

OPISKELIJALÄHTÖISEN
TYÖNOPASTUSKANSION LUOMINEN
KOULUTUSKESKUS TAVASTIAN
TYÖTOIMINTAPISTEISIIN
kioski Amisnamis ja elintarvikemyymälä Oppisoppi

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun koulutusohjelma

Tapahtuma- ja kokousmatkailu

Opinnäytetyö

Kevät 2008

Hanna Tuominen

Lahden ammattikorkeakoulu

Matkailun koulutusohjelma

Hanna Tuominen: Opiskelijälähtöisen työnopastuskansion luominen Koulutuskeskus Tavastian työtoimintapisteisiin

kioski Amisnamis ja elintarvikemyymälä Oppisoppi

Suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 33 sivua, 68 liitesivua

Kevät 2008

TIIVISTELMÄ

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö. Tämän opinnäytteen toimeksiantajana on toiminut Koulutuskeskus Tavastia. Opinnäytteen kohteena oli Koulutuskeskus Tavastian ravintalousoasastolla sijaitsevat kaksi työtoimintapistettä, kioski Amisnamis ja elintarvikemyymälä Oppisoppi. Tämän työn tarkoitus oli suunnitella molempiin työtoimintapisteisiin opiskelijoille suunnattu työnopastuskansio.

Kansio sisältää omavalvontasuunnitelman, työskentelyohjeet, tilitysohjeet sekä muita työskentelyssä tarvittavia tietoja. Kansiota haluttiin tehdä mahdollisimman yksinkertainen, selkeä ja helppolukuinen, jonka tiedot opiskelijoiden olisi helppo omaksua. Lisäksi kansion luomisella oli tarkoitus helpottaa opiskelijoiden ja heidän ohjaajiensa työskentelyä, kun perehdytyksessä voitaisiin apuna käyttää kansiota, johon kaikki työskentelyn osalta tärkeät asiat on kerätty. Kansio on tehty opiskelijoille pidetyn kyselyn pohjalta. Opiskelijoilta kerättiin tietoa työskentelystä työtoimintapisteissä, kuten odotuksia, perehdytyksen riittävyttä ja kehitysehdotuksia. Kysely toteutettiin laadullisena tutkimuksena, lokakuun 2007 ja joulukuun 2007 välisenä aikana, vastauksia saatiin 22 kappaletta.

Hyvä ja tehokas perehdytys sekä kunnollinen työnopastus tukevat työntekijän työhyvinvointia ja työn laadukkuutta, joten näiden oikeanlainen hoitaminen on erittäin tärkeää koko toiminnalle. Tämän työnopastuskansion avulla kaikki saavat samanlaisen ohjauksen työskentelyyn.

Avainsanat: Omavalvonta, Perehdytys, Työnopastus, Työtoimintapiste, Opiskelijälähtöisyys, Oppimiseen ohjaaminen

Lahti University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality

Hanna Tuominen: Create student-based job orientation file for Tavastia vocational college two job training places

kiosk Amisnamis ja grocery shop Oppisoppi

Thesis of tourism Management, 33 pages, 68 appendix

Spring 2008

ABSTRACT

This is a functional thesis and it has been made as a commissioned assignment for Tavastia vocational college. The target of this thesis was to create student-based job orientation file for two job training places in the food and nutrition department: the kiosk Amisnamis and the grocery shop Oppisoppi. The package includes food hygiene, working instructions, accounting instructions and other important information regarding working in these two places. Students can get job orientation on the first day at their practical training place with the help of this package. The file is simple and easy to read and the information in it is comprehensible and easy to digest. The job orientation file is part of the initial job orientation that is given to students. Proper, good and efficient job orientation helps employees to succeed in their work and increases both job satisfaction and well-being, as well as the quality of work.

Keywords: food hygiene, food hygiene plan, job orientation, initiation, guiding

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2. TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS	3
3 PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS	6
3.1 Perehdytys	6
3.2 Työnopastus	7
3.3 Työnopastuksen merkitys	9
3.4 Opastus sekä ohjaaminen työpisteessä	10
4 OMAVALVONTA	13
4.1 Omavalvonnan tarkoitus	14
4.2 Omavalvontasuunnitelma	15
4.3 Myymälöiden omavalvonta	16
5 KYSELY TYÖSKENTELYSTÄ TYÖTOIMINTAPISTEESSÄ	19
5.1 Kyselyn käytännön toteutus	19
5.2 Kyselyiden tulokset	20
5.3 Kyselyiden tulokset kysymyksittäin	21
5.4 Yhteenveto kyselyn toteutuksesta	24
6 TYÖNOPASTUSKANSION LUOMINEN TYÖTOIMINTAPISTEISIIN	26
7 YHTEENVETO	28
8 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI	30
LÄHTEET	32
LIITTEET	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Koulutuskeskus Tavastia. Opinnäytteen tarkoitus on kehittää Koulutuskeskus Tavastiassa ravintalousosastolla sijaitseviin kahteen työtoimintapisteeseen opiskelijalähtöinen työnopastuksen kansio. Työtoimintapisteiden kehittäminen ja saattaminen vastaamaan tämän hetken vaatimuksia on tärkeää, koska opiskelijat työskentelevät näissä työtoimintapisteissä päivittäin. Työskentely työtoimintapisteissä kuuluu osaksi opetusta mm. asiakaspalvelu-, kassaoppi- ja kahvila- sekä pikaruokakursseihin, joten ne ovat yksi tärkeä opetusväline oppilaitoksessa. Näissä pisteissä opiskelijat saavat tärkeää ja opettavaista asiakaspalvelukokemusta, oppivat omatoimisuutta ja saavat vastuuta.

Opinnäytteeni toimeksiantaja oli minulla selvillä jo hyvin aikaisessa vaiheessa, selvää oli myös, että halusin opinnäytteeni liittyvän omaan työhöni, kehittävän sitä ja mahdollisesti myös helpottavan normaalia työskentelyäni. Aiheen valinta osoittautuikin lopulta helpoksi, koska työparini äkillinen poisjäänti töistä nosti esille ongelman. Miten yksi ihminen voi suoriutua kahden ihmisen töistä? Vastauksena siihen tuli tämän työnopastuskansion tekeminen.

Kehitysohjelman kohteiksi valittiin kioski Amisnamis ja elintarvikemyymälä Oppisoppi. Näiden kehittämisestä, ohjauksesta ja toiminnasta ovat vastuussa ammatilliset ohjaajat. Toimin itse ammatillisena ohjaajana Koulutuskeskus Tavastiassa, tämän vuoksi opinnäyte myös rajattiin koskemaan vain näitä kahta työtoimintapistettä. Minun on siksi melko yksinkertaista lähteä kartoittamaan muutosta tarvitsevia asioita työtoimintapisteissä. Tulevaisuudessa samanlaiset kansiot tullaan luomaan myös oppilaitoksen muihin työtoimintapisteisiin.

Molemmat työtoimintapisteet ovat toimineet tähän asti ilman selkeitä ohjeita, toiminta on ollut koordinoimatonta ja opiskelijoiden työn tueksi tarkoitetut toimintaohjeet ovat puuttuneet kokonaan. Tämän tilanteen vuoksi opiskelijat eivät ole osanneet toimia työvuoroissa asiakaspalvelupisteeseen soveltuvalla tavalla, ja työt

ovat jääneet tekemättä. Ohjaukseen ei ole ollut selkeitä työskentelyohjeita ja pisteet ovat toimineet kokonaisuudessaan ns. "MUTU"- tuntumalla. Tämän vuoksi osaston muut työntekijät eivät ole kyenneet ohjaamaan opiskelijoita työtoimintapisteissä.

Tämän työn suunnittelusta asti on ollut selvää, että työnopastuksen kansioon tulevat osana kuulumaan omavalvontasuunnitelma, päivittäiset työskentelyohjeet sekä tilitysohjeet, koska kyseisissä asioissa on ilmennyt eniten puutteita ja ongelmia. Opinnäytetyön alkuvaiheessa työtoimintapisteistä puuttuivat kaikki edellä mainitut tai ne olivat vanhentuneita, vaikka niitä tarvitaan työskentelyssä päivittäin. Tarkoituksena onkin saada omavalvontasuunnitelma ajantasaiseksi, jotta se tyydyttää myös terveysturvallisuusviranomaisia.

Perehdytys ja opastaminen kuuluvat olennaisena osana työtoimintaan. Tämän vuoksi haluan kehittää työtoimintapisteisiin selkeän kansion, jonka avulla työtoimintavuorossa olevat opiskelijat perehdytetään kunnolla työtoimintapisteessä oleviin työtehtäviin ja niihin kuuluviin toimenpiteisiin. Tämän työnopastuskansion avulla tulisi jokaisen osastolla työskentelevän henkilökunnan jäsenen kyetä ohjaamaan opiskelijoita samalla tavalla, mikäli ammatillinen ohjaaja ei ole paikalla.

Opiskelijalähtöisen työnopastuskansion tekeminen aloitetaan opiskelijakyselyn pohjalta, jonka avulla saadaan selville, mitkä asiat ovat opiskelijoista työskentelyssä hyvää ja mitkä asiat kaipaavat parannusta. Kyselyssä kysytään odotuksia, tavoitteita, palautetta ja kehittämisehdotuksia. Näiden vastausten pohjalta kehitetään kansiota, jotta sieltä löytyy kaikki työskentelyn kannalta tärkeät asiat.

2. TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS

Koulutuskeskus Tavastia sijaitsee Hämeenlinnassa. Tavastian omistaa yhdenoista Hämeenlinnaa ympäröivän kunnan seutukunnallinen kuntayhtymä. Koulutuskeskus Tavastiassa on kuusi eri koulutusala, joissa voi opiskella yli kolmeenkymmenen eri ammattiin. Vuoden 2007 lopussa Tavastiassa opiskeli noin 2000 opiskelijaa.



Koulutuskeskus Tavastian toiminnan visio sekä toiminta-ajatus:

Koulutuskeskus Tavastia on Suomen valovoimaisimpia ja imagoltaan parhaita monialaisia toisen asteen ammatillisia oppilaitoksia. Opetus ja muu toiminta on laadukasta ja tuloksellisuudeltaan valtakunnallista huippua. Tavastiassa panostetaan innovatiiviseen pedagogiikkaan ja huomioidaan opiskelijoiden yksilöllisyys. Työyhteisö takaa henkilöstölle jatkuvat mahdollisuudet kehittää osaamistaan. Tavastia tunnetaan aktiivisesta otteestaan seutukunnan kehittäjänä yhteistyössä sidosryhmiensä kanssa. (Koulutuskeskus Tavastia 2007.)

Koulutuskeskus Tavastian toiminta-ajatuksena on kouluttaa työelämän ammatillaisia nykypäivän ja tulevaisuuden tarpeisiin ja antaa erinomaiset valmiudet jatko-opintoihin ja elinikäiseen oppimiseen. Sekä aktiivisessa yhteistyössä edistää alueellista elinkeinotoimintaa ja työelämää. (Koulutuskeskus Tavastia 2007.)

Tämä opinnäyte on tehty Matkailu-, ravitsemis- ja talous- sekä elintarvikealalla sijaitseviin kahteen työtoimintapisteeseen. Alalla suoritettavat ammatilliset perustutkinnot ovat hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto (pt), cateringalan pt, elintarvikealan pt sekä matkailualan pt. Näistä tutkinnoista valmistuu ravintola- ja suurtaloukokkeja, tarjoilijoita, leipuri-kondiittoreita ja matkailupalvelujen tuottajia. Lukuvuonna 2006-2007 alalla opiskeli 280 opiskelijaa.

Matkailu-, ravitsemis- ja talous- sekä elintarvikealalla työskentelee koulutusala-johtaja, hänen vastuualueena on koko koulutusalan kehitys ja johtamistoimet. Koulutusala-johtajan alaisuudessa toimii kaksi osastonjohtajaa. Toisen osastonjohtajan vastuualueena on elintarvike-, catering- ja matkailuala, ja toinen osastonjohtaja vastaa hotelli- ja ravintola-alan toiminnasta.

Osastolla työskentelee lisäksi 20 ravitsemis-, ravintola-, ja matkailualan opettajaa ja kaksi ammatillista ohjaajaa. Osastolla opiskellaan ja harjoitellaan kaikkia alalla tarvittavia asioita. Hyvänä apuna eri asiakaspalvelun ja kassatoimintojen oppimisessa toimivat työtoimintapisteet. Koulutuskeskus Tavastiassa toimii viisi työtoimintapistettä, kaksi erilaista ravintolaa, kahvila, kioski ja elintarvikemyymälä.

Työtoimintapisteissä harjoitellaan ammatissa vaadittavia valmiuksia, töitä ja työtapoja mahdollisimman aidoissa tilanteissa. Asiakkaina voivat olla muut opiskelijat, oppilaitoksen henkilökunta, ulkopuoliset asiakkaat tai muut yhteistyökumppanit. Opiskelijat toimivat aidoissa asiakaspalvelutilanteissa, käsittelevät kassapäätteitä, erilaisia maksuvälineitä ja ovat kokonaisvaltaisesti mukana tekemässä kunkin työtoimintapisteen toimintaan vaikuttavia töitä. Opiskelijat pääsevät työtoimintapisteissä harjoittelemaan turvallisessa ympäristössä kaikkia niitä töitä, mitä heiltä tullaan tulevaisuudessa työelämässä vaatimaan. Oppilaitos onkin saanut hyvää palautetta opiskelijoistaan alueen työpaikoilta, joiden mukaan Tavastian opiskelijat ovat rohkeita ja varmoja asiakaspalvelijoita, he osaavat käsitellä rahaa ja maksuvälineitä sekä uskaltavat kohdata myös mahdolliset hankalat asiakkaat. Koulutuskeskus Tavastia aikoo jatkossakin panostaa työtoimintapisteisiinsä sekä kehittää hyväksi todettua toimintaa.

Tavastiassa sijaitsevat ravintolat ovat toiminnaltaan erilaiset. Toinen keskittyy henkilöstöravintolatoimintaan, ja siellä opetellaan kyseisen toiminnan vaatimia asioita, viihtyisyyden luomista, yksinkertaisen mutta monipuolisen lounasruoan valmistamista, sekä nopeutta ja helppoutta asioinnissa. Toinen ravintola toimii tilaus- ja teemaravintolana, jossa opiskellaan erikoisempia ruokalajeja ja työskentelymenetelmiä sekä järjestetään ulkopuolisten asiakkaiden tilaamia tilaisuuksia.

Korkeatasoisempuna ja hinnoiltaan hieman kalliimpuna sekä valikoimaltaan laajempuna soveltuu se vaativammallekin kuluttajalle. Toiminnasta ovat vastuussa opettajat, jotka ovat myös työskentelyn aikana koko ajan paikalla ohjaamassa toimintaa.

Kahvila on avoinna pääasiassa ulkopuolisille asiakkaille. Siellä leivotaan kaikki myynnissä olevat tuotteet itse sekä valmistetaan kevyttä lounasta sekä salaatteja. Kahvilassa harjoitellaan myös erikoiskahvien sekä muiden erikoisjuomien valmistusta. Kahvilassa työskentelee päätoimisesti kahvilanhoitaja, joka on vastuussa toiminnasta ja opastamisesta työpisteessä.

Kioskin asiakaskunta on pääosin koulun omia opiskelijoita. Siellä myydään virvoitusjuomia, makeisia, rajoitetulla valikoimalla leivonnaisia sekä kahvijuomia. Perustyötehtäviin pisteessä kuuluvat tuotteiden esillelaitto, kassatoiminnon eri tehtävät, kahvinkeitto sekä puhtaanapitotehtävät. Opiskelijat tekevät ohjatusti myös kaikkia pisteen liiketoimintaan vaikuttavia tehtäviä, kuten inventaariota, alustavia tilauslistoja, huolehtivat omavalvonnasta ja myytävien tuotteiden oikeasta kierrosta pisteessä. Toiminnasta vastaa ammatillinen ohjaaja.

Elintarvikemyymälä on avoin kaikille asiakkaille. Myymälässä myydään oppilaitoksen opetuskeittiöissä valmistettuja ruokia ja leivonnaisia. Myytävientuotteiden valikoima vaihtelee opetuksen mukaan. Valikoima pyritään pitämään mahdollisimman laajana. Opiskelijoiden työtehtäviin kuuluvat erilaiset kassatoiminnan työtehtävät, leipomotuotteiden pakkaaminen ja hinnoittelu, puhtaanapitoon sekä omavalvontaan liittyvät tehtävät.

Tässä työssä keskitytään elintarvikemyymälä Oppisoppiin ja kioski Amisnamikseen, joissa opiskelijat työskentelevät viikon jaksoissa omalla vuorollaan. Kioskissa ja elintarvikemyymälässä opiskelijat työskentelevät pareittain ja toinen parista on ns. työpistevastaava, yleensä hän on toisen tai kolmannen vuoden opiskelija, joka vastaa kykyjensä mukaan työpisteen jokapäiväisistä tehtävistä. Opiskeli-

jat hoitavat työskentelyn ammatillisen ohjaajan alaisuudessa ja valvonnassa, mutta työskentelevät paljon ilman kokoaikaista valvontaa. Tämän opinnäytteen tehtävänä onkin luoda opiskelijoiden tueksi tarkoitettu työnopastuskansio helpottamaan työskentelyä, kun joudutaan työskentelemään ilman kokoaikaista ohjausta.

3 PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS

Työssä ollaan tekemässä töitä. Työyhteisöön ja työhön perehdyttämisen tavoite on lyhyesti sanottuna se, että perehdytettävä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään ilman muiden apua. Kaikkien osapuolten kannalta katsottuna on siis tärkeätä, että perehdyttäminen on laadukasta ja tehokasta. (Kangas 2003, 3.) Laadukkuus ja tehokkuus työtoimintapisteissä pyritään tulevaisuudessa toteuttamaan työnopastuskansion avulla.

3.1 Perehdytys

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla tulokas tutustutetaan yritykseen ja tehtäviinsä. Mikäli työtehtävät olennaisesti muuttuvat, joudutaan työntekijä perehdyttämään uusiutuneeseen tehtävään. (Kangas 1992, 46.) Penttisen & Mäntysen (2008, 2) mukaan perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan.

Perehdytys on kokonaisvaltaista opastamista, jolla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen toiminta-ajatuksen, palveluidean sekä tavat. Lisäksi perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat. (Kangas 2003, 4.) Hyvin hoidettu perehdytys on osoitus yrityksen oikeanlaisesta henkilöstöjohtamisesta. Perehdytys eroaa työnopastamisesta, olemalla paljon laajempi ja kattavampi. Laadukkaaseen perehdytykseen kuuluu lisäksi työturvalli-

suuteen liittyvä perehdytys. Tähän kuuluvat koneiden ja laitteiden käyttöohjeet ja toimintasuunnitelmat erityistilanteissa. Onnistunut perehdytys mahdollistaa myös uusien tietojen sekä taitojen tuomisen jokapäiväiseen työhön ja työskentelyyn kehittämällä sitä.

Yritykseen tulee tehdä perehdytysuunnitelma. Sunnittelusta tulee ilmetä perehdytyksen vastuuhenkilö sekä perehdytyksen ”muistilista”, josta selviää perehdytettävät asiat ja niiden oppimiseen tarvittava materiaali, varasuunnitelma poikkeuksellisten tilanteiden varalle sekä perehdytyksenseurantalista. Perehdytysuunnitelmaa tehtäessä tuleekin miettiä, miten erilaiset uudet tulokkaat perehdytetään. Tilapäistyövoimaa tuskin kannattaa perehdyttää kokonaisvaltaisesti, esimerkiksi pelkkä työnopastus saattaa riittää. Yrityksessä pitkään työskennelleelle henkilölle saattaa riittää uusien työtehtävien tai työtapojen opastus, kun täysin uudelle henkilölle täytyy kertoa tiedot paljon laajemmin. Perehdytysuunnitelman laatiminen kuuluu usein yrityksen henkilöstövastaavalle, mutta vastuu säilyy perehdytyksestä aina yrityksen johdolla (Penttinen & Mäntynen 2006,

2.)Perehdytysuunnitelmassa tulisi käydä selväksi myös se miten opiskelijat työssäoppimisjaksolle tullessaan perehdytetään ja kenen vastuulla opiskelijan perehdytys ja opastaminen on.

Tavastiassa on perehdytysuunnitelma joka on tarkoitettu uusille työntekijöille. Tämä suunnitelma ei kuitenkaan ole käytännöllinen opiskelijoiden perehdytykseen, minkä vuoksi päätin aloittaa työnopastuskansion tekemisen opiskelijoille suunnatun kyselyn avulla.

3.2 Työnopastus

Työnopastamiseen kuuluu yksinomaan työhön liittyvät odotukset ja työtehtävät. Työnopastus on yksi osa perehdyttämistä. Oikeanlainen työnopastaminen varmistaa työntekijän tiedot oikeista työmenetelmistä ja auttaa näin oppimaan heti alusta asti työt ja työtehtävät oikein. Väärin opittuja työtapoja on myöhemmin erittäin

hankala muuttaa. Hyvin hoidetulla työnopastamisella itsenäiseen työskentelyyn siirtyminen nopeutuu ja virheet vähenevät. Perusteellinen työnopastus vähentää työntekijän tarvitsemaa valvontaa. Oikeanlaisella työnopastamisella voidaan vaikuttaa myös viihtyvyyteen, sekä vähentää työtaturmia ja onnettomuuksia. Kunolla suoritettu työnopastus on osa työnhallintaa, ja se tukee ihmisen työhyvinvointia. (Juuti & Vuorela 2002, 48.) Työturvallisuuskeskus (2007) määrittelee työnopastuksen seuraavalla tavalla. Työnopastuksessa opetetaan varsinainen työ, esimerkiksi koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä turvallisuusmääräykset. Lisäksi opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojavaatetuksen ja suojalaitteiden oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys.

Kankaan (1995, 52) mukaan ihmisten tiedot ja taidot, asenteet ja motivaatio sekä fyysiset ja henkiset oppimisedellytykset ovat erilaisia. Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta, opastuksen tulee joustaa opastettavan edellytysten ja tilanteen mukaan. Ruohotie (2000, 284) pitää ammatillisen kasvatuksen tavoitteena edellytysten luomista itsenäiselle ammatilliselle toiminnalle sekä jatkuvalla kehittymiselle ammatissa. Tähän pyritään työnopastuksessa opiskelijoiden asenteiden ja arvojen muokkaamisella. Työpisteissä työskentelyssä opiskelijoille korostetaan positiivista suhtautumista itseensä, työtovereihin ja asiakkaisiin. Opiskelijoita opastetaan asiakaslähtöisyyteen sekä palvelualttiuteen. ”Mikäli et tiedä, ota selvää asiasta älä jää odottamaan, että joku tulee kertomaan mitä pitää tehdä.” On lause mitä usein käytän opastaessani opiskelijoita. Vasta oikea asennoituminen tehtäviin takaa sen, että opittuja tietoja ja taitoja sovelletaan tuloksellisesti käytäntöön (Kangas 1992, 51). Oikeaan asenteeseen katsotaan kuuluvaksi myönteinen asennoituminen työtä sekä työyhteisöä kohtaan. Työntekijältä tarvitaan lisäksi positiivista asennetta uuden oppimiseen sekä yrityksen työtapojen omaksumiseen. Opiskelijoita opastetaan asettumaan asiakkaan tilanteeseen, jolloin tilanne saa usein ajattelemaan asiakkaan uudesta näkökulmasta.

