

Sari Hauhtonen

**PAKKAUSTEN YHDENMUKAISTAMINEN MYYMÄLÄ
OPPIPUODISSA**

Asiakastyytyväisyystutkimus keväällä 2013

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Huhtikuu 2013**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Huhtikuu 2013	Tekijä/tekijät Sari Hauhtonen
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi Pakkausten yhdenmukaistaminen myymälä Oppipuodissa – Asiakastyytyväisyyskysely keväällä 2013		
Työn ohjaaja Sirpa Soukka, koulutusohjelmajohtaja		Sivumäärä 29 + 3
Työelämäohjaaja Raija Lehtonen		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kehittämis ehdotuksia Oulun seudun ammattiopistossa toimivassa myymälä Oppipuodissa myytävien tuotteiden pakkausten yhdenmukaiseen käyttämiseen sekä valmistettavien tuotteiden pakkaamiseen. Myymälä Oppipuotiin valmistavat tuotteita palvelualan opiskelijat ja jokaisella koulutus alalla on ollut omat tapansa pakata ja etiketöidä tuotteita. Käytäntö on ollut aika kirjavaa, ja tavoitteena on kuitenkin, että tuotteet olisivat laadukkaita ja asianmukaisesti pakattuja ja etiketöityjä sekä asiakkaille helposti luettavia ja kuljetettavia.</p> <p>Tutkimuksessani käytin asiakaskyselylomaketta, jossa oli kahdeksan kysymystä. Näiden avulla halusin kartoittaa ja saada selville asiakkaiden tyytyväisyyttä tuotteiden pakkauksiin ja tuoteselosteisiin. Tutkimuksen tavoitteena oli myös saada asiakkailta kehittämis- ja parantamisehdotuksia pakkausten kehittämiseen.</p> <p>Asiakaskyselytutkimuksessa selvisi, että asiakkaat olivat kohtalaisen tyytyväisiä valmistettavien tuotteiden pakkauksiin. Sain asiakkailta paljon hyviä kehittämis ehdotuksia tuotteiden pakkauksiin liittyviin asioihin.</p>		
Asiasanat Asiakastyytyväisyys, myymälä, pakkaus, palveluala, tuoteseloste		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date April 2013	Author Sari Hauhtonen
Degree programme Degree Programme of Travel and Tourism		
Name of thesis Packing standardizing in the grocery store Oppipuoti – A customer satisfaction survey in the spring 2013		
Instructor Sirpa Soukka, Head of Degree programme		Pages 29 + 3
Supervisor Raija Lehtonen		
<p>The purpose of this study was to create some development proposal is for uniforming the packaging of products sold at the grocery store Oppipuoti that operates at the Vocational school of Oulu. Students of the service field prepare products for the grocery store Oppipuoti and in each field of education they have had their own way to pack and label the products. The practices have been quite varied, and the aim was, however, that the products are of good quality and properly packed and labeled. In addition, they should be easily readable and transportable.</p> <p>In this study a client questionnaire with eight questions was carried out. Through these questions the aim was to survey and find out the customers satisfaction with the product packaging and labeling. The purpose was also to get ideas for developing and improving packaging from the customers.</p> <p>The customer survey showed that customers were reasonably satisfied with the packaging of the products. Customers had many good suggestions for improving the product packaging.</p>		
Key words Customer service ,grocery store, packing, service sector, informative label,		

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

EVIRA Elintarviketurvallisuusvirasto

FUNKTIONAALINEN ELINTARVIKE

Terveysvaikutteinen elintarvike

HORACA Hotelli-, ravintola- ja catering-ala

KYP Kuntayhtymäpalvelut

OSAO Oulun seudun ammattiopisto

OSEKK Oulun seudun koulutuskuntayhtymä

ESIPUHE

Opinnäytetyöni aiheen sain kun olin töissä OSAO:ssa, Myllytullin yksikössä. Myllytullin yksikössä toimii myymälä Oppipuoti, jossa palvelu-alan opiskelijoiden valmistamat tuotteet ovat myynnissä asiakkaille, joita ovat etupäässä lähistöllä asuvat vanhukset, yksin asuvat henkilöt, ammattiopiston ja ammattikorkeakoulun henkilökunta sekä jonkin verran myös opiskelijat tekevät ostoksia myymälässä.

Olen työskennellyt kaupassa lihajaloste- ja einestavastavastavana sekä myyjänä palvelutiskillä noin kahdeksan vuotta. Tämän vuoksi kiinnitin huomiota myymälä Oppipuotiin ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin, mitä myymälä voisi tarjota asiakkaille ja miten hyvä tilaisuus se on opiskelijoille; he valmistavat erilaisia tuotteita myyntiin oikeaan myymälään ja oikeille asiakkaille. Huomioni kiinnittyi heti pakkauksiin ja pakkausmerkintöihin, koska kaupassa työskennellessäni tilasin tuotteita, hinnoittelin niitä eli laitoin ne koneelle, mikä käsittää tuotteen ostohinnan muuttamisen myyntihinnaksi, johon huomioidaan rahtikulut ja kateprosentti. Lisäksi hyllytin tuotteita hyllykuvien mukaisesti, tein ketjun ja kaupan omia kampanjoita, jolloin oli erittäin tärkeää miettiä, mihin ja miten tuotteet laitetaan esille. Näin päätin, mikä opinnäytetyöni aihe tulisi olemaan. Aihe oli minulle läheinen ja todella mieluinen, sisäistin aihetta ja kypsyttelin sitä mielessäni varmaan vuoden verran.

Keväällä 2012, otin pakkauksista valokuvia tätä opinnäytetyötäni varten ja lisäksi tänä keväänä pyysin apua lisäkuvien ottamiseen entiseltä työkaveriltani Jaana Alaviippolalta. Opinnäytetyöprosessi oli minulle mieluinen ja aihe oli ajankohtainen myymälä Oppipuodin kehittämiseksi. Pidän tutkimusten tekemisestä ja asioiden analysoimisista. Lisäksi oli myös mielenkiintoista saada lukea asiakkaiden antamaa palautetta pakkauksista sekä heidän antamiaan kehittämissuhteita.

Suuri kiitos Sirpa Soukalle, olet kannustanut minua koko ajan eteenpäin ja sinulta olen aina saanut todella nopeasti palautetta, kommentteja ja ennen kaikkea sitä kannustamista!

Haluan kiittää myymälä Oppipuodin henkilökuntaa pyyteettömästä avusta, kiitos teille Petri Väisänen ja Martta Makkonen!

Kiitokset palvelualan koulutusjohtaja Raija Lehtoselle, Raija kiitos kun annoit minulle mahdollisuuden tehdä opinnäytetyöni Myllytullin yksikköön!

Ylivieskassa

Sari Hauhtonen

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
ESIPUHE
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OULUN SEUDUN KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ	3
2.1 Oulun seudun ammattiopisto	4
2.2 Palvelualan koulutusohjelmat	7
2.2.1 Elintarvikealan perustutkinto	8
2.2.2 Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto	9
2.2.3 Matkailualan perustutkinto	11
3 MYYMÄLÄ OPPIPUOTI	12
3.1 Myymälän aukioloajat ja sijainti	12
3.2 Myymälän henkilökunta ja asiakkaat	13
3.3 Myymälään valmistettavat tuotteet	13
4 PAKKAUSMERKINNÄT	15
4.1 Pakkausmerkintöjen oikeellisuus, selvyys ja havaittavuus	15
4.2 Tuotteiden valmistaminen ja pakkaaminen myymälä Oppipuotiin	16
5 TUTKIMUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT	20
5.1 Asiakastyytyväisyystutkimus	20
5.2 Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen laatiminen	22
5.3 Kyselyn toteuttaminen	22
6 TUTKIMUSTULOKSET	24
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	28
LÄHTEET	28
LIITTEET	
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden ikäjakauma	24
TAULUKKO 2. Myymälässä käytävien käyntikertojen jakautuminen	25

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena on ollut alusta asti myymälään valmistettavien tuotteiden pakkausmateriaalien käytön ja pakkausmerkintöjen yhdenmukaistaminen. Myymälä Oppipuotiin tuotteita valmistavat palvelualan opiskelijat. Palvelualaan kuuluvat elintarvikealan perustutkinnon, hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon ja matkailualan perustutkinnon opiskelijat. Opetuksen pohjana on opetuksen suunnitteleminen ja toteuttaminen, jota ohjaa kunkin alan alakohtainen opetussuunnitelma. Palvelualojen työt vaativat ammatin keskeisten tietojen ja taitojen hallintaa, positiivista palveluasennetta ja yhteistyökykyä. Palvelualoilla osaamisen eri painopisteitä ovat asiakaspalveluosaaminen, yhteistyö- ja tiimitaidot, ruoanvalmistustehtävissä ovat oleellisia hyvät käden taidot, raaka-aineiden tuntemus ja niiden käsitteleminen sekä vahva ruokatuotantoprosessi- ja hygieniaosaaminen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on antaa kehittämissuhteita myymälä Oppipuotiin valmistettavien tuotteiden pakkausten yhdenmukaistamisesta sekä selvittää asiakastytyväisyystutkimuksen avulla, mitä mieltä myymälän palveluita käyttävät asiakkaat ovat tuotteiden pakkauksista ja pakkausmerkinnöistä sekä, mitä kehitysehdotuksia asiakkailta löytyy. Asiakastytyväisyystutkimus on asiakkaan palvelua, se on myös tapa kertoa asiakkaille, että he ja heidän mielipiteensä ovat yritykselle tärkeitä. Asiakkailta saadaan arvokasta tietoa ja palautetta toiminnan kehittämiseksi, sillä monesti omalle työlle sokeudutaan ja mennään eteenpäin samalla tavalla kuin on aina tehty. Tulisi aina muistaa, että yritys on asiakkaita varten ja ilman heitä toiminta tyrehtyisi alalla kuin alalla.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen kehittämistyö, jonka tarkoituksena konkreettisesti antaa kehittämissuhteita myymälään valmistettavien tuotteiden pakkaamiseen ja pakkauksiin. Tämän lisäksi olen tehnyt kvantitatiivien tutkimuksen, jossa selvitettiin myymälän palveluita käyttävien asiakkaiden mielipiteitä pakkauksiin liittyen. Asiakastytyväisyystutkimuslomakkeessa on kahdeksan kysymystä, joista vain yhteen vastataan kirjallisesti, tein näin, jotta asiakkaiden on helpompi ja nopeampi vastata kysymyksiin. Vastausaika oli ma 25.3. – pe 5.4.2013 asti ja kyselylomakkeita monistin 60 kappaletta.

