

Työharjoittelun hyödyn maksimointi Nordic Choice Hotelleilla

Sebastian Cakici

Tekijä(t) Sebastian Cakici	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Työharjoittelun hyödyn maksimointi Nordic Choice Hotelleilla	Sivu- ja liitesivumäärä 45 + 1
Työharjoittelu on iso osa ammattikorkeakouluopintoja. Harjoittelun aikana opiskelijat pääsevät soveltamaan koulussa oppimiaan asioita työelämässä sekä pääsevät ensikertaa oman alansa työtehtäviin ja tutustumaan työilmapiiriin, työskentelytapoihin, työn vaatimuksiin ja organisaatioiden periaatteisiin. Työharjoittelun avulla opiskelijat saavat mahdollisuuden oppia uusia kykyjä työelämässä ja luomaan oman ammatti-identiteettinsä perustat. Tämä tutkimus keskittyi siihen, kuinka maksimoida työharjoittelun hyödyt Nordic Choice Hotelleissa, ja kuinka työharjoittelua voitaisiin mahdollisesti kehittää. Tutkimus toteutettiin alkukesästä 2019. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja haastatteluissa käytin puolistrukturoitua rakennetta. Haastateltavia oli yhteensä neljä henkilöä ja he olivat sukupuoleltaan sekä miehiä, että naisia. Iältään haastateltavat olivat 20-30 vuotiaita entisiä ja nykyisiä Nordic Choice Hotellien työharjoittelijoita. Tutkimuksessa selvisi, että haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä työharjoittelun rakenteeseen, ja että se palveli tarkoitustaan. Kehityskohtia nostettiin kuitenkin perehdytyksessä sekä kirjallisten ohjeiden luomisessa ja kiireaikojen ohjauksessa. Toimiviksi asioiksi koettiin oma henkilökohtainen ohjaaja, työtehtävien laajuus sekä työllistymis-, ja etenemismahdollisuudet harjoittelun jälkeen. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää erityisesti Hotel Fabianissa, Hotel Lilla Robertissa ja Hotel Havenissa. Osaa niistä voivat ottaa myös toiset Nordic Choice- ketjuun kuuluvat hotellit varmistaen kuitenkin, että heidän työharjoittelunsa on järjestetty samalla periaatteella.	
Asiasanat Työharjoittelu, Majoitusliiketoiminta, Nordic Choice Hotels, Hotellit	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Työharjoittelu	2
3 Onnistuneen harjoittelun edellytykset	4
3.1 Perehdytys	4
3.2 Työharjoittelun ohjaus	6
4 Osaamisen arviointi	9
4.1 Käytännön osaamisen arviointi	10
4.2 Itsearviointi ja palaute	11
5 Ammatti-identiteetin kehittyminen ja ammatillinen kasvu	14
5.1 Ammatillinen identiteetti	14
5.2 Ammatillinen kasvu	16
6 Asiantuntijuus ja sen kehittyminen	18
7 Tutkimuksen toteutus	20
7.1 Tutkimusmenetelmä	20
7.2 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus	20
7.3 Haastattelu	22
8 Työharjoittelun- ja haastattelu prosessin kuvaus	23
9 Tutkimustulokset	26
9.1 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	35
9.2 Loppuanalyysi ja johtopäätökset	36
10 Yhteenveto & pohdinta	39
11 Lähteet	42
12 Liitteet	47
Liite 1. Haastattelulomake Nordic Choice Hotels	47

1 Johdanto

Nordic Choice Hotellit ovat joukko Helsingin tunnetuimpia hotelleja, joista tunnetuin on Helsingin ensimmäinen hotelli vuonna 1887 perustettu Hotel Kämp. Nordic Choice Hotels tunnetaan parhaiten laadukkaasta palvelustaan, jonka tavoitteena on aina asiakkaiden odotusten ylittäminen ja parhaan mahdollisen majoituskokemuksen luominen. Nordic Choice Hotels tunnetaan myös ympäristöystävällisyydestään, sillä kuudelle hotellille on myönnetty kansainväliset Green Key sertifikaatit hotellien osoittamasta yhteiskuntavastuusta. Hotellit osallistuvat myös vuosittain aktiivisesti hyväntekeväisyysprojekteihin, esimerkiksi tukemalla Korkeasaaren villieläinsairaalan toimintaa.

Tämä työ keskittyy Nordic Choice Hotelleilla suoritettavaan työharjoitteluun, jossa haastattelin nykyisiä ja entisiä työharjoittelijoita pureutuen heidän näkökulmiinsa työharjoittelun onnistumisesta ja parannettavista asioista Nordic Choice Hotelleilla. Sitä ennen avataan tärkeitä käsitteitä ja selvitetään mitkä ovat tärkeimmät vaikuttavat tekijät, jotka vaaditaan onnistuneelle työharjoittelulle. Teoriaosuus tukee haastatteluosuutta ja toimii sille ikään kuin pohjana. Haastatteluissa käytin puolistrukturoitua kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, ja haastattelin työharjoittelijoita eri hotelleista. Tällä tavalla selvitin, mikäli työharjoitteluprosessit poikkeavat toisistaan, ja jos niin millä tavoin, ja miten niiden hyöty voitaisiin maksimoida Nordic Choice Hotellien toiminnassa.

Työ alkaa teoriaosuudella, missä avataan erilaisia työharjoitteluun liittyviä käsitteitä ja niiden merkitystä työharjoittelun kannalta. Tutkimuksellisenä osana opinnäytetyötä suoritin kvalitatiivisen haastattelun Nordic Choice Hotellien entisille ja nykyisille työharjoittelijoille, ja pyrin selvittämään millä tavoin työharjoitteluprosessia voitaisiin kehittää. Haastatteluilla pyrittiin myös selvittämään jo toimivia asioita työharjoittelun kannalta ja miten niiden hyötyjä voitaisiin vielä kehittää. Opinnäytetyössä käytetään sitä tukevia lähteitä, ja olen pyrkinyt valitsemaan mahdollisimman moniulotteisia lähteitä sekä suomen- että englannin kielellä.

2 Työharjoittelu

Tässä osassa kerrotaan yleisesti työharjoittelusta, sen tarkoituksesta osana opintoja ja sen merkityksestä opiskelijoiden työuran kannalta. Onnistuneen harjoittelun vaatimukset ja hyödyt esitellään sekä opiskelijan, oppilaitoksen, että työpaikan kannalta.

Kaikissa ammattikorkeakoulututkinnoissa opintojen lisäksi kuuluu suorittaa työharjoittelu. Työharjoittelu on työelämässä tapahtuvaa opiskelua, joka mahdollistaa opiskelijoille koulussa opitun teorian soveltamista käytäntöön ja kehittyä ammatillisesti. Harjoittelun ollessa osa opintoja, sen on oltava suunniteltua ja ohjattua. Tutkinnosta riippuen ammattikorkeakouluharjoittelut ovat laajuudeltaan 30-120 opintopistettä, joka vastaa 20-80 työviikkoa (1 työviikko 37,5h). Kaikille ammattikorkeakouluissa suoritettaville työharjoitteluille yhteistä on se, että harjoittelupaikan tulee olla yhteydessä omaan koulutusalaan, joka mahdollistaa koulussa opittujen tietojen ja taitojen yhdistämistä käytännön työelämään. Työharjoittelu auttaa tukemaan opiskelijan ammatillista kasvua, jossa häntä valmennetaan työtehtäviin ja perehdytetään työn sosiaaliseen ympäristöön sekä hän pääsee kehittämään ongelmanratkaisutaitojaan. Työharjoittelu on mahdollista suorittaa yhdessä tai useammassa työpaikassa eri työnantajien palveluksessa Suomessa tai ulkomailla. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2018.)

Työharjoittelu on osa ammatillisia opintoja ja näin ollen keskeinen osa ammattitaidon oppimista, varmistamista ja kehittämistä. Työharjoittelun aikana opiskelijat pääsevät soveltamaan ja refleктоimaan koulussa opittua teoretietoa käytäntöön aidossa työympäristössä ja työtilanteissa. Tarkoituksena on opiskelijoiden ammatillisen osaamisen kehittäminen, tietojen ja taitojen soveltaminen työelämään sekä opiskelijoiden perehdyttäminen käytännön työtehtäviin ohjatussa työympäristössä. Työharjoittelun aikana opiskelijat pääsevät myös luomaan kontakteja oman alan työnantajiin jo opiskelunaikana, joka antaa paremmat mahdollisuudet työllistymiseen opintojen päätyttyä. (Opintopolku 2019.)

Harjoittelujakson on nähty selkeyttävän opiskelijoiden näkemyksiä omista kyvyistään, mahdollisista työrooleistaan ja tavoitteistaan omalla alalla, jonka on taas nähty tehostavan opiskelijoiden urasuunnittelua. (Kantola 2003, 24.) Työharjoittelun aikana opiskelijat pääsevät vertailemaan omia kiinnostuksen kohteita, hankkimaan uutta tietoa erilaisista mahdollisuuksista, sekä luomaan kontakteja työmaailmaan. Työelämään luodut kontaktit usein auttavat opiskelijoita monella tapaa harjoittelun jälkeen. Näiden kontaktien avulla opiskelijat pääsevät esimerkiksi tekemään opinnäytetyön kyseiselle organisaatiolle tai solmivat

määräaikaisen työsopimuksen, jotka ovat merkittäviä työharjoittelun luomia mahdollisuuksia. Myös ammattikorkeakoulut pystyvät hyödyntämään opiskelijoiden kontakteja. Nämä kontaktit auttavat ammattikorkeakouluja kasvattamaan elinkeino- ja työelämäyhteyksiä, sekä näiden kontaktien avulla voidaan lisätä tutkimus- ja kehittämistoiminnan volyymia ja laatua. (Salonen 2007, 26-34.)

Harjoittelujaksot myös lisäävät opiskelijoiden itseluottamusta sekä edesauttavat heidän työllistymistään valmistumisen jälkeen. Harjoittelun myötä opiskelijat hankkivat merkittävän kilpailuedun työelämään valmistautuessaan ja harjoittelupaikkojen on myös nähty toimivan työmahdollisuuksien luojana sekä työmarkkinakelpoisuuden parantajana, sillä työharjoittelu on arvokasta työkokemusta ja voi hyödyttää opiskelijaa ensimmäisen työpaikan hakemisessa. Kiristyneillä työmarkkinoilla vähäisellä työkokemuksella vastavalmistuneiden ihmisten voi olla vaikeaa saada työtä. Vuonna 2004 syksyllä Elinkeino- ja työelämän toimijoille tehdyn kyselyn perusteella harjoittelu johtaa usein työsuhteen solmimiseen kyseisen organisaation kanssa. (Salonen 2007, 26.)

Työharjoittelun avulla opiskelijat saavat paremman käsityksen omista kyvyistään ja tavoitteistaan. Sen takia työharjoittelulla on suuri merkitys ja vaikutus opiskelijoiden asiantuntijuuden kehittämisessä ja ammatillisessa kasvussa. Asiantuntijuuden synty vaatii formaalia ja informaalia oppimista ja niiden yhdistämistä. Toisin sanoen tullakseen asiantuntijaksi on kyettävä integroimaan teoreettinen tieto ja käytännöntaito toisiinsa. Asiantuntijuuden perusta alkaa formaalissa opetuksessa, eli koulussa teoriaopinnoilla, jonka jälkeen asiantuntijuus kehittyy ja syventyy kokemuksellisessa oppimisessa, missä informaalin eli käytännössä tapahtuvan oppimisen merkitys kasvaa. Työharjoittelujaksot tarjoavat opiskelijoille uusia oppimistilanteita, jotka kehittävät ja lisäävät opiskelijoiden työelämätaitoja. Ammatti-identiteetin kehittymisen kannalta on olennaista, että opiskelijoiden itsetuntemus ja itseluottamus kehittyy jo opintojen aikana. Työharjoittelujen avulla opiskelijat pääsevät luomaan hyvän pohjan ammatti-identiteetin kehittymiselle. (Salonen 2007, 26.)

Vesterisen (2002, 31) mukaan on tärkeää myös tutustuttaa opiskelijat organisaation työ-
kulttuuriin, jonka avulla he oppivat työpaikan ja työelämän käytäntöjä, sosio-kulttuurisia suhteita sekä konseptista toiseen siirtyviä työelämän yleiskäytäntöjä, jotka ovat työelämän kannalta arvokkaita tietoja ja taitoja.

3 Onnistuneen harjoittelun edellytykset

Ennen työharjoittelun alkua opiskelijan on hyvä määritellä itselleen oppimistavoitteet. Tavoitteiden saavuttamista edesauttaa työtehtävien soveltaminen opiskelijan tietämysten ja taitojen mukaisiksi niin, että myös jo opittua voidaan syventää. Tämä edellyttää opiskelijan ja työharjoittelupaikan keskeistä kommunikointia, jossa opiskelija kertoo esimerkiksi harjoittelupaikan hakuvaiheen yhteydessä työtehtäviä koskevista odotuksistaan. (Aarresaari, 2019.)

Vesterisen (2002, 17) mukaan työharjoittelulle asetettujen tavoitteiden ja sen aikana saavutettujen tulosten on tarkoitus tukea ja täydentää muuta opetusta. Harjoittelujakso on tärkeää sitouttaa erottamattomana ja kokonaisvaltaisena osana muita opintoja. Kantola (2003, 9) puolestaan huomauttaa onnistuneen ja tuloksellisen työharjoittelun vaatimuksena olevan tutkinnon ja harjoittelun tavoitteiden selkeän määrittelyn opintosuunnitelmaan, joita voidaan käyttää apuna harjoittelun aikana.

Opintosuunnitelman tarkoitus on oppimista edistävien toimintatapojen kuvaaminen sekä tuoda esiin työharjoittelulle tarkoitetut oppimistavoitteet- ja menetelmät. Myös ohjauksen roolia työharjoittelussa, soveltuvia työtehtäviä sekä arviointimetoja korostetaan. Tavoitteiden selkeä määrittely on erityisen tärkeää. Jotta harjoittelussa saavutetaan tuloksia, se edellyttää myös, että oppimisprosessit ja tehokkaat oppimispuitteet on oltava kunnossa. (Kantola 2003, 9.)

3.1 Perehdytys

Hyvä perehdytys yrityksen tapoihin ja työtehtäviin harjoittelujakson alussa luo ideaalin pohjan onnistuneelle työharjoittelulle. Perehdyttäminen on hyvä aloittaa työtilojen, työpaikan ja työtovereiden esittelyllä. Perehdytysvaiheessa käydään läpi organisaation toimintaperiaatteet, organisaation toimiala ja muut käytännön asiat sekä opiskelijan pääasialliset työtehtävät, joka selkeyttää opiskelijalle hänen oman roolinsa ja omat työtehtävät. Opiskelija on hyvä ottaa myös mukaan kokouksiin ja palaveriiniin, joka nopeuttaa hänen sisään pääsyä organisaatioon. (Aarresaari 2019.)

Lain mukaan työnantajan on huolehdittava uuden työntekijän asianmukaisesta ja riittävästä perehdytyksestä uudessa työpaikassa. Työnantaja on myös vastuussa työyhteisön valmennuksesta ja yhteisten pelisääntöjen luomisesta liittyen uuden työntekijän perehdyttämiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa uudelle työntekijälle vastuuhenkilön nimittämistä, joka toimii hänen lähiesimiehenään ja on vastuussa suunnittelu- ja toteuttamisvaiheesta.

Esimies ei kuitenkaan välttämättä hallitse jokaista työn aspektia, jotka kuuluvat uudelle työntekijälle. Näin ollen on kannattavaa, että tarpeen tullen perehdytyksestä ottaa vastuuta myös muut työntekijät, jotta uusi työntekijä saisi mahdollisimman kattavan ja monipuolisen perehdytyksen ja hän voisi kääntyä useamman ihmisen puoleen. (Työturvallisuuskeskus 2004, 58-59.)

Ennakoivassa työsuojeluoppaassa painotetaan työhön perehdyttämisen tärkeydestä osana ennakoivaa työsuojelua. Työhönopastajan tulee olla tietoinen oman alan työsuojelun lainsäädännöistä ja määräyksistä, jotta hän voi opastaa uutta tulokasta oikealla tavalla. Jotta perehdytys tapahtuisi oikeaoppisesti, on kerrottava työn mahdollisista vaaratekijöistä, niiden ehkäisykeinoista sekä turvallisten työtapojen menetelmistä. On tärkeää myös opastaa uutta työntekijää ergonomisista työasunnoista, -liikkeistä ja -menetelmistä. Työharjoittelijalle kuuluu antaa myös opastusta ja ohjausta puhdistus, -säätö, -huolto ja korjaustöiden, sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Tarvittaessa näitä opastuksia ja ohjeita täydennetään. (Asetus työturvallisuudesta 738/2002 14 §.)

Perehdyttäminen on yksi työpaikalla toteutettavista tärkeimmistä koulutuksista, jolla on huomattava vaikutus työmotivaatioon, työturvallisuuteen, työtuloksiin ja työyhteisön yleiseen hyvinvointiin. Jos perehdytyksessä on useampi henkilö mukana, on tärkeää, että tiedonkulku on toimivaa perehdyttäjien välillä ja perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti yhteistyössä, jotta saavutetaan onnistunut perehdytysjakso. (Työturvallisuuskeskus 2004, 56-59.)

Perehdyttäminen pitää sisällään kaikkia toimenpiteitä ja tarvittavaa tukea, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan sekä työpaikan että oman työn vastuualueet, sen toiminta-ajatukset, tavat ja liike- tai palveluideat. Hyvin hoidettu perehdytys auttaa uutta työntekijää oppimaan työnsä nopeammin oikealla ja turvallisella tavalla, mikä parantaa työn sujuvuutta ja laatua. Tämä pienentää myös työtaturmariskejä, vähentää työn psyykkistä kuormitusta ja kasvattaa työmotivaatiota. Uuden työntekijän sisäänajon lisäksi perehdytystä voidaan hyödyntää myös työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen, mikäli tällaisia tarpeita huomataan perehdytysjakson aikana. Perehdytyksessä käydään läpi uuden työntekijän kaikki työtehtävät, työajat, palkka, työpisteet, työturvallisuuteen liittyvät asiat, esimerkiksi laitteiden käyttö ja mahdollisten suojavarusteiden käyttö. (Kupias & Pelto 2009, 86.)

Perehdyttäjän tulee antaa ymmärrettäviä ohjeita uudelle työntekijälle työtehtävien suorittamiseksi. Uusi työntekijä ymmärtää ja sisäistää uudet asiat paremmin, mikäli perehdyttäjä

pystyy kertomaan tehtävistä useista eri näkökulmista ja useampien esimerkkien valossa. Uutta työntekijää tulee kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun sekä hänelle tulee antaa rakentavaa ja positiivista palautetta, jonka avulla hän tietää menevänsä oikeaan suuntaan ja pystyy ajoittain korjaamaan virheensä. Hyvä perehdyttäjä on ammattitaitoinen ohjaaja ja motivoitunut kouluttamaan uutta työntekijää, tiedostaa ihmisten erilaisuuden ja ymmärtää ihmisten erilaiset oppimistavat. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 12.)

Onnistunut perehdytys jakso edellyttää myös aktiivisuutta perehdytettävältä itseltään. Perehdytettävän tulee hankkia itsenäisesti tietoa ja selvittää toimintamalleja ja hänen tulee olla avoin palautteelle sekä uskaltaa kysyä kysymyksiä tarvittaessa. Jos esiintyy epävarmuutta asioiden suhteen, kysymällä ennen toimimista voidaan välttää turhia virheitä. Perehdytettävän tulee seurata omaa oppimistaan ja tarvittaessa ryhtyä oikeisiin toimenpiteisiin itsensä kehittämiseksi. Uusi työpaikka ja uudet työtehtävät voivat aiheuttaa jännitystä ja joissakin tilanteissa jopa pelkoa, ja voivat vaikeuttaa oppimista. On hyvä tiedostaa tällaiset tilanteet ja ottaa ne puheeksi lähiesimiehen kanssa, jotta voidaan täydentää mahdollisia puutteita tiedoissa tai taidoissa. Lisäksi väärin omaksuttu ajattelu- tai työtapaa saattaa estää uuden oppimisen. (Kangas 2004, 11.)

Onnistunut perehdytys luo myönteisen asenteen työpaikkaa ja työtä kohtaan, joka vaikuttaa yhteiseen työmotivaatioon positiivisesti. Se vähentää virheiden, tapaturmien ja onnettomuuksien sattumista sekä pienentää hävikin määrää. Hyvällä perehdytyksellä saadaan sitoutunut ja motivoitunut työntekijä, joka vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta sekä auttaa luomaan tutun ja hyvin toimivan työyhteisön. Se parantaa myös yrityksen imagoa sekä halettavuutta työmarkkinoilla. (Työturvallisuuskeskus 2004, 56-57.)

3.2 Työharjoittelun ohjaus

Työharjoittelun aikana tapahtuva ohjaus määrittää koko työharjoittelujakson onnistumisen. Työpaikalla tulee aina olla tehtäviin perehtynyt nimetty ohjaaja opiskelijalle, joka on sitoutunut ohjaamaan opiskelijaa sekä arvioimaan hänen oppimistaan koko harjoittelujakson ajan. Opiskelijan kehityksen kannalta on tärkeää saada säännöllistä palautetta ohjaajalta. Lomien ja esimerkiksi sairauspoissaolojen ajaksi harjoitteluohjaajalle tulee olla nimettynä varahenkilö. Ohjaus on molemminpuolinen oppimisprosessi, sillä opiskelija oppii parhaiten saadessaan tarpeeksi haasteellisia työtehtäviä. (Aarresaari 2019.)

Opiskelijan ohjausta on usein kuvattu vuorovaikutussuhteena ohjaajan ja opiskelijan välillä. (Kajander 2007, 18-20.) Vuorovaikutusprosessia voidaan kuvitella klinisenä oppimiskokemuksena, jossa opiskelija käyttää itsearviointia ja edistää ammatillista kasvuaan. (Saarikoski, Meretoja & Leino-Kilpi 2008, 12.) Ohjaajan tuki opiskelijoiden näkökulmasta on koettu tärkeänä, sillä työharjoittelun aikana opiskelijat kohtaavat vaikeita tilanteita ja on tärkeää, että opiskelijat eivät lannistu kohdatessaan tällaisia tilanteita. Vaikeiden tilanteiden läpikäyminen luottamuksellisesti ohjaajan kanssa auttaa opiskelijoita sietämään paremmin vaikeita tilanteita ja estää heidän itseluottamuksensa herpaantumista. Tällaisille keskusteluille tulisi varata aikaa ohjatussa harjoittelussa. (Romppainen 2012, 6-8.) Opiskelijoiden ammattitaito kehittyy ja muodostuu tiedoista, taidoista, yksilön persoonasta ja asenteesta. (Vesterinen, Komulainen, Hiller-Ikonen, Latva-Korpela & Colliander 2014, 14-22.).

Työharjoittelun aikana ohjaajan vastuulla on luoda erilaisia oppimistilanteita, rohkaista opiskelijaa ottamaan vastuuta ja toimimaan itsenäisesti sekä reflektoida harjoittelun aikana saamiaan kokemuksia. (Saarikoski ym. 2008, 15.) Työharjoittelun myötä opiskelijalle konkretisoituu työelämässä tarvittavat tiedot ja taidot. Laadukkaamman ja kasvattavan oppimisen kannalta on myös tärkeää huomioida opiskelijan oppimistyyli, jotta häntä voidaan ohjata oikealla tavalla, sillä oppiminen on hyvin yksilöllistä ja saattaa ajoittain luoda haasteita ohjaajalle. (Kalasniemi, Latvala, Pakarinen, Pasanen, Piitulainen, Tanskanen & Vist 2012, 117.)

Opiskelijoiden mielestä keskeiset asiat hyvään ohjaukseen ja oppimiseen ovat pedagogiset taidot, positiivinen asennoituminen ohjaukseen ja kuunteleminen. (Kajander 2007, 66.) Romppaisen (2012, 55) mukaan opiskelijan ammatti-identiteetin vahvistumisen kannalta keskeiset asiat ovat keskustelut ohjaajan kanssa, palautteen saaminen sekä opiskelijan tukeminen. Huonot vuorovaikutustaidot ohjaajan tai opiskelijan puolelta voi vaikuttaa negatiivisesti opiskelijan ohjaamiseen ja oppimiseen. Oermann ja Lukonski'n (2001, 272) mukaan työssä tapahtuvat asiat voivat aiheuttaa eri reaktion opiskelijoissa. Jotkut tilanteet toisille opiskelijoille voivat tuntua stressaavilta ja ahdistavilta, kun taas toiset opiskelijat voivat nähdä saman tilanteen innostavana ja hyvänä haasteena. Näin ollen opiskelijan oppimisen kannalta ohjaajan tulisi tunnistaa nämä opiskelijoiden reaktiot eri tilanteissa, jotta he voivat tukea opiskelijaa ja ohjata heitä oikealla tavalla.

Ohjaajan olisi hyvä tutustua opiskelijaan ennen ohjatun harjoittelun alkua, esimerkiksi selvittämällä opiskelun vaiheet ja opiskelijan tavoitteet harjoittelua varten. Tämä luo hyvän pohjan onnistuneelle harjoittelulle. Positiivinen suhtautuminen opiskelijan ohjaukseen,

aito kiinnostus opiskelijasta ja hänen oppimisestansa luo opiskelijalle luottavaisen ja hyvin tukea antavan kuvan ohjaajasta, mikä taas edesauttaa opiskelijan oppimista. (Murphy 2008.) Hyvin valmisteltu opiskelijan vastaanotto työpaikalle sekä tietopaketti työpaikasta ennen harjoittelun alkua on koettu luovan opiskelijalle tervetulleen kuvan sekä vaikuttanut positiivisesti vuorovaikutussuhteeseen. (Anderson 2011, 49.)

Ohjaussuhteen on koettu luovan sekä negatiivisia, että positiivisia tunteita ohjaajalle. Opiskelijan ollessa motivoitunut ja onnistuessa työtehtävissä ohjaajat kokevat onnistumista ja iloa. Motivaation ja kiinnostuksen puute opiskelijan puolelta huolimatta ohjaajan yrityksistä voi taas aiheuttaa negatiivisia tunteita ja turhautumista ohjaajalle. (Murphy 2008.) Hyvät ihmissuhdetaidot, ammatillinen pätevyys ja positiivinen asenne ohjaajan puolelta on ratkaisevassa asemassa hyvälle harjoittelulle. Näiden ominaisuuksien lisäksi opiskelijoiden toiveena on koettu olevan ohjaussuhteen jatkuvuus koko harjoittelun ajan, mikä onnistuu parhaiten samojen vuorojen tekemisellä ohjaajan kanssa. (Koskinen & Silen-Lipponen 2001, 189.)

4 Osaamisen arviointi

Arviointiin liittyy monia asioita, kuten esimerkiksi reflektointiin perustuvaa oppimisen ohjausta, työelämälähtöisten opetussuunnitelmien rakentamista ja tiedon luomisen prosesseja. Opetuksessa tapahtuvaan oppimiseen keskittyvien tutkimusten mukaan tapa, jolla opiskelijaa arvioidaan ohjaa opiskelijan toimintaa enemmän kuin itse opetussuunnitelma. Opetuksen ja oppimisen prosessien suunnitteluvaiheen arviointiin kuuluisi kiinnittää erityistä huomiota sillä arviointitapa kertoo, millainen vallitseva käsitys on oppimisesta, opetussuunnitelmasta, tiedosta ja arvioinnista. (Poikela & Vuorinen 2008, 24, 26.)

Opiskelijan arvioinnin tehtävät voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen. 1) toteava tehtävä 2) motivoiva tehtävä 3) ohjaava ja korjaava tehtävä 4) ennustava tehtävä sekä 5) kehittävä tehtävä. Toteava tehtävä pyrkii toteamaan opiskelijan sen hetkisen tason ja oppimisprosessin. Arvioinnin motivoiva tehtävä pyrkii arvioinnin avulla suuntaamaan ja aktivoimaan itse opiskelijaa tekemään erilaisia, häntä itseään hyödyttäviä opiskeluun liittyviä ratkaisuja. Ohjaava ja korjaava tehtävä viittaa opetuksen aikana ja jälkeen tapahtuvaan arviointiin, jolla pyritään ohjaamaan opiskelijaa oikeaan suuntaan oppimisen kannalta ja korjataan mahdolliset virheet. Ennustava tehtävä on opiskelijan ohjaamista koulutuksen aikana sekä sen jälkeen jatko-opiskeluvaiheessa ja ammatinvalinnassa. Kehittävä tehtävä keskittyy opetuksen ja oppimisen kehittämiseen arvioinnin avulla sekä opiskelijan kriittisen itsearvioinnin kehittämiseen ja toimintatapojen muuttamiseen. Tehtävien ohella huomio osaamisen arvioinnissa tulisi keskittyä myös tasa-arvoisuuteen, jolloin arviointi tapahtuu mahdollisimman objektiivisesti ottaen huomioon henkilökohtaiset ominaisuudet ja persoonallisuuspiirteet. (Helakorpi 2001, 183.)

Opettajan rooli arvioinnissa on toimia asiantuntijana, jonka päävastuuna on arvioinnin toteutus määrittelemällä opiskelijoiden taitotaso ja sen perustaminen hyväksytyille kriteereille. Ohjaajan tulisi myös arvioida harjoittelujakso joko opiskelijan kanssa henkilökohtaisesti tai kolmikantakeskusteluna, jossa ovat läsnä opettaja ja ohjaaja. Työharjoittelun ohjaajalta satu palaute on erittäin arvokasta, sillä se tulee suoraan alan asiantuntijalta. Työharjoittelun ohjaajan rooli arvioinnissa on toimia työpaikkaspesifisenä asiantuntijana. Pysyäkseen arvioida opiskelijaa oikein ja onnistuneesti, hänen tulee olla osallisena riittävästi opiskelijan ohjaukseen ja oppimiseen. Opiskelijan tehtävänä on arvioida omaa suoritustaan arviointikeskustelun aikana. (Stenström 2008, 190.)

Arviointia pidetään perinteisesti kontrolloivana mittaamisena. Painopiste keskittyy arvioinnin objektiivisuuteen sekä arviointia ja opetusta pidetään erillisinä toimintoina. Näin ollen

arviointi keskittyy mittaamaan arvioitavan tiedon hallintataitoja sekä suoritusten oikeellisuutta. Mittaavassa arvioinnissa ongelmana on monien muiden henkilökohtaisten taitojen ja ominaisuuksien arvioimatta jääminen, kuten esimerkiksi kyky kehittyä ammatissa sekä ongelmanratkaisu-, vuorovaikutus-, yhteistoiminnan taidoissa. Mikäli arvioinnin halutaan keskittyvän oppimista ja kehittämistä tukeviin asioihin, on vaihdettava uudella tavalla tietoa tuottaviin arviointimethodeihin. (Stenström 2008, 185.)

Jäykän ja kontrolloivan mittaamisen sijaan arvioinnissa tulisi ottaa huomioon monenlaisia ulottuvuuksia ja näkökulmia. Siinä voi olla ulkoista arviointia tai itsearviointia sekä analyytistä toiminnan arviointia, numeroitua arvostelua sekä kehittämistä ja laatua palvelevaa prosessiarviointia. Arviointi voidaan jakaa määrälliseen ja laadulliseen arviointiin. Määrällinen arviointi keskittyy arvioinnin objektiivisuuteen ja sen tuomiin mahdollisuuksiin sekä pitää sisällään arvioinnin numeroilla mitoittamisen. Jos arviointi keskittyy liikaa numeroilla mitoittamiseen se usein johtaa normittamiseen, keskiarvojen laskentaan ja vertailuun. Laadullisessa arvioinnissa taas huomio keskittyy henkilön osaamiseen määrän sijasta, jota on alettu korostamaan nykyajan arvioinneissa. Paras tapa olisi saavuttaa osaamisen ja arvioinnin taso, joka olisi määrältään ja laadultaan mahdollisimman korkea, jotta saavutettaisiin monipuolisempaa oppimista ja kehittymistä. (Helakorpi 2001, 181-182.)

4.1 Käytännön osaamisen arviointi

Taito ohjata ja arvioida työharjoittelua hyödyttää itse koulutusta ja työelämää, sillä se kehittää myös koko työyhteisön osaamista ja laadun arviointia. (Poikela & Järvinen 2009, 193.) Käytännön osaamisen arvioinnissa kohteena on työelämän edellyttämät ammattitaidot. Mittaamisen sijaan työpaikalla tapahtuvassa arvioinnissa korostuu opetuksen ja arvioinnin yhdistäminen, jolloin voidaan puhua arviointikulttuurista, missä korostuu itse prosessi ja siihen vaikuttavien subjektiivisten tekijöiden huomiointi. Tällöin arvioinnista tulee osa edistävää oppimista. Tätä voidaan kutsua autenttiseksi arvioinniksi, suoritusten arvioinniksi, vaihtoehtoiseksi arvioinniksi tai käytännön osaamisen arvioinniksi. Tyypillistä työharjoittelun arvioinnille on sen toteuttaminen useampaan kertaan harjoittelun aikana ottaen huomioon erilaiset funktiot, päämäärät ja menetelmät. Arviointimenetelmänä voi käyttää observointia, kirjallisia tehtäviä sekä arviointikeskusteluja. Mainitusta kolmesta arviointikeskustelu on noussut yhdeksi tärkeimmäksi oppimista edistäväksi tekijäksi. Keskeisimmät piirteet käytännön arvioinnissa ovat itsearviointi, palautta ja reflektio. Autenttinen konteksti, arvioitsijakoulutus, läpinäkyvä arviointi, yhteisarviointi ja arviointimenetelmien moninaisuus edistävät arvioinnin laatua. (Stenström 2008, 185, 187-189.)

Laatukriteerit osaamisen arvioinnissa ovat 1) validiteetti 2) luotettavuus 3) objektivisuus 4) läpinäkyvyys 5) tasapuolisuus 6) oikeudenmukaisuus. Validiteetti viittaa arvioinnin tarkoituksenmukaisuuteen, merkityksellisyyteen ja mittaustuloksista tehtyjen erityisten päätelmien käyttökelpoisuuteen, jolloin arviointi mittaa juuri niitä asioita mitä on tarkoitus mitata. Tähän voidaan liittää myös läpinäkyvyyden periaate, joka tarkoittaa arviointi kriteerien tietoisuutta osapuolten kannalta. Läpinäkyvyyteen liittyy oikeudenmukaisuuden periaate, jonka mukaan kenenkään ei tulisi joutua huonoon asemaan arviointiprosessin takia. Käytännön osaamisen arviointiin liittyy myös erityisvaatimuksia, kuten pohjautumista työpaikan luonteeseen, sen työpaikkakohtaisiin sääntöihin, normeihin, odotuksiin ja kieltoihin. Työharjoittelun arvioinnin kuuluu sisältää tarpeeksi olennaisia, aidoissa työympäristöissä suoritettuja työtehtäviä. (Williams & Bateman 2004, 32, 34)

Luotettavuus eli reliabiliteetti on riippuvainen arviointimenetelmän alttiudesta vaihteluille arviointiprosessin aikana. Arvioinnin ollakseen mahdollisimman luotettava, siinä ei tulisi olla satunnaisia virheitä. Arviointimenetelmäksi kuuluisi valita sellainen, jossa opiskelijalla on tilaisuus osoittaa osaamisensa parhaalla mahdollisella tavalla. Tärkeintä on opiskelijan luottamus siihen, että arviointi on riippumaton opettajan tai ohjaajan henkilökohtaisista näkemyksistä tai tunteista opiskelijaa kohtaan. Luotettavuuteen on yhdistettävissä objektiivisuus, jonka voi varmistaa sisällyttämällä arviointiin useampia henkilöitä, jotka omaavat erilaisia kokemuksellisia taustoja ja arviointi tapahtuu henkilökohtaiset ominaisuudet ja persoonallisuuspiirteet huomioon ottaen. Tasa-arvoisuus arvioinnissa tulee esille työharjoittelupaikkojen laadunvarmistuksessa, jonka mukaan tulisi varmistaa kaikille riittävän hyvät olosuhteet työharjoittelupaikoissa. Työharjoittelun aikana kaikkien opiskelijoiden tulee saada tietyt perusvalmiudet ja työelämässä vaadittavat metataidot, jotta arvioinnin tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus toteutuvat. (William & Bateman 2003, 33.)

4.2 Itsearviointi ja palaute

Palautetta tarvitaan oppimiseen ja toimintamallien muuttamiseen. Yksilön kasvu, kehitys ja itsesäätely edellyttää palautteen saamista. Palautteen avulla yksilö saa hyödyllistä informaatiota, se suojelee hänen egoaan tai minäarvostustaan sekä kertoo mitä muut yksilöt ajattelevat. Palaute auttaa toimimaan tavoitteiden suuntaisesti, mahdollistaa entistä korkeampien tavoitteiden asettamista, helpottaa oppimista, lisää motivaatiota, auttaa tunnistamaan virheitä sekä vahvistaa suoriutumisen tarvetta ja sisäistä motivaatiota sen ollessa positiivista. Palautetta vastaanottava sekä omasta suorituksestaan vastuunkantava yksilö kykenee asettamaan realistisia tavoitteita, jotka auttavat parantamaan suoritusta.

Palautteen ansiosta yksilön halu itsearviointiin kasvaa sekä itsetuntemus lisääntyy. Palautteen selkeys, spesifiys ja puolueettomuus vaikuttavat sen selkeyteen. (Ruohotie 2002, 62-63.)

Palautteen tarkoituksena on sen kautta oppiminen, sillä opiskelijoiden ammatillinen kehittyminen mahdollistuu juuri työpaikkaohjaajan ja kollegoiden antaman palautteen kautta. Oikein ja rakentavasti annetun palautteen kautta opiskelija motivoituu parempiin suorituksiin ja pystyy hahmottamaan kehityskohteita jo harjoittelun aikana. Palautteen ei tarvitse aina olla reflektiivistä, joskus paras tapa antaa palautetta on asian suora ilmaisu tai konkreettisiin tilanteisiin liittyvien kysymysten esittäminen. Opiskelijaa kannustava palaute yksinkertaisimmillaan voi olla pelkkä ääneen sanottu havainto opiskelijan toiminnasta ilman arviointia. (Mykrä 2007, 15.)

Mikäli palaute jää antamatta se vie opiskelijalta mahdollisuuden oppia, sillä itsearviointi ja oppiminen edellyttää reflektoinnin mahdollisuutta sekä kokemusten jakamista muiden kanssa. Palautteen kautta opiskelija pystyy peilaamaan omaa toimintaansa ja pohtia sen merkityksiä, syitä ja seurauksia. Jatkuva palautteen saaminen ja suoritusten arviointi on keskeisenä tavoitteena työharjoittelussa tapahtuvan oppimisen kannalta. Palautetilanteet ovat aina uusia oppimistilanteita opiskelijoille, ja joidenkin kohdalla sen vastaanottaminen voi vaatia hieman totuttelua. (Räkköläinen 2001, 125.)

Koulutusprosessin yksi haasteista on opiskelijan valmentaminen ja rohkaiseminen itseohjautuvuuteen sekä itsereflektioon (Ruohotie 2008, 120.). Ryhmästä riippuvaiseen opiskelijaan verrattuna itseohjautuva ja vastuullinen opiskelija omaa paremmat lähtökohdat harjoitteluun. Opiskelijan ollessa itseohjautuva ja vastuullinen, hänen on mahdollista ohjata omaa oppimistaan omien tavoitteiden avulla, sillä vastuunkantaminen omasta oppimisesta on yksi tärkeimmistä elementeistä onnistuneelle harjoittelu jaksolle. (Santala 2001, 65.) Itsearviointi toimii yhtenä metodina auttaa opiskelijat pois passiivisuudesta, lisää itsetiedostusta sekä syventää käsitystä oman arvioinnin merkityksestä. Itsearviointi on osa itseohjautuvuutta ja tarkoittaa omien tavoitteiden, toiminnan ja tulosten arviointia. (Atjonen 2007, 82.)

Itsearvioinnin avulla opiskelijasta tulee parempi oppija ja hän ei sulje pois ulkoista arviointia, mikä tarjoaa hyödyllistä vertailukohtaa omille ajatuksille. Itsearviointi on toimintaa, millä yksilö tekee arvioinnin omasta suorituksestaan ja luo kehittämisstrategian kehittääkseen omaa toimintaansa. Arvioinnin kohteena ovat aina oma toiminta, sen tavoitteet, toi-

mintaedellytykset ja toiminnan tuloksellisuus. (Atjonen 2007, 81-82, 84.) Tämän avulla voidaan luoda oppimistavoitteita, hankkia ja muokata tietoa tavoitteiden saavuttamiseen ja toimia, kehittää sekä arvioida omia ratkaisuja ja toiminnan seurauksia. Itsearviointin kohteena voi olla esimerkiksi kokonaistoimivuus, oppiminen ja sen opetus- ja oppimiskulttuuri, koulutus- ja opetuskäytännöt sekä toimintaympäristö. (Helakorpi 2001, 182-183.)

Arviointimenetelmät voidaan jakaa kahteen eri osaan, formatiivinen ja summatiivinen arviointi. Summatiivinen arviointi tarkoittaa opetuksen päättöarviointia, joka keskittyy opetuksen loppuvaiheeseen, esimerkiksi ammattikorkeakoulututkinto. Formatiivinen arviointi taas on opetuksen aikaista motivoivaa ja ohjaavaa arviointia. Sen tehtävänä on ohjata ja kannustaa opiskelua sekä kehittää opiskelijan itsearviointikykyä. Formatiivinen arviointi keskittyy toiminnan kokonaisuuteen, jossa edistymistä ja oppimista verrataan aiempaan osaamiseen sekä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Formattiivisen arvioinnin ja palautteen avulla opiskelija saadaan tiedostamaan oma edistymisensä. Ominaista formatiiviselle arvioinnille on sen keskittyminen prosesseihin ja oppimisen kehittämiseen, joka toteutetaan harjoittelujakson aikana jatkuvalla palautteella. Se on laadun parantamiseen tähtäävää kvalitatiivista ja ohjaamishenkistä oppimista kehittävä arviointia. Arvioinnin painopisteenä on substanssi + kompetenssi eli työskentelytaidot. (Peda.net 2019.)

Arvioinnin tapaan myös itsearviointiin kuuluu reflektiivisyys. Reflektiivisyys on valmiutta ymmärtää ja pohtia omaa toimintaa eri näkökannoilta ohjaten ja muuttaen sitä tarvittaessa. Reflektointia ja itsearviointia käyttäen yksilön on mahdollista yhdistää ammattiosaimisen näyttö ja työssä oppiminen tiiviisti oppimisprosessiin. Sen avulla koko oppimisjakson aikana opiskelija pystyy arvioimaan omaa oppimistaan käyttäen reflektointia. Työharjoitteluun liittyvä itsearviointi tulisi sijoittaa työharjoittelujakson lopussa käytävään arviointikeskusteluun. (Atjonen 2007, 82.)

Itsearviointin kehittyminen on vaativa prosessi, sillä yksilö ei opi oman työskentelyn arviointia lyhyessä ajassa niin, että siitä olisi hyötyä. Yksilöiden tulisi saada tukea liittyen itsearviointiin perehdyttämällä heitä arviointikriteereihin ja niiden tulkintaan. Ymmärtääkseen minkä pohjalta itsearviointi muodostetaan, yksilöiden tulisi tietää ja ymmärtää miten arviointiperusteet ja niiden avulla kerätyt tiedot hänestä ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Ideaalissa tilanteessa arviointi tarkoittaa vastavuoroista dialogia opettajan, ohjaajan ja opiskelijan kesken. Tilanteissa, joissa opiskelija saa mahdollisuuden arvioida itseään positiivisesti kasvattaa hänen oppimiseensa kohdistuvaa itseluottamusta, joka on hyvin tärkeää opiskeluprosessin ja oppimistulosten kannalta. (Atjonen 2007, 82, 84-85.)

5 Ammatti-identiteetin kehittyminen ja ammatillinen kasvu

Ennen ammatillisen identiteetin käsittelyä, avaan identiteetti termin, jotta saadaan parempi ymmärrys mitkä erilaiset tekijät vaikuttavat identiteetin muodostumiseen, kehittymiseen ja muuttumiseen.

Identiteetti käsitettä on tutkittu psykologian ja sosiologian näkökulmista. Psykologian näkökulmasta tarkasteltuna identiteetti tarkoittaa yksilön verrattain pysyvästi kokemana yhteisenä, jatkuvana minänä. Sosiologian näkökulmasta taas identiteetti nähdään väljemmänä, kulttuurisena asiana, jotka heijastuvat yksilön tunnusmerkkeihin. (Laine 2004, 51.)

Antikainen, Rinne ja Koski (2013, 293) kuvailevat identiteetin luonnehdintana ja määritelmänä, jotka koskevat ihmisiä ja ovat olemassa ainoastaan kulttuuriin symbolijärjestelmiin liittyvissä luokitteluissa, eroissa, vastakkaisuuksissa ja hierarkioissa. Identiteetin luonnehdintaa voidaan tehdä jakamalla niitä erilaisiin kategorioihin, mitkä kuvastavat ryhmäjäsennyttä tai henkilöluokkia. Esimerkiksi sukupuoliin, ammattiin, koulutukseen, etnisyyteen liittyvät piirteet luokittelevat, erottelevat sekä asettelevat vastakkain hierarkisoimalla identiteettejä. Tämän lisäksi luonnehdintoja liittyen identiteettiin voidaan tehdä ihmisten ulkoisten olemusten, käytösten ja aikaansaannosten kautta. (Antikainen, yms. 2013, 293.)

Vanttaja ja Järvinen (2006, 27-28, 34) näkevät identiteetin koko elämän kestäväenä oppimisprosessina, jonka aikana yksilö muodostaa käsityksen itsestään ja omasta historiasaan sekä reflektovat mahdollisuuksiaan suhteessa ulkopuoliseen elämään. Oma identiteetti muodostuu vuorovaikutuksessa identiteettiä tukevien erilaisten oppimisympäristöjen kanssa. Sen muodostumiseen vaikuttaa myös yhteiskunnalliset ja historialliset olosuhteet, sillä nämä vaikuttavat oppimiskokemuksiin ja mahdollistavat yksilöllisempien identiteettien muodostumisen. Identiteetin rakentumisprosessi on erilainen eri aikoina, koska ympäröivät sosiaaliset identiteettimallit muuttuvat yhtiskunnassa ja kulttuurissa tapahtuvien muutosten myötä. Muutokset elinkeinorakenteissa ja elintavoissa sekä sosialisatio ympäristöjen moninaistuminen on monimutkaistanut identiteetin rakentumista ja muodostumista. (Vanttaja & Järvinen, 2006, 27-28, 34.)

5.1 Ammatillinen identiteetti

Ammatillisella identiteetillä tarkoitetaan käsitystä itsestä ammatillisena toimijana, joka perustuu jokaisen omaan elämänhistoriaan. Millaisena ihminen näkee itsensä tarkasteluhetkellä suhteessa työhön ja ammatillisuuteen sekä millaiseksi hän ammatissaan sekä työssään haluaa tulla. Ammatilliseen identiteettiin kuuluu myös ihmisen oma käsitys siitä, että

mihin tuntee kuuluvansa ja samaistuvansa, mitä hän pitää tärkeänä sekä mihin hän sitoutuu ammatissaan ja työssään. Tähän kuuluu myös yksilön käsitteet omasta paikasta, asemasta ja osallisuudesta kokonaisuudessa, mihin hän mielestään kuuluu yhteiskunnassa ja työyhteisössä. Lisäksi siihen sisältyy myös työtä koskevat eettiset ulottuvuudet, arvot sekä tavoitteet ja uskomukset. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 26.)

Työelämässä tapahtuvat jatkuvat muutokset (irtisanomiset, yhteiskunnan joustavuus, uudelleen kouluttautuminen) edellyttävät työntekijöiltä entistä enemmän sellaista oppimista ja kehittymistä, jotka vaativat ammatillisen identiteetin uudelleenmäärittelyä. Nykyään identiteetti nähdään dynaamisena, tilanteesta ja roolista riippuvana sekä yksilön persoonallisesti määrittynä tulkintana suhteessa työhön ja ammattiin. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 26-43.)

Ammatillisen identiteetin jatkuva rakentaminen ja oman osaamisen uudelleenmäärittely on haaste, joka koskettaa yhä useampaa työntekijää jatkuvasti muuttuvassa, nopeatempoisessa työelämässä. Katkonaiset työurat, vaihtuvat tehtävät ja ammatit tekevät ammatillisen identiteetin rakentumisesta koko työuran mittaisen tehtävän. Globaaliin kilpailuun perustuvassa markkinataloudessa työntekijöillä on vähemmän mahdollisuuksia jatkuvuuteen ja ennustettavaan työuraan. Katkokset, epävarmuudet, epäjatkuvuudet ja lyhyet, projektinomaiset työsuhteet eivät anna mahdollisuutta pitkäjänteiselle ammatillisen identiteetin rakentumiselle ja sitoutumiselle johonkin tiettyyn suhteellisen pysyvään ammattikuvaan, ammatilliseen yhteisöön tai työhön. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 28.)

Ammatillinen identiteetti ei ala rakentumaan vasta työelämään siirtymisen jälkeen, vaan se alkaa jo opiskeluvaiheessa, kun valitaan itselle tietty ammattiala ja jatkuu ammatillisena sosialisena. Työelämään siirtyessä työssä toimimisen kautta muodostuu vasta todellinen ammatillinen identiteetti, joka rakentuu koulussa rakennetun pohjan päälle. (Virtanen, Tynjälä & Stenström 2008, 98.)

Nykyisen käsityksen mukaan oppiminen sitoutuu yhä enemmän organisaation ja työssä-oppimisen käytäntöihin, jossa opiskelija saa mahdollisuuden rakentaa ammatillista identiteettiä yhtiön tai organisaation puitteissa, esimerkiksi samaistumalla sen arvoihin ja subjektiasemaan. (Etäpelto 2009, 96.) Sen rakentumiseen voidaan laskea yksilöllisen rakentamisen, ammattiin samaistumisen ja organisaatiokulttuuriin kiintymisen. Ammatillista identiteettiä ei voi asentaa ihmiseen valmiina kokonaisuutena, vaan sen on prosessi, jonka jokaisen on rakennettava itse. (Vähäsantanen 2008, 159.)

Laineen (2004, 5, 190, 233) mukaan ammatti identiteetin kehittyminen vaatii epäilyä, kysymisten esittämistä, jatkuvaa itsensä haastamista, palautteen vastaanottamista ja sen analysoimista sekä vanhan tiedon integrointia ja soveltamista uusiin tilanteisiin ja käytäntöihin. Jatkuva muuttuva ammatitodellisuus tuo haasteita ammatillisen identiteetin rakentumiseen, joka vaatii yksilöltä jatkuvaa muutosta ja tuottaa epätasapainoa ammatilliseen osaamiseen. Ammatillisen identiteetin muodostuminen vaatii paljon pohdintaa itsestä ammatin edustajana, valintojen tekemistä itselleen tärkeiden asioiden suhteen, omistautumista omaan työhön sekä siihen vaikuttaviin asenteisiin, käsityksiin ja arvoihin. Varsinkin uran alkuvaiheessa ammatti-identiteetti on hauras ja altis muutoksille. Yksilöllä ei ole vielä tarpeeksi kokemusta ja toistoja takana, joiden kautta muodostuisi itsetuntemus ja yksilö pystyisi refleктоimaan omaa toimintaansa, vahvuuksiaan ja kehittämiskohteita, mitkä muodostavat vankemman käsitteen itsestä ammatin edustajana.

Etäpellon ja Onnismaan (2006, 43 - 45) mukaan ammatillisen identiteetin rakentumisessa on kyse persoonallisen ja sosiaalisen välisestä vuoropuhelusta. Jälkiteollisessa yhteiskunnassa persoonallinen puoli identiteetistä on kuitenkin tullut tärkeämmäksi. Yksilöiltä odotetaan enemmän persoonallisuutta, joka tuo työyhteisöön monipuolisuutta ja laajempaa ymmärrystä. Eri kehitys vaiheissa sosiaalisen ja persoonallisen suhde ja painotukset toisiinsa vaihtelevat. Esimerkiksi noviisivaiheessa, jossa yksilö siirtyy koulusta työelämään, ammatillisen identiteetin muodostumisessa korostuu työyhteisöön sosialisoituminen, koska häneltä puuttuu valta ja kontrolli sekä työyhteisön muiden jäsenten hallitsema kulttuurinen pääoma. Näin ollen ammatillinen identiteetti rakentuu omaksumalla ensisijaisesti työyhteisön toimintatavat, arvot ja normit sellaisinaan.

5.2 Ammatillinen kasvu

Ammatillinen kasvu on jatkuva prosessi, joka parhaimmassa tapauksessa jatkuu koko työuran ajan. Ammatillinen kasvu on osa yksilön oppimisen kokonaisuutta ja osaamisen jatkuvaa kehittämistä. Ammatillisen kasvun kehykset rakentuvat työelämässä. Se vaatii sitoutumista työhön sekä ammatillisen identiteetin ja työpersoonan uudelleen määrittelyä reflektiivisesti. Ammatillinen kasvu on yksilön tiedostettua ja tiedostamatonta sisäistä kasvua ajattelun, suorituksen, reflektion ja persoonallisuuden kehittymisen alueella sekä työnhallintataitojen laajentumista ja syvenemistä. (Wallin 2007, 1.)

Eettiset valinnat, henkinen kasvu, tunteet, suoritus ja reflektio ohjaavat ammatillista kasvua. Sisäisen minän merkityksen muodostuminen ja ulkoisesti työelämän vaatimukset suuntaavat yksilön ammatillista kasvua. Ammatillinen kasvu on kognitiivista ja emotionaalista, se on prosessi mikä muodostuu tietojen, taitojen ja tunteiden kohdatessa. Kasvun

myötä syntyy uusia valmiuksia toimia uusilla tavoilla sekä muokata työkäyttäytymistä, mikä vaikuttaa organisaation kulttuuriin ja toimintaan. Ammatillista kasvua on mahdollista tarkastella yksilön oppimisen, minäkäsityksen sekä organisaation oppimisen näkökulmasta. (Wallin 2007, 1-2.)

Ammatillinen identiteetti ja ammatillinen kehitys vaatii ympäristön tukea, emotionaalista atmosfääriä, yhteistä keskustelua, sosiaalista turvaverkkoa ja oppimiselle oikeanlaista suotuisaa ympäristöä. Ammatillista kasvua laukaisevat tekijät ovat muun muassa ulkoinen informaatio, ohjaus, kannustus ja palautteen saaminen. (Vähäsantainen 2008, 176.)

Ammatilliseen kasvuun vaikuttaa toimiva ja viisas työyhteisö sekä yksityiselämä, joiden tulisi olla tasapainossa. Yksityiselämässä ammatilliseen kasvuun vaikuttavat esimerkiksi ikä, terveys, taloudellinen tilanne ja ihmissuhteet. Ja työyhteisössä taas kannustettavuus, kasvuorientoituneisuus sekä luovuus ja riskinotto. (Wallin 2006, 17-18.)

6 Asiantuntijuus ja sen kehittyminen

Ammattikorkeakoulussa tapahtuvan opetuksen tarkoituksena on tarjota teoriaa ja käytäntöä yhdistävää opetusta, mikä auttaa yksilöitä kasvamaan oman alansa asiantuntijoiksi. Jotta yksilö pystyisi kehittymään asiantuntijaksi, hänen on pystyttävä soveltamaan aiemmin opittuja asioita uuteen tietoon. Työharjoittelut, jotka ovat osa jokaista ammattikorkeakouluopintoa tarjoavat mahdollisuuden yhdistää teoriaa ja käytäntöä. (Etäpelto, 1997, 98.)

Etäpellon (1997, 100) mukaan yksi yleinen näkemys asiantuntijuuden kehittymisen ja syntymisen kannalta on teoreettisen tiedon, käytännöntiedon ja metakognitiivisen tietämyksen integrointi. Sallila ja Vahvera (1998, 11-12) määrittelee asiantuntijuuden syntyvän formaalin ja informaalin oppimisen tuloksena, sillä asiantuntijuus edellyttää vahvaa teoriapohjaa ja tämän soveltamista käytäntöön työelämässä.

Tynjälän ja Nuutisen (1997, 185-194) mukaan asiantuntijuuden kehittyminen ja rakentuminen koostuu myös formaalista ja informaalista oppimisesta, joka pitää sisällään teorian tiedon yhdistämistä käytäntöön. He ovat jakaneet asiantuntijuuden kehittymisen viiteen, toisiinsa integroituvaan eri osatekijään korkeakoulutuksen aikana. Kyseessä olevista tekijöistä kaksi ovat formaalia, teoreettiseen tietoon kuuluvia faktuaalisia ja käsitteellisiä tietoja, sekä malleja. Seuraavat kaksi ovat käytännölliseen ja kokemukselliseen tietoon kuuluvia proseduraalisia tietoja ja taitoja, sekä äänettämiä tietoja ja intuitiota. Viimeisenä asiantuntijatietoon kuuluu itsesääätelytieto, joka pitää sisällään sekä metakognition, että reflektiivisen tiedon. Heidän mukaansa asiantuntijuuteen kuuluu myös arvot, ammattietiikka, henkilökohtaiset tavoitteet sekä orientaatio. (Tynjälä & Nuutinen, 1997, 11-12.)

Asiantuntijuudessa korostuvat vahva ammattikohtainen tietämys, taito soveltaa asiantuntemusta erilaisiin käytännön ongelmien ratkaisuun sekä metakognitiiviset ja korkean asteen ajattelun taidot. Ammattikohtaisessa tietämyksessä yhdistyvät tiedon tai tietorakenteiden monimutkaisuuden hallinta ja ymmärryksen syvyys. Ajattelun taidot kertovat kyvystä analysoida asioita kriittisesti ja käyttää tieto luovasti, kehityksen ja sen seurausten ennakkointiin sekä reagoida varautuneesti tulevaisuuden haasteisiin. Itsesääätelytaidot ja itsesääätelyä tukevat motivationaaliset valmiudet, kuten usko omaan kykyihin suunnitella ja toteuttaa tehtäviä, jotka johtavat onnistuneeseen suoritukseen ovat myös tarvittavia ominaisuuksia. (Etäpelto & Onnismäki 2006, 106.)

Metakognitiiviset taidot eli itsesäätely- ja korkean asteen ajattelutaidot ovat välttämättömiä asiantuntemuksen hyödyntämiseen sekä asiantuntijuuteen sidoksissa olevan tietämyksen

ja tietotaidon jatkuvalle ylläpitämiselle ja uudistamiselle. Asiantuntijuudelle ominaista on käsitteellinen oppiminen sekä kyky ymmärtää selkeämmin ja syvällisemmin monimutkaisia ilmiöitä, joka on pohjimmiltaan tavoitteellista toimintaa. Yksilön jatkuva pyrkimys oppia uutta ja kehittää itseään ammattialansa tietäjänä ja taitajana. Noviiisista asiantuntijaksi kehittyminen näkyy ajattelun ja toimintavalmiuksien kehittymisenä, mutta myös itsereflektion hyödyntämisenä ja persoonallisuuden kasvuna. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 106-107.)

Asiantuntijuus saa pohjan formaalissa koulutuksessa, joka kehittyy jatkuvan työtoiminnan kautta informaalin oppimisen muodossa. Formaali oppiminen eli virallinen oppiminen tarkoittaa tavoitteellista ja strukturoitua oppimista, jota tarjoaa yleensä koulu tai muu koulutusorganisaatio. Informaali oppiminen, eli arkioppiminen tapahtuu tosielämän tilanteissa, esimerkiksi työpaikalla, kun vastaan tulee yllättäviä tilanteita tai haasteita, joihin ei olla ennakoon varauduttu. Informaalille oppimiselle ominaista on sattumanvaraisuus, eli vahingossa tapahtuvaa oppimista, jota yleensä ei ole suunniteltu etukäteen. (Peda.net 2019.) Carnevale (1984) määrittelee informaalin oppimisen valvontana tai tarkkailuna, jossa yksilö havainnoi työtovereita, oppii muiden virheistä, lukee/opiskelee ja itse kouluttautuu sekä käyttää muita oppimisen muotoja, joilla hankkii tarvittavia työelämäntaitoja tehtävistä suoriutumiseen.

Asiantuntijuudessa vaadittavan tiedollisen osaamisen rinnalle on vahvasti nousemassa persoonalliset ja sosiaaliset määreet, eli asiantuntijoilta vaaditaan yhä enemmän monipuolisuutta. Konteksti- ja tilannekohtainen tietämys on yksiä olennaisia osia asiantuntijuudessa, joka vaihtelee työorganisaation mukaan. Tähän kuuluu esimerkiksi hallinta paikallisesta yrityskulttuurista, verkostoista ja toimintatavoista. Nykypäivänä asiantuntijuus ei ole pelkästään yksilön ominaisuus vaan se voi olla ominaista laajemmalle työyhteisölle tai esimerkiksi tiimille, jossa yksilötasoisesta asiantuntijuudesta voidaan kehittyä hajautettuun tai jaettuun asiantuntijuuteen. (Etäpelto 1998, 1.) Työyhteisö tai tiimi voi toimia tietyn alan asiantuntijana, jonka sisäisesti yksilöt on jaettu eri alueiden perehtymiseen. Näin ollen vastuuta oppimisesta ja kehittymisestä jaetaan tiimin sisäisesti jakamalla yksilöt heitä kiinnostaviin asioihin ja alueisiin, joita he sitten opettavat muille tiimin jäsenille. Tämä korostaa yhä enemmän tiimien ja työryhmien välisen sosiaalisen ja kulttuurisen vuorovaikutuksen merkitystä, sekä yhteistoiminnallista oppimista. (Tynjälä & Nuutinen 1997, 162.)

7 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa käsitellään valittua tutkimusmenetelmää ja sen teoreettista viitekehystä sekä perustellaan menetelmän valinta. Käsiteltävä tutkimusongelma oli Nordic Choice Hotelleilla tapahtuvan työharjoittelujakson maksimointi. Eli kuinka työharjoittelusta saisi parhaan mahdollisen hyödyn irti niin työharjoittelijan, koulutuslaitoksen ja työharjoittelupaikan kannalta. Tutkimuksen painopisteenä oli mahdollisten kehityskohteiden löytäminen, ja niiden mahdollinen korjaaminen, jotta tulevaisuudessa työharjoittelusta saatava hyöty olisi molemmiin puolin suurempi. Tutkimuksessa nostettiin kuitenkin jo toimivia asioita myös esille, ja mietittiin että minkälaisilla menetelmillä niistä on saatu toimivia.

7.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimustapaa. Entisiä ja nykyisiä työharjoittelijoita haastatteleamalla kartoitettiin opiskelijoiden omat tavoitteet ja opiskelijoiden odotukset työharjoittelulta ja näiden toteutuminen. Tavoitteena oli näiden kysymysten pohjalta analysoida tuloksia ja löytää mahdollisia parannuskohtia, mikä hyödyttäisi sekä työharjoittelijoita, että harjoittelupaikan tarjoamaa yritystä saamaan työharjoittelusta irti mahdollisimman suuren hyödyn. Tutkimus toteutettiin kolmessa eri hotellissa, jotka olivat Hotel Fabian, Hotel Haven ja Hotel Lilla Roberts, hotellit tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään. Jokaisesta hotellista haastateltiin yksi – kaksi entistä tai nykyistä työharjoittelijaa, joista kaikki joko tulevat tai jo ovat työllistyneet harjoittelun jälkeen joihinkin näistä hotelleista. Haastattelujen avulla yritettiin selvittää työharjoittelun vaikutusta varsinaiseen työelämään siirtymiseen. Mihin asioihin tulisi erityisesti kiinnittää huomiota harjoittelun aikana, ja mikä valmistaisi yksilöitä paremmin varsinaisiin työtehtäviin. Haastattelumenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua haastattelua, jossa esitettiin samat puoliavoimetkysymykset kaikille ja keskusteltiin samoista teemoista haastateltavien kanssa.

7.2 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tapainen tutkimusmenetelmäsuuntaus, jota käytetään työkaluna erilaisia tutkimuksia toteuttaessa. Erona kvantitatiiviseen tutkimukseen, on että kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ja selvittämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkitystä kokonaisvaltaisemmin. Keskeisimmät esille nousevat asiat kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat esimerkiksi kohteen esiintymisympäristö, merkityksen sekä ilmaisan näkökulmat. Monet tieteenalat käyttävät yhä enemmän kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, joka pitää sisällään monia aineistonkeruumenetelmiä ja analyysimenetelmiä. Laadullisen tutkimuksen

toteuttamiselle ei ole olemassa yhtä ainoaa tapaa, sillä sen toteuttamiseen ja etenemiseen on käytettävissä monia eri tapoja. Konkreettisten tulosten saavuttaminen laadullisilla tutkimusmenetelmillä vaatii aitoa kiinnostusta tutkimuskohteesta. Oikein toteutettuna laadullinen tutkimus tuottaa laajaa ja yksityiskohtaista tutkimustietoa, jonka lähdetiedot tuottavat tietoa kokemuksellisesti ja ovat luotettavia. Laadullinen tutkimus, verrattuna määrälliseen tutkimukseen tuottaa realistisempaa tutkimustietoa, jota ei ole välttämättä mahdollista saada määrällisillä tutkimusmenetelmillä. (Auvinen & Tarkiainen 2018.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaiset piirteet ovat sen luonnollisuus, ajantasaisuus ja tarkoituksenmukaisuus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuskohteena käytetään luonnollista tosielämän tilannetta, jota ei manipuloida eikä kontrolloida. Näin ollen tutkimus pysyy avoimena kaikelle tapahtuneelle ja mahdollistaa yksityiskohtaisemman tiedon saannin. Tutkimuksen edetessä ja aiheeseen kohdistuvan ymmärryksen kasvaessa tai syvennyessä siihen tulee mukautua sen mukana, mikä tarkoittaa jäykkien toimintamallien välttämistä. Näin ollen tutkimuksen suuntaa ei tule rajattua ja saadaan ajantasaista informaatiota. Tutkimukseen valitaan henkilöitä, joilla on asiaankuuluvaa kokemusta. Tämä tuottaa aiheeseen liittyvää arvokasta kokemuseräistä tietoa, jota ei ole muuten saatavilla ja tekee tutkimuksesta tarkoituksenmukaisen. (Auvinen & Tarkiainen 2018.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keruu tapahtuu yleensä haastattelulla ja havainnolla. Havaintoa käyttäen tutkittavasta kohteesta saadaan syvällisempää kokonaiskuva. Haastatteluilla saadaan suoria lainauksia tutkittavien kohteiden kokemuksista ja tuntemuksista. Laadullinen tutkimus antaa tutkittaville kohteille mahdollisuuden tuoda esille heidän omat henkilökohtaiset kokemuksensa, jolloin tutkijalla on suora kontakti tutkittaviin ihmisiin, kyseessä oleviin tilanteisiin ja tutkittavaan ilmiöön. Mahdollisimman hyvän ja tarkan tiedon saanti vaatii tutkijalta neutraalisuutta tutkimuksen aikana, jolloin hänen tulee suhtautua neutraalisti henkilöön sekä tutkittavaan ilmiöön. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruuta on hyvä suunnitella ja rajata esimerkiksi käyttäen tietyn vuosiluvun jälkeisiä lähteitä tai kielen perusteella. (Auvinen & Tarkiainen 2018.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen analyysissa tulee suhtautua jokaiseen tutkimuksen aineistoon irrallisena palasena, joka tekee siitä ainutlaatuisen. Päättelymuotona tulee käyttää induktiivista päättelyä, jolloin se lähtee liikkeelle yksittäisestä havaintojoukosta ja muodostaa niistä yleistyksen. Myös ihmisten ollessa monimutkaisia kokonaisuuksia, joiden tarpeisiin, elämään ja vaikeuksiin löytyy monia eri tarkastelunäkökulmia kannattaa ottaa huomioon. Tähän käytetään myös termiä holistinen ihmiskäsitys. Analysointivaiheessa tutkijalla tulee

olla herkkyyttä asiayhteyksiin, mikä tarkoittaa kykyä löytää yhteydet eri aineistoissa ja niiden yhdistämistä. Tutkimuksen ollessa vielä vaiheessa on hyvä miettiä analyysimenetelmiä, mikä helpottaa itse analyysin tekoa ja tulosten tulkitsemista. (Auvinen & Tarkiainen 2018.)

7.3 Haastattelu

Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi yleisimmistä tiedonkeruumenetelmistä on haastattelu. Haastattelujen muodot ja tavat vaihtelevat yksilöhaastatteluista, ryhmä- ja lomakehaastatteluihin. Haastattelujen rakenteena voidaan käyttää strukturoitua, puolistrukturoitua ja vapaamuotoista haastattelua. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat etukäteen määriteltäviä. Puolistrukturoidussa haastattelussa keskustellaan vapaasti liittyen ennalta valittuihin teemoihin ja vapaamuotoisessa haastattelussa lähinnä haastateltava ohjaa haastattelun kulkua ja kertoo vapaasti tietystä aiheesta. (Metsämuuronen 2006, 115.) Haastattelun etuna on sen joustavuus ja mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä sekä haastateltavat ihmiset saadaan mukaan tutkimukseen, jolloin tarvittaessa heidät voidaan tavoittaa myöhemmin lisäkysymyksiä tai täydennyksiä varten. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2009, 204-206.)

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä on käytetty haastattelua. Haastattelut ovat yksilöhaastatteluja ja tutkimuksessa on käytetty puolistrukturoitua haastattelua harjoittelijoiden kanssa, jossa teemoihin liittyvät kysymykset määriteltiin etukäteen ilman tarkkaa kysymysten esittämisjärjestystä. Haastattelun runko löytyy tämän työn liite-osiosta.

8 Työharjoittelun- ja haastattelu prosessin kuvaus

Nordic Choice Hotelleihin otetaan noin kaksi- neljä harjoittelijaa vuoden aikana, joiden on tarkoitus työllistyä yritykseen harjoittelun jälkeen. Tämän takia hakijat räätälöidään tarkasti ja suoritetaan haastattelut, sillä harjoittelun tarkoitus ei ole saada sitä vain pois alta vaan tuottaa hyötyä molemmiin puolin sekä harjoittelijalle, että hotelleille.

Harjoittelun ensimmäisen viikon teemana on tutustua yrityksen palvelukonseptiin sekä sen työskentelytapoihin. Nämä asiat tulevat tutuiksi työskentelemällä operatiivisesti, mikä sisältää muun muassa työskentelyä siistijöiden sekä ravintolahenkilökunnan kanssa. Tänä aikana autetaan siivoojia huoneiden siivouksessa, mikä samalla mahdollistaa tutustumisen erilaisiin huoneisiin ja huoneluokkiin. Tässä työssä saa käsityksen tämän työn kokonaisvaltaisuudesta, yksityiskohdista ja sen vaikutuksista kokonaisvaltaiseen asiakaskokemukseen. Viikkoon sisältyy myös työskentelyä ravintolahenkilökunnan kanssa, missä pääsee tutustumaan työn hektisyyteen, esillepanon tärkeyteen ja ruoan alkuperän merkitykseen. Työssä saa kokonaisvaltaisen kuvan suunnittelun, yksityiskohtaisuuden ja kommunikoinnin tärkeydestä. Seuraavaksi siirrytään tutustumaan hotellin käyttämään käyttöjärjestelmään OPERAan. Järjestelmään tutustutaan oman ohjaajan kanssa rauhallisessa ympäristössä, jotta opetuksesta saadaan suurin hyöty irti. Järjestelmän opetteluun jälkeen siirrytään toisella viikolla vastaanottoon, jolloin aletaan harjoittelemaan sisään-ulos kirjaimistilanteita, asiakaspalvelua sekä baarissa työskentelyä. Loppuharjoittelun aikana on tarkoitus rutinoida vastaanottovirkailijan perustehtävät sekä muut työnantajan määräämät tehtävät, minkä jälkeen tavoitteena on työllistyminen.

Hotelleissa on hotellikohtainen teemataulukko, jonka mukaan jokainen harjoittelija suorittaa oman harjoittelunsa. Harjoittelijoita kannustetaan myös esittämään kysymyksiä omaaloitteisesti, sillä ohjaajat tai muut työntekijät eivät ole aina varmoja onko harjoittelija ymmärtänyt kaiken. Tämä tarkoittaa omasta oppimisesta vastuunottamista, josta on hyvä pitää huoli harjoittelun alusta loppuun asti.

Harjoittelujaksot on suunniteltu niin, että harjoittelijalle pystytään luomaan mahdollisimman vakaa ja kattava pohja, jonka päälle harjoittelun jälkeen on helppoa rakentaa ja laajentaa osaamistaan. Harjoittelun aikana harjoittelijoille tulee selväksi myös talokohtaiset tavat sekä miten asiakkaat otetaan vastaan, miten heidän kanssansa keskustellaan ja miten heitä palvellaan. Jokaisella Nordic Choice Hotellin yksiköllä on oma teemansa, mikä on tärkeää tuoda esille, ei pelkästään talon ja sisustuksen kautta, vaan myös työntekijöiden ja palvelun kautta.

Tein tämän opinnäytetyön Nordic Choice Hotelleille ja tutkimuksen suunnittelu aloitettiin keväällä 2019 ensin miettimällä aihealuetta, joka voisi palvella toimeksiantajaa. Keskusteltuani heidän kanssaan aiheesta päätimme, että molempia osapuolia kiinnostava aihe olisi tutkia yrityksen tämän hetkistä työharjoittelun laatua ja sen mahdollisia kehityskohteita. Aloitin tutkimuksen teon hankkimalla teoriatietoa työharjoittelusta, ammatti-identiteetin rakentamisesta, asiantuntijuudesta ja tutustumalla tutkimuksen tekemiseen ja raportointiin. Koska olin itse suorittanut oman työharjoitteluni kyseisellä hotelliketjulla, niin minulla oli hyvä pohja yrityksen työharjoitteluprosessin hahmottamiseen ja tutkimiseen.

Pohjustin tutkimuksen aiheesta kertovalla teoriaosuudella ja kun olin saanut teoriaosuuksien kasaan, oli aika aloittaa aineiston kerääminen. Sovin haastattelut eri hotellien entisten ja nykyisten työharjoittelijoiden kanssa, halusin etenkin haastatella eri hotelleissa olevaa henkilökuntaa, sillä uskoin tämän tuovan diversiteettiä tutkimukseen. Haastattelut tapahtuivat toukokuussa 2019. Tutkimusta varten haastateltiin yhteensä neljää entistä ja nykyistä työharjoittelijaa, joista kaikki olivat suorittaneet tai olivat suorittamassa työharjoitteluaan Hotel Fabianissa, Hotel Havenissa tai Hotel Lilla Robertsissa. Haastateltavat olivat sekä miehiä, että naisia iältään 20-30 vuotiaita suomalaisia. Haastattelut sovin Facebookin Messenger-sovelluksen kautta ja ne suoritettiin kaikki rauhallisessa ympäristössä. Kolme haastateltavista oli suorittanut jo työharjoittelunsa ja pisin työsuhde työharjoittelun jälkeen oli kestänyt jo kahdeksan vuotta, kun taas eräällä varsinaisesta työstä oli kokemusta vasta 4 kuukautta harjoittelun jälkeen. Yksi henkilöistä oli vasta suorittamassa työharjoitteluaan Hotel Lilla Robertissa. Tämän vuoksi koen, että sain valittua hyvin erilaisella taustalla varustettuja henkilöitä haastatteluun.

Haastattelut avasin perustietojen kysymisellä, kuten positiolla ja työharjoittelujakson ajankohdalla. Haastattelun rakenne oli melko vapaamuotoinen keskustelu, jota kuitenkin johdin kysymyksestä toiseen. Vuorovaikutukseni pidin melko vähäisenä, kuitenkin esittäen joitakin asiaan liittyviä kommentteja. Haastattelukysymykset olin miettinyt etukäteen, ja esitin ne jokaiselle haastateltavalle järjestyksessä. Kerroin haastattelun alussa jokaiselle haastateltavalle minkälaisia kysymyksiä tulen kysymään, jotta he tiesivät mitä odottaa. Kysymykset pyrin esittämään puolueettomasti kannustamatta haastateltavia minkäänlaisiin vastauksiin. Kysymyksiä esittäessäni käytin rauhallista, tasaista äänensävyä ja pidin yllä normaalia katsekontaktia. Lyhin haastattelu kesti noin 20 minuuttia ja pisin jopa 50 minuuttia, keskiarvo haastattelujen pituudelle oli noin 30 minuuttia.

Äänitin kaikki haastattelut puhelimella ja tämän jälkeen analysoin ja tiivistin niitä ja lopuksi litteroin ne tutkimukseen kesän 2019 aikana. Halusin säilyttää haastateltavien oman kannan mahdollisimman selvänä tutkimuksessa, joten tämän vuoksi sisällytin siihen mahdollisimman paljon suoria lainauksia. Joissain vastauksissa pyrin selventämään haastateltavan sanomaa, kuitenkin muuttamatta asiasisältöä. Tutkimus tuli päätökseen lokakuussa 2019.

9 Tutkimustulokset

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina vuonna 2019 toukokuussa jokaisen hotellin omissa rauhallisissa tiloissa ilman suurempia häiriötekijöitä. Haastattelin yhteensä 4 henkilöä puolistrukturoidulla haastattelutekniikalla. Tämän työn tavoitteena oli saada selville, että palveleeko Nordic Choice Hotellien työharjoittelu tällä hetkellä tarkoitustaan, ja kysymykset esitin heille näiden asioiden pohjalta. Kysymyslomake löytyy tämän työn liitteenä. Alle olen kirjoittanut haastattelut eritellen jokaisen vastaajan numerojärjestyksessä, vastaajat on pidetty nimettöminä heidän yksityisyytensä vuoksi. Jokaisen vastaajan perään olen kirjoittanut analyysin verraten tuloksia tämän työn teoriaan ja peilaten sitä siihen saatiinko työharjoittelusta irti molemminpuolista hyötyä sekä työharjoittelijan että yrityksen kannalta.

Vastaaja 1:

Vastaaja 1 oli ollut kauimpaan töissä hotellissa, alun perin suorittaen harjoittelunsa Hotel Lilla Robertissa ja siirtyen sieltä Hotel Haveniin, jossa oli haastattelun aikana työskennellyt vuoden ajan ja edennyt esimiesasemaan asti. Hän oli aikaisemmin opiskellut matkailualan koulutusohjelmassa Haaga-Heliassa, ja kiinnostunut hotellialasta jo opintojensa aikana. Vastaaja 1 oli sitä mieltä, että hän tunsii olonsa tervetulleeksi aloittaessaan harjoittelun hotellissa. Hänellä ei ollut aikaisempaa työkokemusta hotellissa, mutta silti häneen suhtauduttiin kuin työntekijään ja häntä kohdeltiin kunnioittavasti. Hänen mielestään myös perehdytys oli tarpeeksi kattava, ja hänellä oli oma ohjaaja, jonka kanssa hän tutustui käyttöjärjestelmään ja työskentelytapoihin. Tämä toi hänen mukaansa varmuutta oppimiseen ja auttoi uusien asioiden sisältämisessä.

”Perehdytys oli kattava. Meidän alallamme on myös paljon poikkeuksen poikkeuksia, joten kaikkea ei pysty harjoittelun aikana käymään läpi. Siihen nähden ei tule mitään mieleen, mitä olisi kaivannut lisää harjoittelun puitteissa.” (Vastaaja 1)

Hänen mielestään harjoittelu oli suunniteltu ja strukturoitu hyvin, ja hän koki, että ohjaajalla on suuri merkitys perehdytyksen onnistumisessa. Kysyin häneltä myös, että miten hän koki työllistymismahdollisuudet harjoittelun jälkeen, ja hän kertoi, että siihen aikaan hänellä ei ollut suuria odotuksia harjoittelun jälkeen. Hänen vastauksistaan voi päätellä hänen olevan tyytyväinen harjoittelun sen hetkiseen rakenteeseen, mutta tämä vastaus ei toki anna suoraa tietoa harjoittelun nykytilanteesta ottaen huomioon, että työntekijä on suorittanut harjoittelunsa kahdeksan vuotta sitten.

”Siihen aikaan oma sisko oli hotelli alalla töissä. Kun itse mietin mitä tekisin aikuisena ja kysyin siskolta, että millainen hotelli ala on. Hän vastasi, että ei missään nimessä liittyen työaikoihin ja palkkoihin, joka pitää sinänsä paikkansa, mutta itse olen viihtynyt tosi hyvin.”
(Vastaaja 1)

Vastaaja 1 ei vaikuta sen kummemmin olevan ottanut siskonsa varoitusta huomioon, vaan halunnut silti kokeilla hotellialaa huonosta palautteesta huolimatta, joten voi olettaa, että hänen ennako-odotuksensa saattoivat olla harjoittelun alussa negatiiviset, mutta ne ovat kääntyneet harjoittelun edetessä positiivisiksi. Hän kertoi myös vastaanotossa työskentelevän olevan laajaskaalainen työtehtävä, jossa riittää erilaisia työtehtäviä. Siskonsa kertomuksen perusteella hän ei kuitenkaan osannut odottaa mitään sen suurempaa, mutta oli kuitenkin loppujen lopuksi erittäin tyytyväinen harjoitteluunsa ja koki alan omakseen ja jäi myös töihin kyseiseen hotelliin.

Analyysi:

Vastaaja 1 koki olonsa turvalliseksi ja tervetulleeksi aloittaessaan työharjoittelun hotellissa, tämä antoi hänelle turvaa kysyä myös kysymyksiä ja oppia tätä kautta uusia asioita. Hän tunsi itsensä arvostetuksi, vaikka hänellä ei ollut aikaisempaa työkokemusta hotellialasta ja häneen suhtauduttiin kuin oikeaan työntekijään. Tällä tavoin yritys loi luottamus-pohjaa heidän ja työharjoittelijan välille ja yleensä tällöin työharjoittelijat pystyvät myös parempiin suorituksiin ja ovat joustavampia. Hän koki hotellin antavan hyvän pohjan työlleen ja kehui perehdytystä. Tämä mahdollisti vastaajan ammatti-identiteetin kehittymisen, sillä ammatti identiteetin kehittyminen vaatii uteliaisuutta, kysymisten esittämistä, itsensä haastamista, palautteen vastaanottamista ja uuden ja vanhan yhteensovittamista.

Asiantuntijuuttaan vastaaja pääsi kehittämään oppiessaan käyttämään uusia järjestelmiä ja parantaessaan asiakaspalvelutaitojaan. Vastaaja jatkoi asiantuntijuutensa kehittämistä harjoittelun jälkeen saadessaan lisää vastuuta ja edetessään esimiesasemaan asti. Näiden asioiden perusteella voidaan sanoa, että työharjoittelu on tuonut molemminpuolisen hyödyn vastaajan saadessaan työpaikan ja taas yrityksen saadessaan sitoutuneen työntekijän.

Vastaja 2:

Vastaja 2 oli vastaushetkellä juuri loppusuoralla työharjoittelussaan, joten hänen vastauksensa työharjoittelusta olivat kaikkein ajankohtaisimmat. Hän suoritti työharjoittelun Hotelli Lilla Robertissa. Harjoittelun jälkeen hän on työllistynyt hotelliin vastaanottotyöntekijän tehtäviin. Hän koki harjoittelun valmistaneen häntä hyvin varsinaiseen työhön ja jännityksen vaihtuvan ajan myötä kunnianhimoon työtä kohtaan. Hän olisi toivonut työharjoittelulta vielä enemmän hallinnollisia tehtäviä, mitä hän ei kuitenkaan sen kummemmin eritellyt. Tämä kertoo siitä, että tälle henkilölle oman ammatti-identiteetin kehittäminen on erityisen tärkeää ja hän haluaa hahmottaa asioita kokonaisvaltaisesti. Hän koki harjoittelujakson olevan hyvin strukturoitu sekä tiukan tietopaketin tarjoavan hyvät eväät harjoittelun alkupuoliskolla. Myös edellinen vastaja koki samoja asioita harjoittelujaksoon liittyen, joten tämä kertoo siitä, että hotellilla on hyvin suunniteltu harjoittelurunko, joka pyritään pitämään työharjoittelijoiden kohdalla samanlaisena. Myös hänelle oli nimetty oma ohjaaja ja hän oli tehnyt pääasiassa samoja vuoroja ohjaajansa kanssa. Hän myös lisäsi, että hänen oli helppo esittää kysymyksiä, ja että asiat oli selitetty monesta eri näkökulmasta käyttäen hyvin esimerkkejä. Tämä taas viittaa Vastaja 1:sen kommenttiin työharjoittelijoiden kunnioittamisesta työyhteisössä ja heidän huomioon ottamisestaan.

"Paljon on itsestä kiinni, miten oppii asioita, on oltava aktiivinen ja kiinnostunut."
(Vastaja 2)

Analyysi:

Vastaja 2 ei vastauksessaan korosta turvallisuuden tarvetta, mutta mainitsee häntä kiinnostavia teemoja harjoittelun ulkopuolelta. Vastaja kokee ammatti-identiteetin sekä asiantuntijuuden kehittämisen olevan hänelle tärkeä asia ja se tulee ilmi hänen halustaan kehittyä myös harjoittelun ulkopuolella olevissa asioissa. Myös hän korostaa helppoutta kysymysten esittämisessä, ja arvostaa harjoittelun strukturoineisuutta ja aikaa säästäviä tietopaketteja.

Vastaja korostaa kunnianhimoisuutta ja kehittymisen halua vastauksessaan, ja mielestään hotellien olisi hyvä ottaa huomioon erikoispyynnöt esimerkiksi hallinnollisten asioiden läpikäynti, mikäli aikaa vain on. Tämä mahdollistaisi kunnianhimoisille työharjoittelijoille kehittymisen entistä pidemmälle ja hyödyntämään kokonaisvaltaista potentiaaliaan. Vas-

taaja oli työllistymässä hotelliin harjoittelunsa jälkeen, ja mikäli yritys haluaa pitää työntekijän niin hänen luonteensa huomioiden hänellä voisi olla myös halua kehittyä esimiesasemaan jossain vaiheessa uraansa.

Vastaaja 3:

Vastaaja 3 suoritti työharjoittelunsa Hotel Havenissa ja työskentelee tällä hetkellä kyseisessä hotellissa esimiesasemassa. Harjoittelunsa hän on suorittanut noin 2-3 vuotta sitten. Hän oli päässyt harjoitteluun suhteidensa kautta, ja ei kokenut tarvitsevänsä harjoittelusta etukäteen minkäänlaista tietopakettia, jonka tarpeellisuudesta tiedustelin haastattelun alussa. Hän koki ensimmäisten viikkojen tarjoavan hänelle tarpeeksi tietoa harjoittelun rakenteesta, ja koki että harjoittelija voi myös itse tutustua tarvittaessa etukäteen yritykseen, johon on harjoittelun tulossa tekemään. Harjoittelija oli itse myös aktiivinen kysymään kysymyksiä, mikä antoi hänelle lisätietoa. Tietopaketin tarpeettomuus korostui erityisesti tämän vastaajan kohdalla, sillä hän oli itse hyvin ulospäin suuntautunut ja aktiivinen ottamaan itse asioista selvää.

"Opin parhaiten tekemään asioita tekemällä itse, sillä väillä ei muistanut kaikkea, koska informaatiota oli niin paljon" (Vastaaja 3)

Vastaaja 3 koki kuitenkin oma-aloitteisuuden riittämättömäksi ajoittain kiireen keskellä. Esimerkiksi kiiretilanteissa kesällä hän koki välillä ohjaajien vastausten jäävien vajavaisiksi, mutta ymmärsi kuitenkin tämän olevan alan luonne. Hän koki kuitenkin saavan tarpeeksi tukea tilanteisiin, joissa hän ei osannut antaa vastausta asiakkaalle saman tien ja vuoropäälliköt ottivat asian hoitaakseen. Hän kokee saavansa myös hyvän pohjan harjoittelusta varsinaiseen työhön ja ilman harjoittelua olevansa ikään kuin. "kala kuivalla maalla". Vastaaja 3 siis kokee, että vaikka hän ei saanutkaan aina vastausta kysymyksiin, niin ohjaus oli silti riittävää ja antoi hänelle riittävät eväät siirtyessään työntekijäksi hotelliin. Vastaaja selvästi hahmotti oma-aloitteisuuden ja ulospäinsuuntautuneisuuden tärkeyden ja näki tämän auttavan asioiden sisäistämisessä ja oppimisessa.

”En koe, että mitään olisi pitänyt olla eri lailla tai enemmän vaan sain ensimmäisen viikon toimistoajasta tarvittavat eväät työhön. Mä ite opin käytännössä kuitenkin paremmin ja käytännön harjoittelulla kuitenkin sen kaiken oppii.” (Vastaja 3)

Oma-aloitteinen vastaaja koki erityisesti ensimmäisen toimitusviikon antavan erityisen hyvän pohjan harjoittelulle, ja painotti että monessa paikassa ei pysty olemaan ensimmäistä viikkoa pelkästään teorian parissa. Käytännön tekemisellä hänen mukaansa vahvistetaan jo teoriassa opittua. Hän kertoi myös työn monipuolisuuden ja laajuuden yllättävän hänet. Myös tämän haastateltavan vastauksissa korostuu perehdytyksen laatu sekä tyytyväisyys harjoittelun rakenteeseen ja miten harjoittelu valmisteli hänet hyvin työhön ja antoi laadukkaan pohjan uuden oppimiselle ja kehittämiselle.

Analyysi:

Vastaja 3 kohdalla korostuu asiantuntijuuden kehittämisen tarve yksilön jatkuvana pyrkimyksenä oppia uutta ja kehittää itseään ammattialansa tietäjänä ja taitajana olemalla oma-aloitteinen ja kysymällä kysymyksiä. Hänellä oli kuitenkin ajoittain vaikeuksia saada vastauksia kysymyksiinsä, mikä voi tapahtua työharjoittelijan ollessa todella aktiivinen ja ohjaajan odottaessa hänen löytävän itse ongelmaan ratkaisun. Asioiden olettaminen on huono asia ohjauksessa, ja se saattaa luoda työharjoittelijalle turvattoman tunteen.

Myös vastaaja 3 kehui työharjoittelunsa perehdytystä. Onnistunut perehdytysjakso edellyttää myös aktiivisuutta perehdytettävältä itseltään, ja sitä tällä työharjoittelijalla oli roimasti. On tärkeää, että työharjoittelija hankkii itsenäisesti tietoa ja selvittää toimintamalleja ja hänen tulee olla avoin palautteelle sekä uskaltaa kysyä kysymyksiä tarvittaessa. Jos esiintyy epävarmuutta asioiden suhteen, kysymällä ennen toimimista voidaan välttää turhia virheitä, ja näissä asioissa oma-aloitteisuus ja avoimuus ovat avainasemassa. Vastaja 3 oli edennyt myös esimiesasemaan saakka yrityksessä, ja tässä hänen luonteenpiirteensä olivat varmasti olleet isossa asemassa.

Vastaja 4:

Vastaja 4 suoritti työharjoittelunsa Hotel Fabianissa, mutta joutui luopumaan työpaikasta lopulta fyysisten vaivojen vuoksi. Hän työskenteli hotellissa noin neljän kuukauden ajan harjoittelunsa jälkeen, ja oli haastattelu hetkellä juuri irtisanoutunut. Haastateltava kuvaili ohjauksensa olevan melko vapaamuotoinen, ja hän olisi toivonut selkeämmän kuvauksen siitä mitä harjoittelijan tulisi oppia ja tietää. Hän kertoo, että hänelle ikään kuin ”heitettiin”

tietoa, ja että ohjauksesta puuttui järjestelmällisyyttä. Tämä kommentti oli haastateltavien kommentteista ainoa, joka erosi radikaalisti muista jo annetuista kommentteista perehdytyksen laatuun liittyen. Lieneekö hänellä ollut perehdytyksessä puutteita vai vaikuttiko irtisanoutuminen asiaan siten, että hän uskalsi sanoa mielipiteensä rehellisemmin.

”Tilanteet olivat selkeitä, kun ne tehtiin ohjaajan kanssa, mutta kun ne tehtiin sitten ite, niin ne ei ollutkaan enää yhtä selkeitä. Myöhemmässä vaiheessa kun olin ollut töissä, niin sain tietää tärkeitä asioita, jotka oli silloin harjoittelun aikana vaan unohdettu sanoa.”

(Vastaja 4)

Haastateltava koki, että asioita oli unohtunut sanoa sen takia, koska ohjauksessa ei ollut selkeää suunnitelmaa. Ja tähän asiaan hän koki olevan parantamisen varaa. Hän olisi toivonut perehdytyslistan olevan laajempi, ja ikään kuin luopumaan käsityksestä, että harjoittelijalle annetaan liikaa tietoa. Hän olisi toivonut paperiversiota tärkeistä asioista ja käytännön tilanteista. Kokonaisuudessaan hänen mielestään perehdytys olisi voitu tehdä paremmin muun muassa kiinnittämällä huomiota harjoittelijoiden erilaisiin tapoihin oppia esimerkiksi teoreettinen vs. käytännön oppija. Tämä vastaus viittaa siihen, että perehdytyksessä oli puutteita kokonaisuuksien hahmottamisessa ja järjestelmällisyydessä sekä erilaisiin oppimismuotoihin. Myös oma-aloitteisuuden rooli korostuu tässä vastauksessa, eli kuinka paljon harjoittelijalla on kykyä ottaa asioista itse selvää vs., kun hänelle kerrotaan asioita automaattisesti. Tässä tapauksessa voi olla esimerkiksi, että edellinen harjoittelija on ollut todella oma-aloitteinen ja ottanut asioista pitkälti selvää itse, ja tämä henkilö olisi kokenut paremmaksi, että hänelle tarjotaan tietoa asioista ja perehdytyksessä ei olla pystytty ottaman henkilöiden erilaisia luonteenpiirteitä huomioon.

Haastateltava olisi kaivannut myös kokonaisvaltaisempaa selitystä asioista, ottaen huomioon kaikki yksityiskohdat ja prosessin kokonaisvaltaisen hallinnan, sillä oli vaikeampi hahmottaa kokonaisuuksia, kun asioita jäi puuttumaan ja niistä sanottiin eri asiayhteydessä. Hän olisi kaivannut kokonaisvaltaisempaa palvelupolun hahmottamista ja tosielämän tilanteiden esimerkkeinä käyttämistä. Nämä asiat poikkeavat taas edellä mainituista hyväksi koetuista harjoittelun elementeistä, mutta koska työharjoitteluita ohjaavat henkilöt ovat erilaisia niin myös heidän kyvyissään ja opetustavoissaan on eroja. Esimerkiksi jos ohjaaja on vasta oppinut itse talon prosessit, niin eivät kokonaisuudet ole välttämättä hänelle vielä niin selviä, ja perehdytyksestä voi puuttua loogisuutta.

”Yks keissi kerrallaan, et okei tehdään nyt tämmönen, että asiakas tekee varauksen ja sit tekee näin ja sitten haluaakin vaihtaa huonetta ja sitten sä teet näin ja sitten siltä listalta

voisi tarkistaa, että okei nyt tämä on menty läpi ja sitten vaihdetaan eri keissiin kun edellinen on valmis.” (Vastaaja 4)

Jotkut esimerkit jäivät myös haastateltavalle hieman irrallisiksi perehdytyksen aikana, ja olisi kaivannut tilanteisiin enemmän erilaisia variaatioita. Hän tunsi kuitenkin olonsa luottavaiseksi kysymysten esittämisen suhteen, ja ei tuntenut olevansa missään vaiheessa vaiaksi. Nämä kommentit tukevat jo edellä mainittua, missä jokaisen haastateltavan vastauksissa on korostunut turvallisuus esittää kysymyksiä ja luottamus ohjaajaa ja muita työntekijöitä kohtaan. Myös muut työntekijät ottivat hyvin ohjaajan roolia ja antoivat haastateltavan harjoitella erilaisia asioita itsenäisesti hänelle näyttämisen sijaan. Muut työntekijät olivat ohjaamassa haastateltavaa ja antoivat hänen tehdä myös itse asioita, mutta painottivat että on ok kysyä, mikäli tulisi kysyttävää. Myös tästä saattaa johtua perehdytyksen katkonaisuus, sillä kun harjoittelijalla on monta perehdyttäjää, niin voi tulla epäselvyyksiä, että mitä asioita hänelle on jo kerrottu, ja mitä taas ei. Näin asioita voi tulla kerrottua joko kahteen kertaan, tai sitten unohtaa mainita asiasta kokonaan.

Haastateltava koki oppineensa harjoittelun aikana taidot, joita tarvitsi harjoittelun jälkeen tullessaan työntekijäksi hotelliin. Hän oli myös pian harjoittelun jälkeen tehnyt ensimmäisen iltavuoronsa yksin, ja tässä hän näki harjoittelun auttavan paljon pystyessään työskentelemään nopeasti itsenäisesti. Vaikka perehdytys oli ajoittain katkonaista ja hieman epäselvää, niin se mahdollisti haastateltavalle kuitenkin paremmat mahdollisuudet työllistyä hotelliin ja itsenäisen työskentelyn nopeammin sisäistämiseen.

”Halusin kovasti töihin hotelliin, ja se yllätti miten laaja työnkuva tää oikeesti on. Et yhtäkkii joudut googlailemaan jotain, mitä et ikinä odottanut et joutuisit googlailemaan!”
(Vastaaja 4)

Haastateltava koki harjoittelujakson ja hotellityön kasvattaneen häntä ammatillisesti, ja ottamaan helpommin koppia uudentlaisista työtehtävistä. Työ kertoo myös kasvattaneen hänen ihmistuntemustaan, ajattelutapojaan, organisointikykyään sekä parantamaan stressin siedossa.

Analyysi:

Tämän vastaajan kohdalla melko ratkaiseva ja suuri ero muihin verrattuna oli, että hän ei ollut enää työsuhteessa hotelliin, vaan oli juuri irtisanoutunut. Tämä mahdollisti hänelle

asioista puhumisen ilman sitä vaaraa, että hän olisi sanonut jotakin ”epäsopivaa”. Hän kritisoi muun muassa perehdytyksen epäloogisuutta, ja asioiden selittämistä hänelle. Huonot vuorovaikutustaidot ohjaajan tai opiskelijan puolelta voi vaikuttaa negatiivisesti opiskelijan ohjaamiseen ja oppimiseen ja työharjoittelija hahmottaa asioita paremmin, mikäli ne pystytään kertomaan yhden tai useamman esimerkin valossa. Tämän vastaajan kohdalla perehdyttäjältä puuttui kuitenkin loogisuutta ja kykyä selittää asioita ymmärrettävillä esimerkeillä ja tämän vuoksi työharjoittelijalle jäi joitakin asioita avoimeksi. Tästä olisi ollut hyvä mainita työharjoittelujakson jälkeen ohjaajalle, mikäli siitä ei ollut mainittu työharjoittelun aikana.

Jotta perehdytys voidaan suorittaa mahdollisimman onnistuneesti, niin ohjaajan olisi hyvä tutustua opiskelijaan ennen ohjatun harjoittelun alkua, esimerkiksi selvittämällä opiskelun vaiheet ja opiskelijan tavoitteet harjoittelua varten. Myös hänen luonteestaan on hyvä kysyä asioita, jotta perehdyttäjä saa paremman kuvan siitä onko kyseessä formaali- vai informaalioppija. Näiden tietojen avulla hän voi sitten mukauttaa ohjauksensa niin, että työharjoittelija oppii tehokkaasti. Ja myös tässä tapauksessa se olisi varmasti auttanut sekä työharjoittelijaa että ohjaajaa, kun heillä olisi ollut molemminpuolinen ymmärrys toistensa opettamis- ja oppimistavoista. Koen, että kommunikaatio on avain kaikkeen ja asiat on hyvä keskustella läpi harjoittelun alkaessa, ja myös sen aikana, mikäli tarve vaatii.

Myös vastaaja 4 kohdalla korostuu halu ammatti-identiteetin kehittämiseen, ja se tulee hyvin esille hänen halutessaan saada asioihin selityksiä ja perusteluja sekä hahmottaa asioita kokonaisvaltaisesti. Ammatillinen identiteetti ja ammatillinen kehitys vaatii paljon ympäristön tukea, oikeanlaista oppimisympäristöä, yhteistä keskustelua ja sosiaalista tukiverkkoa. Ammatillista kasvua laukaisevat tekijät ovat muun muassa ulkoinen informaatio, ohjaus, kannustus ja palautteen saaminen. Ja juuri näissä asioissa ohjaaja on avainasemassa, mutta myös harjoittelijalla on vastuu avata suunsa, mikäli hänestä tuntuu, että ei ymmärtänyt jotakin asiaa ja tarvitsisi asiaan paremman selityksen.

Jos näitä asioita olisi käyty läpi ohjaajan ja yrityksen kanssa, niin niistä olisi varmasti saatu uudenlaista hyötyä harjoittelujakson kehittämiseen ja sen hyötyjen maksimointiin. Ilman palautetta itse harjoittelijoilta ei voida tietää mitkä asiat auttavat heitä oppimaan ja kasvaamaan ammatillisesti sekä kehittämään heitä työntekijöinä ja alan asiantuntijoina. Säännölliset palautekeskustelut voisivat olla apuna tässä, jossa palautetta voitaisiin antaa molemmin puolin ilman sitä vaaraa, että siitä voitaisiin saada negatiivinen tai syyttävä vaikutelma.

9.1 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tämän opinnäytetyön tutkimusosuudessa on käytetty laadullista tutkimusta. Haastattelumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua, jonka takia luotettavuuden arvioiminen on tärkeää. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimisessa käytetään validiteettia ja reliabiliteettia. On tärkeää pystyä mittaamaan tutkimuksen luotettavuutta ja paikkansapitävyyttä, sillä muuten tutkimustulokset voivat olla vääriä ja harhaanjohtavia.

Tutkimusta laadittaessa on otettava huomioon sen luotettavuus, jota on mahdollista arvioida erilaisilla keinoilla. (Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2010, 231.) Tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista arvioida esimerkiksi tarkastelemalla tutkimuksen kohdetta ja sen tarkoituksenmukaisuutta. Mitä menetelmää käyttäen aineisto on kerätty, miten aineisto on analysoitu sekä kuinka eheänä ja luotettavana tutkimusta voidaan kokonaisuudessaan pitää. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163-164.) Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on tärkeää myös se, että tutkija kuvaa tarkasti toteutetun tutkimuksen jokaisen vaiheen. Haastattelututkimuksen tehdessään tutkijan tulee kertoa luotettavasti olosuhteet, joissa aineisto on kerätty ja haastattelut on suoritettu. Tämän lisäksi tutkijan tulee kertoa mahdollisista virhetulkinnoista, hänen omista arvioistaan sekä muista häiriötekijöistä, jotka ovat saattaneet vaikuttaa tutkimustuloksiin. (Hirsjärvi ym. 2010, 232.)

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta arvioitaessa käytetyt yleisimmät käsitteet ovat validiteetti ja reliabiliteetti, jotka ovat peräisin kvantitatiivisesta tutkimuksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186.) Validiteetilla viitataan tutkimuksen paikkansapitävyyteen ja missä määrin kysely mittaa oikeat mitattavat elementit. Yksinkertaisesti sanottuna validiteetti tarkoittaa sitä, että kuinka hyvin ja paikkansapitävästi on onnistuttu tutkimaan tutkimuskohdetta. Reliabiliteetti taas tarkoittaa sitä, että onko tutkimuksesta saadut tulokset toistettavia eikä sattumanvaraisia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.) Yksityiskohtaisemmin otettuna laadullisessa tutkimuksessa validiteetilla tarkoitetaan tapahtumien, henkilöiden ja paikkojen kuvausten sekä niihin liittyvien havaintojen ja tulkintojen yhdenmukaisuutta (Hirsjärvi ym. 2010, 232.) Reliabiliteetti taas tarkoittaa sitä, että saadaanko tehdyssä laadullisessa tutkimuksessa sama vastaus, kun samaa henkilöä tutkitaan kahdesti tai useamman kerran. Tämä määritelmä ei kuitenkaan ole aina paikkansapitävä sillä, jos tutkimusten välissä oleva aika ero on suuri niin ajan saatossa tapahtuvaa muutosta pidetään ihmiselle ominaisena (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186.)

9.2 Loppuanalyysi ja johtopäätökset

Kaikkien neljän haastateltavan kohdalla harjoittelu auttoi heitä työllistymään eri hotelleihin ja kehittämään ammatti-identiteettiään, joidenkin edetessä esimiesasemaan asti. Asianmukainen perehdytys koettiin erityisen tärkeäksi asiaksi, joka antaa tarvittavat eväät työharjoitteluun ja psykologinen turvallisuus työympäristössä koettiin korkeaksi luottamusta herättäväksi voimaksi. Yksilöllinen, teorialähteenen perehdytystapa koettiin tehokkaana oppimisväylänä, ja häiriötekijöiden minimointi parantavan oppimisen sisäistämistä. Omaaloitteisuus nähtiin oppimista helpottavana voimana, mutta erilaiset oppijat huomioon ottaen voisi työharjoitteluun kehittää kirjalliset ohjeet, joista kaikenlaiset oppijat voisivat lukea työharjoittelun peruselementeistä ja opeteltavista asioista. Myös työnkuvan laajuus yllätti haastateltavat, ja samalla tarjosi tilaisuuden heille kehittää itseään työntekijänä ja omata uusia taitoja kasvattaen näin asiantuntijuuttaan tehtävässä yhdistelemällä teoreettista, käytännön -, ja metakognitiivista tietämystä sekä soveltamalla sitä formaaliin ja informaaliseseen oppimiseen.

Työharjoittelun merkitys työntekijöiden palkkaamiseen yritykseen myös korostuu, sillä kaikki vastaajista olivat työllistyneet yritykseen. Tämä tarkoittaa yritykselle kustannustehokasta rekrytointiprosessia, jossa työharjoittelu toimii ikään kuin koeaikana työntekijälle, ja antaa yritykselle päätäntävällän henkilön palkkaamisesta yritykseen, kun he ovat jo tutustuneet hänen työskentelytapoihinsa. Tällä tavalla yritys välttää myös ”huti rekrytointeja”, mitkä tulevat loppupuleissa yritykselle kalliiksi resursseja kuluttaviksi siirroiksi. Myös työntekijöiden siirtäminen hotellista toiseen on helppoa prosessien ja järjestelmien ollessa melko samanlaiset joka hotellissa, toki huomioiden niiden yksilölliset työskentely- ja menettelytavat.

Haastateltavien vastaukset olivat melko linjassa toistensa kanssa, ja työharjoittelujakso Nordic Choice Hotelleilla koettiin pääosin positiiviseksi kokemukseksi, mikä valmistaa harjoittelijoita itse työhön yrityksessä. Haastateltavat olivat kaikki sitä mieltä, että he tunsivat olonsa tervetulleiksi yritykseen harjoittelun alkaessa ja, että heidät otettiin hyvin vastaan työntekijöiden kesken. Myös kysymysten esittäminen koettiin helpoksi ja luontevaksi, ja kukaan haastateltavista ei kokenut olevansa taakaksi muille työntekijöille. Myös etukäteen annettu tieto yrityksestä koettiin riittäväksi, ja varsinaiselle tietopaketille ei sinänsä ollut tarvetta. Haastateltavat korostivat myös omaaloitteisuuden merkitystä harjoittelun alkaessa ja tämän piirteen omaamisen etua työtehtävissä.

Määrätty oma ohjaaja työharjoittelun ajaksi koettiin hyvänä ja toimivana ratkaisuna. Myös muut työntekijät olivat ottaneet ohjaajan roolia tarvittaessa, mikäli haastateltavien oma ohjaaja ei ollut samassa vuorossa. Ohjaajat olivat pääasiassa jo kokeneita työntekijöitä, joille talon tavat olivat tutut ja pääasiassa he olivat esimies asemassa yrityksessä. Joitakin ongelmia esiintyi kuitenkin myös muiden henkilöiden kuin nimetyn ohjaajan ohjattaessa harjoittelijaa, sillä ohjaajat eivät välttämättä olleet kartalla mitä harjoittelijalle on jo kerrottu, ja mitä taas ei. Tämä saattoi johtaa asioiden toistamiseen tai kertomatta jättämiseen.

Perehdytys koettiin suurimmissa osin riittäväksi ja erityisen hyvänä pidettiin alkuajan toimisto aikaa, mikä mahdollisti järjestelmä OPERAan tutustumisen rauhaisessa ympäristössä. Perehdytyksen rakenne oli monen haastateltavan mielestä suunniteltu hyvin, ja he kokivat saavansa tarpeenmukaiset eväät itse työn tekemiseen. Kaikki haastateltavista olivat pääosin tyytyväisiä ohjaajaansa. He kuvailivat myös perehdytyksen antavan hyvän kuvan työstä ja sen luonteesta sekä harjoittelun olevan hyvin strukturoitu perehdytyksen kannalta. Yksi haastateltavista toivoi kuitenkin perehdytyksen olevan vielä järjestelmällisempää. Hän korosti kirjallisen perehdytysoppaan tärkeyttä, josta voisi tarkistaa aina tilanteen tullen miten kyseinen asia voitaisiin hoitaa. Hän myös koki, että asioita unohdettiin selittää alusta loppuun ja, että asioiden välillä hypittiin asiasta toiseen. Tähän hänen mukaansa helpottaisi lista, jonka mukaan perehdytyksessä edettäisiin, että muistettaisiin opettaa harjoittelijalle kaikki asiat alusta – loppuun eivätkä asiat tulisi vasta käytännön tilanteissa esille. Näin ollen harjoittelun perehdytysopasta voitaisiin vielä kehittää, ja tarjota harjoittelijoille lista asioista ja käytännön esimerkeistä mitä saattaa tulla työn aikana esille. Perehdytyksen järjestelmällisyyteen voitaisiin keskittyä vielä enemmän, että tärkeitä asioita ei jäisi puuttumaan perehdytyksestä. Eräs haastateltava koki myös kiireen vaikuttavan asiaan, mutta alan ollessa kiireinen, niin juuri tällainen kirjallinen versio voisi olla paikallaan, ja auttaa näissä tilanteissa.

Vastausten perusteella monelle haastateltavalle oli tullut yllätyksenä työn laajuus ja sen sisällä pitämät tehtävät. Tämä jäi erityisesti mieleeni, sillä on tärkeää, että harjoittelijat tietävät alusta asti, että työ ei ole pelkästään vastaanottotyötä vaan että vuoron varrella voi tulla vaikka minkälaisia tilanteita vastaan. Tätä voitaisiin painottaa enemmän harjoittelun alussa, jotta harjoittelijat voivat varautua äkillisiin muutoksiin, ja että tilanteet eivät tulisi täysinä yllätyksinä. Näiden asioiden olisi hyvä tulla ilmi jo perehdytys vaiheessa, ja ohjaajat voisivat käyttää esimerkiksi omakohtaisia kokemuksia esimerkkeinä.

Kokonaisvaltaisesti työharjoittelu valmisteli harjoittelijat hyvin tulevaan työhön, ja he kokivat, että olivat saaneet tarpeelliset eväät itsenäiseen työskentelyyn, ja että he olivat saaneet tarpeeksi teoreettista ja käytännön opetusta. Monet haastateltavista kokivat myös harjoittelun palvelevan hyvin todellista työnkuvaa ja saaneensa siitä tarpeeksi kokemusta. Kaikki heistä tulevat tai jo olivat työllistyneet hotelleihin harjoittelunsa jälkeen ja kokivat harjoittelun sopivaksi tavaksi yritysten palkatessa uusia työntekijöitä. Myös harjoittelun aikaa 2 kuukautta pidettiin sopivan mittaisena. Tämä kertoo harjoittelun hyvin suunnitellusta rakenteesta, ja sen peilaamisesta oikeassa työelämässä tapahtuviin tilanteisiin ja miten se voidaan näyttää harjoittelijalle jo harjoitteluvaiheessa.

Erityisen hyvää palautetta saivat perehdytys ja ilmapiiri sekä harjoittelun antamat valmiudet itse työhön. Myös henkilökohtaista ohjaajaa pidettiin positiivisena asiana, ja haastateltavat kokivat heidät helposti lähestyttäviksi. Ilmapiiriä pidettiin lämpimänä ja työn laajuus koettiin kiinnostavaksi asiaksi, joka antoi mahdollisuudet kehittää työntekijöitä ja laajentaa heidän osaamistaan. Vastaajat tuntuivat arvostavan myös harjoittelun alkupuoliskolla ollutta teoreettista aikaa, jolloin kartutettiin osaamista kaikessa rauhassa ilman sen kummempia häiriötekijöitä. He pitivät myös organisaation suuruutta mahdollisuutena edetä tehtävissä ja siirtyä yrityksen sisällä erilaisiin työtehtäviin.

Kehittämisen kohteina olivat järjestelmällisyyden lisääminen perehdytyksessä, kuten yllä mainittu lista, johon harjoittelijat voisivat tutustua omalla ajallaan. Ja tosi elämän tilanteiden järjestelmällinen selittäminen alusta loppuun. Myös kiireaikana vastaukset jäivät osin lyhyiksi tai olemattomiksi. Lisäksi hallinnollisten asioiden opettelua olisi kaivattu osin lisäksi harjoittelua tukemaan, joka olisi auttanut asioiden kokonaisvaltaisempaa hahmottamista ja ammatillista kasvua.

Kokonaisuudessaan näiden saatujen vastausten perusteella harjoittelun tila näyttää positiiviselta, ja sen koetaan palvelevan tarkoitustaan. Vastausten välillä oli lieviä eroavaisuuksia muun muassa perehdytyksen laadussa sekä ohjauksessa, mutta ilmapiiriin kaikki neljä vastaajaa kokivat yhtä hyväksi ja lämpimäksi. Jotta perehdytyksen- ja ohjauksen laadusta olisi voitu saada vielä selkeämpi kuva olisi haastateltavia pitänyt olla enemmän ja sisällyttää tähän myös ohjaajien mielipiteet ja näkökulmat. Tämänhetkinen tulos jää hieman kaipahtavaksi haastateltavien määrän perusteella, mutta näiden keskiarvona voimme kuitenkin olettaa perehdytyksen ja ohjauksen olevan hyvällä pohjalla. Vastauksiin vaikuttivat myös työntekijöiden oma-aloitteisuus, ohjaajan persoona, hotellikohtaiset tavat, aikajana ja sen hetkinen työsuhte.

10 Yhteenveto & pohdinta

Valitsin tämän aiheen sillä olin itsekkin työharjoittelussa Nordic Choice Hotellien Fabian hotellissa. Oma harjoitteluni meni hyvin, ja koin sen hyväksi väyläksi siirtyä työskentelemään hotellissa ja saavani siitä tarpeelliset eväät itse työhön. Tästä heräsi kiinnostukseni selvittää, mikäli muissakin ketjun hotelleissa harjoittelu olisi yhtä hyvin suunniteltu ja strukturoitu, ja mikäli se palvelisi tarkoitustaan. Minulle heräsi idea selvittää, miten harjoittelun hyödyt pystyttäisiin maksimoimaan ketjun hotelleissa, ja keskusteltuani erään hotellipäällikön kanssa päädyimme siihen tulokseen, että tämä palvelisi molempia osapuolia.

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana minulle tulivat tutuksi myös siihen liittyvät käsitteet kuten asiantuntijuus, ammatti-identiteetin kehittyminen, tutkimuksen toteutus ja erilaiset haastattelumenetelmät. Sain kokea myös haastattelijan roolin haastatellessani työharjoittelijoita, ja tämä opetti minulle sosiaali- ja kanssakäymistaitoja. Pääsin myös tutustumaan paremmin muihin ketjun hotelleihin sekä sen työntekijöihin. Haastattelu antoi minulle uusia näkemyksiä työharjoittelua kohtaan, kuten perehdytyksen tärkeys ja kommunikoinnin selkeys, sekä pääsin myös itse miettimään syvällisemmin näitä asioita. Teorian kirjoittaminen opetti minulle paljon näistä aiheista ja koen, että ilman tätä työtä en olisi tutustunut niihin näin hyvin.

Haastattelun tulokset yllättivät minut, sillä oletin että niistä olisi noussut enemmän esille kehitysehdotuksia, joita olisi sitten voitu laittaa käytäntöön. Luuloni osoittautuivat kuitenkin vääriksi, kun suurimmalla osalla haastateltavista ei ollut oikeastaan kehittämisehdotuksia, ja heidän työharjoittelunsa oli sujunut pääosin hyvin. Vain muutamalla oli aitoja kehitysehdotuksia, joita he nostivat esille haastattelussa. Mikäli olisin tiennyt tämän ennen tämän tutkimuksen tekemistä, niin olisin todennäköisesti tehnyt tutkimuksen eri näkökulmasta, esimerkiksi siitä mistä hyvä työharjoittelu koostuu.

Kokonaisuudessaan olisin halunnut tehdä tutkimuksesta laajemman ja haastatella enemmän ihmisiä jokaisesta Nordic Choice Hotelleihin kuuluvasta hotellista ja sisällyttää haastateltaviin vielä hotellipäälliköt sekä työharjoittelijoiden ohjaajat. Tässä näin kuitenkin ajan ja resurssien olevan rajalliset, ja haastattelujen sopiminen tuntui ajoittain hieman haasteelliselta. Mikäli olisin tehnyt opinnäytetyön jonkun toisen henkilön kanssa, luulen että tähän olisi ollut aikaa enemmän ja tutkimuksesta olisi saatu laajempi ja kehitysehdotuksia olisi noussut esille myös enemmän. Kokonaisuudessaan työhön oli haasteellista saada sisältöä, sillä kritiikkiä ei oikeastaan tullut ja tämän työn ideana oli juuri niiden ratkaiseminen ja nostaminen esiin, jotta työharjoittelun hyöty olisi saatu maksimoitua.

Strukturoitu haastattelurakenne olisi voinut sopia paremmin tähän tutkimukseen, sillä jotkut haastateltavat puhuivat hieman ohi kysymysten ja haastattelut venyivät melko pitkiksi. Haastattelukysymykseni olivat mielestäni hyvin tarkoitustaan palvelevia, ja koen että ne olivat myös helppoja ymmärtää. Haastattelulomake on tämän työn liitteenä. Luulen, että myös vallitsevat olosuhteet vaikuttivat haastateltavien vastauksiin, sillä korjausehdotuksia voi olla vaikea esittää ollessaan työsuhteessa. Tästä minulla ei kuitenkaan ole varmuutta.

Myös, mikäli henkilöt olisivat juuri esimerkiksi saaneet palkan korotuksen tai hyvää palautetta työstään, niin sekin voi vaikuttaa tutkimustuloksiin ja myös taas toisinpäin, mikäli olisi tapahtunut jotakin negatiivista heidän työhönsä liittyen. Myös haastateltavien sen hetkinen tunnetila saattaa vaikuttaa kysymyksiin, ja se miten he kokevat saaneensa harjoittelusta irti hyötyä kehittääkseen omaa ammatti-identiteettiään. Mikäli tutkimus toistettaisiin uudelleen samoille henkilöille, niin luulen että tulos olisi melko sama. Kun taas jos tutkimukseen sisällyttäisi lisää haastateltavia henkilöitä, eri hotelleista ja myös sen hetkisiä työharjoittelijoita enemmän, joilla on parempi käsitys työharjoittelun nykytilanteesta, niin se voisi tuoda tutkimukseen enemmän vaihtelevuutta. Myös haastattelemalla työharjoittelun ohjaajia saisi paremman kuvan siitä minkälaiset resurssit heille annetaan harjoittelijoiden ohjaukseen ja näitä tuloksia voisi sitten taas peilata harjoittelijoiden antamiin vastauksiin ja miten ne yhtenevät ja eroavat toisistaan. Myös, koska haastattelin henkilöitä eri hotelleista, joiden käytännöt kuitenkin aina hieman poikkeavat toisistaan vaikuttavat tutkimustuloksiin ja näin ollen niille ei voi esittää absoluuttista totuutta työharjoittelun kehitettävissä oleviin asioihin. Kokonaisuudessaan koen, että tämä työ toi Nordic Choice Hotelleille joitakin lisäpointteja työharjoittelujakson kehittämiseen, mutta myös varmistusta siihen, että se palvelee tällä hetkellä tarkoitustaan ja on hyvä ja kustannustehokas tapa rekrytoida hotelleihin uusia työntekijöitä.

