



RUOKAPALVELUIDEN TOIMINTOLÄHTÖINEN
TARVESELVITYS KIPONNIEMEN TOIMINTAKESKUKSELLE

Tanja Maukonen

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2006



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Tekijä(t) MAUKONEN, Tanja	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 74	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/>	
Salainen _____ saakka		
Työn nimi RUOKAPALVELUIDEN TOIMINTOLÄHTÖINEN TARVESELVITYS KIPONNIEMEN TOIMINTAKESKUKSELLE		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) VIITANEN, Tarja		
Toimeksiantaja(t) Kiponniemen toimintakeskus/Suomen vapaakirkko		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Kiponniemen toimintakeskukselle ehdotelma keittiötilojen saneerauksesta. Tarve uudistamiselle oli syntynyt tapahtumien määrän kaksinkertaistuessa muutamassa vuodessa. Opinnäytetyön tarkoitus oli myös selvittää ja määrittellä, mitä Kiponniemen toiminta on nyt ja lähitulevaisuudessa. Opinnäytetyön aineisto kerättiin laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tietoa hankittiin haastattelemalla toiminnanjohtajaa sekä henkilökuntaa ja hyödyntämällä omakohtaista työkokemusta Kiponniemessä. Taustatietoa keittiötilojen uudistamisesta koottiin alan kirjallisuudesta. Aineiston pohjalta tehdyt tilastot Kiponniemen toiminnan laajentumisesta osoittivat, että keittiötilojen uudistamiselle oli tarvetta. Tuloksena esitellään Kiponniemen keittiötilojen ongelmakohdat ja keittiötilojen vaatimuksia osa-alueittain. Opinnäytetyön tuloksena tehtiin selkeät keittiötilojen muutosehdotukset ja uusi pohjapiirustus. Työssä määriteltiin Kiponniemen liikeidea kirjalliseen muotoon. Määritelmä auttaa toiminnanjohtajaa ja henkilökuntaa kehittämään Kiponniemen toimintaa loogisesti ja yhdenmukaisesti. Opinnäytetyö toimii esiselvityksenä keittiötilojen uudistamistarpeesta Vapaakirkon hallituksen päättäessä keittiötilojen saneerauksesta. Opinnäytetyön aloittamaa tilastointia asiakas- ja tapahtumamääristä täytyy jatkaa, jotta toimintakeskuksen kehityksen suunnasta saataisiin konkreettista näyttöä pidemmälläkin aikavälillä. Liikeidean kuvaus pitää päivittää vuosittain ja jakaa henkilökunnalle, jotta työyhteisö voisi toimia sen mukaisesti.		
Avainsanat (asiasanat) Tilasuunnittelu, tarveselvitys, liikeidea, työtilat		
Muut tiedot -		

Author(s) MAUKONEN, Tanja	Type of Publication Bachelor´s Thesis	
	Pages 74	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title OPERATION BASED NEEDS ANALYSIS OF FOOD SERVICES TO ACTIVITY CENTRE KIPONNIEMI		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) VIITANEN, Tarja		
Assigned by Activity Centre Kiponniemi / The Evangelical Free Church of Finland		
Abstract The purpose of the thesis was to create a development plan for the kitchen of Kiponniemi. Development was needed because the yearly number of events had been doubled in the past few years. Another goal for the thesis was to define Kiponniemi's present and future processes. The data were collected with qualitative research methods, such as interviewing the manager and staff, and by working in the same kitchen. Literature was used as background information. The study resulted statistics of the development of the operations of Kiponniemi over the years, which showing clear growth in both quantity of events and participation and number of guests. With the growth comes the need for development. The thesis have brought forth problems of Kiponniemi's kitchen and eating facilities. Then demands for those facilities were analysed through literature sector by sector. Detailed proposals for the needed changes and a new layout for the kitchen were conclusions of the work. The thesis introduced Kiponniemi's business idea for the first time. A business idea in writing will help the manager and staff to develop the operations of Kiponniemi into more logical and identical in the future. The Bachelor's thesis will act as background information for the board of The Evangelical Free Church of Finland when they decide about the development of Kiponniemi's kitchen. Collecting statistical information on events, participants and guests should be continued to find out the direction of developing operations through the years. The business idea should be updated yearly and shared with the staff to ensure the carrying out of the plans.		
Keywords Space planning, needs analysis, business idea, workspace		
Miscellaneous -		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	7
2	SUOMEN VAPAAKIRKKO.....	8
2.1	Oppi ja organisaatio	8
2.2	Vapaaikirkon tarjoama koulutus	9
3	KIPONNIEMEN TOIMINTAKESKUS	10
3.1	Liikeidea.....	10
3.1.1	Kenelle: yhteiskuntaa ja kristillisiä tahoja varten.....	11
3.1.2	Mielikuva: kohtaamispaikka	12
3.1.3	Mitä: lyhytkurssitoimintaa, koulutusta	13
3.1.4	Miten: henkilökunnan ja vapaaehtoisten voimin.....	14
3.2	Organisaation rakenne ja henkilöstö	15
3.3	Fyysiset tilat ja ympäristö	16
3.4	Kiponniemen SWOT-analyysi.....	18
3.5	Kiponniemen toiminta vuosina 2005 ja 2010	21
4	TILANTARVESELVITYS	25
4.1	Tapahtumien määrän kasvu	25
4.2	Tapahtumien ja asiakasmäärien jakautuminen.....	26
5	RUOKAPALVELUIDEN UUDISTAMINEN.....	29
5.1	Ruokapalveluiden toimintolähtöinen tarveselvitys.....	29
5.2	Kiponniemen tarjoamat ruokapalvelut.....	30
5.2.1	Työpäivän kulku.....	31
5.2.2	Keittiön prosessit tilauksesta toteutukseen	33
5.3	Kiponniemen ruokapalveluiden toteutusmahdollisuudet.....	35
5.4	Kiponniemen keittiötilojen ongelmakohdat	38
6	KEITTIÖTILOJEN SUUNNITTELU.....	40
6.1	Keittiön pintamateriaalit	41
6.1.1	Lattia	41
6.1.2	Seinät ja kalusteet	42

	5
6.1.3 Ovet ja ikkunat	43
6.2 Työskentelyolosuhteet	43
6.2.1 Lämpötila ja ilmanvaihto	44
6.2.2 Valaistus	45
6.2.3 Melu	46
6.3 Materiaali- ja henkilöliikenne	47
6.4 Tavaravastaanottotilat	48
6.5 Varastot	49
6.6 Tuotantotilat	51
6.6.1 Esikäsittelytilat	52
6.6.2 Ruoanvalmistustilat	53
6.7 Asiakastilat	55
6.7.1 Ruokasali	55
6.7.2 Buffetpöytä	56
6.8 Astianpalautus ja astiahuolto	57
6.9 Jätehuolto ja siivoustilat	58
6.10 Emännän toimitilat sekä ATK-järjestelmä	59
6.11 Henkilökunnan sosiaalityöt	61
7 LAITEKUSTANNUKSET JA SANEERAUSAIKATAULU	62
8 POHDINTA	63
LÄHTEET	67
LIITTEET	69
Liite 1. Ilmakuva Kiponniemen alueesta	69
Liite 2. Kiponniemen alkuperäinen pohjapiirustus	70
Liite 3. Tuleva keittiötilojen pohjapiirustus	71
Liite 4. Esimerkki kuvia tuotteista	72
Liite 5. Budjettilaskelma Kiponniemeen hankittavista uusista laitteista	74

KUVIOT

KUVIO 1. Kiponniemen organisaatiokaavio	15
KUVIO 2. Kiponniemen sijainti	17
KUVIO 3. Kiponniemen toimintakeskuksen SWOT-analyysi.....	19
KUVIO 4. Kiponniemen toiminta vuosina 2005 ja 2010	23
KUVIO 5. Kiponniemen tapahtumien määrä vuosina 1995-2005.....	25
KUVIO 6. Tapahtumien jakautuminen eri kuukausille vuonna 2005.....	26
KUVIO 7. Asiakasmäärän jakautuminen eri kuukausille vuonna 2005.....	27
KUVIO 8. Yli 50 asiakkaan päiviä Kiponniemessä vuonna 2005	28
KUVIO 9. Tilahankkeen toimintolähtöinen tarveselvityskaavio	29
KUVIO 10. Keittiön prosessit tilauksesta toteutukseen.....	34
KUVIO 11. Kiponniemen ruokapalvelut ja niiden toteutusmahdollisuudet	37
KUVIO 12. Keittiön materiaali- ja energiavirrat.....	47
KUVIO 13. Ruoanvalmistustilojen mitoitusolosuhteita	52
KUVIO 14. Työskentely- ja säilytystilojen sekä istuinten korkeuksia	52

1 JOHDANTO

Kiponniemen toimintakeskus on Vapaakirkon omistama kurssi- ja leirikeskus Vesangassa, Jyväskylän maalaiskunnassa. Olen työskennellyt toimintakeskuksessa ruokapalvelutyöntekijänä ja emännän sijaisena kolmena kesänä. Kesien aikana olen tutustunut Kiponniemen toimintaan ja nähnyt tapahtumien laajan kirjon.

Kiponniemi elää tällä hetkellä muutosten aikaa. Sen toiminta on yli kaksinkertaistunut muutaman viime vuoden aikana ja etenkin kesällä kysyntään ei voida täysin vastata. Tapahtumien määrän lisäksi myös osallistujamäärät ovat kasvussa. Toiminnan lisääntyessä ja asiakasmäärien kasvaessa keittiö ja ruokasali alkavat auttamatta jäädä vanhanaikaisiksi ja liian pieniksi. Linjasto ja astianpesuosasto kaipaavat pikimmiten uudistusta, jotta keittiöhenkilökunta voi työskennellä tehokkaasti ja ergonomisesti. Opinnäytetyön tarkoitus on karottaa muutostarvetta sekä tehdä ehdotelma, kuinka keittiötiloja pitäisi uudistaa. Opinnäytetyö toimii esiselvityksenä Vapaakirkon päättäessä uudistustarpeesta. Kiponniemi on tarvittaessa valmis investoimaan suurempiin, remontteja vaativiin muutoksiin. On toivottavaa, että kiireisimmät muutokset toteutetaan nopealla aikataululla viimeistään kahden vuoden sisällä opinnäytetyön valmistumisesta.

Aiheeseen on pureuduttu Piiraisen (1996) laatiman tilahankkeen toimintolähtöisen tarveselvityksen kautta. Aluksi selvitetään, mitä Kiponniemen toimintakeskuksessa todella tehdään nyt ja tulevaisuudessa. Sen jälkeen keittiötilat suunnitellaan näiden vaatimuksien mukaisiksi. Kiponniemen ruokapalvelut tulevat käsiteltyä liiketoiminnan osa-alueena eikä erillisenä yksikkönä. Keittiöllä tarkoitetaan opinnäytetyössä sekä keittiötä että ruokasalia. Keittiö on ruoanvalmistustila ja ruokasali ruoan tarjoiluun tarkoitettu tila.

Lähtökohtana keittiötilojen uudistamiselle ovat yrityksen toimintasuunnitelma ja liikeidea. Kiponniemen toiminnasta ei ole aiemmin laadittu kirjallista liikeide-

an kuvausta. Tämä onkin opinnäytetyön ensimmäinen osio: se kokoaa Kiponniemen liikeidean ja tulevaisuuden visiot kirjalliseen muotoon. Seuraavassa osiossa kuvataan Kiponniemen menneitä vuosia ja tämän hetken tilannetta. Vapaakirkon organisaatio ja toimintakeskuksen henkilökunta ovat huomanneet, että toiminta on kasvanut ja laajentunut. Konkreettiset tilastot ovat kuitenkin tähän asti puuttuneet. Viimeisessä osiossa tarkastellaan, millaisia muutoksia keittiö ja ruokasali kaipaavat, jotta ne voivat vastata nykytilanteen vaatimuksiin ja tulevaisuuden haasteisiin.

Opinnäytetyö on tehty laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Aineisto on kerätty haastattelemalla toiminnanjohtajaa ja keittiöhenkilökuntaa. Omakohtaiset kokemukset Kiponniemessä työskentelystä auttavat ymmärtämään työn vaatimuksia ja ongelmakohtia. Opinnäytetyön teoriaosuus on hankittu alan kirjallisuudesta. Kiponniemen toimintaa ja keittiötilojen uudistusta on käsitelty työntekijöiden näkökulmasta, mutta asiakkaidenkaan tarpeita ei ole unohdettu.

2 SUOMEN VAPAAKIRKKO

2.1 Oppi ja organisaatio

Suomen Vapaakirkko on itsenäinen, rekisteröitynyt uskonnollinen yhdyskunta. Liike sai alkunsa 1800-luvun loppupuolella, mutta se laillistui vasta 1920 uskonnonvapauslain tultua voimaan. Vuonna 2005 vapaakirkkoon kuului noin 14 000 jäsentä sadassa eri seurakunnassa.

Opillisesti Suomen Vapaakirkko painottaa sydämen uskoa ja tämän uskon tunnustusta ihmisten edessä. Hengelliset arvot eivät tule ilmi vain seurakunnan tilaisuuksissa, vaan ne ohjaavat jäseniä arkielämän keskelläkin. Vapaakirkko pyrkii kantamaan vastuuta yhteiskunnallisista ja hengellisistä asioista yhdessä muiden yhteisöjen kanssa.

Suomen Vapaakirkkoa johtaa kirkkokunnanjohtaja Olavi Rintala. Hän valvoo kotimaassa ja lähetyskentillä tehtävää työtä sekä hoitaa hallintoa toimintasuunnitelman ja talousarvion mukaisesti. Vapaakirkon hallituksen tehtävänä on pitää huolta kirkon eri työmuodoista, toiminnasta ja omaisuudesta. Hallituksen jäsenet valitaan neljäksi vuodeksi kerrallaan virallisissa kokouksissa. Sääntömääräisiin kokouksiin osallistuu jokaisesta seurakunnasta edustaja.

Jokainen seurakunta on oma, itsenäinen yksikkönsä. Eri seurakunnilla on erilaisia kulttuureja ja painotuksia, mitä pidetään Vapaakirkossa rikkautena. Paikallisseurakunnat voivat päättää monista asioista itse, kunhan ne perustuvat Raamatun käskyihin eivätkä ole muuten ristiriidassa opin kanssa. Seurakuntalaiset valitsevat keskuudestaan vanhimmiston, joka organisoii paikallista toimintaa. Seurakunnan asioista päätetään seurakunnan kokouksessa. Äänioikeus on jokaisella varsinaisella jäsenellä. Varsinaisiksi jäseniksi otetaan 15 vuotta täyttäneitä uudestisyntyneitä kristittyjä. Seurakunnan toiminta rahoitetaan pääasiassa vapaaehtoisin lahjoituksin. (Suomen vapaakirkko 2005.)

2.2 Vapaakirkon tarjoama koulutus

Pääasiassa seurakuntalaiset saavat ”koulutusta”, opetusta kristillisestä elämästä, seurakuntien tilaisuuksissa. Sen lisäksi Suomen Vapaakirkolla on koulutuskeskuksia, joissa halukkaat voivat saada syvempää, jopa ammattiin valmistavaa koulutusta.

Santalassa, Vapaakirkon omistamasta teologisesta opistosta valmistuu nuoriso- ja lähetystyöntekijöitä sekä pastoreita. Ammattiin valmistavien kurssien lisäksi Santalassa järjestetään vuoden pituisia kursseja, joissa perehdytään kieliin, kansainvälisyyteen ja raamatun tutkimiseen. Hangossa sijaitseva Santalan sisäoppilaitos on avoin kaikille uskonnolliseen vakaumukseen katsomatta.

Vaihtoehtoja opiskeluun tarjoaa avoin teologinen opisto. Avoimen linjan kautta voi mm. opiskella kaksivuotisen teologisen tutkinnon etä- ja monimuotokoulutuksena. Tämän koulutusohjelman lähiopetus toteutetaan intensiivikursseina seurakunnissa tai Kiponniemen toimintakeskuksessa.

Avoimen teologisen opiston (ATO) kurssit muodostavat vain pienen osan Kiponniemen toimintakeskuksen toiminnasta. Kiponniemi tarjoaa selkeästi teologista opistoa lyhyempiä koulutuksia ja teematapahtumia (Suomen vapaakirkko 2005). Kiponniemen toimintaan on perehdytty syvemmin seuraavissa kappaleissa.

Suomen vapaakirkon nuoret ry (SVN) omistaa lisäksi 40 hengen mökin Muoniossa Jerisjärven rannalla. Lapin mökillä toteutetaan seurakuntien leirejä ja virkistyspäiviä. Sen voi vuokrata myös omaan, yksityiseen käyttöön.

3 KIPONNIEMEN TOIMINTAKESKUS

Kiponniemen toimintakeskus sijaitsee neljäntoista kilometrin päässä Jyväskylästä Keuruulle päin. Nimensä mukaisesti paikka on niemessä, aivan luonnon helmassa. Sijainti on toiminnalle mitä sopivin, sillä yksi Kiponniemen tärkeimmistä päämääristä on olla paikka, jossa sielu lepää - joka tavalla.

3.1 Liikeidea

Liikeidea tiivistää yrityksen toiminta-ajatuksen. Se nostaa esiin yrityksen valttikortit ja kertoo, miksi kohderyhmään kuuluvan asiakkaan kannattaa valita juuri kyseinen toimipaikka. Liikeidea kertoo, **mitä** tuotteita ja palveluita yritys tuottaa. Siitä käy ilmi, **miten** yritys käytännössä toimii eli millaisia aineettomia ja aineellisia voimavaroja se tarvitsee, jotta tuotteet voidaan todellakin valmistaa. Liikeideaan määritellään myös, **kenelle** tuotteet ja palvelut on suunnattu ja

millaisen mielikuvan yrityksestä halutaan asiakkailleen luoda. (Uusyrittyskeskus Ensimetri 2005.)

Kiponniemen tapauksessa liikeidean tarkoituksena on vastata, miksi asiakkaiden on syytä tulla juuri Kiponniemeen, vaikka hyvin samankaltaisia kurssikeskuksia on ympäri Suomea. Kiponniemen liikeidea on tähän asti ollut vain suullisessa muodossa. Liikeidean saattaminen kirjalliseen muotoon on kuitenkin tärkeää, koska se selkeyttää johdon ja henkilökunnan ajatuksia yrityksen tavoitteista ja toimintatavoista. Kirjalliseen määritelmään voi palata aina uudelleen tarkistamaan, onko yrityksen suunta pysynyt oikeana.

Kiponniemen liikeidea:

Kiponniemen toimintakeskus palvelee kaikkiin ikä- ja sosiaaliluokkiin kuuluvia kristillisen arvomaailman omaksuneita yksilöitä ja yhteisöjä. Etusijalla ovat Vapaakirkon omat tarpeet. Lyhytkurssitoimintaa ja koulutustapahtumia järjestävä Kiponniemi on Jumalan ja ihmisen kohtaamispaikka. Palvelut järjestetään henkilökunnan ja vapaaehtoisten voimin kannattavasti, mutta ei taloudellista voittoa tavoitellen.

Seuraavissa kappaleissa Kiponniemen liikeidean osa-alueet on kuvattu yksityiskohtaisemmin.

3.1.1 Kenelle: yhteiskuntaa ja kristillisiä tahoja varten

Kiponniemi palvelee kaikkia kristillisen arvomaailman omaksuneita yhteisöjä, vaikkakin oman seurakunnan tarpeet ovat etusijalla. Kiponniemen hoitavassa ilmapiirissä järjestetään kristillisten kurssien lisäksi myös yhteiskunnan tukemia tapahtumia. Suomen punainen risti ohjaa katastrofeissa olleita Kiponniemen järjestämille kursseille ja kansaneläkelaitos on nähnyt Kiponniemen hyväksi paikaksi työsopeuttamista tarvitseville henkilöille.

Mihin tahansa ikäluokkaan ja sosiaaliluokkaan kuuluva löytää Kiponniemestä itselleen suunnattua tarjontaa. Kursseja järjestetään mm. rippikoululaisille,

lapsiperheille, kehitysvammaisille, poliiseille, eläkeläisille sekä vaikeassa elämäntilanteessa oleville. Kiponniemeen voi tulla joko päiväksi tai pidemmäksi ajaksi. Asiakkaat voivat tulla vain virkistymään luonnon helmassa tai osallistumaan kurssien vankkaan hengelliseen antiin. Uupuneille Vapaakirkon työntekijöille on luotu mahdollisuus tulla Kiponniemeen tukilomalle perheineen. Myös karavaanimatkailupalvelut on järjestetty.

Kiponniemi ei ole tarkoitettu vain Keski-Suomen asukkaille, vaan se pyrkii tavoittamaan ihmisiä ympäri maata. Se tarjoaa sellaisia tiloja ja tapahtumia, joita paikallisseurakunnilla ei ole käytössään. Kiponniemi on kaikille avoin uskoon, elämäntilanteeseen tai sosiaaliryhmään katsomatta.

3.1.2 Mielikuva: kohtaamispaikka

Kiponniemi haluaa olla Jumalan ja ihmisen kohtaamispaikka. Sen tarkoitus on tarjota puitteet, joissa ihminen voi tulla kohtaamaan itseään, toisia ihmisiä sekä Jumalaa. Kiponniemi jää asiakkaiden mieleen luonnonläheisyyden, maittavan ruoan ja virkistävän ilmapiirin ansiosta.

Kiponniemen juhlasalissa on ”Rakkaus on kotini” – raanu (Kuva 1), joka kuvaa hyvin Kiponniemen tavoitetta. Toimintakeskus haluaa olla kodinomainen paikka, jossa asiakkaat tuntevat olonsa miellyttäväksi. Kaunis maisema ja toimivat tilat eivät voi yksin tehdä Kiponniemestä sitä, mitä se nyt on ja haluaa jatkossakin olla. Olennaisimpia asioita on lämmin ja rakastava ilmapiiri, jossa jokainen kokee itsensä hyväksytyksi ja arvokkaaksi. Hyvä ilmapiiri voidaan saavuttaa joustavalla ja asiakkaat huomioonottavalla toiminnalla. Se lähtee jokaisen työntekijän henkilökohtaisesta tahdosta palvella ja tarjota hyvät olosuhteet tapahtumien toteutumiselle.



