



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Assistentin osaaminen projektin hallinnassa

Teija Jurvanen

Opinnäytetyö

Johdon assistenttityön ja kielten

koulutusohjelma

2015



Tekijä(t) Teija Jurvanen	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Assistentin osaaminen projektin hallinnassa	Sivu- ja liitesivumäärä 21 + 9
<p>Tämä opinnäytetyö pitää sisällään kaksi osaa; tietoperustan sekä loppuraportin. Opinnäytetyössä kerrotaan assistenttin osaamistarpeista ja projektin hallinnasta. Työn tietoperustassa esitellään johdon assistenttin osaamistarpeet ja – vaateita, sekä käydään läpi työnkuvan muuttumista tulevaisuudessa. Lopuksi käsitellään projektityöskentelyn monia vaiheita ja käydään läpi millainen on menestyksekkäs projekti.</p> <p>Työn tavoitteena oli toimia projektiassistenttina koulutuksessa, joka järjestettiin Haaga-Helian tiloissa. Koulutus käsitteli kriisiyrityksen uudistamista. Koulutus alkoi lokakuussa 2014 ja päättyi maaliskuussa 2015. Lähikoulutuspäiviä oli kaksi kertaa kuukaudessa viiden kuukauden ajan. Koulutukseen osallistui työntekijöitä eri alan yrityksistä. Projektin aikana kirjattiin ylös havaintoja projektin etenemisestä, sen tuomista haasteista ja työtehtävistä.</p> <p>Työn loppuraportti pitää sisällään laajan kattauksen itse työstä, tehtävistä sekä haasteista. Lopuksi raportissa pohditaan ilmenikö projektin aikana sellaisia asioita, jotka olisi voinut tehdä toisin ja kuinka ne olisivat vaikuttaneet projektin etenemiseen. Sen lisäksi raportissa peilaetaan havaintoja työn alussa esitettyihin teorioihin.</p>	
Asiasanat Projektityö, osaaminen, projektiassistentti, assistenttityö	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	2
2	Assistentin osaaminen.....	3
2.1	Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma.....	3
2.2	Johdon assistenttityön kuvaus	3
2.3	Assistenttityön määrittely.....	4
2.4	Osaaminen	5
2.5	Assistenttityön tulevaisuus ja muutostrendit.....	6
3	Projektityöskentely.....	8
3.1	Menestyksekkäs projekti.....	9
3.2	Projektin vaiheet.....	10
3.3	Projektin päättäminen ja loppuraportointi	11
4	Loppuraportti.....	12
4.1	TMA Finland	12
4.2	Kriisiyrityksen uudistaminen – koulutus.....	12
4.3	Turnaround professional – kurssi XIII.....	13
4.4	Tehtävät koulutusjaksojen aikana	14
4.5	Työkalut.....	16
4.6	Pohdinta	17
	Lähteet	20
	Liitteet.....	22

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen. Se sisältää projektiassistentin tietotaitoa lyhytkestoisessa koulutuksessa. Tietotaitoon sisältyy ajanhallintaa projektin aikana, viestittely sekä kurssin vetäjän että ulkopuolisten kouluttajien kanssa, opiskelijoiden henkilökohtaisen opintosuunnitelman analysointia sekä opetuksen lähipäivinä lähitukena oleminen. Työn toinen osa koostuu loppuraportista, jossa käydään läpi työn onnistumisia, haasteita ja havaintoja.

Työ ja projekti alkoivat syksyllä 2014 ja jatkuivat maaliskuuhun 2015 asti. Koulutus järjestettiin kahden päivän mittaisina kahdeksan tunnin päivinä kerran kuussa, alkaen 6. lokakuuta. Kurssi loppui 12. helmikuuta 2015. Maaliskuussa järjestettiin vielä kurssinpäätösjuhlat.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Haaga-Helia. Haaga-Helia on vuokrannut opetustilat TMA Finland – yhdistykselle, joka on yritysten taloudellisiin murrosvaiheisiin keskittyvä yhdistys. TMA Finland on keskittynyt yritysten liiketoiminnan kehittämiseen ja muutoshallintaan. Tämän koulutuksen tarkoituksena on syventää osallistujien tietoa ja taitoa muu-
tosta vaativien yritysten kriisitilanteissa. Koulutus auttaa ymmärtämään muun muassa yrityssaneerauksia.

Työn tukena on käytetty omia muistiinpanoja, muistiota palaverista koulutuksen aikaisemman projektiassistentin kanssa, sekä opiskelijoiden palautteita. Assistentin työpanos ja osaaminen on tärkeä osa koulutuksen onnistumisessa. Opinnäytetyössä on käsitelty laajasti assistentin osaamistarpeita projektiassistenttina. Työn teoreettisessa osuudessa kerrotaan assistentin määräyksistä, osaamistarpeista, työn tulevaisuudesta ja projekti-työskentelystä. Työn lopussa esitellään loppuraportti, joka pitää sisällään kattavan raportoinnin itse projektista, työtehtävistä sekä omista havainnoista ja haasteista. Sen lisäksi loppuraportissa peilataan näitä havaintoja ja haasteita työn alussa esitettyihin teorioihin ja esitellään lyhyesti kyselyn tuloksia.

Koulutus järjestettiin TMA Finlandin toimesta Haaga-Helian tiloissa Pasilassa. Koulutuspäiviä oli yhteensä 10, jonka lisäksi järjestettiin valmistujaiset. Koulutuksen teemana oli kriisiyrityksen uudistus. Koulutukseen osallistuneet opiskelijat tulivat eri aloilta ja yrityksistä.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli toimia projektiassistenttina TMA Finlandin järjestämässä koulutuksessa ja raportoida työn eri tehtävistä sekä omista havainnoista assistentin osaamistarpeisiin liittyen. Projektiassistenttina olin vastuussa, siitä että lähiovetuspäivinä kaikki toimi moitteettomista. Projektiassistenttina olin yhteydessä esimerkiksi ravintolaan, joka hoiti kahvitukset koulutuspäivinä. Tärkeää oli myös tehdä koulutuksen vetäjältä saamia tehtäviä sekä toimia opiskelijoiden tukena lähiovetuspäivinä sekä tarvittaessa niiden ulkopuolella. Tehtäväni oli myös olla yhteydessä ulkopuolisiin kouluttajiin etukäteen ja selvittää oliko heillä sellaista materiaalia, joka oli tarkoitus monistaa ja jakaa opiskelijoille, tai muita toiveita päivään liittyen. Tavoitteena oli myös selvittää millaista osaamista assistentilta vaaditaan ja millaista on projektityössä. Työssä käydään myös lyhyesti läpi assistentin tulevaisuuden osaamista ja työtehtäviä ja pohditaan onko niitä havaittavissa jo nyt. Koulutuksen tavoitteena oli syventää opiskelijoiden tietoa kriisitilanteessa olevan yrityksen tukemisessa. Koulutus antoi valmiuden toimia nopeasti yrityksen kriittisissä muutostilanteissa.

2 Assistentin osaaminen

Seuraavaksi kerron työssäni lyhyesti johdon assistenttityön ja kieltenkoulutusohjelmasta, assistenttityön määräytyksestä, assistentin roolista, työpaikalla ja assistentin osaamisvaatimuksista. Tässä osassa kerron myös mitä on osaaminen ja mistä se muodostuu. Lisäksi kerron lyhyesti johdon assistentin tulevaisuudesta työpaikoilla, mitkä ovat suurimmat muutostrendit tällä hetkellä?

2.1 Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tarjoama johdon assistenttityön ja kieltenkoulutusohjelma tarjoaa monipuolisen koulutuksen johdon assistentin työhön. Koulutus kestää pääsääntöisesti 3,5 vuotta, yhteensä 210 opintopistettä. Koulutusohjelmassa voi opiskella joko suomen tai englannin kielillä. Koulutusohjelma koostuu perusopinnoista, ammatinopinnoista, vapaasti valittavaista opinnoista, työharjoittelusta (100 täyttä työpäivää, joko Suomessa tai ulkomailla) ja opinnäytetyöstä. Opinnäytetyö on pääsääntöisesti työelämän toimeksianto. (Haaga-Helia, 2014). Koulutusohjelmasta valmistuneet sijoittuvat hyvin työelämässä. Opintojen jälkeen on mahdollista sijoittua, paitsi johdon assistentiksi, esimerkiksi henkilöstökoordinaattoriksi tai toimistopäälliköksi (Haaga-Helia, 2014, opinto-opas.). Koulutus antaa valmiudet muun muassa vieraiden kielten ja kulttuurien, ICT-työympäristön ja liiketoiminnan osaamisalueilla. Koulutusohjelmassa on eri suuntautumisvaihtoehtoja; kokousten ja tapahtumien järjestäminen, juridiikka, laskentatoimi, HR ja johtaminen, yhteisöviestintä, yrittäjäyys sekä markkinointi, myynti ja palvelu (Haaga-Helia, 2014, koulutus)

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma löytyy myös Kymeen ammattikorkeakoulusta, joka on laajuudeltaan sama, kuin Haaga-Helian tarjoama koulutus (KYAMK 2014, hakijalle.).

2.2 Johdon assistenttityön kuvaus

Assistentti on henkilö, joka työskentelee tiivistii yhdessä yrityksen johdon kanssa. Hän hoitaa hallinnollisia tehtäviä ja hallitsee esimiestensä ajankäyttöä. Näin ollen esimiehillä ei mene kallisarvoista aikaa hukkaan ylimääräisten tehtävien hoitamiseen. Assistentti tuntee organisaation läpikotaisin ja tietää ketkä ovat tärkeimmät henkilöt sekä yrityksen sisällä että sen ulkopuolella. Johtajat luottavat assistentteihinsa täysin ja siksi on tärkeää että assistentti hoitaa työnsä tehokkaasti ja ammattitaidolla (AGCAS 2012, Prospects).

