



# OSAAVAT TYÖPAIKKAOHJAA- JAT-OSAAMISTA TYÖELÄ- MÄÄN

Milma Immonen

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2019

Palveluliiketoiminnan johtaminen YAMK

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan johtaminen YAMK

IMMONEN MILMA

Osaavat työpaikkaohjaajat - osaamista työelämään

Opinnäytetyö 52 sivua, joista liitteitä 6 sivua  
Toukokuu 2019

---

Ammatillisen koulutuksen siirtyessä yhä enemmän työpaikoille, opiskelijoiden työpaikalla tapahtuva oppiminen lisääntyy ja tarvitaan osaavia työpaikkaohjaajia. Tässä tutkimuksessa selvitettiin Fazer Food Servicesin pääkaupunkiseudun henkilöstöravintoloiden ja kahviloiden työpaikkaohjaajien osaaminen. Työpaikkaohjaajien osaamisvaatimuksissa painottuivat ammatillisen koulutuksen uudistuksen tuomat osaamistarpeet. Osaavat työpaikkaohjaajat varmistavat omalta osaltaan laadukkaan ammatillisen koulutuksen sekä osaajia työelämään. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, mitä hyötyä Fazer Food Servicesille on osavista työpaikkaohjaajista. Työpaikkaohjaajien osaaminen selvitettiin kvantitatiivisella menetelmällä, sähköisellä kyselyllä. Osaavien työpaikkaohjaajien merkitystä yritykselle selvitettiin laadullisella tutkimusotteella, haastattelulla.

Työpaikalla tapahtuva koulutus on aina tavoitteellista, opiskelijat tarvitsevat ohjausta osaamisen kehittymiseen sekä tavoitteiden saavuttamiseen. Osaamista kehittyä oppimisen kautta, tässä työssä korostetaan millaista ohjausosaamista tarvitaan oppimista edistävään ohjaamiseen.

Kyselystä saatujen vastausien mukaan työpaikkaohjaajilla on omasta mielestään hyvin osaamista, toisaalta tuloksista voidaan löytää ammatillisen koulutuksen uudistuksen tuomiin osaamistarpeisiin liittyvää epävarmuutta. Fazer Food Servicesin näkökulmasta osaavat työpaikkaohjaajat nähdään mahdollisuutena turvata ja taata ammatillinen osaaminen yrityksessä jatkossakin. Työpaikkaohjaajat ja hyvä työpaikkaohjaaminen nähdään mahdollisuutena lisätä opiskelijan kiinnostuneisuutta yritystä kohtaan, hyvä työpaikkaohjaaminen nähdään yhtenä työvoiman saatavuuteen vaikuttavana tekijänä.

Fazer Food Servicesin työpaikkaohjaajat tarvitsevat enemmän tietoa siitä, miten ammatillisen koulutuksen uudistus on muuttanut työpaikalla tapahtuvaa oppimista sekä työpaikkaohjaajien tehtäviä. Työpaikkaohjaajan hyvä ohjausosaaminen edistää opiskelijan oppimista ja tuo kilpailuetua yritykselle. Fazer Food Servicesin kannattaa panostaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjaukseen sekä työpaikkaohjaajien osaamiseen.

Asiasanat: työpaikalla tapahtuva oppiminen, työpaikkaohjaaja, työssäoppimisen laatu, ohjaaminen

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree in Hospitality Management

Immonen, Milma  
Knowledgeable Workplace Supervisors – Know-How to Workplaces

Master's thesis 52 pages, appendices 6 pages  
May 2019

---

As the emphasis on the vocational education has shifted more towards the workplaces and students have more units to cover during their internships, the need of qualified workplace supervisors has also increased, too. In this study the research was done on about the know-how of the workplace supervisors in the Fazer Food Services in the staff catering and cafeteria field in the capital area.

The vocational reform carried out in Finland will increase the qualifications for the workplace supervisors. Knowledgeable workplace supervisors ensure on their part the good level of education, and they train real professionals for the hospitality industry. The study also clarified what advantage qualified supervisors could bring to the company Fazer Food Services.

The knowledge and skills of the workplace supervisors were evaluated by using an on-line questionnaire as a quantitative research method. The importance of the qualified workplace supervisors for the company was evaluated by using an interview as a qualitative research method. According to the questionnaire responses, the workplace supervisors felt that their know-how and professional skills are good, but then on the other hand they felt uncertainty towards the increased demands caused by the vocational reform.

From the Fazer Food Service view point it is considered as a possibility and a guarantee for the solid professional skills to have qualified workplace supervisors also in the future, too. Workplace supervisors and thorough orientation and guidance for the students increase the student's interest towards the company, and thus this is understood as a way to get potential employees for the company, too.

The employees in the Fazer Food Services need more information on how the vocational reform has changed the concept of the learning at the workplace and the tasks and duties of the workplace supervisors in general are concerned. Good workplace supervisors increase the student's learning, and that gives competitive value for the company. Thus, it is something worth putting the company's effort to.

---

Key words: learning at the workplace, workplace supervisors, quality of learning at the workplace, guiding

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
1.1	Tutkimuksen taustaa .....	5
1.2	Yritysten esittely .....	6
1.3	Tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet sekä tutkimuskysymykset .....	9
2	TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMINEN .....	11
2.1	Työpaikalla oppiminen .....	11
2.2	Työpaikkaohjaajan roolit .....	12
2.3	Työssäoppimisen laadun kehittäminen .....	15
3	OHJAAMISTAITO HENKILÖSTÖN OSAAMISALUEENA .....	19
3.1	Ohjaaminen oppimisen edistäjänä .....	19
3.2	Vuorovaikutustaidot oppimisen edistäjänä .....	22
3.3	Palautteen antaminen oppimisen edistäjänä .....	25
4	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTTAMINEN .....	28
4.1	Kysely .....	28
4.2	Haastattelu .....	29
5	TULOKSET .....	31
5.1	Työpaikkaohjaajien osaamistarpeiden selvitys .....	31
5.2	Osaavien työpaikkaohjaajien merkitys Fazer Food Servicesille ...	36
6	POHDINTA .....	38
6.1	Yhteenveto, johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	38
6.2	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys .....	42
	LÄHTEET .....	43
	LIITTEET .....	47
	Liite 1. Kysely .....	47
	Liite 2. Saatekirje .....	48
	Liite 3. Kyselyn vastausten tulokset .....	49

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Tutkimuksen taustaa

Ammatillisessa koulutuksessa on tapahtunut paljon muutoksia 1.1.2018 alkaen, jolloin ammatillisen koulutuksen laki uudistui. Lain uudistaminen oli välttämätöntä ammatillisen koulutuksen uudistumisesta johtuen, jossa muutettiin koulutuksen rahoitusta, ohjausta, toimintaprosesseja, tutkintojärjestelmää sekä järjestäjära-kenteita. Uuden lain myötä koulutuksessa korostuvat osaaminen ja asiakasläh-töisyys, koulutus perustuu opiskelijan yksilöllisiin osaamistarpeisiin ja työelämän nopeasti muuttuviin tarpeisiin. Opiskelijoiden yksilöllisiin osaamistarpeisiin vasta-taan henkilökohtaisella osaamisen kehittämissuunnitelmalla (HOKS) jossa sovi-taan mitä osaamista opiskelija hankkii ja miten yksilöllisesti asetetut tavoitteet saavutetaan sekä millaista tukea ja ohjausta opiskelija tarvitsee näiden tavoittei-den saavuttamiseksi. Opiskelija opiskelee vain niitä asioita, mitä osaamista hä-neltä puuttuu tutkinnon osan tai koko tutkinnossa vaadittavan osaamisen hankki-miseksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.)

Ammatillisen koulutuksen uudistaminen (reformi) puhututti paljon silloin kun tä-män tutkimuksen toteutusta suunniteltiin, reformissa uudistettiin ammatillisen koulutuksen toteutus lähes kokonaan. Reformi oli hallituksen yksi kärkihankkeista ja on toteutunut vaiheittain vuosina 2015 - 2019. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015.)

Työpaikalla tapahtuva oppiminen on kuulunut ammatilliseen koulutukseen jo pa-rin vuosikymmenen ajan, alun perin se perustuu lakiin (630/1998) ja asetukseen (811/1998) ammatillisesta koulutuksesta. Työpaikoilla opiskelijat pääsevät hank-kimaan osaamista aidoissa työelämän tilanteissa ja ympäristöissä, ohjatusti ja tavoitteellisesti. (Koramo 2011.)

Ammatillisen koulutuksen uudistamisen yksi keskeisistä tavoitteista on, että yhä suurempi osa koulutuksesta tapahtuisi työelämässä, missä osaamisen on pysyt-tävä ajan tasalla koko ajan. Koulutuksen tärkeimpiä tavoitteita on kouluttaa opis-kelijoita työelämän muuttuviin tarpeisiin. Lähtökohtaisesti uusi laki ei määrittele

työelämässä hankitun osaamisen määrää ammatillisissa perustutkinnoissa, ei vähimmäis- eikä enimmäismäärää. Työelämässä hankitun osaamisen laajuus riippuu opiskelijan yksilöllisistä tarpeista ja tavasta hankkia ammattitaitovaatimusten mukainen osaaminen. Uusi ammatillinen koulutus on asiakaslähtöinen, minkä tarkoituksena on palvella asiakkaita, niin opiskelijaa kuin työelämääkin, parhaalla mahdollisella tavalla. (Laki ammatillisesta koulutuksesta.)

Käytännössä kaikkiin ammatillisiin perustutkintoihin sisältyy työpaikoilla tapahtuvaa oppimista. Ammatillisissa tutkinnon osissa vaadittava ammattitaito arvioidaan näytössä, missä ammattitaito osoitetaan tekemällä työtehtäviä aidoissa työelämän työtilanteissa ja prosesseissa. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 52 §.)

Opiskelijan työpaikalla tapahtuvassa koulutuksessa työpaikkaohjaajalla on keskeinen rooli. Työpaikkaohjaajan osaamisella on merkitystä sekä opiskelijan, koulutuksen järjestäjän, että yrityksen näkökulmasta. Tässä työssä painotetaan erityisesti työpaikkaohjaajan osaamisvaatimuksia opiskelijan työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana. Mitä tekijöitä ohjaamiseen kuuluu? Millaisia ohjaustaitoja työpaikkaohjaajat tarvitsevat opiskelijan oppimisen edistämiseksi? Mikä merkitys on osaavilla työpaikkaohjaajilla ammattitaidon lisäämiseen ja ylläpitämiseen työpaikoilla? Ravintola-alalla on pulaa osaavista työntekijöistä, mitä hyötyä ruokalan yritykselle on osaavista työpaikkaohjaajista?

Laki määrittelee työpaikalla tapahtuvan koulutuksen vastuujaosta vastuullisella työpaikkaohjaajalla tai työelämän edustajalla, tässä työssä edellä olevat roolit ovat työpaikkaohjaajan rooleja kuten myös käytännössä yleensä.

Tämän tutkimuksen tekijä on toiminut Vantaan ammattiopisto Variassa Ravintola- ja catering-alan koulutuksessa ammatillisena opettajana yli 10 vuoden ajan ja on työskennellyt useissa työpaikalla tapahtuvan koulutuksen kehittämiseen liittyvissä hankkeissa.

## 1.2 Yritysten esittely

Vantaan ammattiopisto Varia on toisen asteen koulutusta tarjoava ammatillinen oppilaitos Vantaalla ja toimii neljässä eri toimipisteessä. Variassa voi opiskella 17 erilaista perustutkintoa, ammatti- ja erikoistutkintojen määrä vaihtelee vuosittain. Vuodesta 2010 Variassa on kehitelty erityisesti maahanmuuttajille suunnattua koulutusta. Variassa on tarjolla myös työvoimakoulutuksia, ammatilliseen koulutukseen valmentavaa koulutusta sekä lyhytkursseja. Opiskelijoita Variassa on tällä hetkellä noin 3300. Ravintola- ja cateringalalla opiskelijoita on noin 300 (Varia.)

Varia 2021 visiona on ”Parasta sinulle – osaamista työelämälle”. Kehittämiskohteina ovat erilaiset koulutusratkaisut, oppimisympäristöt ja yhteistyö työelämän kanssa (Kuva 1). Koulutusratkaisuissa pyritään tarjoamaan koulutusta keskeisten asiakasryhmien tarpeisiin, mahdollistaen elinikäisen oppimisen. Oppimisympäristöissä kehittämisaikoina ovat erityisesti verkossa tapahtuva ohjaus ja oppiminen, sekä yritysten sisällä tapahtuva oppiminen. Työelämän kanssa kasvatetaan yhteistyötä ammatillisen osaamisen ja asiantuntijuuden kehittämiseksi, niin että yritysasiakkaat kokevat yhteistyön Varian kanssa sujuvaksi ja liiketoimintaa tukevaksi.



Kuva 1. Varia 2021 kehittämiskohteet

Variassa alkoi 1.2.2016 työelämäpalveluiden kehittämistyö, jonka tavoitteena on muun muassa tiivistää työelämäyhteistyötä, solmia kumppanuussopimuksia tärkeimpien yritysasiakkaisen kanssa, turvata opiskelijoiden ammatillinen kehittyminen joustavan työelämäyhteistyön avulla, vastata alueen työelämä- ja rekrytointitarpeisiin sekä edistää työllisyyttä. Kumppanuustoiminnan tavoitteena on tukea sekä Vantaan ammattiopisto Varian, että kumppanuusasiakkaiden strategioita.

Fazer on yksi Varian kumppanuusyrytyksistä. Varia ja Fazer ovat tehneet yhteistyötä jo pitkään, kumppanuusyrytyksenä Fazer on ollut syksystä 2017. Kumppanuusasiakkaiden kanssa tavataan vuosittain ja sovitaan yhteistyön toteuttamissuunnitelmasta. Vuoden 2018 Fazerin ja Varian yhteistyön toimintasuunnitelmassa todetaan työssäoppijoista, että heitä olisi säännöllisesti Fazerilla, tavoitteena oli 50 opiskelijaa vuodelle 2018, toteuma oli 35 opiskelijaa. Työpaikkaohjaajien koulutustarpeet selvitetään ja koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Vantaan ammattiopisto Varian Ravintola- ja catering-ala sekä Fazerin rekrytointipalvelut ovat tehneet useamman vuoden ajan yhteistyötä opiskelijoiden työpaikalla tapahtuvan oppimisen tukemiseksi. Opiskelijat ovat päässeet tutustumaan erilaisten henkilöstöravintoloiden sekä kahviloiden toimintaan ja heille on järjestetty koulutuksia liittyen työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen sekä työnhakuun Fazerilla. Opiskelijoiden työpaikalla tapahtuva oppiminen on koordinoitu rekrytoinnin kautta ja yhteistyö on sujunut erittäin hyvin.

