



**SAVONIA**

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# OPETUSRAVINTOLA PAVIL- JONGIN OPPIMISYMPÄRIS- TÖT

TEKIJÄ/T: Anita Muje

Koulutusala	
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma	
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t)	
Anita Muje	
Työn nimi	
Opetusravintola Paviljongin oppimisympäristöt	
Päiväys	18.4.2016
Sivumäärä/Liitteet	34
Ohjaaja(t)	
Mari Vartiainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
Itä- Savon koulutuskuntayhtymä Sami Paviljonki	
Tiivistelmä	
<p>Opinnäytetyö on tehty Itä-Savon koulutuskuntayhtymän oppimisympäristöistä Paviljongin liiketoiminnassa. Työni oli havainnoimalla tehtävä laadullinen tutkimus. Havainnointi tarkoittaa oppia katsomalla, sitä työni on ollut kokonaisuudessaan. Työssäni tein osallistuvaa havainnointia Paviljongin opetusravintolassa. Kuinka ohjausta tehdään ja millaisia oppimisympäristöjä Paviljongilla on? Miten opiskelijat siellä työskentelevät? Missä määrin on mahdollista integroida teoria ja käytäntö?</p> <p>Havaitsin että oppimisympäristöjä kannattaa päivittää. Jo pelkästään siksi, että tilat tarvitsevat uusia koneita ja laitteita. Toiseksi oppimisympäristöjä on mahdollista kehittää niin, että ne palvelevat nuoria, jotka tarvitsevat helpompia ja vaatimattomampia ympäristöjä joissa toteuttaa ammattiosaamisen näyttöjä.</p> <p>Oppimisympäristöjä muokkaamalla integrointi mahdollistuu niin, että opetusta, joka tapahtuu luokassa, voidaan siirtää ravintolan salille, jossa myös todelliset asiakaspalvelutilanteet tapahtuvat.</p> <p>Verkko-opintojen ja mobilisaation lisääntyä on opetusta muutettu enemmän itseohjautuvaan oppimiseen. Opettajan rooli on vaihtunut ekspertistä ohjaajaksi ja neuvonantajaksi.</p> <p>Työni tulokset alkavat näkyä vasta kun kehittämisideoita otetaan käytäntöön konkreettisesti. Kaikki ei voi muuttua kerralla, vaan ideoiden toteutus vaatii suunnitelmallisuutta ja yhteistyötä eri henkilöstöryhmien välillä.</p>	
Avainsanat	
Oppimisympäristö, opiskelijan työssä oppimisen ohjaus, motivaatio	

Field of Study			
Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme			
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s)			
Anita Muje			
Title of Thesis			
Learning environments of teaching restaurant Paviljonki			
Date	18.4.2016	Pages/Appendices	34
Supervisor(s)			
Mari Vartiainen			
Client Organisation /Partners			
Itä-Savon koulutuskuntayhtymä			
Abstract			
<p>Abstract</p> <p>This thesis is made for teaching restaurant Paviljonki. It is a qualitative research concerning the learning environments at restaurant Paviljonki. I observed students and my workmates and I was working there at the same time.</p> <p>My commission was to write down everything I saw and heard. How do the students like to study new things for example setting tables or do customer services? How do my workmates teach students and were there any problems with it? The most important thing was to find out how they can integrate teaching and practice.</p> <p>I noticed that my workmates needs more education about teaching special students. Learning environments needs to be updated quickly. Environments should be easier than now. After that teachers can start to plan integrating. Changeing environments is a long term plan. I hope that my thesis gives a new ideas and tips to my employer if she wants to develop restaurant Paviljonki.</p>			
Keywords			
Learning environment, work experience, motivation			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	6
3	LAADULLINEN TUTKIMUS / HAVAINNOIMALLA TUTKIMINEN.....	8
3.1	Tiedonkeruumenetelmänä osallistuva havainnointi.....	9
4	OPETUSRAVINTOLAN TOIMINNAN ESITTELY .....	9
5	LIIKETOIMINNAN JA OPETUKSEN YHTEISTYÖ .....	10
5.1	Ravintolasali .....	11
5.2	Luotsi .....	12
5.3	Baari.....	12
5.4	Serviisi .....	13
5.5	Purseri .....	14
5.6	Auditorio Myötätuuli .....	15
5.7	Sauna- Tervahöyry.....	15
6	HAVAINTOJA PAVILJONGIN TYÖSSÄOPPIJOISTA.....	15
6.1	Luokan ryhmähenki .....	16
6.2	Opiskelumotivaatioon vaikuttavia asioita.....	16
6.3	Havainnot opiskelijan työssäoppimispäivästä Paviljongilla.....	17
6.3.1	Ensimmäiset päivät työssäoppimispaikassa.....	18
6.3.2	Opiskelijan työvuoron kuvaus .....	18
6.3.3	Ongelmat työvuoroissa .....	19
6.4	Opiskelijan teoriapäivä .....	20
7	OPPIMISYMPÄRISTÖ KÄSITTEENÄ .....	21
7.1	Näkökulmia oppimisympäristöihin.....	22
7.2	Työssäoppimispaikka .....	23
8	EHDOTUKSIA PAVILJONGIN OPPIMISYMPÄRISTÖIHIN.....	25
8.1	Ravintolan sali .....	26
8.2	Luotsi .....	27

8.3 Baari.....	28
8.4 Serviisi.....	29
8.5 Auditorio.....	30
9 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	31
10 POHDINTA.....	33
LÄHTEET.....	34

## 1 JOHDANTO

Matkailu- ja ravitsemisala työllistää 140 000 henkeä. Nuorien alle 26- vuotiaiden osuus on 30 % työvoimasta. Ala on hyvin nuorekas ja trendikäs. Ajankohtaisuus ja tulevaisuus ovat avaimia menestykseen. Nuorilla on rohkeutta ja halutessaan myös taitoa olla johtotähti juuri tällä alalla. Tarvitsemme nuoria joukkoomme.(MaRa 2016)

Valitettavasti ala ei tällä hetkellä ole nuorten ensisijaisempia valintoja yhteishaussa. Miksi? Alalla on hyvät mahdollisuudet edetä uralla, kansainvälisyys on kasvava trendi matkailussa. Sosiaalisuus on nuorten juttu.

Koulutus on joutunut tekemään monenlaisia kiperiä ratkaisuja viime vuosina ja oppilaitokset markkinoivat omia alojaan aktiivisesti. Mikä olisi se vetonaula jolla nuoren saisi opiskelemaan juuri meidän oppilaitokseen?

Itä-Savon koulutuskuntayhtymä on ottanut yhdeksi strategiansa kehittämiskohteeksi oppimisympäristöt. Vastaavatko ne nykypäivän työelämän vaatimuksia?

Sain kyseiseltä taholta kehittämistehtäväksi havainnoida, raportoida ja esittää kehittämisedotuksia opetusravintola Paviljongin oppimisympäristöistä.

Opetusravintola Paviljonki on kouluttanut opiskelijoita matkailu- ja ravitsemisalan ammatteihin jo 26 vuoden ajan. Oppimisympäristöihin ei juuri ole tehty muutoksia vaikka ala on muuttunut ja painopistealueet sekä opetussuunnitelmat ovat muuttuneet moneen kertaan.

Erilaiset verkko-opinnot ja mobiilien käyttö on kasvanut rajusti. Niiden käyttöä opetuksessa on lisätty. Nuoret ovat muuttuneet entistä ”mulle, tähän, heti” tyyliksi. Enää ei malteta odottaa, vaan asioihin pitää saada ratkaisu hetkessä. Siitä on ehkä seurausta, että oppimisenkin halutaan tapahtuvan nopealla tempolla. Sen pitää olla mielenkiintoista ja innostavaa. Oppilaitoksella täytyy olla tarjolla jotain erityistä ja uutta josta nuori kiinnostuu.

## 2 TYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opetusravintola Paviljonki on toiminut jo yli 25 vuotta. Se kuuluu Itä – Savon koulutuskuntayhtymään, jossa se on yksi kampusalue. Paviljonki on erinomainen paikka järjestää erilai-

sia juhlatilaisuuksia sekä kokous- ja koulutuspäiviä. Ravintola Paviljonki on suosittu ruoka-paikka niin savonlinalaisten kuin ulkopaikkakuntalaistenkin joukossa. (Opetusravintola Paviljonki.)

Paviljonki tarjoaa opiskelijoilleen mainion työssäoppimispaikan ollen avoinna läpi vuoden. Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto SAMI:n strategiassa on kirjattu kehittämiskohteiksi päivittää oppilaitoksen oppimisympäristöt niin, että ne vastaavat työelämän toiveita. Aihe on siis ajankohtainen omalla työpaikallani. Toimeksiantajana toimii Itä-Savon koulutuskuntayhtymä Sami/Paviljonki. Esitän työni majoitus- ja ravitsemispalveluiden koulutuspäällikölle.

Teen tutkimustyöni havainnoitsijana opetusravintola Paviljongin liiketoiminnassa. Havainnointini on osallistuvaa havainnointia, eli olen toiminnassa koko ajan mukana.

Teen opinnäytetyöni kyseisestä aiheesta, koska haluan selvittää Paviljongin oppimisympäristöjen käytön ja hyödynnettävyyden tilan. Väitetään, että oppimisympäristöt tarvitsevat päivitystä, koneita ja laitteita täytyisi uusia ja henkilökunnan määrää ja heidän lisäkoulutustaan kartoittaa, jotta pystyttäisiin ohjaamaan ammatillisemmin tämän päivän opiskelijoita.

Oppimisympäristöjen modernisoimiseen vaikuttaa myös asiakaspalveluprosessin korkeat laatuvaatimukset. Tilat ja laitteet tulee olla kunnossa asiakkaidenkin vuoksi. Opetus tapahtuu usein asiakkaiden läsnä ollessa ja siksi myös toimivat ja luotettavat ympäristöt ja laitteet ovat erityisen tärkeässä asemassa. Usein opiskelija kokee asiakaspalvelutilanteet liian haastaviksi itselleen. Mikäli edellä mainitut seikat olisivat kunnossa, todennäköisesti myös opiskelija viihtyisi koulutusosalalla. Jännitys ja pelko voivat vaikuttaa motivaatioon ja keskeyttämiseen. Nuorten ongelmat yksityiselämässä häiritsevät monen opiskelijan opiskelua. Riittävä henkilöstön määrä ja heidän ammattitaitonsa auttavat arkaa ja ohjausta tarvitsevaa opiskelijaa pysymään valitulla alalla.

Tutkimuskysymyksiksi työssäni nousivat: Miten liiketoiminnan tiloja voitaisiin muokata ja kehittää monipuolisiksi oppimisympäristöiksi? Monipuolisuus tarkoittaa sitä, että tiloista muokattaisiin myös ns. opiskelijalähtöisiä ympäristöjä eli esimerkiksi vaatavuustasoltaan helpompia oppimisympäristöjä.

Voidaanko liiketoimintaan yhdistää tietoteknillisiä oppimisympäristöjä? Miten henkilöstöä jaettaisiin eri opiskelijoiden kesken niin että opiskelijalla olisi mahdollisuus oppia omien oppimistavoitteiden mukaisesti?

Miten viihtyisä ja toimiva ympäristö voi vaikuttaa opiskelijan motivaatioon? Miten liiketoiminta ja opetus pystyisivät toimimaan integroidusti niin, että opetus siirrettäisiin kaikissa mahdollisissa kursseissa salin puolelle. Ammatillinen opettaja olisi ohjauksessa myös mukana.

