

Opetusravintolan asiakaspalvelujakso palveluprosessina

Jaana Mäkinen

Tekijä Jaana Mäkinen	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Opetusravintolan asiakaspalvelujakso palveluprosessina	Sivu- ja liitesivumäärä 87 + 27
<p>Sekä julkisten että yksityisten palvelujen on kyettävä uudistumaan asiakaslähtöisesti menestyäkseen palvelukilpailussa. Nuorten ammatillinen koulutus on yksi julkisista palveluista. Muun muassa sen kehittämiseen kohdistuu muutospaineita, jotta se voi vastata eri sidostyhmien tarpeisiin.</p> <p>Palveluiden kehittämisessä olennaista on ymmärtää niiden prosessiluonne. Palvelu syntyy, kun asiakas osallistuu prosessiin. Vuorovaikutustilanteen, totuuden hetken laatua, on vaikea arvioida ja valvoa. Palveluiden kehittäminen tapahtuu kehittämällä prosesseja. Prosessikuvaukset ovat osa johtamista. Kuvaamisen avulla toiminta saadaan näkyväksi. Toimintaa on helppompaa ymmärtää, analysoida ja kehittää. Prosessilla on jokin tulos. Mittaamisen avulla voidaan seurata saavutettiin tulos, vai tuleeko prosessia kehittää.</p> <p>Opinnäytetyö sisältää ammatti- ja syventävän harjoittelun raportoinnin.</p> <p>Opinnäytetyö on kehittämishanke, jossa kuvataan Stadin ammattiopiston opetusravintolan, Ravintola Kokin, asiakaspalvelujakson prosessi. Prosessin asiakkaita ovat ensimmäisen vuoden ravintola-alan opiskelijat, jotka tulevat asiakaspalvelujaksolle ensimmäistä kertaa. Prosessin kuvaamiseksi kartoitetaan nykytilaa haastattelemalla henkilöitä, joita prosessi koskee. Haastattelut toteutetaan teemahaastatteluin. Niiden perusteella tehdään prosessin yleiskuvaus ja prosessikaavio. Mahdollisia kehittämiskohteita kartoitetaan haastattelujen lisäksi opiskelijoiden antamalla palautteilla. Palautteiden keräämisessä ja analysoinnissa hyödynnetään osittain Webropol-ohjelmaa. Teoriaosuuteen perehtyminen, haastattelut ja palautteiden kerääminen toteutettiin keväällä 2014. Kirjoittamistyötä jatkettiin keväälle 2015.</p> <p>Asiakaspalvelujakson prosessin asiakkaita ovat opiskelijat. Prosessin tavoitteena on perustutkinnon tavoitteiden mukainen oppiminen. Prosessi alkaa, kun koulutuspäällikkö suunnittelee tulevan lukuvuoden ohjelman. Opiskelijalle ensimmäinen näkyvä vaihe on, kun prosessin omistaja, opettaja, perehdyttää opiskelijan jaksolle. Asiakaspalvelujakso toteutuu hyvin, mikäli opiskelija saa turvallisessa oppimisympäristössä oppia ammatissa tarvittavaa osaamista. Prosessin toteuttamiseen tarvitaan resursseja muun muassa opiskelijoiden ohjaamiseen. Opiskelija saa oppimisestaan palautetta. Prosessi päättyy, kun opiskelija on suorittanut jakson, ja hänen oppimistaan on arvioitu.</p> <p>Haastattelujen ja opiskelijoiden palautteiden perusteella jakso on toteutunut hyvin. Opiskelijat ovat oppineet työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Prosessissa on myös kehitettävää. Se vaatii resursseja, joiden tehokkaampaa käyttöä tulee pohtia. Opettajien näkemykset ja käytännöt vaihtelevat. Opiskelijat oppivat muita asioita kuin niitä, joita osaamistavoitteiden mukaan tulee oppia.</p>	
Asiasanat Prosessit, asiakaspalvelu, opetus, ravintola-ala, prosessijohtaminen.	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Laadukas palveluprosessi	4
2.1	Palvelu ja sen laatu	4
2.2	Palveluprosessien kehittämisen lähtökohdat	6
2.3	Palveluprosessien kuvaaminen	8
2.4	Palveluprosessien mittaaminen	11
3	Stadin ammattiopisto – koulutusta työelämän tarpeisiin	14
3.1	Stadin ammattiopisto	14
3.2	Tarjoilijan työ ja tutkinnon perusteet	15
3.3	Tarjoilijan koulutus ja opetuksen toteutuminen ensimmäisenä vuotena	17
3.4	Ravintola Kokki	21
4	Vastuullisuus oppilaitoksessa ja opetuksessa	28
4.1	Taloudellinen vastuullisuus	28
4.2	Ympäristövastuullisuus	31
4.3	Sosiaalinen vastuullisuus	33
5	Asiakaspalvelu Ravintola Kokissa	42
5.1	Opetus Ravintola Kokin palveluna	42
5.2	Opiskelija Ravintola Kokin asiakaspalvelijana	43
6	Kehittämishanke – asiakaspalvelujakso palveluprosessina	47
6.1	Kehittämishankkeen tavoite ja taustaa	47
6.2	Kehittämishankkeen aikataulu ja eteneminen	49
6.3	Kehittämishankkeessa käytetyt menetelmät	51
6.4	Haastattelut	53
6.5	Palautteiden kerääminen	55
6.6	Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessi – haastattelujen tulokset	56
6.7	Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessi	62
6.8	Opiskelijoiden palautteet	68
6.9	Johtopäätökset opiskelijoiden palautteista	74
6.10	Asiakaspalvelujakson prosessin mittaaminen	77
7	Pohdinta	81
	Lähteet	84
	Liite 1. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessikaavio	89
	Liite 2. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessikaavion sanallinen kuvaus	90
	Liite 3. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson yleiskuvaus	91
	Liite 4. Sähköpostihaastattelu asiakaspalvelun opettajille	94
	Liite 5. Opiskelijoiden haastattelut - kysymysrunko	95
	Liite 6. Koulutuspäällikön haastattelu	96

Liite 7. Asiakaspalvelun opettajan haastattelu	97
Liite 8. Opiskelijoiden palaute, kyselylomake.....	98
Liite 9. Opiskelijoiden palautteet.....	102
Liite 10. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson palaute – tutkinnon tavoitteiden mukainen perehdyttäminen	106
Liite 11. Tutkimuslupa	114

1 Johdanto

Palvelut ovat merkittävässä asemassa Suomen taloudessa. Ne vaikuttavat yritysten toimintaan ja prosesseihin. Ne ovat keino lisätä kannattavuutta ja kasvua. Palvelut voidaan jakaa yksityisiin ja julkisiin palveluihin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014; Vähä ym. 2009, 15.) Yksi julkisista palveluista on koulutus. Ammatillisen koulutuksen vetovoimaisuus on kasvanut 2000-luvulla (Laukia 2013). Julkisten palveluiden, myös koulutuksen, järjestämiseen kohdistuu muutospaineita; niiden on kyettävä uudistumaan samaan tapaan kuin yksityisten palvelujen. Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset on otettava huomioon. Sekä yksityisellä että julkisella sektorilla tarvitaan yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Liike-elämän pelisäännöt pätevät kilpailutilanteessa kaikilla toimialoilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

Vastuullisuus näkyy monin tavoin oppilaitosten toiminnassa. Niiden tulee toimia taloudellisesti kannattavasti, ja huolehtia omalta osaltaan ympäristön hyvinvoinnista. Sosiaalinen vastuullisuus on merkittävässä roolissa. Julkisten palveluiden kehittämisen avulla voidaan ehkäistä nuorten syrjäytymistä (Eduskunta 2013, 8). Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on opiskelijoiden valmistuminen ammattiin ja työllistyminen (Opetushallitus). Muun muassa tutkinnon perusteiden uusiminen ja ammattiosaamisen näytöt ovat vaikuttaneet nuorten ammatilliseen koulutukseen. Opiskelijoiden keskeyttämiset ja eroamiset ovat huolenaiheena. Yhä useampi opiskelija tarvitsee erityistä tukea, ja yksilölliset opinpolut ovat arkipäivää. Työpaikkojen ammattitaidon vaatimukset ovat muuttuneet kilpailutilanteen kiristytessä ja globalisaation vaikutuksesta. Työpaikat odottavat saavansa ammattitaitoisia henkilöitä. Koulutuksen haasteena on, että sen tulee vastata opiskelijoiden, työpaikkojen ja yhteiskunnan tarpeisiin.

Opinnäytetyö on kehittämishanke, jossa käsitellään opiskelijan opetusta ja oppimista opetusravintolan asiakaspalvelujaksolla prosessina. Asiakaspalvelujakson prosessi on olennainen osa ravintola-alan opiskelijoiden opintoja ensimmäisenä opiskeluvuotena. Tavoitteena on, että opiskelija oppii hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon tavoitteiden mukaisesti ravintolan asiakaspalvelutehtävissä tarvittavia tietoja ja taitoja. Raportissa on aluksi teoriaosuus, ja sen jälkeen ammatillisen ja syventävän harjoittelun raportointi. Empiirisessä osuudessa kuvataan kehittämishankkeen taustaa ja toteutusta eri menetelmin. Tulokset vedetään yhteen omissa luvuissaan. Lopuksi on pohdinta.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee palvelun laatua sen prosessiluontoisuuden näkökulmasta. Palveluiden avulla voidaan erottua kilpailijoista. Niiden erityispiirteiden ymmär-

täminen auttaa yritystä toimimaan kannattavasti ja menestyksekkäästi. Palvelu syntyy, kun asiakas osallistuu sen tuottamiseen olemalla mukana palveluprosessissa. Jokainen asiakas kokee sen omalla tavallaan. Tämän vuorovaikutustilanteen, totuuden hetken, laatua on vaikea valvoa ja mitata. Palvelujen prosessiluontoisuuden ja asiakaslähtöisyyden huomioiminen laadun kehittämisessä on tärkeää. (Grönroos 2009, 80- 85; Tuulaniemi 2011, 17–18.)

Tuloksellisuuden kehittämiseksi prosessiajattelua on käytetty jo kauan. Se on asiakaske- keistä ja päämääräsuuntautunutta. Prosessiajattelun avulla voidaan kehittää toimintaa yrityksen strategian mukaisesti. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 3.) Prosessien kuvaamisen ja analysoinnin avulla pyritään huomioimaan tulevaisuuden tarpeet. Kuvaamisen avulla saadaan parempi ymmärrys siitä, miten palvelu tuotetaan asiakkaalle, ja mihin onnistumi- nen perustuu. Organisaation toiminta selkeytyy. Prosessikuvaukset auttavat hahmotta- maan kokonaisuutta, asioiden välisiä riippuvuuksia, ja prosessin kannalta kriittisiä asioita. Palvelua voidaan analysoida ja kehittää kuvausten avulla. Prosessien kuvaamisen tulee tukea organisaation joustavasti. (Kazemzadeh, Milton & Johnson 2015, 40; Laamanen 2001, 75 -77; Lecklin 2006, 134; Pesonen 2007, 16–17, 144; Pitkänen 2010, 79 -81.)

Prosessilla on jokin tavoite, tulos mihin pyritään. Sen saavuttaminen on tärkeintä. (Laa- manen 2001, 152.) Tuloksellisuuden kehittämiseksi tarvitaan tietoa. Toimintaa on seurata- tava ja arvioitava systemaattisesti. Mittarit tukevat toimintaa. Prosessissa mitataan syöttei- tä, tuotoksia sekä prosessin toimivuutta. Syöte on jotakin, joka tuottaa asiakkaalle lisäar- voa, kun hän osallistuu prosessiin. Syötteiden avulla syntyy tuotoksia. Tuotos voi olla esi- merkiksi ratkaisu asiakkaan ongelmaan tai palvelukokemus. (Martinsuo, Blomqvist 2010, 3 -16.)

Stadin ammattiopistoa ja opetusravintolan toimintaa, taustaa sekä vastuullisuutta kuva- taan laajasti, koska opinnäytetyö sisältää ammatti- ja syventävän harjoittelun raportoinnin. Opetusravintolassa työskentelevien toimenkuvat ja opiskelijoiden työtehtävät ovat tärkeä osa palveluprosessia. Opettaja vastaa asiakaspalvelusta, ja on vuorovaikutuksessa sekä opiskelijoiden että ravintolan asiakkaiden kanssa. Opiskelijat ovat asiakkaita ja asiakas- palvelijoita.

Stadin ammattiopisto on Helsingin kaupungin ammatillinen oppilaitos. Se on Suomen suu- rin nuorten koulutuksesta vastaava monialainen kouluttaja. Roihuvuoressa opiskelevat ravintola- ja talousalan sekä matkailualan opiskelijat. Ravintola-alan perustutkintoa suorit- tavat voivat valita kahdesta eri koulutusohjelmasta, ja valmistua joko kokin tai tarjoilijan

ammattiin. Koulutus kestää kolme vuotta sisältäen pakollisia, valinnaisia ja vapaasti valittavia tutkinnon osia. Koulutus on käytännön läheistä. Se toteutetaan oppilaitoksessa, oppilaitoksen toiminnallisissa pisteissä ja työpaikoilla.

Yksi Stadin ammattiopiston toiminnallisista pisteistä on opetusravintola Ravintola Kokki. Ravintola toimii lounasaikaan palvellen pääasiassa lähiseudun asukkaita ja yritysten henkilöstöä. Tärkein tuote on kuitenkin opetus. Ravintolassa opiskelijat oppivat monipuolisesti ruoanvalmistus- ja asiakaspalvelutaitoja. Tärkeä osa opetusta ja palveluprosessia ovat ravintolassa käyvät ulkopuoliset asiakkaat. Ilman heitä opetusta ei ole mahdollista toteuttaa. Tarkastelipa prosessia kumman asiakkaan kannalta tahansa, toimintaympäristö on sama. Vuorovaikutustilanteeseen ja koettuun laatuun vaikuttavat monet erilaiset tekijät. Ravintolan liikeidean tulee tukea opetuksen tavoitteita, ja vastata ulkopuolisten asiakkaiden tarpeisiin. Laadukas palvelu on kannattavan toiminnan edellytys.

Empiirinen osuus käsittelee kehittämishanketta. Kehittämishankkeen lähtökohtana on laadun hallinta ja toiminnan kehittäminen. Tavoitteena on kehittää oman organisaation toimintaa sekä omaa työtä. Kehittämishanke sai alkunsa siitä, että opetusravintolan toiminnan ja opetuksen tavoitteiden välillä vaikutti olevan ristiriitaa. Opetusravintolassa opiskelijan tulisi oppia opiskeltavan tutkinnon osan osaamistavoitteiden mukaisesti erilaisia tietoja ja taitoja. Opetus on palveluprosessi, jonka asiakkaana on opiskelija. Vaikutti luonteelta lähestyä laadun hallintaa prosessiajattelun avulla. Asiakaspalvelujakson prosessia ei ole aikaisemmin kuvattu. Prosessi haluttiin tehdä näkyväksi, jotta sitä on helpompi analysoida ja parantaa. Kehittämishankkeessa kartoitetaan asiakaspalvelujakson prosessin nykytilaa, ja tehdään sen avulla prosessin kuvaus. Tarkastelun kohteena ovat ensimmäisen vuoden ravintola-alan opiskelijat, jotka tulevat ensimmäistä kertaa Ravintola Kokin asiakaspalvelutehtäviin. Nykytilan kartoittamiseksi haastatellaan prosessissa mukana olevia eri tahoja. Havainnot käytännön työssä toimivat kartoituksen apuna. Haastattelurungot tehdään teoriaosuuden perusteella. Haastattelujen ja havaintojen avulla laaditaan prosessin yleiskuvaus, sekä tehdään prosessikaavio. Kehittämishankkeessa pohditaan myös millä mittareilla prosessia voidaan mitata, sekä selvitetään mahdollisia kehittämistarpeita. Asiakaslähtöisyys on olennainen osa prosessien kehittämistä. Tämä huomioidaan kehittämishankkeessa keräämällä opiskelijoilta palautetta asiakaspalvelujaksosta. Palautteita käytetään prosessin kuvaamisen apuna ja kehittämistarpeiden kartoittamiseen. Opiskelijoilta kerättyjen palautteiden analysoinnissa käytetään kvantitatiivisia menetelmiä.

2 Laadukas palveluprosessi

2.1 Palvelu ja sen laatu

Palvelut ovat ainutlaatuisia, niitä voidaan tarkastella monilla eri tavoilla. Tämän ainutlaatuisuuden ymmärtäminen on avuksi organisaation toiminnan suunnittelussa, ja auttaa menestymään palvelukilpailussa (Grönroos 2009, 85). Asiakkaan näkökulma on tärkeä. Ihmiset kaipaavat palvelujen ja tuotteiden tarjoamia hyötyjä, jotka helpottavat elämää. Asiakkaalle palvelun voidaan ajatella olevan hänen toimintojensa ja prosessiensa tukemista erilaisten ratkaisujen avulla. Palvelua ei ole ennen kuin asiakas osallistuu prosessiin. (Grönroos 2009, 25 – 26; Tuulaniemi 2011, 18.)

Palveluilla on erityispiirteitä, joiden avulla sillä on etuja tavaraan verrattuna. On mahdollista siirtyä resurssien kuluttamisesta resurssien jakamiseen, vaihdannasta vuorovaikutukseen, ja materiasta prosessien hyödyntämiseen. Tavarahan vastakohtana on palvelun vuorovaikutus. Tavaraa voi koskettaa käsin, palvelusta syntyy asiakkaalle kokemus. Tuotteisiin sijoitetaan runsaasti pääomaa, palveluun vastaavasti ei. Tuotteiden valmistaminen kuluttaa luonnonvaroja ja energiaa, palvelun tuottaminen kuluttaa niitä vain vähän. (Tuulaniemi 2011, 17.) Palvelu on vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman. Se on aineeton kokemus, jota ei voi omistaa. Palveluja varten tarvitaan toimintaympäristö. Niitä ei voi kuluttaa loppuun, eikä niitä voi säilyttää. Palvelu on olemassa niin kauan, kuin tuotantoprosessi jatkuu. Tuotetta voidaan kuvata staattiseksi ja palvelua dynaamiseksi. (Grönroos 2009, 81; Tuulaniemi 2011, 17.)

Palveluihin liittyy elämyksiä, joita on vaikea fyysisesti määritellä. Ne koetaan subjektiivisesti, ja niitä kuvaillaan yleensä abstraktisti. Asiakkaan on vaikea arvioida laatua. Tunnetta on vaikea arvioida. Koska palveluun liittyy vuorovaikutus, yhden asiakkaan saama palvelu ei ole sama kuin seuraavan asiakkaan. Sosiaaliset suhteet vaihtelevat, ja asiakkaat saattavat toimia eri tavoin. Laadun tasaisena pitäminen on haastavaa. (Grönroos 2009, 81–82.)

Laatu käsitteenä voi tarkoittaa monia eri asioita. Sen mielletään olevan jotakin hyvää, jota kannattaa tavoitella. Yksiselitteinen määrittäminen on vaikeaa. Laatu voi olla esimerkiksi sitä, että tuotteen tai palvelun kaikki ominaisuudet ovat sellaisia, jotka täyttävät asiakkaan odotukset, vaatimukset tai tottumukset. Asiakas ei välttämättä niitä itse tiedosta. Laatu on vaatimustenmukaisuutta. Se on sitä mitä asiakas haluaa. Laadukkaan palvelun tuottaminen on toisinaan hankalaa, koska asiakas ei aina osaa itse kertoa, mitä hän odottaa. Palvelun tai tavarahan tuottajan tulee tietää mitä asiakas haluaa paremmin kuin asiakas itse.

Laadukkuutta voi olla muun muassa se, että toteutetaan, mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Tämän lisäksi toimitaan, ja tehdään työ siten, kuin organisaatiossa on määritetty. Näiden ominaisuuksien takia asiakaslähtöinen ajattelu korostuu. (Pesonen 2007, 35 – 37.)

Palvelun laadulla on periaatteessa kaksi ulottuvuutta; tekninen ja toiminnallinen. Tekninen kertoo lopputuloksen laadun ja toiminnallinen prosessin laadun. Tekninen laatu on sitä, mitä asiakas saa käyttäessään yrityksen palvelua. Asiakkaan on helppo arvioida sitä. Asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta vaikuttaa, miten lopputulos toimitetaan hänelle. Toiminnallista laatua on vaikeampi arvioida kuin teknistä laatua. (Grönroos 2009, 100 – 102.)

Palveluprosessi, asiakkaan ja myyjän välinen vuorovaikutus, koetaan eri tilanteissa eri tavoin. Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Siten hänellä on myös vaikutusta saamaansa palveluun. Hän on palvelun kanssatuottaja, ja osallistuu arvon luomiseen. Jos asiakas on hyvin valmistautunut, ja halukas toimimaan odotusten mukaan, hän parantaa tai heikentää palvelua. Lääkärissä käynti on yksi esimerkki. Jos asiakas osaa antaa oikeaa tietoa, lääkärin on helppo tehdä diagnoosi ja määrätä hoito. Palvelu voidaan kokea eri tavoin sen mukaan, kuinka hyvin asiakkaat ymmärtävät oman osuutensa palvelun tuotantoprosessissa. (Grönroos 2009, 225 – 230.)

Palvelut koetaan subjektiivisesti. Palvelutilanteissa, jolloin asiakas kohdataan, on totuuden hetkiä ja taustatyötä. Taustatyötä asiakas ei näe. Totuuden hetkellä tarkoitetaan asiakkaan ja palvelun tarjoajan välistä vuorovaikutustilannetta. Joissakin palvelutilanteissa asiakas on läsnä lähes koko tuotantoprosessin ajan, esimerkiksi luokkaopetuksessa. Toisissa palvelutilanteissa hän on läsnä vain pienen osan, esimerkiksi tuotteiden toimituksessa. Totuudenhetkellä, jossa asiakas ja palvelun tekijä kohtaavat, syntyy palvelu. Asiakas havainnoi ja kokee palveluorganisaation tai henkilöstön toiminnan. Koettuun palvelun laatuun vaikuttaa mitä näissä palvelutilanteissa tapahtuu. Totuudenhetkeä ei voi uusia. Totuuden hetkessä asiakas on aina läsnä jossakin muodossa. Aikaan sidottu tilanne menee ohi nopeasti. Laadunvalvonnan ja markkinoinnin tulee tapahtua samaan aikaan, kun asiakas tuottaa ja kuluttaa palvelun. Laadun hallinnassa tulee kyetä tarkastelemaan kriittisesti palvelutilanteen jälkeen, miten se meni, ja ottamaan opiksi seuraavaa totuuden hetkeä varten. (Grönroos 2009, 80, 100–102; Pesonen 2007, 26- 34.)

Taustatyö, tuotannollinen toiminta, eroaa totuudenhetkestä eniten ajan suhteen. Totuuden hetkeä ei voi toistaa tai uusia, koska se syntyy asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. Tuotannollisessa toiminnassa tuote tehdään etukäteen ja toimitetaan

asiakkaalle myöhemmin. Se voidaan tarkastaa ja korjata etukäteen. Tuotannon vaiheet voidaan määrittää ja kuvata. Niitä voidaan valvoa ja tarkastaa. Tarvittaessa tuotosta parannetaan ja arvioidaan onnistumista. Laadunhallinta on selkeää. Palvelujen laadun hallinnassa tarvitaan sekä totuuden hetkien että taustatöiden tilanteiden hallitsemista. (Pesonen 2007, 33 -34.)

Palveluissa olennaista on ottaa huomioon prosessiluonne. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. Ne tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samaan aikaan. Asiakas osallistuu prosessiin olemalla mukana tuotannossa. Koska palvelu on prosessi, sen laadunvalvontaa ja markkinointia on vaikea toteuttaa perinteisen menetelmin. Ei ole olemassa valmista laatua, jota voisi valvoa ennakkoon. (Grönroos 2009, 79 - 80; Vähä ym. 2009, 107.)

2.2 Palveluprosessien kehittämisen lähtökohdat

Laadukkaan palvelun kehittämistä ja suunnittelua voidaan lähestyä useasta näkökulmasta. Laadun kehittämisen tärkein tavoite on saavuttaa asiakastyytyväisyys. Palvelun prosessiluontoisuuden ymmärtäminen on olennaista. Prosessien kuvaaminen ja laadun hallinta on arkipäivää yrityksissä. Laadun kehittäminen koskee pääasiassa prosessien varmistamista ja tehostamista. Tavoitteena on, että saavutetaan halutut tulokset. (Pesonen 2007, 15–17.) Prosessien kuvaamisen ja analysoinnin avulla voidaan huomioida organisaation tarpeet myös tulevaisuudessa. Kuvaamisen avulla saadaan parempi ymmärrys siitä, miten palvelu tuotetaan asiakkaalle yrityksen toimintatavat huomioiden. Organisaation toiminta selkeytyy, ja henkilöstön tyytyväisyys paranee. Prosesseja voidaan kuvata eri tavoilla. Tarvittaessa prosesseja muutetaan ja täsmennetään. (Kazemzadeh, Milton & Johnson 2015, 40; Pesonen 2007, 16–17.) Prosessien kehittämiseksi on ominaista prosessien kuvaaminen, mittaaminen, analysointi ja testaaminen (Laamanen 2001, 209).

Prosessi on johtamisen väline. Se on tapahtumaketju, joka tuottaa lisäarvoa asiakkaalle (Martinsuo & Blomqvist 2010, 4). Se alkaa jostakin ja loppuu johonkin. Se muodostuu useista vaiheittaisista toimenpiteistä, joihin tarvitaan resursseja. Tarvitaan tuotteita tai palveluita, joilla vastataan tarpeisiin. Lisäksi tarvitaan tietoa tai materiaalia, joiden avulla prosessi voidaan toteuttaa. Prosessilla on aina tavoite, halutaan saada jotain aikaiseksi. Prosessissa syntyy tulos. Prosessilla on asiakas, joka hyötyy tuloksesta. Prosessi alkaa ja päättyy asiakkaaseen. Pääasiallinen mittari on se, onko asiakas saanut sitä, mitä odotti saavansa. Hyvä lopputulos saavutetaan prosessissa määriteltyjen tehtävien avulla. Kaikkien prosessin eri osien tulee tukea toisiaan. Osaamisen avulla prosessista voidaan hyö-

tyä. Siksi tulee seurata kuinka tehokkaasti ja tuottavasti prosessi toimii. (Laamanen 2001, 21; Lecklin 2006, 123 – 124; Pesonen 2007, 129; Pitkänen 2010, 76.)

Prosessin avulla on tarkoitus saavuttaa haluttu tulos. Sen saavuttamista on mahdollista mitata, jos se on esitetty numeroilla. Sille on olemassa jokin mittayksikkö, ja se on sidottu aikaan. Kun tavoitetta voidaan mitata, prosessin parantamista voidaan suunnitella sen mukaisesti. Prosessin tavoitteen saavuttamiseen liittyy tekeminen, mutta se ei ole varsinaisen tavoite. Esimerkiksi toiminnan parantaminen on tekemistä, ei tavoite. Hyvä tavoitteen asettelu on positiivista, ja ryhmä on asettanut sen itse. Tavoite on kirjallisessa muodossa, riittävän haastava, mutta saavutettavissa. Tavoitetta voidaan mitata tulevaisuudessa. Sen ovat hyväksyneet kaikki, jotka prosessiin liittyvät. Prosessin kehittämisessä ei ole tarkoitus muuttaa prosessia tai toimintaa, vaan saavuttaa haluttu tulos. (Laamanen 2001, 203.)

Prosessin asiakas voidaan nähdä laajasti. Asiakas mielletään yleensä tuotteen tilaajaksi, joka on suorassa yhteydessä yrityksen henkilöstöön. Yrityksellä on myös välillisiä asiakkaita. Välillinen asiakas käyttää yrityksen tuotteita, vaikka ei ole suorassa yhteydessä yritykseen. (Lecklin 2006, 79–80.) Esimerkiksi ammatillisen koulutuksen asiakkaina ovat opiskelijat, mutta niitä ovat myös tulevat työpaikat. Asiakas voi olla ulkoinen tai sisäinen. Ulkoinen asiakas mielletään oikeaksi asiakkaaksi, koska hän maksaa tuotteesta tai palvelusta. Sisäinen asiakas voidaan nähdä esimerkiksi eri osastojen välisenä toimintana, kun työn tulos luovutetaan seuraavalle käsittelijällä. Saattaa muodostua ketju, jonka seurauksena lopullinen tuote luovutetaan ulkoiselle asiakkaalle. Sisäisen asiakkuuden tulee toimia, jotta ulkoinen asiakas ei koe virhettä palvelussa tai tuotteessa. (Lecklin 2006, 80 - 81.) Ravintolassa ulkoinen asiakas haluaa nauttia lounaan. Tarjoilija toimittaa tilauksen kokille, joka valmistaa asiakkaan ruoan. Samalla syntyy sisäinen asiakkuussuhde tarjoilijan ja kokin välille.

Asiakkaan arvojen tunteminen luo edellytykset toimia menestyksekkäästi. Arvojen ja tarpeiden selvittäminen voi olla haasteellista. Asiakkaalta saattaa olla vaikea selvittää suoraan todellista tilannetta, koska hän ei sitä välttämättä itse tiedosta. Asiakkaiden arvot voivat poiketa toisistaan hyvin paljon. Asiakkaan arvomaailma ei ole ikuinen, ja saattaa muuttua nopeasti. Prosessin kehittämisessä kannattaa valita keskeisin asiakasryhmä. (Lecklin 2006, 85 -86.)

Prosessi tuottaa suoritteita asiakkaille. Siten kehittämistyön lähtökohtana ovat asiakkaiden palautteet ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Tärkeää on ymmärtää ketkä ovat pro-

sessin asiakkaita, ja nähdä se mahdollisimman laajasti. Välilliset asiakkaat tulisi huomioida suoraan yrityksen tuotteita käyttävien asiakkaiden lisäksi. Prosessi tuottaa erilaisia tuloksia. Mitkä ovat tärkeimmät asiakkaiden kannalta, ja millä perusteella asiakkaat niitä mittaavat? Prosessin tulee olla toimiva, ja asiakkaiden odotusten tulee toteutua prosessin aikana. (Lecklin 2006, 141 – 142.)

Prosessin arvioinnin apuna kannattaa käyttää sekä asiakkaiden että henkilöstön arviointia. Asiakas kokee prosessin toimivuuden usein lopputuloksen perusteella. Asiakkaan antaman arvioinnin perusteella voidaan päätellä, mitkä vaiheet aiheuttavat asiakastytymättömyyttä tuotteen ominaisuuksissa. Asiakas ei ole kiinnostunut esimerkiksi prosessin kustannuksista tai tehokkuudesta. Oma arvio voidaan tehdä vastaavaan tapaan kuin asiakasarvio keräämällä palautetta henkilöstöltä. Tämän lisäksi voidaan esimerkiksi haastatella prosessin eri vaiheisiin osallistuvia henkilöitä. Yhteisvaikutuksena määräytyvät prosessin kehittämistarpeet ja painopisteet. Tavoitteena on selvittää käytäntöjen tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus sekä poikkeamat. Tulosten perusteella määritetään kehittämiskohteet. (Lecklin 2006, 142 - 145.)

2.3 Palveluprosessien kuvaaminen

Prosessikuvaukset ovat osa johtamista. Prosessin kuvauksesta on hyvä selvittää prosessin kannalta kriittiset asiat. Se esittää asioiden välisiä riippuvuuksia. Se auttaa myös ymmärtämään kokonaisuutta sekä ihmisten omia rooleja tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on edistää prosessissa toimivien ihmisten yhteistyötä. Prosesseja voidaan kuvata eri tavoin. Organisaatiossa on runko ja prosessikaavio, joita tulee noudattaa. Hyvä prosessikuvaus on lyhyt ja yksinkertainen. Sen termit ja käsitteet ovat yhtenäisiä ja sovitun mukaisia. Sen tulee olla sellainen, että on mahdollisuus toimia joustavasti tilanteiden mukaan. Pelkistetty ja selkeä prosessikuvaus toimii asiantuntijaorganisaatiossa. Prosessin kuvauksen tulee olla ymmärrettävä, looginen ja ristiriidaton. (Laamanen 2001, 77, Lecklin 2006, 137 – 138; Pitkänen 2010, 81.)

Yrityksen toiminnan kehittäminen tapahtuu kehittämällä prosesseja. Prosessit eivät ole sidottuja organisaation rajoihin. Asiakasnäkökulma on tärkeintä. Prosessien määrä vaihtelee organisaation mukaan. (Pesonen 2007, 130 -131.) Prosessien toimivuutta voidaan arvioida kartoittamalla nykytilannetta. Kartoitusvaiheen avulla saadaan tehtyä prosessikuvaukset ja –kaaviot. Onnistunut kuvaaminen tehdään organisaatiossa yhdessä olennaiseen keskittyen. Tarkastelun kohteena ovat eri näkökulmat, ei keskityä pelkästään aikaan ja tapahtumiin. Voidaan kuvata joko nyky- tai tavoitetilaa. Palveluprosessien kuvaamiseen on eri tekniikoita. Visualisoinnin avulla palvelun tuottamista on helpompi ymmärtää, analy-

soida ja kehittää. Prosessin idea, mihin onnistuminen perustuu, tulee näkyväksi. (Laamanen 2001, 75; Lecklin 2006, 134; Pitkänen 2010, 79; Kazemzadeh, Milton & Johnson 2015, 40.)

Prosessikehitystyö alkaa siitä, kun rajataan millaisesta projektista on kyse. Olemassa olevia prosesseja voidaan hyödyntää aloitusvaiheessa. Tämän jälkeen kerätään tietoa nykyisestä prosessista eri keinoin. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6.) Nykytilan kartoittamisen voidaan ajatella tapahtuvan vaiheittain. Yritystason prosessikaaviosta ilmenee prosessit ja niiden keskinäiset vuorovaikutukset. Siitä selviää miten toteutustapaa on havainnollistettu. Prosessinomistajat nimetään alkuvaiheessa. Henkilöstö, jotka liittyvät prosessiin, selvittää kehittämissä alussa. He ovat mukana kehittämissä ja suunnittelussa omien vastuualueidensa mukaisesti. Nykytilan kartoittamiseen kuuluu tiedonkeruusuunnitelma. Pohditaan millä keinoin voidaan selvittää asiakkaiden tarpeita, ja vastaako prosessin niihin. (Lecklin 2006, 136 – 137.) Prosessin nykytila voidaan kuvata alusta loppuun seuraten arvoa lisääviä tehtäviä. Tavoiteprosessin kuvaamisessa on hyvä lähestyä asiaa toisin, eli edetä lopusta alkuun. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 10.)

Prosessin kuvaaminen muodostuu usein kolmesta asiasta: peruskuvauksella prosessista, prosessikaavio ja kaavion vaiheiden avaaminen. Aluksi tehdään yleiskuvauksella prosessista. Prosessilla tulee olla selkeä ja kuvaava nimi. Sen tulisi kuvata prosessin ydintehtävää, ja olla saman logiikan mukainen muiden prosessikuvausten kanssa. Yleiskuvauksessa kerrotaan mikä on prosessin tarkoitus, miksi se on olemassa, ja mitä on tarkoitus saada aikaan. Kuvaamisen lähtökohdaksi voi pitää organisaation tarpeita. Kuvauksen on hyvä sisällään ne asiat, jotka ovat tärkeitä organisaation menestymiselle. Sen tulee sisältää mistä prosessi alkaa ja mihin se loppuu. Tämä estää päällekkäisyyksiä muiden prosessien kanssa. Prosessilla on input, sisään menevä asia, ja output, ulos tuleva asia. Syötteet, input, kertovat mitä tarvitaan prosessin käynnistämiseksi. Tuotokset, output, kertovat mitä tuloksia prosessi tuottaa. Samalla selviää keitä ovat toimijat, mitä he tekevät prosessissa, ja millä resursseilla. (Lecklin 2006, 139; Pesonen 2007 144–146; Martinsuo & Blomqvist 2010, 9.)

Prosessin kuvaamisessa tärkeintä on muistaa, mikä on prosessin tarkoitus. Tarkoitus kuvataan väljästi. Se on arvon tuottamista, ei tekemistä. Tarkoitus kertoo miksi prosessi on olemassa. Sen avulla kehitetään toimintaa, ja voidaan löytää uusia toimintatapoja. Prosessin tarkoituksen ymmärtäminen auttaa kyseenalaistamaan ja karsimaan nykyisiä toimintatapoja. Tarkoitus tukee ratkaisujen tekemistä arjessa. Se motivoi työntekijöitä. Energia kohdistetaan oikeaan asiaan. (Pitkänen 2010, 83.)

Jokaisella prosessilla on omistaja, joka on siitä vastuussa. Kyseessä voi olla yksi henkilö tai tiimi. Vastuu tarkoittaa sitä, että prosessia seurataan ja kehitetään siten, että lopputulos on oikea. Prosessin tulee toimia tehokkaasti ja tuottavasti. Omistajan ei välttämättä tarvitse osallistua prosessin toteutukseen. Hän kuitenkin päättää miten prosessi toimii, ja vastaa prosessihenkilöstön toiminnasta. Prosessin tulosten tulee olla asetettujen tavoitteiden mukaisia. Omistaja vastaa siitä, että prosessi ja lopputulos ovat hyviä, kun se toimii sovitulla tavalla. (Pesonen 2007, 132; Lecklin 2006, 131.)

Prosessin asiakas tai asiakkaat sisältyvät kuvaukseen. Asiakkaiden odotukset ja vaatimukset voidaan kuvata erikseen. Prosessit toteutuvat saman kaavan mukaisesti ajattelumallista riippumatta. Asiakkaalla on odotuksia ja tarpeita, joihin prosessi vastaa. Sen toteutuessa saavutetaan tulokset mahdollisimman tehokkaasti. Prossiin tulee syötteiden myötä lisäarvoa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä. Prosessin tuote on siten ratkaisu, palvelu tai jokin yhdistelmä, joka on positiivinen, haluttu aikaansaannos. Jos prosessilla ei ole asiakkaita, se on turha. Asiakas voidaan käsittää laajasti. Asiakas voi olla ulkoinen tai sisäinen, ja heitä voi olla useita. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 4; Pesonen 2007, 139 -140.)

Prosessilla on joitakin menestystekijöitä, tai sillä on jokin tärkeä ominaisuus, jotta se on hyvä ja toimiva. Prosessissa jonkin asian tulee onnistua, jotta saadaan hyvä lopputulos. Kuvaukseen tarvitaan siten kaksi menestystekijää, yksi prosessille ja toinen lopputulokselle. Prossin toteuttamiseen tarvitaan erilaisia resursseja, esimerkiksi henkilöitä, laitteita tai tietoja. Yleiskuvauksessa kerrotaan mitä ilman ei tulla toimeen. Yleiskuvauksessa kuvataan myös mittarit. Ne voivat olla nopeita tai hitaita. Prosessin aikana mitataan kuljetaanko oikeaan suuntaan, ja jälkeinpäin mitataan onnistumista. Prosessin ohjaaminen tarkoittaa miten ja mitä seurataan prosessin aikana, ja kuka sen tekee sekä päättää ohjaustoimenpiteistä. Lisäksi kuvataan miten ja millä perusteilla prosessia parannetaan sekä kuka siitä päättää. (Laamanen 2001, 77 – 78; Pesonen 2007, 144 – 147.)

Prosessin yleiskuvauksen jälkeen piirretään prosessikaavio. Kaavion tarkoituksena on havainnollistaa prosessikuvausta. Siinä kuvataan prosessin eteneminen vaiheittain. Siitä ilmenee työvaiheet, ketkä niihin osallistuvat, ja missä vaiheessa asiakas on mukana. Tavoitteena on pitää kaavio pelkistettynä, jotta sitä olisi helppo lukea ja ymmärtää. Kaaviossa ilmenee päälinjat, ja apuna voidaan käyttää erillisiä työohjeita. (Lecklin 2006, 139 – 141.) Kaavioissa käytetään yleensä vakiintuneita merkintätapoja muun muassa kuvaamaan prosessin aloitusta ja lopetusta sekä tietovirtoja. Toisaalta esimerkiksi tietojärjestelmistä johtuen merkintätavat voivat olla erilaisia. Mikäli organisaatiossa on joitakin omia tapoja, käytetään niitä. (Martinsuo, Blomqvist 2010, 11.) Yksinkertaisimmillaan kaavio

etenee vaakasuorasti vasemmalta oikealle esimerkiksi pallojonona. Se on helppo piirtää yksin tai yhdessä. Yksinkertaisen version jälkeen voi edetä versioon, jossa on enemmän informaatiota. Esimerkiksi uimarantamalliin, jossa ilmenee vasemmalla prosessiin osallistuvat tahot työnimikkeillä. Prosessin vaiheet tulevat palloina oikealle siihen kohtaan, jossa on vaiheen tekijä. Nuolet kertovat tekemisen järjestyksen. Vaiheet numeroidaan, jotta niihin on helppo viitata. (Pesonen 2007, 149 – 151.) Tunnetuin on ehkä Service Blueprint – malli, joka perustuu asiakkaan näkökulmaan. Siinä ilmenee kontaktipisteet, fyysiset laitteet ja materiaalit sekä muut toiminnot asiakkaan kokemuksen lisäksi. (Kazemzadeh, Milton, Johnson 2015, 40–41.) Malli sisältää paljon informaatiota, jonka avulla prosessia voidaan tarkastella yksityiskohtaisesti.

