

OPPIMISYMPÄRISTÖN TUNNISTAMISRAPORTTI



KOKKOTYÖ-SÄÄTIÖ SR PIETARSAAREN TOIMIPISTE

KOOSTE OPPIMISYMPÄRISTÖISTÄ

Tunnistetut oppimisympäristöt

Työpaja RETRO/Kokkotyö-säätiö sr

Osoite Vaunusepantie 17, 68600 Pietarsaari

Yhteystiedot yksikön päällikkö Ronny Brännbacka, puh. 040-5703324, etunimi.sukunimi@kokkotyö.fi

Yhteyshenkilö Virpi Långbacka, puh. 040-6762883, etunimi.sukunimi@kokkotyö.fi

Tunnistetut oppimisympäristöt tutkinnoittain

Liiketoiminnan perustutkinto (2018)

- Asiakaspalvelu 20 osp (pakollinen tutkinnon osa), kokonaan
- Myynti 30 osp (valinnainen tutkinnon osa), kokonaan

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto (2018), toimitilahuollon osaamisala

- Ylläpitosiivouspalvelut 30 osp (pakollinen tutkinnon osa), kokonaan

Kaikki tunnistetut oppimisympäristöt perustuvat 1.8.2018 hyväksytyihin tutkinnon perusteisiin.

Erityisiä huomioita

Kokkotyö-säätiöllä on toimipisteet myös Kokkolassa ja Kaustisella, niiden oppimisympäristöjen tunnistamisraportit löytyvät täältä (linkki lisätään, kun niiden tunnistamisraportit on julkaistu).

Päivitetty 3.6.2019

TYÖPAJAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Retro on vuonna 2008 perustettu Pietarsaareissa toimiva kierrätysmyymälä ja työpaja. Retro on osa Kokkotyö-säätiötä.

Kokkotyö-säätiö on vuonna 2002 perustettu työvalmennuksen asiantuntija- ja palveluorganisaatio, joka perustamissopimuksen mukaisesti aktivoi vaikeassa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä, mukaan luettuna osatyökykyiset ja mielenterveyskuntoutujat. Kokkotyö-säätiöllä on toimintayksiköjä kahdeksalla eri paikkakunnalla Pohjanmaalla ja Keski-Pohjanmaalla.

Retrossa toimii kierrätysmyymälän lisäksi tavaran vastaanotto ja lajittelu, vaatelajittelu, kädentaito-osasto, kokoonpanotoimintaa, pyöräkorjaamo, testaus- ja purkupuoli sekä puutyöosasto. Talon sisällä toimii oma sisäinen remonttiryhmä sekä ulko- ja kiinteistötyöryhmä. Yksikön ulkopuolelle tarjotaan veteraanisiivousta, remontointi- ja saneeraustöitä sekä kuljetus- ja muuttopalveluita. Näiden eri tuotanto-osastojen kautta toteutamme palveluita ostaville asiakkaille, yhteistyökumppaneille sekä valmentautujille oppimisympäristönä.

Retron henkilökuntaan kuuluu kaksi yksilövalmentajaa, kaksi työvalmentajaa, yksi ohjaaja, neljä tuotannon työntekijää sekä yksikön päällikkö. Vuositasolla Retrossa on n. 160 valmentautujaa. Jokaiselle valmentautujalle nimetään oma yksilövalmentaja ja vastuu-työvalmentaja.

Retro toimii tiiviissä vuorovaikutuksessa Pietarsaaren työllistymistä edistävän monialaisen palvelun TYP:n, TE-toimiston, sosiaalitoimen kuin muiden sidosryhmien kanssa.

OPPIMISYMPÄRISTÖN KUVAUS YKSIKÖITTÄIN

RETRO/KOKKOTYÖ-SÄÄTIÖ SR

VAUNUSEPÄNTIE 17, 68600 PIETARSAARI

Työpaja Retrossa tunnistettavat ja tunnustettavat tutkinnot ja tutkinnon osat

Liiketoiminnan perustutkinto (2018)

- Asiakaspalvelu 20 osp (pakollinen tutkinnon osa), kokonaan
- Myynti 30 osp (valinnainen tutkinnon osa), kokonaan

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto (2018), toimitilahuollon osaamisala

- Ylläpitosiivouspalvelut 30 osp (pakollinen tutkinnon osa), kokonaan

Pajalla suoritettavat työssäoppimisjaksot, näytöt ja oppisopimukset

Retrossa on suoritettu näyttöjä lähinnä tutkintojen osista. Näytöt on tehty myymälässä ja siivouksessa. Näyttöjä valmistuu noin 1/kk.