Tavoitteena on havainnoinnin pohjalta kertoa Paviljongin nykytila, millaisia oppimisympäristöjä liiketoiminnassa on tällä hetkellä, tarvitaanko tilojen ja laitteiden päivittämistä. Miten siellä nyt ohjataan ja opetetaan, millainen on opiskelijan tyypillinen työssäoppimis- ja teoriapäivä. Miten opiskelijat reagoivat asiakaspalvelutilanteisiin ja kuinka he ottavat ohjauksen vastaan.

Löydätkö havainnoinnin pohjalta uusia ideoita olemassa oleviin käytänteisiin ja oppimisympäristöihin. Tutustun myös erilaisiin lähteisiin oppimisympäristöistä unohtamatta opetushallituksen määräämiä oppimistavoitteita ja arviointikriteereitä.

Tutkimukseen ei liity yksittäisten opiskelijoiden haastatteluja tai seuraamista, vaan havainnointi tapahtuu yleisellä tasolla päiväkirjamerkintöinä tapahtumista ja tilanteista eri oppimisympäristöissä.

Tavoitteeni on että tutkimukseni tuloksia voidaan viedä osaksi käytäntöä.

### 3 LAADULLINEN TUTKIMUS / HAVAINNOIMALLA TUTKIMINEN

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on aina uusien teorioiden ja mallien pohjana. Laadullisella tutkimisella voidaan kuvata erittäin tarkasti ja seikkaperäisesti ilmiöitä ja tilanteita. Laadullisella tutkimuksella pyritään löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja tulokinnan antaminen. Kvalitatiivisessa tutkimisessa ei voida etukäteen määrittellä milloin aineistoa on tarpeeksi. Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden kuvata ilmiötä syvällisesti ja monipuolisesti. Laadulliseen tutkimiseen liittyy suora kontakti tutkittavan ja tutkijan välillä, eli tässä tapauksessa tutkija menee ilmiön pariin kentälle havainnoimaan. Tutkimus tehdään oikeassa kontekstissaan. Deskriptiivinen eli kuvaileva tutkimus on laadullista tutkimista. Havainnoija on kiinnostunut merkityksistä ja ilmiön ymmärtämisestä sanojen tekstin ja tekemisen avulla. Kvalitatiivisessa tutkimisessa edetään yleensä yksityisistä havainnoista tuloksiin. Tutkimalla saadaan perusteluja päätösten ja muutosten tekemiseen. (Kananen 2014, 16–20.)

Havainnoimalla kerätty tai muu materiaali yksin ei ole vastaus tutkimusongelmiin, vaan niistä kuuluu tehdä itse tutkimus. Kerääminen ja kuvaaminen ovat tutkimusaineiston dokumentointia. Havainnot ryhmitellään ja yhdistellään johtolangoiksi. (Vilka 2005, 115; Alasuutari 1994, 68).



### 3.1 Tiedonkeruumenetelmänä osallistuva havainnointi

Havainnoinnin kohteena ovat lähes aina ihmiset tai ryhmät. Havainnointi ei tarkoita pelkäämistään sitä, että tutkija seuraa kohderyhmänsä toimintaa, vaan hänen tulee kirjata ylös ilmiön aitoa elämää. (Kananen 2014, 68.)

Havaintopäiväkirjaan voidaan kirjata seuraavia kohtia (Eriksson & Kovalainen 2008, 145):

- Tila: ryhmän paikka ja sijainti, huoneen koko, kaluston väri
- Toimijat: keitä ilmiö koskettaa, millaisia he ovat (ikä, sukupuoli, koulutus, asema)
- Toiminta: mitä henkilöt tekevät (istuvat, juttelevat, neuvottelevat, syövät, juovat)
- Objektit: mitä objekteja ja artefakteja (esine, rakennelma, tekoesine, teennös)
- Tilanne: millainen tilanne on (kokous, seminaari, kahvitauko, tauko, hissi)
- Tavoitteet: mihin ryhmä pyrkii (ongelman ratkaisu, mielipiteiden vaihto, juoniminen)
- Tunteet: millaisilta ryhmän jäsenet vaikuttavat (tunteet, ilmeet, innostuneita, surullisia)

Tutkimuksessani olen itse mukana toiminnassa eli teen tiedon keruuta havainnoimalla oman työyhteisöni ohjaavien ja opiskelijoiden toimintaa ja käyttäytymistä. Alkuun teen yleiskuvauksen tutkittavaan ympäristöön. Sen jälkeen perehdyn tutkimuskysymysten kannalta oleellisiin tapahtumiin ja pidän niistä päiväkirjaa ja dokumentoin havaintoja muistivihkoon. Tarvitsen dokumentteja, jotta voin perustella havainnointini olevan tieteellistä. Havainnoimalla saan helposti monipuolista tietoa oppimisympäristöjen käytöstä ja niiden toimivuudesta ja käyttöasteesta. Havainnoitsijana minun tulee pyrkiä pitämään havainnointi objektiivisena. Minun omat mielipiteeni ja tunteeni eivät saa näkyä raportissa kun vasta ehdotusten ja pohdinnan vaiheessa.

Laadullisessa tutkimuksessa on vaikeaa tietää etukäteen milloin aineistoa on tarpeeksi. Siksi onkin tärkeää, että havainnoista tehdään analyysiä tutkimisen välissä, jotta tiedetään onko aineistoa jo riittävästi. Analyysin tekeminen tapahtuu niin, että tuotettua tekstiä tarkastellaan tutkimusongelman kannalta. Vastaako havainnot tutkimuskysymyksiin vai pitääkö vielä tehdä lisää havainnointia. (Kananen 2014, 99).

## 4 OPETUSRAVINTOLAN TOIMINNAN ESITTELY

Opetusravintolan toiminnan tarkoituksena on tukea opiskelijoiden ammatillista kasvua ja parantaa opiskelijoiden työelämävalmiuksia käytännön työtehtävien myötä.

Opetusravintolassa opiskelijat opettelevat toimimaan asiakaslähtöisesti, kannattavasti ja tuloksellisesti huolehtien tuotteiden laatuvaatimuksista, turvallisuudesta, terveellisyydestä ja

esteettisyydestä asiakaspalvelun, ruuanvalmistuksen ja tarjoilun työtehtävissä. Ruokalistas ja palvelut on suunniteltu opiskelijoiden oppimistavoitteet huomioiden (ravintola Paviljonki.)

Opiskelijoita Paviljongilla on ravitsemis – ja catering alalla vuosittain noin 120 ja matkailussa 30 opiskelijaa. Henkilökuntaa Paviljongilla on ravintolan keittiössä 2 ohjaavaa kokkia ja keittiömestari. Keittiön henkilökunnalta löytyy ravintolakokin ammatit ja keittiöpäälliköltä restonomin tutkinto. Ravintolan salilla on 4 ohjaavaa tarjoilijaa, joista yksi on osaaikaeläkkeellä, toisen työaika lyhennettiin 60 %:iin kuukaudessa ja kolmas on osittaisella hoitovapaalla, eli työaika on neljä päivää viikossa. Salin puolella ohjaavista yhdellä on tarjoilijan ammattitutkinto kahdella sekä tarjoilijan että kokin ja yhdellä tarjoilijan sekä opettajan ammatillinen koulutus. Kenelläkään ei ole koulutusta erityisopetuksen puolelta. Kaksi ohjaavaa tarjoilijaa opiskelee monimuotona restonomin tutkintoa. Jokainen on käynyt työpaikkaohjaaja koulutuksen. Lisäksi keittiössä ja salilla työvuoroissa voi olla opettaja luokkansa kanssa.

## 5 LIKETOIMINNAN JA OPETUKSEN YHTEISTYÖ

Opetusravintola Paviljonki toimii Savonlinnan ammatti - ja aikuisopiston opiskelijoiden työssäoppimispaikkana. Opetuksen ja ravintolan välisenä aikatauluttajana toimii vuosikello, johon ravintola listaa tärkeät jo ennakkoon varatut tilaisuudet ja kalenterin juhlapyhät jolloin ravintola on auki. Perinteisesti ne ovat vappu, äitienpäivä, kevätjuhla/valmistumispäivä, isänpäivä ja joulueinesmyynti ennen joulua. Opetus listaa vuosikelloon, mikä vuosiluokka on mahdollisesti tulossa töihin, etenkin juuri juhlapäiviin ja suurempiin tilauksiin. Kilpailuneutraliteetti edellyttää, että opiskelijoita on työvuorossa joka päivä ravintolan ollessa auki.

Opetussuunnitelma ja lukujärjestykset määrittävät paljon milloin mikäkin luokka tulee, tuleeeko opettaja mukaan vai tapahtuuko opetus ainoastaan ohjaavien toimesta. Lisäksi vuosikelloon sovitaan mahdollisia teemoja, joita opiskelijat toteuttavat projekti luontoisesti, esim. viikon kerrallaan. Mikäli opettaja on mukana, on hänellä myös suunnitelma, jolla viikko tai sovittu tema toteutetaan. Opettaja tekee suunnitelman yhdessä opiskelijoiden ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Suunnitteluun mukaan kuuluu ottaa ainakin yksi ohjaavista tarjoilijoista ja kokeista. Opettajia tarvitaan ohjaukseen mukaan erityisesti juuri teemojen aikana tai kun kokonaan uusi ryhmä aloittaa työskentelyn salilla. Perehdytys on tärkeä osa oppimisprosessia.

Paviljongin liiketoiminnan puolella on 7 tilaa, jotka toimivat asiakastiloina ja samalla tietenkin oppimisympäristöinä. Kaikissa tiloissa on anniskeluoikeudet. Opiskelijalla tulee olla

mahdollisuus itse vaikuttaa opittavaan kokonaisuuteen ja ottaa vastuuta, mutta hänen kuuluu myös saada tarvitsemaansa tietoa ja ohjausta, silloin kun hän sitä tarvitsee. Ohjaustilanteista ja ilmapiiristä halutaan tehdä rauhallinen, innostava ja viihdyttävä. Oppimisympäristöjen tulee olla sellaisia, että ne mahdollistavat oppimisen oikeilla työvälineillä, koneilla, laitteilla ja tiloilla niin, että ne tukisivat oppimista. Opetus on lähinnä konstruktivistista oppimiskäsitystä sivuava. Opiskelijan aktiivisuus ja osallistuminen oppimiseen niin, että opettaja on ekspertti ja ohjaaja, esimerkin näyttäjä ja kannustaja. Seuraavaksi esittelen Paviljongin tilat.

## 5.1 Ravintolasali

Paviljongin valoisa ravintolasali muuntautuu moneksi ja palvelee suurempaakin joukkoa kerralla. Pääsalin yhteydessä on myös baari. Asiakaspaikkoja näissä tiloissa on yhteensä 144. Sali on avara ja valoisa ja varsinkin alasalille on mahdollista rakentaa useita erilaisia pöytämuotoja. Suuren kokonsa vuoksi saliin saadaan helposti rakennettua aivan uusi teemaravintola tai sen pystyy jakamaan vaikka kahteen osaan erilaisten sermien avulla. Luotsi kabinetin ja ravintolan yläsalin välissä on lasiseinä. Kun siitä vedetään verhot sivuun, saadaan salille lisäpaikkoja. Baarin vieressä sijaitsee Serviisi kabinetti jonka voi myös yhdistää saliin kuuluvaksi. Juhlapuheet kuuluvat pääsalista tarvittaessa myös sivu kabinetteihin. Kun kabinetit yhdistetään, saadaan asiakaspaikkoja yhteensä 224.