Työ- ja elinkeinoministeriön Ammattinetti luettelee assistentin ammatillisiin vaatimuksiin muun muassa kielitaidon, tietotekniikkataidot, järjestelykyvyn, täsmällisyyden ja oma-aloitteisuuden. Assistentti työskentelee monipuolisissa tehtävissä eri organisaatioissa, esimerkiksi toimisto- tai viestintätehtävissä. Organisaation toimiala ja esimiehen asema vaikuttavat omalta osaltaan assistentin työnkuvaan. Työ on nopeatempoista ja vaatii kykyä joustaa. Assistentti edustaa sekä esimiestään että organisaatiota ulospäin (TE-palvelut, Ammattinetti, 2014).

Helsingin Sanomissa julkaistussa artikkelissa (Laitinen, 23.9.2012) on haastateltu useampaa johdon assistenttia sekä Haaga-Helian henkilökuntaa. Artikkelissa kerrotaan alkuun jokaisen menestyvän johtajan takaa löytyvän hyvän assistentin. Pätevä assistentti opettaa esimiehelleen esimerkiksi uuden kännykän käyttöä. Johdon assistentin- ja toimittajakoulutusohjelman johtaja Salla Huttunen kertoo artikkelissa, että hyvä sihteeri on kuin harmaa eminenssi; vaikuttaa kaikkialla, muttei näy. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman johtaja Tuula Tuomainen luettelee hyvän assistentin ominaisuuksiksi muun muassa neuvokkuuden, oma-aloitteisuuden ja organisoinnin ammattimaisuuden. Tuomainen sanoo artikkelissa että assistentti tekee asioita ennen kuin pomo ehtii pyytää. Samaisessa artikkelissa Oiva Akatemian toimitusjohtaja, Mirja Heiskari, mainitsee hyvän sihteerin olevan johtajan tärkein kumppani. Hän myös huomauttaa että hyvä assistentti pitää johtajan ajan tasalla yrityksen tapahtumista. Helsingin sihteeriopiston rehtorina toiminut Kaarina Korkea-aho lisää hyvän assistentin muuttuneen toimistorutiinien hoitajasta alansa huippuosaajaksi. Hyvä johdon assistentti hallitsee, kielet, etiketit ja uudet IT – laitteet sekä opastaa muita niiden käytössä. Tänä päivänä hyvä assistentti hoitaa viestinnän, henkilöstöhallinnon tai myynnin ja markkinoinnin. Kyky puhua yrityksen johdon kanssa samaa kieltä on välttämätöntä. Lopuksi artikkelissa mainitaan, ettei kaikilla johtajilla ole yhtä omaa assistenttia, vaan sen sijaan yrityksellä on käytössään assistentti pooli, jonka palveluja johtajat käyttävät (Laitinen, 2012, Helsingin Sanomat).

2.3 Assistenttityön määrittely

France painottaa kirjassaan assistentin luotettavuutta. Avain menestyksekkään assistentin ja hänen esimiehensä välillä ovat luotettavuus ja lojaalisuus (France, 2009,16.). France luettelee myös muita ominaisuuksia, jotka määrittelevät hyvän assistentin ja joita esimiehet assistenteiltaan odottavat. Nämä ominaisuudet ovat muun muassa kyky lukea ja ymmärtää esimiestä, jolloin päätösten tekeminen ilman esimiehen läsnäoloa on helpompaa. Kyky hallita tilanteita, myös silloin kun asioita on hoidettavana paljon. France kirjoittaa myös, että organisointikyky ja joustavuus ovat tärkeässä osassa, sen lisäksi on oltava ehdottoman vahva tiimipelaaja, kannustaa ja motivoida muita työntekijöitä.

Assistentti 2020 teoksen kirjoittamisen yhteydessä toteutetussa verkkohaastattelussa ammattilaiset saivat määritellä assistentin roolin vapaasti vertauskuvia käyttämällä. Haastattelun tuloksena assistentti määriteltiin henkilöksi, joka liiman lailla pitää organisaation kasassa. Sen lisäksi assistenttia kuvailtiin organisaation öljyksi, joka varmistaa homman hoitumisen ongelmitta ja ilman konflikteja. Assistentti hallitsee monta asiaa samanaikaisesti sekä varmistaa asioiden etenemisen (Karjalainen 2012, 23.).

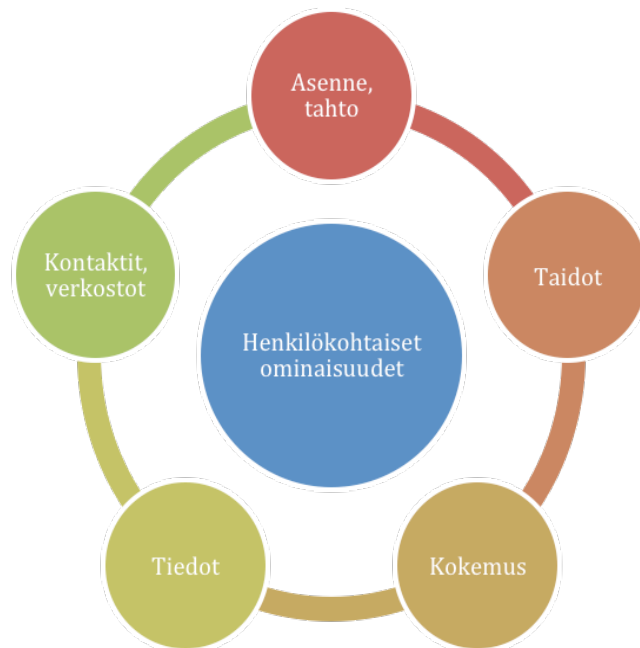
Assistentin tehtävät ovat vaihtelevia ja monipuolisia. Osa tehtävistä on universaaleja ja osa taas maa-, yritys- ja tasokohtaisia. Ratkaisevat tekijät assistentin työtehtävien määrittämisessä ovat esimiehellä ja yrityksen koolla. Myös kelpoisuusvaatimukset ovat muuttuneet ajan kanssa ja assistentin tekevät enemmän töitä itsenäisesti. Yleisimmät tehtävät ovat kuitenkin muun muassa postien lukeminen ja edelleen jako sekä myös niihin vastaaminen. Yleisimpiin tehtäviin sisältyy myös erilaisten tekstien laatiminen ja stilisointi suomeksi ja muilla kielillä, erilaisten tilastojen ja rekisterien ylläpito ja päivitys. Näiden lisäksi yleisimpiin tehtäviin kuuluu myös kokous- ja matkajärjestelyt, sisäisten ja ulkoisten tapahtumien järjestäminen sekä esimiehen tukeminen (Tuorinsuo-Byman 2008, 14 – 15). Tuorinsuo-Bymanin havainnot vastaavat TE – palvelujen sekä Karjalaisen tekemiä havaintoja assistentin tehtävistä. Tuorinsuo-Byman jatkaa kirjoittamalla, että vuosina 2000 ja 2001 tehdyn tutkimuksen mukaan havaittiin assistenttien tärkeimpien osaamisalueiden olevan vahva IT-osaaminen sekä kielten hallitseminen. Erityisesti suomen-, ruotsin-, ja englannin kielten osaaminen havaittiin olevan tärkeässä roolissa. Tulevaisuudessa myös esimerkiksi ranskan- ja venäjän kielten osaaminen korostuu (Tuorinsuo-Byman 2008, 15).

Menestyvä assistentti on joustava, tehokas ja hyvä organisoija. Hän suunnittelee ja ennakoii, eli tekee työtehtäviä etukäteen, ennen kuin kukaan ehtii niitä pyytää. Hyvä assistentti hoitaa ja organisoii niin paljon kuin mahdollista, jotta hänen esimiehensä ei tarvitse sitä tehdä (France 2009, 21).

2.4 Osaaminen

Osaaminen, eli kompetenssi muodostuu tiedosta, taidosta, kokemuksesta, verkostoista ja kontakteista. Siihen sisältyy myös asenteet ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Yhdessä nämä asiat auttavat yksilöä menestyksekkääseen työsuoritukseen. Osaamisella tarkoitetaan yksilön kykyä suoriutua tehtävistään, parantaa ja kehittää työtään ja ratkaista ongelmia. Osaaminen on toimintaa ja tekemistä, se syntyy soveltamalla tietoa. (Ojala 2008, 47–50). Tämä tietotaito on hankittu muun muassa opiskelun, lukemisen ja tekemisen kautta. Jokaisen henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten persoonallisuus, vaikuttavat siihen miten koulutus ja osaaminen ilmenevät eri henkilöillä (Ojala 2008, 50.). Persoonallisuus ja asen-

teet ovat tärkeitä henkilökohtaisia ominaisuuksia sopeutumisen kannalta. Myös tunneäly on osa henkilökohtaista ominaisuutta. Tunneälyyn lukeutuvat esimerkiksi sosiaaliset taidot, jotka omalta osaltaan vaikuttavat siihen kuinka hyvin tulemme toimeen sekä muiden että itsemme kanssa (Ojala 2008, 50 – 51).



Kuvio 1. Osaaminen. (Ojala 2008, 50–51).

Identiteetin ja roolin löytämisen puitteet luodaan organisaatiossa. Työelämässä oman roolin löytymiseen vaikuttavat yrityksen tai organisaation antamat puitteet. Oman roolin hahmottamiseen vaikuttavat osaaminen ja ammattitaito. Joillain voi olla hyvin vahva ammatillinen identiteetti, jonka avulla oma rooli työyhteisössä muodostuu. Toisilla oma työelämän identiteetti muodostuu ja kehittyy eri tilanteiden kautta (Valpola 2004, 188 – 190).

2.5 Assistenttityön tulevaisuus ja muutostrendit

Vuonna 2009 julkaistun tutkimuksen (Vuori & Siivonen 2009, 17.) avulla on pyritty ennustamaan johdon assistentin työnkuvaa vuonna 2015. Tutkimuksen ovat toteuttaneet Johanna Vuori ja Katriina Siivonen ja sen toimeksiantajana on ollut Haaga-Helia. Tutkimuksen perusteella on voitu päätellä johdon assistentin työn kolmen ydinprosessin olevan viestintä, organisointi ja tiedonhankinta- ja hallinta. Sen lisäksi työnkuvaan voi kuulua taloushallintoon liittyviä töitä.