Prosessin vaiheet avataan. Kerrotaan kuka tekee, mitä ja miten sekä milloin ja missä. Ihmisten on tärkeä ymmärtää oma roolinsa kaavion avulla. Vaiheet kirjoitetaan presensmuotoon. Tarvittaessa viitataan työtä kuvaavaan työhjeseen. Nykyisin sähköisissä järjestelmissä käytetään paljon linkkejä. Asiakkaan merkitystä korostaa se, että myös asiakas näkyy kaaviossa. Tarkoituksena on, että toimintalogiikka ilmenee kaaviossa. Prosessin kuvausta voidaan tarkentaa myöhemmin, jos sille on tarvetta. Tärkeää on, että prosessin avulla voidaan saavuttaa hyviä tuloksia sekä kehittää toimintaa tavoitteiden mukaisesti. Kannattaa välttää hyvin tarkkoja kuvauksia. (Laamanen 2001, 80; Pesonen 2007, 151 – 152.) Epävarmuutta sisältävät prosessit kuvataan yleensä väljästi. Vastaavasti prosessit, joilla on merkittäviä turvallisuusvaikutuksia, kuvataan yksityiskohtaisesti. (Martinsuo, Blomqvist 2010, 3-4.)

Kun prosessi on kartoitettu ja kuvattu, voidaan tehdä prosessianalyysi. Analyysin perusteella valitaan kehittämistapa kustannukset ja ongelmat huomioiden. Voidaan selvittää pienillä muutoksilla tai määrittellä prosessi uudestaan lähtien asiakkaiden tarpeista. Prosessi voidaan lopettaa tai toiminto ulkoistaa. Prosessien kehittämiseen tarvitaan säännöllistä arviointia. Prosessin kokeilu, pilotointi, auttaa havaitsemaan mahdolliset muutostarpeet ennen käyttöönottoa. Organisaation laatutyöhön kuuluu jatkuva kehittäminen. (Martinsuo, Blomqvist 2010, 7; Lecklin 2006, 134 – 135.)

2.4 Palveluprosessien mittaaminen

Prosessien kehittämisen yhteydessä usein havaitaan, että sitä ei mitata. Silloin kehittämisen lähtökohtana voi olla jonkin mittarin löytäminen ja kokeileminen. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 16.) Mittaaminen kuuluu olennaisena osana prosessiin. Mittaamisen avulla prosessia voi ohjata ja johtaa. Palveluprosessissa se koetaan usein haasteelliseksi. Mittari viittaa johonkin konkreettiseen, esimerkiksi auton nopeusmittariin. Toiminnan mittaaminen

on enemmän asioiden seuraamista ja havainnointia. Mittari voi olla tunnusluku, tehty havainto tai tarkastuksen tulos. Tulostittarin avulla voidaan mitata esimerkiksi suorituskykyä, ulkomittoja, arvoa asiakkaalle tai menestystä markkinoilla. Sisäisillä laatumittareilla saadaan tietoa kyvykkyyksistä. (Lecklin 2006, 151; Pesonen 2007, 154.)

Mittaaminen on huomion kohdistamista johonkin asiaan. Mittaamisen avulla voidaan saavuttaa haluttu tulos. Sitä saat, mitä mittaat – sanotaan. Jos mitataan toimintaa, sen tulos helposti paranee. Kun johonkin asiaan kiinnitetään huomiota, sitä pidetään tärkeänä. Tärkeät asiat halutaan tehdä hyvin. Numeroiden avulla selviää työn tehokkuus. Siitä seuraa se, että ihmiset saattavat tuntea syyllisyyttä. Mittaamista mielellään vastustetaan, koska mittarit eivät välttämättä kerro kaikkea prosessista. (Laamanen 2001, 149 - 150; Pesonen 2007, 154.)

Yksi syy mittaamisen on nykyisen tilanteen tunteminen. Ilman mittaamista organisaatiota saatetaan johtaa mielipiteiden ja intuition perusteella. (Laamanen 2001, 149.) Kun tiedetään missä oikeasti ollaan tällä hetkellä, voidaan asettaa tavoitteita tulevaan. Ilman tavoitteita mittaamista ei tarvita. Syy mittaamiseen on myös toiminnan kehittymisen osoittaminen. Tuloksien avulla voidaan havaita trendejä, jotka vievät kohti tavoitetta. Mittaamisella kyetään osoittamaan kuinka hyviä ollaan. (Pesonen 2007, 155.)

Hyvä mittausjärjestelmä ottaa huomioon prosessin syötteet ja tuotokset sekä prosessin toimivuuden (Martinsuo, Blomqvist 2010, 16). Prosessissa tärkeintä on, että saavutetaan ne tulokset, joiden takia prosessi on olemassa. Tällöin mitataan prosessin suorituskykyä. Sitä voidaan mitata monin eri tavoin. Mittarit voivat liittyä esimerkiksi aikaan, rahaan, määrään, ominaisuuksiin tai sidosryhmien näkemyksiin. (Laamanen 2001, 152.) Prosessien mittareina on perinteisesti käytetty rahan lisäksi määriä. Esimerkiksi poissaolojen, reklamaatioiden, tuotteiden ja palvelutapahtumien määrien seuraamisella pyritään ymmärtämään laadullisia piirteitä. Pelkät määrät toisaalta eivät kerro kaikkea laadusta. (Laamanen 2001, 155.) Mittarit muuttuvat, kun prosessissa tapahtuu muutoksia tai sitä kehitetään. Mittarit kertovat onko uusi tapa parempi kuin vanha. (Pitkänen 2010, 86 – 87.)

Palveluprosessin keskeisten vaiheiden tunnistaminen auttaa mittareiden löytämisessä. Palveluprosessin mittaamisessa on kyse palvelun tuottajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen mittaamisesta. Tyypillisiä mitattavia asioita ovat esimerkiksi asiakastyytyväisyys, brändin tunnettuus ja maine sekä palvelun tekninen laatu. Esimerkiksi haastattelut, asiakkaiden havainnointi ja yrityksen sisäinen arviointi voivat toimia mittausmenetelminä. Tuloksien perusteella arvioidaan mikä toimii ja mikä ei. (Tuulaniemi 2011, 224 - 239.)

Mittareiden pohtiminen saattaa olla vaikeaa ja tuntuu, että sopivia mittareita ei ole. Kannattaa mitata sitä mitä asiakas odottaa sekä sitä, mitä prosessia tekevä organisaatio odottaa prosessilta. Mittareiden löytämisen avuksi voi etsiä vastauksia kolmeen kysymykseen. Mikä on prosessin tarkoitus, miksi se on olemassa? Mitkä ovat prosessin asiakkaiden vaatimukset prosessille, tarpeet ja odotukset? Mitkä ovat prosessin menestystekijät? Kaikkiin kysymyksiin löytyy vastaus prosessin yleiskuvauksesta. (Pesonen 2007, 157 – 158.)

3 Stadin ammattiopisto – koulutusta työelämän tarpeisiin

3.1 Stadin ammattiopisto

Helsingin kaupunki on Suomen suurin työnantaja. Työntekijöitä on noin 39000 toimien monipuolisissa tehtävissä. Eri alojen osaajia työllistävät esimerkiksi opetus, terveydenhoito- ja sosiaalipalvelut, julkinen liikenne, kirjasto- ja kulttuuripalvelut sekä helsinkiläisten harrastusmahdollisuudet. (Helsingin kaupunki 2014a; Helsingin kaupunki 2011a.)

Helsingin kaupungin ammatillinen oppilaitos Stadin ammattiopisto aloitti toimintansa 1. tammikuuta 2013. Oppilaitokseen on koottu kaikki kaupungin järjestämä nuorten ja aikuisten ammatillinen koulutus. Stadin ammattiopistossa on noin 15 000 opiskelijaa. Oppilaitos toimii toistaiseksi samoissa toimipisteissä kuin ennen oppilaitosten yhdistämistä. Kaikkiin toimipisteitä on 20. (Helsingin kaupunki 2013.)

Stadin ammattiopiston Prinsessantien toimipiste on yksi Suomen suurimmista ravintola- ja cateringalan ammatillisista oppilaitoksista. Roihuvuoressa, osoitteessa Prinsessantie 2, sijaitsevat matkailu-, ravitsemis- ja talousalan sekä elintarvikealan koulutus. Rakennus on valmistunut vuonna 1978 (Kuva1.). Arkkitehteinä ovat toimineet Timo ja Tuomo Suomalainen (Helsingin kaupunki 2011b). Ravintola-alan opiskelijoita on noin 500. Tämän lisäksi oppilaitos työllistää opetus- ja muuta henkilökuntaa. Suurin osa koulutuksesta on nuorten ammatillisiin perustutkintoihin johtavaa koulutusta. Osa koulutuksesta keskittyy aikuisten tutkintoihin. Prinsessantien toimipisteessä palvelu- ja hyvinvointialojen rehtorina toimii Tuula Lapila sekä ravintola- ja catering-alan koulutuspäällikkönä Dan Koskinen. (Helsingin palvelualueiden oppilaitos 2013.)



Kuva 1. Prinsessantien toimipiste

Stadin ammattiopistossa opiskelija voi valita monista eri aloista itseään kiinnostavan ja kouluttautua ammattiin. Nuorten koulutusta järjestetään peruskoulupohjaisena ja ylioppilaspohjaisena. Opetusta on sekä oppilaitoksessa että työpaikoilla. Amatillisten perus-

tutkintojen laajuus on 120 opintoviikkoa kestäen noin 3 vuotta, ylioppilas pohjaiset opiskelijat noin 2 vuotta. Tutkinto koostuu osista, joita ovat:

- Ammatilliset tutkinnon osat 90 ov
- Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat 20 ov
- Vapaasti valittavat tutkinnon osat 10 ov.

Perustutkinto sisältää yhden tai useamman koulutusohjelman. Eri koulutusohjelmat valmistavat eri ammattinimikkeisiin. Koulutusohjelma valitaan pääasiassa ensimmäisen opintovuoden aikana. Kaikille opiskelijoille yhteiset opinnot tukevat ammattitaidon saavuttamisessa. Näitä ovat esimerkiksi äidinkieli, vieras kieli ja matematiikka. Käytännönläheisessä opiskelussa opiskelija pääsee oppimaan työpaikoille. Tämä työssäoppiminen suoritetaan ohjatusti ja valvotusti, ja sitä on opinnoissa vähintään 20 opintoviikkoa. Opintojen aikana suoritetaan ammattiosaamisen näyttöjä. Näytöt ovat työkokonaisuuksia aidoissa työelämän tehtävissä. (Helsingin kaupunki 2014b.) Opiskelija osoittaa osaamisensa näyttötilanteissa, ja saa niiden perusteella arvosanat osaamisestaan tutkintotodistukseen.

3.2 Tarjoilijan työ ja tutkinnon perusteet

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan lähtökohtia ovat asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttäminen, tyytyväiset asiakkaat. Tavoitteena on tuottaa elämyksiä sekä edistää asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua. Alan työtehtävissä keskeisiä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, liiketoiminnan kannattavuus ja tuloksellisuus, palvelujen ja tuotteiden kilpailukykyinen hinta – laatusuhde, turvallisuus ja terveellisyys. Myös henkilöstön työtyytyväisyys on tärkeää. Liiketoiminta perustuu muun muassa terveisiin liiketoiminnan ja kilpailun periaatteisiin, tasa-arvoon ja suvaitsevaisuuteen sekä yhteiskunnallisten velvollisuuksien noudattamiseen. Vastuullisuus on koko toiminnan lähtökohta. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 7.)

Hotelli-, ravintola- ja catering - alan ammattilaisella on monipuolista alan perusosaamista. Tutkinnon perusteiden mukaan alan ammattilainen on muun muassa oma-aloitteinen, suvaitsevainen ja palveluhenkinen sekä hallitsee hyvät käytöstavat. Hän kunnioittaa kansallista perinnettä ja eri kulttuureista tulevia asiakkaita sekä työkavereita. Hän arvostaa omaa ammattialaansa sekä omaa ja toisten työtä ja työympäristöään. Hän tuntee vastuunsa ja noudattaa yhteiskunnallisia velvollisuuksiaan. Hän on kiinnostunut työnsä ja ammattitaitonsa kehittämisestä. Alan ammattilaisella on hyvä ammatti-identiteetti. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 7; Opetushallitus 2010, 159.)

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon suorittanut osaa ruoanvalmistus-, tarjoilu- sekä myynti- ja asiakaspalvelutehtävät. Tavoitteena on kouluttaa yhteistyökykyisiä alan ammattilaisia, joilla on valmiudet työskennellä sekä kotimaassa että ulkomailla. Perustutkinto jakautuu kahteen koulutusohjelmaan, joista voi valmistua joko kokin tai tarjoilijan ammattiin. Kokki tuntee elintarvikkeet ja raaka-aineet. Hän osaa valmistaa niistä maukasta ja terveellistä ruokaa myös erityisruokavalioasiakkaille. Kokki hallitsee ruokien esille laitton suurille tai pienille asiakasmäärille. (Helsingin kaupunki 2014c). Tarjoilija kunnostaa asiakastiloja, laittaa esille myytäviä tuotteita, ja esittelee, myy sekä tarjoilee tuotteita ja palveluja. Hän palvelee yksittäisiä asiakkaita ja asiakasryhmiä. Työssään hän huomioi asiakkaiden viihtyvyyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin. Hän toimii kestävän kehityksen ja hygieniavaatimusten mukaisesti, noudattaa anniskelumääräyksiä sekä muita alan sopimuksia ja säädöksiä. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 10.)

Tarjoilijan tulee osata työskennellä eri liikeideoin toimivissa organisaatioissa. Hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä tarjotaan ravintola- ja viihdepalveluja. Näiden lisäksi on esimerkiksi kokous- ja kongressi- ja kylpyläpalveluita. Alan yrittäjät vaihtelevat pienistä yksityisistä suuriin kansainvälisiin ketjuihin. Ravintola-alan yritysten toiminnassa voi painottua esimerkiksi seurustelu-, edustus- tai lounasruokailu, olut- ja muu juomavalikoima, viihde-, musiikki- tai ohjelmatarjonta. Osa ravintoloista on etnisiä. Eri liikeideoin toimivia ravintoloita on paljon, esimerkkinä ovat muun muassa kahvilat, juhla- tai pitopalvelut ja pikaruokaravintolat. Tarjoilijan työ on asiakaspalvelua ja myyntitehtäviä sekä asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtimista. Catering-ala tuottaa ruokapalveluja kodin ulkopuolella tapahtuvaa päivittäistä ruokailua sekä edustus- ja tilaustarjoilua varten. Asiakkaina ovat muun muassa koululaiset, vanhukset, puolustusvoimat ja sairaaloissa sekä työpaikkojen henkilöstöravintoloissa ruokailevat asiakkaat. Työnkuva muodostuu toimipaikkakohtaisesti ja liikeidean mukaan. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 5 -6.)

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan sekä laivatalousalan työ on usein vuorotyötä. Tyypillistä ovat kausivaihtelut. Alat ovat työvoimavaltaisia. Kasvunäkymät ovat sidoksissa matkailuun ja kuluttajien taloudelliseen tilanteeseen. Alan kehitys seuraa kotitalouksien ostovoiman kehitystä. Myös kansainvälinen taloudellinen tilanne heijastuu nopeasti alalle. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 6.)

Valtakunnallisen tutkinnon perusteiden mukaan hotelli-, ravintola- ja catering-alan tulevaisuuden näkymät ovat hyvät. Matkailijoiden määrät kasvavat, ja kysyntä kasvattaa majoitus- ja ravitsemispalveluiden tarvetta. Kansainvälistyminen vaikuttaa alan kehittymiseen

eri tavoin. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan palveluita käytetään sekä vapaa-ajalla että työssä. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 5.)

Tarjoilijan koulutuksen tulee vastata alan työpaikkojen tarpeita sekä valtakunnallisesti että alueellisesti. Toisaalta tulee huomioida opiskelijoiden omat tarpeet, edellytykset ja toiveet. Työnkuvat vaihtelevat työpaikan ja liikeidean mukaan. Kaikkien ei ole välttämättä tarvetta eikä mahdollisuutta oppia kaikkea.

3.3 Tarjoilijan koulutus ja opetuksen toteutuminen ensimmäisenä vuotena

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto muodostuu Stadin ammattiopistossa Opetushallituksen määräyksen mukaisesti. Opintojen laajuus on 120 opintoviikkoa. Koulutus kestää noin kolme vuotta, ylioppilailla kaksi vuotta. Ammatilliset tutkinnon osat muodostavat opinnoista suurimman osan, 90 opintoviikkoa. Tämän lisäksi opiskelija opiskelee ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia sekä vapaasti valittavia tutkinnon osia. Opiskelija voi valita myös ammatillista osaamista syventäviä opintoja, jotka laajentavat perustutkintoa. Ammatillisista tutkinnon osista kaikille ravintola-alan opiskelijoille on pakollinen 20 opintoviikon Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen – tutkinnon osa. Tämän jälkeen opiskelijalla on mahdollisuus valita koulutusohjelmansa mukaisesti loput pakolliset tutkinnon osat. Tarjoilijaksi opiskelevilla ne ovat Asiakaspalvelu ja myynti - sekä Annosruokien ja juomien tarjoilu – tutkinnon osat. Loput ammatilliset tutkinnon osat muodostuvat kaikille valinnaisista tutkinnon osista, joita tulee valita kolme. Valittavina ovat muun muassa À la carte – tarjoilu, Kahvilapalvelut, Kokouspalvelut, Tilaus- ja juhlatarjoilu, Juomien myynti ja tarjoilu sekä Pikaruokapalvelut. Tutkintoon sisältyy työssäoppimista vähintään 20 opintoviikkoa sekä opinnäyte. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 11 – 12; Taulukko 1.)

Taulukko 1. Tarjoilijan tutkinnon muodostuminen Stadin ammattiopistossa

Tarjoilija 120 opintoviikkoa – 3 vuotta		
120 ov =	Ammatilliset tutkinnon osat 90 ov (kaikille yhteinen 20 ov + kaikille valinnaiset tutkinnon osat 30 ov+ koulutusohjelman tutkinnon osat 40 ov)	Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat 20 ov Vapaasti valittavat tutkinnon osat 10 ov
1.vuosi	Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen 20 ov Kaikille valinnaiset tutkinnon osat 10 ov, esim. Kahvilapalvelut	Yhteensä 10 ov
2.vuosi	Asiakaspalvelu- ja myynti 20 ov Annosruokien ja juomien tarjoilu 20 ov osa opinnoista	5 -10 ov
3. vuosi	Annosruokien ja juomien tarjoilu 20 ov osa opinnoista Kaikille valinnaiset tutkinnon osat yhteensä 20 ov, esim. A la Carte – tarjoilu 10 ov ja Kokouspalvelut 10 ov	10-15 ov

Opinnot ovat suunniteltu etenevän siten, että vuosittain opiskelija opiskelee noin 40 opintoviikkoa. Ensimmäisen vuoden aikana opiskelija suorittaa Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen tutkinnon osan. Tämän lisäksi tarjotaan kolme kaikille valinnaista tutkinnon osaa, joista opiskelija valitsee yhden ja suorittaa sen ensimmäisen vuoden aikana. Näitä ovat Kahvilapalvelut, Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot tai Pikaruokapalvelut. Loput ensimmäisen vuoden opinnoista, 10 opintoviikkoa, muodostuvat vapaasti valittavista ja ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 13 -15; Taulukko 1.)

Toisen vuoden aikana peruskoulupohjaisen tarjoilijan opintoihin sisältyy Asiakaspalvelu ja myynti – tutkinnon osa ja osa Annosruokien ja – juomien tarjoilu tutkinnon osasta, josta loput opiskellaan kolmannen vuoden aikana. Lisäksi toisen vuoden aikana opiskellaan ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia. Kolmanteen vuoteen jää siten Annosruokien ja – juomien tarjoilun lisäksi kaksi kaikille valinnaista tutkinnon osaa, vapaasti valittavia opintoja sekä ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia. Ajatuksena on, että pakolliset opinnot voi suorittaa kahden ja puolen vuoden aikana. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 13 -15; Taulukko 1.)

Ylioppilaspohjaisten tarjoilijoiden opinnot kestävät pääasiassa kaksi vuotta, koska lukion opinnot vastaavat ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia ja vapaasti valittavia opintoja. Toisaalta koulutus on mahdollista suorittaa vielä nopeammin, mikäli osaamista on karttunut esimerkiksi tekemällä töitä opintojen tavoitteita vastaavissa tehtävissä.

Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toiminen - tutkinnon osassa määritellään ammattitaitovaatimukset, jotka opiskelija osaa suorittuaan sen (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 17). Ammatillisten perustutkintojen perusteiden mukaan (Opetushallitus 2010, 31) opiskelija:

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistelee tai valmistaa toimipaikan tuotteita ja palveluja myyntiä varten
- pitää huolta myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
- palvelee asiakkaita
- myy tuotteita tai palveluja sekä rekisteröi myyntiä
- järjestää ja siistii asiakas- ja työtiloja ja/tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita
- toimii astiahuollon tehtävissä
- puhdistaa työvälineitä, koneita ja laitteita sekä asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa.

Stadin ammattiopiston toteuttamissuunnitelman mukaan opinnot toteutuvat ensimmäisen vuoden aikana jakautuen eri teemoihin. Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen tutkinnon osan teemat ovat:

- Majoitus- ja ravitsemispalvelut tutuksi, 4 opintoviikkoa
- Asiakaspalvelu ja tarjoilu, 6 opintoviikkoa
- Aamiais- ja lounasruokien valmistus, 6 opintoviikkoa
- Majoitus- ja ravitsemispalveluissa työskentely, 4 opintoviikkoa. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 17).

Majoitus- ja ravitsemispalvelut tutuksi - teema pitää sisällään opintojen muodostumiseen, toteuttamiseen sekä oppilaitokseen ja sen toimintaan kuuluvia asioita. Orientaatio kestävään kehitykseen muodostaa osan opinnoista. Oppilaitoksen säännöt, käyttäytyminen, opiskeluun liittyvät tietotekniikan asiat sekä opiskelutaidot tulevat tutuksi. Opetussuunnitelmaan, arvioinnin periaatteisiin ja kriteereihin sekä ammattiosaamisen näyttöihin perehdytään opintojen alkuvaiheessa. Kaikkiin palataan vielä myöhemmin, kun ne ovat ajankohtaisia. Lisäksi perehdytään ravintola-alaan eri tavoin ja opiskellaan alalla tarvitta-

via perustaitoja sekä asiakaspalvelu- että ruoanvalmistustehtävissä. Työyhteisön säännöt, vastuut sekä oikeudet ja velvollisuudet kuuluvat opintoihin. Työvaatetus, henkilökohtainen hygienia, työturvallisuus, omavalvonta, kestävä kehitys ja tuoteturvallisuus ovat oleellisia ammatissa toimimisen kannalta. Astiahuollon ja puhtaanapidon tehtävissä tulee kyetä työskentelemään jo opintojen alkuvaiheessa. Keittojen, taikinoiden, kahvibuffetin tuotteiden ja salaattien valmistus aloitetaan heti tutustuen samalla työvälineiden käsittelyyn, ruokien valmistustapoihin, raaka-aineisiin ja niiden varastointiin sekä pakkaamiseen. Opetus toteutetaan oppilaitoksessa luokkatiloissa, opetuskeittiöissä sekä opintokäynneillä ja vierailuilla majoitus- ja ravitsemisalalan erilaisiin yrityksiin. Opetus pyritään toteuttamaan oppijakeskeisesti ja toiminnallisesti. Oppimista arvioidaan suoritettu tai täydennettävä merkinnällä. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010 18 – 20.)

Asiakaspalvelu ja tarjoilu teemassa opitaan toimimaan asiakaslähtöisesti, kohteliaasti ja hyvien tapojen mukaisesti eri tilanteissa. Keskeisin sisältö on asiakaspalvelun perusosaaminen, muun muassa tervehtiminen, kiittämien ja hyvästely. Opiskelija oppii palvelemaan erilaisia asiakasryhmiä ja toimimaan vuorovaikutustilanteissa työyhteisössä. Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen sekä siisteydestä huolehtiminen ovat osa opintoja. Opiskelija opettelee erilaisia tarjoilutaitoja ja pöytien kattamista sekä noutopöydän kuntoon laittamista tutustuen samalla ruokailu- ja tarjoiluvälineisiin. Kahvin ja teen tarjoilu tulevat tutuiksi eri muodoissa. Myyntilinjaston kunnostaminen ja asiakaspalvelu linjastosta ovat osa osaamista. Opiskelija osaa huomioida tavallisimmat erityisruokavaliot tarjoillessaan lounasruokia ja – juomia. Hän opettelee tuotetuntemusta myös aamiais- ja kahvipöydän tuotetietouden osalta. Kestävä kehitys, työturvallisuus, hygienia ja omavalvonta kuuluvat teemaan. Opiskelija harjoittelee tavallisimpia tarjoilutapoja ja tarjoilujärjestystä. Hän oppii käyttämään kassajärjestelmää, rekisteröimään myyntiä ja tuntee erilaiset maksutavat. Opiskelija osaa noudattaa vaitiolovelvollisuutta. Hän arvioi omaa oppimistaan. Opetus toteutetaan oppilaitoksessa sekä opintokäynneillä majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiin. Opetus toteutuu monin osin käytännön työtehtävissä. Opiskelijaa työskentelee asiakaspalvelutehtävissä oppilaitoksen henkilöstöravintola Kauhassa, kahvila Kupissa, myymälä Kanelissa, ravintola Kokissa sekä yhteistyöyrityksissä. Teeman aikana opiskelija antaa taitonäytteitä toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Oppimista arvioidaan myös erilaisten tehtävien sekä aktiivisen osallistumisen perusteella. Palautekeskustelut ja opiskelijan itsearviointi ovat tärkeä osa oppimisen arviointia. Oppimista arvioidaan suoritettu tai täydennettävä merkinnällä. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 21 – 22.)

Aamiais- ja lounasruokien valmistus - teemaan kuuluu vastaavia opintoja ja osaamista kuin Asiakaspalvelu ja tarjoilu - teemaan. Sisällössä painottuvat ruoanvalmistustehtävät ja

niihin liittyvät asiat eri muodoissaan. Tavoitteena on, että opiskelijalla on perusosaamista siten, että asiakas saa maukasta ja terveellistä ruokaa. Hygieniaosaaminen on tärkeää. Opetus toteutetaan pääasiassa oppilaitoksen opetuskeittiöissä. Opiskelija työskentelee myös henkilöstöravintola Kauhassa. Ravintola Kokissa opiskelijat ovat ylemmän vuosikurssin apuna. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 24.)

Majoitus- ja ravitsemispalveluissa työskentely teema toteutuu alan työpaikoilla työssäoppimisjaksolla, jonka laajuus on 4 opintoviikkoa. Teeman on suunniteltu toteutuvan ensimmäisen vuoden lopussa keväällä. Lukuvuonna 2013 – 2014 teema on siirretty toiselle opiskeluvuodelle. Opiskelija oppii työpaikalla tutkinnon osan tavoitteiden mukaisesti. Myös ammattiosaaminen näyttö annetaan työpaikalla normaalien työtehtävien yhteydessä. Ammattiosaamisen näyttö arvioidaan tutkinnon osan arviointikriteerien perusteella. Teeman oppiminen arvioidaan suoritettu tai täydennettävä merkinnällä. (Helsingin kaupunki. Opetusvirasto 2010, 27.)

3.4 Ravintola Kokki

Ravintola Kokki toimii Roihuvuoressa Stadin ammattiopiston yhteydessä opetusravintolana. Ravintolan osoite on Prinsessantie 2, 00820 Helsinki. Ravintolassa työskentelee ravintolapäällikkö ja keittiömestari sekä ohjaava tarjoilija. Ravintolapäällikkö ja keittiömestari ovat myös ammatinopettajia. Heidän lisäksi ravintolassa on yksi opettaja keittiössä ja yksi salissa. Asiakaspalvelu- ja ruoanvalmistustehtävissä toimivat opiskelijat. Heitä on vuorossa ryhmä kerrallaan sekä salissa että keittiössä. Ryhmien koot vaihtelevat yhdeksästä opiskelijasta kahteenkymmeneen. Eri vuosikurssien opettajilla on omat tiiminsä ja tiimeillä vetäjät. Lähiesimiehenä on koulutuspäällikkö Dan koskinen. Koulutuspäällikön sijaisena toimii siihen erikseen nimetty opettaja. He kuuluvat myös oppilaitoksen johtoryhmään. Kaikkien esimiehenä on Stadin ammattiopiston palvelun- ja viestinnän toimialan rehtori Tuula Lapila. (Helsingin palvelualueen oppilaitos 2013.).

Ravintola Kokki on avattu vuonna 1999. Ravintola on avoinna arkisin lounasaikaan tiistaista perjantaihin klo 11.15 – 14.00. Aukioloajat ovat vuosien saatossa jonkin verran vaihdelleet. Asiakaspaikkoja on 120, ja kokoustiloja neljä. Kokoustilat ovat käytössä tiistaista perjantaihin klo 8.00 – 16.00, ja muina aikoina sopimuksen mukaan. Kamppi-kabinetti ja Sauna-kabinetti ovat pieniä tiloja, 6-8 hengelle. Niitä voidaan käyttää pieniin kokouksiin tai ryhmätyötiloina. Sauna-kabinetissa ei ole kokousvälineitä. Kabinetin nimestä huolimatta ravintolan yhteydessä ei nykyään toimi saunatiloja. Ne ovat olleet käytössä 2000-luvun alkuaikoina. Kabinetit Tallberg, 12 henkilöä, ja Mathilda Blomqvist, 12 henkilöä, voidaan yhdistää yhdeksi suuremmaksi kokoustilaksi. Tilaa käytetään paljon opetusti-

lana. Roihuvuori on suurin kabinetti, ja sinne mahtuu luokkamuodossa 50 henkilöä. Kesäisin ravintolan edustalla on 20-paikkainen terassi. Ravintolassa voidaan järjestää yksityistilaisuuksia iltaisin. Noin kerran kuussa on tavoitteena järjestää teemailtoja. (Grundström ym. 2010, 5.)

Lukuvuonna 2011–2012 ravintolassa kävi arkilounaalla tiistaista perjantaihin keskimäärin 70 asiakasta, ja keskiostos oli 10 euroa. Joululounaalla kymmenen päivän ajan kävi keskimäärin 90 asiakasta, ja keskiostos oli 20 euroa. Muutama teemailta sekä syys- että kevätkaudella lisäsivät myyntiä noin 2400 eurolla iltaa kohden. Kuukauden myynti oli 10000 – 16000 euroa, ja vuoden aikana liikevaihtoa kertyi 140000 euroa. Ravintola oli suljettu kesä- ja heinäkuun, ravintola avataan elokuussa koulun alkamisen jälkeen. Oppilaitoksen loma-aikoina ravintola on suljettu. Ravintolan toiminta on pienimuotoista. Tavoitteena on kattaa tuloilla raaka-ainekustannukset ja ravintolan henkilökunnan palkkakustannuksia sekä muita toiminnasta aiheutuvia kuluja.

Ravintola Kokki toimii Stadin ammattiopiston opetusravintolana. Ravintola on yleisölle avoin ruoka- ja tilausravintola. Päätuote on lounas, jota myydään lähiseudun yrityksille ja yksityisille asiakkaille. Tärkein tarkoitus on toimia käytännön oppimispaikkana oppilaitoksen opiskelijoille. Lounaan lisäksi myydään kokous- ja tilausravintolapalveluja. Lähtökohdiana on toimia asiakaslähtöisesti, kannattavasti ja opetusta palvelleen. (Grundström ym. 2010, 5.)

Sesonkeina; jouluna, äitienpäivänä ja isänpäivänä, opetusravintola on avoinna myös viikonloppuisin tai iltaisin. Näiden lisäksi pyritään järjestämään erilaisia teemailtoja, esimerkiksi rapuilta syyskuun alussa, joita myydään ulkopuolisille asiakkaille. Teemaillat toimivat oppimistapahtumina opiskelijoille. Illoissa opitaan mm. saliruoanvalmistustaitoja, viinien suosittelua, tarjoilutekniikoita tai juhla-aterioiden sekä erikoisruokien tarjoilua. Iltaisin ravintolaa käytetään myös erilaisissa oppilaitoksen tapahtumissa kuten vanhempainilloissa tai opinnäytetyöissä.

Ravintolassa on tiistaista perjantaihin tarjolla lounasta. Lounaslista vaihtuu viikoittain. Sen suunnittelee keittiömestari yhteistyössä opettajan kanssa. Keittiömestarin sijaisena voi toimia opettaja, joka siinä tapauksessa vastaa myös lounaan suunnittelusta. Syksyllä 2013 lounas maksoi 9,80 € sisältäen alkuruokabuffetin tai pöytiin tarjoillun alkuruoan tilanteesta riippuen sekä valinnaisen pääruoan. Pääruokia lounaslistalla oli yleensä kolme. Alkuruokabuffetissa oli usein jokin kylmä kala- ja liha- tai linturuoka, kahta erilaista salaattia ja keitto. Lisäksi lounaslistalla oli kaksi tai kolme jälkiruokaa hintaan 3,20 €. Jälkiruoat

ovat tyypillisiä a la carte listalle, esimerkiksi suklaafondant, kohokas, parfait, uunijäätelö, liekitetty hedelmät ja crème brûlée. Leipä leivotaan pääasiassa joka päivä itse. Lounaan sisältö vaihtelee opiskelijaryhmän opetuksen mukaan. Vasta aloittaneet valmistavat perinteisiä lounasruokia käyttäen erilaisia valmistusmenetelmiä. Valmistuvat opiskelijat saattavat keskittyä fine dining-tasoiseen a la carte tuotteeseen opetusohjelman mukaisesti. Pääruoat ja jälkiruoat ovat pääasiassa lautasannoksia, mutta salissa työskentelevän ryhmän mukaan ruoka voi olla joskus esillä myös vadilla, tai se voidaan viimeistellä salissa. Syksyllä 2013 jälkiruokana oli muun muassa juustoja vaunusta, ja alkuruokana asiakkaan pöydän ääressä viipaloitua graavia lohta.

Ravintolassa on täydet anniskeluoikeudet. Juomavalikoima koostuu kaikista juomaryhmistä, mutta tuotevalikoima on suppea. Koska ravintola toimii vain lounasaikaan, asiakkaat juovat pääasiassa jäävettä. Juomien myynnistä suurin osa tulee kivennäisvedestä, joka kuuluu kokouspaketin ruokajuomaksi. Miedot viinit muodostavat muusta juomamyynnistä suurimman osan. Jonkin verran myydään juomasekoituksia aperitiiviksi. Valikoimissa on maustamattomia ja maustettuja viinoja, viskejä, konjakkeja ja calvadosta, liköörejä, väkeviä viinejä ja oluita sekä siideriä viinien ja alkoholittomien juomien lisäksi. Erikoiskahveja myydään tavallisen kahvin ja teen ohella. Teemailtoina, joululounaan aikaan ja muina erikoispäivinä viinien ja muiden juomien menekki on selkeästi suurempaa kuin tavallisella arkilounaalla.

Asiakkaina ovat lähiseudun yritysten työntekijät, lähiseudulla asuvat yksityiset henkilöt sekä oppilaitoksen edustajat vieraineen. Oppilaitoksessa aikaisemmin opiskelleet opiskelijat käyvät jonkin verran asiakkaina. Myös nykyisten opiskelijoiden tuttavat ja perheet muodostavat pienen joukon asiakkaista. Lähiseudun asukkaista arkisin käyvät pääasiassa eläkeläiset. Jonkin verran asiakkaita tulee myös muualta pääkaupunkiseudulta ja Porvoon suunnasta.

Ravintolan kokoustilat ovat varustettu kokousvälinein, ja niitä voidaan muuntaa eri käyttötarkoituksiin. Suurimmaksi osaksi kokoustilat ovat kokouskäytössä, mutta niissä järjestetään myös jonkin verran ruokailu- ja juhlatilaisuuksia. Kokousasiakkaille on lounaan lisäksi tarjolla kahvia ja kahvileipää, sekä suolaista että makeaa. (Grundström ym. 2010,5.) Lisäksi kokoustiloihin tarjoillaan hedelmiä, ja erikseen tilattaessa myös tuoremehuja. Suolaiset kahvileivät valmistetaan yleensä itse. Saatavilla on esimerkiksi täytettyjä croisanteja tai erilaisia suolaisia piiraita. Makeiden kahvileipien osalta tehdään yhteistyötä elintarvikkealan leipurien kanssa. Makeat kahvileivät vaihtelevat opetusohjelman mukaisesti viine-

reistä sacherkakkuun. Vuonna 2013 kokouspakettien hinnat vaihtelivat 32,00 ja 12,00 euron välillä. Kaikkien tuotteiden hinnoittelu on maltillista.

Tilausravintolatoimintaa on pääasiassa joulun aikaan, jolloin ravintolassa järjestetään jonkin verran pikkujouluja. Myös yritys- ja perhejuhlia pidetään lukuvuoden aikana. Tilausravintola toiminta toteutetaan opetuksen puitteissa. Opettajien ja opiskelijoiden resurssit sekä opetussuunnitelman mukainen opetus rajoittavat toisinaan toimintaa. Hinnoittelu muodostuu tilavuokrasta ja tarjoiluista. Catering-palvelut ja astiavuokraus eivät kuulu ravintolan toimintaan.

Ravintolan tuotteiden suunnittelussa pyritään ottamaan huomioon eri opiskelijaryhmien ammatilliset valmiudet ravintolan liikeidean mukaisesti. Tavoitteena on, että ruokien valmistus on riittävän haasteellista, ja annosten tarjoilua voidaan toteuttaa eri tavoin.

Opiskelijat huolehtivat kokonaisuudessaan ravintolan ruoanvalmistuksesta ja asiakaspalvelusta opettajien ohjauksella (Kuva 2.). Päivittäiset työtehtävät vaihtelevat varausten ja asiakasmäärien mukaan. Opiskelijoiden työtehtäviä ovat lämpimän ja kylmän keittiön työt, keittiön alkuvalmistelutyöt, tiskaus, tilaus- ja kokoustarjoilu, baarimestarin ja hovimestarin työt sekä muut ravintolan työt tarpeen mukaan.



Kuva 2. Ravintola Kokin asiakaspalvelutehtävissä



Kuva 3. Ravintola Kokki

Opetusravintolan tavoitteena on tarjota opiskelijoille mahdollisuus harjoitella taitoja aidossa toimintaympäristössä sekä oppia uutta käytännön työtehtävissä. Opintojen alussa keskitytään harjoittelemaan perustaitoja. Palveluasenne, käytös, yhteistyötaidot sekä myynti-, tarjoilu- ja ruoanvalmistustaidot ovat opintojen alkuvaiheessa tärkeitä. Opintojen edetessä

taitoja syvennetään harjoitellen vaativampia työtehtäviä niin salissa kuin keittiössä. (Grundström ym. 2010, 6.)

Ravintola on sisustettu skandinaavisen tyylikkäästi vuonna 1999. Harmaan sininen, vaaleat värit, puupinnat ja avokeittiö ovat säilyneet hyvin ajan saatossa (Kuva 3.). Ravintolasalin ilmettä voidaan helposti muuttaa erilaisilla pöytäliinoilla, kukilla ja muilla koristeilla lähes kaikkiin tilaisuuksiin sopivaksi. Asiakkaat seuraavat mielellään keittiössä ja salissa työskentelevien opiskelijoiden toimintaa. Asiakkaiden kommentit pyritään kirjaamaan päiväkirjaan, jota työssä olevat opiskelijat ja opettajat käyvät lukemassa. Asiakkaiden palautteilla on tärkeä rooli opetuksessa ja toiminnan suunnittelussa.

Opetusravintolan organisaation lähtökohtana on vastata opetuksen tarpeita. Johtamisperiaatteet määräytyvät oppilaitoksen johtamiskulttuurin mukaisesti. Ravintolassa töitä tekevät asiakaspalvelun ja ruokatuotannon opettajat, ravintolapäällikkö, keittiömestari ja ohjaava tarjoilija. Opettajien työjakso vaihtelee yleensä viikosta kahteen. Muun muassa lyhyen ajanjakson takia toimenkuvia ja työnjakoa on mietitty tarkkaan.

Ravintolan käytännön toiminnasta vastaa ravintolapäällikkö. Keittiöstä vastaa keittiömestari. Molemmat toimivat ammatinopettajina, ja heidän lähiesimiehenään on koulutuspäällikkö. Rehtori on vastuussa toiminnasta. Ravintolan toiminnasta lopullinen vastuu on käytännössä koulutuspäälliköllä. Ravintolapäällikkö ja keittiömestari toimivat koulutuspäällikön alaisina. He huolehtivat, että ravintolatoimintaa hoidetaan vastuullisesti ja huolellisesti. Ravintolalla ei ole tarvetta tuottaa voittoa. Toiminta voi jopa olla tappiollista, mikäli se opetuksen näkökulmasta on perusteltua. Ravintolapäällikkö ja keittiömestari tekevät ehdotuksia toiminnasta ja hinnoittelusta. Hintojen muutoksesta virallisen päätöksen tekee rehtori. Toimintaa voidaan muuttaa opetussuunnitelman mukaisesti. Ravintolapäällikön ja keittiömestarin työ poikkeaa tässä suhteessa monelta osin normaalin ravintolan esimiestehtävistä. Opetus ja opetussuunnitelma tulee tuntea erityisen hyvin. Käytännössä koulutuspäällikkö ei osallistu ravintolan jokapäiväiseen toimintaan tai sen suunnitteluun. Keittiömestari, ravintolapäällikkö ja koulutuspäällikkö pyrkivät tapaamaan kerran kuussa.

Koska kyseessä on opetus, ravintolapäällikkö tai keittiömestari ei yksinään tee päätöksiä kaikesta toiminnasta. Molemmat kuuluvat alakohtaisiin tiimeihinsä muiden ammatinopettajien kanssa. Tiimeillä on omat vetäjänsä, jotka vastaavat muun muassa siitä, että tiimit kokoontuvat säännöllisesti. Esimerkiksi opiskelijoiden työvaatteita koskevat asiat päätetään tiimikokouksissa.

Opettajat työskentelevät yhdessä ravintolapäällikön ja keittiömestarin kanssa samassa asemassa opiskelijoiden ohjaamistehtävissä ravintolassa. Opettajilla ei ole varsinaisesti

vastuuta tai valtaa tehdä päätöksiä, jotka koskevat ravintolan käytännön toimintaa. He voivat tehdä esityksiä, ja kertoa ajatuksiaan toiminnasta. Ravintolapäällikön suorassa alaisuudessa työskentelee ohjaava tarjoilija.

