

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailu- ja ravitsemispalvelujen koulutusohjelma

Saija Koukkunen

KAHVIOTOIMINTA JA TUOTEVALIKOIMA OSANA KOULU-  
RUOKAPALVELUA  
CASE: KITEEN KAUPUNGIN RUOKAPALVELUT KIPAKKA

Opinnäytetyö  
Tammikuu 2013



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Tammikuu 2013**  
**Matkailu- ja ravitsemispalvelujen**  
**koulutusohjelma**

Länsikatu 15  
80100 JOENSUU  
p. 358-504363686

**Tekijä**  
Saija Koukkunen

**Nimeke**  
Kahviotoiminta ja tuotevalikoima osana kouluruokapalvelua  
Case: Kiteen Kaupungin Ruokapalvelut Kipakka

**Toimeksiantaja:** Kiteen kaupungin ruokapalvelut Kipakka

**Tiivistelmä**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuotteistaa Kiteen lukion yhteydessä toimivan Kipakan kahviossa myytäviä kahviotuotteita. Kahvio toimii Kiteen kaupungin ruokapalvelujen tuotantokeittiön ohessa. Opinnäytetyö koostuu lähinnä tuotekansion suunnittelusta ja toteutuksesta Kipakan kokousasiakkaille, ajankohtaisen työohjekorttipohjan suunnittelusta Kipakan työntekijöille ja kahviotuotteiden raaka-ainemäärien ja -kustannusten laskemisesta. Yhtenä työn lähtökohdista onkin, että kouluruokailutiloissa tapahtuva kahvilatoiminta voi tukea koululaisten ravitsemuskasvatusta, mutta sen tulee olla myös taloudellisesti kannattavaa.

Opinnäytetyössä Kipakan kahviotuotteiden raaka-aineiden laatu ja –käyttömäärät vakioidtiin. Työohjekorttien avulla valmistustapoja selkeytettiin ja raaka-aineiden hävikkejä minimoitiin. Lisäksi nykyisin myynnissä olevista kahviotuotteista laskettiin tarkat hinnat, millä haluttiin varmistaa tuotevalikoiman kannattavuus. Opinnäytetyön myötä kokousasiakkaiden tilatessa kahvituksia he voivat helposti nähdä tuotevalikoiman ja tuotteiden raaka-ainesisällöt tuotekansiosta. Työohje- ja tuotekansio pohjaan on helppoa tehdä lisäyksiä, kun uusia tuotteita otetaan myyntiin.

Opinnäytetyö rajattiin suosituimpien kahviotuotteiden laadun tasaisuuden varmistamiseen ja raaka-ainekustannusten selvittämiseen. Opinnäytetyöhön liittyi myös tuotesittelykansion suunnittelu. Siihen valittiin kahdeksan kahviotuotetta, joista kerrotaan tuotesisältö ja soveltuvuus erityisruokavaliioihin. Tuotteista on myös selkeät kuvat. Tuotekansiota on helppo laajentaa uusilla tuotteilla.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 46  
Liitteet 4  
Liitesivumäärä 15

**Asiasanat**  
kahvilatuotteet, tuotteistaminen, kahvileipien hinta-laatu, työohjekortti



**THESIS**  
**January 2013**  
**Degree Programme in Tourism**  
Länsikatu  
FIN 80100 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. 358-504363686

Author  
Saija Koukkunen

Title  
Cafeteria Operations and Product Range as Part of School Food Services  
Case: Catering Services Kipakka of Kitee Municipality

Commissioned by Catering Services Kipakka, Kitee Municipality

Abstract

The purpose of this thesis was to productize the cafeteria products in the cafeteria of Kitee's upper secondary school. The cafeteria operates along the production kitchen of Kitee municipality catering services. The thesis consists mainly of designing and conducting a product catalog for conference customers. In addition working instruction cards were made for Kipakka's employees, including determining the cafeteria products' raw material quantities and their costs. One of the important starting points of the project was that although cafeteria business in the school environment can support students' nutrition education, it also has to be profitable.

The product catalog was compiled in order to ease the client's ordering process of cafeteria products, as well as simplifying the ordering process. It also enables clients to see the material contents of the products. Additionally the products' raw material quality and quantity were standardized. The working instruction cards were made to ease the cafeteria products' preparation and to minimize food wastage. In addition the exact prices of the products' were calculated to ensure the cost-effectiveness of the cafeteria business. New products can be easily added to both the catalog and the instruction cards, if needed.

The thesis was limited to the most popular cafeteria products and making them consistent in quality and finding out the expenses of the raw materials. The product catalog that was also made for this thesis included content information and special nutrition information of the products. Product pictures were also added.

Language  
Finnish

Pages 46  
Appendices 4  
Pages of Appendices 15

Keywords

cafeteria products, productization, quality-price ratio of cafeteria products, working instructions card

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
1.1	Opinnäytetyön taustaa .....	5
1.2	Opinnäytetyön viitekehys.....	6
2	Toimeksiantaja.....	7
2.1	Kiteen kaupungin ruokapalvelut Kipakka.....	7
2.2	Kahvilapalvelut osana Kipakan toimintaa .....	8
2.3	Kokouskahvitukset Kipakassa .....	10
2.4	Koululaisten välipalat Kipakan kahvilan tuotevalikoimassa .....	10
3	Tuote, palvelu ja tuotteistaminen .....	12
3.1	Tuote .....	12
3.2	Tuotekehitys .....	14
3.3	Palvelun tuotteistaminen .....	14
4	Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelu.....	17
4.1	Hinnoittelun käsitteet ja lähtökohdat.....	17
4.2	Arvonlisävero.....	18
5	Palvelupaketin kustannusrakenteen selvittäminen.....	19
	kahvilatuotteissa .....	19
5.1	Kustannuslaskennan lähtökohdat.....	19
5.2	Työkustannukset .....	19
5.3	Ainekustannukset .....	20
5.4	Muut lyhytvaikuttavat kustannukset .....	20
6	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat .....	21
6.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	21
6.2	Aineiston keräämismenetelmät .....	21
6.2	Prosessin kuvaus .....	23
8	Tulosten tarkastelu.....	26
9	Pohdinta.....	27
	Lähteet.....	30

### Liitteet

Liite 1	Kipakan kahvi- ja kahvileipä tilauskaavake
Liite 2	Työohjekortti
Liite 3	Raaka-ainelaskentataulukko
Liite 4	Tuotekansio

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön taustaa

Kunnallisten palvelujen toimintaympäristö on muuttunut voimakkaasti. Julkisen sektorin keittiöitä kehitetään monipalvelukeittiöiksi, joissa tuotannon tehostaminen ja palvelujen tuotteistaminen ovat kannattavan toiminnan perusedellytyksiä. Asiakastarpeista lähtevän tuotteistamisen lähtökohdat ja palvelutuotteen kustannusrakenne tulee ottaa huomioon myös ruokapalvelujen lisä- ja tukipalvelujen tuotteistamisessa. Kouluruokailutiloissa tapahtuva kahvilatoiminta voi tukea koululaisten ravitsemuskasvatusta, mutta sen tulee olla myös taloudellisesti kannattavaa.

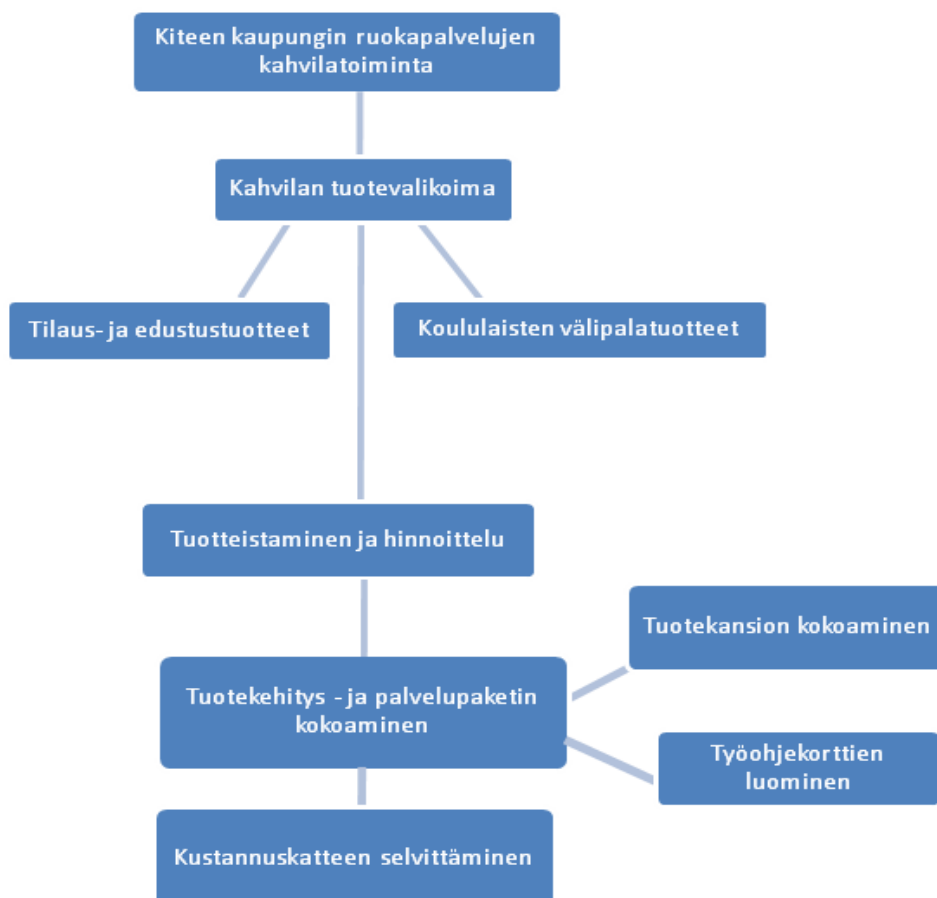
Tein opinnäytetyöni Kiteen kaupungin ruokapalvelujen tuotantokeittiö Kipakan yhteydessä toimivaan kahvioon. Kahvio perustettiin vuonna 2010, kun Kiteen lukiorakennus keittiöineen uudelleen rakennettiin. Kahvileipien raaka-aineita ei ollut vakioitu, eikä tarkkoja kustannuslaskentoja tehty, joten hinnat olivat määriteltä arviolta. Ongelmana oli myös, että työntekijät saattoivat tehdä tuotteet eri tavoin. Tällöin tuotteista ei tullut tasalaatuisia ja niiden raaka-ainekustannukset eivät ole olleet samanarvoisia, myyntihinnan kuitenkin pysyessä samana. Pääasiassa työni tarkoituksena oli siis Kipakan kahvion kahviotuotteiden tuotteistaminen. Selvitettäviin asioihin kuului muun muassa kahviotuotteiden raaka-aineiden vakiointi ja kulujen selvitys, sekä työohjekortin suunnittelu, jotta tuotteiden valmistaminen selkeytyisi. Lisäksi tehtiin tuotekansio, joka sisältää tuotekuvat, raaka-ainesisällysluettelot ja tuotteiden hinnat. Tuotekansion avulla asiakkaat saavat paremmin tietoa siitä, mitä on tarjolla ja mitä heidän tilaamiinsa tuotteisiin sisältyy.

