



**PALVELUIDEN
TUOTTAMISEN PROSESSI**
Pohjois-Karjalan Ammattiopisto
Niittylahdessa

Suvi Mutanen

Kehittämishankeraportti
Huhtikuu 2008



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) MUTANEN, Suvi	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 23	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi OHJELMAPALVELUIDEN TUOTTAMISEN PROSESSI Pohjois-Karjalan Ammattiopisto Niittylahdessa		
Koulutusohjelma Ammatillisen opettajan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja PYLKKÄ, Outi		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Tiivistelmä Kehittämishankeraportissa kuvataan palveluiden myynnin prosessikaavion laatimista ja prosessin kulkua. Hanke toteutettiin Pohjois- Karjalan Ammattiopisto Niittylahdessa marraskuun 2007 ja huhtikuun 2008 välisenä aikana. Kehittämishankkeen aiheena oli ohjelmapalveluiden tuottamisen prosessikaavion luominen. Prosessikaavion tavoitteena on selventää oppilaitoksessa myytävien ohjelmapalveluiden tuottamisen prosessia ja selventää prosessissa mukana olevien oppilaitoksen työntekijöiden työnkuvaa. Jokaisen prosessissa mukana olevan henkilön työnkuvaa on selvennetty tässä raportissa. Prosessikaavion luomisen yhteydessä laadittiin uudet lomakkeet tarjouspyyntöä ja asiakkaalle lähetettävää tarjousta varten. Uusi prosessikaavio ja sen mukainen toiminta otetaan käyttöön syksyllä 2008. Prosessikaavion tavoitteena on saada selkeytettyä työnkuvia oppilaitoksessa, mutta toisaalta olla väliaikainen ratkaisu. Oppilaitoksessa on aloitettu suunnittelemaan ja ideoimaan opiskelijoille suunnattua yrityshautomoa, jonka toimesta ohjelmapalveluiden myynnin prosessin hoitaisivat opiskelijat toimiessaan yrityshautomossa. Yrityshautomo opetuksen oppimiskäsitys perustuu kokemukselliseen oppimiseen, joka antaa mahdollisuuden opetella ja käyttää työelämässä tarvittavia taitoja ohjelmapalveluiden markkinoinnissa, myynnissä ja toteutuksessa.		
Avainsanat (asiasanat) Ohjelmapalvelu, prosessikaavio, nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja, yrityshautomo, Pohjois-Karjalan Ammattiopisto Niittylahti		
Muut tiedot Työssä on kaksi liitettä: Tarjouspyyntölomake ja Tarjouslomake.		

Author(s) MUTANEN, Suvi	Type of Publication Development Project report	
	Pages 23	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title PROCESS FLOW OF PROGRAMSERVICE IN COMMERCIAL PROCESS North Karelia College, Niittylahti		
Degree Programme		
Tutor(s) PYLKKÄ, Outi		
Assigned by		
Abstract <p>The main target of this report was to describe how to a create process flow chart of programme service in commercial process. The project was conducted in by North Karelia College institute at Niittylahti during the autumn 2007.</p> <p>The topic of this development report was to programme service in commercial process so that even people outside of this unit can understand process the flow. It has been to has also the job description of the people process. During the process has created new format of request for quotation and quotation.</p> <p>This process description will be taken in the used in autumn 2008.</p> <p>As it is mentioned above, the target of this development report was to clarify job descriptions of workers in North Karelia College in Niittylahti. However, this is only a temporary solution. In our school there has been created new ways to support the student to start their own company after graduating from their studies. In the future every student will take care of the whole sales process.</p> <p>In practice enterprise student will learn real business in experience learning way. Learning by doing method.</p>		
Keywords Programme service, process flow and North Karelia college, youth and leisure instructor		
Miscellaneous Enclosed request for quotation, quotation sheets		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA	6
3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS.....	9
4 PALVELUIDEN MYYNNIN JA TUOTTAMISEN PROSESSIKAAVION TOTEUTUS KÄYTÄNNÖSSÄ.....	8
4.1 Palveluiden myynnin ja tuottamisen prosessikaavion laatiminen	10
4.2 Pohjois- Karjalan Ammattiopisto Niittylahden henkilökunnan osallistuminen prosessikaavion käytännön toteutukseen.....	13
4.2.1 Oppilaitoksen johto.....	13
4.2.2 Oppilaitoksen palveluvastaava	13
4.2.3 Oppilaitoksen lehtorit ja opiskelijat.....	14
4.2.4 Oppilaitoksen muu henkilökunta.....	14
5 TULEVAISUUDEN IDEOINTIA, YRITYSHAUTOMO	14
5.1 Ihmiskäsitys, tiedonkäsitys ja oppimiskäsitys	15
5.2 Nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksen perustutkinto, opetussuunnitelma	18
6 POHDINTA.....	18
LÄHTEET.....	21
LIITTEET	22
Liite 1.	22
Liite 2.	23

1 JOHDANTO

Palveluiden myynnin ja tuottamisen prosessikaavion luominen ja yrityshautomo idean pohtiminen kehittämishankkeena Pohjois- Karjalan Ammattiopisto Niittylahteen on ollut mielenkiintoinen projekti. Tämä kehittämishanke on toteutettu osana ammatillisen opettajan pedagogisia opintoja jotka olen suorittanut Jyväskylän ammatilliseen opettajakorkeakouluun vuosina 2007 - 2008. Toimin nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksiin liittyvien aineiden lehtorina Ammattiopisto Niittylahdessa. Olen läheisesti tekemisissä jokapäiväisessä työssäni palveluiden tuottamisen kanssa.