Ravintolasalissa tapahtuu suurin osa päivän asiakastilanteista. Salissa ollaan koko ajan kontaktissa asiakkaisiin ja siellä opiskelijoiden käyttäytymistavat punnitaan. Ei ole suotavaa että puhutaan tai huudetaan kovalla äänellä. Myös kielenkäyttö tulee olla hillittyä. Salilla työskennellessä korostuu opiskelijan pitkäjänteisyys, jaksaminen ja yhteishengen ylläpitäminen. Salilta löytyy monenlaista työtä vaikka ei osallistuisi asiakaspalveluun. Taustatöitä tekevät monesti opiskelijat, jotka eivät rohkaistu vielä menemään asiakkaan luokse. Astioita kiillotetaan osin tarkoituksella juuri salin puolella, jotta opiskelijat tottuisivat asiakkaisiin ikään kuin vahingossa.



Kuva 1. Ravintolan sali

## 5.2 Luotsi

Luotsi- kabinetti soveltuu noin 30 hengen tilaisuuksiin. Se saadaan erotettua pääsalista omaksi tilakseen. Siellä järjestetään kokouksia ja pieniä yksityistilaisuuksia esim. syntymäpäiviä, muistotilaisuuksia ja häitä. Kabinetissa on nykyaikaiset kokousvälineet. Tilaan voidaan tehdä erilaisia pöytämuotoja tilaisuuden luonteen mukaan.

Mikäli siellä ei ole varauksia, kaikki opiskelijoiden kanssa pidettävät palaverit toteutetaan Luotsissa. Tila on sen verran pieni ja rauhallinen että opiskelijat pystyvät keskittymään paremmin. Luotsissa tehdään myös tarjoiluharjoituksia tai esimerkiksi taitellaan kangasservietejä.



Kuva 2. Luotsi kabinetti

## 5.3 Baari

Baari istumapaikat palvelevat päivisin lounasasiakkaita. Baaritiskin ympärillä on tuolit, missä voi nauttia aperitiivin ennen lounasta. Baaritilaa käyttävät opiskelijat, joiden työpiste on baarin alueella. Ohjaavat korostavat, että sieltä on helppo seurata asiakkaita ja baariin voi varata omat juomat ja vaihtokassan. Opiskelijat eivät välttämättä ole asiasta samaa mieltä, koska he ovat ikään kuin eristyksissä toisista opiskelijoista. Baarista löytyy viinikaappi, kylmäkaapit, vesipiste, lavaaari ja baarityöskentelyyn tarvittavat perustyövälineet sekä kassakone.



Kuva 3. Baari

#### 5.4 Serviisi

Serviisi toimii pääasiassa opiskelijoiden ja henkilökunnan taukotilana, mutta se soveltuu hyvin yksityistilaisuuksiin ja kokouksiin. Myös tänne saadaan kaikki tarvittavat kokousvälineet. Asiakaspaikkoja on 32.

Serviisistä pystytään erottamaan keittiön koneiden äänet omilla liikuteltavilla seinämoduuleilla. Seinä antaa tilaan näyttävyttä.

Serviisi myydään asiakkaille yleensä vasta viimeisenä, koska se on opiskelijoiden ja henkilökunnan taukotila. Serviisissä nuoret viettävät paljon aikaa, aina kun on mahdollista. Siitä koituu myös negatiivisia tilanteita, koska sinne on helppo ”paeta” salin puolelta. Usein käy niin, että nuori ”unohtuu” tauolle ja työtehtävät jäävät tekemättä tai niitä joutuu hoitamaan joku toinen. Serviisissä opiskelijat tekevät kahvilapalvelutyötä hoitamalla siellä olevaa pientä myyntilinjastoa ja oppilasruokailua. Siellä heillä on asiakkaina omat opiskelutoverit ja henkilökuntaa.



Kuva 4. Serviisi

## 5.5 Purseri

Purseri sijaitsee ravintolan ala – aulassa. Purseriin mahtuu 48 asiakasta ja siellä pidetään myös hyvin erilaisia tilaisuuksia aivan kuten Luotsissa tai Serviisissä. Kokousvälineet kuuluvat myös Purserin vakiovarusteisiin. Purseriin saa tehtyä useita erilaisia pöytämuotoja.



Kuva 5. Purseri

## 5.6 Auditorio Myötätuuli

Modernilla kokoustekniikalla varustettu auditorio on erinomainen paikka luentoihin, koulutuksiin ja kokoontumisiin. Asiakaspaiikkoja on 186. Istumapaikat ovat kiinteitä eikä paikkoja voi muuttaa tai muokata. Täällä opiskelijalla on hyvä tilaisuus harjoitella erilaisten kokousvälineiden käyttöönottoa ja sitä miten välineiden käyttöä neuvotaan asiakkaille.



Kuva 6. Auditorio

## 5.7 Sauna- Tervahöyry

Tervahöyryn takahuoneeseen mahtuu kokoustamaan 10 henkilöä. Siellä järjestetään pieniä palavereja ja saunailtoja. Saunatilat ovat melko vähäisellä käytöllä, johtuen ravintolan aukioloajoista.

## 6 HAVAINTOJA PAVILJONGIN TYÖSSÄOPPIJOISTA

Seuraavissa alaotsikoissa esitän omia havaintoja työssäoppijoista, miten työssäoppimispaikassa vallitseva ryhmähenki vaikuttaa oppimiseen ja miten motivoituneita opiskelijat ovat. Paviljongilla on työssäoppimassa hyvin erilaisia opiskelijoita. Heidän ikänsä vaihtelee 15–60 vuoden välillä. Opiskelijat tulevat monelta eri vuosiluokalta. Tutkinnot, joita he suorittavat, vaihtelevat nuorisotutkinnosta oppisopimustutkintoihin. He voivat olla tarjoilijoita, matkailuvirkailijoita, matkailupalvelun tuottajia, lukio polkua käyviä tai vaihto-oppilaita. Osalla heistä on vain välttävä suomenkielen taito. Lisäksi heillä voi olla oppimisvaikeuksia

esim. matemaattisissa aineissa, kirjoittamisessa tai heillä on ongelmia toimia ryhmän jäsenenä. Monella nuorella on ongelmia omassa henkilökohtaisessa elämässään.

Nuorilla vaikeudet liittyvät usein itsenäistymiseen, seurusteluun ja syrjäytyneisyyteen. Aikuiset taas ovat saattaneet kokea pitkäaikaista työttömyyttä, mielenterveysongelmia, avioeron tai jonkin vakavan sairauden ja sen vuoksi heidät voidaan uudelleen kouluttaa uuteen ammattiin.

## 6.1 Luokan ryhmähenki

Salilla on työssäoppimassa opiskelijoita yleensä monelta eri luokalta. Ohjaavat pyrkivät siihen, että jokainen esittelee itsensä ja jos tulija on yksittäinen opiskelija, hänellä on mahdollisuus kertoa myös hiukan itsestään, jotta toiset ”saavat kiinni”, mitä hän opiskelee. Salilla korostuu työnteko uusien työkavereiden kanssa. Kuinka heidät otetaan vastaan ja miten uusi opiskelija perehdytetään työpaikkaan. Joukosta löytyy yleensä aina joku, joka on halukas tutustumaan lähemmin ja auttaa uutta opiskelijaa talon tavoille.

Luokan tai työssäoppimisryhmän keskinäinen ryhmähenki vaikuttaa usein siihen, miten hyvin työpäivä onnistuu. Jos henki ryhmässä on toisia kannustava ja huomioonottava, päivä onnistuu loistavasti. Mutta jos ryhmässä on opiskelijoita, jotka koko ajan sekoittavat pakkaa syyttelemällä toisia omien tekemättömien töiden kustannuksella tai halveksimalla toisten tekemisiä, päivästä tulee usealle opiskelijalle rankka.

## 6.2 Opiskelumotivaatioon vaikuttavia asioita

Opiskelumotivaatio on oleellinen oppimiseen vaikuttava tekijä. Harva nuori tietää vielä 16 -vuotiaana oman toiveammattinsa. Tälle alalle hakeudutaan usein silloin kun ei tiedetä mihin muuallekaan hakisi. Ja monesti opiskelijat ovat menestyneet peruskoulussa tyydyttävästi tai heikosti. Koulutukseen ei ole pääsykoetta, joka myös vaikuttaa siihen, että alalle hakeutuu monesti heikommin pärjänneet nuoret ja aikuiset.

Nuorten keskusteluja kuunnellessa tajuaa, että melko suuri osa nuorista ei hakiessaan ole ymmärtänyt, kuinka opiskelu tulee muuttumaan peruskoulun turvallisesta opiskelurytmistä. Monelle tulee yllätyksenä esimerkiksi se, että alan työ tulee olemaan vuorotyötä, viikonlopputyötä ja juhlapyhäpaineista. Työ on henkisesti ja fyysisesti raskasta. Henkinen paine alkaa viimeistään heidän lähtiessään työssäoppimisjaksoille ravintoloihin. Samalla tietenkin heidän työvuoronsa muuttuvat teorian päivävuoroista, aamu ja ilta, sekä viikonloppuvuoroihin. Työn raskaus näkyy opiskelijoiden väsymisenä iltapäivään mentäessä. Huono fyysinen kunto vaikeuttaa työpäivän sujumista. Työ on pääasiassa seisomatyötä ja on monelle rank-



kaa tunneilla istumisen jälkeen. Usean nuoren kohdalla kulkuyhteydet työssäoppimispaikoille ovat iso ongelma. Linja-autot eivät kulje sopivaan aikaan tai vanhemmilla on esteitä kyyditä nuoria. Motivaatio tuntuu loppuvan viimeistään kun viikonloppuvuorot alkavat. Osa syynä ovat juuri nuo huonot kulkuyhteydet työpaikoille.

Aikuiset ja vaihto-oppilaat ovat puolestaan usein hyvin motivoituneita, koska ovat sisäistäneet opintojensa tarkoituksen. Heillä on selkeät tavoitteet ja suunnitelmat. He toimivat monelle nuorelle myös esimerkkinä siitä, kuinka kuuluisi opiskella ja saavuttaa ammatti. He ovat myös ohjaavien ja opettajien ”toisia käsiä”, luotettavia ja osaavia. Heille on helppo antaa enemmän vastuuta ja samalla ohjaavien aika liikenee heikoimmille opiskelijoille. Aika ajoin aikuiset kokevat vastuun liian rankkana. Ohjaavat perustelevat heille syyt toimintaan kannustavalla ja rohkaisevalla tavalla ja asia yleensä ymmärretään. Loppupelissä vastuu töiden tekemisestä on kuitenkin aina ohjaavalla henkilöstöllä.

Vaihto-oppilaat taas ovat antaneet jo kotimaassaan oman näyttönsä osaamisestaan ja haluavat jatkaa samalla tavalla myös ulkomaan työssäoppimispaikassa. He ovat hyvin itsenäisiä ja osaavat perusasiat todella hyvin. Vaikka täydellistä yhteistä kieltä ei heti löytyisikään, he osaavat toimia työympäristössä oikein. Pääsääntöisesti kaikki vaihto-oppilaat kunnioittavat ohjaavaa henkilökuntaa huomattavasti enemmän kuin omat opiskelijat. Siinä ja monessa muussa asiassa he näyttävät meidän talon opiskelijoille erittäin hyvää esimerkkiä. Vaihto-oppilaiden läsnäolo kohottaa myös salissa toimivien opiskelijoiden ryhmähenkeä. He tutustuvat yhdessä ulkomaalaisiin opiskelijoihin, heidän kieleensä ja tapoihin. Keskustelut johtavat usein yhteiseen toimintaan vapaa-ajalla.