Olen ottanut paljon valokuvia opinnäytetyöhöni mukaan, sillä toivon niiden antavan vivah-teikkoutta ja näkemään sen, mitä varten haluan esittää kehittämissuhteita pakkauksiin. Olen rajannut opinnäytetyöni koskemaan pelkästään valmistettavien tuotteiden pakkauksia. Käyn opinnäytetyössäni läpi OSEKKIN ja OSAON organisaatiota, koulutustarjontaa ja muita yleisiä asioita ammattipiston toimintaan liittyen. Tämän jälkeen käyn läpi EVIRAN antamia ohjeita koskien elintarvikkeiden pakkausmerkintöjä ja myymälä Oppipuodin toimintaa. Opinnäytetyöni loppuosassa käsittelen tutkimuksen toteutusta, tutkimusaineiston analysointia ja tutkimustuloksia, sekä mahdollisia uusia kehittämissuhteita myymälä Oppipuodin toiminnan parantamiseksi.

2 OULUN SEUDUN KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ

OSEKK on 10 jäsenkuntansa omistama koulutuskuntayhtymä, joka järjestää sekä ammatillista koulutusta (Oulun seudun ammattiopisto) että ammattikorkeakouluopetusta (Oulun seudun ammattikorkeakoulu). Molemmat oppilaitokset järjestävät myös aikuiskoulutusta. OSEKKIN jäsenkuntia ovat Hailuoto, Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulainen, Oulu, Raahen ja Tyrnävä. Jäsenkunnilla on yhtymäkokouksessa yhtä monta ääntä kuin näissä kunnissa on ollut asukkaita viimeksi toimitettuja kunnallisvaaleja seuraavassa vuodenvaihteessa. Perussopimuksen mukaan yhtymäkokous on pidettävä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Kuntayhtymän johtaja on filosofian tohtori Jarmo Paloniemi. (Oulun seudun koulutuskuntayhtymä 2013.)

Vuonna 1994 perustettu OSEKK on Suomen suurin koulutuskuntayhtymä. Ammattitaitoisista työvoimaa ja yrittäjiä koulutettaessa on OSEKKIN kilpailuvaltteja motivoitunut ja osava henkilöstö, oppilaitosten korkeatasoiset tilat ja laitteet sekä vakaa talous. Vahva kuntayhtymä tarjoaa erinomaisen pohjan laadukkaaseen koulutukseen järjestämiselle taloudellisesti ja tehokkaasti. Dynaamisena ja työelämälähtöisenä toimijana OSEKK pystyy reagoimaan työelämän ja alueen väestön muuttuviin koulutustarpeisiin aloituspaikkojen ja koulutustarjonnan ennakoivalla suuntaamisella. OSEKK on 14 kunnan muodostama koulutusorganisaatio. Jäsenkuntiansa omistamana OSEKKIN toiminnan painopistealueena on vetovoimainen ja positiivisesti kehittyvä Oulun seutu. Alueellisesta lähtökohdasta huolimatta yhtymän tulevaisuuden tavoitteisiin on kirjattu, että sen oppilaitokset ovat arvostettuja ja kansainvälisesti tunnettuja. Siksi toimintaympäristö ulottuu todellisuudessa huomattavasti Oulun seutua etäämmälle. OSEKKIN yksiköjä toimii Oulun lisäksi Haukiputaalla, Kempeleessä, Limingassa, Muhoksella, Oulaisissa, Pudasjärvellä, Raahessa ja Taivalkoskella. (Oulun seudun koulutuskuntayhtymä 2013.)

Kansainvälisyys on nykyisin yritysten arkea ympäri maailman, ja niin tulee OSEKKIN mielestä olla myös kouluissa ja oppilaitoksissa. OSEKKIN päämääränä on tehdä kansainvälisyydestä ja yrittäjyydestä luonteva osa oppilaitosten toimintaa. Kansainvälisten vierailujen, ulkomaalaisten opiskelijoiden ja kansainvälisen opiskelija- ja opettajavaihdon määrää lisäämällä luodaan aidosti monikulttuurisia oppimis- ja toimintaympäristöjä, näin samalla opiskelijoilla ja henkilökunnalla on mahdollisuuksia luoda henkilökohtaisia kansain-

välisiä verkostoja. Kansainvälisyyden lisäksi OSEKKIN menestystekijöitä on ympäristö-ohjelman toteuttaminen. (Oulun seudun koulutuskuntayhtymä 2013.)

OSEKKIN oppilaitokset pystyvät vastaamaan aikuiskoulutuksella nopeasti työelämän muuttuviin osaamistarpeisiin. Aikuisopiskelijoille suunnattuja perustutkintokoulutuksia on ollut mahdollista käynnistää erityisen ripeästi myös yhteishaun ulkopuolella, ja aikuiskoulutuksesta valmistutaan nopeasti. Eri alojen viimeisimmästä osaamisesta hyötyvät sekä kouluttautuvat henkilöt että heitä työllistävät alueen yritykset. Näin hankitun koulutuksen hyöty kertautuu ja ratkaisut löytyvät myös yritys-elämän erityistarpeisiin. Yrittäjät ovat ottaneet omakseen OSEKKIN tarjonnan, kuten esimerkiksi yrittäjyysopinnot ja aikuisille suunnatun liiketoimintaosaamisen koulutuksen. (Oulun seudun koulutuskuntayhtymä 2013.)

Kuntayhtymäpalvelut (KYP) vastaa yhtymän keskushallintona keskitetysti muun muassa henkilöstö-, kiinteistö- ja talousasioista ja kehittämishankkeista. (Oulun seudun koulutuskuntayhtymä 2013.)

2.1 Oulun seudun ammattiopisto

Oulun seudun ammattiopisto on perustettu vuonna 2005. Toimialaa johtaa ja ohjaa yhtymäkokouksen kuntalain mukaisesti valitsema lautakunta. Oulun seudun ammattiopisto on yksi maamme suurimmista ammatillisen koulutuksen tarjoajista. Oulun seudun ammattiopistossa on ollut vuoden 2009 alusta lähtien 12 koulutusyksikköä ja hallintoyksikkö. Oulun seudun koulutusyksiköt sijaitsevat Kempeleessä, Limingassa, Muhoksella, Oulussa, Pudasjärvellä ja Taivalkoskella. Nämä yksiköt ovat: aikuis- ja työpaikkakoulutusyksikkö, joka vastaa keskitetysti OSAON aikuiskoulutuksen neuvontapalveluista, järjestää oppisopimus-, yrittäjä- ja johtamiskoulutusta sekä työelämän kielikoulutusta, Haukiputaan yksikkö, Kaukovainion yksikkö (liiketalous), Kaukovainion yksikkö (tekniikka), Kempeleen yksikkö, Kontinkankaan yksikkö, Limingan yksikkö, Muhoksen yksikkö, Myllytullin yksikkö, Pikisaaren yksikkö, Pudasjärven yksikkö, Taivalkosken yksikkö sekä hallintoyksikkö, joka tarjoaa tukipalveluja ammattiopiston muille yksiköille. Rehtorin johtamaan yksiköön sijoittuvat tietohallintopalvelut, talouspalvelut, viestintä, kansainvälisen toiminnan koordinointi, koulutuksen suunnittelu ja kehittäminen, Oulun yksiköiden asuntolatoiminta

ja kirjastopalvelut. Koulutuksen suunnittelu ja kehittäminen kuuluvat olennaisesti yksikön toimintaan. Jokaista yksikköä johtaa yksikönjohtaja. Ammattiopistossa opiskelee noin 11 300 opiskelijaa. Tarjonnassa on kahdeksan mielenkiintoista alaa, 32 perustutkintoa ja 63 koulutusohjelmaa. Tarjonnassa olevat ammatillisen koulutuksen alat ovat; kulttuuriala, luonnontieteiden ala, luonnonvara- ja ympäristöala, matkailu-, ravitsemis- ja puhdistusala, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, tekniikan ja liikenteen ala, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala sekä humanistinen ja kasvatusala. (Oulun seudun ammattiopisto 2013.)

Oulun seudun ammattiopisto tarjoaa korkealaatuista ammatillista koulutusta nuorille ja aikuisille. OSAO on yksi Suomen suurimmista ja vetovoimaisimmista toisen asteen ammatillisista oppilaitoksista. Opiskelun yksilöllisyys, opiskelijälähtöisyys ja opiskelijan tukeminen ovat ammattiopiston toiminnan tärkeitä periaatteita. Ammattiopistossa kehitetään jatkuvasti koulusta vastaamaan työelämän muuttuvia tarpeita, OSAOSSA tarjotaan monipuolisia lisä- ja täydennyskoulutuspalveluita. Tutkinnon voi suorittaa myös oppisopimuksella. Verkko-opetus tukee lähiopetusta, ja osan opintojaksoista voi suorittaa sähköisessä oppimisympäristössä. OSAON ammatilukiossa opiskelija voi suorittaa ammatillisen perustutkinnon rinnalla ylioppilastutkinnon tai tähdätä koko lukion oppimäärän suorittamiseen. Korkeatasoinen ammatillinen perustutkinto avaa monia mahdollisuuksia ja lupaavia näkymiä työmarkkinoilla ja antaa saman jatko-opintokelpoisuuden kuin lukio. Sen takia ammattiopisto on varteenotettava vaihtoehto myös silloin, kun opiskelijan tavoitteena ovat korkeakoulutasoiset jatko-opinnot. Luontevin opintoväylä jatko-opintoihin ammattiopiston jälkeen on ammattikorkeakoulu. (Oulun seudun ammattiopisto 2013.)

Ammatillinen perustutkinto on kolmivuotinen 120 opintoviikon kokonaisuus. Opinnoista ammatillisia aineita on 90 opintoviikkoa, yhteisiä opintoja 20 opintoviikkoa ja vapaasti valittavia opintoja on 10 opintoviikkoa. Jokaisessa ammatillisessa tutkinnossa on työssäoppimista vähintään 20 opintoviikkoa. (Laine 2005,10.) Kaikkiin ammatillisiin perustutkintoihin sisältyy työssäoppimista, jolloin opiskelija oppii oikealla työpaikalla osan tutkintoon kuuluvasta ammattitaidosta. Monelle opiskelijalle työssäoppimisyksikö on tuonut paitsi käytännön tietoja ja taitoja, myös kesätyöpaikan tai valmistumisen jälkeen vakituisen työpaikan. (Oulun seudun ammattiopisto 2013.)

Oulun seudun ammattiopistossa ammatillista koulutusta kehitetään jatkuvasti yhteistyössä elinkeinoelämän kanssa ja työelämän tarpeita ennakoiden. OSAON tavoitekuvana on tu-

loksellinen ja kehittyvä koulutusorganisaatio, jonka perustehtävänä on tukea opiskelijoiden kasvamista ja kehittymistä osaaviksi muutoskykyisiksi ammattilaisiksi. Työelämän edustajista kootut neuvottelukunta ja alakohtaiset kehittämistyöryhmät toimivat asiantuntijafoorumina. Tämän työelämäyhteistyön ansiosta OSAO rohkenee luvata opiskelijoilleen aina ajantasaista ja työelämän tarpeisiin vastaavaa koulutusta. Kehityshaasteina on pystyä vastaamaan keskeisiin muutosvoimiin sekä se, että osataan kohdentaa voimavarat oikein; ammattikulttuurin ja työtehtävien muuttuminen, eriarvoistuminen ja syrjäytyminen sekä kansainvälistyminen. Arvoja ja toimintaperiaatteita ovat inhimillisyys, oikeudenmukaisuus, rehellisyys, suvaitsevaisuus ja tasa-arvoisuus. Strategisissa valinnoissa painotetaan elinikäistä oppimista sekä monialaisuutta. Strategialla tarkoitetaan Helakorven (2001,17) mukaan luovaa, päämäärähakuista, suunniteltua ja tosiasioihin perustuvaa yhteistä työtä, jonka tarkoituksena on taata organisaation tuleva menestys. Strategiaan läheisesti liittyvä käsite on yrityksen perustehtävä tai toiminta-ajatus (Oulun seudun ammattiopisto 2013.)