Kehittämishankkeeseeni valitsin aiheeksi kohteen, joka on ollut jo pitkään Opistossamme kehittämiskohteiden listalla, palveluiden myynnin ja tuottamisen prosessikaavio ja yrityshautomo idean pohtiminen. Tuotamme nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen, luontoyrittäjä ja erä- ja luonto-opas opiskelijoiden opinnoissa opiskelijatyönä palveluita joita myydään ulkopuolisille asiakkaille. Palvelut ovat leirikoulupalveluita, ohjelmapalveluita, hääjuhlia, teatteriesityksiä ja tapahtumien järjestämistä. Nämä eri palvelut sisältävät todella monenlaisia elementtejä monipuolisine sisältöineen ja vaativat näin lehtoreiltamme tietämystä eri palveluiden sisällöistä.

Palveluiden tuottamisen prosessikaavio on laadittu helpottamaan palveluiden tuottamista Opistollamme. Opiston henkilökunnan ja opiskelijoiden tulee tietää palveluiden myynnin ja tuottamisen prosessi ja näin pystymme tuottamaan laadukkaita palveluita. Pyrimme siihen, että asiakas saa heti ensikontaktista laadukasta asiakaspalvelua. Prosessikaavion mukainen toiminta otetaan käyttöön syksyllä 2008. Prosessikaaviota tullaan päivittämään käytännön kokemusten ja tarpeen mukaan.

Kehityshanke raportissa on aukaistu Opistossamme työstettyä yrityshautomo ideaa opetukseen. Yrityshautomo ideaa on työstetty eri yhteyksissä ja idea on

toteuttamisen kynnyksellä. Raportissa on aukaistu tulevaisuuden ideointia otsikon alla oppimiskäsitystä, ihmiskäsitystä ja tiedon käsitystä Opistollamme. Opetussuunnitelma ja sen uudistus ovat Opistollamme seuraava iso haaste. Opetussuunnitelma yhteyteen on hyvä rakentaa kattavat opinnot palveluidentuottamisen alueelle yrityshautomo mallilla. Kehityshankkeeni konkreettisesti toteutettava osa on palveluiden myynnin prosessikaavio, jonka on tarkoitus olla yksi askel prosessissa yrityshautomoa kohti.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA

Pohjois-Karjalan Ammattiopisto Niittylahdessa on tuotettu ulkopuolisille asiakkaille myytäviä palveluita lähes koko Nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen perustutkinnon ollessa Opistolla. Palveluiden myynnistä ei ole ollut selvää prosessikuvausta miten palvelut tulee myydä ja tuottaa. Opistossamme myyntityötä tekee useampi henkilö, joka vaikeuttaa asiakkaiden yhteydenottoja. Asiakaan on vaikea hahmottaa kuka vastaa mistäkin ohjelmalveluiden osa-alueesta. Tavoitteena on, että henkilökunnan jäsenelle ja opiskelijalle muodostuisi selvä kuva miten Opistolla palveluita tuotetaan ja myydään. Prosessikuvauksen tavoitteena on myös innoittaa opettajia palveluiden tuottamiseen ja myymiseen omissa opetuskokonaisuuksissaan. Opetuksen peruslähtökohtana tulisi olla, että opiskelijat pääsevät tekemään itse käytännön työtehtäviin liittyen prosessikuvauksessa esille tulevia asioita. Nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksen palvelut siirtyvät kunnilta yksityisille tahoille ja tämä vahvistaa tarvetta opettaa opiskelijoille yrittämiseen liittyviä asioita, kuten palveluiden tuottamista. Oppimiskäsityksenä yrityshautomo tyyppisessä opetusmuodossa on kokemuksellinen oppiminen. Käytännön työn ja kokemusten reflektoinnin kautta opiskelija pääsee käytännössä tekemään ja kokemaan palveluiden myynnin prosessin itse. Tämä ei toteudu kokonaisuudessaan vielä tässä prosessikaaviossa, mutta suuntana on opiskelijoiden opettaminen ja mukaan ottaminen tähän prosessiin.

Yrityshautomo idea, jota olen avannut kehityshankeraportissani vastaa tähän tarpeeseen.

Opistomme on suhteellisen pieni yksikkö Pohjois- Karjalan koulutuskuntayhtymässä. Oppilaitoksemme talous vaatii ulkopuolisten palveluiden tarjoamista. Olemme kehittäneet Opistolla palveluiden laatua ja turvallisuutta hyvällä ammattitaidolla, joten ei ole mahdotonta kasvattaa tulojen osuutta Opiston taloudessa palveluiden myynnillä. Tuottamiemme palveluiden laatu on tällä hetkellä hyvä ja saamme hyvää asiakaspalautetta palveluistamme. Asiakaspalvelun ja hyvän palveluiden laadun takaamiseksi prosessikaaviosta jatkamme Opiston suunnitelmissa eteenpäin, opetuksen kehittämiseen. Palvelut tuotetaan monesti ”pinnallisena” opetuksena ajan puutteen vuoksi. Opiskelijalle ei usein jää kuin käytännön toteutus asiakkaiden kanssa. Tavoitteena olisi saada palveluidentuottamisesta prosessi, jossa opiskelija pystyisi vaikuttamaan suunnitteluun ja toteutukseen.

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

Kehityshankkeen toteutuksen olen aloittanut käytännössä syksyllä 2007. Laadin kehityshankkeesta suunnitelman ja aikataulun, josta olen pitänyt mahdollisuuksien mukaan kiinni. Kehityshankkeen toteuttaminen on vaatinut Opistollamme yhteistyötä muun henkilökunnan kanssa, mihin ovat vaikuttaneet työkiireet ja poissaolot. Ensimmäisessä vaiheessa laadin prosessikuvauksesta monta eri versiota ja mietin itse ja kollegoiden kanssa mitä eri vaiheita prosessikaavioon tulisi kirjata. Olen tehnyt itse ohjelmapalveluiden myyntityötä Opistollamme ja se on tuonut itselleni eturivin paikan tarkkailla prosessia mikä Opistolla on muotoutunut palveluiden myynnissä ja tuottamisessa.

