

STADIA

HELSINGIN AMMATTIKORKEAKOULU

KASVISRUOKIEN JA NIIDEN TUOTANTOPROSESSIEN
KEHITTÄMISEHDOTUKSIA FAZER AMICALLE

Palvelujen tuottaminen ja johto

Restonomi

Opinnäytetyö

Kevät 2008

Laura Huovila



TIIVISTELMÄ		Opinnäytetyö
Tekijä LAURA HUOVILA		Opinnäytetyön ohjaajat MMM Marja Mikkola (ks. ohjaaja alla listasta) FM Elina Hovila
Työn nimi Kasvisruokien ja niiden tuotantoprosessien kehittämisehdotuksia Fazer Amicalle		
Kevät 2008	Sivuja: 33	Liitteitä: -
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa kasvis- ja etenkin vegaaniruokien tarvetta sekä asiakkaan että ravintolan näkökulmasta. Fazer Amican toiveena oli saada ehdotuksia siitä, miten kasvisruoasta saataisiin ravitsemuksellisesti oikeampaa, miten reseptiikkaa saataisiin sujuvammaksi ja millaista reseptiikkaa asiakkaat sekä ravintolat toivovat. Työn toinen tarkoitus on toimia oppaana ravintoloiden ja tuotekehityksen henkilökunnalle, auttaa työntekijöitä ymmärtämään syitä kasvisruokailuun ja kertoa miten kasvisruokavalio on helppo toteuttaa, kun on perehtynyt asiaan.</p> <p>Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen tutkimus. Aineistoa kerättiin henkilökohtaisilla teemahaastattelulla, paperisella sekä sähköisellä kyselylomakkeella ja sähköpostikyselyillä. Saatujen vastausten pohjalta luotiin kehittämisehdotuksia sekä asiakkaan että ravintoloiden näkökulmasta.</p> <p>Tulosten perusteella annettiin kehittämisehdotuksia Fazer Amican tuotekehitykselle. Tässä raportissa esiteltiin kehitysehdotukset asiakkaan näkökulmasta sekä ravitsemukselliset näkökohdat. Asiakkaat toivoivat muun muassa, että ruoissa käytettäisiin enemmän papuja ja linssejä, eli siis proteiinipitoisempia ruokia. Lisäksi he toivoivat, että ruokalistoja suunniteltaessa kiinnitettäisiin enemmän huomiota siihen, että kasvisruoissa on yhtä paljon vaihtelua kuin sekaruoissakin. Ravitsemuksen näkökulmasta kerrotaan miten kasvisruoasta saadaan ravitsemuksellisesti yhtä oikeaa kuin sekaruoastakin. Antamassa suuntaa oikeanlaisesta kasvisruokavaliosta on esimerkiksi vegaaniliiton ja kasvisruokavaliion asiantuntijoiden yhteistyössä laatima kasvispyramidi</p>		
Säilytyspaikka Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia, kirjasto, Agricolankadun toimipiste		
Avainsanat vegetarismi, veganismi, Fazer Amica, ravitseminen, asiakaspalvelu		



BACHELOR'S THESIS ABSTRACT

LAURA HUOVILA

Tutors

M.Sc. Marja Mikkola
M.A. Elina Hovila

Propositions about Improving Vegetarian Foods and Their Manufacturing Processes on Fazer Amica

Spring 2008

Pages: 34

Appendices: -

Fazer Amica provides catering and food services for example in schools and in staff canteens. Their fastest growing customer group is vegetarians. This research was conducted so that Fazer Amica could improve their recipes and manufacturing processes and that both the staff and customers would be more satisfied.

At the moment many vegetarian recipes are too identical so that they all taste almost the same. Some of the dishes have also improper units of nutritive value. Customers who prefer vegetarian food feel they are less valued than the customers that eat meat. In addition many of the vegetarian dishes (especially the vegan ones) include too many ingredients and therefore are difficult to prepare. Because of this some of the staff members sees vegetarianism as extra inconvenience.

The received data was obtained by interviewing customers and staff members, sending questionnaires and enquiries by e-mail. The improvement propositions were made based on those answers and studying of the units of nutritive value of both vegetarian and vegan foods.

Many of the existing recipes can be modified to serve both the customers and staff. Some of the ingredients can be left out and changing them brings variation. The units of nutritive value can be improved by using more leguminous plants, nuts and seeds. The manufacturing process can be eased by using preliminaries.

These propositions were introduced to the product development department of Fazer Amica. It will be interesting to see how those changes effect customer satisfaction.

Place of Storage

Helsinki Polytechnic Stadia Library, Agricolankatu, Helsinki, Finland

Keywords

Vegetarianism, Veganism, Fazer Amica, Nutrition, Customer Service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	3
2	YRITYSESITTELY – FAZER AMICA	5
3	VEGETARISMIN HISTORIA JA IDEOLOGIA.....	6
4	VEGETARISMI SUOMESSA.....	7
5	VEGETARISMI.....	8
5.1	Hyödyt ja haitat	8
5.2	Eri ruokavalioita	9
5.2.1	Laktovegetarismi.....	9
5.2.2	Lakto-ovovegetarismi	9
5.2.3	Semivegetarismi	10
5.2.4	Fruitismi.....	10
5.2.5	Makrobiottinen ruokavalio.....	10
5.2.6	Elävä ravinto	11
5.2.7	Veganismi	11
6	RAVITSEMUS KASVISRUOKAVALIOSSA.....	12
7	KASVISRUOKA RAVINTOAINEIDEN LÄHTEENÄ.....	16
7.1	Suojaravintoaineiden saanti kasvisravinnosta	17
7.2	Kalsium	18
7.3	Rauta.....	18
7.4	Proteiinit	18
7.5	Hiilihydraatit	19
7.6	Sinkki.....	19
8	RAVINTOAINEIDEN HYÖDYNNETTÄVYYS.....	20
9	ASIAKASPALVELU.....	21
9.1	Asiakaspalvelun määrite ja sen merkitys yritykselle	22
9.2	Mistä asiakaspalvelu koostuu?	23
9.3	Mitä on hyvä asiakaspalvelu?.....	25
9.3.1	Onnistunut asiakaspalvelu pitää sisällään seuraavia tavoitteita	26
10	TYÖN TOTEUTUS.....	26
11	TULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA	

11.1	Ruokien energiasisältö.....	27
11.2	Ruokalistan suunnittelusta	28
11.3	Vaihtelua pienillä asioilla.....	29
11.4	Ravitsemuksellisten seikkojen toteutuminen Fazer Amican ravintoloissa.....	29
12	POHDINTA.....	31
	Lähteet.....	32

1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena on kartoittaa kasvis- ja vegaaniruokien nykytilaa sekä asiakkaan että ravintolan näkökulmasta Fazer Amican henkilöstö- ja opiskelijaravintoloissa. Tulosten perusteella luodaan kehittämissuhteita, jotta Fazer Amica voisi kehittää kasvisruokien tuotantoprosessia ruokalajien suunnittelusta lähtien asiakkaan ostettavaksi asti. Tämä kasvava asiakasryhmä on aiheuttanut Fazer Amicalle haasteita ja palautetta on tullut sekä asiakkailta että ravintoloilta. Kasvisruokailijat haluavat ravitsemuksellisesti oikeaa ja maistuvaa ruokaa, samoin kuin sekaruokailijatkin. He eivät halua enää tyytyä keitettyihin kasviksiin ja vähäenergisiiin kasviskeittoihin. Tämän vuoksi Fazer Amica on käännekohtassa kasvisruokailijoille tarjottavassa palvelussa. Siksi olemme tarttuneet tähän haasteeseen, jotta saisimme parannettua Fazer Amican palvelun laatua tässä yhdessä kulmakivessä. Työn toinen tarkoitus on toimia oppaana ravintoloiden ja tuotekehityksen henkilökunnalle, siksi vegetarismien historia ja eri muodot on esitelty niin laajasti.

Fazer Amica on Pohjoismaiden ja Baltian johtava sopimusruokailuyritys, ja sillä on yli 1400 ravintolaa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Virossa, Latviassa ja Venäjällä. Suurimman ryhmän muodostavat henkilöstö- ja opiskelijaravintolat. Tällä hetkellä ravintoloissa tarjolla oleva kasvisruoka lakto-ovo-vegetaarista, mutta myös vegaaniruokien kysyntä kasvaa jatkuvasti.

Työ on rajattu koskemaan nimenomaan henkilöstö- ja opiskelijaravintoloita, sillä muut ravintolat ovat vain pieni osa Fazer Amicaa. Toisaalta taas esimerkiksi sairaalaruokailussa on paljon muita vaikuttavia asioita, joihin meidän on vaikeaa perehtyä. Rajaamme työn myös koskemaan vain suurinta kasvissyönnin muotoa, eli lakto-ovo-vegetaarista. Vegaanit haluamme ottaa mukaan niiden suuren kasvun ja suosion nousun vuoksi. Muut kasvisruoan muodot käymme läpi vain pintapuolisesti, sillä niillä ei ole suurta asiakaskuntaa.

Menetelminä on käytetty teema- ja sähköpostihaastatteluja sekä sähköistä Survette – kyselyä. Teemahaastattelu suoritettiin seitsemän ravintolan ravintolapäällikölle ja mahdollisuuksien mukaan haastattelimme myös asiakkaita. Survette lähetettiin kahteenkymmeneen ravintolaan. Lisäksi olemme keränneet materiaalia asiakaskyselyillä sekä lähettämällä sähköpostikyselyitä yksityishenkilöille, jotka ovat kasvissyöjiä (esim. Vegaaniliiton jäsen).

Aino Nurmi tekee opinnäytetyötä Laurea ammattikorkeakouluun ja Laura Huovila Helsingin ammattikorkeakouluun. Työ on jaettu niin, että tutkimusaineiston keräys ja teorian käsittely on hoidettu osittain yhdessä. Kehitysehdotusten kohdalla Aino Nurmi kirjoitti ehdotuksia ravintolan, keittiön ja niiden prosessin toimivuuden näkökulmasta. Laura Huovila taas keskittyi asiakkaan näkökulmaan ja ravitsemuksellisiin näkököhtiin.

