

HÄVIKINHALLINTA

Case Nastolan ABC

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Ravintolapalvelut
Opinnäytetyö
Joulukuu 2006
Tero Hänninen

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailunlaitos
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Tero Hänninen:

Hävikinhallinta
Case Nastolan ABC

Ravintolapalvelujen opinnäytetyö, 40 sivua, 6 liitesivua

Syksy 2006

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee hävikinhallintaa ruokaravintolan keittiössä. Työ tehtiin toimeksiantona Nastolan ABC:lle. Työ toteutettiin nopealla aikataululla syksyn 2006 aikana. Nastolan ABC on uudistettu yksikkö jonka avajaisia vietettiin alkuvuodesta 2006. Tämän työn tarkoituksena oli selvittää hävikkimääriä kevään ja syksyn 2006 väliseltä ajalta sekä etsiä syitä kasvussa oleviin hävikkimääriin.

Työn teoriaosuudessa keittiötoiminta on jaettu eri vaiheisiin jonka jälkeen tarkastellaan minkälaista hävikkiä kussakin keittiötoiminnan vaiheessa syntyy. Jokaisessa ruokaravintolassa keittiötoiminnan vaiheet toistavat lähes samaa kaavaa. Näin ollen tätä työtä voidaan käyttää muidenkin keittiöiden hävikinhallinnassa.

Työn toiminnallisessa osassa selvitetään Nastolan ABC:n keittiöhävikin sisältöä sekä hävikin kehitystä yleisestikin kevään ja syksyn 2006 välillä. Työn loppuosassa esitetään joitakin toimenpide ehdotuksia joilla hävikkimääriä saataisiin pienennettyä.

Tätä opinnäytetyötä voidaan käyttää apuna kun tutustutaan keittiötoimintaan ja keittiöhävikin syntymisen syihin yleisellä tasolla. Lisäksi työtä voidaan käyttää apuna kun ruokaravintolan keittiön hävikinhallintaa aletaan tehostaa.

Avainsanat: **KEITTIÖTOIMINNAN VAIHEET, HÄVIKKI**

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Production and Management of Services

Tero Hänninen: Wastage Management
Case: Nastola ABC

Restaurant Management scholarly thesis, 40 pages, 6 appendices

Autumn 2006

ABSTRACT

This thesis studies the wastage management in a restaurant kitchen. The work was conducted as an assignment for Nastola ABC with tight time schedule during autumn 2006. Nastola ABC has recently been renovated and was reopened in the beginning of 2006. The aim of this thesis was to investigate the wastage statistics in Nastola ABC kitchen and also to find out the reason for growing amount of wastage from spring to autumn 2006.

The theory part has been divided into various stages of kitchen operation work. The second part concentrates on the types of wastage that each part of the kitchen work produces. Kitchen operation stages usually follow the same pattern in every restaurant therefore this thesis could be used for wastage management in general.

The functional part of the thesis explores the contents and development of the wastage in Nastola ABC during spring and autumn 2006. In conclusion, different suggestions have been introduced in order to help the process of reducing wastage.

This thesis can give general introduction to kitchen operations and give guidance for improvement of wastage management. In addition it can be a good resource when exploring the reasons for growing amount of wastage in restaurant kitchens.

Keywords: **OPERATION STAGES IN KITCHEN, WASTAGE**

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
2. KEITTIÖTOIMINTA	3
2.1 Keittiötoiminnan vaiheet	4
2.1.1 Tuotteiden vastaanotto	5
2.1.2 Esivalmistusvaihe	6
2.1.3 Valmistusvaihe	6
2.1.4 Tarjolle asettelu	7
2.2 Hävikki keittiötoiminnoissa	8
2.2.1 Henkilöstön vaikutus hävikkiin	12
2.2.2 Hävikin merkitys taloudelliseen toimintaan	14
3. TOIMINNALLINEN OSA	16
3.1 Toimeksiantajan esittely	16
3.2 Toimeksiannon esittely	19
3.2.1 ABC Keittiötoiminta	20
3.2.2 Keittiöhävikki	23
3.2.3 Keittiötoiminnan hävikin vähentämisen toimenpiteet	28
3.2.4 Toimenpide-ehdotukset	33
4. JOHTOPÄÄTÖKSET	36
5. OMAN TEKEMISEN ARVIOINTI	38
LÄHTEET	40
LIITTEET	41

1. JOHDANTO

Tämä työ on tehty ABC Nastolan liikennemyymälän keittiöön avuksi hävikinhallintaan. ABC-liikennemyymälöissä hävikinhallinta on erittäin tärkeää. Hävikkiä kuuluu tulla, mutta liialla hävikillä saadaan yrityksen kannattavuus tiukoille. Toisaalta ilman hävikkiä ei voi olla runsaita vitriinejä eikä täysiä pullakoreja aamusta iltaan. ABC-liikennemyymälöiden yksi toiminnan kulmakivistä on vitriinien ja noutopöytien runsaus. Tämä taas luo paineita liikennemyymälöiden työntekijöille ja tietenkin työnjohdolle. Tämän työn tarkoituksena on auttaa liikennemyymälän työntekijöitä päivittäisessä toiminnassa saavuttamaan hävikissä mahdollisimman pienet määrät, se auttaa itseäni päivittäisessä työskentelyssä ABC Nastolan keittiöpäällikkönä.

Hävikin voi jakaa moneen osa alueeseen. Hävikkiä syntyy ravintolakeittiössä aina tavaran vastaanotosta alkaen. Tässä työssä paneudutaan ainoastaan niin sanottuun ylituotannolliseen hävikkiin. Tämä tarkoittaa seuraavaa; kun tuotteita on valmistettu asiakkaille myytäväksi ja kaikkea ei saada myytyä ennen kuin tuotteen kunto laskee alle myyntikuntoisuuden rajan tai ennalta määritellyn myyntiajan on se heitettävä pois. Silloin tuotteesta tulee hävikkiä. Tämänlaisen hävikin osuus on suurin ja vaikeimmin hallittavissa Nastolan ABC:llä.

Hävikinhallinta Nastolan ABC:n kokoisessa liikennemyymälässä on hankalaa. Koko aukioloajan asiakkaiden saatavilla tulee olla vitriinissä useita tuotteita joita pitää olla runsaasti esillä. Varsinkin talviaikaan, kun asiakasmäärät pienenevät on tuotteiden kiertoa todella vaikeaa hallita. Päivän myynnin määrä joidenkin tuotteiden kohdalla on usein pienempi kuin esillä olevien tuotteiden määrä. Kun useissa tuotteissamme on vuorokausi säilymisaikaa, menee tuotteita aina jonkin verran hävikkiin.

Nastolan ABC on elänyt tämän vuoden muutosten aikaa. Alkuvuodesta 2006 ravintolassa tehtiin suuri remontti, jonka myötä Nastolan ABC on siirtynyt nykyaikaiseksi ABC-liikennemyymäläksi. Vanhat rutiinit on saatu karistettua pois henkilöstöltä ja uusia toimintatapoja on opittu paljon. Tämän vuoden (2006) teemana ravintolassa on ollut vitriinien näyttävyys ja tuotteiden runsas esillelaitto muutenkin. Remontin jälkeen on myös hävikkiä syntynyt aika paljon. Tämän työn tarkoituksena on selvittää syntyneitä hävikkimääriä viime kuukausien aikana sekä etsiä keinoja hävikin vähentämiseksi. Kyseisiä tietoja tarvitaan, kun alamme tehostamaan toimintaamme ja vähentämään hävikin määriä.

Tutkimuksessa tarkastelen kuuden kuukauden ajalta suurimpien hävikkiryhmiä kehitystä ja pyrin löytämään syitä hävikkimääriin. Työssä en pyri pienentämään kaikkien hävikkiin menneiden tuotteiden määriä vaan etsimään ratkaisuja, joilla hävikkimäärät saataisiin alenemaan kohtuulliselle tasolle. Tarkastelen kymmentä euromääräisesti suurinta hävikkituotetta sekä paneudun hävikkiin tuoteryhmittäin. Tutkimuksen loppuosiossa esitän mahdollisia ratkaisuja, joilla hävikin määrää saataisiin vähennettyä.

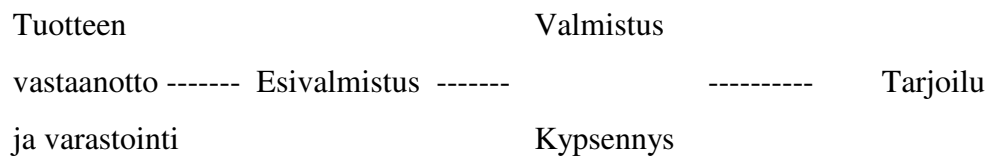
2. KEITTIÖTOIMINTA

Keittiössä niin kuin monissa muissakin työpaikoissa, henkilöstön tehtävät on lueteltu toimenkuvissa, joilla on pyritty selkeyttämään, miten työtehtävät ja vastuu jakautuvat. Tarkat toimenkuvat muodostuvat helposti tehtäväluetteloiksi ja voivat myös rajata työntekijän mahdollisuuksia toimia oma-aloitteisesti, joten niistä on monissa työpaikoissa pyritty luopumaan. Nykyisin työntekijöiltä vaaditaan monialaisten tehtävien tekemistä ja joustavaa siirtymistä tehtävästä toiseen. Ruoan tuottaminen keittiössä edellyttää monia erilaisia toimintoja. Päivän eri ateriat ja niihin liittyvä palvelut vaativat esimerkiksi raaka-aineiden hankintaa, ruoan valmistusta, erityisruokavalioiden valmistamista, leipomista, tarjoilutyötä sekä asiakasneuvontaa. (Lampi, Laurila & Pekkala 2003, 13.)

Keittiössä työskentely on vaativaa. Työajat vaihtelevat monessa ravintolan keittiössä aamu kuuden ja ilta kahdentoista välillä. Monesti ravintola-alan ihmiset ovat hyvinkin sopeutuvaisia muuttuviin työaikoihin. Päivien pituudet saattavat myös vaihdella huomattavasti lyhyilläkin varoitusajoilla. Myös jokainen päivä on erilainen ravintolan keittiössä työskennellessä (yleensäkin). Monesta asiasta voisi päätellä, että keittiötoiminta ei ole ohjattua eikä eri keittiötoimintoja voi kuvata mitenkään yhtenäisesti. Toisin kuitenkin on, keittiötoiminta on lähes aina kurinalaista toimintaa vaikka sivustakatsojasta se ei siltä näyttäisikään. Keittiötoiminta myös toistaa lähes samaa kaavaa päivittäin. Keittiötoiminnan vaiheet voidaan jaotella suhteellisen tarkastikin eri vaiheisiin, jotka toistuvat jopa monta kertaa päivässä keittiötyöskentelyssä.

2.1 Keittiötoiminnan vaiheet

Keittiötoiminta koostuu siis useasta eri vaiheesta. Ennen kuin ruoka tai ruokatuote saadaan asiakkaalle esille myyntiin on keittiössä sen eteen tehty paljon työtä. Työ lähtee käyntiin suunnittelusta ja päättyy raaka-aineiden tilaamiseen, esikäsittelyyn ja tuotteen valmistamisen kautta tuotteen myyntikuntoon laittoon. Kirjassa Ruokapalvelut Työnä raaka-aineiden käsittelyn vaiheet ja työnkulun suunta keittiössä kuvataan seuraavasti:



(Lampi ym. 2003, 22)

Ennen tuotteen vastaanottoa on jo tapahtunut useampi suunnitteluprosessi keittiötoiminnassa. Tavarankäytön tilaaminen vaatii ruokalistaa ja tuotevalikoiman suunnittelua sekä menekin arvioimista, missä voidaan käyttää apuna ennalta kerättyä tietoa mm. tuotteiden menekeistä. Tuottavan keittiötoiminnan perustana on ruokaohjeisto, joka soveltuu asiakaslähtöisen keittiön tarpeisiin. Sen pohjalta voidaan suunnitella ruokalistat sekä keittiön toiminta kokonaisuudessaan. Ohjeisto vakioidaan niin, että sen avulla on mahdollista saada kullakin valmistuskerralla tarkoitettu määrä laatuvaatimukset täyttävää ruokaa tai muita tuotteita.

Ruokaohjeistoa tulee kuitenkin kehittää koko ajan asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Ohjeiston uudistaminen aiheuttaa muutoksia raaka-aineissa sekä ruoanvalmistusmenetelmissä joten tämä on otettava huomioon uusien ruokaohjeita suunniteltaessa. Kun ruokaohjeistot ovat kunnossa, on tavaroiden tilaaminenkin helpompaa. Tuotteiden menekkimäärien historiatiedot auttavat arvioimaan kuinka paljon mitään tuotetta myydään. Tällöin raaka-aineiden tilaaminen helpottuu entisestään. Monista ravintoloiden kassajärjestelmistä saa kerättyä nykyään hyvinkin paljon erilaista tietoa. Nykypäivänä kassakoneet on usein yhdistetty taustatietokoneisiin, joiden kautta voidaan hakea erilaisia raportteja. Voidaankin

sanoa, että tietotekniikka on nykyään vallannut keittiötkin. Taustatiedon keräämisen lisäksi tietotekniikkaa käytetään usein ruokalistojen ja ruokaohjeiden suunnittelussa sekä tilauksien tekemisessä. Isoimmat tukkuliikkeet ovat luoneet järjestelmiä joiden kautta tilaukset voidaan laatia ilman perinteisiä puhelinsoittoja. (Lampi, Laurila & Pekkala 1996, 27.)

2.1.1 Tuotteiden vastaanotto

Tuotteiden vastaanotto pitää sisällään ennalta tilattujen raaka-aineiden määrien tarkastamisen verrattuna tilattuihin raaka-aineisiin. Lisäksi raaka-aineiden kunnan tarkastaminen on erittäin tärkeää. Kunnan tarkastaminen yleensä tehdään aistinvaraisesti tai mikäli tuote on pakattu, tarkastetaan pakkauksen kunto. Mikäli tuotteet eivät täsmää tilattujen tuotteiden määrien kanssa tai niiden kunto ei vastaa tukkuliikkeen kanssa sovittua vähimmäisvaatimusta, on syytä neuvotella niiden palauttamisesta tukkuliikkeen kanssa. Tuotteiden vastaanotossa on myös syytä tarkastaa niiden kuljetuslämpötilat suoraan tuotteista. Mikäli kuljetuslämpötilat eivät täytä lain määrittelmiä lämpötilojen vähimmäisvaatimuksia, on ne syytä palauttaa tukkuliikkeeseen. Kuormien lämpötilojen tarkastaminen kuuluu myös ravintolan omavalvontasuunnitelmaan, ja ne on yleensäkin dokumentoitava ylös.