Fazerin rekrytointipäällikön Piia Rajakallion mukaan yhteistyö hyödyttää molempia, olennaista on asiantuntijuuden jakaminen molempiin suuntiin. Näin työelämä pysyy ajan tasalla koulutuksen sisällöistä ja oppilaitos saa tietoa siitä, mitä taitoja työelämässä tarvitaan. Koulutuksen on tärkeää mukautua työelämän tarpeisiin, uusia kasvavia osaajia tarvitaan koko ajan töihin lisää. Rajakallio näkee kontaktit oppilaitoksiin tärkeänä, Fazer kouluttaa henkilöstöään jatkuvasti ja osa koulutuksista tulee esimerkiksi Variasta. (Varia Työelämäpalvelut.)

Fazer on kansainvälinen perheyrittäjä, joka valmistaa leipomo- ja makeist tuotteita sekä tarjoaa ruokailu- ja kahvilapalveluita. Fazer toimii yhdeksässä eri maassa ja tuotteita viedään noin 40 maahan. Fazerin liikevaihto vuonna 2018 oli noin 1,6 miljardia euroa ja yritys työllisti yli 15 000 henkilöä. Fazerin toimintaa ohjaavat

laatu, vastuullisuus sekä kunnioitus ympäristöä ja ihmisiä kohtaan. (Fazer-konsernin vuosikatsaus 2018.)

Fazerin historia alkaa Helsingistä Kluuvikadulta, jossa on ollut Fazerin kahvila vuodesta 1891. Fazerin liiketoiminta koostuu neljästä eri liiketoiminta alueesta: Fazer Leipomot, Fazer Makeiset, Fazer Food Services ja Fazer Life Style Foods. Näiden liiketoiminta-alueiden lisäksi Fazerilla on yksi liiketoimintayksikkö, Fazer Retail, joka perustettiin vuoden 2018 alussa. Tähän toimintayksikköön on yhdistetty Gateau leipomomyymälät ja Fazer Café-kahvilat. (Fazer-konsernin vuosikatsaus 2018.)

Fazer Food Services on aloittanut toimintansa vuonna 1976 ja oli silloin nimeltään Fazer Catering. Nykyisin Fazer Food Servicellä on ravintoloita suomessa yli 1200 ja ne työllistävät 6000 henkilöä, päivittäin lounaita tarjotaan 13000, yhteensä aterioita n.500000. Toimintaympäristöinä ovat yritykset, virastot, koulut, hoivakodit, yliopistot, ammattikorkeakoulut sekä tapahtumaravintolat. Lounastarjoilun lisäksi palveluihin kuuluu myös kokous- ja juhlapalvelut. (Fazer Food Services.)

Ruokapalveluissa Fazer haluaa tarjota elämyksiä, ruokailuhetkiä ja ruokakokemuksia joilla on merkitystä; ruoka on enemmän kuin pelkkä polttoaine. Fazerin strategisena suuntauksena on olla vastuullinen ruokayhtiö Pohjois- Euroopassa ja muualla maailmassa. Fazer on yrityksenä eteenpäin pyrkivä, jatkuvasti ajan hermoilla oleva ruokayhtiö. (Fazer-konsernin vuosikatsaus 2018.)

### **1.3 Tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet sekä tutkimuskysymykset**

Vantaan ammattiopisto Varian yhtenä strategisena tavoitteena on olla uudistava kehittäjä työelämän parhaaksi, tavoitteena on kehittää Varian ja kumppanuusyri-tyksien yhteistyötä ammatillisen osaamisen ja asiantuntijuuden parantamiseksi.

Tässä tutkimuksessa tavoitteena on selvittää Fazer Food Servicesin pääkaupunkiseudun henkilöstöravintoloissa ja kahviloissa työskentelevien työpaikkaohjaajien ohjaus- ja arviointiosaamistarpeet. Selvitys oli osana Varian ja Fazerin 2018 kumppanuustoiminnan toteuttamissuunnitelmaa. Työssä selvitetään myös sitä,

mikä merkitys Fazer Food Servicesille on osaavista työpaikkaohjaajista. Työpaikkaohjaajien osaamistarpeiden selvityksessä käytettiin Webropol-kyselyä, kysely toteutettiin yhteistyössä Fazer Food Servicesin kanssa. Osaavien työpaikkaohjaajien merkitystä selvitettiin haastattelemalla Fazer Food Servicesin henkilöstöresurssien kehittämisen asiantuntijaa.

## 2 TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMINEN

### 2.1 Työpaikalla oppiminen

Opiskelijan yksi tapa hankkia ammattitaitoa ja osaamista on työpaikalla tapahtuva oppiminen. Työpaikalla tapahtuvaa oppimista liittyy yleensä kaikkiin ammatillisiin tutkinnon osiin, työelämässä oppiminen tapahtuu aidoissa työtilanteissa ja työprosesseissa. Työpaikalla opiskelija työskentelee sellaisissa työtehtävissä joista hän saa sitä osaamista mitä hän on tullut työpaikalle oppimaan, opiskelijalla ei siis voi teettää mitä töitä vaan. Opiskelijan HOKSiin on kirjattu ne asiat joita opiskelija menee työpaikalle oppimaan, joten hänen tulee tehdä niitä työtehtäviä joista ne asiat voi oppia. (OKM Työelämässä oppiminen.)

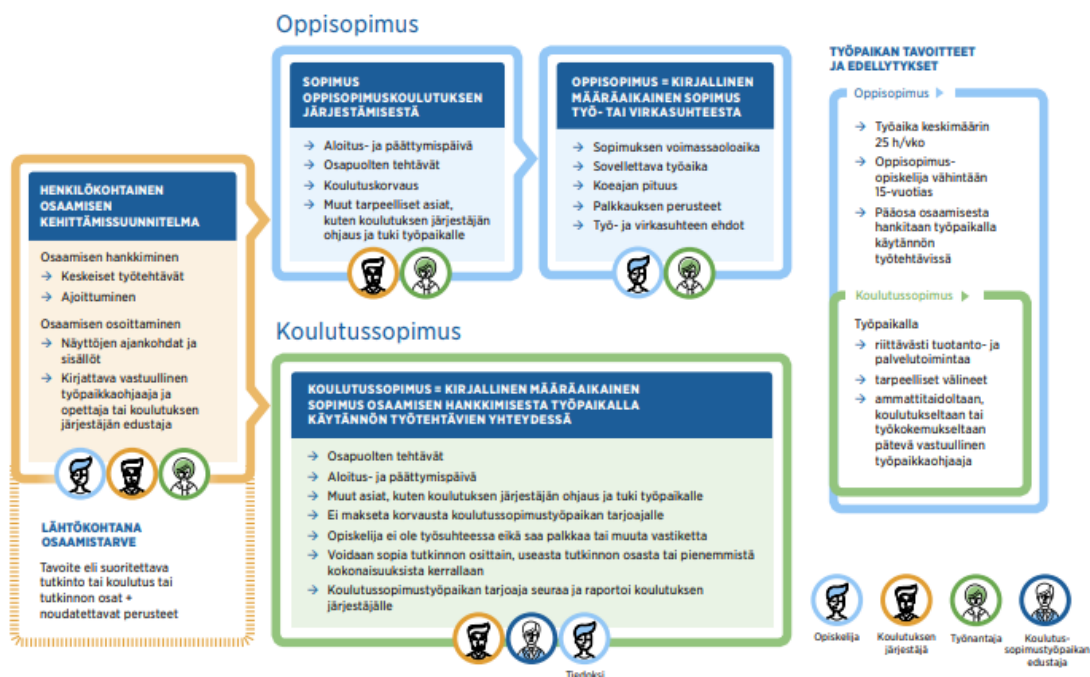
Työpaikalla tapahtuvan koulutuksen tavoite on opiskelijan ammatillisen osaamisen kasvu, sitä voidaan ajatella prosessina johon vaikuttavat työympäristö, työtehtävät ja työpaikan omat vaatimukset. Ammatilliseen kehittymiseen vaikuttavat myös muut tekijät kuten esimerkiksi opiskelijan oma henkilökohtainen kehitysvaihe sekä tunteet. (Mykrä 2007, 9.)

Työpaikalla tapahtuvalle oppimiselle ei sovellu millainen työympäristö tahansa, työpaikalle on omat vaatimuksensa. Työssäoppimispaikassa on oltava riittävät edellytykset työpaikalla oppimiseen. Tuotanto- ja palvelutoimintaa on oltava riittävästi sekä työpaikalla tulee olla tarpeelliset työvälineet. Henkilöstön tulee olla ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan pätevää. (OPH Työpaikalla oppiminen.)

Työpaikalla tapahtuvaa oppimista järjestetään joko koulutussopimukseen liittyvänä koulutuksena tai oppisopimuskoulutuksena (Kuvio 1). Koulutussopimuksessa opiskelija ei ole työsuhteessa joten opiskelijalle ei näin ollen makseta palkkaa eikä muuta korvausta tehdystä työstä, koulutussopimus tehdään työpaikan edustajan ja koulutuksen järjestäjän välillä. Oppisopimuskoulutuksessa opiskelija voi hankkia osaamista työpaikassa ja muissa oppimisympäristöissä, kuten oppilaitoksessa. Oppisopimuskoulutuksessa tehdään määräaikainen työsopimus, jo-

ten opiskelijalle maksetaan tältä ajalta palkkaa. Oppisopimuskoulutuksessa työnantajalle maksetaan koulutustukea jos opiskelijan koulutuksesta aiheutuu kuluja työnantajalle. (OPH Työpaikalla oppiminen; OKM työelämässä oppiminen.)

## OPPISOPIMUKSEN JA KOULUTUSSOPIMUKSEN TOIMINTAMALLIT



KUVIO 1. Oppisopimuksen ja koulutussopimuksen toimintamallit (OKM)

## 2.2 Työpaikkaohjaajan roolit

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen ajaksi opiskelijalle nimetään aina vastuullinen työpaikkaohjaaja. Työpaikkaohjaaja toimii yhteyshenkilönä oppilaitoksen ja työpaikan välillä ja vastaa työyhteisössä opiskelijan työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta. Työpaikkaohjaajan tehtävänä on varmistaa, että opiskelija pääsee tekemään niitä työtehtäviä, mitä tekemällä hänellä on mahdollisuus oppia asioita joita on tullut työpaikalle oppimaan. Työpaikkaohjaaja suunnittelee työtehtävät joita opiskelija työpaikalla tekee ja huolehtii vastuujaosta. Työpaikkaohjaaja ei siis hoida kaikkia asioita välttämättä itse, vaan voi tarvita kaikkien työyhteisön jäsenten apua. Kaikkien työpaikalla työskentelevien on hyvä osallistua opiskelijan ohjaamiseen, mutta yksi henkilö on vastuussa asioiden organisoimisesta (Frisk 2016, 12.)

Työpaikkaohjaajan on tärkeä tietää, mitä hänen työtehtäviinsä kuuluu opiskelijan työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana. Työssäoppimista ohjaavan opettajan on aina varmistettava työpaikkaohjaajan osaaminen työpaikkaohjaajan työtehtäviin. Tähän vaikuttaa työpaikkaohjaajan kokemus opiskelijan työpaikkaohjaajana toimimisesta sekä oma työkokemus ja koulutus. Myös se, miten paljon työpaikkaohjaaja on tehnyt yhteistyötä oppilaitosten kanssa vaikuttaa hänen osaamiseensa.

Työpaikkaohjaajalla on tärkeä rooli varsinkin nuorelle opiskelijalle tai opiskelijalle jolla on hyvin vähän työkokemusta. Työpaikkaohjaajan kiinnostus ja innostus omaa alaa kohtaan vaikuttaa opiskelijan ammatti-identiteetin muodostumiseen, työpaikkaohjaaja toimii opiskelijalle omalla esimerkillään työelämän roolimallina. (Hätönen 2013, 5.)

Työpaikkaohjaaja vastaa opiskelijan työpaikalla tapahtuvan koulutuksen suunnittelusta ja siitä, että opiskelijalla on mahdollisuus oppia ja kehittää omaa ammatitaitoaan. Työpaikalla oppiminen perustuu pääasiallisesti kokemusperäiseen oppimiseen. Kokemusperäinen oppiminen tarkoittaa käytännössä sitä, että tekemällä erilaisia asioita niistä opitaan. Kokemusperäinen oppiminen on tehokkainta silloin, kun kokemus puretaan pienempiin osiin. Työtehtävän tai tilanteen purkaminen siihen mitä tapahtui ja miksi tai pohtimalla mitä olisi voinut tehdä toisin, tehostaa oppimista. Näin toimimalla opiskelija oppii soveltamaan oppimaansa erilaisissa työtehtävissä. (Hätönen 2013, 10.) Järvisen, Koiviston ja Poikelan (2002) mukaan pelkkä tekeminen ei tuo oppimista, tärkeintä on asioiden läpikäyminen ja kokemuksen käsittely toisten kanssa (Järvinen, Koivisto & Poikela 2002, 103).

Työpaikoilla tulee varmistaa, kuka vastaa opiskelijan perehdyttämisestä työturvallisuuteen, tässä työpaikkaohjaajalla on erityinen merkitys. Hänen tulee varmistaa, että opiskelijan kanssa käsitellään työturvallisuuteen liittyviä seikkoja ja työtehtävien vaaratilanteita, jotka voivat liittyä koneisiin ja laitteisiin tai esimerkiksi asiakastilanteisiin (Hätönen 2013, 14). Työssäoppimispaikalla on vastuu opiskelijan työturvallisuudesta työnantajan tavoin. Nuoren, alle 18-vuotiaan opiskelijan työturvallisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota (Laki nuorista työntekijöistä 9 §).