Käytin prosessikaavion laatimisessa kirjallisuutta apuna, joka antoi uusia näkökulmia prosessin laadintaan. Käytin apuna markkinointiin ja organisaatiokäyttämiseen liittyvää kirjallisuutta. Markkinointiin liittyvä

kirjallisuus avaa katsetta asiakkaan puolelta kun taas organisaatioon liittyvä taustatieto antaa näkökulmaa ihmisten käyttäytymiseen. Päällimmäisenä ajatuksena on hyvän asiakaspalvelun ja laadun tuottaminen. Olemme Opistona asiakkaalle yritys, josta hän ostaa palveluita. Markkinoinnin ja palveluiden tuottamisen kannalta otan lainauksen markkinoinnin teoksesta, mikä meidän tulee ottaa Opistollamme huomioon prosessikaaviossa ja käytännön toiminnoissa.

”Yrityksen on huolehdittava toimipaikkansa ulkoisesta ja sisäisestä saatavuudesta. tavoitteena on että, asiakas saa helposti ja nopeasti tietoa yrityksestä ja tuotteista, yritykseen on helppo olla yhteydessä, yritykseen on helppo tulla ja asioiminen yrityksen sisällä on vaivatonta ja helppoa” (Bergstöm, Leppänen 2007, 157).

Markkinointi on tärkeä asia mikä täytyy ottaa huomioon kun palveluita tuotetaan. Tässä prosessikaavion luomisessa en ole ottanut markkinointi näkökulmaa, koska prosessikaavio keskittyy nimenomaan käytännön toimiin Opistomme henkilökunnan sisällä. Seuraavassa prosessikaavion päivityksessä markkinoinnin näkökulma tulee ottaa huomioon, jos prosessi koskee yrityshautomo mallia. Yrityksessä missä markkinointi ei toimi, ei toimi myöskään palveluiden myynti toivotulla tavalla. Markkinoinnin tehostuessa tulee myös yrityksellä oltava hyvät resurssit, että voidaan ottaa asiakkaat vastaan. Tähän osioon olen syventynyt tulevaisuuden ideoinnissa enemmän. Laadin prosessikaavion atk-ohjelmalla Microsoft Office, joka vaati opettelua ohjelman käyttöön. Sain hyvän apuvälineen ohjelmasta myös muuhun työhöni ja muiden prosessien laatimiseen.

Olemme pitäneet suunnittelupalaverin Opistomme rehtorin ja palveluvastaavan kanssa. Olen saanut apua ja hyviä kehittämisideoita prosessikaavion luomiseen. Lopullisen päätöksen prosessikaaviosta ja sen sisällöstä tekee oppilaitoksemme rehtori. Tämän jälkeen esittelen prosessikaavion henkilökuntakokouksessamme, jossa kaaviota käydään läpi kohta kohdalta, että kaikille henkilökuntamme

jäsenille tulisi selvä kuva kaavion toimivuudesta. Prosessikaavio otetaan käyttöön syksyllä 2008, jolloin myynnistä vastaa palveluvastaava. Palveluvastaava ottaa vastaan kaikki myyntiin liittyvät asiakasyhteydenotot ja näin saamme keskitettyä ydintiedon yhteen henkilöön.

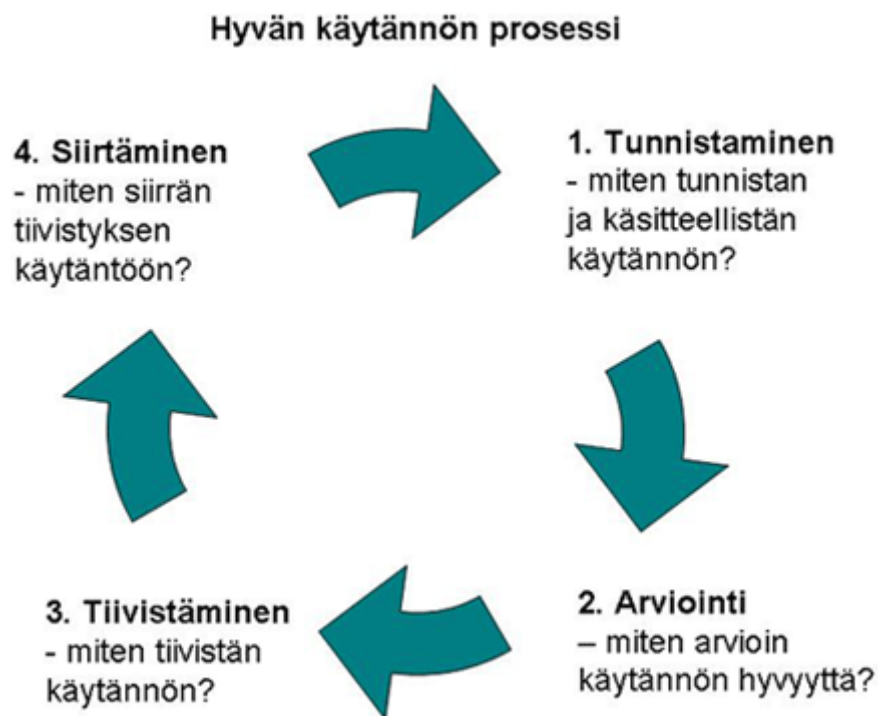
4. PALVELUIDEN MYYNNIN TUOTTAMISEN PROSESSIKAAVION TOTEUTUS KÄYTÄNNÖSSÄ

Prosessikaavio on saatu lopulliseen muotoonsa maaliskuussa 2008 ja prosessikaavion käytännön toteutus aloitetaan syksyllä 2008. Prosessikaavion käytännön toteutus vaatii henkilökunnalta ja Opiston johdolta toimintatapojen muutosta. Organisaatiossa on yleistä, että muutoksen tekeminen ja siihen sopeutuminen vie organisaatiolta jopa vuoden. Opistossamme yritämme parhaamme, että muutos tapahtuisi mahdollisimman helposti ja nopeasti. Mitä nopeammin prosessikaavion mukainen toiminta saadaan toimimaan, sitä enemmän prosessikaaviosta on oikeasti hyötyä. Prosessikaavion luomisen yksi peruste oli henkilökunnan työnkuvien selkeyttäminen ja työnkuormittavuuden vähentäminen.