Pajan fyysinen työympäristö

Retron kierrätysmyymälä toimii n. 2000 neliön vanhassa venehallissa. Myymälän osuus tilasta on noin 700 neliötä.

Retrossa on tarjolla monipuolisia työtehtäviä:

Osasto/työtehtävä	valmentautujien lkm (min-max)
Myymälä + kahvila	6-10
Vastaanotto	2-6
Ompelu	1-8
Lajittelu	3-10
Taukotupa	1-3
Siivous	2-6
Puupuoli	2-10
Remonttiryhmä	3-5
Purku	2-3
Testaus	1-3
Kokoonpano	10-20
Polkupyöräkorjaus	1-2
Kotipalvelu	3-4
Ulkotyöt	2-6
Kuljetus	2-4

Asiakaspalveluun liittyvät koneet:

kassakone
maksupääte
setelintarkistuskone
kahvinkeitin
tiskikone
radio
puhelin
tabletti

Siivouspalveluun liittyvät koneet:

imuri
yhdistelmäkone
henkilöauto

Työpaja Retro oppimisympäristönä

Retrolla oppija saa yksilö- ja työvalmentajalta henkilökohtaista ohjausta ja perehdytystä kaikkiin työtehtäviin. Kukin saa oman uskalluksen ja omien rajojen puitteissa tehdä turvallisesti työtä. Käytännössä työtehtäviä voi muokata niin, että oppijan mukavuusaluetta voi venyttää ja oppijaa täten siedättää kohti vaativampia tehtäviä.

Retrossa on oppijalle yksilöllisen tarpeen huomioon ottava ja mahdollistava ympäristö, joka voi joustaa ja ottaa huomioon hyvinkin tarkasti yksilön tarpeet. Oppimisympäristönä Retrossa on mahdollista saavuttaa asetetut tavoitteet niin, että haasteet oppimisessa, tekemisessä, hahmottamisessa jne. voidaan ottaa huomioon yksilöllisesti.

Työpajaympäristössä on mahdollista antaa aikaa. Lisäksi työympäristönä työpaja mahdollistaa oikean työn kaltaisen työskentelyn motivoiden ja osallistaen yksilöllisesti. Mahdollisuus vaihdella ryhmässä työskentelyn tai itsenäisen työskentelyn välillä on harvemmin mahdollista muissa harjoittelupaikoissa tai näyttöympäristöissä.

Työpajaympäristössä haasteisiin vastaaminen on luonnollista arkea ja jokapäiväistä toimintaa mahdollistaen oppimisen vaikkapa erehdyksen kautta. Oikeassa työympäristössä tähän ei voida taipua.

Oppijoita ei ole montaa kerrallaan, joten työvalmentaja ennättää paneutua oppijaan paremmin. Vierekkäin työskennellessä tutustutaan, keskustellaan ihan arkipäiväisistäkin asioista ja ongelmista ja siitä, miten ne vaikuttavat oppimiseen. Retrolla töitä tehdään kunkin oppijan omaan tahtiin.

Kierrätyskeskus ympäristönä on erityinen paikka muihin yrityksiin verrattuna. Kierrätyskeskus tarjoaa lähes rajattoman materiaalivirran mitä voi tarpeen mukaan hyödyntää ilman lisäkustannuksia. Meillä ei ole käytössä suurten brändien tiukkoja konsepteja, vaan oppija saa suhteellisen vapaasti tehdä mainoksia, näyteikkunoita yms. käyttäen materiaalia koko talosta.

Erityisiä huomioita

Retro on toimintaympäristönä erilainen kuin Kokkotyö-säätiön muut pajat. Retron rikkaus on kulttuurien ja kielten moninaisuus. Työskentelemme päivittäin sekä suomen että ruotsin kielellä. Vuosina 2019-2020 on Retrossa käynnissä kokeilu yhdessä Kredun kanssa, jonka kautta kielenopettaja on osa työpajan arkea ja kieltä opitaan työn lomassa. Retro työstää myös jokapäiväistä kielen vahvistamista osaksi työpajatoimintaa kielikahvilan kautta Svenska Kulturfondenin avulla.

