

Näkemyksiä ja kehitysehdotuksia työharjoitteluun Scandic Tampere Stationissa

Iida Jalonen



Tekijä(t) lida Jalonen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Näkemyksiä ja kehitysehdotuksia työharjoitteluun Scandic Tampere Stationissa	Sivu- ja liitesivumäärä 33 + 1
<p>Työharjoittelu on tärkeä osa ammattikorkeakouluopintoja. Työharjoittelun avulla opiskelija pääsee sisälle oman alansa työelämään ja toimintatapoihin. Työharjoittelu saattaa joillekin opiskelijoille olla jopa ensimmäinen kokemus työelämästä. Harjoittelun aikana opiskelija kasvaa ammatillisesti, saa laajan perehdytyksen työtehtäviin, ja tutustuu uudenlaiseen työilmapiiriin sekä työporukkaan. Parhaimmillaan onnistunut työharjoittelu avaa opiskelijalle ovet työelämään.</p> <p>Tämän tutkimuksen aiheena oli saada kehitysideoita sekä näkemyksiä työharjoitteluun Scandic Tampere Stationin vastaanotossa. Tutkimus toteutettiin keväällä 2020 Scandic Stationin omissa tiloissa. Tutkimustyyppiä valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Aineisto kerättiin puolistrukturoitua teemahaastattelua hyväksi käyttäen. Haastatteluja tehtiin neljä.</p> <p>Haastattelujen perusteella selvisi, että Scandic Stationin tarjoama työharjoittelukokemus oli arvosanallisesti melkein virheetön. Haastateltavat kehuivat hyvää työilmapiiriä sekä kattavaa perehdytystä. Heidän mielestään kysymysten esittäminen oli helppoa mielekkään työporukan vuoksi. Haastatteluista kävi myös ilmi positiivisena asiana työllistyminen kaikkien haastateltavien kohdalla harjoittelun jälkeen. Kehityskohteina nousi esille yövuorojen lisääminen harjoittelussa, esimiesharjoittelun suurempi huomioiminen, palautekeskustelut tiettyin väliajoin harjoittelun aikana harjoitteluohjaajan kanssa sekä laskutusasioihin perehtyminen harjoittelun aikana.</p> <p>Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää Scandic Tampere Stationin vastaanoton työharjoittelun kehittämisessä. Tulokset tulevat jatkossa hyödyttämään sekä työntekijöitä, harjoittelijoita että yritystä. Kattava työharjoittelun laadun parantaminen vähentää riskitilanteita harjoittelun aikana sekä valmentaa harjoittelijaa vieläkin täsmällisemmin tulevaan työelämään.</p>	
Asiasanat Työharjoittelu, Hotelli, Majoitusliiketoiminta	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työharjoittelu	3
2.1	Työharjoittelusta yleisesti	3
2.2	Työharjoittelun ohjauksesta.....	3
2.3	Työharjoittelusta Scandic Tampere Stationilla	5
3	Palautteen saamisen tärkeys	6
4	Oppiminen ja ammatillinen kasvu	8
4.1	Oppiminen	8
4.2	Ammatillinen kasvu	10
5	Hyvän työilmapiirin tärkeys työpaikalla	12
6	Hyvän perehdyttämisen tärkeys	14
7	Tutkimuksen toteutus	16
7.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	16
7.2	Puolistrukturoitu haastattelu	17
7.3	Tutkimustulokset	18
7.4	Tutkimuksen luotettavuus	22
8	Johtopäätökset.....	25
9	Yhteenveto ja pohdinta.....	28
10	Lähteet.....	31
11	Liitteet	34
	Liite 1. Scandic Tampere Stationin haastattelulomake	34

1 Johdanto

Opinnäytetyöni keskittyy työharjoittelun kehittämiseen Scandic Tampere Stationissa. Kyseisellä yksiköllä ei ole ennen toteutettu samanlaista tutkimusta, ja idea tähän opinnäytetyöhön tulikin Scandic Stationin vastaanoton esimieheltä. Työtäni varten haastattelin neljää entistä työharjoittelijaa, joilta sain näkemyksiä sekä kehitysehdotuksia työharjoittelun parantamiseksi Scandic Tampere Stationissa. Tämän työn tavoitteena on vastata kysymyksiin: Millä tavalla Scandicin työharjoittelua voitaisiin kehittää sekä miten työharjoittelusta saadaan suurin hyöty? Pyrin ratkaisemaan ongelman suorittamalla haastatteluja entisille harjoittelijoille ja keräämään tällä tavalla lisää dataa siitä missä mennään tällä hetkellä työharjoittelun palvelevuudessa. Nostan esille kehityskohteita, joita ilmenee haastatteluiden aikana ja toivon mukaan tulevaisuudessa niitä pyritään hyödyntämään harjoittelun suunnittelemisessa. Työn keskeisinä käsitteinä ovat työharjoittelu sekä majoitusliiketoiminta. Työharjoittelulla tarkoitetaan opiskelua työpaikalla oikeassa työympäristössä. Harjoittelu on keskeinen osa ammattiopintoja ja se valmentaa opiskelijaa työelämää varten. Tavoite harjoittelussa on perehtyä työtehtäviin sekä kehittää opittuja taitoja työelämässä. (Opintopolku 2020.) Majoitusliiketoiminnalla tarkoitetaan liikkeitä, jotka tarjoavat matkailijoille lyhytaikaista majoitusta. Liikkeet ovat jaettu erilaisiin luokkiin, jotka ovat: hotellit, leirintäalueet, lomakylät, retkeilymajat, motellit sekä matkustajakodit. (Tilastokeskus 2020.)

Aloitan opinnäytetyöni käymällä läpi tärkeitä teemoja teoriaosuudessa. Kaikki valitsemani teoriaosuudet tukevat haastattelukysymyksiä. Haastattelumenetelmänä käytin puolistrukturoitua kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Haastattelun perusidea oli saada vapaata keskustelua ennalta valittujen teemojen ympärillä, jotka ovat mm. palautteen saaminen harjoittelun aikana, ammatillinen kasvu sekä perehdytys ja työilmapiirin tärkeys työpaikalla.

Scandic Hotels Group Ab on ruotsalainen hotellialan yritys, joka perustettiin vuonna 1963. Nykyään se on tunnettu ekologisista arvoistaan. Tällä hetkellä 90 % Scandic hotelleista on ympäristösertifioituja. Scandic aloitti vastuullisuuden ja sen edistämisen jo vuonna 1993. Alun alkaen yritys toimi pääasiassa Ruotsissa, mutta ajan kuluessa se laajensi toimintaansa muihin Euroopan maihin. Tällä hetkellä Scandic on Pohjoismaiden suurin hotelliketju, joka löytyy kuudesta eri maasta. Hotellin oma kanta-asiakasohjelma Scandic Friends on Pohjoismaiden suurin tämän hetken kanta-asiakasohjelma. (ScandicHotels.fi 2020.) Scandic Tampere Station rakennettiin Tampereen keskustaani vuonna 2012. Se on

tällä hetkellä yksi uusimmista Scandiceista Tampereella. Scandic Stationin pää asiakas-kunta ovat ympäri vuoden bisnesasiakkaat eli työmatkustajat. Kesäkausilla ja loma-ai-koina on myös lapsiperheitä ja turisteja.

Opinnäytetyöni alkaa teoriaosuudella työharjoittelun keskeisistä teemoista, joita vaaditaan onnistuneelta työharjoittelulta. Pysin käyttämään mahdollisimman moniulotteisia lähteitä työni pohjana. Teoriaosuuden aiheiden perusteella laadin haastattelurungon, josta pääsin keskustelemaan entisten työharjoittelijoiden kanssa. Haastattelujen jälkeen sain paremman kuvan harjoittelun kehityskohteista, sekä mahdollisista parannusehdotuksista. Opin-näytetyön tarkoituksena on kartoittaa Scandic Tampere Stationin työharjoittelun toimi-vuutta sekä laatua työharjoittelijoiden näkökulmasta. Lopulliset tutkimustulokset hyödyttä-vät jatkossa sekä Scandic Stationia, että tulevia harjoittelijoita. Lopuksi avaan tutkimusta sekä vastauksia enemmän, ja teen lopputuloksista päätelmät. Toivon mukaan saan paljon dataa haastatteluista.

2 Työharjoittelu

Työharjoittelu on oleellinen ja tärkeä osa opiskelijan tutkintoa. Työharjoittelu valmentaa opiskelijaa työelämää varten, sekä siellä opiskelija pääsee kokeilemaan kaikkea oppimaansa käytännössä. Työharjoittelu on myös oiva mahdollisuus solmia kontakteja oman alan työnantajiin. Työharjoittelun keskeisessä osassa on kirjallinen sopimus työnantajan sekä oppilaitoksen välillä. (Opintopolku 2020.)

2.1 Työharjoittelusta yleisesti

Opiskeluaikana suoritettu työharjoittelu antaa hyvän käsityksen oman alan sen hetkisistä työmarkkinoista ja niille hakeutumisesta. Lyhytkin työharjoittelu saattaa sijoittaa hakijan hyvin ylös työnhakuprosessissa. Työharjoittelu voi olla sekä palkallista että palkatonta. Harjoittelun palkallisuus määräytyy usein työllisyystilanteen sekä itse alan mukaan. Ammattikorkeakoulussa työharjoittelu kuuluu pakollisena osana tutkintoon. Harjoittelu on pituudeltaan n. puolen vuoden pituinen ja yhteensä 30 opintopisteen arvoinen. Määritelmänä työharjoittelulle on, että työtehtävät vastaisivat koulutusohjelman tehtäviä sekä tavoitteita. (Studentum.fi 2019.)

Työharjoittelusta kannattaa melkein aina solmia jonkinlainen sopimus, sillä se oikeuttaa harjoittelijan yrityksen työterveyshuollon- sekä työsuojelun piiriin. Harjoittelun jälkeen on suositeltavaa pyytää harjoittelusta todistus, joka avaa mahdollisesti tulevaisuudessa ovia oman alan työtehtäviin. Työharjoittelussa harjoittelijalle nimetään usein yksi ohjaaja, joka on vastuussa harjoittelijasta. Hän on samalla myös yhteyshenkilö koulun sekä työpaikan välisessä kommunikoinnissa. Ohjaaja suunnittelee harjoittelujakson, tukee harjoittelijaa työssään sekä seuraa oppimista muiden työntekijöiden avustuksella. (Proliitto.fi 2020.)

Harjoittelu tähtää opiskelijan koulutusohjelman tavoitteiden mukaiseen ammatillisen osaamisen lisäämiseen. Harjoittelun päätyttyä opiskelija ymmärtää erilaisia ammattirooleja, osaa toimia vastuullisena sekä aloitteellisena työyhteisön jäsenenä, osaa arvioida omia taitojaan suhteessa erilaisiin työtehtäviin, osaa arvioida työpaikkansa kehittämiskohtia sekä hallitsee erilaisia työpaikan sisäisiä työtehtäviä. Harjoittelun päätteeksi opiskelija kirjoittaa työharjoitteluraportin, jossa pohtii omaa osaamistaan sekä yhteyttä opintojen- sekä työharjoittelun välillä. (Haaga-Helia.fi 2020.)

2.2 Työharjoittelun ohjauksesta

Työharjoittelun ohjauksen suunnittelulla sekä oikeaoppisella ohjauksella on suuri rooli työharjoittelun onnistumisessa. Työharjoittelussa on tärkeää ennen harjoittelun alkua tehdä

harjoittelusuunnitelma ja keskustella sekä työnantajan että harjoittelijan tavoitteista. On silti tärkeää muistaa, että joskus ohjauksen kulkua tai tarkkoja tavoitteita ei täysin suunnitella etukäteen vaan ne selkeytyvät enemmän harjoittelun aikana. Tämän vuoksi on todella tärkeää luoda vapaa keskustelukulttuuri harjoittelijan sekä harjoittelun ohjaajan kanssa. Harjoittelun aikana täytyy tehdä selväksi, että aina virhekohdan huomattaessa tulisi avata keskustelu ja ratkaista ongelma. Ohjaajan tehtävä on hahmottaa harjoittelu prosessi, luoda harjoitteluun tietynlainen rakenne sekä auttaa ja opastaa tietyissä harjoittelun vaiheissa. Ohjaukseen kuuluu tyypillisesti toistuvia vaiheita sekä erilaisia oppimisen haasteita, jotka ovat edellytys oppimisen tapahtumiselle. (Vehviläinen 2015, 9–10.)