Aloimme suunnitella opinnäytetyötäni syventävän harjoitteluni aikana Kipakassa kesällä 2011, yhdessä ohjaavan opettajani Raija-Liisa Iksen, sekä ruokapalveluesimies Mari Hakulisen ja ruokapalvelupäällikkö Eila Ketolaisen kanssa. Tarvetta työlle oli ilmennyt, sillä opinnäytetyön valmistuessa, noin kolme vuotta lu-

kiolla toiminut kahvio ei ollut vielä saanut tuotteilleen tarkasti laskettuja raaka-aine laskelmia, joten useiden kahviotuotteiden myyntihinta oli määritelty arviolta.

## 1.2 Opinnäytetyön viitekehys

Työntilaajan, Kiteen ruokapalvelut Kipakan, kahvilatoiminta kaipasi kehittämistä ja sen tuotevalikoimaa pyrittiin tekemään tasa-laatuiseksi ja raaka-aineet vakioimaan, viitekehysten (kuviot 1.) mukaisesti. Kipakan tuotevalikoima on jaettavissa kahviossa myytäviin koululaisten välipalatuotteisiin ja tilaustapahtumiin, kuten kokouksiin, tilattuihin kahvileipiin. Opinnäytetyössä näitä kahvilatuotteita tuotteistetaan ja hinnoitellaan. Tuotteista tehtiin katelaskelmat ja raaka-aineiden käyttö vakioitiin. Tiedot kirjattiin tuotteista tehtäviin työohjekortteihin, joista koostettiin myös tuotekansio.



Kuvio 1. Opinnäytetyön viitekehys

Työohjekortit sisältävät malliannoskuvat, valmistusohjeet, annoskoot ja raaka-aineet. Käytännön suunnitteluun kuului valita tuotteistettavat tuotteet, niiden sisällön suunnittelu, tuotteiden raaka-aineiden määrät ja annoskoot, raaka-aineiden punnitseminen ja raaka-aineiden lopulliset kustannukset.

## **2 Toimeksiantaja**

### **2.1 Kiteen kaupungin ruokapalvelut Kipakka**

Kiteen lukio perustettiin vuonna 1962. Alkuvuosikymmeninä oppilaitoksen nimet vaihtuivat useaankin otteeseen, mutta Kiteen lukio nimityksen koulu sai vuonna 1975. Koulun ruokalaa peruskorjattiin ja laajennettiin vuonna 1996. Kiteen kaupungin ruokala- ja keittiötilat uusittiin kuitenkin täysin, kun Kiteen lukio jouduttiin purkamaan homevaurion vuoksi vuonna 2009. Kiteen ruokapalvelujen uusi tuotantokeittiö Kipakka aloitti toimintansa uudistuneessa Kiteen lukion rakennuksessa 15. marraskuuta vuonna 2010. Keittiö rakennettiin täysin uusiksi ja laitteisto vaihdettiin samalla uusiin moderneihin suurkeittiölaitteisiin. Keittiön pinta-ala on noin 322 neliometriä ja ravintola-, kahvilasalin sekä tarjoilutilan pinta-ala on 620 neliometriä. Istumapaikkoja ravintolasaleissa on yhteensä 260. (Kiteen kaupunki.)

Koulupäivinä Kipakassa valmistetaan noin 1500 ruoka-annosta. Paikan päällä ravintola-/kahvilasalissa ruokailee noin 800 - 900 asiakasta, muun muassa lukiolaiset ja peruskoulun oppilaat, opettajineen. Tuotantokeittiöillä valmistetaan ja kuljetetaan noin 700–800 annosta päivittäin. Ruokaa lähtee keittiöltä esimerkiksi kotipalveluaterioina, terveyskeskussairaalan osastoille, Harjulan ja Rantapihan ryhmäkodeille, toimintakeskukselle sekä Kytänniemen asumisyksikölle. Hutsin, Puhoksen ja Juurikan kouluruoka kuljetetaan Cook and Chill -menetelmällä, eli valmistuksen jälkeen heti jäähdytettynä, minkä vuoksi koulut lämmittävät ruokansa itse.

## 2.2 Kahvilapalvelut osana Kipakan toimintaa

Tuotantokeittiön yhteydessä toimiva kahvio on auki kesällä kello 8-16 ja koulu-aikana arkipäivinä kello 7.30 - 17.00, sekä tarvittaessa tilauksesta iltaisin ja viikonloppuisin. Kahvilapalveluja päivittäin käyttävät oppilaat, opettajat ja henkilökunta. Myös ulkopuolisia asiakkaita, varsinkin kaupungin työntekijöitä ja vierailijoita, käy kahvilassa runsaasti. Kahviota käyttävät tämän lisäksi yritysasiakkaat, sekä Kiteen salin yleisö ja yksityishenkilöt.

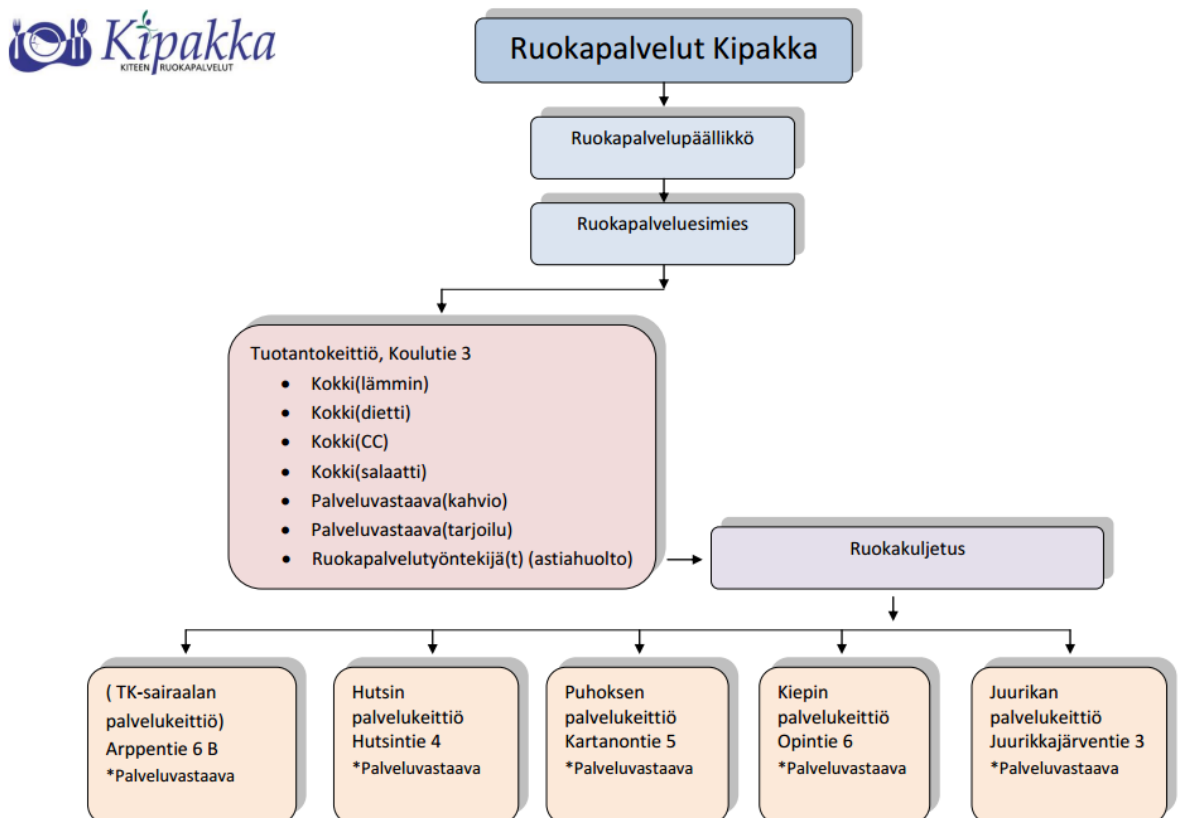
Kipakka vuokraa kabinettiaan kokouskäyttöön ja järjestää erilaisia kokous- ja juhlakahvituksia. Myös koulun ruokailuaikojen ulkopuolella vuokrattavana on suuri ravintolasali, johon mahtuu noin 150 ihmistä.

Kahviossa myydään perinteisiä kahviotuotteita hieman huokeampaan hintaan kuin muissa kahvioissa, sillä pääasiakasryhmä on opiskelijat. Valikoimaan kuuluu juomina kahvi, tee, kaakao, trip-mehut, vichy-vesi ja kaakaomaitojuomat. Kahvion suunnittelussa on käytetty terveellisyysnäkökulmaa, joten muun muassa limonadeja ei myydä ollenkaan. Makeisiin kahvileipiin kuuluu mm. pullat, marjapiiraat, todella suosittu donitsit, muffinit ja keksit. Suurin osa tarjottavista tilataan keittiölle pakasteina ja raakapakasteina. Suolaisia vaihtoehtoja taas ovat täytetyt croissantit, sämpylät, voileivät ja piirakat.

Kahvion hoitaminen vaatii päivittäin kahden keskuskeittiötyöntekijän työpanoksen (kuva 2). Toinen kahviötyöntekijä saapuu aamulla avaamaan kahvion, samalla toimien kanssahenkilönä, valmistellen kahvileivät, joihin kuuluvat valmis-pakasteiden sulattaminen, raaka-pakasteiden paistaminen ja suolaisten kahvileipien päällystäminen ja täyttäminen, tuotantokeittiön ulkopuolelle lähtevien ruokapalvelujen laskutus ja keittiönpuolella tapahtuva linjastotyöskenteleminen. Toinen työntekijä saapuu myöhemmin toimiakseen kahvilassa loppupäivän, jotta aamun työntekijä voi laskuttaa muun muassa päiväkotien ja koulujen ruokatilaukset. Illan työntekijä laskuttaa vuorostaan kahvionpuolen tilaisuudet, kuten kokouskahvitukset.