Helsingin kaupunki työnantajana tekee päätöksenteosta ja toiminnoista toisinaan melko byrokraattista. Mahdollisuus reagoida nopeasti uusiin tilanteisiin ei aina onnistu. Esimerkiksi päivittäisten raaka-ainetilausten tekemiseen tarvitaan apulaisrehtorin tai rehtorin hyväksyntä, ja laskut kiertävät sähköisesti hyväksyttäväksi ennen maksua. Käytännössä nämä hoidetaan Kosti- ja Bip- ohjelmistojen avulla. Esimerkiksi tilausehdotuksen hyväksyntään menee aikaa usein yksi vuorokausi, joskus kauemmin. Jokaiselle tavarantoimittajalle jokaisesta tilauskerrasta tarvitaan uusi tilausehdotus, päätös tilauksesta, tilauksen toimitus ja laskun hyväksyminen. Kosti- ja Bio-ohjelmistojen lisäksi ovat käytössä erilaiset varastohallintajärjestelmät.

Ravintolapäällikkö vastaa toimintasuunnitelman mukaisista perustoiminnoista yhdessä keittiömestarin kanssa. Hän seuraa tulosta ja katteita sekä vastaa tuotesuunnittelusta. Päivittäisten rutiinien sujuminen kuuluu ravintolapäällikön tehtäviin. Näitä ovat mm. kassajärjestelmän ylläpitotehtävät, ruokalistaista huolehtiminen, markkinointimateriaalista vastaaminen ja tuotteiden tilaaminen. Ravintolapäällikkö toimii vastaavana hoitaja ja hoitaa siihen liittyvät raportoinnit. Myyntipalvelun tehtävät kuuluvat ravintolapäällikön toimenkuvaan. Koska ravintolapäällikkö on myös ammatinopettaja, hän ohjaa opiskelijoita yhdessä asiakaspalvelun opettajan kanssa. Ravintolapäälliköllä on maanantaisin suunnittelupäivä. (Grundström ym. 2010, 20.)

Asiakaspalvelun opettaja vastaa työvuorossa olevan ryhmän perehdyttämisestä ja opettamisesta. Hän huolehtii, että työvuorossa on tarpeellinen määrä opiskelijoita. Opettaja vastaa tilauksien kulusta tilausmääräysten mukaisesti. Hän jakaa opiskelijoille työtehtävät, huolehtii ravintolan ovien avaamisesta ja sulkemisesta. Hän pitää opetustuokiot, ja on mukana ruokainfossa. Opettaja huolehtii asiakaslaskujen teosta, ja on ravintolapäällikön sijainen tarvittaessa. Ravintolan visuaalinen ilme ja musiikki ovat myös opettajan vastuulla. Opettaja huolehtii pohjakassasta ja tilityksestä. (Grundström ym. 2010, 21.)

Ohjaava tarjoilija vastaa kokousosaston asiakastilaisuuksista ja tilojen sekä laitteiden toimivuudesta. Hän ohjaa opiskelijoita yhdessä asiakaspalvelun opettajan kanssa sovitun työnjaon mukaisesti. Omavalvonta ja päivittäisistä siivouksista huolehtiminen kuuluvat tarjoilijan työnkuvaan. Visuaalinen ilme ja musiikki kuuluvat myös työtehtäviin. Tarjoilija auttaa ravintolapäällikköä muun muassa myyntipalvelun tehtävissä ja juomainventaarion

tekemisessä. Hän osallistuu ruoka- ja juomainfoon, ja vastaa erilaisten mappien ylläpidosta sekä salin käteisvarastoista. Tarjoilija huolehtii siitä, että asiakaslaskut on hoidettu ja päivätilitykset ovat oikein. (Grundström ym. 2010, 22.)

Keittiömestari vastaa toimintasuunnitelman mukaisesti ravintolan ruokatuotannon johtamisesta ja on vastuusta toiminnasta yhdessä ravintolapäällikön kanssa. Hän suunnittelee ja toteuttaa ruokatuotantoa, ja seuraa katteita sekä tulosta. Tuotesuunnittelu yhdessä asiakaspalvelun opettajan kanssa kuuluu tehtäviin. Keittiömestari vastaa ravintolan keittiön päivittäisistä käytännön ja hallinnon rutiineista. Hän tekee inventaariot, ja toimii yhdyshenkilönä muille osastoille.

Ruokatuotannon opettaja vastaa työvuoroissa olevan ryhmän opettamisesta. Hän huolehtii, että vuorossa on tarpeellinen määrä opiskelijoita. Opettaja vastaa tilausten toteuttamisesta ja jakaa opiskelijoille työtehtävät. Hän hoitaa opettajan päivittäiset rutiinit. Opettaja huolehtii myös keittiön jälkitarkastuksesta ja toimii tarvittaessa keittiömestarin sijaisena.

4 Vastuullisuus oppilaitoksessa ja opetuksessa

Vastuullinen yritystoiminta on liiketoimintaa tukevaa vastuullisuutta, joka perustuu yrityksen arvoihin ja tavoitteisiin. Vastuullisella toiminnalla voidaan vastata kestäväen kehityksen haasteeseen. Siihen kuuluu taloudellinen, ympäristö- ja sosiaalinen vastuullisuus. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 4.) Lainsäädännön myötä vastuullisuus näkyy myös oppilaitosten toiminnassa. Ympäristölainsäädäntö on kiristynyt, tietoisuus ja sen tarve ovat kasvaneet myös opiskelijoiden keskuudessa. Stadin ammattiopisto on vastuullinen oppilaitos, joka seuraa aikaansa. Nykyisissä opetussuunnitelmissa näkyvät entistä enemmän sosiaalinen vastuullisuus ja kestävä kehitys. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 10.)

PPT, Prinsessantien Tapa Toimia – oppaassa (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2013, 3) sanotaan seuraavasti:

Opetusvirasto ja sen oppilaitokset noudattavat toiminnassaan Helsingin kaupungin yhteisiä arvoja: asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, kestävä kehitys, turvallisuus, taloudellisuus ja yrittäjämielisyys. Näiden lisäksi opetusvirasto korostaa toiminnassaan jatkuvaa oppimista.

Nämä keskeiset arvot ohjaavat opetustointia ja sen oppilaitoksia kulkemaan kohti yhteistä visiota, joka on *Oppiva, osaava, sivistynyt ja hyvinvoiva Helsinki*.

Helsingin kaupunki Suomen suurimpana työnantajana kuvaa itseään luotettavaksi, joustavaksi ja yhteiskunnallisesti vastuulliseksi (Helsingin kaupunki 2014a). Helsingin kaupunki järjestää monien eri alojen koulutusta. Koulutuksen tavoitteena on tukea opiskelijan kehittymistä ammatissaan sekä ihmisenä. Elämässä tarvittavat erilaiset taidot, kuten oppimis-, ongelmanratkaisu-, vuorovaikutus-, yhteistyö- ja eettiset taidot kuuluvat osana opetukseen. Kansalaisvalmiuksiin kuuluu muun muassa kestävä kehitys, yrittäjyys sekä laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta. Kaikkien perehdyttämiseen kuuluu kestäväen kehityksen keskeisten vastuullisuusasioiden läpikäynti. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 10 - 11.) Yrityksissä vastuullisuuden ulottuvuudet nivoutuvat tiiviisti toisiinsa. Oppilaitosten toiminnassa näkyvät opetussuunnitelmien myötä yhteiskunnallinen ja sosiaalinen vastuu, mutta taloudellinen vastuullisuus ja ympäristövastuu ovat yhtä tärkeitä. Helsingin kaupungin arvot ja tavoitteet sekä Prinsessantien Tapa Toimia ohjaavat myös Ravintola Kokin toimintaa.

4.1 Taloudellinen vastuullisuus

Yritystoiminnan tulee olla kannattavaa ja kilpailukykyistä. Hyvin toimiva yritys tuottaa myös ympäristölleen hyvinvointia eri muodoissa. Kannattavuus ja kilpailukyky luovat edellytyk-

set sille, että yritys voi toimia kansainvälisillä markkinoilla. Menestyksen edellytyksenä on, että huolehditaan henkilöstöstä ja ympäristöstä sekä käyttäytyään vastuullisesti sidosryhmiä kohtaan. Kannattava yritystoiminta luo perustan vastuullisuuden muille ulottuvuuksille. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 5.)

Helsingin kaupunki on Suomen suurin työllistäjä. Se tuottaa pääkaupunkiseudulla paljon erilaisia palveluita, huolehtii sosiaaliturvasta, maksaa merkittävästi veroja ja edistää osaamista monilla eri aloilla eri tavoin. Nuorten ja aikuisten koulutus, terveydenhoitopalvelut, liikunta- ja vapaa-ajan mahdollisuudet pääkaupunkiseudulla ovat osa sen toimintaa. Jos toiminta ei ole kannattavaa, näistä palveluista joudutaan tinkimään. Eri yksiköt ovat vastuussa omasta toiminnastaan.

Stadin ammattiopiston tulosbudjetista päättää Opetusviraston nuoriso- ja aikuiskoulutuslinjan linjanjohtaja. Opetuslautakunta antaa raamit vuosittain tehtävälle budjetille. Valmisteluun kuluu aikaa noin vuosi. Taluspäällikkö ja rehtori laativat talousarvioesityksen, joka lopulta etenee kaupunginhallitukseen ja valtuustoon. Opetuslautakunta hyväksyy Opetusviraston talousarvion, ja ammatti- ja aikuiskoulutuslinjan linjanjohtaja vahvistaa oppilaitosten tulosbudjetit. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 11.)

Tulosbudjetin lisäksi solmitaan oppilaitoskohtainen tulossopimus, jonka tavoitteet tarkistetaan puolivuositain. Tulossopimus sisältää kuluvan vuoden tulosanalyysin, seuraavan vuoden tavoitteet, ja varautumisen tuleviin vuosiin. Helsingin kaupungin taloussuunnittelu-prosessi on pitkä ja monitasoinen. Tämä tekee sen hallinnasta vaikeaa, ja kehittämistyölle jää niukasti aikaa. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 11 – 12.)

Oppilaitoksen tulot muodostuvat lähes yksinomaan valtion rahoituksesta, joka perustuu opiskelijoiden määrään. Keskeyttäneet ja eronneet opiskelijat vaikuttavat negatiivisesti rahoitukseen. Ammatillisissa oppilaitoksissa opintonsa kesken lopettavat opiskelijat ovat suuri ongelma alasta riippuen. Rahoitukseen vaikuttavat myös muut tekijät, esimerkiksi määräajassa valmistuvat opiskelijat.

Ravintola Kokin toiminta näkyy taloussuunnitteluprosessissa lähinnä tulevien investointien kartoittamisen myötä. Ravintolapäällikkö ja keittiömestari tekevät investointiehdotuksia koulutuspäällikölle. Koulutuspäällikkö hyväksyttää ne harkintansa mukaan oppilaitoksen rehtorilla. Rehtori huomioi ne tulossopimuksessa. Ravintola tekee tulosarvion vuositasona. Kustannuksia seurataan raaka-aineostojen muodossa. Koska ravintolan toiminta on pie-

nimuotoista, sen vaikutus koko oppilaitoksen tulosbudjettiin on vähäinen. Tavoitteena on pikemmin huolehtia siitä, että ravintolan liiketoimintaa hoidetaan vastuullisesti.

Globalisaatio on tuonut omat haasteensa. Helsingin kaupungilla on paljon yhteistyö eri puolilla maailmaa. Strategian lähtökohtana on visio, jonka mukaan Helsinkiä kehitetään tieteen, taiteen, luovuuden sekä hyvien palvelujen voimaan perustuvana innovaatio- ja liiketoimintakeskuksena (Helsingin kaupunki 2011c). Opetustoimi on mukana kansainvälisessä toiminnassa muun muassa eri kansainvälisyysohjelmien kautta.

Stadin ammattiopistoon kansainvälisyyttä tuovat esimerkiksi ulkomaiset vaihto-opiskelijat, omien opiskelijoiden työssäoppimisjaksot ulkomailla, kansainväliset vieraat ja toimintaan tutustujat sekä oman oppilaitoksen vierailut ulkomaille. Kansainvälisyys näkyy jonkin verran Ravintola Kokin toiminnassa. Keväällä 2012 kiinalaiset vierailijat ”valloittivat” keittiön yhdeksi päiväksi. Asiakkaille sekä opiskelijoille tarjoutui mahdollisuus maistaa erilaisia kiinalaisia erikoisuuksia. Kansainvälisyys on Stadin ammattiopistossa yksi tärkeä kilpailutekijä, kun uusia opiskelijoita rekrytoidaan opiskelemaan. Pääkaupunkiseudulla on runsaasti koulutuksen tarjoajia, ja tavoitteena on tehdä oma oppilaitos houkuttelevaksi opiskelupaikaksi nuorille peruskoulunsa päättävälle.

Ravintola Kokin kilpailukykyä ja kannattavuutta on vaikea arvioida, koska toiminnan tavoitteena ei ole ainoastaan taloudellinen menestyminen. Opiskelijan oppiminen on tärkein tavoite. Opetuksesta aiheutuu kustannuksia, joita ravintolan toiminnassa on haastavaa seurata. Kannattavuutta ei siten voi määritellä vain rahallisesti. Tavoitteena on opiskelijan valmistuminen ammattiin ja työllistyminen. Yhtenä tavoitteena on myös ehkäistä nuorten syrjäytymistä tarjoamalla turvallinen oppimisympäristö. Nämä tavoitteet vastaavat yhteiskunnan näkökulmasta kannattavuutta ja kilpailukykyä. Ravintola Kokin toiminnan tulisi olla taloudellisesti kannattavaa siten, että siitä aiheutuvat kustannukset saadaan katettua. Jatkuvuus on tärkeää. Ilman asiakkaita asiakaspalvelu ei ole mahdollista. Tuotteet on hinnoiteltava oikein, katteita tulee seurata, samoin myyntiä. Opiskelijoiden tulee opiskeluaikanaan nähdä esimerkki yritystoiminnan vastuullisesta hoitamisesta, jotta he omassa työssään sen tulevaisuudessa osaavat huomioida. Tuleva työnantaja toivoo saavansa yrittäjähenkisen työntekijän, joka osaa työssään toimia kannattavasti.

Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 11) Yritykset määrittelevät taloudellisen vastuun sisältöä useissa eri periaatteissa. Näitä ovat muun muassa hallintoperiaatteet, riskienhallintapolitiikka, sijoitussuunnitelmat, luottopolitiikka,

hinnoittelupolitiikka, ostopolitiikka, sisäpiiriohjeistus, korvaustoiminnan periaatteet ja tietoturvapolitiikka.

Helsingin kaupunki on määritellyt nämä eri periaatteet, ja ne vaikuttavat omalta osaltaan Stadin ammattiopiston ja Ravintola Kokin jokapäiväiseen toimintaan. Niiden huomioon ottaminen vaatii tietoja ja valppautta erityisesti uusissa tilanteissa. Isossa organisaatiossa toiminta tuntuu toisinaan byrokraattiselta ja jähmeältä. Ravintola-alalla joustavuus ja mahdollisuus nopeastikin tehdä muutoksia ovat osa menestystekijöistä. Koska Ravintola Kokki on kuin pieni yksityinen ravintola, toisinaan ohjeistukset ja periaatteet rajoittavat, hankaloittavat tai jäykistävät toimintaa.

Taloudelliseen vastuullisuuteen kuuluu riskienhallinta. Yritystoiminnassa esiintyviä mahdollisuuksia, uhkia ja riskejä arvioidaan jatkuvasti ja suunnitelmallisesti. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 11.) Oppilaitoksessa riskinä on mm. se, että ei ole riittävästi hakijoita opiskelijapaikkoja kohti, opintoja keskeytetään, lopetetaan tai ei valmistuta annetussa ajassa. Oppilaitoksen tulona on rahoitus, jota maksetaan opiskelijamäärän/-paikkojen mukaan. Jos opiskelijoita on vähemmän kuin paikkoja, myös tulot putoavat. Jos opiskelijoita on enemmän kuin paikkoja, tulot eivät kasva.

Ravintola Kokin toiminnassa kaksi suurinta riskiä ovat, että opiskelijoita ei tule työvuoroon tai asiakkaita ei ole riittävästi. Ilman opiskelijoita, työntekijöitä, asiakaspalvelua tai ruokatuotantoa sekä opetusta ei voida toteuttaa. Ravintolaan ei palkata muuta henkilökuntaa. Ravintola ei sijaitse keskeisellä paikalla, joten asiakkaiden saaminen saattaa toisinaan olla haastavaa. Opiskelijoiden opetusohjelma voi vaikuttaa yllättävän paljon asiakkaiden käyttäytymiseen. Ruokalistalla turska tuo vähemmän asiakkaita kuin kuha. Myrsky ja saateet eivät saa eläkeläisiä ulos kodeistaan. Talvella sekä asiakkaat että opiskelijat sairastuvat helpommin. Toisaalta ravintola on toiminut kauan, ja saavuttanut vakiintuneen asiakaskunnan. Ruokatuotannon opettajat ja keittiömestari ovat kunnianhimoisia, ja tavoitteena on valmistaa ensiluokkaisista raaka-aineista herkullista ravintolaruokaa. Asiakaspalvelun opettajat korostavat teknisen ammattitaidon lisäksi palvelun osaamista. Asiakaspalvelutehtävissä työskentelee huomattavasti enemmän henkilökuntaa kuin tavallisessa ravintolassa.

4.2 Ympäristövastuullisuus

Ympäristövastuullisuus käsittää muun muassa vesien, ilman ja maaperän suojelun, kasvi- huonepäästöjen vähentämisen, luonnon monimuotoisuuden turvaamisen, tehokkaan ja säästävän luonnonvarojen käytön, jätteiden määrän vähentämisen sekä kemikaalien ter-

veys- ja ympäristöriskien hallinnan. Vastuullinen yritys on tietoinen toimintansa ympäristövaikutuksista, noudattaa lainsäädäntöä, kehittää toimintaansa sekä tunnistaa muutostarpeet ja ottaa ne huomioon. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 29.)

Pitkäjänteisellä työllä voidaan saavuttaa hyviä tuloksia ympäristönsuojelussa. Vaikka tuotanto on kasvanut, prosessien tehostaminen on auttanut vähentämään päästöjen määrää. Ympäristönsuojelu on laajentunut päästöjen puhdistamisesta tuotteen koko elinkaaren aikaisen ympäristövaikutusten hallintaan ja vähentämiseen. Tavoitteena on, että ympäristönäkökohdat otetaan huomioon jo suunnittelu- ja kehittämisvaiheissa. Tuotteisiin pyritään usein liittämään palveluiden näkökulma sekä ratkaisuja kierrätysliiketoimintaan. Jotkut yritykset ovat markkinoilla kehittääkseen asiakkaiden tuotantoprosessin ympäristösuorituskykyä ja toiminnan ekotehokkuutta. Raaka-aineen jäljitettävyys sekä koko logistisen ketjun hallinta ovat nousseet tärkeiksi asioiksi. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 29.)

Stadin ammattiopistossa kestäväällä kehityksellä pyritään toimimaan luontoa, taloutta, sosiaalista ja kulttuurista ympäristöä säästäen. Kuluttajaosaaminen on liitetty tämän lisäksi myös opiskelijoiden opintoihin. Helsingin kaupungin ympäristötavoitteet ja oppilaitoksen kestävä kehityksen suunnitelma antavat toiminnalle suuntaa. Ympäristöasiat ovat olennainen osa oppilaitoksen toimintaa. Tietoisuus ympäristövaikutuksista, ja sen mukaisesti toimiminen, koetaan tärkeäksi. Tavoitteena on olla edelläkävijä ympäristöasioissa. Stadin ammattiopiston toimintaan ohjaavat arvot, joita ovat asiakaslähtöisyys, kestävä kehitys ja ympäristö, yksilön kunnioitus, vaativuus sekä luovuus. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 18.)

Opetussuunnitelmiin kuuluu ympäristökasvatus. Ympäristöön liittyviä asioita opiskellaan kaikilla vuosikursseilla. Muun muassa kestävä kehitys, säästäminen ja taloudellinen toiminta, jätteen syntymisen ehkäisy, elinkaariajattelu, kestävä kehityksen projektit sekä erilaiset tutustumiskäynnit kuuluvat opiskelijoiden opetukseen. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 18 -19.)

Prinsessantien toimipisteessä on ympäristötiimi. Se suunnittelee opetukseen liittyvää ympäristötoimintaa. Se päivittää ympäristöohjelmaa, ohjaa Vihreä lippu toimintaa, ja järjestää henkilökunnalle koulutusta sekä erilaisia tapahtumia. Ympäristötiimin lisäksi oppilaitoksessa on ekotukitoimintaa. Se on Helsingin kaupungin kehittämä toimintamalli. Erikseen nimetyt ekotukihenkilöt edistävät ympäristövastuullisuutta yksiköissä. Henkilön tehtävä on kannustaa ja opastaa muita ympäristötyöhön. Toiminnan tavoitteina ovat ympäristötietoisuuden ja vastuullisen toiminnan lisääminen työpaikoilla. Kaikessa toiminnassa tulisi

huomioida ympäristönäkökulma. Helsingin kaupungin ympäristökeskus koordinoi toimintaa. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 20.)

Vihreä lippu on muun muassa päiväkotien, koulujen ja oppilaitosten kestävä kehityksen ohjelma. Se on myös kansainvälinen kasvatustalon ympäristömerkki. Kriteerit täyttävä osallistuja saa vihreän lipun käyttöoikeuden. (Suomen Ympäristökasvatuksen Seura ry.) Stadin ammattiopiston Prinsessantien toimipiste on ollut mukana Vihreä lippu toiminnassa vuodesta 1999 alkaen. Vuodesta 2003 oppilaitoksella on ollut pysyvä Vihreä lippu. Teemoina on ollut jätehuolto, energia ja vesi. Vihreä lippuun kuuluvien koulujen tavoitteena on täyttää kansainväliset kriteerit ympäristökasvatustyössä (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 21.)

Ympäristöasioihin kuuluu olennaisesti yhteistyö pääkaupunkiseudun eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö tuloksena on tuotettu verkko-oppimateriaalia alan opetukseen. Yhteistyökumppaneita ovat muun muassa HSY, jätehuollon toimittajat, ammatilliset neuvottelukunnat ja tavarantoimittajat. Palmian palvelukeskus on merkittävä kumppani Vihreä lippu toiminnassa. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 21.)

Ravintola Kokissa noudatetaan samoja periaatteita kuin koko oppilaitoksessa. Ympäristökasvatus kuuluu opetusohjelmaan. Sen mukaisesti tulee toimia kaikissa pisteissä, joissa opetusta tapahtuu. Ravintolan päivittäisessä toiminnassa korostuu jätteiden lajittelu ja jätteen syntymisen ehkäisy. Myös veden ja energian sekä raaka-aineiden säästäminen ovat olennaista. Ympäristön kuormituksen ehkäisemiseksi koneiden ja laitteiden käyttäminen sekä niiden puhdistaminen oikeilla välineillä ja puhdistusaineilla ovat tärkeitä. Kaikkien pintojen puhtaanapito on osa jokapäiväistä toimintaa. Kertakäyttöisiä puhdistusvälineitä pyritään välttämään, koska käytössä on oma ja kaupungin pesula. Samoin kertakäyttöisiä astioita pyritään välttämään. Materiaaleissa ja pesuaineiden valinnassa kiinnitetään huomiota mahdollisuuksien mukaan ympäristöystävällisyyteen.

4.3 Sosiaalinen vastuullisuus

Sosiaalinen vastuullisuus kohdistuu ihmisiin. Siihen kuuluu henkilöstön hyvinvointi, koulutukset, motivointi, tuoteturvallisuus, kuluttajansuoja ja yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Läpinäkyvä vuorovaikutus sekä hyvät toimintatavat ja yhteistyön edistäminen yritysmaailmassa ovat edellytys sosiaalisen vastuullisuuden toteutumiseksi (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 5).

Yrityksen toiminta perustuu asiakkaan odotuksiin ja vaatimuksiin. Asiakas voi olla toinen yritys, julkinen hankkija tai loppukuluttaja. Mitä lähempänä yritysasiakas on kuluttajaa, sitä enemmän sen odotukset heijastelevat kuluttajien odotuksia (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 21.)

Nuorten syrjäytymisen ehkäisy on yksi tärkeimmistä yhteiskuntaa koskevista asioista, joihin sekä muun muassa tasavallan presidentti sekä eduskunta ovat ottaneet kantaa (Suomen tasavallan presidentti 2012; Eduskunta 2013). Hallituksen päätöksestä vuoden 2013 alusta toteutetaan yhteiskuntatakuu, johon kuuluu osana koulutustakuu. Se takaa kaikille peruskoulunsa päättävälle nuorille jonkin jatkumahdollisuuden (Opetus- ja kulttuuriministeriö a). Koulutustakuun myötä syrjäytymisen ehkäisy näkyy aikaisempaa enemmän oppilaitosten toiminnassa. Syrjäytymisen ehkäisy on tärkeä osa oppilaitoksen sosiaalista vastuullisuutta.

Osaava, motivoitunut ja työssään viihtyvä henkilöstö on keskeinen yrityksen menestystekijä. Henkilöstöpolitiikka ja johtamiskäytännöt vaikuttavat henkilöstön viihtyvyyteen työolosuhteiden lisäksi. Tämän lisäksi esimerkiksi yrityksen ympäristöasioiden hoitamisella on vaikutus henkilöstöön. Yrityksen imago vaikuttaa uusien työntekijöiden saantiin ja nuorten kiinnostukseen yritystä kohtaan. Kehittämisen tarvetta selvitetään muun muassa työtyytyväisyyskyselyjen ja ilmapiiritutkimuksien avulla. Tärkeitä asioita ovat esimies- ja johtamistaidot, henkilöstön koulutus ja palkitseminen, työturvallisuus, työterveyshuolto ja muu työkyvyn ylläpitäminen. Koulutushankkeet, työtehtävien kierrättäminen, työnohjaus ja mentorointi lisäävät työntekijöiden osaamista. Kehityskeskustelut kuuluvat lähes kaikkien yritysten toimintaan. Työnantajat pyrkivät pitämään henkilöstönsä ajan tasalla muun muassa henkilöstölehdien, tiedotteiden, intranetin ja erilaisten henkilöstötilaisuuksien avulla. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 17.)

Stadin ammattiopistossa henkilöstön osaamisen kehittämiseen halutaan panostaa. Näkökulmana on, että työhyvinvointiin vaikuttaa se, kuinka hyvin työntekijä kokee osaavansa työnsä. Puutteellinen osaaminen saattaa johtaa työuupumukseen. Työyhteisön toiminnan kannalta on tärkeää, että kaikkien osaamista pidetään ajan tasalla ja hyödynnetään. Tulevaisuuden osaamistarpeita tulee kyetä ennakoimaan. Työkavereiden ja esimiehen tuki ovat voimavara. Monitaitoinen ja ajan tasalla oleva työntekijä ja tiimi pärjäävät muuttuvissa toimintaolosuhteissa. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 12.)

Stadin ammattiopistossa henkilöstön koulutukseen suhtaudutaan myönteisesti. Henkilöstön oppimisen tukeminen ja toiminnan kehittäminen sekä luovuutta korostavan ilmapiirin

luominen ovat johtamistyön painopistealueita. Kehityskeskustelujen perusteella kartoitetaan työntekijöiden osaamis- ja koulutustarpeet kerran vuodessa. Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma ja sovitaan tarvittavista resursseista. Työntekijä vastaa kehityssuunnitelmansa toteutumisesta. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 12 – 13.) Kehityskeskustelut toteutuvat säännöllisesti kevätlukukauden aikana. Niissä keskitytään pääasiassa tulevan lukuvuoden opetusjärjestelyihin. Keskusteluissa kartoitetaan myös koulutuksen tarvetta. Ne toteutuvat usein suunnitellusti. Toisaalta vastuu huolehtia itse koulutuksesta ja osaamisen kehittämisestä johtaa siihen, että sovitut asiat eivät aina toteudu. Syynä ei ole välinpitämättömyys tai haluttomuus, vaan resurssien puute esimerkiksi sairastumisten tai muiden yllättävien tilanteiden takia.

Yritysten käytössä on erilaisia toiminnan tuloksellisuuteen perustuvia palkka- ja kannustinjärjestelmiä. Palkitseminen on keino sitouttaa, ohjata toimintaa ja tukea kehittymistä. Mahdollisuus osallistua koulutukseen, urakehitys ja vapaa-ajan harrastusten tukeminen lisäävät myös motivaatiota. Työntekijän on hyvä muistaa henkilöstöetujen osalta se, että ihmiset arvostavat erilaisia asioita. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 17.)

Stadin ammattiopistossa työntekijöiden palkkaus perustuu tehtävän vaativuuden ja henkilökohtaisen työsuorituksen arviointiin. Henkilökohtaisen työsuorituksen arvioinnissa kiinnitetään huomio sellaisiin tekijöihin, jotka ovat tärkeitä työyhteisön tuloksellisuuden kannalta. Työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan ja millä mittareilla työsuorituksia arvioidaan. Henkilöstöä palkitaan oppilaitosten tulospalkkiojärjestelmän mukaisesti. Tämän lisäksi johto muistaa henkilöstöä erilaisin tunnuksin esimerkiksi vuosipäivän tai tutkinnon suorittamisen takia. Helsingin kaupunki on antanut ohjeet muistamisesta. Tärkeänä pidetään myös sitä, että johto antaa henkilöstölle jatkuvaa palautetta hyvin hoidetusta perustehtävästä. Johto hakee Kuntaliitolta kunnallisen palvelun mitalit palveluvuosien perusteella. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 13 -15.)

Pääasiassa kannustinjärjestelmät tai palkkiot näkyvät opetushenkilöstölle kerran vuodessa, kun maksetaan tulospalkkio. Suurella työnantajalla ei ole mahdollisuutta muistaa henkilöstöä samaan tapaan kuin pienissä organisaatioissa. On vaikea antaa henkilökohtaista palautetta hyvin suoritetusta työstä, kun työntekijöitä on paljon, ja suurin osa heistä työskentelee itsenäisissä asiantuntijatehtävissä. Työntekijä itse voi vaikuttaa siihen, miten hyvin hän tuo oman työsuorituksensa esille. Oppilaitoksen palveluksessa työskentelee opettajien lisäksi paljon muuta henkilöstöä. Todennäköisesti heidän työsuorituksistaan on helpompi antaa palautetta, koska heidän työtehtävänsä eroavat toisistaan ja suoritukset on siten helpompi yksilöidä

Työkyky-hankkeet liittyvät läheisesti työhyvinvointiin. Tavoitteena on kohottaa tuottavuutta, parantaa jaksamista sekä myöhentää sairastuvuutta ja eläkkeelle jäämistä. Vastuulliseen yritystoimintaan kuuluu yrityksen jatkuva kehittäminen. Näillä toimenpiteillä voi olla myös henkilöstövaikutuksia. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 17.)

Stadin ammattiopistossa on tehty työhyvinvointisuunnitelma. Se perustuu Opetusviraston työhyvinvointiohjelmaan. Työhyvinvointiin kuuluu henkilöstön kuunteleminen ja toiveiden huomioiminen työtehtävien osalta. Työn mielekkyys koetaan tärkeäksi. Johtamisessa kiinnitetään huomiota oikeudenmukaisuuteen ja vuorovaikutukseen. Henkilöstölle halutaan turvata osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä ja työyhteisön toimintaan sekä kehittämiseen. Johtamisessa noudatetaan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusperiaatteita. Vastuu hyvästä työilmapiiristä kuuluu kaikille. Henkilöstöliikunnan ja harrastustoiminnan tarkoituksena on luoda yhteisöllisyyttä ja tukea työhyvinvointia. Oppilaitoksessa toimii tyhytiimi, johon kuuluu johdon edustajia ja henkilökuntaa. Vuosittain järjestetään tyhypäivä, joka yleensä painottuu liikuntaan ja ulkoiluun. Henkilöstöä kannustetaan hakeutumaan työkykyä ylläpitäviin kuntoremontteihin, ja liikuntapäiväkirjan täyttämiseen. Oppilaitoksessa on liikuntakerho, jonka toimintaa tuetaan. Helsingin kaupunki tarjoaa tämän lisäksi henkilöstölleen runsaasti liikuntamahdollisuuksia Helsingissä. (Helsingin palvelualueen oppilaitos 2011, 15.)

Työhyvinvointiin halutaan panostaa Prinsessantien toimipisteessä. Kehityskeskusteluissa henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa omiin työtehtäviinsä ja kertoa kehittymistarpeensa. Samalla esimiehen kanssa on mahdollisuus keskustella kaikista työhyvinvointiin liittyvistä asioista. Esimiehet pyrkivät olemaan oikeudenmukaisia. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa työhön ja työyhteisön toimintaan tilanteesta riippuen. Harrastustoimintaan osallistuminen vaatii henkilöstöltä omaa aktiivisuutta. Tyhy-päivä ei välttämättä näy jokaisen työntekijän arjessa, koska työtehtävät asettavat rajoituksia osallistumiseen. Työkykyä ylläpitävät kuntoremontit vaativat omaa aktiivisuutta. Työntekijöitä on paljon, esimiehillä ei ole aina mahdollisuutta kannustaa hakeutumaan niihin. Liikuntakerhoihin uusien työntekijöiden ei välttämättä ole helppo löytää, koska toiminnasta ei erikseen ilmoiteta missään. Helsingin kaupunki tarjoaa monipuolisia liikuntamahdollisuuksia Helsingissä. Monet työntekijät tulevat muualta, hankalienkin matkojen takaa, joten kaupungin tarjoamat palvelut eivät ole tasapuolisesti kaikkien saatavilla.

Henkilöstön irtisanominen ei ole kenenkään kannalta toivottavaa. Aina siltä ei kuitenkaan voida välttyä. Parantaakseen kannattavuuttaan yritys joutuu joskus irtisanomaan osan

henkilökuntaa. Näin varmistetaan työpaikan säilyminen lopuille työntekijöille. Yritykset ovat kehittäneet työvoiman vähentämistä koskevia ohjeita, periaatteita ja toimintatapoja helpottaakseen tilannetta. Vastuullisuuden näkökulmasta ei tule unohtaa ihmisoikeuksia, mukaan lukien työelämän oikeuksien parantamista ja korruption torjuntaa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 17.)

Stadin ammattiopistossa laaditaan vuosittain henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi yhteistoimintalain mukaisesti. Suunnitelmassa huomioidaan yritystoiminnan ennakoitavat muutokset, joilla voi olla vaikutusta henkilöstön rakenteeseen, määrään tai osaamiseen. (Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011, 13.)

Oppilaitoksissa pystytään arvioimaan henkilöstön tarve ja tulevaisuuden osaamistarpeet. Harvoin tulee tilanteita, jolloin joudutaan irtisanomaan henkilöstöä. Helsingin kaupungin yhdistäessä kaikki ammatilliset oppilaitoksensa Stadin ammattiopistoksi vuoden 2013 alussa, muutokset koskivat erityisesti organisaation johtoa. Irtisanomisia ei jouduttu tekemään, vaan johto siirtyi uusiin tehtäviin. Oppilaitosmaailmassa tämä on tyypillistä koskien koko henkilöstöä. Kunnallinen ja valtion työ- ja virkaehtosopimukset tukevat töiden uudelleen organisointia. Suuressa organisaatiossa on helpompi sijoittaa henkilöstöä toisiin tehtäviin kuin pienessä yrityksessä. Opettajia palkataan määräaikaisiin ja toistaiseksi voimassa oleviin tehtäviin, osa opettajista nimitetään virkaan. Näin voidaan varmistaa se, että on sopivasti pätevää henkilöstöä opetustehtävissä. Määräaikaiset opettajat palkataan usein esimerkiksi äitiys- tai vuorotteluvapaan sijaisiksi. Toisinaan määräaikaisuus johtuu satunnaisesta tarpeesta, esimerkiksi pitkästä sairauslomasta. Uudet opettajat palkataan vuoden määräaikaisen työsuhteeseen, näin halutaan varmistaa oikean henkilön valinta. Mikäli molemmat osapuolet ovat olleet tyytyväisiä, määräaikaisuuden jälkeen työsuhdetta jatketaan toistaiseksi voimassa olevana.

Työturvallisuuden edistämisen tavoitteena on vähentää työtaturmia sekä ammattitautien määrää. Kaikkien perusoikeus on turvallinen ja terveellinen työympäristö. Se vaikuttaa myös työntekijöiden motivaatioon. Yritysten haasteena ovat turvallisuustason parantaminen ja sairauksien tai tapaturmasta aiheutuvien poissaolojen määrän vähentäminen. Tavoitteena on päästä siihen, että tapaturmia ei tapahdu. Työturvallisuutta voidaan parantaa muun muassa sisäisillä turvallisuuskatselmuksilla, liittämällä turvallisuus osaksi bonusjärjestelmiä, työsuojelu-, terveys- ja turvallisuusjohtamisjärjestelmillä sekä nolla tapaturmaa -projektien avulla. Turvallisuusnäkökohdat tulee ottaa huomioon kaikessa päätöksenteossa. Vastuut on määriteltävä selkeästi ja turvallisuuskoulutusta tulee antaa kaikille organisaatiossa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 26.)

Stadin ammattiopiston Prinsessantien toimipisteessä on työsuojeluvaltuutettu, joka toimii myös opettajana. Hänelle on varattu resursseja opettajan työn lisäksi työsuojeluun liittyviin asioihin. Koska oppilaitoksen rakennus on vanha, ja opiskelijoita sekä henkilökuntaa on paljon, työturvallisuus on tärkeässä asemassa. Opetukseen kuuluu olennaisena osana työturvallisuus ja -terveys kaikilla aloilla. Erityisen tärkeää työturvallisuus on keittiöissä, kun käsitellään erilaisia koneita ja laitteita sekä muita työvälineitä. Koulussa opiskellaan aloja, jotka ovat fyysisesti ja henkisesti raskaita. Ammattitaudit, sairastumiset ja alkoholi aiheuttavat poissaoloja työstä. Opetuksessa on huomioitava nämä tekijät. Kaikki opettajat ovat saaneet ensiapukoulutuksen. Sitä päivitetään säännöllisesti. Myös kaikkien ravintola- ja catering-alan opiskelijoiden opetukseen kuuluu ensiaputaidot, jotka tulee suorittaa hyväksytysti. Muun muassa palo- ja poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Vanhasta rakennuksesta johtuen palohälytykset ovat arkipäivää harjoitusten lisäksi. Erilaisiin kriisitilanteisiin on olemassa ohjeet. Tulipalon lisäksi tapaturmat ovat yleisiä. Joskus kohottaa suruviesti, joka koskee henkilöstöä ja opiskelijoita. Erilaiset uhkatilanteet ovat lisääntyneet oppilaitoksissa. Niihin on nykypäivänä syytä varautua.

Tuoteturvallisuuteen ja kuluttajansuojaan kuuluvat muun muassa tuotteiden terveys- ja turvallisuusvaikutusten tunteminen, haitallisten aineiden välttäminen, asianmukaiset tuotemerkinnot ja muu tuotetiedon jakaminen, markkinoinnin ja mainonnan totuudenmukaisuus, kuluttajien valitusten käsittely sekä kuluttajansuojasta huolehtiminen. Tuoteturvallisuus on erityisen tärkeää toiminnoissa, joihin liittyy terveysnäkökohtia. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 26.)

Ravintola- ja catering-alan sekä elintarvikealan opiskelijoiden opetukseen kuuluu tuoteturvallisuus. Elintarvikkeita valmistetaan opetuskeittiöiden lisäksi myös henkilöstöravintolassa ja Ravintola Kokissa. Tuotteita myydään paljon ulkopuolisille asiakkaille Myymälä Kanelissa. Tuoteturvallisuuteen tulee kiinnittää siten huomiota kaikissa vaiheissa, muun muassa valmistuksessa, pakkauksessa ja säilytyksessä. Opettajat ja opiskelijat tarkastavat elintarvikkeet, kun ne saapuvat. Tuotteille on varattu omat säilytys- tai jäähdystilansa eri pisteissä. Opiskelijat opettelevat käsittelemään raaka-aineita oikein. Terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin kiinnitetään huomiota. Kun tuotteita pakataan myymälään, tuotemerkinnot ovat tärkeitä. Opiskelijat huolehtivat myös pakkaamisesta, mutta opettaja vastaa siitä, että asiat tehdään oikein.

Yritykset toimivat verkostoissa, joissa yksittäisen yrityksen toimenpiteet vaikuttavat kaikkiin. Jokaisella yrityksellä on erilainen rooli tuotantoketjussa. Yritys joutuu katsomaan toi-

mintaa sekä asiakkaan suuntaan että tavaran toimittajiin päin. Hyvin verkostoituneessa taloudessa etuna on, että tieto ja hyvät käytännöt syntyvät ja leviävät markkinaehtoisesti yritykseltä toiselle. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2006, 21.)

Oppilaitoksen toiminnassa tuotantoketjua voi tarkastella eri näkökulmista. Stadin ammattiotiston Prinsessantien toimipiste sijaitsee Itä-Helsingissä. Asiakkaina ovat pääasiassa seudun nuoret, jotka hakeutuvat opiskelemaan. Alueen peruskoulut ja lukiot ovat tärkeässä asemassa. Yhteistyö koulujen kesken on edellytys sille, että saadaan riittävästi opiskelijoita. Opinto-ohjaajat ja tutorit vierailevat lähikouluissa ja kertovat mitä mahdollisuuksia Stadin ammattiotisto tarjoaa. Tämän lisäksi järjestetään avoimien ovien päiviä ja muita tapahtumia, jolloin oppilaitoksen toimintaan on helppo tutustua. Erilaiset markkinointitoimenpiteet ovat tarpeen, jotta opiskelijat kiinnostuvat ja innostuvat hakemaan opiskelijaksi. Nämä kaikki vaikuttavat myös oppilaitoksen imagoon.

