

Myymälä Oppipuodin toiminnan kehittäminen Oulun seudun ammattiopistossa



Petäjäjärvi, Helvi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Myymälä Oppipuodin toiminnan kehittäminen Oulun seudun ammattiopistossa

Helvi Petäjäjärvi
Palvelujen tuottamisen ja johtami-
sen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu 2009

Helvi Petäjäjärvi

Myymälä Oppipuodin toiminnan kehittäminen Oulun seudun ammattiopistossa

Vuosi 2009

Sivumäärä 31

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Oulun seudun ammattiopistossa toimivan myymälä Oppipuodin toimintaa. Ammatillisessa oppilaitoksessa oleva myymälä palvelee tärkeää tehtävää opiskelijoiden käytännön harjoitustöiden myyntipaikkana. Myymälä ei toimi liiketoimintaperiaatteella asiakaslähtöisesti ulkopuolisille asiakkaille, vaan se toimii opetussuunnitelmalähtöisesti opetuksen ollessa etusijalla. Myymälän asiakkaat ovat kuitenkin tärkeitä, koska he mahdollistavat oppilastöiden taloudellisen valmistuksen.

Oulun seudun ammattiopiston palvelualan opiskelijat valmistavat opetuskeittiöillä tuotteita, jotka viedään myymälä Oppipuotiin. Valmistettavat tuotteet määräytyvät opetussuunnitelmiin sisältöjen mukaan. Tuotteiden valmistuksessa on monta vaihetta, ennen kuin ne päätyvät myymälään. Tavoitteena olisi, että tuotteet olisivat mahdollisimman laadukkaita ja asianmukaisesti pakattuja, niin että ne ovat myymälään vietäessä myyntikelpoisia. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää opetuksen ja myymälän välistä toimintaa siten, että se tukee oppimista ja asiakaspalvelua. Työssä haluttiin selvittää tuotteiden valmistusprosessi opetuksen suunnittelusta myyntiin ja löytää kehittämisen kohteet myymälän näkökulmasta katsottuna.

Tutkimus tehtiin kahden haastattelun avulla. Tuotteen valmistusprosessin ja myymälähenkilöiden tehtäväkuvausten pohjalta haastateltiin avoimessa haastattelussa myymälähenkilökuntaa ja siellä aikaisemmin töissä olleita henkilöitä. Kehitettäviä asioita löytyi koko valmistusprosessin alueelta. Niistä koostettiin teemahaastattelun runko, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu tehtiin 20:lle opetuskeittiöllä toimivalle opettajalle viiden henkilön ryhmässä. Teemahaastattelussa tutkimusaiheet jaettiin neljään teemaan. Teemat olivat opetuksen/tuotannon suunnittelu, pakkaaminen, opiskelijatyö myymälässä sekä opetuksen ja myymälän välinen yhteistyö.

Tuloksissa nousi esille yhteistyön merkitys opetustoiminnan ja myymälähenkilökunnan kanssa. Yhteistyötä olisi tehtävä jo opetuksen suunnitteluvaiheessa. Myymälän toiminnan kannalta myös tiedotusta pitäisi lisätä ja tuotteiden valmistuksen loppuprosessiin kiinnittää huomiota. Tutkimusten tulosten pohjalta löytyi hyviä kehittämisen kohteita, joihin saatiin toimintamallit. Henkilökunnan sitoutuessa noudattamaan toimintatapoja, myymälän toimintaan saadaan huomattavia parannuksia.

Avainsanat: palveluala, myymälä, toiminnan kehittäminen

(Kerava) Leppävaara
Hospitality management
Degree programme in Service Management
Catering Service Management

Helvi Petäjärvi

Developing the Operation of Grocery Store Oppipuoti at the Vocational School of Oulu

Year 2009

Number of pages 31

The purpose of this Bachelor's thesis was to develop the operation of the grocery store Oppipuoti at the Vocational school of Oulu. A grocery store in a vocational school is important for the students who need to do practical work. The store's priority is not to fulfil customers' needs. It operates according to the syllabus and prioritizes the needs of the students. Nevertheless, the customers are important as they make the economical production of student works possible.

The service students of the Vocational school of Oulu (Oulun seudun ammattipisto) prepare products in the school kitchen that are taken to the grocery store Oppipuoti. The products are done according to the syllabus. There are many steps in the production process of the products before they are taken to the store. The aim is to make the products of as good quality as possible and well packed so that they are ready for the customers. The primary purpose of this study was to develop the actions between teaching and the store so that they would support the learning and customer service. In this study I wanted to find out the process of preparing the products from planning to selling to find the targets of developing from the store's point of view.

Two interviews were made to research the process. The bases for a store staff's interview were the descriptions of the process and store staff's duties. The store staff was interviewed as well as some people who used to work in the store. The interviews indicated things that need developing in every step of the process. Those development points were the base for a theme interview that was made for the teachers. I interviewed 20 teachers, in groups of five persons, who operate in the school kitchen. The targets of the research were divided into four sections: planning the teaching and operation, packing the products, student work in the store and the cooperation between teaching and the store.

The interviews showed that the communication and cooperation between teaching and the store needs attention. The cooperation must happen already when the product planning is started. Also informing and the last steps of preparing the products are important from the point of view of the store. The interviews gave good points of view and patterns for developing the store. The improvements will happen if all the people in the progress commit to obey the procedures modelled in this research.

Key words: Key words: Service industry, grocery store, developing the process

SISÄLLYS

1	Johdanto	1
2	Oulun seudun ammattiopisto	2
2.1	Mylytullin yksikkö	3
2.1.1	Tuotannollinen opetustoiminta ja tuotteiden valmistus	3
2.1.2	Pakkaaminen ja tuoteselosteet	4
2.1.3	Tuotteiden myymälään vienti ja esille laitto	5
2.2	Palvelualan koulutusohjelmat	5
2.2.1	Elintarvikealan perustutkinto	6
2.2.2	Catering-alan perustutkinto	6
2.2.3	Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto	7
2.2.4	Matkailualan perustutkinto	7
3	Myymälä Oppipuoti	9
3.1	Toiminta	9
3.2	Sijainti	9
3.3	Aukioloajat	9
3.4	Henkilökunta ja asiakkaat	10
3.5	Opetustuotanto ja tuotteet	10
3.6	Myymälän sisäiset prosessit	10
3.7	Tehtäväkuvaukset	12
4	Lukuvuoden ja työjärjestyksen suunnittelu	15
5	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus	17
5.1	Haastattelu tutkimusmenetelmänä	17
5.2	Haastattelujen toteutus	17
5.3	Aineiston analyysi	19
6	Tutkimustulokset	20
6.1	Myymälähenkilöiden haastattelusta saadut tulokset	20
6.2	Opettajille tehdyn ryhmähaastattelun tulokset	21
6.2.1	Opetuksen suunnittelu	21
6.2.2	Pakkaaminen	23
6.2.3	Opiskelijatyö myymälässä	24
6.2.4	Myymälän ja opetuksen välinen yhteistyö	25
7	Johtopäätökset	26
8	Pohdinta	28
9	Lähteet	30
10	Liite	31

1 Johdanto

Oulun seudun ammattiopiston Myllytullin yksikössä toimii myymälä Oppipuoti, jossa palvelualan opiskelijoiden valmistamat tuotteet myydään. Palveluun kuuluvat elintarvike-, matkailu-, catering- sekä hotelli- ja ravintola-ala. Opetuksen suunnittelun toteutus lähtee opetussuunnitelmien pohjalta. Tuotannollisen opetustoiminnan ja myymälän välinen yhteistyö on tärkeää myymälän toiminnan kannalta. Myymälän toiminnan tavoitteena on opiskelijoiden valmistamien tuotteiden myyminen ja hyvä asiakaspalvelu.

Opetuskeittiöillä valmistetaan monipuolisesti erilaisia ruokia ja leivonnaisia. Opiskelijat oppivat tuotteiden koko valmistusprosessin alkaen raaka-aineista valmiiksi pakattuun tuotteeseen. Jokainen valmistusvaihe on tärkeä tuotteen mahdollisimman hyvän laadun kannalta. Myymälä on tuotteen valmistusprosessin viimeinen paikka ennen asiakkaalle siirtymistä. Asianmukaisesti valmistetut ja esille asetetut laadukkaat leivonnaiset ja ruoat on ilo myydä ja se saa asiakkaat tulemaan uudelleen, mikä on koko myymälätoiminnan edellytys.

Opinnäytetyöni on myymälä Oppipuodin toiminnan kehittäminen. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää myymälän toimintaa siten, että se palvelisi mahdollisimman hyvin opetustoimintaa sekä myymälän toimintaa ja asiakkaita.

Tässä työssäni pyrin haastattelujen avulla löytämään sopivia toimintatapoja myymälätoiminnan kehittämiseen. Tein myymälän sisäisistä toiminnoista tehtäväkuvaukset, ja sen pohjalta haastattelin myymälähenkilökuntaa. Sieltä esiin tulleiden tarpeiden mukaan tein teemahaastattelun rungon, jota käytin haastatellessani opetuskeittiöillä ja myymälän kanssa toimivaa opetushenkilöstöä.

Oppilaitoksessa toimivan myymälän toimintaan vaikuttaa edellisen vuoden keväällä tehdyt lukujaksosuunnitelmat joihin sisällytetään koulutusohjelman mukaiset opintojaksot. Tutkimuksessani esille nousivatkin yhteistyön merkitys opetus- ja myymälähenkilökunnan välillä sekä hyvä etukäteissuunnittelu ja tiedottaminen. Myymälään toimitettavien tuotteiden oikeat, asianmukaiset pakkaukset sekä tuoteselosteet vähentävät myymälähenkilökunnan ylimääräistä ja turhaa työtä. Tutkimuksessa ilmeni että tämä tuotteiden loppuprosessin vaihe ennen tuotteen siirtymistä asiakkaille vaatii myös yhteistyötä ja kehittämistä.

2 Oulun seudun ammattiopisto

Oulun seudun ammattiopisto muodostuu kymmenestä koulutusyksiköstä sekä hallintoyksiköistä. Ammattiopiston toiminnasta vastaavat lautakunta ja liikelaitoksen johtaja eli rehtori. Kutakin yksikköä johtaa yksikönjohtaja. OSAO on Oulun seudun koulutuskuntayhtymän (OSEKK) liikelaitos. OSEKK on 14 jäsenkunnan omistama koulutuskuntayhtymä, joka järjestää sekä ammatillista koulutusta että ammattikorkeakouluopetusta (Oulun seudun ammattikorkeakoulu). Molemmat oppilaitokset järjestävät myös aikuiskoulutusta. Kuntayhtymäpalvelut (KYP) vastaa yhtymän keskushallintona keskitetysti muun muassa henkilöstö-, kiinteistö- ja talousasioista sekä kehittämishankkeista. (Oulun seudun koulutuskuntayhtymä 2009.)

Ammattiopisto tarjoaa työelämätarpeita vastaavaa, monialaista ammatillista koulutusta ja muuta sitä tukevaa toimintaa opiskelijälähtöisesti. Se lisää erityisesti Oulun seudun ja Pohjois-Pohjanmaan maakunnan osaamista, hyvinvointia, sivistystä ja kansainvälistymistä. Ammattiopisto kouluttaa perusammattitaitoisia työntekijöitä, asiantuntijoita sekä yrittäjiä järjestämällä työelämälähtöistä ammatillista peruskoulutusta sekä lisä- ja täydennyskoulutusta. (Oulun seudun ammattiopisto 2009.)

Ammatillinen perustutkinto on kolmivuotinen 120 opintoviikon kokonaisuus. Opinnoista ammatillisia aineita on 90 opintoviikkoa, yhteisiä opintoja 20 opintoviikkoa ja vapaasti valittavia opintoja 10 opintoviikkoa. Jokaisessa tutkinnossa on työssäoppimista vähintään 20 opintoviikkoa. (Laine 2005, 10.)

Oulun seudun ammattiopisto on yksi maamme suurimmista ammatillisen koulutuksen tarjoajista. Ammattiopistossa opiskelee noin 7 000 tutkintoon tähtäävää opiskelijaa. Tarjonnassa on seitsemän alaa, 30 perustutkintoa ja 61 koulutusohjelmaa. Lisäksi OSAO:ssa opiskelee vuosittain tuhansia aikuisopiskelijoita. Ammattiopisto koostuu 11:sta eri yksiköstä. Oulun seudun ammattiopistoa johtaa Oulun seudun koulutuskuntayhtymän yhtymäkokouksen valitsema lautakunta. (Oulun seudun ammattiopisto 2009.)

