

ETELÄ-KARJALAN AMMATTIOPISTON
OPETUSRAVINTOLATOIMINNAN
KEHITTÄMINEN

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Yamk

Kehittämishanke 30 op

30.05.2008

Katri Leppänen

Lahden ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

KATRI LEPPÄNEN: Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintolatoiminnan
kehittäminen

Kehittämishanke, 40 sivua, 3 liitesivua
Kevät 2008

TIIVISTELMÄ

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus on selvittää maksullisen palvelutoiminnan ja opetuksen yhteen sopivuutta opetussuunnitelmalähtöisesti Etelä-Karjalan ammattiopistossa. Kehittämistehtävässä käsitellään opiskelijaravintoloiden toimintaa oppimisympäristönä, liiketoimintana ja ammatillisuuden vahvistajana toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa. Hankkeen tuotoksena nostan esille Etelä-Karjalan ammattiopiston kahden opetusravintolan kehittämiskohteet ja esitän parannusehdotukset.

Hotelli- ja ravintola-alan palvelujen tuottamisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä toiminnan kannattavuus. Asiakkaat ovat vaativampia ja odottavat entistä yksilöllisempää palvelua. Opetusravintolat toimivat oppimisympäristönä, jossa aidossa tilanteessa opiskelijan ammatillisuus kasvaa ja opettajan ohjaus ja opetustaidot kehittyvät.

Opetusravintoloiden toiminnan kehittämisen ja tehostamisen tavoitteena oppivaksi organisaatioksi on kouluttaa ammattiosaajia hotelli- ja ravintola-alalle. Mitä opetusravintolassa opitaan ja keitä se palvelee, on keskeinen kysymys? Oppimisympäristönä opetusravintola on koettu itsestäänselvyudeksi ja toimintaa on muutettu ulkoisilta puitteilta, mutta sisäinen yrittäjäyys on vielä piilevänä.

Hankkeessa toteutettiin kaksi teemahaastattelua 3.3. ja 4.3.2008 puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla. Haastateltavia oli yhteensä 14 henkilöä. Aineisto käsiteltiin sisällön erittelyn menetelmällä. Tulosten mukaan opetusravintola on haasteellinen ja turvallinen oppimisympäristö opiskelijoille, koska opettajalla on enemmän aikaa paneutua opiskelijan ohjaamiseen ja perusasioiden opettamiseen kuin työpaikkaohjaajalla työssäoppimispaikoilla. Liiketoimintana opetusravintola kehittää sisäistä yrittäjäyttä. Toiminnassa on huomioitava peruskatetuottoajattelun herättäminen käytännöntyön opetuksessa. Opetusravintola vahvistaa sekä opiskelijoiden että opettajien ammatitaitoja.

Esiin nousseet asiat: ammattihenkilöstön palkkaaminen vastaamaan toiminnan kannattavuudesta, tutor-opiskelijat opintojen alkuvaiheessa olevien opiskelijoiden rinnalle, erityisopiskelijoiden työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen antamispaikkana opetusravintola vastaa oikeaa työpaikkaa, opettajan pedagogiset ohjaus- ja opettamistaidot kehittyvät sekä sisäisen markkinoinnin kehittäminen tulevaisuudessa. Jatkotoimenpiteinä ovat johdon päätökset resursseista sekä toimintasuunnitelma opetusravintoloiden kehittämiseksi.

Asiasanat: ammatillisuus, oppimisympäristö, liiketoiminta

LAHTI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme of tourism and hospitality management

KATRI LEPPÄNEN: Development of the teaching restaurant operations in the
South Karelia University of Applied Sciences

Development project, 40 pages, 3 appendices
Spring 2008

ABSTRACT

The aim of this development project is to analyse the compatibility of chargeable tourism and hospitality management and teaching activities from curriculum-based point of view in the South Karelia Vocational College. The development assignment deals with the operations of the teaching restaurants as learning environments, business activities and as a strengthening factor in the upper secondary vocational education. As the outcome of the project the development objects of two teaching restaurants in the South Karelia Vocational College are presented and improvement suggestions are brought up.

The starting points for providing services of the hotel and restaurant business are formed by customer needs and expectations as well as by the profitability of the operations. The customers are getting more and more demanding and await more customer-oriented service. Teaching restaurants operate as learning surroundings, in which the professionalism of the students improves in authentic situations and the guidance and teaching skills of the teachers develop.

The goal of the teaching restaurants is to educate professional workforce in the hotel and restaurant business. The essential question is formed by the idea of what issues are learnt in a teaching restaurant and whom the services are offered. As a learning environment teaching restaurants have been regarded as self-evident alternatives and the operations have been changed with regard to its outer settings but the concept of intrapreneurship is still a latent characteristic.

The project included two thematic interviews, which were completed on 3.3.2008 and 4.3.2008 by using a semi-structured questionnaire. The group of the interviewees included a total of 14 persons. The material was evaluated by using the method of content analysis. According to the results a teaching restaurant forms a challenging and safe learning environment for students, as the teachers have more time to pay attention to the guidance and teaching of basic issues to the students than the workplace instructors do in on-the-job learning situations. The awakening of the basic profitability concept in the practical teaching work is an important issue to be considered in teaching practical working skills. Teaching restaurants are essential factors in strengthening the professional skills of both the students and the teachers.

Issues brought up: hiring professional workforce for taking responsibility for the profitability of the operations, tutor-students for the assistance of fresh students in the initial phase of their studies, as a place for completing the on-the-job learning periods and competence tests. With these characteristics the teaching restaurants correspond to real-life working places, the pedagogic guidance and teaching skills of the teachers are developed as well as the inner marketing skills are improved in future. The conditions for carrying out further measures are formed by the decisions of the board of directors concerning the resources and well as the activity plans for the development of teaching restaurants.

Key works: professionalism, learning environment, business activities

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN OSAAMISHAASTEET	3
3 OPPIMINEN JA OPETUSRAVINTOLASSA TOIMIMINEN	6
3.1 Oppimisympäristö	6
3.2 Liiketoiminta ja markkinointi	8
3.3 Ammatillisuus ja sen vahvistaminen	10
4 ETELÄ-KARJALAN AMMATTIOPISTON OPETUSRAVINTOLA KEHITTÄMISPROJEKTINA	13
4.1 Kehittämiskohteet	15
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	15
5.1 Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymä	15
5.2 Etelä-Karjalan ammattiopisto	16
5.3 Tutkimuksen kohdejoukko ja aineiston keruu	17
5.4 Teemahaastattelu	19
5.5 Tutkimuksen luotettavuus	20
5.6 Aineiston analyysi	22
6 TUTKIMUSTULOKSET	23
6.1 Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola oppimisympäristönä	23
6.2 Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola liiketoimintana	25
6.3 Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola ammatillisuuden vahvistajana	27
6.4 Tulosten yhteenveto	29
7 POHDINTA	33
7.1 Ehdotukset toiminnan kehittämiseksi ja jatkotoimenpiteet	34
LÄHTEET	38
LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus on selvittää maksullisen palvelutoiminnan ja opetuksen yhteensopivuutta opetussuunnitelmalähtöisesti Etelä-Karjalan ammattiopistossa. Etelä-Karjalan ammattiopiston laatutyö tähtää laadun parantamiseen kaikilla toiminnan alueilla. Toimintakulttuurin muutos vie aikaa ja edellyttää jokaisen henkilökuntaan kuuluvan kouluttamisen, jotta menetelmiä ja välineitä osataan käyttää oikein. Ojala (2007, 248) toteaa, että johto on avainasemassa luotaessa tukevia toimintaedellytyksiä ja toimintaympäristöjä oppivaa organisaatiota luotaessa. Opiskelijoiden toimintaympäristönä opetusravintolaan kohdistuu monenlaisia paineita ja odotuksia.

Toisen asteen koulutusorganisaation perustehtävä on tuottaa ammatillisesti päteviä työntekijöitä maakunnan elinkeino- ja työelämää varten. Ammatillisen koulutuksen tavoitteissa näyttäytyy myös ympäristön monimutkaisuudesta ja jatkuvasta muutoksesta johtuvat vaateet työntekijälle. On oltava moniosaamista ja on hallittava kokonaisuudet, joissa yhdistyy teoreettinen sekä käytännöllinen tieto. Eri työtehtävien hoidossa painotetaan yhä enemmän vuorovaikutustaitoja, kykyä toimia ryhmässä ja joustavuutta. (Hätönen 2003, 7.) Oppivan organisaation ajattelutavan mukaan hyvä työntekijä hallitsee oman työn tekemisen taitavasti ja taloudellisesti, siirtää omaa tietotaitoaan muille ja kehittää omaa työtään yhdessä työtovereidensa kanssa.

Mitä opetusravintolassa opitaan ja keitä se palvelee, on keskeinen kysymys Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintoloiden toiminnassa. Oppimisympäristönä se on koettu itsestäänselvyydeksi ja toimintaa on muutettu ulkoisilta puitteilta, mutta sisäinen yrittäjäyys on vielä piilevänä. Oppimisympäristö voidaan määritellä koostuvan avoimesta tilasta, jossa on ennemminkin oppimisen raaka-aineita kuin valmiita sisältöjä ja tuotteita. Aktiivisin ja näkyvin toimija on opiskelija, jonka oppiminen kohdistuu reaalityöskentelyyn kuin oppisisältöihin. Tulevaisuuden oppimisympäristöt korostavat voimakkaimmin teknologisia mahdollisuuksia. (Helakorpi & Ruohonen 1999, 50-51.) Opiskelijaravintola edellyttää opiskelijan aktiivisuutta tässä ja nyt. Samoin tekniikan luomia mahdollisuuksia niin keittiön kuin salin puolella kehitetään jatkuvasti. Opetuksen laatu ja kehittäminen edellyt-

tävät myös toimintaympäristöjen kehittämistä. Päivittyvät opetussuunnitelmat nostavat esiin haasteita, joihin meidän on voitava vastata. Ensimmäisenä tehtävänä on selvittää mitä teemme nyt ja miten, jotta pystymme kehittymään ja tarjoamaan laadukasta opetusta ja oppimista opiskelijoillemme.

Hankkeen tarkoitus (erityistavoitteet) on kartoittaa opetusravintoloiden nykytila maksullisessa palvelutoiminnassa sekä selvittää palvelutoiminnan ja opetuksen kehittämishaasteet. Työssä keskityn katsomaan asiaa ammattiopiston, en työelämän näkökulmasta. Tässä kehittämistehtävässä käsittelen opiskeljaravintoloiden toimintaa oppimisympäristönä, liiketoimintana ja ammatillisuuden vahvistajana toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa. Hankkeen tuotoksena nostan esille Etelä-Karjalan ammattiopiston kahden opetusravintola kehittämiskohteet ja esitän parannusehdotukset.

2 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN OSAAMISHAASTEET

Hotelli- ja ravintola-alan palvelujen tuottamisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä toiminnan kannattavuus. Alan arvopäämääränä on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua tarjoamalla myönteisiä elämyksiä, virkistystä sekä viihtyisiä ja turvallinen ympäristö. Palvelujen tavoitteena on tyytyväinen asiakas. (Etelä-Karjalan ammattiopisto 2006 a, 3.)

Hotelli- ja ravintola-alan palvelu- ja liiketoiminnassa keskeisiä arvoja ovat asiakaskeskeisyys, toiminnan kannattavuus ja tuloksellisuus, palvelujen ja tuotteiden hyvä hinta-laatusuhde, kansainvälisyys, ympäristön viihtyvyys ja turvallisuus, yrittäjäyys ja ammatillisuus sekä tehokkuus ja ympäristöystävällisyys. Alan menestyksellinen ja eettisesti vastuullinen palvelu- ja liiketoiminta perustuu terveeseen liikeideaan, rehellisyyteen, avoimuuteen, ihmisarvon kunnioittamiseen, tasa-arvoon, suvaitsevaisuuteen, luotettavuuteen sekä sopimusten, säädösten, yhteiskunnallisten velvollisuuksien ja terveen kilpailun periaatteiden noudattamiseen. Työnantajalla ja koko työyhteisöllä on vastuu asiakkaan ja henkilöstön hyvinvoinnista sekä palvelutoiminnan ja ammattitaidon jatkuvasta kehittämisestä. Keskeinen haaste on kehittää palvelukulttuuria, niin että asiakkaiden tarpeet, toiminnan tuloksellisuus ja henkilöstön hyvinvointi ovat keskenään tasapainossa. (Opetushallitus 2007, 3.)

Alan ammattilaisen ammattietiikassa korostuvat asiakkaan kunnioittamisen, tasa-vertainen kohtaaminen ihmisenä ja samanarvoinen palvelu sekä asiakassuhteen luottamuksellisuus. Alan ammattilaisen tulee olla oma-aloitteinen, yhteistyö- ja sopeutumiskykyinen, joustava, rehellinen, luotettava, hienotunteinen, suvaitseväinen, ripeä ja palveluhenkinen. Hänen tulee arvostaa omaa ja toisen työtä sekä kansallista kulttuuria ja kulttuurista erilaisuutta. Hänen on tunnettava vastuuta asiakkaista, turvallisuudesta, ympäristöstä sekä työnsä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä. Väestön ikääntyminen sekä kotitalouksien lukumäärän kasvu ja koon pieneneminen vaikuttavat uusien kulutustottumusten luomiseen. Majoituspalvelujen kysynnän ennustetaan keskittyvän yhä enemmän keski-ikäisiin kotitalouksiin ja ravintolapalvelujen kysynnän lisäksi nuoriin. (Opetushallitus 2007, 3.)

Peer Review – eurooppalaisen vertaisarvioinnin tuloksena ammatillisen koulutuksen laatu liittyy tavoitteiden toteuttamiseen eli todellisuutta tarkastellaan odotuksia vasten. Laadukkaan ammatillisen koulutuksen määrittely edellyttää koulutuksen tilannesidonnaisten tavoitteiden selvittämistä. (Peer Review in Initial VET 2007, 32.)