Tuotteet siirretään tarkastuksen jälkeen niille varattuihin varastotiloihin. Varastoissa tuotteiden oikean kierron kannalta on hyvä käyttää First in – First out periaatetta. First in – First out periaate tarkoittaa käytännössä sitä, että ensin tulleet tuotteet menevät ensiksi käyttöön. Tällä periaatteella varastonkierto pysyy oikeana. Varastoinnissa on myös hyvä varata jokaiselle tuotteelle oma paikkansa ja merkitä paikat esimerkiksi hyllynreunaan. Näin ollen tuotteet löytyvät varastosta helposti. Lisäksi varastoinnissa on syytä ottaa huomioon mahdollinen ristikontaminaation estäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että tuotteet eivät ole kosketuksissa toistensa kanssa ja näin ollen tuotteet eivät aiheuta toisen tuotteen pilaantumista ennenaikaisesti. (Lampi, Luola & Seppänen 1999, 41)

2.1.2 Esivalmistusvaihe

Esivalmistusvaiheessa raaka-aineet tai tuotteet käsitellään valmistuskuntoon. Esivalmistusta voidaan tehdä juuri ennen ruoan valmistamista tai jo esimerkiksi edellisenä päivänä. Edellisenä päivänä voidaan esivalmistella sellaisia raaka-aineita (valmistusta varten), joiden laatu ei kärsi esivalmisteltuina säilytyksessä. Esivalmistus tarkoittaa esimerkiksi salaattikerien pesemistä ja mahdollisten päällimmäisten lehtien poistamista salaattikerästä ennen kuin se paloitellaan salaatiksi tarjolle. Se voi myös tarkoittaa esimerkiksi salaatin kaikkien raaka-aineiden jalostamista valmiiksi, jolloin valmistusvaiheessa salaatille ei tarvitse tehdä muuta kuin sekoittaa aineet yhteen. Esivalmistukseksi lasketaan siis kaikki ennen valmistusvaihetta tehdyt työt. Mikäli esivalmistusvaihe tapahtuu juuri ennen ruoan valmistusvaihetta, varataan esille myös tarvittavat raaka-aineet ja välineet ruoanvalmistukseen. Samalla huolehditaan keittiön siisteydestä eli siistitään esivalmistusvaiheen jäljet, jotta itse ruoan valmistusvaiheessa tätä ei tarvitse tehdä. Esivalmistus- ja valmistusvaiheen välillä saattaa siis olla hiuksenhieno väli. Elintarviketeollisuus tarjoaa yhä laajenevan valikoiman esivalmisteltuja tuotteita. Esivalmisteltujen tuotteiden ja raaka-aineiden saatavuus sekä käyttö on nykypäivänä yleistynyt. Saatavana on esimerkiksi pestyjä ja kuorittuja juureksia kuten keittojuureksia, lihoja on saatavilla valmiiksi pilkottuina tai jopa valmiiksi kypsennettyinä. Näillä tuotteilla voidaan kohentaa keittiön hygieenistä tasoa sekä vähentää raskaita ja aikaa vieviä työvaiheita. Näin ollen usein esivalmistusvaiheet ovat nopeutuneet nykypäivän keittiömaailmassa.

(Lampi ym. 1999, 79)

2.1.3 Valmistusvaihe

Valmistusvaiheessa esikäsitellyistä raaka-aineista valmistetaan ennalta suunnitellun mukainen tuote. Yleensä valmistusvaiheessa tuotteet kypsennetään ja tuotteista valmistetaan halutunlainen lopputuote. Kasviksia, hedelmiä ja marjoja voidaan käyttää tuoreina ja kypsentämättöminä, mutta liha ja kala yleensä vaativat kypsennyksen. Kypsentäminen eri lämpötiloissa ja eripituisia aikoja käyttäen

vaikuttaa ruoka-aineiden ravintoarvoon säilyttäen tai heikentäen sitä. Rakenne, ulkonäkö ja maku muuttuvat yleensä miellyttäväksi. Kypsentäminen on tarpeen myös hygieenisyyden ja terveellisyyden vuoksi. Kypsentämisen päämenetelmiä ovat keittäminen, paistaminen ja uppopaisto. Valmistusvaiheen lopussa tuotteen makuun, rakenteeseen ja ulkonäköön tulee kiinnittää erityistä huomiota. Mikäli tuote ei ole toivotunlainen, on sitä muutettava haluttuun suuntaan. Valmistusvaihe on myös yleensä ratkaisevin vaihe ruoanvalmistuksessa. Valmistusvaiheessa raaka-aineista jalostetaan myyvä tuote asiakkaille. Valmistusvaiheen virheet näkyvät myös selvimmin lopputuotteessa ja niitä on ehkä jopa mahdoton korjata. Esivalmistusvaiheen mahdollisia virheitä voidaan vielä valmistusvaiheessa korjata. Valmistusvaiheessa voidaan myös tehdä päätös olla käyttämättä esivalmisteltuja raaka-aineita, mikäli niiden taso ei ole keittiön yleisten laatuvaatimusten mukainen. Mikäli valmistusvaiheessa tuote pilataan esimerkiksi ulkonäöllisesti, saattaa se vaikuttaa tuotteen menekkiin huomattavasti. Lisäksi jos tuotteen maku on onnistuttu pilaamaan, saattaa asiakasreklamaatioiden määrä nousta tai asiakkaat saattavat seuraavalla kerralla tyydyttää ruokailutarpeensa muualla. Valmistusvaihe on siis yksi tärkeimmistä vaiheista keittiötoiminnassa. (Lampi ym. 1999, 51.)

2.1.4 Tarjolle asettelu

Viimeisenä keittiön suorittamista vaiheista on yleensä lopputuotteen tarjolle asettelu ja sen viimeistely. Ravintoloissa tämä toimenpide on esimerkiksi valmiina olevan salaatin annosteleminen lautaselle, joka menee suoraan asiakkaalle nautittavaksi. Tuotteen viimeistelyssä lisätään koristeet, jotka on esivalmisteltu valmiiksi niiden lisäämistä ajatellen sekä tarkastetaan tarjoiluastian siisteys. Asettelyä on hyvä ajatella asiakkaan silmin, esimerkiksi kuinka asiakkaan on helppo annostella tuote itselleen noutopöydästä. Asiakasnäkökulman muistaminen luo osaltaan positiivisen kierteen: asiakas on tyytyväinen, saapuu uudelleen ja ruoanvalmistuksen kannattavuus säilyy. Tuotteiden esille asettelu on usein keittiötoiminnassa jo ennalta suunniteltua. Usein ravintoloiden annoskorteista löytyy kuvat, joiden mukaan esimerkiksi ruoka-annokset kasataan lautaselle.

Lisäksi buffettipöydistä on usein laadittu pöytäkartat, jotka ilmaisevat kunkin tuotteen paikan. Voidaankin todeta, että lähes jokaisessa keittiötoiminnan vaiheessa käytetään ennalta määriteltyjä ohjeita. (Lampi, ym. 1999, 73.)

Koko keittiötoiminnan vaiheiden ajan on muistettava myös, että erittäin tärkeänä osana keittiötoimintaa on puhtaanapito, joka johtaa hygieeniseen keittiötoimintaan. Puhtaanapito sisältyy jokaisen työvaiheen lomaan sekä työvaiheiden loppuihin. Jokaisessa keittiössä, joka tuottaa elintarvikkeita asiakkaille nautittavaksi, tulee olla siivoussuunnitelma. Siivoussuunnitelmasta ilmenee mitä siivotaan, millä ja miten siivoaminen suoritetaan. Jokaisen työvaiheen lomassa siivoaminen ja paikkojen siistiminen on tärkeää, koska tällä tavalla varmistetaan tuotteiden hygieenisuus. Mikäli keittiö ei ole siisti, ei siellä ole edellytyksiä valmistaa hygieenistä ja ”puhdasta” ruokaa. (Lampi ym. 1999, 40.)

2.2 Hävikki keittiötoiminnoissa

Keittiötoiminnassa syntyy monenlaista hävikkiä ennen kuin lopputuote saadaan valmiiksi. Myös valmistettaessa kotona ruokaa syntyy hävikkiä. Kun lihaa esimerkiksi paistetaan pannulla syntyy kypsennyshävikkiä, osa lihan nesteistä höyrystyy kuumalla pannulla ilmaan. Salaatinlehdet saattavat olla nuhruisia, jolloin ne yleensä jätetään käyttämättä, tällöin syntyy esivalmistushävikkiä. Yleensä esimerkiksi lämmitettäessä täysin valmiitakin ruokia syntyy hävikkiä, joskin minimaalisesti. Kotona valmistettavasta ruoasta saattaa osa jäädä syömättä ja syömättä jäänyt osa saatetaan heittää pois, tällöin syntyy ylituotannollista hävikkiä. Hävikkiä voi syntyä jokaisessa keittiötoiminnan vaiheessa. Käyn seuraavana läpi minkälaista hävikkiä syntyy missäkin keittiötoiminnan vaiheessa ja kuinka hävikin syntymiseen voidaan puuttua kussakin vaiheessa.

Ennen kuin raaka-aineita voidaan alkaa jalostaa lopputuotteeksi, on ne hankittava. Raaka-aine ja tuotetilauksia tehtäessä voidaan ennakoivasti ehkäistä hävikin syntymistä. Ensiarvoisen tärkeää tässä vaiheessa on tilauksien määrien

oikeanlaisuus. Tilausmäärien arviointia helpottavat suunnattomasti mahdollisesti ennalta kerätyt historiatiedot tuotteiden menekeistä. Tämän lisäksi tuotteiden sisältöjen tarkat ohjeistukset helpottavat raaka-aineiden menekkien arviointia. Nykypäivänä tietokoneet auttavat ruokaohjeiden suurentamisissa ja pienentämisissä. Ruokaohjeet on usein laadittu koneelle ja monissa ravintoloissa pelkän ruokailijamäärän muuttaminen ohjeeseen riittää. Tällöin tietokone automaattisesti laskee uudet raaka-ainemäärät muuttuneiden tietojen mukaan. Tämä vaatii kuitenkin sen, että ruokaohjeet on laadittu huolella tietokoneen ohjelmistoihin. (Lampi ym. 1996, 27.)

Tuotteiden vastaanottamisessa ja tarkastamisessa tulee olla tarkkana. Mikäli tuotteet ovat huonokuntoisia jo tullessa keittiöön, vähenee niiden säilyvyysaika huomattavasti. Jos tuote otetaan käyttöön vasta myöhemmässä vaiheessa, saattaa se huonon kunnon takia mennä varastoinnin aikana niinkin huonoon kuntoon, että se on heitettävä pois. Tässä tilanteessa tuotteesta tulee niin sanottua varastohävikkiä. Varastohävikiksi luetaan sellaiset tuotteet jotka menevät suoraan varastosta ilman hyödyntämistä roskikseen. Yleisimpiä varastohävikin syitä on ihmisten huolimattomuus tuotteiden käytössä. Usein saatetaan käyttää uudemmat tuotteet ensin, jolloin aikaisemmin tulleet tuotteet jäävät varastoon pidemmäksi aikaa ja mahdollisesti menevät pilalle. Varastohävikkiä pystytään vähentämään oikein ennakoituilla ostoilla eli tilauksilla sekä aikaisemmin mainitulla First in – First out-periaatteella. Lisäksi jokaisen työntekijän huolellisuus tuotteiden käytössä päivittäin on ratkaisevassa asemassa tämänlaisen hävikin ehkäisemisessä. Tuotteet joiden parasta ennen päiväys on umpeutumassa, kannattaa hyödyntää pikaisesti mahdollisuuksien mukaan. Nämä tuotteet kannattaa jalostaa säilyvämpään muotoon tai varastoida muilla menetelmillä. Tuotteiden jalostamisella säilyvämpään muotoon tarkoitan esimerkiksi tomaattien kuivattamista miedossa lämmössä uunissa ja sen jälkeen säilömistä öljyyn. Tällöin tomaatit säilyvät pidemmän aikaa kuin tuoreina. Muilla varastointimenetelmillä tarkoitan esimerkiksi kylmätuotteiden pakastamista. Pakastimessa tuotteet yleensä säilyvät pidempään. Ennen pakastamista esimerkiksi lihatuotteet täytyy kuitenkin kypsäntää. (Lampi ym. 1999, 41.)

Yleensä esivalmistushävikkiä syntyy keittiöissä varastohävikkiä useammin. Esivalmistushävikkiä on esimerkiksi salaatinpesun yhteydessä pois otetut nahistuneet lehdet tai kokonaisesta kalasta fileoinnin jälkeen jäljelle jäänyt ranka (=ruodot, evät ja pää), jotka jätetään hyödyntämättä. Esivalmistushävikkiä voidaan vähentää muun muassa puolivalmisteiden tilaamisella ja käyttämisellä. Puolivalmisteet ovat jonkin verran kalliimpia kuin käsittelemättömät raaka-aineet, mutta niillä säästetään hävikin lisäksi myös työvoimakustannuksissa. Esivalmistushävikkiä voidaan ehkäistä myös ammattitaitoisella raaka-aineiden käsittelyllä. Kokemuksen kartuttama ammattitaito auttaa vähentämään esivalmistushävikkiä. Mitä enemmän olet esimerkiksi fileoinut kaloja sen tarkemmin saat lihat kalasta talteen ja sitä kautta kalasta jää enemmän lihaa hyödynnettäväksi. Tällöin hävikin määrä on pienempi sekä usein myös aikaa kyseiseen toimenpiteeseen kuluu vähemmän. Lisäksi esivalmistusvaiheessa tuotteiden laatu jo ravintolaan tullessa merkitsee paljon. Mikäli tuote on huonolaatuista, voidaan siitä joutua poistamaan suuriakin osia, jotta sitä voidaan hyödyntää valmistusvaiheessa. (Lampi ym. 1999, 79.)

Valmistusvaiheessa yleisintä hävikkiä on kypsennyshävikki. Kypsennyshävikin määrään vaikuttaa kypsennysmenetelmä, kypsennysaika sekä tietenkin kypsennettävä tuote. Jo pelkän veden keittämisen yhteydessä tapahtuu hävikkiä. Vettä höyrystyy ilmaan, jolloin alkuperäinen veden määrä vähenee. Kypsennyshävikkiä voidaan muun muassa vähentää puolivalmisteilla sekä kypsennyslämpötiloilla ja –menetelmillä. Puolivalmiit lihat ovat yleensä kypsennetty valmiiksi, jolloin siis kypsennyshävikki pienenee. Kypsennyshävikin määrät on yleensä huomioitu mukaan ruokaohjeisiin, eli arvioidun kypsennyshävikin määrä on lisätty ruokaohjeen raaka-aineiden määriin. Valmistusvaiheen kypsennyshävikin määrät ovat usein ennustettavissa, joten niihin varautuminenkin on helpompaa verrattuna muihin keittiötoimintojen vaiheiden hävikkimääriin. Tämä hävikin osa-alue on syytä ottaa huomioon myös tuotteiden hinnoittelussa. (Lampi ym. 1999, 51.)

Ylituotannolliseksi hävikiksi voidaan kutsua sitä, kun valmiin tuotteen kunto laskee alle myyntikuntoisuuden rajan, minkä takia sitä ei voida enää hyödyntää. Ylituotannollisen hävikin syntyminen poistetaan kokonaan valmistamalla ainoastaan se määrä tuotteita mitä myydään. Tämä kuulostaa helpolle, mutta sitä se ei välttämättä ole. Esimerkiksi useissa ravintoloissa ruoka on tarjolla seisovassa pöydässä, josta asiakkaat saavat kasata itse annoksensa. Tällöin ruoan menekin määrää on (näin ollen) todella hankalaa arvioida ja yleensä hävikkiä ruokailuajan jälkeen jää. Ylituotannollista hävikkiä pystytään siis minimoimaan valmistamalla mahdollisimman vähän tuotteita, joita ei saada myytyä ennen niiden poistamista. Tuotteiden oikeiden valmistusmäärien arvioimisessa auttaa suuresti, jos ennakkoon on kerätty historiatietoja tuotteiden menekeistä. Näistä tiedoista voidaan arvioida menekkiä, ja sen mukaan tehdä arviot valmistettavista tuotemääristä. Lisäksi kyseistä hävikin syntymistä voidaan ehkäistä valmistamalla tuotteita jaksotetusti menekin mukaan, jos jaksottainen valmistaminen on mahdollista. Jaksottaisella valmistamisella tarkoitan tuotteiden valmistamista pienemmissä erissä ja useampaan kertaan esimerkiksi ravintolan aukioloaikana. Tällöin tuotteiden menekkiä voidaan seurata tarkemmin. Tuotteiden menekin hiljetessä voidaan myös tuotteiden valmistusmääriä pienentää eli muuttuneisiin menekkeihin pystytään reagoimaan nopeammin. (Rosendahl 1994, 39 – 41.)