Motivaatio näyttäisi siis olevan monella tapaa koetuksella. Monet pienet palaset opiskelijan elämässä täytyy olla kunnossa. Luokan hyvä ryhmähenki, vanhempien tuki, hyvät tukipalveluverkostot koulussa, asiantuntevat opettajat, hyvä ohjaava henkilöstö työssäoppimispaikoissa, fyysinen jaksaminen, hyvät työssäoppimis paikat ja sopivat oppimisympäristöt sekä omien henkilökohtaisten tavoitteiden asettaminen ja niistä kiinni pitäminen, ovat opintojen kannalta erittäin tärkeitä asioita.

### 6.3 Havainnot opiskelijan työssäoppimispäivästä Paviljongilla

Olen seurannut Paviljongin opiskelijoiden työssäoppimispäivien etenemistä niin, että olen ollut itse työvuorossa ja kirjannut asioita ylös. Havainnot ovat keväältä 2015 ja keväältä 2016. Opiskelijat ja henkilökunta eivät tienneet, että havainnoisin heidän työntekoaan tai käyttäytymistään. Kirjasin havainnot ylös työvuoron aikana ja työvuoron loputtua. Opiskelijoiden lisäksi minun täytyi havainnoida myös ohjaavien työskentelyä. Olen lukenut perehdytyskansion, jossa opastetaan opiskelija Paviljongin käytännön asioihin ja aikatauluihin.

Paviljongilla opiskelija perehdytetään talon käytännön asioihin ja niitä kerrataan alussa usein, jotta ne tulisivat kaikille tutuiksi. Tärkeimpiä asioita ovat aikataulut, työvuorot, ilmoitusvelvollisuus poissaolosta, turvallisuus asiat ja salin perustoiminnot normaalina arkipäivänä. Ohjaavia on työvuorossaan 1-2 ja suurissa tilaisuuksissa enemmän.

Heti työvuoron alkaessa opiskelijoille painotetaan kahta asiaa, eli ajoissa työvuoroon tuleminen ja puhtaat työvaatteet siistin olemuksen kera. Näitä asioita joutuu harjoittelemaan usean kanssa, useaan kertaan.

### 6.3.1 Ensimmäiset päivät työssäoppimispaikassa

Jos opiskelijat kokevat ensimmäiset päivät jännittävinä ja stressaavina, niin näin on myös ohjaavien kohdalla. He eivät tunne vielä toisiansa lainkaan. Joukossa saattaa olla vain muutama tuttu. Ohjaavista jokaisella on oma käsityksensä kuullun perusteella. Opettajaa toivotaan mukaan juuri aloituspäiviin.

Asiakaspalvelussa edetään pienin askelin, ei missään nimessä pakottaen, mutta tarpeeksi napakasti kuitenkin. Ensimmäisiä päiviä salilla olevat tarvitsevat usein ohjausta kädestä pitäen. Vakioasiakkaat tunnistavat jo uudet opiskelijat heidän käytöksestään. Suurin osa Paviljongin asiakkaista tietää, että he asioivat opetusravintolassa, eivätkä hätkähdä ihan pienistä. Asiakkaat antavat helposti palautetta varsinkin uusista opiskelijoista ja etenkin silloin kun uusi opiskelija on toiminut erityisen ”ammattimaisesti”. Ohjaavat kiittävät opiskelijaa hyvästä työstä ja kannustavat jatkamaan rohkeasti eteenpäin.

### 6.3.2 Opiskelijan työvuoron kuvaus

Perus arkipäivä aloitetaan niin, että opiskelijoiden saavuttua työvuoroon, ohjaava henkilöstö kertoo päivän tilaukset. Sen jälkeen sali jaetaan alueisiin joissa työskentelee 1-4 opiskelijaa riippuen opiskelijamäärästä, alueen koosta ja tilauksen luonteesta. Työparit jaetaan niin, että jokaisella asemalla olisi aloittaneita ja pidemmälle ehtineitä opiskelijoita. Järjestely ei aina onnistu. Syytä on monia. Tavallisimmat ovat opiskelijoiden vähyys ja henkilökemiat opiskelijoiden välillä.

Opiskelijat tekevät salilla asiakaspalvelutyötä yhdessä ja ohjattuna ohjaavan henkilökunnan kanssa. Ohjaava henkilökunta pyrkii siihen, että opiskelija saisi salilla omaa opetussuunnitelmaansa vastaavaa työtä. Aina se ei kuitenkaan ole mahdollista ja opiskelija saattaa joutua kohtuuttoman haasteen eteen. Tämänkaltaisissa tilanteissa ohjauksen määrä ja laatu korostuu. Pedagogiset taidot olisivat tärkeitä varsinkin jos opiskelijalla on esimerkiksi jokin op-

pimisen vaikeus. Täytyisi osata ohjata ja perustella monin eri tavoin opittavaa taitoa ja tietoa.

Tilaisuuksien luonteet vaihtelevat lounasasiakkaista vip- vieraisiin. Väliin mahtuu juhlapäivien viettäjiä, muistotilaisuuksia yms. Ryhmäkoot vaihtelevat myös suuresti, yhden henkilön lounaasta 250 henkilön cocktail -tilaisuuteen. Ryhmä voi olla kokonaan ulkomaalaisia, joilla on myös omat ruokailutapansa, muistisairaita, liikuntarajoitteisia, kuuro-sokeita yms. Haasteita riittää. Jokaiseen erikoisryhmään ohjaavat perehtyvät vielä huolellisemmin ja ryhmän tilanne kerrotaan opiskelijoille ja usein erityisryhmästä etsitään lisätietoa ennen ryhmän saapumista. Esim. kuinka sokeiden asiakkaiden asiakaspalveluprosessi etenee.

Työtehtävien jaon jälkeen opiskelijat perehtyvät oman asemansa tilauksiin ja tekevät esivalmistelut. Lisäksi he hoitavat kesken jääneitä taustatöitä; astioiden pesua, kiillottamista, astioiden paikoilleen laittamista, liinavaatehuoltoa, siivouksia yms. Aamuina jolloin ei esimerkiksi ole yhtään kokousta, aloittavat opiskelijat saavat mahdollisuuden harjoitella lautasten keräämistä ja kantamista, juoman kaatamista ja kassan laskua / rahasta vastaamista. Kassakoneen käyttö on yksi tärkeistä arviointikriteereistä. Vaikka opiskelijalla olisi mahdollisuus harjoitella itsenäisesti em. taitoja, käytännössä se kuitenkin tarkoittaa aloitetta ohjaavan puolelta. Hän ohjeistaa opiskelijat harjoituksiin. Harjoitukset ovat rentoja, iloisen naurun sävyttämiä oppimistilanteita, koska niihin ei liity ”aitoja” asiakastilanteita. Ne ovat myös hyviä keinoja tutustua opiskelijoihin. Tietotekniikkaa käytetään tiedon etsinnässä, esimerkiksi miten ja mistä raaka-aineista jokin tuote on tehty. Opiskelijat saavat käyttää omia puhelimia valokuvien otossa esimerkiksi kattamastaan pöydästä tai noutopöydän raaka-aineiden asettelu järjestyksestä. Asiakaspalvelussa on puhelinten oltava pois käytöstä.

Aamun tehtävien jälkeen opiskelijat pitävät tauon. Ennen lounaan alkamista he kokoontuvat yhdessä ohjaavan henkilöstön kanssa ruokapalaveriin. Palaverissa käydään läpi päivän lounas ja sen sisältö, sekä kerrataan tilaukset. Lounaasta kerrotaan ruokalajit ja erikoisruokavaliot. Opiskelijat kirjoittavat itselleen muistiin lounaan sisällön, jotta he voivat tarkistaa esim. erikoisruokavaliot nopeasti jos asiakas tiedustelee niitä. Työssäoppimisjakson alussa kerrataan myös asiakaspalveluprosessi, jotta asiakas tulisi palveltua oikein. Palaveri koetaan tärkeäksi, koska se luo varmuutta asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaspalveluun.

### 6.3.3 Ongelmat työvuoroissa

Opiskelijoiden kuuluisi hoitaa oma alueensa koko päivän ajan. Osalle tulee kuitenkin ”ramppikuumeita” kun avaus aika lähestyy. Ohjaavat keskustelevat opiskelijan kanssa tilan-

teesta ja ehdottavat helpompia töitä, jotta poissaoloja ei syntyisi, eikä kynnyksellä seuraavana päivänä uudestaan kasvaisi. Usein ehdotuksiin pystytään ja halutaan reagoida. Osa poistuu kuitenkin luvattomasti tai ”tultuaan kipeäksi”. Nämä harmilliset tilanteet luovat tietenkin paineita jäljelle jääneille. Tässä kohtaa ohjaava joutuu olemaan kannustava ja neutraali omien tunteiden kanssa, jotta jännitys ja pahaolo eivät tarttuisi jokaiseen. Kun opiskelijoita on vähän, se ei tarkoita, että ohjaava pääsisi ns. helpommalla, vaan päinvastoin. Kun alueilta puuttuu opiskelijoita, on ohjaavan hallittava koko salin asiakkaat ja opiskelijat. Vastaavasti jos opiskelijoita on jostain syystä runsaasti, ohjaavat eivät ehdi ohjaamaan ja seuraamaan jokaista opiskelijaa. Vaarana on, että opiskelija on ns. vapaamatkustaja, joka seilaa pitkin salia ja pitää useita taukoja osallistumatta välttämättä ollenkaan työntekoon.

Päivän lopussa opiskelijat tekevät lopputyöt, johon kuuluu oman alueen järjestäminen, astiahuolto, kiillotus, seuraavan päivän esivalmistelut. Tilityksen tekee jokainen vuorotellen. Joka päivän lopussa pidetään loppupalaveri, jossa keskustellaan päivän sujumisesta ja varsinkin ensimmäisen vuosiluokan opiskelijoiden kanssa ohjaavat pitävät tärkeänä keskustelua, koska joka päivä oppii uutta ja sattuu kaikenlaisia ihmetyksen aiheita. Mitä uutta opin, mikä oli hankalaa, mikä helppoa. Mitä tekisin toisin, mikä onnistui mainiosti? Viimeistään tässä kohtaa sitten paljastuu se hengailija tapaus ja yhdessä keskustellaan mitä olisit voinut oppia jos olisit itse halunnut vaikuttaa päivän kulkuun toisella tavalla. Hengailijat tarvitsevat erityisohjausta huomattavasti enemmän.

Olen kertonut edellä Paviljongilla opiskelevista nuorista ja aikuisista. Heidän työpäivistä ja työtehtävistä. Olen myös havainnoinut ohjaavien työtehtäviä sekä opiskelijoiden reaktioita uusiin tilanteisiin. Havainnoissa tulevat esille perehdyttämisen tärkeys, opiskelijoiden epävarmuus vaativissa oppimisympäristöissä ja ohjausresurssin vähäisyys, olipa kyseessä muutama tai kymmenen opiskelijaa.