Vuori & Siivosen mukaan suurin muutos assistentin työnkuvaan on sähköistyminen. Se kuitenkin koetaan positiivisena muutoksena, sillä se helpottaa rutiinityötä. Assistentit ovat ensimmäisten joukossa vastaanottamassa uusia ohjelmistoja. Sähköistyminen tuo myös mukanaan muutoksia asiakirjahallintoon, se tarkoittaa sitä että perinteisiä paperisia do-

kumentteja ei enää tuoteta samaan tapaan. Vaikka sähköistyminen tuo tullessaan paljon positiivista on siinä myös negatiivisia puolia. Työ voi olla täysin laiteriippuvaista, kommunikointi vieressä istuvalle työkaverille tapahtuu sähköpostien kautta. Sähköistymien saat-
taa aiheuttaa myös assistentille tietopimennon, kun esimies hoitaa liiketoimintaa omalta tietokoneeltaan. Näin ollen assistentti ei välttämättä enää lainkaan osallistu liikekirjeiden tekoon, jolloin hän ei enää ole tietoinen yritystoiminnasta. Sähköistyminen tuo myös tullessaan ”tässä ja nyt” – kulttuuria toimistoympäristöön. Se tuo mukanaan vaatimuksen reaaliaikaisesta vasteajasta, jolloin assistentin on kiireessä oltava sekä nopea että tarkka. Työ on tehtävä kerralla oikein. (Vuori & Siivonen 2009, 20 – 21).

Päivi Karjalainen on tutkinut assistenttityön tulevaisuutta teoksessa *Assistentti 2020*. Tutkimus toteutettiin verkkoavoriihen avulla, jolloin esimerkiksi vastaajien todellisella sijainnil-
la ei ollut merkitystä (Karjalainen, 2013, 9). Maailmanlaajuisen kyselyn avulla selvisi, että esimerkiksi johtajat näkevät tulevaisuuden assistentin roolin asioiden sujumuuden varmis-
tajana. Tulevaisuuden assistentti kannustaa ja haastaa johtoa. Tutkimukseen ottivat osaa myös niin kutsuttu Y-sukupolvi, eli opiskelijat. He näkivät tulevaisuuden assistentin korke-
asti koulutettuna ammattilaisena, joka omaa hyvän kielitaidon. Y-sukupolvi määritteli tule-
vaisuuden assistentin myös monipuolisena ja lahjakkaana moniosaajana (Karjalainen,
2013, 15 – 17). Tulevaisuuden assistentilla on kykyä ymmärtää yritysten strategia sekä
sen liiketoimintaa. Myös tulevaisuuden assistentti on aina askeleen edellä ja tietää mitä
seuraavaksi tapahtuu. Hänellä on laaja näkökulma liiketoiminnasta, sekä kyky ymmärtää
sitä myös asiakkaan näkökulmasta (Karjalainen, 2013, 32 – 33).

Soveltaja-lehdessä julkaistussa artikkelissa oli haastateltu vastavalmistunutta johdon as-
sistenttia, jonka mukaan assistentin työ tulevaisuudessa muuttuu enemmän vuoropuhe-
luksi ja yhteistyöksi. Hänen mukaansa assistenteille tarjotaan yhä useammin mahdolli-
suutta vaikuttaa omaan työhönsä ja tuoda esiin omia näkemyksiä. Myös haastateltu koki
että sähköistyminen on muuttaa assistentin työtä, hän kertoo että yhä useammin assisten-
tilla on myös IT-tuen rooli. Uudet laitteet ja ohjelmat on osattava ottaa haltuun nopeasti.
Artikkelissa oli haastateltu myös toista johdon assistenttia, joka oli ollut työelämässä jo
useamman vuoden. Hänen mukaansa suurimmat muutokset liittyvät verkostoitumiseen ja
benchmarkingiin. Auttajan roolin tilalle on tulossa vuorovaikutusta ja keskustelua. Hän
myös huomauttaa että työnkuvan laajentuessa voi vaarana olla tehtäväkentän hallinta ja
työn pirstaloituminen (Väkinen, 2013).

3 Projektityöskentely

”Projektiksi on joukko ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää.” (Ruuska 2012, 19.).

Projektiksi on tänä päivänä tapana kutsua kaikkea mahdollista työtä. Lähempi tarkastelu näihin ”projekteihin” kuitenkin osoittaa, että ne työt joita projektiksi kutsutaan, on vain poikkeavalla tavalla toteutettua työtä. Projektityöllä tarkoitetaan kuitenkin ihmisresurssien, aineellisten ja rahallisten resurssien hyödyntämistä suunnitellusti ja organisoidusti. Projektilla on tarkoitus lyhentää aikaa ja kustannuksia (Löow 2002, 16.). Löow myös jatkaa luettelemalla asioita, jotka projektityöllä on oltava:

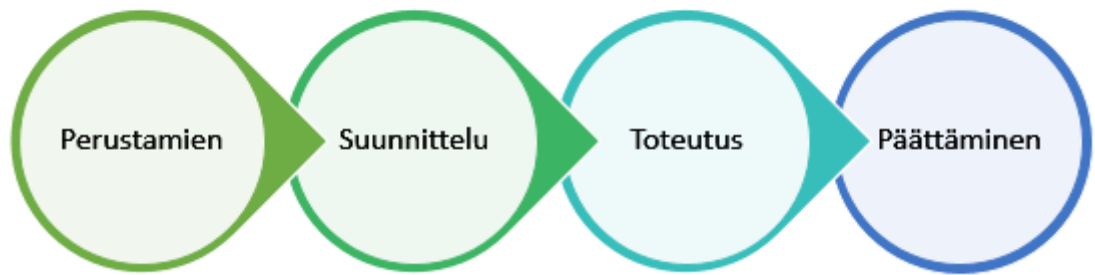
1. Projektilla tulee olla tilaaja.
2. Projektilla tulee olla tarkat aloitus- ja lopetuspäivät, aikataulu sekä resurssi- ja toimintasuunnitelma.
3. Projektilla tulee olla tavoite
4. Koko projektin ajan on tuotettava dokumentaatiota projektin kulusta.
5. Kuvaus projektista tulee laatia. Kuvauksesta tulee selvittää tulosten saavuttamisen takaavia seikkoja. Näitä ovat esimerkiksi
 - projektikokoukset
 - projektissa työskentelevät henkilöt
 - tiedotus asianomaisille
 - välitavoitteet
 - työ- ja vastuunjako

Projekteja on erilaisia ja niiden painopistealue voi vaihdella. Joissain projekteissa on tärkeää pysyä aikataulussa, toisessa taas on tärkeää pysyä budjetissa. Projektityöskentely on hyvin tulossuuntautunutta, joka omalta osaltaan helpottaa asioiden panemista tärkeysjärjestykseen (Löow 2008, 17 – 18).

Projektin lopputuloksena syntyvät tuotteet voivat olla hyvinkin erilaisia. Riippuen alasta, voi lopputuloksena olla esimerkiksi voimalaitos tai ratkaisu ongelmaan. Projekteja käytetään myös muutosjohtamisen apuvälineenä (Ruuska 2012, 20.).

Projektiorganisaation tarkoituksena on olla kertakäyttöinen. Sille delegoituu projekti perusorganisaatiolta, joka myös antaa projektille tehtävän ja sen menestyksensä suoritukseen tarvittavat valtuudet. Projekti on vastuussa asetettujen tavoitteiden saavutta-

misessa ja sovituisissa resursseissa pysymisestä. Kun annettu tehtävä on suoritettu loppuun, projektiorganisaatio puretaan ja projekti päättyy (Ruuska 2012, 21.).



Kuvio 2. Projektin vaiheistus (Ruuska 2012, 21 – 23).

Projektit voivat saada alkunsa monella eri tavalla. Tarve projektille voi tulla asiakkaan toimesta, sisäisen idean pohjalta tai kehitystarpeen pohjalta. Kussakin tapauksessa on projektin omistaja tunnistanut tarpeen, jota hän lähestyy projektityön kautta (Kettunen 2009, 49.).

3.1 Menestyksekkäs projekti

Onnistuakseen edellyttää projektin toteuttaminen sitä, että siinä työskentely tapahtuu systemaattisesti ja että se pysyttelee tarkasti menetelmässä. Projekti ei ole jatkuvaa kaaosta, vaikka kaaos saattaakin sisällöissä olla hallitseva olotila (Rissanen 2002, 15.). Toimivan projektin kannalta on projektisuunnitelma oleellinen asiapaperi, sillä projektin onnistuminen ja hallinta perustuvat projektisuunnitelmaan. Projektipäällikön ensimmäinen tehtävä, organisoinnin ohella, on projektisuunnitelman laatiminen. suurissa hankkeissa projektipäälliköllä voi olla apunaan projektisihteeri (Ruuska 2012, 22.).

Onnistunut projekti koostuu useammasta tekijästä. Niihin lukeutuvat muun muassa selkeä jäsenyys, projektipäällikkö, selkeä toimeksianto, innokkaat työntekijät, yhteiset tavoitteet, roolit ja työnjako sekä tulosten ja välitavoitteiden luku. Puutteellinen suunnittelu, projektin sekavuus ja projektipäällikkö, jolta puuttuu motivaatiota ovat onnistuneen projektin suurimmat ansat (Löw 2002, 18 – 19). Myös Rissanen painottaa tavoitteiden tärkeyttä, sillä tavoitteiden pohjalta on mahdollista lähentä mielekkäästi suunnittelemaan ja toteuttamaan projektia. Suunnitteluvaiheessa on hyvä myös ottaa selvää projektin riskeistä ja arvioida epäonnistumisen mahdollisuus (Rissanen 2002, 15 – 17). Suunnittelun merkitystä ei voi korostaa liikaa. Syyt projektin epäonnistumiseen juontavat juurensa yleensä juuri suunnitteluvaiheeseen. Tarkalla riskianalyysillä voi suurimmilta epäonnistumisilta välttyä. Projektissa, jonka koko on kohtuullinen, jonka asiakkailla ja toimittajilla on yhteinen näke-

mys ja jolle riskianalyysi on tehty, on onnistuminen todennäköisempää (Kettunen 2009, 56 – 57).