KUVA 1: Rakkaus on kotini -raanu Kiponniemen juhlasalissa

3.1.3 Mitä: lyhytkurssitoimintaa, koulutusta

Kiponniemen toiminta koostuu lyhytkursseista, koulutustapahtumista, leireistä, sekä virkistys- ja lomatoiminnasta. Toimintakeskus tarjoaa asiakkailleen kaikki peruspalvelut yhdessä paketissa. Käytännössä Kiponniemestä saa mm. ravitsemis- ja majoituspalveluita, kokouspalveluita sekä apua tapahtumien organisointiin. Toiminta räätälöityy asiakkaan toiveiden mukaan. Itse tapahtumien vetämisestä vastaa kuhunkin tapahtumaan koottu vastuullisten ryhmä.

Kiponniemeen tullaan monissa tarpeissa. Useimpien asiakkaiden odotuksena on saada Kiponniemestä hengellistä opetusta ja voimaa tuleviin päiviin. Siellä tavataan vuosien varrella tutuiksi tulleita ystäviä tai tutustutaan uusiin, samassa elämäntilanteessa oleviin ihmisiin. (Kuusinen 1998, 2.)

Kiponniemen majoitustilat ovat eritasoisia ja sopivat erikokoisten ryhmien tarpeisiin. Jokainen asiakas voi päättää, millaisen paketin haluaa ottaa; täysihoidon kuuluvat majoitus ja viisi ateriaa päivässä. Kiponniemi tarjoaa myös mahdollisuuden olla yön yli ja osallistua aamiaiselle tai tilaisuuden käväistä päiväselteään osallistumassa ohjelmaan.

3.1.4 Miten: henkilökunnan ja vapaaehtoisten voimin

Kiponniemessä on 7 kokoaikaista työntekijää sekä 3 - 4 kesätyöntekijää lyhyemmissä työsuhteissa. Vakituisten henkilökunnan lisäksi Kiponniemessä käy talkoolaisia. Remonteissa, tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämisessä sekä marjastamisessa tarvitaan auttavia käsiä. Luonnollisesti he saavat asua ja syödä Kiponniemessä työssäoloaikanaan.

Kiponniemi on osa Vapaakirkon toimintaa eikä siis sinänsä itsenäinen yritys, vaikka toimiikin melko itsenäisesti. Suurin osa toiminnasta toteutetaan yhteistyössä kirkon eri toimintamuotojen kanssa. Muun muassa SVN ry (Suomen vapaakirkon nuoret), lähimmäis-, perhe- ja lähetystyö sekä avoin teologinen opisto pitävät Kiponniemessä omia tapahtumiaan. Kristillinen Opintotukikeskus tukee useiden kurssien järjestämistä taloudellisesti. (Suomen Vapaakirkko 2005, 32.)

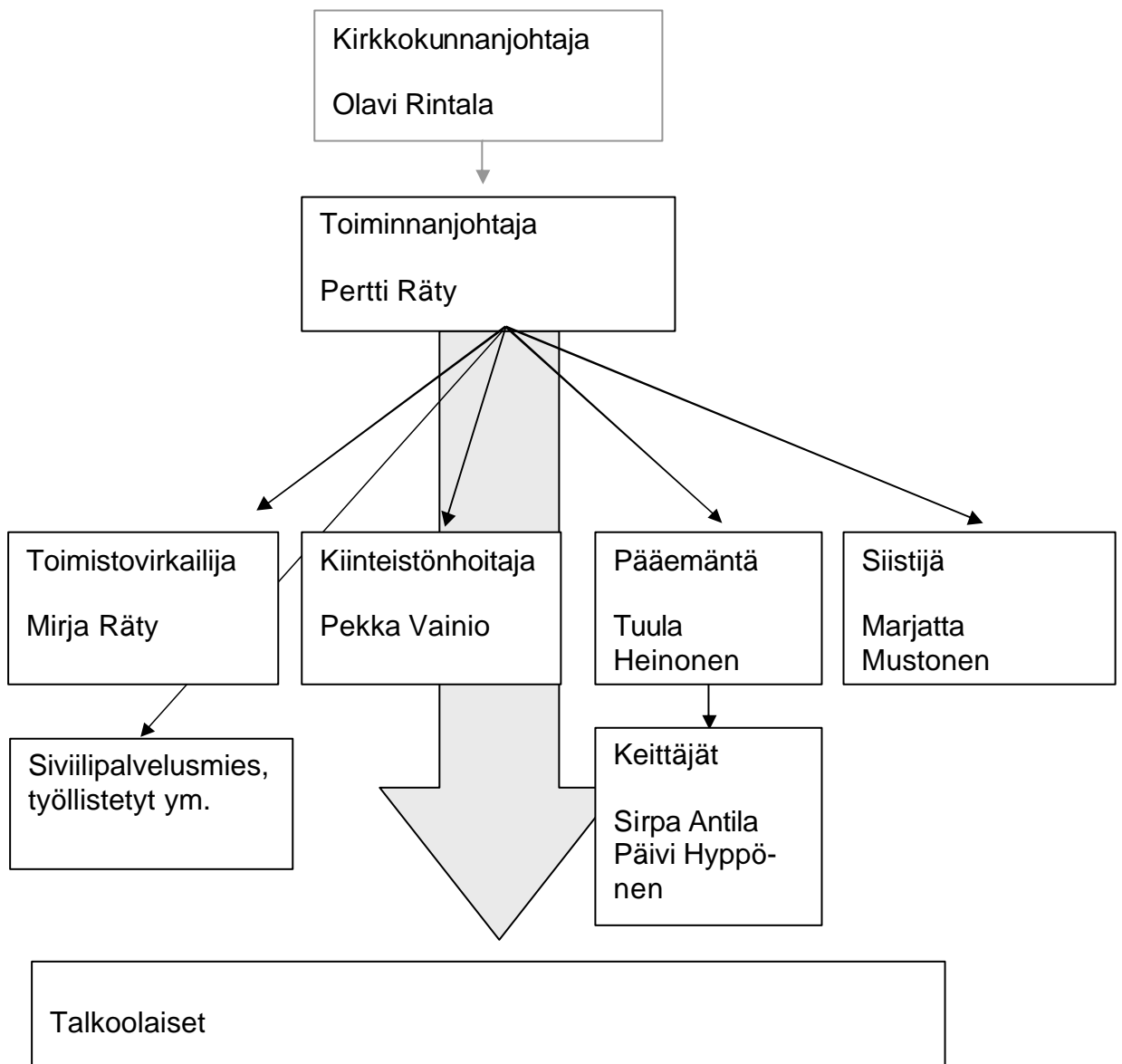
Kiponniemen toiminnanjohtaja on mukana kurssien suunnittelussa. Hän hankkii kurssi-isännän tai -emännän, jonka kanssa sovitaan kurssien sisältöön ja käytäntöihin. Toiminnanjohtaja on usein henkilökohtaisesti mukana tapahtuman aloituksessa tai lopetuksessa sekä mahdollisesti myös opettamassa kurssin aikana.

Kiponniemen toimintakeskuksen tarkoituksena ei ole tuottaa suurta voittoa, mutta tulojen täytyy peittää toiminnasta syntyvät kulut. Kiponniemessä toteutetaan ns. sisäistä hinnoittelua. Palveluiden käyttäminen on vapaakirkon ulkopuolisille ryhmille hieman kalliimpaa kuin siihen kuuluville. Näin Kiponniemelle on taloudellisesti mahdollista järjestää kirkon omia tapahtumia edullisemmin. Taloudellista tukea erilaisiin hankintoihin Kiponniemi saa kannattajajäseniltään, jotka muodostavat Kiponniemen tukirenkaan. Näille ystäville lähetetään kolme kertaa vuodessa Kiponniemen toiminnasta kertova lehtinen ”Kipposia”.

Kiponniemi on minulle merkinnyt virkistymistä, hiljentymistä, ystävällisiä ihmisiä, kodin lämpöä, luonnon kauneutta, hengenravittoa, sielun lepoa, Taivaan läsnäoloa. (Kiponniemen tukirengas 2005. Mielipide.)

3.2 Organisaation rakenne ja henkilöstö

Kiponniemen toimintakeskuksen palveluksessa on, toiminnanjohtaja mukaan luettuna, seitsemän kokoaikaista työntekijää. Palkatusta henkilökunnasta eniten työskentelee keittiössä, yhteensä kolme henkilöä. Kiinteistön hoidosta vastaa talonmies, toimistosta ja kioskista toimistovirkailija. Kiinteistön puhtaanapidosta huolehtii Kiponniemen oma siistijä. (Ruotsalainen 2003, 7.)



KUVIO 1. Kiponniemen organisaatiokaavio

Kiponniemen vaihtelevat työtehtävät ja kristillinen arvomaailma innostavat siivilipalveluksen suorittavia tulemaan palvelusajaksi Kiponniemeen. He ovat ensisijaisesti kiinteistönhoitajan apulaisina, mutta tarvittaessa hoitavat myös siistijän tehtäviä tai ovat esimerkiksi tiskiäpuna keittiöhenkilökunnalle.

Talkoolaiset ja sesonkityöntekijät mahdollistavat Kiponniemen toiminnan luonteen. Suurissa tapahtumissa talkoolaisia tarvitaan kerralla useampia, hiljaisena aikana toimintakeskus toimii vakinaisen henkilökunnan voimin. Vuonna 2005 talkoolaisia oli keskimäärin yksi päivässä. Lisäksi yhteiskunnan tuella työllistettiin pari henkilöä ja rakennustyömaalla tarvittiin kolmen hengen työpanosta päivittäin. Vuonna 2005 Kiponniemessä työskenteli siis säännöllisesti keskimäärin 11–12 henkilöä.

Henkilökunnan työajat rytmittyvät tapahtumien mukaan. Kiireisenä aikana töitä tehdään ”varastoon”, hiljaisina jaksoina henkilökunta voi olla useammankin päivän vapaalla. Tarkemmin työn jakautumisesta eri vuodenaikoina kerrotaan kappaleessa 4.2 sivulla 21.

3.3 Fyysiset tilat ja ympäristö

Kiponniemen toimintakeskus sijaitsee samannimisessä niemessä Vesankajärven rannalla noin 14 kilometriä Jyväskylästä Keuruun suuntaan (kuvio 2, s. 17). Kiponniemen seitsemän hehtaarin alueella rantaviivaa kertyy yhteensä 1,5 kilometriä. Rakennukset on sijoitettu pitkin niemeä siten, että niissä säilyy oma rauhansa, mutta ne ovat silti osa kokonaisuutta. Liitteenä 1 on ilmakuva Kiponniemen alueesta.



KUVIO 2. Kiponniemen sijainti

Suurin osa toiminnasta tapahtuu Kiponniemen päärakennuksessa. Kapeahko rakennus jakautuu tiloiltaan kahtia. Toinen puoli rakennuksesta on pääosin asiakkaiden käytössä. Siihen kuuluu mm. noin 80 hengen juhlasali, pienryhmätila, 12 neljän hengen huonetta majoittumiseen sekä sauna ja takkahuone. Toinen puoli tiloista sisältää toiminnan operatiiviset tilat, kuten toimiston kioskeineen, keittiön, ruokasalin, toiminnanjohtajan huoneen sekä henkilökunnan sosiaalitilat ja varastot.

Päärakennuksen lisäksi Kiponniemessä voi majoittua eritasoisiin huviloihin tai mökkeihin. Huviloita on kolme ja ne sopivat ympärivuotiseen käyttöön. Huvila yksöiseen voi majoittua 8 henkilöä ja hieman korkeampitasoinen huvila kakko-nen palvelee kerralla 11 asiakasta. Kiponniemen uusiin rakennus, vuonna 2005 valmistunut kolmiosainen huvila, sisältää Esteri-yksiön pienelle perheel-le, Siiri- kaksion, jossa vuoteita on viidelle sekä noin 16 hengelle sopivan Ju-ho-asunnon. Uuden huvilan tilat on tarkoitettu pääasiassa lähetystyöntekijöi-den pidempiaikaiseen käyttöön. Kun he eivät tarvitse huvilaa, Kiponniemi voi käyttää tiloja omiin tarkoituksiinsa. Kesäaikaan käytössä on kolme retkeilyma-jaa, joissa on vuoteita noin 30:lle. Partiokämpäksi ristityssä kaksiosaisessa retkimajassa voi yöpyä hieman pidempään syksyllä. Retkimajan toinen huone sopii myös kokoontumistilaksi ja toisessa on takka.

Kiponniemessä on mahdollisuus pelata eri pallopelejä, uida, soutaa tai meloa. Niemen kärjessä on amfiteatterityyppinen nuotiopaikka 100 hengelle sekä ko-ta noin 30 hengelle. Niemeä kiertää luontopolku. Rantasaunoja on kaksi, kah-deksalle ja 15 hengelle.

3.4 Kiponniemen SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on menetelmä, joka auttaa toiminnan ongelmien ja vahvuuksien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. SWOT-analyysissä nelikenttään kirjataan yrityksen vahvuudet (**s**trengths), heikkoudet (**w**eaknesses), mahdollisuudet (**o**pportunities) ja uhat (**t**hreats). Nelikentän yläosa kuvaa yrityksen nykytilaa ja alaosa sen tulevaisuutta. Kuvion vasempaan laitaan kerääntyy yrityksen myönteiset piirteet ja oikealla kielteiset asiat. (Avoin yliopisto 2005.)

Kiponniemen SWOT-analyysi (kuvio 3) on tehty yhdessä toiminnanjohtajan ja keittiöhenkilökunnan kanssa. Sen tarkoituksena on auttaa löytämään toimintakeskuksen menestystekijät ja osoittaa heikkoudet, jotta Kiponniemen toimintaa osataan kehittää oikeaan suuntaan.

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Luonto, ympäristö ◆ Sijainti keskellä Suomea ◆ Henkilökunta tuntee talon/toiminnan ◆ Asiakkaat tulevat uudelleen ja uudelleen ◆ Kristillinen arvomaailma ◆ Kodinomaisuus ◆ Kotiruoka ◆ Lahjoitukset, tukirengas auttaa taloudellisesti & hengellisesti ◆ Perheille sopiva ◆ Liikkumisrajoitteiset huomioitu ◆ Suvaitsevaisuus ◆ Kilpailukykyiset hinnat 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Väsynyt, urautunut henkilökunta ◆ Vanhat työjärjestelyt, vaikka toiminta muuttuu/kasvaa ◆ Henkilökunnan heikko saataavuus: sijainti, työajat ◆ Tapahtumat vaihtelevat laidasta laitaan > Vaatii henkilökunnalta paljon. ◆ Sesonkiluonteisuus ◆ Tavarantoimitus & toimittaminen hankalaa ◆ Vaihtelevat, ilman koulutusta olevat sijaiset ◆ Rahaa käytetään tilojen laajenukseen, mutta lisähenkilökuntaa ei palkata. ◆ Säännöllinen asiakaspalautteen kerääminen puuttuu
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Perhetukiloma- ja vanhusten virkistysloma kelpoisuuden saaminen ◆ Kysynnän suuruus antaa Kiponniemelle mahdollisuuden valita millaisiin asiakasryhmiin keskittään ◆ Mahdollisuudet tarjota palveluita edullisemmin taloudellisesti heikoilla oleville. 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Kristilliset arvot unohtuvat tehokkuuden rinnalla ◆ Kodinomaisuus ja lämpö häviävät tapahtumien kasvaessa ◆ Kilpailijat vievät asiakkaat ◆ Asiakaspalvelun taso laskee kiiressä keskellä

KUVIO 3. Kiponniemen toimintakeskuksen SWOT-analyysi

Kiponniemen **vahvuutena** on sen ihanteellinen sijainti keskellä Suomea, luonnon ympäröimänä. Ympäristö on oivallinen etenkin lapsiperheiden ja nuorten kannalta, sillä niemessä on tilaa leikkiä ja pelata. Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti riippumatta, mistä sosiaaliluokasta tai -kulttuurista hän tulee.

Kiponniemen menestystekijöitä ovat mm. maittava kotiruoka, palveluallttius sekä kristillinen arvomaailma. Kiponniemessä on aistittavissa uskovien yhteys, sellainen kodinomaisen tunnelma. Tämän yhteyden vuoksi ihmiset haluavat osallistua mm. talkootöihin, koska he haluavat auttaa yhteisen toiminnan toteuttamisessa. Yhteyden kokeminen tuo paikan lähemmäksi asiakkaita, heidän omaksi kohtaamispaikakseen, jota muistetaan arjenkin keskellä rukouksin ja lahjoituksin. Monet asiakkaat tulevat Kiponniemeen vuodesta toiseen. Se on työntekijöineen ja ympäristöineen tuttu, mutta silti jokainen käyntikerta on erilainen.

Kiponniemen **heikkoudet** vaikuttavat pääasiassa henkilökuntaan, mutta heijastuvat ehkä ennen pitkää myös asiakkaille. Tapahtumat vaihtuvat tiheästi, mikä vaatii työntekijöiltä nopeaa omaksumiskykyä. Sesongit ajoittuvat kesään ja viikonloppuihin, jolloin talossa voi olla yhtä aikaa useampikin tapahtuma. Tapahtumien määrä on viime vuosina kaksinkertaistunut samalla kun henkilökunnan koko ja fyysiset olosuhteet ovat pysyneet samoina. 80-luvun loppupuolella rakennettu päärakennus ei enää täysin vastaa nykyisiin tarpeisiin, vaan henkilökunta joutuu tekemään työtään kiinteistön ehdoilla, mikä osaltaan lisää työn määrää ja voi näkyä myös palveluntasossa. Kiponniemen sijainti kaupungin ulkopuolella ja vaihteleva raaka-aineiden menekki vaikeuttavat tuotteiden tilaamista ja toimittamista. Tämä ongelma voisi ratketa keskittämällä hankinnat tietyille tavarantoimittajalle. Asiakaspalautetta saadaan suullisesti, mutta kirjallinen ja säännöllinen palautejärjestelmä puuttuu.

Kiponniemen tuloksen jatkuva kasvaminen antaa **mahdollisuuden** tarjota keidashetkiä edullisemmin taloudellisesti heikoilla oleville. Lamavuosina kertyneet velat ovat maksettu, joten toiminnan tuotot voidaan käyttää tilojen saneeraus- ja henkilökunnan palkkaamiseen. Tällä hetkellä Kiponniemi ei pysty täysin vastaan kysyntään, joten sillä on mahdollisuus valita, millaisiin asiakasryhmiin keskitytään. Kiponniemi haluaa olla kuitenkin avarakatseinen eikä keskittyä pelkästään tietyn ihmisryhmän tarpeisiin. Kiponniemelle on avautumassa mahdollisuus toimia myös perhetukilomakeskuksena. Ennen kuin Kiponniemi hyväksytään viralliseksi keskuksesi, sen tulee rakentaa pienimuotoinen kuntosali sekä taata ympärivuotinen palvelu, mikä aiheuttaa muutoksia henkilökunnan työaikatauluihin.

Toiminnan laajeneminen ja tehokkuuden lisääntyminen ovat pääasiassa positiivisia asioita, mutta ne ovat myös **uhka** Kiponniemen menestykselle. Ihmiset tulevat Kiponniemeen eheytymään ja lepäämään. He haluavat tulla kohdatuksi henkilökunnan ja muiden asiakkaiden taholta, jolloin asiakasmäärät täytyy pitää kohtuullisina. Kiponniemen pitää säilyttää sen kodinomainen ilmapiiri, jossa ihmisillä on mahdollisuus jäädä juttelemaan kahvikupposen ääreen tai kiertää luontopolkua kaikessa hiljaisuudessa. Kiponniemen tulevaisuutta ajatellessa on syytä muistaa, miksi se on olemassa. Kristilliset arvot eivät saa unohtua tehokkuusajattelun alle, vaan niiden tulee näkyä jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan kanssa sekä jokaisessa työpäivässä henkilökunnan kesellä.

3.5 Kiponniemen toiminta vuosina 2005 ja 2010

Kiponniemen tulevaisuuden näkymiä lähdettiin toiminnanjohtajan kanssa tutkimaan listaamalla vuoden 2005 resursseja, toimintaa sekä tapahtumamäärää kuvioon 4 (s. 22). Tämän jälkeen visioitiin, kuinka toiminta muuttuu lähivuosi-
na. Kuvio 4 esittää siis johdon näkemys siitä, mihin toimintakeskus on menossa. Myöhemmin esille tulevasta kuvioista 11 (s. 36) käy ilmi, millaiset tilat keittiöhenkilökunta tarvitsee toteuttaakseen nämä suunnitelmat.