#### 6.4 Opiskelijan teoriapäivä

Opiskelijoiden teoriapäivät ovat fyysisesti joko Paviljongilla tai Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto Vipusen pääkampuksella. Vipusella on kolmannessa kerroksessa opetuskeittiö ja pieni tarjoilutila. Siellä ensimmäisen vuosiluokan opiskelijat harjoittelevat tarjoilun perusteita tarjoilemalla toisilleen. Heille taataan mahdollisuus aloittaa tarjoilun harjoittelu kaikessa rauhassa ilman asiakaspainetta, ryhmänohjaajan ohjauksessa. Samalla he saavat hyvän tilaisuuden ryhmäytymiseen ja toisiinsa tutustumiseen. Ryhmäytyminen on jatkoa ajatellen erittäin tärkeää, koska tullessaan salille työssäoppimaan, he tarvitsevat ympärilleen tuttuja

ihmisiä joihin tukeutua. Vipusella on teoriaopinnoissa myös toisen luokan opiskelijat. Kaikki yhteiset aineet opiskellaan siellä.

Paviljongilla on koulun puolella normaalit luokkahuoneet joissa opetetaan teoriaopintoja. Luokissa on mahdollista työskennellä tietokoneilla ja usein ne ovatkin käytössä. Opetettavat asiat tehdään usein ryhmätöinä. Opettaja orientoi uuden aiheen kertomalla teoriataustaa ja sen jälkeen opiskelijat avaavat aihetta ryhmissä ja etsivät itse lisää tietoa opetettavasta aiheesta. Teoria on linkitetty niin, että siitä on hyötyä sitten kun opiskelija tulee salin puolelle työssäoppimaan. Esimerkiksi juomatietoudessa tutustutaan Paviljongin alkoholipitoisiin juomiin, jotka sitten tulevat tarkemmin tutuiksi kun työssäoppimisjakso alkaa. Verkko-oppimisympäristönä heillä on Moodle ja Google drive, johon tehdään mm. portfolioa näytön arviointeja varten. Moodlessa on tarjoilijan ammattitutkinnon perusteiden mukaan tehdyt kurssit jokaiselle opintokokonaisuudelle. Sieltä löytyy sekä itsenäisiä tehtäviä, että ryhmissä tehtäviä kokonaisuuksia. Tehtävien lisäksi Moodle tarjoaa linkkejä ja tietoa opittavasta asiasta. Verkkokurssien tekemisessä pitää yhtä lailla ottaa huomioon pedagoginen lähestymistapa. Kursseihin on luotu omia valmiita malleja joita opettaja voi hyödyntää opetusmateriaalia kootessaan. Pedagogisten mallien avulla voidaan suunnitella opintojakson oppimistapah-tumia, jolloin ohjaajan ja oppijan toiminta aidosti edistää oppimista (Koli, 2008, 48). Toiminta voi olla kokonaan verkossa tai osa oppimisesta voi tapahtua muissa oppimisympäristöissä kuten esimerkiksi luokassa, työssäoppimispaikassa tai vaikka kirjastossa. Verkko-oppiminen on nuorista kiinnostavaa ja palkitsevaa mikäli oppimisprosessi on suunniteltu huolellisesti.

Verkko-oppimisen ohjauksen tarkoituksena on johdattaa oppija kehittämään oppimisen taitoja ja pyrkiä kehittymään kohti itseohjautuvuutta (Koli, 2008, 76). Moodlen lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus tällä hetkellä opiskella esimerkiksi opiskelijaruokala Serviisin nou-topöydän valmistelu opiskelijalounasta varten. Siitä on tehty video you tubeen Rautalankakokki on sarja you tubessa jossa kuvataan kaikki neljä arviointikriteeriä jotka arvioidaan nuorten ammattiosaamisen näytöissä. Teos on kuvattu peilaten kokon ammattitutkintoon. (<https://www.youtube.com/watch?v=sEeu-7Jwrus>)

## 7 OPPIMISYMPÄRISTÖ KÄSITTEENÄ

Luokkatila on ollut perinteisesti ainoa oppimisympäristö. Mutta tänä päivänä ympäristöksi käy yhtä hyvin vaikka koulun aulatila tai ulkoilualue. Tärkeintä on että siellä voidaan oikeasti opiskella niin, että tila täyttää didaktisen ja pedagogisen opetuksen velvoitteet. Oikein valittu oppimisympäristö, jossa fyysiset ja sosiaaliset seikat on otettu huomioon, on parhaimmillaan opiskelijaa innostava ja motivoiva tila.

Moderni oppimiskäsitys näkee oppimisen prosessina, joka pyrkii todellisuuden ymmärtämiseen. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys oppijan ja opittavan välillä. (Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi ja Särkkä 2007, 51.)

Oppimisympäristöjä on Mannisen (1996b) mukaan kolme erilaista:

- avoin – ja suljettu oppimisympäristö
- kontekstuaalinen oppimisympäristö
- teknologiapohjainen oppimisympäristö

Avoimessa oppimisympäristössä oppilas saa enemmän vastuuta omien tavoitteiden toteuttamisesta. Oppimistehtävät voivat olla avoimia. Ihanteena on oppijan oma aktiivisuus ja itseohjautuvuus. Avoimuuden tunnusmerkkejä ovat mm. selkeiden opetussuunnitelmien puuttuminen, prosessikeskeisyys, jossa tavoitteet muuttuvat ja selkiytyvät opiskelun myötä, monimuotoiset opetusmenetelmät, oppimisympäristöjen verkostuminen työelämän ja reaali maailman tilanteisiin. Avoimessa ympäristössä myös oppijaa tukevat ohjaukset käytännöt lisääntyvät.

Antti Kaupin (1993, 1995) mukaan kontekstuaalisen oppimisympäristön perusargumentti on oppimisen ja opiskelun siirtäminen luokasta todellisiin ympäristöihin. Oppimisen kohteena ei enää ole oppisisältö vaan reaalityöelämä. Opiskelijat muuttuvat aktiivisiksi kokeilijoiksi ja tekijöiksi. Opettajasta tulee tukija ja ohjaaja.

Teknologiapohjaisessa oppimisympäristössä käytetään opetuksessa tieto - ja viestintäteknologiaa (lue TVT). Ns. sisäänrakennetulla oppimisympäristöllä tarkoitetaan TVT:n hyödyntämistä opetuksessa. Esimerkiksi verkkosivulla voi olla oppimateriaalia, keskustelupalsta, oppimispäiväkirja tms. jossa opiskelija liikkuu. Opetusohjelmat ja sovellukset ovat myös oppimisympäristöjä. (Manninen ym, 2007, 31–34)

Jokaisen opiskelijan kohdalla on mietittävä, missä oppimisympäristössä opiskelija parhaiten saavuttaa perustutkinnon perusteissa määritellyt ammattitaitovaatimukset ja osaamistavoitteet ottaen huomioon mm. opiskelijoiden erilaiset oppimisvalmiudet ja etenemisnopeuden osaamisen hankkimisessa. (Ammattipeda.)

## 7.1 Näkökulmia oppimisympäristöihin

Kun oppimisympäristöjä kehitetään, on hyvä ottaa huomioon erilaisia näkökulmia ympäristön valinnassa. Tarkastellaanko ympäristöä tilana ja rakennuksena, onko vuorovaikutustaidoilla merkitystä kyseisen ympäristön valinnassa, kuinka tärkeää osaa näyttelee TVT- tek-

niikka, onko parempi että oppiminen tapahtuu luokkatilassa vai esim. aidossa työpaikassa, millainen oppimateriaali ja opetustyyli soveltuisivat parhaiten suunniteltuun ympäristöön. Oppimisympäristöihin on Mannisen ja Pesosen (1997) mukaan viisi erilaista näkökulmaa: Fyysinen, jossa oppimisympäristöä tarkastellaan tilana ja rakennuksena. Kyse on opetustilojen suunnittelusta. Työpaikoilla ja työssä tapahtuvaa oppimista voidaan tarkastella työpisteiden ja suunnittelun näkökulmasta. Fyysisessä näkökulmassa arvioidaan myös tilojen viihtyisyys, turvallisuus, mukavuus ja terveellisyys.

Fyysisen ympäristön kehittymistä ovat estäneet oppimisympäristön käsittäminen kapeasti, opetuksen luokkasidonnaisuus ja opettajajohtoisuus ja yksinkertaiset työtavat (Haapaniemi & Raina 2014, 42).

Sosiaalisessa näkökulmassa korostuu vuorovaikutustaidot, ja millainen ilmapiiri tukee oppimista. Tähän näkökulmaan otetaan huomioon osallistujien välinen luottamus, kunnioitus ja ryhmähenki. Sosiaalinen näkökulma korostuu etenkin aikuisten opiskelijoiden kanssa työskennellessä. Aikuisten oppimista edistää molemmin puolinen kunnioitus. Aikuiset tarvitsevat kunnioitusta ja arvostusta ryhmäläisiltä. Yhteistyö toimii paremmin kuin koulumainen kilpaileva asenne. Oppimisen tulee olla miellyttävä kokemus, siihen liittyy kiinteästi tukeva ilmapiiri ja avoimuus. Tärkein sosiaalisen näkökulman piirre on että aikuiset tuntevat kohdelluksi ihmisinä. Tieto – ja viestintätekniiikan hyötykäyttö oppimisympäristönä on tämän hetken mietityimpiä asioita. Kuinka opiskelijoiden henkilökohtaiset tietotekniset välineet voitaisiin saada käyttöön oppimistilanteissa.

Paikallisessa näkökulmassa korostuu ajattelu muista oppimisympäristöistä kun koulumaailma. Tämän lähestymistavan taustalla on kontekstuaalinen oppimiskäsitys jossa opiskelu ja oppiminen pyritään tekemään mahdollisimman aidossa ympäristössä. Didaktinen näkökulma kysyy kuinka opiskelutilanteeseen saadaan tarpeeksi ärsykettä oppimisen tueksi. Opettajan rooli korostuu juuri opiskeluprosessin suunnittelussa ja sen tukemisessa. ( Manninen 2007, 35 - 41.)

## 7.2 Työssäoppimispaikka

Ammatillisten perustutkintojen perusteissa sanotaan, että koulutuksen tavoitteena on työelämälähtöisyys. Sen kuuluu vastata työelämän alakohtaisiin ja alueellisiin tarpeisiin. Työpaikkojen oppimisympäristöt on hyvä selvittää hyvin, jotta ne vastaavat näyttöihin soveltuvaa ympäristöä. Koska työssäoppimista lisätään koko ajan, työpaikat tarvitsevat myös koulutusta työpaikkaohjaaville. (Ammatillisen perustutkinnon perusteet.)

Ammatillisen koulutuksen alueella työssäoppiminen, ammattiosaamisen näytöt ja näyttötutkinnot ovat siirtyneet uudelleen työelämään. Oppimista arvioidaan aitoina työtehtävä kokeina.

Työympäristöä tarkastellaan erilaisista näkökulmista:

- Työssäoppiminen, jossa aineita ja työelämävalmiuksia opetellaan kontekstuaalisesti, eli voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta.
- Ammatin oppiminen työelämässä, eli mestari – kisälli menetelmällä opitaan ammattitaito ja sosiaalistutaan ammattiryhmään.
- Omalla työpaikalla tapahtuva oppiminen, jossa opitaan uusia työtehtäviä.
- Asiantuntijatyössä tapahtuvaa oppimista, jossa painotetaan oman osaamisen kehittämistä.
- Oppivassa organisaatiossa työorganisaatiota tarkastellaan oppivana systeeminä.