OSAON opinnoissa painottuu käsillä tekeminen ja kädentaitojen oppiminen. OSAON koulustarjontaan kuuluvat seuraavat: ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot, ammatillinen lisä- ja täydennyskoulutus (kielikurssit, atk-koulutus ja työelämän tarpeista lähtevä lyhytkestoinen koulutus), ammatilliseen koulutukseen ohjaava ja valmistava koulutus (ammattistartti) ja maahanmuuttajien ammatilliseen peruskoulutukseen valmistava koulutus. OSAO järjestää oppisopimuskoulutusta kaikkiin voimassa oleviin ammatillisiin tutkintoihin. Kansainväliset työmarkkinat ovat koulutetulle ammatillaiselle loistava mahdollisuus.

OSAON opetuksessa kansainvälistyminen on yksi koulutuksen painopisteistä. OSAO on myös alueensa johtava aikuiskouluttaja, näyttötutkintoja voi suorittaa monin tavoin, kuten työn ohessa tai oppisopimuskoulutuksen kautta. Aikuiskoulutus OSAOSSA on joustava tapa hankkia ja kehittää työelämässä tarvittavia taitoja ja tietoja. Koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa kuunnellaan työelämän edustajia ja huomioidaan aikuisopiskelijoiden vaihtelevat elämäntilanteet ja tarpeet, opiskelija voi täydentää osaamistaan työn ohessa iltata-, monimuoto- tai verkko-opiskeluna. Suosittu vaihtoehto on oppisopimuskoulutus, joka sisältää työskentelyä työpaikalla, tietopuolisen opetuksen jaksoja oppilaitoksessa ja itsenäistä opiskelua. Aikuiskoulutusta toteutetaan ammattiala- ja yrityskohtaisesti. Työnantaja voi hankkia henkilöstölleen tutkintoon valmistavaa koulutusta tai lyhytkestoista lisä- ja täydennyskoulutusta. Esimiehille ja yrittäjille tarjotaan johtamistaitoja ja yrittäjäosaamista

vahvistavaa koulutusta. OSAOSSA aikuisopiskelijalle laaditaan aina henkilökohtainen opetussuunnitelma, jossa huomioidaan opiskelijan aiempi osaaminen ja työkokemus. (Oulun seudun ammattiopisto 2013.)

Myllytullin yksikkö sijaitsee Oulun keskustassa. Opiskelijoita perehdytetään jo varhaisessa vaiheessa asiakaspalveluun, kansainvälisyyteen ja yrittäjyyteen. Myllytullin yksikkö koordinoi ammattiopiston ammattilukiotoimintaa. Myllytullissa on opiskelijoita 991, henkilökuntaa 123 ja perustutkinnon suorittaneita vuonna 2011 oli 286. (Oulun seudun ammattiopisto 2013.)

Vuonna 2004 OSAOSSA toteutettiin organisaatiouudistus, jolloin siirryttiin tiimitoimintaan. Muuttuvassa yhteiskunnassa myös koulut on haastettu muuttumaan ja elämään muutoksen mukana. Leinosen (2002, 64) mukaan tiimi on pieni määrä ihmisiä, joilla on toisiinsa täydentäviä taitoja ja jotka ovat sitoutuneet yhteiseen toimintamalliin, yhteisiin suoritusavoitteisiin, yhteiseen päämäärään ja siihen, että ryhmä on yhteisvastuussa suorituksistaan. Oulun seudun ammattiopiston Myllytullin yksikköä johtaa yksikönjohtaja Reijo Haapalahti ja toiminta Myllytullissa on jaettu neljään alaan, joiden sisällä tiimit toimivat eri tutkinnoittain. Toiminta Myllytullin yksikössä on jaettu kauneudenhoitoalaan, palvelu-alaan, sähköalaan ja tukipalveluihin, joita kutakin johtaa alan koulutusjohtaja. Näiden alojen sisällä toiminta on jaettu eri tiimeihin koulutusalan mukaan. Palvelualan, jota tässä opinnäytetyössäni käsittelen, koulutusjohtajana toimii Raija Lehtonen.

Myllytullin yksikössä tarjotaan asiakkaille erilaisia palveluja; parturi-, kampaaja- ja kosmetologipalveluja sekä sähköalan palveluja. Elintarvikealan tuotteita myydään myymälä Oppipuodissa ja opetusravintola Opari tarjoaa lounasruokailun lisäksi juhla- ja tilaustarjoilua, ja näiden lisäksi myös yksikön eri tiloja vuokrataan. (Oulun seudun ammattiopisto 2013.)

2.2 Palvelualan koulutusohjelmat

Palveluun kuuluvat elintarvikealan perustutkinto, horaca-alan perustutkinto ja matkailualan perustutkinto. Näiden eri palvelualojen opiskelijat valmistavat tuotteita myyntiin

myymälä Oppipuotiin palvelualojen opetuskeittiöillä ja työsaleissa. Palvelualan toiminnasta vastaavat palvelualan koulutusjohtaja, palvelualan opettajat ja – ohjaajat, elintarviketaraston hoitajat sekä materiaalivarastonhoitaja.

2.2.1 Elintarvikealan perustutkinto

Myllytullin yksikössä tarjolla olevat elintarvikealan perustutkinnot ovat; elintarviketeknologian koulutusohjelma/osaamisala, josta valmistuu elintarvikkeiden valmistajia, leipomoalan koulutusohjelma/osaamisala, josta valmistuu leipuri-kondiittoreita sekä liha-alan koulutusohjelma/osaamisala, josta valmistuu lihatuotteiden valmistajia.

Elintarviketeknologian koulutusohjelmassa koulutus painottuu elintarvikkeiden valmistukseen, hedelmä- ja marjavalmisteen valmistukseen, kasvien ja kalan käsittelyyn ja jalostukseen. Opinnoissa painotetaan asiakaspalvelua ja tuotekehittelyä niin, että opiskelijat voivat valmistuttuaan toimia tuotekehitysryhmässä, koska tuotekehittely on merkittävää menestyksen kannalta, jos halutaan menestyä. Elintarviketeknologian opinnoissa on mahdollista tutustua myös esimerkiksi kehittyvään elintarviketekniikkaan funktionaalisten elintarvikkeiden ja luomuelintarvikkeiden valmistuksen muodossa sekä perehtyä erilaisten juomien ja maitovalmisteen valmistukseen että liharuokavalmisteen valmistukseen.

Elintarviketeknologian koulutusohjelman suorittanut opiskelija osaa työskennellä yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa elintarvikkeiden valmistus-, pakkaus- ja varastointitehtävissä sekä pienyrityksissä että suurteollisuudessa muun muassa makeis- ja juomateollisuudessa sekä ruokavalmisteen- ja säilyketeollisuudessa tai elintarvikekaupassa. Elintarvikkeiden valmistajana hän osaa toimia elintarvikkeiden eri valmistusprosesseissa, joissa hän osaa seurata prosessin kulkua ja tehdä tarvittavia säätötoimenpiteitä. (Elintarvikealan perustutkinnon perusteet 2009.)

Leipomoalan koulutusohjelmasta valmistuva leipuri-kondiittori osaa valmistaa erilaisia leipomoeineksiä, kahvi- ja ruokaleipiä sekä konditoriatuotteita kuten leivoksia, kakkuja ja wienerleipiä. Teollisuusleipomossa opiskelija hallitsee valmistusprosessin eri vaiheet raaka-aineiden käsittelemisestä valmiiksi tuotteeksi, joka on valmis pakattavaksi. pienemmissä leipomoissa työskenteleminen on käsityövaltaista tai osittain automatisoitua. opiskele-

minen leipomoalalla on monipuolista ja se sisältää teorialunteja, erilaisia projekteja, työskentelemistä yksikön leipomossa ja myymälässä sekä elintarvikealan yrityksissä.

Ensimmäisenä opiskeluvuotena opiskelijat opiskelevat kaikkiin kolmeen koulutusohjelmaan kuuluvaa elintarviketuotannon perusosaamisen opintokokonaisuutta sekä opettelevat valmistamaan eri elintarvikealojen keskeisimpiä tuotteita. Leipomoalan koulutusalan suorittanut leipuri-kondiittori voi toimia leipuri-kondiittorina pienissä ja keskisuurissa konditori-oissa ja leipomoissa, teollisuusleipomoissa, paistopisteissä, suurtalous- ja ravintola-alan toimipisteissä sekä pitopalveluyrityksissä. Toimiessaan teollisuusleipomossa leipuri-kondiittori osaa tehdä yhteistyötä toisten työntekijöiden kanssa niin, että tuotanto linjalla jatkuu hygieenisesti, joustavasti ja turvallisesti. (Elintarvikealan perustutkinnon perusteet 2009.)

Liha-alan koulutusohjelman tavoitteena on vastata tämän ajan haasteisiin, elintarvikealan kehitystarpeisiin sekä palvella erilaisia elintarvikealan yrityksiä. Liha-alan koulutusohjelmassa painotetaan lihavalmisteiden valmistusta, lihan ja kalan käsittelyä ja jalostusta sekä asiakaspalvelua että tuotekehittelyä painotetaan siten, että opiskelijat valmistuttuaan voisivat toimia tuotekehitysryhmässä, koska tuotekehittely on yksi tärkein avain yrityksen menestymiseen kovassa kilpailussa laadukkaista tuotteista. Liha-alan koulutusohjelman opinnoissa on myös mahdollista tutustua kehittyvään elintarviketekniikkaan funktionaalisten elintarvikkeiden ja luomuelintarvikkeiden valmistuksen muodossa ja perehtyä maitovalmisteiden ja juomien valmistukseen. Liha-alan koulutusohjelman suorittanut lihatuotteiden valmistaja osaa työskennellä lihatuotteiden valmistajana alan tuotantotehtävissä kuten lihanleikkaamoissa, lihavalmistetuotannossa tai teurastamoissa, hän voi myös työskennellä pakkaus- ja varastointitehtävissä pienyrityksissä tai suurteollisuudessa, kuten lihavalmistaja ruokavalmisteteollisuudessa. Lihatuotteiden valmistaja osaa leikata lihaa ja valmistaa siitä erilaisia lihavalmisteita yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa tai toimia teurastamon työtehtävissä. (Elintarvikealan perustutkinnon perusteet 2009.)