Yleensä ohjattava saattaa ohjausprosessin aikana olla monenkin ohjaajan kanssa tekemisissä eri tahoilta. Tämä on hyvä asia, sillä tällä tavoin harjoittelija saa useampia näkökulmia sekä erilaisia oppeja eri henkilöiltä. Esimerkiksi työharjoittelun aikana oppilasta ohjaa harjoittelupaikan ohjaajan lisäksi koulun oma harjoittelun yhteyshenkilö sekä harjoittelupaikan muut työntekijät. Ohjaus on jaettu kolmeen toimijatasoon, jotka ovat yksilöt, erilaiset yhteisöt sekä työskentelevät ryhmät. Yksilötason ohjauksella tarkoitetaan henkilökohtaista kahden henkilön välistä ohjausta, kuten työharjoitteluohjaajan ja harjoittelijan välinen ohjaus. Se on yksi keskeisimpiä ja käytetyimpiä tapoja ohjauksessa. Ongelmaksi muodostuu, jos ohjauksessa ei osata käyttää kahta muuta ohjaustyyppiä vaan ohjaus jää vain yksilötasolle. Ryhmä on tärkeä toimija ohjauksessa. Erilaiset tukiryhmät tai opiskelija ryhmät ovat erittäin hyviä harjoittelijan oman oppimisen sekä vertaistuen kannalta. Tästä hyvänä esimerkkinä opinnäytetyö seminaarit tai lukupiirit. Harjoittelun aikana se voisi olla muiden harjoittelijoiden kanssa keskusteleminen ja omien harjoittelukokemusten jakaminen esitelmän muodossa harjoittelun päätyttyä. Yhteisötason ohjauksella tarkoitetaan yleisiä ohjeistuksia, sääntöjä, arviointikriteerejä sekä ohjaustapaamisia itse harjoittelun aikana. Ne luovat pohjan harjoittelulle ja sen toimintatavoille. Yhteisötason ohjaukseen kuuluu myös päätös harjoitteluohjaajan valinnasta oppilaalle. (Vehviläinen 2015, 11–12.)

Ohjaajan ydintehtävä on ohjattavan oppimisprosessin tukeminen ja edesauttaminen. Ohjauksen avulla autetaan ohjattavaa kiinnittymään tiettyyn rooliin esimerkiksi työelämässä. Ohjattavia autetaan rakentamaan omaa toimintaansa mielekkääksi sekä arvojen mukaiseksi. Ohjauksen on tärkeää lähteä liikkeelle ohjattavan omista tavoitteista ja päämääristä peilattuna hänen omiin kokemuksiinsa sekä elämäntilanteeseen. Kuitenkin täytyy muistaa, että yritykset sekä koulu asettaa samanaikaisesti myös tiettyjä tavoitteita sekä rajoja harjoittelulle. Esimerkiksi työharjoittelun ohjauksessa päämääränä koululla olisi pysyä harjoittelun kautta auttamaan opiskelija työelämäänsä. (Vehviläinen 2015, 12–13.)

2.3 Työharjoittelusta Scandic Tampere Stationilla

Tämä luku perustuu minun omakohtaiseen kokemukseeni Scandic Tampere Stationin vastaanoton työharjoittelusta. Suoritin oman harjoitteluni heillä 11.11.2019- 28.2.2020 välisenä aikana. Sain idean opinnäytetyölleni oman harjoittelujaksosi kautta.

Harjoittelujakso alkaa Scandic Tampere Stationilla sillä, että työharjoittelijaksi hakenut henkilö haastatellaan. Mikäli hänet koetaan soveltuvaksi työhön, saa hän harjoittelupaikan ja hänelle laaditaan työharjoittelusopimus. Ennen töiden alkamista hänelle ilmoitetaan työvuorot hyvissä ajoin, sekä kerrotaan kuka hänet ottaa vastaan ensimmäisenä päivänä. Yleensä henkilö on työharjoitteluhajaaja, jonka kanssa harjoittelija viettää ainakin ensimmäisen viikon. Harjoittelija saa myös sähköpostiinsa pienen infopakettin koskien työpaikan toimintatapoja sekä yleisiä ohjeita. Heti ensimmäisenä päivänä harjoittelijalle annetaan omat työvaatteet sekä avain/avaimet yleisiin tiloihin. Tämän lisäksi harjoittelija saa muisiinpanovälineet sekä pienen tietopakettin liittyen perehdytykseen ja erilaisiin työtehtäviin.

Ensimmäisenä päivänä harjoittelijalle esitellään hotelli sekä muita henkilökunnan jäseniä. Tietopakettia käydään myös läpi ja harjoittelija saa lukea joitakin asioita Scandicin omilta sivuilta mm. ohjeita koskien Scandic Friends- kanta-asiakkuutta. Ensimmäinen viikko on harjoittelijalle raskain, sillä kaikki on vielä uutta ja opeteltavaa tulee paljon kerralla. Tämän vuoksi ensimmäinen sekä toinen viikko menee harjoittelijan osalta seurattessa taka-alalla, miten työntekijät toimivat asiakaskohtaamisissa ja käyttävät varausjärjestelmiä. Tästä harjoittelija saa kuvan siitä millainen tyyli henkilökunnalla on palvella asiakkaita ja omaksuu tätä samalla myös itselleen. Harjoittelijalle annetaan pieniä tehtäviä kerrallaan esimerkiksi vastaanoton vieressä olevan shopin tuotteiden täyttämistä tai lahjapussien tekemistä kanta-asiakas ohjelmassa korkealla oleville jäsenille.

Vähitellen harjoittelijalle annetaan vastuuta ja hänet päästetään vastaanottoon omalle tietokoneelle ottamaan asiakkaita vastaan. Alussa hänen vierellään on työntekijä opastamassa, jotta harjoittelijalla on luottavainen olo työskennellä ja hän saa tarvittaessa apua. Ulos- ja sisään kirjaaminen ovat ensimmäisiä asioita joihin harjoittelija keskittyy. Puhelimeen ja sähköpostiin aletaan vastaamaan vasta, kun kirjaukset alkavat tulemaan rutiinilla sekä tietotaitoa on kertynyt enemmän. Tällä edesautetaan myös sitä, ettei kerralla tule paljoa uutta asiaa, vaan alussa keskitytään pieniin kokonaisuuksiin kerralla. Harjoittelun lopussa tavoitteena on harjoittelijan sujuva rutinoitunut vastaanottovirkailijan työ. Parhaimmillaan hyvästä harjoittelusta saattaa aueta työpaikka tulevaisuudessa.

3 Palautteen saamisen tärkeys

Palautteessa on voima. Ilman palautetta ei työssään voi kehittyä. Palautetta saadessaan tietää milloin tekee oikein asioita ja milloin jonkun asian voisi tehdä toisella tavalla. Palautteen saamisella on myös vahva yhteys työntekijän motivaatioon. Kun tehdystä työstä saa palautetta se motivoi työntekijää työssään. Palautteen ansiosta työntekijä näkee vahvuutensa ja heikkoutensa ja kykenee sitä kautta tekemään oikeita päätöksiä. Palautteella on myös suuri rooli tavoitteiden saavuttamisessa. Se auttaa työntekijää saavuttamaan päämääränsä ja näyttämään suuntaa missä sillä hetkellä mennään. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 6.)

Palautteen antamisessa täytyy myös muistaa, ettei se aina kulje vain työnantajalta työntekijälle, vaan tarvittaessa myös toisinpäin. Myös työyhteisön kesken on tärkeää antaa palautetta. ”Palautteen voima on sitä suurempi, mitä useampi työpaikalla antaa toisilleen palautetta.” (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 6.) Palautteen vastaanottaminen muilta kasvattaa myös itsetuntemusta. Työyhteisön jäsenenä saattaa tehdä asioita, joita kokee itsestäänselvyyksinä, mutta saakin kuulla niistä positiivista palautetta työkavereilta. Päinvastoin jokin tapa, jota työntekijänä tekee saattaa taas ärsyttää kanssatyöskentelijöitä ja niistä puhuminen palautteen muodossa on työyhteisön hyvinvoinnin kannalta tärkeää. On tärkeää osata tunnistaa omat vahvuudet sekä heikkoudet. Kun ne tiedostavat kasvaa samalla myös oma ammatillinen identiteetti. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 6.)

Töissä voi välillä olla myös painostava työilmapiiri. Mikäli työntekijänä kokee kielteisiä tunteita esimerkiksi työnantajaa tai työkaveria kohtaan ne kannattaa purkaa palautteen muodossa toiselle osapuolelle. Palautteen avulla tunteet saa tuotua esiin hallitusti ilman ylimääräisiä hankaluuksia. Usein ongelman ratkaiseminen palautteen muodossa hyödyttää sekä palautteen antajaa että saajaa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 8.)

Palautteen antamisella on myös suuri vaikutus johtamisessa. Palaute antaa kaikille työyhteisön jäsenille mahdollisuuden vaikuttaa. Yrityksessä, jossa vallitsee hyvä palautekäytäntö ei pelkästään esimies auta alaisiaan onnistumaan, vaan alaiset auttavat ja kannustavat toisiaan onnistumaan. Tämäntyyppinen palautekäytäntö yrityksessä moninkertaistaa johtamisen tehon. Palautteella on siis kolme kulkusuuntaa: alhaalta ylös (alaiselta esimiehelle), ylhäältä alas (esimieheltä alaiselle), sekä vaakasuoraan (työkaverilta toiselle). Usein myös alaisena saatetaan häpeillä palautteen antamista ylöspäin johtoportaalle, mutta todellisuudessa palautetta antava alainen on esimiehen toivealainen. Palautteen avulla myös johtoasemassa oleva henkilö pystyy kehittymään ja tarvittaessa muuttamaan joitakin käytäntöjään parempaan suuntaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 17.)

On tärkeää muistaa palautteen antamisen tärkeys varsinkin silloin, kun on vasta alkanut opetella uusia työtehtäviä. Alussa on innostus uusia tehtäviä kohtaan, mutta se saattaa hiipua äkkiä, kun työntekijä tuntee haasteellisuutta. Siksi on tärkeää kokea kannustusta ja positiivista palautteen antoa työnsä ohella. Positiivinen palaute motivoi työntekijää puurtamaan lisää, sekä oppimaan omista taidoistaan enemmän. Kun taidot työtä varten on opittu, tarvitsee työntekijä kannustusta itseensä luottamiseen. Kun taidot ja luottamus ovat molemmat lopulta kunnossa työntekijä kykenee itsenäiseen työhön, sekä jakamaan osaamistaan muille. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 14.)

Ei ole olemassa hyvää tai huonoa palautetta vaan joko hyvin tai huonosti annettua palautetta. Sillä on suuri merkitys, kuinka ilmaisee palautteen eikä sinänsä mikä itse palautteen syy on. Kaiken palautteen pitäisi lähtökohtaisesti olla aina hyvää, sillä se kehittää palautteen vastaanottajaa, ja ajaa usein hänen etuaan tulla paremmaksi. Palaute on usein kuva syy-seuraussuhteesta. Kun tehdään jotakin siitä seuraa jotakin ja sitten saa kuulla onko tekeminen miellyttänyt palautteen antajaa. Palautteen saaja voi palautteen jälkeen miettiä jatkaako toimintaansa normaaliin tuttuun tapaan vai muuttaako sitä palautteen jälkeen toiseen suuntaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 55.)

Palaute on työntekijän puolelle ele, että hänen työpanoksensa huomataan. Helposti isoisakin yrityksissä moni työntekijä kokee, ettei heidän työpanostaan huomata. Palautteen muodossa työpanoksen pystyy jakamaan toisen kollegan tai esimiehen kanssa. Myönteinen palaute vahvistaa työntekijän halua tehdä jatkossakin hyvää jälkeä, sekä motivoi työntekijää työssään. Se tuo työhön enemmän työn imua sekä energiaa ja hyvää mieltä. Ihmisen työidentiteetti kasvaa, kun hän saa jatkuvasti palautetta työstään. Palaute luo samalla myös työpaikalla mukavaa ja motivoivaa ilmapiiriä. Mikäli palautetta ei saa tarpeeksi motivaatio heikkenee, työnmielekkyyys katoaa ja työntekijöillä on suurempi riski kokea työuupumusta. Tästä taas pidemmän päälle seuraa pitkiä sairaslomia, joka vaikuttaa yrityksen hyvinvointiin ja tuloksellisuuteen. Pienikin lause saattaa jäädä positiivisesti työntekijän mieleen pitkäksi aikaa. Siksi on erittäin tärkeää pitää huolta, että kehuja sekä palautetta annetaan useammin. (Työterveyslaitos 2017.)