Yhteistyö peruskoulujen ja lukioiden kanssa on tärkeää. Tämän lisäksi verkostoituminen muiden alan ammatillisten oppilaitosten kanssa on olennaista. Vuorovaikutus- ja yhteistyö avaavat mahdollisuuksia, ja toimintaa voidaan kehittää yhdessä. Erilaiset projektit ja yhteistyö ovat arkipäivän toimintaa myös kansainvälisellä tasolla. Globalisaation myötä maailma on muuttunut pienemmäksi. Kiina ei ole enää kaukainen kumppani. Kansainvälistyminen ja erilaisiin kulttuureihin tutustuminen avaa opiskelijoille uusia näkökulmia opiskeluun ja tulevaisuuteen. Hankkeiden ja projektien kautta on mahdollisuus saada rahallista tukea eri tahoilta.

Verkostoituminen alan työpaikkojen kanssa antaa edellytykset toiminnan ja opetuksen kehittämiseen. Opiskelijoiden opetukseen kuuluu vähintään puoli vuotta työssäoppimista. Työpaikoilla opiskelijan tulee oppia opetussuunnitelman mukaisesti. Ammattiosaamisen näytöt annetaan pääasiassa työpaikoilla työssäoppimisjakson yhteydessä. Opetuksen tulee olla käytännön läheistä, ja vastata työelämän tarpeita. Ilman yhteistyötä työpaikkojen kanssa on vaikea toimia. Hyvät yhteistyökumppanit tarjoavat mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja yhdessä kehittämiseen.

Ravintola Kokki tarjoaa opiskelijoille mahdollisuuden oppia turvallisessa ympäristössä oman osaamistasonsa mukaisesti alan tehtäviä. Samalla ravintola toimii myös näyteikunana eri yhteistyökumppaneille oppilaitoksen toiminnasta. Mahdolliset tulevat opiskelijat käyvät katsomassa ravintolaympäristöä avoimien ovien päivänä tai muissa tapahtumissa. Nykyiset opiskelijat ja heidän vanhempansa käyvät ravintolassa erilaisissa tilaisuuksissa.

Yhteistyökumppanit kutsutaan ravintolaan eri tapahtumiin. Muista oppilaitoksissa tullaan tutustumiskäynnille, ja usein ravintolakäynti on vierailun huipennuksena päivän päätteeksi.

Toimintamallien kehittäminen on vaativa tehtävä, kun tuotantoketju on laaja. Yhteiset toimintatavat auttavat yrityksiä toimimaan tuotantoketjussa. Toimintatapoja on kehitetty pääasiassa taloudelliseen yhteistyöhön. Myös ympäristö- ja eettiset kysymykset ovat integroitumassa entistä enemmän osaksi toimintatapoja. Logistisen ketjun hallinta on noussut painopisteeksi. Muita ajankohtaisia asioita ovat ihmisoikeuksien edistäminen ja lahjonnasta kieltäytyminen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 21.)

Koska Helsingin kaupunki on Suomen suurin työnantaja, on tärkeää, että toimintatavat ovat yhtenäisiä. Eri aloilla joudutaan toimimaan eri tavoin, mutta periaatteet ovat samat. Suurin osa toimintamalleista koskee talouteen liittyviä asioita. Hankintaoikeudet ja –määrät ovat määritetty. Hankintoihin liittyvät hyväksymiskäytännöt ja järjestelmät ovat samantlaisia. Ympäristöasioihin tullaan todennäköisesti ottamaan kantaa yhä enemmän toimintatapojen puitteissa. Näiden ohjeiden mukaan toimivat myös eri oppilaitokset ja Ravintola Kokki.

Yritykset, jotka ovat sitoutuneet noudattamaan kestävän kehityksen periaatteita, vaativat yhä useammin vastaavien periaatteiden noudattamista kumppaneiltaan. Tavallista on, että tavarantoimittajilta vaaditaan tiettyjen standardien tai järjestelmien käyttämistä. Useissa sopimuksissa edellytetään sitoutumista vähimmäisnormeihin, työturvallisuuteen, ympäristönsuojeluun ja toiminnan läpinäkyvyyteen liittyviin ohjeisiin. Isot yritykset ovat aloittaneet omien eettisten periaatteidensa sisällyttämisen osaksi ostosopimuksia. Yritykset ovat tarkkoja siitä, että kumppanit toimivat sovittujen periaatteiden ja ehtojen mukaisesti

Stadin ammattiopisto noudattaa hankinnoissa Helsingin kaupungin hankintastrategiaa. Useat tavarantoimittajat on kilpailutettu, ja tehty sen perusteella sopimukset, jotka koskevat kaikkia kaupungin toimijoita. Suorahankinta on sallittua vain poikkeustapauksissa. Pääasiassa hankinnat tehdään suomalaisista yrityksistä. Helsingin kaupunki noudattaa hankinnoissaan lainsäätöä ja siihen liittyviä ohjeita. Esimerkiksi hankintavaltuudet ovat vain osalla henkilöstöä. Kestävä kehitys ja vastuullisuus ovat tärkeitä hankinnoissa. Ekologiset, eettiset ja sosiaaliset näkökohdat sisällytetään hankintatapahtumaan ja –päätöksiin. Julkisen sektorin on vähennettävä ympäristökuormitusta ja ilmastovaikutusta. Hankinnoissa on vähintään 25 prosentissa otettava huomioon ympäristönäkökulma. Vuoteen 2015 mennessä määrän on oltava 50 prosentissa. (Helsingin kaupunki 2011d, 7 -8.)

Prinsessantien toimipaikassa päivittäisiä hankintoja voivat tehdä johdon edustajat, henkilöstöravintolan ja kahvilan esimiehet, ravintolapäällikkö sekä keittiömestari. Ostot tehdään pääasiassa toimittajilta, joiden kanssa Helsingin kaupunki on tehnyt sopimukset. Koska kaupungilla on paljon erilaisia toimialoja, sopimuksia on tehty useiden yritysten ja tavarantoimittajien kanssa. Helsingin kaupunki korostaa toiminnassaan vastuullisuutta. Kun sopimuksia tehdään, myös se pyritään huomioimaan kustannusten lisäksi. Helsingin kaupungilla ei ole varsinaista ravintolatoimintaa. Opetusravintolan jokapäiväisen toiminnan näkökulmasta kaupungin sopimustoimittajat eivät ole merkittäviä. Erityisesti raaka-aine ostoissa näkyy joskus toiminnan jäykkyys. Opetusravintolan raaka-aineet tilataan suurista tuukuista, joiden valikoima saattaa rajoittaa toimintaa. Juomien myynti on vähäistä, joten ostot kannattaa keskittää. Ei ole mahdollista aina ottaa huomioon esimerkiksi luonnonmukaisesti tai lähellä tuotettuja tuotteita. Ruokien raaka-aineiden osalta se on helpompaa, koska ruokaa myydään määrällisesti enemmän. Kerran viikossa vaihtuva suppea lounaslista takaa sen, että raaka-aineiden valikoima on suhteellisen pieni. Tavarantoimittajat ovat erikoistuneet tiettyihin tuotteisiin, esimerkiksi Reinin liha tai Kalatukku Eriksson. Kuutta pulloa viiniä tai yhtä koria olutta ei kannata tilata yhdeltä toimittajalta kerran kuussa.

Avaintoimittajien kanssa pyritään pitkäikäiseen, molempia osapuolia hyödyttävään kumppanuuteen. Arvoja ja toimintatapoja kehitetään yhdessä sekä tehdään yhteisiä tutkimus- ja kehittämishankkeita. Yhteistyökumppanin tukeminen toimintatapojen kehittämisessä on mahdollista. Yritykset tekevät sekä toimittajien että asiakkaiden tyytyväisyyskyselyjä ja panostavat tiedonkulkuun. Asiakastapaamiset ovat tärkeä vuorovaikutuksen muoto. Usein kiinnitetään huomiota siihen, että ostojen osuus yksittäisen alihankkijan liikevaihdosta ei ole liian suuri. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 21.)

Helsingin kaupungilla on todennäköisesti useita avaintoimittajia, ja yhteistyö on pitkäikäistä. Toiminnan kehittäminen yhteistyössä tavarantoimittajien kanssa ei näy yksittäisessä toimipisteessä. Toisaalta kehittäminen ja erilaiset hankkeet ovat arkipäivää yrityksissä. Ei ole syytä, miksi Helsingin kaupunki ei toimisi samaan tapaan kuin muut yritykset. Prinsessantien toimipisteessä avaintoimittajia ovat pääasiassa tukut, joista tilataan päivittäin raaka-aineet ravintolaan, henkilöstöravintolaan ja opetuskeittiöihin sekä leipomoon. Ravintola Kokin keittiömestari ja ravintolapäällikkö tapaavat tavarantoimittajia. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi erilaisten teemailtojen toteuttamisessa. Myös koulutuspäälliköt ovat yhteydessä avaintoimittajiin. Näkökulmana on, että opetusta voidaan toteuttaa mahdollisimman työelämälähtöisesti. Oppilaitos osallistuu mielellään erilaisiin tuotekehitysprojekteihin tai kehittämishankkeisiin.

5 Asiakaspalvelu Ravintola Kokissa

5.1 Opetus Ravintola Kokin palveluna

Palvelun tärkein elementti on ihminen, joka käyttää palvelua. Asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa toimii asiakaspalvelija. He yhdessä muodostavat palvelukokemuksen. (Tuulaniemi 2011, 71.) Tämän määritelmän perusteella opetus on palvelua. Opiskelijat ovat asiakkaita. Ilman opiskelijoita opetusta ei voi olla. Opetustilanteessa opiskelija saa palvelukokemuksen, opetuksen. Opettaja toimii asiakaspalvelijana.

Opiskelija toimii Ravintola Kokissa vuorovaikutustilanteissa sekä opettajien, koulukavereiden että ravintolan asiakkaiden kanssa. Vuorovaikutusta ja oppimista voi tapahtua myös verkkoympäristössä. Yhtenä tärkeimpänä opetuksen tavoitteena on käden taitojen lisäksi oppia asiakaspalvelu- ja yhteistyötaitoja. Ilman vuorovaikutusta näiden taitojen opettaminen ja oppiminen on haasteellista. Opiskelijan läsnäolo on yleensä välttämätöntä. Opettajan ja ravintolan henkilökunnan tuki ja palaute on tärkeä osa oppimisprosessia (Koskinen, D. 8.4.2014; Tommola, T. 8.4.2014.) Palautetta tehdystä työstä ei voi antaa, mikäli opiskelija ei ole osallistunut työhön, palvelutilanteeseen.

Opiskelijan konkreettisin todiste saamastaan palvelusta on tutkintotodistus opintojen päättyessä. Muutoin se on aineetonta, opiskelija ei voi omistaa sitä. Opetusta ei voi kuluttaa loppuun, eikä sitä voi säilyttää. Saman asian opetus voi olla erilaista joka kerta tilanteesta ja opettajasta sekä opiskelijoista riippuen. Mikäli opiskelija ei ole oppinut jotakin asiaa, sitä voidaan opettaa ja harjoitella lisää. Opiskelija opiskelee asiat opintojensa aikana. Opintojen jälkeen sitä ei voi hakea varastosta, vaikka sille olisi tarvetta.

Ravintola-alan opiskelijalla on tarve oppia työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Tämän lisäksi on muita odotuksia ja tarpeita. Opiskelijat ehkä odottavat tapaavansa kavereita, saavansa ruokaa tai huomiota. Odotuksia on paljon ja niiden ymmärtäminen toisinaan on lähes mahdotonta. Odotukset muodostuvat opiskelijan omien arvojen lisäksi esimerkiksi siitä, miten opettaja perehdyttää ennen asiakaspalvelujaksoa. Opettaja voi vaikuttaa muun muassa ammatillisten odotusten muodostumiseen, ja siihen miten haasteellisena jakso koetaan. (Kuusrainen, K. 8.4.2014; Vaarakallio, J. 8.4.2014.)

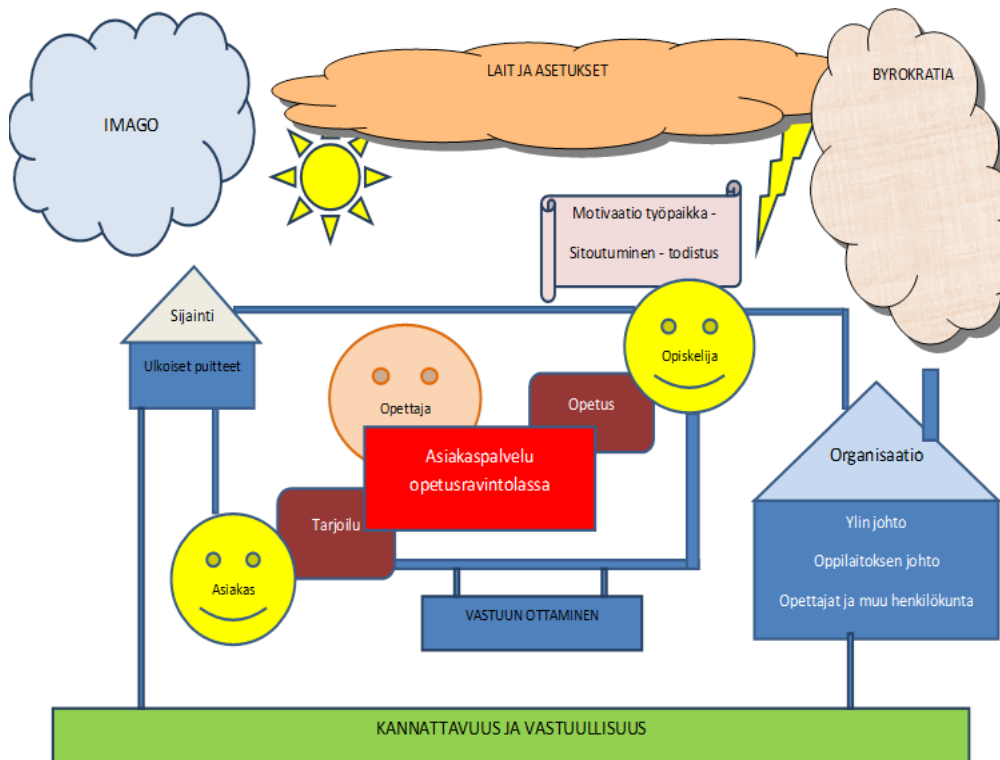
Opiskelulle on luonteenomaista, että se on prosessi. Opiskelija hakee opiskelemaan, saa opiskelupaikan, opiskelee ja valmistuu tutkintoon. Opiskelleessaan opiskelijan opinnot koostuvat joukosta toimintoja. Opinnot muodostuvat Stadin ammattiopistossa erilaisista tutkinnon osista ja teemoista, joihin kuuluu muun muassa teoriaopetusta ja toimimista

käytännön työtehtävissä. Ne tuotetaan ja kulutetaan pääasiassa samaan aikaan. Opiskelijat osallistuvat prosessiin olemalla läsnä opetustilanteessa. He voivat olla mukana myös kehittämisessä antamalla esimerkiksi palautetta. Usein koetaan, että opetuksen laadun hallinta on haastavaa. Myös opetuksen kehittämistä voidaan lähestyä ymmärtämällä sen prosessiluonne

5.2 Opiskelija Ravintola Kokin asiakaspalvelijana

Ravintola Kokki on toiminut pitkään opetusravintona. Sen toiminta ja liikeidea ovat vuosien myötä kehittyneet vastaamaan opetuksen ja opiskelijan tarpeita. Ravintola on kuin luokkahuone, jossa ryhmä opiskelee opettajan johdolla. Poikkeuksena on se, että ravintolassa ovat myös ulkopuoliset asiakkaat. Käytännön tarpeiden myötä ravintolaan on palkattu henkilökuntaa, jotka vastaavat ravintolan päivittäisten asioiden sujumisesta ja samalla opiskelijoiden ohjauksesta. Jos ryhmässä on erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita, erityisopettaja tai avustaja voi olla opettajan apuna.

Opiskelijan asema asiakaspalvelijana Ravintola Kokissa on haastava (Kuvio 1.). Hänellä ei ole vielä tarvittavaa ammattitaitoa, mutta toimintaympäristö poikkeaa tavallisesta ravintolasta. Toisaalta opiskelija saa tukea tarvitessaan. Opiskelija on itse sekä asiakkaana että asiakaspalvelijana. Opettajan rooli on myös vaativa. Opettaja vastaa sekä asiakkaiden palvelusta että opiskelijoiden opetuksesta. Opettajalta vaaditaan hyvää ammattitaitoa selvitäkseen molemmista samanaikaisesti. Käytännön tilanteissa vastuu asiakkaista on ravintolapäälliköllä opettajan huolehtiessa opetuksesta.



Kuvio 1. Opiskelija ravintolan asiakaspalvelutehtävissä

Yrityksen imago vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Myönteinen imago suodattaa huonoja kokemuksia. Markkinointiviestinnän keinoin voidaan edistää imagoa ja muovata sitä. (Grönroos 2009, 231.) Oppilaitoksen sijainnilla Itä-Helsingissä teollisuusalueen tuntumassa on merkitystä imagoon. Myös muut ulkoiset puitteet vaikuttavat mielikuvaan. Vanha ja korjauksen tarpeessa oleva rakennus ei ole välttämättä etu. Opiskelijat tulevat pääasiassa Helsingistä ja pääkaupunkiseudulta. Uudellamaalla on paljon saman alan oppilaitoksia. Opiskelijoista käydään kilpailua. Oppilaitoksen sijainti ja maine vaikuttavat opiskelijoiden valintoihin. Ravintolan asiakkaat ovat pääasiassa lähiseudulta ja alueen yrityksistä. Markkinointiviestinnällä on tärkeä rooli, jotta saadaan uusia opiskelijoita ja asiakkaita. Ravintolan ja oppilaitoksen imago ovat todennäköisesti sidoksissa toisiinsa.

Helsingin kaupungin ja opetustoimen myötä esimerkiksi erilaiset asetukset, lait ja toimitaohjeet vaikuttavat sekä ravintolan että oppilaitoksen toimintaan. Laki ammatillisesta koulutuksesta ja opetusministeriön asetus ammatillisista perustutkinnoista ovat tärkeimpiä reunaehtoja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö b.) Helsingin kaupungilla on erilaisia ohjeita koskien muun muassa johtamista, rekrytointia, hankintoja ja turvallisuutta. Oppilaitoksella on tämän lisäksi omat ohjeet ja säännöt. Ravintolan toimintaan vaikuttavat näiden lisäksi yritystoimintaan liittyvät lait ja asetukset. Organisaatio, joka tukee opetusta, voi tuoda yritystoimintaan haasteita. Byrokratia omalta osaltaan näkyy ravintolan arkipäivässä.

Esimerkiksi Helsingin kaupungin oppilaitoksissa turvallisuuden takia ei voi syyttää avotulta. Ravintolassa ei voi järjestää tilaisuuksia, joissa työskentelee vain palkattu henkilökunta. Toiminnan tulee aina tapahtua opetuksen puitteissa.

Organisaatio voi opiskelijan näkökulmasta olla jäykkä. Opiskelija tuntee parhaiten ryhmänohjaajan, joka on usein hänen ammatinopettajansa. Opiskelijahuolto on tarvittaessa suuressa roolissa, mikäli opiskelija kaipaa erityistä tukea. Näiden lisäksi opiskelija oppii tuntemaan opintojensa aikana toiminnallisten pisteiden henkilöstön ja muita opettajia. Koulutuspäällikköä opiskelija näkee harvoin ja muuta johtoa vielä harvemmin.

Oppilaitoksen toiminnan kantavina tekijöinä ovat kannattavuus ja vastuullisuus. Kannattavuus on edellytys sille, että oppilaitoksen ja ravintolan toiminta jatkuu, ja sitä voidaan kehittää. Ympäristön ja yhteiskunnan hyvinvointi ovat tärkeä osa oppilaitosten toimintaa. Tavoitteena on kasvattaa vastuunsa tuntevia nuoria toimimalla itse esimerkkinä.

Asiakkaat ostavat palveluita tyydyttäkseen tarpeensa. Ravintola Kokin asiakkaat haluavat nauttia laadukkaan lounaan. Se voi tyydyttää myös muita tarpeita. Opiskelijalla on tarve opiskella ammattiin ja suunnitella tulevaisuuttaan. Samaan tapaan kuin ravintolan asiakkailta, opiskelijoillakin on muita tarpeita. Osa vielä miettii ammatinvalintaansa ja etsii vaihtoehtoja. Ryhmä ja ystävät vastaavat sosiaalisiin tarpeisiin. Kuuluminen johonkin tuo turvallisuuden tunnetta. Koulussa voi viettää aikaansa, ja saa ilmaisen aterian. Kotiin ei jostain syystä haluta mennä, tai sitä ei edes ole. Opiskelijoiden tarpeet ovat erilaisia, ja niiden ymmärtäminen voi olla vaikeaa. Ravintola Kokissa sekä asiakkaiden että opiskelijoiden tarpeet kohtaavat. Asiakasta voi palvella epävarma opiskelija, joka vielä miettii valintojaan. Samaa asiakasta voi palvella toisena päivänä alalla työskennellyt ja motivoitunut opiskelija. Opiskelijan tulisi tuottaa asiakkaille elämyksiä, hyvää palvelua. Vaatimus saattaa olla kohtuuton. Asiakkaiden ymmärtämys on ratkaisevassa asemassa.

Motivaation ja sitoutumisen merkitys on suuri. Tavoitteena on, että opiskelijat valmistuvat ammattiin, ja ravintolan asiakkaat saavat hyvää palvelua. Motivaatio kasvaa, kun opiskelijalla on mahdollisuus saada töitä. Toisaalta se ei takaa sitä, että opiskelija olisi motivoitunut opiskelemaan. Opetus, opettajat, luokkakaverit ja muut tekijät vaikuttavat motivaatioon. Mikäli opinnot sujuvat, motivaatiokin voi kasvaa. Se saattaa lisääntyä entisestään, kun opintojen ohessa voi ansaita. Jos opetusravintolan työn uskotaan vastaavan työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja, se koetaan mielekkääksi. Opetusravintolassa on turvallista opetella, kaikkea ei tarvitse osata. Hyvä motivaatio ei välttämättä takaa sitoutumista opintoihin. Oma työ vie kenties niin paljon aikaa, että ei jaksaa opiskella. Sitoutunut opiske-

lija suorittaa opinnot aikataulun puitteissa. Opettajan tukeen ja ohjaukseen luotetaan. Opiskelija valmistuu ammattiin ja saa tutkintotodistuksen. Työpaikan tai jatko-opintopaikan saaminen onnistuu.

Ravintolan asiakkaalle opiskelijan motivaatio ja sitoutuminen näkyy siten, että opiskelija ottaa vastuuta asiakaspalvelusta. Ongelmana ovat usein opiskelijoiden poissaolot. Ne vaikuttavat esimerkiksi ohjauksen puutteeseen kiireessä. Vasta opintonsa aloittaneilla opiskelijoilla ei ole vielä osaamista. Työssä vaadittava riipeys, joustavuus, oma-aloitteisuus ja oman työn organisoinnin taito puuttuvat. Työskentely kiireessä ei onnistu. Toisinaan karsitaan asiakkaille tuotettavia palveluita poissaolojen takia, esimerkiksi ravintolaan ei oteta uusia asiakkaita. Motivoitunut opiskelija kuuntelee opettajan neuvoja ja ohjeita. Mikäli kiinnostusta ei ole, asiakas voidaan jättää huomiotta ja keskitytään muihin asioihin. Yksityiselämän tapahtumat vaikuttavat myös opiskelijan toimintaan. Opiskelijalla ei makseta opiskelusta palkkaa, toisaalta opiskelija ei maksa opiskelustaan. Opiskelijan voi olla vaikea mieltää olevansa opiskelemassa opetusravintolassa. Asiakaspalvelu opetusravintolassa voidaan kokea eri tavoin kuin työpaikalla.

6 Kehittämishanke – asiakaspalvelujakso palveluprosessina

6.1 Kehittämishankkeen tavoite ja taustaa

Tutkimuksellisen kehittämisen luonteeseen kuuluu, että pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia tai uudistamaan toimintaa. Voidaan tuottaa myös uutta tietoa käytännöstä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2009, 18.) Tämä kehittämishanke sai alkunsa siitä, että opetussuunnitelman tavoitteiden ja opetusravintolan asiakaspalvelutehtävien välillä vaikutti olevan ristiriitaa. Alun perin opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ravintolan toimintaa vastaamaan aiempaa enemmän opetuksen tavoitteita. Teoriaosuuden perusteella kehittämistyössä korostui palveluiden prosessiluonne. Sekä opetus että ravintolan toiminta ovat palvelua, jonka laadun kehittämisessä tulee ottaa huomioon dynaamisuus. Koska kyseessä on prosessi, tuntui luonteelta paneutua siihen ja sen kehittämiseen. Prosessin tarkoitus, opiskelijan tutkinnon tavoitteiden mukainen oppiminen, vaikuttaa olevan organisaatiossa työskentelevien mielestä selvä asia. Kuitenkin keskusteluissa ristiriitoja opetuksen tavoitteissa ja ravintolan asiakaspalvelutehtävissä koetaan olevan. Ilmeni, että prosessia ei ollut kuvattu aikaisemmin. Kehittämishankkeen tavoite muuttui sen myötä. Jotta prosessia voitaisiin kehittää, haluttiin kuvata se, ja pohtia sitä kautta kehittämiskohteita

Stadin ammattiopiston hotelli-, ravintola- ja cateringalan opiskelijat opiskelevat oppilaitoksen toiminnallisissa pisteissä, joista yksi on Ravintola Kokki. Käytännön työtehtävissä opiskelija oppii ravintola-alalla tarvittavaa osaamista. Tavoitteena on, että opetus on työelämälähtöistä valtakunnalliset tutkinnon perusteet huomioiden. Prosessi haluttiin tehdä näkyväksi kuvaamalla se. Kehittämiseen tarvitaan tavoitteet ja mittarit. Asiakaspalvelujakson prosessi on tarpeellinen, koska sillä on olemassa asiakkaat eli opiskelijat. Opiskelijoilla on omat odotuksensa asiakaspalvelujaksosta sen lisäksi, että he oppivat jakson aikana tavoitteiden mukaisesti tietoja ja taitoja.

Opinnäytetyön tekijä toimii Ravintola Kokin ravintolapäällikkönä ja asiakaspalvelun opettajana. Vastuualueisiin kuuluu ravintolan käytännön toiminta sekä opetuksen toteutuminen ravintolassa. Opettajat ja ryhmät vaihtuvat lähes viikoittain, ravintolapäällikkö ja keittömestari työskentelevät ravintolassa aina. Heillä on siten mahdollisuus tarkastella toimintaa laajemmin, ja vertailla eri opettajien ja ryhmien opetusta. Oman kokemuksen perusteella on havaittavissa sekä opiskelijaryhmissä että opetuksessa eroja.

Kaikki opiskelijat tarvitsevat ohjausta, jotta ravintolan asiakaspalvelu toimii liikeidean mukaisesti. Ohjauksen ja tuen tarve vaihtelevat opiskelijasta riippuen. Merkittävä ero ryhmässä johtuu usein erityistä tukea vaativista opiskelijoista. Opiskelijat ovat luonteeltaan ja

osaamiseltaan erilaisia. Joillakin on jo työkokemusta asiakaspalvelu- tai muissa tehtävissä. Suurin osa nuorista ei ole tehnyt töitä aikaisemmin. Myös opiskelijoiden suuntautumisella vaikuttaa olevan merkitystä. Kokiksi opiskelevat ovat usein motivoituneempia opiskeluun, mutta asiakaspalvelutyö ravintolassa kiinnostaa vähemmän kuin tarjoilijaksi opiskelevia. Osa on arkoja tai ujoa, uudet tehtävät ja asiakkaat jännittävät. Toisille toimiminen asiakkaiden ja ihmisten kanssa sujuu luonnostaan. Monet opiskelijat ovat rohkeita ja ottavat haasteita vastaan. Samppanjapullon avaaminen sapelilla ei pelota, vaikka se ei kuulu opetukseen. Työtehtävien todennäköisesti tulisi olla sellaisia, että opiskelija saa onnistumisen kokemuksia. Tärkeää on, että vaadittava osaaminen saavutetaan. Tosin tutkinnon perusteiden mukainen osaaminen herättää eri tahoilla ristiriitaisia ajatuksia. Mikäli opiskelija kokee opiskelun mielekkääksi, koulussa käydään, ja opitaan ammattiin samalla, kun ravintolan asiakkaat saavat palvelua.

Ensimmäisen vuoden opiskelijoiden ensimmäisen asiakaspalvelujakson prosessin lopputuloksen tulee olla se, että opiskelija osaa Majoitus- ja ravitsemispalveluiden – tutkinnon osan asiakaspalvelutehtävissä toimimisen eri osa-alueita opiskelijan henkilökohtaisen oppimissuunnitelman mukaan. Ravintolan toiminta vastaa opinnäytetyön tekijän kokemuksen perusteella luoteeltaan kuitenkin enemmän muita tutkinnon osia; esimerkiksi Annosruokien ja – juomien tarjoilu tai A La Carte – tarjoilu.

Opettajan työ on itsenäistä asiantuntijan työtä. Jokainen toteuttaa sitä oman luonteensa ja osaamisensa mukaisesti. Työlle on olemassa raamit, mutta luokassa opiskelijoiden kanssa kaikki toimivat omalla tavallaan. Sama on havaittavissa ravintolan asiakaspalvelujaksolla. Eri opettajat toimivat eri tavoin ennen jakson alkamista ja jakson jälkeen. Opiskelijoilla vaikuttaa olevan erilaiset tiedot asiakaspalvelujakson tavoitteista ja käytännön toiminnasta, kun he tulevat ravintolaan ensimmäistä kertaa. Opettajien toiminnassa on havaittavissa eroa asiakaspalvelujakson aikana. Osa ottaa ravintolan toiminnasta ja opetuksesta enemmän vastuuta kuin toiset. Ravintolapäällikkö näkee käytännössä vain sen ajan, jonka opettaja on ravintolassa opiskelijoiden kanssa.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on oman työpaikan toiminnan kehittäminen. Toimintaa voidaan kehittää esimerkiksi kehittämällä prosesseja. Nykytilanteen kartoittaminen tehdään haastattelujen avulla. Kartoitusvaiheen avulla tehdään prosessikuvaukset ja –kaaviot. Tarkoituksena on, että prosessi saadaan näkyväksi. Prosessissa toimijoita edustavat koulutuspäällikkö, asiakaspalvelunopettajat, ensimmäisen vuoden opiskelijat ja opinnäytetyöntekijä. Nykytilan kuvaamisen lisäksi kehittämiskohteiden kautta pohditaan myös tavoit-

tetilaa. Prosessikuvaus ja -kaavio tehdään, jotta prosessia on helpompi analysoida ja kehittää.

Nykytilan kartoittaminen tapahtuu yleensä vaiheittain alkaen pääprosessien tunnistamisesta ja nimeämisestä (Lecklin 2006, 136). Kehittämishankkeessa lähdettiin liikkeelle suoraan yhdestä opetuksen alaprosessista. Yritystason prosessikaaviota ei tehty tämän kehittämishankkeen puitteissa. Henkilöstö, joita prosessi koskee, valittiin opinnäytetyön tekijän omassa työssä saadun kokemuksen perusteella. Henkilöiden vastuualueiden mukaan sovittiin haastattelut. Haastattelut toimivat tiedonkeruun välineenä havaintojen avuksi. Asiakkaiden tarpeita ja mielipiteitä prosessissa edustivat opiskelijoiden haastattelut ja heidän antamansa palautteet.

Kehittämishankkeen tuloksena on prosessikuvaus. Termit ja käsitteet eivät ole organisaation ohjeiden mukaisia, koska runkoa ja prosessikaaviota ei ollut saatavilla. Prosessin kuvaaminen muodostuu kolmesta asiasta: peruskuvaus prosessista, prosessikaavio ja kaavion vaiheiden avaaminen. Prosessi nimetään Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessiksi. Kuvauksessa keskitytään siihen, että se ymmärrettävä, looginen ja yksinkertainen. Yleiskuvaus tehdään teoriaosuuden mukaisesti. Kuvaaminen aloitetaan prosessin tarkoituksesta. Prosessin kuvaamisen avulla selvitetään keitä ovat toimittajat, ja mitä he tekevät prosessissa. Tämän lisäksi piirretään prosessikaavio, jonka vaiheet numeroidaan. Prosessikaavioon valitaan keskeisin asiakas. Prosessin vaiheet avataan sanallisesti. Prosessi kuvataan myös siksi, että se voi toimia uuden työntekijän perehdyttämisessä. Koska mittarit ovat olennainen osa prosessia, niitä kartoitetaan kehittämishankkeessa. Systemaattista prosessianalyysiä ei tehdä tämän kehittämishankkeen puitteissa. Mahdollisia kehittämiskohteita kuitenkin kartoitetaan.

6.2 Kehittämishankkeen aikataulu ja eteneminen

Opinnäytetyö aloitettiin helmikuussa 2014. Aiheen valintaan vaikutti se, että haluttiin tehdä opinnäytetyö, josta on hyötyä omassa työssä. Aiheen valitseminen ja rajaaminen oli hankalaa. Tämä vaikutti omalta osaltaan työn etenemiseen, sisältöön ja laajuuteen.

Taulukko 2. Kehittämishankkeen eteneminen

Aika	Kehittämishankkeen vaiheet
Helmikuu 2014	Aiheen valinta Lähteisiin tutustuminen, teoriaosuuden kirjoittaminen Aiheen muuttuminen teoriaosuudesta johtuen
Maaliskuu 2014	Sähköpostihaastattelu asiakaspalvelun opettajille Kyselylomakkeen suunnittelua Kirjoittaminen
Huhtikuu 2014	Koulutuspäällikön, asiakaspalvelun opettajan ja opiskelijoiden haastattelut Haastattelujen litterointi sekä raportin kirjoittaminen Kyselylomakkeen suunnittelua
Toukokuu 2014	Tutkimuslupa - hakemus opetusvirastoon Palautteiden kerääminen opiskelijoilta Tutkimusluvan saaminen
Kesäkuu 2014	Opiskelijapalautteiden analysointi Webropol-ohjelman avulla
Syksy – Talvi 2014	Tauko oman työtilanteen takia
Joulukuu 2014	Kirjoittaminen, aiheeseen palaaminen
Kevät 2015	Kirjoittaminen, raportin muokkaaminen
2015	Esitys

Helmikuun ja maaliskuun 2014 aikana oli tarkoitus perehtyä teoreettiseen viitekehykseen. Tiedossa oli, että jo aikaisemmin sovitut lomavat vievät osan ajasta. Teoriaosuudesta nousvien asioiden myötä tavoitteena oli saada kehittämishanke suunniteltua maaliskuun loppuun mennessä. Kirjallisuuteen ja teoriaan tutustuminen lähtivät nopeasti liikkeelle. Toisaalta samalla ajatukset muuttuivat. Alun perin mielenkiinnon kohteena ollut palvelumuotoilu, ja sen myötä asiakaslähtöisyys osoittautuivat aiheen kannalta haastaviksi. Aihe olisi vaatinut uuteen asiaan perehtymistä ja asiantuntijuutta. Koska opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää opiskelijan asiakaspalvelujaksoa vastaamaan entistä enemmän opetus suunnitelman tavoitteita, teoriaosuuteen tutustumisen kautta ongelma avautui uudella tavalla. Selvisi, että opetusravintolassa tapahtuvaa asiakaspalvelujakson prosessia ei ole kuvattuna.

Maaliskuun loppupuolella päädyttiin siihen, että opinnäytetyö on kehittämishanke. Jo olemassa olevien prosessien kuvauksia ei ole ollut saatavilla. Todennäköisesti niitä olisi pitänyt osata tiedustella oikealta taholta. Prosessiin liittyvät henkilöt eivät aktiivisesti halunneet osallistua prosessin kuvaamiseen. Asiakaspalvelun opettajille lähetettiin sähköpostitse kysely huhtikuussa. Huhtikuussa sovittiin myös haastattelu-aika koulutuspäällikön kanssa. Samalla sovittiin haastattelu ensimmäisen vuoden opiskelijoiden ammatinopettajan kanssa. Huhtikuussa oli tavoitteena toteuttaa haastattelut sekä tehdä kyselylomake, ja jatkaa teoriaosuuden työstämistä. Nämä toteutuivat suunnitellusti.

Ongelmana opinnäytetyön etenemisen kannalta oli aikataulu. Tutkimuksen tekemiseen oli oman esimiehen lupa, mutta tarvittiin myös opetusviraston lupa. Tämä selvisi huhtikuussa haastattelujen lomassa. Lupakysely tutkimuksen tekemiseen lähetettiin sähköpostitse toimialarehtorille 23.4.2014. Rehtorin lupa saatiin 28.4.2015. Selvisi, että tämä ei riitä. Tutkimuslupa tuli hakea opetusviraston laadun hallinnasta vastaavalta henkilöltä käyttäen valmiina olevaa lomakepohjaa (Liite 11.). Lomakkeet postitettiin 5.5.2015 opetusvirastoon. Lupa saapui postitse 21.5.2014. Sen myöntämisen ehtona oli, että alaikäisten huoltajilta tulee pyytää suostumus. Lukuvuosi päättyi toukokuun lopulla. Koska huoltajia oli mahdollonta tavoittaa kyseisen aikataulun puitteissa, opinnäytetyöntekijä päätyi siihen, että kyselyä ei tehdä.

Joulun aikaan opinnäytetyö eteni hitaasti omasta työ- ja elämäntilanteesta johtuen. Talvella 2015 kiireet jatkuivat osittain sairastumisen takia, opinnäytetyö eteni vaiheittain. Opiskelijoiden palautteisiin ja niiden analysointiin palattiin uudelleen. Kirjoittaminen jatkui keväällä 2015. Kevään aikana oltiin yhteydessä opinnäytetyön ohjaajaan, ja keskityttiin lähinnä tekstin muokkaamiseen ja työn saattamiseen esitysvaiheeseen.

6.3 Kehittämishankkeessa käytetyt menetelmät

Kehittämishanketta lähestyttiin tapaustutkimuksen tavoin. Tapaustutkimusta käytetään, kun halutaan esimerkiksi ymmärtää organisaation tilannetta, ja ratkaista siellä ilmennyt ongelma tai halutaan tuottaa kehittämissuhteita. Tavoitteena on tuottaa tutkittua tietoa kohteesta. Tapaustutkimuksessa ei käytännössä tuoteta uutta vaan luodaan ideoita. Tyyppillistä ovat erilaiset tiedonhankintamenetelmät, jotta saadaan kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta asiasta. Vuorovaikutus työyhteisössä toimivien kanssa kuuluu myös kehittämiseen. (Ojasalo ym. 2009, 18, 37–39.)

Tapaustutkimus tuntui luonteeltaan, koska haluttiin ymmärtää paremmin organisaation tilannetta ja tuottaa kehittämissuhteita. Ravintola Kokilla on pitkä perinne opetusravinto-

lana. Opinnäytetyöntekijä on sitä vastoin melko uusi työntekijä oppilaitoksen organisaatiossa. Tuntematta tarkemmin tilannetta, kehittämissuunnitelmia on vaikea esittää. Koska opinnäytetyöntekijä on vain osittain mukana prosessissa, tavoitteena oli kerätä tietoa ajatusten ja ideoiden tueksi. Samalla haluttiin saada kokonaisvaltainen kuva prosessista ja tehdä yhteistyötä niiden kanssa, joita prosessi koskee. Vuorovaikutus työyhteisössä on välttämätöntä sekä jokapäiväisessä toiminnassa että sen kehittämisessä.

Tapaustutkimuksen luonteeseen kuuluu, että aineistoa kerätään eri tavoin. Aineiston keräämiseen voidaan käyttää muun muassa kyselyjä, haastatteluja, havainnointia ja erilaisia dokumentteja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 192.) Kehittämissuunnitelmassa käytettiin erilaisia menetelmiä tietojen keräämiseen. Prosessin kuvauksen laatimisen apuna käytettiin haastatteluja, palautteiden keräämistä ja omia kokemuksia sekä havaintoja. Olemassa olevaa materiaalia käytettiin myös apuna.

Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä on joustava. Se on ollut kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä. Sitä käytetään esimerkiksi silloin, kun kyseessä on vähän kartoitettu tai tuntematon alue, tai tiedetään ennalta, että aiheesta saadaan vastauksia monitahoisesti ja eri suuntiin. Vastauksiin voidaan pyytää tarvittaessa perusteluja tai selvennystä. Tarpeen mukaan voidaan tehdä myös lisäkysymyksiä. Se korostaa ihmisen asemaa tutkimuksessa. Ihminen luo merkityksiä ja on aktiivinen osapuoli. Haittana on esimerkiksi se, että haastatteluun osallistuvat henkilöt tai tilanne saattaa vaikuttaa vastauksiin. Luotettavuutta voi heikentää esimerkiksi se, että halutaan antaa sopivia vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 205 – 205).

Koulutuspäällikön haastattelulla selvitettiin esimiehen, ja asiakaspalveluopettajan haastattelulla opettajan näkemystä prosessista ja sen kehittämisestä. Opiskelijan näkökulman kartoittamiseksi, ja prosessin kuvaamisen avuksi, haastateltiin kahta opiskelijaa. Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä valittiin sen takia, että prosessista ei ole olemassa kuvausta. Oli etukäteen havaittavissa, että eri osapuolilla on erilaisia näkemyksiä. Aihealueena prosessin kuvaaminen on organisaatioissa nykypäivää, mutta termit ja sisältö voidaan ymmärtää monilla eri tavoilla. Haastatteluissa voitiin kysyä tarkennuksia ja perusteluja näkemyksille. Palvelua ei voi olla ilman asiakasta. Siten tuntui luonteelta myös tutkimusmenetelmissä ottaa huomioon ihminen aktiivisena ja merkityksiä luovana osapuolena. Kaikki prosessissa mukana olevat voivat olla prosessin asiakkaita.