Oulun seudun ammattiopiston tavoitekuva on työ- ja elinkeinoelämän tarpeita ennakoiva, tukeva ja kehittyvä koulutusorganisaatio. Perustehtävä on tukea opiskelijoiden kasvamista ja kehittymistä osaaviksi muutoskykyisiksi ammattilaisiksi. Ammatillinen koulutus profiloituu alueellisesti. Kehityshaasteina on vastata keskeisiin muutosvoimiin sekä kohdentaa voimavaroja oikein; ammattikulttuurin ja työtehtävien muuttuminen, eriarvoistuminen ja syrjäytyminen sekä kansainvälisyys. Arvot ja toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus, rehellisyys, tasa-arvoisuus, suvaitsevaisuus ja inhimillisyys. Strategisissa valinnoissa painotetaan monialaisuutta ja elinikäistä oppimista. Strategialla tarkoitetaan Helakorven (2001, 17) mukaan päämäärähakuista, suunniteltua, luovaa ja tosiasioihin perustuvaa yhteistä työtä, jonka tarkoi-

tuksena on taata organisaation tuleva menestys. Strategiaan läheisesti liittyvä käsite on yrityksen perustehtävä tai toiminta-ajatus (Oulun seudun ammattiopisto 2009.)

2.1 Myllytullin yksikkö

Myllytullin yksikkö Oulun keskustassa on monipuolinen opinahjo, jossa opiskelijoiden toiveiden huomioiminen on yksi toiminnan johtavista arvoista. Lisäksi opiskelijoita perehdytetään jo varhaisessa vaiheessa asiakaspalveluun, yrittäjyyteen ja kansainvälisyyteen. Myymälä Oppipuoti toimii palvelualan opiskelijoille hyvänä harjoittelupaikkana. Opiskelijoita on noin 900 ja henkilökuntaa 116. perustutkinnon suorittaneita oli vuonna 2008 229 opiskelijaa. (Oulun seudun ammattiopisto 2009.)

Vuonna 2004 toteutettiin organisaatiouudistus, jolloin siirryttiin tiimitoimintaan. Muuttuvassa yhteiskunnassa on myös koulut haastettu muuttumaan tai paremminkin elämään muutoksen mukana. Leinosen (2002,64) mukaan tiimi on pieni määrä ihmisiä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja ja jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, yhteisiin suoritustavoitteisiin ja yhteiseen toimintamalliin, ja ryhmä on yhteisvastuussa suorituksistaan. Oulun seudun ammattiopiston Myllytullin yksikköä johtaa yksikönjohtaja ja toiminta on jaettu neljään alaan, joiden sisällä toimii tiimit tutkinnoittain. Tiimin jäsenet koostuvat opettajista ja muusta henkilöstöstä, jotka työskentelevät kyseisellä osastolla. Myllytullin yksikköä johtaa yksikönjohtaja ja toiminta on jaoteltu palveluun, sähköalaan, kauneushoitoalaan ja tukipalveluihin, joita johtaa alan koulutusjohtaja. Näiden sisällä toiminta on jaettu tiimeihin koulutusalan mukaan.

2.1.1 Tuotannollinen opetustoiminta ja tuotteiden valmistus

Ammattikoulutukseen kuuluu opiskeltavan alan käytännöntaitojen harjoittelu teoriaopintojen lisäksi opiskeluaikana koulussa. Myllytullin yksikössä sijaitsee myymälä Oppipuoti, joka toimii palvelualan opiskelijoiden valmistamien tuotteiden myyntipaikkana. Tuotteet valmistetaan palvelualan opetuskeittiöillä. Opettaja suunnittelee opetussuunnitelman tavoitteiden mukaiset harjoitustyöt opiskelijoille. Opetustoimintaan kuuluu teoriaopintoja, mikä tukee käytännön opetusta. Opetettavan ryhmän koko on yleensä 18 opiskelijaa. Opetuskeittiöllä työpäivän pituus on neljästä kuuteen tuntiin, joka sisältää aamulla pidettävän ohjetunnin, tuotteiden valmistuksen ja lopputyöt. Lopputöihin kuuluu tuotteiden pakkaus ja myymälään vienti sekä siivous.

Tuotteiden valmistuksen alkuvaiheessa opiskelijat hakevat varastoista ja kylmiöistä raaka-aineet, jotka punnitsevat annetun ohjeen tai reseptin mukaan. Valmistus tapahtuu pari- tai ryhmätyönä opettajan opettaessa ja ohjatessa toimintaa. Valmistettavat tuotteet riippuvat koulutusohjelman opintojaksojen sisällöstä määräytyvillä opinnoilla. Ne vaihtelevat eri opetuskeittiöillä monenlaisien ruokien valmistuksesta leivontaan. Myös tilat, koneet ja laitteet

poikkeavat jonkin verran eri opetuskeittiöissä toisistaan. Ruokien ja leivonnaisten valmistusvaiheissa opiskelijat opettelevat ja harjaantuvat käyttämään monipuolisesti erilaisia koneita ja laitteita. Henkilökohtaisessa ja työskentelyhygieniassa noudatetaan elintarvikelainsäädännössä määrättyjä hygieniasääntöjä. Tuotteiden valmistuksessa pyritään mahdollisimman laadukkaaseen lopputulokseen ja opiskelijoille on annettava riittävästi aikaa tuotteiden tekemiseen. Valmistettuja tuotteita arvioidaan aistinvaraisesti valmistusprosessin eri vaiheissa ja lopussa.

2.1.2 Pakkaaminen ja tuoteselosteet

Opetuskeittiöillä pakkaaminen tapahtuu sille varatussa paikassa; erillisiä pakkaustiloja ei ole käytössä. Osa tuotteista toimitetaan irtomyyntiin myymälään, ne viedään sinne tarjottimilla tai koreilla. Yleensä ne ovat leivonnaisia, jotka asiakkaan on helppo pakata itse tarpeellinen määrä. Suurin osa myymälään toimitettavista tuotteista pakataan valmiiksi. Ennen pakkaamista jäädyttämistä tarvitsevat tuotteet jäädytetään ohjeiden mukaan sopivaan lämpötilaan. Opetuskeittiöillä on käytössä erilaisia pakkauskoneita, osa tuotteista pakataan käsin. Pakkaus ja pakkaustapa valitaan tuotteen mukaan. Keittiöillä on käytössä hyvin monenlaisia pakkauksia, jotka on valmistettu eri materiaaleista. Opetuskeittiöiden sijainnista johtuen pakkausvarastoja on kahdessa eri paikassa. Käsivarastot ovat yleensä opetuskeittiöiden pakkauspuolella. Pakkaamiselle ei ole varattu erillisiä tiloja, vaan se tapahtuu opetuskeittiöillä siihen määrättyllä alueella.

Tuotteisiin tehdään tuoteseloste, jota kutsutaan myös pakkausselosteeksi. Se kirjoitetaan etiketille, mikä on tarrapohjainen ja se kiinnitetään pakkaukseen. Koululla ei ole käytössä pakkauksia, joihin on painettu valmiiksi tuoteselosteet. Tuoteseloste tehdään punnitsevalla etikettikoneella. Se tarkoittaa sitä, että tuotteen etikettiin tulee samalla sen painon mukainen hinta. Tuoteselosteessa täytyy olla elintarvikelainsäädännössä pakkausselosteille vaaditut asianmukaiset merkinnät. Opiskelijoille opetetaan etikettikoneen käyttö ja tuoteselostuksien tekeminen heti ensimmäisen opiskeluvuoden alussa. Lähes jokaisessa opetuskeittiössä on erilaiset etikettikoneet. Lopputöissä pakkaajiksi merkityt opiskelijat huolehtivat tuotteiden pakkaamisesta, tuoteselosteiden tekemisestä ja tuotteiden viemisestä myymälään asianmukaiselle paikalleen. Etikettikoneille syötetyt tuotetiedot tallennetaan valmistettavien tuotteiden mukaan ryhmittäin. Niitä joudutaan muuttamaan, jos resepti poikkeaa tallennetusta versiosta tai otetaan käyttöön uusia reseptejä. Opintojaksojen vaihtuessa vaihtuvat myös valmistettavat tuotteet. Opetuskeittiöillä voi olla viikoittain monilla eri opetusryhmillä opetusta. Jokainen ryhmä käyttää samaa etikettikoneetta. Joissakin opintojaksoilla opiskelijat suunnittelevat itse omat harjoitustyönä tehtävät tuotteet ja kaikkiin pitää tehdä tuoteselosteet. Kaikki nämä seikat vaikuttavat siihen, että etikettikoneilla on lukemattomia määriä tuoteselosteita ja niitä täytyy tehdä tai muunnella päivittäin tai viikoittain. Jos koneen kapasiteetti on rajallinen, päivittäin tuoteselosteiden kirjoittamiseen täytyy varata pakkaamisvuorossa oleville

opiskelijoille riittävästi aikaa. Oppilaitoksessa on käytettävissä omalla logolla oleva etiketti-malli, mutta käytössä on myös muun mallisia ja kokoisia etikettejä.

Tuotteisiin tuleva hinta laitetaan etikettikoneeseen tuoteselostetta tehtäessä. Koululla on käytössä yhtenäinen hinnasto, jossa on tuotteet ryhmitelty tuoteryhmittäin. Hinta määräytyy hinnaston perusteella, opiskelija etsii tiedon sieltä itse tai epäselvissä tapauksissa opettajan opastuksella. Ainoastaan raaka-aineiden kausiluontoisuudesta johtuvat hinnan vaihtelut tai opiskelijoiden valmistamien tuotteiden laatu voivat aiheuttaa poikkeuksia. Opiskelijatöiden laatu saattaa joskus olla hieman alhaisempi, joten se huomioidaan alennetussa hinnassa. Hinnastossa ei huomioida myöskään eri vuosikurssien ja koulutusohjelmien opiskelijoiden valmistamia tuotteita, mikä joka voi näkyä kuitenkin lopputuoksessa. Myymälänhoitaja ja koulutusjohtaja päivittävät hinnaston kerran vuodessa ja pyytävät opetushenkilöstöltä tarvittaessa kommentteja siihen.

2.1.3 Tuotteiden myymälään vienti ja esille laitto

Pakkaajien tehtäviin kuuluvat tuotteiden valmistuksen lisäksi tuotteiden kuljetus myymälään ja esille asettelu kylmä- tai muihin hyllyihin tuotteista riippuen. Pakattaessa ne asetellaan kuljetusvaunulle. Osa opetuskeittiöistä sijaitsee kaukana myymälätiloista ja tuotteiden kuljetus on hankalaa monien ovien, käytävien ja portaikkojen vuoksi. Myymälässä on suhteellisen vähän hyllytilaa tuotevalikoimaan nähden. Lähes jokaiselle tuoteryhmälle on varattu omat hyllypaikkansa. Varsinkin kylmäsäilytystä vaativille tuotteille pitää olla ohjeiden mukaiset lämpötilat: esimerkiksi lihatuotteet säilytetään eri lämpötilassa kuin salaattit. Opiskelijoiden on huomioitava myös tuotteiden myyntipäiväykset hyllyttäessään tuotteita. Jos hyllyt ovat täynnä, tarvittaessa tuotteita voi viedä myymälän kylmiöön. Pääsääntöisesti kaikki myytävät tuotteet pitää olla esillä myyntihyllyillä. Myymälähenkilökunta ei välttämättä ehdi hakea niitä kylmiöstä ja asiakkailla pitää olla riittävästi valinnanvaraa heidän valitessaan erikokoisia ja -hintaisia tuotteita. Pakkaajien hyllyttäessä tuotteita he palvelevat myös tarvittaessa samalla asiakkaita vastaamalla heidän kysymyksiinsä. Leipomotuotteita odotetaan monesti jo valmiina myymälässä jos tiedetään niiden tulosta. Asiakkailta on pussit tai rasiat valmiina kädessä irtomyyntiin tulevien leivonnaisten varalta ja tuotteita ostetaan jo suoraan kuljetusvaunusta.

2.2 Palvelualan koulutusohjelmat

Myymälä Oppipuotiin tulevat tuotteet valmistetaan palvelualan opetuskeittiöissä. Palvelu-alaan kuuluvat seuraavat perustutkinnot: elintarvikealan perustutkinto, catering-alan perustutkinto, hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto ja matkailualan perustutkinto. Palvelualalla opiskelee 2008-2009 noin 460 opiskelijaa. Toiminnasta vastaa koulutusjohtaja ja 34 opettajaa sekä kaksi elintarvikevaraston hoitajaa ja yksi materiaalivarastonhoitaja.

Seuraavissa luvuissa kerrotaan palveluun kuuluvien perustutkintojen koulutusohjelmat ja niiden keskeisimmät sisällöt. Lähteinä on käytetty Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteita kyseisiltä aloilta.

2.2.1 Elintarvikealan perustutkinto

Elintarvikealan koulutusohjelmassa koulutus painottuu ruokavalmisteiden valmistukseen, kasvien ja kalan käsittelyyn ja jalostukseen sekä marja- ja hedelmävalmisteiden valmistukseen. Opinnoissa painotetaan tuotekehittelyä ja asiakaspalvelua siten, että opiskelijat valmistuttuaan voisivat toimia tuotekehitysryhmässä, koska tuotekehittely on avain yrityksen menestymiseen kovassa kilpailussa laadukkaista tuotteista. Opinnoissa on mahdollisuus tutustua myös mm. kehittyvään elintarviketekniikkaan luomuelintarvikkeiden ja funktionaalisten elintarvikkeiden valmistuksen muodossa sekä perehtyä juomien ja maitovalmisteiden valmistukseen sekä liharuokavalmisteiden valmistukseen. (Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2004.)