2.2.2 Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto

Kokin koulutusohjelman/osaamisalan suorittanut opiskelija osaa toimia ruoanvalmistuksen eri tehtävissä erilaisin liikeideoin ja toiminta-ajatuksin toimivissa ravintoloissa ja julkisen sektorin toimipaikoissa. Kokki tuntee raaka-aineet ja elintarvikkeet, hän osaa valmistaa

maukasta, ravitsevaa ja terveellistä ruokaa koskien myös erityisruokavalioasiakkaita. Kokki asettaa ruoan esille joko annoksittain tai suurelle joukolle kerrallaan. Työskennellessään ruoanvalmistuksen ja asiakaspalvelun tehtävissä hän tekee yhteistyötä toisten työntekijöiden kanssa asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi. Toimii työssään hygieniavaatimusten, asiakkaiden turvallisuuden ja anniskelumääräyksiä mukaisesti ja noudattaa muita alan sopimuksia ja säädöksiä. Ammatillisessa peruskoulutuksessa tulee tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työt vaativat opiskelijalta myönteistä palveluasennetta, ammatin keskeisten taitojen ja tietojen hallintaa ja yhteistyökykyä toimia erilaisten ihmisten kanssa. Kokin koulutusohjelman osaamisen painopisteitä ovat asiakaspalveluosaaminen ja tiimityö- ja yhteistyötaidot. Ruoan valmistustehtävissä korostuvat hygieniosaaminen, vahva ruokatuotantoprosessiosaaminen ja hyvät käden taidot. Kokiksi valmistuneen työpaikkoja voivat olla catering-alan yritykset, henkilöstöravintolat, ravintolat, kahvilat, suurkeittiöt, juhla- ja pitopalveluyritykset sekä matkustaja- ja rahtilaivat. (Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon perusteet 2010.)

Asiakaspalvelun koulutusohjelman/osaamisalan suorittanut tarjoilija osaa työskennellä asiakaspalvelijan eri tehtävissä erilaisin liikeideoin ja toiminta-ajatuksin toimivissa julkisen sektorin toimipaikoissa tai ravintoloissa. Tarjoilija osaa kunnostaa asiakastiloja ja laittaa esille myytäviä tuotteita sekä esitellä, myydä ja tarjoilla asiakkaille palveluja ja tuotteita. Hän osaa palvella yksittäisiä asiakkaita sekä asiakasryhmiä. Tarjoilija tekee yhteistyötä toisten työntekijöiden kanssa asiakkaiden hyvinvoinnin, viihtyvyyden ja turvallisuuden edistämiseksi. Hän osaa toimia työssään hygieniavaatimusten ja kestävän toimintatavan mukaisesti, noudattaa anniskelumääräyksiä sekä muita alan sopimuksia ja säädöksiä. Tarjoilijan työt vaativat ammatin keskeisten taitojen ja tietojen hallintaa, positiivista palveluasennetta ja yhteistyökykyä, osaamisen painopisteitä ovat asiakaspalveluosaaminen sekä tiimityö- ja yhteistyötaidot. Tarjoilijan on oltava työssään kohtelias, myyntihenkkinen, oma-toiminen ja ystävällinen sekä ulkoiselta olemukseltaan huoliteltu ja siisti. Asiakaspalvelun koulutusohjelman suorittaneen tarjoilijan työpaikkoja voivat olla henkilöstöravintolat, ravintolat, kahvilat, liikenneasemat, pikaruoka-, juhlapalvelu- tai matkailuyritykset ja suurta- lousalan toimipaikat. (Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon perusteet 2010.)

2.2.3 Matkailualan perustutkinto

Matkailupalvelujen koulutusohjelman, matkailupalvelujen tuottajan suorittaneella opiskelijalla on monipuolinen näkemys matkailuelinkeinosta, sen rakenteesta sekä matkailijoiden odotuksista ja tarpeista. Matkailupalvelujen tuottajan tutkinnon suorittaneella ovat monipuoliset perusvalmiudet matkailualan eri tehtäviin. Tässä koulutuksessa korostetaan liiketoiminnallista osaamista, ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja, kansainvälisyyttä, kielitaitoa ja toimimista monikulttuurisessa työympäristössä. Matkailupalvelujen tuottajan tutkinnon suorittaneen on osattava toimia asiakaslähtöisesti, joustavasti, ystävällisesti ja luovuutta käyttäen asiakkaiden ja tilanteiden vaatimalla tavalla, hänen tulee myös noudattaa matkailualan kuluttajansuojasäädöksiä ja turvallisuusmääräyksiä. Matkailupalvelujen tuottajan on osattava suunnitella ja toteuttaa matkailijoiden tarpeisiin elämyksiä tuottavia ohjelmalvelukokonaisuuksia, jotka voivat liittyä kulttuuri-, liikunta-, luonto- tai terveysturmatkailuun tai matkailutapahtumiin sekä osattava huolehtia varusteiden, välineiden ja liikuntareittien kunnosta ja turvallisuudesta sekä ympäristön järjestyksestä, siisteydestä ja viihtyisyydestä. Matkailupalvelujen koulutusohjelman, matkailupalvelujen tuottajan, suorittanut voi toimia alihankkijana, työntekijänä tai itsenäisenä yrittäjänä käytännön ohjelma- ja oheispalvelutehtävissä matkailun ohjelmalveluyrityksissä, majoituspalveluyrityksissä tai matkailu- ja lomakeskuksissa. (Matkailualan perustutkinnon perusteet 2000.)

Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen koulutusohjelman, matkailuvirkailijan, suorittaneen henkilön on osattava toimia matkailun myynti- ja neuvontatehtävissä alueellisissa, paikallisissa ja valtakunnallisissa informaatio- ja myyntipalveluorganisaatioissa, hotelleissa, liikenneyrityksissä, matkailukeskuksissa, matkatoimistoissa sekä messu- ja kokouspalveluyrityksissä. Matkailuvirkailijan koulutuksen suorittanut osaa esitellä, myydä sekä varata asiakkaille erilaisia matkakokonaisuuksia sekä koti- ja ulkomaisia valmismatkoja oheispalveluineen. Matkailuvirkailijan koulutuksen painoalueita ovat kielten ja eri kulttuurien tuntemus, varausjärjestelmien hallinta ja kotimaan ja ulkomaiden matkailun tuoteosaaminen. Matkailualan on mielenkiintoinen, moni-ilmeinen ja nopeasti kasvava ala, jolla tarvitaan aktiivisia, iloisia, joustavia, oma-aloitteisia, positiivisia, ulospäin suuntautuneita, stressinsietokykyisiä sekä työtä pelkäämättömiä henkilöitä. (Matkailualan perustutkinnon perusteet 2000.)

3 MYYMÄLÄ OPPIPUOTI

Myymälä Oppipuoti, joka on perustettu 1972, on Myllytullin yksikössä sijaitseva myymälä, jonne palvelualan opiskelijat valmistavat tuotteita. Näin myymälä palvelee oppimista ja oppimisen ohjausta sillä opiskelijoiden opetus pystytään järjestämään konkreettisesti. Opiskelijat näkevät, miten heidän valmistamansa tuotteet menevät myyntiin oikeaan myymälään oikeille asiakkaille. Myymälän tarkoituksena ei ole tavoitella liikevoittoa, vaan sen ensisijainen tavoite on olla hyvä oppimisympäristö. Myymälän toiminnalla pyritään kattamaan valmistettavien tuotteiden valmistamiseen käytetyt raaka-aineet ja materiaalikulut.

Taloudellisesti myymälän toiminta on merkittävää, sillä vuonna 2012 liikevaihto oli 369 914 euroa. Myymälässä käy viikossa 1000–1200 asiakasta viikossa, myymälän tarkoituksena ei ole kilpailla muiden elintarvikealan yritysten kanssa vaan ainoastaan mahdollistaa opiskelijoille käytäntöpainotteinen opetus. Oppipuoti tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden ostaa opiskelijoiden valmistamia tuotteita edulliseen hintaan. Myymälän tuotevalikoimaan kuuluu päivittäin valmistettavia leipomo- ja konditoriatuotteita, liha- ja kalatuotteita, salaatteja sekä valmisruokia. Myymälään valmistettavat kylmäsäilytystä vaativat tuotteet ovat esillä kylmätiskillä, josta asiakkaat voivat valita ja ostaa tuotteita itsepalveluperiaatteella. Myymälästä voi ostaa myös lämmintä lounasruokaa mukaan. Lämpötiskiinkin valmistettu lounasruoka myydään asiakkaille palvelutiskistä, jolloin myymälähenkilökunta pakkaa lämpimän ruoan asiakkaalle mukaan, asiakkaan valitsemaan pakkausrasiaan. Irto-myynnissä on opiskelijoiden valmistamia leivonnaisia, niille ja muille pakatuille leivonnaisille on omat hyllyt ja kylmäsäilytystä vaativat leipomo- ja konditoriatuotteet ovat kylmätiskillä myynnissä. Myymälässä voi maksaa käteisellä ja sen lisäksi käyvät yleisimmät maksukortit.

3.1 Myymälän aukioloajat ja sijainti

Myymälä Oppipuoti on avoinna maanantaisin klo 11.00 – 16.30, tiistaista torstaihin klo 9.00 – 16.30 ja perjantaisin klo 9.00 – 15.30. Oulun seudun ammattiopiston, Myllytullin yksikkö sijaitsee ihan Oulun kaupungin keskustassa, ja myymälä toimii oppilaitoksen tiloissa. Myymälän sijainti on hyvä, mutta koska myymälä sijaitsee Myllytullin yksikön sisäpihalla, on sinne huono näkyvyys kadulta. Myymälän tunnettavuus on hyvä, joten asiak-

kaita riittää. Pysäköintipaikkoja asiakkaiden autoille on muutama, mutta suurin osa asiakkaista on lähistöllä asuvia henkilöitä, jotka pääsevät myymälään ostoksille kävellen tai pyöräillen.

3.2 Myymälän henkilökunta ja asiakkaat

Myymälä Oppipuodissa työskentelee vakituisesti kaksi henkilöä, joista toinen toimii myymälänhoitajana. Heidän lisäksi palvelualueen opiskelijat suorittavat myymälässä opintoihin kuuluvia eripituisia jaksoja. Myymälän palveluja käyttävät asiakkaat ovat pääasiassa lähistöllä asuvia vanhuksia, yksin asuvia henkilöitä, ammattiopiston sekä ammattikorkeakoulun henkilökuntaa ja jonkin verran myös opiskelijoita.

3.3 Myymälään valmistettavat tuotteet

Myymälä Oppipuotiin valmistetaan tuotteita eri palvelualueiden opetussuunnitelmien mukaan suunniteltujen lukujaksosuunnitelmien opetuksen mukaisesti. Myymälään tulee tuotteita kaikkiaan yhteensä yhdeksältä opetuskeittiöltä ja työsalista. Näiden lisäksi tuotteita tulee jonkin verran myyntiin henkilöstöravintola Nissestä, opiskelijaravintola Kisällistä sekä opetusravintola Oparista.