	Kiponniemi v. 2005	Kiponniemi v. 2010
Tapahtumat	<p>Lyhytkurssit, Leirikoulut, rippikoulut Seminaarit Juhlat (harvoin) Työvoima- ja myllykou- lutukset Lähettien ja työntekijöi- den virkistyslomat</p> <p>Useita tapahtumia pääl- lekkäin viikonloppuisin</p>	<p>Lyhytkurssit, leirikoulut, rippikoulut, seminaarit, juhlat, työvoima- ja myl- lykoulutukset, lähettien ja työntekijöiden virkis- tyslomat</p> <p>Tapahtumia päällekkäin</p> <p>Perhetukilomat, vanhus- ten virkistyslomat, kou- lutus-/ virkistystilaisuu- det (yhdistykset & yri- tykset)</p> <p>Pidempiaikaiset raamat- tukurssit</p> <p>Suurtapahtumat (150- 200 hlö) mahdollisia</p>
Tuotteet/palvelut	<p>Täysihoito: Ruoka & majoitus</p> <p>Pidempiaikainen asumi- nen (lähetystyöntek.) Leirintä Kokouspalvelut</p>	<p>Täysihoito: Ruoka & majoitus</p> <p>Pidempiaikainen asumi- nen (lähetetyöntek.) Leirintä Kokouspalvelut (suu- remmat tilat)</p> <p>Tukilomat, virkistyslomat</p>
Aktiviteetit	<p>Pallopelit (ulkona), uinti, saunat, veneily, luonto- polku</p>	<p>Pallopelit (ulkona), uinti, saunat, veneily, luonto- polku</p> <p>Uudistettu jalkapallo- kenttä, pieni kuntosali, sisäpallopelejä</p>
Henkilökunta	<p>7 kokoaikaista työnteki- jää, talkoolaisia</p> <p>Palveleva, mutta väsy- nyt henkilökunta.</p> <p>Sijaiset vaihtelevat</p>	<p>8 kokoaikaista, 1 osa- aikainen työntekijä, tal- koolaisia</p> <p>Palveleva, motivoitunut, sitoutunut henkilökunta.</p> <p>”Vakituiset” sijaiset, jot- ka perehdytetty toimi n- taan</p>

Fyysiset resurssit	Päärakennus, huvilat, mökit, kolmiosainen uusi huvila Saunat kesäkäytössä	Päärakennus, huvilat, mökit, kolmiosainen huvila Saunat ympärivuotises- sa käytössä Päärakennuksessa uu- distettu juhlasali, luento- tilat, ruokasali ja keittiö, pintaremontoidut majoi- tustilat
Imago	Kodinomainen, tera- peuttinen, monimuotoi- nen	Kodinomainen, toimin- nallinen ja monimuotoi- nen Tunnettu paikallisesti ja maanlaajuisesti ainakin kristillisissä yhteyksissä
Operatiivinen toiminta	Vastuu pääasiassa toi- minnanjohtajalla	Vastuu jaettu. Esim. kiinteistöhoitaja toimii esimiehenä ja tekee vaativimmat työt itse. Rutiinityöt muille. Siivo- us osittain ulkoistettu. Kilpailutetut tilauskana- vat, selkeät työjärjestelyt Työn organisointi mietit- ty uudelleen
Taloudellinen tila	Suhteellisen vakaa, mahdollistaa laajentu- misen Kilpailukykyiset hinnat	Vakaa ja kannattava talous. Budjetoitu tämän hetkiseen toimintaan. Mahdollisuus laajentu- miseen. Mahdollisuus tarjota palveluita edullisesti tie- tyille ryhmille
Tapahutumien määrä	noin 170	noin 200

KUVIO 4. Kiponniemen toiminta vuosina 2005 ja 2010

Kiponniemen toimintakeskus halutaan saada ympärivuotisesti tehokkaaseen käyttöön. Tähän asti sitä ovat rajoittaneet pienet toimitilat talvella. Majoitustiloja saadaan lisää mm. remontoimalla kesäkäytössä olevat retkeilymajat ympärivuotiseen käyttöön sopiviksi. Päärakennuksen huoneet saavat ”kasvojen

kohotuksen” pintamateriaaleja uusimalla. Juhlasalin laajennus ja vuoden 2005 lopussa valmistunut kolmiosainen huvila lisäävät kokous- ja luentotilojen määrää ja mahdollistavat useamman tapahtuman järjestämisen yhtä aikaa.

Lyhytkurssitoiminnasta tunnettu Kiponniemi haluaa jatkossa järjestää myös pidempiaikaisia majoitusmahdollisuuksia. Hiljaisille talvikuukausille on suunnitella usean viikon mittainen raamattukurssi. Lähetystyöntekijät voivat asua Kiponniemen uudessa huvilassa, vaikka useita kuukausia. Asiakasvirtaa pyritään tasoittamaan järjestämällä myös tuki- ja virkistyslomia, joita varten aktiiviteettimahdollisuuksia laajennetaan.

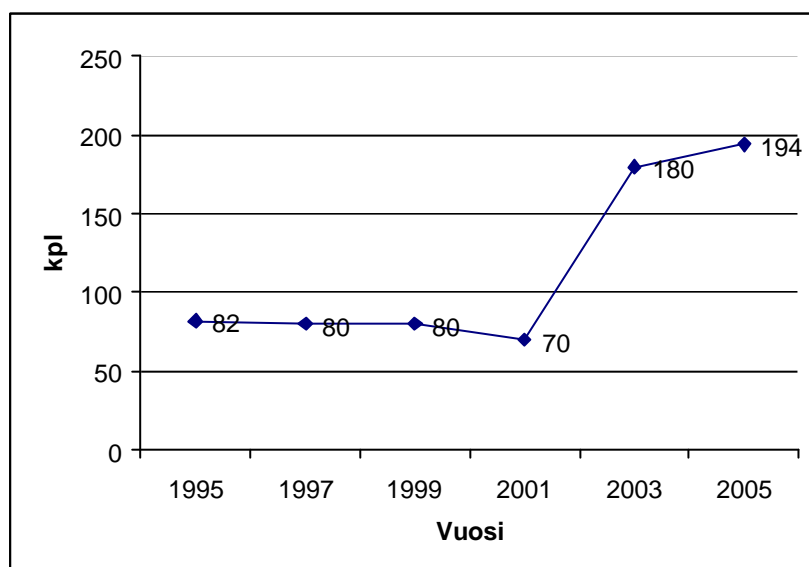
Kiponniemeen täytyy näillä näkymin palkata lähivuosina yksi kokoaikainen ja yksi osa-aikainen työntekijä lisää. Lisäksi hyödynnetään erilaiset tuetut työllistämiskeinot. Nykyinen osaava henkilökunta keskittyy työn ohjaamiseen ja kehittämiseen, rutiinitöiden hoitamiseen pyritään hankkimaan muita tekijöitä. Esimerkiksi nykyinen siistijä jatkossa suunnittelee siivoustyöt, mutta osa niistä toteutetaan ulkopuolisten siivousyritysten avulla. Toiminnan laajentuessa on entistäkin tärkeämpää panostaa ammattitaitoiseen henkilökuntaan. Kiponniemen täytyy rakentaa sijaisjärjestelmä, jolloin ruuhkahuippuihin voidaan palkata avuksi samat, ennestään tutut työntekijät. Talkoolaiset ja lyhyemmissä työsuhteissa olevat pitää perehdyttää hyvin. Perehdyttäminen vähentää virheiden syntymistä ja nopeuttaa työn omaksumista. Kiponniemeen on tehtävä perehdytyskansiot, joista käy ilmi Kiponniemen arvot ja toimintatavat, päivärytmi ja ohjeet mm. koneiden käyttöön. Jokaisella uudella työntekijällä menee aikaa ennen kuin hän voi työskennellä itsenäisesti ja olla todella avuksi työssä, mutta hyvä perehdyttäminen nopeuttaa prosessia.

Kiponniemi haluaa muuttaa imagoaan terapeutin paikan maineesta toiminnallisempaan suuntaan. Menneillään olevat laajennukset ja uudistukset viestivät Kiponniemen olevan muuntautumiskykyinen ja pysyvän ajan hermolla mukana. Kristillisten tahojen lisäksi Kiponniemen ovet halutaan avata paikallisille yhteisöille ja järjestöille sekä yhteiskunnallisille ryhmille entistä useammin.

4 TILANTARVESELVITYS

4.1 Tapahtumien määrän kasvu

Kiponniemen toiminta on viime vuosina kasvanut selkeästi. Vuonna 2005 Kiponniemessä toteutettiin noin 190 erilaista tapahtumaa. Muutama vuosi sitten tapahtumia oli keskimäärin 80 vuodessa. Kuvioon 5 on Vapaakirkon vuosikirjoista koottu tiedot tapahtumien määrän kasvusta vuosien 1995 ja 2005 välillä.

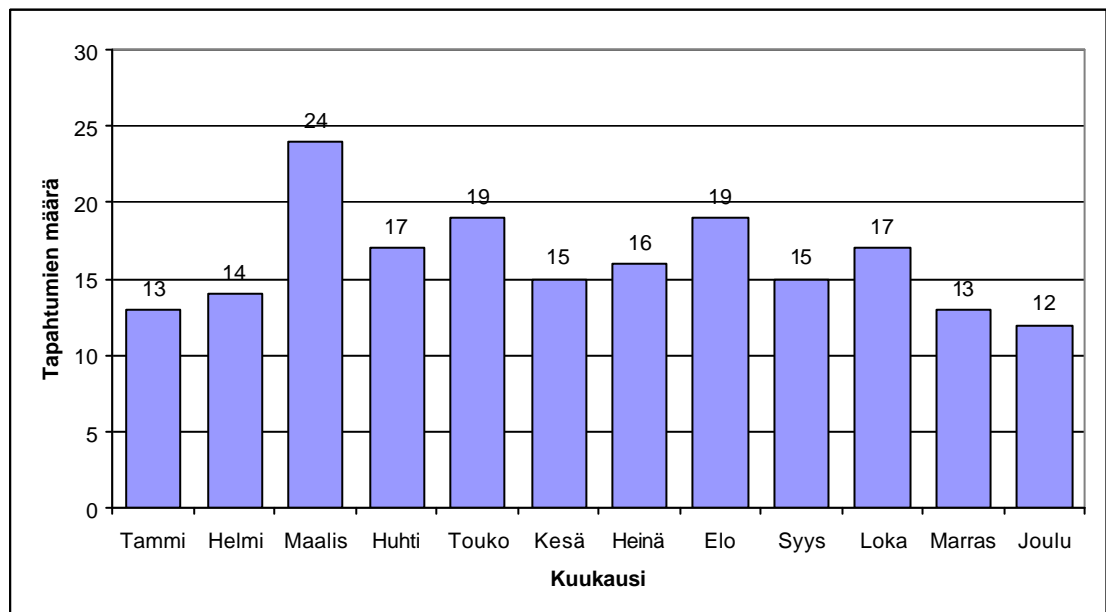


KUVIO 5. Kiponniemen tapahtumien määrä vuosina 1995-2005

Vuonna 2003 tapahtumien määrä alkoi jyrkästi nousta, ja kasvu on jatkunut edelleen. Tällöin Kiponniemen toimintaa alettiin markkinoida aiempaa enemmän Vapaakirkon ulkopuolisille ryhmille, ja tapahtumien kirjoa laajennettiin. Vuonna 2005 puolet Kiponniemen toiminnasta oli vapaakirkon omaa toimintaa, 25 % muiden seurakuntien toimintaa ja 25 % ei-kristillisiä tapahtumia. 1990-luvun puolella Kiponniemen toiminnasta noin 80 % oli Vapaakirkon omaa toimintaa.

4.2 Tapahtumien ja asiakasmäärien jakautuminen

Yleiset loma-ajat ovat Kiponniemessä vilkasta aikaa. Etenkin kesäkuukausille olisi enemmänkin kysyntää kuin Kiponniemi voi tarjota. Toimintakeskuksen kalenteri on täynnä huhti-toukokuusta syyskuun loppuun asti. Kesäaikaan järjestettävät tapahtumat ovat asiakasmääriltään suurempia ja kestoltaan pidempiä kuin talven tapahtumat. Talvikuukausina tapahtumat painottuvat enemmän viikonloppuihin, jolloin töissä käyvätkin pääsevät osallistumaan. Talvisin tapahtumien kokoa on rajoittanut majoituskapasiteetti, mutta ongelma on väistymässä laajennusten ja uudistusten myötä. Kuvioiden 6 ja 7 avulla on kuvattu Kiponniemen toiminnan jakautumista vuoden 2005 aikana. Koska tapahtumien koko vaihtelee yhden henkilön lomasta yli 200 hengen suurtaapahtumiin, on syytä kuvata tapahtumien lukumäärän lisäksi, kuinka asiakasmäärät jakautuvat pitkin vuotta. Kuvioissa on käytetty vuoden 2005 toteutuneita tapahtumia ja asiakasmääriä.

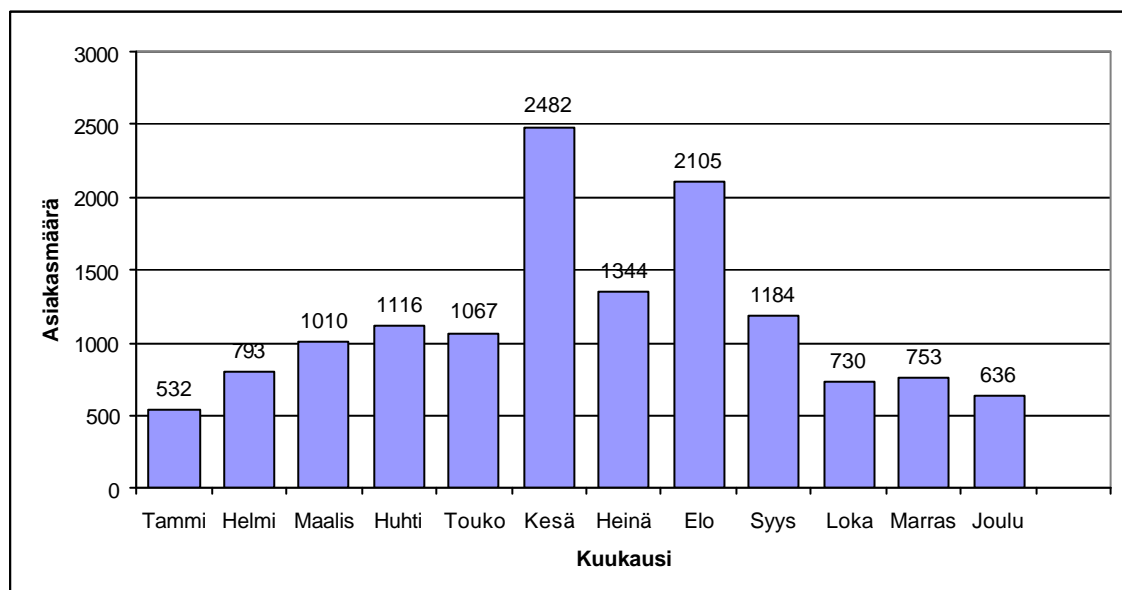


KUVIO 6. Tapahtumien jakautuminen eri kuukausille vuonna 2005.

Kiponniemessä järjestettävät tapahtumat jakautuvat vuoden sisällä suhteellisen tasaisesti. Vuonna 2005 kuukaudessa oli keskimäärin 16 tapahtumaa. Maaliskuussa tapahtumia oli tavallista enemmän, 24 kappaletta, mutta kuvios-

ta 7 nähdään, että maaliskuun asiakasmäärä ei ole ollut kuitenkaan erityisen korkea. Kesäkuukausina tapahtumat ovat yleensä viikon mittaisia, vuodesta toiseen toistuvia leirejä eri ikäryhmille. Talvikuukausina asiakkaat viipyvät lyhyemmän aikaa ja kurssit ovat luonteeltaan enemmän koulutustilaisuuksia. Loka-marraskuussa toiminta hiljenee arkipäivien osalta. Hiljaisten kuukausien aikana henkilökunnalla on mahdollisuus kunnostaa tiloja ja pitää kertyneitä vapaapäiviä.

Asiakasmäärä nousee lineaarisesti tammikuusta kesäkuuhun asti, jonka jälkeen toiminta hitaasti hiljenee loppuvuotta kohden (kuvio 7). Keskimääräinen asiakasmäärä vuonna 2005 oli 1150 henkeä kuukaudessa. Hieman yli puolet (50,9 %) koko asiakasmäärästä kävi Kiponniemessä kesäkuukausina eli touko-elokuussa.

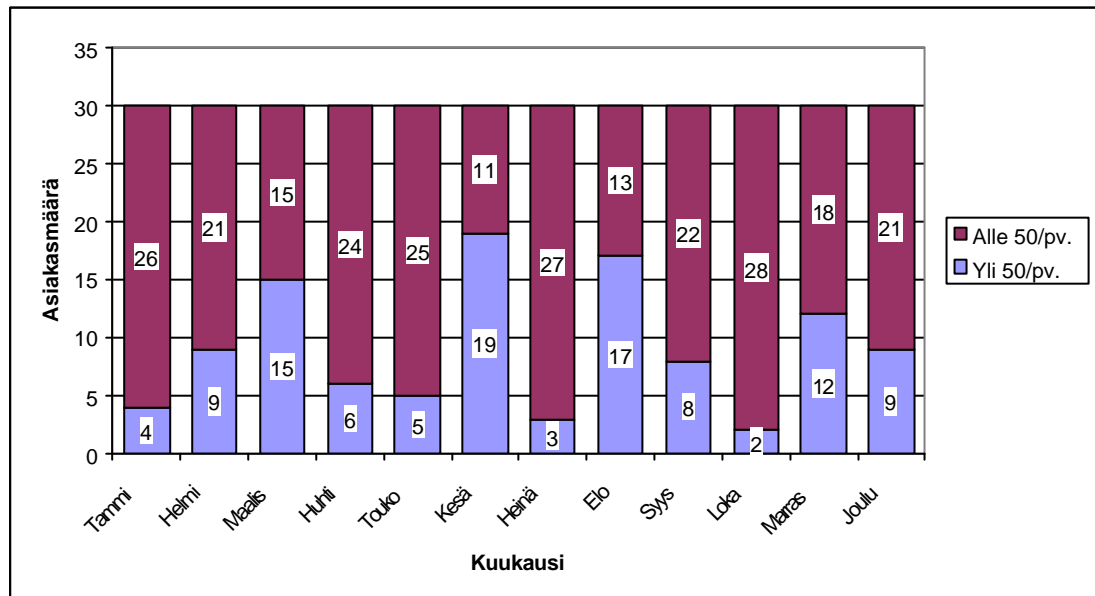


KUVIO 7. Asiakasmäärän jakautuminen eri kuukausille vuonna 2005

Vuonna 2005 Kiponniemessä toteutettiin 4 suurtapahtumaa. Huhtikuun laskiaistapahtumassa vieraili 280 asiakasta, äitienpäivälounaalla 250 ja juhannusjuhliilla arviolta 450 ruokailevaa asiakasta. Heinäkuussa Kiponniemeen koontui lisäksi noin 200 Israelin ystävää. Vuonna 2005 Kiponniemen palveluita ovat asiakkaiden lisäksi käyttäneet lukuisat talkoolaiset ja rakennusmiehet.

Tammikuun hiljaiselle ajalle on vuonna 2007 suunnitteilla kuuden viikon mittainen raamattukurssi. Tasaisempaa asiakasmäärää haetaan myös markkinoimalla Kiponniemeä tuki- ja virkistyslomakeskuksena.

Tapahtumia järjestetään useampia yhtä aikaa silloin, kun tapahtumien luonteet sopivat yhteen. Tapahtumien yhteenlaskettu asiakasmäärän pitää pysyä kohtuullisena, jotta Kiponniemen tilat ja henkilökunta pystyvät palvelemaan asiakkaita riittävän hyvin. Kiponniemen tiloissa mahtuu parhaiten majoittumaan ja ruokailemaan 50–70 henkeä. Kuvioon 8 on laskettu Kiponniemen päivittäinen asiakasmäärä. Kuviosta käy ilmi, että joka kolmas päivä, 109 päivänä vuodessa, Kiponniemen asiakasmäärä on yli 50 henkeä.



KUVIO 8. Yli 50 asiakkaan päiviä Kiponniemessä vuonna 2005

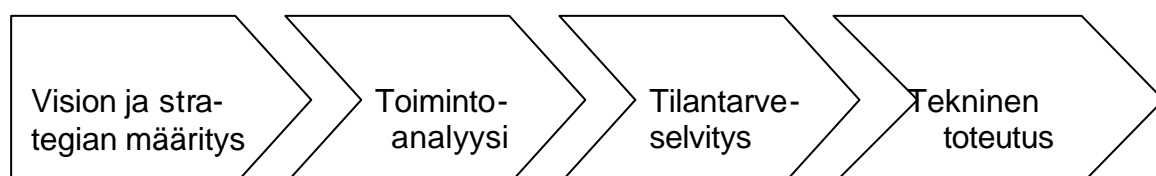
5 RUOKAPALVELUIDEN UUDISTAMINEN

Ruokapalveluilla tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokien ja aterioiden tuottamista, jakelua ja tarjoamista (Finfood 2005). Ruokapalveluiden tuottaminen voivat olla itsessään yrityksen päätuote. Kiponniemen kaltaisessa paikassa ruokapalvelut tukevat ydintoimintaa ja mahdollistavat sen toteutumisen. Ruokapalvelut ovat Kiponniemessä niin sanottuja käyttäjäpalveluita, jotka tuottavat tilojen käyttäjille mielihyvää ja hyvinvointia, mutta eivät ole kiinteistön ylläpidon kannalta välttämättömiä palveluita. (Partanen 2003.)

5.1 Ruokapalveluiden toimintolähtöinen tarveselvitys

Piiraisen (1996, 10–11) kuvaamaa tilahankkeen tarveselvitys kaaviota (kuvio 9) voidaan soveltaa Kiponniemen kohdalla ruokapalveluiden uudistamiseen. Tilahankkeen, ja samalla tavalla ruokapalveluiden, suunnittelemisen lähtökohdaksi on yrityksen visio eli tulevaisuuden tavoite, minkä se haluaa saavuttaa. Kiponniemen tavoitteita on kuvattu jo edellisissä kappaleissa.

Vision määrittämisen jälkeen yrityksen täytyy miettiä, millaisia toimintoja ja palveluita sen pitää tarjota asiakkaille, jotta tuo toivottu tulevaisuuden kuva voi toteutua. Seuraavissa kappaleissa käsitellään Kiponniemen nykyisiä ruokapalveluita ja pohditaan, millaisilla muutoksilla palveluita voidaan kehittää entistä laadukkaammiksi ja paremmin visioita vastaaviksi. Kun tiedetään, mitä yritys tuottaa, voidaan toimitilat suunnitella sellaisiksi, että toiminnot voidaan käytännössä myös toteuttaa.