Se mitä toimintoja ja tehtäviä projektiin kuuluu, on hyvä rajata. Rajaukseen on hyvä lisätä, millaisia rajapintoja lopputuotteen ja sen ympäristön välillä on, sekä mitä projektiin *ei* kuulu. Yleistä on että projektin edetessä rajaukset tarkentuvat. Ongelmat syntyvät jos päälinjauksista ei ole projektin alkaessa sovittu (Ruuska 2005, 39). Ruuska huomauttaa, että mikäli rajauksissa tulee vastaan puutteita tai virheitä, ne on korjattava ja otettava myös huomioon projektin aikataulussa (Ruuska 2005, 39.).

3.2 Projektin vaiheet

Projektit jakautuvat moniin eri vaiheisiin, jotka seuraavat toisiaan. Ne voivat myös olla päällekkäisiä. Yleisesti ottaen projekti etenee suoraviivaisesti, mutta myös paluu edelliseen projektin vaiheeseen on mahdollista, jos se on perusteltua. Liikkeelle lähdetään pääsääntöisesti tarpeen tunnistamisesta, jonka jälkeen seuraa määrittely. Määrittelyvaiheesta on luontevaa jatkaa suunnitteluun. Sitä ennen on kuitenkin hyvä tarkistaa onko tehty määritelmä tarpeeksi hyvä ja kannattava. Määrittelyvaiheen tuloksien ollessa puutteelliset, on mahdotonta jatkaa suunnitteluvaiheeseen. Ongelmat määrittelyvaiheessa voivat olla esimerkiksi määrittelemättömät kysymykset tavoitteista, osallistujista ja rahoituksesta. Yksityiskohtia tulee hioa niin pitkään, kunnes edellytykset siirtymiselle seuraavaan vaiheeseen täyttyvät (Kettunen 2009, 43 – 44).

Suunnitteluvaiheen tulos on aina projektisuunnitelma. Suunnitelma sisältää muun muassa aikataulun, budjetin, riskianalyysin ja viestintä- ja dokumentointisuunnitelman. Tämä on viimeinen mahdollisuus keskeyttää projekti. Seuraavaan, eli toteutusvaiheeseen siirryttäessä on keskeyttäminen jo huomattavasti kalliimpaa. Toteutusvaiheen aikana projekti elää, projektisuunnitelmaan tulevat muutokset on hyvä merkitä. Toteutusvaiheen tulos on tuotos. Tuotoksen jälkeen seuraa projektin päättäminen. Päättäminen sisältää loppuraportin, projektiorganisaation purun sekä mahdollisten jatkoideoiden esille tuomisen (Kettunen 2009, 44 – 45).



Kuvio 3. Projektin eri vaiheet (Kettunen 2009, 45 – 47).

3.3 Projektin päättäminen ja loppuraportointi

Projektin katsotaan päättyneen, kun kaikki projektisuunnitelmassa määritellyt tehtävät on suoritettu. Lopuksi laaditaan vielä loppuraportti. Loppuraportin tarkoituksena on tuoda esiin näkemys siitä, miten projektista on selvitty (Ruuska 2005, 237). Pelkän loppuraportin kirjoittaminen ei projektin päättyessä riitä, vaan sen tulee päättyä myös päätöksenteolla sekä henkisesti (Kettunen 2009, 181.). Joskus projekti voi loppua myös kesken. Tämä voi tulla eteen, mikäli perusteet muuttuvat oleellisesti kesken projektin tai rahoitus loppuu. Myös projektin mahdottomuus saattaa päättää sen kesken kaiken (Kettunen 2009, 181).

Projektin käynnistyessä on lyöty lukkoon milloin ja millä tavoin projektin tulokset luovutetaan. Jos projektin tuloksena on esimerkiksi talo, tehdään sille lopetusvaiheessa vastaanottotarkistus. Jos taas kyseessä on esimerkiksi tutkimushanke luovutetaan tulokset päätösseminaarissa, johon osallistuvat kaikki projektin osanottajat (Kettunen 2009, 182). Ruuska mainitsee, että projekti on aina myös oppimisprosessi (Ruuska 2005, 242.). Projektin loppuraportissa tuodaan usein esille projektin aikana esiin tulleet ongelmat, ja kehittämissuhteet. Samalla raportti on myös testamentti seuraaville projekteille. Se on yhteenveto siitä, mitä sen aikana opittiin, mikä toimi hyvin ja mitä olisi voinut tehdä toisin (Ruuska 2005, 243).

4 Loppuraportti

Tämä on opinnäytetyön loppuraportti. Se pitää sisällään tietoa yhdistyksestä, joka koulutusta järjestää ja jolle toimin projektiassistenttina. Raportissa kerron lyhyesti yhdistyksen toiminnasta ja tavoitteista sekä heidän järjestämästään koulutuksesta, joka pidettiin Haaga-Helian tiloissa. Yhdistys- ja koulutusesittelyn jälkeen paneudun raportissa omiin työtehtäviini, niiden tuomiin haasteisiin ja havaintoihin. Käsittelen koulutusjaksot kokonaisuutena. Tukenani koko projektin aikana toimi Haaga-Helian markkinointikoordinaattori, sekä tietenkin TMA – koulutuksen vetäjä. Raportissa käyn myös läpi työn tietoperustassa läpi käydyt asiat esimerkiksi osaamisesta, assistentin tulevaisuudesta ja projektityöskentelyä. Raportissa peilataan työssä esitellyn tietoperustan paikkansapitävyyttä omiin havaintoihin itse projektin aikana. Loppuraportti ei pidä sisällään uutta teoriaa assistentin osaamistarpeista tai tulevaisuudesta. Lopuksi arvioin projektin onnistumista ja pohdin olisiko jotain voinut tehdä paremmin ja kuinka se olisi mahdollisesti vaikuttanut projektin sujuvuuteen.

4.1 TMA Finland

TMA Finland, Turnaround Management Association, on yritysten taloudellisiin murrosvaiheisiin keskittyvä yhdistys. Se toimii osana kansainvälistä Turnaround Management Association yhdistystä. He uudelleensuuntaavat yritysten liiketoiminnan kehittämistä ja muutoksenhallintaa. Yhdistys on näihin asioihin keskittyvien ammattilaisten yhteenliittymä. TMA Finland harjoittaa tutkimus-, kehitys-, julkaisu- ja opetustoimintaa, tekee esityksiä sekä pitää yhteyttä alansa ammattilaisiin ympäri maailman (TMA Finland).

4.2 Kriisiyrityksen uudistaminen – koulutus

TMA Finland järjestämä koulutusohjelma auttaa osallistujia syventämään osaamistaan muutosta vaativien yritysten tukemisessa. Koulutus tarjoaa valmiudet tehdä nopeita päätöksiä yritysten kriisitilanteissa. Koulutus tarjoaa ymmärrystä erityistilanteisiin, kuten yhteistoimintaneuvotteluihin ja yrityssaneerauksiin. Koulutuksen tavoitteena on lisätä turnaround-prosessin eri osa-alueiden osaamista ja ymmärrystä. Turnaround – koulutus on eurooppalainen edelläkävijä. Nyt järjestettävä koulutus on jo kolmastoista Suomessa, kun taas vastaavanlainen koulutus on vasta suunnitteilla muualla Euroopassa (TMA Finland).

Koulutusohjelma koostuu 11 lähikoulutuspäivästä kahden päivän jaksoissa. Koulutuksen aikana käsitellään turnaround – elinkaari aina tilanteen tunnistamisesta muutoksen toteuttamiseen. Tämän lisäksi osallistujat tekevät turnaround – suunnitelman yritykselle, joka on

kriittisessä muutostilanteessa. Tätä varten ovat yritykset luovuttaneet kaiken tarvittavan tiedon osallistujien käyttöön. Tästä hyvästä yritykset saavat valmiit, osallistujien laatimat, suunnitelmat omaan käyttöönsä (TMA Finland b).

4.3 Turnaround professional – kurssi XIII

Ensimmäinen koulutusjakso lähti osaltani käyntiin vauhdikkaasti, ilman syvällisempää perehdyttämistä itse tehtävään tai projektiin. Sain ensimmäisen päivän aikana käyttööni tarvittavat työkalut; puhelimen avaimet ja tunnukset verkkoon sekä opetuslustralle. Heittäytyminen mukaan projektiin täysin ulkopuolisena, tuntui alkuun hyvin haasteelliselta mutta myös opettavaiselta. Koska työtehtäviä tuli heti, oli heittäytymiskyvyllä käyttöä. Projektiassistentin työssä ei saa pelätä uusia ja yllättäviä tilanteita. Tilannetajulla oli paljon hyötyä tämän työn menestyksekkäässä hoitamisessa.

Ensimmäisen koulutusjakson aikana pääsääntöinen tehtäväni oli toimia oppaana opiskelijoille sekä varmistaa että kaikki laitteet toimivat. Koska Haaga-Helian tilat voivat ulkopuoliselle tuntua alkuun kovin sokkeloiselta oli opastus todella tarpeen, esimerkiksi ruokalan löytäminen ilman opastusta voi ensikertalaiselle tuntua haasteelta. Opasteet Haaga-Helian aulaan opetustilaan oli myyntikoordinaattori hoitanut puolestani. Seuraavalla kerralla myös opasteiden kiinnittäminen kuului tehtäviini.

Yhdessä myyntikoordinaattorin avulla kävimme läpi kuinka opiskelijoiden opetuslustral Leap toimii ja kuinka saan sinne lisättyä ja poistettua materiaalia. Leap muistuttaa ulkomuodoltaan ja toiminnoiltaan SharePointia, joten sen käyttöönotto tuntui helpolta. Ensimmäisen koulutusjakson aikana havaitsin valppauden ja ennakkoinnin olevan avainasemassa työn menestyksekkäässä suorittamisessa. Opiskelijat tarvitsivat paljon tukea ja käytännön opastusta esimerkiksi opetusympäristön käyttöön. Sen lisäksi useampi tarvitsi uudet tunnukset päästäkseen käyttämään Haaga-Helian verkkoa. Hälytysvalmiudessa oleminen on olennainen osa nopeatempoista projektityöskentelyä.