Arppen yläkoulun seitsemäsluokkalaiset käyvät työelämään tutustumisjaksonsa Kipakassa. Työelämään tutustuminen sisältää yhden työpäivän Kipakassa pääosin kahvion puolella työskennellen. He auttavat kahvion työtehtävissä, kuten vitriinin täyttämässä, kahvileipien valmistamisessa ja esille laittamisessa. Näin nuoret pääsevät kokeilemaan päivän ajan kahvilassa työskentelyä ja saavat kuvan kahvion toiminnasta suurkeittiöoloissa. Heistä on myös suuri apu kiireisille kahvilatyöntekijöille



Kuvio 2. Kipakan organisaatiokaavio. (Kiteen kaupunki)

Kahvion raaka-ainetilaukset tehdään keskuskeittiön raaka-ainetilauksien yhteydessä. Myös leivät tilataan yhteistilauksena keskuskeittiön käyttöön menevien leipien kanssa. Näin kahta eri tilausjärjestelmää ei Kipakassa ole tarvittu. Leipomolta tilattavat tuotteet menevät pääosin kahvioon, mutta tässäkin tapauksessa leipomon tuotteita käytetään tuotantokeittiön puolella muun muassa ateriapaketeissa.

### **2.3 Kokouskahvitukset Kipakassa**

Kokouskahvituksia tilataan Kipakasta sähköpostin kautta kahvileipätilauslomakkeen (liite 1) avulla. Lomakkeen asiakkaat löytävät Kiteen kaupungin nettisivuilta. Tällä hetkellä lomakkeessa vaihtoehtoina ovat vain suolainen ja makea vaihtoehto, vaikka toivomuksia lomakkeeseen voi toki jättää. Näin ollen kahvion henkilökunta päättää, mitä kahvileipiä tilaukseen valmistetaan, eli yleisesti ottaen mitä varastosta milloinkin löytyy. Tuotekansion myötä tilaaja näkee valikoidun ja pystyy helpommin tilaamaan tarpeensa sopivia kahvileipiä.

Kipakasta tilataan kahvituksia yleisimmin Kipakan yhteydessä sijaitsevassa kabinetissa järjestettäviin tilaisuuksiin. Yleensä kahvileivät tehdään kahvituksen ajankohdasta riippuen yleisimmin samana päivänä. Kahvi keitetään ja kuljetetaan kabinettiin kahvileipien kera hieman ennen kokouksen alkua. Kahvion työntekijä huolehtii kabinettiin myös vesikannut ja vesilasit. Kahvituksia tilataan myös lukion ulkopuolelle, esimerkiksi Kiteen Kaupungintalolle, jonne kahvit ja kahvileivät yleensä kuljettaa keskuskeittiön ruokapalvelukuski. Muunlaisia kahvitustilaisuuksia ovat esimerkiksi Kiteen salissa tapahtuvien esitysten väliaikakahvitukset ja ruokasalissa järjestettävien juhlien jälkiruokakahvitukset.

Erytisruokavaliot otetaan myös huomioon tilauslomakkeessa. Kipakassa on aina muutamaa vaihtoehtoa muun muassa raaka-pakasteina erityisruokavaliota tarvitsevia asiakkaita varten. Niitä varataan kahvitustilaisuuteen asiakkaan tilauksessa toivoma määrä.

### **2.4 Koululaisten välipalat Kipakan kahvilan tuotevalikoimassa**

Kuten jo aikaisemmin tekstissä mainittiin, kahviossa on myynnissä kahvin ja teen lisäksi muun muassa suolaisia ja makeita leivonnaisia, trip-mehuja, keksejä ja virvokkeita. Pullotettuja virvoitusjuomia, eikä karkkia kahviossa myydä. Välipalatäyteisessä ruokavaliossa on ruoan laatuun syytä kiinnittää normaalia enemmän huomiota, koska on tärkeämpää tarkkailla ruokailujen tiheyden sijaan ruoan ravitsemuksellista olemusta ja määrää (Kara 2005, 39). Lasten elimistö ei pysty käyttämään elimistön energiavarastoja yhtä hyvin kuin aikuisten elimistö,

joten energian hankkimisen jakaminen eri aterioille on todella tärkeää. Lasten välipalojen tulisi olla oikean kokoisia ja terveellisiä, mutta ne eivät saa tulla tärkeiden pääaterioiden tilalle. (Koululaisten ruokarytmi ja välipalat kuntoon 2007.) Välipala ei kuitenkaan saisi korvata koululounasta, sillä lounaan tulisi kattaa noin 30 prosenttia lapsen energiansaannista päivässä, vaikkakin kunkin lapsen energiantarve on kovin yksilöllinen (Kouluruokasuositus 2008, 8). Kuitenkin hyvä välipala voi auttaa oppimistilanteissa ja auttaa vähentämään ylivilkkautta (Lintukangas, Manninen, Mikkola-Montonen, Palojoki, Partanen & Partanen 2007, 24). Kipakan kahvion täytetyissä voileivissä on sisällä kinkun ja juuston lisäksi, runsaasti kasviksia. Nämä auttavat nuoria saamaan kasviksista saatavia tärkeitä ravintoaineita, kuten C- ja A-vitamiineja.

Terveellinen välipala muotoutuu muun muassa täysjyvätuotteista, marjoista, hedelmistä ja vihanneksista. Maito- ja lihatuotteet ovat myös terveellisiä, jos niihin on käytetty vain vähäisesti suolaa tai sokeria. (Koululaisten ruokarytmi ja välipalat kuntoon 2007.)

Välipaloista seitsemännellä luokalla opiskelevat nuoret saivat Järkipalautkimushankkeen tietojen mukaan keskimäärin 41 % päivän energiasaannista, kun vain alle 20 % tuli kouluruoasta. (Hoppu, Kujala, Lehtisalo, Tapanainen, & Pietinen 2008, 53–54). Näihin välipaloihin kuuluivat muun muassa makeiset, voileivät, erilaiset patukat, sokeroidut juomat ja hedelmät. Tytöt kuluttivat huomattavasti useammin hedelmiä, välipalapatukoita ja leipää kuin pojat. (Hoppu ym. 2008, 28–29.) Kipakan kahviossa tuotevalikoimista limonadin ja karkin poistamisella pyritään saamaan nuoria valitsemaan terveellisempiä välipalavaihtoehtoja, kuin nämä korkeasti sokeria sisältävät tuotteet.

Koska liikalihavuus lapsilla ja nuorilla on viime vuosikymmenten aikana lisääntynyt räjähdysmäisesti, on tärkeää miettiä terveysvaikutteita nuorille tarjottavien tuotteiden suunnittelussa (Lasten lihavuus). Nuoria on helppoa manipuloida mediassa, sillä he hakevat vielä paikkaansa yhteiskunnassa, kaipaavat hyväksyntää ja seuraavat erilaisia nuorisokulttuurin virtauksia (Turja 2005).

Oppilaat asioivat keittiöhenkilön kanssa, joka on kontaktissa lasten ja nuorten kanssa ammattilaisena ja kasvattajana. Oppilaiden häiriökäytöksen, vuorovaikutustaitojen tai huonojen henkilökemioiden ei tulisi suunnata työn onnistumista. (Kiesiläinen 1998, 80.) Keittiöhenkilökunnan tulee kuitenkin tehdä vaikeita päätöksiä oppilaiden ravitsemuksen kannalta, vaikka tämä on hankalaa pyrittäessä parhaaseen mahdolliseen asiakaspalvelutulokseen. Varsinkin kun kaikki päätökset eivät ole aina oppilaiden mieleen. Kouluyhteisön yhteisiin päämääriin liittyvä kaikenlainen palaute on hyvästä ja se täytyy voida ottaa vastaan. (Kiesiläinen 1998, 40.) Oppilaiden osallistuminen kouluruokailuun on kovin tärkeää edistyksen kannalta, minkä vuoksi oppilaita pitäisi kannustaa antamaan palautetta ja ehdotuksia palvelujen kehittämistä. (Kouluruokasuositus 2008, 11).

### **3 Tuote, palvelu ja tuotteistaminen**

#### **3.1 Tuote**

Tuotteella tarkoitetaan asioita, joita voidaan tarjota myytäväksi, käyttää tai kuluttaa. Kuluttajalle tuote voi olla mikä tahansa aisteilla havaittava asia, johon hänellä on tarve. Tuote on niin sanottu hyödyke, jonka kuluttaja ostaa ensiarvoisesti siitä saamansa hyödyn, ei tuotteen itsensä takia. (Lahtinen & Isoviita 1999, 132.) Tässä opinnäytetyössä tuotteita ovat kahvion kahvileivät, joissa keskityttiin lähinnä suolaisiin täytettyihin leipiin ja sämpylöihin, sillä makeat kahvileivät tulevat Kipakkaan yleensä valmiina.

Fyysinen tuote tarkoittaa jotakin näkyvää hyödykettä, joka voi olla esimerkiksi hiustenleikkaus (Lahtinen & Isoviita 1999, 132). Arkikielellä sanottuna tuote on yrityksen myymä esine tai asia, jota kuluttajat tarvitsevat ja tahtovat ostaa. Tuotteen haluttavuuden avain on kirkas tuoteidea, johon kuuluu tarkoin selvitetty tieto siitä, mitä tuotetta myydään ja kenelle. Ei ole harvinaista, että tuoteidea on saanut alkunsa havainnosta, että tuotteelle on tarvetta markkinoilla. Tämä taas vaatii markkinaraon etsintää systemaattisesti tutkimalla bisnesmarkkinoita. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 32.)

Bergström & Leppänen (2003, 84–85) määrittelevät, että ”tuote on mitä tahansa, mitä tarjotaan ostettavaksi ja/ tai kulutettavaksi tarkoituksena tyydyttää asiakkaiden mielihaluja”. Yhdeksi keskeiseksi menetelmäksi on mainittu järjestää tuotteet kyseessä olevan hyödykkeen sisällön kautta:

- tavaratuotteet (makeiset, vaatteet, laitteet)
- palvelutuotteet (pankki- tai vakuutuspalvelut)
- paikkatuotteet (viihdekeskukset tai nähtävyydet)
- aatetuotteet (uskonnot, poliittiset liikkeet, järjestötoiminta, ajattelutavat)
- taidetuotteet (taideteokset, sävellykset, musikaalit)
- tapahtumatuotteet (näytelmät, musiikkitapahtumat, urheilukilpailut)
- henkilötuotteet (taiteilijat, poliitikot).