Työpaikkaohjaaja on opiskelijan tärkeä tuki ja turva työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana. Mykrän (2007) mukaan työpaikkaohjaajan tehtävänä on perehdyttää opiskelija työyhteisöön samalla tavalla kuin uusi työntekijäkin. Perehdytyksessä huomioidaan työpaikalla tapahtuvan oppimisen pituus. Lyhyellä jaksolla ei ehkä ole syytä panostaa koko liiketoiminnan esittelyyn, vaan keskitytään olennaiseen. Työnopastajana työpaikkaohjaaja opastaa konkreettisesti opiskelijaa niiden työtehtävien tekoon, mitä opiskelija on tullut oppimaan. Työpaikkaohjaaja toimii joskus myös työnohjaajana, keskustellen opiskelijan kanssa säännöllisesti työhön liittyvistä asioista. Neuvomisessa, työpaikkaohjaaja tarjoaa opiskelijalle ongelmallisessa tilanteessa ideaa, näkemystä tai toimintaa. Työpaikkaohjaaja toimii opiskelijalle roolimallina ja esimerkkinä luoden kuvaa koko ammattialasta. Opiskelijat tarvitsevat kannustusta ja rohkaisua työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana, työpaikkaohjaajan on tärkeää näyttää kiinnostuneisuutta opiskelijaa kohtaan ja iloita hänen edistymisestään. Joissain tilanteissa työpaikkaohjaaja toimii myös opettajan roolissa, opettaen opiskelijalle jonkin tavoitteellisen tehtävän. Työpaikkaohjaajalla voi joskus olla myös opinto-ohjaajan rooli, työpaikkaohjaaja voi antaa tukea opintoihin liittyvissä valinnoissa. Mykrä on tiivistänyt työpaikkaohjaajan tehtävät alla olevaan kuvaan (Kuvio 2). (Mykrä 2007, 12.)



Kuvio 2. Työpaikkaohjaajan tehtävät. (Mykrä 2007)

Työpaikkaohjaaja toimii myös opiskelijan arvioijana. Opiskelija voi mennä työpaikalle oppimaan ilman, että osaamista on tarkoitus arvioida työpaikalla tapahtuvan oppimisen lopuksi, mutta usein työpaikalla oppimiseen liittyy osaamisen arviointi. Osaamista arvioidaan sen jälkeen kun opiskelija on saavuttanut kaikki ammattitaitovaatimukset siitä tutkinnon osasta, mistä hän on tullut työpaikalle oppimaan. Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä, missä hän työskentelee aidoissa työtilanteissa ja työprosesseissa (Laki ammatillisesta koulutuksesta 52 §.).

Näytössä osoittamansa osaamisen jälkeen opiskelija arvioidaan mahdollisimman pian. Arvioinnissa opiskelija saa tietoa omasta osaamisestaan, varmistetaan ammattitaitovaatimusten mukaiset tavoitteet sekä kehitetään opiskelijan itsearvioimisen edellytyksiä. Ammatillisten tutkinnon osien arvioinneista päättävät työelämän edustaja eli käytännössä työpaikkaohjaaja sekä opettaja yhteisesti. Koulutuksen järjestäjän tehtävänä on perehdyttää työelämän edustajat osaamisen arviointiin (Laki ammatillisesta koulutuksesta 54 §).

### **2.3 Työssäoppimisen laadun kehittäminen**

Työssäoppimisen laatu muodostuu yleisen käsityksen mukaan koulutuksen järjestäjien, työpaikkojen, opettajien ja opiskelijoiden tekemästä yhteistyöstä. Tiedonjako, sekä yhdessä kehittäminen vie työpaikalla tapahtuvan oppimisen laatuun liittyviä tekijöitä eteenpäin. Ammatillista koulutusta tullaan järjestämään yhä enemmän aidoissa työympäristöissä työpaikoilla ja se edellyttää koulutuksen järjestäjältä jatkuvaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen laadun seuranta ja kehittämistä.

Ammatillista koulutusta järjestävillä oppilaitoksilla tulee olla koulutuksen laadun hallintaan sekä sen jatkuvaan parantamiseen mahdollistava laadunhallintajärjestelmä. Tämän järjestelmän tulee kattaa kaikki koulutuksen järjestämisuodot, siis myös työpaikalla tapahtuvan koulutuksen. (Opetushallitus, säädökset ja ohjeet.)

Hulkari (2006) teki sosiaali- ja terveystalalle kohdistuvan tutkimuksen, missä selvitettiin työpaikalla tapahtuvan oppimisen laadun merkitystä opiskelijalle, opettajalle sekä työpaikkaohjaajalle. Tähän tutkimukseen aineistoa kerättiin vuosina 2001 – 2005. Tutkimuksen mukaan opiskelijoille laatua kuvaa oppimisprosessit ja oppimismahdollisuudet työpaikalla, opettajien laatukäsitys painotti koulutusraenteita sekä oppimiseen tarvittavien edellytysten luomista ja työpaikkaohjaajille laadussa korostui työpaikalla tapahtuvan koulutuksen lopputulos ja opiskelijan osoittama ammattitaito. Hulkarin (2006) mukaan työpaikkaohjaajat kokivat ohjaustyönsä tärkeäksi uusien ammattilaisten kasvattamisessa. Työpaikkaohjaajien työssäoppimiseen liittyvät haasteet koskivat tämän tutkimuksen mukaan ajan hallintaa, ajankäytön resurssit koettiin vähäisiksi. (Hulkari 2006.)

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen laatua selvitettiin Työpaikalla tapahtuvan oppimisen laadunvarmistus- projektissa, mitä toteutettiin vuosina 2007 – 2009. Hankkeen tarkoituksena oli tukea valtakunnallisella tasolla työpaikalla tapahtuvan koulutuksen ja oppimisen laatua. Hankkeessa työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa tarkasteltiin esimerkiksi työpaikkoja oppimisympäristöinä, opiskelijan saamaa ohjausta ja tukea sekä työpaikkaohjaajien toimintaa. Stenvallin (2008) hankkeesta tekemän selvityksen mukaan työpaikalla tapahtuvan oppimisen laatu syntyy työpaikkojen, oppilaitosten, opettajien ja opiskelijoiden yhteistyönä. Laadukas työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnittelu, toteutus ja arviointi ovat koko työpaikalla tapahtuvan koulutuksen toimintaedellytys. Ammatillisesta koulutuksesta ja oppisopimukseen perustuvaa koulutusta on kehitetty jo vuosina 1997 ja 1999 opetushallituksen käynnistäminä projekteina, näissä kehiteltiin erilaisia laadunhallinnan työvälineitä koulutuksen järjestäjille. (Stenvall 2008.)

Ammatillisen koulutuksen laadun kehittämiseen on suomessa kiinnitetty erityistä huomiota vuodesta 2010 lähtien, jolloin opetusministeriön asettama työryhmä aloitti valmistelut ammatillisen koulutuksen laatustrategiaksi. Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011 - 2020 julkaistiin maaliskuussa 2011. Ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan ja sen kehittämisen pyrkimyksenä on luoda tehokkuutta, tuloksellisuutta sekä vaikuttavuutta koulutuksen järjestäjän sekä muiden ammatillisen koulutuksen toimijoiden prosesseihin. Opetushallitus tukee kehittämistoimintaa erilaisin menetelmin, kuten osallistumalla palautejärjestelmien ke-

hittämiseen ja niiden ylläpitämiseen sekä hyvin käytäntöjen jakamiseen. Opetushallitus myös tukee koulutuksen järjestäjiä verkostoitumisessa laadunhallintaan ja sen kehittämiseen. (Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011 -2020; Opetushallitus Reformin tuki.)

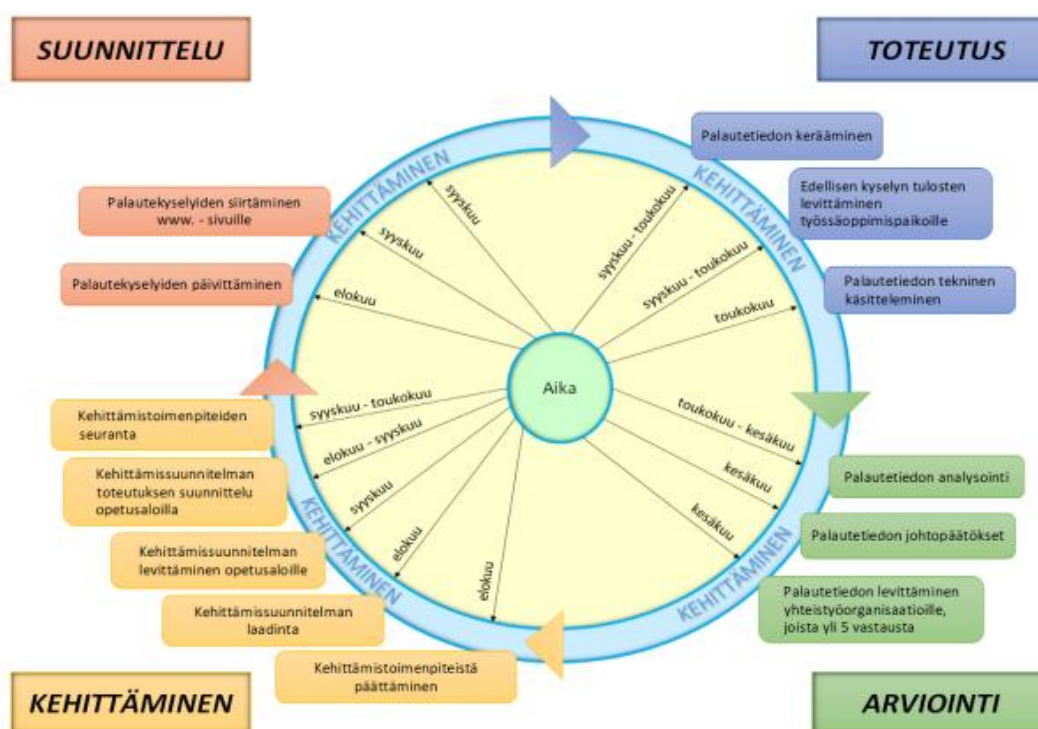
Varia on jatkuvasti mukana useissa koulutusta kehittämissä hankkeissa ja projekteissa. Variassa työelämän kanssa tehtävä yhteistyö voi olla esimerkiksi erilaisen hankkeiden parissa työskentely, missä työelämän edustaja voi toimia ohjausryhmän jäsenenä työelämän asiantuntijana tai on mukana pilotoinnissa aidoissa työympäristössä. Hanketoiminnassa mukana olemalla työelämä pystyy osaltaan vaikuttamaan laadukkaan koulutuksen tuottamiseen ja omalta osaltaan varmistaa yrityksille ammattitaitoista työvoimaa. (Varia Projektit; Varia Kehittämishankkeet.)

Työssäoppimisen laadun kehittämisessä ensisijaisessa asemassa on koulutuksen järjestäjän ja työelämän välinen yhteistyö. Parhaimpiin tuloksiin päästään silloin, kun yhteistyö on suunnitelmallista ja pitkälle tähtäävää. Fazer ja Vantaan ammattiopisto Varia ovat jo pitkään tehneet ammatillisen koulutuksen kehittämis-yhteistyötä, Fazer on osallistunut useisiin työpaikalla tapahtuvan koulutuksen kehittämissankkeisiin ja ollut aktiivisesti mukana työelämälähtöisen ammatillisen koulutuksen kehittämisessä.

LARK – laatua ammatillisen koulutuksen arkeen on Opetushallituksen rahoittama hanke, joka on aloittanut toiminnan vuonna 2011 ja jatkuu edelleen. Hankkeen tarkoituksena on kehittää koulutuksen järjestäjän laadunhallintaa kokonaisvaltaisesti sekä tukea alueellista verkostoitumista laadunhallinnan parantamiseksi. Varia on ollut mukana hankkeessa alusta alkaen. Vuoden 2018 painopisteitä olivat laadunhallintajärjestelmien päivittäminen reformin tavoitteiden suuntaisesti, laadukulttuurin vahvistaminen sekä työpaikalla järjestettävän koulutuksen laadunhallinta. Varia osallistui verkoston toimintaan työpaikalla järjestettävän koulutuksen laadunhallinnan osalta, tämän tutkimuksen sisältämä selvitys työpaikkaohjaajien osaamisesta liittyi osaltaan tähän hankkeeseen. Työpaikalla järjestettävää koulutusta kehitetään tällä hetkellä Variassa myös esimerkiksi Diggaajat-hankkeessa, missä kehitetään digitaalista ohjaamisen- ja palautteen antamisen välinettä työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. (Keuda; Varia Kansalliset hankkeet.)

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen laadun näkökulmasta, työpaikkaohjaajan toiminta ja ohjaustaidot ovat merkityksellisimpiä. Koulutuksen järjestäjän, eli oppilaitoksen tehtävänä on huolehtia siitä että työpaikkaohjaajilla on osaamista työpaikkaohjaajina toimimiseen. Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011 – 2020 tukee työpaikalla tapahtuvan oppimisen laadun kehittämistä (Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011 -2020).

Ukonaho (2016) teki kehittämistyönään jatkuvan parantamisen mukaisen toimintamallin kuvauksen työpaikalla tapahtuvan oppimisen laadun kehittämiseen. Toimintamallia kehitettiin osittain LARK- hankkeessa. Työpaikalla tapahtuvan oppimisen palautteiden mukainen kehittämisen toimintaprosessi on kuvattuna jatkuvan parantamisen kehään ”vuosikellomaisesti” (Kuvio 3). Toimintaprosessi kuvaa oppilaitoksen kehittämistoimenpiteitä työpaikoilta, opiskelijoita ja opettajilta saadun palautteen perusteella työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta. Vuosikellossa on kuvattuna, miten ja milloin vuoden aikana saatu palaute käsitellään sekä miten palautteisiin perustuva toiminnan kehittäminen etenee. (Ukonaho 2016.)



Kuvio 3. Toimintaprosessin vuosikello (Ukonaho 2016)

### 3 OHJAAMISTAITO HENKILÖSTÖN OSAAMISALUEENA

#### 3.1 Ohjaaminen oppimisen edistäjänä

Ohjaus on vuorovaikutteista yhteistoimintaa, jonka tarkoituksena on tukea ohjattavan oppimisprosesseja sellaisilla menetelmillä, mitkä vahvistavat ohjattavan toimijuutta. Prosessit ovat tavoitteellista ja vaiheittaista yhteistä toimintaa, jossa on alku ja loppu, jonkinlainen matka ja kehityskaari. Toimijuutta vahvistavissa ohjauksen keinoissa haetaan tapoja, mitkä edesauttavat ohjattavaa omien tietojen, taitojen ja toimintatapojen arvioimisessa sekä uusien tapojen harjoittelemisessa. Toimijuuden vahvistaminen voi liittyä myös itsevarmuuden vahvistamiseen, osaamista voi löytyä mutta epävarmuus on esteenä aktiiviseen toimintaan. Toisaalta ohjattavalla voi olla vahva itseluottamus, mutta ei riittävästi taitoja. Vehviläisen (2014) mukaan ohjaus sopii opetuksen muodoksi silloin, kun ohjattavalla on jotain perustietoja ja taitoja hankittuna ja että opiskelijalla on jokin ymmärrys siitä millaisessa ympäristössä toimitaan. (Vehviläinen 2014, 12, 20, 25.)