Ensimmäisen koulutusjakson jälkeen osasin ennakoida seuraavaa kertaa varten tarvittavat toimenpiteet ennen seuraavaa jaksoa. Saapumalla ajoissa paikalle, varmistin opasteiden kiinnittämisen hyvissä ajoin, ennen opiskelijoiden saapumista (Liite 1). Myös laitteiden toimivuutta testattiin, ennen heidän saapumistaan. Viikkoa ennen jokaisen koulutusjakson alkua olin valmistellut osallistujalistat, jotta opiskelijoiden läsnäolosta olisi helpompaa pitää kirjaa. Osallistujalistat jäivät päivän päätteeksi koulutuksen vetäjälle talteen, joka otti yhteyttä poissaoleviin opiskelijoihin ja antoi heille korvaavia tehtäviä päivän aiheeseen liittyen.

Nopeaa reagointikykyä ja ennakoimista havaitsin tarvitsevani paljon. Erään koulutuspäivän alkuun selvisi ettei tilatut tarjoilut olleet saapuneet ja näin ollen oli tehtäväni pikaisesti selvittää kuinka näin on päässyt käymään ja onko tarjoiluja mahdollista saada vielä samalle päivälle. Onnekseni olin tallentanut käytössä olevaani puhelimeen tarvittavat numerot, jotta sain tilattua tarjoilut samalle päivälle sekä varmistettua seuraavan päivän tarjoilut. Ollakseni askeleen edellä varmistin tarjoilut ennakkoon tämän jälkeen. Ollakseni mahdollisimman tehokas, varmistin myös, etteivät tilaukset olleet kadonneet tai unohtuneet vuodenvaihteen jälkeen ja olivat keittiön henkilökunnalla muistissa (Liite 2).

Aikaisemmin työssä mainitulle hyvälle tietoteknisille taidoille oli käyttöä. Laitteiden toimimattomuus aiheutti useamman kerran päänvaivaa, jolloin sain toimia teknisenä tukena ja auttaa koneiden käytössä. Myös yhteydenotto Haaga-Helian Helpdeskiin oli tarpeen, sillä opetustilassa olevan projektorin lamppu särkyi yllättäen. Tämä aiheutti itsessään pienen vaaratilanteen, sillä projektorista lensi lasinsirpaleita pitkin luokkaa. Onneksemme kukaan ei loukkaantunut. Tarvittavan avun saaminen Helpdeskistä osoittautui liian pitkäksi odotusajaksi, jolloin tein nopean päätöksen siirtää koko luokan vapaana olevaan tilaan. Näin saimme koulutuspäivän pysymään aikataulussa, vaikka opetus hetkeksi keskeytyikin.

Toisen koulutusjakson aikana sain laajemman käsityksen itse projektista, koulutuksesta sekä siitä mitä minulta tämän projektin aikana odotetaan. Tutustuin myös paremmin opiskelijoihin sekä koulutuksen vetäjään. Näin ollen pääsin luomaan uusia ja tärkeitä verkostoja, jotka ovat nykypäivän todella tärkeitä ja arvokkaita. Verkostot ovat mahdollisuus saada esimerkiksi tietoa, vihjeitä, tukea, hyvää seuraa tai oppimiskokemuksia. Verkostojen ideana onkin, että sen jäsenet saavat lisäarvoa tai hyötyä jäsenyydestään (Silvennoinen 2008, 18). Jokaisen koulutusjakson aikana sain tutustua toinen toistaan pätevimpiin ammattilaisiin, jotka tulivat luennoimaan opiskelijoille. Heidän avustaminen ja opastaminen oli myös olennainen osa työnkuvaani.

4.4 Tehtävät koulutusjaksojen aikana

Koko projektin aikana sain useita pieniä tehtäviä ja selvitystöitä tehtäväkseni. Näitä olivat muun muassa verkkotunnusten jakaminen opiskelijoille, jotka olivat ne unohtaneet sekä koulutusmaksujen varmistaminen. Havaitsin että opiskelijoiden oli helpompi lähestyä assistenttia päivittäisissä asioissa, kuin koulutuksen vetäjää. Opiskelijoita kiinnosti koulutuksen lisämateriaalien lisäksi myös itse oppilaitos ja sen tarjoamat koulutusmahdollisuudet. Näin ollen oli hyvä olla ajan tasalla Haaga-Helian koulutusohjelmista, opiskelijamääristä ynnä muusta, joka liittyy Haaga-Heliaan. Sen lisäksi että toimin oppaana ja avustin erinäi-

sissä työtehtävissä, huomasin myös koordinoivani projektin eri vaiheita ja auttavani opiskelijoita verkostoitumaan myös toistensa ja ulkopuolisten luennoitsijoiden kanssa.

Suuremman ja enemmän aikaa vievän tehtävän sain koulutuksen vetäjältä, joka pyysi yhteenvetoa tekemälleen ennakkokyselylle. Kyseessä oli kysely, joka oli jaettu jokaiselle opiskelijalle ennakkoon. Kyselyssä keskityttiin opiskelijan odotuksiin, ennakkotietoihin aiheesta sekä oppimismenetelmiin. Sain käyttööni vastaukset, joiden pohjalta työstin Excelin avulla taulukoita. Taulukkoja lukemalla on helpompi saada kokonaiskuva opiskelijoiden motiiveista ja odotuksista (Liite 4). Nämä taulukot saivat paljon kiitosta. Materiaalia työstäessä huomasin voivani soveltaa koulussa oppimaani, esimerkiksi taulukkolaskennan kurssista oli ollut hyötyä taulukoita tehdessäni. Halusin tehdä taulukoista selkeät ja helppolukuiset, niin että niiden sanoma selviäisi lukijalle ilman lisä- tai taustatietoa.

Niin kuin jo aikaisemmin työssä mainittiin, on assistentti luottamushenkilö, joka hoitaa hänelle osoitettuja työtehtäviä esimiehensä puolesta. Havaitsin että projektiassistenttina saatoin saada työtehtäviä myös muilta, kuin esimieheltä (koulutuksen vetäjä). Sain myös paljon pieniä pyyntöjä opiskelijoilta, kuten selvityspyyntöjä tai uusien tunnuksien hankkimista oppimisalustalle. Luottamushenkilönä oleminen tarkoitti projektin aikana myös sitä että varmistin luokan oven menevän lukkoon, kun opiskelijat poistuivat esimerkiksi syömään.

Jokaisen koulutusjakson päätteeksi lähetettiin opiskelijoille linkki kyselyyn, jossa he saivat antaa arvosanan jakson toimivuudesta sekä ulkopuolisten kouluttajien pätevyydestä. Vaikka linkit kyselyyn lähetettiin useampaan kertaan, saimme vastauksia kovin niukasti. Oli kuitenkin sääli ettemme saaneet enempää vastauksia, sillä ne olisivat varmasti muuttaneet yhteenvedon tuloksia (Liite 5). Saamamme palautteen perusteella olimme kuitenkin onnistuneet palvelun tarjoajina. Tekemäni yhteenvedon perusteella, kolmen koulutusjakson perusteella, oli yleisjärjestelyiden toimivuus saanut kiitosta.

Jokaisen koulutusjakson päätteeksi opiskelijat saivat antaa yleisarvosanan koulutuspäivistä. Saatujen vastausten perusteella olivat yleisjärjestelyt hyvät. Kun kaikilta päiviltä vastaukset laskettiin yhteen, saatiin tulokseksi arvosana 4. Yli puolet vastaajista, 58 %, oli antanut yleisjärjestelyille tämän arvosanan. Odotukset valmennuspäivistä saivat korkean arvosanan. Myös tässä yhteenlasketuksi arvosanaksi saatiin 4, jonka antoi 58 % vastaajista. Vastausten perusteella saivat myös yleisjärjestelyt (muun muassa ruokailu, tarjoilut, laitteiden toimivuus ja tilat) arvosanaksi 4. Pysin myös näitä taulukoita laatiessani niiden helppolukuisuuteen. Suorittamalla yksinkertaisia funktiolaskelmia Excelillä, sain tehtyä helppolukuisia taulukoita, josta kyselyn tulokset käyvät ilmi.

4.5 Työkalut

Tästä projektista on ollut itselleni paljon hyötyä ja iloa. Projektin edetessä olen saanut tutustua moniin uusiin ihmisiin sekä luonut verkostoja. Sen lisäksi olen saanut paljon arvokasta työkokemusta, jota uskon työnantajien arvostavan. Havaitsin myös että projektiluonteinen työ on itselleni sopiva työskentelytapa. Projektiassistenttina työskenteleminen antoi mahdollisuuden tehdä itsenäisesti työtehtäviä oman mielenkiinnon ja kiinnostuksen mukaan. Projektiassistenttina pääsin soveltamaan koulussa oppimaani sekä syventämään taitojani. Oli ilo huomata itsensä kehittyvän projektin aikana. Vaikka projekti oli kestoltaan lyhyt ja työpäiviä vain kaksi kertaa kuussa, oli tehtävää paljon myös koulutuspäivien välissä. Havaitsin että ennakoiminen ja hyvät viestintätaidot olivat tarpeen tämän projektin menestyksekkäässä suorittamisessa.