Tuotteita myymälään valmistetaan opetettavien opintojaksojen sisältöjen mukaan, ja eri jaksoilla myynnissä olevat tuotteet saattavat olla hyvinkin erilaisia. Tuotteiden menekki riippuu siitä, mitä ne ovat. Osa tuotteista on hyvin suosittuja ja toiset vähemmän suosittuja, kuten esimerkiksi kanaviillockki, tilliliha ja majoneesipohjaiset salaatit. Lämpötiskissä myynnissä oleva lounasruoka on erittäin suosittua, samoin erilaiset leipomo- ja konditoriatuotteet.

Myymälässä myydään myös leivonnaisia, jotka tulevat raakapakasteina ulkopuoliselta leipomolta. Niillä pyritään saamaan täydennystä myymälään silloin, kun omista opetuskeittiöistä ei tule leivonnaisia tarpeeksi paljon myyntiin. Näitä tuotteita paistavat myyntiin myymälähenkilökunta sekä myymälässä opiskelemissa olevat opiskelijat. Myymälän kautta hoidetaan jonkin verran asiakastilauksia, talon sisäisiin tilauksiin, joita ovat esimerkiksi

erilaiset kahvivilaisuudet, valmistetaan tuotteet leipomo-konditoriassa ja jonkin verran otetaan myös muita tilauksia vastaan, sen mukaan miten niitä pystytään opetuksen puitteissa toteuttamaan. Ulkopuolisille asiakkaille varsinkin leipomo-konditoria tuotteiden tilausmyyntiä on jouduttu rajoittamaan, koska kysyntää olisi enemmän kuin mitä on mahdollista toteuttaa. Sesonki- ja kausiajankohtina pyritään valmistautumaan näihin ajankohtiin mahdollisimman hyvin ja ajoissa ennakoiden, esimerkiksi äitien- ja isänpäivät, pääsiäinen ja joulukuukuu.

4 PAKKAUSMERKINNÄT

Pakkausmerkintävaatimukset, jotka koskevat kaikkia elintarvikkeita, on esitetty kauppa- ja teollisuusministeriön asetuksessa elintarvikkeiden pakkausmerkinnöistä (1084/2004, muutokset 724/2007 ja 1224/2007). Pakkausmerkintöjä koskevien säännösten tarkoituksena on kuluttajan suojaaminen sekä valistaminen taloudellisilta tappioilta ja terveysvaaroilta. Pakkausmerkintöjen tulee antaa kuluttajalle riittävästi tietoa tuotteista, jotta kuluttaja pystyisi tekemään ostotilanteessa tietoisia valintoja ja valitsemaan itselleen soveltuvia tuotteita. Tämä edellyttää sitä, että pakkausmerkinnät ovat niin selkeät, että normaalin näkökyvyn omaava henkilö pystyy lukemaan niitä vaivatta ja ilman apuvälineitä samalla tavalla kuin hän lukisi kirjaa tai sanomalehteä. Pakollisia pakkausmerkintöjä, jotka pitää olla pakkauksessa, ovat:

1. Elintarvikkeen nimi,
2. Ainesosaluettelo, tarvittaessa tiettyjen ainesosien määrä,
3. Sisällön määrä,
4. Viimeinen käyttöajankohta tai vähimmäissäilyvyysaika,
5. Valmistajan, pakkaajan tai EU:ssa toimivan myyjän nimi, toiminimi, aputoiminimi sekä osoitetiedot,
6. Alkuperämaa, silloin jos sen puuttuminen voi johtaa ostajaa harhaan,
7. Elintarvike-erän tunnus,
8. Elintarvikkeen säilytysohje tarvittaessa,
9. Elintarvikkeen käyttöohje tarvittaessa,
10. Varoitusmerkintä tarvittaessa
11. Elintarvikkeen alkoholipitoisuus, jos se on nestemäisessä elintarvikkeessa yli 1,2 tilavuusprosenttia ja kiinteässä elintarvikkeessa jos se on enemmän kuin 1,8 painoprosenttia. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2013.)

4.1 Pakkausmerkintöjen oikeellisuus, selvyys ja havaittavuus

Pakkauksissa olevat pakkausmerkinnät eivät saa johtaa ostajaa harhaan elintarvikkeen alkuperän, koostumuksen, luonteen, määrän, ominaisuuksien, valmistus- tai tuotantomenetelmän tai muun vastaavan seikan suhteen. Pakkausmerkinnöissä ei saa ilmoittaa elintar-

vikkeellä olevan sellaisia ominaisuuksia tai vaikutuksia, joita sillä ei ole tai joiden suhteen elintarvike ei poikkea muista vastaavista elintarvikkeista. Pakkausmerkintöjen on oltava helposti havaittavia, helposti luettavia, niitä ei saa peittää, katkaista tai hämärtää millään muulla kirjallisella tai kuvallisella esityksellä, niiden pitää olla pysyvällä tavalla tehtyjä, riittävän isokokoisin kirjaimin tehtyjä sekä ymmärrettäviä. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2013.)

4.2 Tuotteiden valmistaminen ja pakkaaminen myymälä Oppipuotiin

Opiskelijat valmistavat opetuskeittiöissä ja työsaleissa erilaisia elintarvikkeita myyntiin myymälä Oppipuotiin koulutusohjelman eri opintojaksojen sisällöstä määräytyvillä opinnoilla. Opiskelijat valmistavat valmisruokia, lihajalosteita, salaatteja, jälkiruokia sekä leipomo- ja konditoriatuotteita. Tuotteiden valmistus alkaa opettajan pitämällä ohjetunnilla, jonka alussa käydään valmistettavan tuotteen ohje läpi; raaka-aineet, valmistustapa, mitä työmenetelmiä käytetään ja mitä työvälineitä, koneita ja laitteita tarvitaan tuotteen valmistukseen. Tämän jälkeen opiskelijat keräävät tarvittavat raaka-aineet kylmiöistä ja varastoista kärryille työergonomiaa noudattaen tai hakevat elintarvikevarastonhoitajan valmiiksi kärrylle keräämät raaka-aineet työtilaan.

Työtilat, joissa opiskelijat työskentelevät vaihtelevat koon, tarkoituksen (leipomotilat, konditoriatilat, lihaleikkaamo), koneiden ja laitteiden osalta. Näin opiskelijat saavat monipuolisesti opetusta eri työtiloissa ja oppivat käyttämään erilaisia koneita ja laitteita. Opiskelijat työskentelevät yksin, pareina tai ryhminä. Raaka-aineiden noutamisen jälkeen opiskelijat punnitsevat ja mittaavat tarvittavat raaka-aineet annetun ohjeen mukaisesti. Elintarvikkeiden valmistamisessa noudatetaan elintarvikelainsäädännössä määrättyjä hygieniasääntöjä. Tuotteita valmistettaessa on erittäin tärkeää noudattaa hyvää henkilökohtaista hygieniää ja työskentelyhygieniää, jotta valmistettavat tuotteet ovat asiakkaille turvallisia ja näin varmistetaan myös tuotteiden laadukkuus ja tasalaatuisuus. Valmistettavia tuotteita arvioidaan aistinvaraisesti koko valmistusprosessin ajan. Tuotteen valmistusprosessin jälkeen ennen pakkaamista jäädyttämistä tarvitsevat tuotteet jäädytetään ohjeiden mukaisesti niille sopivaan lämpötilaan, joko jäädytyskaapissa tai kylmiössä.

Oppilaitoksen eri opetuskeittiöillä sekä työsaleissa on käytössä erilaisia pakkauskoneita ja osa valmistettavista tuotteista pakataan käsin muovikäsineitä käyttäen ja huolellista hygieniää noudattaen. Tuotteiden pakkaaminen ja pakkaustapa valitaan aina pakattavan tuotteen mukaan, ja käytössä on paljon ja monenlaisia pakkaukseen tarkoitettuja rasioita, leivoslaatikoita ja pusseja. Oppilaitoksessa on kaksi pakkausvarastoa eri paikassa opetuskeittiöiden ja työsalien sijainnista johtuen sekä käsivarastot opetuskeittiöiden pakkauspisteissä. Tuotteiden pakkaaminen tapahtuu pakkaamiselle varatussa pakkauspisteessä opetuskeittiöillä ja työsaleissa, osa leipomotuotteista viedään tarjottimilla tai koreissa suoraan irtomyyntiin myymälään, jolloin asiakas itse ottaa pussiin tarvitseman määrän tuotetta, esimerkiksi pasteijoita, piirakoita ja pullia, sekä punnitsee tuotteet ja laittaa tarran pussin päälle. Suurin osa tuotteista kuitenkin toimitetaan myymälään valmiiksi pakattuina ja etiketöityinä.

Valmistettaviin tuotteisiin tehdään tuote- eli pakkausseloste, joka kirjoitetaan punnitsevalla etikettikoneella tarrapohjaiselle etiketille, joka kiinnitetään pakkaukseen. Punnitsevalla etikettikoneella tuoteselosteen tekeminen tarkoittaa sitä, että valmistettavan tuotteen etikettiin tulee samalla sen painon mukainen hinta, ja pakkauksen paino on taarattu pois. Tuoteselosteessa eli etiketissä täytyy olla elintarvikelainsäädännössä pakkausselosteille vaaditut lainmukaiset merkinnät. Palvelualan opiskelijoille opetetaan punnitsevan etikettikoneen käyttö ja tuoteselosteiden tekeminen heti ensimmäisenä opiskeluvuotena ensimmäisen jakson aikana.

Opiskelijat jaetaan työtunneilla erilaisiin ryhmiin, joilla on kiertävät lopputyöt eli vastuualueet, ja yksi lopputyö ryhmistä on pakkaajat, joiden lopputyönä on valmistettavien tuotteiden pakkaaminen ja etiketöinti. Punnitseville etikettikoneille opiskelijat kirjoittavat valmistetun tuotteen tuotetiedot, huolehtivat tuotteiden pakkaamisesta sekä tuotteiden kuljetamisesta myymälä Oppipuotiin niille tarkoitetuille paikoille. Punnitseville etikettikoneille kirjoitetut tuotetiedot tallennetaan valmistettavien tuotteiden mukaan ryhmittäin ja siitä otetaan koe tuoteseloste, joka kiinnitetään vihkoon ja siihen laitetaan numero, jolloin tämä tuote on helppo löytää vihkon avulla kun sitä valmistetaan uudestaan. Tuote löytyy myös helposti etikettikoneelta, koska siinä on sellainen toiminto, jolla voi selata sinne syötettyjä tuoteselosteiden tietoja. Tuoteselosteita voidaan joutua muuttamaan ja muokkaamaan, jos valmistettavan tuotteen ohje poikkeaa aikaisemmin tallennetusta versiosta, mutta se on helppo muokata koneelle uudestaan.