4 Oppiminen ja ammatillinen kasvu

Tässä luvussa käsittelen oppimista ja ammatillista kasvua työelämässä. Ne ovat avainasemassa, kun puhutaan kehittymisestä työssä sekä ammatti-identiteetin vahvistumisesta. Oppiminen on muutosta taidoissa, tiedoissa sekä asenteissa. (Kupias & Peltola 2019, 4.)

4.1 Oppiminen

Päämotiiveja oppimisessa ovat mielenkiinto sekä tunne yhteenkuuluvuudesta. Koulutuksen sekä harjoittelupaikan tulisikin ruokkia näitä kahta laadittaessa opetussuunnitelmaa tai tavoitteita työharjoittelulle. Monia taitoja ei opita vaan ne kehittyvät ajan saatossa. Eri näiset kommunikaatiotaidot sekä minän hallintataito ovat hyviä esimerkkejä taidoista, joita ei opeteta, vaan ne opitaan kaiken työn ohella. Tässä kohtaa onkin erittäin tärkeää, että oppimisympäristö mahdollistaa sen sekä palkitsee niiden harjoittamisesta säännöllisesti. Työharjoitteluun liittyvä kokemuksellinen oppiminen mahdollistaa lukuisien perustaitojen harjoittamisen sekä kehittämisen. (Ruohotie 2002, 39.)

Oleennaista työssä oppimisessa on työhön sekä oppimiseen liitettävä reflektointi. Mikäli reflektointi ei ole yhteydessä oppimiseen tai tavoitteisiin se tuottaa lähinnä satunnaista oppimista eikä niinkään uusia taitoja työelämässä. Mikäli reflektio kohdistuu tulevaan työtoimintaan se avaa uuden tiedon ja uusien kokemusten kautta tien ajatella työprosessien sekä työyhteisön kehitystä tulevaisuudessa. On tärkeää ajatella työharjoittelun aikana kyseisiä työelämän taitoja ja kuinka niistä hyötyy myös tulevaisuudessa. (Poikela 2005, 14.)

Aikaisempien kokemusten reflektointi aktivoi oppijan ajattelua, avaa uusia näkökulmia sekä auttaa havainnoimaan missä asioissa hän on hyvä ja missä asioissa kaivataan vielä kehitystä. Työmaailman kehittyessä myös ohjaajilta vaaditaan paljon lukuisia taitoja, joilla hän ohjaa oppijaa oikeaan suuntaan. Pelkän oppijan avustaminen ei itsessään riitä, vaan hyvä ohjaaja osaa pitää huolta koko ryhmän prosesseista samanaikaisesti. Hyvä ohjaaja osaa myös nähdä mahdolliset virhekohdat ja opettaa erilaisia tapoja ratkaista ongelmia. On myös tärkeää muistaa, ettei kaikki opi samalla tavalla. On tärkeää käyttää perehdyttämisessä erilaisia toimintamalleja sekä opetustapoja. Oppijaa on autettava, tuettava sekä opastettava jokaisessa oppimisen vaiheessa. Vain sillä tavoin oppija kehittyi itsearviointissa, reflektointitaidoissa sekä itseohjautuvuudessa. (Poikela 2005, 26.)

Oppimisen kannalta tärkeää on, että koko yritys on samaa mieltä siitä, että oppiminen on tärkeä osa jokapäiväistä elämää. Työyhteisön täytyy puhalttaa yhteen hiileen ja tukea

osaamisen kehittämistä. Työpaikan sisällä täytyy yksiköiden välinen yhteistyö toimia moitteettomasti. Koko työyhteisön täytyy yhdessä olla innokkaita oppimaan sekä saavuttamaan tavoitteita yhdessä. Mikäli yrityksessä vallitsee, tällainen ilmapiiri on uusien työntekijöiden helppo tulla osaksi motivoitunutta, oppivaa sekä tavoitteellista työyhteisöä. (Poikela 2005, 66.)

Oppimisella tarkoitetaan muutosta taidoissa, tiedoissa sekä asenteissa. Usein muutos tapahtuu kaikissa kolmessa samanaikaisesti. Usein suurin virhekuva sanasta oppiminen on, että se mielletään ainoastaan nuoriin ja lapsiin. Ajatellaan että oppimista tapahtuu ainoastaan nuorena, kun suurin osa asioista on vielä uusia. On tärkeää kuitenkin muistaa, että oppimista tapahtuu kaikkien ihmisten kohdalla läpi elämän. Työelämässä tavoitteet sekä tekemisen tahti ohjaavat oppimista. (Kupias & Peltola 2019, 4.)

Työssäoppimisen haittapuoli on se, että helposti oppiminen aletaan näkemään itsestään-selvyytenä, eikä sitä välttämättä itse työntekijänä tajua kuinka on kehittynyt ja oppinut lisää omassa työssään. Usein työntekijä keskittyy enemmänkin edessä hämöttävään muutokseen kuten palkankorotukseen tai ylennykseen. On mielenkiintoista ajatella, että työssä oppiminen on jopa merkityksellisempää kuin koulunpenkillä oppiminen ja siltikään työssä oppimisesta ei saa minkäänlaista sertifikaattia tai todistusta. Mikäli työelämässä ei tapahdu jatkuvaa kehitystä tai oppimista on työssään vaikeampaa menestyä. Työkehityksen kannalta on siis erittäin tärkeää harjoittaa jatkuvaa oppimista ja tiettyjen työtapojen kyseenalaistamista. (Kupias & Peltola 2019, 4.)

Aikaisemmin on ajateltu muistin kehittämisen olevan suuressa osassa, kun puhutaan hyväksi oppijaksi kehittymisestä. Nykyään ajatusmaailma on kääntynyt enemmän siihen suuntaan, että koetaan muistin lisäksi yhtä tärkeinä muitakin taitoja, kuten yhdessä oppiminen, ymmärtäminen sekä luovuus. Myös omakohtaisilla kokemuksilla saattaa olla suuri merkitys itsensä kehittämisessä oppijana. (Kupias & Peltola 2019, 44.)

Intuition kehittäminen on oman oppimisen kannalta todella tärkeää. Usein oivallus tai tietynlainen toimintamalli tulee omaan intuitiota hyödyntämällä omien kokemusten ja osaamisen kautta. Usein saatetaan ajatella, että kaikki oppimiseen tarvittava tulee jostakin ulkopuolelta, mutta usein se perustuukin vain itsensä vahvuuksien tutkiskeluun. Intuitio sanan omassa merkityksessään tarkoittaa mielen sisällä tapahtuvaa ajattelua ja toimintaa. Intuition kehittäminen on tärkeää työssä oppimisen kannalta. Keskittymisellä sekä oman mielen hallinnalla on suuri rooli oppimisessa sekä haluttujen tulosten saavuttamisessa. On tärkeää oppia tunnistamaan omat mielentilat ja paikat, joissa luovuus on parhaimmillaan.

Puistossa käveleminen tai musiikin kuuntelu voi toimia esimerkkeinä luovuuden käynnistämiseksi. Jokaisen täytyy siis löytää oma tapansa sekä hetkensä oppia. (Kupias & Peltola 2019, 46.)

4.2 Ammatillinen kasvu

Tärkeimpiä asioita ammatillisessa kasvussa ovat erilaiset muutokset työtehtävissä sekä niiden haasteellisuudessa. Vahva kuva työn luonteesta sekä sen kokonaisuuden hahmottamisesta kasvattaa työntekijää ammatillisesti. Siksi työpaikoissa onkin tärkeää opetella töiden muotoilua omien vahvuuksien mukaan. Uuden oppimisessa avainsana on kuitenkin aina työntekijän oma aktiivisuus. Työkokemuksista oppiminen on jatkuva prosessi, jonka toiset hoitavat paremmin kuin toiset. Kokemuksista oppivat työntekijät ovat kiinnostuneita mm. toisten ihmisten käyttäytymisestä sekä erilaisten työssä käytettävien laitteiden toimintaperiaatteista. He haluavat palautetta työstään ja käyttävät sitä apunaan kehittyäkseen työssään. He siis ottavat vastuun oppimisesta omiin käsiinsä ja tällä tavoin saavuttavat hyvän lopputuloksen ammattiosaamisessaan. Palaute on ammatillisessa kasvussa suuressa osassa. Työntekijät, jotka hyväksyvät palautteen ja asettavat niiden pohjalta realistisia tavoitteita ovat usein henkilöitä, jotka menestyvät työssään. (Ruohotie 2002, 62.)

Intensiivisellä kommunikaatiolla on suuri rooli ammatillisessa kasvussa. Kun kommunikaatio on intensiivistä se avaa tilaa uusille näkökulmille ja ideoille. Intensiivisen kommunikaation edellytyksiä ovat vapaa avoin keskustelu sekä nopea palautteen antaminen. Ammatilliseen kasvuun luetaan myös erinäiset palkkiot, joita työntekijät saavat kiitoksena hyvästä työstään. Useimmiten työntekijä voi saada palkankorotuksen tai bonuksen osaamisensa syventämisestä tai laajentamisesta. Se taas motivoi työntekijää jatkamaan kehitystä oman ammatti-identiteettinsä kanssa. Palkkiona voi myös olla lupaus työpaikasta esimerkiksi työharjoittelun jälkeen, joka puolestaan kertoo onnistuneesta työpanoksesta harjoittelun aikana. Ihannetilanne yritykselle on jo rekrytointivaiheessa löytää ne työntekijät, jotka ovat valmiita panostamaan itsetutkiskeluun ja kehittämään osaamistaan työssään. (Ruohotie 2002, 64.)

Loppupeleissä oma ammatillinen kasvu on myös työntekijän tai harjoittelijan omissa käsissä. On loogista, että muilta aiemmin saatu tuki vähenee, kun työntekijä alkaa oppimaan itsenäisesti asioita. Osittain tällä tavalla työntekijää voidaan ikään kuin testata kuinka pian hän pärjää omillaan. Ammatilliseen kasvuun kuuluu myös hektisen työn ohella suurena osana stressi sekä sen hallinta. Nykymaailmassa työelämä voi paikoitellen olla hektistä sekä kiireistä. On todella tärkeää oman ammatillisen kasvun kannalta löytää keinoja käsitellä stressiä ja löytää omat tavat lieventää sitä. Sopiva määrä stressiä on elimistön kan-

nalta normaalia ja se koetaankin yleensä myönteisenä asiana. Jos stressiä on liikaa se aiheuttaa motivaation puutetta, työuupumusta sekä pahimmillaan unettomuutta. (Salmimies 2008, 108.)

Henkilön omaa ammatillista kasvua ohjaa hänen henkilökohtainen henkinen kasvunsa, tunteet, eettiset valinnat, reflektointi sekä oma suorittaminen. Ammatillisessa kasvussa avain asemassa on henkilön sisäisen itsensä löytäminen sekä ulkoisten työelämän vaatimuksien ymmärtäminen. Ammatillinen kasvu on aina emotionaalista ja siinä yhdistyy taidot, tunteet ja tiedot. Ammatillista kasvua voidaan tarkastella organisaation oppimisen, minäkäsityksen sekä yksilön henkilökohtaisen oppimisen näkökulmasta. Pääasiassa henkilön omalla ammatillisella kasvulla pyritään muokkautumaan tietynlaiseen käytökseen töissä ja täten saada tunne kuuluvansa yrityksen omaan työkuulttuuriin. (Wallin 2007, 1–2.)

Ammatillinen kasvu jatkuu läpi elämän. Ammatillinen kasvu antaa eväät jatkuvalle kehitymiselle ja itsensä tutkiskelulle. Töihin mennessä henkilö luo itselleen omanlaisen ammatti-identiteetin ja tietynlaisen tavan toimia. Ammatillinen kasvu saattaa olla sekä henkilön tiedostamaan että tiedostamatonta kasvua. Henkilön ajatusmaailma sekä työtehtävien suorittaminen syvenee. Tämä osaltaan luo työntekijälle itsevarmuutta sekä oman ammatti-identiteetin kehittymistä. (Wallin 2007, 1.)