Päiväys: 3.6.2019

Oppimisympäristön tunnistaja ja organisaatio

Janne Peitso, liiketoiminnan opettaja, Optima
Ulf Källdström, liiketoiminnan opettaja, Optima
Eivor Granholm, puhtaanapidon opettaja, Optima

Pajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot

Virpi Långbacka, työvalmentaja, 040 6762 883, etunimi.sukunimi@kokkotyö.fi
Sonja Jungar-Irjala, yksilövalmentaja, 040 8440 303, etunimi.sukunimi@kokkotyö.fi

LIITE: AVATUT TUTKINNON AMMATTITAITOVAATIMUKSET

Liiketoiminnan perustutkinto

Asiakaspalvelu, 20 osp (pakollinen tutkinnon osa)

Osaa valmistautua asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta: *Oppija avaa myymälän, kassan ja tietää mitkä valot laitetaan päälle. Hän keittää kahvilassa kahvit, tilaa kuskilta pullat ja asettelee ne esille. Hän tarkistaa, että myyntipöydät ovat järjestyksessä ja hakee lisää tuotteita, jos ne ovat edellisenä myyntipäivänä loppuneet. Hän tarkistaa myymälän siisteyden, esimerkiksi poimii pudonneet vaatteet, henkarit jne. Oppija pukeutuu työvaatteisiin. Hän toimii salassapitosäädösten mukaisesti. Oppija toimii myymälässä säätiön ohjeiden mukaan.*

Osaa palvella sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaitoaan: *Oppija palvelee myymälään tulevia asiakkaita suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Hän ymmärtää olevansa hymyilevänä osa yrityksen mainosta. Oppija kuulee asiakkaan tarpeet osaa vastata asiakkaan kysymyksiin tai osaa tarvittaessa pyytää apua. Hän osaa käyttää kuljetuksen varausjärjestelmää. Oppija osaa palvella asiakkaita niin kasvotusten kuin puhelimesta. Oppija osaa huomioida asiakastyössä salassapitosäädökset ja ohjeet. Oppija osaa käyttää kassakonetta ja maksupäätettä. Oppija osaa vastaanottaa kierrätyskeskukselle lahjoitettuja tuotteita. Oppija osaa vastaanottaa asiakkailta palautetta ja toimittaa sen eteenpäin.*

Osaa edistää omalla työllään asiakastyytyvyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta: *Oppija saa asiakkaan tyytyväiseksi olemalla ystävällinen ja vastaamalla asiantuntevasti asiakkaan kysymyksiin. Hän huolehtii myymälän järjestyksestä ja puhtaanapidosta koko asiakaspolun ajalta (piha-alue ja myymälä). Hän osaa tervehtiä niin asiakkaita kuin työkavereita. Hän osaa ottaa huomioon myönteisen asiakaskokemuksen omassa työssään (hymy, siisteys, ei käytä omaa puhelinta, on valmis auttamaan). Oppija osaa hoitaa myymälän sulkemiseen liittyvät tehtävät: osaa ottaa tarvittavat raportit kassasta ja maksupäätteestä sekä viedä kassalippaan kassakaappiin, osaa sulkea kahvinkeittimen ja siivota kahvilan, osaa siivota työpisteensä, osaa sammuttaa valot ja lukita ovet.*

LÄHDE: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855077/reformi/tutkinnonosat/3929201>

Myynti, 30 osp (valinnainen tutkinnon osa)

Osaa valmistautua myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti: *Oppija tarkistaa työvuoron alkaessa myymälän siisteyden sekä hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuuden. Hän tuntee tuotteiden ja tuoteryhmien sijainnin. Hän tietää päivän tarjoukset ja ajankohtaiset kampanjat. Oppija tuntee tuotteiden saatavuuden. Oppija osaa tehdä lisämyyntiä, esim. housujen ostajalle vyö. Oppija osallistuu kausipöytien somistamiseen sovitun teeman mukaisesti. Oppija tuntee Retron myyntiä koskevat toimintaohjeet, esim. tuotteita ei voi varata ostamatta, alennuksia ei anneta jne. Hän osaa myydä palveluita (muutto, siivous jne.).*