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olisin kaivannut enemmän henkilökohtaista ohjausta, enkä juuri löytänyt ONT Seminaareja tarpeellisiksi tai hyödyllisiksi tavoiksi oppia. Seminaariin osallistuessani jäi ikään kuin maku suuhun, että muita opiskelijoita ei juurikaan kiinnostanut paneutua toisten töihin vaan seminaariin oli saavuttu ”pakon tähden”. Mikäli kaikki opiskelijat olisivat olleet motivoituneempia, niin uskon että seminaarista olisi saatu enemmän irti. Tämän vuoksi en osallistunut muihin seminaareihin, sillä koin ne enemmänkin ajan hukaksi. Minulle olisi ollut hyödyllisempää saada henkilökohtaista ohjausta opinnäytetyön kirjoittamiseen, mutta tässä asiassa olisin itse voinut myös olla aktiivisempi ja kysyväisempi. Koen kuitenkin, että näillä eväillä mitä minulla oli, niin olen saanut työstä

ihan kelvollisen, vaikka olisin toivonut enemmän kritiikkiä ja kehityskohtia nousevan haastattelussa esille.

Näiden tulosten perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että Nordic Choice Hotellien työharjoitteluprosessi on hyvällä mallilla, ja tässä kohtaa siinä ei ole radikaaleja parannuskohtia. Prosessi palvelee hyvin tarkoitustaan, ja valmistaa kokelaat työelämään ja suoriutumaan siinä tehokkaasti. Hotellien työharjoitteluprosessi on melko yhtenevä, ja hyvin strukturoitu mikä näkyy haastateltavien antamassa palautteessa. Koen, että paras tapa maksimoida työharjoittelujakson hyöty on pysyä tässä rakenteessa, mutta työstää siitä hieman järjestelmällisempi ja antaa työharjoittelijoille materiaalia myös kotiläksyksi, johon he voivat perehtyä omalla ajallaan. On myös hyvä huomioida ihmisten erilaiset persoonallisuudet ja ottaa ne huomioon ohjauksessa ja kommunikoinnissa heidän kanssaan, ja unohtaa niin sanottu ” yksi ja ainoa oikea tapa ohjata”. Mikäli työharjoittelun rakenteeseen alettaisiin tekemään muutosta, niin se vaatisi suurempaa selvittelyä kehitettävistä asioista ja laaja-alaisempaa tutkimusta aiheesta sekä lisäämällä tutkimukseen myös vertauskohtia.

11 Lähteet

- Aarresaari yliopistojen työelämä- ja urapalveluiden verkosto: Antoisa harjoittelu – opas harjoittelupaikalle. Luettavissa: https://www.aarresaari.net/ty%C3%B6nantajalle/ilmoita_harjoittelupaikasta/antoisa_harjoittelu. Luettu: 13.2.2019
- Anderson, L. 2011. A learning resource for developing effective mentorship in practice. Nursing Standard. Luettu: 24.3.2019
- Antikainen, A. Rinne, R. & Koski, L. 2013. Kasvatussosiologia. WSOY. Helsinki. Luettu: 15.2.2019
- Atjonen, P. 2007. Hyvä paha arviointi. Tammi. Helsinki. Luettavissa: <https://wiki.uef.fi/pages/viewpage.action?pageId=33656978>. Luettu 20.2.2019
- Auvinen, A. & Tarkiainen, E. 2018. Soluessee: Kvalitatiivinen tutkimus. Luettavissa: <https://essee pankki.proakatemia.fi/soluessee-kvalitatiivinen-tutkimus-2>. Luettu: 26.5.2019
- Carnevale, A. 1984. Jobs for the nation: Challenge for a society based on work. Alexandria, VA: American Society for Training and Development. Luettu: 19.2.2019
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Haaga-Helia. Helsinki. Luettu: 18.5.2019
- Essee pankki Pro Akatemia Yrittäjäasenteella 2018. Soluessee: Kvalitatiivinen tutkimus. Luettavissa: <http://essee pankki.proakatemia.fi/soluessee-kvalitatiivinen-tutkimus-2/> Luettu: 21.3.2019
- Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. 2006. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. Vuosikirja. Dark Oy. Vantaa. Luettu: 25.2.2019
- Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. WSOY. Porvoo. Luettu: 6.2.2019
- Eteläpelto, A. 1994. Tulevaisuuden asiantuntijuuden kehittäminen. Teoksessa J. Ekola Johdatus ammattikorkeakoulupedagogiikkaan. WSOY. Helsinki. Luettu: 4.3.2019
- Eteläpelto, A. 1994. Asiantuntijuuden muuttuvat määritykset. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes & Eteläpelto, A. (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. s.120-190. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Luettu: 26.3.2019
- Eteläpelto, A. 1998. The development of expertise in information systems design. Studies in Education, Psychology, and Social Research. University of Jyväskylä. Jyväskylä. Luettu: 5.3.2019
- Eteläpelto, A. 2001. Ammatikasvatuksen tutkimuksen ajankohtaiset haasteet. Ammatikasvatuksen aikauskirja. Teoksessa P. Nokelainen (toim.) s.50-90. Luettavissa: https://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikak_2014_1_lehti.pdf Luettu: 10.3.2019

- Haaga-Helia. 2016. Tutkintosääntö. Haaga-Helia. Helsinki. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Opinto-opas/tutkinto-saanto1.1.2016.pdf?userLang=fi> Luettu: 10.6.2016.
- Haaga-Helia 2016. HH:n MyNet. Haaga-Helia. Helsinki. Luettavissa: <https://my-net.haaga-helia.fi/fi/opiskelu/opinnaytetyo-amk/Pages/default.aspx> Luettu: 9.6.2016.
- Helakorpi, S. 2001. Osaamisen arviointi. Teoksessa M. Räkköläinen & I. Uusitalo (toim.) Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa. WSOY Helsinki. Luettu: 12.6.2019
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. WSOY. Helsinki. Luettu: 3.6.2019
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. WSOY. Helsinki. Luettu: 18.11.2019
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki. Luettu: 18.11.2019
- Hoikkala, T. 2015. Koosteraportti Haaga-Helian opintojaksopalautteista syksyltä 2015. Haaga-Helia. Helsinki. Luettavissa: http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/HAAGA-HELIasta/Laatu/2015_syksy_ojp_yhteenveto.pdf?userLang=fi Luettu: 9.6.2016.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2019. Harjoittelu. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://opinto-oppaat.jamk.fi/fi/opinto-opas-amk/Opiskelu/Harjoittelu/>. Luettu: 9.2.2019
- Kajander, S. 2017. Ohjatun harjoittelun edellytyksen hyvä ja asiantunteva ohjaus. Spiritium 42. Oulun Yliopisto. Oulu. Luettu: 7.6.2019
- Kalasniemi, M. Latvala, R. Pakarinen, R. Pasanen, M. Piitulainen, R. Tanskanen, K. & Vist, R. 2012. Opiskelijan ohjaaminen on koko työyhteisön asia. Sairaanhoitaja – Sjuksköterskan. Helsinki. Luettu: 5.5.2019
- Kangas, P. 2004. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. Edita Ry. Helsinki. Luettu: 26.1.2019
- Kantola, I. 2003. Harjoittelun ja työelämäprojektien benchmarking. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja. Edita Publishing Oy. Helsinki. Luettu: 8.2.2019
- Koskinen, L. & Silén-Lipponen, M. 2001. Ohjattu harjoittelu oppimiskontekstina sairaanhoidon opiskelijoiden kokemana. Hoitotiede 3/2001, 122-131. Luettu: 5.4.2019
- Lahden ammattikorkeakoulu. 2007. Hyvä perehdytysopas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, oppimismateriaalia osa 4. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyt-tamisopas.pdf>. Luettu: 12.6.2019

Laine, T. 2004. Huomisen opettajat. Luokanopettajakoulutus ammatillisen identiteetin rakentajana. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere. Luettavissa: <http://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67394/951-44-5996-2.pdf?sequence=1> Luettu 11.3.2019

Luojus, K. 2011. Ammattitaitoa edistävän harjoittelun ohjauksen toimintamalli. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere. Luettu: 8.2.2019

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp Oy. Helsinki. Luettu: 4.09.2019

Murphy BE. 2008. Positive precepting: preparation can reduce the stress. Medsurg Nursing : Official Journal of the Academy of Medical-Surgical Nurses 17(3), s.183. Luettu: 3.5.2019

Mykrä, T. 2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä. Opiskelijan ohjaaminen ja arviointi työpaikalla. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala. Luettu: <http://www.educa-instituutti.fi/media/julkaisut/tyopaikkaohjaaja-oppimisen-edistajana.pdf> Luettu 9.3.2019

Oermann, M. & Lukonski, A. 2001. Experiences of students in pediatric nursing clinical courses. Journal of the Society of Pediatric Nurses 6(2): s.65-72. Luettu: 7.6.2019

Opintopolku 2019. Mietitkö aikuiskoulutusta?. Opiskelumuodot. Työharjoittelu. Helsinki. Luettavissa: <https://opintopolku.fi/wp/aikuiskoulutus/mietitko-aikuiskoulutusta/opiskelumuodot/tyossa-oppiminen-tyoharjoittelu-mentorointi-projektiopinnot/> Luettu: 8.2.2019

Perehdytys. Palvelualojen ammattiliitto. 2018. Palvelualojen ammattiliitto. Helsinki. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html> Luettu: 16.2.2019

Peda.net. Mitä on informaali oppiminen? 2019. Peda.net. Helsinki. Luettavissa: <https://peda.net/hankkeet/oppijat/ovo/lahtokohdat/informaali> Luettu: 8.2.2019

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus TTK. Helsinki. Luettavissa: <https://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf> Luettu: 13.6.2019

Poikela, E. & Järvinen, A. 2009. Työssä oppimisen prosessimalli oppimisen johtamisessa ja osaamisen arvioinnissa. Teoksessa Eteläpelto, A., Collin, K. & Saarinen, J. (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. WSOY. Helsinki. Luettu: 29.3.2019

Poikela, E. & Vuorinen, H. 2008. Yliopisto-opiskelun laatu – arviointi oppimisen ja opettamisen kehittäjänä. Teoksessa E. Poikela & S. Poikela (toim.) Laatu opiskeluun. Oppiminen ja opetus yliopistossa. WSOY. Helsinki. Luettavissa: <http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=ca9103c8-86c8-47e8-aece-4cbc851e324e> Luettu 25.2.2019

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen Pelikentällä. Oy Ylioppilaskustannus, HYY Yhtymä: Helsinki. Luettu: 15.6.2019

- Romppanen, M. 2012. Hoitotyön opiskelijan merkitykselliset hoitamisen kokemukset ohjauksen ja johtamisen haasteena. *Pro Terveys* 40(4), s.6-8. Luettu: 19.5.2019
- Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. WSOY. Helsinki. Luettu: 6.6.2019
- Ruohotie, P. 2008. Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa. (toim.) *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*. WSOY Helsinki. Luettu: 21.6.2019
- Räkköläinen, M. 2001. Työssäoppimisen ohjaus. Teoksessa M. Räkköläinen & I. Uusitalo (toim.) *Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa*. WSOY Helsinki. Luettu: 13.3.2019
- Saarikoski, M. Meretoja, R. & Leino-Kilpi, H. 2008. Arviointimittari kuvaa käytännön oppimisympäristön ja ohjauksen laatua. *Suomen Lääkärilehti - Finlands Läkartidning* 63(24), 2257-2259 Luettu: 5.6.2019
- Sallila, P. & Vaherva, T. 1998. Muodollisesta koulutuksesta informaaliin oppimiseen. Teoksessa: Sallila, P. & Vaherva, T. (toim.) *Arkipäivän oppiminen. Aikuiskasvatuksen 39. vuosikirja*. Kirjastopalvelu. Helsinki. Luettu: 23.5.2019
- Salonen, P. 2007. Harjoittelusta amk-opintojen kuningas. Harjoittelun kehittämishankkeen 2004-2006 loppuraportti. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Kokkola. Luettu 8.2.2019
- Santala, H. 2001. Työssäoppimisyhteistyö – sisältö, kokemuksia ja käytäntöjä. Teoksessa M. Räkköläinen & I. Uusitalo (toim.) *Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa*. s.116-144. WSOY Helsinki. Luettu: 9.3.2019
- Stenström, M-L. 2008. Ammatillisen osaamisen arviointi. Teoksessa E. Korkeakoski & H. Silvennoinen (toim). *Avaimia koulutuksen arvioinnin kehittämiseen*. Luettavissa: http://www.edev.fi/img/portal/19/julkaisu_31.pdf Luettu: 25.2.2019
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki. Luettu; 18.11.2019
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Luettavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Luettu: 14.5.2014.
- Tynjälä, P. & Nuutinen, A. 1997. Muuttuva asiantuntijuus ja oppiminen korkeakoulutuksessa. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes & A. Eteläpelto (toim.) *Muuttuva asiantuntijuus*. s. 151-188. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä. Luettu: 18.5.2019
- Tynjälä, P. 1999a. Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa A. Eteläpelto & P. Tynjälä (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. s.160-179. Luettu: 7.6.2019

Työturvallisuuskeskus 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Alfa-box Oy. Helsinki. Luettu: 20.3.2019

Wallin, A. 2006. Suomi-neito Down Under –työyhteisöjen elämää Australiassa suomalaisesta naisnäkökulmasta. Johtamistaidon PD- ohjelman lopputyö. WSOY. Helsinki. Luettu: 23.4.2019

Wallin, A. 2007. Teoreettisia näkökulmia ammatilliseen kasvuun. Luettavissa: http://www.awailable.com/tiedostot/20070424_TEOREETTISIA_N_K_KULMIA_AMMATILLISEEN_KASVUUN.pdf Luettu: 6.3.2019

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista (1129/2014)

Vanttaja, M. & Järvinen, T. 2006. Oppiminen ja identiteetti muuttuvassa yhteiskunnassa. Teoksessa J. Mäkinen, E. Olkinuora, R. Rinne & A. Suikkanen. (toim.) Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen. s.46-66. WSOY. Helsinki. Luettu: 18.6.2019

Vesterinen, A. Komulainen, K. Hiller-Ikonen, A. Latva-Korpela, I. & Colliander, T. 2014. Hoitotyön opiskelijoiden ammatillinen osaaminen opintojen eri vaiheissa. Tutkiva Hoitotyö 12(2), s.14-22. Luettu: 6.4.2019

Williams, M. & Bateman, A. 2003. Graded assessment in vocational education and training. An analysis of rational practice, drivers and areas for policy development. Leabrook, Australia: National Centre for Vocational Education Research. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/311223379_Graded_assessment_in_vocational_education_and_training_An_analysis_of_national_practice_drivers_and_areas_for_policy_development Luettu 11.3.2019

Virtanen, A. Tynjälä, P. & Stenström, M-L. 2008. Koulutusalojen työelämäpedagogiset käytännöt opiskelijoiden ammatillisen identiteetin rakentumisen perustana. Teoksessa K. Collin, S. Paloniemi, H. Rasku-Puttonen & P. Tynjälä (toim.) Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Koulutuksen ja työelämän näkökulmia. s. 111-114. WSOY Helsinki. Luettu: 15.4.2019

Vähäsantanen, K. 2008. Ammatillisen opettajan ammatti-identiteetti muutoksessa. Teoksessa K. Collin, S. Paloniemi, H. Rasku-Puttonen & P. Tynjälä (toim.) Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Koulutuksen ja työelämän näkökulmia. s. 23-34. WSOY. Helsinki. Luettu: 16.4.2019

12 Liitteet

Liite 1. Haastattelulomake Nordic Choice Hotels

Haastattelukysymykset Nordic Choice Hotels 2019

1. Olitko yhteydessä harjoittelupaikan kanssa ennen työharjoittelun alkua?
2. Jos olit, saitko jonkunlaisen tietopaketin tai valmistautumisoheja työpaikalta harjoittelua varten?
3. Miten mielestäsi suhtauduttiin harjoittelijoihin työpaikalla, tunsitko itsesi tervetulleeksi?
4. Miten harjoittelun ohjaus sujui mielestäsi?
5. Oliko sinulla ja ohjaajallasi tarpeeksi samoja vuoroja?
6. Oliko ohjaaja tarpeeksi selkeä selittäessään työhön liittyviä asioita? Yrittikö selittää asioita toisella tavalla, mikäli et ymmärtänyt. (käyttäen useampia esimerkkejä)
7. Miltä tuntui kysymysten esittäminen harjoittelun aikana? Oliko se helppoa vai tunsitko olevasi ehkä vaivaksi esittäessäsi kysymyksiä?
8. Ottiko työpaikan muut jäsenet vastuuta sinun opettamisestasi, kun oma ohjaaja ei ollut paikalla?
9. Harjoittelun jälkeen olet jatkanut töitä kyseisellä hotellilla. Miten harjoittelu mielestäsi valmisti sinua varsinaiseen työhön? Saitko harjoittelun aikana hyvän pohjan, jonka päälle oli helppo rakentaa uutta informaatiota?
10. Tuleeko mieleesi ohjauksen suhteen mitään, mitä olisit kaivannut harjoittelun aikana, joka olisi helpottanut tai valmistanut sinua paremmin työhön? Esimerkiksi tiettyjä asioita, joihin olisit kaivannut enemmän opastusta ja apua, joiden huomasit olevan keskeisessä asemassa varsinaisessa työssä?
11. Vastasiko harjoittelu odotuksiasi?
12. Ensi kontaktista harjoittelun loppuun, tuleeko mieleesi mitään parannusehdotuksia, jolla saataisiin kaikki hyöty irti harjoittelu jaksosta sekä harjoittelijan, että hotellin näkökulmasta?