Prosessikaavion lisäksi on luotu uusia lomakepohjia helpottamaan tiedon kulkua. Asiakkaalle on laadittu tarjouspyyntölomake (Liite1), johon on yksityiskohtaisesti eritelty tarjousta koskevia tietoja. Tarjouspyyntölomakkeessa on myös kysytty jo olennaista tietoa esim. ryhmän koosta ja erityispiirteistä, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen. Asiakas saa tarjouspyyntölomakkeen täytettyä nettisivuillamme tai tulostettua. Myyntihenkilölle on laadittu tarjouslomake (Liite 2), jonka pohjalta on helppo laatia asiakkaalle tarjous. Tarjouslomakkeen pohjan on tarkoitus luoda esim. tarjouksen teosta arkirutiini. Näiden lomakkeiden avulla saamme prosessikaavion mukaiset tiedonkulun välittymään hyvin myös palvelun tuottavalle henkilöstölle. Jokainen näkee tarjouksesta jo tärkeimpiä tilaukseen vaikuttavia tekijöitä.

4.1 Palveluiden myynnin prosessikaavio

Prosessikaavion laatimisen alussa tulee miettiä hyviä käytäntöjä mitä työyhteisössä toteutetaan jo valmiiksi. Hyviä käytäntöjä on useasti monia ja jokaisella työntekijällä voivat olla omat hyvät käytännöt. Tavoitteena on saada hyvät käytännöt käyttöön prosessikaavion luomisessa.



KUVIO 1. Kuvassa on kuvattu hyvään käytännön prosessiin kuuluvia asioita. käytännön prosessiin kuuluu käytännön tunnistamista, arviointia, tiivistämistä ja siirtämistä eteenpäin. (Stakes 2006 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanto/prosessi/> .)

Prosessikaavion luomisen aloittamisessa on hyvä käyttää lomakepohjaa, joka auttaa hahmottamaan prosessikaavion laadintaan liittyviä kokonaisuuksia. Ensimmäisenä lomakkeena täytin prosessin perustietoihin liittyvän lomakkeen jossa tuli esille:

1. Prosessin nimi

2. Tarkoitus
3. Omistaja / vastuhenkilö
4. Alkutilanne (herätteet ja keskeiset syötteet)
5. Lopputilanne
6. Asiakkaat: tarpeet ja vaatimukset
7. Koko prosessin menestystekijät
8. Mittarit menestyksen seurantaan
9. Keskeiset resurssit
10. Koko prosessin ohjaus ja kehittämistapa
11. Akuutteja kehittämiskohteita
12. Prosessin kytkennät muihin prosesseihin

Edellä olevat kohdat antavat hyvän kokonaiskuvan prosessiin liittyvistä asiakokonaisuuksista, jotka tulee ottaa huomioon. Tämän prosessikuvauksen luomisessa keskeisenä tavoitteena ovat resurssit ja kuinka niitä käytetään, että prosessista saadaan käytännöllinen ja sujuva.

Seuraavana lomakkeena käytin prosessin työvaiheiden kirjaamista. Lomakkeessa pohditaan prosessin vaiheita, kuka vastaa mistäkin vaiheesta ja keitä osallistuu mihinkin vaiheeseen. Prosessin laadinnassa voi käyttää osallistujista mm. kirjainkoodeja V:vastaa, P:päätää, A:avustaa ja T:tiedoksi. jokainen prosessin vaihe eritellään ja mietitään kysymyksiä:

Mistä erityisesti on huolehdittava tässä vaiheessa?

Mitä on valvottava, kirjattava, tarkistettava, mitä tärkeää asiakkaan kannalta?

Mitä työmenetelmiä, ohjeita, suosituksia, viranomaismääräyksiä, atk-järjestelmiä, lomakkeita, resursseja tms. liittyy tähän vaiheeseen?