Suomalaisten ammattikeittiöiden tulevaisuutta vuoteen 2015 koskeva tutkimus tuoesille, että teknologia on tullut jäädäkseen ammattikeittiöihin. Informaatio- ja laiteteknologian kehittyminen on muuttanut työtä. Laitteiden kehittyminen on vähentänyt työn fyysistä kuormittavuutta ja nopeuttanut valmistusprosesseja, ja suunnittelutyön tueksi on olemassa useita ohjelmia. (Taskinen 2007, 66.) Haasteena koulutukselle on, kuinka alan teknologisuudesta huolimatta koulutetaan itenäistä työskentelyä, luovuutta ja ongelmanratkaisutaitoja omaavia tulevia ammattilaisia, jotka ovat alasta kiinnostuneita ja omaavat hyvän ammatti-identiteetin.

Kansainvälistyminen vaikuttaa entistä enemmän hotelli- ja ravintolayritysten liikeideoihin ja kuluttajien ruokatrendeihin. Kansainvälisyys tulee näkymään etnisten ravintoloiden kasvussa, alan henkilöstön ja asiakkaiden kulttuuritaustassa sekä kulutustottumuksissa. Kansainvälistymisen seurauksena henkilöstöltä vaaditaan yhä parempaa ja monipuolisempaa kielitaitoa. Kansainvälisyys ja verkottumiskehitys koskettavat hotelli- ja ravintola-alan kaikkia työntekijöitä. Ulkomaalaisten asiakkaiden lisääntyminen sekä seurustelu- ja ruokatrendien muuttuminen vaikuttavat palveluvaatimuksiin, liikeideoihin, henkilöstön valintaan ja vaadittuun osaamiseen. Monikulttuurisuus edellyttää taparuoka- ja juomakulttuurien tuntemusta. Asiakkaiden kulutustottumukset ja odotukset muuttuvat jatkuvasti. Asiakkaat ovat kuluttajina yhä vaativampia ja odottavat entistä yksilöllisempää palvelua. Kulutustietoiset asiakkaat vaativat myynti- ja palveluhenkilöstöltä hyvää tuotetietoisuutta. Asiakkaat ovat myös ympäristötietoisia ja markkinoinnissa korostuu ympäristöystävällisen toiminnan merkitys. (Opetushallitus 2007, 3.)

Osaamisen kehittäminen organisaatiossa on monien tekijöiden summa. Sen keskeisinä muotoina voidaan pitää koulutusta, tutkimus- ja kehittämistoimintaa sekä työelämässä tapahtuvaa oppimista. Oppilaitoksen tasolla on tärkeää kytkeä osaamisen hallinta ja kehittäminen oppilaitoksen ja yksittäisen opettajan tai opettaja-

tiimin tehtäviin ja toimintoihin tietyssä toimintaympäristössä. (Mäntylä, Oinaanoja & Rökköläinen 2007, 65.)

Oppilaitoksen oma visio ja arvot ohjaavat toimintaympäristössä tehtäviä havaintoja ja niiden vaikutusta oppilaitoksen toimintaan niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. Visio luo mielikuvan siitä, mihin suuntaan oppilaitos haluaa kehittyä ja millainen se haluaa olla muutaman vuoden kuluttua. Organisaatiolla on sekä sisäisiä että ulkoisia muutoshaasteita. Ulkoisia haasteita ovat esim. työelämän muutokset, yhteiskunnalliset ja koulutuspoliittiset muutokset, alueen opiskelijoiden muuttuminen sekä sidosryhmien odotukset. Sisäisiä haasteita ovat mm. voimassa olevat strategiat, muut toimintaa ohjaavat sisäiset määräykset sekä ohjeet ja päätökset. (Mäntylä, Oinaanoja & Rökköläinen 2007, 65.)

Opetushallitus päivittää vuosina 2006 - 2010 kaikkien ammatillisten perustutkintojen opetussuunnitelmien opetuksen ja ohjauksen perusteet. Samalla tarvittavin osin tehtävässä tutkintorakenteen tarkistuksessa otetaan huomioon käynnissä olevat koulutuskokeilut. Perusteita päivitettäessä tarkistetaan mm. niiden rakennetta sekä opintojen muodostumista, tavoitteita, keskeisiä sisältöjä sekä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä. (Opetushallitus 2008) Etelä-Karjalan ammattiopistossa opetussuunnitelmatyön kehittämisalueet Opetushallituksen määräysten lisäksi Peer Review -eurooppalaisen vertaisarvioinnin tuloksena tulee painottua eri opetuspisteiden välisen yhteistyön vahvistamiseen, perustaitojen varmistamiseen, valinnaisuuden varmistamiseen ja arvioinnin tarkempaan määrittelyyn näytöt huomioiden. (Opetushallitus 2006, 21-22.)

3 OPPIMINEN JA OPETUSRAVINTOLASSA TOIMIMINEN

Oppiminen tarkoittaa yleistä oppimisen kykyjen kehittymistä, uusien asioiden oppimisen sekä opiskelun suunnitelmallisuuden kehittymistä sekä oman osaamisen arvioinnin kyvykkyyden ja pitkäjänteisen opiskelun taitojen parantumista. Ammattiosaamisen kehittyminen tarkoittaa ammattiin liittyvän osaamisen kehittymistä. (Haapakorpi 2007, 4.) Ammattiosaamisen kehittyminen on työssä vaadittavien kvalifikaatioiden oppimista ja omaksumista, jossa työelämäläheisten oppimistilanteiden voi olettaa luovan sille tilanteita. Ammatti-identiteetin kehittyminen liittyy opiskelijan koko opiskeluprosessiin, jossa ammattiosaamisen näyttö on yksi osa. (Haapakorpi 2007, 23.) Ammattiosaamisen näyttö on koulutuksen järjestäjän ja työelämän yhdessä suunnittelema, toteuttama ja arvioima työtilanne tai työprosessi (Opetushallitus 2006, 6). Ammattiosaamisen näytöt ovat muuttaneet varsin moniulotteisesti ammatillista koulutusta. Opettajien rooli on ollut keskeinen ja yhteistyö työelämän ja työpaikkaohjaajien kanssa on syventynyt ja saanut konkreettisia muotoja. (Hakala 2007, 77.)

3.1 Oppimisympäristö

Oppimisympäristö nähdään paikaksi, missä ihmiset voivat käyttää hyväkseen mahdollisuuksia selvittää asioita ja rakentaa toimivia ratkaisuja ongelmiinsa. Toiminta on aktiivista ja ratkaistavat ongelmat autenttisia ja oppijalle merkityksellisiä. Oppimisympäristö käsitteeseen sisällytetään oppimisen mahdollistaminen kulloisessakin kontekstissa niin tehokkaasti kuin mahdollista, ja siihen liitetään konstruktivistinen oppimiskäsitys. (Heikkilä 2006, 279.)

Ammatillisten perustutkintojen oppimisnäkemys pohjaa konstruktivismiin ja valtakunnallisissa opetussuunnitelmien perusteissa määrätään koulutuksen järjestäjän huomioon otettavaksi seuraavaa. Koulutuksen järjestäjän tulee luoda koulutuksessa avoin ja myönteinen oppimisympäristö, jossa opiskelijan elämäntaidot vahvistuvat ja hänestä kehitty vastuuntuntoinen ja velvollisuuksistaan huolehtiva kansalainen ja työyhteisön jäsen. Opetuksessa tulee kiinnittää huomiota oppimisvalmiuksiltaan ja – tavoitteiltaan erilaisiin opiskelijoihin sekä tarvittaessa kehittää tukitoimia yhteistyössä kotien ja koulun ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa.

Opiskelijan myönteistä ja yksilöllistä kehitystä ja terveyttä tulee tukea. (Etelä-Karjalan ammattiopisto 2006 a, 4.)

Koulutuksen järjestäjiltä edellytetään, että opiskelijoille tulee tuottaa valmiuksia, jotka lisäävät kaikilla aloilla ammatillisuutta ja kansalaisvalmiuksia, joiden avulla he pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia ja toimimaan muuttuvissa oloissa. Koulutuksen tulee antaa opiskelijoille valmiuksia kansainvälisyyteen, kestävänsä kehityksen edistämiseen, teknologian ja tietotekniikan hyödyntämiseen, yrittäjyyteen, laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan, kuluttajaosaamiseen sekä työsuojelusta ja terveydestä huolehtimiseen. (Etelä-Karjalan ammattiopisto 2006 a, 4.) Nämä kaikki edelliset voidaan kytkeä saumattomasti opiskelijaravintolassa annettavaan opetukseen ja ohjaukseen.

Opetusravintoloiden hyödyt käytännön opetuksessa ovat ammatillisten opintojen toteuttaminen aidossa tutussa ja turvallisuudessa työympäristössä, opiskelijoiden toimiminen työryhmässä kuten työpaikoilla, opetusravintoloiden toiminnan kehittäminen palvelemaan opiskelijoiden oppimista sekä siellä asioivia asiakkaita. Lisäksi hyötyjä ovat opetusravintoloiden toimiminen ammatin perusosaamisen ammatitiosaamisen näyttöjen antopaikkana aidoissa tilanteissa, kannattavuusajattelu, myynti ja markkinointi. Opetusravintolassa voidaan kehittää myös seuraavia opetussuunnitelmassa olevia kaikille aloille yhteisiä ydinosaamisalueita: oppimistaitojen kehittäminen, ongelmanratkaisutaitojen kehittyminen, vuorovaikutustaitojen ja viestintätaitojen kehittyminen, yhteistyötaitojen kehittyminen, eettisten ja esteettisten taitojen kehittyminen.

Opetusravintola voi toimia ammatitiosaamisen näyttöympäristönä, jossa voidaan järjestää opiskelijoille samanvertaisia työtehtäviä. Näissä näytöissä on tärkeää huolehtia, että näytöt suunnitellaan yhdessä työelämän kanssa, koska työpaikkaohjaaja harvoin pystyy olemaan paikalla näyttötilanteessa. (Hakala 2007, 14.)

Toimintaympäristöjen kehittämisvalmiudet ovat selvästi nousseet opetus- ja ohjauksen rinnalle opettajan työhön liittyvänä käytännöllisenä osaamisena. Opettajuuteen liittyy myös vahva sisäisen yrittäjyyden näkökulma sekä vaatimus laatu- ja taloustietoisuudesta. Kehittämistyö edellyttää oman ammattialan teoreettista ja

käytännöllistä tuntemusta. Mielekkään oppimisen ja opetuksen keskeiseksi menetelmäksi nousevat hankkeet, joissa yhdistetään opetus ja työelämässä tapahtuva käytännön toiminnan kehittäminen ja tutkimus. Oppimisprosessien ja – ympäristöjen suunnitteluun liittyy tavoitteiden muotoilua ja opittavien sisältöjen valintaa. Nämä heijastavat opettajan käsityksiä toivotuista päämääristä joko tietoisesti tai tiedostamatta. Toimintaympäristöjen kehittäminen sisältää siten kontekstiosaamista, oman alan sisältöosaamista ja kehittämisosaamista. (Keurulainen 2006, 228.)

3.2 Liiketoiminta ja markkinointi

Ylikoski (2001, 20) määrittelee palvelun teoksi, toiminnaksi tai suoritukseksi, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, esimerkiksi ajansäästöä, mukavuutta, helpoutta, terveyttä. Erottavuus muista yrityksistä on kilpailuetu. Pelkkä kustannustehokas perustoiminta ei tuo kannattavuutta, etenkin kun vastassa on samaa strategiaa hyödyntävä jättiyritys. Erottavuustekijöiden valitseminen on johdon tärkeä tehtävä, ja asiakkaan pitää kokea ne ylivoimaisiksi kilpailijoihin nähden. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on ratkaisevan tärkeää, ja johdon tulee kerätä tietoa asiakkaiden tarpeista jatkuvasti, jolloin kysyntä ja tarjonta kehittyvät. Hyvin ajateltu ja toteutettu erottautumisstrategia antaa yrityksen brändille sisällön. (Tampale 2007, 11-13.) Vuorovaikutus asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä on edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen syntymiselle. Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen kertomalla, mitä hän haluaa. Palvelut ovat luonteeltaan heterogeenisia, vaihtelevia kuten ravintolassa, jossa asiakasta palvelee mahdollisesti eri tarjoilija eri kerroilla. (Ylikoski 2001, 24 – 25.)

Asiakkaan kulutuspäätökseen vaikuttaa hyöty, jonka hän saa tuotteesta. Hyötyyn vaikuttavat tuotteen todelliset ominaisuudet, mutta vain asiakkaan kokemisen ja havainnoinnin perusteella, samoin hänen henkilökohtaiset, subjektiiviset tarpeensa. Hyödyn syntymisessä on siis kyse koettujen ominaisuuksien ja asiakkaan tarpeiden yhteensovittamisesta. (Laitinen 2007, 105-106.) Asiakas odottaa luotettavaa palvelua. Hänellä on odotuksia ja toisaalta käsitys haluamastaan palvelusta. Näiden kahden väliin jää hyväksyttävän palvelun alue. Yleisesti ottaen asiakkaat

eivät siedä epäluotettavaa palvelua, rikkottuja lupauksia tai virheitä. Tärkeissä asioissa asiakas ei myöskään paljon joustaa. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat tarpeet, palvelun hinta, aiemmat kokemukset, kokemukset kilpailijoista, mainonnassa annetut lupaukset ja tilannetekijät. (Ylikoski 2001, 123 – 125.)