Osaa kontaktoida asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet: *Oppija osaa vastata puhelimeen, varata esim. kuljetuksia ja siivouksia. Hän osaa tehdä ratkaisuja, jotka sopivat sekä asiakkaalle, että Retrolle. Oppija osallistuu yhdessä valmentajan ja muiden työkavereidensa kanssa mainosten ja ajankohtaisten tempausten suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hän kysyy asiakkaalta, kuinka voi auttaa ja tarvitseeko asiakas apua. Hän tarjoaa asiakkaalle lisää samankaltaisia tuotteita, esim. treenihousut ostavalle myös toppi.*

Osaa tarjota ja myydä asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja: *Oppija tietää kaikki myymälän tuotteet ja palvelut. Hän ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet. Hän tietää hyvän asiakaspalvelun tärkeyden asiakkaan näkökulmasta. Hän tarjoaa asiakkaalle kuitenkin oston päätteeksi. Oppija tarjoaa esim. muuttoa tarvitsevalle myös muuttosiivouksen. Oppija tietää mitkä kaikki seikat on huomioitava esim. muuttoa varatessa (tarvitaanko 1 vai 2 autoa, onko hissiä, montako kantajaa jne.) ja osaa kertoa asiakkaalle ehdot, aikataulut, hinnat jne.*

Osa hoitaa jälkitoimet: *Oppija ottaa vastaan asiakaspalautteet ja tietää miten niiden kanssa toimitaan. Oppija osallistuu reklamaation käsittelyyn ja tietää milloin esim. annetaan rahaa takaisin ja miten se tehdään. Oppija ottaa tarvittavat kassaraportit päivän päätteeksi. Hän siivoaa työpisteensä ja tekee kahvilan sulkemiseen liittyvät asiat, kuten siivoamisen ja laitteiden sulkemisen. Hän sammuttaa valot ja laittaa ovet lukkoon. Hän osaa laskea pohjakassan. Hän vie rahat kassakaappiin ja tietää miten se suljetaan.*

LÄHDE: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855077/reformi/tutkinnonosat/3929209>

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto (2018), toimitilahuollon osaamisala

Ylläpitosiivouspalvelut, 30 osp (pakollinen tutkinnon osa)

Osaa suunnitella ylläpitosiivouksen asiakaskohteessa: *Oppija tietää minkä tyyppinen palvelu on kyseessä (onko veteraanisiivous, yksityinen tms.). Hän tietää mitä kohteessa siivotaan (mitä pestään: ikkunat, sauna...). Hän huomioi asiakkaan oman päivärytmin siivoustilanteessa. Hän tunnistaa asiakaskohteen pintamateriaalit ja likatyypit. Oppija suunnittelee ja aikatauluttaa ylläpitosiivouksen. Hän jaksottaa myös muut, harvemmin tehtävät, siivoustyöt, kuten vuodevaatteet, saunan pesu yms. Hän tietää, mitä menetelmiä, välineitä ja koneita tarvitaan. Hän valitsee oikeat siivousaineet huomioiden pintojen lian ja pesuaineen PH:n.*

Osaa tehdä ylläpitosiivouksen ja muita palvelutehtäviä asiakaskohteessa: *Oppija siivoaa asiakaskohteen palvelusopimuksen mukaan (ylläpitosiivouksen tai jaksottaisen siivouksen tehtävät). Hän noudattaa työohjeita, sekä huolehtii oikeasta ergonomiasta. Hän hoitaa pintamateriaalit oikeilla menetelmillä (esim. minkä värisellä liinalla). Hän varustaa siivousvaunun tai ottaa mukaan asiakaskohteisiin tarvittavat aineet ja välineet. Hän tekee ylläpitosiivouksen em. aineilla, välineillä ja koneilla, turvallisuus huomioiden. Oppija siivoaa märkätilan (suihku, pesuhuone, sauna). Hän tietää kuinka paljon vettä voi käyttää milläkin pinnalla. Hän tietää missä suhteessa siivousaineita käytetään. Hän hoitaa erilaisia pintoja, ja tietää, miten lattianhoitoaineita käytetään taloudellisesti. Oppija työskentelee kohtuullisessa ajassa. Hän tekee tarvittaessa muita asiakkaan pyytämiä palvelutehtäviä kuten vie roskat, tiskaa jne. Hän ilmoittaa esimiehelle tai asiakkaalle, jos kohteessa on korjattavaa (esim. hana vuotaa, muovimatto rikki). Oppija huolehtii tilojen viihtyvyydestä sovitulla tavalla (laittaa tuolit järjestykseen, liinat paikoilleen jne.). Hän puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä siivousvälineet ja koneet sekä palauttaa ne puhdistettuna ja huollettuna omille paikoilleen. Oppija noudattaa hygieniavaatimuksia sekä lajittelee jätteet suunnitelmallisesti. Hän toimii kestävän kehityksen mukaisesti (ei käytä liikaa aineita, suojaimia ja vettä) Osaa kertoa siitä asiakkaalle. Hän huolehtii siivouskeskuksen siisteydestä ja ilmoittaa täydennettävistä tarvikkeista.*