Esineistä, hyödykkeistä, palveluista ja mielikuvasta hahmottuva tuote on kaupattava yhdistelmä. Tuotteen osa-alueita ovat ydintuote, mielikuva ja siihen liittyvät muut palvelut. Kuluttajan hankkimaa palvelua tai tavaraa kutsutaan ydintuotteeksi, kun taas tuotteen nimi, tuotteen pakkaustapa ja ulkoinen olemus, ennakkokäsitys tuotteesta ja palvelumiljöö luovat mielikuvan tuotteesta. Liitännäispalvelut, eli tuotteen kylkiäisiksi lisättävät muut palvelut nostavat itse tuotteen arvoa, koska ne voivat muokata tuotetta yksilölle sopivammaksi ja kuluttajan tarpeita vastaavimmiksi. (Lahtinen & Isoviita 1999, 132.)

Kipakan kahviossa kahvileipiä ostetaan pääasiassa välipaloiksi, kun oppilaat tekevät pitkää koulupäivää, aamupala on unohtunut kotona tai kouluruoka ei jonain päivänä miellytäkään. Lintunen (2009, 5) toteaa, että ”tuotteet ovat kerroksellisia ja moniulotteisia.” Ylikosken (1999, 222) mukaan ydintuote on tuotteen kulmakivi ja peruste, miksi tuote halutaan hankkia ja minkä ympärille hankintaprosessi muodostuu. Olkoonpa hyödyke esine tai palvelu, se muodostuu ydinhödydystä, jota ei voida materialisoida, mutta myös monenlaisista käsin kosketeltavista ja yleisesti tiedossa olevista asioista.

Tuotetta kutsutaan kuluttajatuotteeksi silloin, kun sitä voidaan käyttää kotitalouksissa sitä muokkaamatta, huolimatta siitä, onko tuote myyty yksityishenkilölle vai organisaatiolle. Muun muassa kahvi voidaan laskea palvelutuotteeksi, että kuluttajatuotteeksi. (Ylikoski 2000, 222.)

### **3.2 Tuotekehitys**

Käsitteellä tuotekehitys tarkoitetaan tuotteiden suunnittelua ja tämän jälkeen markkinoille tuomista. Kehitettävät tuotteet voivat olla kokonaan uusia, tai muuteltuja versioita jo myynnissä olleista tuotteista. Tuotekehitystä aletaan yleensä toteuttaa asiakkaiden mieltymysten ja muuttuvien markkinoiden takia. Kilpailun kehittyessä tuotekehitys on kallisarvoinen osa-alue yrityksen menestystekijänä. Ideointi ja arviointi, kehittäminen ja testaukset, tuotteistaminen ja lanseeraus, eli tuotteen markkinoille vienti, ovat tuotekehityksen eri vaiheita. (Bergström 2003, 89.)

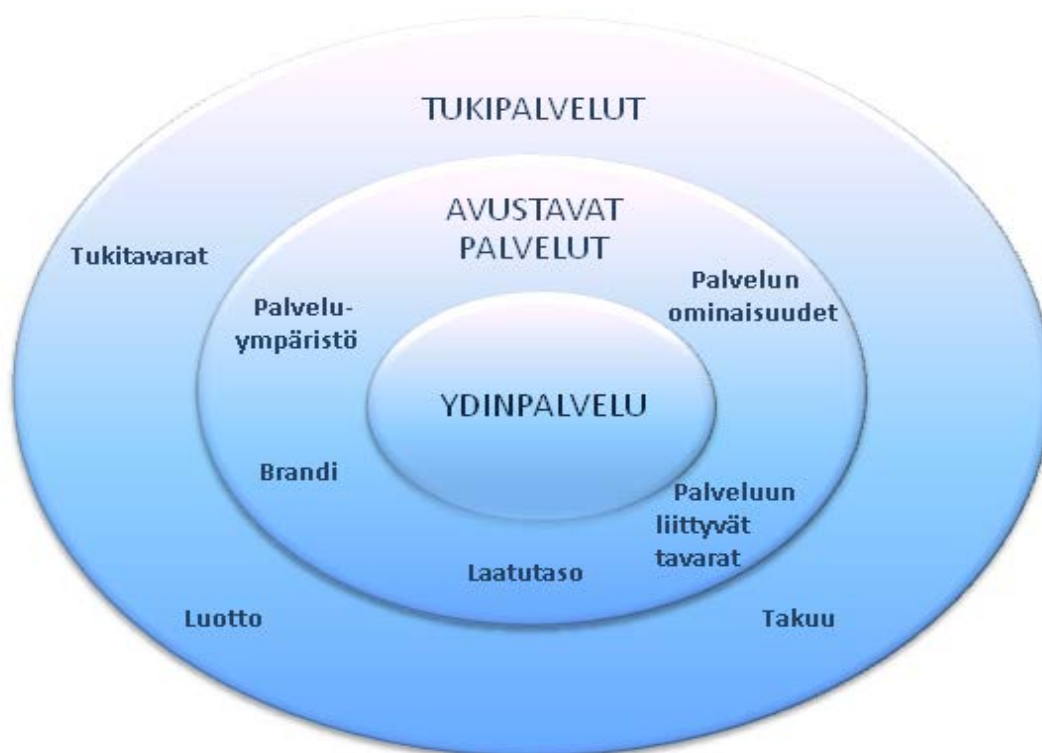
Tuotekehityksen lähtökohtana on tuotteen sisällön määrittelemine. Tarkoituksena on saada tarpeita vastaava tarkasti suunniteltu kokonaisuus, joka laitetaan kehityksen jälkeen markkinoille, jotta kuluttajat voivat sitä ostaa. (Korhonen & Pöyhönen 2011, 9.)

### **3.3 Palvelun tuotteistaminen**

Palvelutuote (kuvio 3) voidaan jakaa kolmeen osaan. Kaikilla palveluilla on ydinhyöty, joka on aineeton. Ydinhyödyn ympärille kehkeytyvät hyödykkeen käytön kannalta olennaiset palvelut, joita kutsutaan myös avustaviksi palveluiksi. Näiden lisäksi tukipalvelut auttavat tuotteen käyttämisessä ja lisäävät asiakkaan mukavuutta. (Ylikoski 1999, 225–230.) Koska itse ydinpalvelun kehittäminen suuressa mittakaavassa on hankalaa, lisäarvon kohottaminen avustavilla ja tukipalveluilla on yleensä helpompaa (Santonen 1996, 13–14). Opinnäytetyöni ydintuotteet ovat Kipakan kahviotuotteet ja työn avulla pyritään parantamaan muun muassa avustavia palveluita. Esimerkiksi tuotteiden laatutaso tulee nou-

semaan tarkasti suunniteltujen raaka-aine sisältöjen myötä. Lisäksi palvelun ominaisuudet tulevat paranemaan tuotekansion avulla, sillä esimerkiksi raaka-aineisiin liittyviin kysymyksiin on paljon helpompaa vastata.

Lähtökohtana tuotteistamisella on uuden hyödykkeen, eli tavaran tai palvelun, tuominen markkinoille ja kyseisen palvelun tuotekehittäminen, eli parantelu ja muokkaaminen kuluttajille sopivaksi. Tällä tavalla pyritään varmistamaan tuotteen kilpailukykyisyys markkinoilla. Tuotteistamista on esimerkiksi tuotteen tekeminen markkinoille sopivammaksi, tarjottavan tuotteen tarkempi määrittely sekä tuotteen tarjoajan / myyjän / valmistajan ammattitaidon ja osaamisen parempi käyttöönotto. Näin ollen voidaan paremmin kohdata kuluttajan tarpeet. (Papp & Leinonen, 2011.) Kipakan kahvion hintojen tulee olla oppilasystävällisiä, joten kilpailuttaminen on hankalaa. Ainoita niin sanottuja kilpailijoita kahviolle on lähellä sijaitseva ABC-huoltamo, mutta kahviolla on etuna kuitenkin keskeinen sijainti keskellä koulukeskusta, joten sen suosio tulee varmasti säilymään vaikka hintoja jouduttaisiinkin hieman korottamaan.



Kuvio 3. Palvelutuotteen kerrokset (Ylikoski 1999, 224).

Tuotteistaminen on tuotteen, eli hyödykkeen, tarkempaa määrittelyä useilla osaluilla, jotta hyödykkeen piirteitä ja käyttötarkoituksia voidaan markkinoida paremmin. Kun tuotteen piirteet saadaan selville, niiden ja kysynnän avulla tuote voidaan muokata erilaisten asiakastarpeiden ja tilanteiden mukaisiksi. (Papp & Leinonen, 2011.) Yleisemmin palvelujen uudelleen määrittelyllä voidaan haluta seuraavanlaisia tuloksia: tämänhetkisten palvelemistapojen ja palvelusta saatavan ulosannin muutoksia, palvelun laadun parantamista, palvelun laajentamisen avulla siirtymistä vanhasta nykyaikaisille kohdemarkkinoille, uudistuksien tekemistä palveluntarjontaan, jotta pystytään vastaamaan olemassa olevaan kysyntään, tai saada kokonaan uusi lopputulos käsillä olevaan tarpeeseen. Näitä kehitystyön vaiheita voidaan saada aikaiseksi pikkuhiljaa työskentelyn lomassa tehtävillä muutoksilla tai työstä täysin erottuvilla hankkeilla, joiden tarkoituksena on suuren muutoksen tekeminen. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3.)

Itse tuotteistamisprosessiin kuuluu monia vaiheita, kuten tuotteen muodostaminen, tuotteistamista tukeva tutkimustyö, markkinoinnin suunnittelu, kuin myös työnseuranta ja tuloksien punnitseminen. Työtä aletaan tehdä kuluttajien toiveiden ja tarpeiden perusteella, ja niiden pohjalta tehtävien muutosten kautta. Prosessia valmistellessa tulee ottaa selvää muun muassa organisaation toiminta-ajatuksista ja sen keskeisistä teemoista ja tarpeiden arvioinnista. Keskeistä on myös hahmottaa selkeästi tuotteen markkinointikysymykset, kuten mitä palveluja tuotetaan ja minkä verran, ja minkälaisille asiakassegmenteille tuotetta tullaan tarjoamaan. Tietoihin, jotka tulee ensisijaisesti selvittää, kuuluvat kustannustenlaskennan periaatteet ja niiden yksiköiden kustannusrakenne. (Lehtinen ja Niinimäki 2005.)