Hävikin syntymiseen voidaan puuttua parhaiten keittiötoiminnassa sillä, että tehdään oikeita asioita oikeaan aikaan ja oikein. Tämä pitää sisällään sen, että valmistettavia tuotteita tehdään myös oikeat määrät. Suurin hävikin estäjä on keittiöihmisten ammattitaito ja ennakointikyky erilaisissa tilanteissa. Ammattitaito yleensä karttuu ajan myötä sen mukaan kuinka paljon töitä alalla on tehnyt. Oikeiden asiakasmäärien arvioimisessa taas auttaa työskentely samaisessa työpaikassa pidemmän aikaa. Tällöin asiakkaiden asiakaskäyttäytymisen oppii helpommin ennustamaan. Lisäksi apuna on hyvä käyttää aiemmin kerättyä tietoa asiakasmääristä. (Boström-Kouri & Dahlstedt 1996, 26 – 29.)

2.2.1 Henkilöstön vaikutus hävikkiin

Hyvin monessa keittiötoiminnan vaiheessa työntekijän tekemisen osuudella on erittäin suuri vaikutus. Näin ollen myös tekemiseen liittyvien virheiden vaikutus on suuri. Keittiöissä oli jokin aika sitten lähes jokaisessa tehtävässä oma tekijänsä. Tiskaajat hoitivat tiskaamisen, kylmässä keittiössä oli omat ammattilaiset sekä pelkästään tarjoilijat hoitivat tarjoilemisen. Nykyään keittiötyössä työntekijöiltä edellytetään hyvin monenlaisten tehtävien tekemistä ja joustavaa siirtymistä tehtävästä toiseen. Henkilöstön monialainen osaaminen ja oma-aloitteinen tarttuminen tehtäviin ilman tarkkaa määräämistä ja kohdistamista tietyille työntekijöille on tämän päivän työelämää. Näin ollen työntekijöiltä edellytetään laaja-alaisempaa ammattitaitoa tehdä työtä myös ravintoloiden keittiöissä. (Lampi ym. 2003, 13.)

Voidaan siis todeta, että nykypäivän suuntauksesta johtuen henkilökunnan ammattitaidon merkitys työn tekemisessä korostuu. Henkilökunnan ammattitaitoon perustuu myös hävikinhallinta. Jokaisessa keittiötoiminnan osassa toimintaa on tekemässä ihminen, joten työntekijän ammattitaidolla on suuri merkitys toiminnan onnistumisessa. Nykyään keittiötoiminta on myös erittäin kiireistä, jolloin keittiötoiminnan eri tehtävien hoitamiselle jää myös vähemmän aikaa. Tällöinkin työntekijän ammattitaito on ratkaisevassa osassa toiminnan onnistumisessa. Aina ruokalistojen suunnittelusta tuotteen esille laittoon asti jokaisessa toiminnassa tulee olla tarkkana ja valmis ennakoimaan tulevia mahdollisesti muuttuvia tilanteita.

Hävikin syntymistä ehkäisevät myös annoskortit, jotka on suunniteltu yleensä ravintolan liikeidean mukaisista tuotteista. Annoskortit auttavat ehkäisemään hävikin syntymistä. Mikäli annoskortteja ei noudateta ja tuotteisiin laitetaan enemmän raaka-aineita kuin kuuluisi, pienenee tuotteesta saatava kate. Eli ravintolan kassaan jää vähemmän rahaa kuin on suunniteltu tuotteen raaka-aineostojen jälkeen jäävän. Annoskorteissa tulee olla huomioitu myös hävikin määrät. Mikäli henkilöstö ei ole sitoutunut noudattamaan annoskorttien mukaisia ohjeita, saattavat he huomaamattaan tehdä enemmän hävikkiä kuin on suotavaa.

Annoskortit siis toimivat erinomaisina työkaluina myös hävikin hallinnassa mikäli ne ovat todenmukaisia. (Rosendahl 1994, 39 – 40.)

Henkilöstön ammattitaidolla, ammattiyllpeydellä, sitoutuneisuudella sekä motivaatiolla on suuri merkitys keittiötoiminnassa. Mikäli työntekijät eivät piittaa sen enempää työstään tai työpaikastaan, saattaa heidän otteensa työntekoon herpaantua. Toiminta saattaa muuttua kaavamaiseksi ”puuhasteluksi”. Tällöin yleensä työtä tehdään sen enempää ajattelematta ja jälkikin saattaa silloin olla sen mukaista. Näin ollen hävikin määrät saattavat kasvaa huomattavasti. Lisäksi ammattitaidon merkitys korostuu varsinkin esikäsittelyvaiheessa. Siinä syntyvää hävikkiä pienentää henkilöstön ammattitaito, joka kasvaa keittiötyöskentelyssä saadun kokemuksen myötä. Esimerkiksi mitä useammin olet fileoinut kalan sitä ”puhtaammaksi” saat rangan fileoitua. Eli kalan ruotoihin jää vähemmän lihaa ja taas vastaavasti kalan fileepaloihin jää enemmän lihaa. Tällöin hävikin määrä on pienempi. Keittiötyöskentelyssä jokaisella työntekijällä on siis suuri vastuu. Yksi henkilö saattaa pilata hyvän katehallinnan huolimattomalla, ammattitaidottomalla tai piittaamattomalla työskentelyllä.

Jokaisen työntekijän tarkkaavaisuus sekä ammattitaito valmistaa ruokaa mahdollisimman pienillä hävikkimäärillä on vielä tärkeämpää silloin kun kyseessä on pieni yritys. Mitä vähemmän henkilöstöä työskentelee keittiössä, sen suurempi merkitys on aina yksittäisellä työntekijällä. Yleensä henkilöstön määrä on suhteessa tuotettuun ruokaan, eli mitä enemmän henkilöstöä sitä enemmän ruokaa tuotetaan ja sama toisin päin. Mitä enemmän ruokaa tuotetaan sitä enemmän myös hävikkiä syntyy (esimerkiksi jos vertaillaan identtistä tuotetta samalla tavalla valmistavaa kahta eri suuruista yritystä). Jos isossa yrityksessä yksi henkilö tekee normaalia enemmän hävikkiä niin sitä ei helposti huomaa vaan se häviää suuren massaan. Hävikin keskiarvo pysyy tällöin kuitenkin suhteellisen samalla tasolla. Mikäli kyseessä on pieni yritys, jossa työskentelee esimerkiksi kaksi työntekijää ja toinen heistä tekee hävikkiä normaalia enemmän, nostaa tämä huomattavasti enemmän hävikin keskiarvoa kuin ensimmäisessä tapauksessa. Yleensä myös pienemmässä yrityksessä hävikin määrien nouseminen huomataan nopeammin, ja niihin reagoiminen on helpompaa. Isommissa yrityksissä hävikin määrien pieniä

nousuja ei saateta pitää vielä vakavina ja vaikka syitä alettaisiinkin etsiä ei niitä helposti löydetä. Tällöin syiden etsimiseen menee huomattavasti enemmän aikaa ja resursseja.

2.2.2 Hävikin merkitys taloudelliseen toimintaan

Keittiöt yleensä toimivat joko tulosvastuullisina yksikköinä organisaatioissa tai ovat yksityisiä yrityksiä. Yleensä ravintolat ja niiden keittiöt toimivat liiketaloudellisin periaattein, jolloin tavoitteena on toiminnan kannattavuus ja voitto. Ravitsemispalvelut on tuotettava tuloksellisesti ja kannattavasti. Tuloksellisuus tarkoittaa palvelukykyistä tuottavaa ja taloudellista toimintaa. Tuottavaa keittiötoimintaa on silloin, kun aterioita ja palveluita tuottaessa panokset – työ ja raaka-aineet – ovat oikeassa suhteessa valmistettuihin tuotteisiin ja palveluun. Keittiön toimintoja ohjaa siis myös taloudellinen toiminta erittäin vahvasti. (Lampi ym. 1996, 15-22.)

Hävikkiä keittiötoiminnassa voisi sanoa hukkaan heitetyksi rahaksi. Esimerkiksi kun tuotteita ja raaka-aineita ostetaan kuluu niihin rahaa. Jos tuotteita jotka on tilattu, ei pystytä hyödyntämään ennen kuin ne pilaantuvat, on ne heitettävä hävikkiin. Tällainen ei ole kannattavaa toimintaa. Kuluina edellä mainitusta esimerkistä tulee tietenkin raaka-aineen ostohinta, jonka lisäksi keittiössä maksetaan hukkaan menneen tuotteen varastointikulut sekä jätemaksut, kun pilaantunut tuote toimitetaan pois. Tähän kaikkeen toimintaan on mennyt myös työaikaa, esimerkiksi tuotteen varastointiin sekä tuotteen poistamiseen varastosta. Tuotteita valmistettaessa tuleva hävikki on vahingollista toiminnan kannattavuudelle. Esivalmistus- ja valmistustoiminnassa tuleva hävikki tulee minimoida. Näiden vaiheiden hävikkiin voidaan vaikuttaa tilaamalla esimerkiksi puolivalmisteita, joilla kyseisiä hävikkilatuja saadaan pienennettyä. Puolivalmisteilla saadaan keittiötoiminnan henkilöstökuluja pienennettyä tai keskitettyä työntekijöiden tekeminen muuhun osaan keittiötoimintaa. Toisaalta puolivalmisteet maksavat jonkin verran enemmän kuin käsittelemättömät raaka-aineet ja tuotteet. Näin ollen keittiön tilauksia tehdessä tulee olla tarkkana

kumman tuotteen ostaminen on kannattavampaa kyseisessä toimipaikassa. (Rosendahl 1994, 39.)

Toisaalta ilman hävikkiä on hankalaa tuottaa tuotteita keittiöstä asiakkaille. Ravintoloissa, joissa on ruoka tarjolla seisovassa pöydässä, josta asiakkaat ottavat itse haluamansa kokoisen annoksen on myös hankalaa välttää ylituotannolliselta hävikiltä. Tällaisessa toiminnassa saatetaan hävikkiä tehdä niin paljon, että sillä on taloudellisestikin suuri merkitys. Yleensä seisovassa pöydässä tulee olla tuotteita esillä sen verran, että useampi asiakas saa siitä otettua haluamansa kokoisen annoksen. Mikäli tuotteita on pöydässä erittäin vähän tarjolla saattaa asiakas pyörtää ostopäätöksensä ja siirtyä muualle ruokailemaan. Samalla kun asiakas jättää ostamatta tuotteen jää mahdollinen myyntikin saamatta. Tällöin kyseisellä toiminnalla saadaan hävikkimäärät pieniksi ja samalla myynnitkin mahdollisesti pieniksi. Kun hävikkiä esimerkiksi seisovasta pöydästä syntyy, voidaan siitä todeta, että tuotteita on ollut esillä riittävästi aivan tuotteen esillä olon loppuun saakka, eli tuote on ollut myyvä koko tarjollaolon ajan. (ABC Ketjuohjaus 2006.)

Hävikin osuuden tulee olla sopivassa tasossa ravintolan myynnin kanssa. Hävikin määrät määräytyvät myös ravintolan liike-idean mukaisesti. Mikäli kyseessä on ravintola, jossa kaikki mahdollinen tehdään itse ja samalla vältetään käyttämästä puolivalmisteita, hävikkiä syntyy varmasti suhteellisen paljon. Tähän ryhmään voidaan laskea esimerkiksi tasokkaat À la Carte-ravintolat. Tasokkaissa À la Carte-ravintoloissa hintataso on normaaleja ravintoloita korkeampi, mikä johtuu monesta tekijästä, joista yksi on myös hävikki. Vastakohtana edelliselle esimerkille voisi olla suurkeittiöt, joissa ruoka valmistetaan puolivalmisteista tai kokovalmisteista mitkä ainoastaan lämmitetään keittiössä. Tällöin hävikin määrät ovat hyvinkin pienet. Suurkeittiöissä yleensä kaikki kulut pyritään karsimaan mahdollisimman pieniksi, joten myös ruoan hintataso on alhaisempi verrattuna tasokkaisiin À la Carte-ravintoloihin. Yhtenä tekijänä alhaisempaan hintatasoon voidaan pitää hävikin määriä. Tosin tuotteiden hinnoitteluun vaikuttaa myös moni muu tekijä, esimerkiksi raaka-aineiden ostohinnat, työvoimakustannukset, tuotteen laatu, ravintolan maine, kysyntä sekä valmistuskulut. Tuotteita hinnoiteltaessa ei välttämättä hävikkiä oteta huomioon lainkaan tai hävikin määriä vähätellään.

Yleensä hävikkiä arvioidaan tulevan todellisuutta vähemmän kun tuotteita hinnoitellaan. Tämä kuitenkin poikkeaa usein totuudesta. Tällöin arvioitua suurempi määrä syntynyttä hävikkiä pienentäen tuotteen katetta, jolloin yrityksen kassaan jää vähemmän rahaa. Tästä syystä hävikkimääriä on hyvä seurata koko ajan tarkasti. Mikäli kyseessä on seisovan pöydän kaltainen tuote on myös sen hinnoittelussa arvioitava ylituotannollisen hävikin määrä. (Malmiharju 1991, 110 – 115.)

Kokonaisuudessaan voidaan siis todeta, että hävikkiä syntyy aina keittiötoiminnassa. Se on myös sisällytettävä keittiön taloudelliseen suunnitelmaan sekä otettava huomioon ehdottomasti hinnoiteltaessa tuotteita. Mikäli hävikin syntymistä ei oteta huomioon hinnoittelussa, voidaan heikentää ratkaisevasti yrityksen tuottavuutta. Tällöin myös yrityksen tulevaisuuden näkymät saattaavat muuttua epävakammaksi.

3. TOIMINNALLINEN OSA

3.1 Toimeksiantajan esittely

Hämeenmaan Huoltamot Oy on Osuuskauppa Hämeenmaan tytäryhtiö. Yrityksen toimialana on huoltamotoiminta. Yrityksen alaisuuteen kuuluu 10 ABC-kylmäasemaa sekä 6 ABC-liikennemyymälää. Kyseiset asemat toimivat yhtenäisesti valtakunnallisen Suomen Osuuskaupan ABC-ketju konseptin mukaan. (S-Kanava 2006.)

ABC-asemat jakautuvat kahteen eri konseptiin: ABC-liikennemyymälöihin ja ABC-kylmäasemiin. ABC-kylmäasemilla myydään ainoastaan polttonesteitä itsepalvelumittareista kun taas ABC-liikennemyymälöissä on tarjolla palveluita aina veikkauksesta ravintoloihin, polttonesteiden myynnin lisäksi. ABC-liikennemyymälät on ketju, joka on levittäytynyt ympäri Suomen. ABC-liikennemyymälöitä oli kesällä 2006 n. 80 kpl ja verkosto jatkaa edelleen voimakasta kasvuaan. ABC-liikennemyymälöiden asiakaskunta koostuu kaikista

autoilevista sekä toimipaikkojen lähialueiden ihmisistä. Kokonaisuudessaan asemat ovat kattavia palvelukeskuksia. (ABC asemat 2006.)

Jokaisessa ABC liikennemyymälässä on ravintola, myymälä ja polttonestemyyntiä. Muita oheispalveluja ovat mm. tilavat wc-tilat, inva-wc:t, viihde- ja rahapelit, septitankin tyhjennys, taukotilat tilausajokuljettajille ja ryhmänjohtajille sekä rahtareille. ABC-liikennemyymälät palvelevat joka päivä vuoden ympäri joko 24 h vuorokaudessa tai kello 6-24. (ABC asemat 2006.)