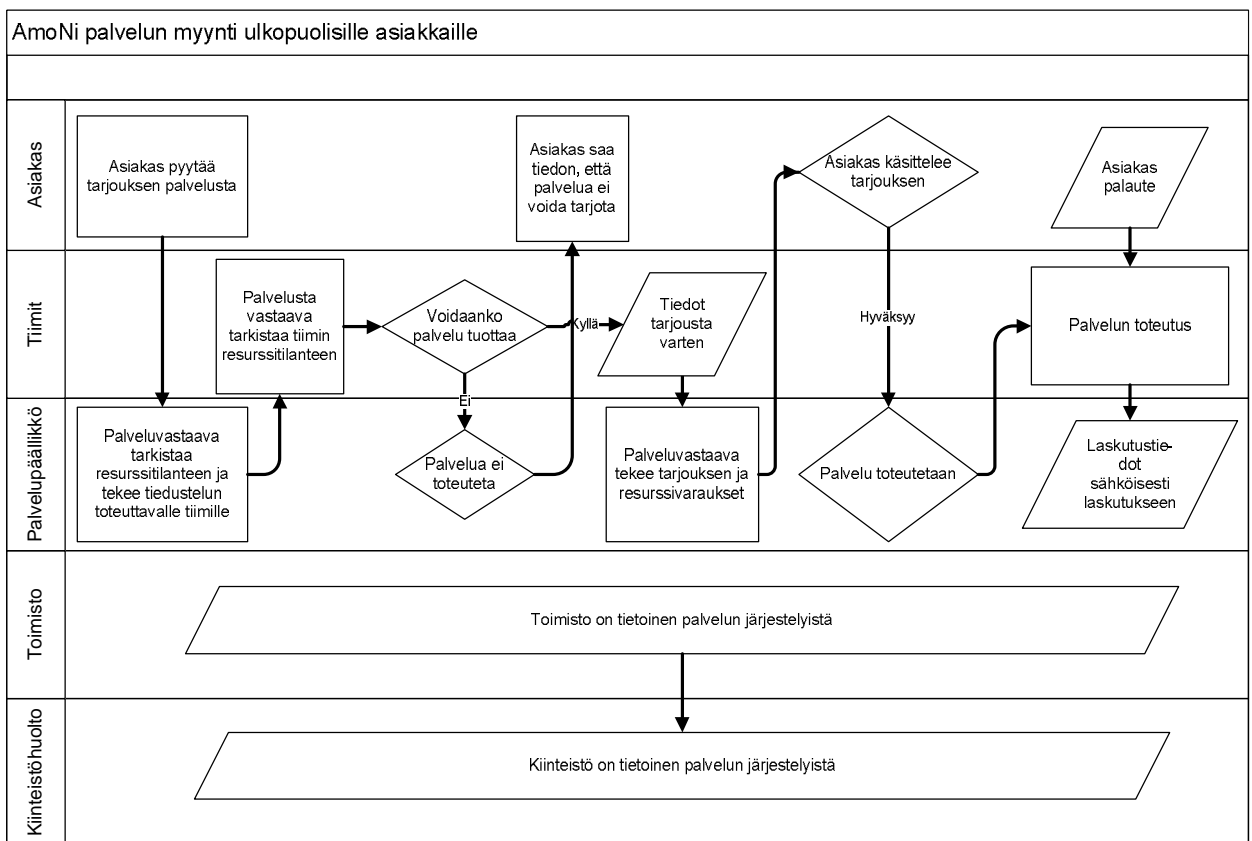
Mitä tietoja, tarvikkeita, tms. tässä vaiheessa tarvitaan ja mistä?

Mitä tietoja tai kirjauksia, tuotoksia tässä vaiheessa tuotetaan ja mihin?

Nämä kysymykset laittavat miettimään prosessin laadintaa syvällisemmin. Ei ole yhdentekevää miten prosessikaavion vaiheet menevät, että prosessista saadaan prosessista oikeasti toimiva. Moni prosessikaavio on mennyt pöytälaatikkoon jos siitä ei ole saatu toimivaa tai se on ollut liian monimutkainen luettavaksi tai toteutettavaksi käytännössä. Prosessikaavion

laatiminen tulisi ottaa opiskelijoiden opintoihin, koska se on hyvä työväline tulevassa työssä.

Laatiessani Opistomme prosessikaaviota pidin yhtenä johtoajatuksena prosessin toimivuutta kiireisessä arjessamme. Opistomme henkilökunnan työnkuormittavuus on koettu suureksi ja tämä prosessikaavio tulee olemaan yksi työnkuvien selkeyttäjä. Yksi keskeisemmistä prosessikaavion tavoitteista on, että monta henkilökuntamme jäsentä ei tee samaa työtehtävää. Opistossamme asiakaskontaktit keskitetään yhteen ihmiseen, joka on helpotus monen työnkuormittavuuteen. Prosessikaavion luominen on ollut haasteellinen, mutta mielenkiintoinen hanke.



KUVIO 2. Palveluiden myynnin prosessikaavio

4.2 Pohjois- Karjalan Ammattiopisto Niittylahden henkilökunnan osallistuminen prosessikaavion käytännön toteutukseen

4.2.1 Oppilaitoksen johto

Oppilaitoksessamme on rehtori ja koulutusala-tiimeillä ja muilla henkilöstöryhmillä omat tiimivastaavat, jotka ovat muiden työntekijöiden esimiehiä. Prosessikaavio koskettaa lähes kaikkia henkilöstöryhmiä, joten rehtorin ja tiimien vastaavien on sitouduttava noudattamaan prosessikaavion mukaisia prosesseja. Henkilökunta tarvitsee tukea ja asiantuntemusta palveluiden tuottamiseen oppilaitoksen johdolta. Prosessikaavion tehtävä on myös työnkuvien selkeyttäminen ja työnkuormittavuuden vähentäminen. Tiimivastaavat voivat käyttää prosessia henkilöstön työnkuvia kartoittaessaan.

4.2.2 Oppilaitoksen palveluvastaava

Opistollamme palveluvastaavana tulee toimimaan syksystä 2008 keittiön emäntä Johanna Balayera. Palveluvastaavallamme on vuosien kokemus Opiston toiminnasta. Hänellä on selvä kuva Opistollamme tarjottavista palveluista.

Palveluvastaavan tehtäviin kuuluu:

1. Asiakkaiden puhelinsoittoihin vastaaminen
2. Asiakkaiden sähköpostiyhteydenottoihin vastaaminen
3. Tarjouspyyntöjen vastaanottaminen
4. Tarjousten tekeminen
5. Resurssien kartoittaminen tiimeiltä
6. Tilojen ja ruokailuiden varaaminen
7. Laskutustietojen toimittaminen
8. Tilojen esittely asiakkaille

4.2.3 Oppilaitoksen lehtorit ja opiskelijat

Varsinaiset palvelut tuottavat opintojaksojen opettajat opiskelijoiden kanssa. Joissakin tapauksissa palvelu voidaan antaa tuotettavaksi ainoastaan opiskelijoille mikä vaatii opiskelijoista organisointivastuullisen nimeämistä, joka vastaa toiminnasta.

Lehtorin tehtäviin kuuluu:

1. Yhteydenpito palveluvastaavaan
2. Tarjoukseen liittyvien elementtien suunnittelu ja organisoiminen.
3. Palvelun suunnittelun ja toteutuksen organisointi
4. Turvallisuudesta huolehtiminen
5. Palautteen kerääminen asiakkailta

4.2.3 Oppilaitoksen muu henkilökunta

Palveluiden tuottaminen vaatii panostusta myös tukipalveluiden henkilökunnalta kuten, siistijöiltä, talonmieheltä, asuntolanhoitajalta, keittäjiltä ja toimistohenkilöiltä. Palveluvastaava pitää yhteyttä palveluiden toteuttamisen osalta näihin henkilöihin.