Haastattelu voidaan toteuttaa sähköpostilla. Se on tarkoituksenmukaista silloin, jos vastaajat ovat asiantuntijoita. (Hiilamo, Verne.) Kysymyksiä tulee olla vähän, ja niiden tulisi

olla täsmällisiä. Vastaajilla on mahdollisuus vastata oman aikataulunsa puitteissa. Toisaalta sähköpostihaastattelussa on omat ongelmansa. Siihen jätetään helposti vastaamatta. Vastaukset voivat olla lyhyitä, epätäydellisiä ja epämuodollisia. Virhetulkinnat ovat mahdollisia. (Hiilamo.) Asiakaspalvelun opettajien kokemusta ja mielipiteitä prosessista kartoitettiin sähköpostihaastattelulla. Opettajat ovat asiantuntijoita. Jokaisella on omat aikataulunsa ja tapansa työskennellä. Paras keino tavoittaa kaikki vastaajat on sähköposti. He ovat tottuneita vastaamaan erilaisiin kyselyihin. Sähköposti antaa mahdollisuuden vastata, kun siihen on aikaa.

Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Survey-tutkimuksessa aineistoa kerätään standardoidusti, ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Aineisto käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. Kyselyn etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Se säästää aikaa ja vaivaa. Lomakkeen suunnittelu on tärkeää. Tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot. Kyselyssä on etujen lisäksi erilaisia haittoja. Tulosten tulkinta voi olla hankalaa. Saatu aineisto voi olla pinnallista. Vastaajat eivät välttämättä suhtaudu vakavasti tutkimukseen ja vastaa rehellisesti. Vastausvaihtoehdot eivät aina ole onnistuneita vastaajan kannalta. Väärinymmärryksiä tapahtuu. Kato eli vastaamattomuus voi nousta suureksi. Hyvän lomakkeen laatiminen vaatii aikaa, taitoa ja tietoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 193 – 195.)

Ravintola alan ensimmäisen vuoden opiskelijoille tehdyn kyselyn tarkoituksena oli selvittää prosessin asiakkaiden mielipiteitä siitä, miten prosessi etenee, ja saavutetaanko haluttu tulos. Ensimmäisen vuoden opiskelijoita noin 150, joten koko joukon tavoittamiseksi kysely menetelmänä vaikutti tarkoituksenmukaiselta. Koska opiskelijat eroavat toisistaan monilla eri tavoilla, kyselyn avulla on mahdollisuus kerätä laaja aineisto. Aineistoa on mahdollista analysoida nopeasti ja helposti. Opiskelijoiden mielipiteitä prosessista ei ole vastaavalla tavalla aikaisemmin kartoitettu. Kyselyä ei ollut mahdollista toteuttaa aikataulun ja Helsingin kaupungin opetusviraston ohjeiden takia. Käytännössä 30 opiskelijalta kerättiin palaute kyselylomakkeen avulla.

6.4 Haastattelut

Kehittämishankeen tavoitteena oli kuvata nykyinen asiakaspalvelujakson prosessi, ja esittää millä mittareilla sitä voidaan mitata. Koska oppilaitoksessa ei ollut saatavilla valmista mallia prosessikuvauksen tekemiseksi, opinnäytetyöntekijä käytti teoriaosuuden lähdemateriaalia apuna. Herkko Pesosen Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas – kirjassa esitetään, että yksittäinen prosessi voidaan kuvata siten, että laaditaan yleiskuvaus, prosessikaavio ja eritellään prosessikaavion vaiheet. Haastattelujen avulla haluttiin saada

vastauksia prosessin kuvaamiseksi teoriaosuudessa esitettyjen näkemysten mukaisesti. Haastattelujen avulla kartoitettiin asiakaspalvelujakson prosessin nykytilannetta. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää ja syventää tietoja. Samalla kartoitettiin mahdollisia kehittämistarpeita.

Kaikille asiakaspalvelun opettajille tehtiin sähköpostihaastattelu maaliskuussa 2014 (Liite 4.). Sähköpostit lähetettiin jokaisen opettajan työ sähköpostiosoitteeseen 10.3.2014. Kysymykset olivat sähköpostin liitteenä. Haastattelussa oli lyhyitä kysymyksiä 11 kappaletta, joihin vastattiin avoimesti. Kysymykset oli laadittu Herkko Pesosen – kirjan mallin mukaan. Haastattelun tavoitteena oli selvittää muun muassa miten prosessi etenee, keitä ovat vastuuhenkilöt, ja miten prosessia mitataan. Opettajia oli yhteensä 10, heistä kolme vastasi haastatteluun yhteisesti 11.3.2014. Opettajat olivat yhdessä keskustelleet ja vastanneet kysymyksiin. Yhteen kysymykseen he eivät olleet osanneet vastata. Yhdeltä opettajalta tuli sähköpostivastaus, jossa kysymysten todettiin olevan vaikeita.

Koulutuspäällikön, asiakaspalveluopettajan ja opiskelijoiden haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna 8.4.2014 (Liite 6, Liite 4, Liite 5.). Kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä ei ollut määritetty. Tavoitteena oli kerätä kvalitatiivista tietoa. Koulutuspäällikön ja opettajan haastattelussa oli 11 avointa kysymystä teoriaosuuden perusteella. Tarvittaessa haastattelijä tarkensi tai esitti lisäkysymyksiä. Kaikki haastattelut nauhoitettiin. Koska jokaista haastateltiin erikseen, nauhoitusten laatu on hyvä, ja niistä saa selvää. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin teemoittelulla. Teemoittelussa aineistoa ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.)

Esimies, koulutuspäällikkö, vastaa osaston toiminnasta ja koulutuksesta. Hän toimii opettajien esimiehenä, ja vastaa prosessin resursseista. Koulutuspäällikön aikataulusta johtuen haastattelu kesti alle tunnin. Hänelle oli lähetetty etukäteen sähköpostitse alustavaa tietoa aiheesta.

Opettajan haastattelun tavoitteena oli kartoittaa opettajan kokemuksia ja näkemyksiä prosessista. Hänellä on prosessissa merkittävä rooli ja vastuu. Haastattelu kesti tunnin. Opettajalle oli myös ennakoon lähetetty aiheesta tietoa sähköpostitse.

Kahta opiskelijaa haastateltiin, jotta saataisiin asiakkaan näkökulmaa siihen, saavutetaanko prosessissa haluttu tulos. Tavoitteena oli kartoittaa opiskelijan kokemuksia. Opiskelijoiden vastaukset olivat lyhyitä. Haastattelut kestivät noin puoli tuntia. Opiskelijoiden haastatteluja ei ollut ennakoon sovittu ja valmisteltu. Haastattelut tehtiin opetuksen lomassa.

Opiskelijoiden opettaja valitsi haastatteluun osallistuvat opiskelijat. Haastattelujen apuna käytettiin kysymyksiä, jotka oli laadittu koulutuspäällikölle ja opettajalle. Kysymyksistä osa ei soveltunut opiskelijoiden haastatteluun. Haastattelussa pyrittiin huomioimaan opiskelijan näkökulma.

6.5 Palautteiden kerääminen

Kaikille ensimmäisen vuoden ravintola-alan opiskelijoille oli tarkoitus tehdä kysely, mutta aikataulusta ja tutkimusluvasta johtuen päädyttiin palautteen keräämiseen. Kysely oli tarkoitus toteuttaa Webropol - ohjelmalla kevään 2014 aikana. Kyselyä varten suunniteltua lomaketta käytettiin toukokuussa 2014 palautteen keräämiseen opiskelijoilta (Liite 8.).

Palautteita kerättiin niiltä opiskelijoilta, jotka olivat toukokuussa mahdollista tavoittaa normaalin koulupäivän puitteissa. Koska kyselylomake oli olemassa, sitä hyödynnettiin palautteen keräämiseen. Ne kerättiin opettajan johdolla paperiversiona. Opinnäytetyön tekijä syötti paperiversioiden tiedot Webropol-ohjelmaan. Analysoinnissa hyödynnettiin samaista ohjelmaa. Tulokset eivät ole luotettavia, koska aineistoissa voi olla epäselvyyksiä, ja vastaajia oli vähän suhteessa opiskelijamäärään. Toisaalta haastattelujen, opiskelijoilta saatujen palautteiden sekä tutkijan tekemien havaintojen perusteella tulokset ovat monelta osin samansuuntaisia. Tästä syystä päädyttiin analysoimaan opiskelijapalautteet tässä raportissa kvantitatiivisen tutkimuksen tapaan.

Opiskelijat antoivat palautteen jaksosta erilaisissa tilanteissa, joko suurena ryhmänä tai erikseen. He saivat siten ohjeet lomakkeen täyttämiseen eri tavoin. Kaikille palautteen antajille jaettiin lomakkeet ja kynät tarvittaessa. Opinnäytetyön tekijä kertoi palautteen keräämisen tarkoituksen. Vastaajia kehoitettiin ympyröimään sopiva vaihtoehto tai vaihtoehdot kysymyksestä riippuen. Heitä kehoitettiin myös tarvittaessa vastaamaan avoimiin kysymyksiin. Vastaajilla oli mahdollisuus tehdä tarkentavia kysymyksiä. Samalla korostettiin, että palautteen voi antaa anonymisti. Osa opiskelijoista laitto lomakkeeseen nimensä tai palautti sen henkilökohtaisesti.

Yhdeltä ryhmältä palaute kerättiin, kun he tulivat toistamiseen ravintolan asiakaspalvelujaksolle kahdeksi viikoksi. Heitä pyydettiin muistelemaan ensimmäistä asiakaspalvelujaksoa, ja vastaamaan sen perusteella. Ohjeissa mainittiin, että he voivat vastauksissaan huomioida myös tämänhetkisen tilanteen, mikäli on vaikea muistaa aikaisempaa. Tämän ryhmän vastatessa selvisi, että kysymysten asettelu paperille oli epäonnistunut. Lomake oli alun perin tehty täytettäväksi Internetissä, ja tulostettiin sellaisenaan. Kysymys numero 9 kysyttiin uudelleen jakson jälkeen. Lomakkeeseen tehtiin korjaus seuraavia vastaajia

varten. Ohjeita annettaessa korostettiin jatkossa, että lomakkeen asettelussa voi olla virheitä.

Kokkiopiskelijat työskentelivät ravintolan keittiössä kevään kaksi viimeistä viikkoa. He vastasivat taukojen aikana. He saivat suullisesti selkeimmät ohjeet vastaamiseen sen takia, että he olivat pienissä kahden tai neljän hengen ryhmissä. Opiskelijat istuivat ravintolasalissa. Tilassa kävi toisinaan muita ihmisiä. Pääasiassa oli rauhallista. He vastasivat hieman hitaammin kuin tarjoilijaopiskelijat. He olivat vastanneet joka kohtaan ohjeiden mukaisesti. Vastauksissa oli käytetty erilaisia vaihtoehtoja koko asteikosta. Jollakin oli ongelmia suomenkielen kanssa tai oppimisvaikeuksia. He kysyivät tarkennuksia kysymyksiin.

Toinen tarjoilijaryhmä vastasi toisen asiakaspalvelujakson päätteeksi kyselyyn. He täyttivät lomakkeen viimeisenä työpäivänä ravintolan loppusiivouksen jälkeen pienessä kabinetti-tilassa. Tilanne oli rauhaton. Ohjeet eivät välttämättä tavoittaneet jokaista.

Kyselylomake oli alun perin suunniteltu verkossa vastattavaksi. Kysymykset olivat strukturoituja. Lomakkeessa oli 14 kysymystä. Monivalintakysymysten avulla kartoitettiin muun muassa vastaajien taustatietoja. Taustatietoja koskivat kysymykset 1-6. Oletuksena oli, että taustatekijöillä saattaa olla vaikutuksia opiskelijoiden mielipiteisiin.

Lopuilla kysymyksillä haluttiin selvittää asiakaspalvelujakson prosessin eri vaiheita. Kysymyksissä käytettiin pääasiassa Likertin asteikkoa. Joissakin kohdissa oli mahdollisuus vastata avoimesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 198 – 201.) Kysymykset koskivat seuraavia asioita:

- miten jaksoon oli ennakkoon perehdytetty
- opiskelijan suhtautumista asiakaspalveluun
- mitä jakson aikana oli opittu tutkinnontavoitteiden mukaisesti
- miten ohjaus ja opetus toimivat
- millaisena työvuorot koettiin esimerkiksi työn vaativuuden ja yhteistyön osalta
- kuinka hyvin opiskelija itse uskoi oppineensa tarvittavia asioita.
- palautteen saamista

6.6 Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessi – haastattelujen tulokset

Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessin kuvaamiseksi haastateltiin koulutuspäällikköä, asiakaspalvelun opettajaa ja kahta ravintola-alan opiskelijaa. Tämän lisäksi ku-

vaamisen apuna oli asiakaspalvelun opettajille tehty sähköpostihaastattelu. Haastatteluis-
sa prosessin

- tarkoitusta
- ensimmäistä ja viimeistä vaihetta
- syöte ja tulos
- asiakas ja asiakkaan odotukset
- menestystekijät
- resurssit
- omistaja
- mittarit
- ohjaus ja seuranta
- analysointi ja parantaminen
- kehittämiskohteet (Liitteet 4., 6., 7).

Opiskelijoiden haastattelussa selvitettiin opiskelijoiden kokemuksia vapaamuotoisesti ja tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä tehden (Liite 5.).

Prosessin tarkoituksena oli sekä koulutuspäällikön että asiakaspalvelun opettajan mieles-
tä opiskelijan tutkinnon perusteiden ja opetussuunnitelman mukainen oppiminen. Sähkö-
postihaastattelun vastauksen perusteella asiakaspalvelujakson prosessia voidaan tarkas-
tella myös eri näkökulmasta. Se tulkittiin keinoksi saavuttaa yhdenmukaisuus ja tasalaa-
tuisuus opetuksessa. Prosessin asiakas koettiin eri tavalla.

Siis mun näkökulmasta Kokin sen oppimisprosessissa nimenomaan tarkoitus vasta-
ta asiakaspalvelun oppimisen näkökulmasta siihen mitä toi tutkinnon perusteet
asettaa meille ammattitaitovaatimuksiksi opiskelijoille. (Koskinen, D. 8.4.2014.)

No ne on tietysti käyty koko asiakaspalvelun osalta opiskelijoiden kanssa läpi siin-
jakson alussa, purettuna mitä ne ehkä meillä tarkoittaa toteuttamissuunnitelmaksi.
Niille konkreettisemmin mitä se tarkoittaa se opetussuunnitelma. (Tommola, T.
8.4.2014.)

- yhdenmukaistaa toimintaa > tasalaa-tuisuus
- Kokin osalta tarvittaisiin useita palveluprosesseja riippuen vuosikurssista, tee-
masta, tarjoilutavasta yms. (Grundström, K., Tommola T. & Töyrylä, M.
11.3.2014).

Prosessi alkaa jostakin ja päättyy johonkin. Asiakaspalvelujakson prosessi alkoi haastattelujen mielestä ennen varsinaista asiakaspalvelujaksoa teoriaopetuksessa. Todettiin, että opettaja tutustuttaa opiskelijat muun muassa jakson tavoitteisiin, tiloihin ja pelisääntöihin. Ravintolaan voidaan tulla esimerkiksi erikseen harjoittelemaan tilojen kunnostamista. Sähköpostihaastattelun vastauksessa oli hieman eri näkökulma. Siinä korostettiin teoriaopetuksen osuutta ennen jaksoa.

Mut että, valmistaudutaan Kokkiin, niin on aina jokin harjoittelupäivä, joko illalla tullaan kattamaan, siin tietysti harjoitellaan muutakin ku kattamista, tutustutaan samalla Kokin tiloihin, käytetään kassaa joko silloin illalla tai aamulla. niin kuin on mahdollisuuksia. (Tommola, T.8.4.2014)

Joo kylhän me puhuttiin miten niinku homma toimii siellä, ja käytiin kattomassa paikkaa läpi. Käytiin sitten itse asiassa aika paljon, ett oli selvillä sitten miten homma toimii. (Vaarakallio, J. 8.4.2014)

Koko prosessihan alkaa ihan korkeammalla tasolla siitä, kun me tehdään työvuorolistat, siis ymmärätsä, mitkä ryhmät milloinkin. (Koskinen, D. 8.4.2014)

- varmistaa, että opiskelijoiden saama teoriaopetus vastaa käytännön toteutusta (Grundström, K. ym. 11.3.2014)

Prosessi päättyy johonkin. Asiakaspalvelujakson prosessi päättyy koulutuspäällikön mukaan siihen, että opiskelija on tehnyt kaikki työvuoronsa ravintolassa, ja tutkinnon osa on arvioitu. Opettajan haastattelussa korostui arviointi eri tavoin. Sähköpostihaastattelussa vastaajien näkökulma oli edelleen hieman erilainen. Opiskelijoiden antama palaute ohjajille asiakaspalvelujaksosta nähtiin viimeisenä vaiheena.

Melkeen järjestäen kaikki asiakaspalvelun Taitonäytteet on tehty täällä, tai sitten jos vaan mahdollista niin sen jälkeen, Et täällä on ehtinyt harjoitella. Mun molemmat ryhmät on antanut ne täällä. Sitten on käyty oppimisen arviointilomake läpi samana päivänä vielä et miten sujui ne taitonäytteet ja työtehtävät. ja sit se teorettinen puoli miten tääl kokissa toimiminen sitä tukee. (Tommola, T. 8.4.2014.)

- Lopuksi systemaattisesti kerätään opiskelijapalaute, jonka pohjalta prosesseja kehitetään (Grundström, K. ym. 11.3.2014).

Muun muassa Herkko Pesosen kirjan mukaan prosessissa on sisään menevä asia, syöte, ja sieltä tulee jotakin ulos, tuotos (input ja output). Tähän kohtaan kukaan haastatelluista ei ollut vastannut.

Prosessin asiakkaasta kaikki olivat samaa mieltä. Opiskelijat ovat prosessin asiakkaita. Koulutuspäällikön mielestä muita asiakkaita ei ole. Opettajien mielestä myös ammatin opettajat sekä ravintolan asiakkaat ovat prosessin asiakkaita. Asiakkaiden odotuksia tarkasteltiin eri tavoin. Opiskelijoiden uskottiin odottavan käytännön kokemusta teoriassa opiskelemastaan. Sähköpostihaastattelussa mainittiin myös ravintolan asiakkaiden ja asiakaspalvelun opettajan odotukset.

- opiskelijat, asiakkaat, sekä asiakaspalvelu - että keittiöopettajat
- asiakaspalveluope haluaa, että esim. ruokatuote tukee opiskeltavan asiakaspalvelujakson prosessia
- saliopiskelijat odottavat saavansa käytännön kokemusta opiskelemastaan teoriaosuudesta
- asiakkaat haluavat hyvää ja tasalaatuista palvelua. (Grundström, K. ym.11.3.2014.)

Prosessin menestystekijöitä, keinoja joilla saavutetaan paras lopputulos, oli useita. Yksi niistä oli haastateltujen mielestä se, että opiskelijoille taataan turvallinen oppimisympäristö opetusravintolassa. Opiskelijan oppimisen tärkein edellytys on se, että hän on läsnä oppimistilanteessa. Sekä koulutuspäällikön että asiakaspalveluopettajan mielestä turvallisuuden tunne edesauttaa sitä, että opiskelija tulee paikalle. Yhtenä menestystekijänä koettiin olevan se, että ennen jakson alkua opettaja huolehtii riittävästä orientoinnista. Perehdyttäminen ja jakson tavoitteiden tietäminen luovat omalta osaltaan myös turvallisuuden tunnetta. Prosessin onnistumisen kannalta ohjaajien tuki ja opastus työvuorojen aikana ovat oleellisia. Sähköpostihaastattelun vastaukset poikkesivat edellisistä. Menestystekijöinä pidettiin sitä, että valitaan oikea prosessi oikeaan vaiheeseen (teemaan) ja jatkuva kehittäminen.

Niinku kaikessa opetuksessa, niin tärkeintä on se, että opiskelijoilla saadaan se tilanne niinku sellaiseksi turvalliseksi. Eli sen oppimisympäristön pitää olla turvallinen. Saadaan kaikki ne kaikki sinne paikalle, ja saadaan jakson tavoitteet suoritetuksi. (Koskinen, D. 8.4.2014.)

Mut omistaja on se opettaja. Se on tärkeää, ton prosessin näkökulmasta että opettaja tajuaa myös, että siihen sen kuuluu se erillinen orientaatio jakso, jossa ... (Koskinen, D. 8.4.2014.)

No, oli kyl ihan hyvin (opastusta), sitä mitä meil kerrottiin ennen sitä (Kuusrainen, K. 8.4.2014).

Mä luulen, että ne ensimmäiset jaksot on sitä, että ne odottaa sitä tukea, tukea, tukea jotenkin. Mut sit kuitenkin se muuttuu äkkiä kannustamiseksi. Ja et antaa niiden kuitenkin omia siipiä kokeilla. (Tommola, T. 8.4.2014.)

Prosessin toteuttamiseen tarvitaan resursseja. Vastaajat eivät ottaneet varsinaisesti kantaa resursseihin. Jotta prosessi voi toteutua, tarvitaan opettaja ja ohjaavaa henkilökuntaa. Tämä koettiin tärkeäksi. Sähköpostihaastattelun vastauksessa todettiin myös, että useat prosessinkuvaukset, ja niiden jatkuva ylläpitäminen ajan hengessä, vaativat resursseja.

Prosessin omistaja oli esimiehen mukaan ryhmän ohjaaja, opettaja. Sähköpostiin vastanneet opettajat olivat sitä mieltä, että prosessin omistaja on ravintolapäällikkö. Prosessin omistaja on vastuussa prosessista. Esimies totesi haastattelussa, että mikäli prosessiin tarvitaan muutoksia, hän vastaa niistä. Tämä johtuu siitä, että kyseessä on oppimiseen liittyvä asia, joka kuuluu koulutuspäällikön tehtävään. Sähköpostihaastattelun vastaus ei ollut näin yksiselitteinen. Prosessin ohjaamisen todettiin tapahtuvan siten, että eri toimijoilla on selkeä työnjako.

Prosessin omistaja on sen ryhmän ohjaaja, joka vetää sitä opetusta, mut et hän siis omistaa ensisijassa (Koskinen, D. 8.4.2014).

No siis, jos se on välitön oppimiseen liittyvä tai oppimisen tapoihin liittyvä niin kylhän sitä siit niinku. Lopullinen päätös tehdään niinku alalla ja Koulutuspäällikköhän vastaa alalla tehtävistä prosessin muutoksista. (Koskinen, D. 8.4.2014.)

Sähköpostihaastattelun vastauksessa otettiin hieman laajemmin kantaa siihen, miten prosessia parannetaan. Todettiin, että parantaminen tehdään mittareiden pohjalta. Kerätään systemaattisesti palautetta sali- ja keittiöopettajilta sekä ohjaavalta henkilökunnalta. Ravintolapäällikön tehtävänä on analysoida, ja päättää muutoksista sekä parannuksista.

Prosessille ehdotettiin useita mittareita. Sähköpostihaastattelun (Grundström, K. ym. 11.3.2014) vastauksessa korostui prosessin eri asiakkaat. Siinä mittareita olivat vastaajien mielestä seuraavat:

- opiskelijoiden arvosanat

- opiskelijoiden antama palaute
- asiakkaiden ja opettajien antama palaute
- opiskelijoiden motivaatio ja viihtyvyys
- työelämän palaute (työssäoppimisen ohjaajat yms.); kuinka hyvin oppilaitoksessa on saavutettu peruspohja, jolle osaamista kentällä rakennetaan.

Asiakaspalvelun opettajan totesi, että opiskelijan oppimista voidaan mitata myös taitonäytteiden perusteella. Esimiehen mielestä mittareita voivat olla opiskelijoiden poissaolot, arvioidut suoritukset ja ravintolan asiakaspalautteet sekä asiakkaiden antamat palvelurahat.

Haastattelussa kartoitettiin kehittämisen tarpeita. Todettiin, että asiakaspalvelujaksolla saavutetaan haluttu tulos, ja prosessi toimii melko hyvin. Kehittämisen tarpeita koettiin silti olevan. Ne olivat erilaisia vastaajasta riippuen. Esimiehen vastauksessa korostuivat resurssit, ja niiden tehokkaampi hyödyntäminen. Hän koki tutkinnon tavoitteiden mukaisen oppimisen, ja sen saavuttamisen entistä taloudellisemmin ja nopeammin, tärkeäksi. Prosessin kehittämisen tarpeiksi hän otti esille myös asiakkaan näkökulman. Opiskelijan tulisi kokea asiakaspalvelujakso mielekkäänä koulutusohjelmasta riippumatta.

Se on aika kallista koulutusta, se pyörii kaksi opettajaa yhtä aikaa tässä prosessissa taloustilanteet alkaa olee tiukkoja. Niin täytyy pohtia mikä on niinku se tehokkain tapa tuottaa tätä prosessia. (Koskinen, D. 8.4.2014.)

Kokissa sitä kuinka paljon kohtaa Kokkien ja tarjoilijoiden niinku se tavoite, ammatillinen tavoite kulloinkin, siinä yksi kehittämisen paikka, ilman muuta. (Koskinen, D. 8.4.2014.)

Opettajan mielestä kehittämisen tarpeena on se, että entistä enemmän teoriaopetus ja asiakaspalvelujakso vastaavat toisiaan. Myös prosessin toimijoiden välinen yhteistyö eri muodoissaan nousi esille.

Se on toimiva, nyt kun silloin kun nyt on esimerkiksi ollu noutopöytä mitä on harjoiteltu. Siinäkin on kehittämisen paikkoja, esimerkiksi just, jos meil kirjassa ja kokeissa ja muutenkin puhutaan gastronomisesta järjestyksestä. vaikka tää yksittäinen asia. Ehkä enemmän sitä keskustelua asiakaspalvelun opettajan ja keittiön opettajan kanssa kuka siel on. (Tommola, T. 8.4.2014.)

Opiskelijat totesivat, että voisi perehtyä enemmän käytännön asioihin ennen jakson alkua, esimerkiksi kassakoneen käyttämiseen. Toinen opiskelija totesi, että jakso voisi olla hieman pidempi, jotta työtehtäviä voisi kierrättää, ja ehtisi toimimaan niissä kaikissa.

6.7 Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessi

Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessin kuvaamiseksi tehdyt haastattelut antoivat samansuuntaisia vastauksia, mutta kertoivat myös erilaisista näkökulmista. Kaikkien yhteinen mielipide oli, että prosessin tarkoituksena on opiskelijan tutkinnon tavoitteiden ja opetussuunnitelman mukainen oppiminen (Taulukko 3, Liite 3.). Myös työyhteisössä käytettyjen keskustelujen ja havaintojen perusteella siitä ollaan yksimielisiä. Osa näkee tarkoituksena olevan opetuksen yhdenmukaistamisen, jolloin näkökulma prosessin asiakkaaseen on hieman erilainen.

Taulukko 3. Asiakaspalvelujakson prosessia koskevien haastattelujen yhteenveto

Prosessin yleiskuvaus	Koulutuspäällikkö	Palveluopettaja	Palveluopettajien sähköpostihaastattelu
Prosessin tarkoitus	Tavoitteiden mukainen oppiminen	Tavoitteiden mukainen oppiminen	Tavoitteiden mukainen oppiminen, opetuksen yhdenmukaistaminen
Prosessin ensimmäinen vaihe	Toiminnallisten pisteiden työvuorot, perehdytys	Perehdytys	Perehdytys Opettaminen
Prosessin viimeinen vaihe	Opiskelija on tehnyt kaikki työvuoronsa. Tutkinnon osan arviointi	Taitonäytteet, teoriakokeet, arviointi	Opiskelijoiden antama palaute
Input ja Output	–	–	–
Prosessin asiakkaat	Opiskelijat	Opiskelijat	Opiskelijat Opettajat Ravintolapäällikkö Ravintolan asiakkaat
Asiakkaiden odotukset	Tavoitteiden mukainen oppiminen	Oppiminen Teoriaopinnoille tukea Tuki ja ohjaus	Käytännön kokemusta Teoriaopinnoille tukea Hyvää palvelua
Prosessin menestystekijät	Turvallinen oppimisympäristö, opiskelijan läsnäolo, perehdytys	Turvallinen oppimisympäristö, perehdytys, tuki ja ohjaaminen	Oikea prosessi oikeassa vaiheessa, prosessien jatkuva kehittäminen
Resurssit	Tarvitaan resursseja	Opettaja ja ohjaavaa henkilökuntaa	Prosessikuvaukset ja niiden ylläpitäminen
Prosessin omistaja	Opettaja	–	Ravintolapäällikkö
Mittarit	Poissaolot, arvioidut suoritukset, ravintolan asiakaspalautteet, asiakkaiden antaman palvelurahan määrä	Taitonäytteet jakson aikana tai sen jälkeen, opiskelijoiden palautteet	Opiskelijoiden antama palaute, opettajien antama palaute, työelämän palaute opiskelijoiden osaamisesta
Prosessin ohjaus ja seuranta	Koulutuspäällikkö	–	–
Prosessin parantaminen	Koulutuspäällikkö tekee päätökset	Opiskelijoiden palautteiden perusteella	Mittareiden perusteella, opiskelijapalautteiden perusteella, opettajien palautteet, ravintolapäällikön kehittämis ehdotukset

Prosessin yleiskuvauksen tekemiseksi (Liite 3.) oli tarve pohtia prosessin ensimmäistä ja viimeistä vaihetta. Prosessi alkaa siitä, että koulutuspäällikkö suunnittelee toiminnallisten pisteiden miehityksen. Kaikkien haastateltujen mielestä opettajan vastuulla on perehdyttää opiskelijat jaksolle. Myös tarvittavien tietojen ja taitojen opettaminen kuului ensimmäiseen vaiheeseen.

Asiakaspalvelujakson prosessi päättyy siihen, että opiskelija on tehnyt kaikki työvuronsa ravintolassa ja tutkinnon osa on arvioitu. Opetussuunnitelman mukaan opiskelijat antavat teemaan liittyviä taitonäytteitä. Oppimista voidaan arvioida tarvittaessa teoriakokein. Myös opiskelijoiden antama palaute kuuluu prosessin päättymiseen. Viimeisen vaiheen jokainen näki hieman eri tavoin. Opiskeltava tutkinnon osa, ja tutkinnonperusteiden mukainen osaaminen, ei tullut esille haastatteluissa. Jonkinlainen arviointi kuului haastattelujen perusteella viimeiseen vaiheeseen. Yhteisesti sovittua määritelmää ei ollut siitä, mitä, miten ja missä vaiheessa arvioidaan.

Vaikuttaa siltä, että prosessin ensimmäisestä vaiheesta on hyvä mielikuva, ja se toteutetaan ainakin osittain yhdenmukaisesti. Prosessin viimeistä vaihetta ei ole pohdittu yhtä tarkasti. Siitä todennäköisesti on erilaisia käytäntöjä. Se saattaa jäädä irralliseksi osaksi prosessia tai opiskelijalle näkymättömäksi.

Prosessissa on sisään menevä asia, input, joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, kun hän osallistuu prosessiin. Sieltä tulee jotakin ulos, output, joka on esimerkiksi ratkaisu asiakkaan ongelmaan tai palvelukokemus. Termit ja ajatusmaailma tuntuivat todennäköisesti haastateltujen mielestä vierailta. Niihin ei osattu antaa vastausta. Asian mieltäminen on hankalaa ja tulkinnan varaista. Prosessin kuvauksessa tämä osuus on opinnäytetyön tekijän omaa päättelyä (Liite 3.).

Opiskelijat ovat prosessin asiakkaita. Asiakkaina pidettiin heidän lisäksi opettajia ja ravintolapäällikköä. Kukaan ei maininnut oppilaitoksen johtoa tai työelämää. Prosessinkuvauksessa nämä kuitenkin tuodaan esille. (Liite 3.) Prosessinkaavioon tarvitaan yksi asiakas (Kuvio 2.). Tuntui luontevalta valita opiskelija, koska prosessin tarkoitus on tavoitteiden mukainen oppiminen.

Kysyttäessä asiakkaiden odotuksia, haastateltujen mielipiteet olivat samantapaisia. Opiskelijan uskottiin odottavan, että hän oppii tavoitteiden mukaisesti, ja pääsee harjoittelemaan teoriassa oppimaansa käytännön työssä. Todennäköisesti opiskelijoilla ja prosessin

muilla asiakkailla on paljon erilaisia odotuksia asiakaspalvelujaksosta. Haastatellut olivat ehkä pohtineet asiaa enemmän opettajan kannalta. Asiakkaiden todelliset odotukset saattavat olla sellaisia, että niitä ei edes asiakas itse aina tiedosta.

Prosessin menestystekijöitä, keinoja joilla saavutetaan paras lopputulos, todettiin olevan useita. Turvallinen oppimisympäristö opetusravintolassa on olennainen menestystekijä. Opiskelijan läsnäolo on oppimisen edellytys. Riittävä perehdytys ennen jakson alkua on yksi tärkeä menestystekijä, joka se luo omalta osaltaan turvallisuuden tunnetta. Tärkeää on ohjaajien tuki ja opastus työvuorojen aikana. Menestystekijänä pidettiin sitä, että valitaan oikea prosessi oikeaan vaiheeseen. Tällä viitattiin todennäköisesti toiminnallisten pisteiden miehityksen ja lukuvuoden suunnitteluun. Jatkuva kehittäminen mainittiin menestystekijänä. Toisaalta prosessien luonteeseen kuuluu analysointi ja mittaaminen sekä prosessien muuttaminen tarvittaessa. Siten kehittäminen voi olla osa prosessia eikä välttämättä menestystekijä.

Resursseihin otettiin kantaa melko vähän. Todettiin, että niitä tarvitaan. Prosessin toteuttamiseen tarvitaan opettaja ja ohjaavaa henkilökuntaa. Prosessien seuraamiseen ja parantamiseen tarvitaan resursseja. Prosessinkuvaukset ja niiden päivittäminen vaativat resursseja. Jonkun tulisi mitata ja analysoida prosessia ja esittää parannusehdotuksia. Ilmeisesti prosessiin ja sen vaatimiin resursseihin ei ole kiinnitetty erityistä huomiota tois-
taiseksi.

Prosessin omistaja seuraa ja kehittää sitä niin, että lopputulos on oikea. Koska opettaja työnsä puolesta vastaa opettamisesta ja opiskelijan arvioinnista, tuntuu luontevalta, että omistaja on opettaja (Liite 3.). Omistajana pidettiin myös ravintolapäällikköä. Tämä on hieman ristiriitaista, koska prosessilla voi olla yksi omistaja. Ravintolapäällikkö ei välttämättä tiedä mitä tutkinnon osaa opiskelija on oppimassa. Hän ei vastaa opiskelijoiden arvioinnista, vaikka antaa opiskelijoille palautetta jakson aikana.

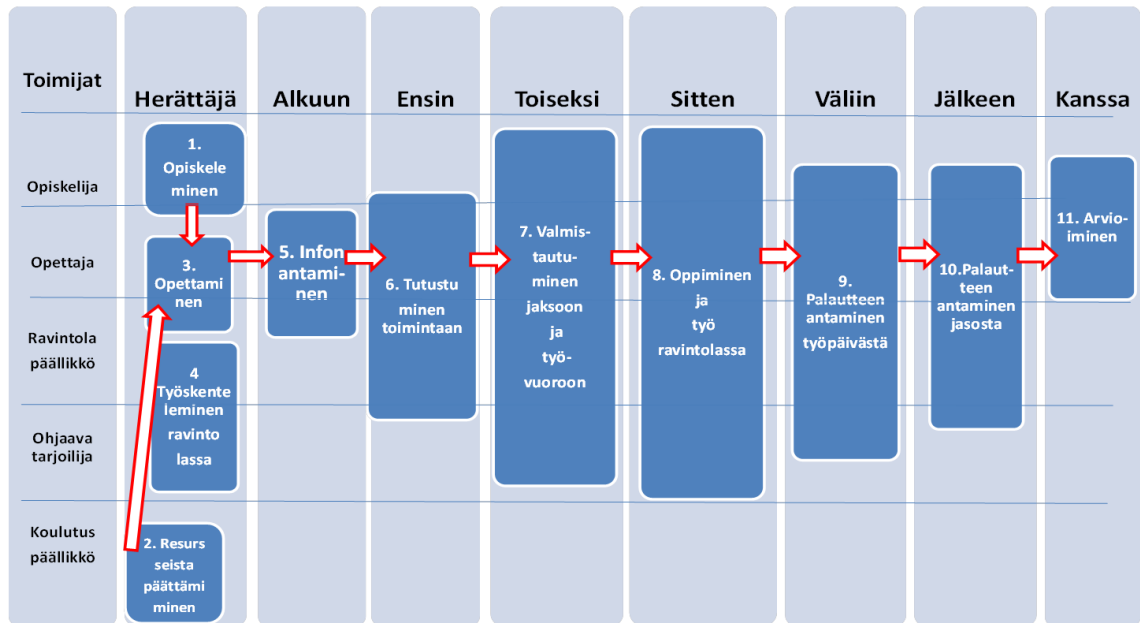
Prosessilla on useita mittareita. Niitä voivat olla muun muassa seuraavat:

- opiskelijoiden antama palaute
- opettajien antama palaute
- työelämän palaute opiskelijoiden osaamisesta
- taitonäytteet jakson aikana tai sen jälkeen
- opiskelijoiden poissaolot
- arvioidut suoritukset

- ravintolan asiakaspalautteet
- asiakkaiden antaman palvelurahan määrä.

Prosessin ohjauksesta ja seurannasta vastaa koulutuspäällikkö. Miten se käytännössä toteutuu, ei selvinnyt haastattelujen perusteella. Prosessin omistaja on vastuussa prosessista. Omistaja ja ravintolapäällikkö esittävät kehittämissuhteita. Muutoksista päättää koulutuspäällikkö. Hänen tehtäviinsä kuuluu huolehtia siitä, että opetusta toteutetaan tutkinnon tavoitteiden mukaisesti. Hän päättää resursseista. Koska prosessissa on useita toimijoita, selkeä työnjako on tärkeää. Prosessia parannetaan mittareiden perusteella. Parantamiseksi kerätään myös palautetta opiskelijoilta ja opettajilta. Ne analysoidaan ja päätetään kehittämistoimenpiteistä. Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että prosessin ohjausta, seuranta ja parantamista ei ole pohdittu systemaattisesti.

Prosessissa kehittämisen tarpeena ovat muun muassa resurssit ja niiden tehokkaampi hyödyntäminen. Asiakaspalvelujakson aikana yhdellä ryhmällä on useampia ohjaajia kuin teoriaopetuksessa. Kannattavuus ja taloudellisuus korostuvat entistä enemmän myös opetuksessa. Tämä asettaa haasteita ja paineita toimia kannattavasti olemassa olevia resursseja hyödyntäen. Tutkinnon tavoitteiden mukainen oppiminen nopeammin ja tehokkaammin ovat tavoitteita lähitulevaisuudessa. Kehittämisen tarpeena on myös se, että opiskelija huomioidaan entistä enemmän prosessin asiakkaana. Teoriaopetuksen ja asiakaspalvelujakson tulisi vastata toisiaan. Jakson pituuden tulisi olla suhteessa sen vaatimuksiin ja työtehtäviin. Prosessin toimijoiden välinen yhteistyö voisi olla aktiivisempaa. Prosessi kaiken kaikkiaan toimii tällä hetkellä melko hyvin. Opiskelija oppii jakson aikana alalla tarvittavia tietoja ja taitoja.



Kuvio 2. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessikaavio

Haastattelujen ja käytännön havaintojen perusteella tehtiin Ravintola Kokin prosessikaavio (Kuvio 2., Liite 1. ja 2.). Kaavio on kuvattu siten, että opiskelija on prosessin asiakas. Vaiheet on eritelty asiakkaan näkökulmasta. Vasemmalla ovat prosessin toimijat, vaiheet etenevät vasemmalta oikealle. Kaaviossa prosessi alkaa siitä, että koulutus päällikkö päättää resurssit toiminnallisiin pisteisiin ja tekee ryhmien ja opettajien työnjaon lukuvuodelle. Opiskelijalla on tarve oppia ammattiin, ja saavuttaa siinä vaadittava osaaminen. Ravintolapäällikkö huolehtii siitä, että ravintolassa on mahdollisuus oppia erilaisia asioita ravintolan työtehtävissä, turvallisessa oppimisympäristössä. Opettaja on prosessin omistaja vastaten käytännön opetuksesta heti alkuperähdytyksestä lähtien. Opiskelija saa riittävästi tietoa ennen jakson alkua, ja voi valmistautua siihen rauhassa. Opiskelija oppii töitä tehdessään työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja perustutkimuksen tavoitteiden mukaisesti. Opiskelija saa riittävästi ohjausta ja palautetta ravintolassa työskenteleviltä. Jakson päätteeksi oppimisen arvioinnista vastaa opettaja. (Liitteet 1., 2.)

6.8 Opiskelijoiden palautteet

Asiakaspalvelujakson prosessin kehittämistarpeita kartoitettiin keräämällä opiskelijoilta kirjallista palautetta (Liite 8.) toukokuun 2014 aikana ravintolassa. Palaute kerättiin opiskelijoilta, jotka olivat huhtikuun ja toukokuun aikana käytännön opetuksessa Ravintola Kossissa. Kaikki läsnä olleet opiskelijat antoivat palautteen.

Tavoitteena oli selvittää asiakaspalvelujakson prosessin kehittämistarpeita opiskelijan kannalta. Opiskelijoilta kysyttiin taustatietoja, joita olivat sukupuoli, ikä, suuntautuminen, työkokemus ja poissaolot. Taustatietojen oletettiin vaikuttavan joihinkin vastauksiin. Yhtenä kysymyksenä oli myös millaisella mielellä opiskelija tuli asiakaspalvelujaksolle.