Markkinointi voidaan jakaa tapaan ajatella sekä tapaan toimia. Markkinointiajattelun periaatteena on selvittää nykyisten ja mahdollisten asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Saadut tiedot auttavat uusien palveluiden ja tavaroiden tuotekehittäelyssä. Asiakassuhteiden hoitamisen lisäksi on hoidettava suhteita myös alihankkijoihin, yhteistyökumppaneihin, tiedotusvälineisiin sekä muihin sidosryhmiin. Toiminnan kannattavuus pitemmällä aikavälillä on myös otettava huomioon markkinointia suunniteltaessa. (Bergström & Leppänen 2004, 12.)

Yrityksen kilpailukyky riippuu enemmän kuin mistään muusta siitä, mitä siellä osataan, miten tuota osaamista käytetään ja kuinka nopeasti kyetään oppimaan uutta (Viitala 2005, 11). Osaamisen johtamisen tavoitteena on jatkuva osaamisen kehittäminen, jotta organisaatio on kykenevä suoriutumaan tehtävistään. Osaamisen johtaminen lähtee liikkeelle organisaation vision, strategian ja tavoitteiden kirkastamisesta. Yrityksen on selvitettävä itselleen, mikä on organisaation tarkoitus ja minkälaista osaamista se tarvitsee toteuttaakseen omaa tarkoitustaan. (Sydänmaalakka 2004, 134 – 135.)

Parasta markkinointia syntyy selkeistä tavoitteista, molemminpuolisesta kunnioituksesta, avoimesta kommunikaatiosta ja palkitsemisesta, jotka tulee määritellä selkeästi ja ymmärrettävästi. Markkinoinnin tavoitteena on erilaistaa tuote tai palvelu kilpailijoista, vaikka kilpakenttä vaikuttaa samanlaiselta. Brändi kertoo kuluttajalle, kuinka palvelu eroaa kilpailijoista. (Takala 2007, 101.)

Ruokapalveluiden markkinointi on toiminnallinen kokonaisuus markkinoinnin tavoitteiden saavuttamiseksi. Koko toiminnan runkona toimii liikeidea, ilman sen sisäistämistä markkinointi on mahdotonta. Kohderyhmien eli asiakkaiden selvittäminen ja heidän tarpeidensa selvittäminen antaa lähtökohdat toiminnalle. Ruokapalveluiden esiintuominen ja tarjonta asiakkaille tekevät palvelut tunnetuiksi ja laajentavat asiakaskuntaa sekä mahdollistavat kanta-asiakassuhteiden syntymisen.

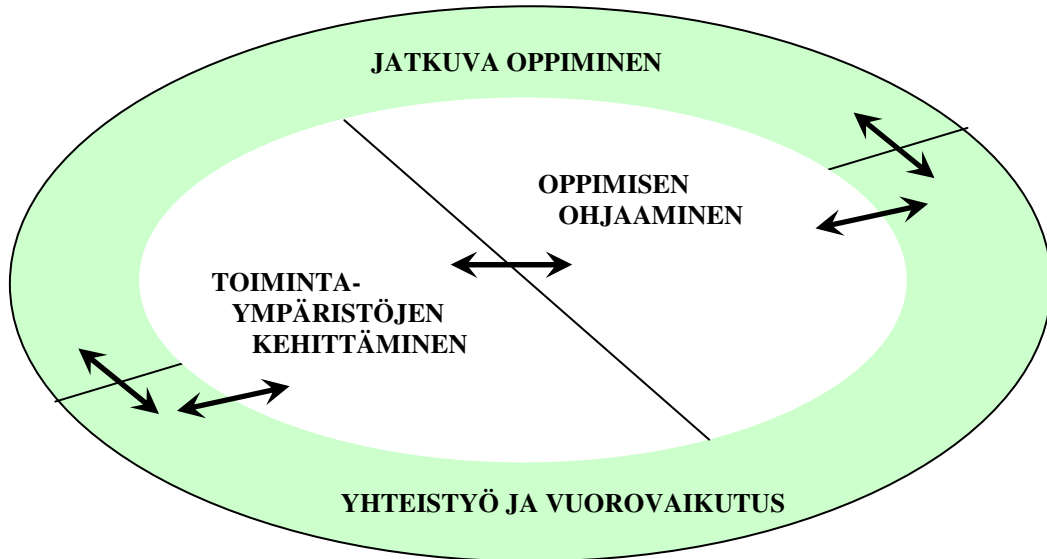
kannattavuuden jatkuva huomioon ottaminen parantaa myyntitulosta. Ammattitaitoinen henkilökunta on välttämättömyys niin asiakaspalvelun kuin ruoanvalmistuksenkin suhteen, saavuttamaan tyytyväisen ja laajenevan asiakaskunnan, joka taas turvaa yritystoiminnan kannattavuuden. (Manninen 1998, 5-6.)

3.3 Ammatillisuus ja sen vahvistaminen

Vertanen (2002) esittää väitöskirjassaan ammatillisen opettajuuden keskeisiksi alueiksi opettajan oman persoonallisuuden, sosiaalisuuden, vuorovaikutustaidot sekä ammatilliset toimintavalmiudet. Ammatillisen koulutuksen opettajilla on opetuksen ohessa muita tehtäviä, kuten laitteiden huoltoa ja työelämäyhteyksien ylläpitoa. Ammatillinen opettaja on enemmän ohjaaja ja opastaja kuin opettaja, lisäksi hänellä korostuu substanssialan erikoisosaaminen. (Vertanen 2002, 112, 117.)

Ammatillisen opettajakorkeakoulun opetussuunnitelmatyön vuosina 2001-2002 ammatillisen opettajan osaamista analysoitiin tarvittavan pätevyyden ja Virkkusen (1981) esittämien kvalifikaatioiden määrittämisperusteiden mukaan. Opettajan työ kytkettiin yhteiskunnan muutoksiin, työelämässä ja osaamisessa tapahtuviin muutoksiin ja ammatillisen koulutuksen rakenteissa ja opettajan osaamisessa tapahtuvaan muutokseen. Analyysin tuloksena opettajan osaamisalueet kuvataan opettajan työn ammattispesifeiksi osaamisalueiksi ja opettajan työn keskeisiä osaamisalueita täydentäviksi yleisiksi osaamisalueiksi. (Keurulainen 2006, 224.)

Opettajan ammatillispesifejä osaamisalueita ovat oppimisen ohjaaminen ja toimintaympäristöjen kehittäminen ja täydentäviä osaamisalueita ovat yhteistyö ja vuorovaikutus sekä jatkuva oppiminen. Nämä eivät ole toisistaan erillisiä vaan kiinteästi sidoksissa olevia osaamisen alueita. (Keurulainen 2006, 225.)



Kuvio 1. Opettajan osaamisalueet Keurulaisen mukaan (2006, 225)

Opettajan työn keskeistä osaamista on ollut oppimisen ohjaaminen, aiemmin puhuttiin opetustaidosta. Tutkimustulokset ovat laajentaneet käsitettä. Oppimisen ohjaaminen pitää sisällään oppimisteoriaosaamisen, oppijaosaamisen ja opetus- ja ohjausosaamisen. Käsitys oppivasta ihmisestä ja tiedon luonteesta konkretisoituvat oppimisen ohjaamisen käytänteissä, mikä on aina luonteeltaan käytännöllistä toimintaa. Oppimisen yleisten lainalaisuuksien tuntemisen lisäksi opettajan tulee ymmärtää ihmisten erilaisuus oppijoina, samoin kulttuuritaustat ja pystyä vastaamaan oppijoiden oppimistarpeisiin resurssien sallimissa puitteissa. Nykyinen opetussuunnitelma-ajattelu edellyttää opettajalta taitoa ja tahtoa kehittää toimintaa tilanteiden vaatimalla tavalla. Oppimisympäristöjen ja –tilanteiden sekä sisältöjen ja menetelmien vaatimat ratkaisut edellyttävät tilanneherkkyyttä, luovuutta ja joustavuutta. (Keurulainen 2006, 225-227.)

Toimintaympäristöjen kehittäminen perustuu kontekstiosaamiseen, oman alan sisältöosaamiseen ja kehittämisosaamiseen. Kehittämisvalmiudet ovat nousseet

opettajan perinteisten työtehtävien rinnalle, kuten opetussuunnitelmatyö, laatutyö ja erilaiset projektit, joissa kaikissa edellytetään yhteisöllistä ja yhteistoiminnallista kehittämistä. Opettajuuteen liittyy täten vahva sisäisen yrittäjyyden näkökulma sekä vaatimus laatu- ja taloustietoisuudesta. Tämä edellyttää opettajalta vahvaa oman alan teoreettista ja käytännöllistä hallintaa sekä työelämässä tapahtuvaa käytännön toiminnan kehittämistä. (Keurulainen 2006, 227-228.)

Yhteistyön ja vuorovaikutuksen osaamisalue sisältää yhteistyö- ja verkosto-osaamisen, vuorovaikutusosaamisen ja tieto- ja viestintätekniikan osaamisen. Osaaminen ei keskity vain ohjaamistilanteisiin vaan opettajalla tulee olla valmiudet työskennellä verkostoissa sekä valmiutta kehittää tietoteknistä infrastruktuuria erilaisin verkkopedagogisin ratkaisuin. Tämä edellyttää opettajalta tietoista näkemystä työelämän ja yhteiskunnan muutoksista sekä tieto- ja viestintätekniisiä valmiuksia. Oppimisen ja ohjaamisen kulmakivenä on kuitenkin kyky myönteiseen vuorovaikutukseen oppijoiden kanssa. (Keurulainen 2006, 229.)

Jatkuvan oppimisen vaatimus liittyy edellisiin, ja yhdistävä käsite on reflektiivisyys. Kyky kriittiseen itsearviointiin kuuluu opettajan ammattitaitoon. Opettaja on oman työnsä tutkija ja rakentaa omaa käyttöteoriaansa jatkuvasti. Jatkuva oppiminen sisältää tiedonhallintaosaamisen ja reflektio-osaamisen. Toimintaympäristöjen kehittäminen edellyttää tiedon käyttöön liittyviä taitoja, ja ne tulevat näkyviksi opettajan pyrkimyksissä vaikuttaa yhteisöönsä ja toimintaympäristöön, jossa kulloinkin toimii. (Keurulainen 2006, 299-230.)

Oman ja työyhteisön toiminnan kehittäminen edellyttää vastuullisuutta ja oman työn haltuunottoa eli sitä oivallusta, ettei kukaan muu tule kehittämään minun työtäni, ellen minä sitä itse tee. Koko työyhteisön tasolla kehittämisestä vastuunottaminen tarkoittaa sen oivaltamista, ettei työyhteisön toimintaa voi kehittää ulkoapäin, vaan sen on tapahduttava yhdessä toimimisen ja oppimisen kautta. (Mäkisalo 2004, 20 - 181.)

Tulevaisuudessa opettajankoulutuksessa kouluttaudutaan muuhunkin kuin perinteiseen opettajantehtävään. Koulutus kansainvälistyy opettajavaihtojen ja ulkomaisten koulutusyksiköiden yhteistyön lisääntymisen seurauksena. Maahanmuut-

tajien määrä myös opettajissa lisääntyy. Ammattitaitovaatimuksissa ulottuvuuksina ovat: Opettajalla on vankka alan sisältötietous, oppimisen ja opetuksen asiantuntemus, sosiaaliset ja eettiset valmiudet sekä käytännön koulutyön monipuolinen osaaminen. (Tikkanen 2008, 12 – 13.)

4 ETELÄ-KARJALAN AMMATTIOPISTON OPETUSRAVINTOLA KEHITTÄMISPROJEKTINA

Etelä-Karjalan ammattiopisto haluaa kehittää toimintaansa ajan hermoilla tässä ja nyt. Asiat, joita toteutettiin esim. viisi vuotta sitten, eivät enää välttämättä toimi tänään. Maailma muuttuu ja sen myötä opiskelijoiden toiveet ja tavoitteet. Koulutusta kehitetään jatkuvasti Etelä-Karjalan ammattiopiston arvojen pohjalta, jotka ovat: vastuullisuus, asiakaslähtöisyys, yksilön ja erialisuuden kunnioittaminen ja jatkuva toiminnan kehittäminen. (Etelä-Karjalan ammattiopisto 2006, 3.)

Kehityshankkeiden lähtökohtana ovat useimmiten

- A) asiakkaan tarpeet
- B) sisäisten toimintojen kehittäminen
- C) työn tuottavuuden ja laadun parantaminen

Toiminnan tasolla kyse on todellisten tarpeiden tyydyttämisestä. Markkinointi voidaan määritellä toiminnaksi, joka tähtää asiakkaan tarpeiden tyydytykseen palvelu- tai tavaratuotteella vaihdannan avulla. (Rissanen 2003, 332 – 333.)

Osaaminen on olemassa olevia tietoja, taitoja ja niihin perustuvaa kykyä ymmärtää ja ratkaista ongelmia sekä toteuttaa ratkaisut konkreettisissa tilanteissa. Osaamisen johtaminen on siten organisaation tietojen ja taitojen hankkimiseen ja käyttämiseen vaikuttamista päämäärien edistämiseksi. (Vanhala, Laukkanen & Koskinen 2002, 222-223.) Johto ja työntekijät yhdessä voivat määritellä avainosaamisalueet, ja ne yhdistettynä strategiseen suunnitteluun saadaan selville mitä osaamista organisaatiosta vielä puuttuu. (Vartiainen, Kokko & Hakonen 2004, 139 -140.)