5 TULEVAISUUDEN IDEOINTIA, YRITYSHAUTOMO

Opistollamme on ollut ajatuksissa ja paperilla jo pidemmän aikaa yrityshautomo idea, jossa opiskelijat pystyisivät työstämään ulospäin myytäviä palveluita alusta alkaen. Opiskelijat saisivat näin tarvittavaa työelämän kokemusta ja näkisivät ja kokisivat kaikki vaiheet suunnittelusta toteutukseen. Palveluiden myynti vaatii todella ison ponnistuksen ja olisi todella hienoa, että opiskelijat oppisivat tekemään sen opiskeluaikanaan. Opetuksessamme palveluiden tuottamisen ja

kehittämisen tavoitteena on kehittää opiskelijoiden kykyä tuottaa itsenäisesti erilaisia palveluita. Tämä saavutetaan mahdollistamalla osallistuminen useampiin asiakastöihin. Tavoitteena on myös laatia prosessikuvaus opinnoistamme, missä vaiheessa opintoja opiskelija pystyy osallistumaan mihinkin palveluiden tuottamiseen liittyviin prosesseihin. Prosessikuvaukseen sisällytämme myös ammattiosaamisen näytöt, jotka voisi suorittaa yrityshautomossamme.

Opiskelijoiden osallistuminen yrityshautomon toimintaan:

1. Harjoittelu: suunnitellaan ja ohjataan ohjelmalveluita
2. Markkinoidaan ja myydään toimintoja
3. Laaditaan tarkempia toimintasuunnitelmia; markkinointi strategioita, toiminnan budjetti, seurataan budjettia ja kehitetään toimintaa.
4. Oman toiminnan pyörittäminen ”hautomon” suojissa. Toiminta-aika maksimissaan puoli vuotta valmistumisen jälkeen.

Yrityshautomon oppimiskäsitys tulee olemaan kokemuksellinen oppiminen ja nimenomaan itse tekeminen ja kokeminen. Opiskelija käyttää oppimiansa taitoja ja tietoja yrityshautomon toiminnassa ja tuottaa palveluita. Opistomme opiskelijat ovat hyvin käytännönläheisiä oppijoita. Käytännön opetuksessa motivaation taso on monta kertaa parempi kuin tavan luokkaopetuksessa. Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymässä tarjotaan jokaiselle perustutkintoa suorittavalle vähintään 10 opintoviikkoa yrittäjäyyspolku opintoja, mitkä tulisi myös suorittaa yrityshautomon toiminnassa.

Nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen työkentällä yrittäjäyys tulee kokoajan ajankohtaisemmaksi. Kuntapalvelut ostetaan yksityisiltä ja tämä tarkoittaa myös nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen palveluiden siirtyvän yritysten ja järjestöjen tuotettavaksi. Kunta ostaa palveluita ja nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan täytyy osata myydä ja tuottaa niitä. Missä opiskelijat tämän taidon oppivat? Opiskeluaikana tehokas oppimiskeino on yrityshautomon toimintaan osallistuminen. Yhteistyö työelämän kanssa ei ole ollut Opistollamme

kovinkaan aktiivista. Yrityshautomon tavoitteena on tehdä verkostoyhteistyötä yritysten kanssa ja laittaa opiskelijoita työelämän kentälle tuottamaan palveluita. Yhteistyökumppaneillemme olemme järjestämässä yhteistyöpalavereita ja koulutuksia joissa luomme yhteistyöverkostoja. Yhteistyöverkostoista opiskelijammekin hyötyisivät työllistyessään opiskeluiden jälkeen. Yhtenä ”johtotähtiajatuksenamme” on tuottaa huippuammattilaisia nuoriso- ja vapaa-aikatyön kentälle ja kouluttaa kentällä olevaa henkilöstöä.

5.1 Ihmiskäsitys, tiedonkäsitys ja oppimiskäsitys

Ihmiskäsitys perustuu Opistossamme ja nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen perustutkinnon opetussuunnitelmassa humanistiseen ihmiskäsitykseen. Ohjelmopalveluiden tuottamisen opetus yrityshautomossa perustuu suurimmaksi osaksi kovien arvojen opetukseen, mutta humanistinen ihmiskäsitys on palveluiden suunnittelun ja toteuttamisen taustalla.

Humanismi sanan juuret ovat antiikissa, latinan sanassa inhimillinen, sivistynyt. Humanismin mukaan ihmisellä on hänelle ihmisenä ominainen luonto. Hänen loukkaamaton oikeutensa ja syvin tehtävänsä on elämässään toteuttaa sitä niin kokonaisesti ja täysin kuin mahdollista. Humanismin ydin on sivistyksen kunnioittaminen ja ihmisen kunnioittaminen. Humanismin mukaan ihmisellä on ehdoton ihmisarvo. Jokainen ihminen on arvokas sinänsä. Ihminen on henkisesti kehittyvä järjellinen olento, jolla on mahdollisuus ja halu kehittyä muuksi kuin syntyperä ja ulkoiset olot näyttävät määräävän. Suvaitsevaisuus on humanismissa olennainen piirre. Uskonnollinen, poliittinen ja sosiaalinen suvaitsevaisuus ovat humanismiin kuuluvia piirteitä. Ihmisen päämääränä on kehittyä täyteen mittaansa. omaksi itsekseen ja suvaita muiden ihmisten erilaisia vakaumuksia ja päämääriä. Humanismissa suvaitsevaisuus, kriittisyys ja ihmisyys ovat ihanne ihmisen ominaisuuksia järjenkäytön ohella (Laine, Ruishalme 2001, 217-218).