Haastetta lisää se, että opintojaksojen vaihtuessa vaihtuvat myös valmistettavat tuotteet ja opetuskeittiöillä ja työsaleissa voi olla viikon aikana monilla eri opetusryhmillä opetusta, ja kaikki ryhmät käyttävät samaa etikettikonetta. Joillakin opintojaksoilla opiskelijat suunnittelevat ja toteuttavat itse omia harjoitustöinä valmistettavia tuotteita ja myös niihin pitää tehdä tuoteselosteet. Nämä kaikki asiat vaikuttavat siihen, että näillä etikettikoneilla on sa- toja erilaisia tuoteselosteita ja niitä tehdään lisää ja niitä täytyy muunnella päivittäin ja vii- koittain.

Tuoteselosteiden tekemiseen pitää varata riittävästi aikaa pakkaajille, jotta opiskelijat ehti- vät kirjoittaa tuoteselosteet sekä kiinnittää ne pakattuihin tuotteisiin. Myllytullin yksikössä on käytettävissä oppilaitoksen omalla logolla oleva etikettimalli, jossa on riittävästi tilaa ainesosaluettelolle, painolle ja tuotteen hinnalle sekä päiväysmerkinnöille. Valmistettujen tuotteiden pakkauksiin tuleva hinta syötetään etikettikoneeseen tuoteselostetta kirjoitettaes- sa.

Oppilaitoksessa on käytössä yhtenäinen, kerran vuodessa päivitettävä hinnasto, johon tuot- teet on ryhmitelty tuoteryhmittäin. Valmistetun tuotteen hinta määräytyy hinnastossa ole- van hinnan perusteella, mikä tarkoittaa sitä, että opiskelija etsii tuotteen hinnan hinnastosta tai epäselvissä tapauksissa opettajan opastuksella. Joillakin tuotteilla on päivän hinta esi- merkiksi kalatuotteilla, mikä johtuu raaka-aineen kausiluontoisuudesta johtuvasta hinnan vaihtelusta tai tuotteen hinta voi olla alhaisempi kuin mitä hinnastossa mainitaan, jolloin tuotteen hintaan on vaikuttanut sen laatu. Tuotteiden laatu saattaa joskus vaihdella johtuen eritasoisista opiskelijoista, ja ensimmäisen vuoden opiskelijat ovat vasta opintiensä alku- taipaleella.

Pakkaajien työtehtäviin kuuluu tuotteiden valmistuksen, pakkaamisen ja etiketöinnin lisäk- si myös tuotteiden kuljettaminen myymälään ja niiden esille laittaminen kylmätiskeihin tai muille hyllyille valmistettavan tuotteen säilytystavasta riippuen.

Kun valmistettavat tuotteet on pakattu ja etiketöity, ne laitetaan kuljetuskärrylle niin, ettei- vät ne tipahda kärrystä. Osa opetuskeittiöistä sijaitsee kaukana myymälästä, jolloin tuottei- den kuljettaminen on hankalaa monien ovien, kynnysten, käytävien ja portaikkojen vuoksi. Myymälässä on lisätty hyllytilaa tuotteille, mutta siitä huolimatta välillä tuntuu, että hylly-

tilaa on liian vähän tuotevalikoimaan nähden, ja lähes jokaiselle tuoteryhmälle on varattu omat tuotepaikkansa. Tämä helpottaa myös asiakkaita, sillä myymälä on suhteellisen pieni, kun ottaa huomioon vielä sen, että siellä käy päivässä keskimäärin 200 asiakasta. Asiakkaat ovat oppineet mistä mikäkin tuote löytyy, mikä helpottaa ja nopeuttaa myymälän henkilökuntaa.

Opiskelijoiden tuodessa tuotteita myyntiin heidän tulee huomioida tuotteiden myyntipäiväykset hyllyttäessään tuotteita esille, jos hyllyt ovat täynnä aiemmin valmistetuista tuotteista, pitää heidän viedä uudet tuotteet myymälän kylmiöihin tarvittaessa. Pääsääntöisesti kaikkien myytävien tuotteiden tulisi olla esillä, koska myymälähenkilökunta ei aina ehdi hakea niitä kylmiöistä ja asiakkailla pitää olla valinnanvaraa heidän tehdessään ostoksia.

Pakkaajien tuodessa ja hyllyttäessä tuotteita he palvelevat samalla myymälässä asioivia asiakkaita, sillä asiakkaat saattavat kysyä opiskelijoilta tietoja valmistetuista tuotteista. Opiskelijoille on tärkeää painottaa myös asiakaspalvelun merkitystä ja asiakkaan kohtaamista. Monesti opiskelijoiden tuodessa leipomotuotteita ovat asiakkaat jo valmiiksi odottamassa tuotteita pussit käsissään ja tuotteita ostetaan monesti jo suoraan kuljetuskärrystä.

Elintarvikepuolella on erilaiset etikettikoneet kuin opetuskeittiöillä horaca-alan opiskelijoilla, ja eri palvelualojen opiskelijat pakkaavat ja etiketoivat tuotteita eri tavalla, mikä näkyy ottamissani kuvissa hyvin (LIITE 1). Tällöin myymälästä tulee hieman sekava vaikutelma kun tuotteita on pakattu ja etiketöity eri tavoin. Tuoteselosteet saattavat olla puutteellisia, jolloin myymälähenkilökunnan ja opiskelijoiden täytyy selvittää mitä tuote sisältää. Tämä vie aikaa ja jonot kasvavat, hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös se, että tuotteet ovat tasalaatuisia, hyvin pakattuja sekä tuoteselosteet asiakkaita palvelevia; niitä on helppo lukea ja teksti on tarpeeksi isolla fontilla ja selkeää.

5 TUTKIMUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tämän tutkimuksen tavoitteena minulla oli kerätä asiakkailta palautetta myymälä Oppipuodissa myynnissä olevien tuotteiden pakkauksista sekä saada asiakkailta palautetta, kehittämistä- ja parannusehdotuksia, joiden pohjalta voitaisiin kehittää myymälän pakkausten tasalaatuisuutta sekä yhdenmukaistaa pakkausmateriaalien käyttämistä riippumatta siitä, ketkä opiskelijat tuotteita valmistavat ja missä tiloissa. Näin myymälään saataisiin enemmän oikea kuva oikeasta myymälästä, jossa tuotteet ovat myyvästi esillä ja hyvin pakattuna. Opinnäytetyöni on toiminnallinen tutkimus, jonka toteuttamiseen tein myymälän asiakkaille asiakastyytyväisyyslomakkeen, jonka avulla sain arvokasta tietoa, kuinka myymälä Oppipuodin toimintaa voidaan kehittää valmistettavien tuotteiden pakkauksien ja niihin tehtävien tuoteselosteiden osalta.

5.1 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakaspalvelun tyytyväisyyden tutkimukseen on olemassa selkeä ja yksinkertainen tapa; asiakkailta tulisi kysyä sitä, että miltä heistä tuntuu. Asiakaskyselyn tulisi olla säännöllistä, jotta edistymistä ja muutoksia pystyttäisiin seuraamaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksen onnistumisen kannalta yksi tärkeimpiä asioita on hyvän kyselylomakkeen laatiminen. Hyvän kyselylomakkeen tavoitteena on pyrkiä ohjaamaan asiakkaan ajatuksia mahdollisimman tehokkaasti, eikä kysyä heiltä sellaisia asioita, joita he eivät ole koskaan ajatelleet tai joista he eivät ole kiinnostuneita. (Horovitz 1992, 103.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen asiakastyytyväisyystutkimusten avulla on yksi keino saada selville se, että mitkä ovat niitä tekijöitä, jotka organisaation toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä. Tämänhetkisen tyytyväisyyden tason mittaamisen tavoitteena on selvittää organisaation suoriutumisen taso asiakastyytyväisyyden tuottamisessa. Kun asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu ja mitattu, voidaan tulosten avulla nähdä ja selvittää, minkälaisia toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on näiden toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys. Mittauksia tulisi suorittaa aina tietyin väliajoin, jotta nähtäisiin miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet. (Ylikoski 1999, 156)

Ylikosken mukaan tarjottavat palvelut ovat keskenään hyvinkin erilaisia, minkä takia tarvitaan myös toimialakohtaisia tutkimuksia. Esimerkiksi ravintolapalveluissa asiakastyytyväisyys koostuu erilaisista asioista kuin terveydenhoitoalanpalveluissa, ja lisäksi tarvitaan myös organisaatiokohtaisia tutkimuksia. Organisaatiotutkimusten avulla saadaan selville se, miten hyvin organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden aikaansaamisessa. Tyytyväisyysseuranta itsessään ei riitä vaan sen lisäksi tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. Organisaation aito kiinnostus asiakkaiden mielipiteistä lisää asiakkaiden odotuksia, sillä asiakkaat odottavat, että selvitykset ja tutkimukset saavat aikaan toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palveluiden paranemisenä. (Ylikoski 199, 149–150.)

Ylikosken (1999) mielestä jokaisella organisaatiolla on joku käsitys siitä, ovatko heidän asiakkaansa tyytyväisiä. Organisaation johdolla kuin myös asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevilla henkilöillä on omat näkemyksensä asiakkaiden tyytyväisyydestä. Asiakkaiden tekemistä valituksista saadaan tietoa siitä, mihin asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä, ja kaikki tämä tieto on arvokasta, mutta se ei kerro riittävän kattavasti itse asiakkaiden mielipidettä. Tämän lisäksi tarvitaan asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmää. Suoraa palautetta kerätessä asiakkaita pyydetään kertomaan palautetta omin sanoin ja usein välittömästi palvelutilanteessa, palveluorganisaatiossa tätä palautetta on suhteellisen helppo saada, jos sitä halutaan. (Ylikoski 1999, 151–155.)

Asiakkaiden antama suora palaute ja erilaiset asiakastyytyväisyystutkimukset tukevat toisiaan. Näistä saatavia tietoja yhdistelemällä asiakastyytyväisyydestä saadaan monipuolinen kokonaiskuva ja tutkimuksen rooli asiakastyytyväisyyden seurannassa on keskeistä. Laatu on yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä, ja sen takia asiakastyytyväisyysmittaus tuottaa tietoa myös palvelun laadusta. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla pyritään asiakastyytyväisyyden parantamiseen sekä seuraamaan, miten toimenpiteet vaikuttavat (Ylikoski 1999, 155–156.)

5.2 Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen laatiminen

Kun asiakkaille tärkeät tyytyväisyystekijät on saatu selville, ryhdytään laatimaan kyselylomaketta. Kyselylomaketta käytetään asiakastyytyväisyyden kvantitatiiviseen mittaamiseen, jolloin saadaan käsitys asiakastyytyväisyyden määrästä ja kvalitatiiviset tutkimukset tuovat esille laadullista tietoa. Kyselylomakkeen käyttäminen asiakastyytyväisyyden mittaamisessa on tärkeää, jotta kaikilta vastaajilta kysyttäisiin samat kysymykset yhteneväisellä tavalla. (Ylikoski 1999, 160.)