Tuotehierarkian kokoaminen on hyvä apuväline tuotteiden tarkemmassa muodostamisessa. Siihen kuuluvat palvelujen pääryhmät, palveluryhmät ja palvelut. Muita alueita tuotteen muodostamisessa ovat palvelujen ja työprosessien pohdinta ja tutkiminen. Tämänhetkisten palvelujen tehtäviä tutkitaan yrityksen liikeidean ja toimintasuunnitelman näkökulmista. Kustannustekijöiden tarkentamisessa voidaan käyttää apuna tuoteprosessien kuvausta, tuotteiden ja palvelujen hinnoittelusta ja palveluluettelon suunnittelemista, mikä on myös tärkeä osa tuotteistamisprosessia. Laskelmia tehdään myös markkinointia varten, ja mark-



kinointisuunnitelmaa voidaan seurata kustannusjärjestelmien kautta. Myös asiakaskyselyjä voidaan käyttää tulosten seurannassa ja asiakkailta saadun palautteen avulla voidaan saada selville esimerkiksi kohtaavatko asiakkaiden tarpeet ja palvelut, ja onko hinta-laatusuhde oikea. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 45–47.)

## **4 Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelu**

### **4.1 Hinnoittelun käsitteet ja lähtökohdat**

Hinta mittaa tuotteelle arvon ja se voi muodostaa kuluttajille haluttuja mielikuvia tuotteesta. Oikeanlainen hinnoittelu on myös tuotteen kilpailuvaltti ja vaikuttaa olennaisesti myynnin kannattavuuteen. Tuotteen tuotantohintaa kutsutaan absoluuttiseksi hinnaksi. Tämä hinta määrittyy tuotteen tuottamiskustannuksista. Markkinahintaa vuorostaan kutsutaan tuotteen suhteelliseksi hinnaksi. Suhteellista hintaa verrataan kilpailevien yritysten hintoihin. Näitä kahta hintaa käytetään hinnoittelualueen löytämiseksi, jolla tuotteen todellinen hinta lopulta määritellään. (Raatikainen 2008, 156–157 & Vettanranta 2010, 14.)

Kun markkinoinnilla tähdätään asiakaslähtöisyyteen, on tärkeää muistaa oikeanlainen hinnoittelu. Asiakkaan ostohalukkuutta voi vähentää tuotteen, tai palvelun, liian korkean hinnan lisäksi myös liian matala hinta. Hinnoitteluun kuuluu muun muassa erilaisia laskentamenetelmiä. Itse hinnoitteluprosessissa tutkitaan hyödykkeen ominaispiirteitä, asiakasryhmää, kilpailua tämänhetkisillä markkinoilla, kustannuksia, sekä hyödykkeen elinkaarta ja sen vaiheita. Näitä osa-alueita tutkimalla voidaan saada selville tarpeellinen liikkumavara tuotteiden hinnoittelussa. Tätä liikkumavaraa kutsutaan myös hinnoittelualueeksi. Yleensä hinnan alarajaksi asetetaan tuotteen valmistamis- ja tuottamiskulut, eli omakustannehintaa. Hinnan ylärajan määrittää asiakkaiden mielipide tuotteen arvosta ja paljonko he ovat valmiita siitä maksamaan arvon perusteella. Suurempi hinnoitteluvapaus voidaan saavuttaa differoimalla. Differointi erottaa oman tuotteen kilpailijoiden hyödykkeistä. Tähän kuitenkin tarvitaan jokin tärkeä ero muiden

yrittäjien tarjoamiin tuotteisiin. (Raatikainen 2008, 148–149.) Opinnäytetyössäni aihe rajattiin omakustannehintojen laskemiseen, mutta seuraavan tekijän on helppo jatkaa muun muassa työaikamittauksilla, jotta hinnoista saataisiin vielä tarkempia.

Hyödykkeen asemoinnin jälkeen sille etsitään oikeanlainen hinnoittelustrategia. Raatikaisen (2008) esittelemiä hinnoittelustrategioita on neljä. Ensimmäinen on markkinaosuuden maksimointi, mihin on kolme tapaa: penetraatiohinnoittelu, hinta- eli kustannusjohtajuusstrategia ja tutustumistarjoushinta. Toisena strategiana Raatikainen (2008) esittelee markkinaosuuden kasvattamisen tulevaisuudessa, minkä osa-alueita voivat olla esimerkiksi tutustumistarjoushinta, sekä loss leader -hinnoittelu. Kolmantena strategiana hän mainitsee neutraalin hinnoittelun, joka perustuu riskien välttämiseen ja hinnan määrittelyyn esimerkiksi markkinaperusteella, joka on markkinoiden määrittelemä hinta, tai laatujohtajuudella, missä laatu nostaa hintaa. Viimeinen ja neljäs hinnoittelustrategia on asiakasarvon maksimointi, jossa huomioidaan asiakkaiden tarpeet tarkasti ja voidaan käyttää kermankuorintahinnoittelua, eli hintaa alennetaan pikkuhiljaa kilpailun lisääntyessä ja segmentointihinnoittelua, jossa asiakkaat maksavat eri hinnan riippuen muun muassa ajasta ja paikasta. (Raatikainen 2008, 148–149.)

## **4.2 Arvonlisävero**

Tämänhetkinen yleinen arvonlisävero Suomessa on 23 prosenttia ja elintarvikkeilla arvonlisävero on 13 prosenttia. Arvonlisäveroprosenttia nostetaan 1.1.2013 alkaen. Yleinen arvonlisävero nousee 23 prosentista 24 prosenttiin, elintarvikkeiden 13 prosentin verokanta nousee 14 prosenttiin. (Veronmaksajien Keskusliitto Ry.)

Hinnoittelussa olennaisesti huomioon otettava arvonlisävero on yleinen kulutusvero, joka liittyy lähes kaikkien tavaroiden ja palveluiden myyntiin. Arvonlisävero on niin sanottu välillinen vero. Se on tarkoitettu tuotteen lopullisten kuluttajien maksettavaksi. Veronkantajina toimivat verovelvolliset yritykset. Vero sisällyte-

tään yleisesti yrityksen myyntihintoihin ja yritys tilittää veron loppujen lopuksi valtiolle. (Raatikainen 2008, 160.)

## **5 Palvelupaketin kustannusrakenteen selvittäminen kahvilatuotteissa**

### **5.1 Kustannuslaskennan lähtökohdat**

Kustannukset voidaan jakaa lajeittain. Lajeittain jako auttaa hahmottamaan kustannukset selkeästi, ja on kustannuslaskentaprosessin perusta. Kustannuslajilaskenta edesauttaa selvityksessä siitä, mitä ja minkä verran tuotannon tekijöitä on tarvittu siihen, että tuote on saatu markkinoille. Työsuoritukset, ainekset, lyhyt- ja pitkävaikutteiset tuotannon tekijät ovat neljä pääkustannuslajia. (Laitinen 1990, 128–129; Neilimo & Uusi-Rauva 1999, 83.)

### **5.2 Työkustannukset**

Ravintola-alalla vaaditaan paljon työvoimaa. Itse palvelujen ja tuotteiden valmistamiseen vaaditaan paljon työvoimaa, eikä henkilökohtaista palvelutilannetta voida korvata koneilla. Esimerkiksi vuonna 2003 henkilöstöravintoloiden liikevaihdosta 41,6 % oli käytetty henkilöstökuluihin. Määrä on huomattava verrattuna muihin kuluihin. (Miettinen & Santala 2003, 43.)

Työkustannukset syntyvät työn määrästä, jota tehdään. Työmäärään kuuluu aika, joka kuluu tehtävään työhön, samoin kuin työn apuaika. Lisäksi työkustannuksiin sisältyy työn yksikkökustannukset. Työmäärän ja yksikkökustannusten etukäteen ennakoimiseen auttaa työkustannusten laskeminen edeltäkäs in. Jälkeenpäin työkustannuksia laskettaessa syntyy lisäkustannuksia; muun muassa tämänhetkisen työajan käytön lisäksi käytetään maksettua korvausta. Työaikaan tulee itse tekoajan lisäksi lisätä aina työhön käytetty apuaika. (Neilimo & Uusi-Rauva 1999, 83–87.)

Palkkakustannukset toimivat myös keskeisessä roolissa työkustannuksia ajateltaessa. Palkka on vastike työntekijän yritykselle tekemästä työstä. Bruttopalkka, jonka yritys maksaa työntekijälle, ei kuitenkaan ole kaikki mitä työntekijälle työstä maksetaan. Kokonaistyövoimakustannus syntyy bruttopalkan lisäksi lakisääteisistä, kuin myös vapaaehtoisista välillisistä työvoimakustannuksista, joita ovat muun muassa; vuosilomapalkat, vapaa-ajan palkat ja eläkekustannukset. (Neilimo & Uusi-Rauva 1999, 84.)

Pellinen (2003) mainitsee, että palkkalaskentaa voidaan käyttää hyödyksi työkustannusten ottamisessa selville. Seurantakortit ovat myös hyvä apuväline työajan rekisteröimiseen. Niihin laitetaan ylös muun muassa minkä verran työaikaa tietyn tilauksen valmistelemiseen kuluu. Virhemarginaali on kuitenkin olemassa, silloin kun työntekijä mittaa itse työaikansa, sillä huolimattomuutta voi ilmetä, ja jouten vietettyä aikaa saatetaan haluta salailla. (Pellinen 2003, 95–102.)

### **5.3 Ainekustannukset**

Ainekustannuksiksi luetaan raaka-aineet, osa- ja puolivalmisteet, muut tarvikkeet, sekä useat käyttötavarat, kuten puhdistusaineet. Usein materiaali- ja ainekustannukset voivat olla palvelualan yrityksellä paljon vähäisempi kuluerä, kuin henkilöstökustannukset. Ainekustannukset voidaan jakaa kahteen osaan; tarvittavat ainemäärät nimikekohtaisesti ja näiden ainemäärien yksikkökustannukset. Ainekustannukset henkilöstöravintoloissa olivat noin 38,7 prosenttia vuonna 2003. (Neilimo & Uusi-Rauva 1999, 87.)

