



# **PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN**

Kahvikattausvakiointi Ahlmanin Kartanon

kokouspalveluihin

Taija Soikkeli

Opinnäytetyö  
Lokakuu 2012  
Restonomi  
Palvelun tuottamisen ja johtamisen  
koulutusohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Restonomi  
Palvelun johtamisen ja tuottamisen koulutusohjelma

TAIJA SOIKKELI:

Palvelun laadun kehittäminen  
Kahvikattausvakiointi Ahlmanin Kartanon kokouspalveluihin

Opinnäytetyö 60 sivua, josta liitteitä 10 sivua  
Lokakuu 2012

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Ahlmanin koulun Säätiön, Ahlmanin Kartanon liiketoimintayksikön kokouspalveluiden laatua ja toimintaa systemaattisemmaksi. Kehittämisen kohteena on kokousten kahvikattausten selkeyttäminen ja mallioppaan luominen seitsemään eri kokoustilaan, jota ammattiopiston opiskelijat ja muu henkilökunta voivat hyödyntää kattaessaan kokouskahvituksia. Katemallioppaan avulla Kartanon toimintayksikkö takaa kokousvieraille tasalaatuisempaa palvelua.

Teoriaosuudessa on käsitelty asiakkaan kohdistamia odotuksia palvelusta ja sen laadukuudesta, sekä laatuun vaikuttavia tekijöitä. Kun yritys tuntee ja ymmärtää asiakkaan palvelun odotuksen tason, voi se myös saada voimavaransa käyttöön tarkoituksenmukaisemmin. Elinkaariajattelumallia voidaan käyttää työkaluna yrityksen toiminnan arvioinnissa ja kehittämisen ajankohdan tarpeen havainnoinnissa.

Toisena aiheena teoriaosuudessa on tarkasteltu Ahlmanin ammattiopiston ulkoista auditointia Euroopan laatupalkintokriteeristön EFQM:n mukaisesti sekä kerrottu mallin toimintatavoista organisaation laadun arvioinnissa. Ulkoinen auditointi on osa itsearviointi – hanketta, joka tähtäsi Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiön myöntämään Kestävän kehityksen sertifikaattiin.

Liitteenä oleva kattausmallioppas on suunniteltu ja toteutettu kehittämistyötä varten. Työn empiirisenä osuutena on toteutettu ensimmäisen vuoden hotelli-, ravintola- ja catering alan opiskelijoille kyselytutkimus, jonka tuloksena saatujen vastauksien perusteella havainnoidaan katemallioppaan toimivuutta käytännön työtilanteissa.

Ahlmanilla koulutoiminta on saanut alkuunsa ensimmäistä kertaa vuonna 1904 ja historian vaiheita on yhä nähtävillä liiketoimintayksiköiden jokapäiväisissä prosesseissa sekä Ahlmanin alueen vanhoissa ylväissä rakennuksissa. Opinnäytetyössä on haluttu korostaa historian merkitystä Ahlmanin koulun Säätiön toiminnalle, jonka vuoksi historian vaiheita on otettu mukana työhön.

---

Asiasanat:

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Service Management  
Food Studies and Facility Management

TAIJA SOIKKELI:

Improving the Quality Of Service  
Guide Model of Coffee Settings for Meeting Services of Ahlman Manor Inn

Bachelor's thesis 60 pages, appendices 10 pages  
October 2012

---

The purpose of this thesis study was to develop a more systematic quality of services for school Ahlman Foundation, Ahlman estate business meetings and the activities. The objective of the development work was to clarify the coffee settings at meetings in all of the seven meeting rooms, and to create a guidebook, which both vocational college students and staff members could utilize. A guidebook for the manor business unit ensures uniform quality service for conference guests. The attached table setting guidebook has been designed and implemented for the development.

The theoretical part deals with customers' expectations towards the service and the factors affecting it. When a company knows and understands the customer's level of expectations, it can allocate its resources more effectively. The company's need for development can be observed in a life-cycle model. The theoretical part of this thesis focuses on Ahlman Vocational College, external audits in accordance with the European Quality Award EFQM, as well as the practices of the model used in the assessment of the quality of the organizational unit. An external audit is part of the self-assessment project, which was aimed at teaching, education and training sectors to provide the foundation for sustainable development certificate.

In the quantitative section of the thesis, a survey was carried out to the first year hotel, restaurant and catering students. The results of the survey confirmed the usefulness of the guidebook; therefore the thesis achieved its objectives.

The Ahlman school was established as early as in the 1890s. The history and the traditions play an important role in the daily activities, resulting in the inclusion of the description of some stages in the history of the school in the thesis as well.

---

Key words: quality, development, audit, inquiry, settings

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	HYVÄN PALVELUN OSATEKIJÄT .....	7
	2.1 Hyvä palvelu .....	7
	2.2 Asiakkaiden palveluodotukset .....	8
	2.3 Palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä.....	9
	2.4 Palveluosaaminen osana yrityskulttuuria.....	9
3	PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN.....	11
	3.1 Palvelun laadun määrittäminen.....	11
	3.2 Laadun tärkeyden merkitys palvelutoiminnassa.....	12
	3.3 Palveluiden kehittämisen tarve löytyy yrityksen elinkaarelta .....	12
4	AHLMANIN KOULUN SÄÄTIÖ.....	14
	4.1 Tämän päivän liiketoiminta .....	14
	4.2 Historia Ahlmanin toiminnan perustana .....	15
5	EFQM- TOIMINTAMALLI OSANA AHLMANIN ULKOISTA LAADUNARVIOINTIA.....	17
	5.1 Laadunarvioinnin lähtökohta .....	17
	5.1 EFQM- toimintamalli .....	17
	5.2 EFQM- laadunarviointi palvelun laadun mittauksessa.....	19
	5.3 Ulkoinen auditointi osana palvelun kehittämistä.....	19
	5.3.1 Ulkoisen auditoinnin tuloksia asiakkaiden ja opiskelijoiden näkökulmasta .....	20
6	KARTANON KOKOUSPALVELUIDEN TOIMINTAMALLI.....	21
	6.1 Kartanon liiketoimintayksikön kokoustilat.....	21
	6.2 Kestävä kehitys .....	21
	6.2.1 Kokous- ja juhlatilojen kestävän kehityksen huomioiminen .....	22
	6.3 Lähiruoka Ahlmanin toiminnan perustana .....	23
7	KARTANON KOKOUS- JA JUHLATILAT .....	24
	7.1 Toimelan kabinetti- ja sali .....	26
	7.2 Murula.....	27
	7.3 Selinin Sali.....	27
	7.4 Rauhalan kokoustila & Sointulan saunatila .....	28
	7.5 Juhlasali & Auditorio.....	29
	7.6 Metsäkamari.....	30
	7.7 Isännän & Emännän kamari.....	31
	7.8 Opetusravintola Anna .....	32
	7.9 Opiskelijaravintola Kapusta.....	33

8	KAHVIKATTAUS .....	34
8.1	Kauniin kattauksen merkitys.....	34
8.2	Serviettien käyttö kattauksissa vuosien saatossa .....	34
8.3	Kauniin noutopöytäkattauksen tekijät .....	35
9	KOKOUSKAHVKATEMALLI AHLMANIN KARTANOLLE.....	37
9.1	Kehitystyön lähtökohtaa .....	37
9.2	Katemallioppaan toteutuksesta .....	37
10	KYSELYTUTKIMUS AHLMANIN KARTANON KOKOUSKAHVIMALLIOPPAASTA .....	39
10.1	Tutkimusmenetelmä.....	39
10.2	Tutkimuksen toteuttaminen .....	39
11	TUTKIMUSTULOKSET.....	40
11.1	Sukupuolijakauma verraten ikään.....	40
11.2	Kyselyyn osallistuneiden ikä .....	41
11.3	Kahvikatemallien selkeys ja käytännöllisyys .....	42
11.4	Mikä mallin ohjeista koettiin hyödyllisemmäksi .....	42
11.5	Yhden katemallin ohjeen hyödyntäminen muissa kokoustiloissa .....	43
11.6	Kattausohjemallin hyödyllisyys.....	44
12	TULOSTEN TARKASTELU .....	45
13	POHDINTAA.....	46
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET .....	50
	Liite 1. Kahvikatemalliopas.....	50
	Liite 2. Ahlmanin alueen kartta .....	58
	Liite 3. Tutkimuskysely.....	59
	Liite 4. Paperiservietin taittelumalleja.....	60

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää selkeä ja yksinkertainen kahvikattausopas Kartanon kokouspalveluiden käyttöön. Oppaan avulla ammattiopiston hotelli-, ravintola- ja catering-alan opiskelijat sekä Säätiön muu henkilökunta voivat kattaa selkeästi kokousvieraiden kahvikatteita saman mallin mukaisesti eri kokoustiloihin. Ahlmanille saapuvat kokousvieraat kokevat tasalaatuisesta palvelusta ja heille Ahlmanin mallin mukaan viestitetyt laatulupaukset ovat toteutuneet. Yrityksen palveluiden kehittäminen vaikuttaa aina toiminnan laadukkuuteen ja asiakkaiden odotukset saavat vahvistuksen palvelutapahtuman aikana.

Ahlmanin koulun Säätiön visiona on kehittää toimintaansa vehreänä keitaana sekä tarjota aitoja elämyksiä ja parhaita palveluja lähellä kaupungin keskustaa. Palveluiden tasalaatuisuus kehittää taloudellisempaa toimintaa, joka on myös yksi edellytys Kestävän kehityksen sertifikaatin jatkumiselle. Opetus- ja kasvatushallituksen myöntämä kestävän kehityksen sertifikaatti luovutettiin Ahlmanin ammattiopistolle joulukuussa vuonna 2011.

Kartanon kokous- ja juhlapalveluissa opiskelijat kohtaavat työelämää vastaavan oppimisympäristön. Kehittämistyöni tueksi tein opiskelijoille suunnatun kyselytutkimuksen mallikatteen toimivuudesta. Opiskelijoille suunnattu kyselytutkimus toteutettiin kirjallisena, jotta vastauksia saataisiin riittävästi ja ne olisivat mahdollisimman todenmukaisia.

## 2 HYVÄN PALVELUN OSATEKIJÄT

### 2.1 Hyvä palvelu

Hyvää palvelua ja sen laadukkuutta on mitattu vuosien kuluessa usein erilaisin mittarein ja keinoin. Tapio Rissanen määrittelee teoksessaan hyvän Palvelun kehittäminen (2006) seuraavanlaisesti: ” Hyvä palvelu on teollisuuden jälkeisessä palveluyhteiskunnassa erittäin keskeinen osa koko yhteiskunnan toimintaa”. Rissanen mukaan palvelun tutkimista, kehittämistä ja analysointia vaikeuttaa se, että palvelu on aineeton tapahtuma. Palvelu on aina totuuden hetki asiakkaan ja yrityksen välissä ja yrityskulttuurin koko toimintatapa ja visio kulmineituvat palveluhetkeen työntekijän sekä asiakkaan välillä. Palvelu luodaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tehdään sekä toteutetaan jokaista varten erikseen, kuin parhain mittatilauspuku. (Rissanen 2006, 15–17.)

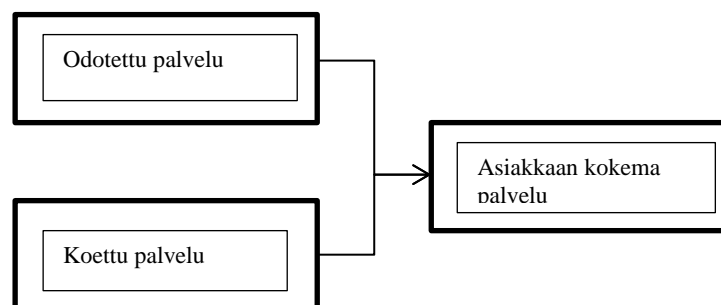
Palvelun merkitys on lisääntynyt liiketoiminnan menestystekijänä viimeisten vuosien aikana ja vastaavasti kilpailu eri toimialoilla on kasvanut. Kilpailijoista erottautuminen vaatii yritykseltä runsaasti voimavaroja, taitoja sekä kokemusta palvelun mahdollisuudesta yrityksen kilpailutekijänä. Vuosia työelämässä mukana olleet tuovat yrityksen toimintaan palvelusta niin sanottua hiljaista tietoa joka siirtyy voimavaraksi yrityksen nuoremmille työntekijöille. Kaiken kilpailun keskellä palvelu ja sen laatu ovat totuuden hetkiä, jotka saavat onnistuneena kokemuksen asiakkaan palaamaan yhä uudelleen. Mikäli asiakkaan odotukset ja tarpeet täyttyvät palvelutilanteessa luodaan asiakkaista yritykselle elintärkeitä kanta-asiakkaita. (Honkola & Jounela 200, 60.)

Palvelun tehtävät vaihtelevat yrityksen toiminnan luonteen mukaan. Joissakin yrityksissä palvelu on toiminnan ydin toisissa taas vähäisemmässä asemassa. Kuitenkin tuotteen tai yrityksen imagoon vaikuttaa aina asiakkaan kokema palvelutapahtuma ja siitä jäävä mielikuva. Palvelut voivat myös muodostaa osan kokonaistarjontaa yrityksessä esimerkiksi matkailualalla on tarjolla majoitus-, ravitsemis- ja ohjelmapalveluja, jotka markkinoidaan palvelupaketteina tai erotettuina yksittäin. Palvelun toimiessa kilpailukeinona, se tukee tavarantoiminnan myyntiä. (Lämsä & Uusitalo 2002, 20.) Palvelun laadun eteen on tehtävä paljon työtä. Henkilöstön hyvinvoinnilla sekä johdon ja työntekijöiden yhteistyöllä on myös tässä hyvin suuri merkitys (Huovinen 2003,20).

## 2.2 Asiakkaiden palveluodotukset

Palvelu on moninainen tapahtuma, jonka merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelun käsitteen määrittelemistä vaikeuttaa sen liittyminen moniin erilaisiin tekijöihin, pääasiassa hintaan ja kuluttajien odotuksiin. Yritys voisi luoda vahvuudekseen hakea erilaisia näkökulmia toiminnalleen ja löytää oman menestyksensä sen kautta. Asiakkaan näkökulma palveluodotuksineen on yksi merkittävimmistä toiminnoista, joilla yritys voi varmistaa oman menestyksensä. (Selin & Selin 2005, 53.)