Tiedonkäsitteemme näkyy opetussuunnitelmassamme, joka pohjautuu oppijan omaan aktiiviseen panokseen oppimisessa. Ajattelemme Opistossa, että oppija ei ole tiedon passiivinen vastaanottaja, vaan tarkoituksiin ja päämääriin suuntautuva persoona. Hänellä on tietoa ja kokemuksia, joiden varaan voimme rakentaa uutta oppimista koulussa. Tiedon aktiivinen prosessointi johtaa opittavien asioiden syvempään ymmärtämiseen ja parempaan muistissa säilymiseen. Taitojenkin oppiminen edellyttää aktiivista panosta.

Käytämme opetuksessamme myös reflektointia ja varsinkin yrityshautomon ideaan kuuluu pohtia kuinka onnistuin? kuinka voin kehittyä? Taidot eivät kehity ellei oppija kykene itse arvioimaan omaa oppimistaan ja ohjaamaan toimintaansa. Oppiminen jää mekaaniseksi ja pinnalliseksi, ellei oppijalle kehity näkemystä omasta kehityksestään, jonka pohjalta hän voi myös ohjata toimintaansa.

Yrityshautomossa opiskelijoille muokkautuu erilaisia päämääriä. Aktiivinen oppiminen edellyttää toteutuakseen mahdollisuutta myös omien päämäärien asettamiseen, itselle merkityksellisten valintojen tekemiseen ja omakohtaiseen vastuunottoon. Aktiivisessa oppimisessa korostuvat myös oppimaan oppimisen taidot. Oppijoiden tulee oppia tiedostamaan omaa oppimisprosessiaan ja kehittämään omia oppimistaitojaan ja oppimista tehostavia keinoja. (Kohonen, V. & Leppilampi, A., 2000, 17.)

Oppimiskäsitys yrityshautomossa on kokemuksellinen oppiminen. Kokemuksellinen oppiminen näkyy yrityshautomon opetuksessa ja ohjauksessa konkreettisesti oppimisen jatkuvana prosessina, joka perustuu käytännön kokemuksiin. Kokemuksellinen oppimisprosessi edellyttää tapahtumien konkreettista kokemista ja aktiivista kokeilua, jotka opiskelija käsitteellistää ja reflektoi. Oppiminen on kokonaisvaltaista sopeutumista työelämään ja siinä pärjäämiseen yrityshautomon siipien suojissa. Opiskelija voi kokeilla erilaisia ohjelmapalveluita, jotka reflektoidaan ja arvioidaan yhdessä ohjaavan opettajan kanssa. (Etäkamuprojekti, Mika Kurki ja Saija Mäki-komssi, Tampereen

yliopiston täydennyskoulutuskeskus, syyskuu 1996.

<http://matwww.ee.tut.fi/kamu/julkaisut/raportit/oppimi08.htm#Heading12.>)

5.2 Nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksen perustutkinto, opetussuunnitelma

Nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen perustutkinnon opetussuunnitelman perusteissa ohjelmapalveluiden tuottaminen tulee esille yhteisissä aineissa valinnaisena neljän opintoviikon kurssissa yritystoiminta. Ammatillisissa aineissa ohjelmapalveluiden tuottaminen tulee esille erilaisissa kokonaisuuksissa. Missään kokonaisuudessa ei ohjelmapalvelun tuottaminen ole pääosassa vaan jonkin eri teeman ohessa. Tämä ei enää vastaa nykyisen työelämän vaatimuksia vaan kaupungit ja kunnat ovat menossa palveluiden ulkoistamiseen. Palveluiden ulkoistaminen tuo myös uuden haasteen nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen työkenttään ja opetukseen. Uudet opetussuunnitelman perusteet ovat työn alla opetushallituksessa ja niissä palveluiden ulkoistaminen ja yrittäjämäinen toiminta nuoriso- ja vapaa-ajanohjauksen työkentällä on huomioitu. Yrityshautomo tuo meidän opiskelijoillemme hyvän opiskelumahdollisuuden palveluiden tuottamiseen jo opiskeluaikana.

Oppilaitoksemme opetussuunnitelmassa sivutaan palveluiden tuottamista eri kohdissa, mutta varsinaista täsmäopetusta ei tarjota. Uudet opetussuunnitelman perusteet vaativat meidän opetussuunnitelman uusimista ja se tuo mahdollisuuden tuoda ohjelmapalveluiden tuottaminen opetukseen konkreettisesti. Pohjois- Karjalan koulutuskuntayhtymässä yrittäjyyspolkuopintoja on tarjottava kaikissa perustutkinnoissa. Yrityshautomo tuo hyvän pohjan yrittäjyyspolkuopinnoille.

6 POHDINTA

Kehittämishankkeeni lähti käyntiin tarpeesta laatia oppilaitokselle palveluiden tuottamisen prosessikaavio. Omaan työkuvaani on kuulunut

ohjelmanpalveluiden tuottaminen joten prosessikaavion luominen tuntui mukavalta, haasteelliselta ja käytännönläheiseltä työtehtävältä. Prosessikaavion ja lomakkeiden luominen on vaatinut yhteistyötä kollegoiden kanssa. Monta mielenkiintoista hetkeä on kulunut kollegoiden kanssa vaihtaessa ajatuksia hankkeeni tiimoilta. Kehittämishankkeen tuottama prosessikaavio otetaan käyttöön syksyllä 2008. Tämä raportti on valmistunut huhtikuussa 2008, joten prosessikaavion käytännön toimivuudesta ei voi tässä vaiheessa sanoa vielä kokemuksia. Tavoitteenani on ollut luoda toimiva prosessikokonaisuus palveluiden myynnin prosessikaaviosta ja siitä ajan myötä siirtyminen yrityshautomo toimintaan. Prosessikaavio on tietyllä tavalla välietappi tulevaisuuden yrityshautomo idealle ja hankkeelle. Ajatuksena olisi, että tämä prosessikaavio on yksi askel kohti tulevaisuutta ja opiskelijoiden pyörittämää ohjelmanpalveluita tuottavaa ”yritystä”. Prosessikaavion luominen ja muokkaaminen jatkuu opistollamme kokoajan ja uskon, että kaavio on ns. virtuaalinen työkalu, mitä muokataan sen mukaan kun tilanteet muuttuvat. Ajatuksenani on myös käydä tutustumassa muissa organisaatioissa käytettävään ohjelmanpalveluiden tuottamiseen liittyvään prosessiin, mistä saisi uusia ideoita myös meidän Opistomme toimintaan. Kehittämishanke prosessina on ollut monipuolinen, koska siinä on käsitelty tämän hetkistä palveluiden myynnin prosessikaavion tarvetta ja tulevaisuuden yrityshautomon tarvetta.