Ravintolatoiminta liikennemyymälöissä jakaantuu useisiin eri osa-alueisiin. ABC-Restaurant sisältää laajan valikoiman ruoka-annoksia, makeita ja suolaisia vitriinituotteita, juomia, aamupalapöydän sekä noutopöydän. ABC-Burger tai Hesburger tarjoaa erilaisia hampurilaisvaihtoehtoja. ABC-pizzat tai Rosso Express:in pizzat tuovat valikoimaan laajuutta omalta osaltaan. Lisäksi jokaisesta ABC-liikennemyymälästä löytyy ABC-Market tai S-Market. (ABC asemat 2006.) ABC Nastola sijaitsee n. 18 km Lahdesta, Lahti-Kouvola-tien (VT12) varrella. Liikennemyymälä palvelee asiakkaitaan vuoden jokaisena päivänä kello 06:00-24:00 välisenä aikana. Asiakaspaiikkoja ravintolassa on kaikkiaan 220. Nastolan ABC:llä on tarjolla ABC-Restaurantin, Rosso Express:in sekä Hesburgerin tuotteita.

ABC Nastola sai alkunsa 1999, kun se vaihtui Shellistä ABC-asemaksi. Tällöin asemalle tehtiin laajahko remontti jossa, aina aseman väritystä myöten, vaihtui vastaamaan ABC konseptin vaatimuksia. Vuoden 2006 alussa asemalla tehtiin iso remontti, jossa ravintolasali sekä keittiö uudistettiin kokonaisuudessaan. Remontin avulla ABC Nastolasta tuli liikennemyymälä, joka on uudenaikainen ja joka läpäisee suuretkin asiakasmäärät kerrallaan.

ABC-Restaurant Nastolassa pitää sisällään laajan valikoiman vitriinituotteita. ABC-ketjun minimivaatimus on, että myynnissä tulee olla aina kuutta erilaista makeaa ja kuutta erilaista suolaista vitriinituotetta. Nastolassa tuotteita on lähes aina vaadittua enemmän. Suolaisista tuotteista edustettuina ovat muun muassa erilaiset sämpylät, paninit, kolmioleivät, pasteijat, karjalanpiirakat, leivät sekä

lihapiirakat. Makeat tuotteet ovat yleensä erilaisia wienereitä, pullia, munkkeja, piiraita, leivoksia ja pikkuleipiä. Juomavaihtoehtoja Nastolan ABC:ltä löytyy aina kahvista siidereihin asti. Ruoka-annoksia listoilta löytyy noin 19 kpl. Lisäksi ravintolassa on tarjolla vuoden jokaisena päivänä aamiaispöytä kello 6.00-10.00 välillä. Aamiainen sisältää muun muassa leivät, leikkeleet, jogurtit, puurot, lihapullat, murot ja myslit. Kaikki tuotteet ovat esillä noutolinjastossa, josta asiakkaat voivat tuotteet itse noutaa. Noutopöytä on tarjolla kello 10.30-16.00 välillä. Noutopöytä pitää sisällään salaattipöydän, leivät levitteineen, juomat, päivittäin vaihtuvan keiton sekä kaksi lämmintä ruokaa lisukkeineen.

Rosso Express:in myötä Nastolaan tuli aidot Rosso-pizzat. Rosso Express-konsepti pitää sisällään perinteiset ohuet pizzat sekä pannupizzat. Pizzat valmistetaan täysin samalla tavalla ja samoista raaka-aineista kuin Rossoissa.

Hesburger ketju tuo oman lisänsä Nastolan ABC:n valikoimaan omilla tuotteillaan. Tunnetuimpia Hesburgerin tuotteita ovat hampurilaiset, mutta valikoimasta löytyy myös mm. erilaisia salaatteja.

S-Market tuo taas ABC Nastolaan kauppa-asiakkaita, jotka kaupassa käymisen yhteydessä saattavat vieraila myös ravintolan puolella. S-Market takaa tuotteilleen edullisen S-Market tason hinnan ja laajan valikoiman tuotteita. Myös S-Market on auki vuoden jokaisena päivänä kello 6-24 välillä. S-Market on vuokralla ABC:n tiloissa.

Ravintolan puolella on henkilökuntaa kaiken kaikkiaan noin 30 henkeä. Heistä noin 10 henkeä toimii Hesburgerissa, noin 13 henkeä ravintolan salissa ja noin 7 henkeä keittiössä. Pääpyrkimyksenä Nastolan ABC:llä on ollut, että kaikki osaavat tehdä kaikkea ja voivat työskennellä joka paikassa asemallamme.

Nastolan ABC:n asiakaskunta koostuu paikallisista lähellä asuvista ihmisistä sekä tietenkin ohikulkijoista. Kolmas suuri asiakaskunta ovat tilausasiakkaat. Tilausasiakkailta tarkoitan ryhmiä (esimerkiksi teatteriryhmät, urheiluseurat), jotka tilaavat etukäteen tarvitsemansa palvelut. Arkisin suurin osa asiakaskunnasta

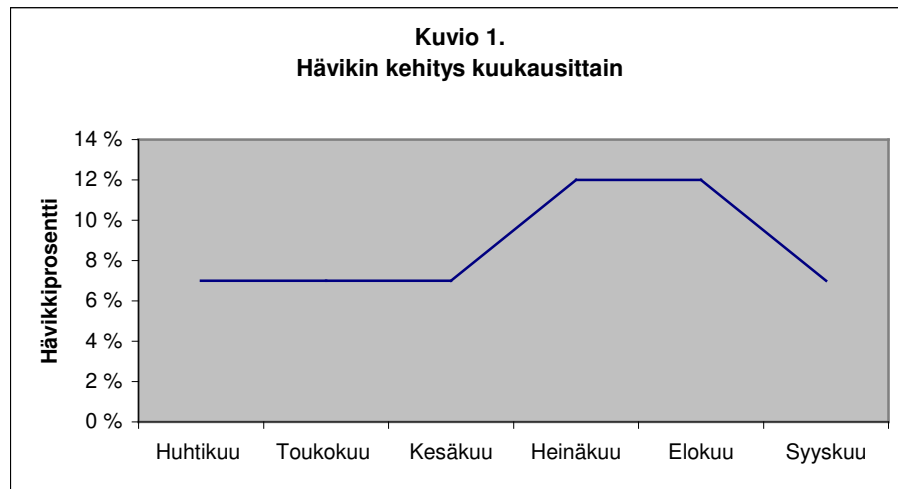
koostuu paikallisista ihmisistä, kun taas viikonloppuisin noin puolet asiakkaista on ohikulkijoita.

Asiakasmäärät vaihtelevat arkipäivien ja viikonloppujen välillä jonkin verran. Arkipäivisin esimerkiksi kahvia menee noin 400 kuppia ja viikonloppuisin noin 500 kuppia. Ruokailijoita käy viikonloppuisin hieman enemmän kuin arkena. Viikonloppuisin asiakkaat syövät enemmän ruoka-annoksia, kun taas arkisin noutopöytäruokailun osuus on huomattavasti suurempi. Arkisin noutopöydästä nauttii 100-200 henkeä ja viikonloppuisin (la-su) noin 160 henkeä. Arkena ruoka-annoksia (pizzat ja à la carte) nauttii noin 20-100 asiakasta ja viikonloppuisin (la-su) noin 40- 150 asiakasta. Lisäksi Hesburgerin hampurilaisia nauttii päivittäin useat sadat ihmiset.

3.2 Toimeksiannon esittely

Sain toimeksiannon Hämeenmaan huoltamot Oy:n omistuksessa olevalta Nastolan ABC:ltä. Toimeksianto liittyy uusitun Nastolan ABC:n ravintolan keittiön hävikkiin. Nastolan ABC remontoitiin lähes kokonaan vuoden 2006 alussa. Remontti valmistui maaliskuussa, jolloin uudistuneen yksikön avajaisia vietettiin. Ravintola toimi koko remontin ajan, tosin supistetussa mittakaavassa. Uudistuneessa yksikössä aloitti toimensa myös allekirjoittanut keittiöpäällikön tehtävissä. Tämän vuoden yhtenä teemana ravintolassa on ollut näyttävä ja runsas esillelaitto myytävissä tuotteissa ja vanhan maineen uudistaminen muun muassa kyseisen teeman avulla. Runsauden takia tuotteita menee myös hävikkiin jonkin verran. Hävikin määrä on ollut avauksen jälkeen Nastolan ABC:llä kasvamaan päin (lukuun ottamatta syyskuuta 2006), joten siihen on puututtava pikimmiten.

Seuraavana kuvio Nastolan ABC:n keittiön hävikin kehittymisestä huhtikuusta syyskuuhun 2006:



Kuvio 1. Hävikin kehitys kuukausittain (ABC Nastolan Hävikkiraportit)

Kuviossa 1 on esitetty hävikin määrät kuukausittain suhteutettuna niin, että jokaisena kuukautena myynti olisi ollut saman suuruinen.

Toimeksiantoni on selvittää miten voisimme vähentää hävikin määrää suurimpien hävikkiin menneiden tuoteryhmien kohdalla. Tuotteet on jaettu niiden myyntitarkoituksen mukaan seuraavanlaisiin ryhmiin: Makeat vitriinituotteet, Suolaiset vitriinituotteet, Noutopöytä, Aamiainen sekä Muut ryhmään.

3.2.1 ABC Keittiötoiminta

Seuraavana paneudun ABC Nastolan eri keittiötoimintoihin, joissa hävikkiä syntyy. Selvitän kuinka merkittäviä hävikin määrät kussakin ryhmässä ovat sekä selvitän sitä, kuinka eri toiminnoissa hävikin syntymistä pyritään ehkäisemään.

ABC-aseilla tuotevalikoiman ja sen laajuuden pohjana käytetään ketjuohjauksesta tulleita pelisääntöjä. Vitriinituotteita tulee olla esillä vähintään 6 erilaista makeaa vaihtoehtoa ja 6 erilaista suolaista vaihtoehtoa. Lisäksi tuotteita tulee olla tarjolla myös ruoka-aineallergikoille. À la Carte – annoksissa on 9

pakollista annosta, joiden lisäksi toimipaikat voivat valita heidän tarpeensa mukaan valikoimaa lisää. ABC-ketjuohjaus määrittelee myös aamiaisen sisällön sekä tietyt säännöt noutopöydälle. Noutopöydän ruokien ohjeet ovat samat jokaisella ABC asemalla. Lisäksi Rosso Express-ketjulta tulee tietyt valikoimat pizzoista valmistusohjeineen.

Raaka-aineiden hankinta hoidetaan tukkuliikkeiden kautta, jotka toimittavat tuotteet suoraan ravintoloiden keittiöihin. Ketjuohjaus on tarjouksien pohjalta tehnyt sopimukset tukkuliikkeiden kanssa, eli jokaisella ABC asemalla on samat tavarantoimittajat. Tällä tavalla saadaan varmistettua tasalaatuisuutta eri asemien välillä sekä kilpailutettua raaka-ainehinnat sopivalle tasolle. Raaka-ainetilauksissa käytetään apuna aikaisempia tietoja tuotteiden menekeistä. ABC asemilla saadaan helposti tietoa päiväkohtaisista myynneistä, jotka on jaoteltu tuotteittain. Näiden lisäksi ABC Nastolassa päiväkohtaiset menekkitiedot kirjataan erilliselle myynninseurantalomakkeelle kappalemäärissä päivittäin. Kaikki tuotteet, joita ABC asemilla valmistetaan, on ohjeistettu todella selkeästi. Tuotteista on laadittu kuvalliset annoskortit, joista ilmenee paljonko raaka-aineita kyseiseen tuotteeseen käytetään ja kuinka tuote valmistetaan. Lisäksi noutopöydän tuotteiden annoskortit voi suurentaa haluamaansa ruokailijamäärään suoraan tietokoneella, jolloin vältytään mahdollisilta laskuvirheiltä. Tämän jälkeen annoskortin voi tulostaa suoraan käyttöön. Raaka-ainetilauksien apuna on siis paljon pohjatietoa menekeistä sekä hyvät ohjeet valmistettavista tuotteista. Tosin päivät vaihtelevat todella paljon, mikä luo haasteita muun muassa tilauksien tekemiseen.

Tavaran vastaanoton ja kuormien tarkastuksen tekee ABC Nastolan keittiössä yleensä keittiöpäällikkö. Hän tarkastaa raaka-aineiden laadun sekä kuormakirjat ja reklamoi tarvittaessa tavarantoimittajille. Tämä vaihe on erittäin tärkeä, koska tukkuliikkeet, joista tavara tulee, ovat suuria. Niiden varastot ovat suhteellisen automatisoituja eli koneet pakkaavat tuotteet toimitettaviksi asiakkaille. Näin ollen pienikin virhe tuotteessa, jonka ihminen huomaisi jo tukkuliikkeessä, saattaa jäädä kyseisessä prosessissa koneilta ja niitä tarkkailevilta ihmisiltä huomaamatta. Keittiöpäällikkö myös pääsääntöisesti purkaa kuormat varastoihin ja huolehtii, että First in – First out periaate toimii varastojen järjestyksessäkin. Nastolan ABC:n

varastot on saatu remontin jälkeen suhteellisen tilaviksi, joten se tukee tämän toiminnan toteuttamista erittäin hyvin. Varastohävikin määrä on marginaalinen ABC Nastolassa. Varastohävikin määrä koko hävikin määrästä on noin 2 %. Voidaan siis sanoa ettei varastohävikki ole ongelmana kyseisessä toimipaikassa.

Esivalmistushävikki näyttölee myös suhteellisen pientä osaa Nastolan ABC:llä. Kyseisessä toimipaikassa käytetään ruoan ja myytävien tuotteiden valmistamisessa suhteellisen paljon puolivalmisteita. Lähes ainoat raaka-aineet joista esivalmistushävikkiä tulee ovat kurkku, tomaatti sekä kananmuna. Noutopöydän tuotteet tulevat pääsääntöisesti puolivalmisteina. Esivalmistushävikin määrä on siis todella pieni.

Kypsennyshävikkiä syntyy edellä mainituista hävikkilaaduista eniten. Lihatuotteet muodostavat suurimman ryhmän kypsennyshävikissä. Kypsennyshävikkiä on hankala saada karsittua kokonaan pois niin kauan kun ravintolassa valmistetaan lämmintä ruokaa. Tuotteet valmistetaan ketjuohjeistuksen luoman reseptiikan mukaan, joissa on myös kypsennysmenetelmät määritelty. Näissä ohjeissa kypsennyshävikin määrä on myös pyritty minimoimaan. Meillä on siis oiva työkalu pitämään kypsennyshävikki mahdollisimman pienenä. Toisaalta kypsennyshävikki nestepitoisissa, esimerkiksi pataruoissa on helposti korvattavissa vedellä. Noutopöydän tuotteissa kypsennyshävikin määrä on suurin verrattuna muihin ravintolan tuotteisiin. Noutopöytään ruokia valmistetaan suuria määriä ja yleensä esimerkiksi lihoista yli puolet tilataan raakoina, jolloin kypsennyshävikkiä myös syntyy. À la Carte -annoksissa, pizzoissa sekä vitriinituotteissa kypsennyshävikin määrät ovat suhteellisen pieniä käytettäessä oikeaa annoskortissa olevaa kypsennysmenetelmää. Kyseessä ei ole Nastolan ABC:n kannalta suuri hävikkimäärä, jota täytyisi lähteä olennaisesti muuttamaan. Kun annoskortteja noudatetaan, kypsennyshävikin määrä pidetään alhaisena.

Suurimman osan hävikistä Nastolan ABC:llä muodostaa ylituotannollinen hävikki. Sen osuus kokonaishävikkimäärästä on noin 98 %. Se koostuu vitriinituotteiden, aamiaispöydän sekä noutopöydän hävikistä. Toisaalta jo ketjuohjeistus sanoo ettei ketjun vaatimaa runsautta voi olla ilman hävikkiä. Eli

kaikissa tuotteiden esille laitoissa pyritään runsauteen ja sen kautta näyttävyyteen. Tämä koskee myös aamiais- ja noutopöytää. Ketjuohjaus pitää hävikin raja-arvona 2%. Kyseinen hävikkiprosentti lasketaan seuraavanlaisesti:

Ravintolan verottomat ostot / Ravintolan veroton myynti X 100 = hävikkiprosentti

Nastolan ABC:llä tämä raja-arvo on ylitetty joka kuukausi maaliskuun 2006 jälkeen, jolloin ravintolan remonti valmistui. Seuraavana paneudumme suurimpiin hävikkiryhmisiin tarkemmin ja tarkastelemme millä keinoin hävikki olisi pienennettävissä.