KUVIO 9. Tilahankkeen toimintolähtöinen tarveselvityskaavio

Opinnäytetyössä käsitellään kuvion kolme ensimmäistä kohtaa. Tavoitteena on, että lukija ymmärtää työn perusteella, millainen Kiponniemen toimintakeskus haluaa olla, millaisia ruokapalveluita sen tulee tarjota tavoitteiden saavuttamiseksi, ja viimeiseksi, millaisissa keittiötiloissa palvelut voidaan toteuttaa. Ruokapalveluiden uudistusten toteuttaminen jää opinnäytetyön ulkopuolelle ja toimintakeskuksen johdon ja henkilökunnan tehtäväksi.

5.2 Kiponniemen tarjoamat ruokapalvelut

Kiponniemen ruokapalvelut räätälöidään jokaiselle asiakasryhmälle sopivaksi. Kurssin vetäjien kanssa sovitaan ennen tapahtuman alkua ruokailuajoista sekä erityistoiveista. Jotkut ryhmät haluavat esimerkiksi paistaa makkaraa tai muistaa päivänsankaria täytekakkukahveilla. Ruokalista suunnitellaan asiakasryhmän mukaan: Nuorille asiakkaille maistuvat maustetut, mutta tutut ruoat. Naisille voi tarjota jotain tavallisesta poikkeavaa. Eläkeläiset kokevat tulensa huomioduksi, kun tarjolla on kaalilaatikkoo ja luumukiisseliä. Ruokien esillepanoon kiinnitetään huomiota, jotta asiakas saa nauttia ruokailutapahtumasta kaikilla aisteillaan.

Ruokasalissa on paikat 80–100 asiakkaalle ja osan tilasta voi sulkea 25 hengen kabinetiksi. Kesällä on mahdollisuus syödä ulkona terassilla, johon mahtuu noin 25 asiakasta. Ruoka laitetaan tarjolle linjastoon ja asiakkaat palauttavat itse astiansa suoraan astianpesuosastolle.

Kiponniemen tapahtumat myydään pääasiassa täysihoidolla, johon kuuluu viisi ateriaa päivässä. Aamiainen on klo 8-9 ja siihen kuuluu puuron lisäksi erilaiset leivät, leikkeleet, vihannekset ja monenlaiset juomat. Henkilökunnalle, johon kaikki talkoolaisetkin kuuluvat, tarjotaan kymmeneltä pullakahvit. Lounas tarjotaan puolilta päivin, mutta ruoka-aika voi vaihdella ryhmän toivomusten mukaan. Lounaaseen kuuluu salaatti, pääruoka lämpimine lisäkkeineen ja jälkiruoka. Kiponniemessä on myös runsas leipä- ja juomavalikoima. Päiväkahvit juodaan kahden ja kolmen välillä. Kahvileiväksi tarjotaan pääasiassa Kiponniemessä leivottuja pullia, piirakoita tai vaikkapa munkkeja. Päivällinen

on lounasta kevyempi ateria, joka tarjoillaan Kiponniemessä noin klo 17. Tavallisesti päivällisellä on tarjolla keittoa, puuroa tai laatikkoruokia. Salaattien asemasta päivällisellä on juustoa tai leikkelettä sekä vihanneksia. Iltapalalla asiakkaat syövät pääasiassa leipää lisäkkeineen, mutta niihin saadaan vaihtelua tarjoamalla lisäksi mm. hedelmiä, jogurttia tai kiisseleitä. Ruokapalvelutyöntekijät varaavat iltapalatarvikkeet ruokasalissa olevaan jääkaappiin, josta asiakkaat voivat käydä hakemassa syötävää nälän yllättäessä. Suuremmille ryhmille iltapala nostetaan linjastoon, kuten päivän muutkin ateriat. Ruuan esillepanosta ja korjaamisesta huolehtii silloin talkoolainen tai joku asiakkaista.

Linjastoruokailujen lisäksi Kiponniemen keittiöstä voidaan toimittaa huviloihin aamu- ja iltapalakoreja. Näin asiakkaat voivat nauttia lomastaan ilman tarkkaa aikataulua. Huviloiden varustelutaso mahdollistaa tarvittaessa myös muiden aterioiden lämmittämisen. Ruokien pakkaaminen ja korien tekeminen vievät keittiöhenkilökunnalta aikaa, joten näitä palveluita ei kuitenkaan haluta erikokoisesti laajentaa. Tavoitteena olisi, että asiakkaat kävisivät pääasiassa syömässä toimintakeskuksen ruokasalissa.

Kodassa on mahdollisuus loimuttaa lohia ja on Kiponniemessä tehty rosvo-paistiakin. Perinteisesti juhannusjuhlat vietetään juhlakentällä suurissa teltoissa. Tällöin myös ruokapalvelut viedään asiakkaiden lähelle. Keittiöhenkilökunta varaa erikoistapahtumiin raaka-aineet ja pakkaa ne asiakkaille lähtövalmiiksi. Asiakkaat hoitavat toteutuksen joko itse tai Kiponniemen muun henkilökunnan avustuksella.

5.2.1 Työpäivän kulku

Kiponniemen keittiössä työskennellään kahdessa vuorossa; aamuvuoro kestää puoli seitsemästä puoli kolmeen ja iltavuorolainen työskentelee klo 11–19. Lisäksi kiireisenä aikana on ns. välivuoro, joka tavallisimmin kestää yhdeksästä viiteen. Aamuvuoroon tuleva valmistaa aamupalan ja lounaan, iltavuorolaisen vastuulla on päiväkahvit, päivällinen ja iltapala.

Ruokapalvelutyöntekijä vastaa vuorostaan itsenäisesti. Kiponniemen asiakasmäärä vaihtelee päivittäin, mikä merkitsee, että joka aterialle on laskettava ruoan menekki erikseen. Erityisruokavaliot on muistettava ottaa huomioon. Asiakasmäärä, erityisruokavaliot ja asiakkaiden muut toiveet näkyvät keittiön ilmoitustaululla. Työntekijän on otettava huomioon myös lähipäivien tehtävät ja tulevat tapahtumat. Suuria tapahtumia ennakoidaan leipomalla tuotteita valmiiksi pakastimeen ja seuraavan päivän töitä valmistellaan aina mahdollisimman pitkälle.

Kiponniemessä leivotaan itse makeat kahvileivät, sämpylät ja muut vaaleat leivät. Kiponniemen maine hyvästä ruoastaan johtuu osittain itse tehdyistä herkuista: tuoreet munkkipossut, viinerit, pullat ja piirakat ovat monelle asiakkaalle iloinen yllätys. Kiireiseen aikaan leipominen on kuitenkin se, josta joudutaan ensimmäisenä tinkimään.

Ruoat laitetaan tarjolle ruokasalin itsepalvelulinjastoon. Esillelaittoon kiinnitetään huomiota. Vadit koristellaan houkutteleviksi ja pääruoat tarjoillaan kauniista tarjoiluastioista. Mahdollisuuksien mukaan keittiöhenkilökunta pyrkii olemaan ruokasalissa ruokailun aikana. Asiakkaat haluavat useasti kysyä tai kommentoida jotakin. Ikävä kyllä, keittiöhenkilökunnalla ei ole riittävästi aikaa asiakaspalveluun, etenkään yksin töissä ollessa.

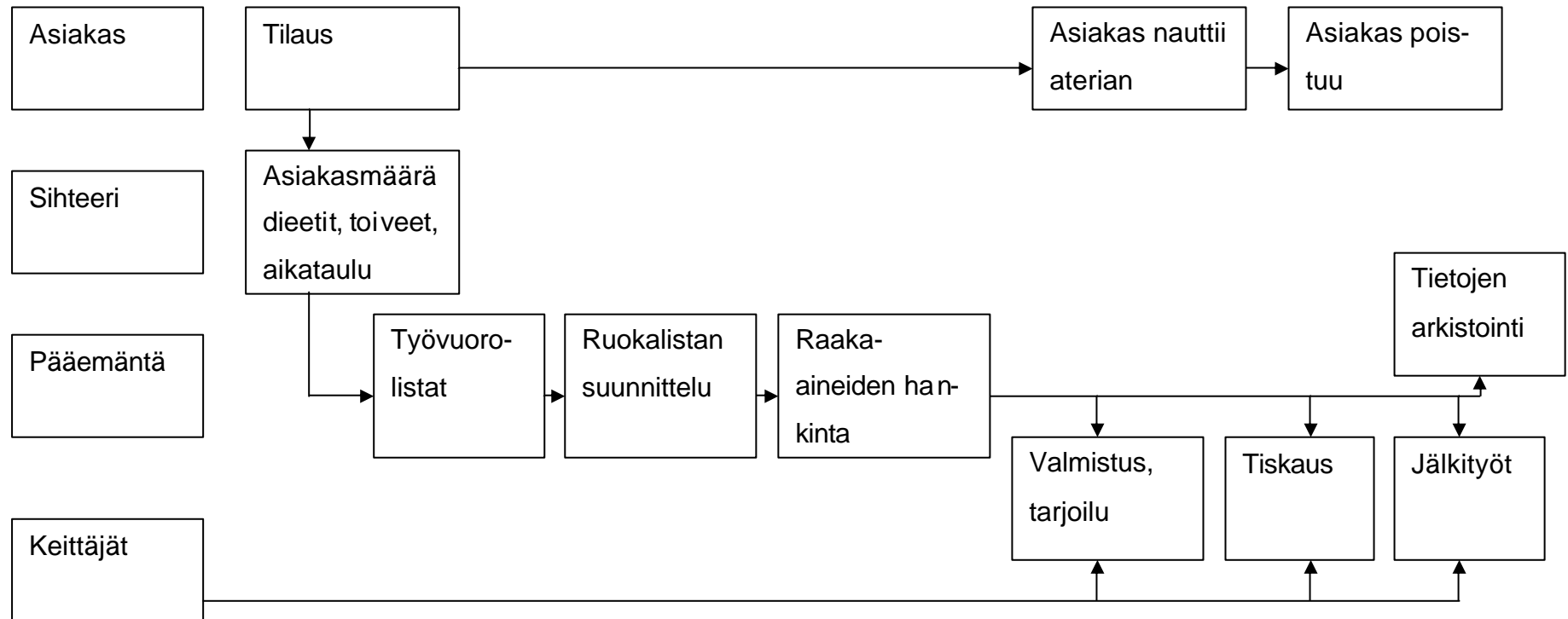
Keittiössä pyritään valmistamaan ruokaa vain tarvittava määrä, mutta aivan täsmälliseen ruoanvalmistukseen ei Kiponniemen kaltaisessa paikassa päästä. Aterialta ylijääneet ruoat hyödynnetään mahdollisimman hyvin joko pakastamalla tai jatkojalostamalla niitä. Tämän vuoksi ruokalista elää koko ajan. Suunniteltu ruokalista voi muuttua myös elintarvikkeiden määrän vuoksi. Ruokapalvelutyöntekijöiden tulee tarkkailla raaka-aineiden menekkiä ja niiden riittävyyttä. Asiakasmäärän muuttuessa tai kulutuksen kasvaessa maito- ja tuoretuotteet saattavat käydä vähiin. Tällöin kiinteistöhoitajaa on pyydettävä noutamaan tuotteita tukusta lisää. Jos taas näyttää, että maitotaloustuotteita on liikaa, ruokalistalle valitaan ruokia, joihin niitä voidaan käyttää.

Jokainen työntekijä osallistuu luonnollisesti keittiön puhtaanapitoon. Tiskiä viedessä astiat laitetaan itse koneeseen ja ohi kulkiessaan astioita viedään

paikoilleen. Suurten tapahtumien aikaan tiskauksessa on apuna talkoolaisia, jolloin keittiöhenkilökunnalle jää enemmän aikaa itse ruoanvalmistukseen. Koneiden, laitteiden ja tilojen peruspuhdistuksista huolehditaan päivittäin. Perusteellisempaa puhdistusta tehdään aina, kun siihen on tilaisuus.

5.2.2 Keittiön prosessit tilauksesta toteutukseen

Kuvio 10 (s. 34) kuvaa Kiponniemen keittiön prosesseja asiakkaan tilauksesta sen toteuttamiseen ja jälkitöihin asti. Asiakkaan ilmoittautuessa kurssille toimistotyöntekijä selvittää asiakasmäärän, mahdolliset erityisruokavaliot sekä ruokailuaikataulun. Nämä tiedot välitetään mahdollisimman nopeasti pääemännälle. Pääemäntä laatii tapahtumien pohjalta työvuoro- ja ruokalistat sekä laskee raaka-aineiden menekin ja tilaa raaka-aineet. Tapahtuman aikana pääemäntä ja ruokapalvelutyöntekijät huolehtivat ruoan valmistamisesta, tarjoilusta sekä jälkitöistä. Tiedot tapahtumista ja asiakkaiden toiveista arkistoidaan sekä keittiön että toiminnanjohtajan mappeihin.



KUVIO 10. Keittiön prosessit tilauksesta toteutukseen

Ongelmakohtina keittiön prosessissa ovat tiedonkulku sekä töiden epätasainen jakautuminen. Toimistotyöntekijän ja pääemännän yhteistyön on oltava saumatonta. Nykyisin järjestelmä toimii suhteellisen hienosti ja keittiöhenkilökunta saa tarvitsemansa tiedot ajoissa. Tulevaisuudessa kannattaa kuitenkin harkita sähköiseen järjestelmään siirtymistä, jolloin kaikki tarvittava tieto olisi nopeasti löydettävissä eivätkä esimerkiksi ristiin menevät vapaapäivät hidastaisi tiedonkulkua.

Kuviosta 10 nähdään prosessin kulun lisäksi pääemännän tehtävät. Pääemäntä vastaa vuorostaan kuten muutkin keittiöhenkilökuntaan kuuluvat. Hän osallistuu ruoanvalmistukseen ja leivontaan sekä tekee näiden lisäksi suunnittelu- ja tilaustyöt. Pääemännän tehtävät ovat Kiponniemen toimintakeskuksessa työläämmät ja vaikeammin toteutettavat kuin monessa muussa saman kokoluokan keittiössä. Jatkuvasti vaihtuvien asiakasmäärien ja -ryhmien takia valmiita ruokalista - tai tilauspohjia ei voida juurikaan käyttää. Ei siis ihme, että emännät huokailevat, ettei työn kehittämiseksi riitä aikaa.

Toimintakeskuksen henkilökuntaa tullaan lisäämään lähiaikoina. Jotta keittiöhenkilökunnan tehtävät selkiintyvät, emännän tehtäviin pitää palkata erillinen henkilö. Ruokapalvelutyöntekijöitä, eli käytännön ruoanvalmistuksesta vastaavia henkilöitä, tulee olla kolme. Emännän nimike muuttuu palveluemännäksi ja hänen toimenkuvaansa kuuluu tavanomaisten emännän tehtävien lisäksi raaka-ainetoimittajien kilpailuttaminen, inventaariot, omavalvonnan seuraaminen sekä uusiin tuotteisiin tutustuminen. Palveluemännän pitää työskennellä mahdollisuuksien mukaan ns. virka-aikaan, jolloin yhteistyö toiminnanjohtajan kanssa on sujuvampaa. Pääemäntä voi aluksi tehdä lyhyempää työpäivää ja toiminnan laajetessa siirtyä kokopäiväiseen virkaan.

5.3 Kiponniemen ruokapalveluiden toteutusmahdollisuudet

Lähes kaikki tapahtumat Kiponniemessä myydään täysihoidolla, eli asiakkaat käyttävät normaaleita ympäri vuorokauden olevia ruoka-, majoitus- ja ohjelmapalveluita. Muut ruokatuotteet, kuten juhlat, asiakkaiden toiveet tai ulkoma-

pahtumat ovat harvinaisempia ja niistä sovitaan aina asiakkaiden kanssa erikseen. Kuvioon 11 on koottu Kiponniemen ruokatuotteet sekä analysoitu niiden toteuttamismahdollisuuksia eri asiakasmäärille Kiponniemen nykyisissä tiloissa. Muutosehdotukset ovat opinnäytetyöntekijän omaa pohdintaa, mutta ne ovat syntyneet henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta.

Tuote/toiminto	Asiakasmäärä	Voidaanko toteuttaa nykyisellään?	Millaisia muutoksia vaatisi?
Täysihoido	alle 70 hlö	Kyllä	Iltapalan hoito hankalaa
	yli 70 hlö	Juuri ja juuri	Tiskijärjestelmä, iltapalan hoito, kaksipuolinen linjasto, suuremmat kylmäsäilytystilat 2 työntekijää + tiskiapu, porrastettu ruoka-aika tai suurempi ruokasali
Aamupala/iltapalakorit huvilaan		Kyllä, mutta kiireisenä aikana työlläitä	"tilauslomake": Asiakas toisi "tilauksensa" keittiöön hyvissä ajoin, esim. lounasaikana.
Asiakkaiden toiveet: Täytekakku, makkaranpaisto	alle 70 hlö	Kyllä	Enemmän henkilökuntaa työvuoroon. Toiveet tiedettävä ajoissa.
Juhlaateriat/kahvitukset ruokasalisissa	alle 70 hlö	Kyllä	Tiskijärjestelmä, kaksipuolinen linjasto Ruokasalin koristelemisen mielellään muille. 2 työntekijää + tiskiapu
	yli 70 hlö	Kyllä, jos ruoka-aikoja porrastetaan	Tiskijärjestelmä, kaksipuolinen linjasto 3 työntekijää + tiskiapu Porrastettu ruoka-aika tai suurempi ruokasali Ruokasalin koristelemisen muille.

Ulko- tapahtumat		Ei	Omavalvonta hankala toteuttaa. Vaatii mm. hyvät kylmäsäilytystilat.
Useammat tapahtumat päällekkäin	Yht. alle 70	Kyllä, jos ruoka-aikoja porrastetaan	Enemmän henkilökuntaa työvuoroon Kylmä- ja lämminsäilytystä linjastossa parannettava.
	Yht. yli 70	Kyllä, jos ruoka-aikoja porrastetaan	Enemmän henkilökuntaa työvuoroon, tiskiapu. Kylmä- ja lämminsäilytystä linjastossa parannettava.
Kahvitukset muualla kuin ruokasalissa		Työläitä	Kahviautomaatti juhlasalin läheisyyteen tai kiinteä kahvipiste ja apulainen hoitamaan kahvitusta. Enemmän termospulloja

KUVIO 11. Kiponniemen ruokapalvelut ja niiden toteutusmahdollisuudet

Kuviosta voidaan todeta, että Kiponniemen keittiö ja ruokasali on suunniteltu alle 70 hengen ruokailua varten. Suurempien asiakasmäärien kyseessä ollessa linjasto ja tiskijärjestelmä eivät toimi kunnolla. Yli 70 hengen ruokailut joudutaan toteuttamaan portaittain, valmistuen ja tarjoten ruokaa hieman eri aikoina. Tällöin myös keittiön kylmäsäilytys- ja uunikapasiteetti käyvät pieniksi.

Asiakkaiden tarpeet ja toiveet pitää saada ajoissa keittiöhenkilökunnan tietoon. Tätä helpottamaan asiakkaille tehdään ns. tilauslomake, jolla huviloissa majoittuvat voivat kertoa millaisia aamu- ja iltapalatarvikkeita tarvitsevat. Asiakas palauttaa tilauslomakkeen päivittäin keittiöön lounasaikaan, jolloin työteki-
jöillä on riittävästi aikaa kerätä tuotteet. Keittiötilojen ongelmakohtia on koottu yhteen seuraavassa kappaleessa. Kiponniemen keittiötilojen nykyinen pohjapiirustus on liitteenä 2.

5.4 Kiponniemen keittiötilojen ongelmakohdat

Keittiössä on kolme pystykylmiötä, joista yksi on varattu maitotaloustuotteille sekä leikkeleille, toinen vihanneksille ja kolmas sekalaiseen käyttöön. Vihanneuskylmiön lämpötila vaihtelee, joten oletettavasti se joudutaan uusimaan lähivuosina. Suurin osa tuoretuotteista säilytetään ulkokellarissa. Siellä pidetään myös ylimääräisiä maitotaloustuotteita ja joitakin säilykkeitä. Raaka-aineiden kantaminen kellarista keittiöön on raskasta, sillä apuvälineitä ei voi käyttää portaiden vuoksi. Kesähelteillä kellarin lämpötilaan ei voida täysin luottaa. Yhdenäinen kylmiö helpottaisi tuotteiden säilytystä ja vähentäisi liikkumista keittiössä.

Ruokajuomia ja iltapalalle tarkoitettuja leikkeleitä säilytetään ruokasalin puolella olevassa jääkaapissa. Jääkaappi on ahdas ja asiakkaiden on joskus vaikea hahmottaa, mitkä tuotteet on varattu iltapalalle. Ruokasaliin tarvittaisiin joko suurempi jääkaappi tai erillinen säilytystila asiakkaita varten.

Ruokien jäähdytys on ongelmallista, sillä keittiössä ei ole jäähdytyskaappia. Jäähdytyskaappi on välttämätön hankinta, jotta ruokia voidaan turvallisesti käyttää myöhemmin uudelleen. Pakastintilaa on sopivasti, sillä keittiössä olevien pystypakastimien lisäksi ulkovarastossa on suuri pakkashuone.

Kiponniemen keittiössä on työtasoja kohtuullisesti, mutta ne pitäisi ottaa entistä tehokkaammin käyttöön. Tällä hetkellä käyttö keskittyy kypsennyslaitteiden ja ruokasalin väliin jääviin työtasoihin, sillä niiden ääressä työskennellessä voi seurata ruokasalin ja koko muun keittiön toimintaa.