Opistossamme on siirrytty tiimiorganisaatioon parin vuoden sisällä, mikä on tuonut oman haasteensa työyhteisöllemme. Tiimien muodostumisen myötä ovat tulleet monet prosessikuvaukset käyttöön. Tämän hankkeen tuottama prosessi on yksi Opistomme tiimien välisen yhteistyön kehittämisen väline. Opistossamme tarkkaillaan koko ajan laatua ja laatukäsikirjaa päivitetään. Ohjelmanpalveluiden tarjoaminen ulkopuolisille asiakkaille on yksi iso haaste. Laadun tulee pysyä hyvänä palveluissamme. Laadukkaat palvelut ja positiivinen palaute antavat työmotivaatiota niin henkilökunnalle kuin opiskelijoillekin.

Kehittämishankkeen toteutus ja raportointi ovat olleet minulle haastava, mutta ammatillista kasvuani ohjaava prosessi. Prosessi jatkuu kehityshankkeen

raportoinnin jälkeenkin. Kehityshankkeessani jouduin todella pohtimaan hankkeen pedagogista taustaa ja innostuin hankkimaan tietoa kokemuksellisesta oppimisesta eri lähteistä. Oppimiskäsityksen, ihmiskäsityksen ja tiedonkäsityksen avaaminen yrityshautomoidea kohdassa todella haastavat miettimään opetuksen perustaa. Aloittaessamme Opistolla uuden opetussuunnitelmatyön, ehdotan kollegoilleni oppimiskäsitysten, ihmiskäsityksen ja tiedonkäsityksen pohdintaa ja avaamista. Opetussuunnitelmatyö tuo nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksen opettajatiimillemme ammatillisesti suuren haasteen ja toivon, että myös tästä hankeraportista on apua siinä työssä. Ammatillisen opettajan koulutus tehtävineen ja kehittämishankkeineen on ollut opinpolku, josta minun on hyvä jatkaa.

LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen, A. 2007. Markkinoinnin maailma

Lämsä, A. & Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet

Hakala, J. 1998. Opinnäyte luovasti

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006 Tutki ja kirjoita 10. uud. laitos Helsinki

Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Siven, T. & Välimäki, P. 2001 Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla

Kohonen, V. & Leppilampi, A. 2000. Toimiva koulu yhdessä kehittäen.

Lehtonen, T. 1998. Elämän seikkailu. Näkökulmia elämyksellisen ja kokemuksellisen oppimisen kysymyksiin Suomessa.

Patrikainen, R. 2000 Opettajuuden laatu.

Stakes 2006 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanto/prosessi/>

Etäkamu-projekti, Mika Kurki ja Saija Mäki-komsi, Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus, syyskuu 1996.

<http://matwww.ee.tut.fi/kamu/julkaisut/raportit/oppimi08.htm#Heading12>

LIITE 1



TARJOUSPYYNTÖLOMAKE

Ryhmän nimi _____
Osoite _____

Yhteyshenkilö _____

Yhteystiedot Puh _____ Email _____

Ryhmän koko ja kuvaus _____

Palvelun ajankohta _____

Kesto _____

Eriyistä ryhmästä _____

Tarjouspyynnön aihe Ohjelmopalvelu Leirikoulu Juhlapalvelu Kokous/koulutus
 Muu palvelu, mikä? _____

Toiveita _____

Tarjouspyyntö on jätetty _____ / _____ / 200_

Tarjouspyyntö toimitetaan Email: johanna.baleyera@pkky.fi

Osoite: Pohjois-Karjalan Ammattiopisto Niittyalahti,
Niittylahdentie 297, 82220 Niittyalahti

Kiitos tarjouspyynnöstänne – palaamme pian asiaan!

Tarjouspyyntö otettu vastaan:

Puhelin Email fax _____ / _____ / 200_

Vastaanottaja _____

Tarjous lähetetty _____ / _____ / 20_

Lähetäjä _____

LIITE 2

TARJOUS

Pvm

Asiakas:

Osoite:

Yhteyshenkilö:

Email ja puh:

Tapahtuma:

Päivä ja aika:

Ryhmän koko:

Ryhmän kuvaus:

Tapahtumapaikka: Ammattiopisto Niittylahti, Niittylahdentie 297

Ohjelma ja kuvaus:

Ohjelman toteuttaa Ammattiopisto Niittylahden opiskelijat opettajiensa valvonnassa. Tapahtuman toteuttava ryhmä on yhteydessä teihin ennen tapahtumaa tarkempaa ohjelman suunnittelua varten.

Ruoka ja muut palvelut:

Hinta: € alv 0 %.
Hintaan lisätään alv 22 %.

Huomioitavaa: Osallistujat kuuluvat asiakkaan vakuutuksen piiriin.
Tarjous voimassa .2008 saakka.

Yhteistyöterveisin Niittylahdesta,

Johanna Balejera
palveluvastaava, 050 402 3174
johanna.balejera@pkky.fi

Pohjois-Karjalan Koulutuskuntayhtymä
Ammattiopisto Niittylahti
Niittylahdentie 297
82220 Niittylahti / www.pkky.fi/pko