Työssäoppimalla nuori saa onnistumisen elämyksiä ja oppii sosiaalisia taitoja, säännöllisyyttä ja vastuuntuntoa. Tila kuin tila soveltuu oppimisympäristöksi, jos sille on asetettu oppimistavoitteita tai siellä tapahtuu oppimista. Puhutaan oppimisen hengestä. Ryhmytyminen yksistään ei takaa oppimista vaan ryhmässä kuuluu jakaa tietoa ja kannustaa toisia oppimistuloksien saavuttamisessa. Pedagogisesti ajateltuna puhutaan konstruktisivistä oppimisnäkemyksestä. Oppija rakentaa tiedon itse omien tavoitteidensa mukaisesti. Ajattelee itse omien aivojen avulla sekä kehittää uusia toiminta- ja ajattelumalleja. (Ojanen, 2006, 42).

Oppimista suunniteltaessa täytyy muistaa ottaa huomioon opiskelijat jotka sinne ovat tulossa opiskelemaan. Heidän tavoitteet ja opetussuunnitelmat ovat keskeisiä työkaluja joilla lähestymistapa valitaan. (Manninen 2007, 104–105, 108–110.)

Oppiminen tarvitsee ympäristön, missä oppiminen tapahtuu. Oppimiseen tarvitaan hyvät fyysiset, kulttuurilliset ja sosiaaliset puitteet. Oppiminen ei tapahdu tyhjiössä. Oppimisympäristöajattelu siirtää opettajan toiminnan taka-alalle ja nostaa opiskelijan keskipisteeksi. Tärkeitä elementtejä ovat opiskeluprosessi, luontainen oppiminen ja ympäristön ja oppijan välinen vuorovaikutus.

Oppimisympäristön tulee olla tarpeeksi haastava, jotta opiskelijan mielenkiinto herää ja pysyy aktiivisena koko prosessin ajan. Oppimisympäristön tulee tarjota opiskelijalle onnistumisen elämyksiä. Oppimisympäristö mahdollistaa erilaisten opiskelijoiden huomioon ottamisen paremmin. Eri aineiden integrointi saattaa parhaimmillaan tuottaa onnistumisen elämyksiä opiskelijalle joka ei esimerkiksi pysty keskittymään kielten opiskeluun tunneilla. Kun tunti yhdistetään vaikka työelämä jaksoon, voi oppiminen tapahtua ikään kuin vahingossa. (Manninen 2007, 121–122).



## 8 EHDOTUKSIA PAVILJONGIN OPPIMISYMPÄRISTÖIHIN

Parhaimmillaan Paviljongilla voidaan toteuttaa kaikkia Mannisen (2007) mainitsemaa oppimisympäristöjä. Avoimessa ympäristössä opiskelijalla on periaatteessa mahdollisuus itseohjautuvuuteen jos vain halua ja taitoa riittää. Avoimessa oppimisympäristössä korostuu ohjauksen merkittävyys, koska siellä ei välttämättä toimita opetussuunnitelmien mukaan vaan tässä tapauksessa suunnitelmat tehdään asiakastilauksista.

Kontekstuaalisuus toteutuu opetuksen siirtyessä luokasta ravintolan salille. Oppiminen tapahtuu todellisuudessa. Tilanteet ovat aitoja ja mieleenpainuvia oppimistilanteita.

Teknologiaa halutaan hyödyntää päivä päivältä yhä enemmän. Ongelma on tällä hetkellä se että henkilöstö tarvitsee koulutusta, jotta he pystyvät ohjaamaan opiskelijoita hyödyntämään käytettävissä olevia TVT laitteita. Opettajat ovat oppineet Moodlen käytön hyvin, koska se on heidän työskentelyalusta. Ravintolan puoli on hiukan jäljessä erilaisten verkko-opetus materiaalien kohdalla ja siksi he kaipaavat lisää koulutusta. Sosiaalisen median käyttö on lisääntynyt kovaa tahtia ja opiskelijat oppivat median opit helposti ja nopeasti. Aikuiset jäävät siinä hiukan oppipojan virkaan. Mutta heikkouden voi aina kääntää niin että opiskelija saa tilaisuuden opettaa opettajaansa.

Salilla voidaan aikuisten kanssa toteuttaa kokemuksellista oppimisenäkemyksiä. David Kolb (1984) toteaa ”on vaikea oppia sellaista, mistä ei ole kiinnostunut”. Kolbin mielestä ihminen on luonnostaan taitava kokemuksesta oppija. Vanha olemassa oleva kokemus ruokkii seuraavaa kokemusta ja sen sisältöä. Aikuisilla on jo paljon esimerkiksi elämäkokemusta jolloin jo normaalit käytöstavat ovat kokemuksen pohjalta muovautuneet, toisin kun nuorilla opiskelijoilla. Heidän täytyy vielä harjaannuttaa itseään monesti yrityksen ja erehdyksen kautta, jotta kokemusta karttuisi. Kokemuksen vaikutukset kohdistuvat kaikkeen oppimiseen. Kokemuksellisessa oppimisessä on kysymys opiskelijan omista mielikuvista ja merkitysten ymmärtämisestä. Kokemuksia täytyy oppia tulkitsemaan, jotta opiskelija pystyisi hahmottamaan maailmaa ja asemaansa siinä. (Ojanen, 2006.)

Seuraavaksi esitän uusia ehdotuksiani viiteen (5) tilaan seitsemästä (7). Jätin pois Purserin ja saunaosaston, koska Purseri on pääasiassa käytössä samankaltaisesti kuin auditorio ja saunaosasto on pieni ja vähällä käytöllä johtuen Paviljongin aukioloajoista. Niihin en puutu tässä työssä.

## 8.1 Ravintolan sali

Paviljongin ravintolan sali on aina ollut kaunis ja edustava. Havaintojeni perusteella se on nuorten mielikuvissa vähän liian vaativa oppimisympäristö. Salissa ollaan tultu astetta alaspäin mm. luopumalla muutama vuosi sitten valkeista liinoista pöydillä. Salista tuli hiukan bistromaisempi ja kevyempi. Asiakaskunta on pääasiassa työssäkäyviä yritysten liikemiehiä, kokousasiakkaita ja eläkeläisiä. Eli iältään keski-ikäisiä ja iäkkäämpiä. He arvostavat ravintolan puhtautta ja edustavaa ilmettä. Edustavuuteen liittyy myös laadukas ruoka. Näistä johdun myös palvelun laatu pidetään korkealla ja siihen ohjaavat haluavat opiskelijoita ohjata. Mikäli ohjaava onnistuu luomaan tähän oppimisympäristöön avoimen ja luotettavan oppimisflow'n, opiskelija voi turvallisella mielellä lähteä työssäoppimaan ihan millaiseen liikkeeseen tahansa. Opetusravintolassa opetetut perusasiat kantavat pitkälle. Opiskelijalla on mahdollisuus oppia monia hyödyllisiä taitoja joita hän voi käyttää tulevissa työssäoppimispaikoissa. Turvallisuus tuntui lisääntyvän uusien asioiden uudelleen kertaamisella ja opettelulla. Sitä kautta myös rohkeus hakea ulkopuolisiin työssäoppimispaikkoihin lisääntyi.

Koska tarjoilijan ammatti on hyvin suurelta osin asiakkaiden kanssa vuorovaikutusta, on tärkeää että tuleva ammattilainen saisi mahdollisimman paljon kohtaamisia asiakkaiden kanssa. Jos tarjoiluprosessi viedään oikein pitkän kaavan mukaan, tulee opiskelijalle vähintään 15 käyntiä asiakkaan luona. Eli mikäli opiskelijalla on motiivi ja halu oppia ammatti, hän saa todella hyvän mahdollisuuden vuorovaikutusharjoituksiin oikeassa ympäristössä. Monen nuoren mielestä esim. tarjoilijan ammatin opettelu olisi muutaman päivän kokonaisuus. Usein kuulee lauseen ”Mie oon tehny jo tätä, en tarvii enää harjoitella”. Voi olla että perusasia on ymmärretty, mutta ammatin oppimiseen tarvitaan satoja toistoja, jotta työskentely lähtisi ns. selkärangasta. Opiskelijoille täytyy pystyä järjestämään mahdollisimman monipuolisia oppimisen tilanteita ja niitä täytyy analysoida hänen kanssaan. Miten opiskelija onnistui, mitä kannattaa harjoitella yms.

Olen käynyt benchmarking matkalla Seinäjoen ammattioppilaitoksessa viime keväänä. Siellä, niin kuin monessa muussakin opetusravintolassa, toiminta eroaa Paviljongin toiminnasta. Paviljonki harjoittaa tietoista asiakasmarkkinointia ja haluaa kasvattaa asiakasmääriä. Paviljongilla on monipuoliset kiertävät ruokalistat sekä laadukkaat menu ja buffet ehdotukset juhliin ja konferensseihin. Myös catering palvelu toimii. Paviljonki on auki läpi vuoden, paitsi sunnuntaisin ja juhannuksena.

Useimmat muut ravintolaoppilaitokset toimivat niin, että heillä on tietyt vakioasiakkaat, jotka käyvät ruokailemassa ja tilaavat juhlapalveluita tai he lähtevät catering tilauksiin ulkopuolisiin juhlapaikkoihin. Ravintolat ovat avoinna ainoastaan arkisin lounasaikaan. Oppilaitosten opiskelijat opettelevat toisin sanoen ainoastaan majoitus- ja ravitsemispalveluiden en-

simmäistä näyttöä heidän omassa ravintolassa. Loput näytöt tehdään ulkopuolisissa ravintoloissa.

Paviljongilla on mahdollisuus tehdä kaikki ammattiosaamisen näytöt lukuunottamatta á la carte tarjoilua.

## 8.2 Luotsi

Luotsissa kannattaa enemmän hyödyntää dokumenttikameran ja tietokoneen käyttöä opetuksessa. Kaikki teemat ja isot tilaukset, missä on paljon selitettävää, voidaan esittää dokumenttikameran välityksellä. Koska opiskelijat oppivat sisäistämään asioita eri aisteilla, on tärkeää, että asioita ei esitettäisi pelkästään suullisesti, vaan myös kuvina ja teksteinä. Ruokapalaverihin tuodaan tai etsitään netistä ruokalajien kuvia ja historiaa. Joitain ruokia on hyvä päästää myös halutessaan maistamaan. Varsinkin ns. hiljaisempien päivien täydentämistä erilaisilla teoria esitelmillä tulee hyödyntää enemmän. Samalla tapahtuu myös vuoropuhelun ja viestinnän harjoittelemista sekä ryhmään tutustumista. Vastuun tämmöisestä isommasta esitelmästä voi antaa edistyneimmille opiskelijoille. Myös kielet voidaan liittää mukaan siten että esitykset pidetään englanniksi. Kielillä puhuminen on vaikeaa, koska sitä tarvitaan tällä leveysasteella melko vähän. Paineita ei luoda kenellekään, vaan aina huomioidaan yksilölliset erot. Voisimme saada myös halutessamme kielten opettajan mukaan huolehtimaan kielen oikeellisuudesta ja ammattimaisuudesta.