3.2.2 Keittiöhävikki

Tässä osiossa käsitellään ABC Nastolan keittiön hävikin määrien jakautumista eri tuoteryhmien kesken sekä yksittäisten tuotteiden kesken. Aluksi tarkastellaan hävikin jakautumista tuoteryhmien mukaan. Tämän jälkeen tarkastellaan kuinka suuria osuuksia yksittäiset tuotteet ovat vieneet kokonaishävikistä. Kaikkia hävikkiin menneitä tuotteita ei käydä lävitse vaan tuotteiden joukosta on valittu kahdeksan suurinta hävikkiin mennyttä yksittäistä tuotetta.

ABC Nastolassa tuotteet on jaoteltu myyntitarkoituksen mukaan tuoteryhmiin. Makeat vitriinituotteet pitävät sisällään leivonnaiset, keksit, pullat, munkit, muffinssit sekä muut samankaltaiset tuotteet, jotka ovat myynnissä vitriinissä ravintolasalissa. Suolaiset vitriinituotteet sisältävät sämpylät, ruisleivät, leivät, pizzapalat, paninit, kolmioleivät, lihapiirakat, karjalanpiirakat sekä kaikki muut suolaiset tuotteet, jotka ovat myynnissä vitriinissä ravintolasalissa. Noutopöytäryhmä pitää sisällään päivän keiton, salaattipöydän tuotteet sekä lämpimän pöydän tuotteet. Aamiainen pitää sisällään kaikki aamiaisella esillä olevat tuotteet kylmästä- ja lämpimästä pöydästä. Muut ryhmä pitää sisällään kaiken muun, esimerkiksi kaikki juomat, jäätelöt sekä makeiset.

Edellä mainittu ryhmäjako on suoritettu hävikinseurannan pääryhmien mukaisesti. Jokaisen ryhmän tuotteiden valmistusprosessi on myös samankaltainen kunkin ryhmän sisällä. Ryhmien keskinäiset tuotteet on tarkoitettu asiakkaalle samankaltaista tarvetta tyydyttämään eli periaatteessa voidaan sanoa, että ne ovat keskenään kilpailevia tuotteita. Tuotteet ovat myös esillä ravintolassa samanaikaisesti.

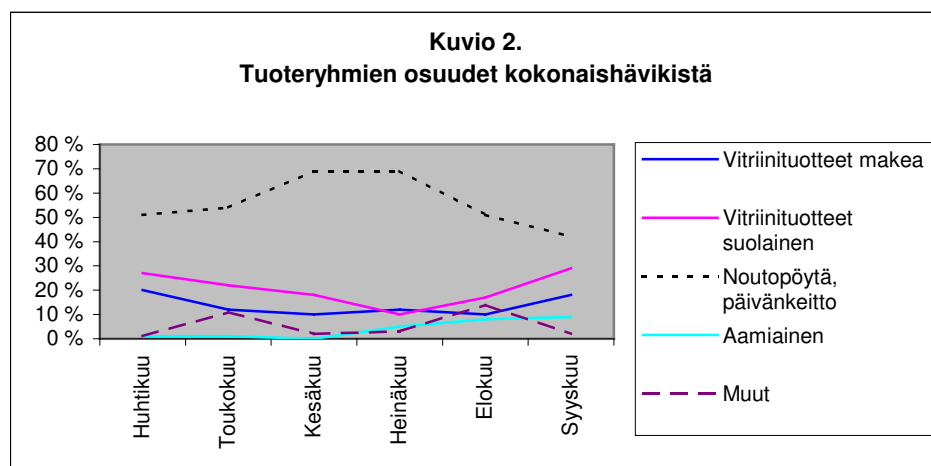
Esimerkkinä voidaan ottaa makeat vitriinituotteet-ryhmä: kun asiakas haluaa ostaa kahvin kanssa jotain makeaa syötävää, valitsee hän mahdollisesti esillä olevan pullan. Samalla hän saattaa huomata muut saman ryhmän tuotteet ja valita niistä jonkin muun vaihtoehdon, esimerkiksi leivoksen. Leivoksen ja pullan valmistamisprosessi keittiössämme on hyvin samankaltainen: leivokset tilataan keittiöömme joko valmiina pakasteina tai tuoreina tuotteina, pullat tulevat myös usein valmiina pakasteena, tuoreina tai raakoina pakasteina. Eli molempien tuotteiden valmistusprosessi on hyvin samankaltainen. Tässä esimerkissä poikkeuksen tekee ainoastaan se, jos pulla tulee raakapakasteena, tällöin se on sulatettava, kohotettava sekä paistettava ennen myyntiin asettelua. Valmistusprosessi poikkeaa tällöin leivoksen valmistamisprosessista, mutta lopputuote kuuluu ehdottomasti samaan ryhmään leivoksen kanssa. Lopputuotteet ”kilpailevat” myös tällöin samaisista asiakkaista.

Toisena esimerkkinä otettakoon noutopöytä ja päivän keitto-tuotteet. Kumpikin tuote valmistetaan ravintolan keittiössä. Valmistusprosessit poikkeavat näiden tuotteiden välillä riippuen tietenkin päivittäin vaihtuvan noutopöydän sisällöstä. Tuotteet ovat kuitenkin fyysisesti lähekkäin esillä ravintolassa ja ne tyydyttävät asiakkaan samaista tarvetta, eli nälkää tai makunautintoa ruoan parissa. Kyse on siis tässäkin esimerkissä ehdottomasti saman ryhmän tuotteista. Aamiainen voisi kuulua samaiseen ryhmään noutopöydän kanssa, koska sen tarkoitus on tyydyttää samaa tarvetta ja valmistusprosessikin on samankaltainen noutopöydän kanssa. Kyseessä ei ole kuitenkaan saman ryhmän tuote, koska noutopöytä ja aamiainen on tarjolla eri aikaan.

Muut ryhmän tuotteilla keskenään ei välttämättä ole paljoakaan yhtäläisyyksiä. Ne ovat hävikissä yleensä marginaalinen osuus ja tämä ryhmä pitää sisällään paljon tuotteita, joita ei voida laskea mukaan mihinkään muuhun ryhmään. Nämä tuotteet eivät välttämättä liity myöskään suoranaisesti keittiötoimintaan.

Kyseisen jaon mukaan ryhmiä voidaan käsitellä kokonaisuuksina, kun hävikin hallintaan etsitään ratkaisua. Ryhmien keskinäisten tuotteiden valmistusprosessit ovat samankaltaisia sekä saman ryhmän tuotteet ovat keskenään samankaltaisia.

Seuraavan sivun kuviossa 5 on esitetty kuinka hävikki on jakautunut kuukausittain edellä mainitun ryhmittelyn mukaan. Kuviossa prosentit tarkoittavat kunkin ryhmän osuutta koko hävikin määrästä kuukausikohtaisesti.

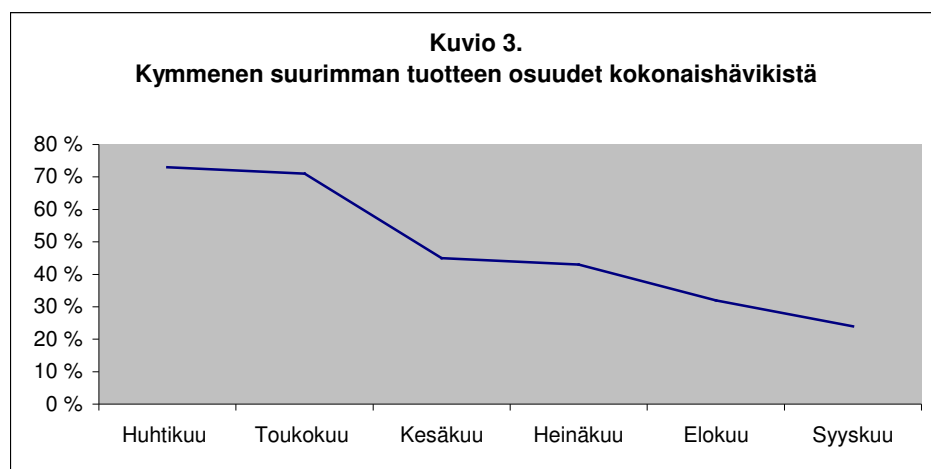


Kuvio 2. Tuoteryhmien osuudet kokonaishävikistä (ABC Nastolan hävikkiraportit)

Noutopöydän osuus kokonaishävikin määrästä on huomattava. Tarkastelujakson keskivaiheilla noutopöydän hävikki on ollut suurinta eli 70%. Suolaisten vitriinituotteiden osuus on ollut hävikistä seuraavaksi suurin eli 10 ja 30 % välillä. Kauden keskivaiheella suolaisten vitriinituotteiden hävikki on ollut alimmillaan. Makeiden vitriinituotteiden osuus kokonaishävikistä on ollut koko ajanjakson ajan suhteellisen samalla tasolla. Aamiaisen hävikin kehitys alkaa huhtikuu – kesäkuun 0%:sta. Syyskuussa aamiaisen hävikin osuus kokonaishävikistä on kuitenkin jo noussut vajaaseen 10%:iin. Muut osion osuudet hävikistä vaihtelevat hyvin paljon.

Touko- ja elokuussa muut-ryhmän osuus on ollut suurimmillaan eli 10% kokonaishävikistä.

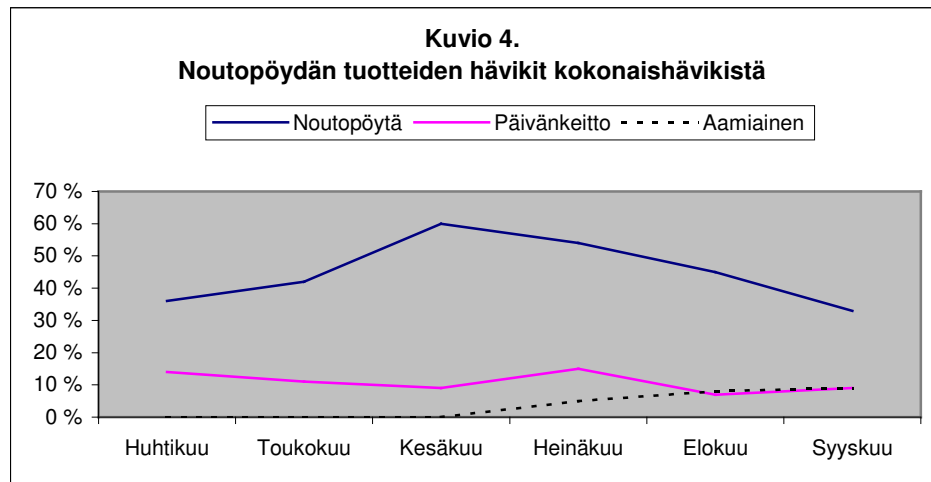
Seuraavissa kuvioissa on vertailtu hävikkiä kuukausikohtaisesti suurimpien hävikkiin menneiden tuotteiden kohdalla. Hävikkiin menneistä tuotteista on tarkasteluun otettu hävikin suurimmat tuotteet. Noutopöytä, päivän keitto ja aamiainen on kyseisissä vertailuissa laskettu kukin yhdeksi tuotteeksi. Seuraavasta kuviosta ilmenee kuinka monta prosenttia kyseiset tuotteet ovat muodostaneet koko hävikistä kuukausittain.



Kuvio 3. Kymmenen suurimman tuotteen osuudet kokonaishävikistä (ABC Nastolan hävikkiraportit)

Kuviossa näkyy selkeästi, että tarkasteluajanjakson viimeisten kuukausien aikana hävikkiä on tullut useammasta eri tuotteesta, kun taas ajanjakson alussa hävikki on syntynyt lähes 80 % pelkästään ryhmään kuuluvista tuotteista. Hävikin määrät ovat olleet kokonaisuudessaan korkeimmillaan heinä – elokuussa (tämä näkyy hävikin kehitys kuukausittain kuviosta Kuvio 1), jolloin hävikkituotteiden rintama on jakaantunut tasaisemmin useamman tuotteen kesken.

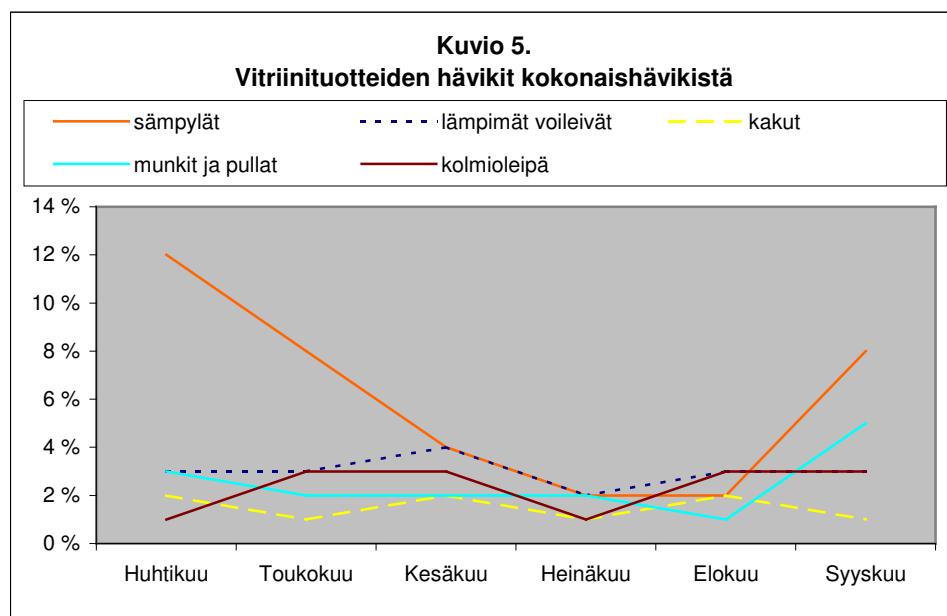
Kuukausittain hävikkiin menneistä tuotteista suurin on ehdottomasti noutopöytä. Seuraavassa kuviossa on esitetty kuinka suuren osuuden kokonaishävikistä kuukausittain muodostavat noutopöytä, päivän keitto sekä aamiainen.



Kuvio 4. Noutopöydän tuotteiden hävikit kokonaishävikistä (ABC Nastolan hävikkiraportit)

Noutopöydän osuus hävikistä on ollut selkeästi suurin koko ajanjaksolla. Päivän keiton hävikin osuus koko hävikistä on ollut n. 10 % luokkaa. Aamiaisen hävikki on kasvanut ajanjakson alun 0%:sta syyskuussa samalle tasolle päivänkeiton kanssa eli hieman vajaaseen 10%:iin.

Seuraavaksi suurimmat tuotteet, jotka ovat menneet hävikkiin, on kuvattu tuotekohtaisesti kuviossa Vitriinituotteiden hävikit



Kuvio 5. Vitriinituotteiden hävikit kokonaishävikistä (ABC Nastolan hävikkiraportit)

Kuviossa 5 esillä olevien tuotteiden hävikin osuudet ovat siis suhteellisen pieniä. Sämpylöiden hävikin osuudet ovat olleet tarkastellun ajanjakson alussa n. 12 % joka kuitenkin on laskenut ajanjakson keskivaiheilla 2%. Ajanjakson loppuvaiheessa sämpylöiden hävikkimäärät ovat olleet taas nousussa. Näiden tuotteiden määrät kokonaishävikistä ovat siis suhteellisen pieniä.