Rintala, Mikkonen, Pylväs, Nokelainen, Mikkonen ja Postareff (2015) tekivät kirjallisuuskatsaukseen perustuvan tutkimuksen, jossa tutkimusaiheena oli työpäikällä tapahtuvan oppimisen ja ohjaamisen edistämiseen ja estämiseen vaikuttavat tekijät. Tutkimusaineistona käytettiin 17 pääasiassa Euroopassa tehtyjä tutkimuksia, jotka olivat toteutuneet vuosina 1995 -2015. Suomessa tutkimuksia oli toteutettu neljä, kaksi vuonna 2008 ja loput vuosina 2011 ja 2014. Tutkimusaineisto oli rajattu kohdentumaan toisen asteen ammatillista koulutusta. Tutkimuksen mukaan oppimista tapahtuu työssäoppimispaikoissa ilman erityistä ohjaustakin, mutta ohjauksella on merkitystä oppimista edistävänä tekijänä. Tutkimuksen mukaan työssäoppijan pelkkä osallistuminen työyhteisön toimintaan, ei tuota riittävästi laajempaa ammatillista osaamista. Ohjauksen ja tuen saaminen edesauttaa oppijan toimijuutta ja vastuun kasvattaminen kehittymisen myötä vahvistaa ammatillisen osaamisen kasvua. Ohjaajan ohjausosaamisella on merkitystä työpaikalla tapahtuvan oppimisen edistämisessä. Ohjaajan sitoutuneisuus tehtävänsä, erityyppisten ohjausmenetelmien käyttö, reflektiotaidot sekä tavoitteellisuus tehostavat oppimista. (Rintala, Pylväs, Nokelainen, Mikkonen & Postareff 2016.)

Työpaikalla opitaan kokemuksen kautta, kokemuksellinen oppiminen tukee osavaksi ammattilaiseksi kasvua. Laadukkaaseen oppimiseen tarvitaan kokemuksen lisäksi myös pohtimista, arviointia sekä uusien näkökulmien hakemista omiin toimintatapoihin. (Mykrä 2007, 3- 4.)

Kokemuksellista oppimista voidaan tukea kumppanuudella, dialogisuudella ja läpinäkyvyydellä. Kumppanuus pitää sisällään kunnioitusta ja luottamusta, sitä ei pidä yhdistää samankaltaisuuteen. Dialogisuus on vuorovaikutusta, jossa toimintaa ja ongelman ratkaisua tavoitellaan kumppanuuden elementein. Dialogisuuteen pyrkiminen edistää ohjauksen tavoitteita ja kehittää ohjattavan oppimisprosesseja. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan sitä että prosessi, mitä ohjauksella tavoitellaan, tehdään näkyväksi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi tavoitteiden, toimintatapojen ja pelisääntöjen puheeksi ottamista sekä huolehtimista siitä, että sekä ohjattavalla että ohjaajalla on yhteinen ymmärrys näistä asioista. (Vehviläinen 2014, 25- 27.)

Työpaikkaohjaajan rooli on merkittävä opiskelijan työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana, hän ei kuitenkaan useinkaan ole ainoa henkilö joka työskentelee opiskelijan kanssa. Jokainen työyhteisön jäsen voi auttaa työpaikalla olevaa opiskelijaa oppimaan, se ei ole vain työpaikkaohjaajan tehtävä. Ohjaustehtäviä on hyväkin jakaa työpaikalla, näin se ei kasaannu vain yhden henkilön harteille ja näin kuormita liikaa. (Ohjaan.fi Roolit ja tehtävät.)

Grönfors (2010) toteaa, että tämän päivän oppimisen mallissa painotetaan oppijaa ja hänen tarpeitaan. Oppija on oppimisprosessin keskipiste ja ohjaajan tarkoitus on tukea oppimista. Ohjaajan roolin painopiste on oppimisprosessin edistämässä ja ylläpitämisessä. Ohjaamisprosessi edellyttää keskusteluja ja kokemusten käsittelyä. (Grönfors, 18- 19.)

Perehdyttämisen yhtenä tavoitteena on oppimisprosessin aloittaminen. Muita tavoitteita ovat esimerkiksi ammatillisen ja henkilökohtaisen kehittymisen tukeminen, työn merkityksen vahvistaminen sekä sitouttaminen. Perehdytys voidaan nähdä erilaisina käytäntöinä, joiden tarkoituksena on varmistaa uuden työntekijän oppiminen työn hallintaan ja sopeutuminen työyhteisöön. Jokaisessa työyhteisössä on omia erilaisia työtapoja, perehdyttäminen auttaa omaksumaan yhteiset

toimintatavat. Perehdyttämisen sisältö on erilainen jokaisessa organisaatiossa ja vaihtelee myös yksilöittäin. Perehdytys sisältää aina kuitenkin vähintäänkin työlainsäädännön asettamat vaatimukset työhön perehdyttämiseksi, sekä yhteistä on tavoite saada oppimisprosessi alkuun. Hyvä perehdyttäminen ja ohjaaminen edesauttavat onnistumisia työtehtävissä. Positiiviset kokemukset vaikuttavat suoraan työtyytyväisyyteen ja sitä kautta sitoutumiseen, näihin tekijöihin vaikuttavat kaikki työyhteisön jäsenet, eivät vain esimies tai yksittäinen perehdyttäjä. (Eklund 2018, 25- 36.)

Perehdyttäjiä voi työyhteisössä olla yksi tai useampia, määrä riippuu työyhteisön koosta ja niistä työtehtävistä mitä uuden työntekijän on tarkoitus oppia tekemään. Kaikkien perehdytykseen osallistuvien henkilöiden tulisi olla kiinnostuneita työstään, heidän tulisi ymmärtää oman roolinsa merkitys sekä heillä tulisi olla halu perehdyttää ja opastaa työtehtäviin. Perehdyttämisen esteeksi koetaan usein kiire. Työtehtäviin ja työtapoihin opastaminen ja perehdyttäminen vaatii enemmän aikaa kuin normaali työnteko, ohjattavan kysymykset ja keskeytykset hidastavat työtehtävien tekoa ja saavat aikaan kiireen tunteen. Perehdyttäjien kiire ja sitoutumattomuus työtehtävään on sekä organisaation, että työntekijöiden omalla vastuulla. Kaikkien pitäisi miettiä omalta osaltaan miten kiireen saa haltuun ja perehdyttämiseen riittävästi aikaa. Perehdytyksen järjestämiseen ja sen resursointiin tulee yrityksen johdolta olla selvä linja. (Eklund 2018, 141- 144.)

Perehdytyksessä on tärkeää seurata uuden työntekijän kehittymistä sekä tavoitteiden etenemistä siihen suuntaan mitä on sovittu. Seurannan on oltava aktiivista sekä säännöllistä, muuten ei ole mahdollista pysyä ajan tasalla prosessin etenemisestä. Seurannan tavoitteena on tuoda esille se tieto, millaista tukea työntekijä tarvitsee. Perehdyttämiseksi kannattaa asettaa osatavoitteita ja seurata kehitystä vaihe kerrallaan. Tavoitteet on hyvä olla myös pidemmälle kohdennettuja jotta saadaan yhteinen kuva siitä mitä lopulta tavoitellaan. Osatavoitteiden tarkoitus on tukea pidemmälle kohdennettuja tavoitteita ja auttaa perehdytettävää ymmärtämään pienienkin tavoitteiden saavuttamisen merkityksen pidemmän tähtäimen tavoitteiden saavuttamiseksi. (Eklund 2018, 120.)

Eklundin (2018) mukaan perehdyttäjän tärkeimpiin tehtäviin kuuluu turvallisuuden tunteen luominen muutostilanteessa. Uuden oppiminen, työskentely uudessa työympäristössä, uudet työkaverit ja monet muut ärsykkeet voivat aiheuttaa stressiä ohjattavalle. Perehdyttäjän tehtävä on huomioida ohjattavan stressinsietokyky, toiset pystyvät omaksumaan tietoa hyvinkin nopeasti ja toiset taas vaativat enemmän aikaa. Oppiminen on mielekästä silloin, kun siinä on sopivasti haastetta ja mahdollisuus uuden oppimiseen. Vanhan tiedon ja uuden tiedon linkittäminen tehostaa oppimista. Jatkuva tietotulva ei välttämättä ole paras tapa oppimiselle, tiedon prosessoimiseen tarvitaan aikaa. Perehdyttäjän on myös tärkeää osata keskittää ohjattavan huomio olennaisiin asioihin, liian suuri tietomäärä kerralla voi kuormittaa liikaa ja hidastaa oppimista. Perehdyttäjältä vaaditaan usein kärsivällisyyttä ja jaksamista kerrata asioita tarpeeksi. (Eklund 2018, 145-147.)

Perehdytykseen kannattaa panostaa enemmän silloin, jos halutaan että työntekijä sitoutuisi paremmin tai pidemmäksi aikaa yritykseen. Perehdytys kuuluu organisaatioiden tärkeimpiin ja kalleimpiin prosesseihin. Parhaimmillaan se tuo kilpailuetua yritykselle ja vaikuttaa työnantajamielikuvaan positiivisesti. (Eklund 2018, 25– 28.).

### **3.2 Vuorovaikutustaidot oppimisen edistäjänä**

Ohjauksessa tärkeintä on vuorovaikutus (Vehviläinen 2014, 6). Hyvät ohjaajan vuorovaikutustaidot edistävät ohjattavan oppimista. On tärkeää, että ohjaajalle ja ohjattavalle syntyy hyvä vuorovaikutussuhde. Se vaikuttaa myönteisen työilmapiirin syntymiseen ja edesauttaa oppimista. On myös tärkeää luoda ohjattavalle turvallinen olo. Työpaikalla tapahtuvan oppimisen alussa tulisi kiinnittää erityistä huomiota tutustumiseen ja keskusteluihin tulisi varata aikaa. Opiskelijan kanssa on hyvä jutella esimerkiksi ohjattavan ja ohjaajan taustoista, tarkentaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen tavoitteet ja pohtia miten tavoitteet saavutetaan sekä sopia yhteisistä pelisäännöistä. Puheeksi kannattaa ottaa myös ohjauksen ja tuen tarve sekä keskustella opiskelijan hänelle sopivimmista oppimistavoista. Ohjaajan tehtävänä on käynnistää oppimisprosessi, missä hänen roolinsa on aluksi vahva, ohjattavan rooli vahvistuu prosessin edetessä. (Mykrä 2007, 21- 22.)

Opiskelijan ohjausta tapahtuu työn ohessa jatkuvasti. Erillisiä ohjauskeskusteluja on kuitenkin hyvä järjestää aika ajoin, näihin varataan aika ja paikka sekä niihin valmistaudutaan etukäteen. Näissä keskusteluissa palataan niihin asioihin, jotka ovat tulleet töiden lomassa esille. Keskustelua johtaa työpaikkaohjaaja ja keskusteluissa käsitellään keskeisesti opiskelijan kokemuksia työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana. (Mykrä 2007, 26.)

Vuorovaikutus on aina jonkinlaista viestintää ja siihen liittyy jokin sanoma ihmisten välillä. Vuorovaikutuksessa luodaan, tulkitaan ja reagoidaan viesteihin. Vuorovaikutus voi olla sanallista tai sanatonta. Sanaton viestintä on voimakkaampaa kuin ääneen lausutut, uskomme enemmän sitä mitä näemme kuin sitä mitä kuulemme. Sanaton viestintä on avainasemassa siinä, millainen viestintäsuhde henkilöiden välille muodostuu. (Isotalus & Rajala 2017.)

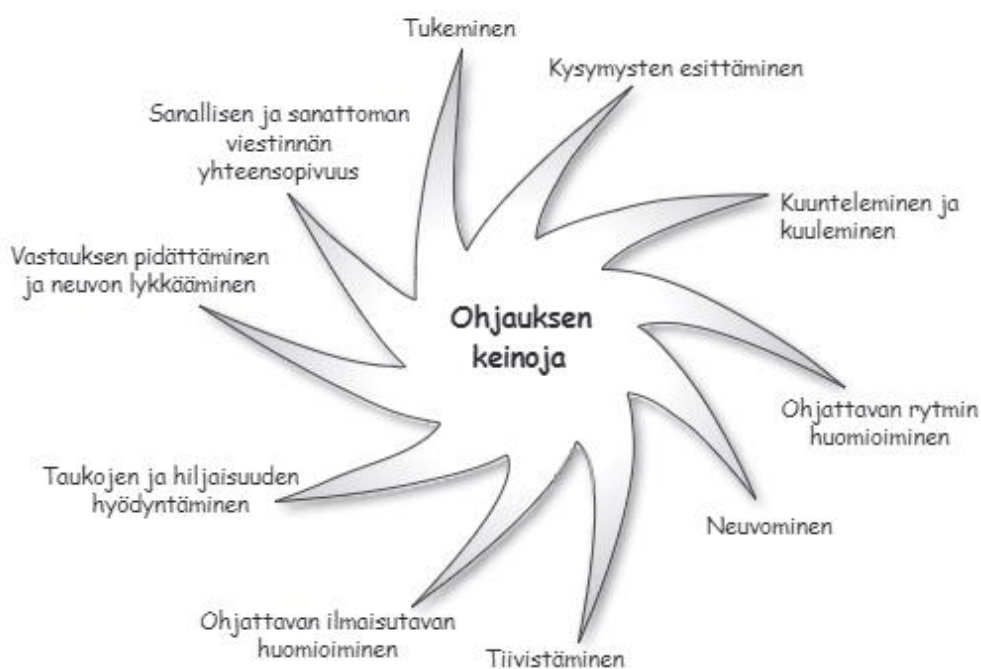
Vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä asemassa ohjaustyössä. Vuorovaikutusosaaminen muodostuu vuorovaikutustaidoista, tiedosta ja motivaatiosta. Isotalus ja Rajala (2017) määrittelevät tietoulottuvuuden tiedoksi vuorovaikutuksesta ja siitä, miten sitä osaa soveltaa. Tietoulottuvuuteen kuuluu heidän mukaansa esimerkiksi tieto siitä miten hyvä ja kannustava palaute vaikuttaa ihmiseen tai vastaavasti negatiivisen palautteen vaikutus, ymmärrys siitä miksi aina emme ymmärrä toisiamme tai miten omaa kuuntelemista voi tehostaa. Vuorovaikutustaito on usein sellaista mitä voimme havaita. Se liittyy siihen, miten toimimme vuorovaikutustilanteissa ja mitä niissä sanomme. Tähän kuuluu esimerkiksi taito viestiä tukea, selkeiden ohjeiden antaminen sekä innostaa ja motivoida. (Isotalus & Rajala 2017.)