Työnopastamisen tulee lähteä opastettavan näkökulmasta, ja siinä tulee käyttää selkeää, ymmärrettävää kieltä. Opastettavalle ei pidä kertoa liian paljon asioita lyhyessä ajassa, uudet asiat pitää jaksottaa ja kertoa selvästi. Opastuksessa tulee käyttää kirjallista materiaalia apuna selventämään kerrottuja asioita. Opastettavalle kerrotaan tiedot helpoista asioista siirtyen vaikeimpiin. Opastukseen tulee liittää perusteluita, miksi asiat tehdään opastetulla tavalla. Opastajan tulee olla itse kiinnostunut ja innostunut opastamisestaan tehtävistä ja toimipisteistä, jotta opastettavakin pystyy tuntemaan samaa innostuneisuutta opetellessaan uusia työtehtäviä ja työtapoja. Lopuksi tulee tarkistaa, että opastettava on ymmärtänyt annetun opastuksen esimerkiksi kysymyksillä ja keskustelulla sekä seuraamalla hänen työskentelyään. (Kangas 2000, 14 - 17.) Työnopastuskansiota tullaan käyttämään perehdytyksessä apuna selventämään päivän aikana tehtäviä töitä. Lisäksi kansion avulla voidaan havainnollistaa vaikeita asioita opastusvaiheessa.

3.3 Työnopastuksen merkitys

Työntekijän on huomattavasti helpompaa työskennellä, kun hänellä on selkeät tiedot toimipisteen työtehtävistä ja toimintatavoista. Työskentelymotivaatioon vaikuttaa olennaisesti esimiehen tai vastaavan henkilön antama palaute työskentelystä. Positiivinen palaute nostaa työskentelymotivaatiota ja kantaa pitkälle. Mikäli työntekijälle joudutaan antamaan negatiivista palautetta, on tärkeää antaa työntekijälle mahdollisuus muuttaa työskentelyään ja saada tämän jälkeen korjaavaa palautetta. Mikäli korjaava palaute jätetään antamatta, poistaa tämä työntekijältä motivaation korjata tai parantaa työskentelyään. (Juuti & Vuorela 2002, 54 – 55.) Opastajan tulee myös muistaa, että vain työskentelemällä oppii, ja kokemukset ja taidot kehittyvät ainoastaan ajan kanssa. Silloin kun saadut kokemukset käytetään hyväksi ja niistä opitaan, on kyse oppimisesta mitä suurimmassa määrin.

Työntekijän kehittyminen voi olla riippuvainen siitä, saako työntekijä oppimisensa tueksi avointa ja rakentavaa palautetta. Kehittyminen on mahdollista vain silloin, kun virheisiin kiinnitetään huomiota. On pohdittava, mistä virheet johtuvat ja miten niiltä voitaisiin välttyä jatkossa. Virheet opettavat mikäli niitä tarkastellaan

yhdessä rakentavaan ja yhteistyöhakuihin sävyyn. Virheet lannistavat mikäli niitä ei suvaita tai niistä rangaistaan. (Juuti & Vuorela 2002, 55.)

Myönteinen palaute saa myös aikaan positiivisen kierteen: onnistuminen lisää uskoa ja se puolestaan riskinottohalua ja sitoutumista. Negatiivinen palaute saattaa nostattaa taistelutahtoa ja pyrkimystä parempaan suoritukseen, mutta se voi myös lamauttaa, tuottaa arkuutta ja vieraantumista. Se, ettei saa työstään mitään palautetta, saattaa synnyttää käsityksen, ettei suorituksella ole merkitystä tai arvoa. (Viitala 2003, 161.) Työntekijälle tulee luoda tunne hänen työnsä ja työpanoksensa merkityksellisyydestä ja arvokkuudesta. Jokaisen ihmisen tulee saada tuntee olevansa tärkeä omassa tehtävässään.

Penttinen ja Mäntynen (2008, 3) määrittelevät työntekijän ammattitaidon seuraavalla tavalla. Ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Hän haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. Työtoimintapisteissä työskentelyllä pyritään antamaan opiskelijoille antamaan varmuutta ja rohkeutta työskennellä edellä mainituilla tavoilla työelämässä.

3.4 Opastus sekä ohjaaminen työpisteessä

Opetus ja opettaminen ovat olleet keskeisiä käsitteitä suomalaisessa koulumaailmassa. Vasta viime vuosien aikana on alettu painottaa oppimista ja oppijoiden työskentelyä opettamisen ja opettajan sijaan tai rinnalla. Koulutuksen kulttuuri onkin siirtymässä pikkuhiljaa opetuksen kulttuurista oppimiskulttuuriin. Koska oppimiskulttuurissa painopiste ei ole tietojen ja taitojen yksisuuntaisessa jakamisessa oppineelta vähemmän oppineelle. Vaan tasa-arvoisessa, oppimista tukevassa ja ohjaavassa vuorovaikutussuhteessa, voidaan opettamisen rinnalle ottaa käsite oppimisen ohjaaminen. (Tampereen yliopisto 2007.)

Lähtökohtana on, että opastettava on alusta saakka mukana aktiivisena osapuole-
na. Hänen aikaisemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa muodostavat pohjan
uuden oppimiselle. (Penttinen & Mäntynen 2006, 4.) Työtoimintapisteissä työ-
kentelevien opiskelijoiden tiedot ja taidot ovat usein vähäiset. Opiskelijalle annet-
tu opastus joudutaan suhteuttamaan hänen taitoihinsa sopivaksi ja tämä luo opas-
tajalle omat haasteensa.

Oppimisen ohjaaminen on tämän opinnäytetyön keskeinen asia. Tarkoituksena on
auttaa opiskelijaa oppimaan ammatin vaatimat työt ja taidot. Lisäksi opiskelijoi-
den ammatillista kasvua tuetaan. Liitteenä olevan työnopastuskansion tarkoituk-
sena ei ole antaa kaikkeen valmiita vastauksia, vaan toimia opiskelijan tukena
ongelmatilanteissa. Stenström tarkastelee ammatillista kasvua ammatillisen identi-
teetin kehittymisenä. Hänen (1993, 31) mielestään ammatillinen identiteetti on
henkilöllä, joka tuntee hallitsevansa ammatin vaatimat taidot ja vastuun sekä on
tietoinen osaamisensa vahvuuksista ja heikkouksista. Yksilön on oltava myös ha-
lukas jatkuvaan ammatilliseen kasvuun sekä sitouduttava ammatin arvoihin ja
normeihin. Työnopastuksen ja perehdytyksen tavoitteena on antaa opiskelijalle
perustiedot työskentelystä. Se kuinka paljon opiskelija oppii työskentelynsä aika-
na, on opiskelijan itsensä vastuulla. Tätä mieltä on myös Heikkinen (1995, 32)
jonka mukaan työ, ammatti ja kasvaminen ovat ihmisen olemuksen ja olemassa-
olon toteutumisen ehtoja. Hänen mielestä ammatillinen kasvu on yksilötasolla
itsensä valitsema prosessi. Opiskelijoita kannustetaan työpisteissä omatoimisuus-
teen ja itsenäiseen päätöksentekoon tilanteissa ja asioissa, joiden hoitamiseen heil-
lä on tarvittavat tiedot ja valmiudet. Taka-alalla toimii kuitenkin vastuuhenkilö
valmiina auttamaan ja opastamaan opiskelijaa tarvittaessa.

Opastuksessa pyritään opiskelijoita ohjaamaan erilaisilla ohjaus- ja opetusmene-
telmillä. *Ohjausta ovat kaikki vaikuttamisen keinot, jotka edistävät oppijan oppi-
mistä* (Kähkönen 2008b). Ohjausmenetelmiä on monenlaisia, itse käytän Paavolan
(2007) ja Kähkösen (2007a) sekä Penttisen ja Mäntysen (2006) käyttämää mallia
ns. viiden askeleen menetelmää. Käytännössä tämä tarkoittaa ensimmäisenä aske-

leena valmistautumista, jolloin muodostetaan tavoite, esimerkiksi kassakoneen käyttö. Opiskelijaa kannustetaan oppimaan ja samalla arvioidaan hänen tietojensa ja taitojensa tasoa. Toisena askeleena tulee opetus, jossa annetaan säännöt ja muodostetaan kokonaiskuva opittavasta tehtävästä. Tällä portaalla usein näytetään opeteltavaa taitoa käytännössä. Kolmantena askeleena tulee mentaalinen harjoittelu, johon kuuluu tehtävän ja sen suorittamiseen liittyvien sisäisten mallien viimeistely. Tällä askelmalla valmistaudutaan suorittamaan opeteltavaa tehtävää. Neljäntenä askelmana tulee opittavan taidon kokeilu, jossa selvitetään kuinka valmistautumisen kolme edellistä vaihetta ovat onnistuneet. Neljännellä portaalla annetaan opiskelijalle palautetta sekä annetaan kokeilla taitoa uudestaan. Viides askelma on opittavan taidon tarkastus, jossa oppijan taidon ja tietoperustan muodostuminen on jo siinä vaiheessa, että hänen on mahdollista työskennellä itsenäisesti. Palautetta annetaan myös tässä vaiheessa. Tukena opastustilanteessa käytän työnopastuskansiota, jonka avulla voidaan käydä kuvitellusti opeteltavaa taitoa läpi.

Ohjaustilanteessa ei ole tarpeellista käyttää kaikkia viittä porrasta tai niitä voi käyttää tarpeen vaatiessa eri järjestyksessä. Olennaisinta on tiedostaa, millaisia eri vaiheita oppimisessa ja taidon opettamisessa on, jotta erilaisten töiden ja taitojen ohjaaminen ja opettaminen olisi mahdollisimman selkeää ja johdonmukaista. Ohjaustilanteessa ohjattavalle tulee antaa riittävästi aikaa, huomiota ja kunnioitusta, koska ohjattavalle tilanne on ainutkertainen ja sitä ei voi myöhemmin muuttaa.

Ruohotie (2003, 4 - 11) toteaa, että ammatillinen kasvu on jatkuva oppimisprosessi, jonka kautta yksilö hankkii muuttuvien ammattitaitovaatimusten edellyttämiä taitoja ja tietoja. Hän yhdistää kasvun uraan ja henkiseen kasvuun. Samalla kun yksilö kasvaa ammatillisesti, hän kasvaa myös ihmisenä. Ammatillisessa kasvussa on Ruohotien mukaan kysymys yksilön ja hänen toimintaympäristönsä vuorovaikutuksesta. Ammatillista kasvua ja oppimista ei voi edes ymmärtää tarkastelemalla vain havaittavissa olevaa käyttäytymistä ja yksilön sisäisiä henkisiä projekteja. Opiskelijoita pyritäänkin tukemaan heidän kasvussaan matkallaan ammattilaisiksi. Opiskelijoita pyritään kuuntelemaan ja heidän kanssaan keskustellaan eteen tulleista ongelmista aidossa vuorovaikutuksessa.

Erilaisia opetusmenetelmiä on käytössä monenlaisia. Keskityn seuraavaksi esittelemään niistä kaksi, joita itse työssäni käytän. Esittävässä eli tietoa välittävässä opetuksessa ohjaaja selostaa, näyttää ja havainnollistaa opeteltavaa asiaa. Tällaiseksi opetuksiksi voidaan lukea erilaiset demonstraatiot eli havainnolliset esitykset. Tällaista opetusmenetelmää voidaan kutsua myös esimerkillä ohjaamiseksi. Esimerkillä ohjaaminen on erittäin tehokas tapa, koska opiskelija muistaa paremmin, kun on nähnyt ensin, kuinka tehtävä tulisi hoitaa. Toinen opetusmenetelmä on toiminnallinen opetus, jossa opiskelija osallistuu opetustilanteeseen. Tällaiseksi voidaan lukea työharjoittelu sekä työssäoppiminen. Tämä menetelmä perustuu tehtävän suorittamiseen tekemällä ja oppimalla siitä. (Paavola 2007; Kähkönen 2007a.) Omassa työssäni toiminnalliseksi opetuksiksi voidaan luokitella tilanteet joissa opiskelija harjoittelee uuden laitteen toimintaa. Näissä tilanteissa opiskelijaa pääsee itse opettelemaan kokeilemalla ja luomaan omia toimintatapoja työskentelyynsä. Helakorpi (2001, 65) toteaaakin, että ammattitaito liittyy läheisesti osaamiseen. Ammatillisessa osaamisessa tieto johtaa luovaan käytännön toimintaan ja tiedon kokonaisvaltaiseen hallintaan.

4 OMAVALVONTA

Elintarvikelain (23/2006) mukaan omavalvonnalla tarkoitetaan elintarvikealan toimijan omaa järjestelmää, jolla toimija pyrkii varmistamaan, että elintarvike, alkutuotantopaikka ja elintarvikehuoneisto (kuljetusväline) sekä siellä harjoitettava toiminta täyttävät niille elintarvikemääräyksissä asetetut vaatimukset. Omavalvontasuunnitelma on hyväksyttävä kunnan elintarvikevalvontaviranomaisella. Lainsäädännön tarkoitus on taata kuluttajille turvalliset elintarvikkeet. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2006b.)

Elintarvikevalvonta on kokonaisuudessaan laaja-alainen järjestelmä, jossa eri viranomaiset kuten kunnan elintarvikeviranomaiset ja terveystarkastajat sekä yritysten oma omavalvonta täydentävät toisiaan, hyödyntäen samalla molempien osapuolten osaamista, asiantuntemusta ja voimavaroja tehokkaasti. (Hällström, Kostamo, Luhtala, Nieminen, Pitkänen & Pakkala 2003, 11)

Minun mielestäni omavalvonta on myös osa työhön perehdytystä, jonka avulla jaetaan vastuuta ja vastuutietoisuutta työntekijöiden kesken. Hyvin hoidetun omavalvonnan avulla tietoisuus omista töistä, työrutiineista parantuu. Selkeällä järjestelmällä parannetaan työntekijöiden motivoitumista työhön ja työtehtäviin. Tämän vuoksi työnopastuskansion yhtenä osana on pisteen omavalvontasuunnitelma.

4.1 Omavalvonnan tarkoitus

Elintarvikkeen matka tuottajalta kuluttajalle on pitkä, ja sen aikana siihen kohdistuu monenlaisia riskejä. Elintarvikkeelle asetetaan nykyään yhä tiukempia ja tiukempia vaatimuksia. Kuluttajat odottavat elintarvikkeiden olevan turvallisia, ja elintarvikkeiden on täytettävä niille asetetut vaatimukset ja odotukset. Viranomaiset asettavat elintarvikkeille myös omat kriteerinsä ja vaatimuksensa, koskien mm. hygieenistä käsittelyä ja turvallisuutta. Elintarvikealan yritys on vastuussa tuottamiensa ja myytävien tuotteiden turvallisuudesta. Viranomaiset valvovat, että yritykset noudattavat niille annettuja ohjeita ja määräyksiä. Näiden yhä tiukentuvien vaatimusten alla on kehitetty järjestelmä, jonka avulla voidaan edesauttaa näiden vaatimusten toteutumista, tämä järjestelmä on omavalvonta. (Elintarvikevirasto, 2006c.)

Elintarvikelain tarkoituksena on:

1. *varmistaa elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus sekä elintarvikkeiden hyvä terveydellinen ja muu elintarvikemääräysten mukainen laatu*
2. *varmistaa, että elintarvikkeista annettava tieto on totuudenmukaista ja riittävää eikä johda harhaan*
3. *suojata kuluttajaa elintarvikemääräysten vastaisten elintarvikkeiden aiheuttamilta terveysvaaroilta ja taloudellisilta tappioilta*
4. *varmistaa elintarvikkeiden jäljitettävyys*
5. *turvata korkealaatuinen elintarvikevalvonta*
6. *osaltaan parantaa elintarvikealan toimijoiden toimintaedellytyksiä.*

(Elintarvikelaki 23/2006)

4.2 Omavalvontasuunnitelma

Kaikkien elintarvikealan toimijoiden tulee tehdä omavalvontasuunnitelma. Lain mukaan toimijan tulee oma-aloitteisesti laatia omavalvontasuunnitelma ja toteuttaa sen määrittelemää omavalvontaa. (Elintarvikelaki 23/2006)

Kirjallisen omavalvontasuunnitelman laatiminen ja toteuttaminen on jokaisen elintarvikealan yrittäjän (elintarvikealan toimijan) lakisääteinen velvollisuus. Tarvittavan kirjallisen aineiston laajuus riippuu mm. toiminnan moninaisuudesta, tuotteiden monipuolisuudesta ja niihin liittyvistä riskeistä. Omavalvontasuunnitelma on tarpeen olla kirjallisena, jotta kaikilla yrityksessä on yhtenevä käsitys oikeista toimintatavoista ja kaikki yrityksessä voivat tutustua työhönsä liittyviin ohjeisiin ja toimia niiden mukaan. Kirjallisesti kuvattu suunnitelma on yhteinen väline myös keskusteltaessa tuotteiden ja toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelma tulee pitää ajan tasalla jatkuvasti, eli sitä on päivitettävä tarpeen mukaan. Viranomaisen tarkastamasta ja hyväksymästä omavalvontasuunnitelmasta tulee yrityksen omavalvontajärjestelmä. (Elintarvikevirasto 2006a.)

Omavalvontasuunnitelman laatimiseksi yrittäjän tulee tunnistaa ja luetteloida yrityksensä kriittiset kohdat elintarvikeeturvallisuuden kannalta sekä laatia suunnitelma näiden kohtien valvomiseksi. Yrittäjän on toteutettava valvontaa sekä ryhdyttävä tarvittaessa toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. (Hällström ym. 2003, 16.)

Elintarvikemyymälä Oppisopissa aiemmin ollut omavalvontasuunnitelma oli tiedoiltaan vanhentunut ja lisäksi elintarvikeviranomaisilta tuli pyyntö päivittää suunnitelma. Olikin luontevaa luoda elintarvikemyymälään täysin uusi omavalvontasuunnitelma, jonka tiedot olivat kaikilta osin päivitettyjä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma saatiin näin luontevasti osaksi työnopastuskansiota.

4.3 Myymälöiden omavalvonta

Omavalvontajärjestelmä on hyvä väline myymälän tavaravirtojen ja kaupanpidon riskien hallinnassa. Se järkeistää toimintoja ja ohjaa oikeisiin, myymälälle edullisiin menettelytapoihin. Lainsäädäntö velvoittaa niin elintarvikkeiden vähittäismyyntiä kuin muutakin elintarviketalouden liiketoimintaa harjoittavat yrittäjät laatimaan omavalvontasuunnitelman.

Omavalvonta on tehokas ja yksinkertainen keino yritykselle varmistaa myytävien elintarvikkeidensa hygieenisuus, laatu ja turvallisuus. Yrityksillä on vastuu omista tuotteistaan, ja he tuntevat oman yrityksensä ja toimintansa parhaiten, joten he ovat oikeat henkilöt suorittamaan omavalvontaa omassa yrityksessään. Hyvin suunniteltu omavalvonta luo selkeän ja järjestelmällisen tavan varmistua tuotteiden turvallisuudesta ja lainmukaisuudesta. Lisäksi toimiva omavalvontajärjestelmä parantaa kustannustehokkuutta ja vähentää tuotereklamaatioita. Hyvä omavalvontajärjestelmä parantaa yrityksen luottamusta omiin tuotteisiinsa. Omavalvonta hyödyttää elintarvikeyritystä, koska tuotteet ovat turvallisempia, hävikki ja valitukset vähenevät, henkilökunta motivoituu paremmin työhönsä, asiakkaat ovat tyytyväisiä ja yrityksellä on kirjanpito tuotteistaan ja toiminnoistaan. Toimivalla omavalvonnalla parannetaan yrityksen laatuimagoa, mikä luo lisää kilpailuetua niin yrityksille kuin koko elintarvikealalle. (Hällström ym. 2003, 11.)

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta on elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvää olosuhdevalvontaa. Myymälät tulee olla rakennettu ja niiden toiminta tulee olla järjestetty niin, ettei elintarvikkeisiin liittyviä hygieenisia epäkohtia ilmaannu ja niistä johtuvia vaaratilanteita synny, kuten elintarvikkeiden saastumista epähygieenisestä käsittelystä tai liian lämpimästä säilytyksestä johtuvaa elintarvikkeen pilaantumista. Siksi myymälöissä tulee seurata ja kirjata säännöllisesti tuotteiden ja kalusteiden sekä varastojen lämpötiloja ja ottaa mahdollisesti elintarvike- ja puhtausnäytteitä, joiden tulokset kirjataan. Kirjauksia tekemällä voidaan varmistua myös jälkikäteen, että toiminta on ollut säädösten mukaista. Huolehtimalla myymälässä myös kalusteiden kunnosta, puhtaanapidosta, tuhoeläintorjunnasta,

jätehuollosta, ja etenkin henkilökunnan hygieniaoosaamisesta, pystytään toteuttamaan ansiokkaasti omavalvontaa ja estämään terveyshaittojen syntyminen. Tärkeä merkitys omavalvonnan toteutumisessa on myös välitön toiminta epäkohtien korjaamiseksi. (Hällström ym. 2003, 14.)

Hällström ym.(2003, 16) kertovat, että omavalvonnan toteuttamista varten myymälän on laadittava suunnitelma, jonka tulisi sisältää ainakin seuraavat osa-alueet:

1. tavaran vastaanotto, säilytys, lämpötilavalvonta
2. tuotteiden myyntikelpoisuus, käsittely, kaupanpito
3. valmistus, jäähdytys
4. tuotteiden pakkausmerkinnät
5. myymälähygieniä, henkilökunnan hygieniakoulutus
6. tuhoeläintorjunta, jätehuolto
7. markkinoilta vedot, asiakaspalautejärjestelmä
8. asiakirjojen hallinta

Hällströmin ym. sekä elintarvikeviranomaisten ohjeiden mukaan elintarvikemyymälä Oppisoppiin laadittiin uusi omavalvontasuunnitelma sekä siihen liittyvät liitteet. Omavalvontasuunnitelmasta ja liitteistä pyrittiin tekemään yksinkertaiset ja helposti käytettävät, jotta suunnitelma olisi käytössä toimiva.

Kunkin osa-alueen valvontakohtiin on laadittava menettelyohjeet, jotka sisältävät myös eri tilanteissa sallittavat poikkeamat, ja toimintaohjeet poikkeustilanteita varten (korjaavat toimenpiteet). Osa-alueesta vastuussa oleva henkilö on nimettävä. Omavalvonnan toimivuus varmistetaan kirjauksilla. Niistä on käytävä ilmi kullakin eri osa-alueella tehdyt tarkastukset, valvontatulokset (esim. elintarvikenäytteet ja mikrobiologiset tutkimukset, siisteystarkastukset, lämpötilat sekä puhtausnäytteet) ja valvonta-ajankohta (tiheys). Lisäksi on kirjattava omavalvontajärjestelmän uudelleenarviointiin liittyvät huomiot sekä viranomaisten tekemät toi-

menpiteet. Kirjaaminen olisi suositeltavaa tehdä lomakemuodossa. Elintarvikemyymälöiden omavalvonnan toimivuutta valvovat kunnanviranomaiset. (Hällström ym. 2003, 16.)

Elintarvikelain mukaiseen omavalvontaan sisältyvät tietoisuusvelvoite ja velvoite suorittaa omavalvontaa. Tietoisuusvelvoite edellyttää, että elinkeinoharjoittajalla on riittävät ja oikeat tiedot elintarvikkeesta, jota hän tuottaa, valmistaa, pakkaa, pitää kaupan, tarjoilee tai muuten luovuttaa elintarvikkeeksi. Omavalvontavelvoitteen mukaan hänen on tunnistettava ja luetteloitava elintarvikemääräysten käsittelyn kannalta kriittiset kohteet elintarvikkeen valmistuksessa ja käsittelyssä sekä ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin näiden kohtien säännölliseksi valvomiseksi. Elintarvikelaki edellyttää, että elinkeinoharjoittaja laatii omavalvonnan suorittamista varten kirjallisen omavalvontasuunnitelman. Elintarvikelain mukaiseen omavalvontaan myymälöissä kuuluvat niissä valmistettujen elintarvikkeiden koostumus, pakkausmerkinnät, pakkausmateriaalit ja tuotteiden ulkoinen laatu. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2006b.)