3.2.3 Keittiötoiminnan hävikin vähentämisen toimenpiteet

Edellä tarkasteltiin hävikin osuuksia kahdella eri tavalla. Toinen tapa perustui hävikin tuoteryhmäkohtaiseen vertailuun ja toinen tapa taas suurimpien hävikkituotteiden vertailuun. Tässä osiossa käytän hävikkiä tarkastellessa, tuoteryhmä jakoa. Näin ollen hävikkien sisältöä on helpompaa analysoida, ja tällöin se myös kattaa koko hävikin. Suurimpien hävikkiin menneiden tuotteiden vertailussa paneutuisimme huomattavasti pienempään osaan kokonaishävikistä.

Hävikkiin menneistä tuotteista suurimman ryhmän muodostaa noutopöytä 42-69%:n osuuksilla kuukausikohtaisista kokonaishävikkeistä. Noutopöytä on tarjolla jokaisena viikon päivänä kello 10.30 – 16.00 välillä. Noutopöytä pitää sisällään kaksi päivittäin vaihtuvaa pääruokaa, lämpimän kasviksen, lämpimän lisukkeen (esimerkiksi perunat, riisi), päivittäin vaihtuvan keittovaihtoehdon, leivät, levitteet sekä salaattipöydän. Salaattipöydässä on tarjolla vihreää salaattia, tuoreraastetta, yksi tuoretuote, kaksi säilyketuotetta, majoneesipohjainen salaatti sekä salaatinkastikkeet. Tuotteet ovat esillä seisovassa pöydässä, eli asiakkaat saavat itse kasata annoksen, jolle on aina kiinteä hinta. Noutopöydän myynnistä suurin osuus jaottuu kello 11 ja 12.30 välille. Tämän ajanjakson jälkeen menekki Noutopöydän kohdalla pienenee huomattavasti, mutta ruoan on oltava esillä kuitenkin kello 16.00 asti. Tällöin siis tuotteita saattaa noutopöydästä mennä kello 16.00 jälkeen hävikkiin hyvinkin paljon. Keittiössä on esivalmisteltava ja valmistettava tarjolla olevat tuotteet hyvinkin valmiiksi noutopöydän esilläolon alkuvaiheessa. Tuotteiden valmistamisen määrät määräytyy ketjun omien annoskorttien, kokkien ammattitaidon ja menekin arvioimisen mukaan.

Noutopöydän menekin ennakointia helpottaa kun myyntiä seurataan päiväkohtaisesti, myydyissä määrissä. Noutopöydän menekki on hyvinkin saman suuruista verrattuna samaiseen viikonpäivään aiemmin. Noutopöydän myynnin suurimman osuuden sijoittuminen pienelle ajankohdalle tarkoittaa sitä, että lähes koko päivän tarve on valmistettava heti alkuvaiheessa. Tuotteita valmistetaan jaksoittain (eli pienemmissä erissä), mutta tämäkin valmistaminen tapahtuu pienen ajanjakson sisällä. Päivän keitto sisältyy noutopöydän valikoimaan. Kyseisen tuotteen voi ostaa myös erikseen, jolloin hinta on koko noutopöytää edullisempi. Päivän keiton myyntiaika kohdistuu samalle ajalle noutopöydän myynnin kanssa. Tuotteen valmistamisperiaatteet ja käytännöt ovat myös samankaltaiset noutopöydän kanssa.

Suolaisten vitriinituotteiden osuus kokonaishävikistä vaihteli ajanjaksolla 10 ja 29%:in välillä kokonaishävikistä. Tuotteista kaksi koostuu valmiina ostettavista tuotteista. Näitä tuotteita ovat paninit ja kolmioleivät. Kyseisiä tuotteita tilataan arvioidun menekin mukaan. Panineissa myyntiaika on suhteellisen pitkä. Panineita toimitetaan kerran viikossa. Paninit eivät ole olleet suurihävikkinen tuote. Ainoastaan elokuussa paninit ovat vieneet 3% osuuden kokonaishävikin määrästä. Tällöin ei ole reagoitu tarpeeksi nopeasti niiden menekin vähenemiseen kesän kiireellisen ajan jälkeen. Kolmioleivissä myyntiajat ovat huomattavasti lyhyemmät. Näitä tuotteita tulee neljä kertaa viikossa. Kolmioleipien menekit myös vaihtelevat hieman enemmän panineihin verrattuna. Kolmioleipien osuus kokonaishävikistä on ollut lähes 3% luokkaa joka kuukausi. Molemmista tuotteista on annettu tavarantoimittajille pohjatilaukset, eli tuotteiden toimitusmäärät pidetään vakiona. Näitä pohjatilauksia muutetaan aina tarpeen niin vaatiessa. Tuotteiden menekkiä seurataan päiväkohtaisesti ja mikäli huomataan, että kyseisten tuotteiden menekit pienenevät, pienennetään myös pohjatilauksia. Vilkkaimpaan aikaan eli kesäaikaan tilataan valmiina myös osa täytetyistä sämpylöistä. Sämpylöiden menekkiä arvioidaan silloin samaan tapaan kuin panineissa ja kolmioleivissä. Kaikki muut suolaiset vitriinituotteet valmistetaan itse.

Itse valmistettavissa tuotteissa myyntiaikaa on ainoastaan 24 h. Näiden tuotteiden menekit vaihtelevat suunnattomasti päivittäin. Näin ollen myös valmistettavien tuotteiden määrää on hankala arvioida. Niitä tuotteita, joiden menekki on suurempaa pyritään tekemään kahtena eri ajankohtana joka päivä, kuitenkin niin, että tuotteita on runsaan näköisesti esillä. Suuremmin meneviä tuotteita ovat täytetyt sämpylät (kolmea eri vaihtoehtoa tarjolla koko ajan) sekä täytetyt ruisleivät (yhtä vaihtoehtoa kerralla tarjolla). Näin ollen pystytään menekkiä seuraamaan koko ajan ja menekin mukaan tekemään tuotteita lisää myyntiin. Tuotteiden valmistamisessa otetaan myös huomioon ajan käyttö. Kun on kiireisempää aikaa, ei tuotteita välttämättä ehditä valmistamaan. Ennakoiminen on siis hankalaa. Muita suolaisia vitriinituotteita, joiden menekki on huomattavasti vähäisempää, valmistetaan yleensä kerran päivässä. Tuotteet valmistetaan heti aamulla, ja ne yleensä riittävät koko päivän ajaksi. Mikäli tuotteita menee kuitenkin enemmän, valmistetaan niitä uudemman kerran. Nämä tuotteet ovat hankalia sen takia, että niitä menee hävikkiin suhteellisen paljon. Näitä tuotteita ovat esimerkiksi lämpimät voileivät, pizzapalat, lihapiirakat, pasteijat sekä karjalanpiirakat. Kahvilinjastossa, joka on kaksipuolinen, on molemmilla puolilla omat vitriinit, joissa täytyy molemmissa olla tuotteita esillä. Vitriinien tulee olla myös identtisiä tuotteiltaan. Näin ollen tuotteita täytyy valmistaa suhteellisen reilusti, jotta molemmat puolet vitriineistä saadaan runsaan näköisiksi. Mikäli kutakin laatua olisi ainoastaan muutama kappale esillä, ei hävikkiä syntyisi läheskään niin paljoa kuin tällä hetkellä. Tämän kaltaisella toiminnalla vitriinit eivät olisi myyvän näköisiä, mikä on yksi tärkeä ketjuohjeistus.

Makeiden vitriinituotteiden osuus kokonaishävikistä vaihtelee 10 ja 20 % välillä tarkasteltavalla ajanjaksolla. Makeiden vitriinituotteiden hävikin osuudet ovat pysyneet kaikkein tasaisimpana tarkasteltavista tuoteryhmistä. Kyseiset tuotteet tulevat pääsääntöisesti kypsinä pakasteina, raakapakasteina tai kypsinä tuoretuotteina. Säilyvyys tuotteissa vaihtelee suuresti. Esimerkiksi osassa leivoksista ja kekseistä säilyvyysajat ovat mitattavissa kuukausissa. Pakastetuotteet pitävät sisällään erilaiset pullat, munkit sekä viinerit. Näitä tuotteita valmistetaan päivittäin useampaan otteeseen. Kyseiset tuotteet säilyvät valmistuspäivän ajan. Ravintola on kiinni kello 24.00-6.00 ajan eli edellisenä

päivänä valmistettujen tuotteiden laatutaso on liian alhainen, että niitä voisi tarjota seuraavana aamuna. Pakasteena tulevien tuotteiden (raakapakasteet ja kypsät pakasteet) tarjollaoloaika on aina maksimissaan valmistuspäivän pituinen. Ravintolasalissa on makeita tuotteita tarjolla kahvilinjastossa kahdella puolella. Makeita tuotteita on tarjolla kuutta eri lajia. Molemmilla linjastonpuolilla on samaiset tuotteet tarjolla asiakkaille. Jossakin vaiheessa iltaa, kun asiakasmäärät pienenevät, suljetaan toinen linjaston puoli. Kuitenkin kello 24.00 asti toisella puolella on tarjolla kuutta erilaista makeaa tuotetta. Jokaista laatua tulee olla esillä myös runsaasti. Tällöin makeita vitriinituotteita menee suhteellisen paljon hävikkiin. Makeita vitriinituotteita valmistetaan aamulla kertaalleen molemmille puolille linjastoa täydet korit. Tämän jälkeen tuotteita otetaan sulamaan/kohoamaan samainen määrä mitä on käytetty. Toisen kerran tuotteita valmistetaan lisää kun aiemmin valmistettavia tuotteita on myyty asiakkaille sen verran, että niitä on esillä vähänlaisesti eli tuotteiden esille laitto ei ole enää runsasta. Yleensä tämä vaihe koittaa arkipäivisin puolen päivän jälkeen ja viikonloppuisin jo hieman aiemmin. Kriittinen kohta hävikin estämiseksi on juuri toinen valmistuskerta. Tuotteita ei tällöin tule valmistaa lähellekään samaa määrää kuin aamuisin. Tuotteiden valmistusmääriä on peilattava vielä myynnissä olevien tuotteiden kanssa. Eli tuotteita on valmistettava ainoastaan sen verran, että korit joissa tuotteet ovat esillä, saadaan täyteen. Makeiden vitriinituotteiden hävikkiä pyritään myös vähentämään sillä, että kahvilinjaston toinen puoli suljetaan maanantai-torstai päivien aikana hieman aikaisemmin, eli noin kello 14.00 aikoihin. Tällöin suurimmat asiakasmäärät ovat asioineet ravintolassa. Viikonloppuisin toinen kahvilinjasto suljetaan vasta illemmalla. Viikonloppuisin asiakasmäärät jakautuvat tasaisemmin koko päivän osalle. Tällöin myös asiakasmäärät ovat suurempia koko päivän aikana verrattuna arkipäiviin.

Aamiaisen osuudet hävikistä ovat suhteellisen pieniä. Aamiaista ei ole mennyt hävikkiin tarkasteluajanjakson alussa yhtään kun taas ajanjakson lopussa sen osuus kokonaishävikistä on noin 10%. Aamiainen on uusi tuote, joka otettiin ravintolassa käyttöön remontin jälkeen eli maaliskuussa. Alun 0 % osuus hävikistä selittyy aamiaisen hävikkiin menneiden tuotteiden merkitsemättä jättämisellä. Uudistuneen ravintolan avauksen jälkeen ohjeistus aamiaisen hävikin

merkitsemisestä on ilmeisesti unohtunut täysin. Tällä hetkellä aamiaista menee suhteellisen paljon hävikkiin. Tähän ovat syynä pienet ruokailijamäärät aamiaisella. Aamiainen ei ole onnistunut saavuttamaan tarvittavaa asiakasjoukkoa. Aamiainen on tarjolla noutopöydässä eli asiakas saa itse kasata annoksensa, josta veloitetaan kiinteä hinta. Tällöin tuotteiden menekkiä on hankalaa arvioida. Suurin syy hävikin määrään on se, että tuotteita tulee olla runsaannäköisesti esillä myös aamiaisella. Tällöin aamiaispöytään laitettavista tuotteista suurin osa palautuu aamiaisen loputtua takaisin keittiöön. Nämä tuotteet ovat olleet siinä vaiheessa jo suhteellisen kauan esillä, eli niitä ei voida enää hyödyntää. Tästä johtuen tuotteet menevät aamiaiselta useimmiten hävikkiin.

Muut tuotteet-ryhmän kehitys ajanjaksolla on ollut aaltoilevaa. Sen osuus kokonaishävikistä on ollut ajanjaksolla 1 % - 14 % välillä. Tämä ryhmä pitää sisällään kaiken muun hävikin mitä ravintolassa on syntynyt. Karkeasti voidaan sanoa, että tämän ryhmän tuotteiden hävikit ovat johtuneet esimerkiksi pakastinlaitteen rikkoontumisesta. Esimerkiksi elokuun 14%:n osuus kokonaishävikistä koostuu pääsääntöisesti jäätelöistä. Kyseisenä kuukautena ravintolan pakastin meni rikki. Tätä ei kukaan huomannut kolmeen päivään, joten tulos oli sen mukainen. Tämän hävikkiryhmän hävikit saataisiin parhaiten minimoitua jokaisen työntekijän paremmalla tarkkaavaisuudella. Muut hävikkiryhmä pitää sisällään myös hukkaan menneet ruoka-annokset. Ruoka-annokset, jotka on tehty esimerkiksi väärin ja tämän takia niitä ei voida tarjota asiakkaalle. Esimerkkinä pizza: asiakas tilaa jonkin pizzan mihin kuuluu aurajuustoa, mutta haluaa sen ilman kyseistä raaka-ainetta. Keittiö saa kassalta tilauksen, johon tätä toivomusta ei ole merkitty ja valmistaa pizzan normaalisti aurajuustolla. Saadessaan pizzan asiakas huomaa aurajuuston ja pyytää saada pizzan ilman sitä. Näin ollen keittiössä tehdään uusi pizza ilman aurajuustoa ja edellinen pizza, jossa aurajuustoa on, joudutaan laittamaan hävikkiin. Tämänkaltainen hävikki johtuu huolimattomuudesta ja inhimillisistä erehdyksistä.

3.2.4 Toimenpide-ehdotukset

Tässä osiossa teen toimenpide-ehdotuksia, joilla hävikin määriä saataisiin minimoitua tuoteryhmäkohtaisesti. Kaikkea hävikkiä näillä ehdotuksilla ei saada poistettua, eikä se ole tarkoituskaan. Ilman hävikkiä on hankalaa tehdä myyntiäkään.

Noutopöydän tarjoilu-aika on tällä hetkellä kello 10.30-16.00. Suurimmat asiakasmäärät kohdistuvat noutopöydän tarjoiluajan alkuun ennen kello 13.00. Tämän jälkeen asiakkaita ruokailee noutopöydästä satunnaisesti. ABC-ketju antaa ohjeelliseksi minimiajaksi noutopöydän tarjoiluajaksi kello 11.00-15.00. Näin ollen noutopöydän tarjoilu-aikaa voitaisiin lyhentää esimerkiksi kello 15.00:een talvisaikaan, kun noutopöydän menekki ajoittuu aamupäivään. Kesäaikana noutopöytä menee hieman enemmän kello 13.00:n jälkeen verrattuna talviaikaan. Näin ollen tuotteiden ei tarvitsisi olla niin pitkään esillä noutopöydässä. Tuotteita voitaisiin tällöin myös hyödyntää paremmin esimerkiksi seuraavan päivän noutopöydässä.