Ammatillista kasvua tukee erilaiset yhteistyöt ammattikorkeakoulujen ja yritysten välillä. Parhaimmillaan onnistunut yhteistyö rikastuttaa sekä yrityksen että siihen osallistuvan koulun ja sen oppilaiden ammatillista kasvua. Tämä auttaa opiskelijaa saamaan jalan oven väliin oman alansa töihin sekä kasvattamaan omia työelämäkontaktejaan. Näiden hankkeiden avulla myös opettajat saavat uutta tietoa työelämän muutoksista ja pystyvät tätä kautta mahdollisesti uudistamaan omaa opetustaan. Yritys hyötyy opiskelijoiden tuoreesta tiedosta, taidosta sekä osaamisesta, joten he toteuttavat kehitysprojektit yrityksen puolesta. Korkeakoulut tarjoavat myös muita ammatillisia taitoja, jotka eivät suoraan ole sidoksissa varsinaiseen työelämään kuten sosiaaliset taidot, ryhmätyötaidot, esiintymistaidot sekä tietotekniset taidot. Nämä kaikki yhdessä tukevat oppilaan ammatillista kasvua ja kehitystä jo ennen työelämään siirtymistä. (Hiillos 14.12.2018.)

5 Hyvän työilmapiirin tärkeys työpaikalla

Työpaikalla on erilaisia luonteita yhtä lailla, kun on tekijöitäkin. On siis sanomattakin selvää, että välillä työpaikoilla saatetaan kärsiä huonosta työilmapiiristä. Useimmiten koetaan ongelman lähtevän liikkeelle organisaation johdosta tai esimiehistä. Syitä ovat usein arvostuksen puute, käskyttäminen tai epäoikeudenmukainen käyttäytyminen. Asia ei kuitenkaan usein nojaa ainoastaan vain esimiestason käsillä, vaan myös henkilöstö voi vaikuttaa suuresti työilmapiiriin. Kolme tärkeää asiaa hyvän työilmapiirin saavuttamisessa on seuraavat: työntekijät tietävät oman työnsä tarkoituksen sekä merkityksen yrityksessä kokonaisuudessaan, johtoryhmä toimii yrityksen arvojen mukaisesti sekä ylin johto määrittelee organisaation ydintavoitteet selkeästi ja tarkoin. Tällä tavoin kaikki kokee työnsä merkitykselliseksi sekä tärkeäksi ja se heijastuu vahvasti työilmapiiriin. (Aro 2018, 23–26.)

Esimiesten tehtävänä on pyrkiä saamaan työyhteisön sisällä tunne yhteenkuuluvuudesta ja katkaista kuppikuntien syntymistä työpaikalla eri osastojen välillä. Esimiehen tehtävänä on luoda ajatusmaailma yhteisöllisyydestä sekä painottaa puheissaan ajatusmaailmaa yhdessä tekemisen eduista. Työpaikan sisäisistä asioista täytyykin pyrkiä puhumaan avoimesti kaikkien alaisten kanssa sekä herättää vapaata keskustelua sen ympäriltä. On myös tärkeää, että esimiehen puhetyyli alaisiaan kohtaan on aina myönteinen sekä asiallinen. Esimiehen päämäärä on siis luoda avoimuutta sekä luottamusta ihmisten välille sekä ajaa jokaisen työntekijän yksilöllistä etua. On myös tärkeää, ettei esimies asemassa oleva henkilö puhu kenenkään henkilökohtaisia asioita eteenpäin. Mikäli tällainen käytös tapahtuu työpaikalla, se viestii työntekijöille huonosta ilmapiiristä ja siitä, että juoruaminen on työpaikalla sallittua käyttäytymistä. Hyvä esimies tunnistaa myös alaisien vahvuudet ja jakaa työtehtävät heidän vahvuuksiensa varaan. Tämä puolestaan antaa eväät onnistumiselle ja luo motivoivaa sekä iloista ilmapiiriä henkilöstön keskuuteen. (Juuti & Vuorela 2015, 110–114.)

Nykypäivänä työ on suuri osa ihmisen tasapainoista elämää. Töissä vietetään melkein päsuurempi osa päivästä kuin kotona. On yleistä, että työn ja kodin välinen suhde on kaksisuuntainen, joka tarkoittaa, että työ tapahtumat heijastuvat kotiin ja kotiasiat työhön. Onkin tärkeää osata vetää jonkinlainen raja näiden kahden väliin, jotta työ ei tulisi liikaa osaksi kotiarkea. Tilanne on silloin hyvä, kun sekä kotona että töissä niihin liittyvät tunteet ovat myönteisiä ja täten ne tuovat voimavaroja toisilleen. (Suomen mielenterveys ry 2020.)

Hyvän työilmapiirin sekä työhyvinvoinnin toimivuutta mitataan kaaviolla, joka jakautuu kolmeen osaan: yksilön inhimilliseen pääomaan, yhteisön toimivuuteen ja sosiaaliseen pääomaan sekä organisaation rakennepääomaan. Yksilön inhimillisellä pääomalla tarkoitetaan yksilön omia tietoja, taitoja sekä osaamista. Siihen kuuluu myös yksilön asenteet työyhteisössä sekä hänen psykologinen puolensa. Yhteisön toimivuuteen ja sosiaaliseen pääomaan kuuluu sosiaalinen tuki töissä sekä esimiesten ja alaisten väliset suhteet. Organisaation rakennepääomalla tarkoitetaan erilaisia tieto- sekä johtamisjärjestelmiä, organisaatiokulttuuria sekä panostusta kehittämiseen. Nämä kaikki edellä mainitut asiat yhdessä muodostavat työhyvinvointi pääoman eli tilanteen, jossa kaikilla on mukavaa olla töissä. Kun organisaatiossa on työhyvinvointi pääoma kunnossa, tulee yrityksestä tuloksellisempi tulevaisuudessa, sillä työntekijät voivat yrityksen sisällä hyvin. Huolehtimalla esimerkiksi työntekijöiden työergonomiasta sekä turvallisuudesta työpaikan työhyvinvointi pääoma kasvaa. Tähän vaaditaan koko työyhteisön yhteistä panostamista. (Manka & Manka 2016, 54.)

6 Hyvän perehdyttämisen tärkeys

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kokonaisuutta, jossa uudelle henkilölle opetetaan ja kerrotaan keskeiset asiat työstä, johon hänet on valittu. Perehdytysprosessi koskee uutta työntekijää, työyhteisöä tai esimiestä. Esimiesasemassa oleva henkilö saattaa saada lisäperehdytystä hänen uuteen työkuvaansa tai laajentuneeseen työtehtäväänsä. Työyhteisön sisällä lisäperehdytys koskee usein jotakin uudistusta työnkuvassa tai työvälineistössä. Perehdyttäminen uuden työntekijän kohdalla alkaa jo ennen varsinaista ensimmäistä työpäivää. Uudelle työntekijälle kuuluu informoida ja tiedottaa asioista jo ennen varsinaista työn alkua ja sopia mm. aloituspäivä. Tämän lisäksi hyvä perehdytys sisältää kattavan vastaanottamisen ensimmäisenä päivänä, yritykseen perehdyttämisen, työsuhteeseen perehdyttämisen sekä varsinaisen työhön opastamisen. (Hyppänen 2007, 195.)

Yrityksen esimies on suuressa roolissa perehdyttämisen onnistumisessa. Hänen vastuulansa on mm. perehdytys ohjelman laatiminen, työtilojen- sekä välineiden järjestäminen, informoida muita työntekijöitä uudesta työntekijästä ja tarpeen tullen jakaa tehtäviä heille perehdytykseen. Esimiehen kuuluu myös olla se henkilö, joka vastaanottaa uuden työntekijän ja keskustelee hänen kanssaan yrityksestä sekä muista käytännön asioista liittyen työhön. Hän myös esittelee uuden tulokkaan tuleville työkavereilleen. Esimies on aina vastuussa perehdyttämisprosessista ja hänen tehtäviinsä kuuluu varmistaa, että yrityksellä on aina siihen käytettävät resurssit. (Hyppänen 2007, 195.)

Uudesta työntekijästä kannattaa aina informoida hyvissä ajoin etukäteen muille työntekijöille. Työpaikalla pitäisi aina olla perehdytysuunnitelma sekä aineisto uuden työntekijän apuna. Hyvä perehdytys on jatkuvaa kommunikaatiota työntekijöiden välillä. Perehdytysuunnitelmaa olisi hyvä päivittää aina tietyin väliajoin ja keskustella avoimesti sen mahdollisista puutteista. Jatkuva keskustelu perehdytettävän sekä perehdyttäjien välillä mahdollistaa aina vain paremman perehdytyskokemuksen seuraavalle. Tästä päästäänkin siihen kuinka tärkeää on, että perehdytettävä itse on aktiivinen ja valmis tuomaan mahdollisia ongelmakohtia esille. Hyvän perehdytyksen avulla uusi työntekijä tuntee nopeammin kuuluvansa osaksi työporukkaa. (Työterveyslaitos 2017.)

On tärkeää luoda heti alussa uudelle työntekijälle tai harjoittelijalle kuva siitä, että häntä on odotettu töihin. Tällaisen kuvan voi luoda esimerkiksi kunnollisilla valmisteluilla häntä varten. Mikäli henkilö tulee ensimmäisenä päivänä töihin ja häntä varten ei ole muistettu valmistella hänen omaa työpistettään tai muitakaan asioita saa hän helposti kuvan, ettei häntä ole positiivisesti odotettu töihin. Hyvin suoritettu perehdyttäminen luo mukavat suh-

teet työkavereihin, esimiehiin sekä luottamushenkilöihin. Hyvä perehdytys poistaa jännitystä sekä luo mukavan hypyn uuteen työyhteisöön. On myös huomattu suuri yhteys hyvän perehdyttämisen sekä työssä viihtymisen välille. Hyvä perehdytys luo perustan työn ilon kokemiselle sekä työpaikassa viihtymiselle. On myös koettu, että työtapaturmien riski laskee mitä kattavampi perehdytys on ollut. (Juuti & Vuorela 2015, 170–172.)

Uuden henkilön työnopastusta varten on laadittu tietynlainen sisältö mikä olisi hyvä löytyä aina henkilöä opastaessa. Nämä asiat ovat: valmistautuminen, opastus, mielikuvaharjoittelu, kokeilu sekä työskentely ja lisäohjeiden saaminen. Alussa uusi työntekijä valmistellaan työhön keskustelemalla hänen kanssaan ja käymällä keskustelun tasolla läpi mitkä ovat hänen odotuksensa työstä sekä kokemansa heikkoudet sekä vahvuudet. Samalla kerrotaan yrityksestä sekä työnkuvasta tarkemmin. Itse opastaminen työhön kannattaa suunnitella pienissä kokonaisuuksissa kerrallaan. Yleensä oppijaa auttaa myös, mikäli opastaja kertoo ja samalla näyttää miten itse tekee jonkun asian. Liikaa asioita ei kannata opettaa kerralla, sillä aivot eivät pysty vastaanottamaan määräänsä enempää uutta asiaa kerralla. (Juuti & Vuorela 2015, 177–182.)

Mielikuvaharjoittelun on koettu olevan melkein yhtä tehokasta kuin oikea työ. Kun uusi työntekijä käy mielessään läpi työnkuvaansa se usein helpottaa hahmottamaan sitä etukäteen paremmin. Vasta tämän vaiheen jälkeen mennään itse kokeiluvaiheeseen, jossa työntekijä tekee ja opastaja seuraa vierestä. Opastajan on tärkeää kommentoida sekä kysellä asioita uudelta oppijalta samaan aikaan, kun hän suorittaa työtehtäviään. Loppupeleissä viimeinen vaihe on itsenäinen työskenteleminen ja tässä vaiheessa usein uusi työntekijä oppii eniten. Häntä neuvotaan ja opastetaan tarvittaessa, mutta samaan aikaan itsenäinen työskentely luo mahdollisuuden miettiä ratkaisuja itse, joka kasvattaa omalta osaltaan myös luovuutta työtehtävissä. (Juuti & Vuorela 2015, 177–182.)