Palvelu tapahtumana on erilaisista osatekijöistä ja asiakkaan kokemista hyödyistä koostuva kokonaisuus (Grönroos 2000, 116). Asiakkaat kohdistavat palvelutapahtumaan odotuksia ja mielikuvia, jotka vaikuttavat osaltaan palvelun laatukokemukseen. Asiakkaan kokema kokonaisuus palvelun laadusta kulminoituu odotetun palvelun ja koetun palvelun yhteisvaikutuksena. Asiakkaalla on useimmiten jonkinlaisia ennako-odotuksia saamansa palvelun suhteen. Odotukset, jotka perustuvat muun muassa asiakkaan omiin tai muiden kokemuksiin, ovat hyvin erilaisia ja voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia. Näillä odotuksilla on tärkeä rooli asiakkaan kokeman palvelun laadun muodostumisessa. Tätä havainnollistetaan alla olevassa kuviossa 1. Yrityksen on ymmärrettävä ja tunnettava asiakkaansa odotukset, jotta palvelu koetaan laadukkaaksi. Asiakkaan odotuksen tason tuntemisen mukaan yritys voi kulminoida voimavaransa mahdollisimman tehokkaaseen käyttöön. (Lämsä & Uusitalo 2002, 51.)



KUVIO 1. Asiakkaan odotusten rooli palvelun laadun muodostumisessa  
(Zeithaml & Bitner 1996, muokattu)



### **2.3 Palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä**

Palvelun laadun suurimpana vaikuttajana toimii yrityksen sisäinen arvomaailma asiakaslähtöisyyden sisäistämässä eli yrityksen oma palvelukulttuuri. Yrityksen haasteeksi muodostuu tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti ja kuitenkin operatiivisesti mahdollisimman tuottaviksi. (Selin & Selin 2005, 53.) Asiakaskeskeisen laatu näkökulman mukaan palvelun laatua tulee tarkastella ennen kaikkea asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta.

Laadukas palvelu tarkoittaa sitä, että asiakkaan kokemus palvelusta vastaa hänen odotuksiaan tai jopa ylittää sen. Mikäli asiakkaan odotukset eivät täyty, voidaan laatua pitää huonona. Tämä synnyttää odotetun ja koetun kokonaislaadun välille laatukuilun. Kautta aikojen tunnetuimmat palvelun laadusta kirjoittaneet professorit Zeithaml, Berry ja Parasuraman ovat kehittäneet palvelun laadun tutkimisen kulmakiven, kuiluanalyysimallin, joka kuvaa palvelun laadun osatekijöitä, sekä palvelun laadun ongelmakohtia. Palvelun laadusta muodostuu ongelmakohta (gap) kuilumallin mukaan seuraavista viidestä eroavaisuudesta: johdon näkemyksen, laatuvaatimusten, markkinaviestinnän ja koetun palvelun laadun eroavaisuuksista. Palvelun laatu syntyy kuitenkin usean eri osapuolen yhteistuloksena. Palvelun laadun kokemus kulminoituu asiakkaalle odotusten ja kokemusten eroavaisuuksista tai yhteneväisyyksistä. (Lämsä & Uusitalo 2002, 49, 50.)

### **2.4 Palveluosaaminen osana yrityskulttuuria**

Palveluosaaminen on keskeinen osa yrityskulttuuria, joka toimii perustana asiakkaan kanssa toimimisesta yrityksen toimintamalliin. Palveluosaaminen pitää sisällään käytännössä yrityksen koko toiminnan. Oleellisinta on pystyä hahmottamaan se, mitä tulee tehdä kaikkine toimenpiteineen sekä miten palvellaan mahdollisimman tyylikkäästi. (Honkola & Jounela 200, 40.) Yrityskulttuuri toimii kokonaisuutena tekemisen ja kehityksen ytimenä, joka välittyy asiakkaalle ja koko henkilöstölle. (Honkola & Jounela 2000, 85.)

Majoitus- ja ravitsemisalalan palvelun laatu ja palveluosaaminen ovat sitä, miten asiakkaat kokevat yrityksen vastaavan omiin tarpeisiin ja odotuksiin. Laatu syntyy yritys- ja tilannekohtaisesti asiakkaan ja yrityksen välisistä totuuden hetkistä. Jokainen palvelu-

prosessiketjun osatekijä ja erityisesti henkilöstö vaikuttavat osaltaan asiakkaan kokemaan laatuun palveluosaamisesta. Yrityksen kokonaisvaltainen palvelun laadun kehittämisjärjestelmä on sen strategian ja operaationalsuuden työväline, jolla yritys seuraa tuotanto- ja palveluprosessejaan. (Heikkinen 2003, 63.)

Tehokkaasti johdetut ja menestyvät yritykset seuraavat tarkasti palvelunsa laatua ja sen vaikutusta imagoon. Korkealaatuisia palveluita tuottavilla yrityksillä on todettu seuraavanlaisia ominaisuuksia:

- asiakkaiden odotusten ymmärtäminen
- laatuun sitoutuminen
- tiedon kerääminen
- asiakaspalautteen hyödyntäminen palvelunlaadun parantamiseksi

(Heikkinen 2003, 63.)

### 3 PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN

#### 3.1 Palvelun laadun määrittäminen

Palvelun laadusta alettiin kiinnostua 1970-luvun lopulla ja viime vuosien aikana kiinnostus on yhä kasvanut. Palvelun laadusta ja sen kehittamisestä on kirjoitettu useita teoksia ja tutkielmia. Yksi palvelun laadun pitkäaikaisista uranuurtajista on Christian Grönroos, joka on keskittynyt palveluiden markkinoinnin, suhdemarkkinoinnin sekä johtamisen tutkimiseen ja opetukseen. Hän kirjoittamaan löytyy useita urauurtavia teoksia palveluiden laatuun ja sen markkinointiin sekä johtamiseen kohdistuen.

Palvelun tutkimista vaikeuttaa palvelutapahtuman aineettomuus. Palvelu on kertatapah-tuma ja se vanhenee palveluhetken päätyttyä eikä sitä voida varastoida. Palveluhetkeä voidaan verrata hotelliyöpymiseen, sen arvo päättyy heti hetken mentyä ohitse. Palve-lun laadun tutkimuksen painopiste on vaihdellut itse palvelun laaduntutkimisesta laatu-johtamistyöhön. Alkuperäinen laadun koettu malli kehitettiin johtajien ja tutkijoiden työkaluksi, jotta he ymmärtäisivät asiakkaan kokeman palvelun koostumuksen. (Grön-roos 2010, 99).

Tavaran ja palvelun suurin ero on juuri tuo palvelun aineettomuus. Palveluiden hetero-geenisuus eli vaihtelevuus johtuu siitä, että palvelu on tapahtuma, jonka tuottamiseen osallistuu useita ihmisiä ja jokainen palvelu on omanlaisensa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18.) Heterogeenisuuden vuoksi palvelun laatu vaihtelee ja yhden asiakkaan saama pal-velu ei ole samanlaista kuin seuraavan asiakkaan saama palvelu. Laatu riippuu hyvin paljon siitä, missä, miten ja kuka palvelun on tuottanut (Kotler, Armstrong, Saunders & Wong, 1999a, 649). Palveluyritysten tuleekin juuri tämän vuoksi valvoa laatua ja pitää se mahdollisimman tasaisena. Asiakkaalla on myös odotuksia odottamastaan palvelun laadusta, jotka vaikuttavat hänen saamaansa palvelukokemukseen. Asiakkaan kokemukset voivat olla negatiivisia tai positiivisia ja ne vaikuttavat hänen saamaansa kokonais-kokemukseen palvelun laadun muodostumisessa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18.)

### **3.2 Laadun tärkeyden merkitys palvelutoiminnassa**

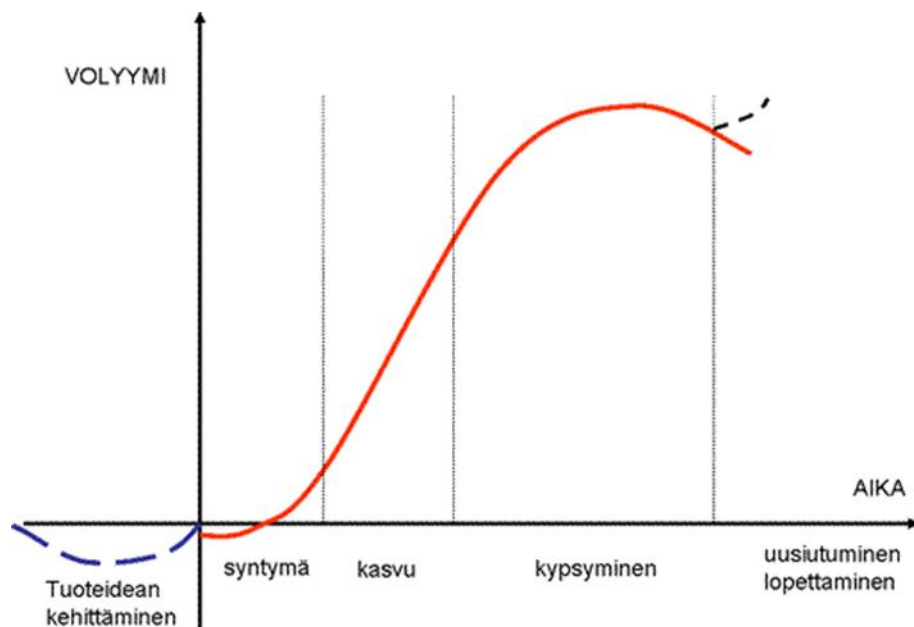
Hyvä laatu toimii päämääränä usealle palveluyritykselle ja asiakkaat etsivät lisäarvoa saamilleen palveluille. Aina ei kuitenkaan lisäarvoa synny palvelujen lisäämisellä vaan palvelun laadun kehittämällä ja parantamisella. Yritysjohtajat kokevat usein haasteita laadunparannusvaatimuksen tarpeen hetkellä. Koetaan, että laadun parantamisesta koi- tuu enemmän kustannuksia ja se toimii tuottavuutta laskien. Christian Grönroosin (2010) teoksen *Palvelujen johtamisen ja markkinoimisen mukaan* ” Käsitys, jonka mu- kaan laatu nostaisin kustannuksia, ei pidä perustu tosiasioihin”. Tärkeämpää olisikin yrityksille tiedostaa, että laadun puute on se joka aiheuttaa lisäkustannuksia. Laadunhal- linnan tutkija Philip Crosby mukaan yritykset käyttävät yli 20 prosenttia liikevaihdosta virheiden korjaamiseen ja jopa 35 prosenttia liiketoiminnan kuluista saattaa johtua laa- dun puutteesta, tehtävien uudelleen tekemisen ja virheiden korjaamisesta. (Grönroos 2010, 176.)

Yrityksen laadun lisääminen on käytännössä mahdollista henkilöstön lisäkouluttaumi- sella ja päivittämällä toimintoja ylläpitämiä järjestelmiä vastaamaan käytännön toimin- toja. Vanhakantaiset käyttöjärjestelmät ja toimintatavat vähentävät lisäkouluttaumi- seen käytettävää aikaa, ne kuitenkin lisäävät monimutkaisuudellaan työaikaa ja virhei- den korjaamiset usein vaikeutuvat. Myös vanhat toimintamallit saattavat esimerkiksi kanta-asiakkaista tuntua jo turhauttavilta ja aikansa eläneiltä. (Grönroos 2010, 176.)

### **3.3 Palveluiden kehittämisen tarve löytyy yrityksen elinkaarelta**

Yritys toimii tiiviinä vuorovaikutuksena alati muuttuvan toimintaympäristönsä kanssa. Jyrki Kettusen (2008) mukaan yritys tekee kehitystyötä menestyäkseen tulevassa liike- toimintaympäristössä. Kehitystarpeet saattavat ilmestyä osin ennakoimattomastikin muuttuvan toiminnan vuoksi. Henkilökunta saattaa kokea äkilliset muutokset stressaa- vina ja asiaa saattaa huonontaa vielä johdon vaillinaisesti organisoitavaa muutokseen siirtymisen aika. (Kettunen 2008, 9.) Yrityksen elämänkaarelle olisi ihanteellista, mikäli kehityskaari olisi tasainen jatkumo. Käytännössä kuitenkin monessa yrityksessä kehit- täminen käynnistyy ja toteutuu väliin suurinakin hyppäyksinä vaikka menestyvissä yri- tyksissä kehittyminen on jatkuvaa, säännöllistä ja hallitusti ohjattua toimintaa. (Honkola & Jounela 2000, 164.)

Yrityksen elinkaaren vaiheilta löytyy kehittämisen kannalta tyypillisiä piirteitä ( kuvio 2 ). Kriittisimmät vaiheet ovat useinkin elinkaaren kasvu, alkua ja kypsän vaiheen loppujakso. Elinkaaren ajattelumallia voidaan käyttää työkaluna yrityksen toiminnan arvioinnissa ja kehittämisen ajankohdan tarpeen hahmottamisessa. Yrityksen tulee kehittää toimintatapojaan muuttuvan ympäristön ja kilpailijoiden myötä. Ihanteellisia ovat muutokset, jotka parantavat työntekijöiden toiminnan laatua vaikkakin pidemmällä aikavälillä. Yrityksen toiminnan kannalta on parempaa, mikäli kehittämisajatukset ja toiveet lähtevät yrityksen sisältä tai sen asiakkailta, näin henkilökunta on motivoituneempaa kehittämisestä johtuvaan muutokseen. (Honkola & Jounela 2000, 166, 168.)



KUVIO 2. Yrityksen elinkaarimalli (Koskinen 1996)

## 4 AHLMANIN KOULUN SÄÄTIÖ

### 4.1 Tämän päivän liiketoiminta

Ahlman on Tampereella sijaitseva yksityinen oppimis- ja palvelukeskus, joka sijaitsee aidossa maalaismiljöössä vain viiden kilometrin päässä Tampereen kaupungin keskustasta. Yli satavuotiaalla koululla on pitkät perinteet, joita kunnioitetaan ja arvostetaan jokapäiväisessä tekemisessä ja toiminnassa. Ahlmanin koulun Säätiön ylläpitämällä Ahlmanilla toimivat kolmena liiketoimintayksikköinä; Ahlmanin ammattiopisto, Ahlman-instituutti ja Ahlmanin Kartanon kokous- ja juhlapalvelut.



KUVA 1. Ahlmanin Koulun Säätiön organisaatiokaavio  
(Ahlmanin koulun Säätiö 2012)

Viihtyisässä pihapiirissä palvelevat lähiruokaan keskittynyt Tilapuoti ja raakamaitoa myyvä Maitobaari sekä eläinlääkäripalveluja tarjoava Pieneläinklinikka. Säätiön toimintaa hallinnoivat hallitus rehtorin johdolla. Ahlman tarjoaa useita mahdollisuuksia ammattitaidon ja koulutuksen saavuttamiseen, itsensä kehittämiseen, liiketoiminnan perus-

tamiseen ja parantamiseen, virkistäytymiseen sekä hedelmälliseen yhteistyöhön erilaisissa hankkeissa. Oppimisen, kasvun ja kehittämisen rinnalla Ahlmanin johtotähtiä ovat suomalaisten eläinten alkuperäisrotujen säilyttäminen, lähiruoka, aidot maut, kestävä kehitys, paikallinen pienyrittäjäisyys ja verkostoituminen. Ahlmanin tunnuslauseena toimii ”Meillä versoo tulevaisuus.” (Ahlmanin koulun Säätiö 2012.)