5.3 Kyselyn toteuttaminen

Suoritin asiakastyytyväisyystutkimuksen OSAO:ssa, Myllytullin yksikössä toimivalle myymälä Oppipuodille 18.3.2013–5.4.2013 välisenä aikana. Laadin kyselylomakkeen ja lähetin sen opinnäytetyöni ohjaajalle Sirpa Soukalle, palvelualan koulutusjohtaja Raija Lehtoselle, myymälänhoitaja Petri Väisäselle ja elintarvikealan opettaja Osmo Korhoselle hyväksyttäväksi ja kommentoitavaksi. Hyväksynnän saatuani tulostin kaksipuoleisia kyselylomakkeita 60 kappaletta ja tavoitteena minulla oli saada 30 kappaletta täytettyjä lomakkeita takaisin, koska myymälä on pieni ja lomakkeet sekä palautuslaatikko olivat tuulikaapissa myymälän ahtaudesta johtuen. Joten ajattelin, että moni saattaisi jättää vastaamatta kyselyyn. Tein kyselylle myös saatekirjeen (LIITE 2), joka laitettiin esille seinälle palautelaatikon läheisyyteen. Kyselylomakkeeseen (LIITE 3) tein ”porkkanaksi” vielä arvontasuuden, jossa kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin täytekakku. Vein kyselylomakkeet ja saatekirjeen myymälään ja kävin sen vielä läpi myymälänhoitajan kanssa ja sovimme käytännön järjestelyistä arvonnasta ja kakun valmistamisen ja toimittamisen suhteen. Koska he kokivat tämän kyselyn myymälän toiminnan kehittämisen kannalta heille hyödyksi, myymälänhoitaja sopi konditoriapuolen opettajan kanssa, että he valmistavat täytekakun ja suorittavat arvonnasta.

Kysely oli ilmeisesti asiakkaille tarpeellinen, sillä kaikki lomakkeet täytettiin jo kuudessa päivässä. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden mielipiteet olivat aika yhtenäisiä ja sain todella paljon vastauksia pakkausten kehittämiseen.

Tein kyselylomakkeesta selkeän ja helposti vastattavan, jotta kyselyyn vastaamiseen ei mene aikaa paljon. Lomakkeessani oli kahdeksan kysymystä, joista seitsemän oli monivalintakysymyksiä, joihin olin laittanut eri vaihtoehtoja tarjolle ja viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon asiakkaat saivat kirjoittaa kehittämisehdotuksia pakkausten ja pakkausmerkintöjen suhteen.

Kyselylomakkeessa on lyhyt johdanto aiheeseen, jossa toivon asiakkaiden vastaavan kysymyksiin, jotta myymälän palveluja ja tuotteita voidaan kehittää jatkossakin. Seuraavana lomakkeessa on taustatietokysymyksiä, joissa kysyn asiakkaan sukupuolta, ikää, kuinka usein hän käy asiakkaana myymälässä sekä mistä hän on saanut tietoa myymälästä. Näistä kysymyksistä ainoastaan neljännessä kysymyksessä on myös yksi vaihtoehto, jossa voi kirjoittaa vastauksen viivalle. Muuten näihin kolmeen ensimmäiseen kysymykseen vastataan rastittamalla oikea vaihtoehto.

Asiakkaiden taustatiedot selvitettyäni selvitän asiakkaiden mielipiteitä myymälässä myynnissä olevien tuotteiden pakkauksista. Olen esittänyt erilaisia väittämiä, joihin asiakas voi vastata rastittamalla omaa mielipidettään vastaavan vaihtoehdon ja lisäksi yhdessä kysymyksessä on mahdollisuus antaa lisätietoa kirjoittamalla viivalle. Viimeisenä kysymyksenä on avoin kysymys, jotta saisin asiakkailta tietoa pakkauksiin liittyvistä kehittämis- tai parannusehdotuksista. Tämän jälkeen kiitän asiakkaita antamistaan vastauksista sekä kerron vastanneiden kesken arvottavasta täytekakusta.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää myymälä Oppipuodin asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä myymälässä myytävien tuotteiden pakkauskokoihin, niiden avattavuuteen sekä pakkausmerkintöihin.

Kaikki asiakkaat kysymykseen vastaajien sukupuolesta, 60 vastaajasta 50 oli naisia ja kymmenen oli miehiä. Ikäjakauma jakaantui niin, että vastaajista 8 % oli alle 20- vuotiaita, 10 % oli 20 - 30 –vuotiaita, samoin 31 - 40-vuotiaita ja 14 % vastaajista oli 41- 50- vuotiaita. Vastaajista 23 % oli 51 - 60 – vuotiaita. Eniten oli yli 60 -vuotiaita, heitä oli 35 %. (TAULUKKO 1.)

TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden ikäjakauma

Ikäryhmä	Osuus vastaajista %
alle 20 v	8
20 – 30 v	10
31 – 40 v	10
41 – 50 v	14
51 – 60 v	23
yli 60 v	35

Myymälässä käytävien käyntikertojen jakautuminen, jakautui niin, että kerran viikossa kävijöitä oli 10 asiakasta, 2-3 kertaa käyviä oli 24 asiakasta, 4-5 kertaa käyviä asiakkaita oli 13, kerran kuukaudessa käyviä asiakkaita oli kuusi ja harvemmin käyviä neljä asiakasta. (TAULUKKO 2.)

TAULUKKO 2. Myymälässä käytävien käyntikertojen jakautuminen

Käyntikerrat myymälässä	Asiakkaiden lukumäärä
1 / viikko	10
2 – 3 / viikko	24
4 – 5 / viikko	13
1 / kk	6
< 1 / kk	4

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin tiedon saantia myymälästä. Ainoastaan yksi asiakas oli löytänyt myymälän esitteestä. Internetistä, ystävilta, tuttavilta ja sukulaisilta tiedon olivat saaneet 31 asiakasta ja muulla tavalla 27 asiakasta. Näitä muita tapoja olivat:

- opiskelupaikka, kansainvälinen lukio vieressä,
- työpaikka,
- entinen opiskelija,
- oma tieto menneiltä vuosilta,
- itse huomasi ohi ajaessa,
- työkaverit kertoneet,
- käymällä itse paikan päällä,
- eksyin ensimmäisen kerran ihan vahingossa,
- itse löytänyt, kävellyt ohi,
- olen käynyt niin kauan, etten muista,
- ”ohikulkenut” useasti,
- olen tiennyt alusta asti, koska koulukaverini asui aikoinaan ko. ammattikoulun alueella,
- olen ikäni asunut vieressä,
- sattuma, muutin naapuriin,
- mainokset muiden palveluiden mukana.

Nämä olivat suoria vastauksia lomakkeesta.

Viidennessä kysymyksessä kysyin asiakkailta heidän mielipidettään pakattujen tuotteiden pakkauskoosta. Suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että ne ovat sopivia eli 52 asiakasta 60 oli sitä mieltä. Kuuden asiakkaan mielestä ne olivat liian isoja ja kahden asiakkaan mielestä liian pieniä.

Kuudennessa kysymyksessä kysyin asiakkailta, millaisia pakkaukset ovat heidän mielestään avata? Tähän kysymykseen vastasi 57 asiakasta 60 asiakkaasta. 37 asiakkaasta pakkauksia on suhteellisen helppo avata, 16 asiakkaasta pakkaukset ovat helposti avattavia ja neljän asiakkaan mielestä pakkauksia on vaikea avata. Nämä neljä asiakasta olivat perustelleet vastauksiin seuraavin tavoin: ”kelmupaketeista on vaikea saada muovikantta irti”, ”pienet pyöreät rasiat esimerkiksi etiketin vuoksi on työläitä avata. Hedelmäsalaatti pakkaukset helposti vuotavat ja tuhrivat esim. repun”, ”minulla on huonot käsivoimat” ja ”kelmu on niin tiukka, kannelliset vuotaa, ois kehitettävää”.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyin asiakkaiden mielipidettä pakkausmerkinnöistä. Tähän kysymykseen olivat kaikki vastanneet. Suurimman osan mielestä ne olivat selkeitä ja helppolukuisia, 34 asiakasta oli tätä mieltä, 13 asiakkaan mielestä pakkausmerkinnät ovat liian pienellä tekstillä ja niistä on vaikea saada selvää ja 13 asiakkaan mielestä pakkaukset ovat liian vaihtelevin tavoin merkittyjä. Lomakkeen viereen oli kaksi asiakasta lisännyt merkinnät; ”osa kirjoitettu käsin ja osa koneella” ja toinen asiakas oli kirjoittanut, että ”toisista tuotteista on puuttunut seloste kokonaan”.

Viimeisessä kysymyksessä kysyin asiakkailta, että mitä kehitettävää heidän mielestään olisi pakkauksissa ja pakkausmerkinnöissä? Asiakkaat vastasivat näin:

- lisää pakkauksia, joita on helppo kuljettaa (esim. repussa)
- kaikista tuotteista pitää löytyä sisältö: ainesosat
- lämminruokien pakkaus toisinaan aika tiukka avattava. Liimautuuko prässätessä liian tiukkaan?
- voisi lukea selvemmin ”maidoton”, ”gluteeniton”, ”laktoositon”
- osa kirjoitettu käsin ja osa koneella
- hieman liian pientä tekstiä