Omavalvonta on myymälöissä työskentelevien henkilöiden jokapäiväistä työtä elintarvikkeiden turvallisuuden, laadun ja määräystenmukaisuuden varmistamiseksi. Tehtävät alkavat heti tuotteiden saavuttua myymälään. Sekä varastojen että myyntikalusteiden lämpötiloja tulee valvoa ja kirjata ne ylös. Myynissä olevien tuotteiden päiväykset ja ulkoinen laatu on tarkistettava päivittäin ja poistettava myynnistä vanhat tai myyntikelvottomat tuotteet. Omavalvonnan lähtökohtana on henkilökunnan perehdyttäminen omavalvontaan. Kaikista poikkeamista ja niiden korjaavista toimenpiteistä on tehtävä kirjaukset. Asiakirjoja on säilytettävä yksi vuosi. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2006d.)

Elintarvikemyymälässä työskentelevät opiskelijat perehdytetään työpisteeseensä ja siellä toteutettavaan omavalvontaan ja siihen liittyviin toimenpiteisiin aina maanantaisin, työviikon alkaessa. Perehdytyksen saaminen varmistetaan allekirjoitettavalla lomakkeella, jotta voidaan varmistaa että kaikki työntekijät perehdytetään asianmukaisesti.

5 KYSELY TYÖSKENTELYSTÄ TYÖTOIMINTAPISTEESSÄ

Kyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa työtoimintapisteissä työskenteleviltä opiskelijoilta. Tietoa haluttiin opiskelijoiden odotuksista ja tavoitteista koskien työskentelyä eri työtoimintapisteissä. Lisäksi opiskelijoilta haluttiin parannusehdotuksia ja palautetta liittyen pisteiden toimintaan. Kyselyn lisäksi opiskelijoita haasteltiin myös suullisesti, kyseltiin tuntemuksia ja kehitysehdotuksia.

Kyselyn vastausten perusteella lähdettiin luomaan työnopastuskansiota työtoimintapisteisiin. Toteutetulla kyselyllä oli tarkoitus varmistaa, että kansioon tulevat myös ne tiedot jotka opiskelijat kokevat tärkeäksi.

5.1 Kyselyn käytännön toteutus

Opiskelijoille teetettiin kysely (LIITE 1), jossa kysyttiin erilaisia asioita työskentelystä työtoimintapisteessä. Kysymykset koskivat mm. aikaisempia työskentelyjä työtoimintapisteissä, perehdytystä, odotuksia ja asioita, joita opiskelija odotti oppivansa työskentelynsä aikana sekä kehittämisehdotuksia. Kyselyt annettiin opiskelijalle täytettäväksi ensimmäisen työpäivän alussa, jolloin täytettiin ensimmäinen sivu. Viikon viimeisenä työpäivänä, opiskelija täytti kyselyn toisen sivun. Ensimmäisen osassa käsiteltiin odotuksia ja tavoitteita. Toinen osa käsitteli odotusten toteutumista, huonoja ja hyviä asioita viikosta sekä muutosehdotuksia. Kyselyt täytettiin työtoimintapisteessä työaikana, ja ne voitiin halutessa palauttaa kyselyn tekijälle tai pudottaa nimettömänä postilaatikkoon.

Opiskelijat työskentelevät pareittain ja viikon jaksoissa työtoimintapisteessä, joten kysely toteutettiin aina satunnaisesti valitulle parille (noin 2 viikon välein). Opiskelijat täyttivät työviikon alussa ja lopussa osan kyselystä. Kumpikin opiskelija vastasi itse omaan kyselylomakkeeseensa kyselyntekijän valvonnassa.

Aineistoa kerättiin syyskuun 2007 alusta helmikuun 2008 loppuun. Tarkoituksena oli saada vähintään 20 vastausta, molemmista työtoimintapisteistä. Viikon aikana oli mahdollisuus saada enintään kaksi vastausta työtoimintapistettä kohti. Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki työtoimintapisteessä työskentelevät opiskelijat.

Tutkimusmenetelmä oli laadullinen, jolla pyrittiin saamaan tietoa siitä miten opiskelijat kokevat työskentelyn työtoimintapisteissä. Laadullinen tutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska kyselyn tarkoitus oli saada kokemuksiin perustuvaa tietoa. Kyselyistä saatu tieto oli tuntemuksia, kokemuksia, odotuksia ja ehdotuksia eli pehmeää tietoa. Asenteet ja tunteet ovatkin erittäin tärkeässä osassa työskentelyssä ja työskentelyn kehittämisessä. Valmiissa työnopastuskansiossa tullaan ottamaan opiskelijoilta saatu arvokastieto työtoimintapisteiden kehittämisessä.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kaksisivuista kyselyä, kysely tehtiin informoituna eli kyselyn tekijä antoi ohjeet kyselylomakkeen täyttämistä ja oli saatavilla mikäli kysymyksiä lomakkeen täyttämistä ilmeni. Kyselylomake oli puolistrukturoitu tarkoittaen, että kolmessa ensimmäisessä kysymyksessä oli valmiit vastausvaihtoehdot. Kysymykset 4 – 10 olivat avoimia kysymyksiä ja vastaaja sai vastata niihin vapaavalintaisesti.

5.2 Kyselyiden tulokset

Kyselyt toteutettiin lokakuun ja joulukuun 2007 välisenä aikana. Vastauksia kyselyyn saatiin 22 kappaletta. Kyselyjen tulokset purettiin kysymyksittäin. Vapaista vastauksista (kysymykset 4-10) poimittiin vastaukset ja niistä tehtiin yhteenveto kysymyksittäin. Vastauksista kerättiin plussat ja miinukset sekä arvioitiin yleisesti vastausten mielialoja ja tunnelmia sekä oliko kysymykset ymmärretty oikein eli olivatko vastaukset selkeästi vastaus esitettyyn kysymykseen.

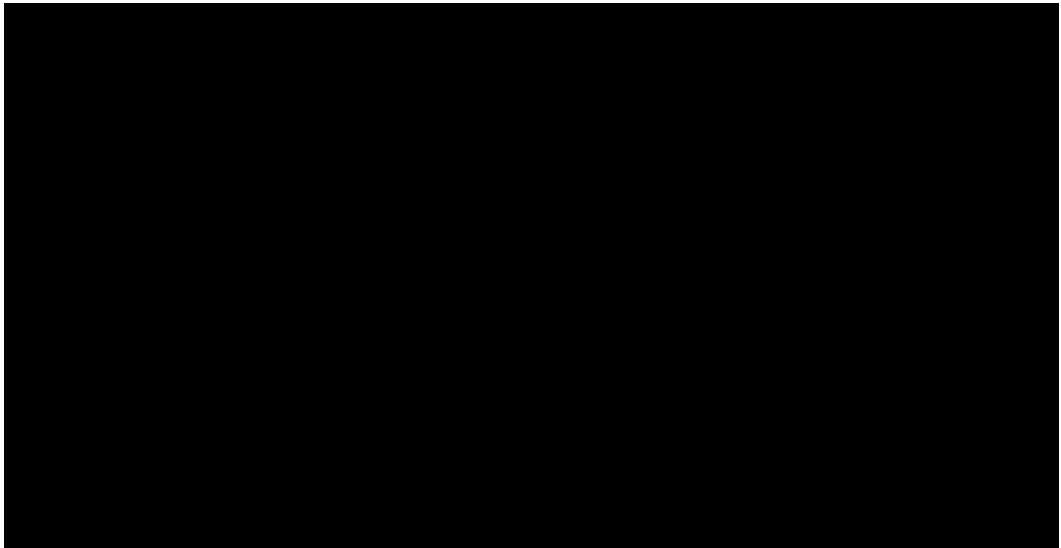
Saatujen vastausten pohjalta listattiin kehittämissuositukset kummastakin työtoimintapisteestä erikseen. Kysymyksistä kerättiin erikseen kehittämistä tarvitsevat

kohteet ja positiivista palautetta saaneet kohteet. Listattujen kehittämistä tarvitsevien asioiden pohjalta laadittiin kumpaankin pisteeseen kehityssuunnitelma.

5.3 Kyselyiden tulokset kysymyksittäin

Kyselyiden vastausten pohjalta laadittiin seuraavanlainen yhteenveto, johon oli kysymyksittäin eritelty opiskelijoiden vastaukset.

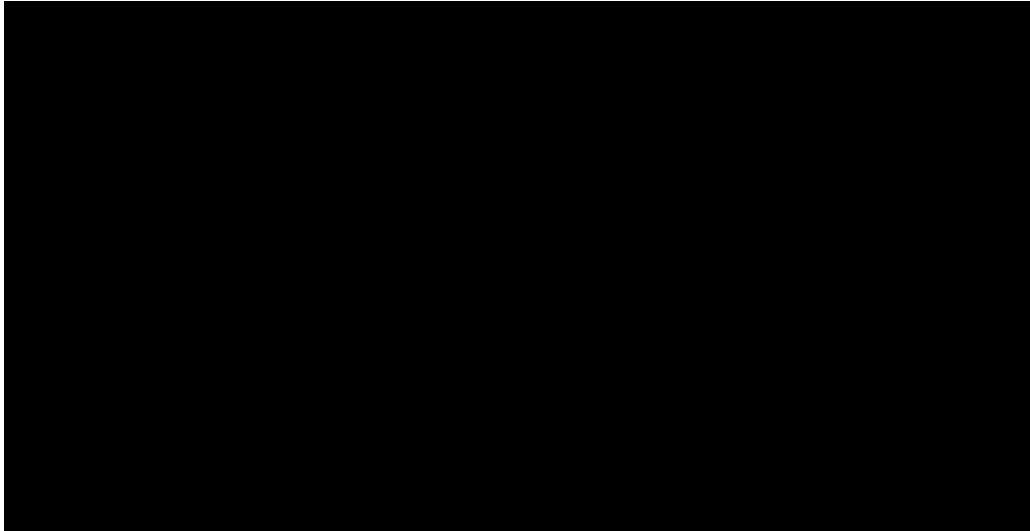
Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin kuinka monta vuotta opiskelija on opiskellut oppilaitoksessa. Ensimmäisen vuoden opiskelijoita oli yksi (5%), toisen vuoden opiskelijoita oli 15 (68%) ja kolmannen vuoden opiskelijoita oli 6 (27%). Tulos oli odotettu, koska kaikilla vuosikursseilla opiskelevilla on työpistevuoroja. Tämän kysymyksen tarkoitus oli varmistaa, että kaikilta luokka-asteilta saadaan vastauksia kyselyyn.



Kuvio 1. Opiskelijoiden työpisteiden lukumäärä

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, onko opiskelija työskennellyt muissa oppilaitoksen työtoimintapisteissä. Viisi opiskelijaa vastasi työskennelleensä yhdessä pisteessä aiemmin, yksi opiskelija vastasi työskennelleensä kahdessa pisteessä, 13 vastasi työskennelleensä neljässä pisteessä ja kolme opiskelijaa vastasi työskennelleensä viidessä pisteessä. Kysymyksen tulos oli yllättävä koska oletuksena oli, että kaikki opiskelijat työskentelevät saman määrän työtoimintapisteissä. Kyselyi-

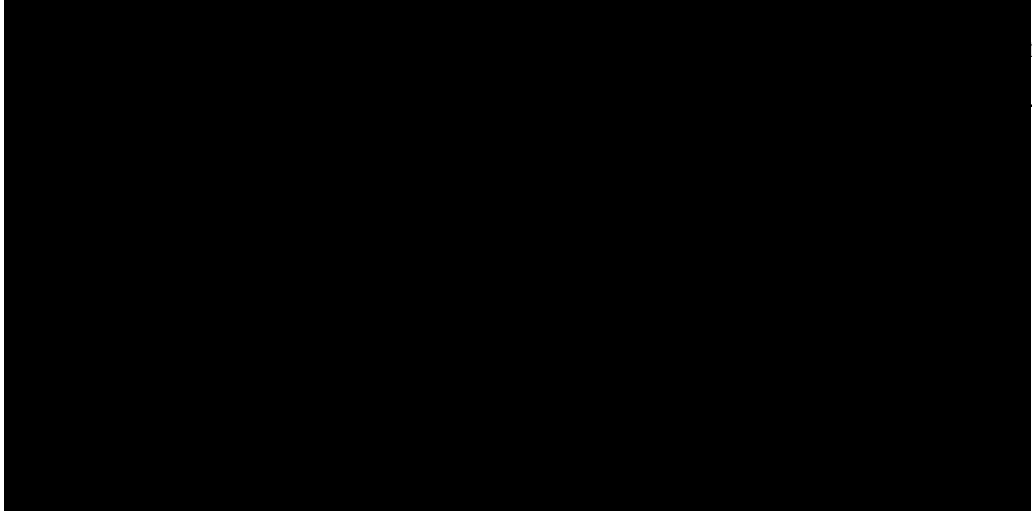
den vertaaminen antoi lisäksi yllättävän tiedon, että oppilaitoksessa on opiskelijoita kolmannella luokalla ja he ovat työskennelleet vain kahdessa työtoimintapisteessä. Toisaalta vastauksista löytyi myös toisen vuoden opiskelijoita, jotka olivat työskennelleet kaikissa viidessä pisteessä.



Kuvio 2. Opiskelijan tämän hetkinen työpiste

Kysymyksessä kolme määriteltiin opiskelijan sen hetkinen työpiste valitsemalla valmiista vaihtoehtoista kioski tai elintarvikemyymälä. Kyselyn toteuttamisen ajankohtana 1 (5%) opiskelija työskenteli molemmissa työpisteissä viikon aikana, 7 (32%) opiskelijaa työskenteli elintarvikemyymälä Oppisopissa ja 14 (63%) opiskelijaa työskenteli kioski Amisnamiksessa. Kysymyksen tarkoituksena oli varmistaa, että kummastakin pisteestä saadaan vastauksia ja kehitysehdotuksia.

Kysymyksessä numero neljä kysyttiin opiskelijoiden odotuksista siitä, mitä työtoimintapisteessä opitaan. Opiskelijat odottivat oppivansa viikon aikana asiakaspalvelua ja erilaisia työtapoja, kassan- ja viivakoodinlukijankäyttöä, maksuväli-

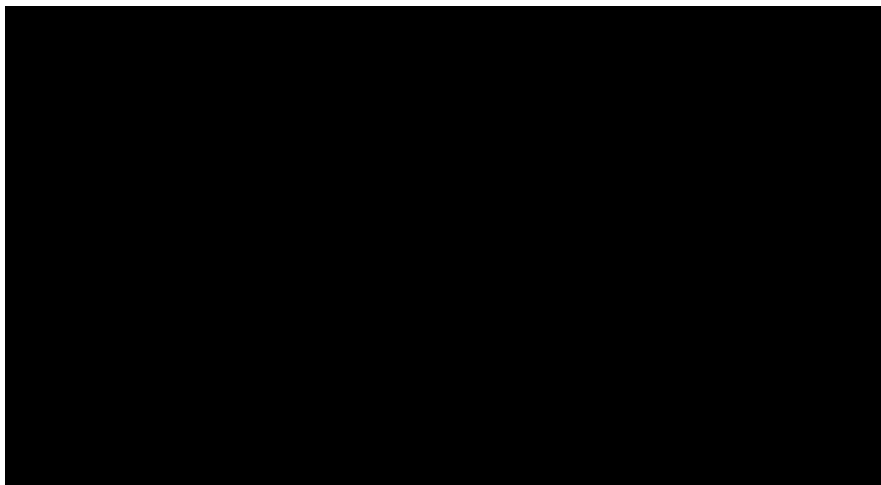


mi

Kuvio 3. Opiskelijan ennakkoperehdytyksestä huolehtiminen

Kysymyksessä numero viisi kysyttiin oman luokanvalvojan perehdytyksestä ennen työtoimintapisteeseen tuloa. Kysymyksen vastaukset olivat aika yllättäviä, koska luokanvalvojan tulee perehdyttää opiskelijansa perusasioista, kuten työajoista, työvaatteet ja yleinen työskentely asiakaspalvelussa. Kuitenkin lähes kolmasosa (7 vastausta eli 32%) opiskelijoista vastasi, ettei luokanvalvoja perehdyttänyt lainkaan ennen työtoimintapisteeseen tuloa. Suurin osa opiskelijoista (15 vastausta eli 68%) sai kuitenkin etukäteen perehdytystä luokanvalvojaltaan, heille oli kerrottu yleisohjeet työskentelystä työtoimintapisteessä, työvaatteista, työajoista. Osalle oli kerrottu lisäksi kassasta ja sen käyttämisestä.

Kysymyksessä numero kuusi kysyttiin viikon viimeisenä työpäivänä, mitä opiskelija oli oppinut työskennellessään työtoimintapisteessä. Opiskelijat vastasivat oppineensa kassankäyttöä, asiakaspalvelua, pakkaamista, ruokien säilytyslämpötiloja, töiden jakamista ja aktiivisuutta. Lisäksi vastauksissa oli positiivisena yllätyksenä mainittu ongelmanratkaisut, yksin oleminen ja se, ”ettei tarvi hermostua, vaikka hermostuttaa”. Näitä asioita ei voi pakottaa oppimaan, vaan nämä asiat opiskelija oppii tai omaksuu vain, jos hän itse niin haluaa. Oli mukavaa huomata, että opiskelijat kokivat todella oppineensa jotakin viikon aikana. Opiskelijoilta saaduissa vastauksissa oli kaksi vastausta, joissa opiskelija oli sitä mieltä, ettei ole viikontyöskentelyn aikana oppinut mitään uutta.



Kuvio 4. Opiskelijan perehdytyksen riittävyys työtoimintapisteessä

Kysymyksessä seitsemän kysyttiin, miten perehdytys hoidettiin työtoimintapisteessä ja mitä olisi pitänyt paremmin selvittää. Suurin osa vastaajista (91% eli 20 vastausta) kokivat perehdytyksen olleen riittävää. Vastaajista ainoastaan kaksi (9%) oli sitä mieltä, että perehdytys ei ollut riittävää. He olisivat kaivanneet lisää ohjeistusta kassankäytöstä ja hinnoista.

Kysymyksessä kahdeksan kysyttiin muutosehdotuksia työskentelyyn työtoimintapisteessä. Ehdotuksia tuli jonkin verran ja myymälän työntekijät saivat eniten kritiikkiä. Työaika elintarvikemyymälässä on joka päivä 10.00 - 16.15, ja tämä on opiskelijoiden mielestä liian pitkä työaika. Elintarvikemyymälä Oppisopin toimintaa tarkasteltiin, ja työaikoja muutetaan hieman. Lisäksi kritiikkiä sai liian lyhyt aika yhdessä pisteessä, työpiste vaihtui heti kun opiskelija koki oppineensa työpisteen työt. Elintarvikemyymälässä työskentelyssä ikävintä oli opiskelijoiden mielestä tuoteselosteiden ja pakkausmerkintöjen puutteellisuus, mikä haittasi asiakaspalvelua, kun tarvittavia tietoja tuotteista ei löytänyt.

Kysymyksessä yhdeksän kysyttiin, mikä oli parasta työtoimintapisteessä työskentelyssä. Vastauksia oli paljon ja eniten vastauksia sai kassankäyttö, asiakaspalvelu, ihmisten kanssa työskentely ja tietenkin opiskelijoille tärkeät tipit. Näiden vastausten perusteella opiskelijat pitivät työtoimintapisteissä työskentelystä ja kokivat oppineensa työskentelyssä uusia asioita.

Kysymyksessä kymmenen kysyttiin, mitkä asiat opiskelijoille tulivat yllätyksenä. Yllätykseksi osoittautui työn määrä ja se, että työtoimintapisteessä joutuu oikeasti tekemään töitä.

5.4 Yhteenveto kyselyn toteutuksesta

Kyselyistä saatiin paljon hyödyllistä tietoa, ja esille tullessiin asioihin kiinnitettiin huomiota työnopastuskansiota tehtäessä. Kyselyiden aikataulua nopeutettiin hieman ja viimeiset kyselyt tehtiin joulukuun lopussa 2007. Vastauksia saatiin 22 kappaletta ja vastauksissa oli huomattavissa kylläntymistä eli vastaukset kysely-

lomakkeissa alkoivat olla toistensa kaltaisia eikä niissä voitu enää olettaa tulevan esille uusia asioita. Esiin tullut hankaluus kyselyiden toteuttamisessa tuli siinä, kun työvuorossa oleva opiskelija ei saapunutkaan työvuoroonsa oletettuun aikaan tai jätti kokonaan tulematta. Opiskelijat täyttivät silloin kyselylomakkeensa toisen sivun korvattuaan työtoimintapisteiden työtunnit.

Kyselyt täytettiin huolellisesti, ja opiskelijat olivat innostuneita antamaan kehitysehdotuksia pisteistä. Joitakin ehdotuksia otettiin heti käyttöön ja toisia pienen ajan kuluttua. Esimerkiksi kassan parempaa perehdytystä toivottiin, joten perehdytystä muutettiin heti vastaamaan paremmin opiskelijoiden toiveita. Elintarvikemyymälän aukioloaikoja ja työvuoroja tarkastettiin ja niitä hieman muutettiin. Työvuorot alkavat maanantaisin myöhemmin ja loppuvat perjantaisin hieman aikaisemmin. Lisäksi muihin esiin tulleisiin ongelmiin ja kehitysehdotuksiin, kuten tuoteselosteiden puutteeseen, pyritään löytämään ratkaisu tiedottamisella ja yhteisten toimintatapojen sopimisella. Perehdytykseen työtoimintapisteessä kiinnitetään vielä tavallista enemmän huomiota. Apuna käytetään työnopastuskansiota. Työt on helpompi hahmottaa, kun näkee opastuksen aikana kansiosta kyseisestä aiheesta kirjoitetutta tekstiä.

Kyselyn toteutuksen jälkeen tarkasteltaessa sen validiteettia eli pätevyyttä, voidaan todeta sen olevan hyvä. Mittarin validiteetilla tarkoitetaan sen pätevyyttä eli sen hyvyyttä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata - tarpeeksi kattavasti ja tehokkaasti. Validiteetin käsite korostaa, että mittari todella mittaa sisällöllisesti sitä, mitä sillä halutaan mitata. (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2006.) Kyselyllä saadut vastaukset vastaavat juuri siihen mitä haluttiin tietää.

Myös kyselyn reliabiliteettia ei arvioitu, koska kyselyssä haluttiin tunteisiin ja kokemuksiin perustuvaa tietoa. Mikäli kysely toteutettaisiin uudestaan, ei voitaisi varmasti sanoa, että tulokset olisivat samanlaiset eli reliabiliteetti. Tällaiseen kyselyn vastauksiin vaikuttavat aina ihmisten tunteet ja kokemukset kyselyn toteuttamishetkellä.

6 TYÖNOPASTUSKANSION LUOMINEN TYÖTOIMINTAPISTEISIIN

Työnopestuskansion luominen kahteen Koulutuskeskus Tavastian työtoimintapisteeseen oli tämän opinnäytetyön tavoite. Kumpaankin työpisteeseen luotiin oma työnopestuskansio. Elintarvikemyymälä Oppisopin työnopestuskansio löytyy liitteenä (LIITE 2) tämän opinnäytetyön lopusta.