Nykypäivänä Ahlman on yksityinen koulutus- ja palvelukokonaisuus, jonka toiminnan tarkoituksena on edistää maaseudun ja kaupungin vuorovaikutusta. Ahlman on samalla moderni ja kuitenkin maaseutuläheinen oppimisympäristö, joka tarjoaa useita eri mahdollisuuksia ammatin hankkimisten, ammattitaidon täydentämiseen ja työelämäpalveluiden kehittämiseen Ahlmanilla yhdistyy ainutlaatuisella tavalla pitkät vuosien saatossa kehittyneet perinteet sovellettuna uuden kehittämiseen (Ahlmanin koulun Säätiö 2012.)

## **4.2 Historia Ahlmanin toiminnan perustana**

Ahlmanin maamies- ja emäntäkoulu aloitti toimintansa 10.10.1904 Tampereen Messukylässä. Oppilaitoksen perustaminen sai alkuunsa kruununvouti Gabriel Ahlmanin puolesta (1737–1799), joka vuonna 1777 luopui virastaan ja jättäytyi maatalouden harjoittajaksi sekä Hatanpään kartanon liikemieheksi. Gabriel Ahlman sai asessorin arvon ja kuolleessaan 62-vuotiaana hän testamenttasi puolet omaisuudestaan käytettäväksi opetuksen antamiseen ”Tampereen ympäristöpitäjien köyhille rahvaan lapsille ei yksinomaan sisäluvussa ja kristinopissa ja jos halutaan niin kirjoituksessa ja laskennossa, vaan myöskin järkevän maatalouden tärkeimmissä askareissa.” Testamenttinsa toimeenpanon hän jätti Suomen Talousseuralle, jonka puheenjohtaja piispa Jacob Tengström ehdotti jo 1881 maanviljelyskoulun perustamista Hatanpään kartanon läheisyyteen. (Sarkkola 2004, 16-19).

Suomen talousseura vastasi toiminnasta 1923 vuoteen asti, jonka jälkeen se luovutti Seppälän tilan ja koulut kannatusyhdistyksen ylläpidettäväksi. Ahlmanin koulun Säätiö perustettiin 1949. Vuonna 1856 laadittiin uusi ohjesääntö, jonka mukaan koulut oli tarkoitettu vain maaseudun varakkaamman ja kehittyneemmän väestön lapsille. Vuoteen 1873 Ahlmanin koulut muuttuivat uusitun kansakouluasetuksen mukaisiksi tavallisiksi kansakouluiksi. Ahlmanin maamies- ja emäntäkoulu toimivat täysin erillisinä organisaatio-

tiolina vuoteen 1990 asti, jolloin ne yhdistettiin Maatalous- ja kotitalousoppilaitokseksi. Lopulliset osasto- ja toimintajaot purettiin 2004 organisaatiouudistuksessa ja oppilaitoksen nimi muutettiin Ahlmanin ammattiopistoksi. (Sarkkola 2004, 16–19.)



KUVA 2. Gabriel Ahlman (1737–1799)



## 5 EFQM- TOIMINTAMALLI OSANA AHLMANIN ULKOISTA LAADUNARVIOINTIA

### 5.1 Laadunarvioinnin lähtökohta

Opetus- ja kulttuuriministeriö on määritellyt oppilaitoksille vuonna 2003 tuloksellisuusmittarit, joiden avulla voidaan oppilaitoksia arvioida valtakunnallisesti. Koulutuksen ohjaus- ja tulosjärjestelmän muutoksen myötä oppilaitoksille jaetaan valtionosuudesta tulosrahoituksena ja laatupalkintoina. Tulostmittaus toteutetaan vuosittain ja siitä seurauksena jokaisen oppilaitoksen on kehitettävä omaa toimintaansa ja sen laatua. (Hovila 2004, 12.)

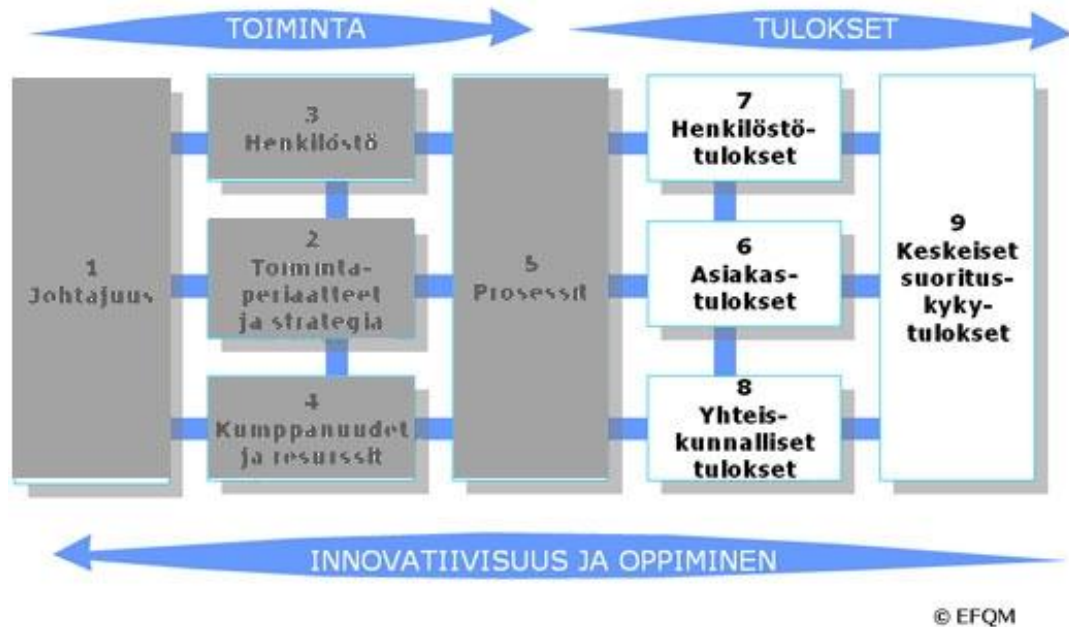
Ahlmanin ammattiopistolla käynnistyi vuonna 2004 toiminnan laadun kehittäminen eurooppalaisen laatupalkintomallin (EFQM) mukaisesti. Ahlmanin ammattiopistolle ja samoin koko koulun Säätiölle laadittiin kehittämisstrategioita ja visio vuosille 2010-2015, joiden avulla saatiin toimintaa kehitettyä tuloksellisemmaksi ja toimivammaksi. (Hovila 2010, 12.)

Tuloksena saadun kehittämisstrategian ja vision mukaisesti Ahlmanin koulun Säätiön toimintayksiköt muodostavat yksityisen oppimis- ja palvelukeskuksen, joka on innovatiivinen työelämän kehittäjä ja tunnettu laadukkaista palveluistaan. Auditointi toteutettiin ammattiopistolähtöisesti, mutta kaikki Ahlmanin koulun Säätiön liiketoimintayksiköt toimivat Säätiön alaisuudessa ja jokaisessa toimintayksikössä on ammattiopisto työssäoppijoita. Näin myös laadunarvioinnista saadut tulokset kehittävät koko Säätiön yksiköiden toiminta. (Opetushallitus 2009, 4.)

### 5.1 EFQM- toimintamalli

EFQM- toimintamalli (European Foundation for Quality Management) perustettiin edistämään ja palkitsemaan yrityksen kestävästä menestymisestä sekä opastamaan niitä, jotka pyrkivät sen saavuttamaan. Toimintamalli perustuu yhdeksään arviointialueeseen, joita ovat johtajuus, henkilöstö, toimintaperiaatteet ja strategia, kumppanuudet ja resurssit, prosessit, henkilöstötulokset, asiakastulokset, yhteiskunnalliset tulokset sekä keskeiset suorituskykytulokset. Alla olevan kuvion 3. mukaan EFQM -mallin viisi ensimmäistä arviointialuetta tarkastelevat toimintatapojen kuvaamista eli mitä tehdään ja millä tavalla-

la. Lopuissa neljässä arviointialueessa keskitytään tulosten arvioimiseen ja tarkastellaan osoittavatko tulokset myönteistä kehitystä tai hyvää suorituskykyä, ovatko tulokset hyviä muihin verrattuna, ovatko tulokset seurausta toimintatavoista ja miten kattavia tulokset ovat. (Euroopan Lautupalkintomalli julkisella sektorilla 2001.)



KUVIO 3. EFQM Excellent malli ( The EFQM Excellence Model)

Mallia käytetään yrityksen oman toiminnan arviointi- ja kehittämistyökaluna tuhansissa organisaatioissa sekä yksityisellä että julkisella sektorilla eri puolilla maailmaa.

Tämä mallin käyttö antaa hyvän mahdollisuuden, kun organisaatio haluaa verrata toimintaansa ja tuloksiaan muiden sektorien toimijoiden kanssa kansallisesti tai kansainvälisesti. (Laatukeskus 2009.)

## 5.2 EFQM- laadunarviointi palvelun laadun mittauksessa

EFQM- järjestö on voittoa tavoittelematon ja erinomaisuutta kestävällä pohjalla hakeva organisaatioiden yhteisö, joka on toiminut jäsenpohjaisena jo 20. toimintavuoden ajan. EFQM - malli auttaa organisaatioita tavoittamaan strategiset päämääränsä kannustaa organisaatiota toiminnan systemaattiseen kehittämiseen. Organisaatio saa lisää työkaluja toimintaansa ja ulkopuolisen näkemyksen EFQM - mallin avulla. Excellence Finland-ohjelman on vaihtoehto tai jatko yrityksen itsearvioinneille. Jäsenverkosto koostuu yksityisistä, julkisista ja erilaisia toimialoja sekä kokoja edustavista organisaatioista. Osa organisaatioista toimii jopa maailmanlaajuisena. (Laatukeskus 2012.)

Kokouspalveluiden tuottajia löytyy pelkästään Pirkanmaan alueella kymmenittäin ja kilpailijoiden joukosta erottautuminen on haastavaa ja eritoten saavutetun asiakaskunnan pysyminen. Ilman asiakkaita ei ole jatkuvuutta. Laatukeskuksen EFQM- julkaisun mukaan (2009) Erinomaiset organisaatiot kehittävät ja ylläpitävät toimintaansa sellaiselle tasolla, joka täyttää enimpien sidosryhmien odotuksen. Olisiko tässä saavutettujen asiakkaiden pitämisen salaisuus, palvelun laadun jatkuva arviointi ja kehittäminen. (Exellent Model 2010, 4.) Erinomaiset organisaatiot tietävät, että asiakkaat ovat niiden ensisijainen olemassaolon syy ja luovat arvoa heille ymmärtämällä ja ennakoimalla heidän tarpeitaan ja odotuksiaan. (Exellent Model 2010, 5).

## 5.3 Ulkoinen auditointi osana palvelun kehittämistä

Opetus- ja kulttuuriministeriön vahvistaman ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuosituksen tehtävänä on tukea ja kannustaa sen järjestäjiä kehittämään toimintansa laatua kohti erinomaisuutta. Ahlmanin ammattiopistolla toteutettiin Opetushallituksen mukainen laadun arviointi, jonka toimintakuvaukset on laadittu pääosin syksyn 2008 aikana ja ammattiopisto on tehnyt itsearvioinnin maaliskuussa 2009. (Opetushallitus 2009, 4.)

Ahlmanin ammattiopiston ulkoisen auditoinnin tarkoituksena oli auttaa oppilaitosta ja sen henkilöstöä tunnistamaan organisaationsa vahvuudet ja parantamisalueet tukeakseen pysyvää toiminnan laatunsa kehittämistä. Raportti toteutettiin ammattiopistolle, mutta tuloksia on mahdollista hyödyntää kaikille liiketoimintayksiköille. Raportti perustui

Ahlmanin ammattiopiston tekemään toiminnan kuvaukseen, itsearviointiin ja kirjallisiin dokumentteihin sekä auditointikäynnillä saatuun tietoon. (Opetushallitus 2009, 4.)

Arviointikäynnillä auditoidijat haastattelivat oppilaitoksen johtoa, henkilöstöä, opiskelijoita, asiakkaita, koulutuksen järjestäjän edustajia, kumppaneita ja sidosryhmiä sekä tutustuivat koulun tiloihin, laitteisiin, välineisiin ja dokumentteihin. (Opetushallitus 2009, 4.)

### **5.3.1 Ulkoisen auditoinnin tuloksia asiakkaiden ja opiskelijoiden näkökulmasta**

Ahlmanin ammattiopistolle tehdyssä ulkoisessa auditointiraportissa käsiteltiin ja havainnollistettiin muun muassa johtajuutta, toimintaperiaatteita, strategiaa sekä henkilöstöä, kumppanuutta ja resursseja. Käsittelyn kohteena olivat myös erilaisia prosessit liittyen henkilöstö-, asiakas-, yhteiskunnallisiin ja keskeisiin suorituskyvyn tuloksiin. (Opetushallitus 2009, 42.)

Asiakashaastatteluiden tuloksista saadun arvioinnin perusteella Ahlmanin vahvuutena on sijainti ja ympäristö, jotka tukevat oppilaitoksen arvovalintoja: luonnon läheisyyttä ja maaseudun elinvoimaisuutta. Ahlmanin ammattiopiston imago on myös kyselyn mukaan parantunut ja uudistunut. Näkyvyys on lisääntynyt lehdistössä ja ammattiopiston hakijamäärät ovat kasvaneet. Sijainti ja kaupunginläheisyys yhdistettynä luonnonläheiseen vehreään ympäristöön, ovat osaltaan olleet vaikuttamassa vetovoimaisuuteen. (Opetushallitus 2009, 42.)

Opiskelijat ilmoittivat palautteissaan olevansa erittäin tyytyväisiä opetus- ja työtiloihin, koneisiin ja laitteisiin. He ovat saaneet työssä oppimiseen hyvin ohjausta opettajalta ja työpaikkaohjaajalta sekä kokivat saavansa riittävästi ohjausta ryhmäohjaajalta ja opinto-ohjaajalta. Opiskelijat toivat esille auditoinnissa muun muassa, että oppilaitoksessa on henkilökunnan ja opettajien kanssa on välitön ja auttava ilmapiiri. Opettajat ovat ammattitaitoisia ja helposti lähestyttäviä. Ryhmäohjaaja koettiin lähimmäksi henkilöksi. Opiskelijoista parasta opiskelussa on itse tekeminen: tekemällä oppiminen, tilaisuudet, tapahtumajärjestelyt. (Opetushallitus 2009, 42.)

## **6 KARTANON KOKOUSPALVELUIDEN TOIMINTAMALLI**

### **6.1 Kartanon liiketoimintayksikön kokoustilat**

Kartanon toimintayksikön kahdeksan eri tilaa sekä opetustiloiksi luettavat kolme tilaa sijaitsevat kaikki Ahlmanin alueella. Tilat sijaitsevat eri puolilla aluetta ja asiakkaille tarpeellinen aluekartta ( liite 2 ) vastaanottaa tulijat Opetusravintola Kapustan kulmilla. Kaikissa tiloissa on ajanmukaiset kokoukseen soveltuvat kalusteet ja vakiovarusteena tai lainattavissa nykyaikaiset av- laitteet. Kokoustilojen pöytämuodot ovat muokattavissa tilaisuuksien mukaisesti.