Muilla kysymyksillä kartoitettiin prosessin eri vaiheita, ja miten opiskelijat kokivat niiden toteutuneen. Viimeisenä oli avoin kysymys, johon opiskelijalla oli mahdollisuus täydentää vastauksia tai antaa esimerkiksi palautetta. Kysymyksillä selvitettiin:

- perehdyttämistä tavoitteiden ja opetussuunnitelman mukaisesti
- millaisena työskentely asiakaspalvelutilanteissa ja ravintolassa koettiin
- opiskelijan oppimista jakson aikana
- jaksosta saatua palautetta ja arviointia

Palautetta antoi 30 opiskelijaa, heistä 24 oli naisia ja 6 miehiä. Useat heistä olivat alle 18-vuotiaita ja opiskelivat tarjoilijaksi. Monelle oli kertynyt työkokemusta kesätöistä, satunnaisista työtehtävistä tai vakituisesta työstä. Erilaisten syiden takia jaksolta oli ollut poissa lähes puolet opiskelijoista. Opiskelijat tulivat jaksolle pääasiassa samaan tapaan kuin kouluun normaalisti. (Liite 9.)

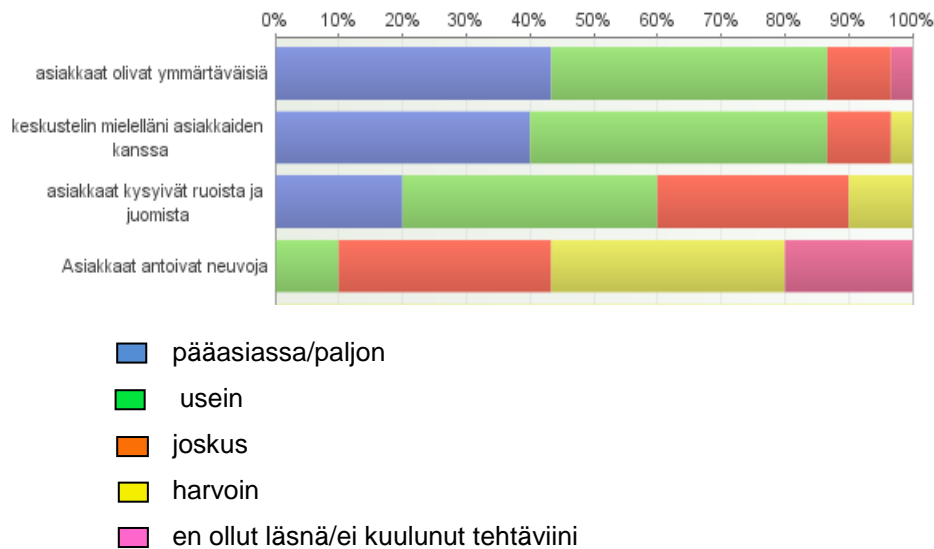
Ravintolan asiakaspalvelujakson tavoitteena on oppia opetussuunnitelman mukaisesti töitä. Asiakaspalvelujaksoon perehdyttäminen ja Kokin toimintaan tutustuminen ovat keskeinen osa prosessia. Ennen jakson alkua perehdyttämällä voidaan vaikuttaa opiskelijan odotuksiin, ja siten myös omalta osaltaan motivaatioon.



Kuvio 3. Perehdytys ennen asiakaspalvelujaksoa (n 30)

Perehdytyksessä panostettiin eniten työvaatteisiin ja varusteisiin sekä Ravintola Kokin työtehtäviin ja sääntöihin. Jakson tavoitteena on opetussuunnitelman mukainen oppiminen. Siihen paneuduttiin palautteiden mukaan jonkin verran muita asioita vähemmän. Muut Kokissa opittavat asiat ja niihin perehdyttäminen koettiin eri tavoin. Kaikkien mielestä tunneilla ei opiskeltu Kokissa tarvittavia tietoja ja taitoja kovin paljoa. Jakson ruoka- ja/tai juomatuotteeseen perehdyttiin myös hieman muita asioita vähemmän. (Kuvio 3.)

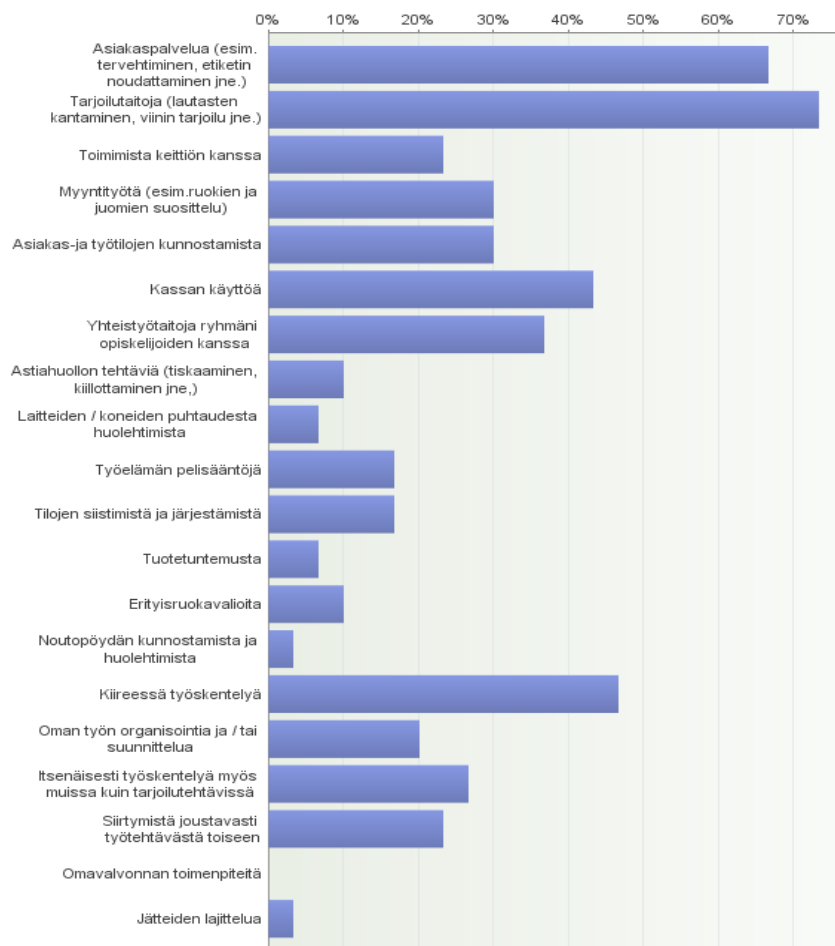
Ravintolan asiakaspalvelujakson keskeisin opittava asia on toimiminen asiakaspalvelutehtävissä. Ravintolan ulkopuoliset asiakkaat ovat siten olennainen osa oppimista. Ilman asiakkaita oppimista ei voi tapahtua. Opiskelijan tulee kyetä toimimaan asiakkaiden kanssa kohteliaasti ja ystävällisesti.



Kuvio 4. Toiminen asiakkaiden kanssa (n 30)

Lähes kaikki opiskelijat olivat sitä mieltä, että asiakkaat olivat ymmärtäviä. He keskustelivat mielellään asiakkaiden kanssa. Ruoista ja juomista asiakkaat kysyivät jonkin verran. Asiakkaat eivät yleensä antaneet neuvoja. Opiskelijat, joiden mielestä ennen jaksoa oli perehdytty paljon oppimisen tavoitteisiin, kokivat asiakkaiden kanssa toimimisen muita myönteisempänä (Liite 10.). Ne, joiden mielestä jakson tavoitteita ei ollut ennakoon käsitelty kuin vähän tai ei ollenkaan, kokivat, että asiakkaat kysyivät ja neuvoivat enemmän kuin muut opiskelijat. (Kuvio 4.)

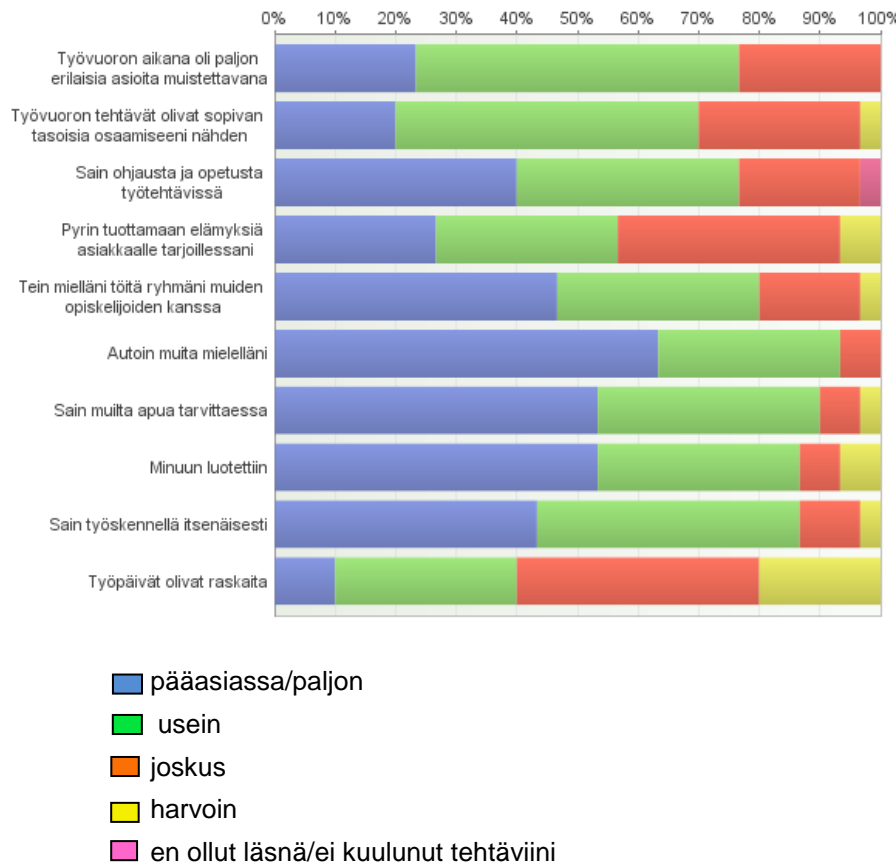
Ravintola Kokin ensimmäinen asiakaspalvelujakso kuuluu tutkinnon osaan Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen. Valtakunnallisesta tutkinnon tavoitteista poimittiin osaamistavoitteita, joita eri tutkinnon osissa tulee oppia ravintolan asiakaspalvelutehtävissä.



Kuvio 5. Asiakaspalvelujaksolla viisi eniten opittua asiaa (n 30)

Suurin osa opiskelijoista koki oppineensa asiakaspalvelua ja tarjoilutaitoja. Moni oli oppinut myös kassan käyttöä ja kiireessä työskentelyä. Myyntityö ja tilojen kunnostaminen sekä itsenäinen työskentely myös muissa tehtävissä oli tullut tutuksi joillekin. Yhteistyötaitoja oli oppinut osa opiskelijoista. Kukaan ei vastausten perusteella ollut tehnyt oma-aloitteisen toiminnan toimenpiteitä. Oman työn organisointia / suunnittelua, keittiön kanssa toimimista sekä siirtymistä tehtävästä toiseen oli osa opiskelijoista oppinut. Työelämän pelisäännöt ja tilojen siistiminen oli tullut muutamalle tutuksi. Valtakunnallisen tutkinnon tavoitteiden mukaisia asioita: astiahuollon tehtäviä (tiskaaminen, kiillottaminen jne.), laitteiden ja koneiden puhtaudesta huolehtimista, tuotetuntemusta, erityisruokavalioiden, noutopöydän kunnostamista ja huolehtimista sekä jätteiden lajittelua, oli oppinut vain harva opiskelija. (Kuvio 5.)

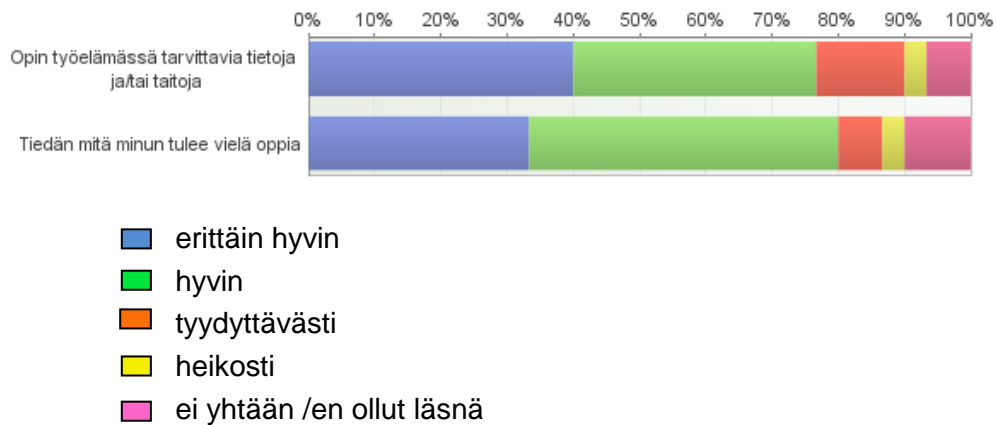
Opiskelijoiden työpäivät ravintolassa vaihtelevat tilanteen mukaan normaalin ravintolatoiminnan tapaan. Opiskelijoiden kokemukset työn tekemisestä ovat erilaisia. Kokemukset voivat vaikuttaa motivaatioon ja oppimiseen.



Kuvio 6. Opiskelijoiden kokemuksia työvuoroista (n 30)

Suurin osa koki, että työvuoron aikana oli paljon asioita muistettava. Työvuoron tehtävät opiskelijan osaamisen nähden olivat toisinaan sopivia. Ohjausta ja opastusta sai aina tai usein. Ravintolan liikeideaan kuuluu elämysten tuottaminen asiakkaille. Opiskelijat omasta mielestään pyrkivät työssään toimimaan tämän liikeidean mukaisesti. Yhteistyö muiden kanssa ja auttaminen sujui lähes kaikilta opiskelijoilta. Lähes kaikki kokivat saaneensa myös muilta apua tarvittaessa. Opiskelijat olivat pääasiassa sitä mieltä, että heihin luotettiin, ja he saivat työskennellä itsenäisesti. Työpäiviä pidettiin toisinaan raskaina. (Kuvio 6.). Ne, joiden mielestä jakson oppimisen tavoitteet oli ennen jaksoa käsitelty hyvin, kokivat asiat positiivisemmin kuin muut (Liite 10.).

Ravintolan asiakaspalvelujakson prosessin tavoite on, että opiskelija oppii jakson aikana opetussuunnitelman mukaisesti työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja.



Kuvio 7. Oppiminen jakson aikana (n 30)

Pääasiassa koettiin, että jakson aikana opittiin työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Suurin osa opiskelijoista oli sitä mieltä siitä, että he tiesivät mitä vielä on tarpeen oppia (Kuvio 7.). Ne opiskelijat, joiden mielestä oppimisen tavoitteisiin oli perehdytty ennakoon hyvin, kokivat oppineensa eri asioita erittäin hyvin, ja osasivat arvioida tulevaa oppimisen tarvetta (Liite 10.)

Palaute kuuluu olennaisena osana oppimiseen. Arvioinnin tulee olla kannustavaa, ja sitä tulee antaa jatkuvasti opintojen aikana. Asiakaspalvelujakson prosessiin kuuluu palautteen antaminen ja arviointi. Palautetta voidaan antaa prosessin eri vaiheissa.



Kuvio 8. Opiskelijoiden asiakaspalvelujaksosta saama palaute ja arviointi (n 30)

Opiskelijoiden mielestä eniten palautetta saatiin työvuoron aikana. Työpäivän päätteeksi palautetta koettiin myös saaduksi. Jakson jälkeen palautetta annettiin vähemmän kuin sen aikana (Kuvio 8.)

6.9 Johtopäätökset opiskelijoiden palautteista

Ravintola Kokin asiakaspalvelujaksosta palautetta antoi 30 opiskelijaa. Palautelomakkeessa kysyttiin erilaisia taustatietoja. Taustatietojen perusteella palautteet eivät poikenneet merkittävästi toisistaan. Palautteen antajista suurin osa oli valinnut suuntautumisvaihtoehtokseen tarjoilijan opinnot. Kokki-opinnot ovat suosituin suuntautumisvaihtoehto. Havaintojen perusteella kokkiryhmiin sukupuolijakauma on tasainen, tarjoilijaryhmissä valtaosan muodostavat tytöt. Ensimmäisen vuoden opiskelijoita on kaikkiaan noin 150. Palautetta antaneiden opiskelijoiden joukko oli pieni, ja suurin osa oli naisia. Kaikista opiskelijoista vain osalla on kokemusta työelämästä. Pääasiassa opiskelijat ovat alle 18-vuotiaita. Opiskelutaidot poikkeavat opiskelijoiden taustasta johtuen. Palautetta antaneiden taustatiedot poikkesivat toisistaan vähän. Taustatietojen perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä.

Tarkoituksena oli tehdä kysely Webropol-ohjelmalla. Kyselylomaketta käytettiin palautteiden keräämiseen (Liite 8). Se ei kuitenkaan soveltunut siihen täysin, koska palautteet kerättiin paperilomakkeilla. Tästä johtuen vastauksissa oli joitakin epäselvyyksiä ja tulkinvaraisuutta. Palautteita analysoitiin Webropol-ohjelman avulla. Tehdyt haastattelut tukevat omalta osaltaan opiskelijoiden palautteita. Palautteiden tulokset kuvaavat opinnyhtetyön tekijän havaintojen perusteella melko hyvin opiskelijoiden kokemuksia asiakaspalvelujaksosta.

Opiskelijoilta kysyttiin laajasti asiakaspalvelujakson prosessiin liittyviä asioita. Ensimmäinen kysymys koski jaksoon perehdytystä eri osilta. Yhtenä oli tutkinnon osan oppimistavoitteita koskeva kohta. Ne opiskelijat, jotka olivat sitä mieltä, että tutkinnon osan tavoitteisiin perehdyttiin paljon, suhtautuivat pääasiassa kaikkeen myönteisemmin kuin muut (Liite 10.) Todennäköisesti kyse on siitä, että nämä opiskelijat ovat motivoituneita ja sitoutuneita opiskeluun.

Pääasiassa opiskelijat kokivat jaksolle perehdytyksen hyvänä. Erityisesti ravintolan työtehtäviin, pelisääntöihin ja työvaatetukseen paneudutaan ennen jakson alkua. Osa ryhmistä kävi ennakkoon tekemässä työvuoroja ravintolassa. Ruoka- ja juomatuote eivät tulleet tutuksi samaan tapaan kuin muut asiat. Tämä on luonnollista. Ruokatuote vaihtuu viikoittain, ja riippuu keittiössä työskentelevästä ryhmästä. Juomien opiskelu alkaa opetusseuran mukana vasta myöhemmin. Ravintolassa tarvittavia tietoja ja taitoja, sekä laitteita ei ennakkoon käsitelty kaikkien mielestä paljoa. Opettajan on ehkä helpointa opettaa näitä asioita paikan päällä. Osa opiskelijoista koki, että opiskeltavaan tutkinnon osaan, ja opitaviin asioihin perehdyttiin hieman vähemmän kuin muihin kohtiin. Tähän voivat vaikuttaa

monet asiat. Kukaan ei ollut valinnut vastausvaihtoehtoa: en ollut läsnä. Todennäköisesti osa vastaajista on silti ollut poissa. Opetussuunnitelmaan ja tavoitteisiin liittyvät termit voivat olla vieraita. Luokkatilassa hälinä tai muut tekijät voivat aiheuttaa sen, että asioita jää kuulematta. Eri opettajat painottavat niitä eri tavalla. Opetusravintolan tarkoitus on, että opiskelija oppii opetussuunnitelman mukaisesti töitä tehdessään. Kaikkea ei voi opettaa, eikä ole edes tarkoituksenmukaista opettaa, etukäteen.

Toinen kysymys koski asiakkaiden kanssa toimimista. Oppiminen opetusravintolassa perustuu siihen, että opiskelija työskentelee aidoissa asiakaspalvelutilanteissa. Siten kokemukset asiakkaista vaikuttavat oppimiseen. Asiakaspalvelutilanteissa opiskelijalle voi vahvistua käsitys ammatinvalinnastaan. Lähes kaikki opiskelijat kokivat työskentelyn asiakkaiden kanssa myönteisesti. Suurin osa palautteen antajista opiskeli tarjoilijoiksi. Tämä todennäköisesti vaikuttaa vastauksiin. Myös se vaikuttanee vastauksiin, että palautteet kerättiin toukokuussa, ja opiskelijoilla oli aikaisempaa kokemusta asiakaspalvelusta. Kun opiskelijat kohtaavat asiakkaat ensimmäisen kerran, useita tilanne jännittää tai pelottaa. Kokemuksen myötä siihen tottuu, ja suhtautuminen muuttuu. Muutama opiskelija ei kokenut toimimista asiakkaiden kanssa myönteisesti. Siihen ei vaikuttanut se, suuntautuuko kokiksi tai tarjoilijaksi. Ne, jotka kokivat jaksolle perehdytyksen erittäin hyvänä, suhtautuivat myönteisemmin myös asiakaspalveluun (Liite 9.).

Asiakaspalvelujakson tavoitteena on, että opiskelija oppii tutkinnon tavoitteiden ja opetussuunnitelman mukaisesti alalla tarvittavia tietoja ja taitoja. Näitä asioita kysyttiin seuraavassa kysymyksessä. Opiskelijat saivat valita viisi eniten oppimaansa asiaa. Vaihtoehdot olivat pääasiassa tutkinnon osasta Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen. Osa vastausvaihtoehdoista oli muista tutkinnon osista tai oppilaitoksen opetussuunnitelmasta. Opiskelijat olivat oppineet eniten ravintolan asiakaspalvelua ja tarjoilutaitoja. Tämä vaikuttaa luonnolliselta, koska kyseessä on hyvätasoinen lounasravintola. Myös asiakaspalvelun opettajien ammattitaito ja osaaminen on ravintolapainotteista. Opiskeltava tutkinnon osa valtakunnallisten perusteiden mukaan on henkilöstöravintolan työtehtäviä sisältäen osittain myös muuta osaamista. Tähän tutkinnon osaan liittyviä asioita opiskelijat eivät kokeneet oppineensa juuri ollenkaan tai hyvin vähän, esimerkiksi omavalvonnan toimenpiteet tai astiahuolto. Kassan käyttö, yhteistyötaidot sekä asiakas- ja työtilojen kunnostaminen ovat asioita, jotka ovat osaamistavoitteissa. Osa opiskelijoista oli kokenut oppineensa melko vaativia asioita, esimerkiksi kiireessä työskentelyä, oman työn organisointia ja siirtymistä joustavasti työtehtävästä toiseen. Nämä ovat taitoja, joita valmistuvalla opiskelijalla tulee olla. Vaikuttaa siltä, että opiskelijat oppivat eniten muiden tutkinnon osien tavoittei-

ta. Toisaalta oppilaitoksen opetussuunnitelman mukaiset osaamisen tavoitteet saattavat joiltakin osin poiketa valtakunnallisista tutkinnon tavoitteista.

Opiskelijoiden kokemuksia työvuoroista ja oppimiseen vaikuttavista asioista kartoitettiin muutamalla kysymyksellä. Kokemukset työvuoroista olivat pääasiassa myönteisiä. Ohjausta ja opetusta työvuorojen aikana oli saatu riittävästi. Työvuoron tehtäviä ei tosin aina koettu sopiviksi opiskelijan omaan osaamisen verrattuna. Kysymyksellä ei selvitetty olivatko tehtävät liian helppoja tai liian vaativia. Monet kokivat myös, että työvuoron aikana oli paljon erilaisia asioita muistettavana. Tämä viittaa siihen, että tehtäviä ei koettu liian helpoina. Työvuoron tehtävät ovat toisinaan vaativia vasta opintonsa aloittaneille opiskelijoille. Ohjaus ja opetus ovat olennaisen tärkeitä, muuten asiakaspalvelujakso saatetaan kokea esimerkiksi stressaava tai epämiellyttävänä. Se voidaan kokea myös työnä eikä opetuksena. Oppimisympäristö ravintolassa koostuu asiakkaiden lisäksi muista opiskelijoista sekä ohjaavasta henkilökunnasta. Muiden auttaminen, työskentely muiden kanssa ja avunsaaminen ovat olennainen osa työtä ja helpottavat oppimista. Alalla tarvitaan yhteistyötaitoja ja tiimityöskentelyä. Lähes kaikki opiskelijat auttoivat muita mielellään. He kokivat saaneensa apua tarvittaessa. Muiden auttaminen kuvastaa ehkä myös sitä, että osaamista ja luottamusta omiin taitoihin on kertynyt. Avun saaminen tarvittaessa vaikuttaa siihen, että oppimisympäristö koetaan turvalliseksi. Muiden opiskelijoiden kanssa tulee kyetä työskentelemään. Ryhmässä on erilaisia persoonia, ja kaikki eivät aina tule toimeen keskenään. Opiskelijoiden mielestä heihin luotettiin, ja he saivat työskennellä itsenäisesti. Kahden opiskelijan palaute poikkesi muista, todennäköisesti he kokivat asiakaspalvelujakson kaikilta osin negatiivisemmin kuin muut opiskelijat. He olivat myös sitä mieltä, että ennen jaksoa opetuksen tavoitteisiin ei ollut perehdytty kovin paljoa. He olivat opiskelijoista niitä, jotka pyrkivät toimimaan ravintolan liikeidean mukaisesti ja tuottamaan asiakkaille elämyksiä. Suurin osa opiskelijoista ei ollut huomionnut asiakkaille tarjottavia elämyksiä. Kenties tämä kuvastaa sitä, että opiskelijat kokivat jakson enemmän opetuksena kuin työnä.

Tavoitteena on, että opiskelijat ovat valmiita siirtymään alan työtehtäviin valmistuttuaan. Lähes kaikki kokivat oppineensa alalla tarvittavia tietoja ja taitoja. Osalla opiskelijoista oli kokemusta työtehtävistä työssäoppimisjaksolta kahvilassa. He vertasivat todennäköisesti tietoja ja taitoja kyseisiin työtehtäviin. Vaikuttaa siltä, että ne, joilla oli jotakin kokemusta töistä, suhtautuivat oppimaansa myönteisemmin. Vaikka kahvilan työtehtävät eroavat ruokaravintolan töistä, monet asiat ovat verrattavissa toisiinsa. Esimerkiksi asiakkaiden kanssa toiminen, tilojen siistinä pitäminen, kassan käyttö ja astiahuolto ovat tyypillisiä työtehtäviä monissa paikoissa. Tätä ei tosin taustatietojen perusteella voinut päätellä, koska opis-

kelijat eivät pitäneet työssäoppimisjaksoa samana asiana kuin palkallista työkokemusta. Monet opiskelijat uskoivat tietävänsä mitä asioita on vielä opittavana. Todennäköisesti he vertasivat omaa osaamistaan kokemuksiinsa asiakaspalvelu- tai työssäoppimisjaksoon sekä muihin kokemuksiinsa ravintoloista. He eivät välttämättä olleet tietoisia siitä, mikä on osaamistavoitteiden mukaista oppimista jatkossa.

Opiskelijat olivat saaneet palautetta työvuorojen aikana ja työpäivän päätteeksi. Jakson jälkeen palautetta oli saatu vähemmän kuin jakson aikana. Opiskelija ei saa jaksosta arviointia. Todennäköistä on, että osaamistavoitteiden mukaiseen oppimiseen jaksolla ei palata esimerkiksi henkilökohtaisessa palautekeskustelussa. Opiskelijat antavat palautetta jaksosta, mutta se koskee lähinnä ohjaamista ja ravintolan toiminnan kehittämistä. Jakso jää erilliseksi osaksi muusta oppimisesta.

Asiakaspalvelujakson prosessi alkaa opiskelijan näkökulmasta perehdyttämällä jaksoon. Palautetta antaneet opiskelijat olivat pääasiassa sitä mieltä, että jaksoon perehdytettiin hyvin erityisesti ravintolan sääntöjen ja työvaatetuksen osalta. Palautteen antajista suurin osa opiskelee tarjoilijoiksi ja he olivat jo aikaisemmin olleet tarjoilemassa asiakkaille. On luonnollista, että lähes kaikki kokivat asiakaspalvelutehtävissä toimimisen myönteisesti. Prosessin tavoite on, että opiskelija oppii tutkinnon tavoitteiden mukaisesti alalla tarvittavia tietoja ja taitoja. Ensimmäisen vuoden opiskelijat oppivat muiden tutkinnon osien tavoitteita enemmän kuin sen, jonka puitteissa he olivat jaksolla. Opiskelijat kokivat jakson pääasiassa myönteisesti. He saivat ohjausta ja tukea riittävästi. Vastausten perusteella voi päätellä, että myös onnistumisen kokemuksia haasteellisissa työtehtävissä kertyi ainakin osalle opiskelijoista. Ravintolassa opittiin työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja melko hyvin. Jakson aikana opiskelijat saivat palautetta, mutta jakson jälkeen se jäi vähäiseksi. Opiskelijoille saattaa jäädä epäselväksi saavutettiin osaamisen tavoitteet, prosessin tulos.

6.10 Asiakaspalvelujakson prosessin mittaaminen

Prosessia mitataan eri syiden takia. Prosessin seuraaminen ja mittaaminen vaikuttavat siihen, että asia koetaan tärkeäksi. Tämä auttaa omalta osaltaan prosessin parantamiseen. Mittaamisen avulla saadaan selville missä tällä hetkellä mennään, ja voidaan asettaa tavoitteita. Ilman tavoitteita ei kannata mitata. Mittaamisen avulla osoitetaan, että toiminta on kehittynyt. Tavoitteiden saavuttaminen, tai niitä kohti eteneminen, saadaan näkyväksi mittaamisen avulla. Mittaamisen avulla voidaan osoittaa, kuinka hyviä ollaan. Oman osaamisen osoittaminen eri sidosryhmille sekä yrityksen sisällä että ulkopuolella vahvistaa luottamusta (Pesonen 2007, 154–155).

Mittareiden löytäminen ja mittaaminen koetaan usein haastavaksi. Tärkeää on muistaa kuka on prosessin asiakas, ja mikä on sen tarkoitus. Asiakkaan odotukset ovat tärkein lähtökohta. Tämän lisäksi tulee muistaa, mitä organisaatio itse odottaa prosessilta. Mittareiden löytämisen avuksi voi pohtia, mitkä ovat prosessin menestystekijät. (Pesonen 2007, 156–157).

Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessin asiakkaita ovat opiskelijat. Tarkoitus on, että opiskelijat oppivat tutkinnon tavoitteiden mukaisesti tarjoilu- ja asiakaspalvelutaitoja. Tätä voi olla haasteellista mitata. Ensinnäkin opetussuunnitelman mukaisesti opittavia asioita on paljon. Toisaalta ravintolassa tapahtuvaa oppimista on vaikea eritellä. Sitä tulee tarkastella kokonaisuutena asioita toisistaan irrottamatta. Opiskelijat oppivat jakson aikana opiskeltavan tutkinnon osan tavoitteiden lisäksi paljon muuta. Tulisi kyetä mittaamaan kaikkea oppimista, ja huomioida se eri tutkinnon osien oppimisen arvioinnissa. Tämä korostuu erityisesti, kun uudet tutkinnon perusteet osaamispisteineen astuvat voimaan.

Opiskelijalla on tarve oppia työelämässä tarvittavia taitoja ja valmistua ammattiin. Opiskelija odottaa, että hän saa riittävästi ohjausta. Tämän lisäksi luokkakaverit ja viihtyminen ovat tärkeässä roolissa. Toiset opiskelijat tarvitsevat erityistä tukea erilaisista oppimisvaikeuksista johtuen. Todennäköisesti opiskelijat odottavat saavansa kokea onnistumista ja uuden oppimista.

Opiskelijoilta kerättävä palaute omasta oppimisestaan voi toimia mittarina oppimisesta ja odotuksien toteutumisesta. Opiskelijan antama palaute jakson mielekkyydestä kertoo siitä, että opiskelija on oppinut jakson aikana erilaisia asioita. Opiskelijoiden läsnäolo on menestystekijä. Opiskelijoiden poissaolot ovat yksinkertainen mittari. Kun opiskelija on ollut poissa, oppimista ei ole tapahtunut. Teemoihin liittyvät taitonäytteet voivat joiltakin osin toimia mittareina opiskelijan oppimisesta. Toisaalta niissä saattavat painottua eri asiat kuin tutkinnon osan osaamistavoitteissa. Opiskelijan onnistumista asiakaspalvelutilanteissa voidaan mitata asiakkaiden antamien palautteiden perusteella tai palvelurahan määrällä. Työelämän antama palaute voi toimia mittarina opiskelija osaamisesta tai siitä, vastaa ko opetus työelämän tarpeita. Ammattiosaamisen näytöissä arvioidaan onko opiskelija saavuttanut tutkinnon osassa vaadittavan osaamisen. Tätä on kuitenkin haastavaa luontevasti yhdistää opetusravintolan asiakaspalvelujaksoon.

Organisaation näkökulmasta ravintolan toiminnan tarkoituksena on opetuksen lisäksi tuottaa ravintolapalveluja ulkopuolisille asiakkaille. Ravintolan opetustoiminnalla tulee kattaa

siitä aiheutuvat kustannukset. Organisaation taloudellisia tavoitteita voidaan mitata seuraamalla muun muassa liikevaihtoa ja raaka-ainekustannuksia. Kannattavuuteen vaikuttaa ravintolan ulkopuolisten asiakkaiden määrä, ja paljonko he käyttävät rahaa ravintolakäyntiin. Asiakasmäärät, keskiostos, ja niiden kehityksen seuraaminen voivat siten toimia mittarina. Asiakasmäärä on myös oppimiseen liittyvä menestystekijä. Mikäli asiakkaita ei ole, oppimista aidossa työympäristössä ei tapahdu. Toisaalta liiallinen asiakkaiden määrä vaikeuttaa opiskelijoiden ohjausta. Opetuksesta aiheutuu kustannuksia, vaikka ravintolatoimintaa ei olisi. Organisaatio odottaa, että toiminnan tavoitteet oppimisympäristönä saavutetaan. Ravintolan tulisi tämän lisäksi toimia näyteikkunana osaamisesta eri sidosryhmille ja ulkopuolisille asiakkaille. Organisaatiolle on tärkeää, että toimitaan vastuullisesti ja kannattavasti kaikilla osa-alueilla.

Asiakaspalvelujakson prosessin yhtenä menestystekijänä on opettajien osaaminen. Ravintolapalvelun opettajat odottavat, että he pääsevät opettamaan aidossa työympäristössä tulevia alan ammattilaisia. Ravintolan odotetaan olevan ympäristö, jossa opiskelijoita voidaan ohjata yksilöllisesti erilaiset tarpeet, ja koulutuksen vaihe huomioiden. Tämän lisäksi halutaan noudattaa etikettiä, ja toimia oikeaoppisesti tarjoilu- ja asiakaspalvelutilanteissa. Prosessin onnistumisen kannalta olennaista on se, että opettaja tuntee opetussuunnitelman ja sen tavoitteet. Haastatteluissa ei noussut esille sopivia mittareita.

Selkeät mittarit, joita tällä hetkellä on mahdollista käyttää, ovat opiskelijoiden poissaolot ja asiakasmäärät. Molempia seurataan päivittäin säännöllisesti. Opiskelijoilta kerätään jakson jälkeen palaute. Siihen on mahdollisuus kehittää esimerkiksi lomake, jonka avulla voidaan seurata opiskelijan oppimista ja tarpeisiin vastaamista. Kehittämishankkeessa kerättiin opiskelijoilta palautetta kyselylomakkeen avulla. Sitä voisi käyttää pohjana. Samaa lomaketta olisi mahdollisuus käyttää perehdyttämiseen ennen asiakaspalvelujakson alkua.

Koska tarpeita ja odotuksia on paljon, kaikkien mittaaminen ei ole mahdollista, eikä todennäköisesti edes järkevää. Haastattelujen perusteella mittareita nousi esille melko vähän. Toisaalta muutama mittari riittää. Samoilla mittareilla voidaan mitata useampaa asiaa. Tulisi pohtia, mitkä ovat tärkeimmät asiat, ja keskittyä niihin. Kun mittarit on luotu ja tavoitteet asetettu, niiden saavuttamista voidaan seurata. Toiminnan kehittyessä voidaan pohtia uusia kehittymiskohteita, ja niille mittareita.

7 Pohdinta

Kilpailutilanne globaalissa maailmassa tarjoaa haasteita sekä julkiselle että yksityiselle sektorille. Yritysten tulee kyetä toimimaan joustavasti muuttuvissa toimintaympäristöissä. Palvelut ovat keino menestyä kilpailutilanteessa. Palvelujen laadun varmistaminen ja kehittäminen tapahtuu kehittämällä prosesseja. Koulutuksen on toimittava samaan tapaan kuin yksityisen sektorin, jotta se voi vastata sidosryhmien tarpeisiin, ja toimia taloudellisesti kannattavasti. Prosessien johtaminen on arkipäivää yrityksissä. Helsingin kaupungin yhdistäessä kaikki ammatilliset oppilaitoksensa erilaiset kehittämishankkeet käynnistyivät. Stadin ammattiopistossa prosessien kuvaaminen on yksi kehittämishankkeista. Opinnäytetyö omalta osaltaan vastaa ajan henkeen. Uudet tutkinnon perusteet otetaan käyttöön elokuussa 2015 (Opetushallitus b). Uudistus vaikuttaa opetukseen ja resursseihin. Prosessien kehittäminen entistä tehokkaammiksi korostuu.

Opinnäytetyössä kuvattiin asiakaspalvelujakson prosessi, laadittiin yksinkertainen prosessikaavio, sekä esitettiin mahdollisia mittareita prosessille. Tämän lisäksi kartoitettiin kehittämiskohteita, ja kerättiin opiskelijoiden palautteita asiakaspalvelujaksosta. Palautteiden avulla selvitettiin opiskelijoiden kokemuksia, miten prosessi etenee, ja saavutettiinko haluttu tulos. Koska opinnäytetyö valmistui hitaasti, oppimisympäristössä ja prosessissa tapahtui muutoksia. Esimerkiksi ryhmien asiakaspalvelujaksot pitenivät, ja tarjoilutavat muuttuivat ravintolassa. Todennäköisesti osa muutoksista tapahtui opinnäytetyön myötävaikutuksella, koska kyseenalaistettiin nykyistä toimintaa. Työyhteisössä keskustellaan asiasta aikaisempaa enemmän. Yhtenä syynä keskusteluun on uudet tutkinnon perusteet. Niiden parissa tehdään parhaillaan töitä, ja suunnitellaan tulevan lukuvuoden opetusta.

Opinnäytetyön puitteissa asiakaspalvelujaksosta tehtiin prosessin yleiskuvaus ja yksinkertainen prosessikaavio. Haastattelut ja opinnäytetyön tekijän oma kokemus olivat apuna. Prosessin kuvaaminen selkeytti prosessin eri vaiheita ja organisaation toimintaa. Samalla vahvistui käsitys siitä, että eri toimijoilla on erilainen käsitys prosessista. Prosessin vaiheita ei kaikilta osin ole pohdittu systemaattisesti. Prosessin tavoitteesta kaikki olivat yksimielisiä, opiskelijan oppiminen. Toisaalta on paljon eri käsityksiä siitä, mitä opiskelijan tulisi oppia. Prosessin tulosta ja tehokkuutta ei seurata. Prosessille tarvitaan mittarit, ja sen vaiheita tulisi tarkentaa, jotta kehittämistyössä voidaan edetä. Prosessin kehittämiseksi kaikkien prosessissa toimijoiden tulisi osallistua ja sitoutua prosessityöhön.

Opiskelijat, prosessin asiakkaat, kokivat asiakaspalvelujakson pääasiassa myönteisesti. He olivat oppineet asiakaspalvelutaitoja, tarjoilutekniikkaa sekä muita asioita. He pitivät

oppimiaan asioita työelämässä tarvittavina tietoina ja taitoina. Opiskelijoiden mielestä asiakkaiden kanssa oli mukava työskennellä. He auttoivat muita mielellään, ja saivat tarvittaessa apua. Ohjausta ja opetusta oli riittävästi työvuoron aikana. Palautteenkin saaminen koettiin myönteisesti. Opiskelijat olivat tyytyväisiä. Tästä huolimatta on ongelmia. Opetut asiat eivät välttämättä olleet opiskeltavat tutkinnon osan tavoitteiden mukaisia asioita. Osa asioista on saattanut jäädä oppimatta, vaikka ne olisivat työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Prosessille ehdotettu mittari, poissaolot, viittaa siihen, että prosessi ei toimi kaikilta osin. Joidenkin opiskelijoiden antama palaute asiakaspalvelujaksosta oli negatiivista. Kokin opintoja suorittavat eivät halua työskennellä asiakaspalvelutehtävissä. Pehdytyksellä on suuri merkitys. Mitä paremmin opiskelija tietää jakson osaamistavoitteet, sitä myönteisemmin asiakaspalvelujakso koetaan. Toisaalta tulokset eivät ole näin yksiselitteisiä. Todennäköistä on, että motivoituneet opiskelijat suhtautuvat opintoihin kokonaisuutena positiivisesti. Opiskelijat eivät saa riittävästi palautetta oppimisestaan jakson jälkeen. He eivät saa konkreettista todistetta siitä, että ovat suorittaneet asiakaspalvelujakson.