Kansioon kuuluvat työskentelyohjeet pisteessä, kassajärjestelmän käyttöohjeet, tilitysohjeet, omavalvontasuunnitelma sekä muut opiskelijoiden työpisteessä tarvitsemat tiedot. Opiskelijat työskentelevät pisteissä suurimman osan ajastaan yksin ilman ohjaajaa, lyhyissä viikon kestävässä jaksossa. Kansion avulla luodaan opiskelijoille myös lisää turvallisuuden tunnetta. Kaikki edellä mainitut asiat koottiin yhdeksi kansioksi, josta opiskelijat löytävät kaikki tarvitsemansa tiedot, jotta he voivat työskennellä kummassakin työtoimintapisteessä itsenäisesti. Lisäksi tätä työnopestuskansiota käytetään perehdytyksen apuna. Kansiota voivat käyttää ohjauksessa apuna myös sellaiset henkilöt, jotka muuten eivät työskentele näissä pisteissä.

Lyhyen työskentelyajan vuoksi on turhaa perehdyttää opiskelijoita organisaatioon tai muiden osastojen toimintaan ja toimintatapoihin, varsinkin kun he saavat tällaisen perehdytyksen opintojen alkuvaiheessa. Olennaisinta opiskelijoille on tietää, mitä heidän tulee tehdä, miksi ja millaisilla työskentelytavoilla.

Ensimmäisenä tehtävänä oli selvittää palvelupisteiden työnopestuksen tilanne kyseisellä hetkellä. Tätä varten laadin kyselylomakkeen, jonka perusteella aloin tehdä varsinaista työnopestuksenkansiota. Palvelupisteissä oli olemassa vanhentunut omavalvontasuunnitelma, puutteelliset tilitysohjeet sekä aiemmin sinne tekemäni työlista. Näistä lähtökohdista aloin kehittää työnopestuskansiota, josta opiskelijat löytäisivät kaikki tarvitsemansa tiedot ongelmatilanteessa, tai mikäli ohjaajaa tai opettajaa ei ole heti saatavilla. Aluksi listasin omasta mielestäni tärkeitä asioita sekä niitä asioita, jotka opiskelijoille tuottavat selkeästi eniten ongelmia. Opiskelijoiden täyttämistä kyselyistä poimin lisäksi niitä asioita, joita he

olivat maininneet kehittämiskohteiksi sekä niitä, joiden kohdalla he kokivat perehdytyksen olleen puutteellista. Näiden esiin tulleiden asioiden pohjalta on luotu liitteenä oleva työnopastuskansio.

Aluksi pisteisiin luotiin kansio, jossa oli työskentely- ja tilitysohjeet. Tätä ensimmäistä versiota sitten lähdettiin kyselyiden perusteella muuttamaan. Muutoksia työnopastukseen tehtiin koko prosessin ajan, kun huomattiin jokin epäkohta. Epäkohta pyrittiin heti muuttamaan, jotta opiskelijoiden työskentely olisi helpompaa. Työnopastuskansio pyrittiin tekemään opiskelijalähtöiseksi, ja siinä otetaan huomioon opiskelijoiden toiveet ja ehdotukset toiminnan ja työtapojen parantamiseksi. Lisäksi tietenkin kansion sisältöön vaikutti myös toiminnasta vastuussa olevan henkilön toiveet ja mielipiteet siitä, kuinka asiat tulisi hoitaa.

Omavalvonta ja omavalvontasuunnitelman noudattaminen on tärkeä osa työskentelyä elintarvikemyymälässä. Siksi työnopastuskansioon laadittiin omavalvontasuunnitelma osaksi opinnäytteen aiheena olevaa työnopastuskansiota. Näin perehdytys omavalvontaan tulee luontevaksi osaksi työnopastusta. Lisäksi kansioon luotiin puhelinnumeroluettelo, josta löytyy kaikki sellaiset yksikön numerot, joita opiskelija voi tarvita työskennellessään työtoimintapisteessä. Luettelo osoittautui käytännölliseksi, kun opiskelija pystyi tarvittaessa kysymään apua puhelimitse eikä hänen tarvinnut juosta ympäri taloa etsimässä tarvitsemaansa henkilöä.

Muut prosessin aikana tehdyt muutokset koskivat elintarvikemyymälään luotua tuoteselostekansiota, josta löytyy jokaisen myymälässä olevan tuotteen tiedot. Tuoteselosteet ovat aakkosjärjestyksessä ja kaikki vanhat tuoteselosteet poistetaan kansiesta joka aamu, joten vanhentuneita tietoja ei näin tule asiakkaalle annettua. Leipomotuotteille luotiin oma kansio, josta selviää vastaavat tiedot. Sitä päivitetään tarpeen mukaan, koska tuotteet valmistetaan aina samalla ohjeella toisin kuin opetuskeittiöissä valmistetut tuotteet.

Opiskelijoille annettavaa perehdytystä selvennettiin ja sen antaminen keskitettiin maanantaiksi, kun uudet opiskelijat tulivat töihin työtoimintapisteisiin. Perehdytyksessä keskitytään opiskelijoiden päivittäisiin työtehtäviin. Lisäksi heidän tarvitsemien koneiden ja laitteiden käyttö ja turvallisuus ohjeet kerrotaan opiskelijoille. Opiskelijoiden kanssa keskustellaan asenteesta ja käyttäytymisestä sekä niiden vaikutuksesta asiakaspalveluun. Perehdytys pidetään hieman pitempänä kuin aiemmin. Myös kassaperehdytykseen käytetään enemmän aikaa, ja opiskelijoille neuvotaan, mistä löytyy apua jos tulee ongelmia. Näin he saavat kaikki tarvitsemansa tiedot heti viikon alusta ja pystyvät näin työskentelemään tehokkaasti loppuviikon.

Hintojen epäselvyys aiheutti aiemmin ongelmia, nyt Oppisopissa ja Amisnamiksessä hinnat on merkitty paremmin, jotta opiskelijat saavat ne helpommin selville. Kioskin tuotevalikoiman uudistamiseen käytettiin myös opiskelijoiden apua ja heiltä kysyttiin, millaisia tuotteita he haluaisivat ostaa kioskista. Tuotevalikoimaan tuotiin uusia tuotteita, ja niistä on kokeiluajan jälkeen vakioitu kuusi tuotetta kymmenestä. Muita uudistuksia olivat elintarvikemyymälän aukioloaikojen ja työvuorojen muutokset.

Työnopastuskansioon liitettiin jokaisen erillisen osion kohdalle pieni johdanto, jossa kerrottiin mitä osiosta löytyy ja mitkä ovat kyseisen osion keskeiset tehtävät. Kansiota pyrittiin tekemään mahdollisimman helppokäyttöinen ja selkeä. Lisäksi työnopastuskansion ulkoasuun, kirjaskokoon sekä kuvitukseen kiinnitettiin paljon huomiota, jotta kansio herättäisi mielenkiinnon ja siten halun lukea sitä. Tarkoituksena oli luoda selkeä ja helppolukuinen kansio, jonka sisältämät asiat on lisäksi helppo omaksua.

7 YHTEENVETO

Teoriaosuudessa on tässä opinnäytteessä keskitytty omavalvontaan ja sen eri osaluoihin siltä osalta, kun ne liittyvät elintarvikemyymälän toimintaan. Lisäksi teoriaosuuteen on otettu perehdyttäminen, työnopastus sekä työnopastus, koska ne

liittyvät kiinteästi tämän opinnäytetyön sisältöön. Omasta mielestäni teoriatieto on oikein valittu, koska se kantoi läpi koko opinnäytetyöprosessin. Sieltä sain hyviä vinkkejä siitä, mitä tuli ottaa kansion luomisessa huomioon. Lisäksi se auttoi hahmottamaan omaa työskentelyäni ja ohjaustani. Prosessi auttoi huomaamaan työskentelyssäni olleet hyvät. Esille tulivat myös ohjauksessani olevat puutteet, jolloin pystyin korjaamaan niitä. Pehdytyksen ja työnopastuksen ero oli minulle työn alkuvaiheessa epäselvä. Työn edetessä nämäkin asiat selvisivät ja vaikuttivat työnopastuskansion luomiseen.

Minun mielestäni erilaisia ohjaus- ja opetusmenetelmiä tulisi käyttää enemmän työelämässä, koska niiden avulla myös aikuisille tai pitkään työelämässä olleille voidaan opettaa uusia taitoja tai tehtäviä.

Työnopastuskansion luominen oli monivaiheinen prosessi. Kansiota muutettiin työn edetessä useaan kertaan, joskus lisättiin tietoa ja toisella kertaa poistettiin asioita. Kansion luomista helpotti se, että työskentelen itse samassa paikassa, jossa kansiota käytetään työnopastuksessa. Tämä helpotti kansion sisällön muokkaamista, koska saatoin nähdä sen toimivuuden tositalanteessa ja näiden huomioiden pohjalta sisältöä oli helppo lähteä muokkaamaan. Ensimmäisissä versioissa oli liikaa tekstiä ja opiskelijat eivät lukeneet kansiota Seuraavassa vaiheessa kansioon lisättiin kuvia ja lihavoitteja ja vähennettiin tekstiä. Tekstin muotoa muutettiin enemmän puhekieliseksi, jolloin opiskelijoiden on mielekkäämpää lukea tekstiä. Viimeisessä vaiheessa lisättiin osioiden väliin tekstit, missä kerrotaan tärkeimmät tehtävät ja tiedot seuraavan osion aiheista. Tarkoituksena on antaa opiskelijalle paljon tietoa jo vain selailemalla kansio läpi. Haasteeksi osoittautui kansion tekeminen yksinkertaiseksi, helppolukoiseksi, mutta samalla paljon tietoa sisältäväksi tietopaketti.

Oppilaitoksen työtoimintapisteisiin luotu työnopastuskansio eroaa perinteisistä työpaikkojen pehdytyskansioista. Teksti on helppolukuista, ja se sisältää paljon kuvia ja lihavoitteja. Teksti on niin yksityiskohtaista, että kuka tahansa pystyy näillä tiedoilla toimimaan kyseisessä työtoimintapisteessä. Kansio on kuitenkin

luotu perehdytyksen ja varsinaisen työnopastuksen tueksi, eli sitä ei käytetä itsessään ilman perehdytystä. Kansiota käytetään lisäksi työtoimintapisteessä olevan työntekijän tukena. Kansiota voi hän etsiä apua työskentelyynsä, mikäli sitä tarvitsee. Kansion lopulliseen muotoon ja sen käytännöllisyyteen olen tyytyväinen. Kansion käyttö perehdytyksessä ja opiskelijoiden tukena on helpottanut jokapäiväistä työtäni. Näin ollen koen opinnäytteeni lopputuloksen olleen hyvä ja koen saavuttaneeni tehtävälleni ja opinnäytteelleni asettamani vaatimukset.

8 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI

Haasteellisin vaihe koko opinnäytetyöprosessissa oli tämän kirjallisen tuotoksen tekeminen, toiminnallinen osuus projektista sujui keskittyneesti ja innolla. Haasteellisinta oli saada teksti rajattua, karsia epäolennaisuudet ja huomaamatta tulleet asioiden toistot. Minun olisi pitänyt laatia vielä tarkempi suunnitelma kirjallisen osan tekemiseksi. Lisäksi teoriaosaan ottamani tiedot ja lähteet olisi pitänyt merkitä paremmin. Aiheutti turhaa työtä etsiä samat tiedot useaan kertaan, kun selkeillä lähdemerkinnöillä olisi tältä työltä voinut välttyä.

Opinnäytetyölle asettamani aikataulu piti paikkansa. Työn olisi voinut tehdä nopeammin. Loppua kohden oli havaittavissa väsymistä ja turhaa työn pitkitystä, koska asetettuun aikarajaan oli vielä aikaa. Kokonaisuutena opinnäytteen tekeminen olisi pitänyt toteuttaa nopeammassa aikataulussa, jolloin kaikki tiedot olisivat olleet paremmin ja heti tuoreena mielessä. Olen kokenut kuitenkin tämän koko prosessin olleen hyvin opettavainen. Olen oppinut paljon uutta niin itsestäni kuin käsittelemistäni asioista.

Olen opinnäytetyön tekemisen aikana oppinut lisää johtamisen eri osa-alueista sekä liikkeenjohtamiseen liittyviä asioita. Perehdytyksen ja työnopastuksen sekä niiden hoitaminen perusteellisesti on laadukasta johtamista. Lisäksi parantuneiden liikkeenjohtamistaitojen myötä on aloitettu suorittaa sääntöjen mukaista omavalvontaa mikä vähentää hävikkiä ja parantaa yrityksen tuotteiden laatua. Koen itse muuttaneeni asennettani perehdytystä ja työnohjaamista kohtaan, työnopastus on

erittäin tärkeää opiskelijalle hänen ammatillista kehitystään silmällä pitäen. Lisäksi tunnen ammatillisessa kasvussani ottaneeni valtavan harppauksen, sillä olen saanut vietyä työpaikallani erittäin hankalan työprosessin loppuun ja huomaan siitä olevan muillekin kuin itselleni hyötyä. Itsetuntoni on kehittynyt valtavasti ja tiedän osaavani omaan työhöni ja alaan liittyvät työt ja tiedän varmasti olevani oikealla alalla, vaikka jossakin vaiheessa tässä työssä oli havaittavissa suuriakin ongelmia motivaation suhteen. Voidaan sanoa, että vaikeuksien kautta voittoon!

Tässä opinnäytetyössä käsittelemääni aihetta tuskin painotetaan liikaa, koska olen huomannut työelämässä selkeitä puutteita perehdytyksessä ja työnopasksessä. Olen lisäksi löytänyt ammatista ja alasta ne voimavarat, jotka auttavat minut hankalien tilanteiden yli. Opiskelijat, kollegat sekä asiakkaat, heistä löytyy se ilo ja into miksi tätä työtä jaksaa tehdä. Lisäksi onnistumisen elämykset kannustavat jatkamaan työtä ja kehittymistä tiellä, jolla tullaan ammattilaiseksi.

LÄHTEET

Kirjoitetut lähteet:

Heikkinen, A. 1995. Lähtökohtia ammattikasvatuksen kulttuuriseen tarkasteluun. Tampereen yliopisto. Acta uniuersitas Tamperensis ser vol. 442.

Helakorpi, S. 2001. Innovatiivinen tiimi- ja verkostokoulu. Helsinki: Tammi.

Hällström, J., Kostamo, P., Luhtala, M., Nieminen, I., Pitkänen, J. & Pakkala, P. 2003. Omavalvonnan laatukatsaus myymälöissä, Elintarvikeviraston ja Päivittäistavarakauppa ry:n yhteisprojekti. Elintarvikevirastonjulkaisu 4 / 2003. Helsinki: Edita Prima Oy.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.

Kangas, P. 1992. Työnjohtaminen. Helsinki: Valtionpainatuskeskus.

Kangas, P. 1995. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Painatuskeskus oy.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus Oy. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Painojussit oy.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: oy Edita ab.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: WSOY.

Ruohotie, P. 2003. Mitä on ammatillinen huippuosaaminen? Ammattikasvatuksen aikakauskirja 5 (1).

Stenström, M.-L. 1993. Ammatillisen identiteetin kehittyminen. Helsinki: Valtion Painatuskeskus.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Suulliset lähteet:

Kähkönen, K. 2007a. Johdatus ohjaus- ja opetusmenetelmiin. Luento Hämeen opettajakorkeakoulu, Hämeenlinna 4.12.2007

Kähkönen, K. 2007b. Oppimisen ohjaaminen. Luento Hämeen opettajakorkeakoulu, Hämeenlinna 16.1.2008

Paavola, A. 2007. Työtaitojen opettaminen. Luento Hämeen opettajakorkeakoulu, Hämeenlinna 4.12.2007.

Elektroniset lähteet:

Elintarvikelaki ([23/2006](#)) [verkkajulkaisu]. [viitattu 10.8.2007]. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000597>

Elintarviketurvallisuusvirasto. 2006a. Omavalvontasuunnitelma [verkkajulkaisu]. [viitattu 28.12.2007]. Saatavilla: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/omavalvontasuunnitelma/>

Elintarviketurvallisuusvirasto. 2006b. Elintarvikkeiden omavalvonta [verkkajulkaisu]. [viitattu 10.8.2007]. Saatavilla: http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yritt_j_t/omavalvonta/

Elintarviketurvallisuusvirasto. 2006c. Elintarvikkeidenkuljetuksen omavalvonta [verkkajulkaisu]. [viitattu 10.8.2007]. Saatavilla: http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yritt_j_t/elintarvikkekuljetukset/omavalvonta/

Elintarviketurvallisuusvirasto. 2006d. Palvelut [verkkajulkaisu]. [viitattu 10.8.2007]. Saatavilla: http://www.palvelu.fi/evi/files/55_519_10.pdf

Koulutuskeskus Tavastia. 2007. Tavastian arvot, visio ja missio [verkkajulkaisu]. [viitattu 28.12.2007]. Saatavilla: http://www.kktavastia.fi/portal/yleista/koulutuskuntayhtyma/arvot,_visio_ja_missio/

Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2006. Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. [viitattu 20.4.2008]. Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>

Tampereen yliopisto. 2007. Oppilaan ohjaaminen. [verkkajulkaisu]. [viitattu 10.8.2007]. Saatavilla: <http://www.uta.fi/tyt/verkkotutor/oppohj>.

Työturvallisuuskeskus. 2007. Työnopastus ja perehdyttäminen [verkkajulkaisu]. [viitattu 20.4.2008]. Saatavilla: <http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/hallinta/opastus/>

Seuraaviin kysymyksiin vastataan työviikon lopussa:

6. Mitä olet oppinut viikon aikana työtoimintapisteessä työskennellessäsi?

7. Kuinka hyvin sinut perehdytettiin viikon alussa työskentelyyn työtoimintapisteessä? (mm. saitko selvät ohjeet, jäikö sinulle epäselväksi jotakin ja tiesitkö mitä tehtäviisi kuului?)

8. Mitä haluaisit muuttaa työskentelyssä työtoimintapisteessä?

9. Mikä oli mielestäsi hyvää työskentelyssä työtoimintapisteessä?

10. Vastasiko odotuksesi työskentelyä työtoimintapisteessä, jos ei. Mitkä asiat tulivat yllätyksenä?

KIITOKSIA VASTAUKSESTASI!

TYÖNOHJAUSKANSIO

Hanna Tuominen
20.3.2008

SISÄLLYS

SISÄLLYS	1
TÄRKEÄÄ TIETÄÄ TYÖSKENNELLESSÄSI MYYMÄLÄSSÄ	2
YLEISTÄ MYYMÄLÄSSÄ TYÖSKENTELYSTÄ.....	3
MYYMÄLÄN TYÖLISTA.....	4
PUHELINNUMEROT	6
TOIMINTA ASIAKASTILAUKSISSA	7
PYÖRISTYS OHJEET	8
MYYMÄLÄN OMAVALVONTASUUNNITELMA:.....	9
MICROS KASSAKONEEN KÄYTTÖOHJEET	Virhe.
Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
TILITYSOHJEET . Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	

TÄRKEÄÄ TIETÄÄ TYÖSKENNELLESSÄSI MYYMÄLÄSSÄ

Ensimmäiseen osioon on kerätty kaikki ne tiedot mitä tarvitaan, jotta pystyy työskentelemään elintarvikemyymälä Oppisopissa

- Yleistä työskentelyssä:

Tähän on kerätty perustiedot, jotka sinun tulee tietää työskentelystä myymälässä

Muistathan, että olet nyt asiakaspalvelutehtävissä ja työskentelet ulkopuolisten asiakkaiden kanssa

- Oppisopin työlista:

Tästä voit lukea kaikki työt jotka sinun tulee tehdä jokaisen työpäivän aikana myymälässä

Listaan on merkitty kellonajat joita seuraamalla löydät ne työt jotka ovat sidottu kelloon.

Lisäksi työlistaan on merkitty muut päivän aikana tehtävät työt.

- Puhelinnumerot:

Tästä osiosta löytyvät kaikki talon sisäiset puhelinnumerot, joita voit tarvita työskennellessäsi työtoimintapisteissä

- Toiminta asiakastilauksissa:

Tästä löydät ohjeet miten toimitaan asiakastilauksissa

Tilauksia ei oteta myymälässä

Tilauksia noudettaessa, nämä asiat tulee muistaa huomioida

- Pyöristys ohjeet:

Kassakone ei pyöristä itse loppusummaa vaan se täytyy itse pyöristää, kun asiakas maksaa käteisellä

- Mikäli vaihtorahat loppuvat:

Voit niitä käydä vaihtamassa 3. kerroksessa maksuliikennesihteeriltä, Lambergin Tarjalta

YLEISTÄ MYYMÄLÄSSÄ TYÖSKENTELYSTÄ

- Positiivinen suhtautuminen (itseensä, työkavereihin, asiakkaisiin ja työhön)
Hyvä asiakaspalveluasenne ON tärkeää!!!
Mikäli et tiedä jotakin, voit sanoa ” pieni hetki, selvitän asian” . ”emmä tiiä” antaa asiakaspalvelijasta todella huonon kuvan.
- Hyvä käytös työvuorossa, muistetaan tervehtiä, kiitos ja näkemiin. Muistakaa asiakkaiden kohtelias puhuttelu, vanhempia henkilöitä teititellään.
- Myymälävuorossa olevat käyvät vuorotellen tauoilla, myymälä ei saa jäädä koskaan tyhjäksi.
- Myymälässä EI istuta tai puhuta kännykkään, kun myymälän puolella asiakkaita. Ei myöskään syödä, juoda asiakkaiden aikana.
- Vain myymälävuorossa olevat työskentelevät myymälässä, ylimääräiset poistetaan
- Siisti työasu (työpaita, mustaessu), Ei lippiksiä, pipoja yms. pitkät hiukset kiinni. Asiakaspalvelutehtävissä EI lävistyksiä, fritsuja ja meikkiä kohtuudella.
- Myymälän työvuoro ovat maanantaista – keskiviikkoon klo 10.00 – 16.15 torstaina 9.00 – 16.15 laatikoiden pesun vuoksi ja perjantaina 10.00 – 15.15. Työajoista ei poiketa ilman oman opettajan lupaa, sijaisen hankkimisessa toimitaan opettajan antamien ohjeiden mukaan.
- Myymälään tuotavista tuotteista tulee löytyä tuoteselosteet kaikista tuotteista
 - tuotteen nimi SELKEÄSTI pakkaukseen
 - viimeinen myyntipäivä
 - yliherkkyyttä aiheuttavat aineet alleviivattu luettelosta
 - säilytyslämpötila

Kaikkien tuotteiden tulee olla hyvin jäähdetyt

Mikäli tiedot ovat puutteellisia myymälävuorossa olevien täytyy ne keittiöstä pyytää. Tuotteita ei voida myydä vajailla tiedoilla.

- MUISTA HYMY!
MUKAVAA TYÖPÄIVÄÄ!!



MYYMÄLÄN TYÖLISTA

Maanantaina 10.00>> ja torstaina 9.00 >>
 - takahuoneessa rullakossa olevat mustat styroksiset lämpölaatikot viedään suurikselle patapesukoneeseen pesuun



10.00 >>>

- laske pohjakassa ja avaa kassakone (11 ja OK)



- käy hyllyissä olevat myytävät tuotteet lävitse ja **merkitse** kaikkiin tuotteisiin, joissa on samana päivänä viimeinen myyntipäivä **miinus 50%** (-50%) merkintä
- kaikki tuotteet joissa **viimeinen myyntipäivä on ollut jo poistetaan** (ruuat biojätepusseihin ja pakkaukset

sekajätteeseen), **merkitse poistoviikkoon** kunkin osaston kohdalle yhteissumma poistettavista tuotteista

- **poista tuoteselostekansiosta kaikki ne tuoteselosteet**, joiden mukaisia tuotteita ei löydy hyllystä

- hyllyjen pyyhintää ja yleistä siivousta, jotta **myymälä on siisti** ennen kuin asiakkaat tulevat, myymälän pitää pysyä koko päivän yleisilmeeltään siistinä
- lue **omavalvontasuunnitelma** ja tee omavalvontasuunnitelmaan kuuluvat merkinnät (kylmälaitteiden lämpötilaseuranta ja myymälän yleisilmeen aistinvarainen arviointi)

- ruokailu 10.30 ja **takaisin myymälään 10.58**, koska ovet aukeavat itsestään

11.00>>

- **mainos ulos** myymälän eteen
- myyntityötä koko päivän (muistakaa hyvä asiakaspalvelu ja iloinen mieli)
- **tuoteselosteet** kaikista myytävistä **tuotteista** tulisi löytyä tuoteselostekansiosta aakkosjärjestyksessä, mikäli asiakkaat tarvitsevat tarkempaa kuvausta tuotteen sisällöstä. Jos tuoteselosteita ei ole, voi ne käydä pyytämässä kyseisestä keittiöstä mistä tuote on tullut.

- **tilauksia EI oteta vastaan**

- oman osaston henkilökunnalle on olemassa "velkakansio", johon voi ostaa tuotteita (ei lyödä kassaan, ennen kuin velka maksettu)



- myyntiin tulevat **irtotuotteet** myydään **pusseihin**, muista **kertakäyttökäsineet tai pihdit**, merkitse pussin päälle kpl määrä ja hinta

- irtotuotteet mitkä jäävät päivän loppuksi myymättä, muovipusseihin ja hyllyyn



- **roskien vieni**

- takahuoneiden järjestelyä ja yleistä siivousta, kun on hiljaisempaa myymälässä, Kaikki myymälän huoneet ovat myymälänhoitajien vastuulla

- **pyyhi pöydät**

- **merkinnät** omavalvontakansioon (lämpötilat ym. tarpeelliset huomiot)



- ennen neljää voi valmiiksi laskea kassasta **pohjakassan** (84e) mahdollisimman pieninä rahoina, ei kuitenkaan mikäli myymälässä asiakkaita



- **pyyhi** pöydät ja myyntitiski

- ota kassakoneesta **raportti** (valitse näytöltä -> maksutavat, ->raportit, -> päivätilitys, kun raportti tulostunut, ->kiitos päivästä)

- täytä **tilityspaperit**, merkitse tarvittavat tiedot, laske rahat ja laita ne tilityspussiin, **raportissa lukeva käteisen**

määrän ja pussiin tilitettävän rahamäärän tulee aina täsmätä (EI yli eikä alle)

- ohjaaja allekirjoittaa tilityspaperit

- Kylmälaitteista valot pois ja yöverhot hyllyjen eteen

- Mainos ulkoa sisälle, tarkista että ikkunat ovat kiinni

- Sulje ovet ja sammuta valot

Keskiviikkona tyhjennetään myymälästä kaikki liikkuvat vaunut yms. käytävään, nostetaan tuolit ja roskakorit pöydille. Torstaiaamuna pestään myymälän lattia, jonka jälkeen tavarat tuodaan paikoilleen.

PUHELINNUMEROT

Keskus	9
(tähän numeroon soittamalla voit pyytää yhdistämään tiettyyn numeroon myös ulkoisiin numeroihin voit tätä kautta soittaa)	
Opettajanhuone	366 tai 370
Ammatillinen ohjaaja	408
Leipomo	314
Leipomo opettajahuone	310
Ensimmäinen keittiö	377
Keskikeittiö	376
Viimeinen keittiö	375
Ravintolakeittiö	378
Suurkeittiö	313
Suurkeittiön varasto	311
Keltanokka	561 tai 562
Makuasia	369
Tarja Lamberg	207
Terveystenhoitaja	503
Huoltomies / Ahti	240 tai 050 3372465
Huoltomies / Jari	508 tai 050 5936916
Reijo Pöllänen	050 3700442
Jarmo Niinimäki	204 tai 0500 481848
Hätänumero	0112
Punaportin Kahvio	474
Kioski Amisnamis	444
Elintarvikemyymälä Oppisoppi	379
Vahtimestari / Rekola	226 tai 050 3443972

TOIMINTA ASIAKASTILAUKSISSE

1. Asiakas tulee tekemään tilausta

Myymälässä EI oteta tilauksia!

Osastolle tehty periaatepäätös, ettei tällä hetkellä oteta enää uusia tilauksia, koska opiskelijat ovat työharjoittelussa.

2. Asiakas tulee noutamaan tilaustaan

Kaikki asiakkaiden tekemät tilaukset valmistetaan, vaikka uusia ei oteta.

Asiakastilaukset löytyvät erillisestä tilauskaapista, tuotteissa tulee olla asiakkaan nimi, hinta ja mihin tuotteet lyödään (nuoriso/leipomo)

Varmista, että tilauskaapista tulee kaikki asiakkaalle tarkoitetut tuotteet

Tilaukset lyödään normaaliin tapaan kassaan

Mikäli tilausta ei löydy, soita ja kysy tilausta

	(6581)	
Leipomo		314
Leipomon op.huone		310
Ensimmäinen keittiö		377
Keskikeittiö		376
Viimeinen keittiö		375
Ravintolakeittiö		378

PYÖRISTYS OHJEET

KASSAKONE EI PYÖRISTÄ VALMIIKSI SUMMAA.

Käteisellä maksettaessa, pyöristä kassanäytössä lukeva ostosten loppusumma. Jokaista tuotetta **ei** siis pyöristetä **yksitellen**, vain **loppusumma**.

Pyöristä näytössä näkyvä loppusumma lähimpään 5 tai 10 senttiin.

Esim.

1,21 -> 1,20

1,22 -> 1,20

1,23 -> 1,25

1,24 -> 1,25

1,26 -> 1,25

1,27 -> 1,25

1,28 -> 1,30

1,29 -> 1,30

MYYMÄLÄN OMAVALVONTASUUNNITELMA:

Tästä osiosta löytyy elintarvikemyymälä Oppisopin omavalvontasuunnitelma ja sen toimintaan kuuluvat lomakkeet

- Omavalvonta on tärkeä osa myymälän toimintaa, sen avulla varmistetaan tuotteiden laatu, sekä asiakkaiden ja toiminnan turvallisuus
- Omavalvonnan päivittäinen toteuttaminen on myymälän hoitajien vastuulla!!
- Joka päivä tarkistetaan ja merkitään laitteiden lämpötilat
- Tuotteet tulee olla hyvin pakattuja, jäähdytettyjä ja niissä tulee olla AINA kaikki tarvittavat pakkausmerkinnät
- Omavalvontasuunnitelmassa on myös siivoussuunnitelma koko viikolle, kun teet joka päivä päivän työt niin loppuviikosta ei tarvitse kuurata koko pistettä
- Myymälän omavalvontasuunnitelmaan ei tehdä merkintöjä, vaan merkintöihin tarkoitettut lomakkeet ovat kansiossa erikseen merkityllä kohdalla
- Kaikki toimintaan liittyvät ilmoitukset ja korjauspyynnöt (huolto, tuhoeläimet jne.) tekee ammatillinen ohjaaja
- Mikäli työtoimintapisteessä ilmenee esim. edellä mainittuja ongelmia, kerro niistä välittömästi ammatilliselle ohjaajalle

ELINTARVIKEMYYMÄLÄ OPPISOPIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Hanna Tuominen
10.8.2007

SISÄLLYS:

1. TOIMINTA.....	3
2. TAVARAN VASTAANOTTOTARKASTUKSET	4
3. ELINTARVIKKEIDEN SÄILYTYS.....	5
4. PAKKAUSMATERIAALIT	7
5. ASIAKASPALAUTTEET	7
6. RUOKAMYRKYTYSEPÄILY	8
7. SIIVOUSSUUNNITELMA.....	8
8. JÄTEHUOLTOSUUNNITELMA.....	9
9. KIINTEISTÖHUOLTO.....	10
10. TUHOELÄINTORJUNTA	10
11. HENKILÖKUNNAN HYGIENIA	11
12. ASIAKIRJOJEN SÄILYTYS.....	11
13. OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYS JA SEURANTA.....	11
14. VIRANOMAISTEN TARKASTUSKÄYNNIT	12
15. TYÖNTEKIJÖIDEN OMAVALVONTAOHJELMAAN PEREHDYTTÄMINEN	12
16. LIITTEET JA SEURANTALOMAKKEET.....	13

1. TOIMINTA

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Koulutuskeskus Tavastian Majoitus- ja ravitsemisalan osastolla sijaitsevaa Elintarvikemyymälä Oppisoppia.

Myymälän osoite: Hattelmalantie 8, 13101 HÄMEENLINNA, rakennus A

Elintarvikemyymälä Oppisoppi on Koulutuskeskus Tavastian oppilastöiden myyntipaikka ja opetuspaikkana oleva elintarvikemyymälä.

Myymäälä on avoinna maanantaista perjantaihin kello 11.00 – 16.00. Myymälä on avoinna kaikille asiakkaille.

Majoitus- ja ravitsemisalan opiskelijat työskentelevät myymälässä itsenäisesti, ammatillisten ohjaajien valvonnassa, viikon jaksoissa. Työvuorossa olevat opiskelijat päätetään jaksoittain. Myymälässä työskennellessään opiskelijat harjoittelevat asiakaspalvelua, rahaliikenteen ja kassajärjestelmän käyttöä ammatillisen ohjaajan opastuksella. Päivittäin myymälässä työskentelee kaksi opiskelijaa ja ammatillinen ohjaaja on tavoitettavissa koko päivän, mutta ei työskentele myymälässä muuten kuin perehdytys ja opastustilanteissa.

Myymälässä myytävät elintarvikkeet valmistetaan Koulutuskeskus Tavastian opetuskeittiöissä, ravintola Takaportin ja Keltanokan keittiöissä, opetusleipomossa sekä suurtalouden keittiössä. Kaikki myyntiin tulevat tuotteet pakataan myyntipakkauksiin valmiiksi opetuskeittiöissä ja tuodaan myyntiin ja myydään jäähdytettyinä. Leipomotuotteita myydään myös irtomyynnissä.

Elintarvikemyymälä Oppisopissa noudatetaan elintarvikeviranomaisten hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa ja siinä määrättyjä toimenpiteitä.

Myymälän vastuu ja organisaatiokuvaus

Elintarvikemyymälässä työskentelee majoitus- ja ravitsemisalan opiskelijoita, heidän ohjaajana ja vastuuhenkilöinä toimivat ammatilliset ohjaajat Hanna Tuominen sekä Laura Lepistö.

Ammatillinen ohjaaja

vastuualueet:

- koneiden ja laitteiden huolto- korjaustoimenpiteiden tilaaminen
- opiskelijoiden ohjaaminen
- asiakaspalvelu
- kassatoiminnot
- tilitykset
- omavalvonnan edellyttämät toimenpiteet
- pakkausmateriaalien tilaukset
- elintarvikemyymälän kehitys ja kunnossapidon huolehtiminen

2. TAVARAN VASTAANOTTOTARKASTUKSET

Valvontatoimenpiteet vastaanoton yhteydessä

- kaikki tuotteet tarkastetaan valmistuskeittiössä ennen myymälään tuloa (mm. pakkausten kunto, pakkausmerkinnät, lämpötilat, tuoteselosteet jne)
- myymälään tuodaan ainoastaan jäähdytettyjä tuotteita (alle +6), irtomyyntiin voidaan tuoda lämpimiä pakkaamattomia tuotteita, esim. sämpylät, leivät tai pullat, ei helposti pilaantuvia tuotteita
- lämpötilat mitataan 1 kerran viikossa satunnaisesti jostakin myymälään tulevasta tuotteesta, tällä varmistetaan että tuotteet tuodaan jäähdytettyinä myymälään
- jos on aihetta epäillä myymälään tuotavien tuotteiden lämpötilaa voidaan mittaus suorittaa useammin
- lämpötilamittaus tehdään pakkausten pinnalta tai pakkausten välistä

Kirjaaminen

- lämpötilat kirjataan vähintään (1) kerran viikossa myymälään tulevien tuotteiden seurantalomakkeeseen (2.1)
- mahdolliset huomautukset ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet kirjataan samaan seurantalomakkeeseen
- kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin

Korjaavat toimenpiteet

- mikäli tavaraerät ovat säädösten tai määräysten vastaisia tai eivät muuten täytä asetettuja laatuvaatimuksia, niitä ei oteta vastaan tai myydä
- mikäli tuotavat tuotteet aistinvaraisessa arvioinnissa antavat olettaa puutteita pakkausmerkinnöissä, lämpötiloissa tai vastaavissa, palautetaan tuote/tuotteet valmistuskeittiöön

3. ELINTARVIKKEIDEN SÄILYTYS

Kylmä- ja pakastevarastot, kylmälaitteet

Myymälän laitteet ja kalusteet ovat pääasiassa kylmäsäilytyslaitteita.

Laiteluettelo

Myymälässä: Kylmäkaappi 2 kpl
 Konditoriavitriini 1 kpl
 Kylmävitriini 4 kpl
 Pakastin 1 kpl

Välihuoneessa: Kylmäkaappi 1 kpl (tilauskaappi)

Lämpötilojen seurantaan varten laitteet on numeroitu. Numerointi on merkitty liitteenä olevaan pohjakarttaan.

Valvontatoimenpiteet

- Tuotteet säilytetään kullekin tuoteryhmälle nimetyssä kylmävitriinissä (salaatti, jälkiruuat yms.)
- Valvotaan ettei kylmävitriineitä täytetä yli suositusrajojen (100kg/metri ja tuotteita ei sijoiteta yli reunojen)
- Kylmäkalusteiden ja pakastimen lämpötilat luetaan joka päivä. Mittaus suoritetaan aamupäivällä ennen toiminnan alkamista. Mittaukset uusitaan uudestaan päivän aikana, mikäli tarvetta ilmenee.
- Lämpötila mitataan kerran kuukaudessa erillisellä mittarilla varastoiduista tuotteista tai varastoon laitetusta vesilasista. Mittaustuloksia verrataan laitteen mittarin lukemaan
- piikkilämpömittarin toimivuus tarkistetaan 2 kertaa vuodessa

Kirjaaminen

- lämpötilat kirjataan laitteen mittarista joka päivä seurantalomakkeeseen (3.1 – 3.9)
- erillisellä mittarilla tuotteista mitatut tulokset kirjataan samaan seurantalomakkeeseen
- mahdolliset huomautukset ja korjaavat toimenpiteet kirjataan aina

Korjaavat toimenpiteet

- Tuotteet siirretään omiin nimettyihin kylmävitriineihin heti kun virheellinen paikka on havaittu
- mikäli lämpötilat eivät ole säädösten ja määräysten mukaisia, selvitetään ja korjataan syyt ja arvioidaan tuotteiden käyttökelpoisuus
- vastuuhenkilö hoitaa korjauksen tilaamisen

Tuotteiden pakkaaminen ja säilytys

Valvontatoimenpiteet

Ammattikoulussa oppilastyönä valmistettujen ja siellä myytävien elintarvikkeiden pakkausmerkintöihin on saatu joitakin helpotuksia.

Pakkauksesta on löydyttävä seuraavat merkinnät:

- elintarvikkeen nimi
- sisällön määrä
- yliherkkyyttä aiheuttavat ainesosat
- elintarvikkeen alkoholipitoisuus tietyissä tapauksissa
- vähimmäissäilyvyysaika tai viimeinen käyttöajankohta
- säilytysohje.
- kylmävarastoidun ruoan käyttöaika on kolme (3) vuorokautta ja itse valmistetun jäädytetyn ruoan enintään yksi (1) kuukausi

Yliherkkyyttä aiheuttavien ainesosien tai niistä peräisin olevien ainesosien ilmoittamiseen ei sovelleta mitään helpotuksista

Valvontatoimenpiteet

- tarkastetaan päivittäin tuotteiden pakkaus- ja viimeisen käyttöpäivän päivämäärät
- elintarvikkeet joiden laatu on heikentynyt tai käyttöpäivämäärä on mennyt, poistetaan bio- ja sekajätteeseen

Kuljetus

Tuotteita kuljetetaan toisesta toimipisteestä (Hattelmalantie 25) jonkin verran. Tuotteet pakataan jäädytettynä, samojen säädösten mukaan mitä aiemmin on kerrottu. Tämän jälkeen ne pakataan mustiin styroksisiin kuljetuslaatikoihin ja laitetaan odottamaan kuljetusta kylmiöön. Laatikot kuljetetaan suljettuina elintarvike myymälään, missä ne heti puretaan ja asetetaan tuotteet niille määrättyihin kylmävitriineihin.

Säilytyslaatikot kerätään rullakkoon ja ne asetetaan siihen avonaisina, kyljelleen, tämän jälkeen ne viedään suurkeittiölle, jossa ne pestään tappimatto astianpesukoneessa. Pesun jälkeen laatikot laitetaan puhtaaseen rullakkoon avonaisina kyljelleen, kuivumisen jälkeen ne kuljetetaan suljettuina Hattelmalantie 25.een.

Valvontatoimenpiteet

- Laatikoiden puhtautta valvotaan aistinvaraisesti joka päivä.
- Laatikot viedään suurkeittiölle kaksi (2) kertaa viikossa ja tästä tehdään merkintä laatikoidenpesun seurantalomakkeeseen (3.2)

Mikrobiologinen tutkiminen

Helposti pilaantuvista elintarvikkeista otetaan mikrobiologisia ja/tai kemiallisia tutkimuksia varten vuosittain neljä (4) kertaa omavalvontanäyte laboratorioissa analysoitavaksi. Laboratorioon tehdään puhelinilmoitus etukäteen ja näytteet viedään päivällä. Sekoitetuista salaateista liitetään mukaan lista käytetyistä raaka-aineista. Tulokset säilytetään (1) vuoden ajan.

Laboratorio:

Hämeenlinnan seudun kansanterveystyön kuntayhtymä
Ympäristö- ja elintarvikelaboratorio
PL 560 (Kutalantie 5)
13111 HÄMEENLINNA

Puh. 03 652 1322

Fax. 03 652 1500

4. PAKKAUSMATERIAALIT

Pakkausmateriaalina käytetään Dunin elintarvikkeille tarkoitettuja pakkaus- ja ulosmyyntirasioita. Lisäksi käytetään leipomotuotteille tarkoitettuja paperipusseja ja leivoslaatikoita.

5. ASIAKASPALAUTTEET

Asiakkaiden tekemät asiakaspalautteet kirjataan erilliseen asiakaspalautelomakkeeseen tai palvelupalautelomakkeeseen, riippuen palautteen syystä. Kyseisiä lomakkeita on saatavilla myymälässä esitelineessä ja ne on mahdollista palauttaa nimettömänä asiakaspalautelaatikkoon, joka sijaitsee myymälässä.

Asiakaspalautelaatikko tyhjennetään joka päivä ja lomakkeet tallennetaan erilliseen asiakaspalautekansioon. Ammatillinen ohjaaja lukee kaikki palautteet päivän loppuun ja mikäli negatiivista palautetta on saatu, asia tarkistetaan ja asiakkaaseen otetaan yhteyttä, jos hän on jättänyt yhteystietonsa.

Vastuu asiakaspalautusten eteenpäin viemisestä ja tiedon toimittamisesta osaston opettajille on ammatillisella ohjaajalla.

Saaduista asiakaspalautteista tehdään yhteenveto, joka käydään läpi työtoimintapalaverissa ja tarpeen mukaan myös osastojenkokouksissa.

Asiakkaalle hyvitetään viallisesta tuotteesta, tuotteen arvon mukainen summa joko rahatai tuotekorvauksena. Hyvityksen määrää joko opettaja tai vastaava ammatillinen ohjaaja.

6. RUOKAMYRKYTYSEPÄILY

Valvontatoimenpiteet

- ruokamyrkytystä epäiltäessä tehdään lain määräämä ilmoitus välittömästi kunnan terveydensuojeluviranomaiselle, yhteydenotosta huolehtii koulutuslajohtaja Raili Lotti

Terveystarkastajan yhteystiedot

Heimo Karjalainen
puh. (03) 621 3769
tai 040 523 6774

Heidi Saarinen
puh. (03) 621 3775
tai 0400 856 252

- myynnissä olevia tuotteita ei saa hävittää, ne poistetaan myynnistä ja säilytetään mahdollista laboratoriotutkimusta varten
- ruokamyrkytystä epäiltäessä tai epäiltäessä tuotteen laatua, otetaan näyte (200g), jota säilytetään niin, että se voidaan tutkia laboratoriossa ruokamyrkytyksen syyntä tai tuotteen laadun selvittämiseksi
- todetusta tai epäilystä terveyshaitasta tehdään ilmoitus terveystarkastajalle

Kirjaaminen

- ruokamyrkytykset ja niiden epäilyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet kirjataan seurantalomakkeeseen (6.1)

Korjaavat toimenpiteet

- selvitetään valituksen oikeellisuus ja syy sekä ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin

7. SIIVOUSSUUNNITELMA

Valvontatoimenpiteet

- huoneiston ja varusteiden puhtaanapitoa varten on erillinen siivoussuunnitelma (liite 5)
- myymälän siivoussuunnitelma ja seurantataulukko on välitilassa
- pesuaineiden käyttöturvallisuustiedotteet ovat välitilassa
- siivouksen ja puhdistuksen tason tarkkailemiseksi otetaan pintapuhtausnäytteitä neljä (4) kertaa vuodessa kuusi (6) kappaletta kuivilta puhdistetuilta pinnoilta, jotka joutuvat elintarvikkeiden kanssa kosketuksiin
- tilojen, laitteiden ja välineiden yleinen aistinvarainen tarkastus tehdään päivittäin

Kirjaaminen

- pintapuhtausnäytteiden tuloksen kirjataan seurantalomakkeeseen (7.1)
- mahdolliset huomautukset ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet kirjataan aina samaan taulukkoon
- siivoussuunnitelman seurantalomakkeeseen (7.2) merkitään päivittäin tehdyt siivoussuunnitelman mukaiset työt rastittamalla (X) tehdyiksi
- kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin

8. JÄTEHUOLTOSUUNNITELMA

Valvontatoimenpiteet

- jätteet lajitellaan biojätteeseen sekä sekajätteeseen
- Biojäteastia on sijoitettu välitilaan ja kaksi (2) sekajäteastiaa on myymälän puolella (irtomyyntipisteessä ja kassapöydän takana)
- elintarviketilassa olevat jäteastiat tyhjennetään päivittäin myymälän sulkeuduttua päivittäin
- siisteyden yleinen aistinvarainen tarkastus tehdään päivittäin
- likaantuneet jäteastiat pestään aina

vastuu jätehuollosta kuuluu myymälävuorossa oleville opiskelijoille

Kirjaaminen

- aistinvaraisessa tarkastuksessa todetut huomautukset ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet kirjataan tarpeen vaatiessa seurantalomakkeelle (8.1)
- kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin

9. KIINTEISTÖHUOLTO

Valvontatoimenpiteet

Elintarvikemyymälän yleisestä aistinvarainen eheyden ja kunnan tarkistus tehdään päivittäin ja laitteiden kuntoa valvotaan. Mikäli huomautettavaa tekee ammatillinen ohjaaja huolto- tai korjauspyynnön.

- myymälän korjaus- ja huoltotoimenpiteistä otetaan yhteys suoraan huoltoon

Kylmälaitteet
Hämeen kodin- ja kylmäkonehuolto Oy
(03) 682 4885

Huoneiston huolto
Huoltopäällikkö
Jarmo Niinimäki
(03) 6581204

- myymälän ilmastointilaitteiden puhdistus tehdään suositusten mukaan tarvittaessa, mutta ainakin kymmenen (10) vuoden välein

Kirjaaminen

- huolto- ja korjaustoimenpiteet kirjataan seurantalomakkeeseen (9.1)
- kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin

10. TUHOELÄINTORJUNTA

Valvontatoimenpiteet

- tuhoeläinten esiintymistä seurataan päivittäin
- pyritään välttämään hyvällä puhtaanapidolla ja tuotteiden nopealla kierrolla
- tuhoeläimiä todettaessa otetaan tarvittaessa yhteyttä tuholaistorjuntayritykseen

Kirjaaminen

- havainnot tuholaaisista ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet kirjataan seurantalomakkeeseen (10.1)
- kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin

11. HENKILÖKUNNAN HYGIENIA

Valvontatoimenpiteet

- Kaikilla kaikilta Majoitus- ja ravitsemisalalan opiskelijoilta vaaditaan voimassaoleva salmonellatodistus, jota säilyttää luokanvalvoja/terveydenhoitaja
- salmonellatodistus on uusittava henkilön palatessa vähintään 4 vuorokauden pituiselta matkalta Pohjoismaiden ulkopuolelta
- Ilman asianmukaista salmonellatodistusta opiskelija ei voi työskennellä myymälässä
- hygieniakoulutus kuuluu osana opiskelijoiden peruskoulutukseen, joten ennen myymälän työvuoroa ei vaadita erillistä hygieniasaamisen
- myymälässä käytetään asianmukaista työasua, myymäläpaita ja esiliina
- myymälässä toimitaan samojen hygieniasäädösten alaisena, kuin muissakin oppilaitoksen ruuanvalmistus tai tarjoilutiloissa

12. ASIAKIRJOJEN SÄILYTYS

Seuraavat asiakirjat säilytetään toimipaikassa

1. hyväksytty omavalvontasuunnitelma
 - siivoussuunnitelma ja käyttöturvallisuustiedotteet
2. lämpötilamittausten tulokset vuoden ajalta
3. valitukset ja niistä seuranneet toimenpiteet vuoden ajalta
4. elintarvike ja pintapuhtaus tutkimustulokset vuoden ajalta

13. OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYS JA SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, mikäli toiminnassa, olosuhteissa tai tuotteissa tapahtuu muutoksia.

Kerran vuodessa, syksyllä, tehdään katselmus, jossa tarkastetaan omavalvontaohjelman noudattaminen ja kirjanpito. Katselmuksesta tehdään erillinen yhteenveto, joka säilytetään omavalvontasuunnitelman liitteenä kolmen vuoden ajan.

14. VIRANOMAISTEN TARKASTUSKÄYNNIT

Viranomaisten tarkastuspöytäkirjat, näytteenottotodistukset ja näytteiden tutkimustodistukset säilytetään omavalvontasuunnitelman liitteinä vuoden ajan.

15. TYÖNTEKIJÖIDEN OMAVALVONTAOHJELMAAN PEREHDYTTÄMINEN

Myymälään tulevat opiskelijat perehdytetään tehtäviinsä ja omavalvontasuunnitelmaan aina viikon alussa. Myymälässä työskentelevän henkilökunnan tulee tuntee omavalvontaohjeistus ja noudattaa toiminnassa annettuja ohjeita.

Omavalvontaohjelmaan perehtyminen vahvistetaan kuittauksella seurantalomakkeeseen (15.1)

16. LIITTEET JA SEURANTALOMAKKEET

Liitteet

Liite 1	myymälän omavalvonnan tarkistuslista.
Liite 2	elintarvikkeiden myynti- ja säilytyslämpötilat
Liite 3	asiakaspalautte-/tuotereklamaatiolomake
Liite 4	pakkausmerkinnät
Liite 5	myymälän siivoussuunnitelma
Liite 6	myymälän pohjapiirros: kylmälaitteiden sijoitus

Seurantalomakkeet

2.1.	myymälään tuotavien tuotteiden lämpötilaseuranta
3.1	kylmävitriinin(1) lämpötilaseuranta
3.2	kylmävitriinin(2) lämpötilaseuranta
3.3	kylmävitriinin(3) lämpötilaseuranta
3.4	kylmävitriinin(4) lämpötilaseuranta
3.5	kylmäkaapin lämpötilaseuranta
3.6	kylmäkaapin lämpötilaseuranta
3.7	konditoriavitriinin lämpötilaseuranta
3.8	pakastimen lämpötilaseuranta
3.9	kylmäkaapin (9) lämpötilaseuranta (tilauskaappi)
3.10	kuljetuslaatikoiden pesun seurantalomake
6.1	ruokamyrkytyspäilyt seurantalomake
7.1	pintapuhdistusnäytteiden seurantalomake
7.2	siivoussuunnitelman seurantalomake
8.1	jätehuoltosuunnitelman seurantalomake
9.1	huolto- ja korjaustoimenpiteiden seurantalomake
10.1	tuhoeläinten seurantalomake
15.1	omavalvonnan perehdytyksen seurantalomake

Myymäla:**Tarkastuspäivämäärä:****Myymälan osoite:****Tarkastaja:****Omavalvontavastaava:****Myymälan edustaja:**

KIRJAUKSET VAIN NIILTÄ OSIN KUIN TOIMINTOA ON MYYMÄLÄSSÄ! (tarpeettomat kohdat yliviivataan)	Ohjeistus löytyy omavalvontasuunnitelmas- ta ja päivitetty		Vastaava(t) henkilö(t) nimetty ja kirjattu		Toteutus todettu tarkastuksessa ja asianmukaiseksi		Terveystarkastajan ohjeistus mahdollisten puutteiden korjaamiseksi	Havaittu puute sovittu korjatta-vaksi mennessä (pvm)
	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei		
	1. ELINTARVIKKEIDEN VASTAANOTTO							
1.1 elintarvikkeiden lämpötilojen tarkastus ja kirjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.2 elintarvikkeiden ulkoisen laadun tarkastus ja kirjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.3 päiväysmerkintöjen tarkastus ja kirjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.4 muiden pakkausmerkintöjen tarkastus ja kirjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.5 pakkaamattomista elintarvikkeista annettujen tietojen tarkastus ja kirjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.6 korjaavat toimenpiteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. SÄILYTYS TAUSTATILOISSA								
2.1 kylmä- ja pakastevarastojen lämpötilojen seuranta ja kirjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.2 tuotteiden säilytys ao. tuotteelle tarkoitettussa tilassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.3 tyhjien kuljetuslaatikoiden, rullakoiden yms. säilyttäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.4 korjaavat toimenpiteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. KÄSITTELY, VALMISTUS, JÄÄHDYTYKSEN JA PAKKAAMINEN								
3.1 ohjeistus käsittely-, pakkaus- ja valmistushygieniasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 lämpötilojen ohjeistus ja kirjaus elintarvikkeiden valmistuksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
elintarvikkeiden jäähdytyksessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
elintarvikkeiden pakkaamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 myymälässä valmistettujen tai pakattujen elintarvikkeiden säilytyksen ja myyntiaikojen määrittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.4 myymälässä valmistettujen tai pakattujen elintarvikkeiden pakkausmerkinnät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

5. Luomutuotteet								
5.1 rekisteröityminen Elintarvikeviraston luomuvalvontaan jos myymälässä luomutuotteiden pakkaamista, valmistusta tai luomumerkintöjen tekoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6. tilojen ja laitteiden kunnossa- ja Puhtaanapito								
6.1 tilojen pintamateriaalien tarkoituksenmukaisuus ja eheys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6.2 laitteiden kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6.3 siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma ja toteuttamisen kirjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6.4 pintojen, laitteiden ja työvälineiden puhtaustarkastus								
6.5 lämpömittareiden tarkastus ja kalibrointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6.6 korjaavat toimenpiteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. TUHOELÄINTORJUNTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. JÄTEHUOLTO								
8.1 jätehuoltosuunnitelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8.2 jätteen lajittelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8.3 jäteastioiden sijoittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. TALOUSVESI								
9.1 veden laadun varmistaminen, jos myymälällä on oma kaivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. HENKILÖKUNTA								
10.1 omavalvontaan perehdyttäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10.2 henkilö- ja käsihygieniä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10.3 työhöntulotarkastus ja salmonellatutkimus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10.4 henkilökunnan pukeutuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10.5 koulutus- ja hygieniasaamistietojen ylläpito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

11. ASIAKASVALITUKSET JA TERVEYSVAARATILANTEET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11.1 toiminta epäiltäessä terveysvaaraa elintarvikkeessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11.2 toiminta epäiltäessä ruokamyrkytystä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11.3 Elintarvikkeen poistaminen myynnistä								
12. KONSULENTIT JA ULKOPUOLISET TOIMIJAT								
12.1 ulkopuolisten toimijoiden toiminta myymälässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13. ELINTARVIKKEIDEN OMA TUONTI								
13.1 ilmoitus paikalliselle elintarvikevalvontaviranomaiselle toiminnasta ensisaapumispaikkana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13.2 saapuneiden erien tarkastukset ja ilmoitukset viranomaisille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13.3 kolmasmaatuonti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14. OMAVALVONNAN PÄIVITYS								
14.1 omavalvontasuunnitelman päivitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14.2 omavalvontasuunnitelman ja kirjausten säilytys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Terveystarkastajan
allekirjoitus:

Myymälän edustajan
allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Nimenselvennys:

Puhelin:

Puhelin:

MYYMÄLÄN SÄILYTYSLÄMPÖTILAT:

Lihavalmisteet	+6
Erittäin helposti pilaantuvat Kalavalmisteet	+0-3
Muut helposti pilaantuvat tuotteet	+6

Nämä ovat ohjeellisia säilytyslämpötiloja. kaikkia meillä valmistettuja elintarvikkeita voidaan pitää helposti pilaantuvina elintarvikkeina.

MYYMÄLÄN SÄILYTYS AJAT

Valmiit kypsennetyt ja jäädytetyt tuotteet	3vrk valmistuspäivästä (alennetaan hintaa 2. päivän jälkeen)
Helposti pilaantuvat tuotteet esim. salaatit, kermaleivokset, rahkat	2vrk valmistuspäivästä (alennetaan hintaa 1. päivän jälkeen)
Leipomotuotteet	2vrk valmistuspäivästä (alennetaan hintaa 1. päivän jälkeen)

ASIAKASPALAUTE- /
TUOTEREKLAMAATIOLOMAKE



Päivämäärä: _____

Tuote, jota palaute koskee:

Milloin tuote on ostettu?

Reklamaation / palautteen annon syy:

Asiakkaan nimi ja yhteystiedot(voi jättää myös täyttämättä):

KIITOKSIA ANTAMASTANNE PALAUTTEESTA!

Pakkausmerkinnät

Vastuu merkinnöistä

Valmistajan tai pakkaajan tehtävänä on selvittää elintarvikkeen säilyvyys ja tällä perusteella ratkaista, millainen päiväysmerkintä pakkaukseen on tehtävä. Viimeinen käyttöajankohta tulee määritellä lainsäädännön edellyttämien säilytyslämpötilojen mukaan siten, että tuote niissä lämpötiloissa säilyy ilmoitettuun ajankohtaan saakka. Päiväysmerkintä ilmaisee ajankohdan, johon saakka tuote avaamattomana säilyttää sille tyypilliset ominaisuudet

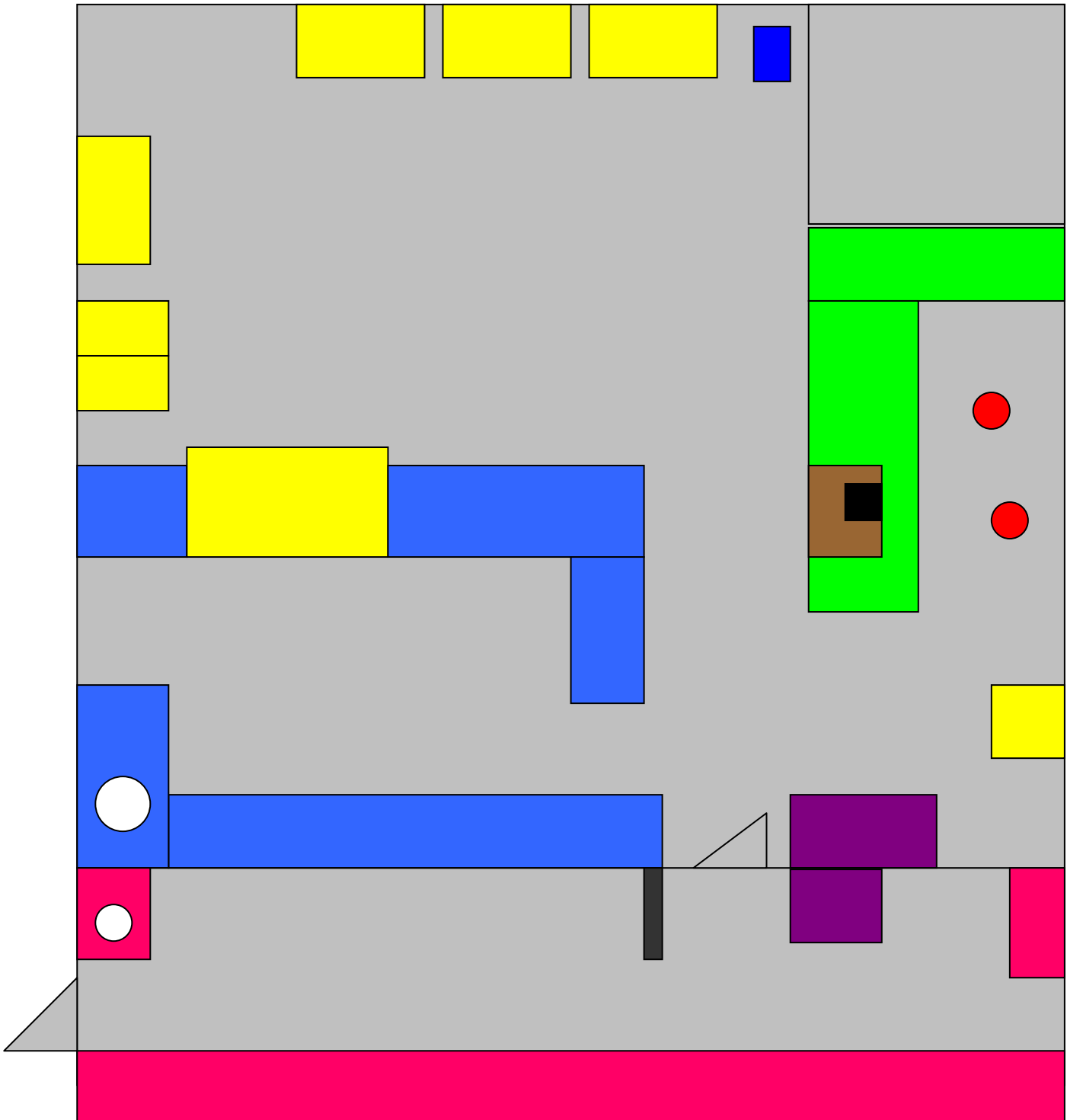
Helpotukset

Ammattikoulussa tai muussa vastaavassa oppilaitoksessa, oppilastyönä valmistettujen ja siellä myytävien elintarvikkeiden pakkauksiin on merkittävä elintarvikkeen nimi, sisällön määrä, alkuperämaa tai – alue, yliherkkyyttä aiheuttavat ainesosat, sekä elintarvikkeen alkoholipitoisuus tietyissä tapauksissa; jos elintarvikkeen säilyvyys on alle 3 kuukautta, siihen on merkittävä lisäksi vähimmäissäilyvyysaika tai viimeinen käyttöajankohta ja säilytysohje.

Päiväysmerkintää ei kuitenkaan tarvitse tehdä, jos kyseessä on sellainen elintarvike, jonka osalta on säädetty poikkeus päiväysmerkintää koskevista säännöksistä.

Yliherkkyyttä aiheuttavien ainesosien tai niistä peräisin olevien ainesosien ilmoittamiseen ei sovelleta mitään helpotuksista

ELINTARVIKEMYYMÄLÄ OPPISOPIN SIIVOUSSUUNNITELMA:



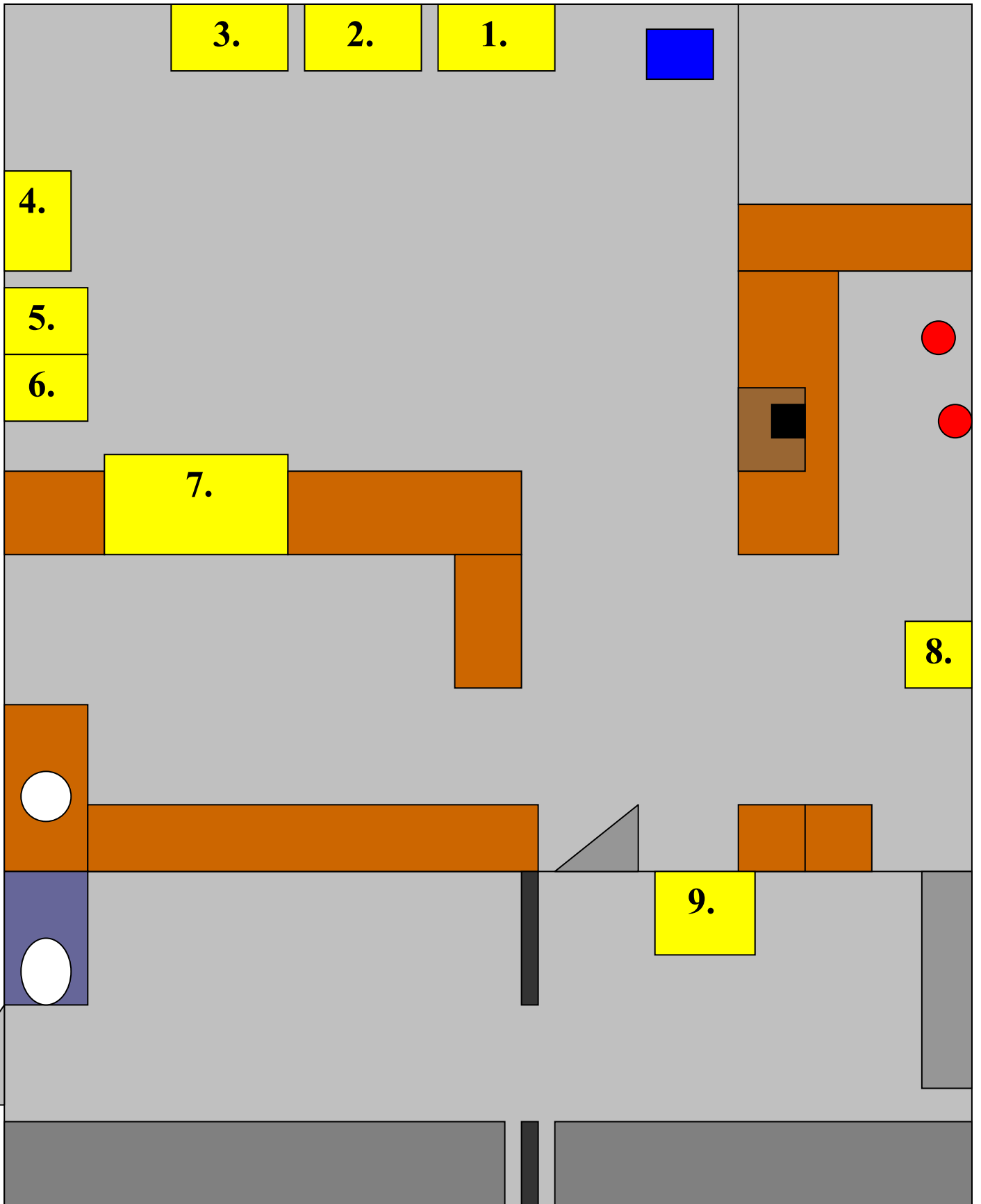
MAANANTAI: Kylmävitriinien, kylmäkaappien ja konditoriavitriinin puhdistus pöytäpyyhkeellä ja yleispesuaineella

TIISTAI: Pakkauspisteen, laatikoiden ja irtomyyntipöytien järjestys ja pyyhkiminen

KESKIVIIKKO: Myyntipöydän ja laatikostojen pyyhkiminen ja järjestys

TORSTAI: Takahuoneen hyllyjen järjestys ja pyyhintä

PERJANTAI: Takahuoneen kylmiön pyyhintä pöytäpyyhkeellä ja yleispuhdistusaineella, myymälän leivonnaisten myyntilinjoiden (2kpl) pyyhintä pöytäpyyhkeellä ja yleispuhdistusaineella



6.1 RUOKAMYRKYTYSEPÄILYT

PVM	EPÄILTY TUOTE	TOIMENPITEET	KUITTAUS

7.1 PINTAPUHTAUSNÄYTTEIDEN
SEURANNANLOMAKE

PVM	TULOKSET / TOIMENPITEET	KUITTAUS

7.2 MYYMÄLÄN VIIKKOSIIVOUKSEN SEURANTALISTA:

PÄIVÄ

VIIKKO

MAANANTAI																			
TIISTAI																			
KESKIVIIKKO																			
TORSTAI																			
PERJANTAI																			

KATSO MYYMÄLÄN VIIKKOSIIVOUS SUUNNITELMASTA JA TEE PÄIVÄN AIKANA TEHTÄVÄT SIIVOUKSET.

MERKITSE JOKAISEN PÄIVÄN KOHDALLE X, KUN TYÖT ON PÄIVÄN OSALTA TEHTY.

8.1 JÄTEHUOLLON SEURANNANLOMAKE

PVM	HAVAINTO	TOIMENPITEET	KUITTAUS

9.1 HUOLTO- JA KORJAUSTOIMENPITEIDEN
SEURANNANLOMAKE

PVM	HAVAINTO	TOIMENPITEET	KUITTAUS

10.1 TUHOELÄINTEN SEURANNAN LOMAKE

PVM	HAVAINTO	TOIMENPITEET	KUITTAUS

15.1 OMAVALVONNAN PEREHDYTYKSEN
SEURANTALOMAKE

UITATAAN (X) SEKÄ NIMIKIRJAIMIN PIDETYKSI

PVM	ON PIDETTY	HUOMIOITAVAA	KUITTAUS

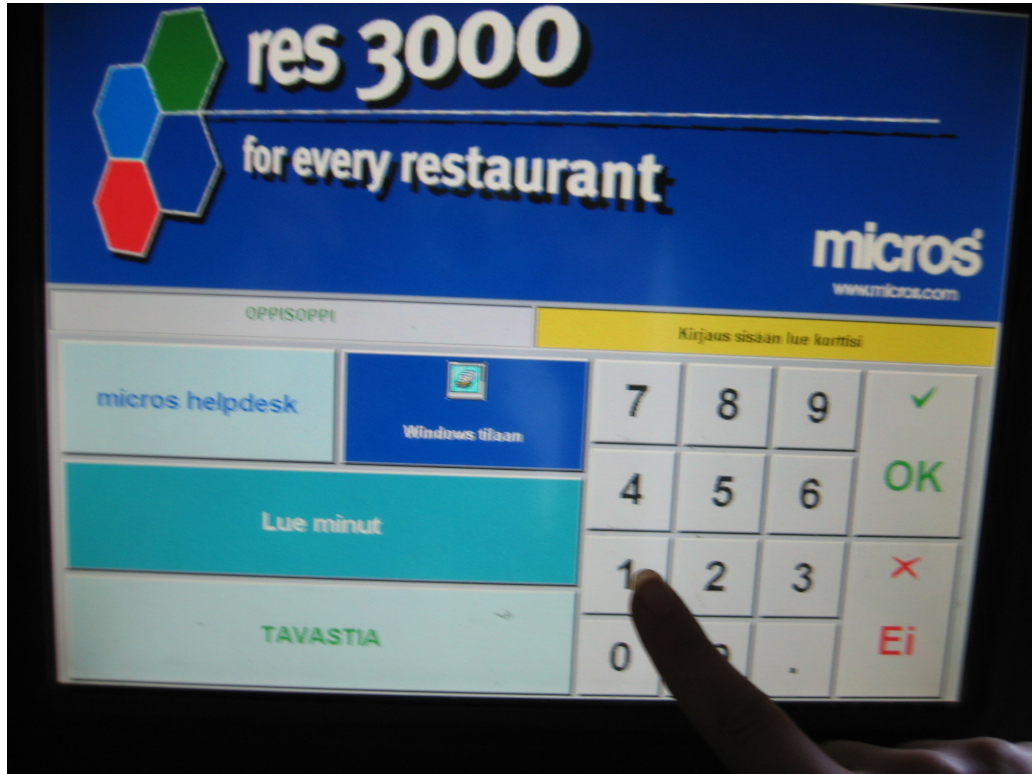
MICROS KASSAN KÄYTTÖOHJEET

Sisällysluettelo

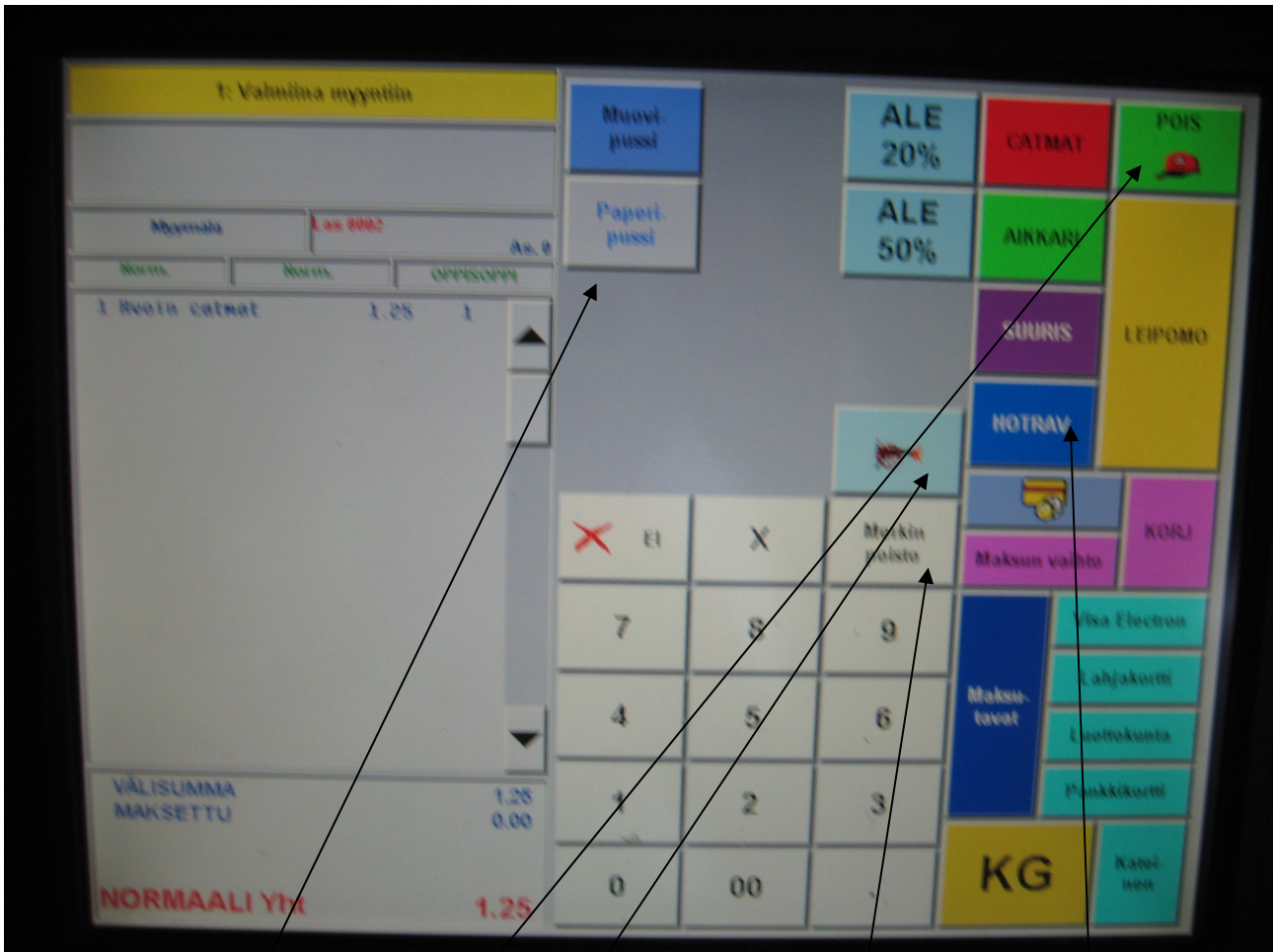
1. Kirjautuminen kassakoneelle.....	44
2. Myymälän perusnäyttö	45
3. Bongaus eli tuotteiden lyöminen kassaan	46
Pikanäppäimellä.....	46
Osastonäppäimillä.....	46
Kertomerkin käyttäminen	47
4. Korjaaminen	48
Tuotteen korjaaminen, kun laskua ei ole vielä päätetty	48
Lyötyjen merkkien poistaminen.....	49
Tuotteiden korjaaminen kun lasku on ehditty jo päättää (virhekuitti)	50
5. Laskun päättäminen	51
Käteinen	51
Maksukortti	52
6. Raportin tulostus	55

1. Kirjautuminen kassakoneelle

Näppäile myymälän koodi 11 ja paina OK.



2. Myymälän perusnäyttö



Pikanäppäimet

Kirjautu ulos -näppäin

Kassalaatikon avaus -näppäin

Osastonäppäimet

Merkin poisto

3. Bongaus eli tuotteiden lyöminen kassaan

Pikanäppäimellä

Paina kerran tuotteen näppäintä esim. muovipussi.

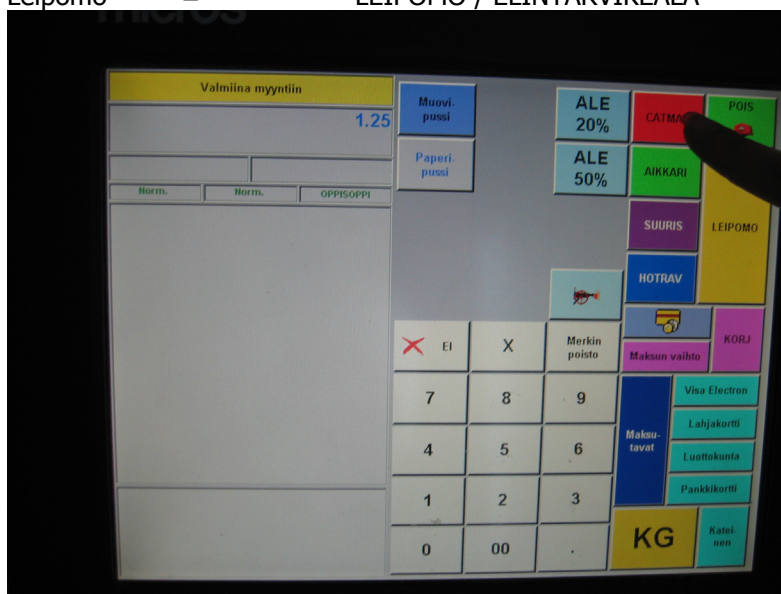
Osastonäppäimillä

Näppäile tuotteen hinta.



Paina osasto –näppäintä.

Kotital.koulu = KOTITALOUSKOULU
Aikkari = AIKUISKOULUTUS
Suuris = SUURKEITTIÖ
Nuoriso = NUORISO / OPETUSKEITTIÖT JA RAVINTOLAT
Leipomo = LEIPOMO / ELINTARVIKEALA



Kertomerkin käyttäminen

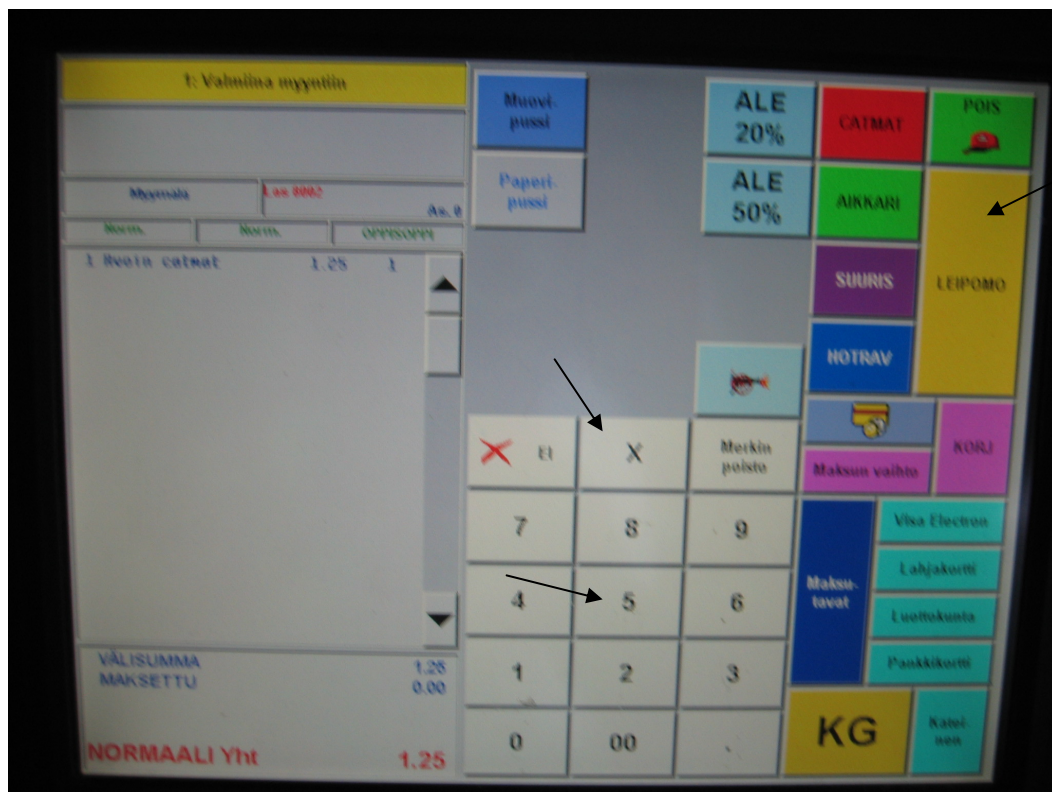
Lyödään monta kappaletta samaa tuotetta esim. viisi pullaa leipomoon.

Näppäile kappalemäärä esim. 5.

Paina kertomerkkiä X.

Näppäile tuotteen hinta esim. 0.40.

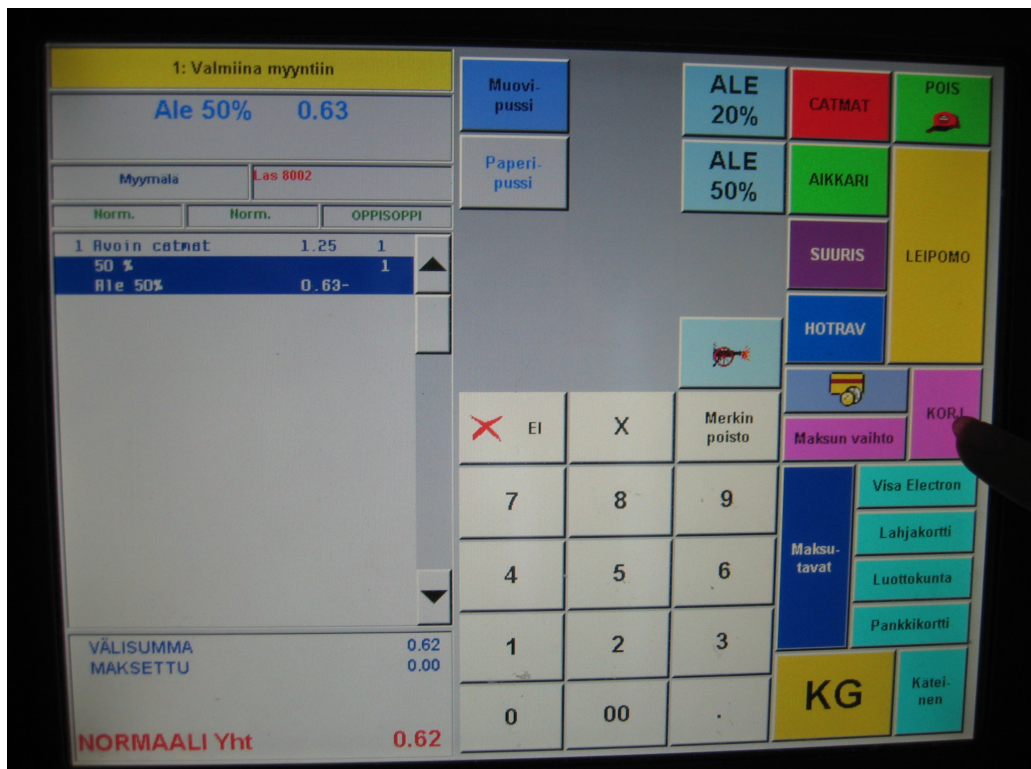
Näppäile osasto esim. leipomo.



4. Korjaaminen

Tuotteen korjaaminen, kun laskua ei ole vielä päätetty

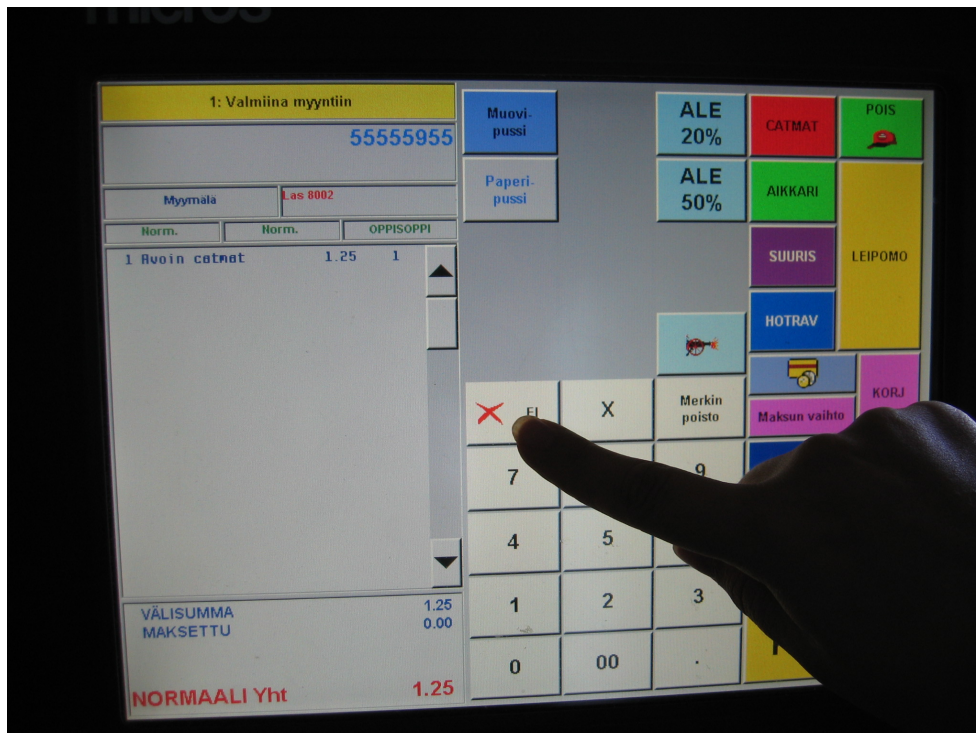
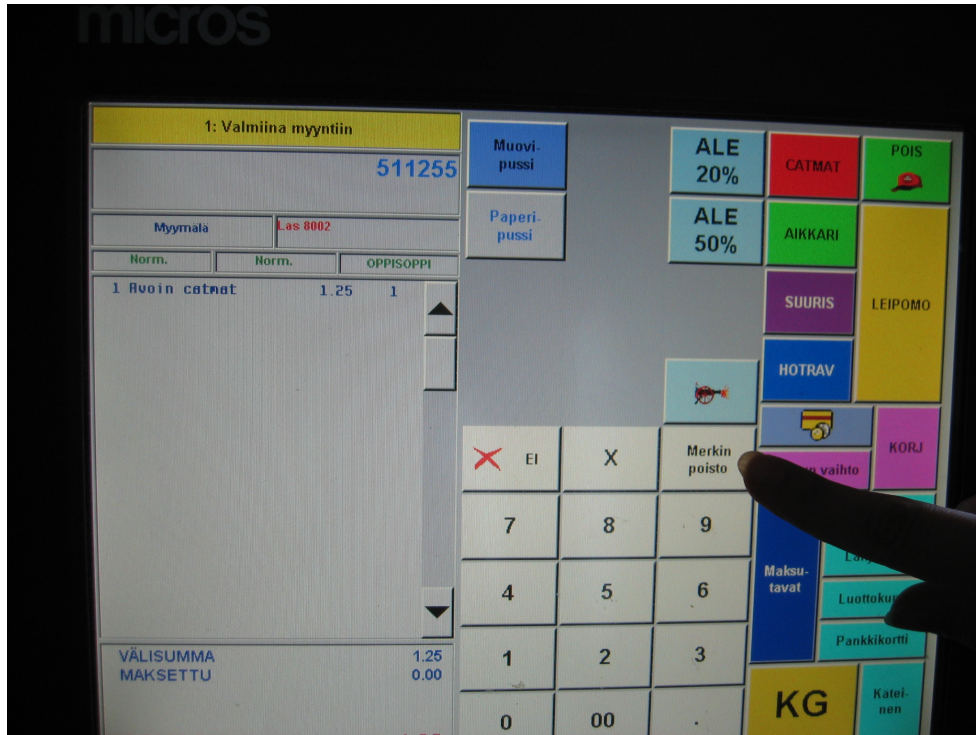
Maalaa korjattava tuote koskettamalla sitä ja paina korjaa -näppäintä.



Lyötyjen merkkien poistaminen

Merkin poisto –näppäin poistaa viimeiseksi lyödyn numeron.

Ei –näppäin poistaa kaikki lyödyt numerot.



Tuotteiden korjaaminen kun lasku on ehditty jo päättää (virhekuitti)

Säilytä virheellinen kuitti ja pyydä siihen asiakkaan allekirjoitus. Lyö asiakkaan ostokset uudelleen ja päättää lasku.

Virhekuitin tekeminen:

Paina korjaa –näppäintä ja näppäile tuotteen hinta ja osasto esim. 0.40 ja leipomo. Korjattu tuote näkyy negatiivisena ostona näytöllä. Paina käteinen.

Säilytä kuitti.

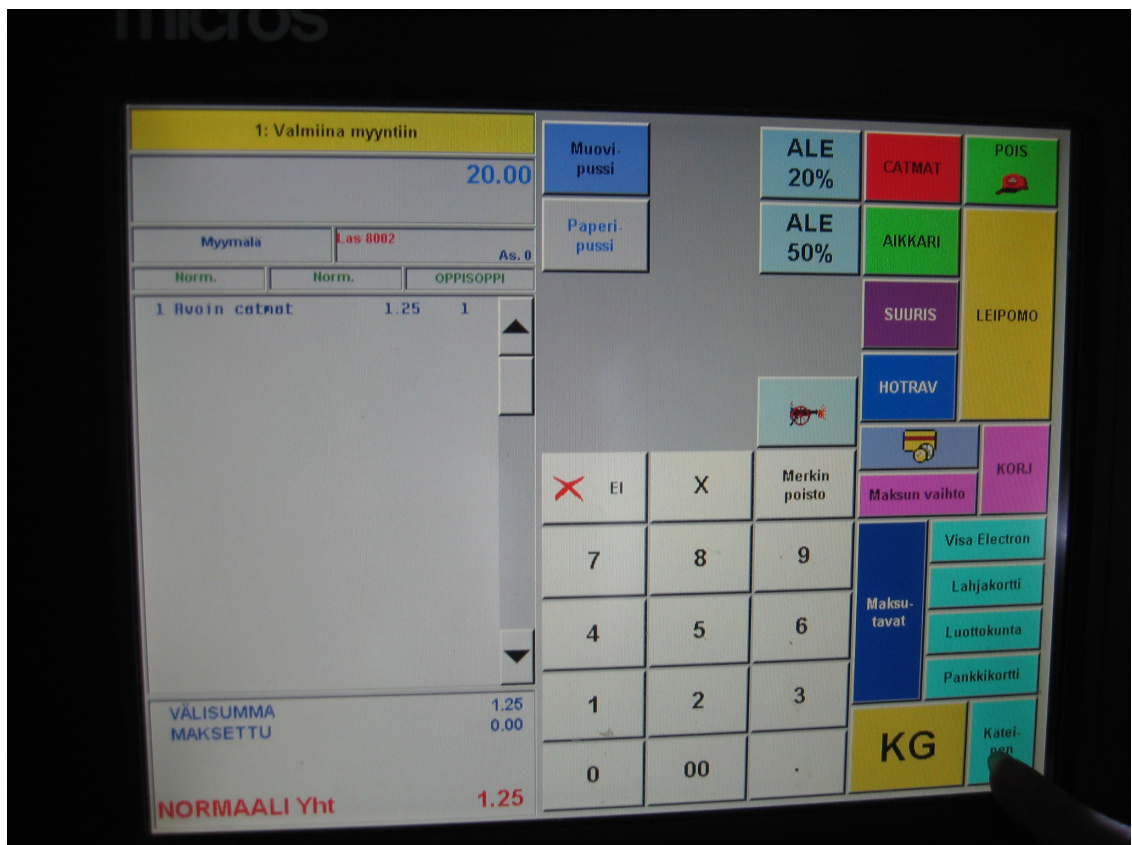
5. Laskun päättäminen

Asiakkaan ostosten yhteissumma näkyy näytön vasemmassa alareunassa punaisella.

Käteinen

Jos asiakas maksaa tasarahalla, paina käteinen -näppäintä.

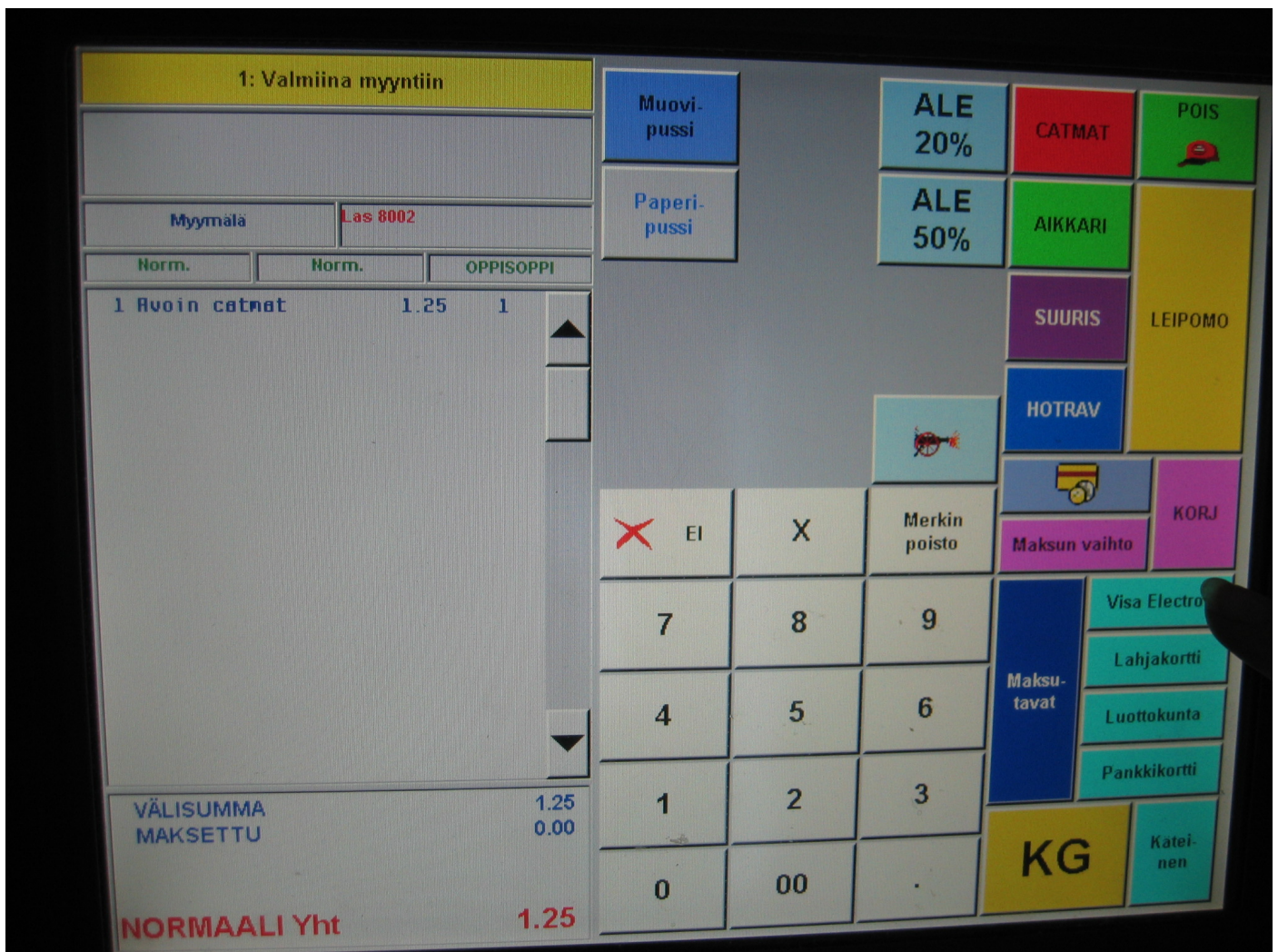
Jos asiakas maksaa esim. 20 €:lla, näppäile asiakkaan antama raha 20.00 ja paina käteinen. Takaisin annettava summa näkyy vasemmassa alareunassa. Kuitti tulostuu automaattisesti.



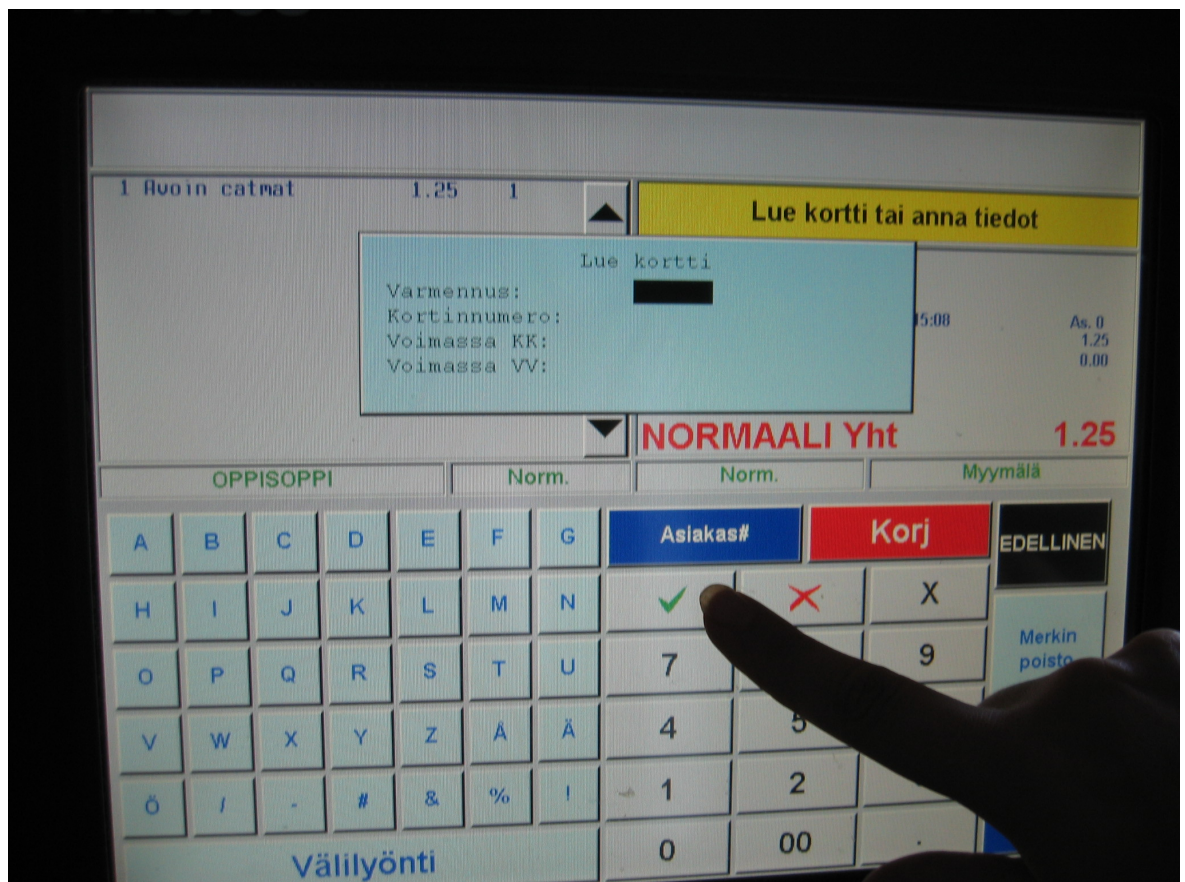
Maksukortti

Pankkikortti
Luottokortti
Visa Electron

Valitse käytettävä maksuväline esim. Visa Electron.



Kuittaa varmennus painamalla vihreätä väkästä.

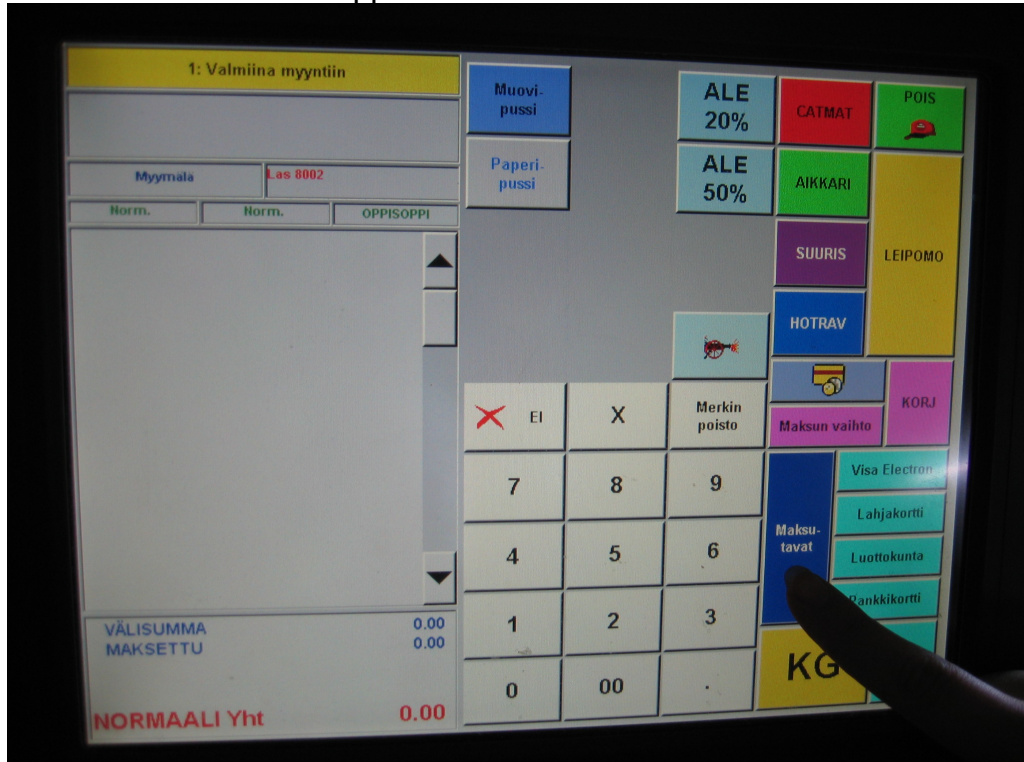


Kun korttinumero – rivi on aktiivinen, vedä kortti, jonka magneettiviivan pitää osoittaa alapuolelle.

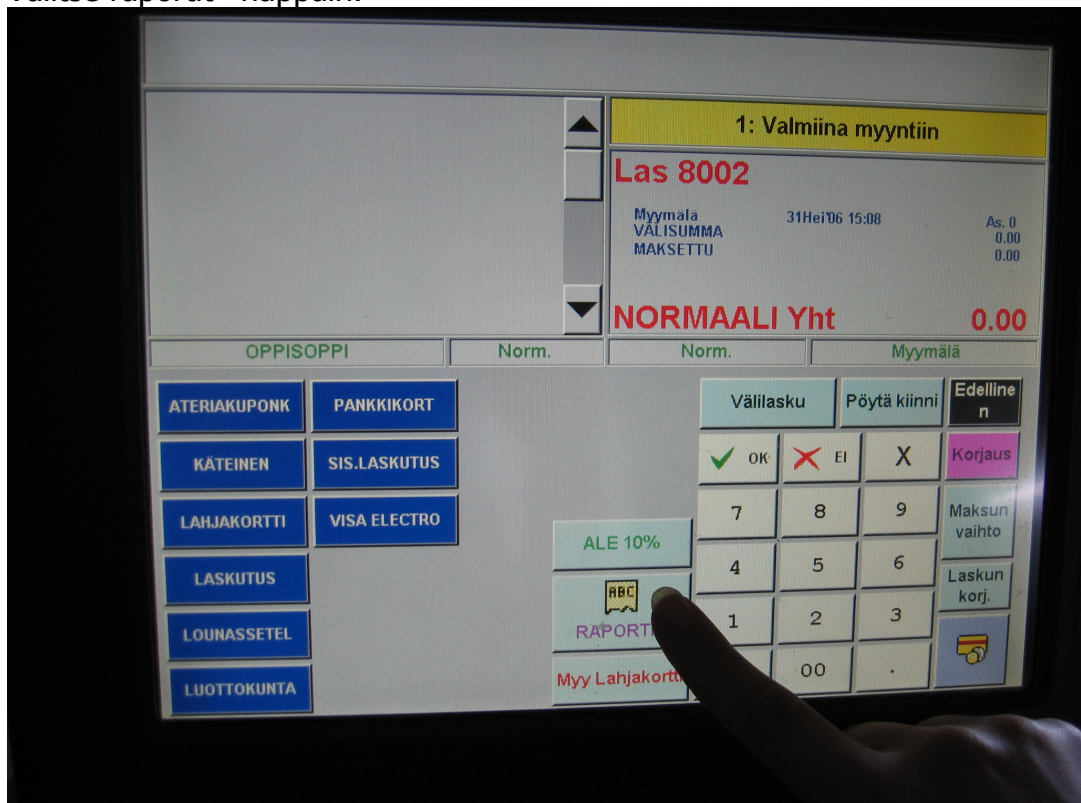


6. Raportin tulostus

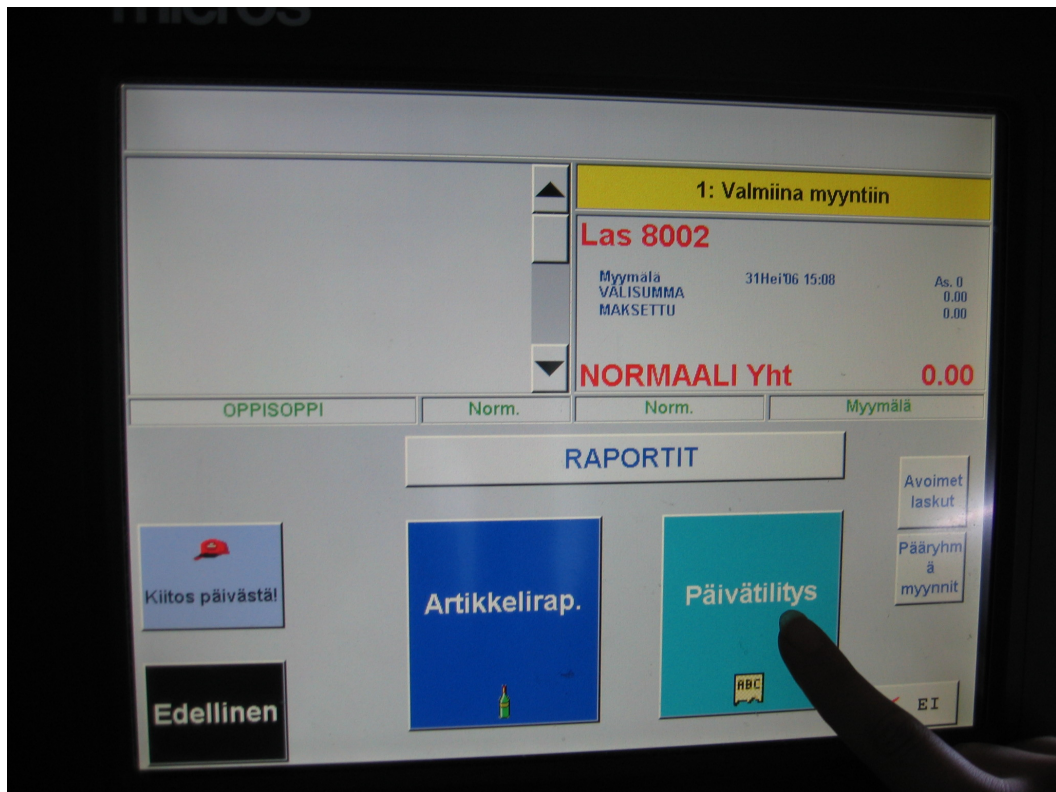
Raportti tulostetaan työvuoron päätteeksi.
Kosketa maksutavat -näppäintä.



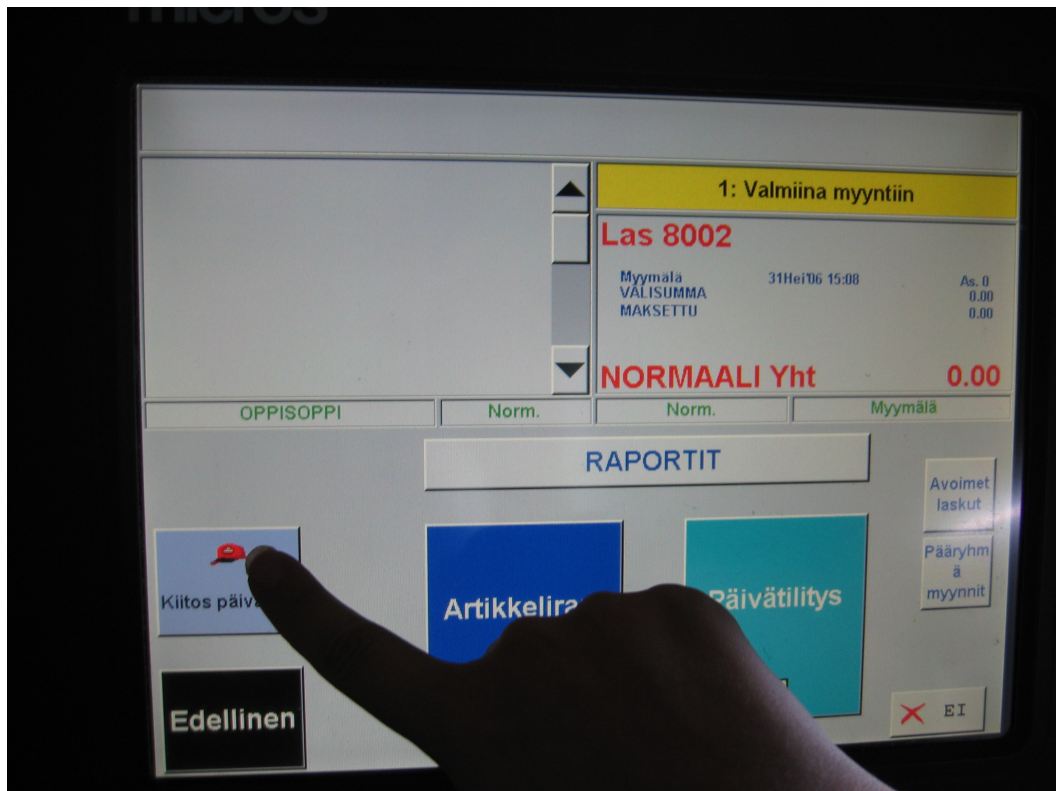
Valitse raportit -näppäin.



Kosketa päivätilitys –näppäintä ja odota kuitin tulostusta.



Kirjautu lopuksi ulos koskettamalla kiitos päivästä –näppäintä.



TILITYSOHJEET:

Tästä osiosta löydät ohjeet tilitykseen.

- Tilityksen vastaanottaja allekirjoittaa paperit
- Älä sulje tilityspussia mikäli et ole varma onko tilitys tehty oikein (suljettua pussia ei voida enää avata ja sulkea, joudutaan vaihtamaan uusi pussi)
- Turvapussiin ainoastaan rahaluettelo ja rahat!
- Kaikki muut laput ja tositteet **tilityslomakkeeseen** kiinni (näistä voidaan tarkistaa, että kaikki rahat ovat tulleet tilille)

TILITYSOHJEET:

1. PAINA KONEELTA **MAKSUTAVAT**, SITTEN **RAPORTIT**, SEN JÄLKEEN **PÄIVÄTILITYS** KUN RAPORTTI TULOSTUNUT KONEELTA PAINA **KIITOS PÄIVÄSTÄ**
2. OTA TILITYSLOMAKE (LOMAKE 1.)
3. KATSO RAPORTTINAUHASTA **MYYNTEI (NRO 1.)** JA KIRJOITA SE TILITYSLOMAKKEESEEN KOHTAAN **PÄIVÄN MYYNTEI (1.)**
4. KATSO RAPORTTINAUHASTA **PANKKIKORTTI** JA KIRJOITA SE TILITYSLOMAKKEESEEN KOHTAAN **PANKKIKORTTIMAKSUT (2.)**
5. KATSO RAPORTTINAUHASTA **LUOTTOKUNTA JA VISA ELECTRON YHTEENSÄ** JA KIRJOITA SE TILITYSLOMAKKEESEEN KOHTAAN **LUOTTOKORTTIMAKSUT (3.)**
6. KATSO RAPORTTINAUHASTA **KÄTEINEN** JA KIRJOITA SE TILITYSLOMAKKEESEEN KOHTAAN **TILITETTY (4.)**
7. KIRJOITA **TURVAPUSSIN NUMERO**
8. ALLEKIRJOITA LOMAKE
9. OTA **RAHALUETTELO (LOMAKE 2.)**
KIRJOITA SETELIEN KAPPALEMÄÄRÄT JA YHTEISSUMMAT.
KOLIKOISTA AINOASTAAN YHTEISSUMMA.
YHTEENSÄ KOHTAAN TULEE TULLA **SAMA SUMMA KUIN RAPORTISSA**
NÄKYVÄSSÄ **KÄTEINEN** KOHDASSA (EI YLI EIKÄ ALLE)
10. LAITA **RAHAT TURVAPUSSIIN**
11. **KIRJOITA TURVAPUSSIN NUMERO** (HUOM. 2 ERI KOHTAAN)
12. TAITA **RAHALUETTELO**, JA LAITA **TURVAPUSSIIN** NIIN, ETTÄ TIEDOT NÄKYVÄT SELVÄSTI ULOSPÄIN.
13. POISTA TURVANAUHA, **SULJE TURVAPUSSI**, IRROITA **KUITTI 1** REPÄISEMÄLLÄ, **KUITTI 2 TULEE JÄÄDÄ KIINNI PUSSIIN**
14. NIDO **TILITYSLOMAKKEESEEN (LOMAKE 1.) RAPORTTI,**
PANKKIKORTTITOSITTEET JA KUITTI 1

4-myy [REDACTED]

1. Myynti 108.85

Tuotealennukset		-8.89
+Välisumma-alennuks		0.00
=Alennukset yhteens		-8.89
Korjaukset	1	-0.55
G.T. muutos		118.29
Pyöritykset		0.00
Koulutus		0.00
Yst.korjauks	0	0.00
Virhekuitit	2	3.50
Kuitin peruut	0	0.00

Siirretty	1	0.00
+Avatut	28	108.85
-Päätetyt	28	108.85
+Siirrot	0	0.00
-Siirrot	0	0.00
=Avoimet	1	0.00
Laatikon avau	0	

Myynti yhteensä		0.00
Asiakas/kesk	0	0.00
Lasku/keskim	0	0.00
Pöytä/keskim	0	0.00

1 - Tilitys - tarjoilija

4. Kateinen	27	98.57
2. Pankkikortti	1	10.28
3. Luottokunta	0	0.00
Sis. Laskutu	0	0.00
Ateriakuponk	0	0.00
3. Visa Electro	0	0.00
Lounasseteli	0	0.00
Laskutus	0	0.00
Lahjakortti	0	0.00
	0	0.00
Yhteensä	28	108.85

Lahjakortti m	0	0.00
---------------	---	------

9.

RAHALUETTELO

KAPPALE MÄÄRÄ YHTEIS SUMMA

	kpl	€	senttiä
SETELIT			
500 €			
200 €			
100 €			
50 €	1	50	
20 €	1	20	
10 €			
5 €	1	5	
KOLIKOT			
2 €			
1 €			
50 senttiä			
20 senttiä		23.55	
10 senttiä			
5 senttiä			
muut maksuvälineet:			
		98.55	9.
Yhteensä:			
Yritys: Koulutuskeskus Tavastia	Toimipiste: Kioski Amis Namis		
Allekirjottus ja nimenselvennös: Hanna Tuomi Hanna Tuomi	Puhelin: 6581371	Turvapussin nro: TÄHÄN TURVAPUSSIN NRO	
Tilinumero: 204718-29703			
Viitenumero/tilloteviesti: Kioski / TÄHÄN TURVAPUSSIN NRO			

11.

11.

- RAPORTTI
- ALLEKIRJOITETUT PANKKIKORTTITOSITTE
- TURVAPUSSISTA KUITTI

14.

NITOSALLA KIINNI
Kioskin tilitys



PÄIVÄMÄÄRÄ

ESIM. 11 / 6 2007

KUITTI 1

Päivän myynti	1. _____ €
Pankkikorttimaksut	2. _____ €
Luottokorttimaksut	3. _____ €
Tilitetty	4. _____ €

turvapussilla nro TÄHÄN TURVAPUSSIN NUMERO
 ESIM. 140017025668

Opiskelija TÄHÄN ALLEKIRJOITUS

8.

Opettaja _____

Kassakoneen nauha tämän tilityksen liitteenä.