Vuorovaikutuksessa tärkeä taito on kuunteleminen. Kuunteleminen on prosessi, missä sanallisia ja sanattomia viestejä vastaanotetaan. Niille annetaan merkityksiä, niitä arvioidaan ja niihin vastataan. Kuunteleminen tarkoittaa pelkän kuulemisen lisäksi osoittamista siitä, että kuuntelemme sekä ajatuksia siitä mitä kuulemamme asia meissä herättää. Kuuntelemisen esteenä voi olla esimerkiksi kiire tai ennakoiva asenne puhujaa kohtaan. (Isotalus & Rajala 2017.)

Ohjauskeskusteluissa työpaikkaohjaajan kuuntelemisen taidot korostuvat. Ohjauskeskusteluissa työpaikkaohjaajan tulee kuunnella opiskelijaa ja kannustaa

häntä puhumaan toiminnastaan. Kuuntelijan roolissa omat tarpeet tulee jättää sivuun ja keskittyä kuuntelemiseen. Ohjauskeskustelu ei auta opiskelijan asioiden käsittelyä tai edistä hänen oppimistaan, jos työpaikkaohjaaja on itse äänessä koko ajan. (Frisk 2016, 18.)

Mykrän (2007) mukaan muita vuorovaikutukseen liittyviä ohjauksessa tärkeitä osa-alueita ovat kysymysten käyttäminen, ohjattavan rytmien huomioiminen, neuvominen, tiivistäminen, ohjattavan ilmaisutavan huomioiminen, taukojen ja hiljaisuuden hyödyntäminen, vastauksen pidättäminen ja neuvon lykkääminen, sanallisen ja sanattoman viestinnän yhteensopivuus ja tukeminen (Kuvio 4). (Mykrä 2007, 28.)



Kuvio 4. Ohjauksen keinot (Mykrä 2007, 28)

Kysymysten tarkoitus on aktivoida opiskelijaa pohtimaan ja jäsentelemään ajatuksiaan. Kysymykset kannattaa esittää niin, että niihin ei voi vastata vain yhdellä sanalla. Ohjauksen ammattilaiset välttävät usein miksi-kysymyksiä ja esittävät kysymyksen niin, että saadaan vastauksia siihen, miten jokin asia koetaan tai miten kokemus vaikuttaa (Onnismaa 2007, 34). Hyvin esitettyjä kysymyksiä on esimerkiksi "Mikä asia tässä työtehtävässä on mielestäsi tärkeintä?" tai "Millä muulla tavoin olisit asian voinut tehdä?". (Frisk 2016, 18– 19.)

Toiset ihmiset tarvitsevat aikaa ajatusten ääneen sanomiselle tai keskustelun aloittamiseen, kun taas toiset pystyvät ilmaisemaan ajatuksiaan nopeammin. Ohjattavan rytmin huomioimisessa ohjaaja antaa opiskelijalle tarvittaessa aikaa pohjimiseen ja ajatusten kasaamiseen ja toisaalta taas tarvittaessa auttaa opiskelijaa pysähtymään niihin asioihin jotka ovat oppimisen edistämisen kannalta keskeisiä. Ohjauskeskustelu perustuu puheeseen ja itsensä ilmaisuun puhumalla. Joskus keskustelu voi olla opiskelijalle hyvinkin jännittävä tilanne ja jollekin opiskelijalle esimerkiksi piirtäminen voi olla parempi keino kuvata prosessia. (Mykrä 2007, 30-31.)

Neuvominen tarkoittaa usein suositusta, mutta se voi olla myös määräys. Kokeneet ohjaajat neuvovat enemmän, kuin vähemmän kokeneet (Onnismaa 2007, 26). Liian suoraan annettu neuvo voi johtaa siihen, että se koetaan turhaksi tai huonoksi. Neuvoa kannattaa pohjustaa opiskelijan näkemyksellä, tiedolla tai aiomuksella ja muotoilla neuvo tämän tiedon pohjalta. Joskus opiskelija saattaa kysyä suoraa neuvoa ja pyytää ohjetta, mutta hänen itseohjautuvuuden tukemisen kannalta voi olla parempi, että ohjaaja pyrkii opiskelijaa itse etsimään tähän ratkaisun. Kyseessä voi olla joku ongelman ratkaisua vaativa tilanne, mikä vaatii uuden näkökulman löytämistä. Tällöin ohjaaja ei siis anna heti suoraa vastausta vaan tavoitteena on, että opiskelija itse selviää pulmatilanteesta. (Mykrä 2007, 33.)

Sanaton viestintä muokkaa ääneen sanotun merkitystä, tähän liittyvät eleet, ilmeet ja liikkeet. Erityisesti tunteiden ja asenteisen välittämisessä sanattoman viestinnän merkitys on suuri. Tauot ja hiljaisuus ovat myös osa vuorovaikutusta ja näitä on hyvä hyödyntää opiskelijan ohjauksessa hänen tiedon jäsentelyyn ja asioiden pohtimiseen. Ohjauskeskustelun yhteydessä keskeiset oppimisen kannalta tärkeät asiat on hyvä nostaa uudestaan esille eli tiivistää asiat oleelliseen. Joitain keskeisiä asioita voi myös kirjata muistiin, jotta näihin voidaan tarvittaessa palata. (Mykrä 2007, 31- 33.)

### **3.3 Palautteen antaminen oppimisen edistäjänä**

Opiskelijan tulee saada palautetta oman osaamisen kehittymisestä, palautetta annetaan opiskelijalle koko koulutuksen ajan. Työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana vastuu palautteen antamisesta on työpaikkaohjaajalla. Työpaikkaohjaajan antama säännöllinen palaute on tärkeää opiskelijan henkilökohtaisten oppimistavoitteiden saavuttamiseksi. Palautteen antamisen tarkoituksena on ohjata ja kannustaa osaamisen kehittymistä sekä edesauttaa opiskelijan itsearviointiin edellytyksiä. (Laki ammatillisesta koulutuksesta, 51 §.)

Palaute antaa tietoa omasta tekemisestä sekä auttaa näkemään oman työn merkityksen kokonaisuuden kannalta ja sen merkityksen toisiin ihmisiin. Kun saamme tietoa siitä mitä teemme oikein ja hyvin, voimme tehdä niin toistekin. Virheistä oppii, mutta ei välttämättä jos kukaan ei kerro vääristä toimintatavoista. Asiasta kertominen auttaa ja nopeuttaa korjaaviin toimenpiteisiin ryhtymisen. Palaute auttaa näkemään omat vahvuudet ja kehittämisen kohteet sekä auttaa saavuttamaan itselleen asettamat tavoitteet. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011.)

Työn tekeminen halutaan kokea merkitykselliseksi. Jos on ihan sama miten työtä tehdään, eikä tekemäänsä työtä nähdä osana suurempaa kokonaisuutta, niin työstä on vaikea innostua. Tähän auttaa mahdollisuus saada paljon palautetta. Työhön innostumiseen tarvitaan myös ymmärrettävät ja saavutettavat, mutta tarpeeksi haastavat tavoitteet sekä vastuu ja itsenäisyys omien työtehtävien hoitamiseen. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011.)

Onnistuvista suorituksista pitäisi antaa palautetta mahdollisimman usein. Se, että saamme palautetta onnistumisista, lisää onnistumisia koska näin voimme toistaa hyvin tehdyt työt. Suoraan ja perustellusti kerrottu palaute auttaa myös sisäistämään mitä on tehnyt oikein ja kannustaa jatkamaan samalla tavalla. Jos ei saa onnistumisista palautetta ei voi tietää milloin, miten ja miksi on tehnyt jotain oikein. Erityisen tärkeää palaute on silloin, kun vasta opetellaan jotain. Uuden oppimisessa, alkuinnostuksen jälkeen tulee usein pettymys jos asia on vaikeampaa oppia kuin on luullut. Tässä kohtaa tarvitaan poikkeuksellisen paljon kannustavaa palautetta siitä, missä on onnistunut ja mitä on tehnyt hyvin. Kannustava palaute vahvistaa itseluottamusta ja lisää uskallusta tehdä työtehtäviä itsenäisesti kun työtehtävän tekemiseen edellyttämät taidot on saavutettu. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011.)

Palautteen antamisessa on tärkeää, että sitä annetaan säännöllisesti ja riittävän usein. Kehittävää palautetta tulee antaa kahden kesken ja siinä on hyvä keskittyä itse asiaan ja sen vaikutuksiin eikä syyllistää. Positiivista palautta on hyvä antaa pienestäkin edistymisestä ja oppimisesta. (Mykrä 2007, 16.)

Mykrän (2007) mukaan palaute toimii peilin tavoin, joka auttaa miettimään oman työn merkitystä sekä syitä ja seurauksia. Jatkuva palaute on työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana erittäin tärkeää. Palaute edistää oppimista sekä auttaa opiskelijaa hänen ammatillisessa kehityksessään. Palautteen antamisen ja vastaanottamisen tärkein työväline on vuorovaikutus. Vuorovaikutus on ohjauksessa ja palautteen antamisessa keskeisessä asemassa sekä on yksi tärkeimmistä oppimisen etenemiseen vaikuttavista asioista. Parhaimmillaan palautteen antaminen on vuorovaikutteinen tilanne, jossa opiskelijalla on mahdollisuus kertoa omista ajatuksistaan, oppimisestaan ja osaamisestaan. Vuorovaikutusta ei tapahdu jos opiskelija on ainoastaan kuulijan asemassa, missä vain työpaikkaohjaaja puhuu. (Mykrä 2007, 15- 16.)

Grönfors (2012) toteaa palautteen olevan tärkeää oppimisen kannalta. Palautteessa tekemistä peilataan aina arviointiperusteisiin eli kriteereihin. Keskustelussa palautteen antaminen on hyvä jakaa pienempiin osiin. Palaute on hyvä jakaa niihin asioihin joissa olemme jo hyviä ja osaamme, sekä niihin asioihin joita pitäisi vielä harjoitella, jotta kehittyisimme paremmaksi. (Grönfors 2012, 149.)

Säännöllinen ja oikea-aikainen palaute kehittää palautteen saajan taitoa seurata omaa kehitystään sekä oppimista kohtaamaan myös rakentavaa kritiikkiä. Vähäinen palautteen saaminen hidastaa ja voi jopa estää kehittymistä, oppiminen taantuu eikä päästä parhaisiin mahdollisiin tuloksiin, ilman palautetta voi tulla tunne siitä, että ei ole mitään kehitettävää. Palautteen tulee olla selkeää ja kohdennettua. Hyvä palaute herättää keskustelua, mutta välttää turhaa jaarittelua. Palautteen on oltava myös tilannesidonnaista. Palautteen antajan tulisi aina varmistaa, että palaute ymmärretään niin kuin se on tarkoitettu. Palautekeskustelun lopuksi on hyvä kysyä, että miten palaute on ymmärretty. Palautteen antaminen on halvin ja tehokkain työkalu oppimisen edistämiseen, mutta valitettavan vähän käytetty. (Engineers Journal 2015.)

## 4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Kysely

Kehittämistehtävässä käytettiin tutkimusmenetelminä kyselyä ja haastattelua. Kysely tehtiin Webropol-kyselynä touko-kesäkuun vaihteessa 2018, Webropol on sähköinen kysely- ja raportointityökalu. Kysely ja sen raportointi tehtiin osittain LARK – Laatusuorituksen arkeen hankkeen sisällä. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää työpaikkaohjaajien osaaminen työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnitteluun, ohjaukseen ja palautteen antamiseen, näytön suunnitteluun sekä osaamisen arviointiin.

Kyselyn aihealueet valikoituivat keskeisistä työpaikkaohjaajan osaamisalueista, väittämiä näissä osaamisalueissa oli yhteensä 15 (liite 1). Osaamisalueet perustuvat Hätösen (2013) tekemän työpaikkaohjaajien osaamisen tunnistamisen välineenä käytettävään osaamiskarttaan sekä ammatillisen koulutuksen lakiin. (Hätönen 2013; Laki ammatillisesta koulutuksesta.)

Kysely on menetelmänä nopea ja tehokas tapa kerätä tietoa. Saatu tieto on määrällistä, numeroihin perustuvaa tietoa. Kyselyä voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Kysely voi olla postitse lähetettävä kyselylomake, sähköinen kysely tai kysely voidaan tehdä kasvokkain tai puhelimitse. Tiedonkeruun toteutus vaikuttaa kysymysten muotoiluun, vastauksiin sekä tulosten luotettavuuteen. Vuorovaikutteisessa, kasvotusten tehtävässä kyselyssä haastattelijan ja haastateltavan etuna on keskinäinen kontakti, mutta arkaluontoisten kysymysten vastaukset saattavat tällä menetelmällä vääristyä. Postitse tai sähköisesti lähetetyssä kyselyssä heikkoutena on se, että haastattelija ei pysty avustamaan vastaajaa tai olla seuraamassa vastaamista. Kyselyssä keskeinen lähtökohta on se, että tutkittavasta ilmiöstä on riittävästi aiempaa tietoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121-122.)

Työpaikkaohjaajille lähetetyn kyselyn yhteydessä käytettiin saatekirjettä (liite 2). Saatekirjeessä korostettiin vastausten merkitystä ja tuotiin esille se, miten tuloksia hyödynnetään. Saatekirjeen tarkoituksena on herättää luottamusta ja lisätä motivaatiota kyselyyn vastaamiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 133.)

## 4.2 Haastattelu

Haastattelu on yleisimpiä tiedonkeruumenetelmiä tutkimus- ja kehittämistyössä. Haastattelu on hyvä valinta silloin, kun halutaan mahdollistaa haastateltavalle itsensä ilmaisu mahdollisimman vapaasti. Haastattelun avulla voi saada lisää näkökulmia tutkittavaan ilmiöön tai selkeyttä ja syvyyttä asioihin. Haastatteluihin voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Strukturoitua eli lomakehaastattelua käytetään, kun kerätään faktatietoa ja samoja kysymyksiä kysytään isolta joukolta. Tätä menetelmää käytetään myös täydentämään laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettua aineistonkeruuta. Muita haastattelumenetelmiä ovat teema-haastattelu, syvähaastattelu ja ryhmähaastattelu. Haastattelu on vuorovaikutteinen tilanne, joka vaatii osallistujien välille luottamusta. Haastateltavan tulee aina tietää haastattelun ja kehittämistehtävän tarkoitus ja luottamuksellisuus. Haastattelussa haastattelija kerää tietoa kysymällä ja ohjaa keskustelua ja haastateltava antaa vastauksillaan tietoa. Haastattelijan ja haastateltavan on ymmärrettävä toisiaan, koska vain onnistuneella haastattelulla saadaan tutkimus- ja kehittämisaineistoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 107- 108.)

Tässä kehittämistehtävässä käytettiin puolistrukturoitua, avointa haastattelua. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on tehty ennakkoon, mutta kysymysten tarkat sanamuodot voivat vaihdella tilanteen mukaan. Tämän tyyppisessä haastattelussa voidaan kysyä myös itse tilanteessa mieleen nousseita kysymyksiä tai jättää kysymättä niitä, jotka eivät tilanteeseen sovi. Puolistrukturoitu ja avoin haastattelu sopivat käytettäväksi esimerkiksi silloin, kun tarkoituksena on selvittää jonkin ilmiön merkitystä osallistujille. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 108- 109.)

Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, mitä hyötyä Fazer Food Servicesille on osaavista työpaikkaohjaajista. Haastattelija oli kiinnostunut myös siitä, miten kyselyn tuloksia aiotaan heillä hyödyntää. Haastattelija ja haastateltava eivät olleet tavanneet aikaisemmin, mutta olivat olleet sähköpostitse yhteydessä tässä tutkimuksessa käytetyn kyselyn toteuttamiseksi. Haastattelu toteutettiin kasvotusten Vantaan ammattiopisto Variassa, haastattelija halusi näin toimimalla luoda luotamusta haastateltavan ja haastattelijan välille. Haastattelu nauhoitettiin, että haastattelija pystyi keskittymään haastateltavaan. Haastattelun äänitys toimii myös hyvin muistin apuna ja haastatteluun pystyy palamaan yhä uudelleen tilanteiden tulkitsemista varten (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 207).

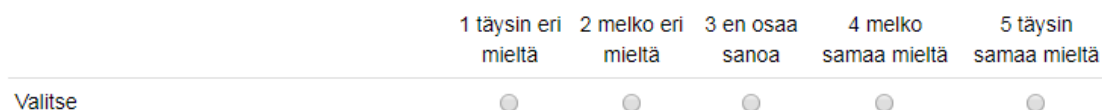
## 5 TULOKSET

### 5.1 Työpaikkaohjaajien osaamistarpeiden selvitys

Sähköinen kysely lähetettiin 83:lle Fazer Food Servicesin pääkaupunkiseudulla toimivan henkilöstöravintolan ja kahvilan työpaikkaohjaajalle ja toteutettiin 16 - 25.5.2018 Vastauksia saatiin 41, eli vastausprosentiksi tuli 49 %.

Kyselyn aihealueet liittyivät opiskelijan työpaikalla oppimisen suunnitteluun, opiskelijan työpaikalla oppimisen ohjaukseen ja palautteen antamiseen, opiskelijan näytön suunnitteluun sekä opiskelijan osaamisen arviointiin näytössä. Aihealueissa esitettiin työpaikkaohjaajan osaamiseen ja tietoon liittyviä väittämiä. Väittämiin vastattiin viisiportaisen valikon mukaan (Kuvio 5). Vastausvalikossa 1 tarkoitti täysin eri mieltä väittämästä, 2 melko eri mieltä, 3 en osaa sanoa, 4 melko samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä väittämästä. Vastausvalikko oli jokaisen väittämän kohdalla samanlainen, vastausvaihtoehtoja pystyi laittamaan vain yhden jokaiseen väittämään.

#### 1. Tiedän opiskelijan työpaikalla oppimiseen liittyvät tehtäväni.



Kuvio 5. Esimerkki väittämästä ja väittämien vastausvaihtoehdot

Tämän selvityksen tulokset työpaikkaohjaajien osaamisesta olivat erittäin hyvät, vastausten keskiarvoksi tuli 4,3 / 5. Tässä tulosten arvioinnissa nostetaan esille sellaista väittämien vastaustuloksia, missä korostuvat vastaajien epävarmuus osaamisesta. Kyselyssä jokaiseen väittämään ei saatu kaikilta vastaajilta vastausta, vastausmäärät väittämässä vaihtelivat 38 ja 41 vastaajan välillä. Kyselyssä väittämiä oli kaiken kaikkiaan 15. Kaikkien väittämien vastaustulokset ovat työssä liitteenä (Liite 3).

Taulukko 1. Osaan laatia ja päivittää opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) työpaikalla oppimisen osalta yhdessä opettajan ja opiskelijan kanssa

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Valitse	1	1	3	18	18	41	4,24	4
	2,44 %	2,44 %	7,32 %	43,9 %	43,9 %			
Yhteensä	1	1	3	18	18	41	4,24	4

18 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että he osaavat laatia ja päivittää opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) työpaikalla oppimisen osalta yhdessä opettajan ja opiskelijan kanssa. Vastaajista 18 oli melko samaa mieltä ja kolme vastaajaa ei osannut sanoa osaamisestaan. Yksi vastaaja oli melko eri mieltä väittämästä ja yksi täysin eri mieltä.

Taulukko 2. Osaan suunnitella opiskelijan näytön ja keston HOKS:n mukaisesti

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Valitse	1	3	4	20	13	41	4	4
	2,44 %	7,32 %	9,75 %	48,78 %	31,71 %			
Yhteensä	1	3	4	20	13	41	4	4

13 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että he osaavat suunnitella opiskelijan näytön ja keston HOKS:n mukaisesti, 20 vastaajaa oli melko samaa mieltä. Neljä vastaajaa ei osannut sanoa. Kolme vastaajaa oli melko eri mieltä osaamisestaan ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä osaamisestaan.

Opintojen alussa jokaiselle opiskelijalle laaditaan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS). Koulutussopimuksella tai oppisopimuksella tapahtuvan koulutuksen yhteydessä työnantaja tai työpaikan edustaja osallistuu HOKS:n päivitykseen. Kyselyn perusteella työpaikkaohjaajilla oli epävarmuutta siitä, miten HOKS päivitetään samoin kuin osaamisesta suunnitella opiskelijan

näyttö ja kesto HOKS:n mukaisesti. Kyselyssä HOKSiin liittyvien väittämien vastausten osalta voidaan päätellä, että epävarmuus liittyy tietoon siitä mikä HOKS käytännössä on.

Taulukko 3. Tiedän koulutussopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Valitse	1	2	2	26	10	41	4,02	4
	2,44 %	4,88 %	4,88 %	63,41 %	24,39 %			
Yhteensä	1	2	2	26	10	41	4,02	4

Vastaajista 10 oli täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät koulutussopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet, 26 vastaajaa oli melko samaa mieltä. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa osaamisestaan, kaksi vastaajaa oli melko eri mieltä väittämästä ja yksi täysin eri mieltä.

Taulukko 4. Tiedän oppisopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Valitse	1	1	3	19	16	40	4,2	4
	2,5 %	2,5 %	7,5 %	47,5 %	40 %			
Yhteensä	1	1	3	19	16	40	4,2	4

16 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät oppisopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet, 19 vastaajaa oli melko samaa mieltä. Kolme vastaajaa ei osannut sanoa, yksi vastaaja oli melko eri mieltä ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väittämästä.

Työpaikkaohjaajilla ei ollut vahvaa tietoa työpaikalla tapahtuvan koulutuksen sopimuksien pääperiaatteista. Koulutussopimus on sisällöltään erilainen kuin entinen työssäoppimissopimus, työpaikkaohjaajien on tärkeää tietää mitä koulutussopimus tarkoittaa sekä mitä ehtoja koulutussopimuksella kouluttaminen sisältää.



Valitse	1	1	0	21	16	39	4,28	4
	2,56 %	2,56 %	0 %	53,85 %	41,03 %			
Yhteensä	1	1	0	21	16	39	4,28	4

16 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että he osaavat ohjata opiskelijaa yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti, 21 vastaajaa oli melko samaa mieltä. Yksi vastaaja oli melko eri mieltä väittämästä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä.

Opiskelijoilla on omat yksilölliset tavoitteet työpaikalla tapahtuvalle koulutukselle. Tavoitteet ovat usein tutkinnon osan kriteereihin tai ammattitaitovaatimuksiin liittyviä, mutta ne voivat olla myös opiskelijan omaan ammatilliseen kehitykseen liittyviä mielenkiinnon kohteita tai tavoitteita. Tässä kyselyssä työpaikkaohjaajilla oli epävarmuutta siitä, osaavatko he ohjata opiskelijoita yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti.

Taulukko 7. Tiedän minulta vaadittavat toimenpiteet, mikäli työpaikalla oppimisen tavoitteita ei pystytä saavuttamaan

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	0	14	12	13	40	3,9	4
	2,5 %	0 %	35 %	30 %	32,5 %			
Yhteensä	1	0	14	12	13	40	3,9	4

Vastaajista 13 oli täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät heiltä vaadittavat toimenpiteet, mikäli työpaikalla oppimisen tavoitteita ei pystytä saavuttamaan. 12 vastaajaa oli melko samaa mieltä ja 14 vastaajaa ei osannut sanoa osaamisestaan. Yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väittämästä.

Koulutus sopimuksella opiskeltaessa työpaikkaohjaajan velvollisuus on ryhtyä toimenpiteisiin silloin, kun opiskelijan HOKSin mukaisia tavoitteita työpaikalla oppimisen osalta ei voida saavuttaa ja tiedottaa asiasta opiskelijaa ohjaavalle opettajalle. Tähän kyselyyn vastanneet työpaikkaohjaajat olivat epävarmoja siitä, miten heidän tulee toimia jos työpaikalla tapahtuvan koulutuksen tavoitteita ei voida saavuttaa.

## 5.2 Osaavien työpaikkaohjaajien merkitys Fazer Food Servicesille

Fazer Food Servicesin henkilöstöressurssien kehittämisen asiantuntijan Töylin (2019) mukaan työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjauksessa näkyy samoja tekijöitä kuin uuden työntekijän perehdyttämisessä, työpaikkaohjaaja voidaan nähdä työssäoppijan perehdyttäjänä. Perehdyttäjällä on tärkeä rooli opiskelijan ohjauksessa ja yritysmielikuvan luomisessa. Fazerilla ollaan tällä hetkellä uudistamassa ravintolahenkilöstön perehdytyskurssia jonne yhtenä elementtinä on lisätty työssäoppijat, esimerkiksi miten opiskelijat otetaan työpaikoilla vastaan tai miten heille annetaan tietoa Fazerista työnantajana. Opiskelijoiden kanssa voi työpaikalla tapahtuvan oppimisen alussa käsitellä monin osin samoja asioita kuin uuden työntekijän. Perehdytyksen uusi toimintamalli otetaan käyttöön vuoden loppuun mennessä kaikissa Fazerin ravintoloissa. (Töyli 2019.) Opiskelijoiden perehdyttämiseen on Fazerilla tällä hetkellä käytettävissä työssäoppijoiden muistilista, joka toimii perehdyttämisen apuvälineenä sekä työpaikkaohjaajalle, että opiskelijalle (Nieminen 2019)

Myös Fazerilla on alkanut näkyä pula osaavista henkilöistä. Ohjauksella on vaikutusta opiskelijan yritysmielikuvaan ja työpaikkaohjaajalla on iso merkitys yrityskuvan viemisestä eteenpäin opiskelijalle. Fazerin perehdytysohjelmaa uudistettaessa halutaan tuoda entistä enemmän esille työpaikkaohjaajan rooli yritysmielikuvan vahvistamisesta opiskelijoille ja korostaa työpaikkaohjaajan merkitystä. Hyvä työpaikkaohjaaminen on yksi keino varmistaa, että Fazerille tulee hyviä työntekijöitä jatkossakin ja että opiskelijat ovat kiinnostuneita Fazerista työssäoppimispaikkana. Suurten linjausten yhtenä tavoitteena on, että opiskelijat jotka tulevat Fazerille, myös jäisivät Fazerille. Työpaikkaohjaaminen nähdään yhtenä työvoiman saatavuuteen vaikuttavana tekijänä. Työpaikkaohjaaminen on tärkeää organisaatiolle, mutta myös ohjattavalle opiskelijalle itselleen saadakseen valmiudet toimia työssä. Yleisesti ottaen nähdään, että perehdyttäminen tapahtuu oman työn ohella. Yrityksen sisällä on kuitenkin käyty alustavia keskustelua perehdytykseen käytettävän ajan näkyvyydestä ja sen viemisestä työaikajärjestelmään, tätä voisi käyttää apuna arvioitaessa opiskelijan ohjaukseen tarvittavaa aikaa. (Töyli 2019)

Fazerilla, sekä työpaikkaohjaajilta että opiskelijoilta kerätään palautetta työpäikällä tapahtuvan oppimisen jälkeen. Työpaikkaohjaajilta on kerätty palautetta jo pidemmän aikaa, mutta opiskelijoilta kerättävä palaute on uutta. Työpaikkaohjaajien palautteessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten työssäoppiminen sujui ja suosittelevatko he opiskelijaa mahdolliseksi työntekijäksi Fazerille. Opiskelijoiden palautteen tarkoituksena on kehittää työpäikällä tapahtuvaa oppimista ja työnhakuprosessia. Mikäli opiskelijoilta saadun palautteen mukaan heitä ei ole työpäikoilla otettu hyvin vastaan, tähän tulisi puuttua. Palautteessa ollaan kiinnostuneita myös siitä, näkevätkö opiskelijat Fazerin mielenkiintoisena työnantajana jolla voisi tulevaisuudessa työskennellä. Mikäli opiskelija on Fazerista kiinnostunut ja työpaikkaohjaaja suosittelee opiskelijaa, niin opiskelijalle välitetään tietoa ajankohtaisista tapahtumista kuten avautuvista työpaikoista ja rekrytointitapahtumista. (Kallio 2019)

## 6 POHDINTA

### 6.1 Yhteenveto, johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Vaikka työpaikkaohjaajille tehdyn kyselyn tulokset ovat kaiken kaikkiaan hyvät, voitiin vastauksista kuitenkin havaita joitain työpaikkaohjaajien osaamisessa epävarmuutta herättäviä osaamiskohteita. Epävarmuudet liittyvät ammatillisen koulutuksen uudistuksen ja uuden ammatillisen koulutuksen lain tuomiin työpaikkaohjaajien osaamisvaatimuksiin.

Fazer Food Servicesille tehdyn kyselyn mukaan työpaikkaohjaajien osaaminen on hyvällä tasolla, organisaation sisällä yllättävän positiiviset tulokset kuitenkin hieman arveluttavat. Koska puolet jätti vastaamatta, epäillään vastaamatta jääneiden joukosta löytyvän enemmän niitä, joiden osaamisessa ohjaajina olisi parannettavaa. Ovatkohan kyselyyn vastanneet ne henkilöt, joiden osaaminen on jo lähtökohtaisesti paremmalla tasolla ja jotka kokevat ohjaamisen mielekkäänä ja ovat siksi myös enemmän ajan tasalla. Kuvaako tulos työpaikkaohjaamisen tasoa Fazer Food Servicesillä kauttaaltaan, eli edustaako se sellaisenaan todellista tilannetta vai onko hieman enemmän positiivinen tulos kuin mikä on todellisuus. Operatiivisilta suunnittelijoilta, jotka toimivat ravintolaesimiesten tukena, on tullut toisen suuntaista viestiä ja heillä on epäilyksiä siitä, onko työpaikkaohjaajien osaaminen ajantasaista. Tähän viittaa myös se, että viime vuonna Fazerin oppisopimusprojektin yhteydessä tehdyn palautekyselyn mukaan työpaikkaohjaajien osaaminen vaihtelee alueittain tai yksiköiden mukaan. Tällä hetkellä työpaikkaohjaajina toimivien on mahdollisuus osallistua yrityksen sisällä järjestettäviin työpaikkaohjaajien koulutuksiin, mutta se perustuu täysin työpaikkaohjaajien omaan aktiivisuuteen ja haluun kehittyä työpaikkaohjaajana. Fazerilla onkin suunnitteilla verkkokurssi, jonka kaikki työpaikkaohjaajina toimivat henkilöt suorittaisivat. Näin voitaisiin varmistaa, että kaikkien työpaikkaohjaajien osaaminen olisi suhteellisen samalla tasolla. Tämän tutkimuksen kyselyn tulokset nousevat esille siinä vaiheessa kun verkkokurssia lähdetään viemään eteenpäin, kyselyn tuloksissa on elementtejä jotka on hyvä ottaa verkkokurssin suunnittelussa huomioon. (Töyli 2019)

Ammattitaitoa yhdessä- hankkeen tarkoituksena on edesauttaa uuden ammatillisen koulutuksen toteutumista työpaikoilla ja näin vahvistaa ammatillisen koulutuksen laatua. Hankkeessa tavoitteena on vahvistaa koko työyhteisön osaamista. Hanke on työelämässä suunnattu työpaikkaohjaajien lisäksi myös luottamusmiehille, työsuojeluvaltuutetuille sekä työnantajien edustajille. Hankkeen päätoteuttajana on Työväen sivistysliitto. Osatoteuttajana hankkeessa ovat Työterveyslaitos, Kiipulasäätiö, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto, Palvelualojen ammattiliitto sekä Teollisuusliitto. Hanke toteutetaan maaliskuun 2017 ja heinäkuun 2020 välisenä aikana. (Ammattitaitoa yhdessä.)

Työterveyslaitos teki syksyllä 2018 työpaikkaohjaajille kyselyn osana Ammattitaitoa yhdessä- hanketta. Työterveyslaitoksen tekemässä kyselyssä kartoitettiin opiskelijoiden ohjauksen nykytilaa työpaikoilla sekä työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyön kehittämistarpeita ammatillisen koulutuksen uudistuessa. Vastaajia oli usealta eri toimialalta yhteensä 501 ja he toimivat luottamusmiehinä, työsuojeluvaltuutettuina tai esimiestehtävissä. Vastaajista 40 % oli toiminut viimeisen vuoden aikana nimettynä työpaikkaohjaajana, 25,9 % ohjasi opiskelijoita säännöllisesti ja 43,6 % silloin tällöin. Kyselyn tulosten mukaan työpaikkaohjaajat tarvitsevat enemmän koulutusta opiskelijoiden ohjaamiseen työpaikoilla, ohjausosaaminen ei ole riittävää tai ajantasaista. Vastaajat kokivat myös tarvitsevansa tietoa siitä, miten ammatillisen koulutuksen uudistus vaikuttaa työpaikkaohjaajan työtehtäviin ja vastuisiin. Lisätietoa kaivattiin myös tutkintovaatimuksista, näytöistä, oppisopimuskoulutuksesta sekä opiskelijan ohjauksesta ja arvioinnista. Opiskelijoiden ohjaamiseen kaivattiin enemmän aika- ja henkilöresursseja. (Työterveyslaitos 2019.)

Fazer Food Servicesin työpaikkaohjaajien osaamistarpeiden selvityksessä työpaikkaohjaajien mielipiteet omasta osaamisestaan olivat hyvät, mutta kehittämiskohteiksi nousi esille samoja asioita kuin Työterveyslaitoksen tekemässä selvityksessä, vaikka otanta oli selvästi pienempi. Ammatillisen koulutuksen uudistuksen pääteemat ovat osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. Mikäli työpaikkaohjaajilla ei ole tietoa siitä mitä nämä asiat tarkoittavat työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa, sekä miten ne tulee opiskelijoiden kohdalla huomioida, ei työpaikkaohjaaja voi toimia ammatillisen koulutuksen uudistuksen mukaisesti. Uuden

ammattillisen koulutuksen lain mukaan työpaikkaohjaajalla on velvollisuuksia liittyen opiskelijan työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. Mikäli työpaikkaohjaaja ei tiedä lain asettamista velvollisuuksista ja vastuista, ei hän voi toimia lain edellyttämällä tavalla.

Vantaan ammattiopisto Variassa Fazerilla toimivia työpaikkaohjaajia koulutettiin vuosina 2005 – 2015 noin 150 henkilöä. Työpaikkaohjaajien koulutusta on jatkettu edelleen tarpeen mukaan, yleensä opiskelijoiden työpaikalla tapahtuvan oppimisen yhteydessä. Vuoden 2018 joulukuussa, tässä tutkimuksessa tehdyn selvityksen jälkeen Varia koulutti 10 työpaikkaohjaajana toimivaa henkilöä Fazer Makeisissa. Syksyllä 2019 opettajilla on mahdollisuus päästä muutamaksi viikoksi työelämään kehittämään omaa osaamistaan, kehittämään työelämävaltaisia toimintamalleja sekä kouluttamaan työpaikkaohjaajia. Tässä yhteydessä olisi mahdollista päivittää Fazer Food Servicen työpaikkaohjaajina toimivien osaamista. Variassa on myös pilotointivaiheessa kaikille avoin verkkokurssi työpaikkaohjaajina toimiville henkilöille, verkkokurssi on tarkoitus ottaa käyttöön tämän vuoden syksyllä.

Jansson (2012) selvitti työssäoppimisen merkitystä työpaikkaohjaajien näkökulmasta: Miten työpaikkaohjaajat kokevat työssäoppimisen ja mitä etuja he siinä näkevät. Tutkimus tehtiin haastattelemalla kahdessa ravitsemisalalan yrityksessä toimivia työpaikkaohjaajakoulutettuja ja kokeneita työpaikkaohjaajia. Tutkimuksen mukaan työssäoppiminen koettiin mahdollisuutena kouluttaa yritykselle sen tulevaisuuden työntekijöitä sekä kehittää koko organisaatiota. Jansson toteaa myös, että omasta alastaan ja itsensä kehittämisestä kiinnostuneet opiskelijat työllistyvät usein koulutuksen aikaisiin työssäoppimispaikkoihinsa ja näin ollen opiskelijoiden ohjaamiseen kannattaa panostaa, sillä ammattitaitoisista työntekijöistä kilpaillaan yritysten välillä. Työssäoppimisen kautta työelämällä on mahdollisuus vaikuttaa tuleviin alalla toimijoihin, sekä kouluttaa työntekijöitä omiin tarpeisiin. Työpaikalla oppijat nähtiin myös mahdollisuutena kehittää työpaikkaohjaajan ja koko työyhteisön toimintaa. Ohjaustyö nähtiin vastuullisena toimintana ja sen yhteydessä joutuu kyseenalaistamaan omia toimintojaan ja rutiinejaan. (Jansson 2012.)

Yritysmielikuva on Fazerin toimintasuunnitelmassa keskeinen. Perehdyttämisen yhteydessä on mahdollisuus vaikuttaa yritysmielikuvan luomiseen. Hyvällä perehdyttämisellä ja siihen liittyvällä ohjausosaamisella luodaan positiivista vaikutelmaa yrityksestä ja saadaan siten opiskelijat kiinnostumaan Fazerista työnantajana, sekä levittämään tietoa muille opiskelijoille hyvistä kokemuksista työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta. Opiskelijoiden ohjaamiseen työpaikoilla kannattaa siis panostaa, työpaikalla oppimassa olevat opiskelijat ovat mahdollisia uusia työntekijöitä yritykselle. Se, että opiskelijalle jää positiivinen mielikuva yrityksestä ja että hän työllistyisi koulutuksen jälkeen tai sen aikana työssäoppimispaikaansa on yritykselle eduksi.

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjaamisella on merkitystä opiskelijan osaamisen kehittämiseen, sekä kiinnostuneisuuteen ammattialaa kohtaan. Hyvällä ohjauksella saadaan opiskelijat kehittymään parhaisiin mahdollisiin tuloksiin ja esiin saattaa tulla todellisia helmiä, jotka ovat kiinnostuneita alasta ja halukkaita edelleen kehittämään osaamistaan. Työpaikkaohjaamisella on siis merkitystä myös koko ammattialan kehittämisen kannalta.

Ammatillisen koulutuksen kehittäminen yhdessä työelämän kanssa kiinnostaa. Koulutuksen lisääntyessä työpaikoille on yritysten ja ammatillisen koulutuksen järjestäjien yhteistyö edellytyksenä osaaville ammattilaisille myös tulevaisuudessa. Koulutuksen siirtyessä enemmän työelämään, pitäisikö oppilaitoksen sisällä tapahtuvaa opiskelijoiden ohjausta painottaa enemmän työpaikoille? Jos koulutusta siirretään työpaikoille, niin eikö sinne pitäisi lisätä ohjaustakin. Ohjaustarpeissa tulisi tietenkin huomioida opiskelijoiden yksilölliset tarpeet, kaikki opiskelijat eivät tarvitse tukea yhtä paljon työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana. Opettajien suurempi läsnäolo työpaikoilla edesauttaisi sekä työpaikkoja, että oppilaitosta. Työpaikat saisivat enemmän tukea työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen sekä tietoa koulutuksessa tapahtuvista muutoksista. Opettajien tietoisuus työpaikoilla tapahtuvasta kehityksestä pysyisi paremmin ajan tasalla ja tätä tietoa voisi hyödyntää oppilaitoksessa. Yhteistyössä ja yhdessä kehittämällä päästään parhaisiin tuloksiin ja kaikkien osapuolten toimintaa kannattavaksi; Win – Win.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Vastausten analysoinnissa on aina olemassa virhemarginaali. Tämän tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa eniten työpaikkaohjaajien kysely, siihen vastanneet ja tulosten analysointi. Kysely lähetettiin 83 työpaikkaohjaajalle, vastauksia saatiin 41:ltä. Vastausprosentti jäi alle 50 %, mutta kyselyiden tuloksista voidaan erottaa selvästi miten osaaminen kunkin väittämän kohdalla painottuu. Kyselyt lähetettiin ravintoloiden esimiehille, mutta nämä eivät kuitenkaan välttämättä toimi opiskelijoiden työpaikkaohjaajina. Kyselyn saatekirjeessä viitattiin suoraan työpaikkaohjaajaan, mutta varmuutta siitä kuka kyselyyn on vastannut, ei ole. Varmuutta ei ole myöskään siitä, ovatko vastaajat vastanneet niin kuin ovat tarkoittaneet, tai ovatko he ymmärtäneet väittämän niin kuin se on tarkoitettu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 226.)

Kyselyiden heikkona kohtana pidetään pinnallisuutta sekä tietämättömyyttä siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kysymyksiin. Sähköisten kyselyiden määrä on myös viime aikoina kasvanut ja se voi johtaa vastausväsymykseen sekä vähentää vastausten määrää. Joidenkin kyselyt ovat voineet myös päätyä suoraan roskapostiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121, 128- 129.).

Fazer Food Servicesin työpaikkaohjaajille lähetettyyn kyselyyn oli annettu vastausaikaa 10 päivää. Ensimmäisen seitsemän päivän aikana vastasi 17 vastaajaa, loput 24 vastaajaa vastasivat muistutusviestin jälkeen. Kyselyiden vastaamiseen vastaajat käyttivät keskimäärin aikaa kaksi minuuttia. Vastausinnostus, sekä kyselyn vastaamiseen käytetty aika viittaavat siihen, että vastaajat eivät suhtautuneet kyselyyn kovin vakavasti. Tämä epäilyttää tutkijaa tulosten luotettavuudesta.

## LÄHTEET

Ahonen, R., Lohtaja-Ahonen, S. Palaute kuuluu kaikille. 2011. ISBN 978-952-5928-19-8. e-kirja. Infor Oy.

Eklund, A., 2018. Tervetuloa meille. Helsinki. Grano Oy.

Grönfors, T., 2010. Työssä oppiminen. Vantaa. Hansaprint Direct Oy.

Grönfors, T., 2012. Hyvä kysymys-kysymisen, vaikuttamisen ja johtamisen taito. Vihti. Painokiila Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Isotalus P., Rajala H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki. Alma Talent Oy.

Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. 2002. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva. WS Bookwell Oy.

Kallio, S. 2019. Coordinator, Talent Acquisition & Attraction. Fazer Food Services. Yhteistyöpalaveri 4.4.2019.

Mykrä, T., 2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy

Nieminen M. Specialist, Talent Acquisition and Attraction. Fazer Services. Email milma.immonen@eduvantaa.fi. 3.5.2019.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 3.-4.painos, 2015. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Onnismaa, J.2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Helsinki. Hakapaino Oy.

Töyli, J. Specialist, HRD. Fazer Food Services. 2019. Haastattelu 25.3.2019. Haastattelija Immonen, M. Litteroitu. Vantaan ammattiopisto Varia. Vantaa.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Tallinna. Tallinna Raamatutrükikoja OÜ.

Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011 – 2020. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:9. ISBN 978-952-263-019-3. Luettu 20.4.2019.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75494>

Ammattitaitoa yhdessä. Työväen sivistysliitto. Luettu 25.4.2019.  
<https://www.ammattitaitoyhdessa.fi/>

Engineers Journal. 2015. The importance of feedback and why effective leaders will provide it and seek it. Luettu 18.5.2019.

<http://www.engineersjournal.ie/2015/07/28/importance-feedback-effective-leaders-provide-seek-it/>

Fazer Food Services. Luettu 13.5.2019.

<https://www.fazerfoodservices.com/fi/tietoa-meista/fazer-food-services/>

Fazer-konsernin vuosikatsaus 2018. Luettu 11.4.2019.

[https://www.fazergroup.com/globalassets/global/fazergroup/reports--governance/reports--presentations/fi/fg\\_fazer\\_annual\\_review\\_2018\\_fi.pdf](https://www.fazergroup.com/globalassets/global/fazergroup/reports--governance/reports--presentations/fi/fg_fazer_annual_review_2018_fi.pdf).

Frisk, T. Työpaikkaohjaaja opiskelijan ohjaajana. Uudistettu painos 2016. Educa-Projektit Oy.

[https://www.edu.fi/download/177819\\_TPO\\_opiskelijan\\_ohjaajana.pdf](https://www.edu.fi/download/177819_TPO_opiskelijan_ohjaajana.pdf)

Hulkari, K. 2006. Työssäoppimisen laadun käsite, itsearviointi ja kehittäminen sosiaali- ja terveystieteiden ammattillisessa peruskoulutuksessa. Tampereen yliopisto, Tampere 2006. ISBN 951-44-6684-5. Väitöskirja

<http://tampub.uta.fi/handle/10024/67622>

Hätönen, H. 2013. Työpaikkakohjaajan osaamiskartta. [https://www.oph.fi/download/146332\\_Tyopaikkakohjaajan\\_osaamiskartta.pdf](https://www.oph.fi/download/146332_Tyopaikkakohjaajan_osaamiskartta.pdf)

Jansson, M. 2012. Työssäoppimisen merkitys työpaikkaohjaajien arvioimana. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Luettu 30.4.2019.

<https://tampub.uta.fi/handle/10024/83372>

Koramo, M. 2011. Työssäoppiminen ja ammattiosaamisen näytöt ammatillisessa peruskoulutuksessa. Tilannekatsaus Raportit ja selvitykset 2011:15. Opetushallitus.

[https://www.oph.fi/download/134243\\_Tyossaoppiminen\\_ja\\_ammattiosaamisen\\_naytot\\_ammattillisessa\\_peruskoulutuksessa.pdf](https://www.oph.fi/download/134243_Tyossaoppiminen_ja_ammattiosaamisen_naytot_ammattillisessa_peruskoulutuksessa.pdf)

Keuda. LARK- laatua ammatillisen koulutuksen arkeen. Luettu 18.4.2019.

<https://www.keuda.fi/tietoa-keudasta/hankkeet/lark-laatua-ammattillisen-koulutuksen-arkeen/>

Laki ammatillisesta koulutuksesta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531>

Laki nuorista työntekijöistä. 9 §.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>

Ohjaan.fi. Roolit ja tehtävät. Luettu 23.4.2019.

<https://ohjaan.fi/roolit-ja-tehtavat/esimiehen-tehtavat/>

Opetushallitus. Reformin tuki. Luettu 17.4.2019.

[https://www.oph.fi/reformintuki/laadunvarmistus/koulutuksen\\_jarjestajan\\_laadunhallinta](https://www.oph.fi/reformintuki/laadunvarmistus/koulutuksen_jarjestajan_laadunhallinta)

Opetushallitus. Säädökset ja ohjeet. Laadunhallinnan tuki. Luettu 17.4.2019.

[https://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki](https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki)

Opetushallitus. Työpaikalla oppiminen. Luettu 10.4.2019,  
[https://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/ammattikoulutus/tyopaikalla\\_oppiminen](https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/tyopaikalla_oppiminen).

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2015. Ammatillisen koulutuksen reformi. Luettu 10.4.2019.  
<https://minedu.fi/amisreformi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Ammatillinen koulutus uudistuu vuoden alusta. Luettu 10.4.2019.  
[https://minedu.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/ammattillinen-koulutus-uudistuu-vuoden-alusta](https://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ammattillinen-koulutus-uudistuu-vuoden-alusta)

Opetus ja kulttuuriministeriö. Työelämässä oppiminen. Luettu 10.4.2019.  
<https://minedu.fi/tyopaikalla-oppiminen>

Rintala, H., Mikkonen, S., Pylväs, L., Nokelainen, P. & Postareff, L. 2016. Työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja ohjausta edistävät ja estävät tekijät. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 17, 9 – 21.  
<https://ohjaan.fi/wp-content/uploads/2017/09/Ty%C3%B6paikalla-tapahtuvaa-oppimista-ja-ohjausta-edist%C3%A4v%C3%A4t-ja-est%C3%A4v%C3%A4t-teki%C3%A4t.pdf>

Stenvall, K. Työpaikalla tapahtuvan koulutuksen ja oppimisen laadunvarmistus. Edita. Helsinki 2008. Luettu 17.4.2019.  
[https://karvi.fi/app/uploads/2014/09/OPH\\_0408.pdf](https://karvi.fi/app/uploads/2014/09/OPH_0408.pdf)

Työterveyslaitos. 2019. Työterveyslaitoksen kysely työpaikoille. Luettu 25.4.2019.  
<https://www.ammattitaitoyhdyksessa.fi/kyselyt-tyopaikoille-ja-opettaji/tyoterveyslaitoksen-kysely-tyopa/>

Ukonaho, T. 2017. Toimintamallin kehittäminen työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta saadun palautetiedon hyödyntämiseen. Tampereen ammattikorkeakoulu 2017.  
<https://www.theseus.fi/handle/10024/132303>

Varia. Kansalliset hankkeet. Luettu 17.4.2019.  
[https://www.sivistysvantaa.fi/varianprojektit/artikkelit/kansalliset\\_hankkeet/diggaajat.html](https://www.sivistysvantaa.fi/varianprojektit/artikkelit/kansalliset_hankkeet/diggaajat.html)

Varia. Kehittämishankkeet. Luettu 17.4.2019.  
<https://www.sivistysvantaa.fi/material/attachments/PIXi1QM4I/kehittamishankkeet.pdf>

Varia. Projektit. Luettu 17.4.2019.  
<https://www.sivistysvantaa.fi/varia/artikkelit/ajankohtaista/projektit.html>

Varia. Työelämäpalvelut. Luettu 29.4.2019.  
<https://www.sivistysvantaa.fi/varia/artikkelit/tyoelamapalvelut.html>

Varia. Uutiset. Luettu 13.5.2019.

<https://www.sivistysvantaa.fi/varia/artikkelit/ajankohtaista/uutiset/uusilleammattilaisilleonjatkuvaakysyntaa.html>

## LIITTEET

### Liite 1. Kysely

Aihepiirit ja väittämät:

#### Opiskelijan työpaikalla oppimisen suunnittelu

- tiedän opiskelijan työpaikalla oppimiseen liittyvät tehtäväni
- osaan suunnitella opiskelijan työpaikalla oppimisen sisällöt ja työtehtävät tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisesti
- osaan laatia ja päivittää opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) työpaikalla oppimisen osalta yhdessä opettajan ja opiskelijan kanssa
- tiedän koulutusopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet
- tiedän oppisopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet
- tiedän opiskelijan työpaikalla oppimisen perehdytykseen liittyvät tehtäväni

#### Opiskelijan työpaikalla oppimisen ohjaus ja palautteen antaminen

- tiedän mitä osaamisperusteisuus tarkoittaa opiskelijan työpaikalla oppimisessa
- osaan ohjata opiskelijaa yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti
- osaan antaa opiskelijalle kehittäväää ja kannustavaa palautetta opiskelijan työskentelystä
- tiedän velvollisuuteni seurata opiskelijan osaamisen kehittymistä
- tiedän minulta vaadittavat toimenpiteet, mikäli työpaikalla oppimisen tavoitteita ei pystytä saavuttamaan

#### Opiskelijan näytön suunnittelu

- osaan suunnitella opiskelijan näytön ja keston HOKSin mukaisesti
- tiedän opiskelijan näyttöön liittyvät tehtäväni

#### Opiskelijan osaamisen arviointi näytössä

- osaan arvioida opiskelijan osaamista arviointikriteerien mukaisesti
- tiedän kuka/ketkä päättävät näytön arvosanasta

1 = täysin eri mieltä

2 = melko eri mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = melko samaa mieltä

5 = täysin samaa mieltä

## Liite 2. Saatekirje

Hyvä työpaikkaohjaaja

Fazer Food Services ja Vantaan ammattiopisto Varia tekevät yhteistyössä työpaikkaohjaajien osaamiskartoituksen. Kyselyn tavoitteena on selvittää Fazerin työpaikkaohjaajien osaaminen ammatillisen koulutuksen uudistuksen (reformi) tuomiin osaamisvaatimuksiin. Uudistuksen myötä työpaikalla oppiminen tulee lisääntymään ja työpaikkaohjaajalla on entistä suurempi vastuu opiskelijan oppimisesta, ohjaamisesta ja arvioinnista.

Selvityksen kautta haluamme varmistaa, että työpaikkaohjaajilla on jatkossa riittävät valmiudet ohjata opiskelijoita ja sitä kautta taata opiskelijoille uudistusten mukainen oppiminen työpaikoilla. Kyselyn tulokset auttavat suunnittelemaan tarvittavaa työpaikkaohjaajien lisäkoulutusta.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Toivomme, että sinulta löytyy aikaa vastata tähän kyselyyn 25.5 mennessä ja siten olla mukana kehittämässä työpaikkaohjaajien osaamista opiskelijoiden työpaikalla oppimiseen. Alla olevasta linkistä pääset suoraan kyselyyn.

Yhteistyöterveisin,  
Jenni Töyli, Fazer Food Services  
Milma Immonen, Vantaan ammattiopisto Varia  
milma.immonen@eduvantaa.fi  
Puh:XXXXXXXXXXXX

## Liite 3. Kyselyn vastausten tulokset

Vastaajien kokonaismäärä: 41

1 (4)

1. Tiedän opiskelijan työpaikalla oppimiseen liittyvät tehtäväni.

Vastaajien määrä: 40

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	1	0	14	24	40	4,47	5
	2,5%	2,5%	0%	35%	60%			
Yhteensä	1	1	0	14	24	40	4,47	5

2. Osaan suunnitella opiskelijan työpaikalla oppimisen sisällöt ja työtehtävät tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Vastaajien määrä: 41

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	1	1	19	19	41	4,32	4
	2,44%	2,44%	2,44%	46,34%	46,34%			
Yhteensä	1	1	1	19	19	41	4,32	4

3. Osaan laatia ja päivittää opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) työpaikalla oppimisen osalta yhdessä opettajan ja opiskelijan kanssa.

Vastaajien määrä: 41

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	1	3	18	18	41	4,24	4
	2,44%	2,44%	7,32%	43,9%	43,9%			
Yhteensä	1	1	3	18	18	41	4,24	4

4. Tiedän koulutussopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet.

Vastaajien määrä: 41

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	2	2	26	10	41	4,02	4
	2,44%	4,88%	4,88%	63,41%	24,39%			
Yhteensä	1	2	2	26	10	41	4,02	4

jatkuu

2 (4)

5. Tiedän oppisopimukseen perustuvan koulutuksen pääperiaatteet.  
Vastaajien määrä: 40

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	1	3	19	16	40	4,2	4
	2,5%	2,5%	7,5%	47,5%	40%			
Yhteensä	1	1	3	19	16	40	4,2	4

6. Tiedän opiskelijan työpaikalla oppimisen perehdytykseen liittyvät tehtäväni.  
Vastaajien määrä: 40

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	1	1	11	26	40	4,5	5
	2,5%	2,5%	2,5%	27,5%	65%			
Yhteensä	1	1	1	11	26	40	4,5	5

7. Tiedän mitä osaamisperusteisuus tarkoittaa opiskelijan työpaikalla oppimisessa.  
Vastaajien määrä: 41

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	3	6	21	10	41	3,88	4
	2,44%	7,32%	14,63%	51,22%	24,39%			
Yhteensä	1	3	6	21	10	41	3,88	4

8. Osaan ohjata opiskelijaa yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti.  
Vastaajien määrä: 39

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	1	0	21	16	39	4,28	4
	2,56%	2,56%	0%	53,85%	41,03%			
Yhteensä	1	1	0	21	16	39	4,28	4

3 (4)

9. Osaan antaa opiskelijalle kehittäväää ja kannustavaa palautetta.

Vastaajien määrä: 38

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	2	0	15	20	38	4,34	5
	2,63%	5,26%	0%	39,48%	52,63%			
Yhteensä	1	2	0	15	20	38	4,34	5

10. Tiedän velvollisuuteni seurata opiskelijan osaamisen kehittymistä.

Vastaajien määrä: 40

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	1	0	12	26	40	4,53	5
	2,5%	2,5%	0%	30%	65%			
Yhteensä	1	1	0	12	26	40	4,53	5

11. Tiedän minulta vaadittavat toimenpiteet, mikäli työpaikalla oppimisen tavoitteita ei pystytä saavuttamaan.

Vastaajien määrä: 40

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	0	14	12	13	40	3,9	4
	2,5%	0%	35%	30%	32,5%			
Yhteensä	1	0	14	12	13	40	3,9	4

12. Osaan suunnitella opiskelijan näytön ja keston HOKSin mukaisesti.

Vastaajien määrä: 41

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Valitse	1	3	4	20	13	41	4	4
	2,44%	7,32%	9,75%	48,78%	31,71%			
Yhteensä	1	3	4	20	13	41	4	4

4 (4)

13. Tiedän opiskelijan näyttöön liittyvät tehtäväni.

Vastaajien määrä: 40

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Valitse	1	1	4	14	20	40	4,28	4,5
	2,5%	2,5%	10%	35%	50%			
Yhteensä	1	1	4	14	20	40	4,28	4,5

14. Osaan arvioida opiskelijan osaamista arviointikriteerien mukaisesti.

Vastaajien määrä: 40

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Valitse	1	1	2	10	26	40	4,47	5
	2,5%	2,5%	5%	25%	65%			
Yhteensä	1	1	2	10	26	40	4,47	5

15. Tiedän kuka/ketkä päättävät näytön arvosanasta.

Vastaajien määrä: 41

	1 täysin eri mieltä	2 melko eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 melko samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Valitse	1	0	3	12	25	41	4,46	5
	2,44%	0%	7,32%	29,27%	60,97%			
Yhteensä	1	0	3	12	25	41	4,46	5