Kehittämishanketta voidaan jatkaa monin eri tavoin lähestymistavasta riippuen. Prosessin kehittämisessä tulee ottaa huomioon asiakaslähtöisyys. Opetuksessa on jo pitkään korostettu opiskelijan asemaa asiakkaana. Prosessin tulee vastata asiakkaiden tarpeisiin.. Tässä opinnäytetyössä ei selvitetty, mitä opiskelijat oikeasti odottavat ja millaisia tarpeita heillä on. Kehittämistä on mahdollista jatkaa selvittämällä eri menetelmin todelliset asiakkaiden odotukset ja tarpeet. Asiakaspalvelujakson prosessin vaiheet voidaan kuvata ja avata tarkemmin, käyttäen apuna esimerkiksi palvelumuotoilun työkaluja. Prosessia voidaan tarkastella vaiheittain, ja sen kehittämistä voidaan lähestyä vaihe kerrallaan. Voidaan pohdita miten palvelusta tehdään näkyvää aineettomuuden sijaan. Voidaanko opiskelijalle antaa konkreettisia palvelutodisteita oppimisesta asiakaspalvelujaksolla, ja vaikuttaako se esimerkiksi poissaoloihin? Voiko opetusravintolan toimintaa kehittää siten, että brändi-ajattelu otetaan avuksi? Nykyistä prosessia voidaan kehittää esimerkiksi siinä toimivien toimintatapojen yhtenäistämällä. Tärkeää on, että kehittämisessä ovat mukana kaikki ne, joita prosessi koskee. Haastattelujen ja opiskelijoiden palautteiden perusteella eniten kehitettävää on arvioinnissa ja palautteessa, jonka opiskelija saa oppimisestaan. Tällä hetkellä prosessia ei mitata, ja tavoitteen saavuttamista ei seurata. Kehittämistyön kannalta tämä on olennaista. Mahdollisen tulevan kehittämishankeen tulisi alkaa ehkä tästä lähtökohdasta käsin.

Stadin ammattiopiston opetusravintola, Ravintola Kokki, tarjoaa opiskelijoille mahdollisuuden oppia ravintola-alan osaamista asiakaspalvelu- ja ruoanvalmistustehtävissä. Turvallisessa oppimisympäristössä opitaan tutkinnon, opetussuunnitelman ja opiskelijan omien

tavoitteiden mukaisesti omaan tahtiin ravintola-alan ammattilaisuuteen. Positiiviset kokemukset aidossa työympäristössä motivoivat ja kannustavat oppimaan sekä opiskelemaan. Opiskelijoiden ohjaus ja opetus ovat tärkeä menestystekijä. Työelämässä tarvittavat tiedot ja taidot karttuvat. Uudet ammattilaiset suuntaavat työelämäänsä ja ovat tulevaisuuden osaajia.

Opinnäytetyön tekemisen myötä oma työ ja asema organisaatiossa tulivat tutummaksi kuin aikaisemmin. Työkokemus nykyisen työntäjän palveluksessa on lyhyt verrattuna edelliseen työsuhteeseen. Töiden alkaessa vaikutti siltä, että kaikki oli hyvin suunniteltua, ja kehittämisen tarpeita opetusravintolan toiminnassa ei ollut. Kehittämishankkeen aikana havaitsi tilanteen olevan hieman toisin. Luottamus omaan osaamiseen kasvoi. Lähdeaineistoon tutustuessa prosessijohtaminen ja prosessien kehittäminen tuli tutummaksi. Oli mahdollista viedä sitä käytäntöön. Kehittämishankkeen aikana havaitsi, että oma näkökulma laajentui ja tietämys kasvoi. Prosessiajattelu voi avata erilaisia mahdollisuuksia myös koulutuksen kehittämiseen asiakaslähtöisesti. Kehittämishankkeessa sitä ei vielä osattu täysin hyödyntää. Mikäli tulevaisuudessa tarjoutuu mahdollisuus olla mukana projektien kehittämisessä, joko työssä tai opinnoissa, opinnäytetyön tekeminen lisäsi siihen valmiuksia. Ydinasiaan keskittyminen on usein ongelma. Monet asiat nivoutuvat tiiviisti toisiinsa, ja niitä tarkastelee liian laajasti. Sekä opinnäytetyössä että kehittämishankkeissa usein pienin askelin eteneminen tuo parhaan tuloksen.

Lähteet

Eduskunta 2013. Nuorten syrjäytyminen - tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. Luettavissa:
https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf. Luettu 3.5.2014.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2014. Tuotanto ja investoinnit. Luettavissa:
<http://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/3998-2/>. Luettu 14.11.2014.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2006. Vastuullinen yritystoiminta – käytäntöjä suomalaisissa yrityksissä. Luettavissa:
http://pda.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/Vastuullinen_yritystoim.pdf. Luettu 24.3.2014.

Grundström K., Hyvönen V., Kiiskinen A., Lehtoranta K., Lehtomaa H., Morbin P., Savolainen J., Sarkia E., Tommola T. & Töyrylä M. 2010. Ravintola Kokki, Toiminnan kuvaus 2010. Stadin ammattiopisto. Helsinki.

Grundström, K., Tommola, T., Töyrylä, M. 11.3.2014. Asiakaspalvelunopettajat. Stadin ammattiopisto. Sähköposti.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.

Helsingin kaupunki, Opetusvirasto 2010. Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavan hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon opetussuunnitelma. Helsingin palvelualojen oppilaitos.

Helsingin kaupunki 2011a. Helsingin kaupunki työnantajana. Luettavissa
http://www.hel.fi/hki/rekry/fi/Helsinki+ty_nantajana. Luettu 22.2.2012

Helsingin kaupunki 2011b. HELPA Roihuvuoren koulutusyksikkö. Perusparannustarveselvitys ja hankesuunnitelma 12.8.2011. Tilakeskus. Opetusvirasto. HKR. Luettavissa:
http://www.hel.fi/static/public/hela/Kiinteistolautakunta/Suomi/Paatos/2011/Kv_2011-12-01_Klk_22_Pk/2B083E6F-4FAF-4B64-8B60-8F04E6447337/Liite.pdf. Luettu 13.5.2015

Helsingin kaupunki 2011c. Kansainvälinen Helsinki – sivusto. Luettavissa:
http://www.hel.fi/hki/Kansainvalinen/fi/uutiset/Kv_Helsinki. Luettu 24.3.2014

Helsingin kaupunki 2011d. Helsingin kaupungin hankintastrategia. Luettavissa:
http://www.hel.fi/static/helsinki/paatosasiakirjat/Kh2011/Esityslista22/Liitteet/Helsingin_kaupungin_hankintastrategia_2011_%2820.5.2011%29.pdf?Action=sd&id={FB838F7B-AC1B-41BE-BC96-B277FA8E5D5E}. Luettu 27.3.2014

Helsingin kaupunki 2013. Päivähoito ja koulutus. Luettavissa:
<http://www.hel.fi/hki/Helsinki/fi/Palvelut/Paivahoito+ja+koulutus>. Luettu 17.3.2014

Helsingin kaupunki 2014a. Henkilöstökeskus. Helsingin kaupunki on Suomen suurin työnantaja. Luettavissa: <http://www.hel.fi/hki/heke/fi/Kaupunki+tyonantajana>. Luettu 17.3.2014.

Helsingin kaupunki 2014b. Opetusvirasto. Stadin ammattiopisto. Nuorten koulutus. Luettavissa: <http://www.hel.fi/hki/ammattillinen/fi/Nuorten+koulutus>. Luettu 17.3.2014

Helsingin kaupunki 2014c. Opetusvirasto. Stadin ammattiopisto. Nuorten koulutus. Tutkinnot. Hotelli-, ravintola- ja catering – ala. Luettavissa:
http://www.hel.fi/hki/ammattillinen/fi/Nuorten+koulutus/Tutkinnot/kokki_tarjoilija. Luettu 17.3.2014

Helsingin palvelualojen oppilaitos. 2013. Stadin ammattiopisto. PPT, Prinsessantien Tapa Toimia.

Helsingin palvelualojen oppilaitos 2011. Helpa, toimintaympäristön kuvaus

Hiilamo H. Tutkivan toimittajan Internetopas. Sähköpostihaastattelu. Luettavissa:
(<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/tutkiva/tti/toimittaja/muuta.htm#haastattelu>). Luettu 25.6.2014

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpakki. Luettavissa:
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadullTeemoittelu.aspx>. Luettu 29.7.2014.

Kazemzadeh, Y., Milton, S. & Johnson, L. 2015. An explication of three service business process modeling approaches. Australian Journal of Business and Economic Studies, 1, 2, 40-43.

Koskinen, D. 8.4.2014. Koulutuspäällikkö. Stadin ammattiopisto. Haastattelu. Helsinki.

Kuusrainen, K. 8.4.2014. Opiskelija. Stadin ammattiopisto. Haastattelu. Helsinki.

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. Laatu-keskus. Helsinki.

Laukia, J. 2013. Keskisuomalainen. Ammatillisen koulutuksen vetovoiman salaisuus. Luettavissa: <http://www.ksml.fi/mielipide/mielipidekirjoitukset/ammattillisen-koulutuksen-vetovoiman-salaisuus/1712379>. Luettu 1.5.2014

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto. Teknis-taloudellinen tiedekunta. Opetusmoniste 2
Luettavissa:
http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6825/prosessien_mallintaminen.pdf. Luettu 5.5.2015

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy. Helsinki. (Tarkistettu!)

Opetushallitus a. Ammatillinen peruskoulutus. Luettavissa
http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset_perustutkinnot. Luettu 27.2.2014

Opetushallitus b. Tutkinnon perusteet – voimaan 1.8.2015. Luettavissa:
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/ammattilliset_perustutkinnot/tutkinnon_perusteet_voimaan_010815. Luettu 14.5.2015

Opetushallitus 2010. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto 2010. Ammatillisen perustutkinnon perusteet. Määräys 3/011/ 2010.

Opetus- ja kulttuuriministeriö b. Koulutustakuu osana yhteiskuntatakuuta. Luettavissa:
<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/koulutustakuu/> Luettu
3.5.2014

Opetus- ja kulttuuriministeriö a. Ammatillista koulutusta koskevat lait ja säädökset. Luettavissa:
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/lait_ja_saeaedokset/?lang=fi.
Luettu 3.5.2014

Pesonen, H. 2007. Laatu! asiantuntijaorganisaation laatuopas. Infor Oy. Helsinki.

Pitkänen, R. 2010. Johtamisen suurenmoinen keveys. Esimiehenä asiantuntija- ja palveluorganisaatiossa. Infor Oy. Helsinki.

Suomen tasavallan presidentti 2012. Nuorten asia on meidän asia. Luettavissa:
<http://www.presidentti.fi/public/default.aspx?nodeid=46542&contentlan=1>. Luettu 3.5.2014

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Julkisten palveluiden innovaatiot. Luettavissa:
http://www.tem.fi/innovaatiot/palveluinnovaatiot/julkisten_palveluiden_innovaatiot. Luettu
27.2.2014

Suomen Ympäristökasvatuksen Seura ry. Vihreä lippu. Luettavissa:
<http://www.vihrealippu.fi/vl>. Luettu 27.3.2014

Tommola, T. 8.4.2014. Asiakaspalvelun opettaja. Stadin ammattiopisto. Haastattelu. Helsinki.

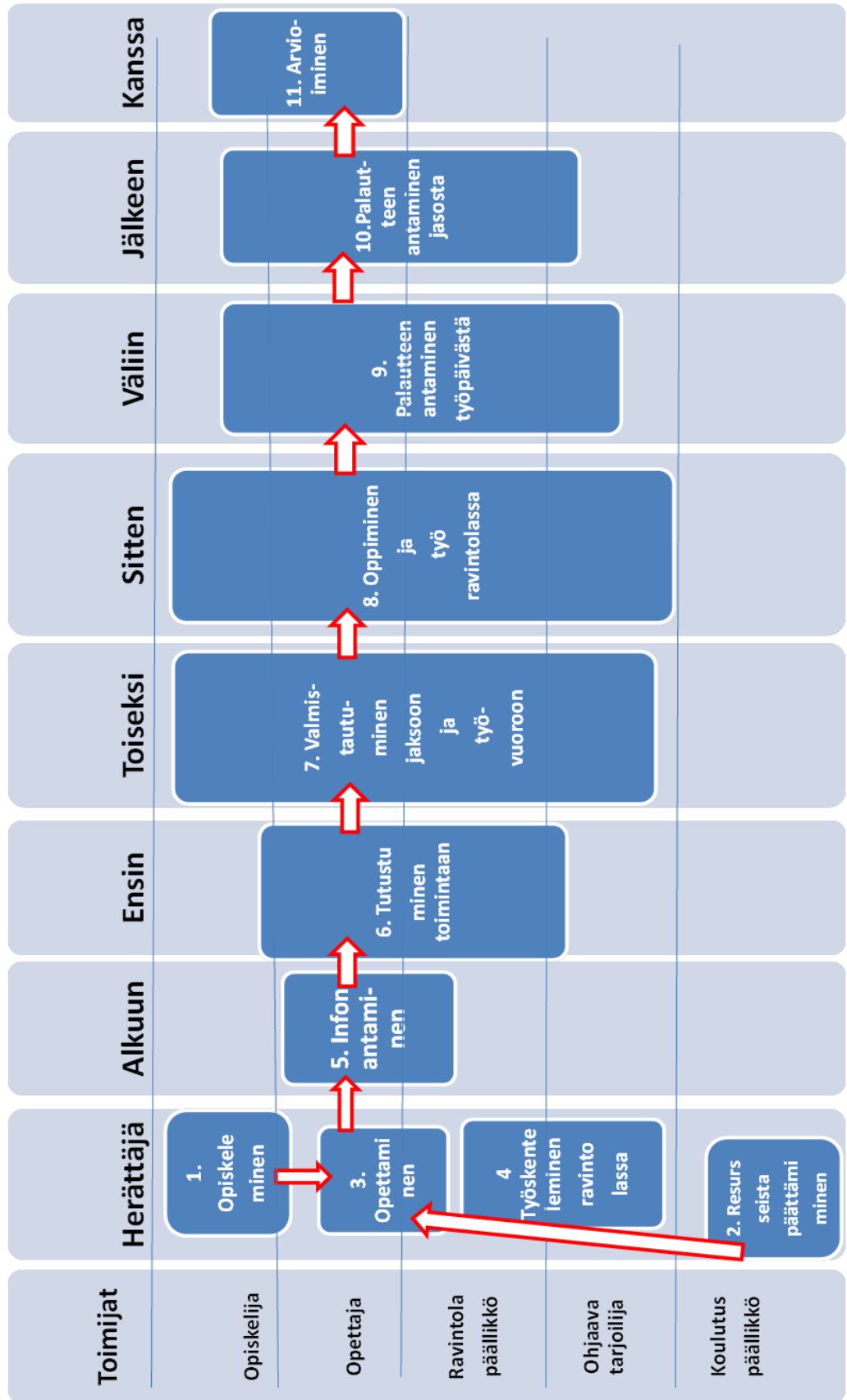
Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media. Helsinki.

Vaarakallio, J. 8.4.2014. Opiskelija. Stadin ammattiopisto. Haastattelu. Helsinki.

Verne. Liikenteen tutkimuskeskus. Tampereen teknillinen yliopisto. Tutkimusmenetelmät. Kysely- ja haastattelumenetelmät. Luettavissa:
<http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/kysely-ja-haastattelumenetelmat/>. Luettu
25.6.2014

Vähä, P., Kettunen, J., Ryytänen, T., Halonen, M., Myllyoja, J., Antikainen, M. & Kaikkonen, J. 2009. Palvelut muokkaavat kaikkia toimialoja. Palveluliiketoiminnan toimialakohtaiset tiekartat. VTT tiedotteita 2508. Edita Prima Oy. Helsinki.

Liite 1. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessikaavio



Liite 2. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessikaavion sanallinen kuvaus

1. Opiskelija aloittaa kokin tai tarjoilijan opinnot, johon kuuluu asiakaspalvelua ja tarjoilua.
2. Koulutuspäällikkö päättää resurssit opettamiseen ja ravintolan toimintaan lukuvuosittain.
3. Ryhmän opettaja opettaa opetussuunnitelman ja opiskelijan tarpeiden mukaisesti.
4. Ravintolapäällikkö vastaa ravintolan toiminnasta siten, että siellä palvellaan ravintolan asiakkaita ja opetetaan opiskelijoita. Käytännön työssä on mukana myös ohjaava tarjoilija.
5. Asiakaspalvelun opetukseen kuuluu työskentely opetusravintolassa. Ennen jakson alkua opettaja huolehtii siitä, että opiskelijoilla on kaikki tarvittava tieto jaksosta. Materiaalina on muun muassa Kokin toiminnan kuvaus. Ravintolapäällikkö käy ryhmien luona.
6. Opiskelijat tutustuvat ennakkoon ravintolan toimintaan ja tiloihin opettajan antamien ohjeiden mukaisesti tai opettajan kanssa.
7. Jakson ensimmäisenä työpäivänä valmistaudutaan opettajan johdolla tulevaan viikkoon. Tavoitteena on, että opiskelijat kokevat oppimisympäristön turvallisena ja ravintolan asiakkaat saavat mahdollisimman hyvää palvelua.
8. Jakson aikana opiskelijat työskentelevät ravintolan asiakaspalvelussa ja muissa tehtävissä. He saavat ohjausta ja tukea kaikilta, jotka ovat työssä ravintolassa.
9. Työpäivän aikana ja jälkeen opiskelija saa palautetta ohjaajilta ja asiakkailta. Opiskelijat voivat antaa palautetta koko jakson ajan ravintolassa työskenteleville.
10. Jakson jälkeen opettaja kerää opiskelijoilta vapaamuotoisesti palautetta sekä itsearviointia. Palautteet annetaan myös ravintolaan tiedoksi.
11. Opettaja hyväksyy jakson suoritetuksi, kun oppimisen tavoitteet on saavutettu. Jakso kuuluu tiettyyn tutkinnon osaan ja teemaan, josta annetaan arvosana ammattiosaamisen näytön perusteella. Arvioinnista vastaa opettaja.

Oppilaitoksen oma opetussuunnitelma on Fronterissa.

Opetushallituksen valtakunnallinen tutkinnon perusteet ovat saatavissa mm. Internetistä. Ravintola Kokin toiminnan kuvaus on tallennettuna Y-asemalle, Ravintola Kokki.

Liite 3. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson yleiskuvaus

Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessin yleiskuvaus (ensimmäisen vuoden opiskelijat)

Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessin tarkoituksena on, että opiskelija oppii tutkinnon ja opetussuunnitelman osaamistavoitteiden mukaan. Tavoitteena on myös se, että oppiminen on kaikilla yhdenmukaista ja tasalaatuista opintojen vaiheesta riippuen. Ravintolan asiakkaiden ja opiskelijoiden yksilölliset tarpeet sekä ravintolan kannattava toiminta huomioidaan asiakaspalvelujakson aikana.

Prosessi alkaa siitä, kun opiskelija aloittaa kokin tai tarjoilijan opinnot. Ryhmälle kerrotaan tutkinnon osan ja siihen liittyvän teeman sekä Kokin asiakaspalvelujakson osaamistavoitteet, arviointi ja käytännön toteutuminen. Prosessi päättyy, kun opiskelija on suorittanut asiakaspalvelujakson, saavuttanut jakson tavoitteet ja jakso on merkitty suoritetuksi. Arvioinnista päätetään myöhemmin ammattiosaamisen näytön perusteella.

Opiskelijoilla ei ole vielä pääsääntöisesti asiakaspalveluosaamista. Ryhmässä eri opiskelijoiden osaaminen on hyvin eritasoista. Opiskelijoiden tarpeet eroavat toisistaan myös omien tavoitteiden mukaisesti. Nuorilla ei ole usein kokemusta ravintola-asiakkaan roolissa. Näkökulma työhön ja ravintolassa työskentelyyn on suppea tai sitä ei ole olemassa. Ennen jaksoa on jo hieman opittu luokassa harjoitellen tarjoilua ja asiakaspalvelua sekä työelämän pelisääntöjä.

Asiakkaan kohtaaminen ja asiakaspalvelu tulevat asiakaspalvelujakson aikana tutuiksi ja opiskelijan luottamus omiin taitoihin kasvaa. Hän saa yhden kokemuksen siitä, millaista on työskennellä ravintola-alalla, ja millaisia tietoja ja taitoja tarvitaan tarjoilijan työssä ja asiakaspalvelijan roolissa.

Opiskelija on prosessin tärkein asiakas. Tämän lisäksi prosessi koskee ravintolan asiakkaita. Oppilaitoksen johto ja työelämä ovat muita prosessin asiakkaita. Asiakaspalvelun- ja ruokatuotannon opettajat sekä ravintolapäällikkö voidaan myös nähdä prosessin asiakkaina.

Opiskelijat odottavat saavansa tarvitsemaansa opetusta, joka on yksilöllistä, asiantuntevaa ja ajanmukaista. Ravintolan asiakkaat puolestaan odottavat hyvää ja tasalaatuista palvelua. Johto odottaa, että opiskelijat ovat läsnä ja suorittavat opintonsa määräaikaan mennessä. Opiskelijoiden määrän ja valmistumisen mukaan oppilaitos saa rahoitusta. Toiminta on kannattavaa. Työelämä odottaa, että opiskelija oppii työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Opettajat kokevat prosessin toimivuuden, kun ovat itse jakson vastuuhenkilöinä. Ravintolapäällikkö odottaa, että opiskelijoita ja ohjausta on siten, että kaikki ravintolan tehtävät on mahdollista hoitaa taloudellisesti ja hyvin.

Menestystekijä on opiskelijan tieto oppimisen tavoitteista. Mitä paremmin opiskelija ymmärtää ja sisäistää jakson tavoitteet, sitä paremmin ne voi myös saavuttaa. Kaikkien opiskelijoiden osalta tämä ei ole mahdollista, silloin tarvitaan muita tukitoimia. Tuloksen saavuttamisen kannalta on tärkeää, että ravintolan toiminta ja liikeidea ottavat huomioon tutkinnon tavoitteet, opiskelijoiden osaamisen ja tason. Asiakaspalvelujakson prosessin onnistumisen kannalta menestystekijä on myös sopiva määrä opiskelijoita työvuorossa, jotta kaikki kokisivat jakson opiskeluna. Opettajalle jää silloin riittävästi aikaa ohjata. Samalla asiakas saa hyvää palvelua oikeaan aikaan. Asianatuntevat ja osaavat opettajat ovat yksi prosessin tärkeimmistä menestystekijöistä. Asiantuntijuus ja osaaminen koskevat sekä opettajan että ravintola-alan työtä.

Resursseista tärkein on ohjaaminen asiakaspalvelujakson aikana. Tulee olla riittävästi ohjausta opiskelijoista ja ryhmästä riippuen. Erityistä tukea vaativat opiskelijat tulee ottaa huomioon resurssoinnissa. Ravintolapäällikkö ja keittiömestari vastaavat suunnittelusta ja kehittämisestä, mutta toiminnan luonteesta johtuen myös opettajien tulee olla mukana. Suunnittelu ja kehittäminen vievät oman aikansa, ja siihen tarvitaan resursseja. Tilojen ja laitteiden on oltava tarkoituksen mukaisia. Hyvä ja turvallinen oppimisympäristö on yksi edellytys tavoitteiden mukaiselle oppimiselle.

Asiakaspalvelun opettaja ja ravintolapäällikkö ovat prosessin omistajia. Opettaja vastaa siitä, että opiskelija oppii tutkinnon tavoitteiden mukaisesti. Hän vastaa myös opiskelijan arvioinnista. Ravintolapäällikkö vastaa siitä, että ravintolan toiminta on opetuksen tavoitteiden mukaista. Asiakaspalvelun opettajat ja ravintolapäällikkö toimivat yhteistyössä, heidän tehtävänsä on ohjata ja parantaa prosessia.

-
Prosessin tavoitteena on, että opiskelija oppii tutkinnon tavoitteiden mukaisesti. Siten mittareita voivat olla

Läsnäolot / poissaolot
Jakso suoritettu / suorittamatta
Opiskelijoiden itsearviointi
Opiskelijoiden palaute jaksosta
Ravintolan asiakkaiden antama palaute
Ammattiosaamisen näytön arviointi (kyseisestä tutkinnon osasta)
Työssäoppimajakson palaute (koskien kyseistä tutkinnon osaa)
Opettajan / ohjaavan henkilöstön havainnot oppimisesta

Koulutuspäällikkö seuraa prosessia, ja päättää resursseista sekä ohjaustoimenpiteistä. Koulutuspäällikkö seuraa säännöllisesti opiskelijoiden määrää ja osallistumista opetukseen. Opettaja kirjaa päivittäin poissaolot. Opettaja päättää siitä, koska jakso merkitään opiskelijalle suoritetuksi. Opettaja kerää

opiskelijoilta palautteen ja itsearvioinnin jaksosta. Opettaja välittää palautteet ravintolapäällikölle. Ravintolan asiakaspalautteita seurataan päivittäin. Palaute käydään läpi joko välittömästi tai päivän päätteeksi yhteisessä palaverissa tilanteesta riippuen. Työssäoppimisen palautekeskusteluista ja ammattiosaamisen näytön arvioinnista vastaa opettaja. Ravintolan asiakaspalvelussa toimivat ohjaajat; opettaja, ravintolapäällikkö, ohjaava tarjoilija ja mahdollisesti muut., tekevät päivittäin havaintoja opiskelijoiden oppimisesta.

Opiskelijatilannetta seurataan säännöllisesti osaston kokouksissa. Pitkän aikavälin seuranta on avuksi lähinnä prosessin parantamisessa. Seurantana toimivat myös säännöllisesti kerran vuodessa tapahtuvat kehityskeskustelut.

Prosessissa toimijat seuraavat prosessia, ja tekevät siihen liittyen parannusehdotuksia. Tällä hetkellä prosessin parantamista, analysoimista ja muutosten tekoa ei ole nimetty tietylle taholle. Se voisi kuulua esimerkiksi johtoryhmälle tai tiimille. Koulutuspäällikkö kantaa suurimman vastuun, ja tekee päätökset. Prosessien kuvaaminen, ja siihen liittyvä ohjaus ja seuranta, etenee Stadin ammattiopistosta toistaiseksi yleisellä tasolla eikä yksittäisessä opetukseen liittyvässä prosessissa.

Liite 4. Sähköpostihaastattelu asiakaspalvelun opettajille

Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessi

Herkko Pesosen mukaan prosessin yleiskuvauksen tekemisessä vastataan yhteentoista kysymykseen:

1. Mikä on prosessin tarkoitus, miksi se on olemassa? Mitä on tarkoitus saada aikaiseksi?
2. Mikä on prosessin ensimmäinen vaihe? Mitä tehdään viimeiseksi?
3. Mikä on input (sisään menevä asia) ja mikä on out-put (ulos tuleva asia)?
Voidaan tarkentaa myöhemmin.
4. Kuka on prosessin asiakas tai asiakkaat?
5. Mitä odotuksia tai vaatimuksia asiakkaalla on?
6. Mitkä ovat prosessin menestystekijät? Mikä on tärkein ominaisuus, miten saavutetaan paras lopputulos?
7. Mitä resursseja tarvitaan?
8. Kuka on vastuussa prosessista? Prosessinomistaja? Kuka vastaa, että prosessi on hyvä ja oikein käytettynä sekä henkilöiden toimiessa oikein prosessi tuottaa hyvän lopputuloksen?
9. Mitkä ovat mittarit?
10. Miten prosessia ohjataan? Mitä mittareita seurataan, kuka seuraa ja kuka päättää ohjaustoimenpiteistä?
11. Miten prosessia parannetaan? Kuka analysoi, päättää muutoksista ja parannuksista?

Liite 5. Opiskelijoiden haastattelut - kysymysrunko

Opiskelijoiden haastattelut 8.4.2014

Kuinka hyvin muistat jakson?

Miten perehdyitte jaksoon ennakkoon?

Kerrottiinko mitä olette oppimassa?

Mitä työtehtäviä teit?

Oliko sinulla poissaoloja vai olitko läsnä koko jakson?

Vastasiko tehtävät ja työ odotuksiasi?

Opitko asioita, joita piti?

Oliko jakso sopivan tasoinen osaamiseesi nähden?

Olivatko työtehtävät ja oppimistavoitteet olivat tasapainossa keskenään?

Saitko ohjausta ja opetusta riittävästi?

Miltä asiakkaiden kanssa työskentely tuntui?

Saitko jakson jälkeen palautetta?

Miten keittiön kanssa toimi yhteistyö?

Vastasiko työtehtävät työelämässä tarvittavaa osaamista?

Mitä kehittämisen paikkaa olisi?

Mitä asioita opit?

Mikä oli huonoin kokemuksesi?

Paras kokemuksesi?

Tuleeko mieleesi jotain muuta?

Liite 6. Koulutuspäällikön haastattelu

Koulutuspäällikön haastattelu 8.4.2014

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä prosessista kuvaus, pohtia mittareita ja selvittää onko siinä prosessissa kehittämisen tarpeita. Näkökulmana on 1. vuoden opiskelijat:

11 kysymystä Pesosen mukaan:

1. Miksi prosessi on olemassa, mikä on sen tarkoitus, mitä saadaan aikaiseksi
2. Mikä on ensimmäinen vaihe ja viimeinen vaihe eli mitä tehdään ensimmäiseksi ja viimeiseksi?
3. Mikä menee prosessista sisään (input) ja mikä tulee ulos (output).
4. Kuka tai ketkä ovat asiakkaita /asiakasryhmiä
5. Mitä odotuksia eri asiakkailla on?
6. Mitkä ovat prosessin menestystekijät?
7. Mitkä ovat tarvittavat resurssit?
8. Kuka tai mikä tiimi on vastuussa prosessista? kuka on ?
9. Mitkä ovat prosessin mittarit?
10. Miten prosessia ohjataan? Mitä seurataan, kuka seuraa ja kuka päättää ohjaustoimenpiteistä?
11. Miten prosessia parannetaan

Mikä tulisi olla prosessin ja tutkinnon perusteiden yhteys?

Miten tulisi huomioida tutkinnon osan osaaminen / ammattitaitovaatimukset?

Miten koulukohtaisen opetussuunnitelman tulisi näkyä toiminnallisten pisteiden jaksolla?

Kuinka hyvin toteutuu?

Miten arvioisit koko prosessin onnistumista tällä hetkellä?

Miten prosessia tulisi kehittää, onko tarvetta?

Liite 7. Asiakaspalvelun opettajan haastattelu

Opettajan haastattelu 8.4.2014

Kyseessä on ensimmäisen vuoden opiskelijat. Tavoitteena selvittää miten prosessi tällä hetkellä toimii. Tavoitteena myös kartoittaa sitä mikä koetaan hyväksi ja missä on opettajan näkökulmasta kehittämisen varaan.

Kuvaile opiskelijan asiakaspalvelujakson prosessia tällä hetkellä. Millaisia vaiheita prosessissa on? Ketkä toimivat prosessissa?

Mitä odotuksia asiakkailla on?

Toteutuvatko prosessin eri asiakkaiden odotukset?

Mitkä asiat prosessissa mielestäsi tulee onnistua, jotta päästää haluttuun tulokseen?

Onko prosessin lopputulos tavoitteiden mukainen?

Millaisia mittareita prosessilla on?

Miten prosessia voisi kehittää?

Vastaako asiakaspalvelujaksolla työskentely teoriassa opetettuja asioita?

Tulisiko tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten / teoriaopetuksen mielestäsi toteutua asiakaspalvelutehtävissä Kokissa?

Liite 8. Opiskelijoiden palaute, kyselylomake

Kokin asiakaspalvelujakso

Teen opinnäytetyötäni Haaga-Heliaan. Kyselyn tarkoituksena on selvittää vastaako Ravintola Kokin asiakaspalvelujakso tavoitteita.

Vastauksesi ovat arvokkaita sekä valmistumiseni että Ravintola Kokin kannalta. Vastaamiseen menee aikaa noin 15 minuuttia. Kiitän ja kumarran!

Tähdellä merkityt kohdat ovat pakollisia. Valittavasasi on aina yksi vaihtoehto.

1. Sukupuolesi? *

- Nainen Mies

2. Ikäsi? *

- 16-17 18 19 tai yli

3. Opiskeletko? *

- Tarjoilijaksi Kokiksi Mietin vielä valintaani

4. Työkokemuksesi palkallisesta työstä? *

- Satunnaisesti Kesätöissä Vakituiseissa työsuhteissa, kuinka kauan?
-

5. Tein kaikki työvuorot? *

- Kyllä Olin pois sairastumisen takia Olin pois omien syiden takia, miksi

6. Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto. Tulin työvuoroon? *

- mieluummin kuin tavallisena koulupäivänä
 vastentahtoisesti
 jännittyneenä
 kuin normaalistikin kouluun
 muuten, miten

7. Ennen Kokin asiakaspalvelujaksoa

4 = paljon, 3 = melko paljon, 2 = jonkin verran, 1 = vähän, 0 = en ollut läsnä

	4	3	2	1	0
Perehdyttiin mitä tutkinnon osaa Kokin jaksolla opiskellaan *	○	○	○	○	○
Käytiin läpi mitä muita asioita Kokissa tulee oppia *	○	○	○	○	○
Käytiin läpi Kokin työtehtäviä *	○	○	○	○	○
Perehdyttiin Kokin sääntöihin *	○	○	○	○	○
Opiskeltiin tunneilla Kokissa tarvittavia tietoja/taitoja *	○	○	○	○	○
Käytiin tutustumassa ravintolan laitteisiin *	○	○	○	○	○
Käytiin tekemässä töitä Kokissa *	○	○	○	○	○
Perehdyttiin jakson ruoka- ja/tai juomatuotteisiin	○	○	○	○	○
Perehdyttiin työvaatteisiin ja varusteisiin	○	○	○	○	○

8. Kuinka hyvin seuraavat väitteet kuvaavat toimimista asiakkaiden kanssa?

4 = pääasiassa/paljon, 3 = usein 2 = joskus 1 = harvoin 0 = en ollut läsnä / ei kuulunut tehtäviini

	4	3	2	1	0
asiakkaat olivat ymmärtäväisiä *	○	○	○	○	○
keskustelin mielelläni asiakkaiden kanssa *	○	○	○	○	○
asiakkaat kysyivät ruoista ja juomista *	○	○	○	○	○
Asiakkaat antoivat neuvoja *	○	○	○	○	○
muuta, mitä _____	○	○	○	○	○

9. Valitse mielestäsi viisi jaksolla eniten oppimaasi asiaa *

- Asiakaspalvelua (esim. tervehtiminen, etiketin noudattaminen jne.)
- Tarjoilutaitoja (lautasten kantaminen, viinin tarjoilu jne.)
- Toimimista keittiön kanssa
- Myyntityötä (esim.ruokien ja juomien suosittelu)
- Asiakas- ja työtilojen kunnostamista
- Kassan käyttöä
- Yhteistyötaitoja ryhmäni opiskelijoiden kanssa
- Astiahuollon tehtäviä (tiskaaminen, kiillottaminen jne.)

- Laitteiden / koneiden puhtaudesta huolehtimista
- Työelämän pelisääntöjä
- Tilojen siistimistä ja järjestämistä
- Tuotetuntemusta
- Erityisruokavalioita
- Noutopöydän kunnostamista ja huolehtimista
- Kiireessä työskentelyä
- Oman työn organisointia ja / tai suunnittelua
- Itsenäisesti työskentelyä myös muissa kuin tarjoilutehtävissä
- Siirtymistä joustavasti työtehtävästä toiseen
- Omavalvonnan toimenpiteitä
- Jätteiden lajittelua

10. Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto *

4 = aina, 3 = usein, 2 = joskus, 1 = harvoin, 0 = ei / en

	4	3	2	1	0
Työvuoron aikana oli paljon erilaisia asioita muistettavana	○	○	○	○	○
Työvuoron tehtävät olivat sopivan taseisia osaamiseeni nähden	○	○	○	○	○
Sain ohjausta ja opetusta työtehtävissä	○	○	○	○	○
Pyrin tuottamaan elämyksiä asiakkaalle tarjoillessani	○	○	○	○	○
Tein mielläni töitä ryhmäni muiden opiskelijoiden kanssa	○	○	○	○	○
Autoin muita mielelläni	○	○	○	○	○
Sain muilta apua tarvittaessa	○	○	○	○	○
Minuun luotettiin	○	○	○	○	○
Sain työskennellä itsenäisesti	○	○	○	○	○
Työpäivät olivat raskaita	○	○	○	○	○

11. Perustele tai täydennä tarvittaessa edellisiä

12. Kuinka hyvin uskot seuraavien väitteiden kuvaavan oppimistasi jaksolla? *

4 = erittäin hyvin 3 = hyvin 2 = tyydyttävästi 1 = heikosti 0 = ei yhtään / en ollut läsnä

4 3 2 1 0

Opin työelämässä tarvittavia tietoja ja/tai taitoja ○○○○○

Tiedän mitä minun tulee vielä oppia ○○○○○

13. Valitse oppimisestasi saamaasi palautetta parhaiten kuvaava vaihtoehto. *

3 = paljon, 2 = kohtalaisesti, 1 = vähän, 0 = ei yhtään / en ollut läsnä

3 2 1 0

Sain palautetta tyovuoron aikana ○○○○○

Sain palautetta työpäivän päätteeksi yhdessä ryhmän kanssa ○○○○○

Sain palautetta jakson jälkeen ○○○○○

Muuten, miten _____ ○○○○○

14. Haluaisitko antaa muuta palautetta Ravintola Kokin jaksosta tai kertoa terveiset?

15. Kiitos vastauksistasi! Yhteystietojen jättäneiden kesken arvotaan Ravintola Kokin lahjakortti, joka vastaa arvoltaan kahden hengen lounasta.

Etunimi _____

Sukunimi _____

Matkapuhelin _____

Sähköposti _____

Osoite _____

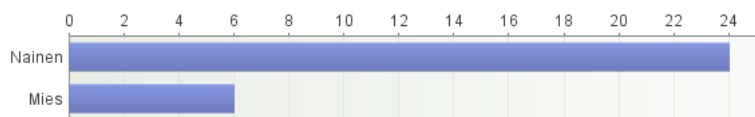
Postinumero _____

Postitoimipaikka _____

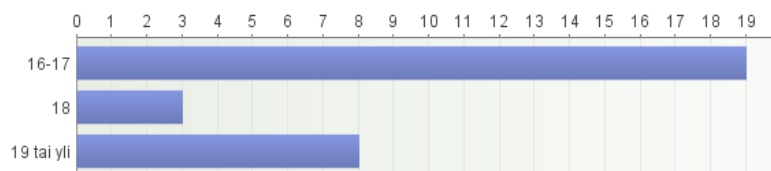
Liite 9. Opiskelijoiden palautteet

Kokin asiakaspalvelujakso N=30

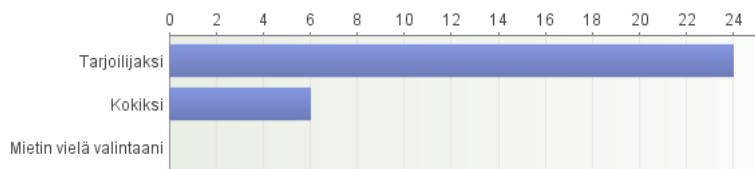
1. Sukupuolesi?



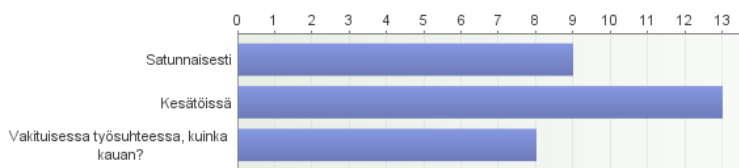
2. Ikäsi?



3. Opiskeletko



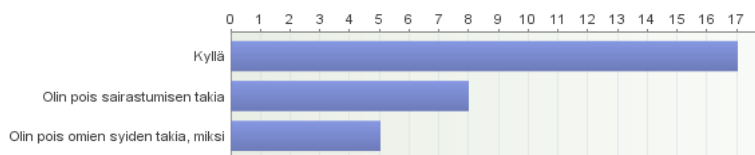
4. Työkokemuksesi palkallisesta työstä



Avoimet vastaukset: Vakituksessa työsuhteessa, kuinka kauan?