Keittiössä on kymmenjohteinen monitoimiuuni sekä kaksi vanhaa laitosuunia. Perunat keitetään painekeittokaapissa. Yksi monitoimiuuni ei tahdo riittää sekä leipomiseen että ruoanvalmistukseen. Työntekijät joutuvat suunnittelemaan, missä vaiheessa päivää uunia voidaan käyttää mihinkin. Vanhat laitosuunit sopivat hyvin ruokien lämpimänä pitämiseen, mutta niiden paistotulos on epätasainen.

Astioiden varastoimista pitää miettiä uudelleen sekä keittiössä että ruokasalissa. Tällä hetkellä astiat ovat keittiössä liian korkealla ja ruokasalissa liian matalalla, jolloin työntekijä joutuu työskentelemään hankalissa työasennoissa. Laseja ja kahvimukeja joudutaan nostelemaan koreista tarjottimille, mikä on työlästä ja lisää astioiden rikkoontumisen vaaraa.

Asiakkaat palauttavat astiansa itse, jolloin he lajittelevat lautaset ja tarjottimet pinoihin, lasit valmiiksi koriin ja ruokailuvälineet omaan astiaansa. Biojätteen keräysastia on hieman piilossa astianpesuosaston sisällä, joten jätteet menevät toisinaan sekaisin. Lautaset esipestään harjan avulla, sillä esipesusuihku ei ole tarpeeksi tehokas irrottamaan hieman kiinni jäänyttä likaa. Astianpesukone on yksitankkinen. Pesukorit on tyhjennettävä nopeasti lähellä oleville kääryille, sillä purkauspöytä on lyhyt. Iltapalalla likaantuneet astiat jätetään pesualtaaseen likoamaan. Aamuvuorossa oleva työntekijä pesee töihin tultuaan ensin illan tiskit ja aloittaa sitten aamupalan valmistamisen.

Yksipuoleisessa linjastossa on kylmälevy juomille sekä lämpölevy kuumina pidettäville ruoille. Salaateille ja jälkiruoille ei ole tällä hetkellä kylmätiloja. Lämpimät ruoat lisäkkeineen eivät mahdu kunnolla lämpölevylle, jolloin niitä joudutaan pinoamaan päällekkäin ja astioiden vaihtaminen vaikeutuu. Erityisruokavaliot häviävät muiden kippojen taakse. Kokonaisuudessaan lämpölevy näyttää helposti asiakkaalle sottaistelulta ja epäsiistiltä.

Kiponniemen emännän tehtävät ovat haasteellisia asiakasmäärän ja ryhmän vaihtuessa jatkuvasti. Ruoka- ja tilauslistat tehdään pääasiassa käsin. Keittiössä on tietokone, mutta sen käyttö koetaan hankalaksi rauhattomassa keittiötilassa. Lihat ja tuoretuotteet tilataan puhelimen välityksellä. Kiinteistöhoitaja hakee muut raaka-aineet Jyväskylän Noutotukusta. Tilauskanavat pitäisi kilpailuttaa ja suunnitella uudelleen, mutta keittäjä-emännän aika ei riitä siihen.

6 KEITTIÖTILOJEN SUUNNITTELU

Tilasuunnittelussa on otettava huomioon eri käyttäjien tarpeet: Kiinteistön omistaja odottaa esimerkiksi ruokapalveluiden myötäilevän liikeideaa ja toimivan kilpailukykyisesti. Hän ei kiinnitä huomiota tiloihin, vaan tuloksiin. Keittiössä työskentelevä on kiinnostunut tilojen turvallisuudesta ja tehokkuudesta. Hänelle keittiön tärkeitä ominaisuuksia edustavat koneet ja laitteet, sekä työskentelytilat, jotta johdon asettamat tavoitteet voidaan saavuttaa. Asiakkaat odottavat ruokapalveluilta rentouttavaa, elämyksellistä ruokailuhetkeä meluttomassa ympäristössä. (Partanen 2003, 44.)

Keittiötilojen suunnitteluvaiheessa on neuvoteltava palo-, työsuojelu-, rakennusvalvonta- ja terveysturvallisuuden kanssa. Suunnittelussa on otettava huomioon lainsäädännön, ergonomian sekä hygienian asettamat vaatimukset. Asia onkin ajankohtainen, sillä elintarvikelaki on uudistunut 1.3.2006. Ennen elintarvikehuoneiston vaatimukset oli kirjattu terveydensuojeluasetukseen (1280/1994) ja elintarvikkeiden laatuun sekä turvallisuuteen liittyvät asiat elintarvikelakiin (361/1995). Lisäksi hygienialaki (1195/1996) ohjasi eläimistä saatavien elintarvikkeiden hygieeniseen ja turvalliseen käsittelyyn. Uudessa elintarvikelaissa eri asetukset on koottu yhteen. Toiminnassa olevien yritysten kannalta suuri lakimuutos koskee omavalvontaa. 1.3.2006 kaikki viranomaisvalvonta muuttuu maksulliseksi. Mitä paremmin omavalvonta hoidetaan, sitä vähemmän tarkastuksia tarvitaan ja erityisen hyvin hoidettu omavalvonta voidaan huomioida valvontamaksuja alentavana tekijänä. (Maa- ja metsätalousministeriö 2006.) Elintarvikelain tarkoitus on turvata elintarvikkeiden hyvä laatu ja hygieenisuus sekä suojata kuluttajaa terveyshaitoilta ja taloudellisilta tappioilta. Laki ohjeistaa työnantajaa ja – tekijää ergonomiseen työskentelyyn ja kannattaviin toimintatapoihin. (Elintarvikevirasto 2005.)

Keittiötilat suunnitellaan niin sanotusti ruokalistan perusteella. Keittiön laite- ja tilatarve määräytyy aterioiden lukumäärän, niiden valmistusasteen sekä ruokailijamäärän perusteella. Keittiösuunnittelussa on huomioitava myös ateriatuokkien sekä astianpesu- ja jakelujärjestelmän vaatimukset. Yrityksen imago näkyy esimerkiksi ruokasalin suunnittelussa. RT 94–10443 (1991, 3) - suurkeittiö-ohjekortti neuvoo mitoittamaan varastotilat ateriamäärän ja tava-

rantoimittajien palvelutason perusteella. Tuotanto-, pesu- ja jakelutilojen tarve määräytyy tuotantokapasiteetin, eli tunnissa tuotettavan annosmäärän mukaan.

Seuraavissa kappaleissa perehdytään aluksi kunkin työskentelytilan vaatimuksiin yleisellä tasolla. Tämän jälkeen kerrotaan miten uudistetussa Kiponniemen keittiössä kyseiset tilat järjestetään. Liitteenä 3 on uudistetun keittiön pohjapiirustus lukemisen helpottamiseksi. Karkea budjettilaskelma laitehankinnoille on liitteenä 4. Pohjapiirustuksessa ja laitebudjetissa on käytetty Metos Oy:n vuoden 2005 tuotteita ja hintoja.

6.1 Keittiön pintamateriaalit

Ammattikeittiön materiaaleilta vaaditaan kulutuksen ja kosteuden kestävyyttä sekä helppoa puhdistettavuutta. Pinnat joutuvat kestävämmän vaihtuvia lämpötiloja, voimakkaita pesuaineita sekä runsasta veden käyttöä. Tarvittaessa ne on pystyttävä desinfiioimaan. (Ketola 2003, 7.)

6.1.1 Lattia

Lattiamateriaaliksi valitaan helposti puhdistettava akryylibetoni tai karhennettu muovimassa (Salminen 2003, 12). Lattia ei saa olla märkänä tai rasvaisenaan liukas. Hyvä lattiamateriaali on hieman kimmoisa. Tämä vähentää seisomatyön rasittavuutta ja on kovaa materiaalia parempi ääneneristäjä. Lattiamateriaalin pitää nousta hieman seinää pitkin ylös, jotta vesi ei pääse rakenteisiin ja lika kerääntyy nurkkiin. Saumoja ja kynnyksiä vältetään. Lattiakaivojen ja lattiakallistusten avulla huolehditaan, ettei vettä kerry lattialle. Lattiakaivot sijoitetaan sellaisten laitteiden lähelle, joista vettä kaadetaan lattialle, esimerkiksi kippikattilan tai kuorimakoneen eteen. (Ala-Kurikka ym. 1999, 49.)

Kiponniemen keittiötilojen pintamateriaalit ovat yleisesti hyvässä kunnossa. Keittiötä saneeratessa sen lattialle ei tarvitse tehdä mitään, mikä nopeuttaa ja

helpottaa remonttia huomattavasti. Keittiön lattiamateriaalina on akryylibetoni. Kallistukset ovat onnistuneet hyvin, sillä lattiat viettävät aina lattiakaivoihin päin. Läpimenokylmiön lattiakaivon tekeminen onnistunee kuorimakoneen viemärointiä hyödyntäen.

Ruokasalin keraaminen laattalattia on siisti ja jatkossakin toimiva ratkaisu. Ruokasalin viihtyvyyden kannalta laatta lattiamateriaalina on kuitenkin hieman kolkko. Se voitaisiin vaihtaa suurempikuvioiseen linomeumilaattaan, joka on kulutusta kestävä ja helposti puhdistettava, mutta laattaa pehmeämmän näköinen. Väriltään lattia saa olla edelleenkin vaalea. Ruokasalin lattiamateriaali voidaan ratkaista, kun uudistusten toteutusaikataulu sekä budjetti ovat tiedossa.

6.1.2 Seinät ja kalusteet

Ruoanvalmistus- ja astianpesutiloissa seinien paras materiaali on keraaminen laatta, joka kestää kolhuja ja kiinnikkeitä suhteellisen hyvin. Laatan värin valinnalla voidaan vaikuttaa koko keittiön viihtyvyyteen. (Salminen 2003, 14.) Sisäkatoissa käytetään homeenestokäsiteltyjä levyjä. Kosteudenkestävyys on erityisen tärkeää astianpesuosastolla (Ala-Kurikka ym.1999, 50).

Salmisen mukaan (2003, 13) ruostumaton teräs soveltuu parhaiten suurkeittiön kalusteiden materiaaliksi sen kosteuden ja kulutuksen kestävyysvuoksi. Ruostumattoman teräksen huonona puolena on sen kiiltävä pinta, joka heijastaa valoa ja paljastaa sormenjäljet. Teräksen akustiset ominaisuudet ovat myös heikkoja, mikä kannattaa ottaa huomioon esimerkiksi astioita valittaessa. Keittiön turvallisuutta voidaan parantaa pyöristämällä kalusteiden ja laitteiden reunoja.

Kiponniemen keittiön keraamisessa laattaseinässä kiertää piristeenä oranssi ja harmaa raita. Seinät ja sisäkatto ovat hyvässä kunnossa, eivätkä siis tarvitse muutoksia. Keittiön kalusteet ovat leivontapöytää vaille ruostumatonta terästä. Astianpesuosaston muuttuessa keittiön yhteyteen melua vaimentavat materiaalit nousevat entistäkin tärkeämmiksi.

6.1.3 Ovet ja ikkunat

Ovet varustetaan tarvittaessa törmäyssuojilla ja ikkunoilla. Niiden materiaalin on kestävä lattianpesusta roiskuvaa vettä. Jotta keittiön tavarankuljetuksessa voidaan hyödyntää vaunuja, oviaukon minimileveytenä pidetään 100 senttiä.

Luonnonvalon osuus keittiön valaistuksesta täytyy olla noin 10 %. Auringonvalon synnyttämää lisälämpöä voidaan välttää asentamalla ikkunat pohjoisseinälle ja käyttämällä sälekaihtimia tai markiiseja. Jos ikkunoiden eteen suunnitellaan kalusteita, ikkunoiden pitää olla vähintään 110 sentin korkeudella lattiasta. Kalusteita asentaessa on varmistettava, että ikkunat voidaan avata puhdistusta varten. (RT 94-10443, 15.)

Keittiöstä ruokasaliin aukeava ovi vaihdetaan ikkunalliseen heilurioveen. Lämpimenokylmiön leveistä ovista mahtuu kulkemaan keittiövaunujen kanssa. Ennallaan säilynyt kuiva-ainevaraston käytävä on kapeahko eikä siinä voida siis käyttää vaunuja.

Kiponniemen keittiössä ikkunoita on kahdella seinällä. Nykyisistä emännän toimitiloista voi ihailia rantaan päin aukeavaa rauhoittavaa maisemaa. Kulmassa olevien ikkunoiden lisäksi luonnonvaloa saadaan takaseinällä olevista yläikkunoista. Rannanpuoleisiin ikkunoihin hankitaan sälekaihtimet häikäisemisen estämiseksi. Nykyisin ikkunassa on rullaverho, mikä estää häikäisyn lisäksi ikävä kyllä myös maiseman näkemisen.

6.2 Työskentelyolosuhteet

Keittiötiloissa työskennellään vaihtelevissa olosuhteissa. Työntekijä voi esimerkiksi olla kuuman uunin vieressä, poiketa hyisessä pakkashuoneessa ja kiertää kostean astianpesuosaston kautta jälleen lämpimän lieden ääreen. Lämpötila, melu ja valaistus vaikuttavat työntekijän suorituskykyyn ja työn

kuormittavuuteen. Panostamalla hyvään työolosuhteisiin ja sisäilmaan voidaan saada säästöjä viihtyvyyden ja turvallisuuden noustessa.

6.2.1 Lämpötila ja ilmanvaihto

Liian korkea lämpötila on keittiötilojen yleisin sisäilmaan liittyvä ongelma. Keittiöiden optimilämpötila on ruoanvalmistuksen yhteydessä 19–21 astetta ja astianpesun yhteydessä 18–20 astetta. Liian alhainen tai korkea lämpötila lisää tutkimusten mukaan onnettomuusriskiä sekä vähentävät työtehokkuutta ja viihtyisyyttä. Lämpötilan nousuun voidaan vaikuttaa mm. hyvällä ilmastointisuunnitelmalla, käyttämällä keittiön toimintaan nähden sopivan kokoisia laitteita sekä sijoittamalla laitteet oikein. Kylmälaitteiden lauhdutuslämpö voidaan ohjata keittiön ulkopuolelle ja ruoanvalmistuslaitteet tulee keskittää yhteen, mikä helpottaa ilmastoinnin suunnittelua. Kesällä keittiötilojen lämpötila on vaikea pitää kurissa ilman jäähdytystä. (Pulsa 2004, 48.)

Lämpötilan lisäksi keittiön ongelmina ovat veto, kosteus sekä mm. ruoanvalmistuksessa syntyvät ilman epäpuhtaudet. Näihin ratkaisuna on oikeanlainen ja oikein käytetty ilmanvaihto. Ilmanvaihdon säätö voi olla manuaalinen tai automaattinen. Manuaalista käytetään pääasiassa pienissä keittiöissä ja automaattista ammattikeittiöissä. Ilmanvaihtoa on hyvä säätää tarpeen mukaan eli sitä lisätään työvaiheen alussa ja annetaan olla päällä koko kuormittavan työn ajan. Huonollakin ilmastoinnilla voi pärjätä pitkään ilman, että viranomaiset puuttuvat asiaan. Kuitenkin, toisin kuin yleisesti uskotaan, ilmanvaihdon parantaminen ei välttämättä nosta, vaan saattaa jopa laskea käyttökustannuksia. Ilmanvaihtosuunnitelma tehdään yhtä aikaa laitesuunnitelmien kanssa, jotta voidaan välttää yli- ja alimitoituksia. (Mts. 49.)

Kiponniemen keittiössä on koneellinen ilmastointi. Ilmastointia voidaan säätää tarvittaessa myös manuaalisesti kiinteistönhoitajan toimesta. Säätö mahdollisuutta käytetään kuitenkin harvoin. Ilmastointi on yhteydessä vallitsevaan ulkoilmaan. Kovilla pakkasilla ilmastointi hidastuu ja lämpimällä kelillä taas tehostuu. Uunien ja astianpesukoneen päällä on huippuimurit, jotka estävät

lämmön leviämistä koko keittiötilaan. Pienessä astianpesutilassa ilmastointi ei ole riittävä poistamaan työstä aiheutuvaa kosteutta ja lämpöä.

Keittiön lämpötilat mitattiin 23.1.2006. Keittiössä mittari näytti 24 astetta, astianpesuosastolla ja kuiva-ainevarastossa 23 astetta. Päivä oli erittäin rauhallinen eikä uuneja juuri ollut päällä. Lämpötilat siis kohoavat jonkin verran kiiressempänä aikana. Keittiötiloja saneeratessa ilmanvaihtosuunnitelma on päivitettävä ja muutettava uusiin keittiötiloihin sopivaksi. Kylmälaitteiden uudelleen sijoittaminen ja astianpesuosaston uudistaminen tulevat muuttamaan tilannetta huomattavasti.

6.2.2 Valaistus

Työturvallisuuslaki (299/58) edellyttää, että työpaikalla pitää olla määrällisesti riittävä ja laadullisesti sopiva valaistus etenkin työskentelypisteissä ja kulkuväylillä. Valaistusta arvioidaan sen voimakkuuden perusteella. Valaistusvoimakkuuden mittayksikkönä on luxi (lx). Keittiön yleisvalaistuksi riittää 300 luksia, mutta tarkkuutta vaativissa työpisteissä se vaihtelee 500 ja 1000 luksin välillä. (Elintarvikealojen työalatoimikunta 2002, 104.) Luonnonvalon määrän täytyy olla 10 % valaistuksen tarpeesta. Tähän vaikuttaa luonnollisesti ikkunoiden koko ja määrä, mutta myös kalusteiden oikea sijoitus (Partanen 2003, 40).

Hyvin sijoitellut valaisimet eivät häikäise tai jätä varjoja. Valon suoraa häikäisyä voidaan estää kiinnittämällä valaisimet mahdollisimman ylös ja käyttämällä laajapintaisia valaisimia. Epäsuoraa häikäisyä vähennetään välttämällä kiiltäviä pintoja ja käyttämällä ikkunoissa sälekaihtimia. (Elintarvikealojen työalatoimikunta 2002, 105-106.)

Kiponniemen keittiön valaistusvoimakkuudet mitattiin 23.1.2006. Osoittautui, että nykyinen valaistus on suhteellisen tasainen, mutta voimakkuudeltaan liian matala. Astianpesuosastolla valaistus oli 140 luksia. Yleisvalaistus jäi noin 210 luksiin. Työtasoilla olevat kohdevalaisimet nostivat voimakkuuden 450–470 luksiin. Kohdevalaisimia käytetään kuitenkin päivittäisessä työssä hyvin vä-

hän. Ruokapalvelutyöntekijöitä pitää opastaa käyttämään lisävaloja enemmän. Yleisvalaistus voidaan saada paremmin suositusten mukaiseksi joko sijoittamalla valaisimet matalammalle tai käyttämällä voimakkaampia lamppeja.

6.2.3 Melu

Työskennellessä syntyy aina ääntä, mutta meluksi ääni muuttuu, kun siitä tulee häiritsevää tai terveydelle haitallista. Melun haitallisuus riippuu sen taajuudesta, voimakkuudesta ja vaikutusajasta. Esimerkiksi matalat ja tasaiset äänet eivät ole pitkään jatkuessaankaan yhtä haitallisia, kuin korkeat ja vaihtelevat äänet. Äänenvoimakkuus ilmoitetaan desibeleinä (dB) eikä se saisi ylittää 85 desibelin raja-arvoa kuin hetkellisesti.

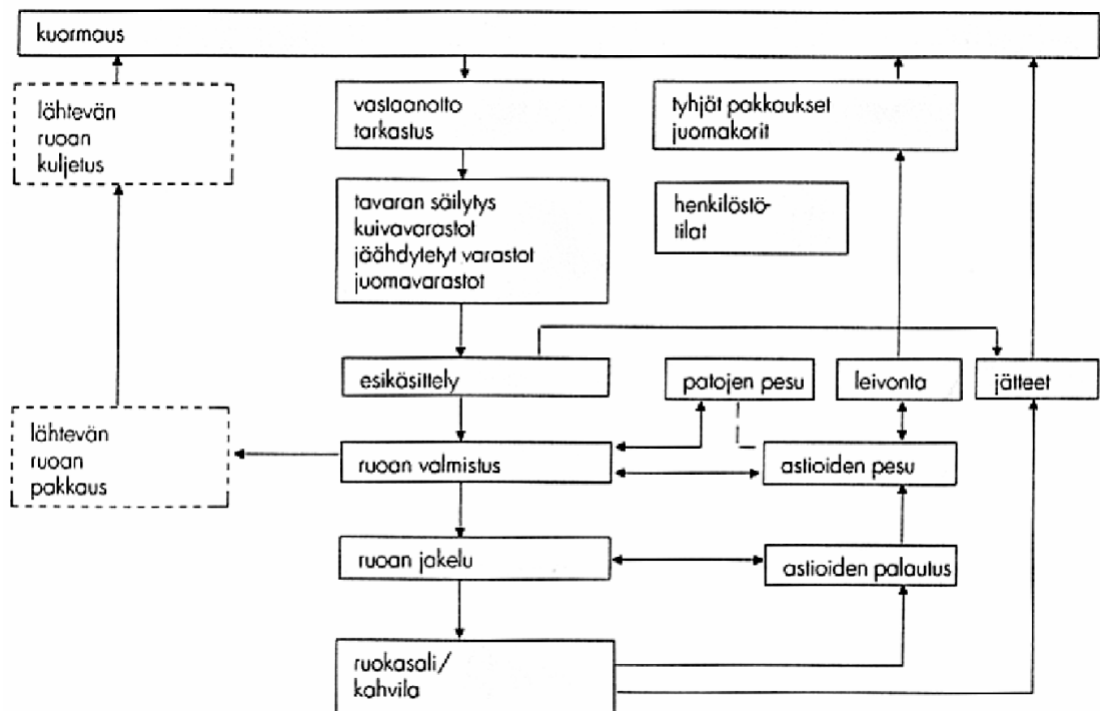
Elintarvikealan työalatoimikunnan oppaaseen (2001, 107) on koottu melun haittavaikutuksia. Voimakas melu voi aiheuttaa fyysisiä oireita, kuten korkeaa verenpainetta ja sydänperäisiä sairauksia. Se voi myös synnyttää stressiä ja vaikeuttaa keskittymistä. Meluisassa ympäristössä työskentely huonontaa unen laatua ja vaikeuttaa henkisen työn tekemistä. Työnantajan velvollisuus on suojella työntekijää haitalliselta melulta. Tähän voidaan vaikuttaa tilan rakenteellisilla keinoilla sekä kiinnittämällä huomiota laitehankinnoissa niiden melutasoon. Meluisia koneita voidaan vaimentaa eristämällä joko itse koneita tai niiden ympäristöä. Lattiapäällysteiden ja sisäkaton materiaalien oikealla valinnalla vaikutetaan tilan kaikuvuuteen ja ääneneristämiskykyyn. (RT 94-10443, 8).