Noutopöydän tuotteiden valmistaminen tulisi tehdä jaksotetusti. Eli aamulla ennen noutopöydän tarjoiluajan alkamista tulisi tehdä valmiiksi ainoastaan n. 2/3 päivän tuotteiden tarpeesta. Loppuosa tulisi tehdä vasta tarpeen vaatiessa. Tässä toiminnassa vaaditaan tarkkaa ennakkointia, eli kun ruokaa on vielä jäljellä, täytyy arvioida uuden valmistettavan ruoan määrä. Paras ratkaisu on valmistaa pieniä eriä koko ajan lisää. Tätä toimintaa edesauttaa se, että noutopöydän tuotteiden lihoista 2/3 tilataan raakana ja loppu 1/3 kypsänä. Noutopöydän tarjoiluajan alun tuotteiden valmistamiselle on enemmän aikaa, jolloin käytetään raakaa lihaa. Noutopöydän loppuajan ruoat valmistetaan kypsästä lihasta, jolloin valmistusaika lyhenee huomattavasti. Näin ollen jaksottainen ruoan valmistaminen noutopöydän tarjoiluajan loppuvaiheessa on nopeaa. Tällöin ei tarvitse ennakoida valmistettavia määriä liian aikaisessa vaiheessa, jolloin virheiden määrät ennakkoinnissa vähenevät. Näin ollen hävikkiin menevän tavaran määrä pienenee. Yleensä viimeinen erä valmistetaan noutopöytä kello 13.00 aikoihin. Tällöin omavalvonnan vaatima aikaraja tuotteiden tarjoiluajaksi umpeutuu kello 16.00 ja

tämän jälkeen tuotteet on heitettävä hävikkiin. Tämä puoltaisi kello 15.00:tä noutopöydän tarjoiluajan lopettamiseksi. Tuotteet voitaisiin jäähdyttää ja mahdollisesti hyödyntää seuraavana päivänä.

Mikäli tuotteiden valmistus on ollut liian suurta tai tuotteiden menekki on ollut arvioitua pienempää, tulisi ylimääräiset tuotteet jäähdyttää mahdollisimman nopeasti. Näin ollen tuotteita voitaisiin mahdollisesti hyödyntää seuraavana päivänä esimerkiksi noutopöydässä. Tällöin välttyttäisiin myös hävikiltä. Vaikka tuotteet ovat jäähdytettyjä, voidaan ne myös tarpeen tullen käyttää samaisena päivänä noutopöydässä jos tarvetta ilmenee. Tämänlainen toimintatapa on erittäin käytännöllinen ajatellen hävikin pienentämistä.

Suolaisten valmiina tulevien vitriinituotteiden hävikkiä voidaan pienentää tarkkailemalla koko ajan niiden menekkiä. Mikäli tuotteiden menekki kasvaa, voidaan tilattavia määriä nostaa hillitysti tai vaihtoehtoisesti pienentää tilattavia määriä jos menekki on pienempää. Myyntimäärien tarkkailu ja niiden mukaan tilattaviin määriin vaikuttaminen on lähes ainut keino, jolla hävikkiä voidaan estää.

Itse valmistettavien suolaisten vitriinituotteiden kohdalla tilanne on hieman hankalampi. Sämpylöiden ja ruisleipien valmistaminen on jo tällä hetkellä jaksotettu koko päivän mittaiseksi. Eli tuotteita valmistetaan tällä hetkellä kolme kertaa päivässä (aamulla, keskipäivällä, illalla). Tämän useammin sämpylöitä ja ruisleipiä ei kannata valmistaa. Tämä toimenpide (aloitettu lokakuun lopussa) on myös hieman jo auttanut hävikkimääriin kyseisten tuotteiden osalta. Vilkkaampaan aikaan tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Muiden itse valmistettujen vitriinituotteiden kohdalla valmistus tapahtuu ainoastaan aamuisin, ellei menekki ole normaalista poikkeavaa. Jos menekki on normaalia suurempaa, tuotteita valmistetaan uudestaan kun tilanne sen vaatii. Näiden tuotteiden menekki on huomattavasti pienempää. Kun kaksipuoleisen vitriinin tekee runsaan näköiseksi tuotteista, menee niistä noin puolet hävikkiin. Tämän hävikin vähentämiseksi voisi olla hyvä tuoda esille uutuustuotteita säännöllisesti. Tämä saattaisi herättää asiakkaiden kiinnostuksen, jolloin he kokeilisivat uusia tuotteita.

Näin ollen menekkiä saatettaisiin saada hieman suuremmaksi ja hävikkiä pienemmäksi. Toinen vaihtoehto on se, ettei arkipäivisin toista puolta vitriinistä aukaistaisi ollenkaan, jolloin tuotteita tarvitsisi valmistaa ainoastaan puolet nykyisestä määrästä. Tämä taas vaikuttaa ruuhka-aikoina asiakkaille pidempinä jonotusaikoina, mikä ei ole tavoiteltavaa.

Makeita vitriinituotteita valmistetaan aina aamuisin vitriinit täyteen sekä sen jälkeen pitkin päivää aina tarvittaessa. Makeiden tuotteiden valmistamisessa on pidettävä ajatus ja huolellisuus koko ajan mukana. Aina kun tuotteita valmistaa, pitää miettiä mahdollisia menekkimääriä ja seurata ennalta kerättyjä historiatietoja menekeistä. Näiden tietojen pohjalta täytyy tehdä arviointi, kuinka paljon mahdollisesti tuotteita vielä saattaa mennä ja sen mukaan valmistaa tuotteita lisää unohtamatta runsasta esillelaittoa. Lisäksi pullien valmistamisessa tulee huomioida ajankohta, jolloin toinen puoli linjastosta on viisainta sulkea. Maanantaista torstaihin toinen linjasto on hyvä sulkea jo noin kello 14.00 aikoihin ja perjantaista sunnuntaihin vasta illemmalla, kun asiakasmäärät ovat huomattavasti laskeneet eli noin kello 19.00 aikoihin. Tällöin toisen linjastopuolen tuotteilla voidaan täydentää vielä auki olevaa puolta. Näin ollen tuotteiden hävikkimäärät saadaan pidettyä mahdollisimman pieninä. Näiden hävikkituotteiden kohdalla on muistettava kuitenkin ketjun ohjeistus runsaista pullakoreista. Runsautta pitää riittää sulkemisajan viimeisille minuuteille asti. Tietenkin hävikkiä voitaisiin ehkäistä myymällä edellispäivän pullat seuraavana päivänä alennuksella. Tämänlainen toiminta ei kuitenkaan missään nimessä ole ketjun ajatuksen mukaista, joten sen voi unohtaa saman tien.

Aamiaisen hävikin pienentäminen on suhteellisen mahdotonta. Tuotteita laitetaan jo tällä hetkellä mahdollisimman vähän esiin. Tämän lisäksi noutopöydässä käytetään hyväksi kaikki mahdollinen mitä aamiaiselta jää. Yksi keino aamiaisen hävikin pienentämiseen on lisätä sen myyntiä. Tätä voitaisiin yrittää markkinoimalla aamiaista enemmän. Toinen keino aamiaisen hävikin pienentämiseen on sen lopettaminen. Tilalle voisi laittaa esimerkiksi kahvi-, mehu-, sämpylätarjouksen aamiaisajaksi. Tämä käytäntö on käytössä useimmilla

pienemmillä ABC-asemilla joiden ei ole järkevää pitää aamiaista esillä noutopöydässä.

Muut-ryhmän tuotteiden hävikki koostuu pääsääntöisesti väärin tuotteiden valmistamisesta sekä laitevioista. Kyseisen hävikin vähentäminen onnistuu parhaiten, kun jokainen työntekijä pitää silmänsä auki työpaikallaan ja puuttuu jokaiseen havaitsemaansa epäkohtaan. Kylmälaitteista otetaan tämän lisäksi päivittäin lämpötilat ylös jolloin laiteviat havaitaan tarpeeksi ajoissa. Mittauksia on tehty alusta asti, joten niissäkin on koko ajan toimittava erittäin tarkasti ja huolellisesti. Lisäksi suurimpia kylmälaitteita eli kahta kylmiötä ja isoa pakastinta valvotaan sähköisesti oman tietokoneen avulla koko ajan. Mikäli näissä laitteissa lämpötilojen yhden tunnin keskiarvot laskevat alle määritetyn raja-arvon, lähtee siitä ilmoitus vartiointiliikkeeseen. Lisäksi ravintolan toimiston läheisyydessä oleva hälytint antaa hälytyksen sekä kertoo missä laitteessa vika on. Kaikista näistä toimenpiteistä huolimatta pakastimen lämpötila on päässyt turhan alhaiseksi, jolloin osa tuotteista on jouduttu heittämään hävikkiin. Huolellisuus jokaisen työntekijän toimissa ja työskentely-ympäristön jatkuva tarkkaileminen ovat erinomaisia keinoja välttää tämänkaltaista hävikkiä.

4. JOHTOPÄÄTÖKSET

Keittiötoiminta koostuu monesta eri osa-alueesta. Jokaisessa keittiössä toimitaan lähes saman kaavan mukaan. Tavarat ja raaka-aineet on hankittava jostain, ne täytyy ottaa vastaan ja varastoida asianmukaisesti. Tuotteet on esivalmistettava ja valmistettava lopputuotteeksi. Lisäksi tuotteet on aseteltava tarjolle tai tarjoiltava suoraan asiakkaille. Jokaisessa vaiheessa on myös hävikin mahdollisuus.

Hävikkiä on mahdollista syntyä jokaisessa keittiötoiminnan vaiheessa. Mahdollisen hävikin syntyminen on siis tunnistettava ja sen syntyminen on minimoitava mahdollisimman pieneksi. Kaikkea hävikkiä ei voida eikä sitä ole syytäkään poistaa kokonaan. Jokaisessa keittiössä, jossa valmistetaan ruokaa ja tuotteita, syntyy hävikkiä. Keittiötoiminnassa syntyvän hävikin määriä on hyvä

seurata tarkasti. Lisäksi on erittäin tärkeää tunnistaa syyt, joiden takia hävikkiä syntyy. Tällöin hävikin syntymisen ehkäiseminen on helpompaa.

Nastolan ABC:n hävikin määrät ovat olleet suhteellisen korkeita verrattuina ketjuohjauksen määrittelemiin hävikkiarvoihin. Nastolan ABC on uusittu yksikkö, jossa on otettu uudet käytännöt vanhojen tilalle. Vanhan Nastolan ABC:n mainetta on pyritty uusimaan muun muassa runsaalla esillelaitolla kaikkien tuotteiden kohdalla. Edellä mainittu tapa toimia on ollut myös kuluvan vuoden (2006) teemana. Kyseistä teemaa on toteutettu suuremman hävikin syntymisen uhallakin, eli hävikkiäkin on syntynyt kohtuullisen paljon. Lisäksi hiljaisempi talviaika luo uusia haasteita hävikinhallintaan.

Suurin osa Nastolan ABC:llä syntyvästä hävikistä on ylituotannollista hävikkiä. Hävikin syntymistä seurataan tarkasti niin kuukausi kuin päivätasollakin. Hävikin suurin tuoteryhmä on noutopöydän tuotteet. Tämän ryhmän hävikin pienentäminen on paras ja tehokkain tapa saada nopeasti kokonaishävikkiä pienemmäksi. Seuraavaksi suurin hävikkituoteryhmä on suolaiset vitriinituotteet. Tämän ryhmän hävikin pienentäminen on suhteellisen haasteellista. Tuotteiden menekki ei ole kovinkaan suurta. Tästä huolimatta tuotteita täytyy olla kuitenkin esillä useita eri lajeja runsaasti. Makeiden vitriinituotteiden hävikkimäärät ovat lähes siedettävät. Kyseisten tuotteiden menekkiä tulee seurata tarkasti ja valmistaa tuotteita menekin mukaan. Kummankin vitriinituoteryhmän säilyvyysajat tuovat myös haasteita kyseisten tuotteiden valmistamiseen ja valmistusmäärien arviointiin. Aamiaisen hävikkiä on hankalaa pienentää nykyisestä ellei kyseistä tuotetta korvaa jollakin muulla vaihtoehdolla, esimerkiksi aamiaispaketilla (sämpylä, mehu ja kahvi tarjoushintaan aamiaisaikaan). Muut-ryhmän tuotteiden hävikit koostuvat inhimillisistä erehdyksistä sekä laitevioista. Tämän ryhmän hävikki on muutamana kuukautena ollut suhteellisen korkea. Muut-ryhmän tuotteiden hävikin alentaminen onnistuu parhaiten työntekijöiden huolellisemmalla työskentelyllä.

Yleisesti ottaen voidaan todeta, että Nastolan ABC:llä on pyritty pienentämään hävikkimääriä erinäisin keinoin. Välillä siinä ollaan onnistuttu ja välillä ei. Seuraamista hävikin suhteen on koko ajan parannettu, ja ratkaisuja hävikin pienentämiseksi etsitään jatkuvasti. Uskoisin, että edessä ovat haasteelliset ajat Nastolan ABC:llä hävikin hallinnassa varsinkin kun vuoden hiljaisimmat ajat ovat edessäpäin.

5. OMAN TEKEMISEN ARVIOINTI

Opinnäytetyössäni tarkoitukseni oli selvittää Nastolan ABC:n keittiöhävikin määriä sekä etsiä ratkaisuehdotuksia hävikin vähentämiseksi. Tämän työn aihe on erittäin ajankohtainen tällä hetkellä, koska hävikkimäärät Nastolan ABC:llä ovat turhan suuria. Itse toimin keittiöpäällikkönä kyseisessä yrityksessä ja tämän aiheen tarkka tarkastelu ja siihen perehtyminen auttaa itseäni omassa työssäni.

Työn alussa selvitin keittiötyöskentelyn teoriaa ja hävikkitietoa kirjallisesta materiaalista. Keittiötoiminnasta löysin kirjallista tietoa, jonka valitsin myös opinnäytetyöni teoriapohjaksi. Aluksi siis selvitin keittiötoiminnan vaiheet sekä niissä syntyvät hävikit. Keittiötoiminnan vaiheet toistavat samaa kaavaa lähes jokaisessa keittiössä. Mielestäni tämän johdosta tätä työtä voi soveltaa lähes jokaisessa ravintolan keittiössä.

Työn toiminnallisessa osassa selvitin ABC Nastolan hävikkimääriä ja syitä hävikin syntymiseen. Parhaaksi tavaksi tarkastella hävikkejä valitsin tuotteiden jakamisen ryhmiin seuraavasti: suolaiset vitriinituotteet, makeat vitriinituotteet, noutopöytä, aamupala sekä muut tuotteet. Kukin ryhmä pitää sisällään tuotteita, jotka tyydyttävät samaa tarvetta sekä niiden valmistustavat ovat samanlaisia. Tällöin hävikkimäärien arvioiminen on helpompaa, sekä hävikkimäärien pienentämiseksi voidaan löytää laajempia ratkaisukokonaisuuksia.

Loppuosassa selvitin minkälaisiin toimenpiteisiin hävikin vähentämiseksi on jo ryhdytty ja mitä mahdollisesti voitaisiin vielä tehdä, jotta hävikkimääriä saataisiin vähennettyä. Hävikin vähentäminen on hankalaa, mutta kuitenkin mahdollista. Hävikin vähentäminen vaatii koko henkilöstön sitoutumista.

Kokonaisuudessaan työssä on onnistuttu selvittämään syyt miksi hävikkiä on syntynyt ja kuinka paljon. Tämä työ tulee toimimaan pohjana kun Nastolan ABC:llä aletaan seuraamaan hävikkimääriä nykyistäkin tarkemmin. Tämän työn pohjalta tulen myös luomaan hieman suppeamman katsauksen syntyneistä hävikkimääristä sekä toimintaohjeet päivittäiseen keittiötoimintaan, joiden tarkoituksena on saada hävikkimäärät alemmiksi.