- 4 vuotta, 2 kk, 7 vuotta, ei, 1 vuosi, 1,5 v, 2-3vuotta, 3 vuotta

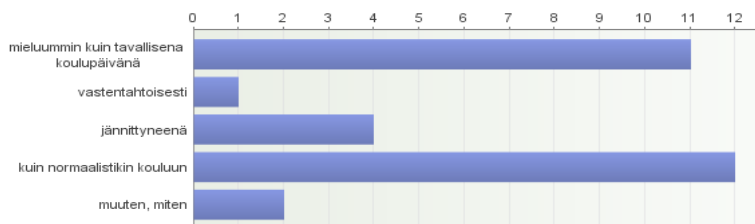
5. Tein kaikki työvuorot



Avoimet vastaukset: Olin pois omien syiden takia, miksi

- nukuin, Vaarin synttärjuhla äitienpäivänä

6. Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto. Tulit työvuoroon



7. Ennen Kokin asiakaspalvelujaksoa

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Perehdyttiin mitä tutkinnon osaa Kokin jaksolla opiskellaan	6	14	8	2	0	30	2,8
Käytiin läpi mitä muita asioita Kokissa tulee oppia	7	11	8	4	0	30	2,7
Käytiin läpi Kokin työtehtäviä	13	10	6	1	0	30	3,17
Perehdyttiin Kokin sääntöihin	13	9	5	3	0	30	3,07
Opiskeltiin tunneilla Kokissa tarvittavia tietoja/taitoja	9	8	11	2	0	30	2,8
Käytiin tutustumassa ravintolan laitteisiin	8	9	10	3	0	30	2,73
Käytiin tekemässä töitä Kokissa	14	9	4	2	1	30	3,1
Perehdyttiin jakson ruoka- ja/tai juomatuotteisiin	8	10	8	3	1	30	2,7
Perehdyttiin työvaatteisiin ja varusteisiin	14	10	3	2	1	30	3,13
Yhteensä	92	90	63	22	3	270	2,91

8. Kuinka hyvin seuraavat väitteet kuvaavat toimimista asiakkaiden kanssa?

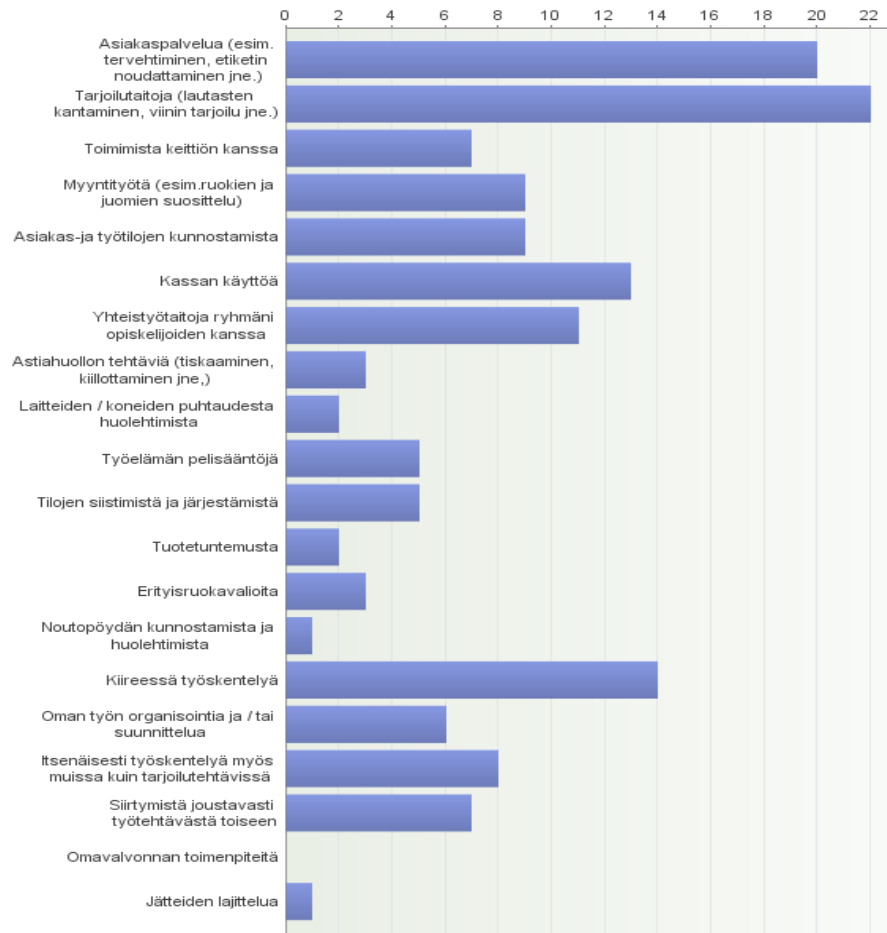
Vastaajien määrä: 30

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
asiakkaat olivat ymmärtäväisiä	13	13	3	0	1	30	3,23
keskustelin mielelläni asiakkaiden kanssa	12	14	3	1	0	30	3,23
asiakkaat kysyivät ruoista ja juomista	6	12	9	3	0	30	2,7
Asiakkaat antoivat neuvoja	0	3	10	11	6	30	1,33
muuta, mitä	0	0	0	2	0	2	1
Yhteensä	31	42	25	17	7	122	2,3

Avoimet vastaukset: 1

- kehuivat

9. Valitse mielestäsi viisi jaksolla eniten oppimaasi asiaa



10. Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Työvuoron aikana oli paljon erilaisia asioita muistettavana	7	16	7	0	0	30	3
Työvuoron tehtävät olivat sopivan taseisia osaamiseeni nähden	6	15	8	1	0	30	2,87
Sain ohjausta ja opetusta työtehtävissä	12	11	6	0	1	30	3,1
Pyrin tuottamaan elämyksiä asiakkaalle tarjoillessani	8	9	11	2	0	30	2,77
Tein mielelläni töitä ryhmäni muiden opiskelijoiden kanssa	14	10	5	1	0	30	3,23
Autoin muita mielelläni	19	9	2	0	0	30	3,57
Sain muilta apua tarvittaessa	16	11	2	1	0	30	3,4
Minuun luotettiin	16	10	2	2	0	30	3,33
Sain työskennellä itsenäisesti	13	13	3	1	0	30	3,27
Työpäivät olivat raskaita	3	9	12	6	0	30	2,3
Yhteensä	114	113	58	14	1	300	3,08

11. Perustele tai täydennä tarvittaessa edellisiä

12. Kuinka hyvin uskot seuraavien väitteiden kuvaavan oppimistasi jaksolla?

Vastaajien määrä: 30

	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Opin työelämässä tarvittavia tietoja ja/tai taitoja	12	11	4	1	2	30	3
Tiedän mitä minun tulee vielä oppia	10	14	2	1	3	30	2,9
Yhteensä	22	25	6	2	5	60	2,95

13. Valitse oppimisestasi saamaasi palautetta parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vastaajien määrä: 30

	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
Sain palautetta tyovuoron aikana	10	14	3	3	30	2,03
Sain palautetta työpäivän päätteeksi yhdessä ryhmän kanssa	10	11	6	3	30	1,93
Sain palautetta jakson jälkeen	9	8	8	5	30	1,7
Muuten, miten	0	0	2	28	30	0,07
Yhteensä	29	33	19	39	120	1,43

14. Haluaisitko antaa muuta palautetta Ravintola Kokin jaksosta tai kertoa terveiset?

Vastaajien määrä: 3

- Opiskelijoita neuvotaan ja autetaan aina. Ja asiallisesti sekä ilman tilylyttä
- Hauskaa
- Kiva saada luottamusta

Liite 10. Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson palaute – tutkinnon tavoitteiden mukainen perehdyttäminen

4 = paljon, 3 = melko paljon, 2 = jonkin verran, 1 = vähän

Vastaajien määrä: 30

1. Sukupuolesi?

	4 (N=6)	3 (N=14)	2 (N=8)	1 (N=2)
Nainen	4	11	7	2
Mies	2	3	1	0

2. Ikäsi?

	4 (N=6)	3 (N=14)	2 (N=8)	1 (N=2)
16-17	5	6	6	2
18	0	2	1	0
19 tai yli	1	6	1	0

3. Opiskeletko

	4 (N=6)	3 (N=14)	2 (N=8)	1 (N=2)
Tarjoilijaksi	6	10	6	2
Kokiksi	0	4	2	0
Mietin vielä valintaani	0	0	0	0

4. Työkokemuksesi palkallisesta työstä

	4 (N=6)	3 (N=14)	2 (N=8)	1 (N=2)
Satunnaisesti	1	5	2	1
Kesätöissä	4	4	4	1
Vakituisessa työsuhhteessa, kuinka kauan?	1	5	2	0

5. Tein kaikki työvuorot

	4 (N=6)	3 (N=14)	2 (N=8)	1 (N=2)
Kyllä	4	7	6	0
Olin pois sairastumisen takia	2	3	2	1
Olin pois omien syiden takia, miksi	0	4	0	1

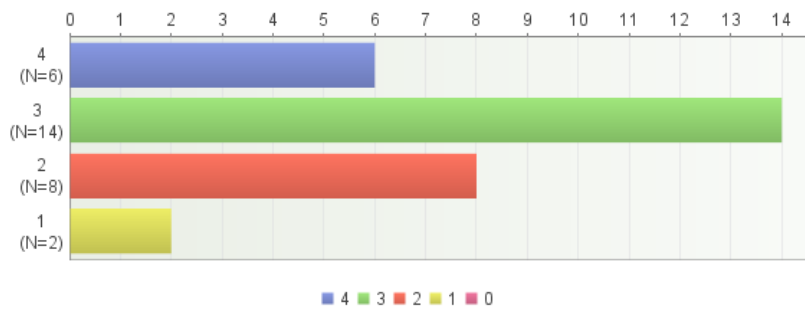
6. Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto. Tulin työvuoroon

	4 (N=6)	3 (N=14)	2 (N=8)	1 (N=2)
mieluummin kuin tavallisena koulupäivänä	1	5	3	2
vastentahtoisesti	0	1	0	0
jännittyneenä	1	3	0	0
kuin normaalistikin kouluun	3	4	5	0
muuten, miten	1	1	0	0

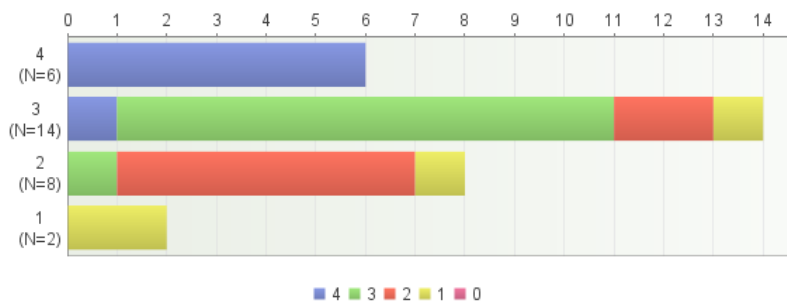
7. Ennen Kokin asiakaspalvelujaksoa

4 = paljon, 3 = melko paljon, 2 = jonkin verran, 1 = vähän, 0 = en ollut läsnä

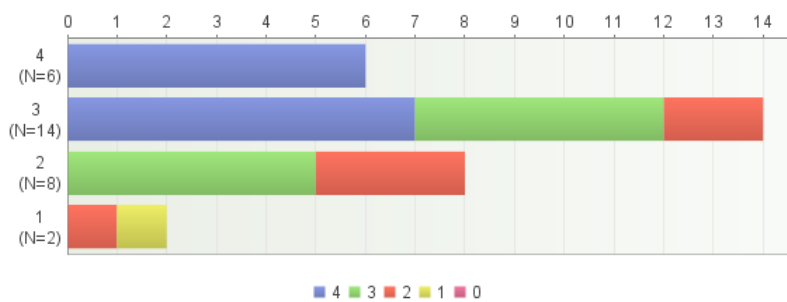
Perehdyttiin mitä tutkinnon osaa Kokin jaksolla opiskellaan



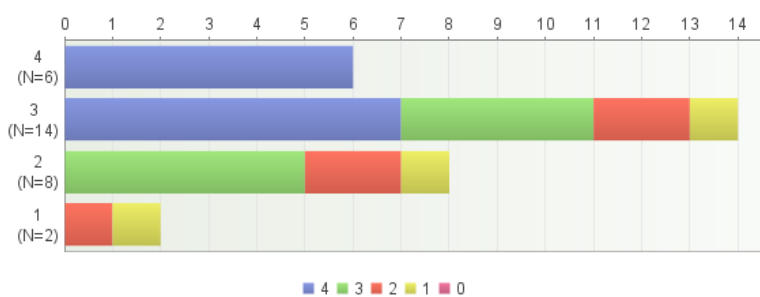
Käytiin läpi mitä muita asioita Kokissa tulee oppia



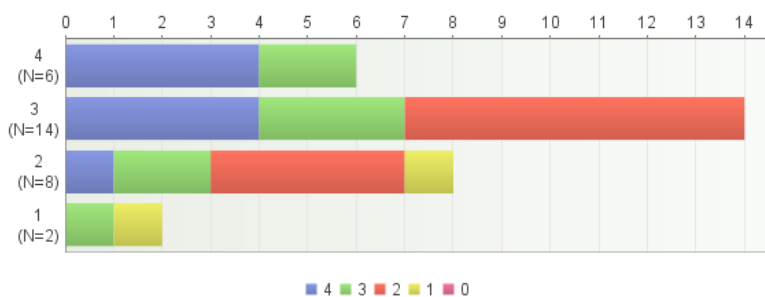
Käytiin läpi Kokin työtehtäviä



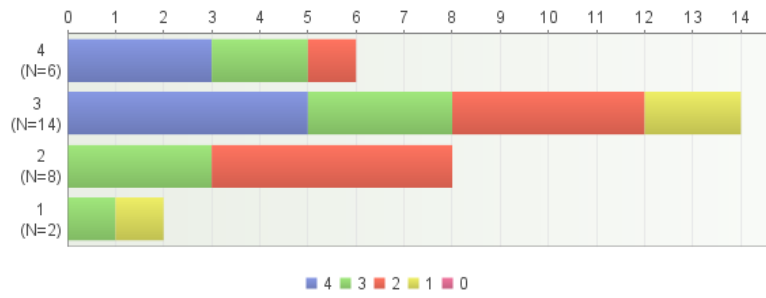
Perehdyttiin Kokin sääntöihin



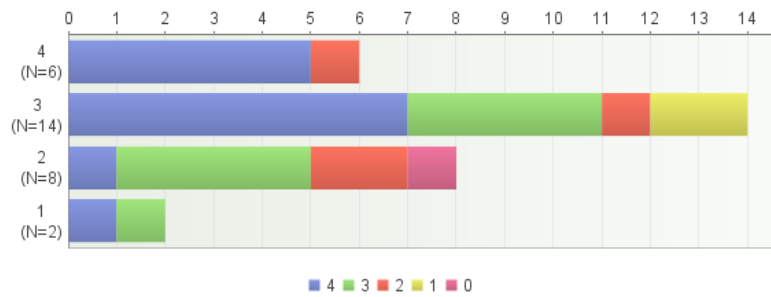
Opiskeltiin tunneilla Kokissa tarvittavia tietoja/taitoja



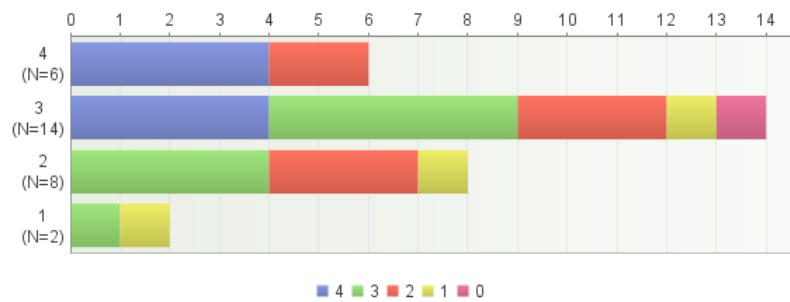
Käytiin tutustumassa ravintolan laitteisiin



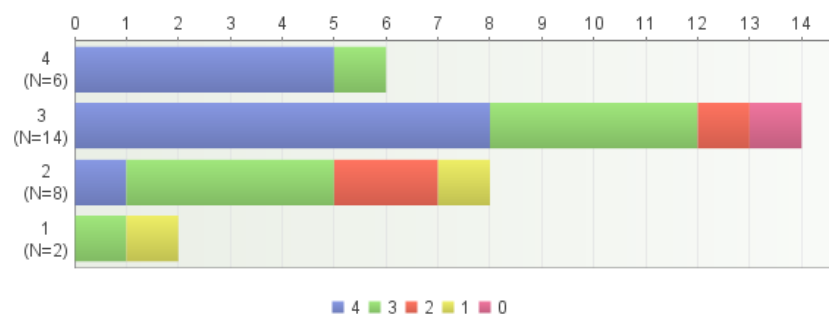
Käytiin tekemässä töitä Kokissa



Perehdyttiin jakson ruoka- ja/tai juomatuotteisiin



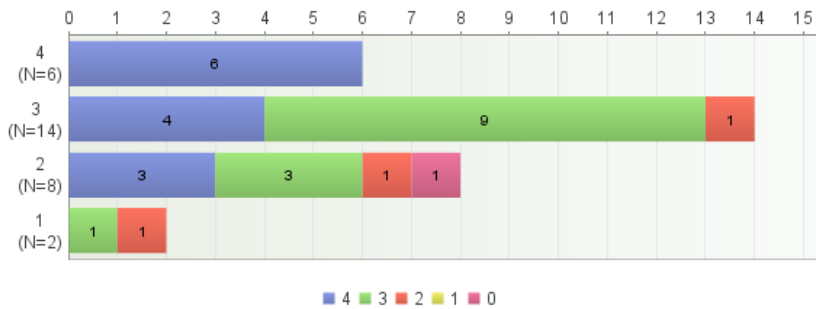
Perehdyttiin työvaatteisiin ja varusteisiin



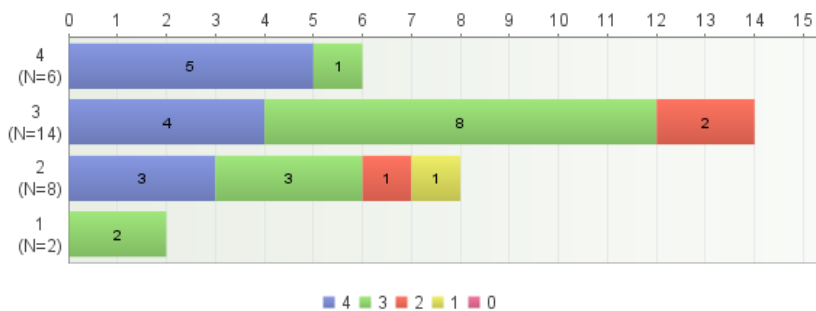
8. Kuinka hyvin seuraavat väitteet kuvaavat toimimista asiakkaiden kanssa?

4 = pääasiassa/paljon, 3 = usein 2 = joskus 1 = harvoin 0 = en ollut läsnä / ei kuulunut tehtäviini

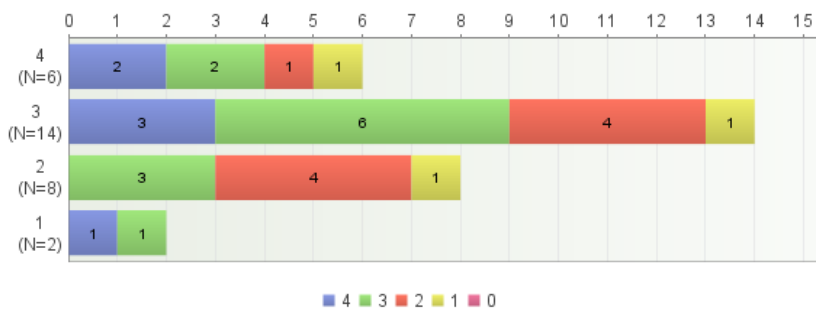
asiakkaat olivat ymmärtäviä



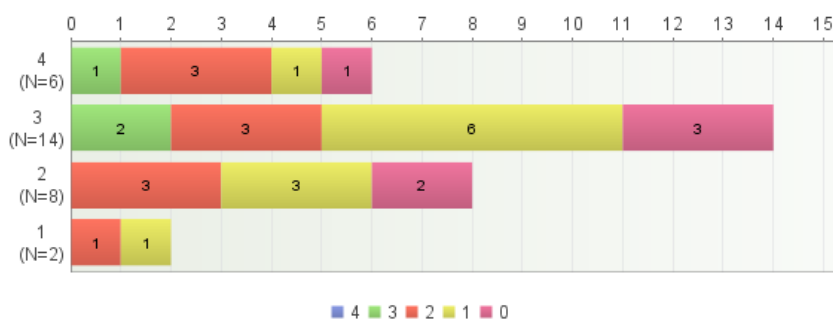
keskustelin mielelläni asiakkaiden kanssa



asiakkaat kysyivät ruoista ja juomista



Asiakkaat antoivat neuvoja



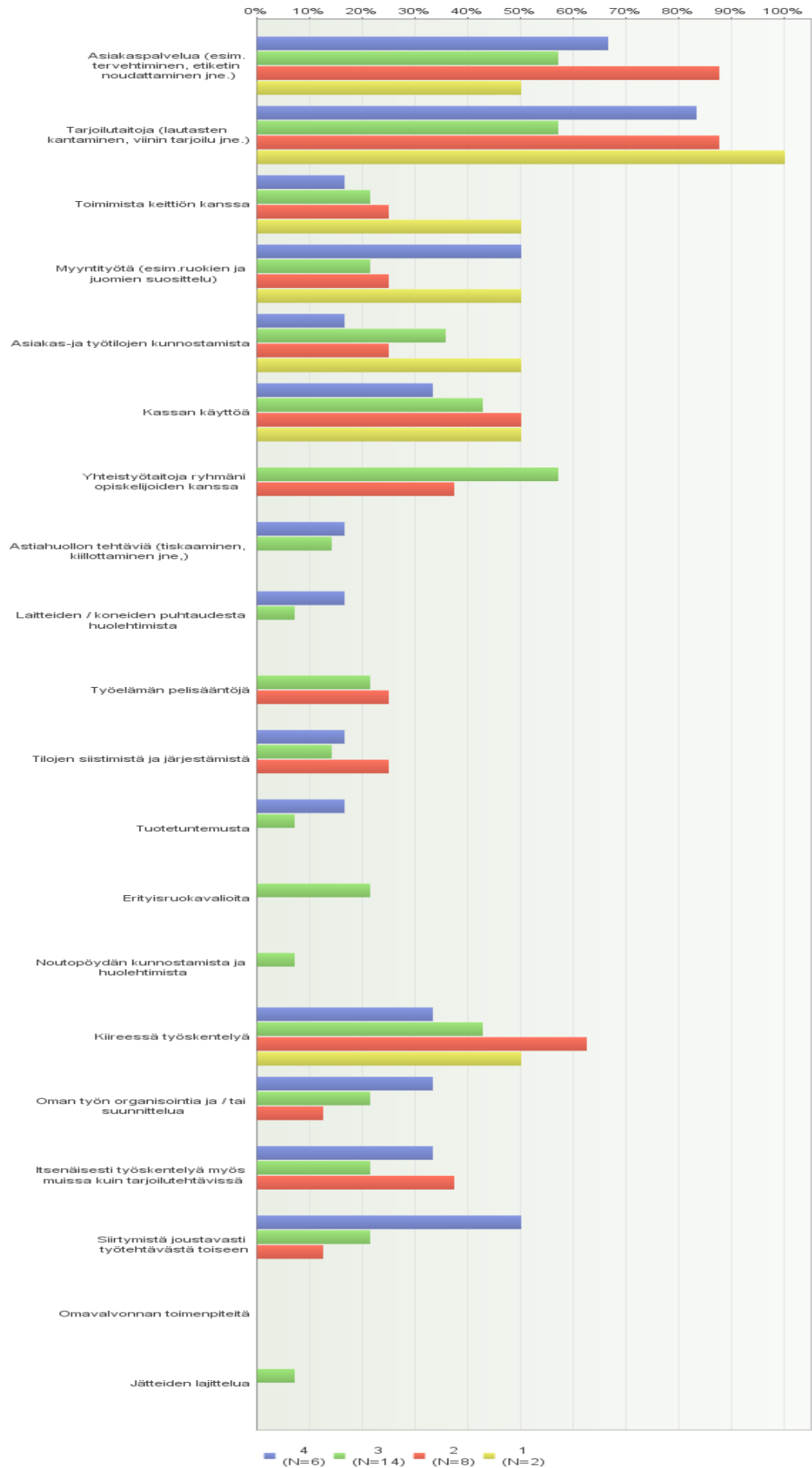
Avoimet vastaukset:

Ennen Kokin asiakaspalvelujaksoa: Pehdyttiin mitä tutkinnon osaa Kokin jaksolla opiskel-

laan: 3: muuta, mitä: 1

- kehuivat

9. Valitse mielestäsi viisi jaksolla eniten oppimaasi asiaa

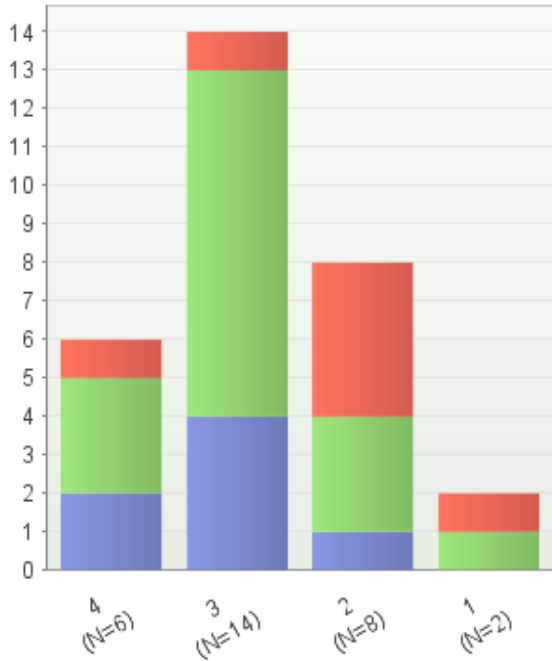


10. Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto

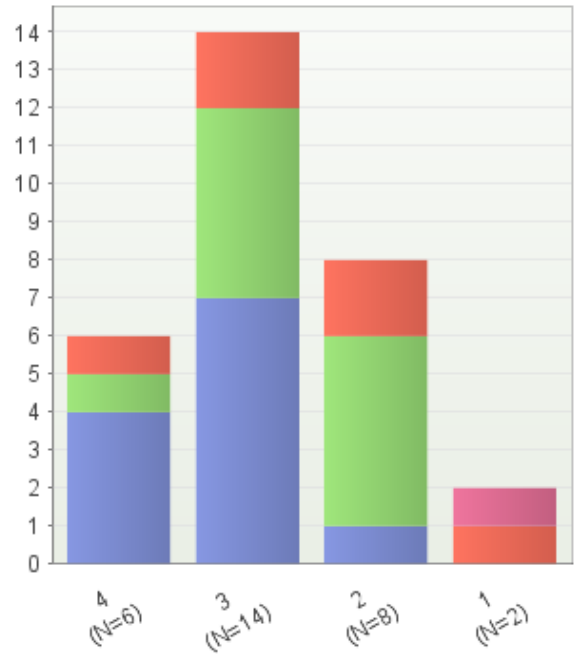
4 = aina, 3 = usein, 2 = joskus, 1 = harvoin, 0 = ei / en



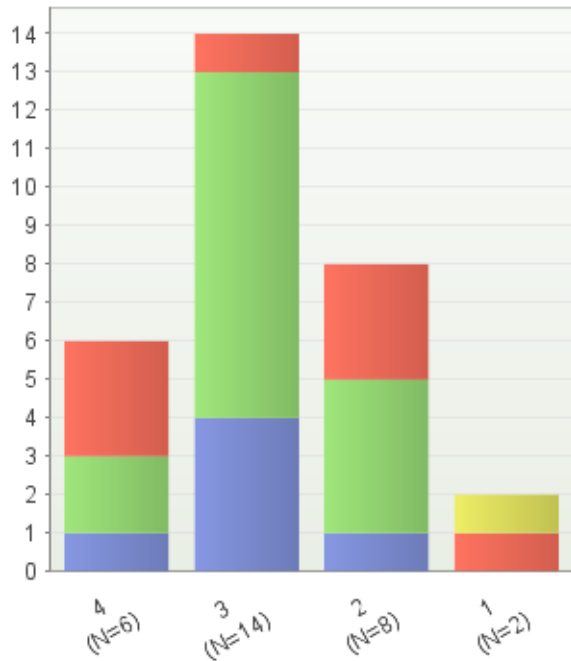
Työvuoron aikana oli paljon erilaisia asioita muistettavaa



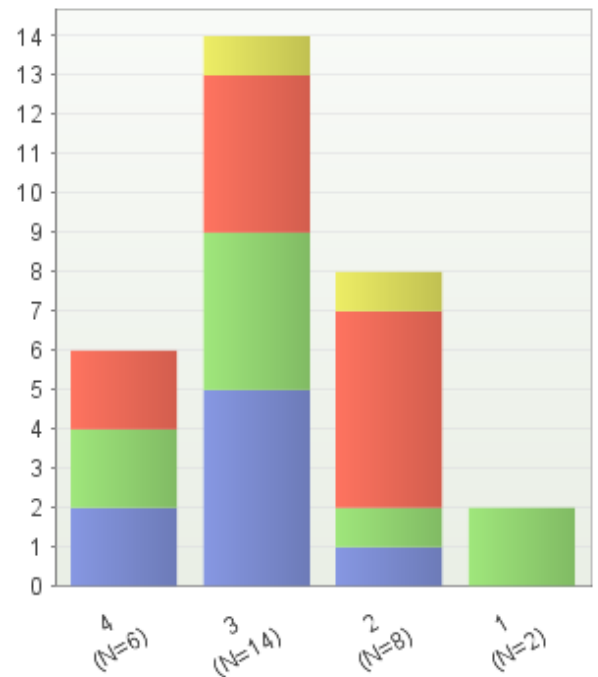
Sain ohjausta ja opetusta työtehtävissä



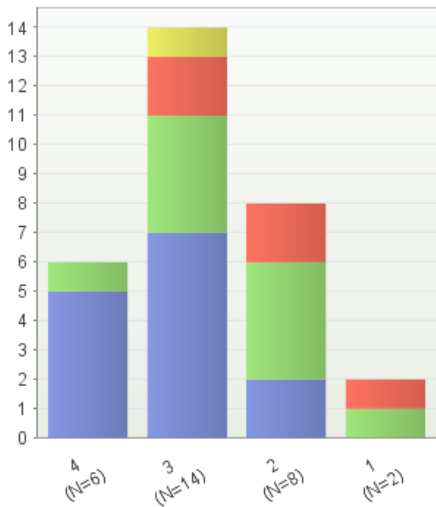
Työvuoron tehtävät olivat sopivan tasoisia osaamiseeni nähden



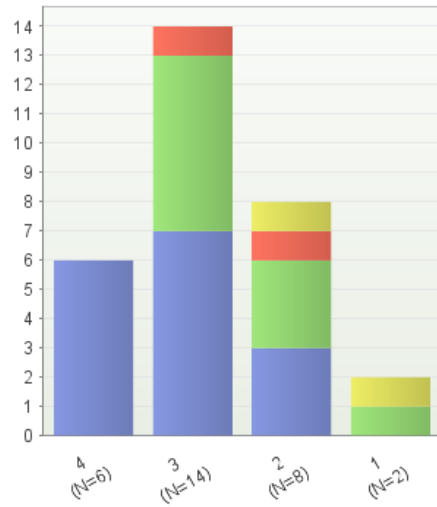
Pyrin tuottamaan elämyksiä asiakkaalle tarjoillessani



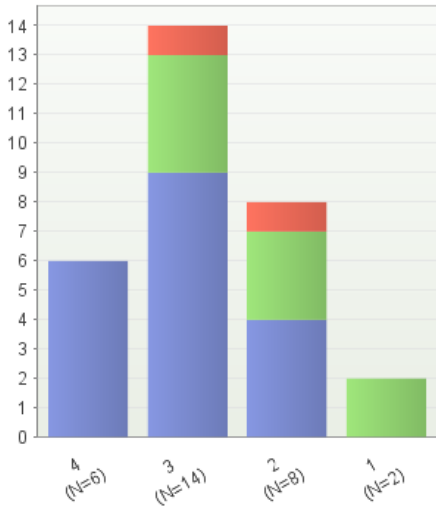
Tein mielläni töitä ryhmäni muiden opiskelijoiden kanssa



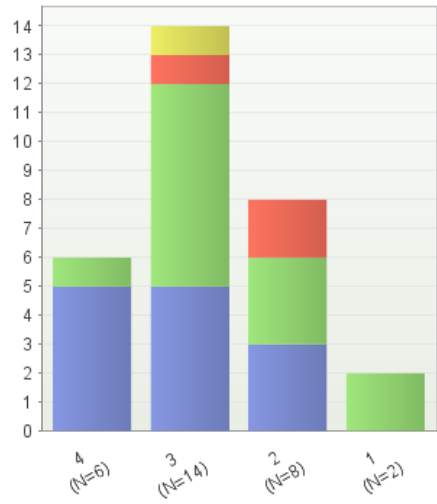
Minuun luotettiin



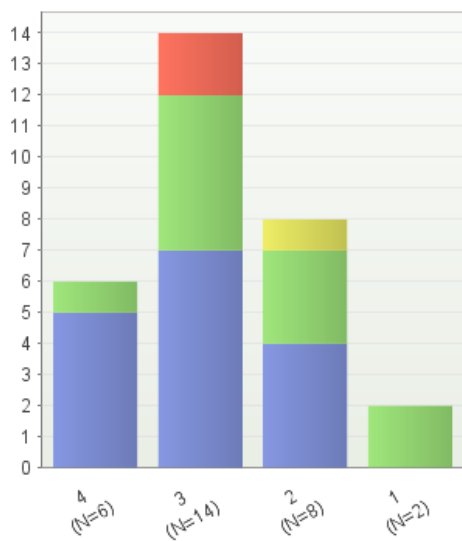
Autoin muita mielelläni



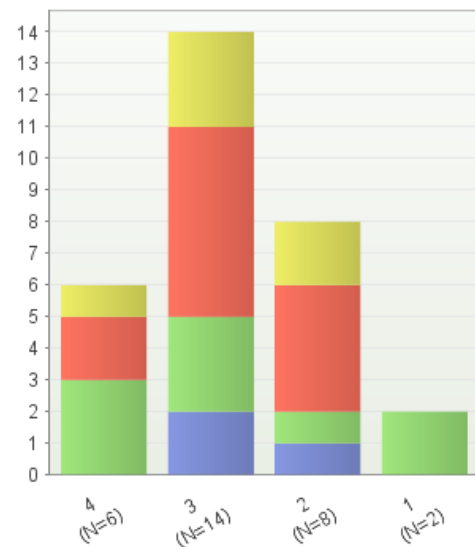
Sain työskennellä itsenäisesti



Sain muilta apua tarvittaessa



Työpäivät olivat raskaita



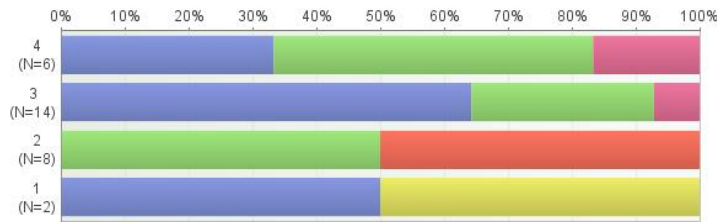
11. Perustele tai täydennä tarvittaessa edellisiä – ei vastauksia

12. Kuinka hyvin uskot seuraavien väitteiden kuvaavan oppimistasi jaksolla?

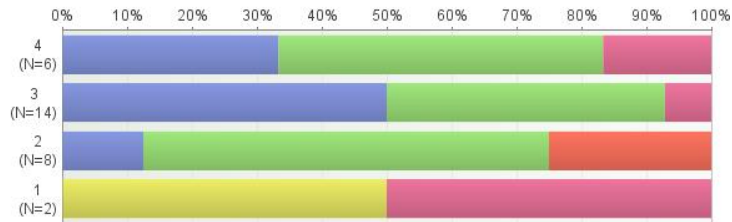
4 3 2 1 0

4 = erittäin hyvin 3 = hyvin 2 = tyydyttävästi 1 = heikosti 0 = ei yhtään / en ollut läsnä

Opin työelämässä tarvittavia tietoja ja/tai taitoja



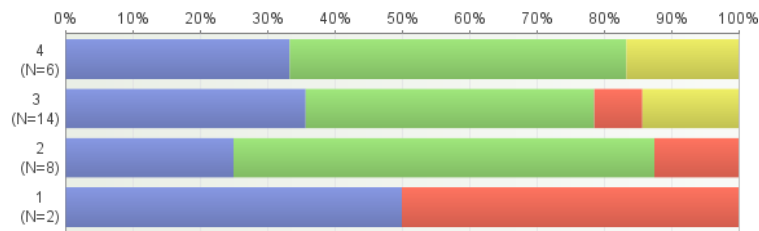
Tiedän mitä minun tulee vielä oppia



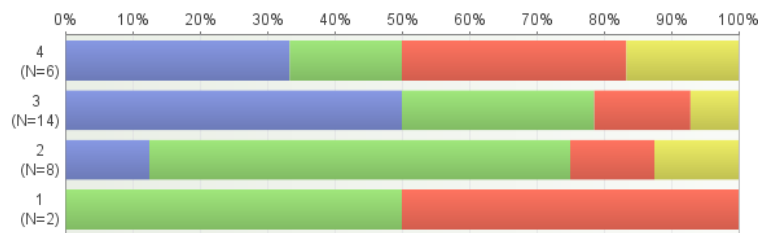
13. Valitse oppimisestasi saamaasi palautetta parhaiten kuvaava vaihtoehto.

3 = paljon, 2 = kohtalaisesti, 1 = vähän, 0 = ei yhtään / en ollut läsnä

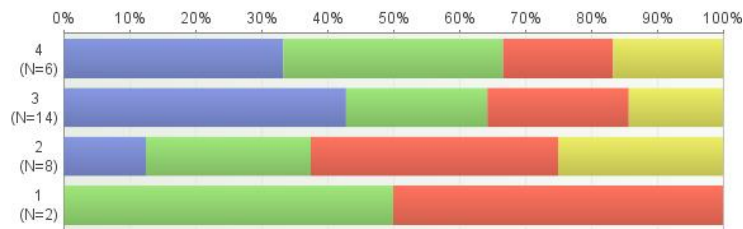
Sain palautetta työvuoron aikana



Sain palautetta työpäivän päätteeksi yhdessä ryhmän kanssa



Sain palautetta jakson jälkeen



Liite 11. Tutkimuslupa

TIEDOKSI

Helsingin kaupunki
OPETUSVIRASTO

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

TUTKIJA	Nimi Jaana Mäkinen	
	Osoite Koulumestarintie 6	Puhelin 0405706930
	Sähköpostiosoite ja.makinen@pp.inet.fi	
	Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö Haaga-Helia	
	Koulutus / ammatti restonomi	
TUTKIMUKSEN OHJAAJA	Nimi Marjaana Mäkelä	
	Toimipaikka ja osoite Pajuniityntie	Puhelin 040 488 7168
	Sähköpostiosoite marjaana.makela@haaga-helia.fi	
	Oppiarvo ja ammatti Yliopettaja	
TUTKIMUS	Tutkimuksen nimi Ravintola Kokin asiakaspalvelujakson prosessi	
	Tutkimuksen taso Väitöskirja <input type="checkbox"/> Lisensiaattityö <input type="checkbox"/> Pro gradu <input type="checkbox"/> Ammatillinen opinnäytetyö <input checked="" type="checkbox"/> Muu opinnäytetyö <input type="checkbox"/> Muu, mikä? <input type="checkbox"/>	
	Tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä oppi-/tutkimuslaitoksessa	
	Lyhyt yhteenveto tutkimussuunnitelmasta Opinnäytetyö on kehittämishanke. Tavoitteena on tehdä prosessin kuvaus Ravintola Kokin asiakaspalvelujaksosta. Kohderyhmänä on opintonsa vasta aloittaneet opiskelijat. Prosessikuvauksen lisäksi tarkoituksena on kartoittaa opiskelijan näkökulmasta toteutuuko haluttu lopputulos ja onko prosessissa kehitettävää. Kysely tehdään webropol-ohjelmalla. Kysely lähetetään sähköpostilla ja siihen vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyyn vastataan anonyymisti.	
	Tutkimustapa / -menetelmä Kysely <input checked="" type="checkbox"/> Haastattelu <input type="checkbox"/> Asiakirja- / tilastoanalyysi <input type="checkbox"/> Koeasetelma <input type="checkbox"/> Havainnointi <input type="checkbox"/> miten havainnoidaan Muu, mikä <input type="checkbox"/>	
	Käsitelläänkö tutkimuksessa henkilötietoja kyllä <input type="checkbox"/> ei <input checked="" type="checkbox"/>	
	Tutkimuksen kohdeyksiköt opetustoimessa Prinsessantien toimipisteen ensimmäisen vuoden kokki- ja tarjoilijaopiskelijat	
	Onko tutkimusyhteistyöstä neuvoteltu etukäteen kohdeyksiköiden kanssa kyllä <input checked="" type="checkbox"/> päivämäärä ja henkilön nimi, kenen kanssa on neuvoteltu 2.5.2014 Tuula Lapila ei <input type="checkbox"/>	

X tutkimusjohdon sääntöjälkeen	Otoksen koko noin 150	
	Aineiston keruu-aika Alkaa 5.5.2014 Päätyy 15.5.2014	Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika Kesä 2014
SITOUKSET JA ALLEKIRJOITUKSET	Sitoudun siihen etten käytä saamiani tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus eikä luovuta saamiani henkilötietoja sivullisille.	
	Tutkijana olen tietoinen lainsäädännön, erityisesti henkilötietolain henkilötietojen käsittelylle asettamista vaatimuksista sekä vastuustani tietojen lainmukaisesta käsittelystä. Tietosuojavaltuutetun tehtävänä on neuvoa, ohjata ja valvoa henkilötietojen käsittelyä. Tietosuojavaltuutetun toimisto on antanut muun muassa ohjeet "Tietosuoja ja tieteellinen tutkimus henkilötietolain kannalta" ja Henkilötietojen käsittely suostumuksen perusteella".	
	Luovutan valmiista tutkimusraportista yhden kappaleen korvauksetta opetusviraston tieto- ja ennakointipalvelut -yksikköön, osoite: PL 3000, 00099 Helsingin kaupunki	
	(Sitoumuksen allekirjoittavat kaikki ne henkilöt, jotka tutkimusta tehtäessä käsittelevät salassa pidettäviä tietoja)	Paikka ja päivämäärä 5.5.2014 Helsinki
	Paikka ja päivämäärä	Muiden salassa pidettäviä tietoja käsittelevien henkilöiden allekirjoitukset
PUOLTO	Puollan hakemusta <input checked="" type="checkbox"/> En puolla hakemusta <input type="checkbox"/>	
	Paikka ja päivämäärä Helsinki 12.5.2014	
	Allekirjoitus L. O. M.	
	Selvennys Läänn tutkimus	
	Virka-asema Lääkäri	
PÄÄTÖS	Paikka ja päätöspäivämäärä HELSINKI 13.5.2014	
	Päätäjän allekirjoitus Liisa Pohjola	
	Selvennys LIISA POHJOLA	
	Virka-asema NIINJANJOHTAJA	
	Päätös antaa mahdollisuuden tutkimusaineiston keräämiselle ajalla: _____	
	Päätös ei anna oikeutta saada tietoja Helsingin kaupungin asiakirja- ja rekisteriaineistosta.	
	Tämä päätös ei edellytä Helsingin opetusvirastoa osallistumaan tutkimuksen kustannuksiin.	
LIITTEET	Kyselylomake Tutkimussuunnitelma	