Projektin alussa pidimme pienen tapaamisen edellisen koulutuskerran aikana toimineen projektiassistentin kanssa. Hänen kanssaan kävimme läpi tärkeimpiä työtehtäviä ja -tapoja. Sain myös paljon käytännön vinkkejä kuinka toimia eri tilanteissa (Liite 4). Tapaaminen antoi myös selkeämmän kuvan projektista sekä työtehtävistä. Tapaamisen jälkeen koin olevani itsevarmempi ja tiesin kuinka haluaisin hoitaa työn. Projektiassistentin työ oli kovin itsenäistä ja paljon kiinni siitä, mitä itse halusi tehdä. Koen että minulla olisi ollut mahdollisuus tehdä vielä enemmän jos olisin halunnut tai ymmärtänyt kysyä. Tällainen asia olisi voinut olla esimerkiksi ruokalistojen jakaminen ennakkoon opiskelijoille. En kuitenkaan kokenut sen olleen tarpeen, sillä ruokalistat olivat nähtävillä paitsi ruokalaan mentäessä myös internetissä. Myös koulutuksen vetäjä hoiti paljon itsenäisesti sellaisia tehtäviä, joita olisin assistenttina voinut tehdä hänen puolestaan. Ajattelin kuitenkin hänen myös haluavan hoitaa pienempiä koulutukseen liittyviä tehtäviä itsenäisesti, koska pysyi tällä tavoin paremmin perillä meneillään olevista asioista. Minulla oli myös mahdollisuus olla mukana luennoilla ja vaikka aiheet monesti olivatkin kiinnostavia, en kokenut niitä itselleni hyödyllisiksi. Luentojen aikana sain hoidettua minulle osoitettuja työtehtäviä sekä valmisteltua opinnäytetyötä.

Saamani työkalut tehtävien hoitamiseen olivat riittävät. Koska lähikoulutuspäiviä oli vain kaksi kuussa, havaitsin työpuhelimen olevan hieman hyödytön. Työpuhelimelle ei ollut käyttöä, kuin kaksi kertaa. En myöskään vastaanottanut yhtään työhön liittyvää puhelua, jolloin puhelimen mukana kantaminen tuntui turhalta. Puhelimen päivystäminen on kuitenkin ymmärrettävää yllättävien tilanteiden kannalta. Olin kuitenkin paljon läsnä tilaisuuksissa, joten pääsin heti hoitamaan yllättävät tilanteet. Minulla oli myös mahdollisuus saada käyttööni oma kannettava tietokone, mutten kokenut sen olevan tarpeen. Tarvittaessa pääsin käyttämään markkinointikoordinaattorin konetta omilla tunnuksillani sekä tulosta-

maan esimerkiksi läsnäololistoja, jotka olin valmistellut omalla tietokoneellani. Tein myös minulle osoitetut työtehtävät, kuten ennakkokyselyn yhteenvedon, omalla tietokoneellani. Käytin paljon aikaa itsenäiseen työskentelyyn omalla tietokoneella sekä omilla työkaluilla. Minulla oli myös mahdollisuus saada käyttööni uusi sähköposti, mutta halusin käyttää omaa, yksityistä, sähköpostiani sen helppouden takia. Näin sain kaikki työhön liittyvät sähköpostit suoraan esimerkiksi omaan puhelimeeni, jolloin pystyin heti luettuani viestin reagoimaan siihen. Oli hienoa havaita kuinka paljon työkaluja ja tukea Haaga-Helia tarjosi tämän projektin onnistumiseksi. Uskon että myös tulevaisuudessa, tällaisen pidempikeskittöisen koulutuksen järjestäminen saa paljon kiitosta kaikilta koulutukseen osallistuvilta.

4.6 Pohdinta

Projektin aikana havaitsin tarvitsevani paljon työn tietoperusta osassa mainituista assistenttien osaamistarpeista. Näitä olivat muun muassa Francen luettelemat ominaisuudet, jotka määrittelevät hyvän assistentin; luotettavuus, organisointikyky ja joustavuus olivat hyvin isossa osassa projektin aikana. Työssä mainittiin myös aikaisemmin Francen painottaneen tiimihenkisyyttä, jota koin tarvitsevani lähikoulutuspäivinä. Ilman avointa asennetta ja tiimihenkisyyttä ei projektiassistentin tehtävistä olisi selvinnyt. Oli tärkeää olla helpposti lähestyttävä ja toimia osana tiimiä, jotta lähikoulutuspäivät onnistuisivat. Uskon että omalla asenteellani ja hyvillä työtuloksilla annoin myönteisen kuvan myös Haaga-Heliasta, sekä opiskelijoille että ulkopuolisille kouluttajille. Myös tämä ominaisuus mainitaan työn teoreettisessa osassa, TE – palvelujen ammattinetin mukaan assistentti edustaa esimiestään ja organisaatiota ulospäin. Oma suhtautumiseni projektin aikana esiin nousseisiin ongelmiin sai kiitosta koulutuksen vetäjältä. Hänen mukaansa asenteellani ja positiivisella energiallani tulen pääsemään pitkälle ja pärjäämään tilanteessa, kuin tilanteessa.

Tietoperustassa esiteltiin myös Helsingin Sanomissa julkaistu artikkeli, jossa johdon assistenttien työnkuvan hyvin tuntevat asiantuntijat luettelivat hyvän assistentin ominaisuuksia. Näitä oli muun muassa oma-aloitteisuus, itsenäisyys, neuvokkuus ja hyvät organisointikyvyt. Näitä ominaisuuksia havaitsin tarvitsevani jokaisena lähikoulutuspäivänä. Oli tärkeää olla oma-aloitteinen ja varmistaa asioiden toimivuus. Myös neuvokkuus oli tarpeen projektin edetessä. Nopeita päätöksiä oli tehtävä, jotta koulutus sujuisi ongelmitta ja ilman häiriöitä. Myös organisointikyvyille oli tarvetta esimerkiksi kyselyjen ja palautteiden analysoinnissa. Artikkelissa kerrottiin myös hyvien viestintätaitojen olevan tärkeässä osassa assistenttien työssä. Myös tämä osoittautui todeksi, sillä olin jatkuvasti yhteydessä sähköpostitse esimerkiksi koulutuksen vetäjään tai yritykseen, joka koulutuksen aikana piti huolen tarjoiluista.

Työn tietoperustassa käytiin lyhyesti läpi assistentin tulevaisuuteen liittyviä haasteita ja työtehtäviä. Näitä tulevaisuuden haasteita ja työtehtäviä oli havaittavissa tässä projektiasistentin työssä. Vahva IT osaaminen oli läsnä jokaisena koulutuspäivänä ja avoimuus uutta teknologiaa ja sen toimivuutta kohtaan oli välttämätöntä. Oli tärkeää osata hallita useita eri valmistajien laitteita ja niiden ohjelmia. Usealla ulkopuolisella luennoitsijalla oli mukanaan oma kannettava tietokone, joiden yhteentoimivuus Haaga-Helian laitteiden kanssa tuli varmistaa. Moni oli myös tallentanut luentomateriaalin muistitikulle, jolloin myös niiden kytkeminen koneeseen ja tiedostojen avaaminen oli luonnollinen osa tehtäväkenttääni. Näin ollen voitaneen todeta että assistentin on oltava ajan hermolla ja olla avoin uudelle teknologialle sekä tarvittaessa opastaa niiden käytössä myös muita. Assistentin tulevaisuuden työtehtävät ovat läsnä arjessa jo nyt.

Opinnäytetyön tietoperustassa kerrotaan lopuksi projektityöskentelystä ja sen monista vaiheista. Lööwin mukaan projekteja on erilaisia ja niiden painopisteet voivat vaihdella. Tämä osoittautui hyvin todeksi, sillä tämä projekti oli kovin erilainen, kuin tietoperustassa esiin nousseet perinteiset projektit. Tämän projektin tuloksena ei ollut uusi talo tai ratkaisu ongelmaan. Tässä projektissa tarkoituksena oli oppia projektiassistentin työstä. Projektissa osana tiimiä oli itseni ja koulutuksen vetäjän lisäksi eri yrityksistä oppimaan tulleet opiskelijat. Myös tälle projektille on alkuun tunnistettu olevan tarvetta, siitä on luontevasti jatkettu määrittelyn kautta suunnitteluun ja siitä edelleen toteutukseen ja päätökseen. Toteutusvaihe on ollut tämän projektin osalta pitkäkestoisin, sillä se on ollut itse koulutus, jonka assistenttina toimin. Päätös on saatu viimeisen lähikoulutuspäivän jälkeen järjestetävässä loppuseminaarissa, eli valmistujaisissa. Tämän projektin loppuraportiksi tulee koulutuksen vetäjän omien muistiinpanojen lisäksi tämä opinnäytetyö. Tästä työstä selviää projektin aikana esiin tulleet haasteet ja havainnot. Projekti eteni aikataulussa haasteista huolimatta. Tämä lienee paitsi ammattitaitoisen vetäjän, myös itseni ja innokkaiden opiskelijoiden ansiota. Lähikoulutuspäivien ja suurin haaste on ollut aikataulu ja siinä pysyminen. Lisähaastetta aikataulussa pysymiseen tuli muun muassa silloin, kun projektorin lamppu särkyi eikä uutta ollut heti saatavilla. Myös ulkopuoliset, projektiryhmästä riippumattomat tahot toivat haastetta aikataulussa pysymiseen. Näitä olivat muun muassa julkinen liikenne, jolloin moni myöhästyi, sekä taloudellinen tilanne. Taloudellinen tilanne ajoi erään yhteistyöyrityksen konkurssiin, eikä se näin ollen voinut enää osallistua projektiin.

Tietoperustassa tuotiin esille Lööwin mainitsemat onnistuneen projektin tekijät. Näitä olivat muun muassa selkeä jäsenyys ja toimeksianto sekä innokas projektin vetäjä että innokkaat osallistujat. Myös yhteisillä tavoitteilla ja selkeillä rooleilla oli osansa juuri tämän projektin onnistumisessa.

Tämä projekti oli opettavainen ja hyödyllinen. Sen avulla opin joustavuutta, organisointikykyä ja ennakoimista. Sen lisäksi pääsin hyödyntämään koulussa oppimaani. Oli ilo havaita osaavansa tehdä asioita, joista oli lukenut vain teoriaa. Opin myös tuntemaan itseäni työntekijänä. Myös aikaisemmasta työkokemuksesta oli paljon hyötyä tämän projektin menestyksessä hoitamisessa. Vahvistin tiimityöskentelytaitojani ja loin uusia verkostoja. Näillä taidoilla uskon olevan hyötyä myös tulevaisuudessa, sekä työ- että arkielämässä.