Kokoustilojen asiakaskunta koostuu pääosin pirkanmaalaisia yrityksiä, yhdistyksiä ja muita oppilaitoksia. Kartanon kokouspalveluiden varaustiedustelut tulevat pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostitse hiljattain uusittujen Kartanon kokous- ja juhlapalveluiden sivustojen kautta oppilaitoksia.

### **6.2 Kestävä kehitys**

Ahlmanin koulun Säätiön on noudattanut kestävän kehityksen toimintamallia jo muutamia vuosia. Kestävän kehityksen toimintamallissa keskitytään taloudelliseen, sosiaaliin ja ekologiseen toimintaan sekä kulttuuriseen kestävyteen. Ahlmanilla taloudellisen toiminnan lähtökohtana on vähentää energian – ja veden kulutusta kaikissa toiminnoissa, käyttää ympäristölle vaarattomia pesu- ja puhdistusaineita, vähentää jätettä, lisätä kierrätystä ja käyttää toiminnoissa sekä menetelmissä kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja. Koulun opettajat ja oppilaat koulutetaan myös noudattamaan kestävän kehityksen mukaisia tapoja kaikissa toiminnoissaan. (Ridanpää 2011, 6.)

Sertifikaatteja hankkineiden yrityksen keskeisimpiä motiiveja ovat, että sidosryhmille muodostuisi yrityksestä parempi julkinen kuva. Ympäristöjärjestelmäsertifikaatteja käytetään myös yrityksen viestinnässä viestittämällä vastuullisista toimintatavoista. (Heiskanen 2004, 129.) Ahlman on ensimmäinen Tampereläinen ja kolmas pirkanmaalainen kestävän kehityksen sertifioitu oppilaitos. Sertifiointia on edeltänyt mittava itsearviointi eri toimintamalleista. Sertifiointia tähtävää laatutyötä on tehty pari vuotta, vaikka kes-

tävä kehitys on ollut Ahlmanin arkea jo vuosia. Ammattiopistolle myönnettiin joulukuussa 2011 kestävän kehityksen sertifikaatti, jonka suomessa luovuttaa Opetus-, kasvat- ja koulutusalojen säätiö. (Eweiss & Hinkkanen 2012.)

### **6.2.1 Kokous- ja juhlatilojen kestävän kehityksen huomioiminen**

Kokous- ja juhlatiloissa energiankulutusta saadaan säästettyä koneiden ja laitteiden esimerkiksi tietokoneen, dataprojektorin sekä piirtoheittimen tehokkaalla käytöllä, jolloin laite sammutetaan käyttämättöminä hetkinä. Tiloissa käytetään pääasiallisesti energialamppua ja valaisimet on päivitetty nykyaikaisiksi. Valaistus pyritään pitämään päällä vain silloin kun tila on asiakaskäytössä. (Ridanpää 2011, 5.)

Syksystä 2008 Ahlmanin koulun Säätiön toiminnassa siirryttiin käyttämään Kiilto Cleanin ympäristömerkittyjä puhdistusaineita. Vedenkulutusta on pyritty vähentämään käyttönottamalla vedettömän siivouksen menetelmä. Mikäli siivoustapahtumassa on mahdollista hyödyntää koneita tai laiteita, vähentää tämä myös oleellisesti veden- ja puhdistusaineiden kulutusta. Puhdistusaineet annostellaan valmiiksi käyttöaineliuoksiksi sumutinpulloihin. Pesuaine annostellaan aina ohjeen mukaisesti. Aineen yliannostuksella ei paranneta puhdistustulosta, vaan seurauksena saattaa olla vaurioita pintamateriaalissa ja runsas vaahtoaminen. (Kujala 2002, 113.) Kartanon siivousvälineet ovat kierrätettäviä ja niihin voidaan vaihtaa uudet osat tarvittaessa. Siivousvälineiden säännöllisellä huoltamisella ja puhdistamisella voidaan vaikuttaa käyttöikänsä ja toimivuuteen. (Ridanpää 2011.)

Kokoustilojen rakennuksien energiahukkaa pyritään välttämään pitämällä tuulikaapin ovet suljettuina talviaikaan. Kokous- ja juhlatilat sijaitsevat eri rakennuksissa, joiden ilmanvaihto on säädetty niin, että se on täysiteholla päällä päiväaikaan ja poissa päältä yöaikaan. Kokoustiloissa olevat esitteet ja asiakkaille tarkoitetut kokouspaperit on painettu joutsenmerkityssä painotalossa Offset Ulonen Oy:ssä. Kokous- ja juhlatiloista löytyy sekajäte-, keräyspaperi- sekä biojäte astiat. (Ridanpää 2011, 8.)

### 6.3 Lähiruoka Ahlmanin toiminnan perustana

Ahlmanin koulun Säätiön toiminnan yksi kulmakivistä on maatalouden elinvoimaisuuden tukeminen ja säilyminen, joka näkyy erilaisten hankkeiden muodossa muun muassa Parasta pöytään Pirkanmaalta-, Potkua lammaspisnekseen- sekä Talous ylös ja ravinteet alas - hankkeissa. Oman tilameijerin sekä lähialueen tuottajien raaka-aineita käytetään Opiskelijaravintola Kapustassa ja Opetusravintola Annassa sekä Kartanon kokous- ja juhlapalveluiden tarjoiluissa. Ahlman instituutti on mukana erilaisissa lähiruokatapah- tumissa muun muassa ”Pelloilta pöytään”, ”Herkkujen Suomi” ja Ahlmanilla syyskuussa Aamulehden kanssa yhteistyössä järjestetyssä suuren suosion saaneessa ”Läheltä hyvää” – tapahtumassa. Ahlmanin kehittämistoiminnan visiona 2015 on, että lähiruoka- profiili ”Pelloilta pöytään” on valtakunnallisemmin tunnettu tulevaisuudessa.

Muutaman viimeisen vuoden aikana lähiruoka on kasvattanut kysyjäkuntaansa. Erilais- ten lisäaineista kirjoittelun ja haitallisten uutisoinnin tuloksena ihmiset ovat kiinnostu- neet enemmän ruuan alkuperästä ja sen tuottamiseen käytetyistä aineista. Lähiruuasta on tullut uusi terveellinen trendi. Lähiruokaa on käsitteenä laaja ja käyttäjälle lähellä tuotet- tu ruoka saattaa merkitä erilaisia asioita. Lähituottajat ovat avainasemassa kasvavassa globaalissa liikkeessä, joka uudistaa ruoka-alaa monilla paikkakunnilla. Pientuottajat luovat omalla työllään, volyymituotannolle, teolliselle ruualle ja suurille kaupan ketjuil- le puhtaita ja aitoja vaihtoehtoja. (Maulavirta 2010, 7.)

Julkisuudessa esiintynyt kokki Markus Maulavirta on kirjoittanut teoksen lähiruuasta ja Heikki Ahopelto on jopa perustanut oman Armas-tuoteperheen lähiruuan ystäville. Ahlmanille saatiin pitkäaikaisen haun tuloksena taitava, uusi tilameijeristi Jarkko Lattu, jonka tarkoituksen on jalostaa Ahlmanin tilan maitotuotteita sekä lisätä niiden tunnetta- vuutta ja levikkiä. Syyskuussa 2012 Helsingissä pidetty Herkkujen Suomi- tapahtumassa Ahlmanin oma pitkäkypsytetty homejuusto sai ansaittua huomiota.

Lähiruoka on myös tema joka houkuttelee Ahlmanille kokoustamaan vieraita. Koko- uskahvitusten makea ja suolainen kahvileipä on itse tehty hyödyntäen Ahlmanin oman tilameijerin sekä navetan raaka-aineita. Mikä onkaan sen Ahlmanilaisempaa, kuin naut- tia perinteiseen 4,2 % rasvaiseen pastöroituun tilamaitoon leivottu aidonmakuinen veh- näpulla. Ahlmanilla maistuu vanhan ajan maut, myös kokousvieraiden suussa.

## 7 KARTANON KOKOUS- JA JUHLATILAT

Vuodesta 1996 lähtien Ahlmanin koulun Säätiö on harjoittanut Kartanon päärakennuksessa pienimuotoista hotellitoimintaa ja keväällä 2001 entisestä opiskelija-asuntola Annalasta tehtiin viihtyisä asuntophotelli. Ahlmanin Kartanon kokous- ja juhlapalvelu sai alkuunsa ajatuksesta lisätä Ahlmanin tunnettavuutta laadukkaiden palveluiden tuottajana sekä toimia Hotelli-, ravintola - ja catering-alan perustutkintoa opiskelevien oppilaiden tasokkaana työelämän oppimisympäristönä. (Ridanpää 2011, 4.)



KUVA 3. Ahlmanin Kartano (Elina Kuutti 2012)

Kartanon tilaisuuksia järjestettiin toiminnan alussa vain muutamia kuukausittain. Syksyllä 2010 Kartanon tiloissa toteutettiin laaja remontti, jossa entiset hallintotilat muutettiin kahdeksi kokous- & juhlatilaksi Selinin saliksi ja Murulaksi sekä samassa yhteydessä Kartanoon valmistui asianmukaiset vastaanottotilat. Keväällä 2012 Kartanon kymmen huonetta saivat uudet vaaleansävyiset ja tyylikkääät pinnat sekä kalusteet uusittiin vastamaan nykyaikaisia vaatimuksia. Kartanon kaksi asiakaskäytössä olevaa keittiötä sekä wc- ja suihkutilat saivat myös uuden ulkoasun. (Ridanpää 2011, 4.)

Ahlmanin Kartanon liiketoimintayksikkö toimii toisen asteen opiskelijoiden oppimisympäristönä ja tarjoaa yrityksille sekä yksityishenkilöille monipuolisia juhla-, kokous- ja majoitustiloja. Kartanon tiloissa on 22 majoitushuonetta kahdessa eri rakennuksessa, kahdeksan täysin varusteltua kokoustilaa, auditorio, juhlasali ja edustussauna savusaunoineen sekä kylpyaljuineen. Ahlmanin Kartanon juhla-, kokous- ja majoitustoiminta on avoinna ympäri vuoden. (Ridanpää 2011, 4.)



Ahlmanin vahvuudet kokous- ja juhlapalveluiden järjestäjänä ovat mm. erinomainen sijainti lähellä kaupungin keskustaa, ilmainen pysäköintimahdollisuus, rauhallinen ja kaunis ympäristö upean kasvillisuuden ympäröimänä sekä puhtaista raaka-aineista valmistettu herkullinen lähiruoka. Ympäri vuoden Ahlmanin alueella vierailee runsaasti lapsiperheitä ja koululais- sekä tarharyhmiä tutustumassa kauniiseen puutarhamaiseen ympäristöön, Tilapuodin herkkuihin ja maaseudun eläimiin.

## 7.1 Toimelan kabinetti- ja sali

Toimelan rakennuksessa (kartalla M- rakennus) sijaitsee kaksi kokous- ja juhlatilaa; Toimelan Sali (25 henkilöä) ja Toimelan kabinetti (10 henkilöä). Toimelan rakennuksen toisessa kerroksessa sijaitsee myös luokkatiloja ja pienimuotoinen kirjasto, jossa on eri opintoalojen lehtiä. Toimelan rakennus valmistui aikanaan isäntäkoulun johtajan asunoksi, jonka jälkeen se on toiminut vuosien saatossa mm. talonmiehen asuntona, Säätiön pitämänä yksityisenä päiväkotina vuodesta 1958 lähtien. Päiväkodissa harjoittelivat aikanaan emäntäkoulun ja keskiasteen koulu-uudistuksen jälkeen matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijat käytännöllistä lastenhoitoa. Vuodesta 2004 alkaen Säätiö vuokrasi Toimelan tilat Steiner koululle, joka piti talossa useita vuosia päiväkotia. (Sarkkola 2004, 327.)



KUVA 5. Toimelan Sali (Elina Kuutti 2012)



KUVA 6. Toimelan kabinetti (Elina Kuutti 2012)

## 7.2 Murula

Kartanorakennuksen (kartalla A- rakennus) kokous- ja juhlatila Murulan henkii kunnan vanhanajan kartanotunnelmaa. Murula on toiminut aikaisemmin 1917 alkaen osuuskuntaruokalana ensimmäisen maailmansodan aiheuttaman ruokakriisin seurauksena. Se toimi rekisteröitymättömänä yhdistyksenä, jonka jäseneksi pääsivät myös maatalousoppilaitoksen oppilaat ja työntekijät. Osuuskuntaruokalana Murula koki vuosien saatossa useita erilaisia rahoitusvaikeuksia ja lopetti toimintansa 1982.(Sarkkola 2004, 368.) Muurlan tiloissa on toiminut ruokalan jälkeen muun muassa opetus- ja hallintotiloja. Nykyisin tila on hyvin suosittu juuri kartanomaisen ja juhlanan ulkoasunsa myötä. Murulassa järjestetään kokouksien ohella mm. syntymäpäivä- ja hääjuhlia.



KUVA 7. Kokous- ja juhlatila Murula (Elina Kuutti 2012)

## 7.3 Selinin Sali

Kartanorakennuksen toisessa kerroksessa sijaitseva Selinin salin on saanut nimensä vuosina 1904 – 1914 Maamieskoulun johtajana toimineen Niilo J. Selinin mukaan, joka sai draamallisesti surmaansa Kartanorakennuksen ovelle, Ahlmanin mäellä ampumavälikohtauksessa punakaartilaisten ryöstöretkellä 1918. Salista on tullut uudistuksen myötä juhlatila, joka on Murulan ohella vilkkaassa juhla- ja kokouskäytössä.



KUVA 8. Selinin Sali (Elina Kuutti 2012)

#### 7.4 Rauhalan kokoustila & Sointulan saunatila

J-rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee Ahlmanin edustava saunatila Sointula, jonka yhteydessä on nojatuolein varustettu kokoustila vihreän sävyisenä illanistujaisiin ja rennompiin kokouksiin. Tila on toiminut aiemmin opiskelija-asuntolana ja päiväkotina. Rauhalan yhteydessä on myös keittiötila, joita asiakkaat voivat hyödyntää illanvietoissaan. Saunatilan läheisyydessä on erikseen varattavissa palju ja yli 100 - vuotias Pälkäneeltä hirsi kerrallaan kasattu perinteinen savusauna, joka hemmottelee asiakkaita lempeillä löylyillä. Rauhalan kokoustila on varustettu 20:n lepotuolilla ja keskellä tilaa sijaitsee muutaman pyörällinen pikkupöytä. Tila on ideaalinen vapaamuotoisempiin kokouksiin ja illanistujaisiin.



KUVA 9. Rauhala (Elina Kuutti 2012)

## 7.5 Juhlasali & Auditorio

Nykyisessä hallinto- sekä luokkatiloja käsittävässä B- rakennuksessa on asiakkaiden varattavissa ja usein myös ammattiopiston käytössä. 88 -paikkainen Auditorio sekä Juhlasali, joka on mahdollista varustaa tuolein teatterimuodossa enintään 120 henkilön kokoustilaisuuksiin. Juhlasali toimii pääsääntöisesti opetuskäytössä liikuntatilana ja muina aikoina sitä on mahdollista vuokrata kokouskäyttöön tuolein varustettuna.

Viimeisten kahden vuoden aikana tilassa on vietetty useita hääjuhlia, mutta tilan rakentaminen sekä hallinnointi juhlien ajaksi ovat muodostaneet omat haasteensa, jonka vuoksi juhlasalin käytöstä juhlatarkoituksissa on luovuttu. Juhlasalissa ja Auditoriossa pidettävien kokousten kahvitusta katetaan B- rakennuksen aulassa olevaan hiljattain tilattuun kahvipöytään, jonne mahtuu kahvitusta jopa 150 henkilön tilaisuuksiin.



KUVA 10. Auditorio (Ahlmanin koulun Säätiö 2012)



KUVA 11. Juhlasali kokousasussa (Elina Kuutti 2012)

## 7.6 Metsäkamari

Metsäkamari on pieni kymmenen hengen raikkaan vihreän sävyinen tila, joka sijaitsee C-rakennuksessa Auditorion ja Juhlasalin välittömässä läheisyydessä. Metsäkamaria käytetään nykyään pääsääntöisesti pienen ryhmän palaveriin, ryhmätöihin ja pienimuotoisiin kokouksiin. Metsäkamarissa on vakiopöytämallina diplomaattipöytä ja data-tykki. Päätyseinällä on pienenkokoinen sivupöytä, johon on mahdollista kattaa tarjolle pienimuotoisesti kahvia, teetä ja tarjottavaa, mutta pääsääntöisesti ryhmät käyvät kahvitaouilla Opiskelijaravintola Kapustassa lyhyiden tilaisuuksien lomassa.



KUVA 12. Metsäkamari ( Elina Kuutti 2012 )

## 7.7 Isännän & Emännän kamari

Isännän Kamari (D2-luokka) ja emännän kamari (D1- luokka) sijaitsevat Ahlmanin alueen vanhimmassa Seppälän rakennuksessa, joka koko Ahlmanin tilan vanha päärakennus. Rakennus on valmistunut vuonna 1890 ja toimi ensimmäisinä vuosina Maamieskoulun päärakennuksena ja myöhemmin emäntäkoululaisten kutomona. Nykyään Seppälän rakennus on vilkkaassa opetuskäytössä pääosin ammattiopiston opetustilana, mutta myös muutama yritys on huomannut Seppälän viehättävän ja valoisan hyötykäytön kokouksissa. Seppälän aulassa on entisöityjä ja viehättäviä vanhan ajan kalusteita, kävijöiden ihailtavana.



KUVA 13. Isännän kamari (Elina Kuutti 2012)



KUVA 14. Emännän kamari (Elina Kuutti 2012)

## 7.8 Opetusravintola Anna

Opetusravintola Anna on saanut nimensä vuosina 1904–1942 ensimmäisenä emäntäkoulussa toimineen johtajatar Anna Uotilan mukaan. Hänen aikanaan Ahlmanin emäntäkoulun toiminta vakiintui ja hyvä maine oppilaitoksena kasvoi. Johtajatar Anna Uotila tunnettiin paneutuvana sekä järjestelmällisenä opettajana, joka toimi säästäväisesti, järjestelmällisesti ja ansaitsi oppilaittensa kunnioituksen. (Sarkkola 2004, 109–110.)

Opetusravintola Anna on välitön ja viihtyisä A-oikeuksin varustettu ruokaravintola, johon on helppo tulla palveltavaksi. Annan ruokafilosofia tukee lähellä olevaa pientuotantoa ja arvostaa laadukkaita sekä tuoreita kotimaisia raaka-aineita. Annassa suositaan raaka-ainevalinnoissa sesonkien tuotteita ja näin pystytään takaamaan ruuan laatu ja tuoreus. Anna tarjoaa aitoja makuelämyksiä ja yksilöllistä palvelua keskellä, jossa tulevat ravintola-alan ammattilaiset valmistavat opettajien valvonnan alaisena tämän päivän ruokaa perinteitä kunnioittaen. (Lassila 2011, 4.)



KUVA 15. Opetusravintola Anna (Elina Kuutti 2012)



## 7.9 Opiskelijaravintola Kapusta

Opiskelijaruokala Kapustan (B- rakennus) rakentamiseen ryhdyttiin kun osuuskunta-ruokala ei enää kokonsa ja toimintaperiaatteensa puolesta palvellut Ahlmanin koulujen opiskelijoita ja henkilökuntaa. Kapustaan rakennettiin ensin ruokasali ja keittiötilat, joiden jälkeen laajennuksena Tilapuodin lisäsiiven rakentaminen. Kapustan raaka-aineina käytetään tilan omia tuotteita; maitoa, juustoja, lihaa , kausittain vaihtuvia vihanneksia ja hedelmiä sekä lähituottajien raaka-aineita. Kapustan enintään 120 paikkaisessa salissa järjestetään juhla- ja häätilaisuuksia sekä erilaisia illanviettoja ja tapahtumia. Kapustan oma henkilökunta hoitaa kahvi- ja ruokatarjoilun ja kattamisen sekä tilan tapahtumajärjestelyt.



KUVA 16. Opiskelijaravintola Kapusta (Ahlmanin koulun Säätiö 2011)

## 8 KAHVIKATTAUS

### 8.1 Kauniin kattauksen merkitys

Kaunis kahvikattaus lisää noutokahvipöydän yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta sekä saa tarjottavat näyttämään houkuttelevimmilta. Oikeasta pöydän kattamisesta on myös hyötyä sen antimista nauttijoille ja huoliteltu kahvipöydän kate antaa vieraille mieleen jäävän vaikutelma. Astiasto vaikuttaa pöydän ilmeeseen eniten ja erilaisia pöytäliinoja, koristeita ja serviettejä vaihtelemalla saat useinkin vähäisellä vaivalla pöydän näyttämään aina uudelta. (Eveleigh 2005, 12).

Selkeästi katetusta pöydästä on vieraan helppoa ottaa kahvileipä pikkulautaselle ja kahvia sekä teetä pienen maito- tai kermatilkkan kanssa. Kahvipöytä voidaan kattaa niin, että ensin otetaan kahvileipä ja sitten vasta kahvi/tee tai päinvastoin. Kattauksessa on kuitenkin hyvä huomioida vieraan taitoja liikkua suuren väkijoukon seassa kuumaa kahvia tai teekupin kanssa, lisäksi siihen vielä kahvileipälautasen.

Kahvipöydän kattaukseen voi yhdistellä vuodenaikojen vaihteluiden mukaan puutarhan kukkia, oksia ja muita luonnon antimia esimerkiksi yhdistellen syksyllä omenoita ja kauniin väriloisteisia lehtiä sekä käyttää myös kattauksissa kauniita koriste-esineitä ja itsetehtyjä koristeita. Mikäli aitoja kynttilöitä ei voida käyttää paloturvallisuussyistä, voidaan tunnelmaa lisätä led - valoilla ja sähkökäyttöisillä kynttilöillä sekä valoilla. Kahviserviettien käytöllä voidaan muuttaa kattauksen ulkonäköä ja lisätä kahvipöytään väriä vuodenaikojen vaihteluiden mukaisesti. Lautasliinojen taittelua voi vaihdella hyvin yksinkertaisesta melko monimutkaiseen.

### 8.2 Serviettien käyttö kattauksissa vuosien saatossa

Serviette on alun perin ranskan-kielinen sana, joka tarkoitti ”esineitä, jota tarvitaan tarjoilussa”. (Hellwage & Schmidt 200,21). Lautasliinoja eli serviettejä on käytetty Euroopassa jopa satojen vuosien ajan. Lautasliinat ilmestyivät 1400- luvulla kuninkaallisten hovien päivällisen suun ja käsien pyyhkimistä varten juhla-aterioiden jälkeen. Silloin ei lautasliinoja asteltu juhlavasti ruokapöydälle vaan ne pidettiin lämpöisen lieden lähetyvillä ja tuotiin ruokailijoille vasta aterian lopussa. Lautasliinat saatettiin usein myös ha-

justaa miedosti. Vasta 1600- luvun alkupuolella lautasliinojen taittelua alettiin pitää eräänlaisen taiteen lajina. Liinoja taiteltiin mitä erilaisimpiin muotoihin ja taidokkaiisiin hahmoihin mm. erilaisiin lintuihin. Taidokkaasti taiteltujen lautasliinojen turmelemista pidettiin huonona käytöksenä, jonka vuoksi ruokailijoille jaettiin suun ja käsien pyyhkimistä varten uudet lautasliinat. (Paulof & Heikkinen 1990, 75.)

1800- luvun alkupuolella lautasliinoja alettiin käyttää myös vähemmän sivistyneissä piireissä. Tämä ilmenee monista sen vuosiluvun maalauksista, jossa pöydän ympärillä olevat ruokailijat ovat levittäneet ruokaliinansa rinnoilleen tai solmineet sen kaulansa ympärille. (Ishaque 2004, 5.) Suomeen saapui paperinen lautasliina yleiseen käyttöön 1960- luvun puolella välissä. Paperinen lautasliina teki käytön entistä yleisemmäksi myös kodeissa. (Paulof & Heikkinen 1990, 75.)

### **8.3 Kauniin noutopöytäkattauksen tekijät**

Pöydän kattaminen on kuin asetelman sommittelemista, jossa kauniimmat ainekset saavat aikaan aina viehättävämmän lopputuloksen (Eveleigh 2005, 10). Pöydän kattamisen perusainekset ovat muuttumaton osa kattausta ja sen tyyliä, voidaan niitä käyttää monella eri tavalla ja asettelulla. Erilaisia astioita voidaan yhdistellä ja serviettejä taitella uusilla erilaisilla tavoilla. Hieman aikaa ja vaivaa panostamalla voidaan katopöytään lisätä erilaisia koristeita ja askarreltuja töitä. (Eveleigh 2005, 13.)

Kokouskahvitukset katetaan Ahlmanilla noutopöytätarjoiluna. Noutopöytäkattaus poikkeaa perinteisestä tarjoilun varaan katetusta pöydästä siten, että sen ääressä ei istuta eikä sen poikki keskustella. Noutopöydän kukka – ja koristeasetelmat voivat siten olla korkeampia ja näyttävämpiä. Myös Astiat voidaan kattaa pinoiksi ja aterimet sekä servietit voidaan halutessa panna tarjolle kauniisiin koreihin tai ruukkuihin. Kattauksien osien korkeusvaihtelu elävöittää kokonaisuutta. (Eveleigh 2005, 58.)

Kaunista ja vanhaa pöydän pintaa ei tarvitse välttämättä peittää vaan noutopöydänkatteen alle voidaan asetella kertakäyttöinen tai kankainen, kudottu kaitaliina. Virallisimmissä tilaisuuksissa käytettävät pöytäliinat ovat perinteisemmin puuvilla tai helppohoitoisemmasta polyesteristä valmistettuja pöytäliinoja. (Eveleigh 2005, 32.) Pöytäliina on koristeellinen, suojaa pöydän pinta ja vaimentaa astioiden kilinää (Hellwage –Schmidt 2000, 12).

## **9 KOKOUSKAHVKATEMALLI AHLMANIN KARTANOLLE**

### **9.1 Kehitystyön lähtökohtaa**

Kehittämistyönäni oli Ahlmanin Kartanon kokouskahvikatteiden selkiinnyttäminen, esillelaiton parantaminen sekä mallioppaan tekeminen seitsemään varatuimpaan kokoustilaan. Ennen kehittämistyöni aloittamista Kartanon kokouskahvitukset kattauksineen hoidettiin Opiskelijaravintola Kapustan henkilökunnan toimesta ja haasteita muodostui monenlaisia. Kapustan henkilökunnan päätoimena on oppilaiden, henkilökunnan sekä kokousvieraiden lounasruoka- sekä kahvitarjoilun järjestäminen opiskelijaravintolassa.

Kokoustilojen kahvikattauksiin ei ole aikaisemmin määritely varsinaista perusmallia ja kahviserviettinä saatettiin väliin kiireen keskellä katettuna käyttää kahvilan serviettitelineen monivärisiä serviettejä. Kahvipöytä katettiin nopeasti kiinnittämättä huomiota kahvipöydän visuaaliseen ilmeeseen ja katteen käytännöllisyyteen. Kuitenkin kokousvieraiden kahvipöydän esillelaitto ja ulkoinen ilme ovat kokousasiakkaille yksi näkyvimmistä merkeistä yrityksen palvelun panostamisesta ja laadukkuudesta.

### **9.2 Katemallioppaan toteutuksesta**


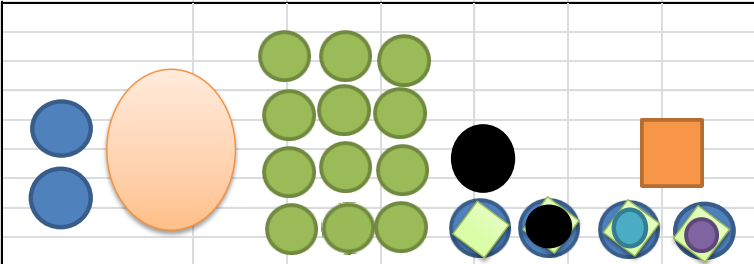

Kokouskahvikateoppaassa keskityin pääasiallisesti kokoustilojen erilaisten pöytämallien- ja kokojen peruskahvikattaukseen eli astioiden sijoitteluun tarjoilupöydällä ja jätin oppaasta pois muun muassa pöytäliinojen valinnan, serviettien taittelumallit, koristelun, värien vaikutuksen kattauksien ilmeeseen tai kestävän kehityksen huomioimisen kattauksessa ja sen siivoamisessa.

Mallin numero 7 kahvikatteen, kuten muiden liitteessä 1 olevien mallien valokuvissa ei ole mukana tarjottavia sekä kahvi- & teetermoskannuja, sillä ne saattavat vaihdella erilaisten kahvileipien sekä kannujen mallien mukaisesti. Valokuvat on otettu aidoista kokouskahvitustilanteista, joissa katteiden henkilömäärä on vaihdellut tilaisuuksien mukaisesti

Kahvikatteiden piirroksot liitteessä 1 olen työstänyt Excel - taulukolla ja piirroksessa olevien astioiden värit ovat satunnaisvalintoja ja kuvaavat eri astioita sekä pöydän tar-

jottavia, jotka sain selkeämmin havainnollistettua piirroksien. Liitteen 1 viimeisellä sivulla numerolla 8 olen selittänyt malliohjeiden astioiden merkinnät, jolloin mallin ohjeen käyttäjän on helppo tarkastaa mitä astioita kattauksessa tarvitaan ja mihin kohtiin pöydässä ne on hyvä sijoittaa.

Kussakin liitteen 1 Kattauksien toimintaohjeissa on lyhyt selvitys perustoiminnoista katteen tekemistä varten. Eri kokoustiloissa käytetään eri astioita ja muutamiin kokoustiloihin kuten Isännän- ja Emännän kamariin sekä Seliniin Saliin kannetaan astiat toisesta tilasta.

<b>Kokoustila</b>	Rauhalan kokoustila & Sointulan saunatila	 <b>AHLMAN</b>
<b>Sijainti</b>	M-rakennus 1. kerros	
<b>Kattauksen toimintaohje:</b>		
<p>Rauhalan kahvipöytä katetaan Rauhalan kokoustilan ja Sointulan saunatilan välissä olevaan pieneen tarjoiluhuoneeseen suuremmalle pöydälle. Pöytä katetaan keittiön Pallas-sarjan astioilla. Rauhalan keittiössä on tarjoilukärryt, joita voidaan käyttää apuna katetta tehdessä. Tilaisuuden jälkeen astiat tiskataan keittiön pesukoneessa. Kahvileipä-tarjotin asetetaan pöydälle niin, että tarjottavat ovat selkeästi ja helposti otettavissa. Serviettejä voidaan vaihdella vuodenaikojen mukaan ja taitella eri malleihin.</p>		
<b>Katemalli :</b>		
		
<p><b>Tarjoilupöydän Kulkusuunta =&gt;</b></p> 		

KUVA 17. Kahvikatemalli Rauhalan kokoustilan katteesta

## **10 KYSELYTUTKIMUS AHLMANIN KARTANON KOKOUSKAHVIMAL- LIOPPAASTA**

### **10.1 Tutkimusmenetelmä**

Toteutin työn empiirisenä osuutena tekemääni kahvikatemallin pohjalta lyhyehkön kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen Ahlmanin ammattiopiston ensimmäisen vuoden hotelli-, ravintola- ja catering- alan opiskelijoille. Tutkimuskyselyn avulla sain arvokasta palautetta kehitystyöni käytännön toimivuudesta.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää erilaisia kyselymenetelmiä ja jotta tutkimus antaa luotettavan tuloksen on kyselyjen määrä oltava riittävä. Kvantitatiivinen kysely selvittää asioiden nykytilanteen, mutta ei valmiiden vastausvaihtoehtojen vuoksi selvitä asioiden syypohjaa. (Rope & Vahvaselkä 994, 47.)

Kvantitatiivinen tutkimus soveltui työhöni parhaiten, sillä tutkittavat henkilöt voidaan valita. Kysely kohdistettiin opiskelijoille ja muuttujista saatiin muodostettua päätelmiä taulukkomuotoon tulosten havainnollistamista varten. Etsinnöistäni huolimatta en löytänyt varsinaista katemallin pohjalta toteutettua tutkimusta, joten jätin pois työni vertaamisen aikaisempiin tutkimustuloksiin.

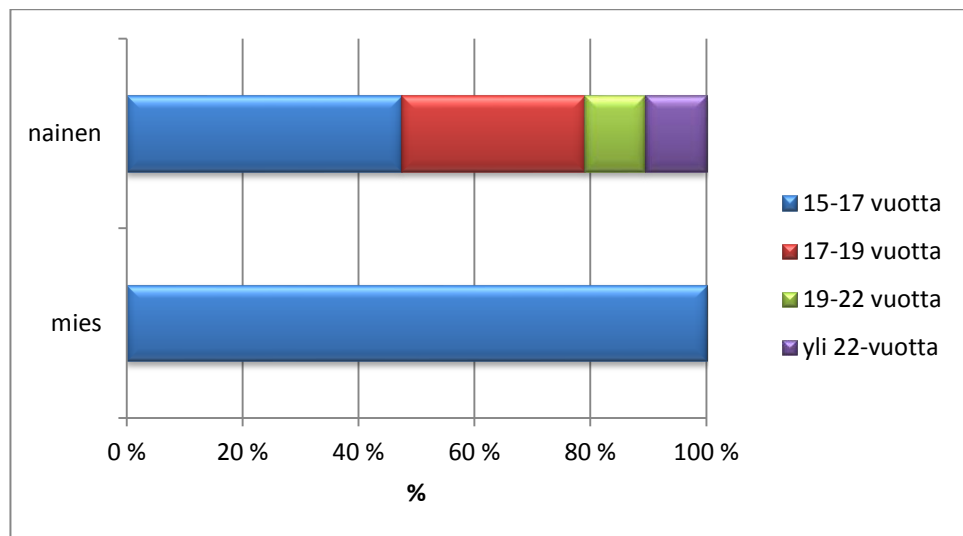
### **10.2 Tutkimuksen toteuttaminen**

Tutkimuskyselyn jaoin kirjallisena opiskelijoille täytettäväksi tilaisuudessa, jossa käsiteltiin syysloman jälkeen tulevaa työssäoppimisjaksoa majoitus- ja ravitsemispalvelun jaksolla. Toteutin kyselyn kirjallisena, sillä se sopi juuri kyseiseen tilaisuuteen parhaiten ja eikä vielä kaikilla juuri peruskoulun jälkeen elokuussa ammattiopistossa aloittaneilla opiskelijoille ole tietotekniikan taitoja. Itse kyselystä suunnittelin mahdollisimman yksinkertaisen sekä lyhyen, jotta kohderyhmäni eli 15–19 – vuotiaat nuoret voisivat täyttää kyselyn vähäisellä työllä ja vaivalla. Jätin myös pois tarkoituksella kohdan ” en osaa sanoa”, joka olisi saattanut houkuttaa vastaamaan nuoria helpoiten ja nopeinten tuohon kohtaan perehtymättä tehtävänantoon. Kaikkiaan sain vastauksia kyselytutkimukseen yhteensä 26 henkilöltä, joista kaksi oli yli 22- vuotiaita. Näin tiedot perustuvat pääosin nuorten opiskelijoiden kokemuksiin.

## 11 TUTKIMUSTULOKSET

### 11.1 Sukupuolijakauma verraten ikään

Taustatiedoissa kartoitin opiskelijoiden ikää ja sukupuolta, jonka arvion vaikuttavan kattamisen perustietoihin ja taitoihin. Alla olevan kuvion 4 mukaan miespuolisista vastaajista kaikki olivat 15–17- vuotiaita ja naispuolisten vastauksia on kaikista kyselyn ikäryhmistä. Vastaajista naispuolisia oli 73 % eli enemmistö ja miespuolisia 27 %.

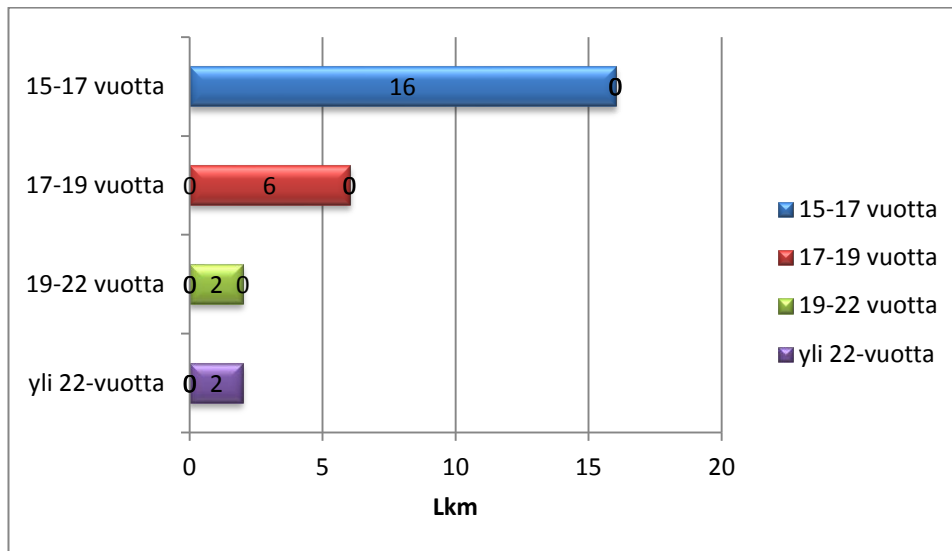


KUVIO 4. Sukupuolijakauma verraten ikään



## 11.2 Kyselyyn osallistuneiden ikä

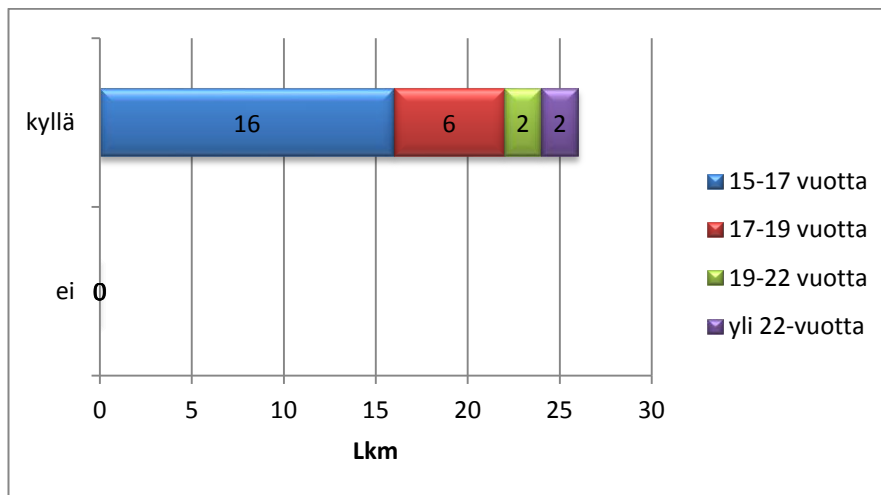
Alla olevasta kuviosta 5 käy ilmi vastaajien ikä. Vastaajista suurin osa eli 62 % oli nuorimpia eli 15–17 vuotiaita. Seuraavan ikäryhmän edustajia eli 17–19- vuotiaita oli 22 % vastaajista. Kahden seuraavan eli vanhimpien ikäryhmien edustajia oli molempia 8% vastaajista.



KUVIO 5. Kyselyyn osallistuneiden ikä.

### 11.3 Kahvikatemallien selkeys ja käytännöllisyys

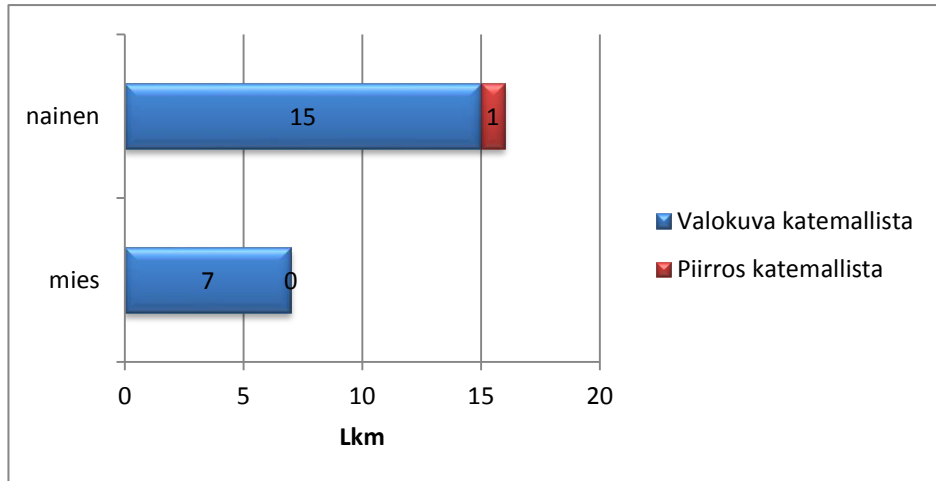
Kaikki vastaajat eli 100 %, pitivät alla olevan kuvion 6 mukaan toteuttamaani malliohjetta selkeänä, eikä vastaajien iällä ollut vaikutuksia ohjeen valokuvien ja kirjallisen osuuden ymmärtämiseen. Kahdessa kyselyn vastauksissa oli kirjattu kohtaan ”Kaipaisin ohjeeseen lisää seuraavia asioita :”*Kattauksesta puuttuu esim. gluteenittomalle on yleensä paikka katteessa” ja ”esim. mahdollisten gluteenittomien leipien sijainti.”*



KUVIO 6. Ohjemallin selkeys verraten ikään

### 11.4 Mikä mallin ohjeista koettiin hyödyllisemmäksi

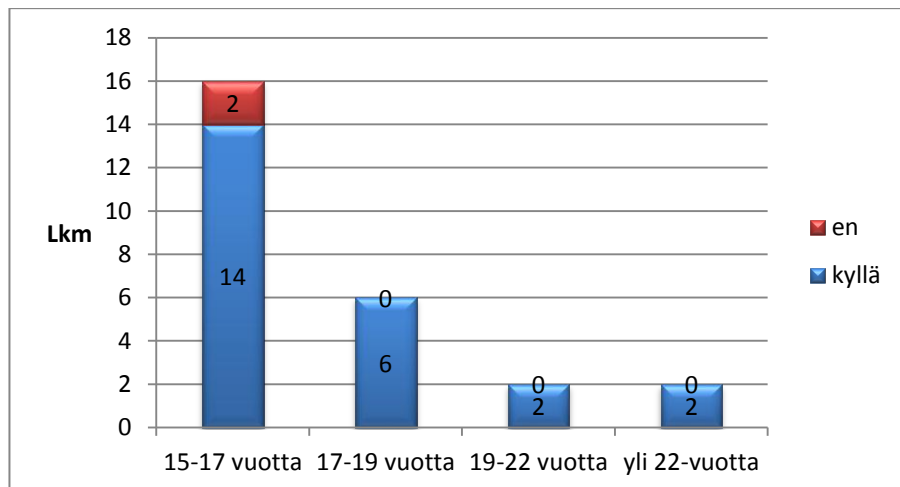
Kyselyn täyttäneistä kaikkien miespuolisten vastaajien mielestä alla olevan kuvion 7 mukaan katemallin valokuva oli selkeämpi hyödyntää ohjeena kahvikatetta tehdessä. Vastauksista 13 % oli täytetty molemmat kohdat eli he eivät osanneet päättää kumpi olisi selkeämpää käyttää kattamisessa vai olisiko molemmista yhdessä. Yhdessä vastauksessa oli myös toiveena: ”*Kuvia voisi olla esim. enemmän ylhäältä päin*”, joka vahvistaa kuvan havainnollistava enemmän kuin piirrosmallin. Vastaavasti kyselyssä 25 % miehistä antoi kieltävän vastauksen tiedustellessani autoiko sanallinen toimintaohje katteen tekemisessä. Naispuolisista vastaajista yhtä prosenttia lukuun ottamatta kaikki olivat sitä mieltä, että valokuva katemallista oli havainnollisempi esimerkki katteesta.