### **5.4 Muut lyhytvaikutteiset kustannukset**

Muun muassa tilavuokrat, tietoliikenne-, kuljetus-, asiantuntija- ja huoltopalveluksista johtuvat menot ovat muita lyhytvaikutteisia kustannuksia, jotka liittyvät tuotannontekijöihin. Niihin käytettiin noin 13,5 prosenttia henkilöstöravintoloiden kustannuksista vuonna 2003. (Neilimo & Uusi-Rauva 1999, 94.)

## **6 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat**

### **6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö**

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena syntyivät tuotekansio, työohjekortit ja raaka-ainelaskentataulukot. Työ tehtiin syventävän työharjoittelun yhteydessä. Harjoitteluni yhteydessä tekemäni mittaukset ja havainnot tulivat suoraan työtilanteesta.

Toiminnallisen opinnäytetyön peruselementteinä on, että opiskelija osaa käyttää teoriassa opittuja tietoja käytännössä. Opinnäytetyön avulla osoitetaan, että opiskelija pystyy saamaan työllensä käytännön ratkaisuja ongelmiin ja sen jälkeen raportoimaan opinnäytteensä tutkimusviestinnän keinoin viralliseksi dokumentiksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

### **6.2 Aineiston keräämismenetelmät**

Kvalitatiivisessa, eli laadullisessa, tutkimuksessa pyritään saamaan vastauksia kysymyksiin, joita ei voida mitata määrällisesti. Tutkijan mielipiteiden ei tulisi vaikuttaa työhön, vaan painavassa osassa ovat tutkittavat asiat. Laadullisen tutkimuksen tapoja ovat muun muassa osallistuva havainnointi sekä teema-haastattelut. Tutkimussuunnitelma muuttuu ja muokkautuu usein tutkimuksen edetessä olosuhteiden mukaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 157–160.)

Opinnäytetyötä tehdessäni käytin laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten vapaamuotoista haastattelua, havainnointia ja käyttämällä lähtötietoja. Aineistoa keräsin haastattelemalla yrityksen ruokapalvelupäällikköä ja havainnoimalla työntekijöiden työskentelyä. Havainnoinnin menetelminä käytin esimerkiksi tarkkailevaa havainnointia ja osallistuvaa havainnointia. Tarkkailevassa havainnoinnissa tutkija ei osallistu tutkimuskohteensa toimintaan, vaan asettuu ulkopuoliseksi tarkkailijaksi. Tarkkailevan havainnoinnin avulla tuotetaan eritoten

määrälliseen tutkimusmenetelmään soveltuvia tutkimusaineistoja. (Vilkkä 2006, 43.)

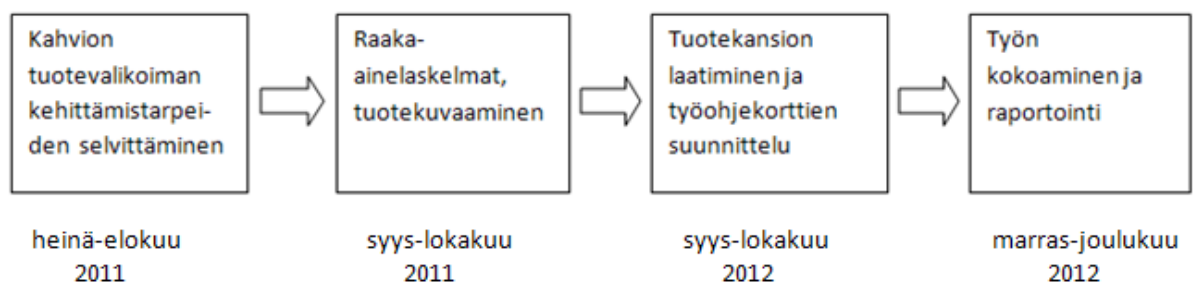
Osallistuvaksi havainnoinniksi kutsutaan menetelmää, jossa tutkija osallistuu havainnointikohteen tapahtumiin ja havainnoi samalla kohdetta. Osallistuva havainnointi on tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa. Osallistuva havainnointi on kenttätutkimusta. Osallistuva havainnointi pyrkii ymmärtämään tutkimuskohdetta, kun aktivoiva osallistuva havainnointi pyrkii ymmärtämisen lisäksi, myös muuttamaan sitä. Aktivoivaa osallistuvaa havainnointia kutsutaan myös toimintatutkimukseksi. Tässä havainnoinnissa tutkija ja tutkimuskohteen jäsenet työskentelevät läheisesti yhdessä. Toimintaa ja siihen liittyviä ongelmia tutkitaan ja pyrkimyksenä on saada aikaan muutosta. Tärkeää on, että ratkaistaan ongelmat, jotka yhteisön tai organisaation jäsenet kokevat toimintaansa haittaaviksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 205; Vilkkä 2006, 40, 46-48, 122.)

Opinnäytetyössä havainnoin omaa työtäni Kipakassa, ja Kipakan muiden kahvioissa työskentelevien henkilöiden työtä. Tästä sain kuvan standardista, jolla kahvileipiä tehdään ja pystyin tekemään työtäni Kipakan kahvion yleisellä työskentelymallilla. Havainnoissani otin huomioon paikassa muodostuneita tapoja tehdä kahvileipiä ja niiden tekemisen aikatauluttamista. Samalla huomioin tapoja valmistaa opinnäytetyössäni tuotteistettavia kahvileipiä, sisällön ja ulkonäön huomioonottaen. Näin ollen sain kokonaiskuvan kahvileipien sisällöstä ja siitä miltä niitten tulisi näyttää työohjekortteja ja tuotekansiota varten.

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan kutsua tilastolliseksi tutkimukseksi. Tutkimuksella selvitetään vastauksia lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviin kysymyksiin. (Heikkilä 2008, 16.) Toiminnallisessa opinnäytetyössäni keräsin kvantitatiivista aineistoa punnitsemalla kahvilatuotteisiin käytettävät raaka-aineet, jotta niiden omakustannehinnat voitiin määrittää tarkasti. Raaka-aineiden hinnat sain ruokapalveluesimies Mari Hakuliselta. Keräsin raaka-aineiden tilaushinnat taukko-ohjelmaan, johon keräsin myös eri tuotteiden raaka-ainesisällöt ja niiden painot. Tällä tavoin tuotteiden raaka-aineiden hinnat oli helppo laskea ja saada selville. Tarkoitukseni oli alun perin laskea myös työvoimakustannuksia, mutta se täytyi lopulta rajata tästä opinnäytetyöstä pois.

## 6.2 Prosessin kuvaus

Tein kolme kuukautta kestäneen syventävän harjoitteluni Kipakassa heinäkuusta syyskuuhun vuonna 2011. Aloin suunnittelemaan opinnäytetyötäni heinäkuussa 2011 yhdessä esimiesteni ja opettajani kanssa. Tein harjoitteluni ohessa raaka-ainelaskelmat ja kuvasin tuotekuvat työohjekortteihin ja tuotekansioon syksyn 2011 aikana. Harjoitusaineeni hyväksyttiin maaliskuussa 2012 ja pidin suunnitelmaseminaarini 3.4.2012. Työohjekorttien ja tuotekansion kokoaminen, samoin kuin aineistonkeruu ja raportointi jäivät syksylle 2012, ja esittelin opinnäytetyöni tulosseminaarissani 13.12.2012. Prosessin kulkua olen laatinut selkeyttämään prosessikaavion (kuvio 4).



Kuvio 4. Prosessikaavio.

Opinnäytetyössä oli kysymys kehitystehtävästä. Kipakan kahvion myyntituotteita haluttiin kehittää kannattavampaan ja tasalaatuisempaan suuntaan. Aloitin työni keskustelemalla ruokapalvelupäällikkö Eila Ketolaisen kanssa, mihin asioihin työssä tulisi kiinnittää huomiota heinä-elokuussa vuonna 2011. Tästä lähdin selvittämään syksyn 2011 aikana, mitkä ovat suosituimpia suolaisia kahvileipiä kahviossa ja tein niiden perusteella, ja ruokapalveluesimies Mari Hakulisen toivomusten mukaan, mallikappaleet, kuvasin ne ja punnitsin niissä käytetyt raaka-aineet. Selvitin kahvileivissä käytettyjen raaka-aineiden hinnat ja tein hintalaskelmat kevään 2012 aikana Excel-taulukkolaskelma ohjelman avulla. Tuotekansiota aloin kokoamaan kesällä 2012. Se sisältää neljän suolaisen – ja neljän makean kahvileivän hinta-, raaka-aine - ja erikoisruokavaliotiedot, tuotekuvi- en kera.

Tuotteistamisen kohteena olevat suolaiset kahvileivät olivat:

- Euronleipä (kuva 1)
- Täytetty croissant
- Pieni sämpylä
- Tilausleipä



Kuva 1. Euronleipä. (Kuva: Saija Koukkunen)



Makeat kahvileivät tulevat Kipakalle pääosin valmiina leipomolta tai raaka-pakasteina, joten raaka-ainetiedot, hinnat ja kuvaaminen olivat helpompia suorittaa, kuin suolaisten kahvileipiä kohdalla.

Tuotekansioon sisällytetyt makeat kahvileivät olivat:

- Pulla (kuva 2)
- Pikkumakea
- Donitsi
- Marja-/Rahkapiirakka



Kuva 2. Pulla. (Kuva: Saija Koukkunen)

Rajasin kahvileivät tuotekansioon oman kokemukseni mukaan kahvion suosituimmista kahvileivistä. Valikoimaan kuuluu todellisuudessa siis suurempi valikoima tuotteita, mutta niitä on helppo lisätä valmiiseen pohjaan myöhemmin, samoin kuin tuotevalikoimaan saapuvia uusia tuotteita.

## 8 Tulosten tarkastelu

Kustannuslaskelmien tärkeimpiä lähtökohtia ovat raaka-ainelaskelmat. Laskelmien tekemistä aloittaessa kannattaa heti alkuun tehdä hyvät laskelmapohjat ja suunnitella tuotteiden mittaamista ja ylöskirjaamista tarkasti. Laskelmapohjien etukäteen suunnittelu nopeuttaa laskelmien tekemistä huomattavasti, kun tulokset voidaan kirjata suoraan ja selkeästi valmiisiin taulukkopohjiin. Työn eteneminen ja sujuvuus helpottuu näin ollen huomattavasti. Ainekustannusten ollessa suuri osa ruokapalvelutoiminnan kustannuksista, tarkkojen raaka-ainelaskelmien tekeminen auttaa myös yrityksen budjetissa pysymisessä.

Raaka-ainemäärien selventäminen sopi hyvin kahviotuotteiden tuotekehittämiseen. Tuotteen sisällön tarkka määrittelemine on tärkeä osa tuotekehitystä ja tuotteiden markkinakelpoisuuden parantamista. Laskelmilla pyrin parantamaan sekä tuotteiden tasalaatuisuutta, samoin kuin niiden kustannus- ja valmistustehokkuutta. Kahvilleipien raaka-aine- ja hintalaskelmien luotettavuuteen vaikuttavat esimerkiksi työohjeiden selvittäminen, oikeat annoskoot, sekä ruokaohjeiden siirtäminen Aromi-ohjelmalle. Ohjeiden siirtämisessä tietokoneelle tulee noudattaa tarkkuutta, jotta tulokset eivät pääse vääristymään.

Tarkkaileva – ja osallistuva havainnointi täydensivät toisiaan opinnäytetyötä tehdessäni. Verratessani muiden Kipakan työntekijöiden työskentelymalleja omiini, sain monipuolista kuvaa kahvion työskentelyprosesseista. Aloittaessani opinnäytetyöni tekemistä havaitsin Kipakassa selkeämpää panostusta prosesseihin tuotantokeittiön puolella, mutta opinnäytetyö auttaa varmasti tulevaisuudessa kahvilan työprosessien ja tuotteiden tärkeyden huomioimisessa. Tämä olisi erityisen tärkeää, sillä kahvilatoiminnan kannattavuus on tärkeä osa-alue Kipakan toimintaa. Taloudellinen tilanne on monille kunnille ja kaupungeille tänä päivänä vaikea, ja paljosta, kuten työvoimasta ja raaka-ainekustannuksista, joudutaan karsimaan. Itse tuotantokeittiön puolelle kannattavuuslaskennat ja tilauskilpailu on arkipäiväistä, joten kahvio on luultavasti jäänyt sen varjoon.

## 9 Pohdinta

Tämänkaltaisen opinnäytetyön tekemiseen suosittelen reipasta otetta, tarkkuutta ja kiinnostusta yksityiskohtiin. Muun muassa näiden asioiden vuoksi koin opinnäytetyöni tärkeäksi ammatillisen osaamiseni kannalta. Laskelmien tekeminen ja työn tarkka suunnittelu antoi minulle paljon kokemusta itsenäisestä työstä ja tuotekehittämisestä. On kuitenkin myönnettävä, että opinnäytetyön tekeminen on mielestäni monestakin näkökulmasta haastavaa. Opiskelija pääsee itse tutkimaan ja tuottamaan tekstiä haastavista aiheista. Vaikka itsestäni tuntui useinkin siltä, että haasteita oli aivan liikaa, niistä pääsi kuitenkin opettajien ja opiskelijatovereiden avulla ylitse. Opinnäytetyöni auttoi minua ymmärtämään tarkemmin hinnoittelun periaatteita, ja kuinka monimutkaista ja aikaa vievää tarkka hinnoittelu onkaan. Tuotteistamisen hyvät puolet tulivat myös selkeämmiksi minulle työn ohessa. Kipakassa tehtävän työn prosessit tulivat myös tutuiksi työskennellessäni yrityksessä. Näin ollen opinnäytetyössä tuotteistetut tuotteet, ja niiden myynti, tulivat hyvin selkeiksi minulle. Näin siis omakätisesti miten haastavaa uutena työntekijänä on tehdä tuotteita, joita ei ole tarkasti määriteltä hinnoittelun ja valmistuksen suhteen.

Työ onnistui mielestäni hyvin. Työohjekortit tulevat tarpeeseen suuressa yrityksessä, jossa työntekijät vaihtavat usein vuoroja, ja jossa ekstratyöntekijöitä ja harjoittelijoita on paljon. Työohjekortit auttavat tuotteiden valmistamisessa tasalaatuisiksi ja raaka-aineiden käytön vakiinnuttamisessa. Tuloksena työohjekortteja käytettäessä on varmasti raaka-aine hävikin väheneminen ja tasalaatuisempien tuotteiden myyminen kahviossa. Kokousasiakkaiden ei tarvitse olla enää epävarmoja siitä, mitä he pystyvät yritykseltä tilaamaan ja yritys vuorostaan tietää tarkasti, millaisia kahvileipiä kokouskahvitukseen tulee tuottaa tai tilata.

Itse raaka-aine laskemat ja tuotekansion teko eivät aiheuttaneet ongelmia, sillä olen tottunut tekemään Kipakan kahviotuotteita kokemuksesta ja tiedän, mitä kahvion tuotevalikoimaan kuuluu. Haasteita kuitenkin työssäni aiheuttivat aikataulussa pysyminen, tekstin tuottaminen ja aiheen rajaaminen siten, että yksi ihminen pystyy työn toteuttamaan. Alun perin tuotekansion kokoaminen, työoh-

jekorttien valmistaminen, raaka-aineitten laskeminen, työvoimakustannusten laskeminen ja tuotepakettien suunnittelu olivat melko mahtipontisia tavoitteita, joten niitä jouduttiinkin karsimaan melkein puoleen. Näen asian kuitenkin hyvänä, sillä esimerkiksi työvoimakustannusten laskemisesta on helppoa jatkaa tämän työn pohjalta.

Opinnäytetyöni tekeminen venyi melko paljon työssä käymisen, tekstin tuottamisen ja motivaation hienoisen puutteen takia, mutta olen siihen loppujen lopuksi hyvin tyytyväinen. Tuotekansio on selkeä ja helposti muokattavissa. Kuvat elävöittävät sitä ja selkeyttävät kahvion tarjontaa huomattavasti tilaajalle, joka ei ole ennen Kipakassa asioinut. Tuotekansio on vasta esimerkki siitä, millainen tuotekansio kahviossa voisi olla, ja vaatii varmasti vielä muutoksia. Se onkin hyvä mallinnus siitä miten tuotteistamista Kipakan kahviossa voidaan jatkaa. Työohjekortit vuorostaan tasalaatuistavat tuotteita ja niiden avulla esimerkiksi harjoittelija pystyy helposti toteuttamaan myyntiin tiukallakin aikataululla tarvittavat tuotteet. Myös tarkempi uudelleen hinnoittelu tuotteille työn avulla onnistuu nyt suhteellisen helposti ja uusia tuotteita on myös helpompi tehdä vanhojen pohjalta.

Työni tutkimusmenetelmät olivat mielestäni tähän työhön oikeanlaiset. Lisäksi en usko, että olisin halunnut tehdä tätä työtä toisella tapaa. Kun olen tehnyt raaka-ainelaskelmat ja työohjekortit itse, voin olla varma, että työssä näkyy oma kädenjälkeni. Yritin koostaa lomakkeet Kipakan imagon mukaan ja uskon, että onnistuin siinä hyvin. Avoimen haastattelun muoto oli mielestäni luontevin tapa keskustella halutuista muutoksista kahviossa ja sen vaatimista tarpeista. Hankkimani lähdemateriaali oli hyödyllistä muun muassa tuotteistamiskäsitteen ymmärtämisessä ja taustatyötä tehdessäni.

Tiedot opinnäytteen kokoamista varten tulivat luotettavista ja monipuolisista asialähteistä, joten opinnäyte on luotettava. Laskelmat tehtiin toimeksiantajalta saatavien tukkulistojen perusteella, niissä mainittujen hintojen mukaan. On kuitenkin otettava huomioon muun muassa mahdolliset elintarvikkeiden hintojen vaihtelut laskelmia tarkastellessa. Opinnäytetyöhön tarvittavat tiedot tulivat toi-

meksiantajalta. Tuotekansio ja työohjekortit jäävät toimeksiantajalle, mutta niitä käytetään osana opinnäytteen arvostelua.

Syventävän harjoitteluni ja tämän jälkeen työskentelyni Kipakalla varmasti auttaa opinnäytetyöni tekemisessä. Kahviossa toimiessani olen saanut kokonaiskuvaa siitä, mitä osa-alueita kahvilatoiminta sisältää ja pystynyt samalla hahmottamaan kehitysideoita. Tämän vuoksi ymmärrän miksi tekemäni opinnäytetyö tulee olemaan yritykselle tärkeä. Suolaisten kahvileipien raaka-aineiden ja tekotavan tarkempi määrittely auttaa varmasti tekemään kahviotyöstä selkeämpää, niin kuin ajan –, kuin kulujenkin käytössä. Tuotekansion ollessa sähköisessä muodossa, siihen on helppo lisätä uusia tuotteita. Erikoisruokavaliokysymysten noustessa esiin, vastaus on aina lähellä ja helposti saatavissa.

Jatkossa voitaisiin alkaa kehittämään tekemiäni työohjekortteja, kun ja jos itse työtä tehtäessä havaitaan, että niissä on parantelemisen varaa. Samoin jos yrityksen ilme muuttuu, vaatii tuotekansio myös ajantasaistamista. Olisi myös hyvä kehittää "kahviotuotepankki", tuotteille jotka ovat poistuneet valikoimasta. Tällainen olisi helppo tehdä esimerkiksi ruokapalvelujen tietokoneelle omaksi kansiokeuseen. Kahviotuotepankkiin voitaisiin laittaa tuotesivu talteen, siltä varalta jos tuote vielä palaa valikoimaan, tai jos asiakas sitä toivoo palaavaksi. Opinnäytetyö antaa myös osviittaa uusia tuotteita suunniteltaessa ja kehitettäessä.