Usein opetusravintolat toimivat koulutuksen järjestäjän opetuspisteinä eikä toiminnan ole tarkoitus tuottaa voittoa. Pääsääntöisesti opetusravintolat ovat opetta-

javetoisia, eivätkä ne vastaa todellisia alan työpaikkoja. Usein opetusravintoloissa ei ole tehty suoranaisia tyylivalintoja ja toiminta on epämääräistä puuhastelua. Myös opetukselliset mahdollisuudet ovat jääneet valitettavan vähälle huomiolle, ja syynä voi olla opettajien vanhentunut työelämäosaaminen tai uskalluksen puute. Oppivan kehitysprojektin saavuttamiseen liittyy ymmärrys tiedon luonteesta. Tieto voidaan luokitella dataan, informaatioon, kriittiseen osaamisen muodostavaan tietoon sekä syvään hiljaiseen tietoon. Kahden viimeisen tietosisällön varaan on mahdollista kehittää oppivaa organisaatiota. Kaikki oppiminen tapahtuu yksilön ja projektin jäsenten yhteistoiminnan kautta ja tiiviissä vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. (Rissanen 2006, 406 - 407.)

Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintoloista saatujen asiakaspalautteiden perusteella palvelujen laatu vaihtelee liikaa vuosikurssista ja opettajasta riippuen. Tosin hintatasokin on huomattavasti edullisempi kuin vastaavissa lounasravintoloissa. Kilpailuvirasto asettaa rajoitteita opetusravintolan mainonnalle ja kehittämiselle niin kauan kuin ne ovat osana koulutuksen järjestäjien toimintaa. Myös vastuukysymysten selkiinnyttäminen on jäänyt vähälle huomiolle opetusravintoloissa.

Etelä-Karjalassa ei ole muita toimivia opetusravintoloita. Muita kilpailijoita, jotka tuottavat lounaspalveluita, löytyy alueelta runsaasti. Etelä-Karjalasta löytyy 172 kaikille avointa lounaspalveluita tuottavaa yritystä. Tähän on mukaan luettu myös kaikki pizzeriat/kebabravintolat. Opetusravintolat eivät voi kilpailla sijainnilla, joten on panostettava tuotteisiin ja palveluihin. On pystyttävä luomaan ylivoimaiset palvelut ja omaleimaiset tuotteet vain siten voimme profiloitua kilpailijoista. Ruokalistoihin on saatava näkyviin paikallisuus ja karjalaisuus unohtamatta nykypäivän ruokatrendejä ja asiakkaiden tarpeita.

Omaleimaista palvelutarjontaa on lähdeittä toteuttaman yhteistyössä monialaisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Palvelutarjonta selvitetään kvalitatiivisilla menetelmillä. Kootaan asiantuntijaryhmiä, joiden tarkoitus on luoda uusi toimintamalli erilaisia laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä hyödyntäen. Apuna käytetään esimerkiksi ryhmä- ja teemahaastatteluja tai avoimia haastatteluja. Lisäksi aineistoa voidaan kerätä havainnoimalla, eläytymällä ja selaamalla

valmiita aineistoja. Lisäksi tuotteiden hinnoitteluun on määriteltävä katetuottoprosentti. Tällä hetkellä katetuottoprosenttia ei ole määritelty vaan myyntiä on tehty opetuksen kustannuksella. Annoksia on siis myyty alle raaka-ainekustannusten.

4.1 Kehittämiskohteet

Kehittämiskohteena ovat:

1. Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola oppimisympäristönä

Opetusravintolassa opiskelijat ja opettajat palvelevat ravintolaksi rakennetussa oppimisympäristössä oikeita asiakkaita. Toimijat näkevät ja kokevat ympäristön omalla tavallaan suhteessa rooliinsa. Miten tulevaisuudessa opetusravintolassa toimiminen edistää oppimista työelämän vaatimukset huomioonottaen.

2. Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola liiketoimintana

Opetusravintola on toimintaa ilman voittoa. Asiakas tulee palvella kuten oikeassa ravintolassa hän tarpeensa huomioiden. Opetuksessa tulee nostaa liiketoiminnan peruselementit kuten sisäinen yrittäjyys, kannattavuus ja markkinointi.

3. Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola ammatillisuuden vahvistajana

Opetusravintolatoiminnalla haetaan oikean ravintolan kontekstia. Opiskelijan ammatillinen kasvu ja opettajan ammattitaito kohtaavat välittömässä vuorovaikutuksessa mahdollistaen molempien ammatillisuuden kasvun.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymä

Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymä (Liite 1) pitää sisällän ammattikorkeakoulun, ammattiopiston, aikuisopiston ja palvelukeskuksen. Kuntayhtymän johtaja johtaa koulutuskuntayhtymää. Ammattikorkeakoulussa on viisi yksikköä: Liiketalous, Matkailu, Sosiaali ja Terveys, Taide- ja Kulttuuri sekä Tekniikka. Ammattikorkeakoulua johtaa rehtori ja yksiköjä johtavat koulutusjohtajat. Yksiköissä toimi-

vat lähijohtajina koulutuslavastaavat. Ammattikorkeakoulussa opiskelee 2200 opiskelijaa.

Ammattiopisto jakautuu Palvelualojen kouluun, Sosiaali- ja terveysalan kouluun ja Tekniikan kouluun. Ammattiopistoa johtaa rehtori. Kussakin koulussa on koulutusjohtaja rehtorin alaisuudessa. Palvelualojen koulussa on kolme koulutuspäällikköä: liiketalous ja tietojen käsittely, matkailu-, ravitsemis- ja talousala sekä muoti-, taide- ja kauneusala. Sosiaali- ja terveysalan koulussa ei ole koulutuspäällikköä. Tekniikan koulussa on kolme koulutuspäällikköä: kaksi tekniikan ja liikenteen alalla ja yksi maa- ja metsätalosalalla. Lähiesimiehinä Palvelualojen ja Tekniikan koulussa toimivat osastonjohtajat. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutuspäällikön alaisuudessa toimii viisi osastonjohtajaa ja kaksi ravitsemispäällikköä. Ammattiopistossa opiskelee 1857 opiskelijaa.

Aikuisopistoa johtaa rehtori ja apulaisrehtori. Heidän alaisinaan toimii 11 koulutuspäällikköä. Aikuisopisto vastaa ammattitutkinnoista, erikoisammattitutkinnoista, työvoimapolitiittisesta koulutuksesta ja oppisopimuskoulutuksesta. Aikuisopistossa opiskelee vuosittain 2500 opiskelijaa.

Palvelukeskus tuottaa atk-, taloushallinnon, kiinteistö- ja puhtaanapidon palvelut koko kuntayhtymälle sisäisen laskutuksen periaatteella. Kaikki koulutuskuntayhtymän toiminnot toteutuvat sekä Imatralla että Lappeenrannassa. Lisäksi ammattiopistolla on opetuspiste Ruokolahdella.

5.2 Etelä-Karjalan ammattiopisto

Etelä-Karjalan ammattiopisto on tunnettu ja arvostettu maakunnallinen, valtakunnallisestikin vetovoimainen vaikuttaja, joka luo koulutuksellaan asiakkailleen menestymisen mahdollisuuksia. Ammattiopisto ennakoi toimintaympäristönsä koulutus- ja kehittämistarpeita ja vaikuttaa oman toimintansa sekä alueen työelämän ja hyvinvoinnin kehittymiseen osana maakunnan ja sen rajatkin ylittävää yhteistyöverkostoa. Ammattiopisto tunnetaan alueellista sijaintiaan hyödyntävänä, kansainvälisyyttä edistävänä koulutusorganisaationa. Ammattiopisto vaikuttaa

valtakunnallisissa verkostoissa ammatillisen koulutuksen kehittämis- ja arviointityöhön. (Etelä-Karjalan ammattiopisto 2006 b, 4.)

Etelä-Karjalan ammattiopiston visio on olla vetovoiminen, maakunnassa arvostettu oppilaitos, joka kouluttaa työelämässä kysytyjä ammattien taitajia. Toimintatarkenne on edistää ammatillisen osaamisen ja asiantuntijuuden syntymistä ja kehittymistä Etelä-Karjalan maakunnassa sekä osallistua alueen elinkeinoelämän ja julkisen sektorin sekä hyvinvoinnin kehittämiseen. (Etelä-Karjalan ammattiopisto 2006 b, 3.)

Etelä-Karjalan ammattiopistossa toteutettiin suuri organisaatiouudistus 1.1.2006. Kymmenestä eri koulusta muodostettiin kolme koulua, jotka nyt pyrkivät saavuttamaan yhteiset tavoitteet. Koulujen yhdistäminen oli päättäjien strateginen valinta, jotta pystytään myös tulevaisuudessa kouluttamaan ammattien taitajia maakunnan työelämän ja tulevaisuuden yhteiskunnan tarpeisiin kilpailukykyisesti. Etelä-Karjalan ammattiopistossa opiskelee n. 1800 opiskelijaa, heistä 1265 opiskelijaa palvelualueiden koulussa ja matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla 504 opiskelijaa. (Etelä-Karjalan ammattiopisto. 2006 b, 7, 36.)

5.3 Tutkimuksen kohdejoukko ja aineiston keruu

Tutkimuksen kohdejoukoksi valitsin opetusravintoloissa läsnä olevia henkilöitä. Ammatillisten aineiden lehtorit listattiin, ja Imatralla haastatteluun pyydettiin listasta joka neljäs opettaja ja Lappeenrannassa joka kuudes opettaja. Imatran kahdessa opetuspisteessä on yhteensä 16 ammatillisten aineiden opettajaa, joista joka neljäs tuli valituksi haastatteluryhmään (n=4). Lappeenrannan kahdessa opetuspisteessä on myös yhteensä 24 ammatillisten aineiden opettajaa, joista joka kuudes tuli valituksi haastatteluryhmään (n=4). Opettajat esittivät kolmannen lukuvuoden opiskelijoista opiskelijaedustajat (n=2), koska heillä katsottiin olevan kokemus koko opiskeluajalta sekä opiskelusta opetusravintolassa. Imatralla kolmannen vuosikurssin opiskelijoita Matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla on 61 opiskelijaa, ja vastaavasti Lappeenrannassa on 72 opiskelijaa. Asiakkaita edustivat usein opiskelijaravintolapalveluja käyttävät henkilöt, joille työnsä puolesta haastatteluai-

oli sopiva (n=2). Heistä toinen työskentelee taloushallinnossa ja toinen opetustehävissä. Työelämäedustajiksi valittiin ravitsemis- ja talousalan Etelä-Karjalan ammattiopiston koulutettujen työpaikkaohjaajien rekisteristä ensimmäiset henkilöt, joille haastattelu-aika oli sopiva (n=2). He olivat soittolistan ensimmäinen ja neljäs ohjaaja. Näistä henkilöistä muodostin kaksi haastatteluryhmää, joissa kummassakin oli neljä opettajaa, yksi opiskelija, yksi työelämän edustaja ja asiakkaiden edustaja.

Haastattelupaikaksi valitsin Imatralla Etelä-Karjalan ammattiopiston Koulukatu 5 opetuspisteen neuvotteluhuoneen ja Lappeenrannassa Pohjolankatu 12 opetuspisteen opiskelijaravintola Tuurikokin kabinetin. Haastattelut toteutin maanantaina 03.03.2008 Imatralla ja tiistaina 04.03.2008 Lappeenrannassa klo 8.00 – 9.00. Haastattelut toteutettiin työaikana. Haastatteluun varattiin aikaa yksi tunti, koska halusin tiiviin asiallisen keskustelun teema-alueista. Haastattelun alussa kerroin haastateltaville kuhunkin teema-alueeseen käytettävän ajan (20 min.). Haastattelut vietiin läpi aikataulun mukaisesti.

Olin varmistanut haastateltavien suostumuksen kysyessäni heitä osallistumaan haastatteluryhmään. Haastattelun alussa esittelin itseni ja kehittämishankkeeni sekä selvitin haastateltaville anonymiteetin varmistamisen. Haastattelun apuna käytin puolistrukturoitua lomaketta (liite 2.) Lomake testattiin kahdella opettaja-asiakkaalla, jotka eivät kuuluneet kohdejoukkoon. Lomakkeeseen ei tehty muutoksia. Haastattelutilanteessa tutkijalla oli apuna tekninen apulainen, jonka läsnäololle ryhmä antoi suostumuksensa. Tämä henkilö huolehti nauhoituksen onnistumisen sekä aikataulussa pysymisen.

Aineiston keräsin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Haastateltaville jaoin teemahaastattelun alussa ryhmitellyt teema-alueet kirjallisesti. Lisäksi he saivat kynät mahdollisia muistiinpanoja varten. Haastateltaville annoin haastattelun lopuksi lahjakortit opetusravintoloihin kiitokseksi osallistumisesta teemahaastatteluun.

5.4 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua voidaan pitää puolistrukturoituna haastattelulajina, koska haastattelun aihepiirit ja teema-alueet ovat rajattuja, mutta kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelu on varsin avoin, jolloin haastateltava pääsee melko vapaasti puhumaan aiheesta. Vaikka haastateltava puhuisi kuinka vapaamuotoisesti tahansa, ennalta määriteltyjen teema-alueiden avulla kaikki teemat tulevat käsiteltyä. Teemat myös luovat haastattelulle avointa haastattelua tiukemmat rajat. (Eskola & Suoranta 1998, 88-89; Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.)

Paitsi että teemahaastattelu auttaa vastaamista, se voi myös suuresti edistää vastausten ymmärtämistä. Haastattelijalla on teemahaastattelussa jonkin yllättävän vastauksen kuullessaan mahdollisuus heti kysyä sen syitä ja taustatietoja. Monissa muissa tutkimustavoissa tutkijalla ei tätä mahdollisuutta ole. Haastattelija esittää pääasiassa avoimia kysymyksiä, eli sellaisia, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. (Ruotio 2005.)

Ryhmähaastattelun tarkoituksena on saada aikaan yhteinen tilanne useiden henkilöiden kesken, jolloin saadaan tietoa, miten henkilöt ymmärtävät asioita ja millaisia kokemuksia heillä on. Ryhmähaastattelua käytetään usein, jos vastaajilla on yhteisiä kokemuksia ja he ovat kiinnostuneita muiden käsityksistä, suunnitelmista jne. Ryhmän tyypillinen koko on 6 – 8 henkilöä ja he keskustelevat asiasta, josta tietävät. Hyvin organisoidussa ryhmähaastattelussa osallistujilla on mahdollisuus kuunnella toisia ja saada kimmokkeita omia ajatuksia varten. Ryhmähaastattelun avulla tutkija voi saada esiin uusia näkökulmia asiasta. (Anttila 1998, 232-233.)

Haastattelun suurena etuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti aina tilanteen edellyttämällä tavalla ja haastateltavaa myötäillen. Haastattelukysymyksiä voidaan toistaa ja ilmauksia selventää, jotta haastateltava ymmärtää kysymyksen. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 75.) Haastatteluaiheiden järjestystä voidaan säädellä, ja siten saadaan enemmän mahdollisuuksia tulkita vastauksia kuin esimerkiksi kyselylomakkeella tutkittaessa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 192).

Haastattelun etuihin kuuluu Ruotion (2005) mukaan myös se, että haastattelija voi arvioida vastausten totuudenmukaisuutta havainnoimalla haastateltavan nonverbaalista viestintää eli ilmeitä ja käyttäytymistä. Samalla haastattelija voi panna merkille ympäristötekijöitä. Tästä johtuen haastattelu antaa yleensä luotettavampia ja syvällisempiä tuloksia kuin kysely. (Ruotio 2005.)

Monia asioita pidetään teemahaastattelussa hyvinä puolina, mutta ongelmiakin löytyy. Jotta aineistonkeruuta voidaan säädellä, vaaditaan haastattelijalta taitoa ja kokemusta. Haastattelijan rooliin ja tehtäviin pitäisi kouluttautua. Haastattelut vievät aikaa, varsinkin niiden litterointi. Haastattelun katsotaan sisältävän monia virhelähteitä sekä haastattelija että haastateltava aiheuttavat virheitä. Haastattelut aiheuttavat aina kustannuksia. Haastatteluaineiston analysointi, tulkinta ja raportointi tuottavat usein ongelmia, koska tarjolla ei ole valmiita malleja. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.)

Hyviä haastattelupaikkoja ovat haastateltavan koti, haastattelijan työpaikka tai jokin yleinen paikka kuten kahvila. Paikkaa valitessa on huomioitava mahdolliset häiriötekijät. (Eskola & Vastamäki 2001, 28-29.) Hyvä haastattelupaikka on sellainen, missä kommunikointi on mahdollisimman häiriötöntä. Lämpötilan tulisi olla sopiva sekä valoa sen verran, että haastattelija ja haastateltava näkevät toistensa ilmeet ja eleet. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 74.)

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Haastattelun avainkysymys on luotettavuus. Haastatteluun osallistumisen pitää olla ehdottomasti vapaaehtoista, koska haastattelun tulos riippuu pitkälti siitä, pystyykö haastateltava luottamaan haastattelijaan. Haastattelijan on huomioitava, keitä hän haastattelee. Usein naisten on vaikea kertoa joistakin asioita miehelle tai vanhemman ihmisen nuorelle haastattelijalle. (Eskola & Suoranta 1998, 93- 95.) Luotettavuuteen vaikuttaa myös haastattelun tallentamisen onnistuminen. Jos vain osa haastattelusta on tallentunut tai puhe on liian epäselvää, ei haastattelua voida sanoa luotettavaksi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185.)

Luotettavuutta voidaan tarkastella myös reliabeliuden ja validiuden mukaan. Reliabelius tarkoittaa mittauksen toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabelius voidaan todeta kahdella tavalla. Jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos, tai jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, voidaan tuloksia pitää reliabeleina. Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa reliabelius ja validius ovat saaneet erilaisia tulkintoja, niiden määritelmät on hyvä muistaa tutkimuksen kuluessa. (Hirsjärvi ym. 2001, 213 -214.)

Haastatteluaineiston luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus haastattelun toteuttamisesta. Haastattelutilanne on kuvattava erittäin tarkasti, selvitettävä muun muassa olosuhteet ja ympäristö, missä haastattelu tehtiin. Pitää myös kertoa haastatteluun käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat haastattelussa ja myös haastattelijan oma itsearviointi tilanteesta. (Hirsjärvi ym. 2001, 214.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu kohdistuu koko tutkimusprosessiin. Arviointi kohdistuu tutkimuksen osallistujiin, tutkimusaineistoon ja sen analysointiin, tutkimuksen raportointiin ja tutkijaan. (Hirsjärvi, ym. 2001, 213 - 214.)

Tässä kehittämishankkeessa osallistuneet henkilöt olivat haastattelijalle tuttuja entuudestaan, ja he kaikki osallistuivat haastatteluun vapaaehtoisesti. Haastattelun alussa kerroin haastateltaville kuinka tulen aineiston käsittelemään. Raportointivaiheessa koodasin jokaisen haastateltavan kirjaimella ja numerolla. Haastateltavien anonymiteetti varmistin koodaamalla haastateltavat kirjaimin(L= opettaja, O= opiskelija, A= asiakas ja To= työpaikkaohjaaja). Koodauksella pyrin varmistamaan, etteivät raportin lukijat työyhteisössäni pysty tunnistamaan haastateltavien henkilöllisyyttä.

Teemahaastattelun toteutuksen olen pyrkinyt kirjoittamaan mahdollisimman yksiselitteisesti ja tarkasti. Tulosten analysoinnin olen tehnyt kuvaamalla pelkistetystä ilmaisusta johdetut ala- ja yläkategoriat. Tulosten oikeellisuutta olen kuvannut käyttämällä alkuperäisiä lainauksia. Kehittämishankkeessa ei tule esille asioita,

jotka voisivat vahingoittaa haastatteluun osallistuneita.

Tein haastattelut Etelä-Karjalan ammattiopiston Imatran ja Lappeenrannan ope-
tuspisteissä tilaisuuteen varatuissa häiriöttömissä tiloissa. Tarkensin kysymystä,
mikäli vastaus oli epäselvä. Aineiston luotettavuutta lisää se, että molemmissa
haastatteluissa haastattelutilanne oli rauhallinen eikä kukaan keskeyttänyt tilan-
ta. Aikaa haastatteluihin käytettiin yksi tunti kummassakin kaupungeissa ja tekni-
nen apu huolehti ajankäytöstä kuhunkin teemaan. Tällä varmistin, että kaikki alu-
eet ehdittiin käsitellä.

Kehittämishankkeessa kuvaan teemahaastattelun kulun mahdollisimman yksiselit-
teisesti ja tarkasti, jotta lukija voi vakuuttua tehdyistä ratkaisuksista, muodostettujen
kategorioiden perusteluista ja kehittämishankkeen tiedonkeruun luotettavuudesta.
Lisäksi kehittämishankkeen raportoinnissa olen käyttänyt alkuperäisiä lainauksia
kuvaamaan tulosten oikeellisuutta.

Aineiston luotettavuutta lisäsi haastattelujen nauhoittaminen, ja niiden auki kir-
joittaminen lähes välittömästi haastattelun jälkeen. Tällöin haastattelutilanne oli
vielä minulla mielessä. Ennen haastatteluja minun tuli vapautua omista ennako-
käsityksistä, jotta ne eivät häirinneet haastattelutilanteissa. Haastattelutilanteet
olivat rentoja ja haastateltavat uskalsivat tuoda esille mielipiteitään ilman ulko-
puolisia paineita.

Raportin olen pyrkinyt kirjoittamaan mahdollisimman yksiselitteisesti ja tarkasti.
Teema-alueiden analysoinnin olen tehnyt kuvaamalla pelkistetystä ilmaisusta joh-
detut ala- ja yläkategoriat. Tulosten oikeellisuutta olen kuvannut käyttämällä al-
kuperäisiä lainauksia. Kehittämishankkeessa ei tule esille asioita, jotka voisivat
vahingoittaa haastatteluun osallistuneita henkilöitä.

5.6 Aineiston analyysi

Tutkimuksen tiedon keräämisen jälkeen aloitetaan uusi prosessi, jossa kerätty ma-
teriaali tehdään ymmärrettäväksi (Gilbert 2001, 227). Laadullisen aineiston ana-

lyysin on tarkoitus tehdä aineistosta selkeä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin tarkoitus on tiivistää aineistoa siten, että sen sisältämä tieto säilyy. (Eskola & Suoranta 1998, 137.)

Teemoittelun avulla voi nostaa aineistosta tutkimusongelmaa valaisevia teemoja, jolloin voidaan vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Aineistosta voidaan poimia keskeiset aiheet ja esittää ne kokoelmana erilaisia kysymyksenasetteluja. Ensin tekstimassasta on pyrittävä löytämään teemat ja sen jälkeen erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. (Eskola & Suoranta 1998, 175-176.)

Sisältöluokkien määrittelyssä ja valinnassa lähtökohtana käytin teema-alueita ja analyysin tarkasteluyksiköt muodostuivat sanoista ja lausumista. Koodasin aineiston värikyniä apuna käyttäen aineiston sisällön tunnistamiseksi. Pelkistetyt ilmaiset kirjasin mahdollisimman tarkasti samoilla sanoilla kuin teksti oli aineistossa. Seuraavassa vaiheessa ryhmittelin samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaiset samaan alakategoriaan ja annoin sille nimen.

Jatkoin analyysia niin, että samansisältöiset alakategoriat yhdistin toisiinsa ja muodostin yläkategoriat (liite 3). Tulokset esitän yläkategorioiden ja niihin kuuluvien alakategorioiden mukaan sanallisesti ja kuvioina. Tuloksia havainnollistan haastateltavien ilmaisujen avulla.

Tässä tutkimuksessa nauhoitin haastattelut ja purin nauhat välittömästi tekstiksi. Litteroitua tekstiä oli yhteensä 31 sivua (riviväli 1 ½, fontti 12). Koodasin haastateltavat tekstiin kirjaimilla ja numeroilla.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola oppimisympäristönä

Opetusravintola koettiin haastateltavien keskuudessa hyväksi ja turvalliseksi oppimisympäristöksi. Opettajalla on enemmän aikaa ohjaukseen opetusravintolassa

kuin työpaikkaohjaajilla työpaikoilla, lisäksi turvallisuutta lisää se, että apu on aina lähellä. Nähtiin, että opetusravintola on opiskelijan kannalta erinomainen oppimisympäristö, koska siellä voidaan opiskella perusasiat ja sieltä saa ensituntuman oikeisiin asiakkaisiin ja sitä kautta sitä voidaan verrata työelämään. Haastattelussa nousi esiin tutor-opiskelijan merkitys turvallisuuden tunteen lisääjänä. Opiskelijat kokevat hyvänä tukena ylemmällä vuosikurssilla olevat. Työpaikkaohjaajilla sekä opettajilla oli hyviä muistoja tutor -toiminnasta oman opiskelunsa ajoilta.

”Se on hirveän tärkeä ensiaskel sille opiskelijalle tutustua niiku tavallaan työelämään lainausmerkeissä vielä.” (L1)

”Erinomainen oppimisympäristö ja turvallinen opiskelijan kannalta sillälail et täs on apu lähellä koko ajan opettajat on paikalla. Ja mein asiakkaat on myös sellasii, jotka on tottunu et tää on opetusravintola...” (L2)

” Täs oppii nää perusasiat ja tota asiakaspalvelu niiku työ tulee tuuksi...” (O1)

” Mie oon ihan samaa mieltä ja sit et toi opetusravintola tukee työelämää. Antaa hyvät oppimisen aiheet sinne, antaa eväät niiku et sit se nuori tulee työelämään sit pystyy, et ei tarvii ihan alusta lähtee opettamaan...” (TO2)

Opetusravintolan tarpeellisuus tulevaisuudessa koettiin tärkeäksi. Kasvava erityisopiskelijoiden määrä tulee asettamaan paineita työssäoppimispaikkojen ja ammatillisten näyttöjen antopaikkojen suhteen. Kaikilla opiskelijoilla ei välttämättä ole valmiuksia suoriutua työssäoppimisessa ja näytöissä oikeissa yrityksissä. Tässä suhteessa opetusravintoloiden rooli tulee vahvistumaan. Ujoimmatkin opiskelijat pystyvät keräämään rohkeutta ja vahvistamaan ammatillista osaamistaan opetusravintolassa. Oikean ravintolan tuntumaa kaivattiin haastateltavien keskuudessa opetusravintolaan.

”Me tarvitaan tämmönen turvallinen työssäoppimispaikka sellasille opiskelijoille, joilla ei välttämättä ole valmiuksia mennä tonne todelliseen niiku työelämään ainankaan ensimmäistä kertaa...” (L4)

” Täällä pystyy keräämää rohkeutta niiku esimerkiksi semmoset ujommatkii opiskelijat. Ne saavat vähän enemmän sitä rohkeutta niiku tää on niiko tuttu ja turvalline paikka...” (O2)

” Voisin kuvitella et tarvitaan, jos näitä työpaikkoja ei välttämättä heti ensimmäisen vuoden opiskelijoille voida osottaa jossa he voisivat sitä harjotella niin tähän on ihan myös edellytys et voi oppia tätä työtä...” (A1)

” Miun mielestä ni ni tän opetusravintolan roolia pitäis tulevaisuudessa nimenomaan niiko kehittää huomattavasti enemmän tätä pitäis käyttää niikun työssäoppimisen näytön vastaanottopaikkana...” (L4)

Opettajan rooli koettiin haastateltavien keskuudessa vahvasti pedagogiseksi ja ohjaavaksi. Opetettavien asioiden perusteet nousivat esille monissa puheenvuoroissa. Avointa vuoropuhelua työelämän ja opetushenkilöstön välille myös kaivattiin. Työelämän rooli saataisiin paremmin näkyväksi opetusravintolassa, mikäli sinne palkattaisiin ”ammattihenkilöitä” vastaamaan arjen rutiineista ja opettajalle jäisi pedagoginen vastuu. Toki yhteistyötä näiden roolien välillä ei koskaan voida korostaa liikaa.

” Ni ainaskii on hyvin tärkeet sen opettajan ja työelämän roolin se yhteistyön läpikäymine. Käyvä läpi et missä mennää ja kattoo opetussuunnitelmii ja sunmuuta, ni sillo mennää niiko samassa veneessä ja soudetaa niisanotusti niiko samaa suuntaa...” (TO1)

”Ni kyllähän opettajan rooli on miun mielestä pedagoginen ohjaaja ja liiketoimintaa pyörittää sit eri ihminen joka vastaa siit yrityksen pyörittämisestä...” (L8)

” Mie ajattelisin näin et se opettaja antaa ne perusteet opiskelijalle et se yleensä pysty sinne työelämää menemää. Opettajan rooliha sillo on hyvin suuri et ne perusteet on kunnossa...” (A2)

” Sillä hetkellä ku opettaja näyttää opetusravintolassa esimerkkiä miten työtä tehdään ni tavallaa siin opettaja muuttuu myös työelämän edustajaksi. Opettajan rooli tällä hetkellä opetusravintolassa on niiko vähä kaksjakone...” (L6)

6.2 Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola liiketoimintana

Haastateltavat kokivat opetusravintolatoiminnan liiketoiminnaksi, vaikka kehittämiskohteita tässä suhteessa nousi runsaasti esille. Perusasioiden opettaminen ja sisäiseen yrittäjyyteen kasvattaminen nousivat esille useissa puheenvuoroissa. Haastateltavat kokivat myös hyvin vahvasti sen tosiasian, että pelkästään opettajan ja opiskelijoiden varaan ei voi lähteä kehittämään tällaista liiketoimintaa.

Ammattihenkilöiden palkkaaminen nousi vahvasti esille myös tämän aihealueen keskusteluissa. Hyvin vahvasti koettiin myös se, että tällä alueella ei voida eikä haluta lähteä kilpailemaan suoranaisesti ”oikeiden” ravintoloiden kanssa.

” Kyllä mun mielest tää on, tää on liiketoimintaa. Et kyllähän tässä kaikki liiketoimintaperiaatteet tulee täytettyä että...” (L4)

” Et jollain tavalla tätä sisäistä yrittäjäjyttä et ainaskii et kannattavasti, ei tuhlata ja otetaan huomioon kestävä kehitys ynnä muu...”(A1)

” Eihä tää voi olla samantyyppinen paikka kun mikä muu, koska eihä myö titenkää saaha kilpailla sitte mejän työssäoppimispaikkojen kanssa...”(L3)

Keskusteluissa nousi vahvasti esille opetusravintolan tuottamat tuotteet ja palvelut. Osittain koettiin turhauttavaksi kaikki se panostus, mikä tehdään kahden tunnin takia päivittäin. Lisäksi tämä suppea aukioloaika vääristää oikeaa kuvaa ravintolan liiketoiminnasta ja palvelusta. Tuotteiden ja palveluiden laadun vaihtelut nousivat myös vahvasti esille, puhuttaessa liiketoiminnasta. Samoin tuotteiden hinnoittelu herätti kärkeästä keskustelua.

” Meidän hinta on aika edullinen, elikä mejän pitäs sitte hintoja tarkistaa varmaan aika paljonkin ylöspäin, mutta se on sitte toinen juttu saadaanko me sitten enää asiakkaita...”(L1)

” Et pitäskö asiakkaita jollainlailla niiku informoida mejän näist toiminnoista aina ku meillä vaihtuu nää systeemit ja näin tota eri opettajat ja ryhmät...” (L2)

” Mie tykkäisin et vois olla pidempää aukioleva ravintola ni opiskelija niiko niiko oikeesti mieltää et millaselle alalle on menossa töihin...”(L7)

” Et viikonloppusin ja iltaisin saattaa olla töitä. Se on ihan eri asia ku tääl koulus nää normaalipäivät...”(O2)

Varsinaisen liiketoiminnan pyörittämisen opettaminen koettiin kaukaiseksi asiaksi haastateltavien mielestä toisen asteen opetuksessa. On tärkeämpää keskittyä sisäisen yrittäjäjyden kasvattamiseen ja normaalin työskentelyn kannattavuusajattelun opettamiseen. Varsinainen liiketoiminnan opetus ja liikkeenjohdolliset aihealueet koettiin kuuluviksi ammattikorkeakoulun opetuksen puolelle.

” Miun mielest vaa pitäs enemmän keskittyä ammatilliseen osaamiseen

ku mihikää liiketoimintajuttuu ku se ei ees viel uppoo tän ikäsii nuorii...” (L6)

”Tietty sitä yrittäjyyttä pitäs korostaa...” (L1)

” Ops ei anna valmiuksia liiketoiminnan aloittamiseen...” (L3)

” Ei oikee vastaa liiketoimintaa, eikä ihan voikkaa vastata...” (TO1)

” Ei oikee anna oikeeta kuvaa oikeest yrityksest...” (O2)

Markkinointi koettiin haastateltavien keskuudessa hyvinkin kaksijakoiseksi asiak-
si. Toisaalta markkinointia kaivattiin, mutta se koettiin myös uhkaksi työelämäyh-
teyksien yhteistyön kannalta. ”Puskaradio” koettiin tehokkaaksi markkinointi-
kanavaksi. Vallalle jäi markkinoinnin suuntaaminen oman yrityksen sisälle, sillä
myös olemassa olevat tilat aiheuttavat rajoituksia markkinoinnin tehostamiselle.
Kannattaa olla malttia toiminnan asteittaisessa tehostamisessa.

” Ja aika moni opiskelija niiku sukulaisillee kertoo, että tänne voi tulla, et ollaa tääl tarjoilemas...” (O1)

” Puskaradio on varmaa täl hetkel ihan erittäin hyvä...” (A1)

” Se on vähä kakspiippune homma, sit on koht jonoo tonne xkadulle asti, et matalaa profiilii niiko tähäkii asti...” (L4)

”Et niiko sisäine markkinointi,niiku sähköpostil ja ilmoitustaululle...” (L6)

6.3 Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintola ammatillisuuden vahvistajana

Opetusravintolassa toimimisen koettiin vahvistavan sekä opiskelijoiden että opettajien ammatillisuutta. Opiskelijat pääsevät toteuttamaan aidossa ympäristössä oppimiaan tietoja ja taitoja. Opetusravintola on tuttu ja turvallinen ensiaskel kohti työelämää. Työskentely on turvallista, koska opettajan ja vertaisten apu ja ohjaus on saatavilla jatkuvasti. Opettajat pääsevät päivittämään ja toteuttamaan ammatillisia taitojaan. Opetusravintolassa toimiminen on huomattavasti haasteellisempää kuin opetuskeittiöissä työskentely. Palaute tulee välittömästi tässä ja nyt oikeilta asiakkailta.

” Toivottavasti, koska hankalatkin asiakkaat täytyy kohdata harjo-

tustilanteessa ja se on helpompaa ja opettaja on aina tukena. Kyl mie uskon et kasvattaa...” (A1)

” Kyl se vahvistaa, kyl siint saa perusvalmiudet siihen kasvuun mitä tapahtuu oikeesti ku työelämään pääsee, kyl miust mielest antaa ihan hyvän pohjan...” (O2)

” Vahvistaa opiskelijan kasvua, huomasin ku oltii niitten kaa opetuskeittiöl ni tuntu ettei mikään toimi. Mut ku oltii opetusravintolassa ni sit opiskelijat niiku asennoituu siihe touhuu aivan toisel taval ku tietää et siel on ne oikeet asiakkaat...” (L5)

” Ainahan opettaminen kehittää sinua, opiskelijat ovat erilaisia. joka vuosi on erilainen, kylläsiinä kehitty...” (L1)

Opettajien ammatillisuuden vahvistamiseen kaivattiin myös oikeita työelämäjaksoja. Opettajan on päivitettävä ammatillista substanssi osaamista, että ei putoa ajan kelkasta. Pedagoginen osaaminen ja ohjaustaidot kehittyvät opetusravintolassa, mutta ammatilliset trendit on haettava muualta. Trendien seuraaminen on opettajan ammatillisuuden vahvistamisen elinehto.

” Varsinainen ammatillinen kasvu opettajalle kyllä tapahtuu seuraamalla aikaansa tavalla tai toisella. Medioitten, lehtien tai itse osallistumalla työelämän...” (L1)

” Ja sit on plussia ko ravintola-ala kehitty koko ajan enemmän ja enemmän jos opettajal ois mahdollisuus ku oppilas lähtee työssöpimaa ni tulla vaik yheks päiväks tekemää sitä työtä sinne sen opiskelijan kans...” (O1)

” Tää niiko kehittää opettajan ammatillisia taitoja opettaa opiskelijalle ammatillisia taitoja...” (L6)

Haastateltavat olivat jokseenkin yksimielisiä siitä, että tänä päivänä opetusravintola ei vastaa suoranaisesti oikeaa ravintolaa. Siellä on tiettyjä elementtejä oikeista ravintoloista, mutta monissa asioissa ollaan hyvin kaukana oikeista ravintoloista. Paljon on kehitettävää, jotta pystymme entistä paremmin hyödyntämään opetusravintolan tarjoamat opetusmahdollisuudet ja tätä kautta nostamaan opetuksen tasoa sekä vahvistamaan opiskelijoiden ammatillista kasvua.

”No miun mielest vastaa ja ei vastaa. Tää on niiko tavallaa lounasravintola, mut sit kaikki opiskelijat ei niiko välttämättä ota tätä niiko tosissaa niiko ravintolana...” (O1)

” Kyl mie uskon et opiskelijat niiko jonkinlaisen kuvan saa niiko lounasravintolasta...” (L2)

” Kyl mut haasteita pitäis saaha lisää...” (L3)

”Mut jos koulun yhteydes on tarkoitus olla opetusravintola ni se on opetusravintola...” (L8)

6.4 Tulosten yhteenveto

Opetusravintola on haasteellinen ja turvallinen oppimisympäristö opiskelijoille. Opetusravintolassa opettajalla on enemmän aikaa paneutua opiskelijan ohjaamisen ja perusasioiden opettamiseen kuin esimerkiksi työpaikkaohjaajilla oikeissa ravintoloissa. Tutor-opiskelijoiden hyväksikäyttö opetuksessa olisi varteenotettava vaihtoehto kehittää toimintaa nykyisestä. Ammattihenkilöiden saaminen opetuksen tueksi parantaisi myös oppimistuloksia, koska opettaja voisi entistä enemmän keskittyä pedagogisiin taitoihin ja erityisopiskelijoiden tukemiseen.

Erityisopiskelijoiden määrä tulee tulevaisuudessa kasvamaan entisestään, ja se luo koulutuksen järjestäjille paineita opetuksen järjestämisessä. Opetuksen kehittäminen opetusravintolassa on varteenotettava vaihtoehto käytännön työn opettamisessa. Koulutuksenjärjestäjän on luotava opetusravintolaan oppimisympäristö, jossa voidaan vastaanottaa ammattiosaamisen näyttöjä niiltä opiskelijoilta, joilta näyttöjen antaminen työelämässä ei onnistu ensimmäisten opintokokonaisuuksien osalta.

Yhteistyötä työelämän kanssa on lisättävä nykyisestäään. Olisiko vastaus työelämän edustajista, jotka tulevat opetusravintolaan seuraamaan näyttöjä vai palkatut ammattihenkilöt, joille olisi todella käyttöä koko opetusravintolaopetuksen kehittämisessä. Yhteistyötä ja vuoropuhelua työelämän edustajien kanssa ei voida unohtaa, muutoin ollaan hukassa. Aktiivisella työelämäyhteistyöllä pystytään vastaamaan Etelä-Karjalan ammattiopiston strategiaan, joka on ”maakunnan elinkeinoelämän ja julkishallinnon tarpeiden edellyttämän ammatillisen perusosaamisen hallitsevan työvoiman saannin turvaaminen”.

Opetusravintolatoiminta antaa ”pintaraapaisuun” tänä päivänä liiketoiminnan pyörittämisestä. Tosiasia kuitenkin on, että ollaan hyvin kaukana todellisesta liiketoiminnasta. Ehkä onkin syytä toisen asteen opetuksessa keskittyä enemmän sisäisen yrittäjyyden syöttämiseen kuin varsinaisen liiketoiminnan pyörittämisen

opettamiseen. Näillä resursseilla ei pystytä tekemään työskentelystä ”oikeaa” liiketoimintaa, koska varsinaista liiketoimintaa ei voida pelkästään opettajan ja opiskelijoiden varaan rakentaa. Tämä on myös asia, jossa ammattihenkilön läsnäolo ja toiminta opetusravintolassa nostaisi statusta opiskelijoiden silmissä vastaamaan oikeaa ravintolaa ja siten oikeaa liiketoimintaa.

Koulutuksenjärjestäjän on muistettava opetusravintolan kehittämisessä myös se tosiasia, ettei ole järkevää lähteä kilpailemaan tosiasiallisesti oikeiden ravintoloiden/yrittäjien kanssa. Mikäli astutaan tässä asiassa heidän varpailleen, niin hyvin pian huomataan, että ei ole enää työssäoppimispaikkoja opiskelijoille tällä alueella. Molempia tarvitaan, siitä syystä onkin järkevää uhrata panoksia yhteistyön kehittämiseksi kuin varsinaiselle kilpailulle.

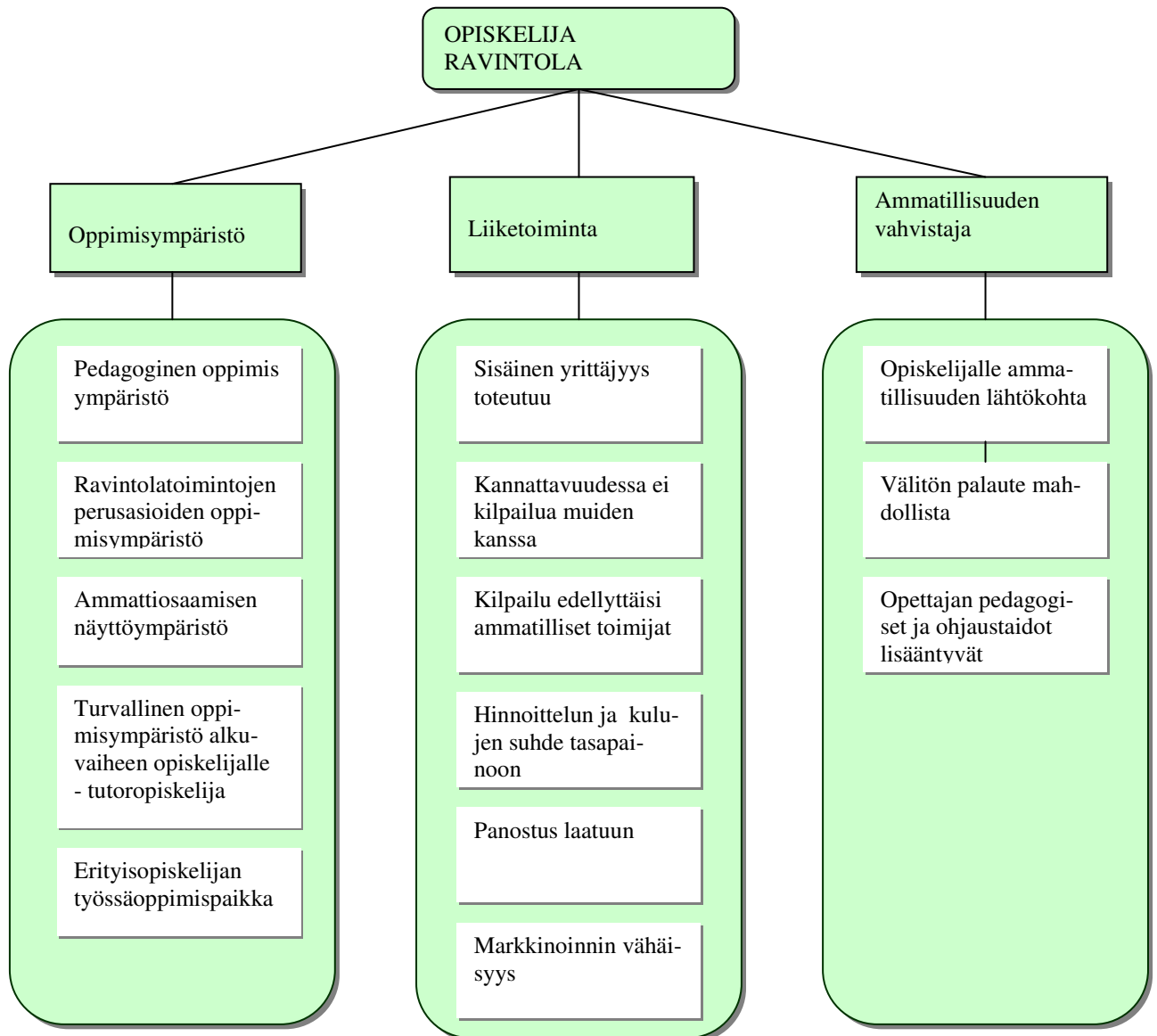
Markkinoinnissa on keskityttävä sisäisen markkinoinnin tehostamiseen. On saavutettava tehokkaammin ne kaikki potentiaaliset asiakkaat, jotka organisaatiossamme työskentelevät päivittäin. Tehostamalla sähköpostimainontaa tavoitetaan helposti minimaalisilla kustannuksilla suuri määrä uusia asiakkaita. Massiivisempaa markkinointia ja mainontaa ei voida tässä vaiheessa aloittaa, koska tilat ja resurssit ovat rajalliset.

Toiminnassa on huomioitava peruskatetuottoajattelun herättäminen käytännöntyön opetuksessa. Opetusravintolassa työskentelevät opiskelijat on myös saatava ymmärtämään, mitä tarkoitetaan hävikillä, hinnoittelulla ja katteella, vaikei suoranaista voittoa tavoitella. Hintataso on tällä hetkellä sen verran kova, että hintoja ei voida korottaa, joten nollakatteeseen pääseminen aiheuttaa paineita hävikin minimointiin ja muun toiminnan tehostamiseen. Tämän ajattelutavan sisäistäminen opetuksessa antaa tulevaisuudessa enemmän resursseja toiminnan kehittämiseen.

Opetusravintolassa toimiminen on hyvä opiskelijan sekä opettajan ammatillisuuden vahvistaja. Opiskelijat saavat ensituntuman oikeisiin asiakkaisiin tutussa ja turvallisessa oppimisympäristössä. Vanhempien tutor-opiskelijoiden käyttöä opetuksen tukena on pystyttävä kehittämään nykyisestä. Tätä mahdollisuutta ei ole käytetty tehokkaasti hyödyksi. Ottamalla tämän mahdollisuuden tehokkaasti käyt-

töön pystytään takaamaan opiskelijoille parempi ammatillisen kasvun ponnahduslauta. Uskon tällä myös olevan suoranaisten yhteyden oppimistulosten paranemiseen.

Opetusravintolassa opettajat pystyvät vahvistamaan ammatillisuuttaan sekä pedagogisella että ammatillisella puolella. Tosin ohjauksellisten ja opetuksellisten taitojen osuus korostuu enemmän kuin ammatillisten taitojen. Opettajan tulee toteuttaa ammatillisen substanssiosaamisen päivittäminen työelämäjaksoilla, ammatillisilla kursseilla ja omalla aktiivisella trendien seuraamisella. Näin opittua ja päivitettyä ammatillista substanssiosaamista on sitten helppo ottaa käyttöön opetusravintolassa työskenneltäessä. Opetusravintolassa työskentely antaa opiskelijalle ensituntuman tulevasta työelämästä. Opetuksessa luodaan perusta ja lähtötaso opiskelijan ammatilliselle kasvuille. Paljon on vielä tehtävää ja kehitettävää, jotta pystytään lähestymään opetusravintolaopetuksessa oikeaa työelämää.



Kuvio 3. Tulosten yhteenveto

7 POHDINTA

Tämän kehittämishankkeen tekeminen oli haasteellinen ja opettavainen tehtävä. Hankkeen nimi ja sisältö muuttui matkan varrella useampaan kertaan. Mitä enemmän oma teorian tieto lisääntyi, sitä haastavammaksi työn tekeminen tuli. Mikään ei ollut enää itsestään selvää, ei edes työn nimi. Työ sai nimensä vasta loppumetreillä.

Tutkimuksen tulokset nostivat esiin asian, josta aiemmin ei ole keskusteltu. Opettajat kokevat, että työelämän ammattilaisen tulisi olla opettajan rinnalla opetusravintolassa. Opiskelija-aines on muuttunut vaativammaksi, ja opettajat kokevat tarvitsevänsä rinnalleen alan ammattilaisen jakamaan opettajan työhön kuuluvaa muuta työtä. Olemme myös unohtaneet, että pidemmällä oleva opiskelija yhtä aikaa samassa oppimisympäristössä aloittavan opiskelijan kanssa luo turvallisuutta ja häneltä uskalletaan kysyä epäselviä asioita, joissa ei haluta heti mennä opettajan luo. Opettajat kokivat asian samoin.

Perusasioiden oppimispaikkana opetusravintola puoltaa vahvasti paikkaansa. Samoin opiskelijan ohjaus välittömän palautteen kautta onnistuu hyvin. Opettajan pedagogiset taidot säilyvät ajan tasalla ja uudet opiskelijaryhmät tuovat uusia haasteita. Opettajan ammatillisen osaamisen päivitys tulee jatkossakin edellyttämään jaksoja työelämässä.

Opetusravintoloiden kannattavuus on kirjoittamatta auki. Kustannustietoisuus tulee sisällyttää opetukseen ja olla siten kaikkien tiedossa. Tähän liittyen markkinointi on hoidettu toisella kädellä. Oman työpaikan henkilökuntakaan ei välttämättä ole tietoinen opetusravintolan tarjonnasta. Sisäiseen markkinointiin tulee siten paneutua osana sisäistä yrittäjyyttä. Hävikki kaikilla alueilla on pois arjen käyttörahasta. Laatuun tulee panostaa tietoa lisäämällä ja mahdollisesti toimintaa organisoimalla. Ilta- ja viikonloppu aukioloaikoja ei kuitenkaan tultane järjestämään. Kilpailu muiden lounasruokapaikkojen kanssa ei ole realistinen, koska hintatasoa ei voida alentaa eikä myöskään pidentää aukioloaikaa. Opetusravintolan tarkoitus ei ole lähteä kilpailemaan uusista asiakasryhmistä. Teematarjoilua tai yksittäisiä tilaisuuksia voidaan tarvittaessa järjestää. Nämäkin voisivat tulla oman

talon sisältä, kuten erilaiset kokoustarjoilut ja vieraiden kestitseminen.

Ammattiosaamisen näyttöjen vakiintuminen tulee olemaan haaste opetusravintoloille. Työelämässä ei pystytä järjestämään kaikille mahdollisuuksia näyttää osaamistaan ja etenkin erityisopiskelijoiden näyttöjen toteuttaminen tulee olemaan suuri haaste tulevaisuudessa. Näyttöön liittyviä osanäyttöjä kuten esim. tilaus- ja teemaruokien osa-näyttöjä joudutaan toteuttamaan koulussa.

Vastaisuudessa tällaisen työn tekemiseen tulee varata huomattavasti enemmän aikaa. Silloin se palvelee oppimisprosessia ja asian kehittämistä huomattavasti paremmin. Pitää olla aikaa teorian lukemiseen ja sisäistämiseen. Nyt aikapula esti syvällisen pohdinnan ja huomasin monessa kohtaa tekeväni työtä väärässä järjestyksessä. Toki tämäkin työskentelytapa kehitti varmasti omaa oppimistani, mutta tämän nimenomaisen kehittämishankkeen kannalta se ei ollut paras mahdollinen toimintatapa.

Työn edetessä huomasin myös, että tietoa on tarjolla mielin määrin. Tähän peilaan huomasin, että työn tarkka rajaaminen selkiyttää prosessia huomattavasti. Työ tuli myös liian lähelle, koska asiat ovat itsessäni sisällä koulukseni, kokemukseni ja työni kannalta. On vaikea astua ulkopuolelle ja tarkastella asioita kriittisesti eri näkökulmista. Yhdessä työssä ei voi eikä ole tarkoitus syleillä koko maailmaa. Nykytilanteen kartoittaminen antaa hyvän pohjan tuleville ratkaisuille, joita joudutaan tekemään. Tämä työ antaa nyt jollekulle muulle pohjan lähteä työstämään varsinaisia toimintamalleja opetusravintoloille.

7.1 Ehdotukset toiminnan kehittämiseksi ja jatkotoimenpiteet

Tässä kehittämishankkeessa tuloksista esille nousseista asioista johtuen haluan nostaa esiin seuraavat kehittämiskohteet, jotka tulen ammattiopiston johdolle esittämään:

- Palkataan ammattihenkilöstöä opettajien rinnalle toimimaan opetusravintolassa

- Eri lukukausien opiskelijoita samanaikaisesti toimimaan opetusravintolaan, tutoropiskelijat 1. lukuvuoden opiskelijoille
- Mahdollistetaan erityisopiskelijoiden työssäoppiminen ja ammattiosaamisen näyttöjen antaminen opetusravintolassa
- Lisätään sisäistä markkinointia ammattiopiston ja kuntayhtymän henkilöstölle

Opetusravintolaan pitää palkata ammattihenkilöstöä toimimaan opettajan rinnalle. Ammattihenkilöt vastaavat varsinaisesta liiketoiminnasta, opetusravintolan kannattavuudesta ja opettaja vastaa opetuksesta. Hänen vastuullaan ovat oppimista edistävät pedagogiset ratkaisut. Tällä tavalla opiskelija pystyy hyötymään enemmän opetuksesta ja opetusravintolassa toimimisesta. Samoin opettaja pystyy keskittymään opiskelijoiden henkilökohtaiseen ohjaamiseen.

Toisen ja kolmannen vuosikurssin opiskelijoita pitää ottaa mukaan ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoiden rinnalle. Tämä luo turvaa ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoille ja auttaa vanhempien vuosikurssin opiskelijoita heidän ammatillisuutensa vahvistamisessa. Tällä mallilla ylempien vuosikurssien opiskelijat pystyvät harjoittelemaan tutussa ja turvallisessa ympäristössä vastuunkantoa, yhteistyötaitoja ja ohjaustaitoja. Tämä tulee huomioida opetuksen vuosisuunnitelmia tehtäessä.

Erityisopiskelijoiden kasvava joukko luo koulutukselle paineita kehittää uusia toimintamalleja, jotta kaikki opiskelijat suorittavat tutkinnon. Opetusravintolaan tulee luoda toimintamalli, joka mahdollistaa erityisopiskelijoiden työssäoppimisen ja ammatillisten näyttöjen vastaanottamisen muun opetuksen rinnalla. Me elämme jo nyt tilanteessa, että työelämä ei ota vastaan heikompia opiskelijoita työssäoppimaan. Tämä on haaste, johon koulutuksenjärjestäjän on tulevaisuudessa pystyttävä vastaamaan. Näen opetusravintolan olevan vastaus tähän hotelli- ja ravintolalalla Etelä-Karjalan ammattiopistossa.

Sisäiseen markkinointiin on kehitettävä toimiva malli, jolla saavutamme jo talossa olevat potentiaaliset lounasasiakkaat. Lisäksi tilaustoimintaa on kehitettävä. Meillä tulee olla muutamia vaihtoehtoja tilauksista joita markkinoisimme omalle hen-

kilöstöille, esim. perhe-juhlat, pikkujoulut jne. Meidän ei ole mahdollista lähteä kilpailemaan muista asiakkaista, koska se aiheuttaisi kitkaa ammattiopiston ja elinkeinoelämän välille. Ammattiopiston työelämäyhteistyön strategian mukaisesti halutaan kehittää yhteistyötä, ei kilpailua.

Etelä-Karjalan ammattiopistolla on käytössä kaksi opetusravintolaa, joiden olemassaolo on turvattava. Panostamalla toiminnan kehittämiseen pystymme nostamaan opetuksen tasoa ja kouluttamaan maakuntaan työelämässä kysytyjä ammattien taitajia Etelä-Karjalan ammattiopiston strategioiden ja vision mukaisesti.

Tässä kehittämishankkeessa olen kartoittanut opetusravintoloiden nykytilan. Olen nostanut esiin kehittämiskohteet, joita haastatteluissa ja työn edetessä nousi esille. Toimintamallin muuttaminen edellyttää johtoryhmän linjaukset mm. resursseista, mutta kehittämisen lähtökohdiksi tutkimuksen tulokset voidaan nostaa. Ensimmäisenä tehtävänä minun on esitettävä talousarvioon rahaa ammattihenkilöstön palkkausta varten.

Toimintamallia kehitettäessä on muistettava se perusasia, miksi olemme olemassa ja mitä varten toimimme? Punaisena lankana tulevaisuuden kehitystyössä pitää olla opetus ja sen kehittäminen. Ei ole järkevää lähteä kilpailemaan suoranaisesti yritysten kanssa. Kuitenkin on selvää, että jo olemassa olevat ravintolat tulee säilyttää ja niissä annettavaa opetusta tulee kehittää, jotta pystymme tulevaisuudessa nykyistä paremmin ja tehokkaammin toimimaan Etelä-Karjalan ammattiopiston arvojen mukaisesti. Toisena tehtävänä minulla on opetushenkilöstön sitouttaminen opetusravintoloissa toimimisen pedagogiseen kehittämiseen.

Kolmas yhteinen tehtävä meillä on huolehtia Etelä-Karjalan ammattiopiston julkisuuskuvasta, jotta turvaamme opiskelijarekrytoinnin tulevaisuudessa. Tämä voidaan saavuttaa huolehtimalla nykyisten opiskelijoiden hyvästä ohjauksesta ja opetuksesta.

Tässä kehittämishankkeessa kartoitin Etelä-Karjalan ammattiopiston opetusravintoloiden nykytilaa ja kehittämishaasteita. Ammattiopiston johdon päätösten jälkeen hanketta tulee kehittää toimintasuunnitelman tasolle. Mitä toimenpiteitä teh-

dään, millä resurssilla ja missä aikataulussa. Kuinka opetusravintoloiden toimintaa tullaan muuttamaan muun muassa markkinoinnin suhteen. Millaiset toimenkuvat opetusravintoloissa työskenteleville laaditaan ja edellyttävä toiminta fyysisiä muutoksia oppimisympäristönä esimerkiksi anniskelu-oikeuksien hakeminen myös Lappeenrannan opetusravintolaan.

LÄHTEET

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Etelä-Karjalan ammattiopisto. 2006 a. Koulutuksen järjestäjän hyväksymä opetus-suunnitelma. Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto. 2006. Lappeenranta.

Etelä-Karjalan ammattiopisto. 2006 b. Toimintakertomus.

Etelä-Karjalan ammattiopisto 2007. Vertaisarviointiraportti. Lappeenranta.

Gilbert, N. 2001. Researching social life. London. SAGE Publications

Haapakorpi, A. 2007. Näytöt oppimisen ohjaajana ja ammatillisen kasvun edistäjänä. Opetushallitus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hakala, R. 2007. Ammattiosaamisen näyttöjen vaikutus opettajan ja työpaikkaohjaajan työkuvaan. Opetushallitus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heikkilä, K. 2006. Työssä oppiminen yksilön lähtökohtien ja oppimisympäristöjen välisenä vuorovaikutuksena. Akateeminen väitöskirja Tampereen yliopisto kasvatustieteen laitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Helakorpi, S. ja Ruohonen, T. 1999. OPPI2002. Oppimisympäristöjen kehittämishanke. Hämeen ammattikorkeakoulu. Hämeenlinna: Opettajakorkeakoulun julkaisu D:121.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria-käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tammi.

Hätönen Heljä 2003. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Keurulainen, H. 2006. Opettajan osaaminen opettajankoulutuksen suunnittelun lähtökohtana. Teoksessa Nummenmaa, A.R. ja Välijärvi, J. Opettajan työ ja oppiminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino ER-paino Oy.

Laitinen, E.K. 2007. Kilpailukykyä hinnoittelulla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäkisalo M. 2004. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Mäntylä R., Oinaanoja E. ja Räkköläinen M. 2007. Matkalla oppivaksi organisaatioksi. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Ojala, J. 2007. Toiminnan laadun parantaminen organisaation itsearvioinnilla – tutkimus Suomen puolustusvoimien tulosityksiköissä. Väitöskirja Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Lappeenranta: Maasotakoulu Tutkimuksia 1/2007.

Opetushallitus. 2006. Ammattiosaamisen näytöillä kansallista arviointitietoa. Kansallinen näyttöperusteinen oppimistulosten arviointijärjestelmän kehittämishanke Koppi 2002 – 2007. Helsinki: Moniste 2/2006.

Peer Review in Initial VET. 2007. Eurooppalaisen vertaisarvioinnin opas ammatilliseen peruskoulutukseen (The European Peer Review Manual for initial VET). Opetushallitus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Rissanen, T. 2003. Yrittäjän käsikirja. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Rissanen, T. 2006. Uutta virtaa yritykseen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Ruotio, P. 2005. Kyselevät tutkimustavat. Saatava URL-muodossa.

<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/064.htm>

Sydänmaanlakka P. 2004. Älykäs johtajuus. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Takala, T. 2007. (Markkinoinnin musta kirja) Totuus seuraavan sukupolven markkinoinnista. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöt Suomessa 2015 – vaihtoehtoisia tulevaisuudennäkymiä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Mikkeli: A: Tutkimuksia ja raportteja - Research Reports 23.

Tikkanen, T. 2008. Haasteita ja visioita. Opettajalehti 10/2008.

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

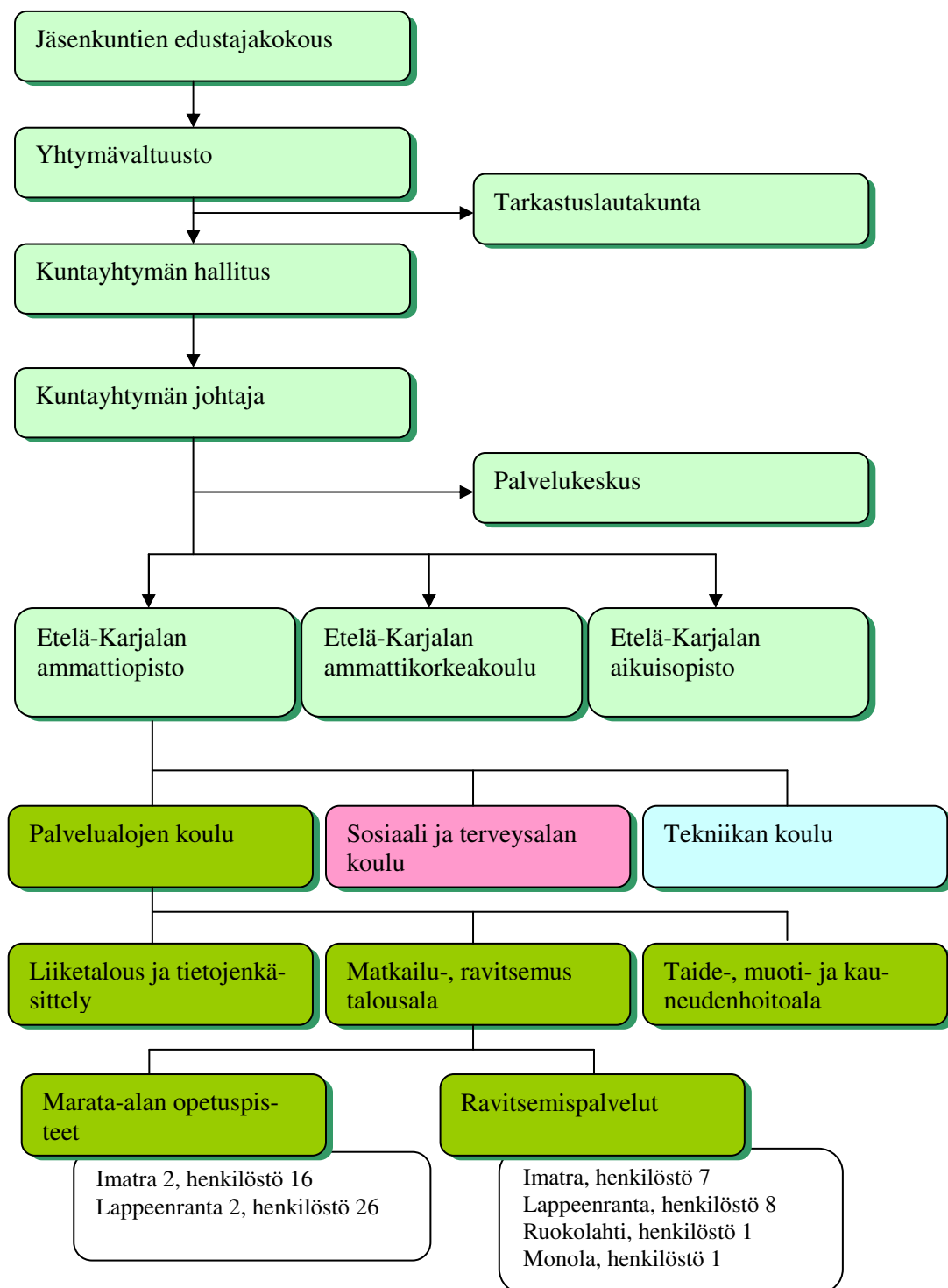
Vanhala S., Laukkanen M. ja Koskinen A. 2002. Liiketoiminta ja johtaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vartiainen M., Kokko N. ja Hakonen M. 2004. Hallitse hajautettu organisaatio paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän johtaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vertanen, I. 2002. Ammatillinen opettajuus vuonna 2010. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen opettajan työn muutokset vuoteen 2010 mennessä. Hämeenlinna: Hämeenlinnan ammattikorkeakoulu.

Viitala R. 2005. Johda Osaamista. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Etelä-Karjalan ammattiopiston organisaatiokaavio

TEEMAHAASTattelun aihealueet

1. Opetusravintola oppimisympäristönä

Millaisena oppimisympäristönä opetusravintolan näet/koet?

Näettekö, että opetusravintolaa tarvitaan myös tulevaisuudessa ja kuinka se edistää oppimista?

Millaisena näette opetusravintolassa toimivien roolit?

2. Opetusravintola liiketoimintana

Millaista palvelua opetusravintola tuottaa/tulisi tuottaa?

Mitä asiakas odottaa opetusravintolalta?

Antaako opetusravintolassa työskentely valmiudet oman liiketoiminnan käynnistämiseen?

Tulisiko opiskelijaravintolaa markkinoida ja miten?

3. Opetusravintola ammatillisuuden vahvistajana

Vahvistaako opetusravintolassa toimiminen opiskelijan ammatillista kasvua?

Voiko opetusravintola kehittää opettajan ammattitaitoa?

Vastaako opetusravintolatoiminta oikeaa ravintolaa?

Esimerkki alakategorian muodostumisesta

Alkuperäisiä ilmauksia teemahaastattelusta	Pelkistettyjä ilmaisuja	Alakategoria
<i>" Mie ajattelisin näin et se opettaja antaa ne perusteet opiskelijalle et se yleensä pysty sinne työelämään menemää. Opettajan rooliha sillo on hyvin suuri et ne perusteet on kunnossa..." (A2)</i>	Opettajan rooli	Perusasioiden oppiminen
<i>" Täs oppii nää perusasiat ja tota asiakaspalvelu niiku työ tulee tutuksi..." (O1)</i>	Käytännön työn opetus	
<i>" Antaa hyvät oppimisen aiheet sinne, antaa eväät niiku et sit se nuori tulee työelämään sit pystyy, et ei tarvii ihan alusta lähtee opettamaan..." (TO2)</i>	Eväät työelämään	

Esimerkki yläkategorian muodostumisesta

Pelkistetty ilmaisu	Alakategoria	Yläkategoria
<i>" Mie ajattelisin näin et se opettaja antaa ne perusteet opiskelijalle et se yleensä pysty sinne työelämään menemää.(A2)</i>	Perusasioiden oppiminen	Opetusravintola oppimisympäristönä
<i>"Erinomainen oppimisympäristö ja turvallinen opiskelijan kannalta sillälail et täs on apu lähellä koko ajan opettajat on paikalla..."(L2)</i>	Turvallisuus	
<i>"Me tarvitaan tämmönen turvallinen työssäoppimispaiikka sellasille opiskelijoille, joilla ei välttämättä ole valmiuksia mennä tonne todelliseen niiku työelämään...(L4)</i>	Opiskelija/erityisopiskelija	