KUVIO 7. Malliohjeen käyttökelpoisuus verraten sukupuoleen

### 11.5 Yhden katemallin ohjeen hyödyntäminen muissa kokoustiloissa

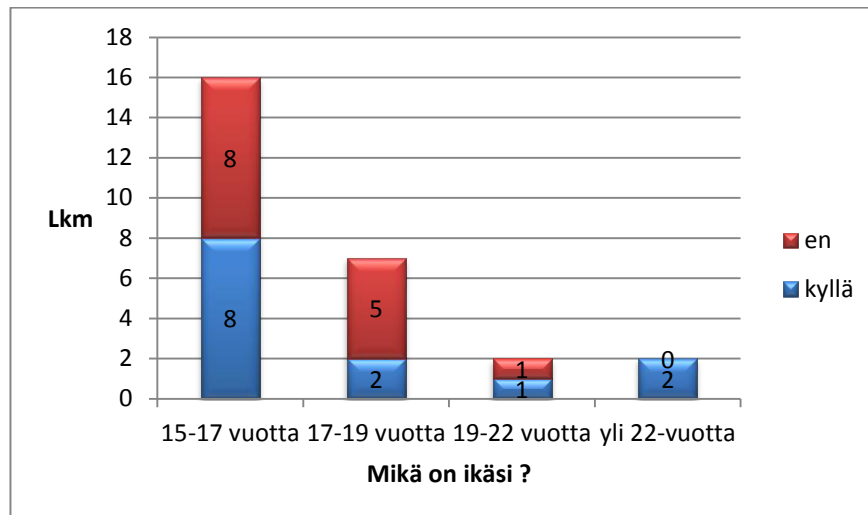
Kuvion 8. mukaan kahvikattausmallin ohjeen turvin oppilaat osaisivat kattaa myös muihin kokoustiloihin vastaavan kokouskahvikatteen. Ainostaan 8 % prosenttia vastaajista ei osaisi kattaa muiden kokoustilojen kahvipöytä yhden ohjemallin perustella..



KUVIO 8. Oppaan katemallin soveltaminen muihin tiloihin.

## 11.6 Kattausohjemallin hyödyllisyys

Alla olevan kuvioin 9. mukaan nuorimmat juuri peruskoulusta suoraan siirtyneet ammattiopiston opiskelijaksi valitut opiskelijat tarvitsevat eniten apua kattamisen mallin tai ohjeistuksen mukaisesti. Kuitenkin vielä seuraavan ikäryhmän eli 17–19-vuotiaat saavat myös hyödyn oppaan ohjeista eli 26 % vastaajista (kuvio 10).



KUVIO 9. Kattausmallin hyödyllisyys eri-ikäisille opiskelijoille

## 12 TULOSTEN TARKASTELU

Kyselyni pohjalta havaitsin, että työstämäni kahvikatemalli toimii hyvin kohdistettuun kohderyhmään eli ammattiopiston hotelli- ravintola- ja cateringalan ensimmäisen vuoden opiskelijoille. Mallia katsottiin kiinnostuneena ja yksinkertaisiin kysymyksiin vastattiin huolella. Jopa niin, että muutamissa vastauksissa oli kirjattuja kehittämis ehdotuksia ja muita kommentteja malliin liittyen. Myös useissa vastauksissa oli valittu molemmat vastausvaihtoehdot muun muassa kysymyksen: ”Kumpi mallin ohjeista auttaa sinua paremmin kattauksen tekemisessä?”

Tutkimuksessani halusin havainnoida kateohjemallien hyödyllisyyttä eri-ikäisille opiskelijoille. Majoitus- ja ravitsemisala on tunnetusti naisvoittoista Tilastokeskuksen (2009) tutkimuksen mukaan 70 % alalla työskentelevistä on naisia (Palvelualojen taskutilasto 2009, 5). Tämä havainto tukee myös kyselytutkimuksen osallistuneiden määrää naispuolisia 73 % ja miespuolisia 27 %.

Opiskelijat käyttivät vastauksessaan hyvää harkintaa, joka käy ilmi. Kyselytutkimuksen kohdan 7 kysymyksestä. Eri kokoustiloissa on erikokoisia ja – mallisia tarjoilupöytiä, jotka vaikuttavat katteen asetteleeseen. Myös kahvikuppimallit sekä muodot vaihtelevat. Elokuussa aloittaneet opiskelijat eivät ole vielä olleet työssäoppimisjaksolla, joten heillä ei vielä ole kokonaiskuvaa kaikista Kartanon kokoustiloista.

Tutkimus oli kohdistettu tarkoituksellisesti juuri ensimmäisen vuoden opiskelijoille, jotka eivät vielä olleet lainkaan käytännön työjaksolla. Tulokset antavat näin mahdollisimman totuudenmukaisen kuvan työtaidoista juuri opiskelun alkaessa. Tutkimuskyselyn ajankohta osui juuri oikeaan hetkeen, kun sain sen toteutettua opiskelijoiden ensimmäisen käytännön majoitus- ja ravitsemispaleluissa toimimisen - työjakson alkuun. Opiskelijat jopa saattoivat saada apua tulevan jakson käytännön päiville, kun ovat olivat jo nähneet yhden katemallin, jota käytetään kokouspalveluiden asiakaskattausiin. Laajempaan otantana olisin voinut kerätä katemallista mielipiteitä myös toisen ja kolmannen vuoden opiskelijoista, mutta ajatukseni oli saada lyhyehkö tutkimus tukemaan juuri työstämäni kehitystyötä.

### 13 POHDINTAA

Opinnäytetyötäni aloittaessani olin jo alustavasti suunnitellut aiheen liittyvän kokouspalveluiden valintaan johtavien syiden lähtökohtiin. Työpaikan vaihdos opintojeni loppuvaiheessa sai minut muuttamaan opinnäytetyön aihetta. Aloitin työt lokakuussa 2011 Ahlmanin koulun Säätiön Kartanon kokous- ja juhlapalveluiden palveluvastaavan tehtävissä ja sain esimieheltäni uuden aihe-ehdotuksen, joka hyödyntäisi paremmin Kartanon liiketoimintayksikön toimintaa.

Ahlmanin koulun Säätiön toiminnan perustana on pitkä historia eri vaiheineen, joka vaikuttaa yhä edelleen vahvasti jokapäiväisessä toiminnassa. Opinnäytetyötäni tehdesäni toiveissani oli oppia työni ohella lisää Ahlmanin historiasta, sillä Ahlmanin asiakkaat tiedustelevat useasti Ahlmanin historiasta ja toivovat käyntinsä yhteydessä esittelyä toiminnan historian eri vaiheista. Lisätessäni opinnäytetyöhöni Ahlmanin historian vaihteita sain omaan käytännön työhöni lisää oppia vaiherikkaista tapahtumista Ahlmanin mäellä.

Opinnäytetyössäni keskityin pääasiallisesti kokouspalveluiden kehittämistoimintaan eli kahvikattauksien vakiointeihin eri kokoustiloissa ja päämääränä toimi selkeästi yksinkertainen kattamisopas ammattipiston oppilaiden hyötykäyttöön. Teoriaa löytyi yllättävän niukasti liittyen kahvikattauksiin, jonka vuoksi kohdistin teoriaosuuden palvelun laadun kehittämiseen, josta teoksia, analyysyjä ja tutkielmia on laajalti tarjolla.

Mallioppaan lisäksi halusin lisätä jotakin perinteistä Ahlmanilaista kokouskahvikatteisiin. Ehdotuksestani, kokoustilojen tarjoilupöytiin otettiin jokapäiväiseen käyttöön tuotekyltin, joka lisätään katteeseen kahvikannun lähelle. Kokouskahvituksissa hyödynnetään oman tilan maitoa, joka on runsasrasvaista (4,2 %) ja pastöroitua Ahlmanin lehmi-en maitoa. Kylttipohja kehitettiin vastaamaan kokousopasteiden kanssa yhtenäistä ja tyylikästä pohjamallia.

Toisena kehittämistyönä suunnittelin kokousvieraiden välisiivouksen aikana lounastauolla kokoustilaan vietävän Ahlmanin omasta tilamaidosta valmistettuja ja logolla varus-

tettuja suklaakonvehteja, joiden viereen asetetaan kyltti ”Makoisia kokoushetkiä Ahlmanilla!” Pieni ja maistuva ele jää asiakkaiden mieleen palveluistamme.

Oppilaille tekemäni kyselytutkimuksen tulosten pohjalta huomioin, että oppaasta saadaan hyötyä käytännön oppimiseen ja ammattitaidon kartuttamiseen. Ammattiopiston opiskelijoiden ohjaus ja opetus alan työkokemustani käyttäen on antoisaa ja palkitsevaa työtä.

Opinnäytetyön tekeminen oli ajallisesti kovin haastavaa, mutta toki mielekästä. Välillä perheen, kiireisen päivätyön ja kirjoittamisen yhteensovittaminen verotti voimavaroja. Hetkittäin olisin mielelläni paneutunut enemmänkin opinnäytetyöhöni ja tutkimuskyselyyni, mikäli ajankäyttö olisi sen mahdollistanut. Kuitenkin, olen tyytyväinen vihdoin loppuunsaattamaan työhöni sekä kiitollinen perheelleni saamastani tuesta.

## LÄHTEET

Eveleigh, T. 2005. Kata ja koristele kauniisti. Singapore. Werner Söderström Osakeyhtiö.

Grönroos, C.2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva. WS Bookwell Oy.

Heiskanen,E.2004.Ympäristö ja liiketoiminta. Helsinki. Gaudeamus kirja

Heikkinen, V., A. & Kirjoittajat. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu.2003. Palvelun tuottajasta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi. Kartoitus majoitus- ja ravitsemisalan yritysten kilpailukykytekijöistä. Helsinki. Lumedia Oy.

Hellwage - Schmidt, H., 2000. Kaunis kattaus lautasliinoilla. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Hinkkanen, K. &Eweiss,T.,2012. Ahlmanille luovutetaan Kestävän kehityksen -sertifikaatti. Tiedote Ahlmanin koulun Säätiö.

Honkola, J. & Tetta, J.2000. Palveluosaamisen piruetit. Tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Keuruu. Otavan kirjapaino.

Huovinen, T. 2003. Palvelun laatuun ja johtamiseen liittyvät ongelmat. Esimerkkinä kylpylät. Yrittäjyyden Pro Gradu tutkielma. Jyväskylän Yliopisto

Ihaque,L.2004. Taittele lautasliinat kauniisti. Karkkila. Kustannus Oy Mäkelä.

Kettunen, J.2008. Uudistu ketterästi. Kehitä, osta ja varasta. Helsinki. Talentum Media Oy.

Koskinen, A.1996. Pienyritysten kehityskaaret ja areenat. Kauppakorkeakoulun väitöskirja. Jyväskylän Yliopisto.

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J. & Wong, V. 1999a. Principles of marketing. 2. painos. Lontoo: Prentice-Hall Europe.

Laatukeskus. EFQM EXCELLENT MODEL. Laatukeskuksen julkaisu EFQM- mallista. 2010

Laatukeskus. Exellend Finland kehitysohjelma. Luettu 7.9.2012.  
<http://www.laatukeskus.fi/palvelut-excellence-finland-kehitysohjelma/excellence-finland-arviointi>

Lassila, P., 2011.Lounasruokien valmistus 10ov, Suunnitelma opetusravintola Anna. Kehitystyö. Opinnäytetyö. Hämeen ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. 2. painos. Helsinki: Edita.



Maulavirta.M.2010. Lähiruoka-makuja maaseudulta. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino.

Opetushallitus 2009. Ulkoinen auditointiraportti Ahlmanin ammattiopisto.

Palvelualojen taskutieto 2010. Palvelualojen ammattiliitto. Helsinki.

Paulof, M. & Heikkinen, L. Uusi Katettu pöytä. Porvoo. WSOY.

Ridanpää, T. 2011. Ahlmanin koulun Säätiö Kestävän kehityksen suunnitelma. Ahlmanin Kartanon oppimisympäristön juhla-, kokous- ja majoituspalvelut & Kartanon hankinnat.

Rissanen, T.2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd

Rope, T. & Vahvaselkä, I. 1994. Suunnitelamallinen markkinointi: suunnittelu, tutkimus ja kansainvälistyminen. . Painos. Porvoo.

Sarkkola L. 2004. Ahlmanin hengessä 1904 – 2004. Jyväskylä. Gummeruksen kirjapaino Oy

Selin, E. & Selin J.2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7 2002. Siivoustyön käsikirja. Jyväskylä. Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Paperiservietti kahvikupin kanssa. Luettu 2.6.2012.

[http://www.yhteishyvaruoka.fi/juhlat/juhlapoydan\\_kattaus/syntymapaivan\\_kahvikattaus/fi\\_FI/paperiservietti\\_kahvikupin\\_kanssa/](http://www.yhteishyvaruoka.fi/juhlat/juhlapoydan_kattaus/syntymapaivan_kahvikattaus/fi_FI/paperiservietti_kahvikupin_kanssa/)

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. 1996. Services marketing. New York: McGraw-Hill.

## 14 LIITTEET

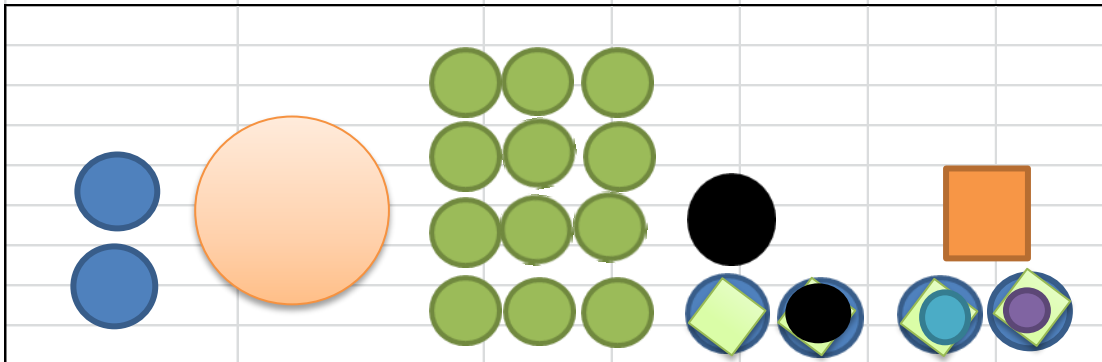
## Liite 1. Kahvikatemalliopas

1(8)

<b>Kokoustila</b>	<b>Toimelan kabinetti</b>			
<b>Sijainti</b>	M-rakennus 1. kerros			
				

**Kattauksen toimintaohje**

Toimelaan kabinetin ja mahdollisesti myös Toimelan salin kahvitukset katetaan Toimelan keittiöön. Pöytä katetaan keittiön kaapeissa olevilla Arabian Pirtti-sarjan astioilla. Tarvittaessa, pöydän voi kattaa kaksitasoisena. Toimelan astiat tiskataan keittiön astianpesukoneessa. Kahvileipätarjotin asetetaan pöydälle niin , että tarjottavat ovat selkeästi ja helposti otettavissa. Kahvipöydän serviettejä voidaan vaihdella vuodenaikojen mukaan ja taitella eri mallein.