Osaa toimia asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä: *Oppija toimii asiakaspalvelutilanteissa ammattitaitoisesti, oma-aloitteisesti ja yhteistyökykyisesti (kuuntelee asiakkaan toiveita). Hän tekee sopimuksessa mainitut työtehtävät ja toimii työohjeiden mukaisesti. Hän toimii luontevasti työssään ilman ennakkokäsityksiä eri kulttuureista tai asiakasryhmistä. Hän tekee työtään moniammatillisesti, ottaen tarvittaessa yhteyttä esim. kotipalveluun tai kiinteistöhuoltoon. Hän käyttää ammattisanastoa sekä suomeksi että ruotsiksi. Hän osaa viestiä organisaation sisällä ja asiakkaille tilanteen vaatimalla tavalla, kahdella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä. Oppija käyttää tietotekniikkaa työssään. Hän raportoi työstään esimiehelle, tarvittaessa myös muille tahoille. Hän kertoo asiakkaalle siivouspalveluista ammattimaisesti, esimerkiksi osaa perustella pesuaineen tai veden käyttöä. Hän toimii työssään vastuullisesti; noudattaa aikoja ja ammatillista käytöstä. Hän ottaa huomioon asiakaskohteen toiminnan työn ajoituksessa (esim. toimistoa ei siivota palaverin aikana). Hän laittaa työtehtävät tärkeysjärjestykseen ja ajoittaa ne. Oppija seuraa työtä tehdessä tilojen, välineiden ja koneiden kuntoa ja ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta. Hän kertoo esimiehelle ja työyhteisön jäsenille, jos palvelussa muuttuu jotain, mikä vaikuttaa esim. laskutukseen. Hän noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja (esim. asiakaskohteessa ei tupakoida). Hän huomioi työssään myös asiakkaan turvallisuuden. Hän noudattaa vaitiolo-velvollisuutta.*

Osaa noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta: *Oppija työskentelee työturvallisuussääntöjen mukaisesti. Hän valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja laitteet. Työn suoritettuaan hän huoltaa edellä mainitut suojaimet tai laitteet. Hän tunnistaa vaaratilanteet ja ilmoittaa niistä heti. Hän tekee vastuullisesti ja turvallisesti työnsä, esimerkiksi ei jätä välineitä lojumaan. Hän käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti. Oppija tietää miten työtä kevennetään oikeilla koneilla, työvälineillä ja -menetelmillä (lattianhoitokone verrattuna moppiin). Hän ilmoittaa välittömästi esimiehelle rikkinäisistä välineistä. Hän tutustuu aineiden pakkausmerkintöihin sekä koneiden käyttö- ja turvallisuusohjeisiin. Hän noudattaa aineiden annostusohjeita. Oppija käyttää taakkojen siirrossa oikeaa tekniikkaa. Hän osaa hätäensiavun ja*

soittaa tarvittaessa esim. ambulanssin. Hän toimii omatoimisesti tulipalotilanteissa (tuntee poistumistiet, kokoontumispaikan jne.). Oppija tietää miten ylläpitää työ- ja toimintakykyään (oikea ravitseminen, uni ja liikunta).

Osaa arvioida omaa toimintaa: *Oppija arvioi oman työn laatua. Hän kehittää palvelua hakemalla siitä tietoa. Hän tunnistaa kehittämistarpeet ja osaa perustella ne. Hän ottaa vastaan palautetta ja pystyy muokkaamaan toimintaansa palautteen mukaisesti.*

LÄHDE: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/4221361/reformi/tutkinnonosat/4221738>