Lähteinä käytämme sekä ammattikirjallisuutta vegetarismista ja veganismista että ravintoloiden henkilökuntaa ja asiakkaita. Olemme käyttäneet lähteinä sekä painettua kirjallisuutta sekä internetistä löytyneitä tutkimuksia ja artikkeleita. Lisäksi käytämme erilaisten järjestöjen keräämää ja julkaisemaa tietoa internetistä. Tässä olemme ottaneet huomioon järjestöjen, kuten Vegaaniliitto ja Animalia, subjektiivisuuden ja olemmekin käyttäneet näitä lähteitä varovasti ja harkiten.

2 YRITYSESITTELY – FAZER AMICA

Fazer Amica on Pohjoismaiden ja Baltian johtava sopimusruokailuyritys, joka tarjoaa hyvää ruokaa ja asiakaskohtaisia palveluratkaisuja. Se vastaa henkilöstö- ja opiskelijaravintoloista, kurssikeskus- ja kongressiravintoloista sekä monien julkisten tilojen kahviloista ja ravintoloista. Toiminta-alueisiin kuuluvat myös sairaaloiden ja palvelutalojen ruokailupalvelut, juhlapalvelut sekä suurtaapahtumien ravintolapalvelut. Fazer Amicalla on yli 1400 ravintolaa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Virossa, Latviassa ja Venäjällä. (Fazer Amica vuosikertomus 2006.)

Fazer Amican liiketoimintayksiköt jakautuvat kolmeen osaan; Henkilöstöravintolat (HR) joka siis vastaa yritysten henkilöstöruokailupalveluista. Palvelun lähtökohtana ovat asiakasyhteisön tarpeet, tavat ja tyyli. Palveluratkaisut suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Julkinen sektori (JS) on erikoistunut julkisen hallinnon ruokailupalveluiden hoitoon. (Fazer Amica vuosikertomus 2006.)

Kunnallisella puolella Fazer Amica hoitaa ruokailupalveluja oppilaitosten lisäksi niin päiväkodeissa kuin vanhusten palvelutaloissakin. Lisäksi Julkinen sektori - liiketoimintayksikkö vastaa myös yksityisten palvelutalojen ja hoivakotien ruokailupalveluista. Kolmantena on kahvila- ja ravintolasektori (KRS), joka vastaa pääasiassa yleisölle avoinna olevien kahviloiden ja ravintoloiden sekä ravintolamaisten kumppanuuksien toiminnasta. Fazer Amica toimii mm. Stockmannin tavaratalojen, Suomen Kansallisoopperan, Savonlinnan oopperajuhlien, Turun linnan, Helsingin Messukeskuksen ja Lappeenrannan Kasinon ravintolatoimintojen hoitajana. Lisäksi se hoitaa lukuisten urheilu- ja liikuntaopistojen ja koulutuskeskusten sekä business park – tyyppisten toimistotalojen kahviloita ja ravintoloita. (Fazer Amica vuosikertomus 2006.)

Suurimman ryhmän muodostavat eri oppilaitosten ravintolat, jotka kuuluvat osana Julkiseen sektoriin. Fazer Amican hoidossa on 160 opiskelijaravintolaa, jotka koostuvat yliopistojen, korkeakoulujen, ammatillisten oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen,

2. asteen oppilaitosten sekä lukioiden, ala- ja yläastekoulujen ravintoloista kaikkialla Suomessa. Palvelun lähtökohtana on tiivis yhteistyö oppilaitoksen kanssa ja koulun opetusohjelman sekä kasvatuksellisten tavoitteiden tukeminen. Myös lasten ja nuorten ravitsemuksellisten ja elämyksellisten tarpeiden huomioon ottaminen on osa palvelua. (Fazer Amica vuosikertomus 2006.)

3 VEGETARISMIN HISTORIA JA IDEOLOGIA

Länsimainen vegetarismien historia on lähtöisin antiikin Kreikasta noin 500 eKr. Oikeastaan vegetarismi ja kasvissyönnit juontavat jo kauemmas, Aasiaan ja Afrikkaan. Ensimmäinen tunnettu vegetaristi oli kuitenkin filosofi Pythagoras (572–497 eKr.). Pythagoraan ja hänen kannattajiensa ruokavalio oli pääsääntöisesti vegaanista, lukuun ottamatta hunajaa (joidenkin lähteiden mukaan). Muita Kreikan filosofeja, jotka noudattivat vegetarismia, olivat mm. Plutarkhos (n. 45–125 jKr.) ja Porfyrios (232–306 jKr.). (Hänninen 2001, 183–184.)

Antiikin ajan jälkeen vegetarismi lähes hautautui tuhanneksi vuodeksi, kunnes nosti päätään taas renessanssin ajalla. Ajan tunnetuin vegetaristi oli Leonardo da Vinci (1452–1519). Kasvisruokavaliota kutsuttiin tuolloin ”pythagoralaiseksi dieetiksi”. 1600-luvun puolivälissä englantilainen lääkäri Thomas Tryon kirjoitti vegetarismien terveellisyydestä, uskonnollisista ja moraalisisista perusteista. (Hänninen 2001, 185–186.)

Seuraava suuri käänne vegetarismien historiassa tapahtui 1800-luvulla teosofian kehityksessä. Vuonna 1875 syntyi Teosofinen Seura ja aatesuunta sai paljon kannattajia ympäri maailmaa. Teosofia puolustaa vegetarismia nimenomaan ihmisen henkisen kehityksen lähtökohtana. Se edellyttää kehon fyysistä puhdistautumista, jotta ihminen voi edistyä henkisissä harjoituksissaan. (Hänninen 2001, 187–188.)

1900-luvulla Englannissa *vegaanista* elämäntapaa alettiin puolustaa kasvisruokaliikkeen sisällä. Vegan Society perustettiin vuonna 1949. Toinen rajapyykki oli kulttuuriradikalismien eli ”hippi-kulttuurin” synty. Tällöin vegetarismien eettiset lähtökohdat kuten eläin-

ja ympäristösuojelu sekä itämaisten uskontojen opetukset vahvistuivat myös länsimaissa. (Vegaaniliitto & Hänninen 2001, 202–203.) 1900-luvun tunnetuimpia vegetaristeja ja vegaaneja olivat mm. Mahatma Gandhi, Albert Einstein sekä Albert Schweizer (Animalia-eläinsuojeluliitto). Edelleen virheellisesti saatetaan ajatella, että kasvisyöjät ovat vain kulttuuriradikalismien perintöä, eräänlaisia idealisteja. Kasvissyönnille löytyy kuitenkin paljon muitakin syitä kuin eettisiä.

4 VEGETARISMI SUOMESSA

Suomeen kasvissyönti rantautui 1800-luvun loppupuolella teosofien ja tolstoilaisten mukana, mutta myös naisliikkeen, pasifismin ja sosialismin mukana. Suomen vegetaristien aatteellinen yhdistys perustettiin vuonna 1913. Sen vaikutteet olivat lähinnä uskonnolliset ja yhteiskunnalliset. Kuitenkin jo 1930-luvulla vegetarismi yleistyi osana terveysliikettä, joka onkin pysynyt tunnetuimpana kasvissyönnin syynä Suomessa. Uuden nousun myös Suomessa kasvissyönti aloitti 1960- ja -70-luvuilla kulttuuriradikalismien ja itämaisten uskontojen myötä. Tällöin eettiset syyt nousivat terveellisuuden rinnalle. Ensimmäinen kasvisravintola perustettiin tämän aallon myötä Helsingissä 1974. (Peltokoski 2003, 91–92.)

1990-luvulla radikaali ympäristöliikehdintä nosti vegetarismien jälleen puheenaiheeksi. Tämän aallon mukana Suomeen rantautui myös veganismi, ei vain ruokavalio vaan uusi elämäntapa. Aiemmin Suomessa olivat vallalla lakto-ovo-, lakto-, ja ovo-ruokavaliot. Veganismin perässä tulivat myös muut erikoisemmat vegetaristiruokavaliot, kuten fennoveganismi eli lähiveganismi, freeganismi eli aatteelliset vegaanit, dyykkaajat sekä elävän ravinnon aate. (Peltokoski 2003, 92.) Suomessa ideologinen kasvissyönti on suhteellisen pientä ja pirstaleista. Suurin osa kasvissyöjistä on lakto-vegetaristeja lähinnä terveydellisistä syistä. Toki muitakin muotoja löytyy ja ympäristöongelmien kasvaessa voidaan ennustaa, että nimenomaan ideologisten kasvisyöjien määrä lisääntyy.

5 VEGETARISMI

Kasvissyönti eli vegetarismi on ruokavalio, joka ei sisällä lihaa eikä verituotteita, ei siis myöskään kalaa eikä kanaa. Vegetarismi voidaan nähdä myös laajemmin elämäntapana, joskin monet ovat vegetaristeja ainoastaan terveystyistä. Vegetarismia harjoitetaan tavallisesti eettisistä, uskonnollisista, terveydellisistä tai ekologisista syistä. Pelkkää ruokavaliota määrittelevä vegetarismimääre onkin saanut rinnalleen koko joukon lisätarkenteita, joilla ruokavaliota ja muita kulutusvalintoja pyritään määrittelemään tarkemmin. (Vegaaniliitto, luentopaketti.)