## Lähteet

- Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Boström, S., Cederberg, M. & Rajasalo, S. Lönnberg. 1997. Kahvi kirja. Helsinki: Paulig.
- Hoppu, U., Kujala, J., Lehtisalo, J., Tapanainen, H. & Pietinen, P. (toim.) 2008. Yläkoululaisten ravitsemus ja hyvinvointi. Lähtötilanne ja lukuvuonna 2007–2008 toteutetun interventiotutkimuksen tulokset. Helsinki: Kansanterveyslaitos. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B30/2008. [http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja\\_b/2008/2008b30.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2008/2008b30.pdf). 24.2.2010.
- Jaakkola, E., Orava M. & Varjonen V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua, Opas yrityksille. Libris Oy, Helsinki: Tekes.
- Jaatinen, S. 2006. Mistä täältä saa kahvia? Kahvilan pöydässä. Helsinki: Multikustannus.
- Kiesiläinen, L. 1998. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Tallinna: Arator.
- Kiteen Kaupunki, 2012. Kiteen kaupungin ruokapalvelut Kipakka. <http://www.kitee.fi/Resource.phx/sivut/sivut-kitee/palvelut/ruokapalvelut/ruokapalvelut.htx>. 26.3.2012.
- Korhonen, H. & Pöyhönen, J. 2011. Opinnäytetyö: Ravintola Dexin kahvila-tuotevalikoiman suunnittelu. Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- Kouluruokailusuositus 2008. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [http://www.mmm.fi/attachments/5fDbyYiFr/5wYoueInf/Files/CurrentFile/Kouluruokailu\\_2008\\_kevyt\\_nettiin.pdf](http://www.mmm.fi/attachments/5fDbyYiFr/5wYoueInf/Files/CurrentFile/Kouluruokailu_2008_kevyt_nettiin.pdf). 24.2.2012.
- Lahtinen, J. & Isoviita A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Avain tulos.
- Laitinen, H. 1999. Tehokkuutta hinnoitteluun. Jyväskylä: Gummerus.
- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. 1.p. Porvoo: WSOY.
- Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön. Helsinki: Opetushallitus.
- Lintunen, H. 2009. Opinnäytetyö: Kahvi palvelutuotteena kahvilan asiakkaiden kokemana. Laurean Ammattikorkeakoulu.
- Miettinen, P. & Santala, H. 2003. Tuloksen tekijät. Yritystoiminta ja talous hotelli- ja ravintola-alalla. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 1999. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Papp, Marek & Leinonen, R. 2011. Opinnäytetyön tukimateriaali. Tuotteistaminen. Kajaanin ammattikorkeakoulu. <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimTuotteistaminen.aspx>. 2.4.2011.
- Pellinen, J. 2003. Kustannuslaskenta ja kannattavuusajattelu. Jyväskylä: Talentum Media Oy.
- Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. 1.p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Santonen, P. 1996. Palvele ja markkinoi. Karkkila: Kustannus-Mäkelä Oy.

- Turja, A. 2005. Nuoruus ja nuorisokulttuurit.  
<http://www.edu.fi/page.asp?path=498,529,24588,24589,39827,39829,39878,39887>. 25.2.2012.
- Veronmaksajien Keskusliitto ry.  
<http://www.veronmaksajat.fi/fi-FI/tutkimuksetjatilastot/kulutusverotus/arvonlisavero/>. 29.3.2012.
- Vettenranta, M. 2010. Opinnäytetyö: Tuotteistaminen ja hinnoittelu, tapaus Ruusan Kahvila. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko Asiakas? Helsinki: KY-Palvelu.

Kipakan kahvi- ja kahvileipä tilauskaavake (Kiteen Kaupunki):



### KAHVI- JA KAHVILEIPÄTILAUS

<b>Päivä</b>	<input type="text"/>
<b>Tilaaja; nimi ja puhelin no.</b>	<input type="text"/>
<b>Tilaus toimitetaan osoitteeseen:</b>	<input type="text"/>
<b>Tilaus haetaan</b>	<input type="checkbox"/> tuotantokeittiöltä
<b>Lukumäärä</b>	<input type="text"/>
<b>Tilattavat tuotteet</b>	<input type="checkbox"/> kahvi <input type="checkbox"/> tee <input checked="" type="checkbox"/> kahvimaito <input type="checkbox"/> sokeri <input type="checkbox"/> makea kahvileipä <input type="checkbox"/> suolainen kahvileipä <input type="checkbox"/> muu <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Erityisruokavalio</b>	<input type="checkbox"/> keliakia <input type="checkbox"/> laktoositon <input type="checkbox"/> maidoton <input type="checkbox"/> muu <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Sisäinen laskutus</b>	Tilaaja <input type="text"/> Kustannuspaikka <input type="text"/>
<b>Ulkoinen laskutus</b>	Tilaaja <input type="text"/> Laskutusosoite <input type="text"/> Y-tunnus tai sotu <input type="text"/>
<b>Muuta huomioitavaa</b>	<input type="text"/>

Tee kahvi- ja kahvileipätilaukset edellisen päivän a klo 12.00 mennessä sähköpostiosoite; [ateriatilaukset@kitee.fi](mailto:ateriatilaukset@kitee.fi)

Jos tilaus tulee tilauspäivälle tai tilaukseen tulee muutoksia, tee tilaus puhelimitse:

- Tuotantokeittiö, puh. 040 105 1003
- Lukion kahvio, puh 040 105 1029



Työohjekortti:



## TYÖOHJEKORTTI:

Tuotteen nimi: Täytetty croissant

Raaka-aine	Käyttöpaino 1 kpl	Huom.	Käyttöpaino 10 kpl	Huom.
Croissant (raaka- pakaste) VL	60 g		600 g	
Kurkku	10 g		100 g	
Tomaatti	10 g		100 g	
Salaatti	10 g		100 g	
Kinkku tai juusto (2 kpl)	26 g / 22 g		260 g / 220 g	
Levite	20 g		200 g	

### Valmistusohje:

- Ota croissantit sulamaan noin puoli tuntia ennen paistamista, tai sulata kylmiössä peitettynä yön yli.
- Paista croissantit +170 asteessa 15-20 minuuttia, kunnes ovat kullan keltaisia.
- Anna croissanttien jäähtyä tai viilennä jäähdytyskaapissa.
- Halkaise ja voitele.
- Huuhto ja pilko kasvikset croissantin väliin sopiviksi (kuva).
- Täytä croissantti salaatilla, juustolla tai kinkulla, tomaatilla, paprikalla tai kurkulla.

Esimerkkikuva:



(Kuva: Saija Koukkunen)

Raaka-ainelaskelma taulukko:

<b>€uronleipä</b>	<b>Paino, g:</b>	<b>Hinta, €</b>
<b>Myyntihinta:</b>		<b>x</b>
Ruisvuokaleipäpala	40	x
Kurkku	10	x
Tomaatti	10	x
Paprika	10	x
Salaatti	5	x
Levite	10	x
Kinkku	13	x
Juusto	11	x
<b>Yhteensä:</b>	<b>78</b>	<b>x</b>
<b>Katetuotto %</b>		<b>x</b>

Tuotekansio



## KAHVIOTUOTTEIDEN ESITTELYKANSIO

Saija Koukkunen, 12 / 2012

## SISÄLLYSLUETTELO

SUOLAISET KAHVILEIVÄT .....	3
EURONLEIPÄ .....	4
TÄYTETTY CROISSANT .....	5
PIENI SÄMPYLÄ .....	6
TILAUSLEIPÄ.....	7
MAKEAT KAHVILEIVÄT .....	8
PULLA.....	9
PIKKUMAKEA .....	10
DONITSI.....	11
MARJAPIIRAKKA.....	12

## SUOLAISET KAHVILEIVÄT



(Kuvat: Saija Koukkunen)

## EURONLEIPÄ

Hinta: ■■■■ €

Sisältö:

- Ruisvuokaleipä
  - Ruisjauho, vesi, hiiva & suola
- Juusto- tai kinkkuviipale
- Tomaattia tai paprikaa
- Salaattia tai kurkkua
- Levite

## Laktoositon

(ilman juustoa)



(Kuva: Saija Koukkunen)

## TÄYTETTY CROISSANT

Hinta: [REDACTED] €

Sisältö:

- **Croissant**
  - Vehnäjauho, voi, vesi, sokeri, hiiva, kananmuna, suola, vehnägluteeni ja emulgointiaine (E322 rypsilestiini)
- **Juusto- tai kinkkuviipaleet (2 kpl)**
- **Tomaattia tai paprikaa**
- **Salaattia tai kurkkua**
- **Levite**

**Vähälaktoosinen**  
(ilman juustoa)



(Kuva: Saija Koukkunen)

## PIENI SÄMPYLÄ

Hinta: █████ €

Sisältö:

- Grahamsämpylä
  - Vehnäjauho, vesi, grahamjauho, vehnärouhe, hiiva, leivänparanne, suola & siirappi
- Juusto- tai kinkkuviipaleet (2 kpl)
- Tomaattia tai paprikaa
- Salaattia tai kurkkua
- Levite

## Laktoositon

(ilman juustoa)



(Kuva: Saija Koukkunen)



**TILAUSLEIPÄ****Hinta:** █████ €**Sisältö:**

- Ruisvuokaleipä
  - Ruisjauho, vesi, hiiva & suola
- Juusto- tai kinkkuviipale (2 kpl)
- Tomaattia tai paprikaa
- Salaattia tai kurkkua
- Levite

**Laktoositon**

(ilman juustoa)



(Kuva: Saija Koukkunen)

## MAKEAT KAHVILEIVÄT



## PULLA

Hinta: [REDACTED] €

Lisätietoja:

- Kierrepulla (kuva)
- Kanelipulla
- Voisilmäpulla

**Perusraaka-aineet:** (Taikina) Vehnäjauho, vesi, hiiva, sokeri, margariini (maidoton), leivänparanne, kananmuna, suola & kardemumma

## Laktoositon



(Kuva: Saija Koukkunen)

**PIKKUMAKEA****Hinta:** [REDACTED] €**Lisätietoja:**

- Pikkuleipä
- Herrasväenleipä
- Fanipala
- etc.



(Kuva: Saija Koukkunen)

## DONITSI

Hinta: [REDACTED] €

### Lisätietoja:

- Vanilja
- Maitosuklaa
- Vadelmahillotäyte
- Suklaatäyte

**Perusraaka-aineet:** (Vadelmatäytetedonitsi) Vehnäjauho, rasvasekoitus, kasviöljy ja kasvirasva, sokeri, vesi, vadelmapyree, glukosisiirappi, dekstroosi, herajauhe, hiiva, laktoosi, soijajauho, suola, nostatusaineet (E500ii, E450i), emulgointiaineet (E471, E472e, E476, E481, lesitiinit) rasvatonmaitojauhe, värit (E171, E160A, E162), aromit, säilöntäaine (kaliumsorbaatti), sakeuttamisaine (pektiini), happamuudensäätöaine (sitruunahappo), jauhonparanne (E300)  
(SAATTAA SISÄLTÄÄ PIENIÄ MÄÄRIÄ KANANMUNAA JA PÄHKINÄÄ)



**MARJAPIIRAKKA/RAHKAPIIRAKKA****Hinta:** ■■■ €**Lisätietoja:**

- Pullapohjainen

**Perusraaka-aineet:** Vehnäjauho, vesi, hiiva, sokeri, margariini (maidoton), leivänparanne, kananmuna, suola, kardemumma, (omena/mustikkamarmeladi tai laktoositon rahka & rusina)

(Kuva: Saija Koukunen)