Leipomoalan koulutusohjelmassa leipuri-kondiittori osaa valmistaa kahvi- ja ruokaleipiä ja konditoriatuotteita kuten kakkuja, leivoksia ja wienerleipiä. Teollisuusleipomossa hän hallitsee valmistusprosessin eri vaiheet raaka-aineesta valmiiseen pakkaukseen. Pienissä leipomoissa työskentely on käsityövaltaista tai osittain automatisoitua. Opiskelu on monipuolista ja sisältää teorialunteja, erilaisia projekteja, työskentelyä yksikön leipomossa, myymälässä ja elintarvikealan yrityksissä. Työtuntien aikana valmistetaan elintarvikkeita ohjelman mukaan esim. perusopinnoissa leipiä, pullia ja kakkuja. Ensimmäisenä vuonna opiskellaan kaikkiin kolmeen koulutusohjelmaan kuuluvaa elintarviketuotannon perusosaamisen opintokokonaisuutta ja opetellaan valmistamaan eri elintarvikealojen keskeisimpiä tuotteita. (Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2004.)

Liha-alan koulutusohjelman tavoitteena on vastata elintarvikealan kehitystarpeisiin ja ajan haasteisiin ja palvella erilaisia elintarvikealan yrityksiä. Koulutus painottuu lihavalmisteiden valmistukseen, lihan ja kalan käsittelyyn ja jalostukseen. Myös tuotekehittelyä ja asiakaspalvelua painotetaan siten, että opiskelijat valmistuttuaan voisivat toimia tuotekehitysryhmässä, koska tuotekehittely on avain yrityksen menestymiseen kovassa kilpailussa laadukkaista tuotteista. Opinnoissa on mahdollisuus tutustua myös kehittyvään elintarviketekniikkaan luomuelintarvikkeiden ja funktionaalisten elintarvikkeiden valmistuksen muodossa sekä perehtyä juomien ja maitovalmisteiden valmistukseen. (Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2004.)

2.2.2 Catering-alan perustutkinto

Catering-alan perustutkintoon kuuluvassa ruoka- ja asiakaspalvelun koulutusohjelmassa opiskellaan asiakaspalvelua, myynti- ja kassatoimintoja sekä keittiötoimintojen perusteita. Hyvin

valmistettu ruoka-annos ei yksin riitä, vaan siihen sisältyy aina myös hyvä palvelu. Palveluvas-
taava osaa hoitaa ruokien ja juomien myynnin, tarjoilun ja jakelun, ruokatilausten vastaan-
oton sekä ruokien kuljettamisen vaatiman pakkaamisen, astiahuollon ja jakelun. Palveluvas-
taava osaa hoitaa myös tilaus- ja edustustarjoilun. Käytännön opiskelu tapahtuu oppilaitok-
sessa ja työssäoppimispaikoissa mm. kahviloissa, pikaruokaravintoloissa, pizzerioissa ja henki-
löstöravintoloissa. (Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2004.)

Suurtaloukokin koulutusohjelma antaa valmiudet erilaisten suurtalouksien ruokatuotannon
tehtäviin, kuten elintarvikkeiden hankintaan, annosten suunnitteluun, ruoanvalmistukseen,
ruokien esille laittoon ja asiakaspalveluun oppilaitoksessa ja työssäoppimispaikoissa. Tämän
päivän ihmiset arvostavat yhä enemmän ruoan laatua, palvelun ystävällisyyttä ja ovat kiinnos-
tuneita alan uusista ruokasuuntauksista, kuten lähiruoasta, kansainvälisistä ruoista, herkkute-
luhetkistä ja terveystuotteista elintarvikkeista. (Oulun seudun ammattiopiston opetus-
suunnitelman perusteet, 2004.)

2.2.3 Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon suorittaneella on monipuolinen käsitys hotelli- ja
ravintola-alasta työhön ja vapaa-aikaan liittyvien majoitus- ja ravitsemispalvelujen tuottaja-
na. Hän tuntee hotelli- ja ravintola-alan tuotteet ja palvelukokonaisuuden sekä kotimaisten ja
kansainvälisten asiakkaiden odotukset ja tarpeet. Lisäksi perustutkinnon suorittaneen on osat-
tava toimia liikeyrityksen toimintaperiaatteiden ja -ohjeiden mukaan kannattavuuteen pyrki-
en. Koulutuksessa korostetaan hyviä kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitoja, myyntihenki-
syyttä, omatoimisuutta, hyviä käytöstapoja sekä kielitaitoa. (Oulun seudun ammattiopiston
opetussuunnitelman perusteet, 2004.)

Ravintolapalvelun koulutusohjelman suorittaneilla on monipuolinen käsitys hotelli- ja ravinto-
la-alasta työhön ja vapaa-aikaan liittyvien majoitus- ja ravitsemispalvelujen tuottajana. Tut-
kinnon suorittanut tuntee hotelli- ja ravintola-alan tuotteet ja palvelukokonaisuuden ja osaa
toimia liikeyrityksen toimintaperiaatteiden ja -ohjeiden mukaisesti kannattavuuteen pyrkien.
Koulutuksessa painotetaan kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitoja, myyntihenkisyyttä, oma-
toimisuutta, hyviä käytöstapoja ja ihmissuhdetaitoja, asiakaslähtöistä palvelua ja kielitaitoa.
Tarjoilijan on osattava palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja vähintään yhdel-
lä vieraalla kielellä. (Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2004.)

2.2.4 Matkailualan perustutkinto

Matkailualan perustutkinnon suorittaneella on monipuolinen näkemys matkailuelinkeinosta ja
sen rakenteesta sekä matkailijoiden tarpeista ja odotuksista. Tutkinnon suorittaneella on
monipuoliset perusvalmiudet matkailualan eri tehtäviin. Koulutuksessa korostetaan liiketoi-
minnallista osaamista, kansainvälisyyttä ja toimimista monikulttuurisessa työympäristössä,

kielitaitoa sekä ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja. Tutkinnon suorittaneen on osattava toimia asiakaslähtöisesti, ystävällisesti, joustavasti ja luovuutta käyttäen tilanteiden ja asiakkaiden vaatimalla tavalla. Lisäksi hänen on noudatettava matkailualan kuluttajansuojasäädöksiä sekä turvallisuusmääräyksiä. (Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2004.)

3 Myymälä Oppipuoti

3.1 Toiminta

Myymälä Oppipuoti on Oulun seudun ammattiopiston Myllytullin yksikön yhteydessä toimiva myymälä. Myymälä on perustettu vuonna 1972. Se palvelee yksikön ydinprosessia eli oppimista ja oppimisen ohjausta. Palvelualan opiskelijoiden opetus pystytään toteuttamaan käytännönläheisesti, kun valmistuvat tuotteet voidaan myydä asiakkaille omassa myymälässä. Myytävät tuotteet ovat leipomo-konditoria- ja elintarviketuotteita. Myymälän ei tarvitse tavoitella liikevoittoa vaan sillä pyritään lähinnä kattamaan tuotteiden valmistamiseen käytetyt raaka-aineet ja materiaalikulut. Taloudellisesti toiminta on kuitenkin merkittävää, vuonna 2008 myymälän liikevaihto oli noin 260 000 euroa. Oppilaitoksen maksullisen toiminnan tavoitteena ei ole kilpailla muiden yritysten kanssa, vaan mahdollistaa käytännönpainotteinen opetus.

Myymälä on 65 neliön kokoinen, ja siihen on tehty saneeraus vuonna 2006, jolloin kaikki pintamateriaalit ja kalusteet sekä kassajärjestelmä uusittiin. Myymälän toiminta muutettiin myös osin itsepalveluperiaatteella toimivaksi. Ainoastaan lämpötiskiruoka myydään palvelutiskistä asiakkaille. Irtomyynnissä oleville ja pakatuille leivonnaisille on omat hyllyt ja kylmäsäilytystä vaativille ruoka- ja konditoria- ja valmisteille on omat kylmätiskit. Asiakaspalvelua tarvitaan kuitenkin sillä tuotteet vaihtuvat useasti ja myynnissä on uusia tuotteita, joista asiakkaat haluavat tietoja ja neuvoja. Myymälä somistetaan aina sesongin tai kausiluontoisuuden mukaan, esimerkkeinä ystävänpäivä, pääsiäinen ja joulukuukausi.

3.2 Sijainti

Oulun seudun ammattiopiston Myllytullin yksikkö sijaitsee Oulun kaupungin keskustassa. Myymälä toimii oppilaitoksen tiloissa, sisäpihan puolella. Sijainniltaan myymälä on hyvällä paikalla, mutta näkyvyys kadulta sisäpihalle on huono. Pysäköintipaikkoja asiakkaiden autoille on vain muutama, mutta tämä ei aiheuta ongelmia sillä suurin osa asiakkaista on lähitöillä asuvia henkilöitä, jotka käyvät myymälässä kävellen. Talossa työskentelevä henkilökunta ja opiskelijat käyttävät myös myymälän palveluja.

3.3 Aukioloajat

Myymälä on avoinna arkipäivisin maanantaisin klo 11.00 - 16.45, tiistaista perjantaisin klo 9.30 - 16.45. Aukioloajat on sovitettu siten, että maanantaisin myymälä avataan myöhemmin kuin muin päivinä, koska aamupäivällä ei ehdi tulla vielä mitään tuotteita myyntiin. Maanantaisin myymälään saapuu myös uusia opiskelijoita viikoksi työharjoitteluun ja heidän perehdyttämiseen täytyy olla riittävästi aikaa. Myymälä on avoinna ainoastaan koulupäivinä. Opiskelijoiden loma-aikoina se on suljettu.

3.4 Henkilökunta ja asiakkaat

Vakituisia työntekijöitä myymälässä on kaksi henkilöä sekä oppilaitoksen opiskelijoita noin kahdesta kolmeen henkilöä. He suorittavat siellä opintoihin kuuluvia eripituisia jaksoja, yleensä viikon kerrallaan. Myymälässä käy asiakkaita ajankohdasta ja viikonpäivästä riippuen noin 150 - 200 henkilöä päivässä. Asiakkaat ovat myymälähenkilökunnan havainnon mukaan enimmäkseen lähistöllä asuvia vanhuksia tai yksin asuvia henkilöitä sekä ammattiopiston ja kuntayhtymän henkilökuntaa.

3.5 Opetustuotanto ja tuotteet

Tuotteita valmistetaan opetussuunnitelmien pohjalta tehtyjen lukujaksosuunnitelmien opetuksen mukaan. Opiskelijoita palvelualalla on n. 460 henkilöä. Opetuskeittiöitä on yhdeksän joissa valmistetaan erilaisia ruokia myymälä Oppipuotiin. Lisäksi tuotteita tulee myyntiin jonkin verran opiskelijaravintola Kisällistä, henkilöstöravintola Nissestä sekä ravintola Oparista.

Opetuskeittiöiden käyttöaste on erilainen lukuvuoden eri aikoina. Niiden käyttöaste vaikuttaa myös myytävien tuotteiden määrään. Toisinaan myymälässä on tuotteita niin paljon, että on vaikeuksia saada niitä myytyä, varsinkin erilaiset valmiiksi pakatut ruoat. On myös kausia, jolloin myytävää ei ole tarpeeksi. Lämpötiskiruoka on suosittua ja etenkin leivonnaisia menisi niin paljon kuin niitä ehdittäisiin valmistaa. Tuotteiden menekki riippuu tietysti myös siitä, mitä valmistettavat tuotteet ovat. Asiakkailta on tiettyjä suosikkiruokia, joita kysellään tasaisesti läpi vuoden. Joitakin toisia ruokia on vaikea saada myytyä. Myymälähenkilökunnan mukaan näitä ovat esimerkiksi tilliliha ja raskaat majoneesipohjaiset salaatit. Tuotteita valmistetaan opetettavien opintojaksojen sisältöjen mukaan ja eri jaksoilla tuotteet myymälässä voivat olla hyvin erilaisia. Päivittäin myyntiin tulee erilaisia leivonnaisia ja ruokia, jotka ovat valmiiksi pakattuja sekä lämpötiskiruokaa. Talon sisäisiin tilauksiin valmistetaan leipomo-konditoriatiloissa erilaisia leivonnaisia. Ulkopuolisille asiakkaille varsinkin leipomo-konditoria tuotteiden tilausmyynti on rajoitettua, koska kysyntää on niin paljon, että myymälään ei ehdittäisi valmistaa niitä tarpeeksi. Myymälässä myydään myös leivonnaisia, jotka hankitaan raaka-pakasteina. Leivonnaiset eivät ole talon omaa tuotantoa, vaan ulkopuolisen leipomon tuotteita. Niiden pääasiallinen tarkoitus on saada myymälään täydennystä kun omista opetuskeittiöistä ei tule myyntiin tarpeeksi leivonnaisia. Leipomotuotteet ovat myymälässä hyvin suosittuja ja raaka-pakasteita paistetaan joka aamu eri määriä huomioiden omista opetuskeittiöistä tulevien leivonnaisten määrä. Myymäläharjoittelussa olevien opiskelijoiden tehtävänä on paistaa näitä tuotteita ja laittaa ne myyntikuntoon.

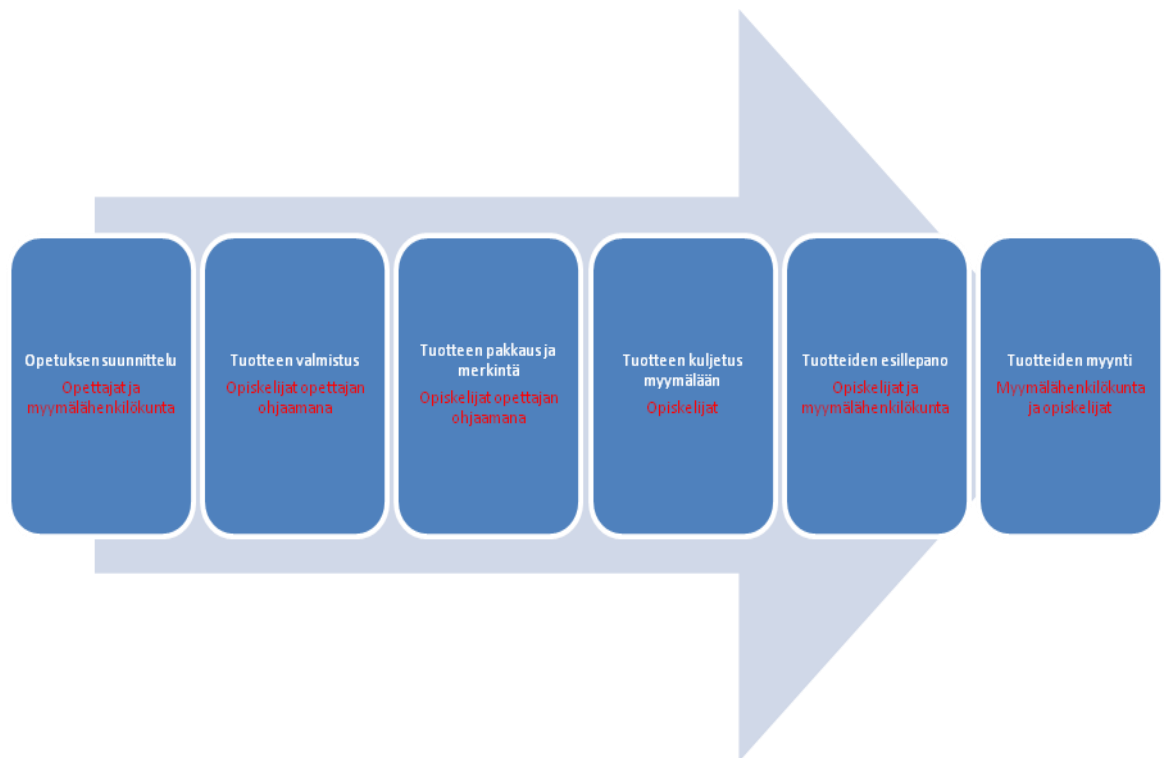
3.6 Myymälän sisäiset prosessit

Prosessi on sarja suoritettavia toimenpiteitä, jotka tuottavat määritellyn lopputuloksen. Prosessin toteuttaminen ja prosessin mukaisesti toimiminen voi viedä aikaa, tilaa, vaatia resurs-

seja tai asiantuntemusta. Prosessissa tapahtumat ja suoritteet toistuvat samankaltaisina jostain määritellystä näkökulmasta tarkasteltuna. Näkemys nykytilasta on tärkeää; sillä saavutetaan yhteinen ymmärrys nykytilasta ja rakennetaan yhteistä kieltä. Vaiheet ovat erittäin tärkeitä, ja siihen perustuvat myöhemmät kehittämistoimet. Prosessikaaviot ovat aina yksinkertaisia. Prosessin määrittelyssä kannattaa aina pohtia, mikä kuvaamisen tarkkuus on järkevä. (Käkelä 2005.)

Hyvä prosessikuvaus sisältää prosessikuvauksen kannalta olennaiset asiat: henkilöt, järjestelyt, tavarat, tiedot ja tehtävät. Siinä esitetään myös tapahtumien väliset riippuvuudet. Se auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja henkilöstön roolia. Prosessikuvaus antaa mahdollisuuden toimia joustavasti tilanteen mukaan ja edistää yhteistyötä. (Käkelä 2005.)

Myymälä Oppipuodissa myytävien tuotteiden valmistusprosessikuvauksen avulla on tarkoitus selkeyttää tuotteen valmistukseen liittyviä vaiheita alkaen opetuksen suunnittelusta tuotteiden myyntiin. Prosessikuvaukset helpottavat ongelmakohtien löytymistä ja niiden kehittämistä tutkimusmenetelmäni avulla. (Kuva 1.)



Kuva 1. Tuotteiden valmistusprosessi

3.7 Tehtäväkuvaukset

Tehtäväkuvausten avulla saa selkeän kuvan henkilöstön roolista päivittäin suoritetuista töistä ja tapahtumista myymälässä. Näiden taulukoiden avulla voidaan nostaa esille pienetkin yksityiskohdat myymälän toiminnasta. Käytän näitä myymälähenkilökunnan haastatteluissa.

Myymälnhoitaja vastaa koko myymälän toiminnasta ja osallistuu päivittäisiin myymälän töihin (taulukko 1).

Vastuuhenkilö: myymälänhoitaja

Myymälnhoitajan tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> - vastata myymälätoiminnasta ja sen kehittämisestä - huolehtia, että myymälässä on riittävästi henkilöstöä - olla yhteydessä tarvittaessa talon muuhun henkilökuntaan - opiskelijoiden vastaanotto - opiskelijoiden opastusta ja töiden jakamista ma klo 9-10.00, ti-pe klo 8-8.45 - jakaa vastuut päivän töistä: kassahenkilö, lämpötiskivuorot ja asiakaspalvelu - sopia taukoajoista ja työvuoroista taukojen aikana - vastata koko päivän sujuvasta toiminnasta myymälässä
Opiskelijoiden perehdytys	<ul style="list-style-type: none"> - opastaa opiskelijaa ja kerrata tarvittaessa: henkilökohtainen hygienia; puhtaat työvaatteet ja käsien pesu - selostaa päivän työnjako ja tauot - myymälätoimintaan ja tuotteisiin tutustuminen
Edellisten päivien tuotteet	<ul style="list-style-type: none"> - tarkistaa päiväykset ja poistaa vanhat tuotteet - hinnoitella tarvittaessa uudelleen: edellisten päivien tuotteet tarjoukseen - opastaa opiskelijaa tuotetietouteen ja uudelleenhinnoitteluun
Toimistotyöt	<ul style="list-style-type: none"> - tehdä myymälänhoitajalle kuuluvia toimistotöitä
Asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> - palvella asiakkaita - opiskelijoiden opastus ja auttaminen asiakaspalvelussa - antaa tuotetietoutta asiakkaille ja vastata kysymyksiin
Tuotteet	<ul style="list-style-type: none"> - opiskelijoiden opastus - tutustua myymälään tuleviin tuotteisiin - tarkistaa tuoteselosteiden oikeellisuus, tuotteissa täytyy olla pakkausmerkintöjen mukaiset asiat - tarkistaa pakkaukset: asianmukaiset, siistit ja tiiviisti suljetut - hintojen tarkistus, vertaa hinnastoon - järjestellä hyllyjä
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> - opiskelijoiden opastus ja tukeminen asiakaspalvelussa - auttaa asiakkaita tuotteiden valinnassa ja tuotetietoisuudessa - vastata asiakkaiden kysymyksiin - vastata puhelimeen, mahdollisia tilauksia kysyttäessä ota yhteys opettajiin
Kassan laskeminen	<ul style="list-style-type: none"> - myymälän sulkemisen jälkeen kassan laskeminen ja rahojen sekä pohjakassan vieminen holviin - huolehtia että kaikki on kunnossa pois lähtiessä

Taulukko 1. Myymälänhoitajan tehtäväkuvaus myymälätyöstä

Myyjän tehtävänä on opiskelijoiden ohjaus ja tukena oleminen muiden myymälätöiden lisäksi. Myyjän tehtäväkuvaus on esitetty taulukossa 2.

Vastuuhenkilö: myyjä

Opiskelijoiden perehdytys	<ul style="list-style-type: none"> - opastaa opiskelijaa ja kerrata tarvittaessa, henkilökohtainen hygieniä: puhtaat työvaatteet ja käsien pesu - kerrata päivän työnjako ja tauot - opastaa opiskelijaa myymälätoimintaan ja tuotteisiin tutustumista
Tehtävät ennen myymälän avaamista	<ul style="list-style-type: none"> - ikkuna- ja kylmätiskiverhojen avaaminen - opiskelijoiden opastusta: - laittaa lämpötiski päälle, hakea ruokien annosteluvälineet ja pakkaukset valmiiksi - hinnoitteluvaakan opastus ja päivitys - tarkistaa että kaikki on valmiina ruokien saapumiseen
Kassakoneen käyttö	<ul style="list-style-type: none"> - opastaa opiskelija huolellisesti kassakoneen käyttöön - korostaa kohteliasta ja hyvää asiakaspalvelua kassalla; tervehtiminen jne. - korostaa huolellista rahojen käsittelyä
Raaka-pakasteiden paistaminen ja esille laitto	<ul style="list-style-type: none"> - ottaa selvää mitä leivonnaisia on tulossa opetuskeittiöltä ja ottaa raaka-pakasteita sen mukaan paistettavaksi ja myytäväksi - opastaa ja ohjata opiskelijaa: - raaka-pakasteiden haku pakasteesta, kertoa opiskelijoille: mitä paistetaan ja kuinka paljon - pellille laitto - paisto: opasta uunin käyttö ja painota työturvallisuutta - tarjottimelle asetelu ja myymälään vienti
Lämpötiski	<ul style="list-style-type: none"> - lämpötiskiruoka saapuu klo 10.30 - tuoteselosteet ja hinnat esille - opastaa, tukea ja auttaa opiskelijoita lämpötiskiruoan myynnissä asiakkaille sekä vastata asiakkaiden tuotekyselyihin
Asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> - opiskelijoiden opastus: - antaa tuotetietoutta asiakkaille ja vastata kysymyksiin - palvella asiakkaita
Tuotteet	<ul style="list-style-type: none"> - opastaa ja ohjata opiskelijaa seuraavissa asioissa: - tutustua myymälään tuleviin tuotteisiin - tarkistaa tuoteselosteiden oikeellisuus, tuotteissa täytyy olla pakkausmerkintöjen mukaiset asiat - tarkistaa pakkaukset: asianmukaiset, siistit ja tiiviisti suljetut - hintojen tarkistus tarvittaessa, verrata hinnaston hintoihin - järjestellä hyllyjä - ottaa vastaan uusia myymälään tulevia tuotteita ja opastaa hyllyttämisessä, tarkistaa tuotteet; pakkaukset, tuoteselosteet, hinnat
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> - opiskelijoiden opastus ja tukeminen asiakaspalvelussa - auttaa asiakkaita tuotteiden valinnassa ja tuotetietoisuudessa - vastata asiakkaiden kysymyksiin
Myymälän sulkeminen	<ul style="list-style-type: none"> - sulkea ja lukita myymälän ovet - opastaa opiskelijoita lopputöissä, astioiden pesu ja hyllyjen pyyhkiminen - laittaa verhot kiinni ikkunoissa ja kylmätiskissä

Taulukko 2. Myyjän tehtäväkuvaus myymälätyöstä

Opiskelijan tehtävänä on opetella myymälätoimintoja ja asiakaspalvelua sekä toimia apuna myymälähenkilökunnalle. Opiskelijoiden tehtäväkuvaus on esitetty taulukossa 3.

Vastuuhenkilö: opiskelija

Myymälätööhön valmistautuminen	<ul style="list-style-type: none"> - kerrata asiakaspalvelutunneilla oppimat asiat - saapua ajoissa paikalle - ilmoittaa mahdollisesta poissaolosta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa myymälänhoitajalle - ottaa mukaan puhtaat työvaatteet - iloinen ja positiivinen asenne
Kassakoneen käyttö	<ul style="list-style-type: none"> - opetella huolellisesti kassakoneen käyttö - olla huolellinen ja tarkka rahojen käsittelyssä - pyytää apua tarvittaessa myymälähenkilökunnalta - jos on jonoa, olla rauhallinen ja tehdä työtä huolellisesti, asiakkaat tietävät että ovat opiskelijamyymälässä
Raaka-pakasteiden paistaminen ja esille laitto	<ul style="list-style-type: none"> - kysyä myyjältä mitä paistetaan ja kuinka paljon - tutustua paisto-ohjeisiin: sulatusaika, paistolämpötila ja -aika - huomioida työturvallisuus uunien käytössä - paistaa huolellisesti kauniin värisiksi - laittaa tuotteet kauniisti esille tarjottimille - huolehtia ottimet ja pakkaukset - laittaa hinnat ja tuoteselosteet hyllyn reunaan
Lämpötiski	<ul style="list-style-type: none"> - tutustua lämpötiskiruuan tuoteselosteisiin - vastata asiakkaiden kysymyksiin - pakata ruokia asiakkaiden valitsemiin pakkauksiin - pakata siististi - laittaa oikea hinta - olla kohtelias ja palveluhenkinen - lopussa ottaa lämpötiski pois päältä - lämpötiskin jäähtyttyä siivota se ohjeiden mukaan
Asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> - auttaa asiakkaita tarvittaessa tuotteiden valinnassa - vastata asiakkaiden kysymyksiin - kysyä tarvittaessa apua myymälähenkilökunnalta - olla palveluhenkinen ja avulias
Tuotteet	<ul style="list-style-type: none"> - tutustua myymälässä oleviin tuotteisiin - tutustua myymälään tuleviin tuotteisiin - tarkistaa tuoteselosteiden oikeellisuus, tuotteissa täytyy olla pakkausmerkintöjen mukaiset asiat - tarkistaa pakkaukset: asianmukaiset, siistit ja tiiviisti suljetut - hintojen tarkistus, vertaa hinnastoon järjestellä hyllyjä - ottaa vastaan uusia myymälään tulevia tuotteita, tarkistaa tuotteet; pakkaukset, tuoteselosteet, hinnat
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> - auttaa asiakkaita tuotteiden valinnassa ja tuotetietoisuudessa - vastata asiakkaiden kysymyksiin - olla palveluhenkinen; kohtelias ja avulias
Lopputyöt	<ul style="list-style-type: none"> - hyllyjen pyyhkiminen ja järjestely - astioiden tiskaaminen - astianpesupaikan siivoaminen

Taulukko 3. Opiskelijoiden tehtäväkuvaus myymälätöistä

4 Lukuvuoden ja työjärjestyksen suunnittelu

Oulun seudun ammattiopiston strategian mukaisesti sen tehtävänä on kouluttaa alan ammattilaisia, jotka menestyvät työelämässä ja jatko-opinnoissa. Koulun tehtävänä on opiskelijoiden ammatillisen kasvun ja kehityksen tukeminen. Koulussa panostetaan laadukkaisiin oppimisympäristöihin ja sitä kautta hyviin oppimistuloksiin. Tavoitteena on opintojen loppuunsaattaminen säädettyssä ajassa. (Oulun seudun ammattiopiston strategia, 2006.)

Helakorven (2001, 105) mukaan yhteiskunnallisesta tehtävästä johtuvat tavoitteet ovat suhteellisen pitkäjänteisiä ja ne jäsentävät koko toimintaa. Opettaminen vaatii myös hetken ratkaisuja, tilanteiden hallintaa ja välitöntä oivaltamista. Opetustyön käytännöllisyyden ja välittömyyden vuoksi omakohtainen näkemys ja oivallus ovat opetustyötä kantavia voimia - tässä tehtävässä opettajan pedagoginen tietoisuus on puolestaan avainasemassa. Pedagogisen tietoisuuden näkyväksi tekemistä voi helpottaa esimerkiksi strategisen oppimisen ydinkysymyksillä: mitä, kuka/mitä, miten ja miksi.

Opiskelijat odottavat laadukasta, hallittua ja haastavaa koulutusta. Hyvät suunnitelmat ja fyysiset puitteet ovat tärkeitä. Opetushenkilöstö odottaa kunkin asiantuntemuksen arvostusta ja käyttöä sekä mahdollisuutta oman osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. Ammatillinen koulutus käsittää monenlaisia haasteita, jolloin tarvitaan yhteisöä, jossa voi tukeutua tiimin yhteiseen asiantuntemukseen ja tukeen. Koulutuksen tulee olla hyvin suunniteltua ja asianmukaisesti resursoitua. Helakorven (2008, 224) mukaan hyvään toimintakulttuuriin kuuluu mahdollisimman suuri itsesäätelymahdollisuus ja autonomia työssä.

Seuraavan lukuvuoden suunnittelu aloitetaan aina edellisen vuoden keväällä. Lukuvuoden suunnittelu tapahtuu vahvistettujen opetussuunnitelmien pohjalta. Tiimit suunnittelevat koulutusjohtajien johdolla seuraavan lukuvuoden opintokokonaisuuksien ja jaksojen ajoitukset, resurssit ja palautetiedon hankkimisen. Opettajat suunnittelevat opintojakson toteutuksen ja arvioinnin opetussuunnitelman tavoitteiden, sisältöjen ja arviointikriteerien pohjalta. Lukuvuosisuunnittelussa päätetään koulupäivistä, toiminnan painoalueista, työjärjestyksistä, jakotuksesta, työssäoppimisesta, tilojen käytöstä, opetusmenetelmistä, opettajien työnjaosta, opintojaksopalautteiden ja muiden palautteiden keräämisestä ym. opetuksen ja ohjauksen käytännön toimintaa ohjaavista periaatteista. Opetus on jaettu viiteen jaksoon. Kunkin jakson pituus on noin kahdeksan viikkoa. Jaksojen vaihtuessa vaihtuvat yleensä opintojaksot.

Lukujaksokaavioihin täytyy ensimmäiseksi määritellä työssäoppimisjaksot, vapaasti valittavien opintojen ja yhteisten opintojen paikat. Tämä asettaa tietyt raamit muiden opintojaksojen sijoittelulle lukujaksokaavioon. Tiimit suunnittelevat yhdessä siihen opetettavien opintojaksojen paikat. Jokaiselle opetettavalle ryhmälle on oma lukujaksokaavion pohja. Suunnittelussa on otettava huomioon monen muun asian lisäksi opetuskeittiöiden käyttö, sillä niitä ei ole

riittävää määrää. Lukujaksokaavioon yritetään suunnitella opintojaksojen paikat mahdollisimman hyvin niin, että se palvelisi myös tuotannollista opetusta ja siten myymälän toimintaa. Siinä otetaan huomioon kausiluontoisuus, esimerkiksi syksyllä on sellaisia opintojaksoja, jotka mahdollistavat tuoreiden vihannesten käytön, jouluna otetaan huomioon joulutuotteet jne. Myös juhlapäivien huomioiminen opetuksessa myymälän toiminnan kannalta on tärkeää, tuotteiden kysyntä ylittää aina tarjonnan. Isän- ja varsinkin äitienpäivänä täytekakkujen suuri menekki on myös opiskelijoille erittäin hyvää harjoitusta. Opetuksen suunnittelussa tämä huomioidaan muun muassa siten, että leipomoalan koulutusohjelmassa leipurikondiittoriopiskelijoiden lukujaksokaavion merkittään opetettavaksi opintojakso nimeltään täytekakut ja leivokset. Myös muissa koulutusohjelmissä juhlapalvelut tai -leivonnan opintojaksot voidaan asettaa näihin kohtiin. Opetuksen suunnittelussa pyritään huomioimaan myymälän toiminta myös siten, että vältetään ruuhkahuippuja, jolloin myymälään tehdään paljon tuotteita ja myös jaksoja jolloin ei opetuskeittiöiltä tule paljon tuotteita.

Työjärjestysten eli lukujärjestysten suunnittelu aloitetaan aina hyvissä ajoin. Uuden jakson alkaessa suunnitellaan jo seuraavaa. Lukujärjestyksen suunnitteluun on nimetty vastuhenkilö. Hän pyytää opettajilta toiveita muun muassa tilojen käytön suhteen. Opettajat katsovat tiimeissä yhdessä nämä tarpeet lukujaksokaavion pohjalta ja tekevät esityksen suunnittelijalle. Lukujärjestysten ja tilojen suunnittelussa yritetään huomioida myymälän toiminta mahdollisimman hyvin. Loppuviikosta esimerkiksi konditoriatuotteiden menekki on suurempaa kuin alkuvuikosta. Silloin opetuskeittiöille laitetaan opetusta kondiittoriopiskelijoille. Mutta koska lukujärjestysten teossa on paljon erilaisia huomioon otettavia seikkoja, tämä ei aina onnistu. Opetuskeittiöllä täytyy opetusta laittaa myös kahteen eri vuoroon varsinkin ensimmäisellä jaksolla kun kaikki ryhmät ovat koululla. Myöhemmissä jaksoissa opiskelijat ovat vuorollaan työssäoppimisjaksoilla työpaikoilla ja silloin opetuskeittiöitä voi olla käyttämättömänä.

5 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä aineistoa, jonka pohjalta voidaan kehittää Oulun seudun ammattiopiston myymälän toimintaa sekä palvelualan opetuksen ja myymälän toiminnan yhteistyötä. Myymälän toiminnassa ilmeneviä ongelmia haluttiin ensin selvittää myymälähenkilökunnan näkökulmasta, jotta heidän mielipiteensä tulisivat huomioon otetuiksi etsittäessä ratkaisuja prosessissa ja tehtäväkuivissa havaittuihin ongelma-kohtiin.

5.1 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, koska siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutussuhteessa tutkittavan asian kanssa. Yksi tärkeimmistä eduista haastattelumenetelmää käytettäessä on joustavuus aineistoa kerätessä. Tällä tarkoitetaan, että haastattelulla voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla sekä vastaajaa myötäillen. Haastattelussa aiheiden järjestystä voidaan vaihtaa, sekä siinä on mahdollisuus tulkita vastauksia paremmin kuin esimerkiksi postikyselyssä. Haastattelun toinen etu on se, että vastaajiksi suunnitellut ihmiset voidaan saada yleensä mukaan tutkimukseen. Tämä edesauttaa mahdollisuutta tavoittaa haastatellut uudelleen, jos on tarpeen täydentää aineistoa tai jos tehdään seuranta-tutkimusta. (Hirsijärvi 2005, 193-195.)

Tutkimushaastattelut jaotellaan ja erotellaan sen mukaan, miten strukturoitu ja miten muodollinen haastattelutilanne on. Näiden perusteella tutkimushaastattelut voidaan jakaa kolmeen osaan: strukturoituun haastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun. Strukturoidussa haastattelussa käytetään kysymyslomaketta apuna, ja kysymysten ja väitteiden muoto ja esitys-järjestys on määrätty. Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto, ja tässä haastattelussa aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten muotoa ja järjestystä ei ole päätetty. Avoimessa haastattelussa haastattelija selvittelee tavallisen keskustelun avulla haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä asiaa kohtaan. (Hirsijärvi 2005, 196-198.)

5.2 Haastattelujen toteutus

Tutkimukseeni kuului kaksi vaihetta, jonka toteutin kvalitatiivisen menetelmän avulla. Ensimmäisessä vaiheessa tein kuvauksen opetuksen ja myymälän prosessista sekä myymälähenkilöiden tehtäväkuvaukset. Annoin ne etukäteen luettavaksi myymässä aikaisemmin työskennelleille kahdelle henkilölle sekä tällä hetkellä myymälässä toimiville kahdelle henkilölle. Toteutin tutkimuksen ryhmähaastatteluna käyttäen avointa haastattelua. Haastattelussa käytiin prosessikaavio ja tehtävien kuvaukset kohta kohdalta läpi ensin keskustellen asioista, jolloin saatoin tehdä tarkentavia kysymyksiä. Lopuksi kirjoitin haastattelun tulokset ylös. Haastattelun kohteena olleet henkilöt tarkistivat vielä haastattelun tulokset. Haastattelussa nousi

myymälän näkökulmasta katsottuna tärkeiksi asioiksi tuotteista tiedottaminen, lämpötiskiruokaan vaihtelu, kausiluontoisten tuotteiden valmistamisesta myymälään, leivonnaisten valmistaminen myymälään joka jaksolla, pakkaukset ja pakkausselosteet, hinnoittelu, opiskelijoiden myymälätyöskentely ja yhteistyö opetushenkilöstön kanssa.

Toisessa vaiheessa pyrin syventymään myymälähenkilökunnan haastattelun tuloksena syntyneisiin kehittämisen kohtiin. Haastattelun tuloksista kokosin tiedonkeruun ja kehittämisen kannalta tärkeän teemahaastattelun rungon, jonka teemoja olivat opetuksen/tuotannon suunnittelu, pakkaaminen, opiskelijatyö myymälässä sekä myymälän ja opetuksen yhteistyö (liite 1).

Palvelualalla työskentelee 34 opettajaa, jotka vastaavat opettamisesta ja tuotannosta. Alat ovat matkailu-, hotelli- ja ravintola-ala-, catering- ja elintarvikeala. Valitsin tutkimukseeni 20 opettajaa. 14 opettajaa rajasin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä he vastaavat opiskelijoiden kanssa pääsääntöisesti talon sisäisistä palveluista, kuten opiskelijaruokala Kisällin toiminnasta, henkilöstöravintola Nissen toiminnasta sekä ravintola Oparin toiminnasta.

Kaikki haastatteluun osallistuneet opettajat ovat toimineet Oulun seudun ammattiopistossa yli viisi vuotta vastaten palvelualan opetustoiminnasta. Heillä on pitkäaikainen kokemus opetuskeittiötoiminnasta ja tuotannollisesta palvelutoiminnasta. Opettajat suhtautuivat positiivisesti haastatteluun sillä myymälätoiminnan kehittäminen ja sen sujuva toiminta on ehdoton edellytys tuotannolliselle opetustoiminnalle. Haastateltavien nimiä tai opetusala ei mainita tutkimuksessa, koska sillä ei ole merkitystä lopputuloksessa. Haastattelun etuna on Hirsijärven (2005, 195) mukaan se, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen. Haastateltavat on mahdollista tavoittaa myöhemminkin, jos on tarpeen täydentää aineistoa tai jos halutaan tehdä vaikkapa seurantatutkimusta.

Haastattelulla tarkoitetaan suomen kielessä tutkimuksen tiedonkeruutapaa, jolla vastaus saadaan puhutussa muodossa, kun henkilöiltä kysytään heidän mielipidettään tutkittavasta asiasta. Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne. Haastattelu on suunniteltua ja sen tarkoituksena on informaation ja tiedon kerääminen. Haastattelu tapahtuu haastattelijan johdolla. (Hirsijärvi, 2000, 41-42). Haastatteluja oli neljän ryhmän kanssa, yhdessä ryhmässä oli aina viisi henkilöä. Ryhmähaastattelu on Hirsijärven (2005, 199) mukaan tehokas tiedonkeruun muoto, koska samalla saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa.

Eskolan (2003, 85-86) mukaan haastattelijan on tunnettava roolinsa ja hän joutuu usein motivoimaan haastateltavaa ja pitämään keskustelua yllä. Hirsijärven (2000, 197) mukaan teema-haastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys voivat puuttua. Haastattelut tapahtuivat ennalta sovittuina aikoina viiden henkilön ryhmissä. Suoritin haastattelut helmikuussa 2009. Myymälähenkilökunnan haastattelun tein viikkoa aikaisemmin ennen opettajien haastattelua, niin että ehdin koota

niistä teemahaastattelun rungon. Annoin haastateltavien ensin tutustua teemahaastattelun runkoon, niin että haastattelussa ei kuluisi aikaa tutustumalla aiheisiin. Käytin haastattelujen taltioinnissa kannettavaa tietokonetta sekä kirjoitin myös käsin paperille haastattelun aineistoa. Siinä oli myös mahdollista esittää tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä. Joissakin kohtaa tartuin keskusteluissa esiintyneisiin asioihin ja esitin lisäkysymyksiä. Haastattelutilanteet olivat myönteisiä ja haastateltavat olivat motivoituneita vastaamaan kysymyksiin ja kertomaan asioista.

Ensimmäisen haastattelun jälkeen olin sitä mieltä, että haastattelurunko oli sopiva ja jaottelu teemoittain oli selkeä. Jokainen haastattelu oli mielenkiintoinen ja eteni haastattelijan johdolla. Haastattelu eteni teemarungon mukaisesti.

5.3 Aineiston analyysi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ja sen analyysissä tulee pyrkiä objektiivisyyteen siten, että tutkijat nojaavat perusteluissaan havaintoaineistoihinsa eivätkä subjektiivisiin mieltymyksiinsä tai omiin arvolähtökohtiinsa. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tiivistää aineisto, sekä järjestää ja jäsentää se tavalla, ettei olennaisia jää siitä jää pois, vaan aineiston tietoarvo kasvaa. (Alasuutari 2001, 32.; Hirsijärvi 2000, 136.)

Aineiston kokoamisen jälkeen puhtaaksikirjoitin aineiston. Käytin aineiston pohjana haastattelurungon kahdeksaa teemaa. Tutustuin aluksi aineistoon lukemalla sen läpi useamman kerran. Kokosin vastauksista yhteenvedon, josta sain selkeät tulokset tekemästani haastattelusta.

6 Tutkimustulokset

6.1 Myymälähenkilöiden haastattelusta saadut tulokset

Olen koonnut myymälähenkilökunnan haastattelun tuloksena saadut asiat tiivistettynä. Koostin näistä asioista opettajille järjestetyn teemahaastattelun rungon, jota käytän ryhmähaastattelussa opettajille.

Haastattelussa ilmeni, että myymälässä ei ole aina tietoa sinne tulevista tuotteista. Haastateltavat halusivat palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin ja toivoivat että opetuskeittiöltä tulisi mahdollisimman nopeasti tieto myyntiin valmistettavista tuotteista. Myös jakson vaihtuessa kun tuotteetkin vaihtuvat, tietoa kaivataan. Lämpötiskiruoka on suosittua, mutta haastateltavien mukaan siitäkään ei ole aina aamulla tietoa, mitä on tulossa. Lisäksi lämpötiskiruoka voi olla samanlaista tai samantyylistä monena päivänä peräkkäin. Myymälässä ei ole myöskään aina tietoa, mistä opetuskeittiöstä ruoka tulee. Tilanne on hankala, jos ruoasta ilmenee jotain kysyttävää.

Haastateltavat kertoivat, että kausiluontoiset tuotteet ovat hyvin suosittuja myymälässä. Jouluna jouluruokia ja leivonnaisia kysytään tasaisesti koko kuukauden jouluun asti. Kun niitä tuodaan opetuskeittiöltä, ne ostetaan yleensä heti eikä kaikille halukkaille niitä riitä. Yksi haastateltavista kertoi että ”asiakkaat eivät ymmärrä, miksi tillilihaa on myynnissä joulukuussa, mutta ei joululaatikoita”. Pipareiden ja joulutorttujen kysyntä ylittää tarjonnan joka päivä ja jouluiset kahvikakutkin tekevät kauppansa. Haastateltavat kertoivat ongelmaksi myös sen, että leivonnaisia ei tule myyntiin joissakin jaksoissa kuin vähän. He toivoivat, että vakioleivonnaisia olisi aina myynnissä.

Myymälähenkilöiden haastattelussa tuli ilmi myös että pakkaukset ovat monenlaisia. Osa niistä on epäkäytännöllisiä, kannet vuotavat ja ne ovat epäsopivia tuotteisiin nähden. Tämä aiheuttaa myymälässä lisätöitä, koska niitä joudutaan korjailemaan. Haastateltavat kertoivat myös, että pakkausselosteita pitää tarkistaa, niitä on monenlaisia ja niissä on virheellisyksiä. Niistä voi puuttua viimeinen käyttöpäivä tai erityisruokavaliomerkinnot. Nämä ovat niin tärkeitä asioita, että myymälässä täytyy tarkistaa opetuskeittiöstä puuttuvia asioita. Ne aiheuttavat lisätöitä tuotteen alkuperän varmistamiseksi. Tuotteen valmistaja ei aina selviä tai sitä valmistanutta opiskelijaa/opettajaa ei enää tavoiteta silloin kun tieto pitäisi saada. Hinnoittelussa esiintyy virheellisyksiä ja samanlaisessa ruoassa eri keittiöiltä tuotuna voi olla eri hintoja.

Haastateltavat kertoivat että hyllyihin tuotavat ja asetettavat tuotteet ovat useasti epäjärjestyksessä. Myymälässä ei ehditä aina opastaa opiskelijoita esille laittoon. Sen lisäksi, että niitä on väärässä paikassa, edellisen päivän tuotteita on hyllyn takaosassa ja uusia etuosassa.

Tästä syystä voi tulla hävikkiä tai tuote joudutaan myymään alennuksella seuraavana päivänä. Haastattelussa kävi myös ilmi, että myymälässä työskentelevillä opiskelijoilla voi olla poissaoloja ja se aiheuttaa kiirettä. Eräs haastateltava kertoi, että opiskelijat eivät aina ilmoita etukäteen poissaoloistaan.

6.2 Opettajille tehdyn ryhmähaastattelun tulokset

6.2.1 Opetuksen suunnittelu

Haastateltavat ymmärsivät että asiakkaiden ja myymälähenkilökunnan kannalta on tärkeää saada tieto myymälään ja lämpötiskiin saapuvista tuotteista etukäteen. Monissa vastauksissa ehdotettiin, että seuraavan jakson suunnitelmaa tehdessä määritellään päivittäin opetettavat harjoitustyöt. Näistä töistä tehdään taulukko, joka siirretään talon yhteiselle verkkoasemalle palvelualan kansioon. Myymälähenkilökunta voi sieltä tarkistaa ja tarvittaessa tulostaa opettajien laatimat suunnitelmat opetettavista harjoitustöistä. Haastatteluissa tuli esille myös huoli siitä, miten etukäteen laadittua suunnitelmaa voisi täysipainoisesti toteuttaa. Tuotteet voivat epäonnistua ja olla myyntikelvottomia tai opiskelijat ovat poissa, jolloin luvattuja tuotteita ei voida toimittaa myymälään. Mutta kun kyseessä on opiskelijatuotteiden myymälä, täyttä toimintavarmuutta ei voida luvata. Myymälähenkilökunta voi kertoa valmistettaviksi suunnitelluista tuotteista asiakkaille, mutta he eivät voi ottaa sitovia varauksia tai tilauksia tuotteista sopimatta asiasta opettajan kanssa. Koska opettaja on vastuussa opetuksesta ja sen suunnittelusta ja toteutuksesta niin opettaja siirtää tiedon talon yhteiselle verkkoasemalle eli y-asemalle palvelualan kansioon. Kolme haastateltavaa ehdotti sähköpostilla siirrettävää tietoa myymälään. Verkkoasemalle laitettavaa taulukkoa opettaja voi korjata tai täydentää tilanteen muuttuessa. Tällöin myös muutospäivä olisi siihen merkittävä, niin että tiedon etsijä huomaa että taulukkoa on muuteltu.

Useimmissa haastatteluissa ilmeni, että on syytä poistaa se ongelma, että lämpötiskissä on joskus samaa ruokaa peräkkäisinä päivinä. Ruokaa tulee eri päivinä eri keittiöistä eikä tieto kulje keittiöiden kesken. Yhdessä ryhmässä ehdotukseksi nousi, että kun lämpötiskivuoroja suunnitellaan etukäteen, opettaja katsoo mikä opintojakso ja -ryhmä on keittiössä ja määrittelee valmistettavan ruoan jo vuorolistaan. Tässä tuli esille, että tieto ei kulje osastojen ja opetuskeittiöiden välillä. Kahdessa ryhmässä ehdotettiin lämpötiskiin kiertävää ruokalistaa, josta kaikkien opettajien olisi helppo katsoa omien ryhmiensä opintojaksoihin soveltuvat tuotteet. Lämpötiskivuorolista tallennetaan myös y-asemalle, näin myymälähenkilökuntakin pystyy tarkistamaan valmistusvuorot ja valmistettavat ruuat sekä niissä tapahtuvat muutokset. Tästä huolehtii aina kyseinen henkilö, jolle määritellään lukukauden alussa myymäläresurssia tiettyjen tehtävien hoitamiseen.

Yhdessä ryhmässä keskusteltiin siitä, johtuuko samanlaisten ruokien valmistus tietokatkon lisäksi myös siitä että tietyt ruuat menevät paremmin kaupaksi kuin toiset. Halutaan tehdä

asiakkaiden toiveiden mukaista ruokaa myymälästä saadun palautteen perusteella, jos se on opetussuunnitelman mukaan mahdollista.

Yksi haastateltava kertoi että jos opiskelijoita on paljon poissa, lämpötiskiruokalaji täytyy vaihtaa nopeasti ja helposti valmistettavaan ruokaan, esim. kinkkukiusaukseen. Toiset saman ryhmän jäsenet olivat sitä mieltä että lämpötiskivuoroja ei kannata ottaa opiskelijaryhmälle, joilla on tasaisesti paljon poissaoloja. Joskus on opettaja joutunut valmistamaan tästä syystä itse lämpötiskiruuan, mikä ei ole opettajan työn kannalta eikä opetuksellisessa mielessä järkevää.

Haastatteluissa ilmeni että opettajien mielestä kausiluontoiset tuotteet oli huomioitu opetuskeittiössä niin hyvin kuin on mahdollista. Keskustelua herätti se, miten paljon opetuksessa täytyy huomioida myymälän asiakkaat. Tuli vastakysymyksiä: pitääkö kaikissa opetuskeittiöissä valmistaa joulukuussa maksa-, lanttu-, ja porkkanalaatikoita sekä joulutorttuja, -kakkuja ja -pipareita? Eräs kommentti oli: ”Heiluttaako tässä häntä koiraa?” Toiminnan pelätään siis muuttuvan asiakaslähtöiseksi. Toinen kommentti oli, että: ”Onko meidän myymälä kaupungin ainoa kauppa, josta saa jouluna joulutuotteita?” Tämä osio tässä haastattelussa herätti eniten keskustelua lähes joka ryhmässä. Tuli esille, että joulukuusi on kiivain sesonkiaika myymälässä ja kaikki valmistettavat jouluruuat ja -leivonnaiset menevät heti kaupaksi. Haastatteluissa ilmeni että kausiluontoisuus huomioidaan opetuskeittiössä edelleen opetussuunnitelman puitteissa ja vähän siitä joutaen. Haastateltavien mukaan opetussuunnitelman mukaan ei pystytä tekemään niin paljon kausiluonteisia tuotteita kuin asiakkaat niitä ostaisivat.

Yhdessä ryhmässä vastaukseksi esitettiin että kausiluontoisuus täytyy huomioida jo edellisen vuoden keväällä lukujaksosuunnittelun yhteydessä. Esimerkiksi leipomossa peruskahvileipiä opintojaksolla sisällönmukaisesti kaulattavat tuotteet voisi olla joulutorttujen valmistusta. Joidenkin mielestä näin jo tehdään.

Haastateltavien mukaan opiskelijoiden työssäoppimisjaksot vaikuttavat myymälään tehtävien tuotteiden määrään. Yhdessä ryhmässä tuli esille, että leivonnaisten valmistuksen suunnittelu ja kuuluu leipomopuolen opettajille. Toisessa haastatteluryhmässä esitettiin, että jos tiedetään millä jaksolla on ongelmia valmistaa leipomotuotteita myymälään, myös muut opetuskeittiöt voisivat niitä tehdä jonkin verran. Esitin tarkentavan kysymyksen: ”voisiko leivonnaisista olla vakiotuotteet, joita valmistettaisiin aina myymälään?” Haastateltavien mielestä tämä ei ole mahdollista, koska leivonnaisia ei yleensä valmisteta paljon muissa opetuskeittiöissä kun leipomo- ja konditoriatiloissa. Yhdessä ryhmässä vastaukseksi tuli, että paremmalla lukujaksosuunnittelulla voisi hieman korjata tilannetta. Monen vastaajan mielestä tässä asiassa ei ole ratkaisua ongelmaan, vaan myymäläasiakkaiden täytyy hyväksyä, että opetusmyymälässä on tarjolla sitä mitä opiskelijat kunakin päivänä valmistavat. Ymmärrystä kyllä löytyi myymälähenkilökuntaa kohtaan, joilta asiakkaat kyselevät leivonnaisia. Ulkopuoliselta leipomolta tilattavat ja koululla paistettavat leivonnaiset eivät haastateltavien mukaan saisi kuu-

lua Myymälä Oppipuodin valikoimiin. Siitäkin huolimatta että leivonnaisten hyllyt voivat olla välillä tyhjä. Tämä tuli esille joka ryhmässä ja siitä oltiin lähes yksimielisiä. ”Ne huonontavat meidän koulun imago”, oli erään haastateltavan kommentti.

6.2.2 Pakkaaminen

Haastateltavien mielestä pakkauksissa olisi runsaasti kehittämisen varaa, mutta aikaresurssit eivät riitä siihen. Ryhmissä esiin nousi ongelmaksi se, että opetuskeittiöt ovat fyysisesti eri paikoissa ja pakkausvarastoja on kaksi. Näiden opetuskeittiöiden opettajien välillä ei ole yhtenäistä suunnittelu-aikaa. Yhdessä ryhmässä esitettiin, että kaikissa opetuskeittiöissä pitäisi olla samanlaiset pakkauskoneet, joihin kävisi samanlaiset rasiat. Monissa vastauksissa esitettiin että käsin pakattaviin tuotteisiin ostettaisiin yhtenäiset rasiat. Pakkaukset pitäisi olla ajanmukaiset ja tiiviit. Ilmeni että yhteisen ajan ja siitä seuraavan yhteistyön puute vaikuttaa siihen, että jokainen osasto tai jopa yksittäinen opettaja tilaa itselleen sopivia pakkausrasioita. Eräessä ryhmässä keskusteltiin siitä voitaisiinko tilata pakkausfirman edustajia esittelemään ajanmukaisia pakkauskoneita ja pakkauksia. Jonkun mielestä keittiöillä oli hyvät pakkauskoneet, joilla saadaan hyviä pakkauksia. Enemmän kirjavuutta todettiin käsin pakattavissa tuotteissa.

Tuli ehdotuksia että yhteistyötä pitäisi lisätä ja päättää vakiopakkausten tilaamisesta. Vuotavien pakasterasioiden käytöstä täytyy luopua joidenkin mielestä: ”ne eivät ole kauniita eivätkä käytännöllisiä, sillä useasti ne täytyy kääriä vielä kelmuun. Ei anna hyvää kuvaa ammatinopiston opetustoiminnasta, joka täytyy olla edistyksestä”. Eli tähän vastaukseen tuli ehdotuksia että pakkausfirmojen edustajia pitää tilata paikalle, ja kaikki palvelualan opettajat kokoontuvat sinne. Aika ehdotettiin otettavaksi keskiviikkoisin klo 14-16.00 pidettävästä suunnittelutunnista. Yksi keskiviikko riittäisi, jos aika käytettäisiin tehokkaasti. Paikalle voisi kutsua useamman pakkausfirman edustajan. Paikaksi ehdotettiin juhlasalia, koska sinne tuotteet sopivat parhaiten esille.

Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että opettajien on tärkeää päästä myös pakkausmessuille ja koulutukseen, jotta laadukas opetus voidaan toteuttaa niiltä osin.

Tuoteselosteet ovat joidenkin mielestä parantuneet huomattavasti viime vuosina. Ne ovat siistejä ja asianmukaisia ulkonäöltään. Haastattelussa oltiin aika yksimielisiä siitä, että kaikki voisivat siirtyä käyttämään oppilaitoksen omalla logolla varustettua etikettiä. Tuoteselosteet täytyy tehdä vaatimusten mukaisesti.

Monet haastateltavat toivat esille, että vaikka opiskelijoille opetetaan tuoteselosteiden tekeminen, niissä esiintyy silti virheitä. Opettaja ehdi aina tarkistaa keittiöltä lähtevien tuotteiden tuoteselostuksia. Eräessä ryhmässä yksi haastateltavista esitti kysymyksen, että voisiko keskitetty verkkoratkaisu olla mahdollista. Syötettäisiin sinne tuotteiden tuoteselosteet ja

siihen olisi vain tietyillä henkilöillä pääsy lisäämään tai muuttamaan tuoteselosteita. Keskustelussa kävi kuitenkin ilmi, että se ei ole mahdollista opetustoiminnassa, jossa ei voi pitää aina vakioreseptejä. Lisäksi tällaista vastuuhenkilöstöä ei ole, joka huolehtisi tiedoston ajantasaisuudesta. Ryhmissä esitettiin että opettajilla pitäisi olla vakioreseptejä, joiden tietoja ei tarvitsisi muuttaa. Kaikilla keittiöillä ei kuitenkaan ole kapasiteetiltaan sellaisia etikettikoneita, joihin mahtuisi riittävästi tuoteselosteita. Pakkausvuorossa olevat opiskelijat tekevät niitä varsinkin jakson ja tuotteiden vaihduttua. Joidenkin haastateltavien mielestä opiskelijoiden täytyy opetella vuorollaan käyttämään etikettikoneita ja tekemään asianmukaisia tuoteselosteita ja se kuuluu osana opetuskeittiön toimintaan. Esitettiin, että jokaisella etikettikoneella täytyy olla näkyvässä paikassa, esimerkiksi seinällä A4-kokoinen tuoteseloste, jossa ilmenee siihen tulevat asiat. Opiskelijoita täytyy myös huolellisen opetuksen lisäksi painottaa asiassa erityiseen huolellisuuteen. Pakkausvuorossa oleville opiskelijoille täytyy antaa riittävästi aikaa tuoteselosteiden tekemiseen, näin virheiden mahdollisuutta voitaisiin vähentää.

Yhden ryhmän haastattelussa ehdotettiin että opetuskeittiöillä pitäisi olla syksyllä ensimmäisellä jaksolla toinen opettaja, joka opettaisi etikettikoneen käytön ja tuoteselosteiden tekemisen oikein. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että jos opiskelijat oppivat asian kunnolla heti ensimmäisenä vuotena, virheitä ei tule jatkossa niin paljon.

Joissakin ryhmissä haastateltavat olivat yllättyneitä siitä, että samojen tuotteiden hinnoittelussa esiintyy useasti eroja. Talossa on käytössä yhteinen hinnasto, hintoja voidaan kuitenkin muuttaa esimerkiksi raaka-aineen hinnanvaihtelusta eri vuodenaikoina tai oppilastyön tuotteen laadun vuoksi. Kahdessa haastattelussa keskusteltiin siitä, onko opiskelija katsonut hinnan väärin hinnastosta. Tuli esille myös sellainen asia, että pakkajana toimineet opiskelijat eivät osanneet valita oikeaa hintaa hinnastosta tuotteelle. Esimerkiksi salaatteja valmistetaan keittiöillä monenlaisia, mutta hinnastosta hinnan etsiminen juuri valmistettavalle kyseiselle salaatille voi olla vaikeaa. Esitettiin, että hinnaston tuoteryhmittelyä pitäisi selkeyttää ja laittaa hinnastoon sisällysluettelo.

6.2.3 Opiskelijatyö myymälässä

Tähän kysymykseen tuli haastatteluissa aika yhteneväisiä vastauksia. Suurin osa oli sitä mieltä, että myymälähenkilökunnan täytyy opastaa opiskelijaa, mihin hän laittaa tuotteet jotka vie opetuskeittiöltä. Myymälässä voi olla niin paljon erilaisia tuotteita, että opettaja ei voi mitenkään opetuskeittiöltä neuvoa mihin hyllyyn tuotteet pitäisi laittaa, tietty hyllytila voi olla varattuna jollekin toiselle tuotteelle. Opiskelijat vievät itsenäisesti tuotteet myymälään.

Sairauspoissaolojen varalle ehdotettiin varahenkilöjärjestelmää. Tämä vaikuttaa hieman kyseisen opetuskeittiön toimintaan valmistettavien tuotteiden osalta. Kun opiskelijoille tehdään lista myymälävuoroista, samalla siihen nimetään varahenkilöt. Varahenkilöiden täytyy olla sellaisia, jotka ovat olleet ennekin myymälässä töissä. Haastattelussa esitettiin huoli siitä,

että kun opiskelija tietää varahenkilön tulevan hänen tilalleen niin poissaolo olisi helpompaa. Kaikki eivät olleet samaa mieltä, vaan olivat sitä mieltä, että jotka ovat poissa, ne ovat poissa joka tapauksessa, oli varahenkilöä tai ei.

6.2.4 Myymälän ja opetuksen välinen yhteistyö

Useissa ryhmissä haastateltavat esittivät ehdotuksen, että myymälän ja opetuksen etukäteissuunnittelu pitää huomioida entistä paremmin jo edellisen vuoden keväällä seuraavan lukukauden suunnittelussa. Lukujaksokaavion suunnittelussa opintojaksojen sijoittelussa eri jaksoille täytyy ottaa huomioon myös myymälän toiminta. Joidenkin mielestä tätä ei voi täysipainoisesti toteuttaa, koska lukujaksokaaviossa on valmiina tietyt raamit olemassa mitä ei voi muuttaa.

Yhdessä ryhmässä ehdotettiin, että myymälänhoitaja on mukana lukujaksokaavioiden suunnittelussa ”ainakin kuunteluoppilana” ja mahdollisena kommentoijana. Tämä auttaisi myymälänhoitajaa hahmottamaan lukujaksokaavion perusteella hieman myymälään tulevaa tuotevalikoimaa.

Haastateltavat olivat aika yksimielisiä siitä, että yhteistyön edistäminen on kaikkien etu ja sitä täytyy kehittää. Haastatteluissa kävi ilmi, että myymälänhoitaja voitaisiin kutsua tiimin kokouksiin ja siellä voitaisiin käsitellä myymälään liittyviä asioita. Joidenkin mielestä aikaresurssi ei riitä tähän. Ehdotettiin, että myymälänhoitaja voisi tehdä etukäteen listan asioista mikä pitäisi ottaa esille kokouksessa. Opettajat kertoisivat myös suunnitelmistaan. Näin saataisiin käytettyä aika tehokkaasti. Koulun yhteistä y-asemaa pitää käyttää tehokkaammin ja sähköpostia pitäisi käyttää tiedottamiseen ja yhteiseen kanssakäymiseen tärkeissä asioissa. Yksi haastateltava esitti, että opettajat voisivat vuoroviikoin olla myymälässä tutustumassa sen toimintaan ja osallistumalla myymälätyöhön. Opettaja kirjoittaisi siitä raportin, joka lähetettäisiin kaikkiin tiimeihin luettavaksi. Tämä oli monien mielestä hyvä ehdotus.

7 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville myymälän toiminnan kehittämisen kannalta tärkeitä ongelmakohtia ja löytää ratkaisuja niihin. Myymälähenkilökunnan kannalta oli tärkeää, että tätä tutkimusta lähdettiin kehittämään myymälän näkökulmasta, koska myymälä on opiskelijan valmistaman tuotteen prosessin loppuosa ennen asiakkaalle siirtymistä. Tutkimuksen lopputuloksena syntyi realistisia ja toteuttamiskelpoisia asioita.

Koko toiminnan kehittämisen kannalta yhdeksi merkittäväksi asiaksi tuli esille etukäteissuunnittelun tärkeys sekä yhteistyö suunnitelmien teossa. Kun lukujaksosuunnitelmia tehdään, myymälänhoitaja olisi siinä mukana. Hän toisi myymälän näkökulman ja toiveet opintojaksojen sijoittelussa lukujaksokaavioon sekä hahmottaisi paremmin opetustoiminnasta tulevia tuotteita. Myymälänhoitaja voisi olla mukana myös tiimin kokouksissa ja kokouksissa pitäisi käsitellä myös myymälän asioita. Näin mahdolliset ongelmat tulisivat heti kaikkien tietoisuuteen ja niihin voitaisiin puuttua ja korjata niitä.

Yhteistyön ja toimivuuden kannalta tärkeänä tiedotuskanavana käytettäisiin oppilaitoksen yhteistä y-asemaa. Sinne tehtäisiin palvelualan kansio, johon opettajat voisivat laittaa jakosuunnitelmat, mihin olisi merkitty päivittäin valmistettavat tuotteet. Samalla kun opettaja tekee seuraavalle jaksolle ryhmille työjärjestykset, hän voisi siirtää tiedon palvelualan kansioon. Näin tieto olisi siellä hyvissä ajoin. Y-asemalla olevia tietoja olisi helppo päivittää tietojen muuttuessa. Nämä toimenpiteet edistäisivät tiedonkulkua opetuskeittiöistä tulevista tuotteista myymälään. Myymälässä nämä tiedot olisi helppo tulostaa ja se parantaisi asiakaspalvelua huomattavasti. Lämpötiskivuorojen suunnittelussa tämä yhteinen verkkoaseman kansio toimisi myös hyvänä tiedotuskanavana. Sillä voidaan estää samanlaisten ruokien valmistus peräkkäisinä päivinä. Kaikilla täytyy käyttää yhteistä kansiota aktiivisesti.

Kausiluontoisten tuotteiden riittämättömästä valmistuksesta opettajat olivat sitä mieltä että opetus on etusijalla. Tuotteiden valmistus huomioidaan jo mahdollisuuksien mukaan. Heidän mukaansa myymälän asiakkaiden on hyväksyttävä opetustuotannon rajallisuus niiltä osin. Myymälä asiakkaiden ja henkilökunnan toiveisiin saada leivonnaisia myyntiin opetuskeittiöiltä tasaisesti koko vuoden, opetustoiminnan määrittelemät tavoitteet katsottiin etusijalle.

Pakkausten yhtenäistämistä ja kehittelemistä tuli esille hyviä ja toteuttamiskelpoisia ehdotuksia. Tässäkin pitäisi yhteistyön avulla sopia tiettyjen vakiopakkausten hankkimisesta. Koululle tilattaisiin pakkausfirmojen edustajia esittelemään pakkauksia sovittuna ajankohtana, jolloin kaikki opetuskeittiöillä toimivat opettajat olisivat paikalla. Näin saataisiin ajankohdaiset, tarkoituksenmukaiset ja yhtenäiset pakkaukset. Etiketit, mihin kirjoitetaan tuoteselosteet, tulisi kaikkien vaihtaa yhdenmukaisiin oppilaitoksen logolla varustettuun malliin. Pakkausten ja etikettien yhtenäistäminen parantaisi myymälässä myytävänä olevien tuotteiden

ilmettä. Se poistaisi myös opettajien ja opiskelijoiden ongelmat erilaisten pakkausten suhteen. Myymälässä työskentelevien henkilöiden turha pakkausten korjaileminen jäisi pois.

Tuoteselosteiden tekemisessä opiskelijoilla on vaikeuksia muistaa, mitä asioita siihen tulee laittaa. Myös muita virheellisyyksiä esiintyy. Toistuvista tuotteista pitäisi tehdä vakioreseptit, joiden selosteet tallennettaisiin etikettikoneelle ja niitä ei tarvitsisi muuttaa. Uudet reseptit kirjoitettaisiin koneelle. Jokaiseen opetuskeittiöön pitäisi laittaa A4-kokoinen selkeä malli, millainen ja mitä asioita selosteessa pitää olla. Ohje pitäisi laittaa heti etikettikoneen taakse seinälle. Näin se olisi helposti näkyvillä koko ajan. Selosteeseen tulevaan hintaan kehitysehdotuksissa nousi esille hinnaston selkeyttäminen sisällysluettelon ja tuoteryhmittelyn avulla. Opiskelija löytäisi tuotteille hinnan paremmin ja virheiden mahdollisuus pienenee. Myymälässä henkilökunnalla ei menisi niin kauan aikaa oikeiden hintojen selvittelyyn ja muuttamiseen. On myös asiakkaiden etu, että hinnat ovat oikeat.

Myymälässä harjoittelua suorittavat opiskelijat ovat myös tärkeä voimavara myymälän toiminnan ja asiakaspalvelun kannalta. Opiskelijan ollessa poissa, pitäisi hänellä olla varahenkilö joka on sijaisena. Näin myymäläntoiminta sujuisi hyvin eivätkä työt siellä ruuhkaantuisi. Opiskelijoiden viedessä tuotteita myymälään, siellä olevan henkilökunnan pitäisi ehtiä perehdyttää heitä tuotteiden esille laitossa.

8 Pohdinta

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että myymälä Oppipuodin toimintaa voidaan kehittää tekemällä yhteistyötä myymälän ja opetushenkilöstön kanssa sekä toteuttaa kehittämisen kohteena esille tulleita asioita. Myymälän toiminta on tärkeä tuotantopainotteisessa opetuksessa. Opetuksen ja myymälän vuorovaikutteinen ja joustava yhteistyö takaa toiminnan mahdollisimman hyvään sujuvuuden. Tutkimuksen tuloksena syntyneet kehitysehdotukset edistävät yhteistyötä ja parantavat myymälän toimintaa. Lisäksi se edistää tutkimukseen osallistuneiden motivaatiota ja sitouttaa yhteisesti pohdittuihin ja syntyneisiin asioihin.

Tämä opinnäytetyön aihe oli minulla yhtenä vaihtoehtona jo alusta saakka. Aiheen rajaaminen ja lähtökohta oli hieman vaikeaa. Halusin ottaa aluksi mukaan myös myymälän asiakkaat sekä pedagogisesti vaikuttavat asiat tutkimukseen, mutta totesin että siitä tulee liian laaja. Halusin työstää tätä myymälän kehittämisen kannalta, sillä myymälä on opiskelijatuotteiden prosessin viimeinen vaihe ennen asiakkaalle siirtymistä. Yhteistyö ja laadukkaat ja myyntikelpoiset tuotteet vähentävät myymälässä tehtävää työtä ja parantavat asiakaspalvelua. Mielestäni myymälän yleisilme paranee pakkausten ja tuotteiden yhtenäisyyden myötä. Samanlaiset oppilaitoksen logolla varustetut etiketit tuotteissa luovat hyvän imagon Oppipuodin toimintaan.

Myymälähenkilökunnan haastattelua varten olevaan prosessikaaviota työstin monta versiota. Toimintoja oli siellä kuitenkin niin paljon, että selvensin prosessikaavioin pääprosesseihin ja henkilöihin. Myymälätoiminnoista tein tehtäväkuvaukset henkilöille. Mielestäni sain sillä hyvin selville missä kohdassa ongelmia ilmenee. Myymälähenkilöiltä tuli tämän avulla selville ne kohdat, joista saatoin muodostaa teemahaastattelun rungon opettajille.

Annoin haastattelurungon etukäteen luettavaksi ja tutustuttavaksi opettajille. Se oli erittäin hyvä asia, sillä aikaa ei mennyt kysymyksiin tutustumalla, vaan päästiin aina suoraan asiaan. Haastattelutilanteet olivat rentoja ja avoimia. Osallistujat olivat kiinnostuneita ja motivoituneita löytämään ratkaisuja yhteisesti tärkeään toimintaan. Käytin kirjoittamista taltioimismenetelmänä. Välillä oli kiire kirjata asioita ylös ja jouduin palaamaan asiaan kertauksen vuoksi toisinaan vielä uudestaan. Toistin kyllä kirjoittamani asiat heti siltä varalta, että niissä ei esiintyisi virheellisyksiä. Joissakin ryhmissä asiat alkoivat rönsyillä liikaa ja jouduin palauttamaan alkuperäisen aiheen puheenaiheeksi.

Omasta mielestäni onnistuin tutkimuksessani hyvin, koska tutkimustulokset antoivat vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimuksen avulla sain arvokasta tietoa myymälän toiminnan hyvän sujuvuuden kannalta. Aiheen koin mielenkiintoiseksi. Myös haastattelujen onnistuminen ja haastateltavien aktiivisuus ja myötämielisyys motivoivat minua.

Tämä tutkimus on toiminnallinen tutkimus, joten varsinaista viitekirjallisuuden teoriapohjaa ei ole kovin paljon. Teoriapohja on kuvausta opetuksen ja myymälän toiminnasta ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Tämä tukee hyvin tutkimusosaa, sillä tutkimuksessa tulee samat elementit esille.

Tutkimustulosten perusteella voisi päätellä, että myymälän toimintaa voidaan parantaa yhteistyötä tekemällä. Kun kaikki osapuolet sitoutuvat siihen, tulokset tulevat käytännön tasolle. Mielestäni tämänäyttöinen tutkimus voitaisiin tehdä muutaman vuoden välein. Samalla katsottaisiin, miten asiat ovat toteutuneet ja toimineet ja mitä uusia kehittämistarpeita on ilmennyt.

9 Lähteet

Eskola, J., Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus.

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

Helakorpi, S. (Toim.) 2008. Postmoderni ammattikasvatus - haasteena ubiikkiyhteiskunta. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja. Saarijärvi: Saarijärven Offset.

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä. Gummerus.

Hirsijärvi, S. Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.

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

Saarela-Kinnunen, M., Eskola, J. 2001. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Aaltola, J., Valli, R. (toim.) Jyväskylä. Gummerus.

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

Elektroniset lähteet

Osao. Oulun seudun ammattiopistonstrategia. 2006. Osao. Oulun seudun ammattiopisto. Intra. Viitattu 15.1.2009. www.osao.fi.

Oulun seudun ammattiopiston opetussuunnitelman perusteet, 2004. Osao. Oulun seudun ammattiopisto. Intra. Viitattu 15.1.2009. www.osao.fi.

Osekk. Oulun seudun koulutuskuntayhtymä. Ekstranet. Viitattu 15.1.2009. www.osekk.fi

Toiminnan kehittäminen. Minna Käkelä. 2005. Verkkodokumentti.

<http://www oulu.fi/yliopisto/laatu/docs/Toiminnan%20kuvaaminen%20kehittamisen%20lahtokohtana.ppt>. Luettu 15.1.2009.

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO**Opetuksen/tuotannon suunnittelu**

1. Miten paljon aikaisemmin saadaan seuraavalla jaksolla myymälään tulevista tuotteista tietoa? Miten tieto siirretään myymälään? Kuka sen siirtää?
2. Miten myymälään tulevaan lämpötiskiruokaan saisi vaihtelua?
3. Miten voitaisiin huomioida paremmin kausiluontoiset tuotteet opetuskeittiöllä?
4. Miten leivonnaisia voitaisiin valmistaa tasaisesti koko lukuvuoden ajan myymälään?

Pakkaaminen

1. Miten pakkauksia voisi yhtenäistää?
2. Miten pakkausselosteita voisi yhtenäistää eri keittiössä?
3. Miten varmistetaan pakkausselosteiden oikeellisuus?
4. Miten hinnoittelua voisi yhtenäistää eri keittiöissä?

Opiskelijatyö myymälässä

1. Miten opiskelijat pitäisi perehdyttää tuotteiden esille asetteluun?
2. Millä tavalla varmistetaan että opiskelijoita on myymälässä aina riittävä määrä esim. sairauspoissaolot?

Myymälän ja opetuksen välinen yhteistyö

1. Miten kehittäisit myymälän ja opetuksen välistä etukäteissuunnittelua?
2. Miten kehittäisit prosessien aikaista yhteistyötä?