Kasvisruokavalion noudattamisen syyt voivat olla ekologisia, eettisiä, terveydellisiä tai uskonnollisia. Uskontoja, joissa noudatetaan kasvisruokavaliota, ovat mm. buddhalaisuus, taolaisuus sekä adventismi. Kasvisruokailijat pyrkivät mahdollisuuksien mukaan nauttimaan ravintonsa luomuviljeltyinä. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.1 Hyödyt ja haitat

Oikein toteutetulla kasvisruokavaliolla on täysin mahdollista täyttää ihmisen ravitsemukselliset perustarpeet (lukuun ottamatta B12-vitamiinia, josta kerrotaan myöhemmin). Kasvisruokavaliolla on paljon terveydellisiä etuja sekaruokavaliioon verrattuna, mutta väärin toteutettuna siitä saadaan epäterveellinen. Mitä rajoitetumpi kasvisruokavalio on, sitä suurempi on ravitsemuksellisten puutteiden riski ja sitä tarkemmin ruokavalio on koostettava. Kasvisruokavalion toteuttaminen vaatii tietoa elintarvikkeista sekä taitoja valmistaa ruokaa, sekä ennen kaikkea innostusta koota monipuolisia ja terveellisiä aterioita. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

Kasvisruokavaliossa on kuitenkin myös monia terveystyriskejä. Yleisimpiä näistä ovat luiden haurastuminen ja raudanpuuteanemia. Yksipuolinen kasvisruoka voi johtaa proteiinin puutostilaan, vaikka ravinnossa olisikin riittävästi proteiineja. Tämä johtuu siitä, että eläinkunnan tuotteissa olevat proteiinit ovat erilaisia kuin kasvikunnan tuotteista saadut. Maitotuotteeton ruokavalio voi johtaa kalsiumin puutostilaan, jolloin eli-

mistö ei pysty kehittämään luustoa eikä ylläpitämään sen kuntoa. Kasvisruoka voi myös kuluttaa hampaita, koska happamat ruuat ja juomat liuottavat hammaskiillettä. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.2 Eri ruokavalioita

Yleisimpiä kasvisruokavalioita ovat veganismi, laktovegetarismi, lakto-ovovegetarismi, elävä ravinto, makrobiottinen ruokavalio ja fruitismi. Jos kasvisperäisten tuotteiden lisäksi syödään silloin tällöin esimerkiksi kanaa tai kalaa, kyseessä on osittainen kasvisruokavalio eli demi- tai semivegetaarinen ruokavalio. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.) Seuraavassa käydään pintapuolisesti läpi näitä ruokavalioita.

5.2.1 Laktovegetarismi

Laktovegetarismi on yleisin kasvisruokavalio. Siinä käytetään kasvisruokavalion lisäksi maitotuotteita. Laktovegetaarinen ruokavalio on helppo koota ravitsemuksellisesti monipuoliseksi. Myös käytännön ruuanvalmistuksen kannalta laktovegetaarinen ruokavalio on vegaaniruokavaliota joustavampi.

Maitotuotteilla voi korvata lihaa, kalaa ja kananmunaa. Maitotuotteista saadaan myös hyvänlaatuista proteiinia. Hyvin koostettu laktovegetaarinen ruokavalio ei poikkea kovin paljoa asiantuntijoiden suosittelemasta sekaruokavaliosta. Laktovegetaarisen ruokavalion sisältämät ruoka-aineet tarjoavat riittävästi kaikkia ravintoaineita, eikä ruokavaliota tarvitse täydentää ravintoainevalmisteilla. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.2.2 Lakto-ovovegetarismi

Lakto-ovovegetaarisessa ruokavaliossa maitotuotteiden lisäksi käytetään myös kananmunaa. Muuten ruokavalion noudattelee laktovegetarismen linjoja. Täysipainoinen, kasvisruokaympyrän avulla koostettu lakto-ovovegetaarinen ruokavalio on ravitse-

muksellisesti turvallinen ja se on helppo koota ravitsemuksellisesti monipuoliseksi. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.2.3 Semivegetarismi

Semivegetarismi ei ole varsinainen kasvisruokavalio, vaan rajoitettu sekaruokavalio. Semivegetaristista ruokavaliota noudattava henkilö voi syödä esimerkiksi vaaleaa lihaa tai kalaa.

Ravitsemuksen laatu on yleensä hyvä. Ruokavalio sisältää runsaasti tyydyttämättömiä rasvahappoja, jos kalaa syö säännöllisesti. Proteiinin saanti on riittävää. Raudan saanti voi olla puutteellista, koska ruokavalio ei sisällä hemirautaa, joka on hyvin imeytyvä. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.2.4 Fruitismi

Fruitismin taustalla on ajatus siitä, että elämää pitää säilyttää mahdollisimman pitkään eli ihmiselle soveltuvaa ravintoa on vasta se, minkä luonto on valmistanut lopulliseen muotoonsa. Tällaisia ovat valmiit kypsät hedelmät, siemenasteella olevat kasvikset, pähkinät jne. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

Fruitisti ei syö lainkaan eläinperäisiä tuotteita, vaan ainoastaan kasvien satoa. Fruitisti ei tapa vihanneksia, jonka vuoksi esim. juurekset ja sipulit ovat poissa ruokavaliosta. Ainoastaan ruohosipulia voi käyttää. Ruokavaliossa on mukana palkokasvit ja viljat, joten ne auttavat tekemään ruokavaliosta monipuolisemman ja terveellisemmän. Ruuan kuumentaminen on kuitenkin sallittua. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.2.5 Makrobiottinen ruokavalio

Makrobiottinen ruokavalio perustuu itämaiseen, erityisesti taolaiseen ajattelutapaan. Makrobiotiikan mukaan ruoka-aineissa vaikuttaa kaksi vastakkaista, toisiaan täydentävää voimaa, jin ja jang. Passiivisempi jin on säilyttävä voima, ja positiivisempi jang

on uutta luova voima. Ruokavaliolla pyritään näiden kahden voiman väliseen tasapainoon. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

Pääasiallisesti makrobiottinen ruokavalio on vegetaarinen, mutta jotkut makrobiotista ruokavaliota noudattavat voivat nauttia tietyssä määrin kalaa ja lihaa. Makrobiotikko kuitenkin välttää pääsääntöisesti eläinperäisiä ruokia ja ruoka-aineita. Makrobiotinen ruoka on mahdollisimman pitkälle käsittelemätöntä, ruokana pyritään nauttimaan lähiympäristössä tuotettua ja vuodenaikoihin soveltuvaa ruokaa. Perusajatus on kuitenkin se, että syödään vain kuumentamattomia kasvisruokia. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.2.6 Elävä ravinto

Elävää ravintoa nauttiva henkilö ei kuumenna ruokaansa yli 40-asteiseksi (eikä myöskään pakasta). Ravinto valmistetaan esimerkiksi liottamalla, idättämällä, versottamalla, mehustuksella, kuivatuksella, tehosekoituksella ja maitohapatuksen avulla. Tieteelliset selvitykset kuumentamattoman elävän ravinnon paremmuudesta puuttuvat toistaiseksi. Tutkimuksissa on selvitetty mahdollisia hyötyjä ja haittoja. Melko tarkasti pystytään ennakoimaan mahdolliset ravinnonsaannin niukkuuteen liittyvät haitat. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

5.2.7 Veganismi

Veganismi on vegetarismien suosituin ruokavalio laktovegetarismien jälkeen. Veganismissä ei ole vain ruokavalio, vaan eettinen elämäntapa jossa pyritään välttämään eläinkunnan tuotteita mahdollisimman pitkälle. Tämä koskee usein myös esim. nahan käyttöä sekä eläintestattuja tuotteita. Veganismia noudatetaan usein myös terveydellisistä syistä (joista myöhemmin). (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

Vegaaniruokavalio perustuu ainoastaan kasvikunnan tuotteisiin. Pois luetaan siis liha ja kala, maitotuotteet, kanamuna sekä hunaja. Vegaanit eivät myöskään käytä/syö

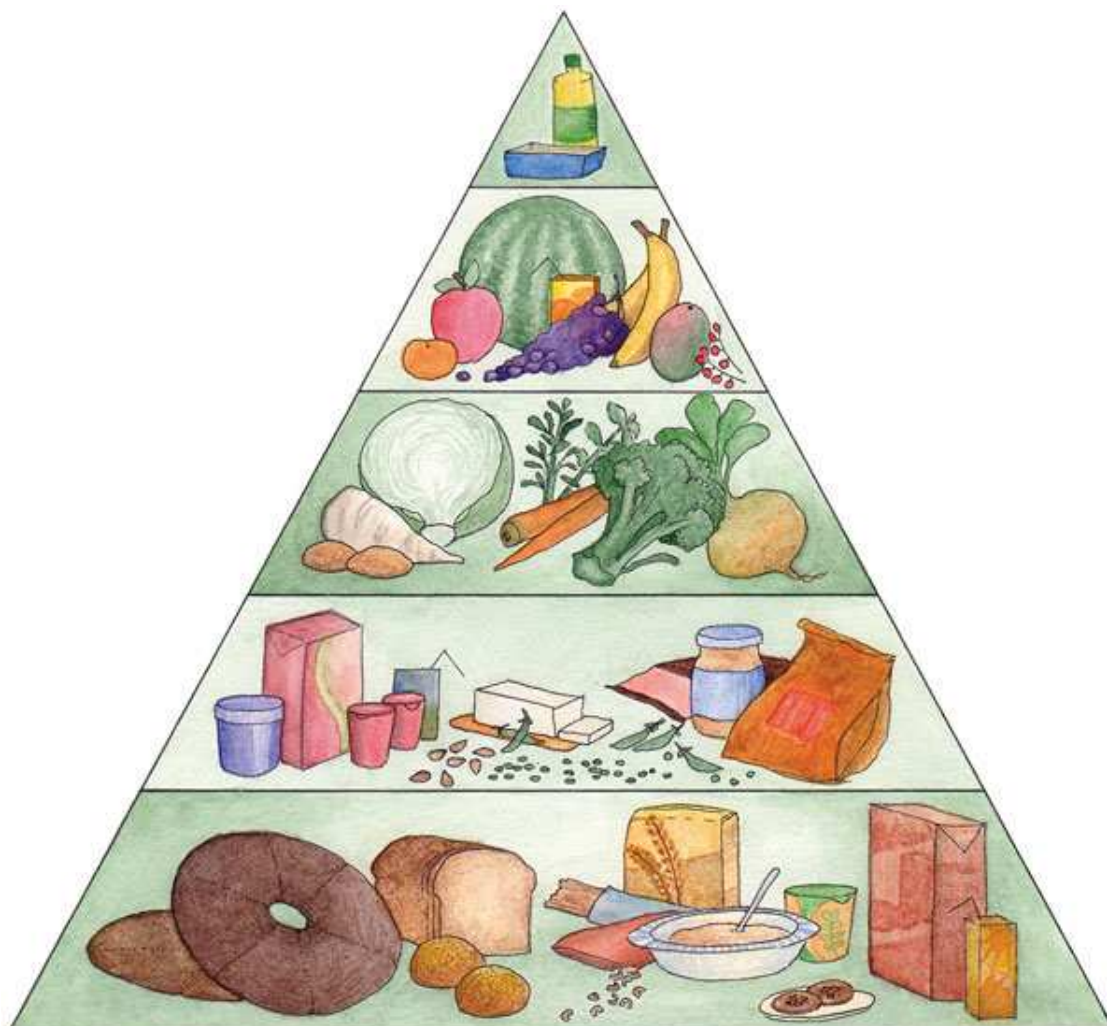
lisäaineista eläinperäisiä valmistusaineita, joita ovat mm. hera, kaseiini, kaseinaatit, laktoosi eli maitosokeri, juoksutteet, liivate eli gelatiini, albumiini ja munajauhe. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

Tuotteen vegaanisuus selviää ainoastaan tuotteen valmistusainelistaa lukemalla, joten vegaanin on oltava tarkka tuotteita ostaessaan. Laktoositon kasvisöljypohjainen margariini ei ole automaattisesti vegaaninen, sillä rasvojen lisäaineet voivat olla eläinperäisiä. Kasvirasvajäätelöissä, -ruokakermoissa, -juustoissa ja -jogurteissa vain rasva on vaihdettu kasvirasvaan. Pastassa voi olla kananmunaa, perunalastuissa herajauhetta ja myslissä maitojauhetta tai hunajaa. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

6 RAVITSEMUS KASVISRUOKAVALIOSSA

Hyvä kasvis- niin kuin sekaruokavaliokin on monipuolinen, tasapainoinen ja kohtuullinen. Meidän tulee saada ruoastamme oikeaa määrä energiaa suhteessa kulutukseen, muuten lihomme tai laihdumme. Ruokavalio on tasapainoinen silloin, kun ravinnon energiasisältö ja suojaravintoainepitoisuus (kivennäisaineet, vitamiinit, ravintokuitu) ovat keskenään tasapainossa. ”Tasapainoisuuteen päästään kun valitaan oikeanlaisia ruoka-aineita eli sellaisia, joissa on runsaasti suojaravintoaineita suhteessa energiamäärään. Tällaisia ovat esimerkiksi kasvikset, hedelmät ja marjat.” (Rajakangas & Tainio 1999, 9.)

Monipuolinen ruokavalio saadaan kun valitaan erilaisia ruoka-aineita. Mitä useampia ruoka-aineita ravinto sisältää, sitä todennäköisemmin saa riittävästi ravintoaineita. Näin ollen äärimmäisen rajatut kasvisruokavaliot eivät ole ravitsemuksellisesti riittäviä. Seuraavana on vegaaniliiton ja kasvisruokavaliion asiantuntijoiden yhdessä laatima esimerkki kasvissyöjän ruokapyramidista ja esimerkkipäivä vegaanin ruokavalinnoista



Kuva 1. Kasvispyramidi (Vegaaniliitto, kasvispyramidi.)

Kasvispyramidi on tutkijoiden laatima ohje, miten vegaaniruokavaliota noudattava ihminen saa kaikki tarvitsemansa ravintoaineet.

- Viljatuotteita tulisi syödä 6 annosta päivässä (annos on esim. viipale leipää, 1 dl puuroa, keitettyä riisiä tai pastaa, 30 g. aamiaismuroja).
- Palkokasveja, pähkinöitä ja siemeniä tulisi syödä 5 annosta (annos sisältää esim. 1 dl keitettyjä papuja, lasillinen soijamaitoa, 100 g. tofua tai tempehiä, pähkinöitä, pähkinä- tai siementahnaa 2 rkl).
- Perunaa, juureksia, vihanneksia tai sieniä 4 annosta päivässä (annos on esim. 2 dl raakoja kasviksia, 1 dl keitettyjä kasviksia tai perunaa).
- Marjoja ja hedelmiä tulisi syödä 2 annosta (annos sisältää esim. keskikokoinen hedelmä, lasillinen tuoremehua, 1 dl marjoja tai säilykehedelmiä, ½ dl kuivahedelmiä).
- Kasvirasvaa 2 annosta päivässä (annos on esim. öljyä tai pehmeää margariinia 1 rkl).

Ehdotus vegaanin ruokapäiväksi (n. 2200 kcal/vrk):

”aamupala:

mysliä (kaurahiutaleita, pähkinöitä, auringonkukan-, seesam- ja pellavansiemeniä ja vehnänalkioita), n. 2 dl
1 lasi kalsiumilla rikastettua soija- tai kauramaitoa
1 keskikokoinen hedelmä

lounas:

lasagnea n. 400 g (täytteenä soijarouhetta, sipulia, suppilovahveroita, ja soija- tai kauramaitoa)

salaattia n. 1 dl (esim. tomaattia, kurkkua, salaattia, sipulia, oliiveja)

porkkanaraastetta n. 1 dl

juomaksi vettä

välipala:

2 - 3 viipaletta tummaa täysjyväleipää, päällä kevyesti sinistä Keiju-margariinia ja vihanneksia, esim. salaattia, tomaattia, paprikaa ja kurkkua

1 keskikokoinen hedelmä

1 Yosa-kauramarjavalmistete (sis. kalsiumia)

päivällinen:

linssipataa 4 dl

2 viipaletta tummaa täysjyväleipää, päällä vihanneksia ja sinistä Keiju-margariinia

1 lasi kalsiumrikastettua tuoremehua ja vettä

iltapala:

3 viipaletta tummaa täysjyväleipää, päällä paprikatahnaa ja vihanneksia

1 lasi kalsiumrikastettua tuoremehua

Lisäksi B12:ta vitamiinilisänä ja D-vitamiinia talvisin esimerkiksi Devitol- tai Jekovit-tippoina.” (Vegaaniliitto, kasvispyramidi.)

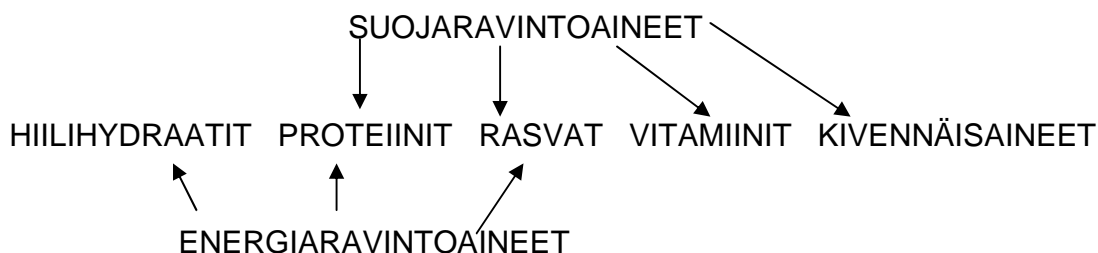
Laktovegetaarinen kasvisravinto poikkeaa sekaravinnosta siinä, että liha-kalakanamunaryhmän korvaavat palkokasvit, eli pavut, linssit ja herneet sekä siemenet ja pähkinät. Lakto-ovovegetarisessa ruokavaliossa lihan ja kalan korvaa edellä mainittujen lisäksi myös kananmuna. Laktovegetaarinen ruokavalio koostuu täysjyväviljavalmisteteista, perunoista, kasviksista ja siemenistä, marjoista ja hedelmistä, palkokasveista, siemenistä ja pähkinöistä (mahdollisesti myös kananmunasta), maitovalmisteteista ja ravintorasvoista. Nämä ruoka-aineet tarjoavat riittävästi kaikkia ravintoaineita, eikä ruokavaliota tarvitse täydentää ravintoainevalmisteteilla muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta.

Yksinomaan kasvikunnan tuotteista rakentuvaan eli vegaaniin ruokavalioon kuuluvat samat ryhmät lukuun ottamatta maitovalmisteteita (ja kananmunaa). Maitovalmisteteista saatavat ravintoaineet on korvattava muista lähteistä. Täysjyväviljavalmisteteiden käyt-

tö on tärkeää, koska ne ovat varsinkin vegaaneilla useiden ravintoaineiden keskeisiä lähteitä. Ruokavaliossa on huolehdittava erityisesti riittävästä hyvänlaatuisen proteiinin, D-vitamiinin, B12-vitamiinin, kalsiumin ja raudan saannista. Ruokavaliota on syytä täydentää ainakin B12-vitamiinilla ja talviaikaan myös D-vitamiinilla. Suolatonta vegaaniruokavaliota kuten Elävää ravintoa on lisäksi täydennettävä joko jodivalmisteilla tai jodia sisältävällä merilevällä. (Rajakangas ym. 1999, 9-13.)

7 KASVISRUOKA RAVINTOAINEIDEN LÄHTEENÄ

Moni eri tekijä vaikuttaa siihen, kuinka hyvin kasvisruokavaliosta saadaan ravintoaineita. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi se, onko ruokavaliossa mukana eläinperäisiä tuotteita, kuinka monipuolisesti ruokavalio sisältää kasvisperäisiä ruoka-aineita ja syödäänkö omaa energiatarvetta vastaava ruokamäärä.



kuva 2 (Rajakangas ym. 1999, 14.)

Suojaravintoaineiksi sanotaan ravinnon niitä osia, joita elimistö tarvitsee, mutta joita se ei pysty itse valmistamaan. Näitä ovat vitamiinit, kivennäisaineet ja eräät rasvahapot. Proteiinit kuuluvat sekä energia- että suojaravintoaineisiin. Kasvisravinnossa energia tulee samoista lähteistä kuin sekaruokavaliossa eli hiilihydraateista, proteiineista ja rasvoista. Jos alkoholia käytetään, myös se tuo mukanaan energiaa.

Suuren vesi- ja pienen rasvapitoisuutensa vuoksi useimpien kasvien, hedelmien ja marjojen energiasisältö on vähäinen. Kasviksissa vesipitoisuus voi olla jopa 97 % kuten kurkussa. Rasvaa kasviksissa, marjoissa ja hedelmissä ei juuri ole lukuun otta-

matta avokadoa sekä erittäin rasvapitoisia manteleita, pähkinöitä ja siemeniä. Rasvat ovat tehokkaita energian lähteitä (1 g rasvaa = 9 kcal = 38kJ). Proteiineissa ja hiilihydraateissa energiaa on huomattavasti vähemmän, kummassakin 4 kcal = 17kJ grammassa. Suositeltava ”energiajakauma” on seuraava:

- hiilihydraatit 55–60%
- proteiinit 10–15%
- rasvat 30 %

(Rajakangas ym. 1999. 14.)

Hyvin koostetulla lakto-vegetaarisella ruokavaliolla suositukset täyttyvät helposti. Samoin vegaaniruokavaliossa proteiinin saanti on yleensä riittävää suositukseen nähden. Kuitenkin on kiinnitettävä huomiota riittävään energian saantiin eli syötävä tarpeeksi paljon, jotta proteiinit voidaan käyttää elimistölle hyödyllisellä tavalla.

Elimistön energiatarpeeseen vaikuttavat ikä, sukupuoli, paino ja työn raskaus. Kehittyneiden maiden keskeinen ravitsemusongelma on kuitenkin liiallinen energian saanti. Ylimääräinen energia kun varastoituu rasvakudokseen eli paino nousee. Vegaaniruokavaliossa ongelma voi erityisesti lapsella olla päinvastainen: niukasti energiaa sisältäviä kasvikunnan tuotteita ei jakseta syödä energiantarvetta vastaavia määriä.

7.1 Suojaravintoaineiden saanti kasvisravinnosta

Kasvisruokavaliossa B12 -vitamiinin riittävä saanti on mahdotonta, koska sitä on ainoastaan eläinkunnan tuotteissa. Siksi kasvisruokavaliota suositellaan täydennettäväksi vitamiinivalmisteilla tai syömällä elintarvikkeita, joihin on lisätty B12 – vitamiinia.

Kasvikunnan tuotteissa ei juuri ole D-vitamiinia eräitä sieniä lukuun ottamatta. Eniten D-vitamiinia on suppilovahveroissa 100 g:n annos kattaa lähes viikon D-vitamiinitarpeen. Toiseksi paras lähde ovat kantarellit eli keltavahverot. D-vitamiinilisä onkin suositeltavaa, erityisesti talvella.

7.2 Kalsium

Lakto-vegetarisessa ruokavaliossa kalsiumin saannin kanssa ei ole mitään ongelmia, koska sitä on runsaasti maitovalmisteissa. Maitovalmisteiden kalsium myös imeytyy hyvin laktoosin ja maidon proteiinin ansiosta. Viljavalmisteissa, pavuissa, herneissä, siemenissä ja kasviksissa on myös kalsiumia, mutta pääsääntöisesti huomattavasti vähemmän kuin maitovalmisteissa.

Vegaaneilla saattaa tulla ongelmia riittävän kalsiumin saannin kanssa, ellei ravintoa täydennetä kalsiumlisillä. Kasvisravinnossa myös kalsiumin imeytyminen saattaa heikentyä; ravinnon niukka D-vitamiinisisältö ja täysjyväviljan fytiinihappo sekä kasvien ja hedelmien oksaalihappo häiritsevät kalsiumin imeytymistä.

7.3 Rauta

Rauta on kasvikunnan tuotteissa non-hemirautana. Ruoan koostumus vaikuttaa non-hemiraudan imeytymiseen. Imeytymistä tehostavat C-vitamiini sekä erilaiset kasvien ja hedelmien hapot. Kasvisravinnossa raudan päälähteitä ovat kokojyvävilja, palkovilja, tummanvihreät kasvikset, pähkinät, siemenet ja kuivatut hedelmät. Monipuolisesta kasvisruokavaliosta saadaan yleensä riittävästi rautaa. Sen tarve on kuitenkin yksilöllistä ja niinpä joillekin vegetaristeille suositellaan rautavalmisteiden käyttöä. (Kylliäinen & Lintunen 2003.)

Monipuolisessa vegaaniruokavaliossa on riittävästi rautaa. Hyviä raudan lähteitä ovat mm. palkokasvit, täysjyväviljatuotteet, vihreät lehtivihannekset ja kuivatut hedelmät. Samaan aikaan aterialla kannattaa nauttia C-vitamiinia sisältäviä ruokia, jolloin raudan imeytyminen tehostuu. (RAVTER/Turun ammattikorkeakoulu.)

7.4 Proteiinit

Monipuolinen vegaaniruokavalio sisältää yleensä riittävästi proteiinia, mutta niiden laatu voi olla heikkoa. Kasvikunnan tuotteissa, soijaproteiinia lukuun ottamatta, on

yleensä niukasti yhtä tai useampaa välttämätöntä aminohappoa. Tällöin myös proteiinin saannissa tulee olla tarkka, jottei synny puutostiloja. (RAVTER / Turun ammattikorkeakoulu.)

Yhdistelemällä sopivasti eri kasviproteiinin lähteitä, erityisesti viljavalmisteita ja palkokasveja, saadaan lopputulokseksi hyvänlaatuinen proteiiniseos. Lakto-(ovo)vegetarisessa ruokavaliossa hyvälaatuinen proteiini saadaan jo suoraan maitovalmisteista ja munista. Helposti syntyvien puutostilojen vuoksi vegaaniruokavaliossa on erittäin tärkeää käyttää tarpeeksi edellä mainittuja proteiinin lähteitä sekä pähkinöitä, siemeniä ja soijaa. (Kotimaiset kasvikset ry.)

7.5 Hiilihydraatit

Kasvisruokavalion tärkeimpiä energiaravintoaineita ovat hiilihydraatit. Niiden tärkeimpiä lähteitä ovat vihannekset, juurekset (peruna mukaan lukien), marjat, hedelmät ja viljavalmisteet. Yleisesti kasvissyöjät saavat riittävästi hiilihydraatteja ja kuituja, mutta niiden saantia jokaisen tulee itse tarkkailla. Esimerkiksi vegaaniruokavaliossa hiilihydraattien saanti on erityisen korostunut, jolloin tulee olla varovainen liiallisesta saannista. (Kotimaiset kasvikset ry.)

Ravinnosta saatavien hiilihydraattien tulisi olla pitkäkestoisia. Ruokavaliossa on suositettava nimenomaan täysjyväviljavalmisteita. Täysjyväviljasta saatavat hiilihydraatit pitävät veren sokeritason tasaisempana kuin valkoisesta viljasta saatavat hiilihydraatit ja näin ollen myös kylläisyyden tunne säilyy pidempään.

7.6 Sinkki

Kasvikunnassa merkittävin sinkin lähde on vilja. Sinkin saanti kasvisruoasta, varsinkin vegaaniruoasta voi jäädä liian vähäiseksi. Syynä tähän on yleensä viljavalmisteiden liian pieni osuus ruokavalioista. Kasvikunnan tuotteissa on lisäksi vähemmän sinkkiä

kuin eläinkunnan ja se myös imeytyy huonommin kuin lihasta. Koko- ja täysjyväviljat sisältävät enemmän sinkkiä kuin valkoisista jauhoista valmistetut tuotteet.

Vain 15–40% ravinnon sinkistä imeytyy elimistöön. Niinpä sinkin todellinen saanti riippuu suuresti ruokavaliosta. Kasvien sisältämä fytaatti estää sinkin imeytymistä. Myös kovin kuitupitoinen ruokavalio (joka muutoin on terveellinen) vähentää ravinnon sinkin imeytymistä. Näistä syistä pelkkä kasvisruokavalio ei ole ihanteellinen sinkin saannin ja imeytymisen kannalta.

8 RAVINTOAINEIDEN HYÖDYNNETTÄVYYS

Ruoka-aineet eivät sellaisenaan ole elimistölle käyttövalmiita. Ruoansulatus pilkkoo ja muokkaa ruokapalaset niin pieniksi, että ravintoaineet saadaan niistä erilleen ja siten solujen käyttöön. Ruoan pilkkomiseen tarvitaan mekaanisia ja kemiallisia menetelmiä.

Mekaaninen pilkkominen alkaa ruoan pureskelusta. Se jatkuu, kun mahalaukku ja suoli vuoroin supistuvat ja vuoroin laajenevat ja työntävät täten ruokamassaa eteenpäin sekoittaen ja hienontaen sitä. Samanaikaisesti alkaa kemiallinen ruoansulatus; Ruoansulatuskanavaan erittyvät hapot, emäkset ja entsyymit pilkkovat proteiineja, rasvoja ja hiilihydraatteja pienemmiksi osiksi. Vitamiinit ja kivennäisaineet eivät pääsääntöisesti kaipaa kemiallista pilkkomista, vaan ne imeytyvät sellaisenaan, kunhan ne ensin saadaan erotetuksi ruokamassasta. (Kylliäinen ym. 2003.).

Kaikki ruoan ravintoaineet eivät päädy elimistön hyödyksi. Osa niistä jää kokonaan imeytymättä. Ravintoaineiden hyödynnettävyyttä heikentävät monet tekijät; kasvisruokavaliossa näitä tekijöitä on runsaasti. Kuumementamattomissa kasvisproteiiniläheteissä on yhdisteitä, proteaasi-inhibiittoreita, jotka heikentävät proteiinin imeytymistä. Viljojen, palkoviljan, pähkinöiden ja siementen fytaattit sekä eräiden kasvien (esim. raparperi ja pinaatti) oksalaatit heikentävät useiden kivennäisaineiden, mm. kalsiumin ja sinkin imeytymistä elimistöön. Fytiiniyhdisteet hajoavat kuitenkin ruoan käsittelyn yhteydessä.

Kasvikunnan tuotteissa on muitakin yhdisteitä, jotka muuttuvat elimistölle hyödyllisempään muotoon vasta kuumennuksen jälkeen. Tällaisia yhdisteitä ovat esimerkiksi flavonoidit. Ne ovat aineita, joita kasvit tuottavat omaksi turvakseen: ne torjuvat kasviin pyrkiviä homeita ja bakteereja. Elimistössä flavonoidit toimivat samankaltaisesti kuin C- ja E-vitamiini. Ne kaikki ovat antioksidantteja. Monien flavonoidien hyväksikäyttö elimistössä paranee olennaisesti, kun kasvikset kypsennetään.

Toisaalta kasvien keittäminen voi myös heikentää ravintoarvoa. Kuumennuksessa erityisen herkästi tuhoutuva ravintoaine on C-vitamiini. Kasvisruokailijoiden kannattaakin siksi syödä sekä kuumennettuja että kuumentamattomia kasviksia.

9 ASIAKASPALVELU

Onnistunut asiakaspalvelu on asiakastilanteen hallintaa kohtaamisesta lopetukseen asti sekä oikeanlaisen palveluviestinnän taitamista.

Asiakaslähtöisyys ei ole pelkkää markkinoinnin sanahelinää vaan konkreettisia, asiakkaan roolia helpottavia toimintoja. Hyvä asiakaspalvelu vaatii myös oikeanlaisen palveluasenteen sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Lisäksi tarvitaan suuri vastuunotto-kyky, erityisesti vaikeissa tilanteissa (esim. reklamaatiot). Palvelun laatu on kilpailukeino, johon jokainen omalla toiminnallaan vaikuttaa – hyvin tai huonosti.

Jokainen asiakaspalvelutapahtuma rakentuu jaksojen tai episodien sarjasta tai joukosta osapalveluja, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Yksittäistä episodista kutsutaan palvelutuokioksi. Fazer Amican ravintolassa palvelutapahtuma rakentuu seuraavista episodeista:

– Asiakas huomaa ravintolan - Asiakas menee sisään ravintolaan - Asiakas valitsee haluamansa ruoka-annoksen listalta - Asiakas valitsee haluamansa lisukkeet – Asiakas maksaa – Asiakas nauttii maksamansa aterian – Asiakas vie tarjottimen ja astiat

pesulinjastoon – Mahdollinen kohtaaminen henkilökunnan kanssa - Asiakas poistuu ravintolasta

Jokainen palvelutuokio muodostuu useista eri kontaktipisteistä. Esimerkiksi, edellä mainittuun ”asiakas maksaa” -tuokioon liittyy ainakin seuraavat kontaktipisteet: hinnasto, ruokalista tai asiakaspalvelija rahastusta varten, se mitä asiakaspalvelija sanoo tai miten selkeästi ravintolassa toimiminen on opastettu, kuitti, ravintola fyysisenä tilana, jne. Kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan jokainen palvelutuokio halutunlaiseksi ja asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaavaksi. Suunniteltaessa tiettyä palvelutuokiota on tarkkaan mietittävä, mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta tärkeitä ja oleellisia, ja mitkä kontaktipisteet tuovat asiakkaalle paljon arvoa vähin kustannuksin. (Saffer 2007.)

Palvelutuokio on vain yksittäinen episodi asiakkaan kokemasta palvelusta, sillä palvelu on prosessi, joka muodostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokioista. Asiakas kokee palvelutuokiot ja niihin sidotut moninaiset kontaktipisteet ajassa palvelupolkuna, johon vaikuttaa sekä suunniteltu palvelun tuotantoprosessi että asiakkaan omat valinnat. On huomioitava, että vaikka palveluun on suunniteltu tietty palvelun tuotantoprosessi, asiakkaat kulkevat tämän prosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen reittinsä, koska asioita voi tehdä usealla eri tavalla, ja koska palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle useita vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia kuluttaen tietty palveluprosessin vaihe. Esimerkiksi lentomatkan voi varata internetistä tai lipputoimistosta, joista kummastakin muodostuu asiakkaalle oman näköisensä palvelupolku. ”Palvelumuotoilussa pyritään hahmottamaan yleisimmät eri palvelupolut suunnittelun pohjaksi.” (Saffer 2007.)

9.1 Asiakaspalvelun määrite ja sen merkitys yritykselle

Asiakaspalvelu on niin kutsuttua tietotaitoa, mikä tarkoittaa lähinnä ammattiosaamista. Tämä käsite pitää sisällään ammattiin liittyvien perusasioiden hallinnan, tuotteiden ja työpaikan tuntemisen, sekä työympäristön sääntöjen ja normien noudattamisen.

Asiakaspalvelussa tärkeintä on käsitteen nimenkin mukaisesti juuri asiakas. Häntä pyritään miellyttämään, ja hänen tarpeensa tyydyttämään – mieluiten mahdollisimman ripeästi ja tehokkaasti, ja asiakasta turhia rasittamatta.

Viestintä on olennainen osa asiakaspalvelua. Tässä viestinnällä ei kuitenkaan tarkoiteta ainoastaan sen verbaalisia muotoja. Jos sanallinen ja sanaton viesti ovat ristiriidassa keskenään, tulkitaan todemmaksi sanaton, eli elein välitetty viesti. Siispä myös elekieli, eli nonverbaalinen viestintä, vaikuttaa suuresti siihen, miten puhutut viestit tulkitaan. Siksi viestimisen kanssa tulisikin olla erityisen tarkkana palveluammateissa.

Asiakaspalvelulla pyritään paitsi toteuttamaan asiakkaiden toiveita, myös tarjoamaan heille elämyksiä. Esimerkiksi ravintolassa asioitaessa itse ruoka on tietenkin pääasia, mutta hyvä palvelu tekee ateriatesta elämyksen. Osaava asiakaspalvelija saa asiakkaan tuntemaan itsensä ainutlaatuiseksi ja tärkeäksi. Hän ottaa asiakkaan toiveet huomioon, ja ystävällisesti ja kohteliaasti tekee parhaansa toteuttaakseen ne.

Vaikka hyvä asiakaspalvelu kuulostaakin kuninkaallisten kohtelulta, se toimii myös palveluntarjoajan hyväksi. Hyvää palvelua osakseen saanut henkilö todennäköisesti kertoo siitä eteenpäin, ja näin yritys saa ilmaista, hyvää mainosta. Lisäksi kerran hyvää kohtelua saanut asiakas tulee toistamiseenkin samaan yritykseen asioimaan. Tyytyväiset asiakkaathan ovat avain menestykseen. Asiakaskunnan vakiintumisen myötä toiminnanharjoittaminen käy kannattavammaksi. -

Kaiken kaikkiaan asiakaspalvelussa pyritään toteuttamaan asiakkaiden toiveita, ja tarjoamaan heille elämyksiä. Samalla siinä kuitenkin ajetaan myös oman yrityksen etua, pyrkien luomaan sille hyvä ja positiivinen maine.

9.2 Mistä asiakaspalvelu koostuu?

Asiakaspalvelu perustuu hyvin pitkälti ammattiosaamiseen, eli hyvä pohjakoulutus luo perustaa asiakaspalvelulle. Jo pelkällä hyvällä ammattitaidolla on helppo miellyttää

asiakkaita. Esimerkiksi ravitsemisalalla pitää olla hyvä tuotetuntemus, jotta pystyy suosittelemaan asiakkaille tuotteita, ja kertomaan heille niistä. Myös niin yksinkertaisilta vaikuttavat seikat kuin työtilojen tuntemus on tärkeää, jotta työskentely olisi tehokasta ja palvelu sen myötä nopeaa.

Asiakaspalvelun onnistuneisuus on hyvin pitkälti riippuvainen työntekijöiden luonteenpiirteistä. Toisin sanoen työntekijöiden asenteet ja heidän persoonansa ovat toinen vahvasti asiakaspalveluun vaikuttava osatekijä. Työntekijöiltä vaaditaan tiettyjä henkisiä ominaisuuksia. Asiakaspalvelutyössä toimivan ihmisen tulee olla paitsi ammattitaitoinen, myös ystävällinen ja kohtelias. Käytännön tasolla tämä tarkoittaa asiakkaan huomioimista.

Arkielämässä muutoin ehkä vähämerkityksiset asiat, kuten tervehtimisen tärkeys, korostuvat asiakaspalvelutyössä. Asiakkaan poistuessa paikalta hänen kiittämisenä, ja uudelleen tervetulleeksi toivottamisensa jättävät asiakkaalle positiivisen mielikuvan paikasta, jossa hän on asioinut. Näin voidaan vahvistaa mahdollisuutta, että satunnaisesta kävijästä saataisiin kanta-asiakas. Näin asiakaspalvelu ei hyödytä vain asiakasta, vaan myös yritystä itseään.

Koska ihmisiä on hyvin monenlaisia, asiakaspalvelutyö on siltä osin hyvin ennalta arvaamatonta: koskaan ei voi tietää, minkälainen asiakas sattuu tulemaan palveltavaksi. Siksi asiakaspalvelutyössä korostuu hyvä ihmistuntemus ja tilannekäyttäytyminen, sekä yhteistyökyky ja – halu. Palveluammattissa olevan henkilön on kyettävä kohtelemaan jokaista asiakasta omana ainutlaatuisena yksilönään, ja myös ottaa heidän yksilölliset toiveensa huomioon.

Yhteenvedona voisi sanoa, että asiakaspalvelun osatekijöistä tärkein, ammattiosaamisen ohella, on tietynlainen tiimipelaaminen. Pitää kyetä toimimaan paitsi työtoverien, myös asiakkaan kanssa hyvässä yhteishengessä. Asiakaspalvelu koostuu siis hyvin monenlaisista osatekijöistä. Siksi se ei olekaan niin yksinkertainen asia, kuin miltä voisi nopeasti ajatellen vaikuttaa.

9.3 Mitä on hyvä asiakaspalvelu?

Kun henkilö menee ravintolaan, haluaa hän laadukkaiden tuotteiden lisäksi ystävällistä palvelua. Näiden kahden asian toteutuminen edesauttaa pysyvän asiakassuhteen syntymistä.

Kaiken A ja O on ammattitaitoinen henkilökunta. Tämä pitää sisällään hyvin monia erilaisia asioita, jotka kuitenkin kaikki ovat tärkeitä omalla tavallaan. Varmasti tärkeintä on ystävällisyys ja palveluhenkisyys. Asiakkaan tullessa ravintolaan hymyillään ja hänet toivotetaan tervetulleeksi. Autetaan mahdollisten epäselvyyksien kanssa ja ollaan muutenkin kohteliaita. Esimerkiksi vanhempien ihmisten kyseessä ollessa tulee teititellä ja ylipäänsä Small talkin hallinta on hyvä ominaisuus. Kansainvälisyyden lisääntyessä on myös monipuolisesta kielitaidosta hyötyä. Luonnollisestikin on mukava saada palvelua omalla äidinkielellään. Myös eri kulttuurien tunteminen on hyödyksi. Jos esimerkiksi liikelounaalle saapuu joukko ulkomaalaisia, joiden joukossa on vaikkapa pari juutalaista niin tulee tietää, minkälaista ruokaa heille on 'sopivaa' tarjota. Tai pöydän koristelun miettimisvaiheessa voi pohtia ruokailijaryhmän kansallisuutta, sillä esimerkiksi kukkien lajin, värin ja määrän tarkoitus vaihtelee kulttuurien välillä. Palvelun on oltava nopeaa, kohteliasta ja sujuvaa. Nopeus ei välttämättä tarkoita sitä, että kaiken on oltava valmiina asiakasta varten, vaan että kun asiakas on ravintolaan saapunut ja tilauksensa tehnyt, niin ruoka tuodaan kun se on valmis ja lasit ynnä muut täytetään automaattisesti, ilman että asiakkaan tarvitsee erikseen pyytää. Asiakasta tulee palvella mutta ei kuitenkaan häiritä. Asiakkaalta voi kysellä hänen mieltymyksiään ja näin ollen suositella sopivaa ateriakokonaisuutta. Suositeltaessa on kuitenkin aina muistettava että keskimäärin yksi suositus per asiakas, muuten hän saattaa kokea tilanteen painostavaksi. Kaikki nämä ovat pieniä eleitä, mutta saavat asiakkaan tuntemaan itsensä yksilöksi. Tilanneherkkyys ja muuntautumiskyky ovat tärkeitä. Esimerkiksi lapsiperhe haluaa hiukan erilaista palvelua kuin vaikkapa illastava pariskunta.

9.3.1 Onnistunut asiakaspalvelu pitää sisällään seuraavia tavoitteita

- ◆ Asiakasta palvellaan parhaalla mahdollisella tavalla
- ◆ Saadaan asiakas palaamaan
- ◆ ASIAKASTYYTYVÄISYYS
- ◆ Kaikin puolin hyvä kuva yrityksestä
- ◆ Pysyvien asiakassuhteiden luominen
- ◆ Laadukkaat tuotteet ja ystävällinen neuvonta tarvittaessa
- ◆ Kaikki asiakkaat yhtä arvokkaita
- ◆ Jokainen ´ainutlaatuinen´
- ◆ Annetaan peruspalvelun lisäksi jotain enemmän
- ◆ Asiakkaiden toiveiden ja palautteen huomioiminen
- ◆ Luodaan positiivista kuvaa

10 TYÖN TOTEUTUS

Aloitimme opinnäytetyön analysoimalla aiheitamme ja pohtimalla tavoitteita. Mitä ha-
luamme työllä saavuttaa ja mitä Fazer Amica työltä odottaa. Tämän jälkeen aloimme
kerätä teoriaa aiheesta ja jakamalla hieman alueita. Pääsääntöinen jako meni niin,
että Laura Huovila hoitaa ravitsemuksellisen teorian hankinnan sekä toimintaehdo-
tukset asiakkaiden näkökulmasta. Aino Nurmen töitä taas oli vegetarismien historian ja
pääpiirteiden tutkiminen sekä toimintaehdotukset ravintoloiden näkökulmasta. Tulok-
sena oli kaksi erillistä raporttia, joista toisessa esitellään kehitysehdotukset ravintoloi-
den näkökulmasta, ja toisessa keskitytään asiakkaisiin sekä ravitsemuksellisiin näkö-
kohtiin.

Fazer Amican edustaja, tuotekehityspäällikkö Ulla Pirinen on ollut tiiviisti mukana työn
suunnittelussa. Heiltä saimme toteutukseen vaadittavat puitteet, kuten ravintoloiden
yhteystiedot, luvat haastatteluille sekä tarvittaessa matkajärjestelyt. Kävimme myös
tiivistä yhteistyötä tavoitteiden luomisesta sekä rajauksesta.

Työtä varten haastattelimme seitsemää (7) ravintolapäällikköä sekä kahta (2) ulkopuolista henkilöä. Sähköinen kysely lähetettiin 20 ravintolapäällikölle, joista vastasi kuusi (6). Tämän lisäksi lähetimme sähköpostikyselyn neljälle (4) ulkopuoliselle, jotka edustavat asiakasnäkökulmaa. Tavalliseen kyselyyn vastasi 11 asiakasta. Tämä aineisto koottiin yhteen ja niiden pohjalta olemme luoneet toimintaehdotuksia Fazer Amicalle.

11 TULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Haastattelemistamme 11:sta asiakkaasta 4 ilmoitti olevansa vegaaneja ja erityisesti he toivoivat lisää proteiinia kasvisruokiin. Toive olisi helppo toteuttaa käyttämällä reseptikassa vaihtelevasti papuja, linssejä ja soijaa sekä tofua. Käyttämällä esimerkiksi soija- tai kaurakermaa ja – maitoa saataisiin myös enemmän vegaaneille sopivia ruokia, kun esimerkiksi laktovegetaaristen reseptien maito korvattaisiin oheisilla vaihtoehdoilla. Jos lisäksi käytettäisiin kalsiumtäydennettyjä soijatuotteita, saataisiin parannettua vegaanien kalsiumin saantia.

Asiakkaan näkökulmaa saataisiin enemmän esiin, jos ravintoloihin tulisi yhdeksi päiväksi ns. toivelomakkeet. Siihen asiakkaat voisivat esittää toivomuksia siitä, millaista ruokaa he haluaisivat ravintoloissa tarjottavan. Fazer Amica hyötyisi tästä siinä, että lakto- ja lakto-ovo-vegetaristit ja erityisesti vegaanit ovat usein hyvin perehtyneet ruokavalioonsa ja näin ollen heillä saattaa olla hyviä vinkkejä esimerkiksi reseptikkaan, maustamiseen ja uusiin ratkaisuihin, joita kehitysosasta ei välttämättä ole tullut ajatelleeksi. Asiakas taas kokisi saavansa vaikuttaa ja päivän päätteeksi kaikki olisivat tyytyväisiä.

11.1 Ruokien energiasisältö

Kun asiakas valitsee ravintolassa kasvisvaihtoehdon, tulee hänen saada lounaasta 1/3 päivän energiatarpeesta. Nykyisistä resepteistä osa ei sisällä tarvittavaa määrää energiaa, esimerkiksi kirkas kasviskeitto sisältää aivan liian vähän energiaa. Lounaa-

seen kuuluu tietysti pääruoan lisäksi salaatti, leipä, ruokajuoma ja muut lisukkeet. Asiakkaista vegaaniruokavaliota noudattavat kokevat hankalaksi sen, että ravintoloissa ei ilmoiteta esimerkiksi sitä, mitkä leivät sopivat heille. Samoin levitteiden kohdalla leipäpöytään toivottiin vaihtoehdoksi Sinistä Keijua. Ruokajuomista vegaaniruokavaliota noudattaville sopii usein van vesi, joka ei sisällä energiaa lainkaan. Haastattelusta ja kyselyistä kävi ilmi, että asiakkaat toivoisivat juomavaihtoehtoiksi soija- tai kauramaitoa, myös riisimaito esitettiin vaihtoehtona.

Ruokien energiasisältöä saataisiin paremmaksi, kun täysjyväviljan, soijan, tofun ja palkokasvien käyttöä lisättäisiin. Nykyisistä ruoista kasvisrisottot, papuja ja soijaa sisältävät ruoat sekä esimerkiksi linssi- ja kikhernepohjaiset padat ovat hyviä energian lähteitä, niihin voisi kehittää erilaisia vaihtoehtoja, esimerkiksi sesongin mukaan. Vaihtoehtoja saataisiin myös maustamalla: esimerkiksi linssipata voitaisiin maustaa itämaisesti, tulisesti ja perinteiseen tapaan. Linssien käyttöä voisi lisätä myös salaattipöydässä, yksi suora ehdotus oli seuraava: salaattipöytään vaihtoehdoksi kevennetty perunasalaatti, johon tulisi perunaa, linssejä, rypsiöljyä ja mausteita sekä mahdollisesti muita kasviksia.

11.2 Ruokalistan suunnittelusta

Lähes jokainen saamamme vastauslomake tai vastaus sisälsi toiveen suuremmasta vaihtelevuudesta. Saimme tutkimukseen osallistuneista ravintoloista niiden käyttämiä ruokalistoja ja niistä kävi ilmi, että samat ruoat kiertävät listalla melko usein. Valitettavasti tämä toisto korostui erityisesti kasvisruokien kohdalla, joka taas saa asiakkaat tuntemaan, ettei heitä arvosteta asiakkaina samaan tapaan kuin sekaruokailijoita. Ravintoloissa olisikin tärkeä muistaa, että vegetaristit ja vegaanit ovat maksavia asiakkaita siinä missä muut, ja että myös heidän tarpeensa tulee pyrkiä toteuttamaan.

Ravintolat suunnittelevat kukin oman ruokalistansa tuotannonohjaustaulukon pohjalta. Taulukkoa tehdessä tulisikin kiinnittää huomiota siihen, että suurta toistoa ei tulisi. Esimerkiksi kasviskeittoreseptejä Fazer Amican reseptipankissa on niin monta, että

saman keiton esiintyminen kahteen kertaan neljän viikon aikana ei tunnu perustellulta. Myös siihen tulee kiinnittää huomiota, että viikon aikana on valittavissa erityyppisiä kasvisruokia: keittoja, laatikoita, pihvejä jne.

11.3 Vaihtelua pienillä asioilla

Kehitettäessä reseptejä ei tarvitse ”keksiä pyörää uudelleen”, vaan vaihtelua voi tuoda myös muilla keinoin. Monet haastattelemistamme asiakkaista, etenkin vegaaneista, olivat sitä mieltä, että maustamisella saa luoduksi aina uusia vaihtoehtoja ja sitä he toivoisivatkin ravintoloilta. Esimerkiksi kasviskastike maistuu aivan erilaiselta curryllä maustettuna kuin esimerkiksi yrteillä tai chileillä. Myös esimerkiksi kasviswrappeihin saa vaihtelua täytteellä; tex mex, kiinalaistyypinen tai vaikka juureksilla täytetty. Asiakkaat toivoivat eksoottisten makujen lisäksi myös ihan peruskotiruokaa, eli aivan samoilla periaatteilla saataisiin kaikki asiakkaat tyytyväisiksi ja asiakaspalvelu, jonka Fazer Amica mainitsee yhdeksi palveluperiaatteekseen, toteutuisi.

11.4 Ravitsemuksellisten seikkojen toteutuminen Fazer Amican ravintoloissa

Fazer Amican ravintoloissa ruokailevat lakto-vegetaristit saavat lounaastaan kalsiumia, koska he todennäköisesti ottavat ruokajuomaksi maitoa ja ainakin ruoka sisältää usein maitovalmisteita. (Oletus perustuu siihen, että kaikki haastattelemistamme vegetaristeista ilmoittivat lounaalla valitsevansa ruokajuomaksi maidon.)Vegaanien kohdalla kalsiumin saanti on tällä hetkellä vähäistä, sitä voisi lisätä ottamalla ravintoloihin juomavaihtoehdoksi kalsiumrikastetun soijamaidon tai tuoremehun. Myös mahdollisen kahvilan yhteyteen voisi ottaa ns. välipalatuotteeksi nyt jo löytyvän jogurtin rinnalle Yosa – kauravalmisteita, koska niihin on lisätty kalsiumia

Fazer Amicalta löytyy reseptiikkaa, joista palkoviljan ja pähkinöiden käytön ansiosta saa rautaa. Tummanvihreiden kasviksien käyttöä tulisi lisätä sekä ruoissa että salaattipöydän komponenttina, jälkimmäiseen voisi lisätä myös kuivattuja hedelmiä. Leipäpöytään tulisi valita täysjyväviljatuotteita ja myös lämpimien lisäkkeiden kohdalla tulisi

kiinnittää huomiota siihen, että esimerkiksi pasta olisi täysjyvistä valmistettua. Lisäksi voitaisiin salaattipöydässä tai vaikka kevyenä jälkiruokana tarjota esimerkiksi appelsiinia tai muuta C-vitamiinipitoista hedelmää, jolloin raudan imeytyminen tehostuisi.

Sen lisäksi, että asiakkaat ovat sitä toivoneet, ruoan ravitsemuksellinen laatu paranisi, jos nykyiseen reseptiikkaan tai uusiin resepteihin lisättäisiin papujen, soijan ja tofun käyttöä. Myös pähkinät ovat hyviä proteiinin lähteitä, mutta niitä tulee käyttää hillitysti pähkinöiden sisältämän rasvan takia. Edellä mainittuja hyviä proteiinin lähteitä voisi lisätä myös salaattipöytään, nykyisin kyseinen komponentti on usein juustoa tai kalaa. Asiakkaiden kaipaamaa vaihteluakin saataisiin aikaan helposti kun salaattipöydän juusto ja kala välillä korvattaisiin pavuilla tai tofukuutioilla.

Hiilihydraattien kohdalla myös niiden laatu on tärkeää oikean ravitsemuksen kannalta. Ruokien kohdalla hiilihydraatin laatua voi parantaa vaihtamalla lämpimistä lisäkkeistä pastan ja riisin täysjyvävaihtoehtoihin ja leipäpöydässä varmistaa, että joka päivä on tarjolla ainakin yhtä täysjyväleipää, mielellään sekä tumma että vaalea vaihtoehto.

Sinkin saantia voidaan pyrkiä lisäämään varmistamalla, että esimerkiksi pastasta löytyy aina myös vegaaneille sopiva vaihtoehto. Viljavalmisteen käyttöä saadaan lisättyä myös siten, jos ravintoloihin toimitetaan listat, joista käy ilmi sen päivän leipäpöydän tuotteiden soveltuvuus vegaaneille. Myös sinkkiä saadaan paremmin täysjyväviljatuotteista kuin valkoisesta vehnästä tehdyissä. Salaattipöytään lisättäviä hyviä sinkin lähteitä ovat auringonkukan- ja kurpitsansiemenet, pähkinät, vehnänalkiot sekä – leseet.

Ravintoloissa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että joka päivä olisi mahdollista valita sekä kuumennettuja että kuumentamattomia kasviksia. Lämpimän lisäkkeen voisi esimerkiksi perunan sijasta korvata lämpimillä kasviksilla tai juureksilla ja salaattipöytään voi komponentteina käyttää sekä keitettyjä että käsittelemättömiä kasviksia. Myös monipuolisuuden tulee kiinnittää huomiota, hyvä muistisääntö on, että mitä värikkäämpi kasvisvalikoima on tarjolla, sitä varmemmin saa eri ravintoaineita.

12 POHDINTA

Aloitimme opinnäytetyön tekemisen juuri väärin päin, ennen teoriaa aloitimme materiaalin keräämisen. Tämä johtui siitä, että toimeksianto tuli yritykseltä ja aikataulu oli melko tiukka. Kyselylomakkeen tekeminen olisi ollut helpompaa ja siitä saatava informaatio vielä paremmin hyödynnettävissä jos aikaa olisi ollut enemmän ja olisi saanut kehittämis ehdotuksia opettajilta ja muilta opiskelijoilta. Nyt tuloksia analysoitaessa on joidenkin kysymysten kohdalla huomannut, että kysymys on ollut liian tulkinnanvarainen ja henkilöt ovat vastanneet samaan kysymykseen aivan eri tavoin, se oli siis tulkittu monella eri tavalla.

Prosessina opinnäytetyön tekeminen on ollut kasvattava ja opinnoista on ollut todella paljon hyötyä. Suorittamamme haastattelut saivat aikaan sen, että rohkeus tavata uusia ihmisiä kasvoi. Otos asiakkaista oli valitettavasti melko pieni, mutta lähetimme kyselyitä juuri sellaisiin ravintoloihin, joissa tiedettiin käyvän paljon kasvisruokailijoita ja lisäksi saamiemme tulosten pohjalta nousseet kehitysehdotukset muistuttivat suuresti Fazer Amican saamien asiakaspalautteiden toiveita ja ehdotuksia. Siksi koemme, että saamiemme tuloksia voi yleistää ainakin kaikkiin Fazer Amican ravintoloihin ja näin ollen saadaan palvelua parannettua.

Nyt kun Fazer Amica saa kehittämis ehdotuksemme ja toteuttaa tarpeelliseksi katsomassaan määrin, olisi kiinnostavaa muutaman vuoden kuluttua tehdä sama asiakaskysely uudelleen ja tutkia, onko asiakastyytyväisyys parantunut ja kasvisruokien laatu kohentunut.

Lähteet

Kylliäinen, S., Lintunen, M., 2003. Ravitseminen ja terveys. Porvoo; WS Bookwell Oy.

Louheranta, A., 2006. Ravitseminen ja ruokavaliot.

Parkkinen, K., Sertti, P., 1999. Ruoka ja ravitseminen. Helsinki; Kustannusosakeyhtiö Otava.

Peltokoski, J., 2003. Liike-elämää: vastakulttuurinen radikalismi vuosituhannen vaihteessa. Jyväskylä: Kopijyvä.

Peltosaari, L., Raukola, H., Partanen, R. Ravitsemustieto. Helsinki; Kustannusosakeyhtiö Otava.

Rajakangas, L., Tainio, R., 1999. Kasvisruokailijan ravinto-opas.

Saffer, D., 2007. Designing for interaction. Creating smart applications and clever devices. Berkeley: New Riders.

Internet –lähteet:

Animalia – eläinsuojeluyhdistys. [www-dokumentti]

<http://www.animalia.fi/Default.aspx?tabid=2271>, luettu 29.2.08

Fazer Amica vuosikertomus, 2006. [www-dokumentti]

http://193.65.156.63/fi/page_2_2.html

http://193.65.156.63/fi/page_2_3.html, luettu 13.2.2008.

Kotimaiset kasvikset ry. [www-dokumentti]

<http://www.kotimaisetkasvikset.fi/finfood/kasvikset.nsf/wsivulinkit/46A4977E429DC6B7C2256DD50049E03B?opendocument&Start=1&Count=100&Expand=5.2>, luettu 28.2.08.

Oikeutta eläimille. [www-dokumentti]

http://www.oikeuttaelaimille.net/www/index.ph?option=com_content&task=category§ionid=5&id=79&Itemid=69, luettu 13.2.2008.

Turun ammattikorkeakoulu. Ravter (ravitsemusterveysprojekti). [www-dokumentti]

<http://www.terveysala.turkuamk.fi/ravter/perusterveydenhuolto/materiaalit/kasvis.html>, luettu 13.2.2008.

Vegaaniliitto ry. Luentopaketti. [www-dokumentti]
<http://www.vegaaniliitto.fi/luentopaketti/luento3.html>, luettu 13.2.2008.

Vegaaniliitto ry. Kasvispyramidi. [www-dokumentti]
<http://www.vegaaniliitto.fi/pyramidi.html>, luettu 4.3.08.