Tammikuussa 2006 suoritettu äänenvoimakkuuden mittaus antaa suuntaa keittiön melusta. Yleinen äänenvoimakkuus Kiponniemen keittiötiloissa oli 64 dB. Kylmälaitteiden läheisyydessä melu nousi 72:een ja astianpesuosastolla 77 desibeliin. Useampien koneiden päällä ollessa ja työntekijöiden lisääntyessä keittiötilan melu kasvaa lähelle äärirajoja. Melutasoa voidaan laskea uudistusten yhteydessä esimerkiksi eristämällä kylmäsäilytyslaitteita. Astianpesuosastolla kuulosuojainten käyttö on suositeltavaa.

6.3 Materiaali- ja henkilöliikenne

Elintarvikehuoneisto voidaan jakaa erilaisiin tiloihin niissä tapahtuvien toimintojen mukaan. Esimerkiksi keittiö jakautuu säilytys-, ruoanvalmistus- ja astianpesutiloihin. Keittiösuunnittelun tavoitteena on, että eri työvaiheet voidaan toteuttaa loogisesti ja hygieenisesti. Työ etenee tilasta toiseen suoraviivaisesti. Hyvin suunnitellussa keittiössä työntekijän kulkemat matkat ovat lyhyitä ja tarvittavat materiaalit ovat käden ulottuvilla (Partanen 2003, 39).

Tilojen suunnittelussa otetaan huomioon niissä tapahtuva materiaali- ja henkilöliikenne. Lähekkäin tulisi sijoittaa mm. tavaroiden vastaanottotilat ja varastotilat, juuresten säilytys- ja esikäsittelytilat sekä esikäsittely- ja ruoanvalmistustilat. Ruoantarjoilutilat pitäisi olla astianpesupisteen läheisyydessä. Kuvio 12 kuvaa keittiön materiaalivirtoja. (RT 94-10443, 9.)



KUVIO 12. Keittiön materiaalivirrat

Materiaaliliikenne alkaa raaka-aineiden saapumisesta ja päättyy jätteiden käsittelyyn. Raaka-aineet tulevat yleensä lastauslaiturille, josta ne siirretään joko erilliseen tarkastuspisteeseen tai suoraan varastoihin. Varastoista raaka-aineet siirtyvät esikäsittelytilaan ja siitä edelleen ruoanvalmistustiloihin. Kylmän ja kuumen ruoan valmistus sijoitetaan selkeästi erilleen. Valmis ruoka tarjoillaan asiakkaille ja asiakkaat palauttavat mahdolliset ruoanjätteensä astianpesuosastolle. Astianpesuosastolta pitää olla suora yhteys jätteiden säilytystiloihin.

Ruokasalin suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden liikkuminen. Ruokasalissa liikkumisen on oltava loogista aina jonottamisesta ja ruoan ottamisesta astioiden palauttamiseen ja ruokasalista poistumiseen asti. Seuraavissa kappaleissa on tarkemmin käsitelty eri tilojen vaatimuksia sekä keittiössä että ruokasalissa. Kappaleissa kuvataan, kuinka tilat tullaan toteuttamaan uudessa keittiötilojen suunnitelmassa (Liite 3).

6.4 Tavaravastaanottotilat

Tavaravastaanottotilan on oltava ainakin osittain katettu. Sen yhteyteen kannattaa järjestää väliaikainen säilytyspaikka työajan ulkopuolella tuleville tavaratoimituksille. (RT 94-10443, 8.) Talvella lastauslaiturille mahdollisesti muodostuva jää voi aiheuttaa liukastumisvaaran. Lattiat voidaan pitää sulina käyttämällä jäänestoaineita tai lämmittämällä lattioita. Paras ratkaisu on järjestää tavaravastaanotto suljettuun, lämmitettävään tilaan. (Elintarvikealojen työalatoimikunta 2002, 112.)

Tavaravastaanottoa helpotetaan käyttämällä liuskoja tai poistamalla kynnykset kokonaan. Liuskan kaltevuus ei saa ylittää yli kuutta astetta, jolloin se sopii vaunuliikenteelle. Lastauslaituri ja tavaravastaanottotilat ovat ns. likaisia tiloja, joten ne täytyy erottaa tuotantotiloista ja varustaa käsienpesuallalla. (Karanko ym. 1990, 11.)

Salminen (2003, 11) kertoo, että tavaravastaanottotilassa elintarvikkeet puretaan pakkauksistaan, tarkistetaan ja punnitaan. Lähetyslistaa verrataan toimitettuihin tavaramääriin ja poikkeamat ilmoitetaan välittömästi tavarantoimittajalle. Tavaravastaanotto-tila varustetaan pöydällä ja vaa'alla. Lisäksi sinne varataan säilytystilaa palautettaville pakkauslaatikoille ja rullakoille.

Kiponniemen toimintakeskuksessa vastaanottotilana toimii liukuovella varustettu ulkovarasto, johon rullakot voidaan siirtää suoraan autosta. Tavarantoimittaminen suurellakin rekka-autolla onnistuu kuskin toimiessa huolellisesti ja varoessa räystäitä. Tavarantoimittajien työn helpottamiseksi vastaanottotilan ulkopuolelle tulee tehdä opasteet. Sen hiekkaiselle etupihalle valetaan betoninen tasanne, jolloin kauemmaksikin jääneet rullakot voidaan työntää vastaanottotilaan.

Kellarin portaiden luokse yltävä betonitasanne helpottaa kuormien purkamisen lisäksi tavarankuljettamista. Kun keittiöstä ulkovarastoon menevien ovien kynnykset tasoitetaan, keittiövaunuja voidaan käyttää ruokasalista kellarille asti. Tämä helpottaa tuotteiden kuljettamista varastoihin ja vähentää henkilökunnan liikumista. Tavarankulku nopeutuu ja työ on ergonomisempaa kantamisen vähentyessä.

6.5 Varastot

Väärin sijoitetut ja väärän kokoiset säilytystilat voivat oleellisesti haitata keittiötyöskentelyä. Varastotilat sijoitetaan mahdollisimman lähelle raaka-aineiden käyttöpistettä. Harvemmin käytettävät tavarat voivat olla kauempanakin, mutta usein käytettävät tuotteet varastoidaan "käden ulottuville". (Partanen 2003, 41.) Tiheästi käytettävät tavarat sijoitetaan 70-100 sentin nostokorkeudelle, painavammat noin 50 sentin korkeudelle (Miettinen 2004, 55). Varastotilojen koko määräytyy keittiössä tapahtuvan toiminnan mukaan. Raaka-aineiden säilyttämiseen käytettävien tilojen lämpötilaa seurataan ja ne varustetaan ilmastoinnilla. Kuiva-ainetaraston ihanteellinen lämpötila on 15-18 astetta, kylmäsäilytystilojen lämpötila määräytyy siellä säilytettävien tuotteiden mukaan.

Tiloja suunnitellessa on otettava huomioon mm. raaka-aineiden kierto sekä kylmäkoneiden raitisilman saanti ja ilmanpoiston esteettömyys. Työntekijää helpottaa mahdollisuus säilyttää raaka-aineita kärryillä ja rullakoilla myös varastoissa, koska se vähentää turhia siirtoja. (Aatola & Väisänen 2004, 21.) Hyllyjen korkeutta pitää voida vapaasti säädellä. Niiden syvyys vaihtelee 40–50 sentin välillä ja materiaaliltaan hyllyjen on oltava helposti puhdistettavia, kuten muovia, metallia tai laminaattia. (Karanko ym. 1990, 12.)

RT 94 -10443 (1991, 9) -suurkeittiö-ohjekortin mukaan jäähdytettyjä varastoja on oltava ainakin kaksi, sillä elintarvikkeet säilyvät parhaiten hiukan eri lämpötiloissa. Kylmäsäilytystiloja on hyvä varata lisäksi ruoanvalmistustilaan käsivarastoksi. Ruokien nopea jäähdytys onnistuu parhaiten siihen erikseen varatussa jäähdytyskaapissa. Lämpimänä tarjottava ruoka on jäähdytettävä alle neljässä tunnissa +60 asteesta alle 8 asteeseen (Elintarvikevirasto 2005). Pakasteiden säilyttämiseen suurkeittiössä tarvitaan pakkashuone tai -kaappi.

Kiponniemessä erilliset kylmiöt yhdistetään yhdeksi kylmähuoneeksi. Kylmähuoneen ovet ovat metrin levyisiä, jotta sinne päästään keittiövaunujen kanssa. Kylmähuone sijoitetaan ruokasalin ja keittiön väliin ns. läpimenokylmiöksi. Näin linjastoa voidaan täyttää suoraan kylmiöstä, eikä keittiöhenkilökunnan tarvitse kiertää keittiön kautta hakemaan täydennystä.

Nykyisistä keittiön kylmiöistä toinen siirretään ruoanvalmistuspisteen läheisyyteen käsivarastoksi ja toinen käytävälle juureskylmiöksi vanhan tilalle. Ruoanvalmistuspisteen kylmiössä säilytetään mm. maustekastikkeita, hiivaa, hyödynnettäviä ruokia, ruoanvalmistuksessa sekä leivonnassa käytettäviä maitotaloustuotteita ja rasvoja.

Kellarin käyttöä vähennetään etenkin kesäaikaan, jolloin sen lämpötilaan ei voida täysin luottaa. Kellari sopii säilykkeiden ja juuresten säilytyspaikaksi, mutta helposti pilaantuville raaka-aineille varataan tilaa kylmähuoneeseen. Jäähdytyskaappi sijoitetaan käytävälle juureskylmiön viereen. Sieltä tuotteet siirretään joko kylmähuoneeseen tai pakkashuoneeseen.

Asiakkaiden iltapalatarvikkeet varataan edelleenkin ruokasalin puolella olevaan erilliseen jääkaappiin. Kun maitotaloustuotteet säilytetään kylmähuoneessa, jääkaapissa riittää tilaa. Kylmähuoneen ovet lukitaan yöksi, jottei asiakkaille synny kiusausta käyttää muita kuin heille varattuja tuotteita.

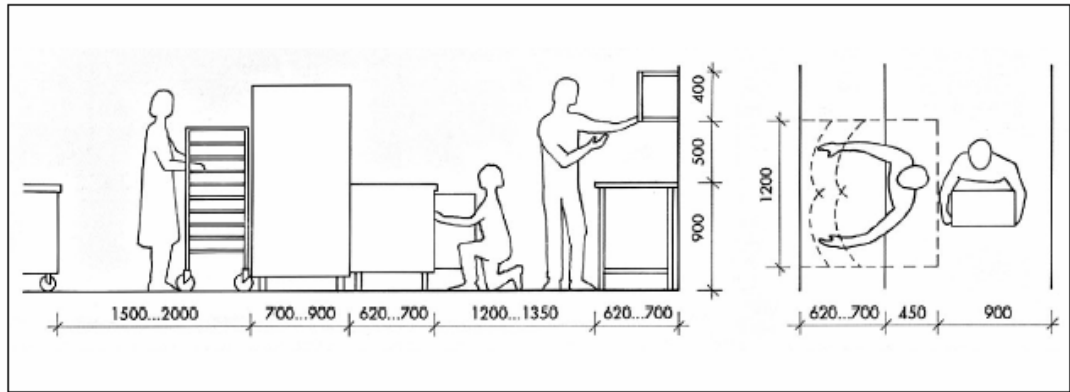
Kynnysten poistamisen jälkeen tuotteiden hakeminen ja vieminen pakkahuoneeseen helpottuvat, joten syrjäinen sijainti ei ole ongelma. Käsivarastoksi ja erityisruokavalioiden tuotteiden säilyttämistä varten keittiöön jätetään nykyiset pakastimet.

Kuiva-ainevarasto säilyy paikoillaan vastaanottotilan läheisyydessä. Kuiva-ainevarastossa on tilaa ylimääräisille välineille ja pakkaustarvikkeille. Usein käytetyille mausteille rakennetaan hylly ruoanvalmistusyksikön keskelle, jolloin niitä voidaan käyttää molemmilla puolilla työskennellessä. Harvemmin käytettävät mausteet säilytetään kuiva-ainevarastossa.

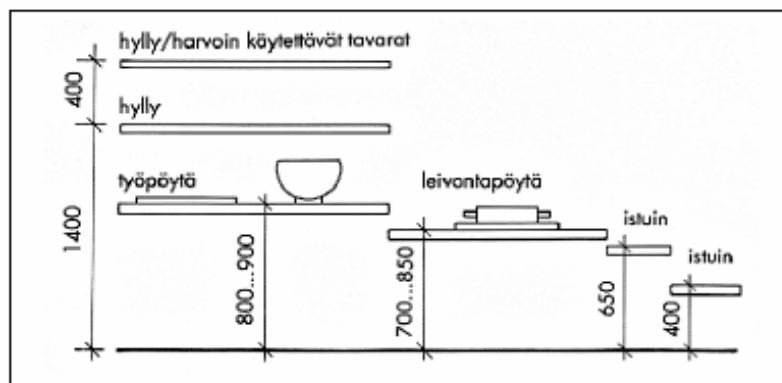
6.6 Tuotantotilat

Tuotantotiloihin kuuluvat keittiön esikäsitteily- ja ruoanvalmistustilat. Ne suunnitellaan siten, että kaikille tarvittaville välineille on mietitty säilytystilat työpisteen läheisyyteen. Esimerkiksi esikäsitteilypisteestä löytyvät pienet työvälineet, veitset, leikkuulaudat ja bioastia. Ruoanvalmistustilan läheisyydessä säilytetään kauhoja ja kattiloita. Jokainen työpiste tarvitsee oman pesuallan. Pesuallan kokoon vaikuttaa työpisteessä tapahtuva toiminta.

Keittiötiloissa väljyys on valttia. RT 94-10443 (1991, 11) –ohjekortti suosittelee käytävien leveydeksi 1,2 - 1,35 metriä. Vaunuja käytettäessä tilaa tarvitaan parikymmentä senttiä enemmän. Kuvioissa 13 ja 14 on kuvattu työskentelytilojen yleisiä suosituksia.



KUVIO 13. Ruoanvalmistustilojen mitoitussuosituksia



KUVIO 14. Työskentely- ja säilytystilojen sekä istuinten korkeuksia

Oikein mitoitettu työtaso on keittiöergonomian lähtökohta. Hyvää työtasoa voi säätää käyttäjän ja työtehtävän mukaan. Työtasojen normaalikorkeus on 85 - 90 senttiä. Tätä matalampaa tasoa tarvitaan mm. voimaa vaativissa työtehtävissä kuten kaaviloimisessa ja paloittelussa sekä joitakin koneita käytettäessä (ks. kuvio 14). Väljä mitoitus ja laitteiden oikea sijoitus ovat tärkeitä kaikkialla, mutta etenkin ruoanvalmistustiloissa.

6.6.1 Esikäsittelytilat

Multajuuresten, vihannesten sekä kalan käsittelyyn suurkeittiöissä täytyy olla omat, erilliset tilat (Elintarvikevirasto 2005). Omien osastojen tarve on kuitenkin viime vuosina vähentynyt, sillä ammattikeittiöt käyttävät nykyään paljon valmiiksi käsiteltyjä kasviksia, kuten kuorittuja perunoita ja pakastekasviksia.

Nykyisin esikäsitteilytilojen varustukseen kuuluu kuorimiskoneen sijasta vihannesleikkuri, säädettävät työtasot sekä toimiva huuhtelupiste.

Kiponniemen keittiössä käytetään pääasiassa valmiiksi kuorittuja perunoita. Porkkanat, sellerit ja muut juurekset käsitellään itse menekin mukaan. Perunankuorimiskonetta on käytetty viime vuosina pelkästään uusien perunoiden pesemiseen. Kuorimiskone vie arvokasta työtilaa keittiöstä, joten toimintakeskuksessa siirrytään käyttämään kokonaan valmiiksi kuorittuja juureksia. Ihanteellista olisi sijoittaa kuorimiskone ulkovarastoon, jossa sitä voitaisiin tarpeen tullen käyttää. Viemäröinnin tekeminen ulkovarastoon ei kuitenkaan ole taloudellisesti järkevää koneen hyötyyn nähden.

Esikäsitteilyä ja salaattien valmistusta varten uudistettuun keittiöön varataan työskentelytilaa kylmähuoneen sivulle. Vihannesleikkuri sijoitetaan vesipisteen läheisyyteen, jolloin se on helppo puhdistaa. Näkyvyyttä ruokasaliin parannetaan lisäämällä esikäsitteilytilan ja ruokasalin väliin sälekaihtimilla varustettu ikkuna.

Esikäsitteilytila varustetaan suurella altaalla, jolloin tuoretuotteet voidaan huuhdella GN-astiaa apuna käyttäen. Vesipiste varustetaan esipesusuihkulla, joka nopeuttaa ja tehostaa huuhtelua.

6.6.2 Ruoanvalmistustilat

Kuumakeittiön valmistuslaitteet ovat usein lähtökohtana koko keittiön sisustussuunnittelulle. Laitteiden sijoitusta suunnitellessa otetaan huomioon niiden tarvitsemat apuvälineet ja –pöydät sekä vesi- ja sähköliitännät. Kuumalaitteet sijoitetaan höyrykupujen alle. (Karanko ym. 1990, 12.) Lämpölaitteiden ja astianpesukoneen synnyttämät lämpö- ja kosteuskuormat ohjataan pois keittiötilasta. Poistolaitteet sijoitetaan keittiölaitteen yläpuolelle siten, että se ylittää laitteen 30 sentillä. (Pulsa 2004, 49.) Laitteiden valinnassa pitää kiinnittää huomiota mm. niiden kapasiteettiin, huoltomahdollisuuksiin ja puhdistettavu-

teen. Esimerkiksi sekoittava pata ei polta ruokaa padan sisäpintaan, mikä nopeuttaa sen puhdistusta. (Salminen 2003, 12.)

Keittiöissä, joissa ruoanvalmistuksen lisäksi leivotaan, pyritään leivontatilat sijoittamaan omaksi kokonaisuudekseen. Leivontapöydän materiaalina käytetään yleensä koivua tai teakia, mutta myös teräs-, marmori- tai muu tiiviistä massasta valmistettu levy sopii tehtävään. (RT 94-10443, 10.)

Toimintakeskuksessa ruoanvalmistuslaitteet säilyvät ennallaan ja muodostavat jatkossakin keittiön keskelle kuumakeittiön. Vanha laitoskeittiöuuni poistetaan ja tilalle asennetaan työpöytä, jolloin näkyvyys koko keittiöön paranee. Toiminnan laajentuessa tai vanhan kippikattilan rikkoutuessa tilalle voidaan hankkia sekoittava kombipata. Pata vapauttaa työntekijän kattilan äärestä, sillä se pitää lämpötilan halutunlaisena sekoittaen ja mahdollisesti jäähdyttäen tuotteet. Kombipata on kippikattilaa monipuolisempi, sillä sitä voidaan käyttää keittämisen lisäksi taikinoiden tai soseiden valmistukseen, vispaukseen, kypsentämiseen tai murustamiseen (Metos 2005-2006, 61). Padan avulla ruoka kypsyy tasaisemmin ja ylikypsymistä voidaan välttää säätämällä lämpötila sopivan alhaiseksi asiakkaiden viipyessä.

Vanhan monitoimiuunin lisäksi hankitaan toinen samanlainen ruoanvalmistusta varten. Tämä sijoitetaan seinän viereen kuumakeittiön läheisyyteen. Leivontaan tarkoitettu nykyinen monitoimiuuni nostetaan uuden päälle. Leivontatila pysyy entisen kokoisena, mutta se siirretään nykyisen emännän toimitilan paikalle ikkunoiden alle. Leivontatila erotetaan astianpesuosastosta ovella.

Tiloissa tarvittaville astioille ja valmistusvälineille varataan alakaappeja ja hyllyjä mahdollisuuksien mukaan. Tavaroiden asettelussa kiinnitetään huomiota niiden kokoon ja muotoon: korkeat kulhot laitetaan alatasolle ja matalat tarjoilulautaset voivat olla ylempänäkin. Posliinisille tarjoiluastioille varataan oma astiakaappi ruoanvalmistustilan läheisyyteen. Muoviastioille järjestetään tilaa kuiva-ainevarastoon.

6.7 Asiakastilat

6.7.1 Ruokasali

Ruokasalin suunnittelussa on oleellista, että tila on joustava ja väljä. Asiakkaiden on kyettävä liikkumaan ruokasalissa vaivattomasti. Esimerkiksi asiakkaiden kulkureitit on syytä hahmottaa, jotta risteävän liikenteen syntymistä vältetään. Tällöin ruoan jonottaminen, ottaminen sekä astioidenpalautus toimivat sujuvasti. (Partanen 2003, 44.)