- umpiopakatut hieman hankala avata, mutta pysyvät kyllä kiinni. Täällä on mukava käydä, yleensä tuotteet ovat hyviä ja palvelu ystävällistä.
- en osaa sanoa uudistuksia, olen tyytyväinen
- ovat hyviä ☺
- hieman isompi teksti
- kaikkiin tuotteisiin pakkausmerkinnät
- selkeästi mitä myydään
- voisi mainita sisältääkö laktoosia, nyt ei tiskillä tiedetty sisältääkö
- joskus ei ole liitetty kunnolla, ohutta muovia, että vuotaa, voi päivämäärä olla suuremmalla tekstillä
- tosi hyviä
- hyvät nykyisellään
- kannessa pitäisi muovin mennä jostain kohdin ohi reunan, jotta olisi helpompi avata rasiat
- laktoosittomia tuotteita toivoisin enemmän ja selkeitä merkintöjä onko vähälaktoosisia, muuta: ovatko vihannekset luomutuotteita? Pst. työntekijät ovat vaihtuneet, mutta palvelu pelaa hyvin, kiitos!
- muuten pakkaukset ovat ok mutta etiketit vaativat vähän kehittelyä
- luomun ja kasvituotteet voisi merkitä paremmin
- erikoisruokavaliot huomioida mm. diabetes, laktoositon, maidoton. Selkeämmin erikoisvalmisteiden merkinnät.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää, ovatko asiakkaat tyytyväisiä nykyisiin tuotteiden pakkauksiin ja pakkausmerkintöihin. Kyselyssä tuli hyvin ilmi se, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä pakkausten pakkauskokoihin mutta kehitettävää olisi juuri pakkausten yhdenmukaisessa käyttämisessä sekä pakkausmerkinnöissä. Monet tuotteista on pakattu epäkäytännöllisiin pakkauksiin, jolloin pakkaukset vuotavat ja ne ovat epäsoivia tuotteisiin nähden, esimerkiksi keitot ja kiisselit, jotka on pakattu rasiaan, johon laitetaan kansi päälle. Tällöin kansi helposti aukeaa ja sisältö leviää asiakkaan laukkuun. Monesti jo ostovaiheessa asiakkaat ilmaisevat tämän asian myymän henkilökunnalle, jolloin tämä aiheuttaa heille ylimääräistä lisätyötä, kun he joutuvat korjaamaan pakkauksia. Pakkausmerkintöjä joutuu tarkistelemaan koska niitä on monenlaisia ja niissä on selkeitä virheitä, niistä voi puuttua viimeinen käyttöpäivämäärä tai parasta ennen merkintä, sekä ainesosaluettelo. Nämä ovat todella tärkeitä asioita asiakkaan turvallisuuden ja tuotteen laadun kannalta, että näitä ei voi jättää huomioimatta. Pakkausmerkinnöistä käy myös ilmi se, että mikä ryhmä sen on valmistanut. Jos merkinnät puuttuvat, niin silloin on lähes mahdotonta tarkistaa tuotteen tiedot, jos niitä valmistaneita opiskelijoita tai opettajaa ei tavoiteta kun tieto pitäisi saada. He ovat jo voineet poistua oppilaitoksesta. Hinnoitteluista löytyy virheellisyyksiä jopa samoista ruoista kun ne on valmistettu eri tiloissa.

Esitänkin opetushenkilöstölle tuleviin hankintoihin esitettäväksi samanlaisten punnitsevien etikettikoneiden hankkimista jokaiseen opetuskeittiöön sekä yhtenäisten pakkausmateriaalien käyttämistä ja tuoteselosteiden yhtenäistä kirjoittamista. Jolloin myymälän asiakkaat huomaavat myös sen, että heidän mielipiteensä on otettu huomioon ja, että he ovat tärkeitä asiakkaita. Jatkokehitystyönä ehdottaisin myymälän itsepalvelutiskeihin hyllynreunaetikettien kehittämistä yhteistyönä tietotekniikan puolen henkilöstön kanssa.

Itse opinnäytetyö prosessina oli mukava ja, minusta oli todella mielenkiintoista ja antoisaa lukea asiakkaiden vastauksia ja huomata, että tämä oli heille tärkeä aihe.

LÄHTEET

Elintarviketurvallisuusvirasto. Evira 2013. Viitattu 21.4.2013 www.evira.fi.

Helakorpi, S. 2001. Koulutuksen strateginen ja operationaalinen suunnittelu. Tampere. Tammer-paino.

Horovitz, J. 1992. Kohti nollavirhettä palvelun laadussa. Suomentanut Palmroth-Rapeli, I. Helsinki: Rastor-Julkaisut.

Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Siven, T., Välimäki, P. 2005. Opi ammattiin. Helsinki: WSOY.

Leinonen, N., Partanen, T., Palviainen, P. 2002 Tiimiakatemia. Jyväskylä. PS-kustannus.

Osao. Oulun seudun ammattiopistostrategia. 2013. Osao. Oulun seudun ammattiopisto. Luettu 21.4.2013. www.osao.fi.

Osao. Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2000, 2009, 2013. Oulun seudun ammattiopisto. Luettu 21.4.2013. www.osao.fi.

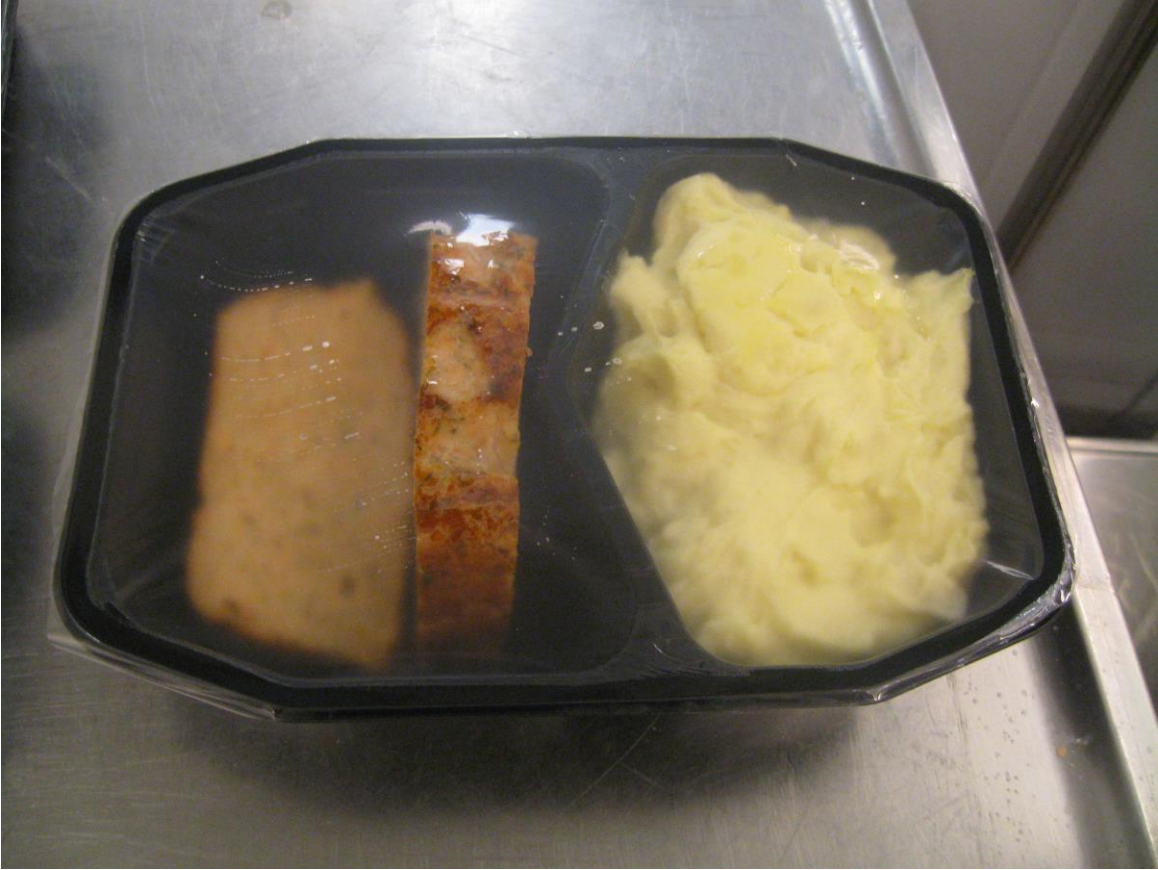
Osekk. Oulun seudun koulutuskuntayhtymä. Luettu 21.4.2013. www.osekk.fi.

Petäjajarvi, H. 2009. Opinnäytetyö; myymälä Oppipuodin toiminnan kehittäminen Oulun seudun ammattiopistossa. Laurea – ammattikorkeakoulu. Leppävaara.

Ylikoski T. 1999. Unohtuiko asiakas? Uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.













Olen ottanut kuvia yhdessä työkaverini Jaana Alaviippolan kanssa. Liitteen 1/2 myymäläkuvassa näkyy hyvin miten pakkaukset eroavat toisistaan, ja miten tuoteselosteet ovat erilaisia ja niitä on kiinnitetty pakattuihin tuotteisiin eripaikkoihin. Näin ei pitäisi toimia, vaan tuoteseloste tulisi samassa tuotteessa laittaa aina samalle puolelle. Lopuissa liitteissä on kuvia oikein pakatuista ja etiketöidyistä pakkauksista.

HEI MYYMÄLÄ OPPIPUODIN ASIAKAS!

Olen Sari Hauhtonen Ylivieskasta. Opiskelen Centrian ammattikorkeakoulussa, Ylivieskan yksikössä matkailualan koulutusohjelmassa.

Suoritan myymälä Oppipuotiin asiakastyytyväisyyskyselyn myymälään valmistettavien tuotteiden pakkauksiin liittyviin ominaisuuksiin.

Vastauslomakkeita käsittelen luottamuksellisesti ja näitä vastauksia käytän ainoastaan opinnäytetyöhöni. Analysoituani vastaukset hävitän kyselylomakkeet.

Lomakkeessa on kahdeksan (8) kysymystä, joiden vastaamiseen ei mene kauan. Vastatkaa kysymyksiin rastittamalla ja kirjoittamalla vastaus annetuille viivoille. Täyttämämme lomakkeen voitte jättää myymälä Oppipuotiin.

Tarvittaessa annan lisätietoja kyselystä joko puhelimitse 044-2649044 tai sähköpostitse sari.hauhtonen@cou.fi.

Ystävällisin terveisin
Sari Hauhtonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSLOMAKE MYYMÄLÄ OPPIPUODIN ASIAKKAILLE

Toivon Teidän käyttävän arvokasta aikaanne ja vastaamaan alla oleviin kysymyksiin. Asiakkaina Teidän mielipiteenne ovat tärkeitä, jotta myymälän laadukkaita palveluja ja tuotteita voidaan edelleen jatkossa kehittää.

1. Oletteko

- Nainen
- Mies

2. Oletteko

- Alle 20 – vuotias
- 20 - 30 – vuotias
- 31 – 40 – vuotias
- 41 - 50 – vuotias
- 51 - 60 – vuotias
- Yli 60 – vuotias

3. Kuinka usein käytte myymälä Oppipuodissa?

- Kerran viikossa
- 2-3 kertaa viikossa
- 4-5 kertaa viikossa
- Kerran kuukaudessa
- Harvemmin

4. Mistä olette saaneet tietoa myymälästä?

- Esite
- Internet
- Ystävät / tuttavat / sukulaiset
- Muu, mikä? _____

JATKUU TOISELLA PUOLELLA!

5. Mitä mieltä olette pakattujen tuotteiden pakkauskoosta?

- Hieman liian pieniä
- Sopivia
- Hieman liian isoja

6. Millaisia pakkaukset ovat mielestänne avata?

- Ne ovat helposti avattavia
- Niitä on suhteellisen helppo avata
- Niitä on vaikea avata, miksi? _____

7. Millaisia pakkausmerkinnät ovat mielestänne?

- Ne ovat selkeitä ja helppolukuisia
- Ne ovat liian pienellä tekstillä ja niistä on vaikea saada selvää
- Ne ovat liian vaihtelevin tavoin merkittyjä (esimerkiksi erilaisia etikettitarroja tai osa kirjoitettu käsin ja osa koneella).

8. Mitä kehitettävää pakkauksissa ja pakkausmerkinnöissä olisi mielestänne?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

(Vastaukset palautetaan viimeistään 5.4.2013 mennessä).

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan täytekakku.

Nimi:

Puh.numero: