

TYÖSSÄOPPIMISEN- OHJAUKSEN MANUAALI

Kehitystyö Hotelli Hiltonissa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Hotelli- ja ravintola-ala
Opinnäytetyö
12.6.2015
Johanna Kiviö

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun ala

KIVIÖ, JOHANNA:

Työssäoppimisenohjauksen manuaali
Kehitystyö Hotelli Hiltonissa

Hotelli- ja ravintola-alan opinnäytetyö, 53 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää työssäoppimisen ohjaajille opas opiskelijoiden ohjaamiseen. Opas toteutettiin infografin muodossa.

Tutkimuksessa tarkasteltiin työssäoppimisen teoreettisia perusteita, valotettiin millainen on työpaikka oppimisympäristönä ja avattiin työssäoppimisen ohjauksen käsitteitä. Lisäksi käsiteltiin hiljaisen tiedon olemusta kokin ammatissa. Kokoavana teoriana esiteltiin Myrkin ja Hätösen ja Friskin ideaalimalli työssäoppimisen ohjaukseen.

Kehitystyö tuotti uuden työkalun opiskelijan ohjaamiseen. Kehitystyö toteutettiin yhteistyössä Hotelli Hiltonin ja Stadin ammattiopiston kanssa. Idea kehitystyöhön lähti olettamuksesta, että kokin osaamisalan työssäoppimisen ohjaus ja arviointi eivät aina ole tavoitteellista. Olettamuksen todenperäisyyttä lähdin arvioimaan havainnoinnin kautta. Helsingissä työssäoppimiseen koulutettuja ohjaajia on vähän. Lisäksi huomattiin, että työssäoppimisen ohjaamisen avuksi tarvitaan helppokäyttöisiä työkaluja.

Asiasanat: Ammatillinen koulutus, työssäoppiminen, ohjaus, työpaikka oppimisympäristönä, työpaikkaohjaaja, hiljainen tieto, ravintola-ala

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism Management

KIVIÖ, JOHANNA

Manual for guidance of on-the-job learning
Development work for Hilton Hotel

Bachelor's Thesis in hotel and restaurant business 53 pages, 1 page of
appendices

Spring 2015

ABSTRACT

The purpose of this study was to develop a manual for guidance of on-the-job learning at work places. The manual is targeted for supervisors of on-the-job learning, and it was created in the form of an infograph. In this thesis the fundamentals of on-the-job learning theory were studied, the nature of a work place as a learning environment is highlighted, and the concepts of work-based learning explained. The element of tacit knowledge in the profession of cook was handled too. As summarizing theory, the ideal model of on-the-job learning guidance by authors Myrkkä, Hätönen and Frisk was presented.

This development work produced a new tool for student guidance. The project was realized in cooperation with Hilton Hotel and the vocational college Stadin Ammattiopisto.

The idea for this project initiated from the hypothesis that the targets of on-the-job learning guidance and its evaluation are not always defined well enough. I started to verify the veracity of the hypothesis by means of observation. It appeared that there are only a few trained tutors for on-the-job learning. Furthermore, it was understood that user-friendly tools for assisting in the guidance of on-the-job learning are needed.

Keywords: Vocational training, on-the-job learning, guidance, workplace as learning environment, workplace tutor, -tacit knowledge, restaurant industry

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tarkoitus ja tavoitteet	1
1.2	Toimeksiantaja	4
2	OSAAMINEN RAVINTOLA-ALALLA	6
2.1	Ammatilliset perustutkinnot hotelli-, ravintola- ja cateringalalla	7
2.2	Ammattitaito hotelli-, ravintola- ja cateringalalla	10
3	RAVINTOLAKEITTIÖ OPPIMISYMPÄRISTÖNÄ	15
3.1	Työelämä ja oppiminen	16
3.2	SECI-malli työelämän yhdistäminen teorioihin	20
3.3	Työpaikkaohjaajan roolit työssäoppimisen aikana	24
3.4	Työpaikkaohjaaja opiskelijan oppimisen ohjaajana	26
3.5	Työssäoppimisen arviointi	29
4	OPINNÄYTEYÖN TOTEUTTAMINEN	32
4.1	Havainnoinnin tulokset	33
4.2	Infograafi	35
4.3	Peilaus tietoperustaan	37
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
5.1	Toiminnallisen osuus	43
5.2	Opinnäyteyön arviointi	44
5.3	Jatkotutkimusmahdollisuudet	46
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	53

1 JOHDANTO

”Asiat, jotka on opittava tekemään. opitaan vain tekemällä niitä.”

Aristoteles

(Pohjois-Karjalan
ammattiopisto 2013.)

Työni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena on kehittää hotelli- ja ravintola-alan perustutkintokokin työssäoppimisen- ja näyttöjen ohjauksessa käytettävä manuaali. Työ on käytännönläheinen, työn tilaaja on Hotelli Hilton Airport Helsinki yhteistyössä Stadin ammattiopiston, palvelun ja viestinnän toimipiste. Työ on käynnistetty tarpeesta yksinkertaistaa ja helpottaa opiskelijan työssäoppimisen ohjausta sekä näyttöjen ohjausta ja arviointeja työssäoppimisjaksolla.

1.1 Työn tarkoitus ja tavoitteet

Työssäoppimisen ohjausta on pyritty kehittämään niin, että se vastaisi opetussuunnitelman perusteisiin, se on edelleenkin työpaikkaohjaajan, opettajan ja opiskelijan näkökulmasta työssäoppimisen suurin kompastuskivi. Syynä ei useinkaan ollut ohjauksen puute vaan se, että ohjaus ei ollut tarkoituksenmukaista. (Colin & Virtanen 2009, 224–225.) Manuaalissa on ajatuksena antaa vinkkejä, miten työssäoppimisen ohjaaja toteuttaa ohjausta ja arviointia, jotta arviointi olisi laadukasta. Manuaali saattaa elää jatkossa, kun sitä tulevaisuudessa käytetään.

Työssäoppimisen ja näyttöjen ohjaus ja arviointi lähtee aina tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksista. Kehittämishankkeen tavoite on luoda opas, jolla ohjataan hotelli- ja ravintola-alan kokkiopiskelijoiden työssäoppimista työssäoppimisjaksolla. Koulutuksen järjestäjä voi suositella, että työpaikkaohjaajien koulutuksen suorittaminen on ohjaajana toimimisen edellytys.

Työni teoriaosuudessa käsittelen oppimista, osaamista ja ammattitaitoa sekä ohjaamista kun oppimisympäristönä on työpaikka. Teoria osuudessa on esitetty, miten kirjallisuudessa on käsitelty ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta ja sen kehittymistä. Viitekehyksenä on taustoittavana aineistona käytetty oph:n julkaisemia materiaaleja sekä kotimaista ja ulkomaista kirjallisuutta. Stadin ammattiopiston työssäoppimisen ohjeet ja käytänteet nojaavat Opetushallituksen lakeihin ja määräyksiin. Nämä lait ja määräykset kohtaavat työssäoppimisessa ravintolan keittiön arkipäivän. Teoriaosuudessa esitetyt hyvät käytänteet törmäävät ammattikokin arkipäivän tehtäviin. Kehitetyn manuaalin on tarkoitus keventää tätä törmäystä.

Olen toiminut ammatinopettajana sekä näyttötutkintomestarina 15 vuotta ja sitä ennen ravintolakeittiössä eri tehtävissä 15 vuotta. Kokiksi valmistuin 1987, hotelli ja ravintola-alan esimieheksi 1995 ja ammatinopettajaksi 1998 ja näyttötutkintomestariksi vuonna 2002. Oma kokemukseni 15 vuoden ajalta, toimiessani työssäoppimisen ohjaajana pääkaupunkiseudulla on se, että koulutettujen työssäoppimisen ohjaajien määrä ravintola-alalla on vähäinen. Usein työssäoppimispaikassa ei ole lainkaan koulutettua ohjaajia, tai hän ei ole, ravintola-alan luonteesta joutuen, aina samassa työvuorossa. Opiskelijan ohjaamiseen ja arviointiin osallistuu koko ravintolan keittiöhenkilökunta. Tärkeää on mielestäni löytää nopeasti toimiva työkalu, jota ohjaaja voi hyödyntää opiskelijan ohjaamisessa. Kehitetyn oppaan tarkoituksena on, että kokkiopiskelija saa työssäoppimispaikassa näytön tavoitteisiin nähden oikeanlaista ohjausta ja hänelle annetaan päivittäin opetussuunnitelman mukaisia näyttöön suunniteltuja henkilökohtaistettuja työtehtäviä. Tavoitteena on, että opiskelija olisi valmis suorittamaan tutkinnonosan näytön. Näillä toimilla Stadin ammattiopiston kokin tutkinnon läpäisyn astetta voidaan nostaa. Työssäoppimisjakson aikana tehtävä laadukas ohjaus johtaa myös siihen, että yritys voi suoraan rekrytoida kouluttamiaan osaajia.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan tulevaisuuden näkymät ovat hyvät. Matkailijoiden määrät kasvavat ja hyvinvointipalvelujen kysyntä lisääntyy voimakkaasti. Lisääntynyt kysyntä kasvattaa suoraan majoitus- ja

ravitsemispalveluiden tarvetta. Kansainvälistyminen vaikuttaa kulutuskäyttäytymiseen, ruokatottumuksiin ja raaka-aineiden monipuolistumiseen. Asiakkaiden tarpeet toisaalta yhdenmukaistuvat ja toisaalta yksilöllistyvät. Työnkuva muodostuu toimipaikkakohtaisesti. (Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014.)

Eri koulutusalojen välillä on nähtävissä työssäoppimisen ja työllistymisen eroja. Majoitus- ja ravitsemusalalla ongelmana on suuri vaihtelu työssäoppimispaikkojen laadun suhteen. Marata-alalla työssäoppimiset toimivat työllistymistä tukevana toimenä. Työssäoppimisen yhteydessä opiskelija pääsee näyttämään taitojaan. Moni opiskelijani onkin työllistynyt jaksojen aikana ja niiden jälkeen jäänyt yritykseen vakituiseksi. (Vehviläinen 2014.)

Oppiminen tulee tapahtumaan yhä yleisimmin eri verkostoissa. Työelämässä tapahtuva muutos ja yhteistyö kouluttajien kanssa luovat suuria haasteita. Toiviaisen ja Hännisen (2006, 237) mukaan rajoja ylittävä oppiminen on yhteisöllistä. Oppimisprosessit siirtyvät yhteisöjen oppimishaasteisiin ja – prosesseihin yli työyhteisörajojen.

Helsingin kaupungin opetustoimenjohtaja Liisa Pohjolaisen mielestä koulutuksen järjestäjät ovat melkoisessa ristitulessa. Heiltä vaaditaan dynaamista ketteryttä ja työelämälähtöisyyttä, mutta toisaalta koulutuksen järjestämistä säädellään lukuisin säädöksin, jotka ovat samat eri puolilla maata eivätkä ota huomioon alueiden erilaisuutta (Pohjonen. 2005.)

Opetusministeriön kehittämissuunnitelmassa 2012- 2017 on päätetty yhdeksi tavoitteeksi vuoteen 2016 mennessä, osaavan työvoiman saatavuuden turvaaminen. Lisäksi on tavoitteena vahvistaa koulutuksen ja työelämän yhteistyötä.

1.2 Toimeksiantaja

Yhteistyökumppaneina ovat Hotelli Hiltonin ravintolan työntekijät sekä Stadin ammattiopisto ja Stadin ammattiopiston hotelli- ja ravintola alan nuorisoasteen kokkiopiskelijoita.

Hilton on Hilton Worldwide- yhtiön päätavaramerkki ja yksi maailman suurimmista hotelliketjusta. Se on lähtöisin Beverly-Hillsistä, Kaliforniasta. Hiltonin perusti norjalais-saksalainen Conrad Hilton vuonna 1919. Siitä on tullut Yhdysvaltain ensimmäinen koko maan kattava hotelliketju ja Hiltonit ovat saaneet suuren suosion liikemiesten ja runsaasti matkustelevien henkilöiden keskuudessa. Ympäri maailmaa on yli 500 Hilton-ketjun hotellia.

Hilton Helsinki-Vantaa Airport. Ulkomaanterminaalien välittömässä läheisyydessä sijaitseva 7-kerroksinen 246-huoneistoinen hotelli, joka avattiin 13.8.2007. Hotellin operaattori on Scandic Hotels ja kiinteistön omistaa Finavian tytäryhtiö Lentoasemakiinteistöt. Hotellissa on 246 hotellihuonetta, ravintola ja lobby bar, ballroom 350 hengelle ja yhdeksän muunneltavaa kokoustilaa sekä kuntosali. Keittiöstä laitetaan esille päivittäin aamiainen, lounas ja illalla a' la carte. Päivittäin ravintolapalveluja tarjoillaan 100- 200 hengelle. Juhlatiloissa voidaan toteuttaa tilaisuuksia 700- 1000 henkilölle. Keittiön esimies on keittiöpäällikkö. Hänen alisuudessaan työskentelee 2 vuoromestaria ja pääkylmäkkö, kylmäkköjä ja kokkeja. Lisäksi keittiössä on aamiaiskokkeja ja - kylmäköitä. Tarvittaessa käytetään vakituisia extroja. Hotelli on ollut vuodesta 2007 Stadin ammattiopiston opiskelijoiden työssäoppimispaikka. 2013–2015 lukukauden aikana työssäoppimisjaksoaan on Hiltonissa suorittanut usea opiskelija. (Mustonen 2014.)

Stadin ammattiopisto toimii Helsingissä. Se aloitti toimintansa 1. tammikuuta 2013. Koulu syntyi, kun Helsingin palvelualojen, sosiaali- ja terveysalan sekä tekniikan alan oppilaitokset yhdistettiin. Opiskelijoita on noin 15 000 ja on siten Suomen suurimpia ammatillisen koulutuksen järjestäjiä.

Stadin ammattiopisto tarjoaa laaja-alaisesti nuorten ammatillista peruskoulutusta. Opetusta on neljällä toimialalla: hyvinvointialalla, palvelu- ja viestintäalalla, tekniikan ja asennuksen alalla sekä tekniikan ja logistiikan alalla. Lisäksi aikuisopisto tarjoaa opetusta hyvinvointialalla, palvelu- ja viestintäalalla sekä tekniikan alalla. Stadin ammattiopistossa toimii nuorten ja aikuisten koulutuksen lisäksi myös osa kaupungin 10-luokista, nuorten työpajatoiminta ja oppisopimuskoulutus. Hotelli- ja cateringin ja matkailun toimialan toimipiste sijaitsee Prinsessantiellä Roihuvuorella.

Työssäoppimisen ohjaajia koulutetaan Hotelli- ja ravintola aloille. Koulutuksissa perehdytetään yleisesti ohjaukseen ja oppimiseen ja arviointiin. Jokaisella koulutusta tarjoavalla oppilaitoksella on omat materiaalit, joita he käyttävät työpaikkaohjaajien koulutukseen. Stadin ammattiopiston tavoitteena on saada lisää koulutettuja ohjaajia työssäoppimispaikkoihin. Hotelli- ja ravintola alan koulutusta tarjoavalla on omat hyvät käytänteet joita he toteuttavat työssäoppimisen ja näyttöjen ohjauksessa. Joiltakin työpaikoilta työpaikkaohjaajia on vaikea saada koulutettua. Opettajat toimivat työpaikkaohjaajien kouluttajina ja ohjaajina erityisesti osana opettajien työelämäjaksoja tai opiskelijan työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjaamisen yhteydessä. Ohjaajien koulutuksesta. (Taipale. 2013.)

Stadin ammattiopisto on kehittänyt yhteistyössä Perhon Varian sekä Omnian kanssa yhteisiä työssäoppimisen käytäntöjään sekä ammattiosaamisen näyttöjä. Tuloksen on syntynyt Tartuverkkoon nettisivut. Sivuille on koottu työssäoppimisen pelisäännöt kokonaisuudessaan ja tarjoilijan työssäoppimiseen sekä näyttöjen arviointiin tarvittava materiaali. Materiaalin tarkoituksena on ollut pääkaupunkiseudun oppilaitosten työssäoppimisen käytänteiden yhtenäistäminen. Verkkosivut ovat käytännön työtä ohjaaville esimiehille ja kokeille haasteelliset käyttää työpäivän lomassa, tehdyissä arviointikeskusteluissa kävi ilmi että nämä sivut tunnettiin heikosti. Lisäksi verkkosivustoon on rakentunut niin, että siellä on materiaalia, muuta ei käytännön ohjeita ohjaamiseen eikä arviointikäytänteisiin.

2 OSAAMINEN RAVINTOLA-ALALLA

"Uuden ruokalajin keksiminen tuottaa ihmiskunnalle suuremman onnen kuin uuden tähden löytäminen". Jean Anthelme Brillat-Savarin

(Tapovaara H. 2011.)

Matkailuala työllistää Suomessa yhteensä yli 130 000 henkilöä. Matkailu on kasvuala. Suomeen Matkailualan odotetaan työllistävän hyvin myös tulevaisuudessa. Alalle arvioidaan syntyvän jopa 50 000 uutta työpaikkaa vuoteen 2020 mennessä. Lisääntynyt kysyntä kasvattaa suoraan majoitus- ja ravitsemispalveluiden tarvetta. Kansainvälistyminen vaikuttaa kulutuskäyttäytymiseen, ruokatottumuksiin ja raaka-aineiden monipuolistumiseen. Asiakkaiden tarpeet toisaalta yhdenmukaistuvat ja toisaalta yksilöllistyvät. Matkailualalle työllistymistä edistää sekä huonoina että hyvinä aikoina laaja ammattitaito, joka muodostuu palveluosaamisesta, kielitaidosta, asiakkaan huomioivista myyntitaidoista ja alan tietojärjestelmien tuntemuksesta. (Ammattinetti 2015.); (Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014.)

Ravintola-alankoulutuksella on pystyttävä jo ennakoon vastaamaan alan muuttuviin työvoiman osaamistarpeisiin. Työelämä vaatii laaja-alaista ammattitaitoa. Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraporttiin, joka on julkaistu vuonna 2012, on kerätty ravintola-alan työntekijöiltä vaadittavia osaamisen kokonaisuuksia. Kaikille skenaariolle yhteisiä tulevaisuuden osaamistarpeita ruoka- ja ravintolapalveluissa ovat alan perustaidot ja ydinosaminen, kuten ruokaan ja ravitsemukseen liittyvä osaaminen, kielitaito, tieto- ja viestintätekniikan (some) osaaminen, elintarvikkeiden, juomien ja raaka-aineiden tuntemus joista, lähi- ja luomuruoka, slow food, sekä kestäviin raaka-ainevalintoihin liittyvä osaaminen. Lisäksi Markkinoiden tuntemus, luovuus, innovointi ja tuotekehityksen tuntetumus. (Taipale-Lehto 2012,16–19.)

Työelämä vaatii myös henkilökohtaisia ominaisuuksista, joista tärkeitä ovat ammattitaito eli oman osaamisen arvostaminen sekä luottaminen omaan osaamiseensa. Ravitsemisalalla tarvitaan myös joustavuutta, paineen

sietokykyä, halua kehittää omaa osaamistaan sekä kykyä priorisoida asioita ja tehtäviä. Ravitsemisalan palveluiden ammateissa tarvitaan hygieniosaamista ja omavalvonnan osaamista. Tarvitaan myös yleistä alaa koskevan lainsäädännön tuntemusta sekä gastronomiaan liittyvää osaamista. (Taipale-Lehto 2012, 5-7.)

Kokkien ja esimiesten tulee hallita erilaiset valmistusmenetelmät. Työtehtävissä tarvitaan ruokalistasuunnitteluun liittyvää osaamista, kuten ymmärrystä annoksien makuun, väriin ja rakenteeseen vaikuttavista tekijöistä sekä ravitsemuksellisista seikoista. Esimiesten tulee hallita reseptifikka ja kokkien tulee osata noudattaa sitä. Pienissä yrityksissä kokit ostavat yritykseen sisään tuotteita ja palveluita. Etenkin esimiesten ja johdon tulee ymmärtää ekologisuuteen ja eettisyyteen liittyvät tekijät hankintojen yhteydessä. Liiketoimintaosaaminen korostuu esimiestasolla. Kaikissa ammateissa edellytetään taloudellista ajattelua ja sisäistä yrittäjyyttä. Työyhteisöosaamisessa korostuu oman ja toisen työn arvostaminen.

Hyvillä esimiestaidoilla on suuri merkitys. Kaikkien ravitsemispalveluissa toimivien henkilöiden tulee pystyä seuraamaan alan kehitystä johdon, yrittäjien, esimiesten ja asiantuntijatehtävissä toimivien erityisen aktiivisesti. Tärkeää on myös omata paikallistuntemusta ja osata hyödyntää sitä niin tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä kuin myynnissä, markkinoinnissa ja asiakassegmentoinnissakin. (Taipale-Lehto 2012, 21–23.)

2.1 Ammatilliset perustutkinnot hotelli-, ravintola- ja cateringalalla

Majoitus- ja ravintola-alan koulutusta ohjaavat ammatilliset perustutkintojen perusteet. Ammatillisten perustutkintojen perusteet tulevat voimaan 1.8.2015. (Tutkinonperusteet 2015.)

Ammatillisesta peruskoulutuksesta annetun lain 630/1998 (muutos 787/2014) mukaan Opetushallitusmäärää perustutkinnon perusteissa tutkintonimikkeet, tutkinnon muodostumisen, tutkintoon sisältyvät tutkinnon

osat sekä tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset tai osaamistavoitteet ja osaamisen arvioinnin. Lain mukaan ammatillisen perustutkinnon suorittaneella ovat laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin sekä erikoistuneempi osaaminen ja työelämän edellyttämä ammattitaito vähintään yhdellä osa-alueella. Ammatillinen perustutkinto voidaan suorittaa ammatillisesta peruskoulutuksesta annetussa laissa tarkoitettuna ammatillisena peruskoulutuksena tai ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetussa laissa 631/1998 (muutos 788/2014) tarkoitettuna näyttötutkintona.

Hotelli -, ravintola ja cateringalan opetusta sekä työssäoppimista ohjaa opetussuunnitelma. Opetussuunnitelma on virallinen ja julkinen asiakirja. Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettava perustutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (135 osaamispistettä), yhteisistä tutkinnon osista (35 osaamispistettä) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista (10 osaamispistettä). Työssäoppimisen osuus 30 osaamispistettä. Ammatillisen perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto sisältää kolme osaamisalaa, asiakaspalvelun osaamisalan (tarjoilija), hotellipalvelun osaamisalan (vastaanottovirkailija) ja kokin osaamisalan. (Tutkinnonperusteet 2015.)

Ammatillisen peruskoulutuksen keskeinen tehtävä on opettaa ammatissa tarvittavia kädentaitoja. Oleellisen osana oppimiseen kuuluu työssäoppiminen. Taidon oppiminen on tehokkainta aidoissa oppimisympäristöissä, jossa teoria ja käytäntö yhdistyvät. Työelämäyhteistyön kehittäminen on ollut keskeisimpiä ammattikoulutuksen viime vuosikymmenen uudistuksia ja kehittämishaasteita.(Lammi 2014, 13.)

Työssäoppimisen käytänteitä ohjaavat lukuisat lait ja asetukset. Opetussuunnitelman ohjeet ja periaatteet ovat perustana työssäoppimisen suunnittelulle ja toteutukselle. Työpaikalla tulee olla käytettävissä opetussuunnitelman mukaisesti ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja

työkokemukseltaan pätevää henkilökuntaa ja nimetty pätevä henkilö opiskelijan vastuulliseksi ohjaajaksi.

Opiskelijan työssäoppimisjaksoa ohjaa ja säätelee oppilaitoksen ja työpaikanvälinen kirjallinen sopimus (Laki 630/1998, § 16).

Laissa ja asetuksessa ammatillisesta peruskoulutuksesta L 630/1998, 787/2014, 25 §, 25a §, 25b §, A 811/1998, 799/2014, 5 § on säädetty opiskelijan osaamisen arvioinnista, ammattiosaamisen näytöistä, ammattiosaamisen näyttöjen suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaavasta toimielimestä, arvioinnista ja arvioijista, näyttöpaikkojen sopivuuden edellytyksistä ja työturvallisuudesta. Kokin osaamisalaan kuuluvat tutkinnon osat ovat majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, lounasruokien valmistus, annosruokien valmistus, a la carte ruokien valmistus, tilaus- ja juhlaruokien valmistus ja kahvila - ja pikaruokapalvelut sekä suurtenruokamäärien valmistus.

Kokin osaamisalan osien arvioinninkohteet on kuvattu työprosessin, työvälineiden, menetelmien ja materiaalin sekä työn perustana olevan tiedon ja elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallintana (Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014.)

Työprosessin hallinnassa on tarkoitus arvioida miten opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa suorittaa työn oikeassa järjestyksessä työvaiheittain. Arvioidaan myös opiskelijan itsenäisyyttä ja vastuullisuutta työn toteuttamisessa sekä kykyä suunnitella omaa työtään ja arvioida työnsä onnistumista sekä kehittää omaa toimintaansa. (Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014.)

Työmenetelmien, -välineiden ja -materiaalin hallinnassa opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa miten hän osaa työskennellä erilaisilla työmenetelmillä sekä miten hän osaa käyttää työhönsä kuuluvia työvälineitä ja koneita sekä tarvittavaa työ materiaalia. (Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014).

Työn perustana olevan tiedon hallinnassa opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa miten hän käytännön työssä soveltaa tietopohjaa, joka kuhunkin työvaiheeseen liittyy. Elinikäisen oppimisen avaintaidoissa opiskelija osoittaa kuinka hän hallitsee oppimisen ja ongelmanratkaisun. Miten hän hallitsee vuorovaikutuksen ja yhteistyön ja ammattietiikka liittyvät asiat. Lisäksi arvioidaan kohtia; terveys, turvallisuus ja toimintakyky. (Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014.)

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon suorittanut arvostaa suomalaista ruoka- ja tapakulttuuria ja edistää sitä omalla toiminnallaan. Hänelle alkaa kehittyä vahva ammatti-identiteetti ja hän on kiinnostunut ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä ja seuraa alan kehittymistä. Perustutkinnon suorittanut osaa suunnitella työtään, toimia annettujen ohjeiden mukaan ja arvioida omia työsuorituksiaan. Kokin osaamisalan suorittanut kokki osaa toimia ruoanvalmistuksen tehtävissä erilaisin liikeideoin tai toiminta-ajatuksin toimivissa ravintoloissa tai julkisen sektorin toimipaikoissa. Kokki tuntee elintarvikkeet ja raaka-aineet, valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä ruokaa myös erityisruokavalio-asiakkaille. (Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014.)

2.2 Ammattitaito hotelli-, ravintola- ja cateringalalla

"Kokkeillaanko yhdessä?" Haluatko ravintola-alan duunin kaikilla mausteilla? Etsimme palvelukseen keittiöhommiensa kuninkaallisia, tekijämiehiä ja -naisia, jotka eivät tyydy pelkkään porkkanaan?—Emme kuitenkaan kelpuuta ketä tahansa. Juuri sinä voit olla etsimämme huipputyttö, jos siedät stressiä ja pidät vuorotyöstä – ehkä myös pienestä paineesta. Nautit ruoasta ja ruoanlaitosta. Näytät hyvältä esiliinassa etkä säikähdä, vaikka jotain lentäisi rinnoille kesken leikin--- Käy joskus vieraissa, niin mekin teemme! ENJOYn puolella ruoho on vihreämpää. Käy vieraissa, tule tutuksi – täytä lomake!" (Enjoy 2015.)

Vuosituhanasia on ihminen oppinut taitoja katsomalla, tekemällä ja kyselemällä. Ammatillinen koulutus on tapahtunut työpaikoilla oppipoika -kisälli- mestari järjestelmällä. Taidot opetettiin silloin kun niitä työn

tekemisessä tarvittiin. Nykypäivän työyhteisöissä tarvitaan monia muitakin taitoja kuin pelkästään hyvää teknistä suorittamista. (Vertanen 2001,14.)

Ravintoloissa kokin työnkuva muodostuu toimipaikkakohtaisesti ja liikeidean. Työympäristönä voi olla suuri keittiö, jossa työskentelee useita kymmeniä ravintola-ammattilaisia tai pieni ravintola, jossa kokki työskentelee yksin. Työskentelyolosuhteet ovat usein kuumat ja meluisat. Kokintyö on usein vuorotyötä, ja osalle alasta on tyypillistä suuretkin kausivaihtelut. Keittiötyössä on usein kiire. Työtahti edellyttää ripeyttä ja organisointikykyä. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan lähtökohtia ovat asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttäminen ja elämysten tuottaminen. Kokki suunnittelee ja valmistaa ruoka-annoksia ravintolan asiakkaille. Ruoan valmistustehtävissä korostuvat hyvät kädentaidot ja vahva ruokatuotantoprosessi- ja hygieniosaaminen Työssä tarvitaan myös kädentaitoja, mielikuvitusta sekä hyvää väri-, maku- ja hajuaistia. Kokki osallistuu usein ravintolan lounas- ja á la carte -ruokalistojen sekä aterija annostilausten suunnitteluun. Kokki huolehtii usein myös tavaratilausten vastaanotosta ja varastoinnista.(Ammattinetti 2015.)

Se miten ammattitaito ymmärretään työelämässä, vaikuttaa odotuksiin millaisia kvalifikaatioita ammatillisen koulutuksen odotetaan kehittävän ja tuottavan. Kvalifikaatiot eivät tule pelkästään työelämästä, vaan myös koulutus vaikuttaa työelämän kvalifikaatioiden kehitykseen ja muutokseen (Pohjonen 2005, 106–107.) Kvalifikaatiota voidaan jakaa ILON: n mukaan kolmeen eri lohkoon, tuotannollisiin, normatiivisiin ja innovatiivisiin. Tuotannolliset ovat tarpeen varsinaisessa työn tekemisessä. Normatiivisiin kuuluvat sopeutuminen työhön ja työyhteisöön, oma-aloitteellisuus ja omaan ammattikuntaan samaistuminen. Innovatiivisiin kuuluvat taidot, jotka mahdollistavat työn kehittämisen ja toimintakyvyn yllättävissä vaihtelevissa tilanteissa.(Helakorpi 2005, 65.)

Kokin pätevyyteen ja osaamiseen liittyvät termit kvalifikaatio ja kompetenssi ja ammattitaito. Kompetenssi koostuu yksittäisistä työ- tai ammattitoiminnan kvalifikaatiovaatimuksista. Kompetenssiin kuuluu myös yksilöltä vaadittava tietty osaaminen eli työn suorittamisen pätevyys.

Kvalifikaatio ovat työtehtävistä tai työtehtävien muutoksesta johdettuja yksittäisiä tai ryhmiteltyjä taitovaatimuksia. Kvalifikaatio käsittää ne tiedot, taidot ja valmiudet, joita yksilö tarvitsee voidakseen suorittaa työkokonaisuuksia. Pätevyyttä on esimerkiksi se, mitä toimintoja henkilön pitää eri tasoilla hallita. Taito- käsitteellä kuvataan henkilön omaksumaa tai oppimaa kykyä osata tehdä tietty ennalta määrätty tehtävä. Taidot ovat henkilökohtaisia ja niiden suhde kvalifikaatioihin muotoutuu sen mukaan, kuinka hyvin yksilö hallitsee, tai on omaksunut työn tai ammatin vaatimukset. (Pohjonen 2005,106–107.)

Teoria ja käytäntö yhdistyvät ammatillisessa osaamisessa. Järvinen, Koivisto ja Poikela (2000, 72–73) sekä Helakorpi (2005, 56 – 57) mukaan asiantuntijuus on ammatillista osaamista. Ammattiosaamiseen liittyy käytännön osaaminen joka noja tietoon. Ammatilainen kehittää työtään, työyhteisöään ja ammattialaansa.

Kokin osaamisalan opetussuunnitelmassa näitä ammattitaitoon liittyviä osaamisen kokonaisuuksia kuvataan kohdissa työprosessin hallinta, työmenetelmien ja välineiden ja materiaalien hallinta, työnperustana olevan tiedon hallinta sekä elinikäisen oppimisen avaintaidot. (Tutkintojen perusteet 2014.)

Sydänmaanlakan (2007,152) mukaan ammatilainen on motivoitunut ja hänellä on riittävä osaaminen. Osaaminen on sitä, että henkilö suoriutuu tehtävistä hyvin. Ammatillisella on selkeät tavoitteet ja hän pystyy kehittämään itseään. Tynjälän, Välimaan ja Murtosen (2000,111–112.) mukaan henkilö, jolla on erikoistietoa ja laaja-alaista osaamista rajatulta alueelta on asiantuntija. Asiantuntijan osaaminen on syntynyt muodollisen koulutuksen ja työkokemuksen yhdistyessä. (Tynjälän, Välimaan ja Murtosen 2000,111–112.)

Ammattitaito on kykyä ja valmiutta toimia ammattiin liittyvissä työtehtävissä vaihtelevissa tilanteissa. Taito on ammatillista toimintaa ja tekemistä sekä valmiutta tehdä ja saavuttaa tuloksia. Jokisen yms. (2009,72–73.) mukaan

ammattitaitoa voi tarkastella yksilön tai työnantajan näkökulmasta ja jossain määrin myös koulutuksen näkökulmasta.

Ammattitaito-käsitteessä valmiudet on hankittu koulutuksella, kokemuksella ja harjaantumisella. Ammattitaitoon liittyy yhtenä osana hiljainen tieto. Taito liittyy ammatin hallintaan ja tekemiseen. Valmiudet eivät ole yleensä synnynnäisiä ominaisuuksia, vaan ne on hankittu kokemuksen kautta. Hiljainen tieto syntyy kokemuksen kautta, jatkuvan oppimisen ja kehittymisen myötä. Osaamista voidaan kuvata jatkumona, joka alkaa informaation hyödyntämisestä tiedon yhdistelyn ja käytännön kautta. Henkilön harjaantuessa ammatilliseen tietoon sulautuu hiljaisen tiedon osuus ja lopputuloksena on osaaminen. Tätä kokonaisvaltaista osaamista ei pelkkä koulutus voi tuottaa, siihen vaaditaan pitkälistä ammatillista harjaantumista. Koulutuksen tehtävänä pitäisikin olla kokemuksen tuottaminen, jotta tämän myötä saadaan työtä ja ammattia varten hyviä noviiseja. (Järvinen ym. 2000, 72 – 73.); (Jokinen 2009, 72–73, 245.)

Helakorven (2005, 56 – 58) mukaan asiantuntijuus on ammatillista osaamista. Ammattiosaamiseen liittyy vahva käytännöllinen osaaminen, joka pohjaa tietoon. Ammatillisessa osaamisessa yhdistyvät sekä teoria että käytäntö. Ammatilainen kehittää työtään, työyhteisöään ja ammattialaansa.

Ammatillisen osaamisen tasoja on kuvannut Mykrä (2007, 9-10) portaina, jossa askelmassa alimpana on noviisi ja ylimpänä asiantuntijan. Opiskelija joka aloittaa työssä oppimisen on todennäköisesti Noviisin tasolla. Esitettyä taulukkoa voi hyödyntää opiskelijaa arvioitaessa. Alkuvaiheessa opiskelua noviisitason osaaminen voi olla kiitettävää. Mikäli opiskelun loppupuolella ei osaaminen ole kehittynyt sama osaamisen taso voi olla vain tyydyttävää.



3 RAVINTOLAKEITTIÖ OPPIMISYMPÄRISTÖNÄ

" – Jos stressaavuutta arvioidaan asteikolla 0-100, on kokin työ varmasti reilusti päälle sata. Työ on fyysisesti raskasta, työajat ovat epäsäännölliset sekä työolosuhteet vaihtelevat. Keittiössä on kuuma tai kylmä ja ympäristö voi olla meluisa. Työtä voisi kutsua, epäterveelliseksi ammatiksi--- huippukokiksi ei tule 7,5 tunnin työllä. Hyväksi käsityöammattilaiseksi kehittyy vain tekemällä." (Välimäki 2015.)

1900-luvun puolivälissä ravintoloissa oli tyypillistä, että suuren hotellin keittiössä oli keittiöpäällikkö, keittiömestari, kokkeja, kastikekokkeja, kylmäköitä, lihamestari, aamiaiskokkeja, lasitiski ja patatiski. Jokaiselle ruoanvalmistusprosessille oli oma tekijänsä ja oma tarkkaan rajattu vastuualueensa. Suomen historian pahimman talouskriisin, 90-luvun laman, aikaan ravintolakeittiöiden rakenne muuttui ratkaisevasti.

Ensimmäisenä keittiöistä karsittiin pois keittiömestarit ja vuoromestarit.

Työpaikkojen supistumisen myötä työnkuvat ja vastuualueet laajenivat.

Tämän jälkeen keittiöistä löytyi vain kokkeja. (Sillanpää 2002, 209–211.)

Kokin osaamisalan kaikissa tutkinnon osissa ja niiden suorittamistavoissa on tärkeänä osana työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä tapahtuva oppiminen. Työpaikkaohjaajan merkitys laadukkaana oppimisen edistäjänä työpaikalla on olennainen. Työpaikkaohjaaja ja koko työyhteisön perehdyttävät, ohjaavat, tukevat ja arvioivat opiskelijaa työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa. (Lammi 2014, 5.)

Pohjosen (2005,130) mukaan työssäoppiminen on uudistanut ammatillista oppimista. Työssäoppimista kutsuttiin aiemmin ”työharjoitteluksi”.

Työharjoittelussa koulussa opittua tietoa menttiin harjoittelemaan työpaikalle. Huonosti onnistuessaan työssäoppijat olivat työnantajalle ruuhka-apulaisia. Opiskelijan oppiminen ei ollut tavoitteellista. Opiskelijat pääsivät toisinaan tekemään vain sellaisia asioita, joita ovat jo aiemmin tehneet.

Kun oppimistilanteet on mietitty tavoitteiden mukaisesti, voi yritys niin kuin oppilaitoskin olla parhaimmillaan laboratorio, jossa kehitellään uusia malleja, menetelmiä ja oppimispaikkoja. (Kuivalahti ja Hakala 2014, 45.)

Pohjosen mukaan (2005) oppimisen tulee tapahtua työpaikalla tai aidossa työympäristössä. Ammatin vaatima osaaminen opitaan nyt työelämässä kokemuksien kautta ja vastuu opetuksesta on siirtynyt oppilaitoksista työpaikoille. Osaamisen vaatimukset tulee tunnistaa työpaikalla ja oppiminen organisoida, niin että se on tavoitellista ja ohjattua. Oppijan reflektiivisten valmiuksien merkitys on tärkeää. Opiskelijan aiemmin opitut asiat on otettava huomioon. Oppimisen kokonaisuudet on suunniteltava kohtamaan opiskelijan osaaminen ja työelämän vaatimukset. Oppiminen tapahtuu kokemuksen kautta. (Pohjosen 2005, 84.)

Ravintolan keittiön työntekijät ovat keskeisessä roolissa työssäoppimisen ohjaajina. Ravintolan vuoromestari tai kokki ohjaa opiskelijaa oman työssä ohessa. Ohjaamisesta ei makseta erillistä palkkaa. Työpaikkaohjaaja tarvitsee tietoa ohjaamisensa perustaksi sekä välineitä ohjaamisen ja arvioinnin toteuttamisessa. Opiskelijan työssäoppiminen liittyy aina johonkin opiskeltavaan kokonaisuuteen. Tällä kokonaisuudella on sille määrätty tavoitteet ja sisällöt. Tämän vuoksi työpaikkaohjaaja tarvitsee opittavaakin kokonaisuuteen liittyvät osaamisenkuvaukset ja arviointiin liittyvät kriteerit, jotta hän voi suunnitella oikeita tavoitteisiin soveltuvia työtehtäviä. Kun työssä tapahtuvalle oppimiselle on sovittu tavoitteet, voidaan keskittyä sellaisiin asioihin, jotka parhaiten opitaan työpaikalla, (Mykrä 2007, 8.);(Frisk 2010, 11.)

3.1 Työelämä ja oppiminen

Ravintolan keittiössä työelämä ja koulumaailma kohtaavat. Opiskelijoiden ohjaaminen työpaikalla on nykyään arkipäivää. Usein ajatellaan että taitava työntekijä olisi ilman muuta myös taitava opettaja. Tämä ei ilman muuta pidä paikkaansa. Taitavan opettajan ja ohjaajan taidot ovat toisenlaiset kuin osaavan kokin taidot. (Helakorpi 2005 131–133).

Teollistumisen alkupuolelta lähtien työn tekeminen opittiin työn ohessa ottamalla kokeneemmalta mallia ja kehittymällä hiljalleen. Tuolloin ei ollut tarvetta tutkia miten ja mitä työn ohessa opittiin. Vieläkin joissakin ammateissa oppipoika -kisälli malli on käytössä koulutuksen lisäksi. Työssä oppiminen on työpaikalla tapahtuvaa arkista oppimista työn ohessa. Työssäoppiminen on työpaikoilla tapahtuvaa opiskelua, joka on osa ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelmaa. Keskeinen ero työ ja kouluoppimisen välillä on se, että työn keskeisin tavoite ei ole oppia vaan saada työ tehdyksi. Oppiminen on sidoksissa tilanteeseen eli työssä opitaan vain sellaisia asioita, jotka ovat kulloisenkin työtehtävän kannalta olennaisia. Juuri tämä erottaa työssä oppimisen koulutuksessa tapahtuvasta oppimisesta, joissa on tarkoitus oppia opetussuunnitelman mukaisia asioita. On eri asia onko niistä välitöntä hyötyä. (Collin 2010, 198, 203.)

Työssä tapahtuva oppiminen on osa koulusta ja sen tavoitteena on ammatillinen osaaminen. Opiskelijalla on mahdollisuus kehittää ammattitaitoaan aidossa ympäristössä ja tutustua työelämän toimintaan. Ammatillinen osaaminen ja sen kehittyminen voidaan kuvata askelmissa jonka alapäässä on noviisi ja huipulla asiantuntija. Opiskelija opiskelunsa alussa sijoittuu todennäköisesti noviisi tasolla. (Työpaikkaohjaajien koulutuksen toteutuminen 2013.)

Kun henkilö aloittaa uudessa työssä hänen haasteensa ja osaamisensa on rajallista. Pienin askelin osaaminen kasvaa, mutta jos haasteet eivät kasva mukana, johtaa se ikävystymiseen. Jos haasteet kasvavat liikaa, yli sen mitä henkilöä osaa, alkaa työ ahdistamaan. Tasapainoilua näiden kahden välillä sanotaan virtaustilaksi eli se aiheuttaa ”työn imun”. Arkikielessä puhutaan työn flow:sta. Työ voi parhaimmillaan olla ”voimaannuttava kokemus”. Ihminen haluaa kokoajan oppia uutta ja kehittyä työssään. Työ on tekijälleen nautinto. Pitkäkestoinen virtaustila eli flow on rinnastettavissa muihin suuriin tunteisiin kuten rakastumiseen tai intohimoon. Ihminen saavuttaa parhaat suorituksensa silloin kun hänen haasteensa ja osaamisensa ovat sopusoinnussa ja jatkuvassa kasvussa.

Jotta päästäisiin tällaiseen flow-tilaan on luovuudelle annettava tilaa. (Helakorpi 2005, 180–102.)

Työpaikkaohjaajat ovat oman alansa osaajia ja oman työpaikkansa asiantuntijoita. He kehittävät ja työyhteisöään. Työpaikalla on paljon hiljaista tietoa jota työssäoppimisen ohjaaja tuo näkyväksi. Esimiehen tehtävä opiskelijan osaamisen kehittämisessä on, että osaamiselle on asetettu tavoitteet ja kehittämisen kohteet. Tavoitteiden on oltava realistisia ja arvioitavissa. Esimiehen tehtävänä on luoda ilmapiiri, joka kannustaa oppimiseen. Osaamisen johtamisen kuuluu, että työntekijät ovat tietoisia organisaation konkreettisista työhön liittyvistä osaamistavoitteista. Esimiehen on itse arvostaa osaamista ja oppimista. Hän näin ollen kykenee luomaan työyhteisöön oppimista edistävän ilmapiirin, rakenteet ja kulttuurin. (Sydänmaanlakka 2007, 19.21.)

Oppiminen on muutosta tiedoissa, taidoissa, asenteissa ja käyttäytymisessä. Oppiminen on prosessi, eli se tapahtuu vaiheittain. Asioita opitaan, ihan itsestään tiedostamalla. Ammatin ja ammattilaiseksi kasvamisessa tarvitaan työssä ja työpaikalla tapahtuvaa oppimista. Kokemukset työssäoppimispaikalla eri arjen työtehtävissä ovat silloin keskeisiä. Kokemuksellista oppimista pidetään hyvänä oppimistapana työssäoppimiseen. Kokemukset eivät itsessään ole laadukasta oppimista, vaan niitä pitää tietoisesti pohtia, arvioida referoida omaan toimintaan, jotta oppimista pääsisi tapahtumaan. Kokemuksellisen oppimisen kehässä kaikki vaiheet on käytävä läpi jotta oppimista tapahtuisi. (Mykrä 2007 17,18.)

Kolbin (1984) mallia soveltavat Sydänmaalakka (2007) ja Mykrä, (2007). Hekin pitävät kokemuksellisista oppimista prosessina, joka liittyy yhteen kasvatuksen työn ja henkilökohtaisen kehittymisen. Oppiminen tapahtuu osallistavassa oppimisympäristössä kokemusten kautta. Reflektiivinen havainnointi on oleellinen osa kokemuksellisen oppimisen syklin neljästä vaiheesta. Oppiminen alkaa kehittyä kun tehdään, havainnoidaan ja kokeillaan. Oppimissyklin mukaan syntyy uusi kokemus, jonka pohjalta oppiminen jatkuu edelleen. Reflektointi on aikaisemman tai hankitun

kokemuksen havainnointia ja pohdintaan. Tätä pohdintaa voi tehdä yksin, vertaistensa ja ohjaajansa kanssa. Oppiminen käynnistyy kokemuksen pohdinnassa, etenee ymmärryksen rakentamiseen ja varmentuu aktiivisen tekemisen kautta. Näin syntyy uusi kokemus. Tarvitaan toiminnan aikainen, että toiminnan jälkeinen reflektointi. Se takaa kehittymisen ja päteväksi ammattilaiseksi harjaantumisen. Ilman tätä reflektointia ei tapahdu oppimista. Toimintaa, on rutiinin omaista, eikä tuota ongelmanratkaisua taidoissa tarvittavaa luovaa ajattelua. (Poikelan & Järvinen 2009, 179–182.);(Kolb 1984,137–140.)

Kokemukset tai aiemmin koetut toimivat oppimisen raaka-aineina. Reflektoinnissa ohjaaja pysähtyy opiskelijan kanssa pohtimaan kokemuksia esim. kysymyksillä miten sujuu? Mikä meni hyvin? Mikä oli hankalaa? Ilman tätä reflektointia opiskelijan on hankalaa tiedostaa tekemiään valintoja. Ajattelemisen prosessissa ohjaaja antaa vihjeitä tiedon hankkimiseen vaikka alan kirjallisuudesta, ruokaohjelmassa yms. Päämääränä on että opiskelija itse huomaa, että hänen tietonsa ovat vielä rajalliset. Tekemisentasolla työpaikkaohjaajan pitää rohkaista opiskelija kokeilemaan aktiivisesti asioita vaihtoehtoisella tavalla. Annetaan opiskelija itse kokeilla jotakin uutta vaihtoehtoista tapaa. (Mykrä 2007, 19.)

Osaaminen syntyy oppimalla, joka on pysyvää muutosta organisaation ja ihmisen toiminnassa sekä ajattelussa. Otalan mukaan (2008, 65) tietoinen oppiminen liittyy konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen. Konstruktivismissa oppija on aktiivinen, tavoitteisiin pyrkivä ja haluaa palautetta. Yksilön oppimiseen vaikuttavat ympäristö, ilmapiiri ja kulttuuri jossa toimitaan. Virtainlahden (2009, 68) mukaan osaamisen johtaminen ja oppimisen teoriat voidaan liittää yhteen. Osaamisen johtamisen teoriat tulevat monista eri teorioista.

Järvinen ym.(2000) painottaa ihmisten hankkimaa tietämystä. Tietämyksellä on aina kokemuksellinen luonne. Kokemuksiin liittyy hiljaisen tiedon kasvava osuus kun yksilö oppii kokemusten kautta työssään. Koulutuksen tehtävä on näiden kokemusten tuottaminen. Ammatillisen harjaantumisen myötä kasvaa hiljaisen tiedon osuus.

Integroinnin ja yhdistämisen lopputuloksena on osaaminen. Tätä osaamista ei kyetä saavuttamaan vain koulutuksen avulla, vaan se vaatii pitkällistä ammatillista harjaantumista. (Järvinen ym. 2000, 72 – 73.)

Kolbin (1984, 137–140) oppimisympyrä pitää sisällään neljä eri vaihetta, omakohtaisen kokemisen, kokemusten pohdinnan erilaisista näkökulmista, kokonaiskuvan luomisen hajallaan olevasta tiedosta ja opitun kokeileminen käytäntöön. Kolbin syklin perustuva reflektiivinen oppiminen ja Nonakan ja Takeuchin (1995, 69–70) organisaationaalisen tiedon muodostumisen malleilla on paljon yhtäläisyyksiä. Yksilön osaaminen on kahden eri tiedon, hiljaisen tiedon ja eksplisiittinen tiedon yhdistyminen. Hiljainen tieto rakentuu kokemuksella hankitun osaamisen varaan. Nonakan ja Takeuchin analysoivat SECI - prosessin vaihteita, jotka tapahtuvat työyhteisössä ja mahdollistaa organisationaalisen tiedon luomisen. Juuti (2011, 70) yhdistää teorian oppivan organisaation käsitteeseen. Malli on saanut tutkijoilta ja käytännön toimijoilta paljon huomiota ja se on korostanut organisaation oppimisen merkitystä.

3.2 SECI-malli työelämän yhdistäminen teorioihin

Ravintola-alalla on paljon hiljaista tietoa, jota ei ole dokumentoitu mitenkään. Alalla tapahtuvan liikkumisen vuoksi arvokas tieto valuu pois yritykseltä. Tämä hiljainen tieto pitäisi siirtää eksplisiittiseen muotoon jotta se olisi jatkossakin hyödynnettävissä. Hiljainen tieto kuvaa osaamista ja ammattitaitoa joka muuttautuu eksplisiittiseksi. Tiedon muuntautuminen on henkilön ammattitaidon ja yrityksen kehittymisen perusta. Prosessissa tieto tulee koko yrityksen voimavaraksi, jotenka suurempi joukko ihmisiä voi hyödyntää tietoa. Organisaatio on kokonaisuus, jossa vuorovaikutuksella ja toiminnalla luodaan tietoa. (Nonaka ja Takeuchi 1995, 69–70.)

Nonakan ja Takeuchin tiedon luomisen prosessi mallissa, knowledge creation, kuvataan sitä miten tieto muuttuu hiljaisesta (tacit) käsitteelliseen (explicit) neljän eri vaiheen kautta. Tietoa syntyy näiden kahden tiedon vuorovaikutuksesta. Hiljainen tieto on henkilön ammatintaitoa eli henkilön

käden taidot. Lisäksi sillä on kognitiivinen puoli eli henkilön ajatukset, skeemat ja uskomukset. Hiljainen tieto on kokemuksen pohjalta syntynyttä ja henkilökohtaista. Sitä on vaikea viestittää ja väittää muille.

Käsitteellinen tieto eli explicit knowledge on tarkkaan määriteltyä, systemaattista dokumentoitua ja tallennettua. Käsitteellistä tietoa voidaan jakaa, tallentaa ja muokata helposti. Se voi olla esimerkiksi käyttöohje, erilaiset painetut säännöt tai kokousmuistio. Yrityksissä uutta tietoa syntyy kun hiljainen ja näkyvä tieto ovat vuorovaikutuksessa. (Nonaka ja Takeuchi 1995, 62–72.)

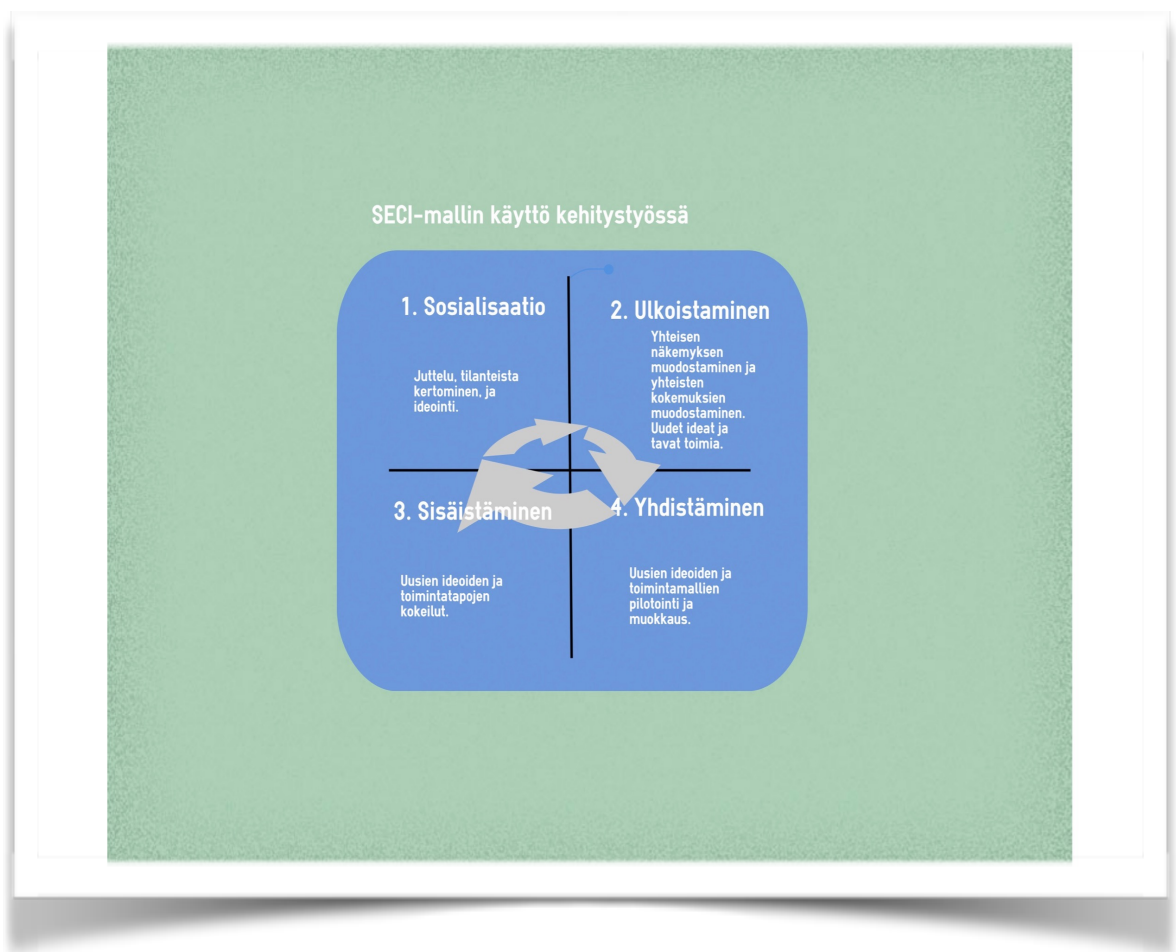
Nonakan ja Takeuchin (1995) mukaan oppiminen on jatkuva prosessi, jota he kuvaavat pyörivänä kehänä. Todellista tulosta syntyy kun prosessiin on koko yhteisö sitoutunut. Pelkkä yksilön toiminta ei riitä. Tietämyksen luominen (knowledge creation), tapahtuu asteittain. Hiljaisesta hiljaiseen, from tacit to tacit. Sosialisaation eli tiedon luominen alkaa sosiaalistamisella. Sosialisaatioissa hiljaista tietoa välitetään selittämällä ja käytännön kautta opettamalla ja näyttämällä sekä matkimalla toisen työn tekoa. Tehdään yhdessä ja koetaan ja harjoitellaan taitoja. Oleellista on tehdä työtä rinta rinnan vuorovaikutuksessa ja yrittää eläytyä toisen ajatusmaailmaan ja ymmärtää sitä. (Nonaka ja Takeuchi 1995, 62–63, 71.)

Tieto siirtyy hiljaisesta näkyväksi, from tacit to explicit. Externalization eli ulkoistamisvaiheessa hiljaista tietoa muokataan helposti ymmärrettävään eksplisiittiseen muotoon. Tapoja muokkaamiseen ovat mm. Asioiden yhdessä pohtiminen, keskustelu. Mietitään asioiden samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Kirjoitetaan tieto täsmälliseksi kirjalliseksi tai digitaalseksi tiedoksi, jolloin se on muiden käytettävissä. (Nonaka ja Takeuchi 1995: 64–67, 71.)

Tiedon siirto näkyvästä näkyväksi from explicit to explicit. Combination eli yhdistämisvaiheessa, siinä rakennetaan tiedoista laajempia kokonaisuuksia, esimerkiksi arkistointeja varten. Eksplisiittistä tietoa pysytään jakamaan, kokouksissa, sähköposteissa ja erilaisten raporttien

muodossa. Kun tieto on saatu eksplisiittiseen muotoon, sitä pystytään analysoimaan ja arkistomaan. (Nonaka ja Takeuchi 1995,67–71.)

Tiedon siirto näkyvästä hiljaiseksi, from explicit to explicit. Internalization eli eksplisiittisen tiedon muokkaaminen hiljaiseksi tiedoksi. Ymmärretään tieto ja sisäistetään se henkilökohtaiseen muistitietoon. Se tapahtuu opitun kokeilemisen kautta, eli learnig by doing.. Tiedon määrä kasvaa yrityksessä. Spiraali jatkaa sosialisatioon. (Nonaka ja Takeuchi 1995,69,71.)



Kuva 1. Mukaeltu Nonaka & Takeuchi (1995,69,71)

Nonaka & Takeuchi (1995, 83–88) ovat esittäneet myös SECI-mallia laajemman organisaation tiedon luomisen viisivaiheisen mallin. Five-Phase Model of Organizational Knowledge-Creation Process. Siinä koko

organisaatio kykenee luomaan uutta tietoa. Tämä tieto jalkautetaan yrityksen kaikkiin toimiin ja sieltä laajemmin edelleen yrityksiin, jotka hyödyntävät samaa tietoa. Malli sisältää tiedon muuntumisen SECI-prosessin. Neljännessä vaiheessa käsitteestä luodaan malli, ja viidennessä vaiheessa uusi hyväksytty malli esitellään muille yrityksen sisällä ja ulkopuolisille tahoille.

Työelämässä hiljaista tietoa ovat esimerkiksi yrityksen ohjeiden ja sääntöjen soveltaminen, erilaiset käytännöt, kokilla on erilaisia niksejä tehdä työtä, joka on tullut kokemuksen kautta. Hiljaista tietoa on myös kokin työssä hankittu käden taito ja miten kokki käyttää aistejaan. Hiljaista tietoa on myös kokin tilanneherkkyys. Keittiötyössä on kiire ja tilanteita pitää osata lukea ennakolta ja nopeasti reagoida muuttuviin tilanteisiin.

Eksplisiittinen tieto on selkeästi dokumentoitua tieto ja sitä on helppo jakaa. Tietoa voidaan mitata ja esittää numeroina ja kaavioina. Sitä voidaan näkyvästi raportoida ja prosessoida. Eksplisiittinen tieto on yleisesti tunnettua ja tieteellisesti hyväksyttyä. Tietoa esitetään tieteellisissä julkaisuissa ja artikkeleissa. Eksplisiittistä tietoa on yrityksen käyttämät dokumentoidut ohjeet. Kokin työssä eksplisiittistä tietoa ovat annoskortit, reseptit ja toimintatapaohjeet.

Hotelli - ja cateringalalla yrityksen toiminta perustaa henkilöstön osaamiseen. Ravintola-alalle tärkeä osaaminen on suurelta osin hiljaista tietoa. Kokin eri osaamisalueiden hallinta riippuu ravintolan liikeideasta. Toisissa paikoissa painottuu raaka-aineiden käsittely sekä erityisraaka-aineiden käsittelyn osaaminen. Työssä voi painottaa eri jalostusastetta olevien raaka-aineiden käsittely, sekä ulkomailta tuotujen erityisraaka-aineiden jalostuksen hallinnat. Työssäoppiminen ja näyttöjen tekemien työpaikoilla on paikka hiljaisen tiedon sosiaalistamiselle, ulkoistamiselle, yhdistämiselle ja sisäistämiseksi. Työpaikoilla ja oppilaitoksissa pitäisi osata uuden tiedon luominen. Hiljaisen tiedon siirtämisen käsitteelliseen malliin on hankalaa, koska hiljaisen tiedon henkilökohtainen luonne tekee siitä haasteellisen prosessoida sitä dokumentoitavaksi.

Hiljaista tietoa pitäisi jakaa, jotta organisaation jatkuvuus, laatu ja toimintakyky voidaan varmistaa. Kun työtehtävät tulevat näkyviksi osaaminen ja tietämys niiden takaavat saadaan näkyviksi, niitä voidaan myös kehittää. Kehitystyön tuloksen hyvät käytännöt voidaan jakaa kaikille. Yksilöiden erilaista tietämystä voidaan hyödyntää, työyhteisön jäsenten hyvinvointi paranee. Työyhteisön yhteisöllisyyttä voidaan parantaa. Kehitysprosessissa voidaan luoda osaamista arvostava ilmapiiri. (Virtainlahti 2009, 108.)

3.3 Työpaikkaohjaajan roolit työssäoppimisen aikana

Ohjaajan on tunnettava tutkintorakenteet ja järjestämismuodot sekä oman ammattialan tutkintojen perusteet. Hänen pitää osata suunnitella työpaikalla järjestettävä oppiminen. Ohjaajan pitää osata hallita opiskelijan ohjaaminen ja arviointi. Koulutuksen tavoitteena on, että työpaikkaohjaaja tuntee ammatillisen koulutuksen yleisen rakenteen ja erilaiset koulutuksen järjestämismuodot omalla alallaan, hahmottaa oman alan ammatillisen peruskoulutuksen tavoitteet ja kehittää ammatillista koulutusta työelämälähtöiseen suuntaan sekä suunnittelee työssäoppimista ja näyttöjä omalla työpaikalla. Työpaikkaohjaajilla tulee olla mahdollisuus kehittää omaa ohjaus- ja arviointiosaamistaan ja saada tehtävään tukea ja ohjausta.

Työpaikkaohjaajan pitäisi luoda opiskelijoille mahdollisuuksia oppia ja hankkia tietoa erilaisin tavoin. Hän tehtäviin kuuluu perehdyttää opiskelija työhön, ohjata työssäoppimista ja toteuttaa ammattiosaamisen näyttöjä sekä vakiinnuttaa työssäoppimisen osaksi työyhteisönsä toimintaa. Työpaikkaohjaajan pitäisi osata arvioida työssäoppimista ja näyttöjä työelämän osaamisvaatimuksia painottaen sekä antaa opiskelijalle kannustavaa palautetta. Hänen pitäisi kehittää yksilöllisiä työssäoppimistilanteita lähtökohdiltaan erilaisille opiskelijoille sekä toimia ristiriitatilanteissa rakentavana ratkaisijana.

Työssäoppimisenohjaajan toimimiseen kuuluu paljon samoja kokonaisuuksia kuin Viitala (2013, 193–203) on luetellut henkilökunnan

osaamisen kehittämisen keinoina, joita voidaan toteuttaa lähellä työtä. Näitä ovat perehdyttäminen, työnopastus, mentorointi, tutorointi sekä erilaiset ongelmanratkaisutilanteet työpaikoilla.

Mykrä (2007,12) luettelee eri rooleja, joita työpaikkaohjaajalla on oppimisen ja kehittymisen ohjaajana. Perehdyttäjänä hän perehdyttää opiskelijan työyhteisöön. Työnopastajana hän opastaa tekemään opittavaa työtä. Työnohjaajana käy keskusteluja työhön liittyvistä asioista. Lisäksi hän on neuvoja, opettaja, tutkija, opinto- ohjaaja, malli ja esimerkki. Ammattilaisena hän luo mallin koko ammattialaansa.

Mykrä (2007,11,12) liittää ohjaajalle eri rooleja ja persoonallisuuden ominaisuuksia, kuten empatia ja herkkyys vastaanottavat viestejä ja kyky kuulla ja havainnoida ympäristöään. Ohjaajan tulisi kyetä vastaanottamaan ohjattavan tunteita. Hänen pitäisi olla välitön vuorovaikutuksessaan, lämmin ja suhtautua asioihin positiivisesti. Ohjaamisessa hänen tulisi olla on jämäkkä ja pystyä kontrolloimaan tilanteita ja asettaa rajoja.

Työssäoppimisen alku luo perustan onnistuneelle oppimiselle. Alkuun kuuluvat opiskelijan vastaanottaminen, opiskelijan perehdyttäminen ja työssäoppimisen jatkon suunnitteleminen.(Frisk 2010,13.)

Työpaikalla työntekijän ja työntekijöiden perehdytyksestä määrätään työturvallisuuslaissa. Työn perehdytyksen tarkoituksena on ohjata opiskelija tutustumaan työpaikkaan sekä tehtäviin, sääntöihin ja muihin työpaikan työntekijöihin. (Mykrä 2007,14) Perehdytys voi jatkua koko työssäoppimisen ajan. Henkilökohtaisen ohjauksen lisäksi perehdytystä tapahtuu keskusteluissa työyhteisön eri henkilöiden kanssa, sekä työn tekemisessä eri henkilöiden kanssa.

Perehdyksen etu on saada nopeasti tehtäviin tuleva uusi henkilö kiinni tehokkaaseen työntekoon. Sen tarkoitus on myös liittää uusi työntekijä työyhteisön jäseniksi sekä saamaan hänet tuntemaan tervetulleeksi työhön. Perehdytyksen ytimen muodostavat itse työtehtävät. Työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä. Perehdytykseen on hyvä laatia

ohjelma. Perehdytykseen kannattaa varata enemmän kuin yksi päivä. (Viitala 2013,193 - 194.)

Alussa kannattaa käyttää aikaa tutustumiseen ja keskustella siitä mitä opiskelija jo osaa. Voidaan pohtia työssäoppimiseen liittyviä tavoitteita ja todellisia työtehtäviä joiden kautta tavoitteet saavutetaan, ohjauksen tarvetta ja opiskelijan tapaa oppia. (Frisk 2010,14.)

Työssäoppimisen alussa on hyvä antaa opiskelijan ensin seurata omaa tekemistään ja toimia sen jälkeen avustajanasi. Työskentelyn aikana ohjaajan on annettava opiskelijan tehdä työtehtävä omassa tahdissaan. Ohjaajan kannattaa olla tavoitettavissa kysymysten tai pulmatilanteiden varalta. Hänen pitää antaa heti palautetta työn teosta ja tuloksesta. Seuraavassa vaiheessa ohjaajan pitää antaa opiskelijan vähitellen tehdä työ itsenäisesti. Palautetta annetaan ja seurataan työn sujumista säännöllisesti. Ohjaa pyytää opiskelijaa arvioimaan omaa toimintaansa. (Frisk 2010,15.)

3.4 Työpaikkaohjaaja opiskelijan oppimisen ohjaajana

Taidot opitaan vaiheittain. Monimutkaiset taidot muodostuvat monista aiemmin opituista yksinkertaisista taidoista. Yksinkertaiset taidot muuttuvat rutiineissa ja niistä muodostuvat monimutkaiset taidot. Taitojen opettaminen etenee vaihe vaiheelta. Ensin tehtävät valmistellaan, sen jälkeen opetetaan ja tuetaan ja ohjataan taitojen kokeilussa. Viimeisessä vaiheessa arvioidaan ja annetaan palautetta.

Oppimistyyliä ovat henkilökohtaisia tapoja toimia kun opitaan uusia asioita ja ne muovautuvat ihmiselle vähitellen heidän kokemansa perusteella. Oppimistyyliä ovat melko pysyviä, mutta niitä voidaan tietoisesti kehittää. Itsearviointi on tällainen taito jota voi harjoittelemalla parantaa. Oppimistyyliä voidaan liittää kokemuksellisen oppimisen malliin.

Kokemisessa työpaikkaohjaaja antaa opiskelijalle monipuolisia mahdollisuuksia tehdä ja kokea asioita. Mykrä (2007,19) Uusitalon (2001,

22–36.) Vesterinen (2002, 45–47) korostavat kokemukellisuutta, yhteistoiminallisuutta. Kokemukset tai aiemmin koetut toimivat oppimisen raaka-aineina. Oppiminen liittyy aina johonkin tilanteeseen eli kontekstiin, oppiminen on aina tavoitteellista, oppiminen on aina konstruktivistista, oppiminen on aina yksilöllistä erilaista ja oppiminen on sosiaalista. Reflektoinnissa ohjaaja pysähtyy opiskelijan kanssa pohtimaan kokemuksia esimerkiksi kysymyksillä miten sujuu? Mikä oli hankalaa? Ilman tätä reflektointia opiskelijan on hankalaa tiedostaa tekemiään valintoja. Tekemisen tasolla työpaikkaohjaajan pitää rohkaista opiskelijaa kokeilemaan aktiivisesti asioita vaihtoehtoisella tavalla. Jos opiskelija itse haluaa kokeilla jotakin uutta vaihtoehtoista tapaa antaa opiskelijalle tilaa kokeiluun. Ammattilaiseksi tullaan sekä työtä tekemällä että lukemalla kirjoja.

Ammattilaiseksi kehittyminen on prosessi jonka ohjaamisen työssäoppimisenohjaaja osallistuu. Ohjaaminen voi olla rinnalla kulkemista, tukemista ja palautteen antamista. Tavoitteena myös kriittisen ajattelun kehittäminen (Mykrä 2007, 21.) Ohjaaja toimii oppimisprosessi käynnistäjänä ja sen helpottajana.

Työpaikkaohjaaja voi ohjauksellaan kehittää opiskelijaa riippuvaisesta itseohjautuvaan. Opiskelija asettaa itse tavoitteensa omalle oppimiselleen. Hän on motivoitunut opiskeluun ja on oma-aloitteinen ja suunnitelmallinen. Vaikka opiskelija on itseohjautuva, saattaa hän olla työssäoppimisen alussa riippuvainen ohjaajasta. Itse ohjautuvuus on taito jota voi kehittää. Riippuvainen opiskelija tarvitsee rinnalleen ohjaajan auktoriteettina. Opiskelijalle tuo turvaa ohjaaja joka näyttää ja kertoo mitä, miten ja milloin tehdään? Työskentelyohjeet sekä tavoitteet sanotaan selkeästi. Ei anneta monia samanaikaisia tehtäviä ja ohjeita eikä eri tapoja tehdä samaa asiaa. Tärkeätä että opiskelija saa heti palautetta tehdystä työstä. Työpaikkaohjaajan tärkeä on ohjata, rohkaista ja kannustaa. (Mykrä 2007, 23.)

Kiinnostunut opiskelija tarvitsee motivoivan ohjaajan. Kiinnostunut opiskelija haluaa tehdä ja oppia asioita, jotka kiinnostavat. Ohjaaja voi

herättää kiinnostusta eri työtehtäviin selostamalla taustoja ja mitä merkitystä töillä on kokonaisuuteen. (Mykrä 2007, 23.)

Sitoutunut opiskelija tarvitsee ohjaavan avustajan. Sitoutunut opiskelija ottaa vastuun omasta oppimisestaan. Hän haluaa tutustua asioihin myös itsenäisesti. Vuorovaikutus työpaikkaohjaajan ja opiskelijan kanssa on kahdensuuntaisia. Keskustelut ovat tärkeitä. Työpaikkaohjaaja on oppimisen avustaja. Itseohjautuvuuden kehittymisen kannalta olisi tärkeää, että opiskelija pääsi tekemään töitä usean eri henkilön kanssa, jotta hän oppisi erilaisia tapoja tehdä töitä ja samalla oppisi luottamaan omiin kykyihinsä.

Itseohjautuva opiskelija asettaa omat tavoitteensa. Vaikka työssäoppijan toiminta on itsenäistä, on tärkeää että opitaan tarvittavia tietoja ja taitoa tekemällä töitä yhdessä ammattilaisten kanssa. Opiskelija näin tekee havaintoja. Samalla työssäoppimisen ohjaaja voi jakaa hiljaista tietoa. Perustelut ovat tärkeitä opiskelijalle, jotta tieto siirtyy oppimisen tasolle. On tärkeää kertoa opiskelijalle, miksi mihinkin toimintapiirit on päädytty ja miksi niitä kannattaa oppia. Ohjaaja voi siirtyä sivummalle ja olla tarvittaessa käytettävissä. Opiskelijalle voi antaa tilaa ja vastuuta toimia itsenäisesti. Vuorovaikutus on kaksisuuntaista. (Mykrä 2007, 23.)

Työpaikkaohjaaja järjestää opiskelijalle riittävästi ja riittävän monipuolisesti erilaisia mahdollisuuksia kokea ja tehdä asioita. Kokemus tai aikaisemman kokemuksen mieleen palauttaminen toimii oppimisen liikkeelle panevana voimana, eräänlaisena oppimisen raaka-aineena. Työpaikkaohjaaja pysähtyy opiskelijan kanssa pohtimaan tämän kokemuksia erilaisista tilanteista ja työtehtävistä esimerkiksi esittämällä seuraavat kysymyksen Miten sujui? Ilman reflektointia voi olla vaikeaa tiedostaa kokemuksen avulla opittavia asioita. Työpaikkaohjaaja voi antaa opiskelijalle vihjeitä tiedon saamiseen. Teoriatieto ja opittavaan asiaan liittyvät käsitteet auttavat ymmärtämään ja antavat tarvittavaa etäisyyttä käytännön kokemukseen. Tässä vaiheessa opiskelija usein huomaa, ettei hänellä ole riittävästi tietoa kokemastaan asiasta, minkä uskotaan motivoivan häntä hakemaan lisätietoa. Työpaikkaohjaaja rohkaisee opiskelijaa aktiivisesti

kokeilemaan, miten asian voisi tehdä toisella tavalla, ja antaa tälle tilaa ja mahdollisuuksia kokeiluun. (Frisk 2010,10.)

Työpaikkaohjaaja voi tukea opiskelijan itseohjautuvuutta aktivoimalla opiskelijaa etsimään itse ratkaisua ja uusia näkökulmia pulmatilanteessa. Esimerkiksi opiskelijalle voi esittää kysymyksiä kuten; Millä perusteilla valitsit käyttämäsi toimintatavan?” ”Kerro, miten etenit äskeisessä työssäsi.” ”Mitä vaihtoehtoja tilanteessa olisi ollut?” ”Miten voisit toimia jatkossa?”. (Frisk 2010,19–20.)

3.5 Työssäoppimisen arviointi

Kokin osaamisalaa opiskelevan työssäoppijan arvioinnilla ohjataan ja kannustetaan opiskelijan oppimista. Arvioinnilla varmistetaan perustutkinnon tai opetussuunnitelman perusteiden ammattitaitovaatimusten ja osaamistavoitteiden saavuttaminen. Arvioinnissa käytetään aina kuhunkin tutkinnon osaan annettuja tavoitteita ja arvioinnin kriteereitä. Arvioinnissa ei lähdetä vertamaan pätevään työntekijään.

Ohjaavassa ja kannustavassa arvioinnissa on tärkeitä jatkuvaa eri osapuolten välinen vuorovaikutus ja keskustelu, jossa kuunnellaan toisten mielipiteitä. Keskustelussa luotetaan siihen, että kaikki pyrkivät edistämään opiskelijan oppimista (Arvioinnin opas 2015.)

Kriteeriperusteisessa arvioinnissa ei verrata osoitettua osaamista toisiin opiskelijoihin tai tutkinnon suorittajiin. Perustutkintojen perusteissa arviointikriteerit on määritelty kolmelle eri osaamisen tasolle Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset vastaavat kysymykseen, mitä on osattava? Arviointikriteerit puolestaan vastaavat kysymykseen, minkä tasoisesti edellytetty osaaminen hallitaan? (Arvioinnin opas 2015.)

Kolmiportaisessa arvioinnissa tyydyttävän tason T1, arviointikriteerit ovat määritelty siten, että opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii tutuissa työtehtävissä, työskentelee siten, että työn lopputulos on hyväksyttävissä

työn suunnitelman tai laatutavoitteiden mukaisesti, mutta hän tarvitsee työvaiheissa etenemisessä ajoittaista ohjausta. Hän käyttää työhönsä liittyviä keskeisimpiä työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja ja tarvitsee ohjausta tiedon hankinnassa ja soveltamisessa.

Tyydyttävän tason osaamisessa määritelty ohjaus ei ole jatkuvaa, vaan Jokaisessa työssä on jokin tai joitakin vaikeita kohtia, joista suoriutuakseen tyydyttävän tason opiskelija tai tutkinnon suorittaja tarvitsee ohjausta. On siis erotettava jatkuvan ohjauksen ja ajoittaisen ohjauksen ero ja näiden kahden ohjauksen vaikutus annettavaan arvosanaan. Tyydyttävä taso saavuttaessaan opiskelija pystyy työllistymään alan perustehtäviin. Monille opiskelijoille tyydyttävän tason osaamisen saavuttaminen opiskelun kuluessa on jo varsin vaativa tehtävä.

Hyvän tason osaamisessa opiskelija ottaa huomioon työskentelyssään työnsä kokonaisuuden ja työskentelee siten, että työn lopputulos sisältää työtehtävän erityisvaatimuksia ja etenee sujuvasti työvaiheesta toiseen. Hän tekee annetut tehtävät omatoimisesti ja huolehtii työtehtävistään alusta loppuun ja vastaa omasta työosuudestaan. Hän käyttää työhönsä liittyviä työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja omatoimisesti sekä hankkii ja käyttää työssä tarvittavaa tietoa omatoimisesti.

Kiitettävän tason osaamisessa opiskelija tai tutkinnon suorittaja arvioi sekä kehittää työskentelytapojaan ja työympäristöään, ottaa huomioon työnsä kokonaisuuden toimintaympäristönsä osana ja työskentelee työpaikan erityisvaatimusten mukaisesti siten, että työn lopputulos on tavoitteiden mukainen. Hän etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti sovittaen työnsä työympäristön muuhun toimintaan ja tekee omalla vastuualueellaan omatoimisesti muitakin kuin annettuja työtehtäviä. Hän valitsee työhönsä sopivimmat työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit ja käyttää niitä sujuvasti vaihtelevissa työtilanteissa. Hän hankkii ja käyttää itsenäisesti tietoa vaihtelevissa työtilanteissa ja perustelee työhön liittyviä ratkaisujaan hankkimansa tiedon pohjalta. (Arvioinnin opas 2015.)

Opiskelijalla tulee olla mahdollisuus oppia perustutkinnon perusteiden

mukaisia ammattitaitovaatimusten mukaisia työkokonaisuuksia ennen kun hänen ammattiosaamista arvioidaan näytöillä. Näytön kestolle ei ole asetettu mitään ajallista määrää. Näytön kesto riippuu tehtävästä työstä. Eri tehtävät edellyttävät eripituisia työskentelyä. Opiskelijalla on oltava mahdollisuus oppia näytössä vaadittavat tehtävät. Työpaikan ruuhkat, kiire eikä opiskelun jännittäminen eivät saa vaikuttaa näytön järjestelyihin.

Arvioija arvioi opiskelijan osaamista seuraamalla ja havainnoimalla. Arvioija tallentaa arvioinnin arviointilomakkeelle. On huolehdittava että opiskelija saa riittävästi tukea ja ohjausta ennen ammattiosaamista ja näytön arviointia. Tukea ja ohjausta on annettava ennen, aikana. On muistettava antaa palautetta. (Arvioinnin opas 2015.)

Kokin tutkinnossa arvioitavia tutkinnonosia ovat majoitus ja ravitsemusalan tutustuminen, lounasruokien valmistus, annosruokien valmistus, a' la carte ruokien valmistuksessa, sekä tilaus- ja juhlaruokien valmistus. Muista mahdollisia tutkinnon osia kokin osaamisalassa ovat suurtalouden ruokatuotanto, kahvila- ja pikaruokapalvelut.

4 OPINNÄYTEYÖN TOTEUTTAMINEN

"Kokin tärkeistä ominaisuuksista kaikkein tärkein on täsmällisyys". Jean Anthelme Brillat-Savarin" (1755 – 1826).

Työni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli kehittää hotelli- ja ravintola-alan perustutkintokokin työssäoppimisen- ja näyttöjen ohjauksessa käytettävä manuaali. Kehitystyön tavoitteena oli edellä esitettyihin oppimiskäsityksiin perustuvan manuaalin suunnitteleminen. Kehitystyön lähtökohtana oli kysymys, millainen ohjaukseen tarkoitetun infografin pitää olla? Manuaalissa on ajatuksena antaa vinkkejä, miten työssäoppimisen ohjaaja toteuttaa ohjausta ja arviointia, jotta arviointi olisi laadukasta.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Stadin ammattiopiston sekä Hotelli Hilton Helsinki Airportin kanssa. Menetelmä on kvalitatiivinen.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen lähtökohtana ei ole teoria, vaan suoritetaan havainnointia ja osallistuvaa havainnointia. Tutkitaan joitakin kohderyhmiä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2012, 160–164.)

Tutkimusaineistona käytetään Hotelli Hilton Airportissa tapahtunutta havainnointia sekä työssäoppimispaikoilla näytönarviointikeskusteluissa tehtyjä havaintoja.

Tutkimuksen käynnisti Stadin ammattiopistossa kerätyt Inka/ Amos palautteet jotka kerättiin vuosilta 2013–2014 sekä tekemäni huomiot näytön arviointikeskusteluissa. Lisäksi työssä on hyödynnetty työssäoppimisen arviointipalaverien aikana käytyjä keskusteluja työpaikkaohjaajien kanssa.

Uskomukseni oli, että työssäoppimisen ohjaaminen ei aina ole tavoitteellista, koulutettuja työpaikkaohjaajia Helsingin ravintoloissa on vähän ja kokin hiljainen tieto ei siirry opiskelijalle.

4.1 Havainnoinnin tulokset

Hiltonissa työskentelimme ryhmän kanssa 10 päivää syksyllä 2014. Ryhmässäni oli kymmenen kolmanne vuoden kokkiopiskelijaa. Työpaikalla tapahtuvalle oppimisella hyväksi havainnoidut asiat liittyivät, siihen kuinka hyvin työssäoppimisjakso on suunniteltu, opiskelijan ja ohjaajan vuorovaikutukseen ja työyhteisön ilmapiiriin. Tarkoitukseni oli havainnoida, saako opiskelija työssäoppimisjaksolla perehdytystä ja ohjausta, sekä annetaanko opiskelijalle palautetta. Jos palautetta annettiin, oliko palaute negatiivista vai positiivista. Ollaanko työssäoppimispaikalla sitoutuneita opiskelijaan.

Hiltonissa opiskelijat työskentelivät neljässä eri ryhmässä. Jokaisella ryhmällä oli oma ohjaaja. Itse kiersin avustavana työntekijänä jokaisessa ryhmässä vuorotellen. Ohjaaja oli kiinteässä ohjaussuhteessa opiskelijoihin koko työpäivän ajan. Ohjaaminen oli suunnitelmallista ja vuorovaikutteista. Työpäivän jälkeen oli vuorovaikutteinen palautekeskustelu hetki.

Arviointikeskustelussa tavoitteena on päästä yhteisymmärrykseen opiskelijan osaamisen suhteen ammatilliseen tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin. Arviointikeskustelussa lähdetään opiskelijan kokemuksesta ja vahvuuksista sekä millainen käsitys hänellä itsellään on osaamisen tasosta ja ammattitaitovaatimusten saavuttamisesta. Sen jälkeen käsitellään kehittymistä vaativa osaaminen. Jokainen tuo oman käsityksensä esille opiskelijan osaamisesta. Keskustelun päämäärä on saada opiskelija kehittämään osaamistaan ja työskentelyään.

Havainnoinnin runkona on käytetty kunkin näytön arvioinnin kriteerejä.

Näyttöjen ajankohdat olivat 20.10.2013–8.5.2015.

Työssäoppimispaikkoina toimivien ravintoloiden lukumäärä oli 35, joissa työssäoppimista suoritti 84 opiskelijaa. Näytön suoritti 81 opiskelijaa.

Havainnoinnissa todentui, että 76 kertaa opiskelija oli antanut kaavakkeet näytön tavoitteista ja arviointikaavakkeet työssäoppimista ohjaavalle kokille

Näytön arviointikeskusteluun tullessa 59 kertaa työssäoppimisen arvioitsijalla oli näytön arviointikaavake mukanaan. Arviointikaavakkeet oli ennakoon täytetty 38 kertaa. Näytönarvioinnissa ei ollut yhtään koulutettua työssäoppimisenohjaajaa. Kolmessa ravintolassa oli koulutettu työssäoppimisenohjaaja.

	KYLLÄ	EI	Työssäoppim keskeytyi
Seuranta, oliko näyttöpaperit annettu?	76	8	
Arviointikaavake, oliko annettu?	59	25	
Arviointi oliko kirjattu?	38	43	3
Tehtävät tavoitteiden mukaisia?	63	18	
Koulutettuohjaaja?	3		

Kuva 2. Havainnointitaulukko

Työssäoppimispaikkoina toimivat Helsingin keskustan 35 ravintolaa. Havainnoinnit on taulukoitu niin, ettei yksittäistä ravintola voi erottaa, eikä arvioinnista vastaavaa henkilöä nimetä. Havainnoinnit olen kerännyt

20.10.2013–8.5.2015. Kokinosaamisalan näyttöjä suoritettiin:

Lounasruokien valmistuksessa, annosruokien valmistuksessa, a'la carte ruoan valmistuksessa ja tilaus- ja juhlaruokien valmistuksessa. Asetin havainnoilleni selkeät neljä kysymystä johonka voin vastat kyllä tai ei vastauksella. Tällä pyrin siihen, että tutkimani asiat olisivat helppo dokumentoida meneillään olevan arviointikeskustelun aikana.

Opiskelijat lähtevät tutustumaan työssäoppimispaikkaan ja allekirjoittamaan työsopimuksen. Työsopimuksen liitteenä ovat näytön tavoitteet. Välikäynnillä tein opiskelijoiden ja ohjaajan kanssa näyttösuunnitelman. Suunnitelmaa tehtäessä kävin läpi osaamisen tavoitteet, joidenka mukaan työssäoppimista ohjataan. Muutaman ohjaajan kanssa kävin keskustelua siitä, millaisia töitä opiskelijan tulee suorittaa. 76/ 84 kertaa oli ohjaajalle annettu näytön tavoitteet ja arviointikaavake. Muutaman ohjaajan kanssa kävimme ohjaavaa keskustelua työssäoppimisen sisällöstä ja näyttöjen toteutumisesta.

Työssäoppimisen lopuksi opiskelija suoritti ravintolassa näytön. Näytön arviointikeskusteluun tullessa 59 / 81 kertaa oli ohjaajalla arviointikaavake mukanaan ja 38 kertaa oli arviointikaavake ennalta täytetty.

Arvioinnin aikana kävi ilmi 18 kertaa, etteivät tavoitteet täyttyneet

Kolme opiskelijaa ei suorittanut näyttöä.

4.2 Infograafi

Manuaalin tein infografin muotoon. Infograafiissa tieto visualisoidaan niin, että tietoa voi omaksua helposti ja nopeasti. Perinteinen infografi on posterityyppinen, mutta Infografin voi luoda myös interaktiiviseksi ja toiminnalliseksi lisäämällä animaatioita.

Infograafi (tietograafi, infografiikka) on tiedon visualisointia niin, että tieto on helpompi ja nopeampi omaksua kuin esimerkiksi tekstimuotoisena. Yksi jokapäiväinen ja vuosikymmenien ajalta tuttu tapa visualisoida tietoa on sääkartta. Infograafi eroaa tilastollisesta kuviosta siinä, että infograafissa

on kaikki mukana: sekä tekstit että tekstejä selventävät kuvat ovat samassa tuotoksessa. Perinteiset infograafit ovat posterityyppisiä kuvia, mutta nykyään on paljon myös interaktiivisia ja toiminnallisia infograafeja, jotka lähenyvät animaatiota, multimediaa ja simulaatiota. (Itä-Suomen Yliopisto 2015.)

Infografissa esitetty tieto on tarkoitettu työssäoppimista ohjaavalle työntekijälle. Työssäoppimisen ohjaamisen kokonaisuus on määritelty työpaikkaohjaajien koulutuksen sisällöistä. Infograafin tarkoitus on antaa nopeasti tarpeellinen tieto, jota ohjaaja tarvitsee voidakseen ohjata opiskelijan työssäoppimista, suunnitella näyttö, antaa palautetta ja suorittaa arviointia tavoitteiden mukaisesti. Infograafissa esiintyvät kohdat perustuvat kokonaisuuden osaamisalan opetussuunnitelmaan joka perustuu lakeihin ja asetuksiin, jotka säätelevät kokkiopiskelijan työssäoppimista. Lisäksi infografia suunniteltaessa on hyödynnetty oph:n oppaita hyvästä arvioinnista ja ohjaamisesta, sekä työssäoppimisen ohjaajakoulutuksen sisältöjä.

Tein infograafin muotoon jossa on viisi askelmaa, joita pitkin edetään. Kun työssäoppimisen ohjaaja noudattaa näissä kohdissa olevia vinkkejä työssäoppiminen on tavoitteellista ja ohjattua. Infograafin on nimeltään ”Parasta ohjausta”.

Valmistelun sisältöön kuuluu opiskelijan tullessa työssäoppimispaikkaan se, että työssäoppimisen ohjaaja ottaa vastaan ja allekirjoittaa työsopimuksen. Työsopimuksessa on mainittuna työssäoppimisjakson pituus ja tutkinnonosa johonka työssäoppiminen ja ammattiosaamisen näyttö kuuluu. Lisäksi sopimuksen liitteenä ovat työssäoppimisen tavoitteet, eli on kirjoitettu opittavia asioita. Tässä kohtaa työsisäoppimisohjaajaa kehoitetaan kertomaan ensimmäistä päivää varten oleellinen tieto.

Seuraava kohta on perehdytys. Ensimmäisinä työpäivänä perehdytetään. Tähän kohtaan on kerätty oleellisempia vinkkejä mitä on tärkeitä käydä opiskelijan kanssa läpi. Infografiin on liitetty Hiltonin perehdytyskaavake.

Kohdassa kolme on opetus ja ohjaus. Kiteytettynä muutama vinkki miten voidaan ohjata opisekelijaa.

Kohta neljä tue ja anna palautetta. Palautteen antamisen tärkeyttä korostetaan. Kohdassa viisi annetaan ohjeita arviointia varten.

4.3 Peilaus tietoperustaan

Työssäoppimisen ohjaaja sekä nuorisoasteella että aikuiskoulutuksen näyttöjen arvioijana olen havainnut, että työpaikalla ohjaavan kokon toiminnassa keskeistä on se, että ohjaaja olisi tietoinen omista ohjauskäytännöistään ja ohjauskäsityksistään. Työssäni esittelen ohjausteorioita. Ohjausteorioiden siirtäminen työpaikalla ohjustaidoksi on keskeinen asia, jotta työssäoppimisen tavoitteet saavutetaan.

Havainnoinnissa tärkeäksi kokonaisuudeksi nousi vuorovaikutustaitojen kehittämisen tarve. Toimivan ohjaussuhteen perustana on hyvä vuorovaikutus ohjaajan ja ohjattavan välillä. Heidän välilleen on tarpeen luoda toimiva dialogi. Ohjaaminen on ihmissuhdetyötä ja se vaatii aikaa ja pitkäjännitteisyyttä, jota ei havaintojeni mukaan kaikilla työpaikoilla ole. Oleellista olisi, että opiskelijalla olisikin aluksi sama ohjaajaa. Tällöin opiskelijan rohkeus ja uskallus tehdä itsenäisesti töitä kasvaisi.

Työssäoppimisen ohjaaja on usein nuori kokki, hänelle on kasattu valtava vastuu opiskelijan ohjaamisesta.

Mäkisen (2005, 239 – 256.) jäsentää työssäoppimispaikalla oppimisen viiteen eri vaiheeseen. Työssä opitaan omaan työhön liittyviä asioita, opitaan työn perusteita ja työprosessin kokonaisuuksia, opitaan tuntemaan työpaikan väki, opitaan äänetöntä osaamista ja opitaan sopeutumaan ja sietämään.

Kolb(1984), Poikelan & Järvinen(2009), Mykrä (2007) Sydänmaalakka käyttävät oppimisen mallintamisessa kokemuksellisen oppimisen kehää. Työssäoppimisessa havaintojeni mukaan olisi olennaista se, että oppimisen kehän kaikki vaiheet käydään läpi. Kun jokin näistä vaihteista

puuttuu tai jää vaillinaiseksi, oppimisen tulos kärsii. On oleellisen tärkeätä, että työpaikkaohjaaja ja opiskelija pohtivat yhdessä työtilanteita ja miettivät, mitä niissä tapahtui ja miten voisi tehdä toisin. Kokemuksen pohdinnan aikana opiskelijalle kehittyy toiminnan soveltamisen taito, eli opekeija pystyy jatkossa soveltamaan samaa toimintatapaa myös uusissa, erilaisissa työtilanteissa. Palautteen saaminen on tässä kehämallisissa oleellista. Oppimista voi tapahtua vain reflektoinnin kautta, eli jatkuva palaute työtä suoritettaessa on oleellista. Reflektoinnin merkitystä ohjauksessa pitää korostaa. Pohjosen (2005) mukaan Ilman työssäoppimisen ohjaajan antamaa palautetta ja keskusteluhetkiä työn aikana ei opiskelija pysty yhdistelemään uuttatieto jo oppimaansa eikä oppimista näin ollen tapahdu. Nuori tarvitsee oppiakseen kokin ammattiin ohjaajalta palautetta päivittäin työn lomassa. Tehokkainta oppiminen on silloin, kun opiskelija hallitsee kaikki neljä aluetta eli kokeminen, reflektointi, ajattelu, ja tekeminen. Kun halutaan tuloksellista oppimista, on tärkeää käydä läpi kaikki neljä aluetta. Tätä reflektoinnin tärkeyttä infografissa tuon esille.

Frisk (2010) toteaa samaa, että työssäoppimisen aikana opitaan pitkälti kokemusten kautta. Kokemuksilla ja niiden käsittelyllä on työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa keskeinen merkitys. Ihmisten erilaisuus oppimisessa tulee esille myös erilaisten oppimistapojen käyttönä. Erilaisia oppimistapoja ovat kokeminen, pohtiminen, ajatteleminen ja tekeminen

Nuori oppii työpaikalla kokonaisen toimintakulttuurin. Hän imee itseensä työpaikan arvot ja toimintatavat. Se miten työssäoppimisen ohjaaja kohtelee nuorta työssäoppisjakson aikana lyö leimansa koko ammattikuntaan. Ensimmäinen työssäoppimisjakso vaikuttaa nuoren mielikuvaan joko positiivisesti tai negatiivisesti. Mykrä(2007) ja Hätönen(2010) ja Frisk (2010) toetavat ohjaamisen oppaassaan, että ohjauksen pitää olla tavoitteellista ja ohjattua ja on luotava luottamuksellinen ilmapiiri. Havaintojeni mukaan ohjauksen laatuun kiinnittäminen on mielestäni oleellista. Moni koki, että haluaa, että opiskelija on osa keittiön tiimiä ja opiskelijat otettiin mukaan vapa-ajan toimintaan. Vaikka normaalit työpäivät keittiössä olivat kiireisiä ja

palautteen antamiselle jäi vähän aikaa, sunnuntaisin esimerkiksi brunssin jälkeen keittiöhenkilökunta jäi syömään omaa brunssiaan ja testaamaan talon viinejä ja arvioimaan mennyttä viikkoa. Tähän pyydettiin myöskin opiskelijat osallistumaan. Joistakin paikoista opiskelijalle annettiin ruok- ja juomapaketti- lahjakortti, kun opiskelija oli suorittanut työssäoppimisensa. Tällaiset pienet panostukset yrityksiltä ja esimiehiltä olivat opiskelijoiden mielestä valtavan palkitsevia. Nonakan ja Takeuchin (1995) tiedon luomisen prosessi mallissa, knowledge creation, kuvataan sitä miten tieto muuttuu hiljaisesta (tacit) käsitteelliseen (explicit) neljän eri vaiheen kautta. Havaintojeni mukaan avoin vuorovaikutus on yksi parhaista keinoista siirtää hiljaista tietoa. Käytännössä vuorovaikutuksen kasvattaminen keino on työhön opastaminen ja perehdyttäminen. Ohjaaja joutuu miettimään omaa työtään opiskelijan näkökulmasta. Opiskelija kyselee ohjaajaltaan taustatietoja ja perustelemaan työvaiheita. Tällöin hän välittää siten itselleen kertynyttä hiljaista tietoa. Ohjaajan ja opiskelijan yhteiset työt lisäävät vuorovaikutusta. Hiljainen tieto on usein ohjaajalle tiedostamatonta, ja se siirtyy toiselle vain vuorovaikutuksen kautta. Prosessissa oleellista olisikin, että työssä on riittävästi mahdollisuuksia tehdä työtä näkyväksi perehdyttämisellä, työohjeiden kirjaamisella, ja yhteisellä tekemisellä.

Opinnäytetyön tuloksena on syntynyt infografi. Infografi on sivu johonka on kerätty oleellinen tieto mitä työpaikkaohjaaja tarvitsee ohjatessaan ja arvioidessaan opiskelijaa. Taustalla ingogragin kehittämisprosessissa oli kysymys: Miten saadaan kokin työssä hiljainen tieto siirrettyä eksplisiittiseen muotoon? Kokin osaamisessa kokemuksen kautta opittu hiljainen tieto on suuressa osassa. Tämä hiljainen tieto tekee ammattilaisesta asiantuntijan. Osaamiseen liittyvät myös henkilön asenteet ja sosiaaliset taidot.

Hiljainen tieto kokin työssä on itse kokemuksen mukanaan hankittua tietoa, joka parhaiten on siirrettävissä aitojen työtehtävien äärellä. Parhaiten hiljaisen tiedon siirtäminen kokin työssä onnistuu kun opiskelija otetaan rinnalle tekemään ja osallistumaan ja kokemaan ravintolan keittiön prosessit misasta esille laittoon. Ravintolakeittiö työpaikkana on

nopeatempoinen, työ on raskaasta ja sitä tehdään jatkuvan paineen alaisena. Kun työyhteisö on toimiva ja asiat sujuvat syntyy työn imu eli fow joka vie mukanaan. Tähän fow tilaan pitäisi opiskelija saada mukaan.

Ravintola keittiön oleellisia kokonaisuuksia on tärkeää mallintaa. Hiltonissa on perehdytys kaavakkeeseen kerätty toiminta kokonaisuuksia. Kehitysehdotuksena näitä kokonaisuuksia voisi tulevaisuudessa mallintaa vielä tarkemmin.

Tulevaisuudessa työssäoppijoiden lukumäärä lisääntyy työpaikoilla. Oman kokemuksen mukaisesti voin todeta, että opiskelijoiden keskittymiskyky ja kyky ottaa vastaan paljon taitoa kerralla on vähentynyt.

Ravintola keittiössä on työtahti kiristynyt. Nuoret vaihtavat nopeasti työpaikkaa. Kunnianhimoisimmat ottavat työpaikasta opin ja lähtevät seuraavaan. Pitkäjännitteinen työskentely saman työnantajan palveluksessa on nykyään harvinaista. Koska vaihtuvuus on yleistä, ei pitkäjännitteistä kehitystä ole mahdollista tapahtua. Olisikin tärkeätä saada mahdollisimman paljon kokien hiljaisesta tietämyksestä dokumentoitua.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

”Kerro minulle ja unohdan, näytä minulle ja muistan, tee kanssani ja ymmärrän”. Kiinalainen sananlasku

(Ammatillisten perustutkintojen perusteiden toimeenpano 2012.)

Tämän kehitystyöni pohjalta voin sano, että yksinkertaiselle ohjausmateriaalille työpaikoilla on tarvetta ja Infograafi jonka tein on toimiva väline ohjauksessa. Infograafi antaa työkalut työssäoppimisen ohjaajalle, joka ei ole käynyt vielä työssäoppimisen ohjaamisen koulutusta. Havaintojeni mukaan työssäoppimisen koulutettuja ohjaajia on ravintoloissa keittiöissä Helsingissä todella vähän.

Opiskelijoiden arviointiin ja ohjaamiseen osallistuu koko ravintolan henkilökunta. Koulutettuja ohjaajia voi olla ravintolassa vain yksi tai ei yhtään. Tärkeää on löytää työkalu joilla taataan se, että opiskelija saa laadukasta ja tavoitteidensa mukaista ohjausta, palautetta sekä arviointia. Henkilöllä, joka ohjaa opiskelijaa työvuoron aikana, on oltava käsitys miten ohjataan ja kuinka tärkeää on antaa palautetta opiskelijalle.

Työssäoppimispaikka saattaa olla opiskelijan ensimmäinen kosketus työelämää ja ohjaajan pitää ymmärtää oman käytöksensä ja ohjaamistyylinsä merkitys opiskelijan motivaatioon, viihtymiseen ja oppimiseen. Annettujen töiden pitää olla suhteessa opiskelijan osaamisen tasoon. Liian vaikeat tehtävät samoin kuin liian yksinkertaiset aiheuttavat opiskelijan oppimisen pysähtymistä. Havaintojen mukaan monikaan ohjaaja työpaikalla ei ollut sisäistänyt, mitä kaikkea opiskelijan työssäoppimisen ohjaus ja arviointi pitävät sisällään. Ne ohjaajat, jotka ovat tutustuneet infografii, pitivät sitä hyvänä ja selkeänä ja kokivat että siinä oli selkeästi kerättynä heille uutta tietoa työssäoppimisen kokonaisuudesta. Välittömästi kehitysehdotuksena tuli, että ingorgragia voisi viedä toiminnallisempaan suuntaa.

Liian monimutkaiset ja laajat materiaali verkossa eivät ole heille toimivia. Työpaikkaohjaajan koulutus pitää mielestäni tapahtua pieniin askelin ja nuorten kokkien ja esimiesten ehdoilla. Infograafista olen saanut jo positiivista palautetta. Infograafi on työssäoppimisen ohjaamisessa hyvä työkalu. Tieto infografissa on nopeasti luettavissa. Kohdissa yksi, kaksi, kolme, neljä ja viisi on selitetty selkeästi kuinka opiskelijaa perehdytetään, ohjataan ja arvioidaan tavoitteellisesti. Työssäoppimista ohjaavat käytännössä keittiömestarit ja kokit jotka ovat infografiin tutustumisen myötä innostuneita osallistumaan työssä oppimisen ohjaajien koulutukseen.

Työelämä vaatii kaikilta työntekijöiltä kykyä siirtyä refleктоivaan oppimiseen. Työelämä tarvitsee henkilöitä, joilla kyky ja halu ja tahto uuden oppimiseen. (Pohjonen 2005,100.) Olen toiminut ammatinopettajana sekä näyttötutkintomestarina 15 vuotta, sitä ennen ravintolakeittiössä eri tehtävissä 15 vuotta. Kokiksi valmistuin 1987, hotelli ja ravintola-alan esimieheksi 1995 ja ammatinopettajaksi 1998. Oman työn kautta työpaikkaohjaajana olen huomionut, että työpaikkaohjaajat ovat lähtökohtaisesti innostuneita työstään ja ylpeitä omasta työstään. Havaintojeni mukaan he haluavat viedä omaa ammattialaansa eteenpäin ja osa kokee innostavaksi tiedon jakamisen aloitteleville kokeille.

Yritys joka on kehittänyt omaa henkilöstökoulutustaan, on työssäoppimisen toteutuksen edelläkävijä. Sellaiset yritykset ovat saaneet työssäoppimisen kautta uusia työntekijöitä. (Pohjonen 2010,131.) Havaintojeni mukaan hyvin sujuneen työssäoppimisen jälkeen opiskelijoille tarjottiin ekstratöitä ja sen jälkeen yleensä 3 vuoden opiskelijalle kesätöitä.

5.1 Toiminnallisen osuus

Tutkimusmenetelmänä oli havainnointi. Tehtävän manuaalin kannalta arviointikeskusteluissa tehdyt havainnot ovat tärkein anti. Pyrin tekemään havainnoista mahdollisemman yksinkertaisen ja helpot dokumentoida. Asetin havainnoilleni selkeät neljä kysymystä johonka voin vastat kyllä tai ei vastauksella. Tällä pyrin siihen, että tutkimani asiat olisivat helppo dokumentoida meneillään olevan arviointikeskustelun aikana.

Työssäni käyttämänä tietona ja tietoperustassa päätin käyttää mahdollisimman luotettavana pitämäni oppimiseen, osaamiseen ohjaamisen liittyvää aineistoa. Havainnointi käytettynä tutkimusmenetelmänä oli mielestäni hyvin aiheeseen soveltuvia, koska ongelmani liittyi nimenomaan niihin asioihin joista minulla oli ”näppituntuma” eli, että työssäoppimisessa ohjaus- ja arviointiprosessi ei aina ole laadukasta. Tarkoituksena oli tutkia miten ihmiset aidoissa arkielämän tilanteissa toimivat. Uusitalo (1995, 14–16, 89.) mukaan arkihavainnointiimme sisältyy havainnointi – ja tulkinta virheitä. Voimme lisäksi muistaa väärin, ja siksi tehdä vääriä johtopäätöksiä. Näitä asioita pyritään tietoisesti välttämään tutkimuksessa. Uusitalon mukaan oma kokemus esiymmärryksenä on tärkeä tietolähde. Vaarana voi kuitenkin olla, että nämä kokemukset ohjaavat liikaa tarvetilaamme ja mielenkiintoamme.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009, 200–214) toteavat, että tieteellistä havaintoa on hyvä tarkastellaan aina tutkimuskohteen luonnollisessa ympäristössä. Luonnollinen ympäristö on se, jossa tutkittava asia tai ilmiö esiintyy. Havaintoja syytä tarkastellaan aina suhteessa kokonaisuuteen, josta havainto on tehty. Havaintoa ei voi irrottaa asiayhteydestään. Asiayhteydestään irrallaan oleva havainto ei ole luotettava tutkimuksessa.

Havainnointi tutkimusmenetelmänä kertoo vastauksen kysymykseen miten ihmiset todella toimivat arkielämässä? Havainnoinnin avulla saadaan tietoa toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Tutkimuksessani olen käyttänyt osallistuvaa havainnointia, joka on kvalitatiivisen

tutkimuksen menetelmä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija voi olla täydellisesti mukana ryhmän toiminnassa tai toimia ryhmässä vain havainnoijana eikä osallistujajäsenenä.

Osallistuvan havainnoijan pitää osata muodostaa havaintojen perusteella sellaista aineistoa, että tutkimuskohteen toiminnan logiikka paljastuisi. Osallistuvassa havainnoinnissa luokitusta ei pysty useinkaan määrittämään ennalta. Tutkimusaineisto paljastaa vasta toistuvan tarkastelun avulla havaintojen säännönmukaisuuden. Toistuva tarkasteli paljastaa myös poikkeavat havainnot tutkimusaineistossa. Havainnoissa saadaan suoraan ja välitöntä tietoa organisaatioiden ryhmien ja yksilön käyttäytymisestä. (Anttila 1996, 218–219 ;Uusitalo 1995, 89) Osallistuvaa havainnointia toteutin 10 päivän ajan Hotelli Hiltonissa. Jotta osallistuvasta havainnoinnista olisi saanut yleispätevämpää aineistoa, olisi osallistuvaa havainnointia pitänyt vielä suorittaa muissakin ravintoloissa ja toistaa samanlaisena.

Lähtökohtana olettamukselle, joka oli, että opiskelijoiden ohjaaminen oikeanlaiseen opintokokonaisuuteen liittyvän työhön, ohjaamisen tavoitteellisuuteen ja arvioinnin kriteeriperusteisuuteen, arvioinneissa keräämäni havainnointi aineisto on mielestäni riittävä. Kävi ilmi, ettei ohjaaminen ollut aina tavoitteellista, palautetta ei ollut annettu eikä arviointiin ollut varauduttu.

Kirjallisena lähteenä käytin yleisesti tunnustettujen oppimisen ja ammatillisen koulutuksen sekä esimiestyön ja organisaatioon johtamisen asiantuntijoiden kirjoja ja julkaisuja.

5.2 Opinnäytteen arviointi

Työn tarkoituksena oli tuottaa yhteistyöyrityksen ja oman työyhteisön käyttöön uudenlainen työkalu helpottamaan työsisäoppimisen ohjausta ravintolassa. Ajatuksena opinnäytetyöprosessissa oli opintojen ja työnteon yhdistämien, joka on aikuisopiskelijalle varmasti se yksi osa

suurta haastetta. Koska olen jo kaksikymmentä vuotta sitten käynyt opistoasteen esimieskoulutuksen, joskus opiskelu tuntui joskus turhauttavalta. Joissakin kokonaisuuksissa sitä ”tarttumapintaa” tämän hetkiseen työhön ja työuraan tuntui olevan niin kovin vähän. Kouluelämän ja työelämän yhteistyö kehittäminen on tärkeitä. Jotta opinnäytetyön tekeminen olisi motivoivaa, päätin yhdistää opiskelemaani aihetta tämän hetkiseen työhön.

Kehitystyön tavoite, manuaali, vaikutti hyvinkin selkeätä ja simppeliltä, koska kokemusta työssäoppimisen ohjaukseen ja arviointiin minulla on jo 15 vuoden ajalta, samoin työelämäkokemusta ravintolan keittiöstä, kokkina, kylmäkkönä sekä esimiehenä. Haasteellista oli suunnitellun sisällön liittäminen teoreettiseen tietoon. Itsellä omassa päässä on selkeät syy ja seuraussuhteet. Lisäksi jonkinasteinen käsitys, mikä on hyvää ohjausta. Jokaiselle ajatukselle piti hakea se tietoperusta tieteellisestä tutkimuksesta. Jossakin vaiheessa totesin, että hukun teorioihin ja käytäntö jää vähemmälle.

Infografi oli minulle periaatteessa vieras ja sen ideaan ja toteuttamiseen käytännössä menikin yli kuukausi aikaa. Infografin tekeminen oli opettavaista ja hidasta. Infografin idea luo omat rajoitteet sisällölle. Esitystavan pitäisi olla yksikertainen ja selkeä. Idea pitäisi olla ” yhdellä silmäyksellä” hahmotettavissa. Tavoitteena oli luoda opas työssäoppimisenohjaajille, jossa tiivistyisi oleellinen tieto kokinosaamisalan työssäoppimisen sisällöstä.

Osatavoitteena oli myös se, että infografilla tiedotettaisiin, mitä velvollisuuksia työssäoppimisen ohjaajalla on. Vielä nykyäänkin ravintola-alalla puhutaan harjoittelijoita. Vaikka termi työssäoppiminen on ollut käytössä jo kohta parikymmentä vuotta. Käsitys siitä, että opiskelija oppii asiat koulussa ja tulee sitten harjoittelemaan osaamiaan taitoja työelämäänsä, elää yhä vahvasti ravintola-alalla. Siksi pidin oleellisena toistuvasti painottaa infografissa tavoitteellisuutta, ohjaamista ja opettamista sekä arviointia. Ohjaamisen kohdassa yritin painottaa yhteistä tekemistä ja vuorovaikutuksen välttämättömyyttä jotta oppimista tapahtuisi.

Infografin kehittämiseen edelleen tuli työssäoppimisen ohjaajilta jo heti ensikosketuksella ehdotuksia. Toiveena oli, että sitä kehitettäisiin virtuaalisempaan suuntaan. Palautetta tuli myös siitä, että Infograafia on on helppo käyttää ja se antaa tarvittaa tietoa ohjaajalle.

5.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Jatkokehitystoimenpiteenä olen syksyllä 2015 aloittamassa Stadin ammattiopiston hankkeessa, jonka lähtökohtana on nyt huomattu tarve vahvistaa, kehittää sekä monipuolistaa työssäoppimisen ohjausta. Hankkeessa on tarkoitus tuottaa uuden opetussuunnitelman perustaiseen työelämäkokonaisuuksista johdettujen osaamiskokonaisuuksien ohjaamisen ja arvioinnin hallitsevia työssäoppimisen ohjaajia.

Koulutus ja perinteiset työssäoppimisen keinot eivät mielestäni enää vastaa ravintola- alalla vallitsevaan työkuulttuuriin. Muutos työelämässä on ollut niin suuri, että se edellyttää myös perinteisten oppimista ja työtä koskevien käsitteiden uudelleenarviointia. Stadin ammattiopiston tavoitteena on laadukas työelämälähtöinen opintojen suunnittelu. Hankkeen tarkoituksena on työpaikalla tapahtuvan oppimisen mahdollisuuksien parempi hyödyntäminen ja pedagoginen kehittäminen. Oppimisympäristöt laajenevat tulevaisuudessa vielä enemmän työelämään, mikä edellyttää opettajan, opiskelijan ja työpaikkaohjaajan tiiviimpää vuorovaikusta. Tavoitteena on luoda hotelli-, ravintola, ja cateringaloille mobiiliteknologiaa hyödyntävä työssäoppimisen ohjauksen malli, joka on siirrettävissä eri koulutusaloille. Mallia kokeillaan ja kehitetään yhteistyössä alueen yritysten kanssa. Yhtenä osana tätä on tekemäni infografin kehittäminen työelämän toiveiden suuntaan.

Hankkeessa luodaan puitteita yhdessä oppimiselle, sosiaalisen vuorovaikutuksen lisäämiselle, yhdessä tekemisen taitojen vahvistamiselle sekä tähdätään jaetun asiantuntijuuden ja verkostoitumisen toimintakulttuurin vahvistamiseen oppilaitoksissa.

Tavoitetta lähestytään opetussuunnitelmien osaamiskokonaisuuksien

avaamisen kautta yhdessä työelämän yhteistyöyritysten kanssa. Keskeisimpiä tavoitteita hankkeen kannalta on, että ohjaaja hallitsee työssäoppimisen osaamiskokonaisuuden, ymmärtää ohjaamisen, palautteen ja arvioinnin merkityksen. Työssäoppimisen ohjaamisen koulutuksella ja työssäoppimisen ohjaamisen on suureta osin tarkoitus toteutua verkkoympäristö. Työssäoppimisenohjauksen pedagogisena viitekehyksenä käytetään oph:n julkaisemia oppaita työssäoppimisen ohjaajien koulutuksesta ja arvioinnista.

Ravintola-alalla on paljon hiljaista tietoa, jota ei ole dokumentoitu mitenkään. Alalla tapahtuvan liikkumisen vuoksi arvokas tieto valuu pois yritykseltä. Tämä hiljainen tieto pitäisi siirtää eksplisiittiseen muotoon, jotta se olisi jatkossakin hyödynnettävissä. Hiljainen tieto kuvaa osaamista ja ammattitaitoa. Materiaalia kehitetään työelämän näkökulmasta ongelmakeskeisesti. Kehitystyössä huomioidaan toimipaikan erityispiirteet. Tietämys ravintolatoiminnan arjesta nostetaan esille.

LÄHTEET

Ammattinetti 2015. [viitattu 20.4.2015]. Saatavissa:

http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/621_ammatti

Ammatillisten perustutkintojen perusteiden toimeenpano 2012. [viitattu 20.4.2015]. Saatavilla: <http://docplayer.fi/47716-Ammatillisten-perustutkintojen-perusteiden-toimeenpano-ammattillisena-peruskoulutuksena-ja-nayttotutkintona.html>

Ammatillisten perustutkintojen perusteet 2014. [Viitattu 20.4.2015].

Saatavissa:

http://www.oph.fi/download/162215_hotelli_ravintola_ja_ravintola_alan_pt_01082015.pdf

Anttila, P. 2007. Taidon taitaminen. Teoksessa H. Kotila, A. Mutanen & M. Volanen (toim.) Taidon tieto. Helsinki: Edita Prima Oy.

Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Taito–, taide ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi Oy.

Anttila P. ja Frisk T. 2004 Kohti työssäoppimisen hyviä käytänteitä, Opetusministeriön ja opetushallituksen julkaisu. Helsinki:Edita Prima Oy

Eteläpelto, A. ja Tynjälä. P. (toim.) 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: WSOY.

Eteläpelto A. & Collin K. & Saarinen J. (toim.) 2009. Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Enjoy 2015. [viitattu 20.5.2015]. Saatavilla: <http://www.enjoy.fi/meille-toihin/2-tyopaikka-ravintolakokki>

Frisk, T. (toim.) Työpaikkaohjaaja opiskelijan ohjaajana. Julkaisija Educa-Projektit Helsinki 2010: OyKyriiri Oy.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot – Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2/2005. Hämeenlinna.

Helander Jaakko (toim.) Ammatillisen opettajan käsikirja ISBN 978-951-784-491-8 ISSN 1795-4266 HAMK Ammatillisen opettaja- korkeakoulun julkaisuja 1/2009

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hurnonen S., Pirttiniemi J, Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelman seuranta 2011–2013. Raportti ja selvitykset 2014:13 Tampere: Juvenes Print-suomen Yliopistopaino Oy

Hyppänen R. 2007. Esimiesosaaminen Liiketoiminnan menestystekijä. Edita. Helsinki.

Hätönen, H. 2000. Eläköön opetussuunnitelma. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hätönen, H. 2004. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki: Edita Prima Oy
Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita Prima Oy

Hyrkäns E. 2009. Osaamisen johtaminen suomen kunnissa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Valtoäkirja.

Jokinen, J, Lähteenmäki, L & Nokelainen, P. 2009. Työssä oppimisen lumo, Ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyvät käytänteet. Saarijärvi; Saarijärven Offset Oy

Juuti P. toim. 2011. Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen. Vantaa: Hansaprint

Järvinen, A. Koivisto, T. & Poikela, E. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva: WSOY.

Kolb, D. 1984. Experiental Learning: Experience as the Source of learning and Development. Prenice-Hall: Englewood Cliffs, N.J.

Nonaka I. & Takeuchi H. 1995. The knowlwdge-craeting company. London: oxford University Press.

Mykrä T. 2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä-opiskelijan ohjaaminen ja arviointi työpaikalla.e Educa-instituutti OY. Vammala: Vammalan kirjapaino

Mäkinen, Sirpa. 2005. Oppiminen marginaalissa - pitkittäistutkimus tekstiilitehtaan työntekijöistä. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

Kuivalahti M, & Hakala K.2014. Työvaltaiset opetusmenetelmät, hankeen loppuraportti Hämeen ammattikorkeakoulu. e – julkaisu

Lammi A. 2012. Opas työpaikkaohjaajien koulutukseen. [viitattu 30.4.2015].

Saatavilla:http://www.oph.fi/download/148971_Opas_tyopaikkaohjaajien_koulutuksen_toteuttamiseen.pdf

Otala, L.2000. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa. Porvoo: WSOY.

Otala L 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WAO Ypro.

Pohjolainen L. 2015. Oaj artikkeli 2015. [viitattu 30.4.2015] Saatavissa <http://www.oaj.fi/cs/Satellite?=&c=Page&childpagename>

Pohjonen, P. 2005. Työssäoppiminen. Ammatillisen osaamisen perusta. Opetus 2000 – sarja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Tiedon ja suorituksen johtaminen. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sillanpää, M. 2002. Säännöstelty huvi. Suomalainen ravintola 1900-luvulla. Helsinki: Otava.

Tapiovaara H. 2011. .[viitattu 30.4.2015] Saatavilla : http://personal.fimnet.fi/laakari/hannu.tapiovaara/maun_fysiologiaa.htm

Toiviainen H. & Hänninen H. (toim.) 2006. Rajanylitykset työssä – Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Taipale-Lehto U. 2012. Osaamistarveraportti: Opetushallitus. Raportit [viitattu 22.4.2015]. Saatavissa:
http://www.oph.fi/download/141260_Matkailu-_ja_ravitsemisalan_osaamistarveraportti.pdf

Tynjälä, P, Välimaa, J & Murtonen, M, 2000. Korkeakoulutus, oppiminen ja työelämä. Jyväskylä; PS-kustannus.

Lammi A. 2012. Työpaikkaohjaajien koulutuksen toteutuminen 2013. [viitattu 22.4.2015].
Saatavissa: http://www.oph.fi/download/148971_Opas_tyopaikkaohjaajien_koulutuksen_toteuttamiseen.pdf

Pohjois-Karjalan ammattiopisto 2013. [viitattu 20.4.2015]. Saatavilla:
<http://fidocz.com/doc/78281/varhainen-puuttuminen-ja-lapaisyn-tehostaminen-pohjois>

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. 2. painos. Porvoo: WSOY.

Vehviläinen J., Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelma: Seurantatutkimuksen raportti 2013: Raportit ja selvitykset 2014:7. Tampere: Juvenens Print- Suomen Yliopistopaino Oy.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Vertanen I (toim.) 2001. Työssäoppiminen-Haaste ammatilliselle koulutukselle ja opettajuudelle. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy..

Viitala R. 2013 Henkilöstönjohtaminen, Strateginen kilpailutekijä, Helsinki publishing Oy.

Virkkunen J. & Ahonen H. 2000. Oppiminen muutoksessa. Uusi väline oppimiskäytäntöjen uudistamiseen. Vantaa: Hansaprint Oy.

Välimäki H 2015. Ruokalanet. 2015. [viitattu 30.4.2015] Saatavilla:
<http://www.ruokala.net/ajankohtaista/hans-valimaki-kokkien-paineista-tyon-stressaavuus-reilusti-paalle-sata/1425360882153>

Mustonen J. 2014. Hotelli Hiltonin. Sähköposti 11.11.2014.

Itä-Suomen Yliopisto 2015. [viitattu 2.5.2015]. Saatavissa:
<https://wiki.uef.fi/pages/viewpage.action?pageId=25755725>

LIITTEET

1. Infograafin Qr-koodi ja verkkosivusto

LIITE 1.



<https://infograph.venngage.com/publish/cd19d7a1-2b5b-40e6-819e-a45c87943c65>