Ruokasalia mitoitettaessa yhtä asiakaspaikkaa kohden varataan 60 senttiä pöytätilaa leveyssuunnassa. Lisäksi suunnittelussa on kiinnitettävä huomiota mm. pöydänjalkojen sijoittumiseen, jotta ne eivät ole esteenä asiakkaiden istumiselle ja pöytäryhmien muunneltavuudelle. Liikuntaesteisten tarpeet on myös otettava huomioon. Esimerkiksi kulkuväylien pitää olla pintarakenteeltaan riittävän kovia ja helppokulkuisia, helposti löydettäviä ja mitoitukseltaan pyörätuolin kulun mahdollistavia.

Ruokasalin muunneltavuus mahdollistaa tilan tehokkaan käytön. Ruokasalia voidaan käyttää esimerkiksi kokoustilana tai siitä voidaan lohkaista erillinen ruokailutila toiselle asiakasryhmälle. Kalusteiden rakenteiden on oltava tarkoituksenmukaisia. Kalusteet valitaan käyttötarkoituksen mukaan ja niiden liikuteltavuuteen, pinottavuuteen sekä monikäyttöisyyteen on syytä kiinnittää huomiota. Istuinten materiaalin valintaan vaikuttaa liikeidea ja käytön tiheys sekä materiaalin puhdistettavuus. Kalusteiden valinnalla ja ruokasalin sisustuksella pystytään vaikuttamaan ilmapiiriin intiimiyteen, rauhallisuuteen tai jännittävyyteen. (RT 94-10442, 12.)

Kiponniemen ruokasali säilyy lähes ennallaan. Asiakaspaikkoja on 122, joista 24 lämmitettävällä terassilla. Ruokasalista voidaan erottaa paljeovilla 37 hengen kabinetti. Nykyisen kesäterassin lattia nostetaan samalle tasolle ruokasalin kanssa ja siihen asennetaan lattialämmitys. Seinät lasitetaan ja terassikalusteet vaihdetaan suorakaiteen muotoisiin pöytiin.

Ruokasalissa käytetään myös suorakaiteen muotoisia pöytiä. Pitkät pöydät sopivat hyvin Kiponniemen liikeideaan, sillä samassa pöydässä syöminen vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Ryhmät ja joukkueet pääsevät saman pöydän ääreen keskustelemaan päivän tapahtumista. Pöytiä voidaan yhdistellä eri tavoin tilaisuuden luonteen mukaan. Astianpalautuslinja erotetaan ruokasalista kevyellä seinällä, joka toimii näkö- ja meluesteenä.

6.7.2 Buffetpöytä

Buffetpöydän suunnittelussa on huomioitava omavalvonnan asettamat vaatimukset. Tarjolle laitettujen ruokien täytyy säilyä oikean lämpöisinä, ja elintarvikkeita suojataan pisara-, kosketus- ja pölytartunnalta esimerkiksi piasuojiin avulla. (Elintarvikevirasto 2005.) Hyvästä linjastosta on suora näkö- ja kulkuyhteys sisäänkäynnille sekä keittiöön. Asiakkaiden on helppo ottaa linjastosta ruoat ja tuotteet on sijoitettu johdonmukaisesti linjastoon. Esimerkiksi ruokalista ja hinnasto ovat selkeästi esillä ja erityisruokavaliota noudattava löytää ateriansa vaivattomasti. Linjaston täyttämisen, puhdistettavuuden ja muunneltavuuden huomioiminen helpottaa työntekijöiden arkea. (RT 94-10442, 15.)

Toimintakeskuksen yksipuolinen linjasto muuttuu kaksipuoliseksi buffetpöydäksi, jolloin ruokajonoja voidaan lyhentää ja ruokasalin käyttö tehostuu, vaikka asiakaspaikat eivät huomattavasti lisäänykään. Nykyisin ruoka-aikoja on suurissa tapahtumissa porrastettu puolen tunnin välein jolloin ryhmän viimeiset saavat ruoan vasta, kun toinen ryhmä on jo tulossa ruokailemaan. Kaksipuolinen buffetpöytä nopeuttaa ruoan ottamista, joten asiakkaille jää enemmän aikaa ruokailusta nauttimiseen. Pienten ryhmien kyseessä ollessa linjasto katetaan yksipuoleiseksi.

Buffetpöydän etuna on sen liikuteltavuus. Esimerkiksi juhlatilanteissa linjaston sijaintia voidaan muuttaa, jolloin ruokasali saa erilaisen ilmeen. Buffetpöytä varustetaan lämpö- ja kylmäaltailla. Juomat pysyvät viileinä huurretasen pääl-

lä. Lautasjakelijoihin mahtuu lähes kaikki lautaset. Alle 50 hengen ruokailuissa toisessa lautasjakelijassa voidaan pitää syvät ja toisessa matalat lautaset, jolloin niitä ei tarvitse vaihtaa lounas- ja päivällisaikaan. Laseja säilytetään koreissa linjastoon upotetussa lasitelineessä (liite 4). Ylimääräisille ruokailuas-
tioille on säilytystilaa buffetpöydän alakaapeissa.

Buffetpöytä erotetaan ruokasalista kaihtimilla, paljeovilla tai vastaavalla lukit-
tavalla seinäkkeellä (Karanko ym. 1990, 15). Seinä toimii näkö- ja melusuoja-
jana jolloin ruokasalia voidaan käyttää muuhunkin tarkoitukseen. Keittiöhenkilö-
kunta voi laittaa linjaston rauhassa kuntoon ja nostaa seinämän, kun kaikki on
valmista. Ruokailun päättyessä seinä voidaan laskea, jolloin henkilökunta voi
tyhjentää linjaston ja valmistautua uuteen kattaukseen samalla, kun asiakkaat
voivat pitää tilaisuuksiaan ruokasalissa.

Ruokalista laitetaan näkyviin buffetpöydän tarjotinpäättyyn viimeistään tuntia
ennen ruokailua. Se tehdään emännän tietokoneella olevalle ruokalistapohja-
lle. Ruokalistaan merkitään, jos tuote sopii keliaakikoille, laktoosi-
intolerantikoille tai maidottomille. Näin asiakas tietää heti, mitä toimintakes-
kuksessa on tarjolla ja sopiiko kyseinen tuote hänelle. Erytisyruokavaliot laite-
taan esille keittiön puoleisella työtasolla olevalle lämpölevylle.

6.8 Astianpalautus ja astiahuolto

Keittiöhenkilökunnan ja työvoimakustannusten kannalta on edullista, jos asi-
akkaat palauttavat itse astiansa ja ruoantähteensä ruokailun päätteeksi. Ja
tähänhän suomalaiset kuluttajat ovat tottuneetkin. Kohteliaat ja selkeästi nä-
kyvät opasteet astianpalautukseen säästävät asiakkaan aikaa. Partasen mu-
kaan (2003, 44) palautuspisteen siisteys, turvallisuus ja sujuvuus viestii yrityk-
sen palvelun laadusta. Astianpalautuksen läheisyyteen on hyvä varata kä-
sienpesumahdollisuus.

Astianpesusta syntyvä melu ei saa häiritä asiakkaiden ruokailurauhaa eikä
toisaalta keittiöhenkilökunnan työntekoakaan. Kaikissa keittiöissä ei kuiten-

kaan ole mahdollisuutta järjestää erillistä astianpesuosastoa. Karanko ja muut (1990, 13) suosittelevat, että alle 200 annoksen keittiöissä astianpesukone sijoitetaan keittiötilaan ja astianpesuosaston kattoon kiinnitetään kosteutta kestävä ja melua vaimentavat levyt.

Laitevalinnassa on huomioitava astianpesukoneen puhdistuksen helppous. Esimerkiksi tarpeettoman pitkien kuljettimien pesuun voi mennä yllättävän paljon aikaa. (Salminen 2003, 13.) Astianpesuosasto suunnitellaan niin, etteivät puhtaat ja likaiset astiat kohta. Osastolle varataan riittävästi esipesu- ja purkaustilaa ja siellä työskentelevää opastetaan toimimaan johdonmukaisesti. Puhtaat astiat puretaan mielellään suoraan linjastoon tai varastoon ja niiden ylimääräistä käsittelyä vältetään. (Partanen 2003, 41.)

Kiponniemen nykyistä astianpesuosastoa jatketaan keittiön puolelle. Esipesupöytä jatketaan, jolloin asiakkaat voivat lajitella lasit, lautaset ja tarjottimet suoraan koreihin. Keittiössä syntyvät tiskit esipestään oven vieressä olevassa altaassa. Astianpesukoneeksi valitaan tavallista suurempi yksitankkinen kupukone. Koneeseen mahtuu kerralla useampia GN-astioita, mikä nopeuttaa astianpesua riittävästi. Purkauspöydälle mahtuu yhtä aikaa kolme koria. Niistä astiat puretaan keittiövaunuille, joilla ne kuljetetaan paikoilleen. Astiat voidaan myös laittaa koritelineeseen ja lajitella ne hiljaisempaan aikaan.

6.9 Jätehuolto ja siivoustilat

Uusi jätelaki- ja asetus tulivat voimaan vuonna 1994. Jätelain avulla pyritään ohjaamaan jätehuoltoa ja vähentämään jätteen syntymistä. Jätteiden lajittelu helpottaa niiden hävittämistä ja mahdollistaa entistä tehokkaamman hyötykäytön. (Ala-kurikka ym. 1999, 57.) Ammattikeittiöissä lajitellaan biojäte, kuivajäte, lasi, metalli, keräyspaperi, toimistopaperi ja pahvi. Kaikille jätteille varataan oma, kannellinen säilytysastia ja niitä säilytetään erillään elintarvikkeista. Hygieeninen toiminta edellyttää, että biojäte poistetaan keittiötiloista päivittäin. (Salminen 2003, 14.)

Kiponniemen jätekatos on suhteellisen kaukana keittiötiloista. Ne on järjestetty autokatoksen viereen, johon tuodaan myös toimintakeskuksen muualla syntyvät jätteet. Järjestely on suhteellisen toimiva, sillä kuljettamisessa apuna käytetään maitokärryjä, jolloin kaikki jätteet saadaan vietyä kerralla. Kiponniemessä jätteet tyhjennetään kahden viikon välein. Talviaikaan rytmi on sopiva, mutta kesällä jätemäärä on suurempi, eivätkä säilytysastiat tahdo riittää. Kesällä jäteastiat tulee tyhjentää kerran viikossa.

RT 94 -10443 (1991, 14) -suurkeittiö-ohjekortin mukaan suurkeittiössä on oltava keittiötiloista erillinen säilytystila siivousvälineille ja -aineille. Pesuaineet pitää säilyttää lukittavassa kaapissa. Siivoustila varustetaan lattiakaivolla sekä kaatoaltaalla ja sen ilmanvaihdosta on huolehdittava.

Kiponniemen keittiön siivoustilat käytävän varrella toimivat mm. pesuaineiden ja pöytäpyyhkeiden säilytystilana. Tilassa on kaatoallas, jossa siivousvälineitä voidaan pestä. Lattianpesuvälineet säilytetään seinätelineessä astianpesuosastolla, jossa on myös lattianpesuun tarkoitettu vesiletku.

6.10 Emännän toimitilat sekä ATK-järjestelmä

Suosittelun mukaan emännälle varataan erillinen työtila, josta näkee keittiöön ja ovelle. Tilat varustetaan tietokoneella ja internet-liittymällä. Paperitöiden tekemiseen pitää olla riittävästi pöytätilaa. Kansioille, mapeille ja esitteille varataan säilytystilaa. Emännän toimitilan pitää olla riittävän väljä työhaastatteluiden ja kehityskeskusteluiden järjestämiseen. (Karanko ym. 1990, 13.)

Keittiön ATK-järjestelmä helpottaa ruokalistojen ja työvuorolistojen tekoa, kulujen seuraamista sekä varastokirjanpitoa. Tietotekniikan käytöllä on todettu olevan myös psykologista merkitystä: se lisää keittiönväen arvostusta sen omissa ja muiden silmissä. Sähköinen yhteys tavarantoimittajiin vapauttaa aikaa, sillä tilaukset voidaan hoitaa omaan tahtiin tietokoneella, eikä keneenkään tarvitse olla kiireisimpään aikaan puhelimessa. (Puustinen 2003.)

ATK-järjestelmiä kehitetään jatkuvasti vastaamaan yhä paremmin ammatti-keittiöiden tarpeisiin. Tehokkuuden, laadun ja turvallisuuden vaatimuksien kasvaessa manuaalinen tiedonhallinta on käymässä kömpelöksi. Järjestelmien avulla tuotteiden tilaaminen, laskujen käsitteleminen ja kustannusten seuranta helpottuu huomattavasti. Järjestelmien tärkeimpiä ja eniten käytettyjä käyttökohteita on reseptiikan hallinta. Keittiön tietojärjestelmiin voi tallentaa tuhansia reseptejä eri tavoin jaoteltuina käyttötarkoituksen, asiakasryhmän tai raaka-aineen perusteella. Reseptipankkeja käytetään jokapäiväisessä toiminnassa muuttamalla ruokaohjeet oikealle asiakasmäärälle. (Riihikoski, Taskinen & Tuikkanen 2005, 22.)

Reseptipankin lisäksi paljon käytettyjä ohjelmistoja ovat raaka-aineiden tilaus- ja varastotoiminnan hallintaan liittyvät toiminnot. Kilpailun kiristyessä raaka-aineiden hintoja ja varastonkiertoa on pystyttävä seuraamaan ja ohjaamaan entistä systemaattisemmin. Tarpeesta huolimatta ammattikeittiöt eivät ole hyödyntäneet inventaarioiden ja varastojen reaaliaikaista seuraamista kovin paljon, vaikka niihin on kehitetty sopivat järjestelmät. Myös omavalvonnan tehostaminen ohjelmien avulla on lapsen kengissä. (Riihikoski ym. 2005, 22.)

Kiponniemessä emännän toimitilat muuttuvat kioskin viereen, nykyisen invawc:n tiloihin. Tila vapautuu, kun wc siirtyy juhlasalin laajennuksen yhteydessä päärakennuksen toiseen päähän. Ikkunallisen oven avulla tilaan saadaan näköyhteys ruokasaliin. Yhteistyö sihteerin kanssa helpottuu, kun toimistot ovat vierekkäin. Tilavan toimiston kaappeihin varastoidaan servietit, kynttilät ja kynttilänjalat. Emännän toimitilojen kautta pääsee lisäksi suurempaan varastoon, jossa voidaan säilyttää ylimääräisiä astioita ja välineitä.

Emännän tehtäviä helpotetaan hankkimalla siihen suunniteltu ATK-järjestelmä. Kiponniemen toimintakeskukseen sopii esimerkiksi Aterix- ja Varax-ohjelmat. Aterix on reseptiohjelma, jota voidaan hyödyntää ruokaohjeiden ylläpidossa ja ruokalistojen suunnittelussa. Ohjelmalla voidaan laskea mm. ravintoarvoja, annoskokoja, raaka-ainekustannuksia ja myyntihintoja. Aterix-reseptiohjelmalla tehdään ruokalistoja ja suunnitellaan ateriakokonaisuuksia. Reseptiohjelmaan voidaan liittää varasto-ohjelma Varax, jonka avulla nähdään

raaka-aineiden määrä varastossa ja tilaaminen on helpompaa. Varasto-ohjelma nopeuttaa myös inventaarion tekemistä. (Valtion ravitsemistiedekunta 2005.) ATK-järjestelmä maksaa itsensä takaisin, sillä sen avulla hävikkiä voidaan pienentää. Reseptipankin perusteella voidaan täsmällisemmin tilata ja valmistaa ruokia. Varasto-ohjelman avulla pysytään nykyistä paremmin selvillä, mitä varastoissa on, eivätkä tuotteet pääse vahingossa vanhenemaan pilalle.

6.11 Henkilökunnan sosiaalityilat

Henkilöstölle on järjestettävä sosiaalityilat, joissa hän voi vaihtaa vaatteensa, säilyttää tavaransa ja tarpeen tullen peseytyä. Sosiaalityilat sijoitetaan lähelle sisäänkäyntiä siten, etteivät ne avaudu suoraan elintarviketiloihin. Taukotilana voidaan pitää ruokasalia. (RT 94-10443, 9.)

Sosiaalityloihin kuljetaan Kiponniemessä joko tavarantoimitusten läpi tai pääsisäänkäynnistä tullessa keittiön ohikulkemaan käytävää pitkin. Sosiaalityloissa on pukukaapit vakitukselle henkilökunnalle sekä wc- ja suihkutilat. Sosiaalitylojen puhtaanapidosta vastaa keittiöhenkilökunta, sillä tilat ovat pääasiassa heidän käytössään. Miehillä vastaavia sosiaalityloja ei ole.

Toimintakeskus järjestää keittiöhenkilökunnalle työvaatteet ja suojavälineet. Työkengät työntekijä hankkii itse, mutta lattianpesussa tarvittavat kumikengät saadaan talosta. Jättekätköön mennessä työkengät tulee vaihtaa ulkojalkineisiin, jotta keittiötiloihin ei kulkeudu epäpuhtauksia. Ulkona työskennellessä tai pakkahuoneeseen mennessä työntekijä voi pukea ylleen toppatakin. Työvaatteet pestään Kiponniemen tiloissa. Niiden siisteydestä ja puhtaanapidosta vastaavat keittiöhenkilökunta ja Kiponniemen siistijä.

7 LAITEKUSTANNUKSET JA SANEERAUSAIKATAULU

Keittiötilojen muutoksia on tehty maltillisesti ja taloudellinen näkökulma huomioiden. Uusia koneita ja laitteita ei tässä vaiheessa juurikaan hankita, vaan nykyiset toimivat laitteet sijoitetaan uudelleen ja ne vaihdetaan, kun tarvetta ilmenee. Suurimmat kulut syntyivät buffetpöydän ja astianpesuosaston muutoksista. Liitteessä 5 oleva kustannuslaskelma sisältää vain uusien koneiden ja laitteiden hinnat. Siinä ei ole huomioitu esimerkiksi muutostöiden tekemiseen meneviä työntekijöiden palkkoja. Kustannuslaskelmassa on käytetty Metos Oy:n tuotteita. Kilpailevilla valmistajilla, kuten Dietalla, samat laitteet voivat olla edullisempia. Metoksen tuotteiden valitseminen koneisiin ja laitteisiin on järkevää korkeammasta hinnasta huolimatta, sillä nykyisetkin keittiön koneet ovat kyseisen yrityksen valmistamia. Näin keittiön kaikki huolto- ja takuutyöt voidaan hankkia samasta yrityksestä. Työtasot ja –vaunut voidaan sitä vastoin hankkia muilta valmistajilta. Mitoiltaan ne ovat standardikokoisia, joten eri valmistaja näkyy vain hinnassa.

Käytännössä keittiötilojen uudistaminen tullaan toteuttamaan talvella, vuoden hiljaisempaan aikaan. Tällöin koko toimintakeskus suljetaan, jolloin muutostyöt voidaan tehdä nopeasti, asiakkaita häiritsemättä. Keittiötilojen uudistaminen olisi toteutettava nopealla aikataululla, mielellään jo seuraavana talvena, vuosien 2006–2007 vaihteessa. Kiponniemen keittiön pintamateriaalit ovat edelleenkin käyttökelpoisia, mikä nopeuttaa muutostöiden tekemistä. Ruokapalvelutyöntekijöiden jaksamisen kannalta osa uudistuksista pitää tehdä pikimmiten. Esimerkiksi kynnysten poistaminen ulkovarastoon mennessä ja valaistuksen tehostaminen ovat nopeita, mutta hyödyllisiä muutoksia.

8 POHDINTA

Ajatus Kiponniemen keittiötilojen uudistamisesta on lähtenyt keittiöhenkilökunnalta ja sitä ovat tukeneet toiminnanjohtaja sekä Kiponniemen tukirenkään organisaattorit. Tiloissa työskentelevät ovat alansa asiantuntijoita. He tuntevat työn monimuotoisuuden ja haasteet sekä tietävät hygieenisen toiminnan vaatimukset. Yleensä tilahankkeiden suunnitteluun hankitaan ulkopuolinen tekijä, joka tietää tilasuunnittelusta paljon, mutta ei välttämättä tunne kyseisen paikan haasteita. Kiponniemen toimintakeskuksessa asiaa lähestyttiin esimerkillisellä tavalla. Opinnäytetyö on keittiötyöntekijöiden näkemys, millaiset keittiötilat Kiponniemi tarvitsee, jotta ruokapalvelut voidaan toteuttaa ergonomisesti, tehokkaasti ja asiakkaat huomioon ottavasti. Toivoisin, että henkilökunta voi olla mukana myös suunnitelman toteutuksessa.

Opinnäytetyössä ruokapalveluita ei ole käsitelty itsenäisenä yksikkönään, vaan Kiponniemen toiminnan osa-alueena. Koska Kiponniemen toimintakeskuksella ei ollut valmista liikeidean kuvausta eikä tarkkaa tietoa asiakasmääristä, opinnäytetyön tekeminen täytyi aloittaa niistä. Vain näin voitiin selvittää, millaisia ruokapalveluita toimintakeskus tarvitsee. Koin liikeidean määrittelyn vaikeaksi, koska keittiötyöntekijänä en aikaisemmin ollut perehtynyt Kiponniemen toimintaan riittävän tarkasti. Tästä nousikin mieleeni kysymys, tunteeko koko toimintakeskuksen henkilökunta toiminnan kokonaisuuden yhtä hatarasti. Perehdyttämislle ja tiedottamiselle olisi mielestäni tarvetta.

Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen työssä olevaa liikeidean kuvausta pitäisi vuosittain päivittää ja tarkistaa sen paikkansapitävyys. Liikeidean määritelmän täytyy olla koko henkilökunnan nähtävillä, jotta se tietää kenelle, millä mielikuvalla ja mitä Kiponniemi haluaa olla. Muutosten keskellä henkilökunnan on entistä tärkeämpää tietää yrityksen kehykset, joissa toimitaan. Uusien ja osaiikaisten työntekijöiden täytyy osata työskennellä yritysideo mukaisesti, ja ilman kirjallista määritelmää asia jää helposti epäselväksi. Liikeidean lisäksi myös toimintakeskuksen visio tulisi saattaa kirjalliseen muotoon. Näin henkilö-

kunta voisi omalla työpanoksellaan tukea vision saavuttamista ja henkisesti valmistautua muutoksiin.

Tarkempi perehtyminen Kiponniemen toimintaan osoittaa, että keittiötilojen laajenukselle ei ole tarvetta. Kiponniemen on tarkoitus pysyä kysynnästä huolimatta kohtuullisen kokoisena. Sen tarkoitus ei ole saavuttaa ihmismassoja, vaan auttaa eri tavalla segmentoiden useita pienempiä asiakasryhmiä. Asiakasmäärät vaikuttivat luonnollisesti päätösten tekoon tilasuunnittelussa. Esimerkiksi päädyin siihen, että Kiponniemen keittiössä ei ole tarvetta vielä tunnelikoneelle. Astianpesua nopeutetaan pidentämällä palautuspöytää, jolloin asiakkaat voivat itse lajitella astiansa suoraan koreihin. Astianpesukoneeksi valitaan suurempi kupukone, jolloin ruoanvalmistusastioiden peseminen nopeutuu. Kuorimakoneen poistamiseen päädyin, koska sen käyttö on vähäistä ja sen siirtäminen esimerkiksi ulkovarastoon on todennäköisesti melko kallista.

Kiponniemen keittiötilat ovat itselleni hyvin tuttuja, koska olen työskennellyt niissä useampana vuonna. Tästä on ollut opinnäytetyön tekemisessä hyötyä, mutta ehkä haittaakin. On vaarana, että olen jäänyt liiaksi kiinni nykyisiin rajoitteisiin. Tätä välttääkseni tein Kiponniemen keittiötiloista kaksi erilaista pohjapiirustusta. Ensimmäisessä pohjapiirustuksessa kiinnitin huomiota astianpesuosastoon ja linjastoon, jotka ovat keittiön eniten uudistamista kaipaavat paikat. Muuten suosin keittiössä pieniä muutoksia. Kuiva-ainevarasto ja ns. ”kuumakeittiö” jäivät omille paikoilleen, jolloin remontointi- ja sähkötöitä ei tarvitse tehdä uudelleen. Toisessa pohjapiirustuksessa irrottelin enemmän. Unohdin Kiponniemen nykyisen pohjapiirustuksen ja sijoitin työskentelytilat täysin uudelleen. Tässä pohjapiirustuksessa ruoanvalmistuslaitteet olivat seinän vieressä ja työtasot keittiön keskellä. Varastot, astianpesuosasto ja buffetpöytä olivat eri paikoissa kuin ensimmäisessä pohjapiirustuksessa. Halusin näin herättää Kiponniemen henkilökuntaa näkemään erilaiset mahdollisuudet ja laajentaa omaakin ajattelua. Päädyimme Kiponniemen toiminnanjohtajan ja keittiöhenkilökunnan kanssa valitsemaan opinnäytetyö hön liitteenä 2 olevan pohjapiirustuksen, jossa muutoksia on tehty harkitummin. Kun saneerausbudjetti on selvillä, molempia pohjapiirustuksia on syytä vielä tarkastella. Niitä voidaan varmasti joltain osin yhdistää. Rajallisissa tiloissa toimiessa joudutaan kuitenkin aina tekemään kompromisseja. Kiponniemen henkilökunnan on hyvä

vielä miettiä, mihin työskentelytiloihin panostetaan ja missä kohdissa voidaan hiukan joustaa.

Iltapalan tarjoaminen ja iltatiskien peseminen ovat edelleenkin ongelmia. Työ on liian pieni, jotta keittiöhenkilökunnan kannattaisi työskennellä myöhemmään, mutta aamulla tiskaaminen hidastaa uuden päivän aloittamista. Iltapalan tarjoamista ja etenkin tiskausta ei voida aina jättää myöskään talkoolaisille. Hekin tarvitsevat vapaailtoja. Uudistusten myötä tämä ongelma ei siis täysin katoa, mutta tilanne kuitenkin helpottuu. Suurempi asiakaskylmiö helpottaa ruokien tarjollepanoa ja uudistettu astianpesuosasto nopeuttaa astioiden tiskausta aamulla. Lisäksi puhtaiden astioiden vieminen buffetpöytään on entistä nopeampaa.

Kiponniemessä asiakaspalaute on saatu suullisessa muodossa. Kotoisa ilma-
piiri vaikuttaa siten, että asiakkaat uskaltavat sanoa sekä positiivista että ne-
gatiivista palautetta. Suullinen asiakaspalaute ei kuitenkaan kerro kaikkien
asiakkaiden mielipidettä. Monet parannusehdotukset tai pienet pettymykset
voivat jäädä sanomattakin. Tämän vuoksi kirjallisen palautejärjestelmän luo-
minen Kiponniemeen olisi erittäin tärkeää. Asiakaspalautteen kerääminen on
tärkeä työväline tilojen kehittämisessä ja palvelun parantamisessa. Kirjallises-
sa palautteessa sen antaja pysyy anonyymina, ja tieto on helposti talletetta-
vassa muodossa. Palautejärjestelmä voidaan tehdä myös sähköiseen muo-
toon ja kannustaa asiakkaita esimerkiksi palkitsemisen avulla antamaan pa-
lautetta.

Keittiötilojen uudistuksen myötä keittiöhenkilökunnan työ helpottuu monella
tavalla. Muutokset nostavat palvelun laatua ja pitkällä tähtäimellä katsottuna
lisäävät toimintakeskuksen tuottoisuutta. Opinnäytetyössä esiin tulevista muu-
tosehdotuksista suurin osa parantaa keittiöhenkilökunnan ergonomiaa ja vä-
hentää liikkumisen tarvetta. Tämä taas on suorassa yhteydessä työntekijöiden
jaksamiseen ja sairauslomien määrään. Kolmiosaista huvilaa rakennettaessa
huomattiin, että asiakkaiden suhtautuminen Kiponniemeen muuttui. Raken-
nusprojekti oli osoitus, että toimintakeskus on ajan tasalla ja täynnä uusia
mahdollisuuksia. Uskon, että keittiötiloja uudistettaessa sama ilmiö tulee tois-
tumaan. Keittiöhenkilökunnalle saneeraus antaa uutta intoa ja mielikuvan, että

asiat voivat muuttua. Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna uudistukset merkitsevät mm. huomattavasti lyhyempää jonottamisaikaa, lämpimämpää ruokaa sekä iloisempaa palvelua. Näkisin, että kokonaisuudessa Kiponniemen täytyy kiinnittää lähivuosina huomiota operatiiviseen toimintaan eikä niinkään kasvat-
taa volyymia. Laajentumisen sijasta nyt on aika työn organisoinnille. Hyvät työolosuhteet luovat työssä viihtyvyyttä, joka ei varmasti jää asiakkailta huomaamatta.

LÄHTEET

Aatola K. & Väisänen J. 2004. Ammattikeittiöiden kylmälaitteet ja niiden huolto. *Elintarvike ja terveys* 4, 20-23.

Ala-Kurikka, A., Jäntti, E. & Väyrynen M. 1999. Opetuskeittiön saneeraus - suunnitelma ja toteutus Keski-Savon oppimiskeskuksessa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousala.

Antila, S. 2005. Pääemännän sijainen, Kiponniemen toimintakeskus. Haastattelu 20.9.2005.

Avoin yliopisto. 2005. SWOT-analyysi. Viitattu 17.11.2005.

<http://www.avoinyliopisto.fi>, opas opiskeluun, opintojen suunnittelu, suunnittelun työkalut.

Elintarvikealojen työalatoimikunta. 2002. Elintarvikealan työsuojeluopas. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Elintarvikevirasto. 2005. Viitattu 9.11.2005. [Www.elintarvikevirasto.fi](http://www.elintarvikevirasto.fi), jäähdytys/ruoan tarjoileminen.

Esim. <http://www.elintarvikevirasto.fi/hygos/index.html?page=198> (Jäähdytys, viitattu 15.11.), <http://www.elintarvikevirasto.fi/hygos/index.html?page=195> (Ruoan tarjoileminen, viitattu 19.11.2005.)

Finfood. 2005. Laatuketju, keittiö. Finfoodin oppimateriaali. Viitattu 18.11.2005.

[Www.finfood.fi/finfood/ffom.nsf/0/3560CC676BE43F44C2256AD0003786AD?opendocument](http://www.finfood.fi/finfood/ffom.nsf/0/3560CC676BE43F44C2256AD0003786AD?opendocument)

Karanko J., Manninen H. & Sarvas M. 1990. Henkilöstöruokalan suunnitteluopas. Helsinki: Rakennushallitus.

Ketola, E. 2003. Terveysturvallisuuslainsäädäntö ja puhtaanapito. *Elintarvike ja terveys* 1, 7-8.

Kuusinen, J. 1998. Millä ilolla ihmiset sinne tulevatkaan! Kiponniemi toimintakeskuksena 20 vuotta, 2.

Maa- ja metsätalousministeriö. Uusi elintarvikelaki voimaan 1.3.2006. Viitattu 16.1.2006. <http://www.mmm.fi/tiedotteet/index.asp?nro=2047>

Matikainen E. 2004. Keittiötapaturma yllättää usein kiireessä. *Aromi* 2, 53-55.

Metos Oy Ab. Tuotekuvasto 2005-2006.

Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun – Toimivat tilat tila- palveluille. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousala.

Piirainen, H. 1996. Tilahankkeen toimintolähtöinen tarveselvitys: organisaation visioista, strategioista ja toiminnoista lähtevä tilatarpeen selvitysmalli. Väitöskirja. Tampere: Tampereen teknillinen korkeakoulu.

Pulsa A. 2004. Harkittu ilmastointi tuo tehoa ja mukavuutta keittiöön. Aromi 2, 48-49.

Puustinen, U. 2003. Patarouva neuvoo. Kunta ja me 5. Viitattu 10.9.2005. <http://www.ktv.fi/lehdet>, lehtiarkisto, 5/2003, teema

Riihikoski J., Taskinen T. & Tuikkanen R. 2005. Ammattikeittiöiden informaatioteknologia kehittyy. Kehittyvä elintarvike 3, 22-23.

RT 94-10442. 1991. Ravintolat ja kahvilat.

RT 94-10443. 1991. Suurkeittiö.

Ruotsalainen, T. 2003. Harjoitteluraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousalan 1. harjoittelu. Jyväskylä, 3-4.

Räty, P. 2005. Toiminnanjohtaja, Kiponniemen toimintakeskus. Haastattelu 9.9.2005.

Salminen M. 2003. Puhtaanapidon huomioiminen suurtalouden suunnittelussa. Elintarvike ja terveys 1, 9-14.

Sopivan lähellä, riittävän kaukana. 2005. Esite. Kiponniemen toimintakeskus.

Suomen vapaakirkko. Vuosikirjat 1985-2005. Kouvola: Suomen vapaakirkko.

Suomen vapaakirkko. 2005. Viitattu 20.9.2005. <http://www.svk.fi/>

Terveysturvallisuuslaki. 1994. Viitattu 9.11.2005. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19941280>

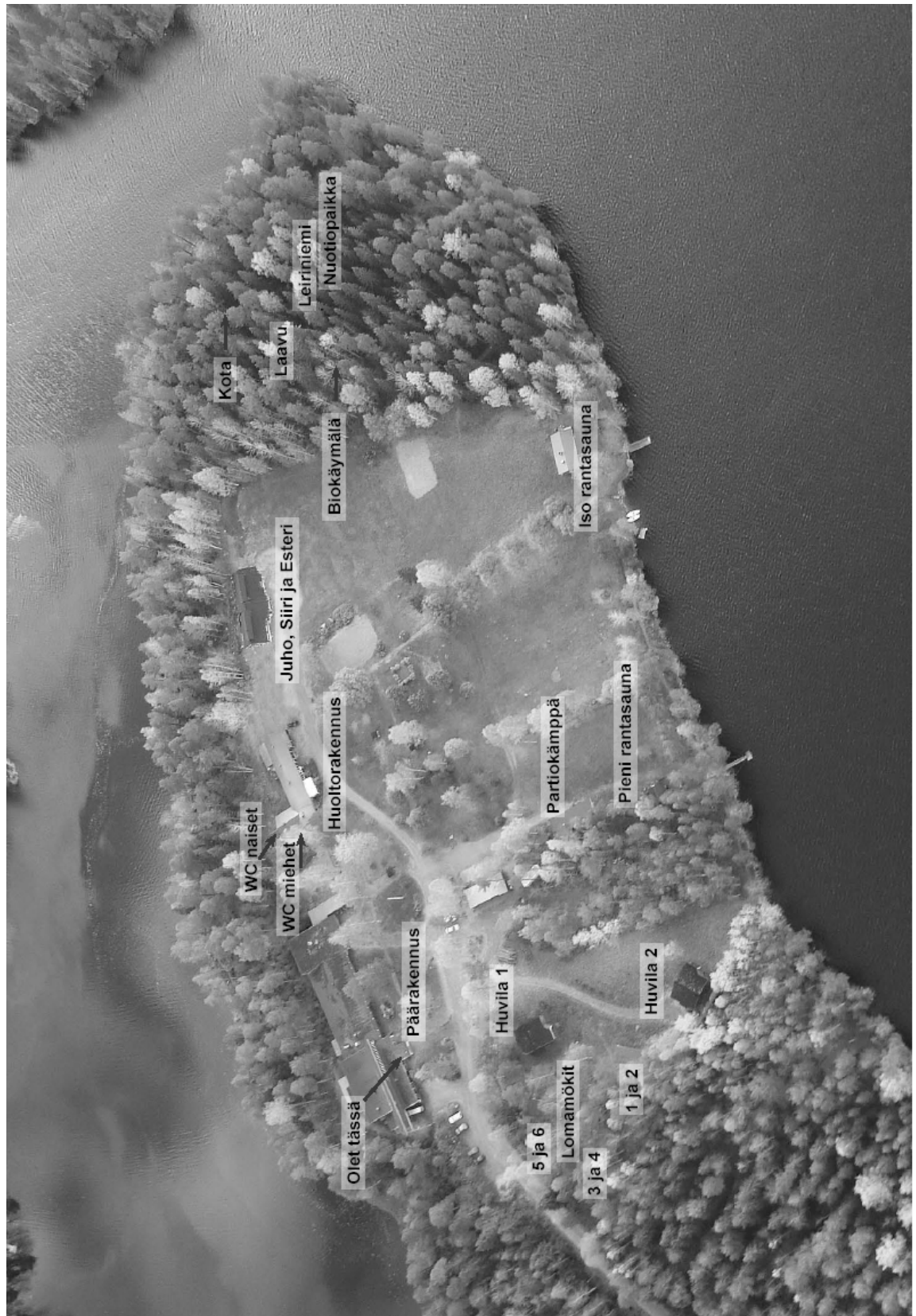
Tukirengas. 2005. Esite. Kiponniemen toimintakeskus.

Uusyrityskeskus Ensimetri. 2005. Liikeidea. Viitattu 17.11.2005. <http://www.ensimetri.fi/tiet0203.htm>

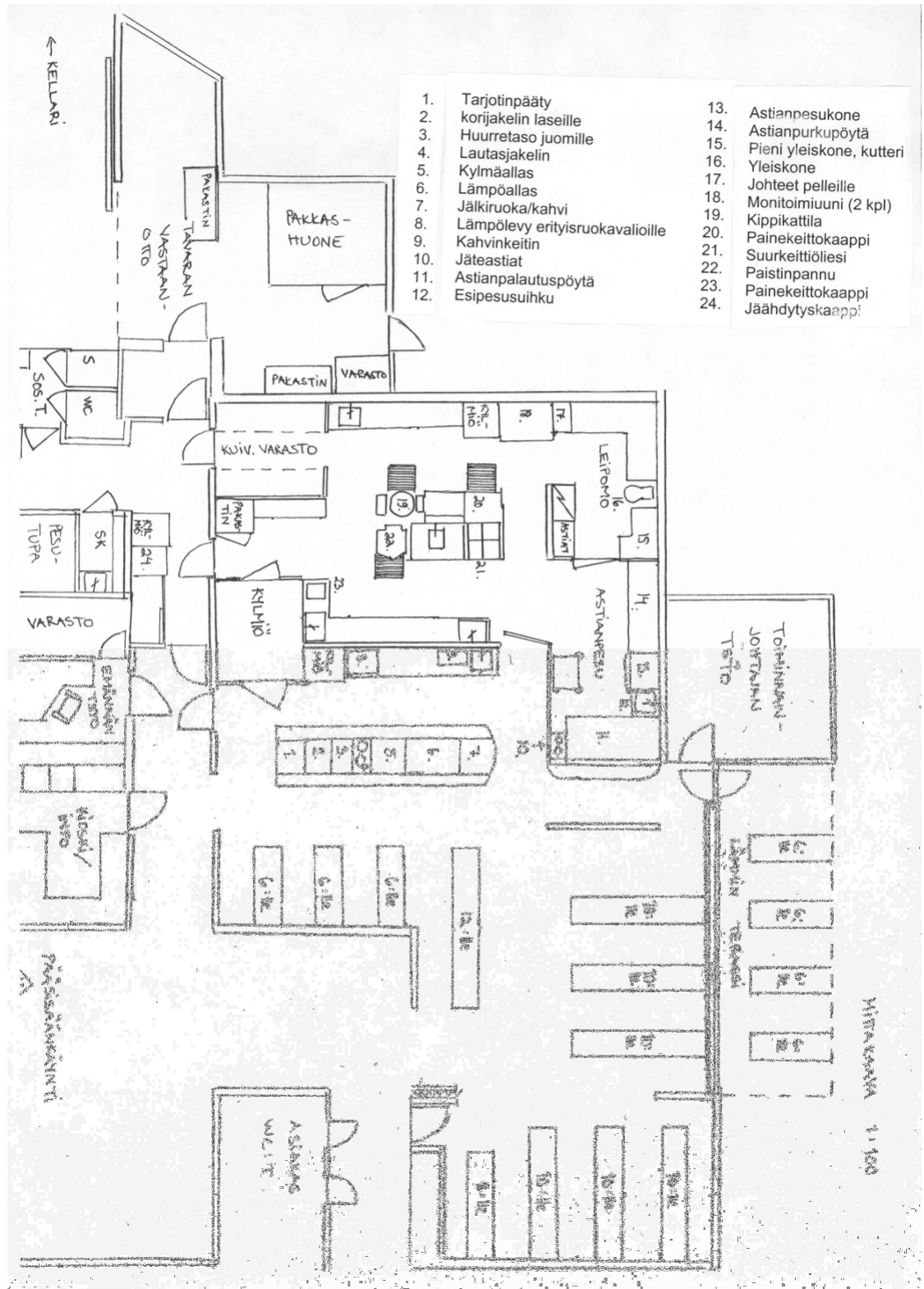
Valtion ravitsemustiedekunta. 2005. Elintarvikkeiden koostumustietoja ja ravintolaskentaohjelmia. Viitattu 25.11.2005. <http://www.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/Laskentaohjelmia.htm>

LIITTEET

Liite 1. Ilmakuva Kiponniemen alueesta



Liite 3. Tuleva keittiötilojen pohjapiirustus



Liite 4. Esimerkki kuvia tuotteista



Nova Tarjoilulinjasto, värinä koivu

Tarjotinpäätty:



Korijakelin ja huurretaso:



Astianpesukone WD-9:



Astian palautusyksikkö:



Liite 5. Budjettilaskelma Kiponniemeen hankittavista uusista laitteista

KONEET JA LAITTEET

Laite	valmistaja	Malli	kpl	Hinta €/kpl	Hinta 22% alv	Mitat	Muuta infoa	Sivunro
Keittiö:								
Astianpesukone	Metos	WD-9	1	5613	6848	660*698*1540/2080		253
Astian palautusyksikkö	Metos	640-3-50-642-644	1	1410	1720	1719*1000*2355	Sis. pöydän, korijohteet, vip-hyllyn,tyhjäkorihyllyn	314
Palautuspöytä	Metos	600 V-3-50	1	700	854	1719*1000*875		315
Jäähdytyskaappi	Metos	BF051T	1	3161	3856	600*700*2250	3*GN 1/1	235
Kylmähuone	Metos	2022TN	1	5432	6627		Tilavuus 7,82 m2, hyllyala 9,2m2	233
Biovaunu	Metos	LBJK-2	1	722	881	800*580*850	halk. 24 cm.	331
Monitoimiuuni	Metos	GVM10E S	1	6990	8528	950*750*1150	10 johdetta	91
Tasovaunu	Metos	SET-75WH/2	1	295	360	765*585*800	2 tasoa	323
GN-vaunu	Metos	GNT-12	1	460	561	410*588*1570	12 GN astiaa/peltiä	321
Sali:								
Kylmäallas	Metos	CB 800	1	2142	2613	800*650/1150		173
Lämpöallas	Metos	BM 1200	1	2238	2730	1200*650/1150		173
Lautasjakelin	Metos	D-I PDW 280 lämmin	1	680	830	452*452*702	Kapasiteetti 65	201
Korijakelin	Metos	D-I BD -750	1	660	805	578*578*650	Kapasiteetti 4 koria	201
Huurretaso	Metos	D-I FrP 450	1	1235	1507	460*650*500		199
ATK-ohjelmat:								
Aterix-ohjelma	Jamix Oy		1	1 230	1501		Kahden ohjelman ylläpitopalvelu 215 €/v.	
Varax-ohjelma	Jamix Oy		1	1 230	1501		http://www.jamix.fi/tuotteet.html	

Kustannukset yhteensä**34198****41722**