Ruokapalaverista saa helposti luotua rennon ja opettavaisen oppitunnin. Käytettävissä olevasta ajasta riippuen voidaan kerrata asioita jotka liittyvät tulevaan päivään, asiakaspalveluun yleensä, voidaan perehtyä merkkipäiviin ja niiden merkitykseen suomalaisessa kulttuurissa, liittykö päiviin jokin erikoinen ruokalaji. Opiskelijoita on nykyisin monista kulttuureista. Niistä saa hyviä keskustelun aiheita. Vuorovaikutustaidot ja sosiaalisuus lisääntyvät. Se lisää myös ryhmähenkeä ja turvallisuuden tunnetta.

Aikuisopiskelijan rooli voi olla hyvinkin keskeinen keskustelutilanteissa. Aikuisten elämäkokemus rikastuttaa keskustelua. Avoimuus ja välitön ilmapiiri ovat aina parempi vaihtoehto kuin esim. kilpailutilanne. Kaikkia ihmisiä tulee arvostaa sellaisina kun he ovat ikään, kulttuuriin tai ulkonäköön katsomatta.

Palaverihin voidaan liittää sosiaalinen media mukaan esim. niin että opiskelijat jakavat ystävilleen Paviljongin sen päivän ruokalistaa ja kuvia (huomioiden some säännöt korrektista käytöksestä). He voisivat myös ottaa kuvia työpäivänsä aikana niin, että se ei kuitenkaan häiritse kenenkään työntekoa eikä varsinkaan asiakkaita.

### 8.3 Baari

Baari on itse tarkoituksessaan vähällä käytöllä. Ainoastaan suurissa tilauksissa baari valmistellaan niin, että sieltä voidaan myydä sujuvasti erilaisia juomia ja juomasekoituksia. Baari täytyy päivittää. Baaritiski on salista katsottuna väärinpäin eikä sitä oikein huomaa. Materiaalit, joista se on rakennettu, ovat laadukasta ja ajatonta. Viinikaappi on jo vanha ja jääpalakone sijaitsee keittiössä, johon on matkaa. Myös kylmäkaapistot ovat kaukana itse salitoiminnoista.

Viinit on tätä nykyä sijoitettu kolmeen eri paikkaan vaikka itse myynti on melko maltillista. Ravintolaan kannattaa ostaa uusi viinikaappi, joka sijoitetaan niin, että se on myyvä ja palvelee myös työntekijöitä läheisyydellään. Viinikaapit / kylmiöt keittiön tiloissa annetaan keittiön käyttöön. Tätä nykyä niitä tarvitaan ainoastaan virvoitusjuomien säilytykseen. Viinikassalla on yksi iso kylmä vetolaatikosto, joka tuodaan baarin puolelle.

Jotta opiskelijat saisivat selkeän kuvan salin työpisteistä ja toiminnoista on tärkeää järjestää viinit ja viinat oikein ja järkeviin pisteisiin. Tässä tapauksessa ainoastaan baariin, josta juomat noudetaan. Opiskelijoiden työtehtäviin lisätään perinteinen viinikassan vastuu. Eli opiskelija tilaa juomat viinikassalta jossa työskentelee päivän aikana yksi tai useampi opiskelija. Näin opiskelija saa tilaisuuden tutustua Paviljongin juomavalikoimaan ja pääsee käytännön kautta opettelemaan esimerkiksi alkoholilainsäädäntöä, juomien tarjoilulämpötiloja, erilaisia juomien tarjoilutapoja, juomiin liittyvää lasituntemusta jne.

Baarissa on kassakone joka on yhteydessä muihin ravintolan kassoihin. Siellä voidaan siis harjoitella myös rahanvaihtoa. Sen lisäksi baarissa on hyvä olla tietokone, jota vuorossa oleva kassa käyttää mm. opettelemalla inventaariota menneistä tuotteista. Oppimisympäristönä tietokonetta käytetään ennakolta valmisteltuihin kysymyksiin. Esimerkiksi tehtäviä jotka liittyvät juomatietouden tunneille ja löytyvät opiskelijoiden Moodle sivuilta. Tietokoneella olisi mahdollisuus harjoitella vaikka anniskelu- tai hygieniapassia varten.

Baari on tilana ja nimenä aina opiskelijoita kiinnostava paikka. Sitä kannattaa käyttää oppimisympäristönä nykyistä huomattavasti enemmän. Teoria opetus voidaan yhdistää baariin esimerkiksi niin että jos luokassa käydään läpi erilaiset lasit joista juomia tarjoillaan, niin sen jälkeen opiskelijat tulevat baariin ja siellä opetellaan lasit käytännössä. Laseihin valmistetaan alkoholittomat juomasekoitukset. Jokainen saa mahdollisuuden tehdä laseihin annoksia joko kaikkien nähden tai sitten jäädä tekemään ohjaavan kanssa kun toiset jo palaavat luokkaan opettajan kanssa. Samaan tilanteeseen voi vielä yhdistää juoman myynnin ja tarjoilun, rahanvaihtoa asiakaspalvelua ja kieliä. Kaikki ovat tarjoilijan perustietoja ja taitoja. Baaritoiminta on tarkoitettu pääsääntöisesti opetus tarkoitukseen, ja siksi on järkevää suunnitella esim. drinkkilista niin että sieltä löytyy muutama klassikkojuoma. Tämä on myös

käytännöllinen ja kustannustehokas tapa miettiä raaka-aineiden hankintaa, ja turhat hankinnat jäävät tekemättä. Baarissa työskentelystä opiskelija voi ottaa ja jakaa valokuvia.

Moni nuori haaveilee baarimestarin ammatista. Heitä voisi motivoida järjestämällä vapaasti valittaviin kursseihin baarimestarin perusteet. Sitä olisi mahdollista valita myös muilta aloilta.

Jotta baaria saadaan tehokkaammin käyttöön, vaatii myös se ohjaushenkilöstöä. Baarin ohjaavalta vaaditaan erityisosaamista juomien tuntemisesta. Erityisesti tässä pisteessä ohjaajan ammattitaito on tärkeää. Nuorten valtava kiinnostus ja kysymysten tulva voi äkkinäiselle ohjaavalle aiheuttaa kiusaantuneen ja avuttomuuden tunteen kun hän huomaa että ei pysty kertomaan tuotteista luontevasti ja luotettavasti. Eikä se kyllä motivoi opiskelijaakaan kysymään lisäkysymyksiä.

Baariin kannattaa tehdä selkeä organisoitu opetussuunnitelma opetettavista asioista. Alkaen perusasioista, edeten syvemmälle kohti laajempia kokonaisuuksia. Näin organisoimalla ohjaavilla olisi mahdollisuus esimerkiksi perehtyä enemmän juuri tuohon perusasioiden opettamiseen ja erikoisosaaminen jäisi opetuksen asiaksi. Kun salille saapuu ensimmäisen vuoden opiskelijat, pystyisi ohjaava opettamaan heille baariopin perusteet.

#### 8.4 Serviisi

Kabinetti, joka toimii normaalisti opiskelijoiden ja henkilökunnan taukopaikkana, voidaan rakentaa niin, että siellä on työssäoppimispaikka opiskelijoille jotka ovat arempia ottamaan vastuuta, mutta halukkaita kuitenkin oppimaan ammatin. Tällä hetkelläkin Serviisissä on yhteinen kassajärjestelmä muun ravintolan kanssa. Siellä voidaan opetella tilityksen tekoa ja inventaaria ihan samalla tavalla kuin salilla. Serviisissä on myyntitiski, jossa myydään kahvilatuotteita. Lisäksi Serviisissä tarjotaan maksuton kouluruokailu, jota myös henkilökunta voi halutessaan ostaa. Näistä komponenteista voidaan kehittää opiskelijalle laajakin opinto-kokonaisuus. Opiskelijalla olisi mahdollisuus vaikka oman firman pyörittämiseen. Se voisi olla ”harjoitus” yritys, johon tehtäisiin markkinointitunnilla liiketoimintasuunnitelma ja kustannuslaskelmat. Keittiössä on mahdollista valmistaa vitriiniin kahvileivät ja tukusta voi tilata juomia ja makeisia myyntiin. Serviisiin on mahdollista järjestää tempauksia, esim. kevättä kohden mentäessä voidaan myydä itse tehtyjä smootieita tai vohveleita yms. Sisäinen markkinointi on helppo ja nopea toteuttaa. Sisustukseen on mahdollista tehdä pieniä muutoksia, jotta opiskelija saisi oman käden jälkeä näkyviin. Kahvilan ”yrittäjällä” voisi olla työntekijöinä toisia opiskelijoita. Kuinka tilanteet muuttuisivat jos yksityisyrittäjä ottaisi firmaansa työntekijöitä?

Serviisiä voi käyttää myös ensimmäisten luokkien asiakaspalvelun perusteiden opetteluun.

Ensimmäisessä näytössä opiskelijan tulee pystyä valmistamaan vitriiniin liikeidean mukaiset kahvileivät, huolehtia rahastuksesta ja hallita kassajärjestelmä ja erilaiset koneet ja laitteet. Serviisissä on asiakkaina omia opiskelukavereita ja henkilökuntaa. Kynnys opetteluun ei olisi niin suuri. Myytävä ja tarjoiltava valikoimakin on paljon pienempi kuin ravintolan puolella. Siellä opiskelija saisi varmuutta ja itseluottamusta omiin taitoihin. Vaikka opiskelija olisikin Serviisin puolella työssäoppimassa, kuuluu hänen joka tapauksessa olla mukana salin aamupalaverissa ja ruokapalaverissa, jotta hänelle hahmottuu salin rutiinit ja hän oppii ruokalajeja ja gastronomisia sanoja, jotka kartuttavat erikoisosaamista.

Nykyisellään Serviisi on enemmän paikka, johon joutuu menemään, koska kouluruokailu hoidetaan pääasiassa opiskelija voimin. Kun sinne saadaan enemmän haastetta ja perustellaan siellä opittavat asiat niin, että opiskelija tuntee oikeasti hyötyvänsä ajasta Serviisissä, en usko enää että opiskelija tuntee Serviisi vuoron rangaistuksena.

Vaikka asiakkaina olisivatkin omat kaverit ja opettajat täytyy heidänkin kanssa osata sosiaalisia taitoja, koska he ovat sisäisiä asiakkaitamme. Serviisissä oppimistavoitteiden saavuttaminen pystytään suunnittelemaan helpommin toteutettaviksi kuin salin puolella toimittaessa. Kaikki edellä esitetyt toimenpiteet vaativat enemmän ohjausresurssia, koska siellä täytyy olla vuorossaan yksi ohjaamassa, näyttämässä esimerkkiä ja tarkkailemassa oppimista. Opetus henkilöstöstä opettaja jolla on opiskelijat työssäoppimassa voi osallistua mainiosti Serviisin ylläpitämiseen.

## 8.5 Auditorio

Auditorio on yksi kaupungin suurimmista auditorioista. Se antaa monipuolisen oppimisympäristön kokouspalveluiden näyttöä ajatellen. Opiskelija saa tilaisuuden tutustua erilaisiin kokoustekniikoihin. Auditorion asiakkaista on mahdollista pitää ns. hyvää huolta monella-kin tapaa. Opiskelijoita voidaan perehdyttää kuinka toimitaan ala-aulassa kokousemäntänä/isäntänä. Hän perehtyy tilaisuuden luonteeseen ennakkoon ja tekee tarvittavia tulosteita ja esitteitä jotka kertovat esim. päivän ohjelman ja ruokalistan. Lisäksi opiskelijalla on mahdollisuus markkinoida Paviljonkia. Ala-aulassa on hyvä olla henkilökuntaa ja opiskelijoita aina ennen tilauksen alkua, taukojen aikana ja tilaisuuden päättyessä.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kun mietitään Paviljongin oppimisympäristöjä fyysisestä näkökulmasta, jossa ympäristöä tarkastellaan tilana ja rakennuksena sekä miten tiloissa toteutuu viihtyvyys, turvallisuus, mukavuus ja terveellisyys, voidaan todeta että moni asia on kunnossa. Itse rakennus ja tilat toimivat asiakaslähtöisesti hyvin.