7 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusongelma suoritettussa tutkimuksessa oli saada mahdollisimman paljon uusia kehityskohteita sekä -ideoita Scandic Tampere Stationin vastaanoton työharjoittelujaksolle. Tutkimuksen tavoitteena oli vastata kysymyksiin: Millä tavalla Scandicin työharjoittelua voitaisiin kehittää sekä miten työharjoittelusta saadaan suurin hyöty? Tutkimuksessa keskitytään työharjoittelun hyötyjen maksimointiin niin itse harjoittelijan kuin työharjoittelupaikan eduksi. Pää tavoitteena oli saada mahdollisia muutos- sekä kehitysideoita tulevaisuuden harjoittelijoita varten. Idea tutkimukselle tuli hotellin vastaanottopäälliköltä, joka kaipasi mahdollista palautetta sekä kehitysideoita työharjoittelijoiden näkökulmasta harjoittelujaksoon. Minkäänlaista vastaavaa tutkimusta ei ollut toteutettu aiemmin hotellissa. Tutkimuksen aikana selvisi myös paljon asioita, joita harjoittelijat pitivät toimivina Scandic Tampere Stationin harjoittelun aikana.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Haastattelemalla entisiä työharjoittelijoita ennalta laadittujen kysymysten perusteella saatiin selville opiskelijoiden tavoitteita sekä odotuksia harjoittelua kohtaan, sekä kuinka ne toteutuivat käytännössä. Kysymysten pohjalta tavoitteena oli herättää keskustelua ennalta valittujen teemojen ympäriltä, sekä poimia pääkehityskohtia haastattelujen perusteella. Pää tavoite oli saada selkeitä parannuskohtia, joita voitaisiin muovata tulevaisuudessa toimiviksi kokonaisuuksiksi, jotka hyödyttäisivät sekä Scandic Tampere Stationia että harjoittelijaa. Puolistrukturoitu haastattelu pidettiin Scandic Stationin omissa rauhallisissa tiloissa neljälle entiselle työharjoittelijalle keväällä 2020. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli n. 30 minuuttia ja haastattelut nauhoitettiin puhelimeen, josta ne litteroitiin myöhemmin. Samanlaisesti haastatteluissa haastattelijat kirjoitti osan asioista ylös myös paperille. Ideana oli pitää haastattelu mahdollisimman avoimena keskusteluna ennalta valittujen teemojen ympärillä. Kaikki haastateltavat entiset harjoittelijat olivat nykyään töissä samassa yrityksessä, joten kysymyksillä haluttiin painottaa harjoittelun yhteyttä varsinaiseen työelämään. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää selvittää mitkä asiat valmistavat harjoittelijaa työelämään ja mitä asioita voisi vielä enemmän sisällyttää harjoitteluun tulevaisuuden työn avuksi.

7.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on tutkimusmenetelmäsuuntaus, jota käytetään apuna toteutettaessa erilaisia tutkimuksia. Kvalitatiivisen tutkimuksen kaltainen toisenlainen tutkimustyyppi on kvantitatiivinen tutkimus, joka tarkoittaa määrällistä tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ideana on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Tämän tut-

kimuksen avulla selvitetään jonkin ilmiön merkitys ja tarkoitus, sekä saadaan siitä selkeämpää kuvaa. Laadullinen tutkimus antaa tilaa haastateltavien henkilöiden omille kokemuksille, näkökulmille sekä tunteille asiaa kohtaan. (Sarajärvi & Tuomi 2017, 19.) Määrällinen tutkimus taas puolestaan perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen perustuen tilastoihin sekä numeroihin. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on hyvin suosittu monien tieteenalojen tutkimuksissa. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Laadullisen tutkimuksen suosituimpia aineistonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, haastattelu sekä tieto, joka on koottu erilaisista dokumenteista. Näitä keruumenetelmiä on mahdollista käyttää joko erillään tai yhdessä riippuen tutkittavasta ongelmasta tai resursseista. Edellä mainittuja aineistonkeruumenetelmiä on myös mahdollista käyttää määrällisessä tutkimuksessa. Henkilökohtainen haastattelu on tiedonkeruumenetelmistä käytetyin, sillä haastattelun aikana kaksi ihmistä samassa tilassa kommunikoivat toisilleen. Haastattelijan on helppo seurata haastateltavan ilmeitä, eleitä sekä äänenpainoa. Haastattelu antaa myös mahdollisuuden kysyä tarvittavia tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastattelun suurena etuna on sen joustavuus. Haastattelijalla on esimerkiksi mahdollisuus esittää jokin kysymys uudelleen tai selittää väärin ymmärretty kysymys niin että haastateltava ymmärtää sen. Haastattelu antaa myös joustavuutta itse haastattelutilanteeseen, sillä haastattelija voi tilanteen mukaan esittää kysymyksiä eri järjestyksessä kuin oli alkuun suunnitellut. Haastattelun onnistumisen kannalta on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Tämän vuoksi on tärkeää antaa haastateltavalle etukäteen osviittaa haastattelussa käytävistä teemoista sekä aiheista. Joissakin tapauksissa on viisasta antaa haastateltavalle kysymykset jo etukäteen. On myös eettisesti suositeltavaa informoida haastateltavalle etukäteen mitä aihetta haastattelu koskee. (Sarajärvi & Tuomi 2017, 64.)

7.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa on ennalta valitut teemat, joiden ympärillä halutaan haastattelun aikana keskustella. Teemat voidaan jakaa pää- sekä alateemoihin. Teemahaastattelu sopii haastatteluihin, joissa käsitellään arkaluonteisia, emotionaalisia aiheita ja yleensä teemahaastatteluissa kysytään aiheista, joista haastateltavat eivät ole tottuneet aikaisemmin puhumaan. Teemahaastattelua suunniteltaessa tarvitsee haastateltavista tietää hieman jotakin taustatietoa etukäteen. Tämä kyseinen haastattelutyyppi on hyvä valinta, silloin kun tutkittavasta asiasta ei etukäteen tiedetä paljoa. Tutkimusasetelmaa ei ole alkuun selkeästi määriteltä, mutta se tarkentuu tutkimusten ja haastatteluiden edetessä. Haastattelijan ideana on esittää siis avoimia teemaan perustuvia kysymyksiä, joihin ei ole valmiita odotettuja vastauksia. (Kamk 2020.)

Yleensä mukana on myös valmiiksi valittuja tarkentavia kysymyksiä teemoihin liittyen. Kyseisen haastattelutyypin etuna on mahdolliset tarkentavat sekä syventävät lisäkysymykset perustuen haastateltavan vastauksiin. Tällä tavoin voidaan herättää uusia ajatuksia tai näkökulmia tietyn teeman ympäriltä, ja vastauksista tulee entistä kattavampia. Teemahaastatteluissa korostetaan nimenomaan haastateltavien tulkintoja sekä mielipiteitä asioista. Kuitenkaan liian vapaamuotoinen haastattelutyyl ei välttämättä ole paras hyvien tuloksien saavuttamiseksi. Kysymysten täytyisi olla samassa järjestyksessä kysytyjä sekä sanamuotojen valintojen aika lailla samanlaisia. Mikäli haastateltavia on monia ja jokaisen kanssa tulee hyvinkin erilaisia keskusteluja, on lopussa vaikeampaa saada yhtenäisiä päätelmiä kasaan. Teemahaastattelu antaa siis hieman vapaammat kädet, mutta ei kuitenkaan liikaa. (Sarajärvi & Tuomi 2017, 66.)

7.3 Tutkimustulokset

Haastattelut pidettiin helmikuun puolivälissä vuonna 2020 Scandic Tampere Station hotellin omissa tiloissa. Päätin järjestää kaikki haastattelut saman viikon aikana työntekijöiden omien aikataulujen mukaan. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja käytin haastattelumenetelmänä puolistrukturoitua haastattelumallia. Nauhoitin haastattelut omaan puhelimeeni sekä kirjoitin joitakin asioita paperille haastatteluiden aikana. Halusin saada aikaan vapaamuotoista keskustelua ennalta valittujen teemojen ympärillä. Tutkimuksen tavoite keskittyy työharjoittelun hyötyjen maksimointiin Scandic Tampere Stationissa, ja siihen kuinka työharjoittelua voitaisi kehittää. Haastattelin neljää Scandic Stationin työntekijää, jotka olivat kaikki aloittaneet työnsä Stationin työharjoittelun kautta. Haastateltavat ovat olleet harjoittelussa eri aikoina viimeisen vuosikymmenen aikana. Kysymyksien sekä vapaamman haastattelumallin perusteella onnistuin saamaan selville joitain kehityskohteita työharjoittelussa. Kysymyslomake löytyy tämän opinnäytetyön liite osiosta.

Tiivistän jokaisen haastateltavan vastaukset alle ja heidän oman yksityisyytensä vuoksi käytän heistä nimien sijaan numeroita. En myöskään avaa heidän tarkkoja tuntomerkkejään, jotta heitä ei tunnisteta. Kaikkien neljän haastateltavan vastausten jälkeen kirjoitan pienimuotoisen analyysin pohjaten sen tämän opinnäytetyön tarkoitukseen eli hyötyjen maksimoimiseen työharjoittelussa sekä kehitysideoiden antamiseen jatkoa varten.

Vastaaja 1:

Vastaaja 1 vietti ensimmäiset päivät heti vastaanotossa ja katsoi kun ohjaaja teki töitä. Muut viikot hän olikin jo muiden kanssa vuorossa. Vastaaja koki ilmapiirin mukavaksi ja hänen oli helppo kysyä asioita. Hän koki myös saavansa positiivista palautetta siitä, että

uskalsi kysellä paljon ja oli oma-aloitteinen. Vastaaja halusi oppia ymmärtämään työtä paremmin ja halusi tietää miksi jokin asia tehdään niin kuin tehdään. Hän koki, että oma aktiivisuus oli avain omaan oppimiseen.

”Koskaan ei tarvinnut pelätä, että jää yksin jonkun asian kanssa. Työntekijät osasivat olla omalla tavalla valppaana koko ajan, mikäli tarvitsin apua.” (Vastaaja 1)

Vastaaja koki saavansa hyvin palautetta työstään. Usein palaute oli enemmän positiivista kuin rakentavaa. Hän myös koki saavansa vastuuta hyvissä määrin harjoittelun aikana. Työharjoittelu valmisti todella hyvin työelämään hänen mielestään. Haastateltava painotti, että juuri täällä toimipisteessä tehdään asiat niin tarkasti verrattuna muihin hotellin toimipisteisiin.

”Työilmapiiri oli hyvin helppo ja puhdas. Koin että helposti pääsi osaksi työporukkaa ja kaikkien kanssa oli mukava olla työvuorossa.” (Vastaaja 1)

Parannusehdotukseksi vastaaja 1 olisi toivonut päivää esimerkiksi hotellinjohtajan kanssa, koska hänellä oli kyseessä esimiespohjainen harjoittelu. Myös palautteen antamista voisi olla hänen mielestään enemmän. Lopuksi kysyin minkä kokonaisarvosanan hän antaisi harjoittelulle Scandic Tampere Stationissa.

”Tekis mieli antaa kymppi, koska täällä annetaan niin kattava perehdytys. Täällä myös kysytään jatkuvasti harjoittelijalta: onko kaikki hyvin. Harjoittelijalle tehdään myös kotoisa olo, sellainen ettei tule tunne, että olisi tiellä. Ehkä esimiespuolen puutteen vuoksi harjoittelussa sanoisin sitten 9,5.” (Vastaaja 1)

Vastaaja 2:

Vastaaja 2 koki, että sai aina apua, kun kysyi. Alussa hän huomasi kysyvänsä aivan kaikesta, mutta koki sen ilmapiirin vuoksi todella helpoksi. Hän suoritti toisenkin harjoittelujakson samassa paikassa, koska tykästyti työporukkaan niin paljon. Hän koki harjoittelun aikana kehittyvänsä huomasti asiakaspalvelussa sekä erilaisten ohjelmistojen hallinnassa. Myös kielitaito parani vastaajalla huomasti.

”Sain palautetta tosi hyvin harjoitteluni aikana ja mulle annettiin vastuuta todella nopeasti. Tein ensimmäisiä palkallisia vuoroja jo työharjoittelun aikana.” (Vastaaja 2)

Parannusehdotuksena vastaaja 2 olisi halunnut tehdä yövuoroja harjoittelun aikana enemmän, koska koki yövuorojen olevan täysin omanlainen maailmansa. Seuraavaksi kysyin minkä kokonaisarvosanan hän antaisi työharjoittelulle.

”Mä antaisin sen 9. Sen takia, että niitä yövuoroja olis voinut olla enemmän. Muuten kaikki toimi täällä todella hyvin.” (Vastaaja 2)

Vastaaja 3:

Vastaaja 3 kiinnostui työstä Scandic Stationista sen ulkoisen olemuksen sekä henkilökunnan perusteella.

”Minut otettiin työharjoitteluun avosylin vastaan. Oli hyvä ilmapiiri alusta asti. Voisin sanoa, että pelkkää plussaa. Uskalsin kysyä ja minulle sanottiin, ettei ole olemassa tyhmiä kysymyksiä. Joskus kiireessä olin itse hieman arka kysymään. Varmistelin myös sähköposteja ennekuin lähetin ne. Aina kyllä vastauksia sai, kun kysyi.” (Vastaaja 3)

Vastaaja 3 koki ilmapiirin todella mieluisaksi. Hän sai usein palautetta jonkin asiakaspalvelutilanteen jälkeen, jos hän oli hoitanut sen hyvin.