**Katemalli :****Tarjoilupöydän kulkusuunta =>**

2(8)

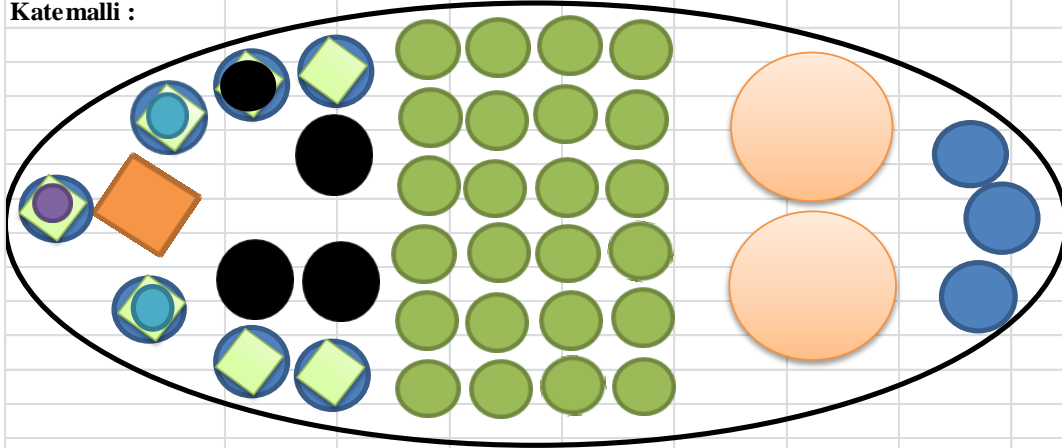
<b>Kokoustila</b>	Toimelan Sali							
<b>Sijainti</b>	M-rakennus 1. kerros							
								
							<b>AHLMAN</b>	
	<b>Kattauksen toimintaohje</b>							
	Toimelan salin kahvipöytä katetaan keittiön puolelle Arabian Pirtti-sarjan astioilla							
	mts. Toimelan kabinetin kattausohje. Mikäli kabinetti on varattu samanaikaisesti käyttöön,							
	katetaan salin päädyssä oleva pöytä kahvitukseen. Salissa oleva pöytä on pienikokoinen,							
	joten katteesta tehdään mahdollisimman pelkistetty ja tiivis. Astiat kannetaan Toimelan							
	keittiön kaapista löytyvää puista tarjotina apuna käyttäen tiski keittiön koneeseen.							
	Kahvileipätarjotin asetetaan pöydälle niin, että tarjottavat ovat selkeästi ja helposti otet-							
	tavissa. Kahvipöydän serviettejä voidaan vaihdella vuodenaikojen mukaan ja taitella							
	eri malleihin.							
	<b>Katemalli :</b>							
								
	<b>Tarjoilupöydän kulkusuunta =&gt;</b>							
								

<b>Kokoustila</b>	Murula										
<b>Sijainti</b>	Kartanorakennus 1. kerros										
	A-rakennus										



**Kattausten toimintaohje**  
Murulan kattauksissa käytetään valkosia RAK- sarjan posliiniasiotoita, jotka säilytetään keittiön ja tarjoilutilan kaapeissa. Murulan keittiössä on erillinen tiskaushuone. Salin kaapeista löytyvät myös kaitaliinat, servietit, sokerilaatikot, teepuussit kaikkein kokoustilojen kahvipöytien lisätäydennystä varten. Pöytä voidaan kattaa tarvittaessa kaksipuoleisena ja ja kaksitasoisena. Tarjoilupöytä toimii hyvin myös ruokailaisuuksien kattauksissa. Kahvileipätarjotin asetetaan pöydälle niin , että tarjottavat ovat selkeästi ja helposti otettavissa. Kahvipöydän servietejä voidaan vaihdella vuodenaikojen mukaan ja taitella eri malleihin.

**Katemalli :**



**Tarjoilupöydän kulkusuunta =>**



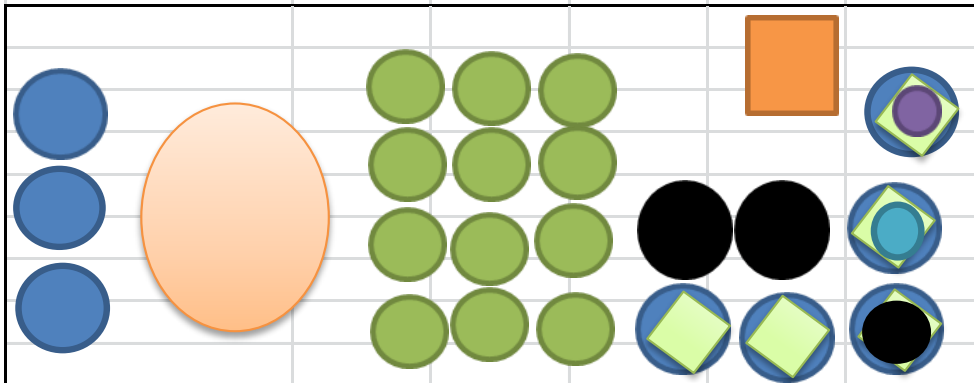
4(8)

<b>Kokoustila</b>	Selinin Sali					
<b>Sijainti</b>	Kartanorakennus 2. kerros					
	A-rakennus					



### Katauksen toimintaohje


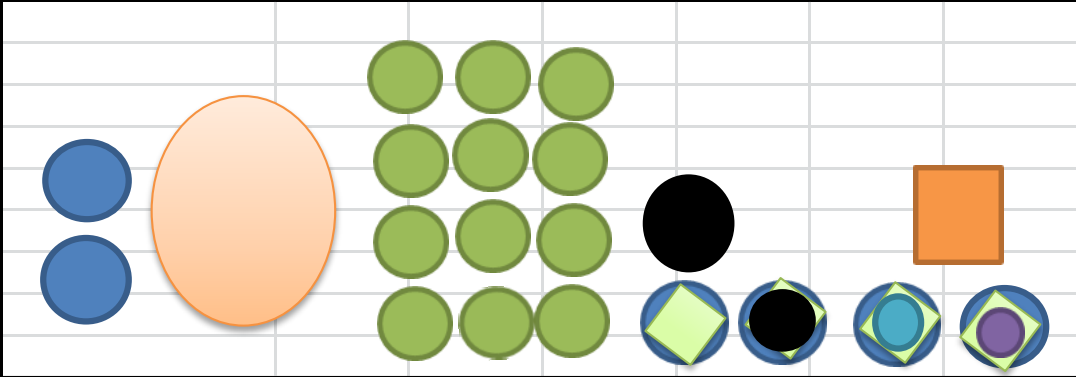

Kahvipöytänä toimii aulassa sijaitseva tarjoilupöytä, joka on suhteellisen pienikokoinen ja soveltuu parhaiten noin 20 - 45 henkilön kahvikattauksiin. Kahvipöytä katetaan Murulan kaapeissa olevilla valkoisia RAK- sarjan posliiniastioilla, tarvittaessa kaksitasoisena. Astiat kannetaan Murulasta esim. valkoista muovikoria apuna käyttäen. Kahvituksen päätyttyä astiat kannetaan takaisin Murulan keittiöön tiskattavaksi. Kahvileipätarjotin asetetaan pöydälle niin, että tarjottavat ovat selkeästi ja helposti otettavissa. Servietejä voidaan vaihdella vuodenaikojen mukaan ja taitella eri malleihin.



Tarjoilupöydän kulkusuunta =>



5(8)

<b>Kokoustila</b>	Rauhalan kokoustila & Sointulan saunatila	
<b>Sijainti</b>	M-rakennus 1. kerros	
<b>Kattauksen toimintaohje:</b>		
<p>Rauhalan kahvipöytä katetaan Rauhalan kokoustilan ja Sointulan saunatilan välissä olevaan pieneen tarjoiluhuoneeseen suuremmalle pöydälle. Pöytä katetaan keittiön Pallas-sarjan astioilla. Rauhalan keittiössä on tarjoilukärryt, joita voidaan käyttää apuna katetta tehdessä. Tilaisuuden jälkeen astiat tiskataan keittiön pesukoneessa. Kahvileipä-tarjotin asetetaan pöydälle niin, että tarjottavat ovat selkeästi ja helposti otettavissa. Serviettejä voidaan vaihdella vuodenaikojen mukaan ja taitella eri malleihin.</p>		
<b>Katemalli :</b>		
		
<b>Tarjoilupöydän Kulkusuunta =&gt;</b>		
		

6(8)

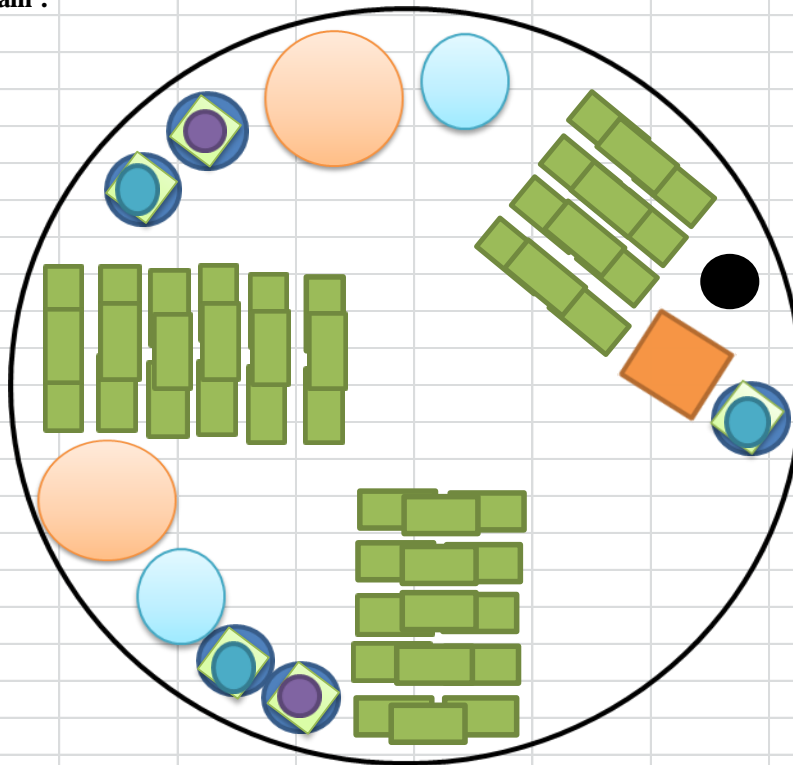
<b>Kokoustila</b>	Auditorio ja Juhlasali								
<b>Sijainti</b>	B- rakennus 1. kerroksen aula								



### Kattauksen toimintaohje

Pöydän kattauksissa käydytään valkoisia , muovisia teatterikuppeja, jotka säilytetään Kapustan lihakylmiössä. Auditorion/ Juhlasalin tarjoilupöytään katetaan 50 - 12 henkilön kahvituisia. Kahvituisen jälkeen astiat kerätään muovisiin jätösäkkeihin ja muovikoreihin ja viedään tiskaukseen Kapustan keittiölle. Kun kahvitus järjestetään yli 50 hengelle voidaan tarjoilupöydässä käyttää bergolaattoria, jolloin säästytään monien termoskannujen kuljettamiselta. Bergolaattoreita säilytetään Murulan keittiössä ja ne tulee laitta käyttövalmiiksi ja käynnistää noin tuntia ennen tilaisuuden alkua. Kahvitarjoilu vaatii vieraiden opastamista ja kahvipöydän siistimistä tarjoilun aikana.

### Katemalli :
















Tarjoilupöydän kulkusuunta & lähtöpiste määritellään katteessa







8(8)

Kahvikatteen piirrosmallin astioiden selitykset :					
	Leipälautanen, jota käytetään myös kahvitermoskannujen alla				
	Kahvikahvi kuppi & aluslautanen				
	Teepuussilaatikko				
	Sockerikko (alla leipälautanen &servietti)				
	Kahvileipäkori tai - tarjoiluastia				
	Teatterikupin lautanen				
	Teatterikuppi & aluslautanen				
	Maitokannu ( alla leipälautanen & servietti)				
	Pergolaattori				
	Kahvitermoskannu				
	Teeveden termoskannu				
	 Kahviservietti (Väri kuvitteellinen)				

## Liite 2. Ahlmanin alueen kartta



- A. Päärakennus, Ahlmanin Kartano, Selinin Sali, Murula
- B. 1. Auditorio, Juhlasali, Metsäkamari 2.-3. Opetus- ja hallintotiloja
- C. 1. Tilapuoti 2. Opiskelijaravintola Kapusta 3. Opetusravintola Anna
- D. Seppälän rakennus ; Isännän ja Emännän kamari
- E. Wanha Talli
- F. Konehalli
- G. 1. Navetta ja pieneläintila 2. Maitobaari
- H. Majoitus Annala
- J. Rauhala ja Sointula
- M. Toimela; sali ja kabinetti
- S. Savusauna
- T. Grillikota
- U. Kasvihuone
- V. Aitta

### Liite 3. Tutkimuskysely

Hei HotRaCa- alan ensimmäisen vuoden opiskelija,

Työstän Palvelun tuottamisen ja johtamisen opintojeni opinnäytetyötäni varten palvelun kehittämisen tiimoilta

Kartanon kokouskahvikattauksiin vakiomallia. Tutustu yhteen kokoustilan tarjoilupöytään tekemääni malliin ja vastaa mahdollisimman totuudenmukaisesti seuraaviin kysymyksiin:

Vastaa alla oleviin kysymyksiin raksittamalla oikea vaihtoehto

1. Mikä on ikäsi ?
  - 15- 17
  - 17- 19
  - 19-22
  - yli 22- vuotias
  
2. Mikä on sukupuolesi ?
  - nainen
  - mies
  
3. Osaatko kattaa kokouskahvipöydän ilman ohjetta tai opastusta?
  - kyllä
  - en
  
4. Katso liitteenä olevaa kokouskahvikateohjetta, onko se tarpeeksi selkeä ?
  - kyllä
  - ei
  - Kaipaisin lisää ohjeeseen seuraavia asioita \_\_\_\_\_
  
5. Kumpi mallin ohjeista auttaa sinua paremmin kattauksen tekemisessä ?
  - Valokuva katemallista
  - Piirros katemallista
  
6. Auttaako sanallinen toimintaohje sinua kattauksen tekemisessä ?
  - kyllä
  - ei
  
7. Osaitko tehdä mallin mukaisen kahvikattauksen myös muihin kokoustilojen tarjoilupöytiin?
  - kyllä
  - en

Kiitos osallistumisestasi !

#### Liite 4. Paperiservietin taittelumalleja



Epäsymmetrinen taittelumalli,  
joka on lusikassa.



Trumpetti.



Servietin voi taitella kolmeen kertaan,  
jolloin siitä tulee näyttävä kahvikupin koriste.



Yksinkertainen taitos on  
myös kaunis.

([www.yhteishyva-ruoka.fi](http://www.yhteishyva-ruoka.fi).)