Kun mukaan otetaan opiskelija ja oppimisen mielekkyys tarvitaan uusia ajatuksia tilasuunnitteluun. Osalla opiskelijoista on liian suuri kynnys osallistua asiakaspalveluun ns. ”kylmiltään”. Heille pitää rakentaa turvallinen oppimisympäristö, missä oppiminen on ohjattua, motivoivaa ja palkitsevaa. Paviljongilla on monta loistavaa tilaa joista voidaan muunnella erilaisia ja tasoisia oppimisympäristöjä. Opiskelijoilla on mahdollisuus osallistua itse niiden ylläpitoon, esimerkiksi Serviisin kahvilapalveluista huolehtiminen voidaan toteuttaa joko ohjattuna tai opiskelijan itsenäisenä taidon näytteenä.

Opiskelijoiden oppimiseen näyttäisi vaikuttavan opiskelijan henkilökohtaiset ongelmat, opiskelumotivaatio, ryhmässä vallitseva ilmapiiri ja oppimisympäristön vaatavuus. Oppilaitos tarjoaa monipuolisia opiskelijahuollollisia palveluita, joita nuorille voidaan suositella. Kaikkien ongelmat eivät kuitenkaan hetkessä häviä. Opiskelua tulee jatkaa vaikeuksista huolimatta. Osalle opiskelijoita opettajat tekevät oman opintopolun, joka voi auttaa opiskelijaa jatkamaan opintoja. Niihin suunnitelmiin linkittyy myös Paviljonki yhtenä työssäoppimispaikkana. Opiskelijalla on mahdollisuus opiskella Paviljongilla esimerkiksi niin, että hänen työviikkoon kevennetään. Oppimisympäristöjä kehittämällä opiskelijan taitotasoa vastaavaksi myös työssäoppimisesta tulee helpompaa ja poissaoloja ei kerry.

Opetuksen integrointia tulee lisätä entisestään. Tavoitteeksi voidaan laittaa että, kaiken mitä voit tehdä Paviljongin ravintolassa ja keittiössä, tee se siellä. Kun opettaja suunnittelee seuraavaa opintokokonaisuutta ja sen tunteja, täytyy toiminnassa näkyä myös Paviljongin opetusravintola. Opiskelijat voivat olla salin puolella omissa siviilivaatteissaan kun he tulevat esimerkiksi baariin harjoittelemaan juomasekoituksia. Opiskelija oppii tuntemaan paikkoja ja toimintatapoja ja ennen kaikkea tutustuu ohjaaviin ilman asiakasta. Ohjaava oppii tuntemaan opiskelijoita ja ehkä jo huomaa nuoren tai aikuisen joka varmasti tulee tarvitsemaan erilaista ohjaamista kuin toiset. Tai vastaavasti opiskelijan jolla on selkeitä kykyjä alalle. Teoria tunteja on vähennetty vuosi vuodelta ja oppiminen on siirretty työelämään. Se puolestaan lisää paineita työssäoppimispaikoilla. Siksi onkin tärkeää, että ohjaavan perehdyttämistä opiskelijan opiskelusuunnitelmaan lisätään. Työpaikkaohjaaja koulutusta on myös työelämälähtöisyyden vuoksi hyvä lisätä. Ohjaavat tarjoilijat ovat lähteneet oma-aloitteisesti opiskelemaan alaa lisää.

Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden ohjaaminen on todettu hankalaksi osittain siitä syystä, että kenelläkään ei ole erityisohjaukseen tai opetukseen koulutusta. Se koetaan työntekijöiden keskuudessa puutteeksi. Tiettyyn pisteeseen saakka ohjaavan ”maalaisjärki” toimii, mutta opiskelijat ovat nykypäivänä entistä haasteellisimpia ja moniongelmaisempia. Ohjaavien tietämystä erityisopiskelijoista ja yleensäkin tämän päivän nuorten ongelmista tulisi lisätä, jotta välttyttäisiin epämiellyttäviltä tilanteilta, jossa esimerkiksi ohjaava yrittää vaatia opiskelijalta työtehtäviä, joita hän ei pysty tekemään ilman riittävää tukea ja ohjausta. On erityisen tärkeää, että kaikki opiskelijaa opettavat ja ohjaavat henkilöt tietävät mukautetut ammattitaitovaatimukset ja osaamistavoitteet ja toimivat niiden mukaisesti. Yhtenä helpottavana tekijänä erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden kohdalla ovat muun muassa helpommat oppimisympäristöt.

Kannustava ilmapiiri on tärkeää, jotta opiskelija rohkaistuu tekemään asiakaspalvelutyötä, sekä tulemaan toimeen vaihtelevissa ja ajoittain haasteellisissakin tilanteissa. Tämä vaatii ohjaavalta henkilökunnalta ammattitaitoista ja motivoitunutta työnteko asennetta.

Mikäli työvuoroon sattuu yhtä aikaa ongelma nuoria tai aikuisia näyttäisi työnteko ja yhteistoiminta olevan ajoittain hankalaa. Näiden opiskelijoiden kanssa vietetään aikaa normaalia enemmän, koska heillä on usein pakottava tarve puhua ongelmistaan. Ohjaavien tehtävä on ohjata opiskelija ryhmänohjaajan, palveluohjaajan, opinto-ohjaajan tai koulukuraattorin luokse keskustelemaan ja miettimään nuoren tulevaisuutta.

SAMIedun päästrategioiden toimenpideohjelmassa tavoitteena on kiinnittää huomiota siihen että jokaisen oppilaitoksen oppimisympäristöt on oltava työelämälähtöisiä. Oppimisen tulee tapahtua mahdollisimman aidoissa ympäristöissä. Koneet, laitteet, tilat ja menetelmät tulee vastata tulevaisuuden työelämän tarpeita. SAMIn toimenpiteinä on lisätä avoimuutta, muunneltavuutta, joustavuutta ja digitaalisuutta. Oppimisympäristöjä kehitetään tukemaan erilaisia oppijoita. Oppimisympäristöjen käyttöastetta tullaan lisäämään. ( Ammattiopistostrategia, päästrategioiden toimenpideohjelmat SAMI)



## 10 POHDINTA

Alan tulevaisuuden näkymät ovat hyvät kasvavan matkailun ja hyvinvointipalveluiden kynnän vuoksi. Alan palveluita tarvitaan ympäri vuoden ja jokaisena vuorokauden tuntina. Alalle hakeutuvat nuoret työllistyvät hyvin, koska ala työllistää nimenomaan nuoria aikuisia. Jatkokoulutus mahdollisuudet alalla ovat hyvät.

Nuoria siis tarvitaan alalle tulevaisuudessa paljon. Ala ei kuitenkaan ole nuorten suosiossa kun puhutaan koulutuksesta. Usein ensimmäinen kesätyö kuitenkin kallistuu jollain lailla MaRa:n tarjoamiin työpaikkoihin.

Alan vetovoimaisuutta voitaisiin lisätä mainostamalla nykyaikaisia oppimisympäristöjä ja paikallisia työpaikkoja. Nykyisin työntekijän on hyvä osata molemmat puolet ravintolasta. Kouluun päästyään on tärkeää että opiskelija tuntee olonsa turvalliseksi ja että opiskelu on mukavaa eikä ahdistavaa ja pelottavaa. Opiskelijälähtöisesti suunnitellut oppimisympäristöt ja ammattitaitoiset ohjaavat takaavat opiskelijan viihtymisen ja turvallisuuden tunteen, eikä keskeytyksiä pääse tapahtumaan. Integroimalla opetusta käytäntöön kasvaa myös henkilöstön määrä ja sitä kautta opiskelija saa enemmän asiantuntijoita ympärilleen. Ohjausta pystytään suunnittelemaan pidemmille ajanjaksoille.

Osallistuva havainnointi oli mielestäni tähän opinnäytetyöhön oikein sopiva tapa kohdata työssäoppimispaikan ongelmat ja miettiä kehittämiskohteita. Hankaluuksia aiheutti tietenkin se että havainnoissa täytyi käyttäytyä mahdollisimman neutraalisti ja objektiivisesti. Omat havaintoni ovat pitkälti toistuvia tilanteita Paviljongin oppimisympäristöissä. Mutta ne ovat myös niitä usein toistuvia hankalia tilanteita, joista olisi tarkoitus pyrkiä pois parantamalla ammatillista otetta ohjauksessa, uudistamalla oppimisympäristöjä osin modernisoimalla ja osin helpottamalla oppimisympäristön vaativuutta. Havainnointi auttoi itseäni ehdottamaan toteutettavissa olevia realistisia suunnitelmia. Auditorion kokousvälineet ja modernisointi onkin jo 2018 investoinneissa. Annoin ehdotuksen baarin uudistamisesta perusteluna mahdollisuus integroida juomatietouden opetusta enemmän salin puolelle. Lisäksi koneet ja laitteet kaipaavat uudistamista.

Jatkotutkimuskysymyksenä mieleeni nousi kyselytutkimus, jossa kysyttäisiin opiskelijoiden motivaation säilymistä läpi koulutuksen uusien oppimisympäristöjen ja opetusikäntöjen muuttumisen myötä. Myös nuoret, joilla on oppimisen alueella vaikeuksia, voisivat olla tutkimisen kohteena, lähinnä juuri helpotettujen oppimisympäristöjen kohdalla. Madalsiko se esimerkiksi kynnystä tulla työssäoppimaan Paviljongille?

## LÄHTEET

- ALASUUTARI, P.1994. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos Tampere: Vastapaino
- HAAPANIEMI, R., RAINA, L. 2014. Rakenna oppiva ryhmä. PS- Kustannus: Jyväskylä
- KANANEN, J. 2014. Laadullinen tutkimus. Teoksessa T. Makkonen(toim.) Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- KOLB, D. 1984. Teoksessa OJANEN, S. 2006. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian käsittelyä. Helsinki: Yliopistopaino
- KOLI, H. 2008. Verkko-ohjauksen käsikirja. Helsinki: Oy FINN LECTURA Ab.
- MANNINEN, J., BURMAN A., KOIVUNEN A., KUITTINEN E., LUUKANNEN S., PASSI S. ja SÄRKKÄ, H. 2007. Oppimista tukevat ympäristöt – Johdatus oppimisympäristöajatteluun. Vammala: Opetushallitus.
- OJANEN, S. 2006. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian käsittelyä. Helsinki: Yliopistopaino
- VILKKA, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi
- VILKKA, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- <http://www.edu.fi/ammattipeda>.
- <http://www.mara.fi>
- [http://www.oph.fi/download/168861\\_ammattillisten\\_perustutkintojen\\_perusteiden\\_toimeenpano\\_ammattillisessa\\_perusk.pdf](http://www.oph.fi/download/168861_ammattillisten_perustutkintojen_perusteiden_toimeenpano_ammattillisessa_perusk.pdf)
- <http://www.ravintolapaviljonki.fi/ravintola-paviljonki/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=sEeu-7Jwrus>