Projektin kesto ja sen sisältö oli mielestäni sopivat. Pidempikestoinen projekti olisi voinut tehdä työstä pitkästyttävän, sillä työn sisältö ei koulutuspäivinä vaihdellut paljoa. Työ piti sisällään paljon rutiinitehtäviä, joita hoidin mielestäni sujuvasti. Ilman rutiinitehtäviä eivät mitkään pyörät pyöri ja ne ovatkin mielestäni tärkeitä jokaisessa työssä. Työ piti sisällään jonkin verran yllätyksiä, mutta myös niistä selvisin odotusten mukaisesti.

Tämän opinnäytetyön odotukset täyttyivät osaltani täysin, näihin odotuksiin lukeutuivat muun muassa uuden oppiminen, ennestään opitun soveltaminen sekä uusien verkostojen luominen. Opinnäytetyötä työstäessä opin paljon uusia ja itselleni hyödyllisiä asioita. Näitä ovat esimerkiksi projektityöskentelyn eri vaiheet ja assistenttityön tulevaisuus. Erityisesti alan tulevaisuus ja muuttuvat työtehtävät kiinnostavat. Uskon, että alan tulevat muutostrendit näkyvät assistenttityön arjessa jo nyt.

Lähteet

AGACS, 7/2012. Personal assistant job description. Luettavissa:
http://www.prospects.ac.uk/personal_assistant_job_description.htm . Luettu: 21.10.2014.

France, Sue., 2009. The definitive Personal Assistant & Secretarial Handbook, Times Newspaper Ltd. London.

Haaga-Helia, a. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutus-tradenomi-amk>. Luettu 28.10.2014.

Haaga-Helia, b. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutusohjelma?userLang=fi> Luettu: 28.10.2014.

Haaga-Helia, c. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutus-tradenomi-amk>. Luettu: 28.10.2014.

Karjalainen, Päivi. 2012. Management Assistant 2020. Haaga-Helia University of applied Sciences. Vantaa.

Kettunen, Sami. 2009. Onnistu projektissa. WSOYpro. Helsinki

Kymeen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <http://www.kyamk.fi/Hakijalle/AMK-tutkinto>. Luettu 6.12.2014.

Laine Jaana, 23.9.2012. Hyvä sihteeri on pomon pelastus. Helsingin Sanomat. Luettavissa:
<http://www.hs.fi/paivanlehti/tyoelama/Hyv%C3%A4+sihteeri+on+pomon+pelastus/a1348308315938>. Luettu: 9.9.2014.

Löow, Monica. 2002. Onnistunut projekti – Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Otala, Leenamajja. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. WSOY. Porvoo.

Rissanen, Tapio. 2002. Projektilla tulokseen. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti. Jyväskylä.

Ruuska, Kai. 2005. Pidä projekti hallinnassa. Talentum. Helsinki.

Ruuska, Kai. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Talentum. Vantaa.

Silvennoinen, Markku. 2008. Löydä aarteesi – Verkostoidu! Tammi. Hämeenlinna.

TE-palvelut, 2014. Sihteeri/Assistentti. Ammattinetti. Luettavissa:
http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/321_ammatti. Luettu 2.12.2014

TMA Finland

Luettavissa: <http://www.tmafinland.fi/index.php?id=61>. Luettu: 28.10.2014

Tuorinsuo-Byman, Soile. 2008. European Management Assistants – Work, challenges and the future. Research 1/2008. HAAGA-HELIA University of Applied Sciences, Helsinki.

Valpola, Anneli. 2004. Organisaatiot yhteen: muutosjohtamisen käytännön keinot. WSOY. Helsinki.

Vuori, Johanna. Siivonen, Katriina. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. Haaga-Helia University of Applied Sciences, Helsinki.

Väkinen, Maaret, 29.9.2013. Assistentilla on näkemystä. Soveltaja. Luettavissa:
<http://www.soveltaja.fi/teemat/asiantuntijuus/assistentilla-on-nakemysta/> Luettu:
3.12.2014.

Liitteet

Liite 1. Opaste



Turnaround Professionals
luokassa 3002, 3 krs.
TERVETULO!

Liite 2. Sähköpostit

Vastaanottaja: "paaraide@amica.fi" <paaraide@amica.fi>
Lähettäjä: Ravintolapalvelut <ravintolapalvelut@opetustalo.fi>
Päivämäärä: 07.01.2015 14:31
Aihe: VL: Tilausvarmistus/ TMA yhdistys

-----Alkuperäinen viesti-----

Lähettäjä: Teija Jurvanen [<mailto:teija@jurvanen.eu>]
Lähetetty: 7. tammikuuta 2015 14:08
Vastaanottaja: Ravintolapalvelut
Aihe: Tilausvarmistus/ TMA yhdistys

Heippa!

Varmistaisin, että onhan kahvitilaukset ensi viikolle (12. - 13.1.) ok? Tilaus on tehty jo viime syksynä, joten näin uuden vuoden alussa on hyvä tarkistaa että kaikki toimii, niin kuin pitää. Varmistaisin samalla myös ensi kuun kahvitilauksen (9. - 10.2.) tilanteen, onhan sekin tallessa? Tilaukset on tehty siis TMA:lle ja varmistan ne nyt Kari Nurmen puolesta, joka tilaukset on tehnyt.

Hyvää alkanutta vuotta!

Ystävällisin terveisin

Teija Jurvanen
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
puh: 040 488 7013

Pääraide 0083 <paaraide@amica.fi> kirjoitti 7.1.2015 kello 14.45:

Hei

Kiitos viestistäsi. Nämä tilaukset on ok. Onko määrä vielä sama, eli 22 henkilöä oli mielestäni kaikille näille päiville?
Onko näissä erikoisruokavalioita joita pitäisi huomioida? Onko lounas-aikataulu vielä klo 12.00?

Kirjavainen Katri
Apulaisravintolapäällikkö
Amica-ravintola Pääraide
Opetustalo
Fazer Food Services

Rautatieläisenkatu 5
00520 HELSINKI
P 044 775 6367, 040 506 8145
F 09876 7769
paaraide@amica.fi
ravintolapalvelut@opetustalo.fi
www.amica.fi
www.amica.fi/paaraide

Vastaanottaja: Pääraide 0083 <paaraide@amica.fi>
Lähettäjä: Teija Jurvanen <teija@jurvanen.eu>
Päivämäärä: 07.01.2015 14:54

Aihe: Re: Tilausvarmistus/ TMA yhdistys

Hei,

ja kiitos nopeasta vastauksesta.

Kyllä, määrä on edelleen sama. Erityisruokavalioista en ole muita saanu tietooni, kuin vain muutaman kasvisruokavaliota noudattavan. Mielestäni olisi kuitenkin hyvä että esim. kahvimaito olisi laktoositonta, kaiken varalta. Iltapäivän pikkumakea oli muutama kuukausi sitten vaihdettu hedelmiin ja se onkin toiminut hyvin, joten pidämme sen tilauksessa myös.

Lounas-aika on edelleen sama, tulemme syömään klo 12.00.

Terveisin

Teija Jurvanen

Liite 3. Yhteenvedo palaverista

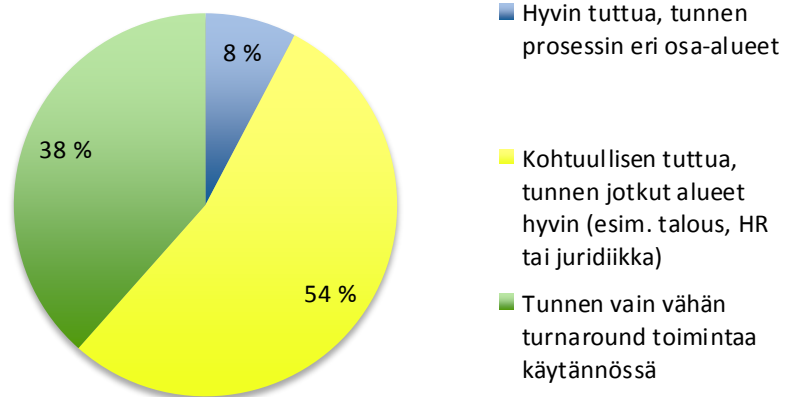
Taustaa:

- Osanottajia 17 henkilöä nykyisellä kurssilla, viime vuonna 14
- Kuusi lähipäivää
- Kari Nurmi edelleen vetäjänä
- Osallistujien taustat? à olisi hyvä saada Teijalle
- Tietokone Teijalle à Tove
- Käytössä luokka 3002
- LeaP käytössä
- Assistentti voi olla mukana luennoilla à voi tehdä myös omia asioita samalla

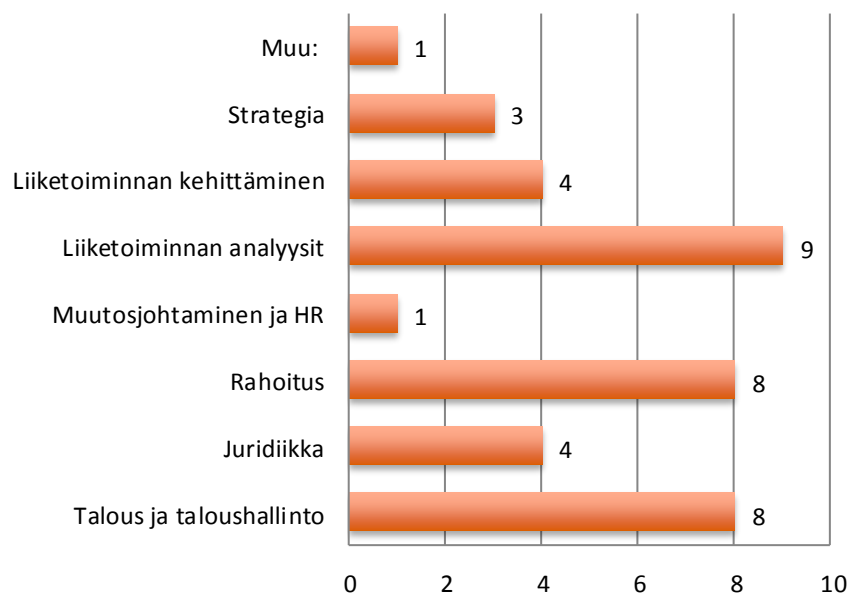
Jasminin neuvot:

- Ruoka- ja kahvitilaukset, Kari tekee, kannattaa tarkistaa tilaukset
- Ruokaliput Karilla? jos ei à ruokaliput Amicalta à Anita Manner à tiedustelta-va mitä ruokia saa ottaa?
- Opasteet ennen tilaisuutta ala-aulaan, hisseille, 3. kerroksen seinälle ja 3002 luokan oven pieleen
- Nimilistat kannattaa kerätä, Kari tarvitsee à vaikuttaa korvaavuuteen, jos on poissa lähijaksolta
- Vaitiolo velvollisuuslappu allekirjoitettavaksi lähijaksolle
- Digium -palaute kerätään lähijakson jälkeen à kyselyn tekeminen Toven ja Juhan kanssa
- Luennoitsijat à tiedustelu materiaaleista etukäteen
- LeaP:iin laitetaan materiaali kokonaisuudessaan, jos luennoitsija antanut luvan
- Materiaalit pdf:nä LeaP:iin
- Kalenteri ja aikataulu kaikista koulutuksen kursseista (Kari tekee?)
- Luokan avaaminen ja sulkeminen à ovien kiinniolo varmistettava taukojen ajaksi
- Laskutusosoitteet pitänee kerätä kurssilaisilta à Kari auttaa
- Ruokalista kiinnostaa à kannattaa tulostaa lähijaksolle

1. Turnaround-toiminta on minulle tuttua



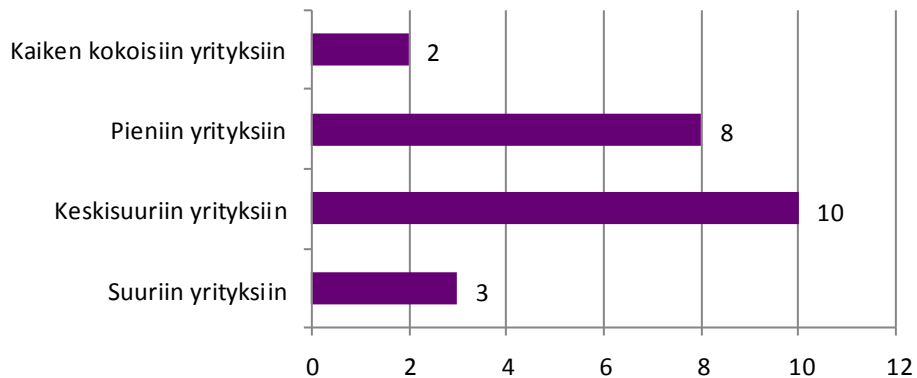
2. Koen olevani vahvoilla seuraavissa osa-alueissa



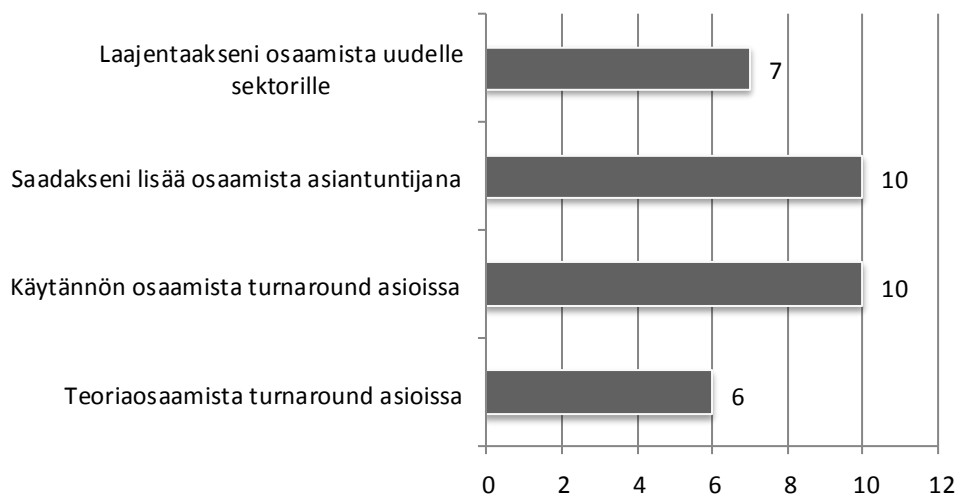
3. Opiskelijana opin helpoimmin



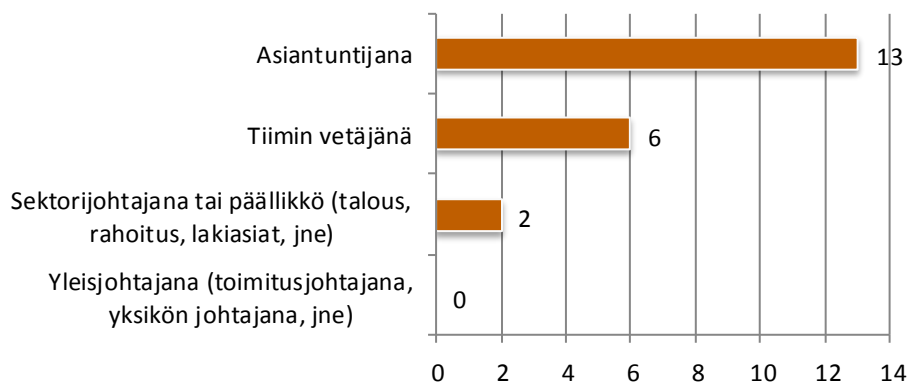
4. Kokemukseni yritysmaailmasta liittyy



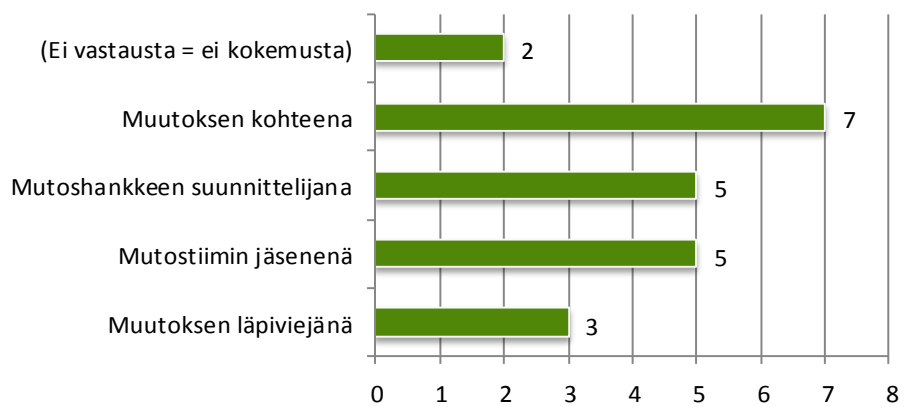
5. Hakeuduin kurssille parantaakseni:



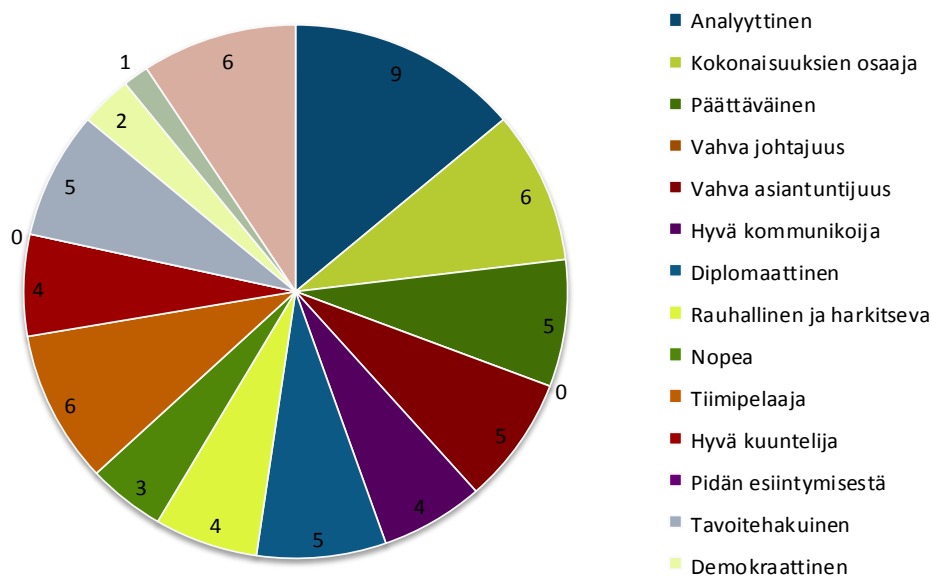
6. Minulla on kokemusta tilanteen/ihmisten johtajana



7. Minulla on kokemusta vaikeiden muutosten läpiviennissä



8. Valitse 5 ominaisuutta, jotka kuvaavat sinua parhaiten



Liite 5. Excel yhteenveto opiskelijoiden palautteista.

Arvosana	Yleisarvioni koulutuspäivistä			Vastauksia yhteensä kpl	
	15. - 16.12.2014	10. - 11.11.2014	6. - 7.10.2014		
Antoisa (5)	1	1		2	10 %
4	3	3	5	11	58 %
3	1	3	1	5	26 %
2			1	1	5 %
Heikko (1)					0 %
				19	
Arvosana	Valmennuspäivät vastasivat odotuksiani			Vastauksia yhteensä kpl	
	15. - 16.12.2014	10. - 11.11.2014	6. - 7.10.2014		
Antoisa (5)	1			1	5 %
4	3	3	5	11	58 %
3	1	4	1	6	32 %
2			1	1	5 %
Heikko (1)					0 %
				19	
Arvosana	Yleisjärjestelyt toimivat			Vastauksia yhteensä kpl	
	15. - 16.12.2014	10. - 11.11.2014	6. - 7.10.2014		
Antoisa (5)	3		2	5	26 %
4	2	4	5	11	58 %
3		3		3	16 %
2					0 %
Heikko (1)					0 %
				19	