Parannusehdotukseksi vastaaja 3 mainitsi että jotkut työntekijät voisivat olla ehkä enemmän kuulolla. Hän huomasi suuria eroja työskennellessään eri työntekijöiden kanssa. Osa auttoi enemmän ja oli heti auttamassa, jos oli kinkkinen tilanne, mutta osa ei. Vastaaja koki myös, että olisi hyvä saada työnantajalta väliaikaraportti työharjoittelun aikana. Palautetta työharjoittelun aikana puolin ja toisin, että missä mennään. Vastaaja koki myös työharjoittelun pituuden vaikuttavan positiivisesti harjoittelukokemukseen samalla tavalla kuin vastaaja 1. Liian lyhyt harjoittelu ei välttämättä ole niin tehokas.

”Täällä opetetaan niin pikkutarkasti kaikki. Harjoittelijaa vietiin eteenpäin käsi kädessä.” (Vastaaja 3)

Kokonaisarvosanaksi hän antoi 9,5. Koska hänen mielestään aina on jotain parannettavaa. Hän myös arvosti suuresti, ettei harjoittelijoita laitettu ns. huonompaan asemaan kuin muita työntekijöitä. Vastaaja 3 koki mukavana, että hänet otettiin esimerkiksi palavereihin mukaan.

Vastaaja 4:

Vastaaja 4 haki töihin vastaanottoon, koska koki yrityksen olevan mielenkiintoinen. Hän kehuu heti alkuun työpaikan hyvää ilmapiiriä.

”Mulla ei itseasiassa ollut tiettyä harjoittelun ohjaajaa ja kun näin jälkepäin mieltii, niin olis ollut ihan kiva, että olis ollut semmonen. Näyttöä varten valittiin sitten vaan yksi henkilö.” (Vastaaja 4)

Hän nostaa jo heti kättelyssä kehityskohteeksi sen, että on todella tärkeää harjoittelun kannalta, että olisi yksi ohjaaja koko harjoittelun ajan. Hänen mielestään työharjoittelu valmistti hyvin työhön, mutta hän on oppinut kaikista eniten itse työssä. Vastaaja kokee myös, että hän olisi itse voinut olla aktiivisempi kysymään harjoittelun aikana. Kuulemma osa juutuista jäi välillä oppimatta sen vuoksi, ettei itse ollut niin aktiivinen.

”Harjoittelun aikana voisi olla yksi selkeämpi harjoitteluohjaaja. Olen sitä mieltä, että meidän uusille harjoittelijoillemme voisi näyttää enemmän laskunkorjauksia sekä ennakkolasakujen tekemistä, joita tulee sitten eteen työelämässä.” (Vastaaja 4)

Harjoittelun aikana hän oppi mm. vaitiolovelvollisuuden tärkeyden, majoituslakia sekä erilaisia hinnoittelumalleja. Kokonaisarvosanaksi hän antoi 8. Vastaaja perustaa arvosanan sille, että perusasiat näytettiin hyvin, josta saa hyvän pohjan itse työelämään, mutta hän olisi ehkä silti kaivannut vähän lisää vielä esim. laskutus asioista.

Analyysi:

Koin haastatellessani ensimmäistä vastaajaa jo pelkästään hänen elekielestään sekä äänenpainostaan, että hän oli todella tyytyväinen työharjoitteluun. Hänen oli heti alussa helppo sulautua mukaan työporukkaan, ja hän koki saavansa aina apua. Samalla hänelle annettiin jatkuvasti positiivista palautetta sekä lisää vastuuta, joka sekä motivoi että viestii siitä, että häneen luotetaan työntekijänä. Hän koki ainoastaan pienen puutteen rakentavan palautteen saamisessa sekä esimiespuolen huomioimisessa. Kokonaisarvosana 1–10 asteikolla on 9,5, joka on siis ilmiömäisen hyvä. Vastaaja työskentelee nykyään saman yrityksen alla, joka kertoo myös siitä, että työharjoittelu valmistti häntä itse työhön ja tarjosi työllistymistä. Voisi siis sanoa, että kokonaisuudessaan vastaaja 1 sai työharjoittelusta paljonkin irti. Vastaaja 2 painottaa kuinka helppoa oli aina kysyä kaikkea, sekä kuinka ihana työilmapiiri töissä oli. Hän jopa kertoi tehneensä toisenkin harjoittelun samassa paikassa pelkästään hyvän työporukan takia. Vastaaja koki myös saavansa palautetta sekä vastuuta tarpeeksi. Isoimpana luottamuksen eleenä työnantajan puolelta voidaankin pitää sitä, että hänelle tarjottiin palkallista työtä jo harjoittelun aikana. Vastaaja koki yövuorojen

vähäisyyden hyvänä kehitysideana. Kokonaisarvosana 9 on jälleen todella hyvä. Hän on yhä samassa yrityksessä töissä ja täten työharjoittelu valmisteli häntäkin hyvin oman alan työhön.

Vastaaja 3 koki ilmapiirin myös mukavaksi ja kaikkea oli helppo kysyä. Hän olisi toivonut joidenkin työntekijöiden kohdalla enemmän valppautta auttaa esimerkiksi kiire tilanteissa. Hänen mielestään väliaikainen keskustelu harjoitteluohjaajan kanssa olisi ollut hyvä. Siitä olisi saanut selkeämmän kuvan missä mennään ja mitä on jo siihen asti oppinut. Hänen mielestään myös pidempi harjoittelu antaa enemmän harjoittelijalle kuin lyhyt. Kokonaisuudessaan voisi siis sanoa, että harjoittelu oli vastaajalle mieluisa. Vastaaja 4 oli kaikista kriittisin, joka ei ole ollenkaan huono asia. Hänen mielestään harjoittelussa pitäisi perusasioiden lisäksi opettaa jo laskunkorjauksia sekä ennakkolaskujen tekemistä, sillä ne tulevat eteen joka tapauksessa työelämässä. Hän olisi myös toivonut yhtä selkeää työharjoitteluohjaajaa itselleen. Vastaaja kokee oman aktiivisuuden puutteen vaikuttavan negatiivisesti työharjoitteluun. Hän koki, että sai aina apua, kun kysyi. Vaikka vastaaja olikin kriittisin, hän antoi siitä huolimatta kokonaisarvosanaksi 8, joka on todella hyvä. Hän on myös yhä samalla yrityksellä töissä, joten harjoittelu on avannut hänelle pitkäaikaisen työnantajan.

Kokonaisuudessaan Scandic Tampere Station sai todella hyvät arvosanat työharjoittelijoiden näkökulmasta. Suurimmat pisteet Station saa sen hyvästä työilmapiiristä. Kehityskohteita ei myöskään tullut haastateltaville paljoa mieleen, joka jo itsessään kertoo siitä, että kaikki on todella hyvällä mallilla. Pää kehityskohteet olivat siis: yövuorojen lisääminen työharjoittelussa, palautteen antamisen lisääminen sekä jonkinlainen välipalautteen saaminen harjoitteluohjaajalta, selkeämpi yksi ihminen harjoitteluohjaajana, mikäli on kyseessä esimiesharjoittelu niin päivä johtoportaan kanssa, laskutuksen opettamista jo harjoitteluvaiheessa sekä selkeämpi työntekijöiden opastaminen harjoittelijan kanssa olemiseen (harjoittelijan huomioiminen myös kiireen keskellä). Koin myös, että haastateltavat puhuivat kaikki todella kauniisti työpaikastaan ja heistä paistoi aito positiivinen asenne.

7.4 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa käytetään laadullista tutkimusta perustuen ennalta valittujen haastattelu teemojen ympärille. Kun kyseessä on puolistrukturoitu teemahaastattelu, on tärkeää arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidaan, jotta vältetään väärät sekä väärin ymmärretyt tutkimustulokset. Laadullista tutkimusta ja sen luotettavuutta arvioidaan validiteetin sekä reliabiliteetin avulla. Validiteetti kuvaa tutkimusmenetelmä valinnan pätevyyttä ja sitä kuinka hyvin se palvelee juuri kyseistä tutkimusta. Validiteetti on hyvä, kun tutkittava ryhmä sekä heille esitettävät kysymykset on valittu tarkasti.

On tärkeää muistaa, ettei valittu tutkimusmenetelmä automaattisesti johda haluttuun lopputulokseen, vaan tutkimusmenetelmä täytyy valita sen mukaan, millaista tietoa halutaan. (Jyväskylän yliopisto 2009, 2.) Ennustevalidiudella tarkoitetaan toistuvuutta tutkimustuloksissa. Eli kun yhden tutkittavan vastaukset voidaan ennustaa toistuvan toisilla vastaajilla myöhemmin. Samalla tavalla voidaan ennustaa esimerkiksi yhden haastateltavan käytöksen perusteella tulevien haastateltavien fyysisiä eleitä etukäteen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 186.)

Reliabiliteetilla ilmaistaan miten luotettavasti ja toistettavasti tutkimusmenetelmällä mitataan haluttua ilmiötä. Reliabiliteetille olennaista on tutkimuksen ja tulosten yhdenmukaisuus, toistuvan ilmiön esim. vastausten tarkkuus sekä jatkuvuus esimerkiksi samankaltaisten vastausten saaminen haastattelussa eri henkilöiltä. Reliabiliteetista kertoo myös se, mikäli samaa henkilöä kaksi kertaa haastateltaessa hänen vastauksensa ovat yhä samat. Reliabiliteetista viestii myös se, mikäli suoritetaan kaksi rinnakkaista tutkimustyyppiä ja silti lopputulos on molempien jälkeen samanlainen. Tällöin voidaan puhua tulosten reliabiliteetista. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 186.) Mikäli reliabiliteetti on alhainen, se viestii usein informaatio katkosta tai väärinymmärryksestä tutkimuksen aikana. Esimerkiksi haastattelutilanteessa haastateltava saattaa muistaa jonkin asian väärin tai ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin haastattelija oli sen alun perin ajatellut. Vaikka reliabiliteetti ei olisikaan täysin todenmukainen se ei silti ole tutkimukselle tuhoisa. Tällaisessa tilanteessa itse haastattelijalle jää tärkeä rooli tehdessään loppuanalyysejä ja ottaen huomioon erinäisiä vastauksia. (Jyväskylän yliopisto 2009, 8.)

Käytettäessä laadullista tutkimusmenetelmää on tärkeää muistaa, ettei tutkimuksen toteutusta sekä luotettavuutta pidetä erillisinä asioina. Itseasiassa se miten tutkimus toteutetaan ja millaisia kysymyksiä haastatteluissa kysytään vaikuttaa vahvasti tutkimuksen luotettavuuteen. Laadullisen tutkimusmenetelmän luotettavuuden suurin kriteeri on tutkija itse. Tutkijan tutkimusta varten valitut kysymykset, teot sekä ratkaisut vaikuttavat kaikki yhdessä lopputulokseen. Luotettavuutta arvioidaan siis jokaisen valinnan kohdalla läpi koko tutkimusprosessin suhteessa teoriaan, tutkimusaineistoon, tulkintoihin sekä johtopäätöksiin. (Eskola & Suo-ranta 2000, 208, 210.)

Luotettavuutta arvioidessa pitäisi muistaa ottaa huomioon puolueettomuusnäkökulma. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkija kuuluu itse joltain osin tutkittavaan yhteisöön tai se on hänelle muulla tavalla tuttu. Luotettavuutta pohtiessa on siis tärkeää huomioida tutkijan rooli tutkittavaan asiaan tai paikkaan, hänen ikäänsä sekä sukupuolta sekä arvoja ja usko-

muksia. Haastattelijan täytyy olla tutkimuksen aikana puolueeton, mutta omat uskomukset, arvot sekä suhtautuminen tutkittavaan asiaan saattavat horjuttaa tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133.)

Täytyy myös muistaa, että tutkittava asia ja mielipiteet eivät itsestään nivoudu yhteen, vaan tutkijan täytyy yhdistää tutkitut asiat ja vastaukset itse yhdeksi kokonaisuudeksi. Monesti tutkijat saattavat saada samasta asiasta ja kysymyksistä hyvinkin erilaisia vastauksia ja tutkimustuloksia. Sama ilmiö saattaa käydä, jos esimerkiksi haastattelut on toteutettu eri aikoina. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa siis myös kunkin ajan näkemykset ja tilanteet. (Pitkäranta 2014, 110.) Luotettavuuden arviointia on tärkeää tutkia koko tutkimusprosessin ajan. Tutkijan on tärkeää pystyä perustelemaan miksi, mitä ja miten. Miksi juuri tiettyihin lopputuloksiin on päädytty ja mitkä erinäiset asiat ovat vaikuttaneet siihen.

Tutkimuksen luotettavuutta sekä laatua parantaa nopea haastatteluiden litterointi. Varsinkin tilanteissa, jossa tutkija sekä haastattelee että litteroi itse. Kun litterointi suoritetaan mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen, on haastattelijalla hyvässä muistissa haastateltavien eleet sekä vastaustyyli. Toki on suositeltavaa kirjata havaintoja haastatteluiden aikana ylös, mutta parhaimmassa muistissa ne ovat kuitenkin heti haastatteluiden jälkeen. Mikäli haastattelija ja litteroija ovat eri henkilöitä on heidän tärkeää kommunikoida keskenään. Jos litteroija on monia heidän täytyisi työskennellä yhdessä ja tarkastella tekstejä ryhmissä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 185.)

Haastattelut toteutettiin vallitsevan koronatilanteen aikaan, joka saattaa vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Ehkä haastateltavien mielentilat olivat tietynlaiset tässä maailmantilanteessa, joka puolestaan vaikuttaa tuloksiin. Ei ole varmaa millainen haastateltavan sen hetkinen työtilanne on, joka voi vaikuttaa myös tuloksien tulkintaan. Vastaavaa tutkimusta ei ole aiemmin toteutettu kyseisessä hotellissa, joka voi puolestaan vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. Tällöin ei myöskään ole aiempaa vertauspohjaa tuloksia varten. Kysymykset saatettiin haastattelujen aikana muotoilla huomaamatta eri lailla, joka puolestaan vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. On myös tärkeää huomioida, että luotettavuus olisi ollut tutkimuksessa vahvempi, jos olisin ottanut haastatteluihin mukaan työharjoittelijoita, jotka eivät enää ole töissä samaisessa hotellissa. Hotellin vastaanotonpäälliköltä sekä harjoitteluohjaajalta olisi myös saanut erilaisia näkökulmia koskien työharjoittelun ohjausta sekä sisältöä.

8 Johtopäätökset

Koen että kaikkien neljän haastateltavan kohdalla työharjoittelu Scandic Tampere Stationissa auttoi heitä kasvattamaan ammatti-identiteettiään sekä toimi suurena apuna heidän työllistymiselleen hotellin vastaanottovirkailijaksi. Kaikkien neljän haastateltavan asenteesta, vastauksista ja eleistä kävi selkeästi ilmi heidän aito kiitollisuutensa työharjoittelua kohtaan. Pehdyttäminen koettiin tärkeäksi asiaksi ja moni sanoikin, että kokee ettei työtä pääsisi edes tekemään kunnolla ilman kattavaa pehdyttämistä. Moni mainitsi myös suoraan, että ilman työharjoittelua ei varmaan olisi päässyt edes töihin vastaanottoon. Oma-aloitteisuus koettiin suurena apuna omaan oppimiseen. Mitä aktiivisemmin harjoittelijana kysyy asioita, sitä paremmin oppii. Kuitenkin jotkut haastateltavat kokivat, että välillä joidenkin työntekijöiden olisi pitänyt olla enemmän valmiina auttamaan jopa kiiretilanteidenkin keskellä. ”Jos oppija jätetään työpaikalle yksin etsimään ja hyödyntämään eri oppimislähteitä, opettelu voi olla hyvin tehotonta ja turhauttavaa” (Kupias & Peltola 2019, 20). Pehdyttämisessä on tärkeää pitää balanssi, sillä on tilanteita, jossa uutta työntekijää ohjataan niin tehokkaasti, ettei hänen itseohjautuvuudellensa jää tilaa. On siis tärkeää opastaa, mutta jättää tilaa opettelijan oma-aloitteisuudelle. (Kupias & Peltola 2019, 20).

Palautetta harjoittelijat saivat työharjoittelunsa aikana, mutta tuli ilmi ehdotus enemmän säännölliseen palautteen antamiseen harjoitteluohjaajan kanssa. Yksi haastateltava koki hyvänä muutoksena säännölliset palautteenanto keskustelut, jossa istuttaisiin kunnolla alas ja kysyttäisiin asioita muutenkin kuin äkkiä kiireen keskellä. Palautteella on kaksi tehtävää: se kertoo oppijalle missä vaiheessa oppimista hän on sekä onko suunta, jota kohti hän menee oikea. Palaute kertoo myös uuden työntekijän vaikutuksesta muihin ihmisiin työyhteisössä ja on täten erittäin tärkeää saada palautetta. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 6.)

Haastatteluista kävi myös ilmi, että moni haastateltava koki työnkuvan yllätyksellisen laajaksi. Koettiin että työharjoittelussa saa pohjan työlle, mutta on vielä paljon asioita mitä oppii vasta myöhemmin työelämässä. Yksi haastateltava toivoikin, että työharjoittelussa opetettaisiin enemmän asioita, joita tulee vastaan työelämässä kuten laskunkorjauksia sekä yrityshinnoittelua. Samaan aikaan kuitenkin työnkuvan laajuus koettiin positiivisena sekä miellyttävänä vaihtelevana. Työharjoittelussa annettiin nopeasti harjoittelijoille vastuuta, jolla työkaverit viestivät luottavansa harjoittelijoihin. Kun harjoittelija itse sekä työkaverit oppivat tunnistamaan harjoittelijan vahvuuksia, hänelle uskalletaan antaa enemmän vastuuta. On myös tärkeää oppia tunnistamaan vahvuuksien lisäksi heikkoudet ja antaa har-

joittelijalle mahdollisuus kehittyä niissä. Kun uusi työntekijä oppii tuntemaan enemmän itseään uskaltaa hän kokeilla myös haastavia työtehtäviä ja tuntee olevansa silti omalla mukavuusalueellaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 7.)

Kaikki edellä haastateltavat harjoittelijat ovat nykyään töissä yhä samassa yrityksessä ja suurin osa jopa samassa toimipisteessä Stationissa. Tämä kertoo myös kyseisen yrityksen rekrytoinnin tärkeydestä ja kuinka työharjoittelut toimivat ikään kuin koeaikana. Mikäli työharjoittelu sujuu ongelmitta, tarjotaan harjoittelijalle töitä ja näin hänet sitoutetaan yritykseen jo etukäteen osaavana työntekijänä. Tämä myös takaa sen, että uusi työntekijä tuntee etukäteen jo talon ja sen toimintatavat eikä yrityksen tarvitse käyttää aikaa perehdytykseen niin paljon. Harjoittelijan suostuessa töihin tämä myös viestii vahvasti siitä, että hän tietää mihin työhön on tulossa, joka taas antaa vahvan pohjan sille, että yritys saa pitkäaikaisen lojaalin työntekijän. Onnistunut työharjoittelu on siis sekä harjoittelijan että yrityksen kannalta hyvä sijoitus.

Sain haastateltavilta aika samanlaisia vastauksia, joka kertoo siitä, että jonkinlainen luottavuus tutkimuksessa on havaittavissa. Moni korosti Scandic Tampere Stationin työharjoittelun hyvää ilmapiiriä ja kuinka hyvin heidät otettiin vastaan työntekijöinä. Kukaan ei tuntenut oloaan ulkopuoliseksi harjoittelun aikana. Päinvastoin haastateltavat kokivat olevansa yhtä lailla osa työporukkaa kuin vakituisetkin työntekijät. Koettiin pääosin myös, että harjoittelu valmistaa itse työhön todella hyvin. Kysymysten esittäminen koettiin hyvän työilmapiirin vuoksi helpoksi ja apua saatiin aina kun kysyttiin. Haastatteluja tehdessä kävi ilmi, että aikaisemmin työharjoittelussa olleella haastateltavalla ei ollut aluksi määrätty ketään varsinaista työharjoitteluohjaajaa, mutta kaikilla myöhemmin harjoittelussa olleilla sellainen oli. Ohjaaja ei aina ollut samoissa vuoroissa harjoittelijoiden kanssa, joten muut työntekijät osallistuivat myös perehdyttämiseen sekä neuvomiseen. Tämän suhteen ei koettu mitään ongelmaa. Harjoittelijan on tärkeää toimia avoimesti sekä puhua mieltä askaruttavista asioista niiden ilmaantuessa. Hänen on myös tärkeää käsitellä saamaansa palautetta työkavereilta, koska tällöin myös harjoittelijan kriittisyys- sekä vuorovaikutustaidot harjaantuvat. On tärkeää keskustella työporukan kesken omista vahvuuksista ja toiveista, sillä tällä tavalla työkollegat oppivat tuntemaan toinen toisiaan paremmin ja ottamaan huomioon toisten vahvuuksia sekä toiveita. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 7.)

Itse perehdyttäminen koettiin harjoittelun osalta hyvin hoidetuksi. Yksi haastateltavista, joka suoritti Scandic Stationissa esimiesharjoittelua olisi toivonut, että harjoittelujaksoon olisi sisältynyt enemmän esimies tason päiviä esimerkiksi päivä hotellinjohtajan kanssa tai muuten vain päivä toimiston työtehtävien parissa. Perehdytys sujui muiden mielestä muuten oikein hyvin, ja he kokivat saavansa vastuuta tarpeeksi harjoittelun aikana. Mitä

tulee palautteeseen sekä kehitysehdotukseen itse harjoitteluun yksi haastateltava olisi toivonut yötyö vuoroja enemmän kuin pari. Hänen mielestään yötyö tulee vastaan itse työssä aika äkkiä ja siellä ollaan yksin. Hänen mielestään yötyö jaksoja voisi olla siis itse harjoittelun aikana enemmän.

Kokonaisuudessaan harjoittelijat kokivat työharjoittelun valmistavan heitä työelämään vastaanotossa todella hyvin. He kokivat saaneensa tarpeeksi sekä käytännön että teorian oppeja harjoittelunsa aikana. Tämä kertoo myös siitä, että kaikki heistä työskentelevät tällä hetkellä Scandic konsernissa.

Kun tarkastellaan kokonaisuutta näyttää Scandic Stationin vastaanoton työharjoittelun palvelevan hyvin tarkoitustaan. Kaiken kaikkiaan kokonaisarvosana työharjoittelulle kaikkien neljän haastateltavan antaman kokonaisarvosanan perusteella on noin 9 tienoilla. Voi siis sanoa, että Stationin työharjoittelu on todella laadukas ja kattava. Hyvä työilmapiiri nousee esille jokaisen haastateltavan kohdalla vahvasti. Koen että tutkimuksen luotettavuus olisi noussut vieläkin paremmaksi, mikäli haastateltavia olisi ollut hieman enemmän. Vaikka kaikkien neljän haastateltavan vastaukset kulkivatkin aika lailla samassa linjassa, joka viestii luotettavuudesta, olisi haastateltavia voinut olla enemmän. Olisi ollut myös tutkimuksen kannalta kattavampaa sisällyttää haastatteluihin harjoittelunohjaajan mielipiteitä.

Saatu tulos jää hieman kapeaksi vähäisten haastateltavien määrän vuoksi, mutta kuitenkin loppuarvosanojen perusteella sekä vastausten toistuvuudella voidaan tehdä johtopäätös harjoittelun toimivuudesta sekä kattavuudesta. On myös tärkeää muistaa, että jokainen työharjoittelija on oma yksilö. Työharjoittelun laadun arvioimiseen on siis vaikuttanut myös harjoittelijan oma-aloitteisuus, sen hetkiset kollegat sekä sen hetkinen työharjoittelun ohjaaja. Joidenkin haastateltavien työharjoittelujen välillä oli ollut monia vuosia, joka viestii siitä, että myös henkilökunta sekä tavat ovat voineet muuttua kyseisenä aikana. Kokonaisuudessaan voi siis sanoa, että Scandic Stationin työharjoittelu palvelee todella hyvin tehtävänsä harjoittelijan näkökulmasta.

9 Yhteenveto ja pohdinta

Valitsin tutkimuskohteeksi kyseisen aiheen, sillä olin itse samassa hotellissa suorittamassa työharjoitteluni vastaanotossa. Minulle tuli harjoittelun aikana idea lähteä suorittamaan tutkimusta työharjoittelun kehittämisen ympärille. Huomasin itse harjoittelun aikana joitakin kehityskohtia, joten päätin lähteä suunnittelemaan tutkimusta. Keskustelin asiasta vastaanoton esimiehen kanssa ja hän kannatti ajatusta. Kävi myös ilmi, ettei vastaavaa tutkimusta ole koskaan aikaisemmin toteutettu Scandic Stationin vastaanotossa. Lopputulokset tulisivat jatkossa palvelemaan sekä työharjoittelijoita että itse vastaanoton henkilökuntaa.

Opinnäytetyö prosessin aikana minulle tuli tutuksi teoreettinen sanasto sekä teoreettinen tietoperusta. Opin paljon uutta palautteen saamisen tärkeydestä, ammatillisesta kasvusta, ammatti-identiteetin kasvusta, perehdyttämisen tärkeydestä sekä tutkimuksen toteuttamisesta. Opin miten suunnitella tutkimus sekä haastattelupohja ja kuinka haastatellaan ihmisiä. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana opin myös paljon lähdekriittisyydestä sekä tutkimustulosten luotettavuuden arvioimisesta. Koen asiantuntijuuteni kehittyneen monella eri saralla ja osaan kyseenalaistaa asioita.

Haastattelutuloksilla on erittäin suuri osa tässä opinnäytetyössä ja koen hieman yllättyneeni tuloksien positiivisuudesta. Olisin toivonut vieläkin enemmän kehitysehdotuksia työharjoittelun kehittämistä varten, mutta yllätyin saadessani aika lailla vain positiivista palautetta, eikä niin paljoa kritiikkiä. Kaikkien haastateltavien kohdalla heidän työharjoittelunsa olivat menneet odotusten mukaan eikä heillä ollut paljoa kehitysehdotuksia. Sain onneksi jokaiselta haastateltavalta ainakin yhden kehitysehdotuksen. Jälkikäteen miettien, mikäli olisin tiennyt tulosten olevan näin minimaalisia olisi ollut fiksumpaa tehdä opinnäytetyö eri näkökulmasta.

Kuten mainitsin aiemmin, olisi haastatteluista tullut vieläkin kattavammaksi, jos olisin sisällyttänyt haastateltaviin harjoittelijoiden lisäksi esimerkiksi työharjoitteluohjaajan. Haastattelutuloksiin olisi saatu hieman eri näkökulmaa ja sitä kautta kattavampia päätelmiä. Päätin tehdä opinnäytetyöni yksin, mutta koen että jos olisin tehnyt sen jonkun toisen kanssa olisi ajalliset resurssit riittäneet paremmin laajempiin haastatteluihin, joka taas puolestaan olisi antanut enemmän vastauksia kehitysehdotuksiin. Ongelmana tässä työssä oli vähäinen kritiikin määrä, sillä koko opinnäytetyöni aihe oli saada esille harjoittelun ongelmakohtia ja tuoda niitä esille kehityksen kannalta. Kun haastatteluista ei ilmennyt tarpeeksi kehityskohtia oli opinnäytetyön kirjoittaminen paikoittain haastavaa.

Koen valinneeni oikean haastattelutavan sekä muotoilleeni kysymykset selkeiksi sekä helposti ymmärrettäviksi. Mielestäni toistuvat samankaltaiset vastaukset viestivät siitä, että kysymykseni ymmärrettiin oikein ja sain kysymyksilleni juuri haluamiani vastauksia. Tämä myös viestii tutkimuksen- sekä vastauksien luotettavuudesta. Haastattelulomakkeeni löytyy tämän opinnäytetyön liite osiosta. Koen että ainoa negatiivinen asia liittyen haastattelutilanteisiin ja niiden luotettavuuteen saattoi olla haastateltavien sen hetkinen työsuhte kyseisessä hotellissa. Vaikuttiko sen hetkinen työsuhte vastausten valintaan ja työpaikan kehumiseen. Olisiko vastaukset olleet esimerkiksi erilaisia, mikäli entinen työharjoittelija ei olisi ollut enää töissä samassa yrityksessä. Tämä on toki vain omaa spekulatiota enkä tiedä onko se todenmukaista.

Haastatteluja suorittaessa on myös tärkeää muistaa, että jokainen haastattelutilanne on erilainen. Haastattelija ei välttämättä ole itsekään täysin samalainen haastattelutilanteissa sekä haastateltavien tunnetilat saattavat olla erilaisia keskenään. Kaikenlainen eroavaisuus käytöksessä sekä mielialoissa saattaa muuttaa omalta osaltaan vastauksia tai tulkin-toja. Haastateltavista ei myöskään tiedä mikä on heidän sen hetkinen suhde kyseiseen työpaikkaan. Osa on voinut saada palkankorotuksen tai enemmän lisätunteja ja osa saattaa suunnitella työpaikan vaihtoa samaan aikaan kuin haastatteluja toteutetaan. Nämä kaikki edellä mainitut faktorit vaikuttavat haastateltavien vastauksiin ja siihen mitä halutaan työpaikasta sanoa. Olisi ollut mielenkiintoista saada haastateltavaksi harjoittelija, joka olisi juuri sillä hetkellä suorittanut harjoittelua. Hänellä olisi täten ollut tuorein mielipide sekä muistikuva työharjoittelusta.

Mielestäni koen saaneeni tämän tutkimuksen ja haastattelujen avulla kallisarvoista palautetta Scandic Tampere Station hotellin vastaanotto päällikölle heidän työharjoittelunsa nykytilasta. Tutkimus viestii positiivista kuvaa heidän harjoittelunsa kattavuudesta sekä toimivuudesta. Työharjoittelu toimii myös vahvana rekrytointi kanavana uusille työntekijöille ja työharjoittelu saattaa työllistää harjoittelijan töihin heti jakson jälkeen tai jopa jo sen aikana. Koen tutkimuksen antaneen joitakin kehitysehdotuksia Scandic Stationille, joista voidaan tulevaisuudessa alkaa kehittämään harjoittelua entistäkin paremmaksi.

Itse opinnäytetyön kirjoittamisen aikana koen, että olisin voinut olla paljon aktiivisempi pyytämään apua. Alussa minulla oli vaikeuksia vallitsevan koronatilanteen takia saada mistään kirjallisuutta työni teoriaosuuksiin. Tämän takia koen, että työni teoriaosuuksissa käytetyt lähteet jäivät hieman vähäisiksi, sillä minulla ei ollut yhtä kattavaa kirjasto tarjontaa tämän maailmantilanteen aikana. Käytin työssäni pääasiassa e- kirjoja, joita löysin Finnasta. Koen silti, että sain opinnäytetyöstäni kohtuullisen hyvän ja käytin tämän työn

tekemiseen aivan suunnattomasti aikaa. Prosessi opetti minulle todella paljon. Olen hie-
man pettynyt kehitysideoiden vähyyteen, mutta koen silti, että tämä työ hyödyttää Scandi-
cia jatkossa.

Tässä opinnäytetyössä saatujen tulosten perusteella voidaan sanoa, että Scandic Statio-
nin työharjoittelu on hyvällä mallilla ja se palvelee oikein hyvin työharjoittelijoita. Haastatte-
luista nousi pieniä kehityskohteita, mutta mitään suurempaa ongelmaa ei harjoittelusta
löytynyt. Työharjoittelu valmistaa hyvin tulevaa työelämää varten ja harjoittelijat kokivat,
etteivät ilman harjoittelua olisi välttämättä edes päässeet vastaanottoon töihin. Työharjoit-
telu on siis suuressa osassa rekrytoinnin kannalta, sillä se avaa ovet työelämään.

10 Lähteet

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Management Institute of Finland Oy. Helsinki.

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Alma Talent Oy. Helsinki.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4.painos. Tampere: Vastapaino.

Haaga-Helia.fi. Opinto-opas. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/Opinto-opas/opinto-jaksokuvaukset/PLA6KJ14>. Luettu: 15.4.2020.

Hiillos, M. 14.12.2018. Ammatillinen kasvu oppimisen keskiössä. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/blogit/ammattillinen-kasvu-oppimisen-keskiossa/>. Luettu: 14.5.2020.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen - Liiketoiminnan menestystekijä. Edita Prima Oy. Helsinki.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus. Jyväskylä.

Jyväskylän yliopisto 2009. Leena Hiltunen. Validiteetti ja reliabiliteetti. Hyväsylä. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 13.5.2020.

Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Luettu: 26.4.2020.

Kamk 2020. Haastattelu. Luettavissa: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>. Luettu: 14.5.2020.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Gaudeamus. Helsinki.

Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Alma Talent Oy. Helsinki.

Opintopolku 2020. Mietitkö aikuiskoulutusta? Opiskelum muodot. Työharjoittelu. Helsinki. Luettavissa: <https://opintopolku.fi/wp/aikuiskoulutus/mietitko-aikuiskoulutusta/opiskelum muodot/tyossa-oppiminen-tyoharjoittelu-mentorointi-projektiopinnot/>. Luettu: 11.3.2020.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Työkirja ammattikorkeakouluun. e-Oppi Oy. Jokioinen.

Poikela, E. 2005. Osaaminen ja kokemus - työ, oppiminen ja kasvatus. Tampereen yliopis-topaino Oy. Tampere.

Proliitto.fi. Työharjoittelu. Luettavissa: <https://www.proliitto.fi/tietoa-tyosta/tyoharjoittelu#617d72e0>. Luettu: 15.4.2020.

Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. WSOY. Helsinki.

Salmimies, R. 2008. Onnistu itsesi johtamisessa. WSOY. Helsinki.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. TAMMI. Helsinki.

ScandicHotels.fi. Vastuullisuus Scandicissa. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus>. Luettu: 11.3.2020.

Studentum.fi. Työharjoittelu. Luettavissa: <https://www.studentum.fi/tietoa-tyoelamasta/tyoharjoittelu-8814>. Luettu: 11.3.2020.

Suomen mielenterveys ry 2020. Hyvä työilmapiiri vahvistaa hyvinvointia. Luettavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/ihmisuhteet/hyv%C3%A4-ty%C3%B6ilmapiiri-vahvistaa-hyvinvointia>. Luettu: 5.5.2020.

Tilastokeskus 2020. Käsitteet: Majoitusliike. Helsinki. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/majoitusliike.html>. Luettu: 11.3.2020.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Työterveyslaitos 2017. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>. Luettu: 26.4.2020.

Työterveyslaitos 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Luettavissa:
<https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/>. Luettu: 26.4.2020.

Vehviläinen, S. 2015. Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta. Gaudeamus. Helsinki.

Wallin, A. 2007. Teoreettisia näkökulmia ammatilliseen kasvuun. Luettavissa:
http://www.available.com/tiedostot/20070424_TEOREETTISIA_N_K_KULMIA_AM-MATILLISEEN_KASVUUN.pdf. Luettu: 14.5.2020.

11 Liitteet

Liite 1. Scandic Tampere Stationin haastattelulomake

Haastattelulomake Scandic Tampere Stationin työharjoittelijoille

1. Milloin olit työharjoittelussa Scandic Stationissa, ja mikä sai sinut hakemaan sinne?
2. Miten kommunikoit harjoittelupaikan kanssa ennen varsinaista työharjoittelua? Saitko jotakin materiaalia jo ennen työharjoittelun alkua?
3. Miten sinut otettiin vastaan työharjoittelijana?
4. Miten harjoittelun ohjaus sujui mielestäsi? Oliko sinulla ohjaaja? Mikäli oli, oliko hän samoissa vuoroissa usein kanssasi?
5. Tuntuiko sinusta, että sait aina apua, kun kysyit jotain? Jos et ymmärtänyt jotakin asiaa selitettiin se sinulle uudelleen niin että varmasti ymmärsit sen? Esimerkki?
6. Uskalsitko kysyä asioita itse?
7. Ottivatko muut työntekijät sinut hyvin huomioon, kun oma ohjaajasi ei ollut paikalla?
8. Koitko saavasi usein palautetta työstäsi? (Niin kehittävää kuin positiivista)
9. Millaisena koit työilmapiirin?
10. Luotettiin sinuun työharjoittelussa, ja sinulle uskallettiin antaa vastuuta?
11. Mikäli olet jatkanut töitä samassa hotelliketjussa/hotellissa, miten koet harjoittelun valmistavan sinua työelämään?
12. Mitä parannettavaa Scandic Tampere Stationin harjoittelussa vielä olisi? Liittyen esimerkiksi työtehtäviin tai perehdytykseen? Mitä koit jäävän uupumaan, tai et saanut siihen niin paljon apua?
13. Vastasiko harjoittelu odotuksiasi?
14. Kerro top 3 asiaa mitä opit työharjoittelun aikana?
15. Arvioi työharjoittelu kokonaisuudessaan asteikolla 1-10? Perustele vastauksesi?

(Vapaa sana)