Tein tämän työn lyhyessä ajassa ja se on myös nähtävissä työstä. Mikäli voisin tehdä työn uudestaan varaisin siihen hieman enemmän aikaa. Työn tekeminen kesti 5 viikkoa. Työn tekemiseen olisi ollut hyvä varata toinen 5 viikon jakso jolloin työn sisällön olisi voinut hioa paremmaksi. Tällä kertaa aikaa ei kuitenkaan ollut enempää käytettävissä. Työn teoriaosuutta olisin syventänyt laajemmalla kirjallisella tiedolla. Toiminnallisessa osassa hävikin syitä ja määriä olisi ollut hyvä tarkastella ja selvittää tarkemmin. Toimenpide-ehdotuksia olisi voinut myös lisätä sekä kertoa kuinka toimenpiteet ovat auttaneet hävikinhallinnassa. Lisäksi toimenpide-ehdotusten avaaminen lukijalle jäi työssäni hieman liian pintapuoliseksi.

Kokonaisuutena voisin todeta, että aikaa olisi pitänyt varata työn tekemiseen reilusti enemmän. Tällöin työn hiominen ja viimeistely olisi ollut mahdollista. Tein työn pienissä osissa ja kun olin yhden osan saanut valmiiksi siirryin seuraavaan osaan. Tämä näkyy joissakin kohdissa työn eri osien irtonaisuudella toisistaan. Mikäli itse olet tekemässä opinnäytetyötä, voin suositella työn tekemistä nopealla aikataululla. Kun saat työn valmiiksi, hio sitä vielä samanmittainen aika minkä käytit työn tekemiseenkin. Tämä olisi toiminut ainakin minun kohdalla.

LÄHTEET

ABC Ketjuohjaus 2006. ABC Pelisäännöt, Helsinki

Boström – Kouri, M. & Dahlstedt, M. 1996. Kohti tuloksellisuutta. Ykkös –
Offset Oy, Vaasa

Lampi, R. Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2003. Ruokapalvelut työnä. 1. – 2. Painos.
WS Bookwell Oy, Porvoo

Lampi, R. Laurila, A. & Pekkala, M-L. 1996. Ravitsemispalvelut työnä. 1. Painos.
WSOY, Porvoo

Lampi, R. Luola, M. & Seppänen, H. 1999. Elintarvikkeet ja ruoanvalmistus. 6.
Uudistettu painos WS Bookwell Oy, Porvoo

Malmiharju, S. 1991. Kannattava keittiötoiminta. Haaga Instituutti
Täydennyskoulutus, Helsinki

Rosendahl, M. 1994. Oikean jalostusasteen merkitys ravintolan kannattavuudelle.
Haaga Instituutti opetusmateriaalia, Helsinki

ABC-Asemat 2006. ABC-asemien esittely (viitattu 15.11.2006). Saatavissa
<http://www.abcasemat.fi>

ABC-Asemat 2006. ABC-asemien palvelut (viitattu 14.11.2006). Saatavissa
<http://www.abcasemat.fi/palvelut>

ABC-Asemat 2006. ABC-asemat Hämeenmaa (viitattu 19.11.2006). Saatavissa
http://www.s-kanava.fi/AOK_palvelut.do

LIITTEET

ABC Nastolan hävikki tuotteet

Kuukausikohtainen erittely jokaisen kuukauden 10 suurimman hävikki tuotteen kesken

Aikavälillä: Huhtikuu - syyskuu 2006

Hävikki tuotteiden prosentit ovat osuuksia kuukausikohtaisesta kokonaishävikistä

Huhtikuu 2006

Tuote	Prosenttia koko hävikin määrästä
Noutopöytä	30 %
Päivänkeitto	14 %
Ruisruutu	7 %
Noutopöytä Viikonloppu	6 %
Kinkkusämpylä	5 %
Ässämunkki	3 %
Lämminvoileipä	3 %
Pasteija	2 %
Kakkupala	2 %
Yhteensä	73 %

Toukokuu 2006

Tuote	Prosenttia koko hävikin määrästä
Noutopöytä	29 %
Noutopöytä viikonloppu	13 %
Päivänkeitto	11 %
Kinkkusämpylä	6 %
Kolmioleipä	3 %
Lämminvoileipä	3 %
Lohileipä	2 %
Wiener	2 %
Karjalanpiirakka	2 %
Yhteensä	71 %

Kesäkuu 2006

Tuote	Prosenttia koko hävikin määrästä
Noutopöytä	42 %
Noutopöytä viikonloppu	18 %
Päivänkeitto	9 %
Kinkkusämpylä	4 %
Lämmin voileipä	4 %
Kolmioleipä	3 %
ABC Pizzapala	2 %
kakkupala	2 %
Pulla	2 %
Muna-anjovisleipä	1 %
Yhteensä	45 %

Heinäkuu 2006

Tuote	Prosenttia koko hävikin määrästä
Noutopöytä	42 %
Noutopöytä viikonloppu	12 %
Päivänkeitto	15 %
Aamiainen	5 %
ABC Pizzapala	3 %
Lämmin voileipä	2 %
Rossopizzat	2 %
Ässämunkki	2 %
Meetvurstisämpylä	1 %
Kinkkusämpylä	1 %
Yhteensä	43 %

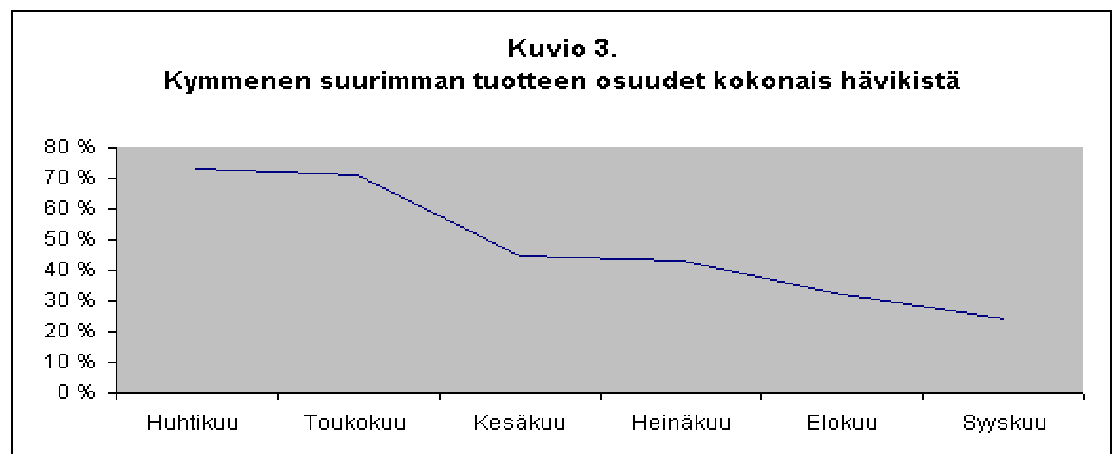
Elokuu 2006

Tuote	Prosenttia koko hävikin määrästä
Noutopöytä	45 %
Aamiainen	8 %
Päivänkeitto	7 %
Lämmin voileipä	3 %
Panini	3 %
Kolmioleipä	3 %
Meetvurstisämpylä	2 %
Leivos	2 %
Gluton ananas wiener	3 %
Jättis toffee	1 %
Yhteensä	32 %

Syyskuu 2006

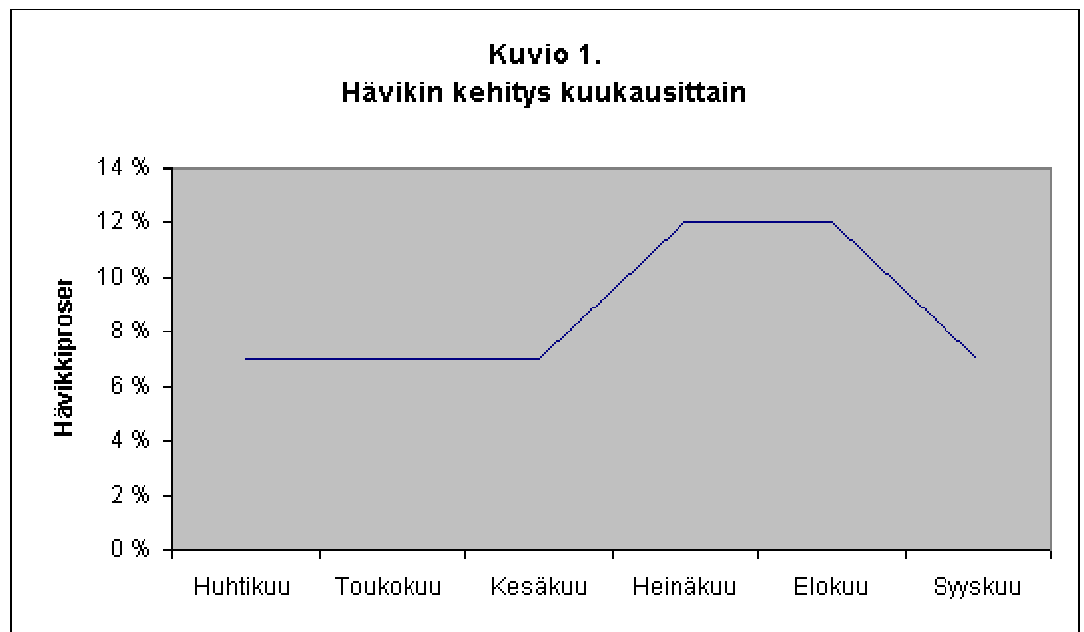
Tuote	Prosenttia koko hävikin määrästä
Noutopöytä	33 %
Aamiainen	9 %
Päivänkeitto	9 %
Meetvurstisämpylä	5 %
ABC Pizzapala	4 %
Kolmioleipä	3 %
Juustosämpylä	3 %
Lämmin voileipä	3 %
Ässämunkki	3 %
Pulla	2 %
Yhteensä	42 %

TOP 10 tuotteiden määrät koko hävikistä	
Huhtikuu	73 %
Toukokuu	71 %
Kesäkuu	45 %
Heinäkuu	43 %
Elokuu	32 %
Syyskuu	24 %



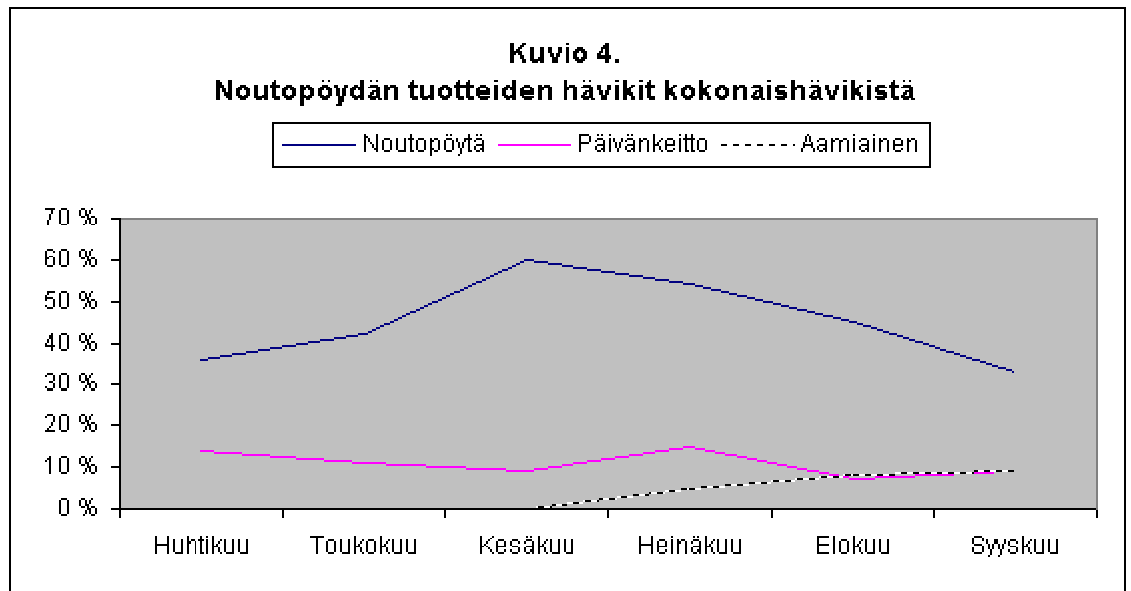
Hävikin kehittyminen kuukausittain
suhteutettuna niin,
että myynti on ollut sama jokaisena kuukautena

Hävikin kehittyminen kuukausittain	
Huhtikuu	7 %
Toukokuu	7 %
Kesäkuu	7 %
Heinäkuu	12 %
Elokuu	12 %
Syyskuu	7 %



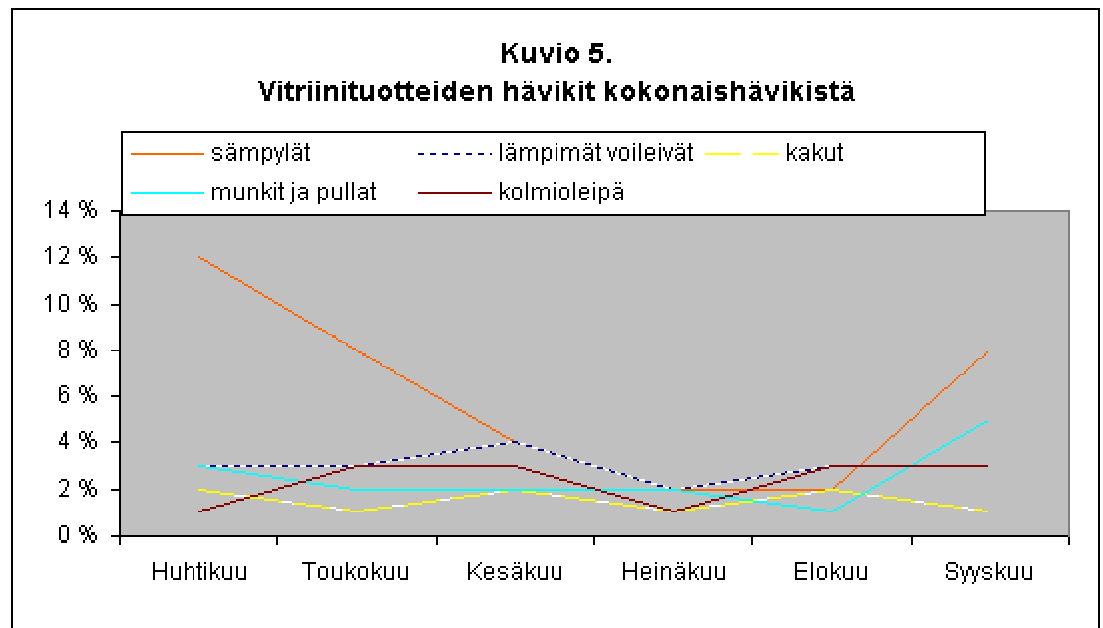
Noutopöydän, Päivänkeiton ja Aamupalanosuudet kokonaishävikistä
kuukausikohtaisesti

	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu
Noutopöytä	36 %	42 %	60 %	54 %	45 %	33 %
Päivänkeitto	14 %	11 %	9 %	15 %	7 %	9 %
Aamiainen	0 %	0 %	0 %	5 %	8 %	9 %



Vitriinituotteiden osuudet kokonaishävikistä kuukausikohtaisesti

	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu
sämpylät	12 %	8 %	4 %	2 %	2 %	8 %
lämpimät voileivät	3 %	3 %	4 %	2 %	3 %	3 %
kakut	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %
munkit ja pullat	3 %	2 %	2 %	2 %	1 %	5 %
kolmioleipä	1 %	3 %	3 %	1 %	3 %	3 %



Hävikin jaottelu tuoteryhmittäin
kuukausikohtaisesti

Hävikin osuudet koko hävikistä ryhmittäin

	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu
Vitriinituotteet makea	20 %	12 %	10 %	12 %	10 %	18 %
Vitriinituotteet suolainen	27 %	22 %	18 %	10 %	17 %	29 %
Noutopöytä, päivänkeitto	51 %	54 %	69 %	69 %	51 %	42 %
Aamiainen	1 %	1 %	0 %	5 %	8 %	9 %
Muut	1 %	11 %	2 %	3 %	14 %	2 %

Kuvio 2.
Tuoteryhmien osuudet kokonaishävikistä

