

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

**Työssäoppijoista tulevaisuuden työntekijöitä:  
Case Sokotel Oy: Työssäoppimisympäristö kartoitus**

Rantakallio, Heidi  
Hotelli ja ravintola-alan  
liikkeenjohto  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2012

Rantakallio, Heidi

**Työssäoppijoista tulevaisuuden työntekijöitä: Case Sokotel Oy: Työssäoppimisympäristö kartoitus**

Vuosi 2012

Sivumäärä 39

Sokotel Oy on yksi SOK:n (Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta) omistamista tytäryhtiöistä ja se harjoittaa hotelli- ja ravintolatoimintaa pääkaupunkiseudulla sekä Tampereella, Vaasassa ja Oulussa. Yhtiön omistuksessa on yhteensä 23 hotellia, joista 17 toimii Sokos Hotels brändin alla ja 6 Radisson Blu Hotels & Resorts brändin alla. Sokos Hotels on S-ryhmän oma Suomen tunnetuin ja kattavin hotelliketju, kun taas Radisson Blu hotellitoimintaa harjoitetaan franchising periaatteella.

Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Sokotel Oy:n kanssa osana yrityksen omaa koulutusta, jonka tarkoituksena on kouluttaa tulevaisuuden esimiehiä eri työtehtäviin matkailu- ja ravitsemisalalle. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Sokotel Oy:n nykytilanne työssäoppimisympäristönä sekä luoda mahdollisia keinoja sitouttaa työssäoppijoita tulevaisuudessa vahvemmin yrityksen toimintaan. Lähtökohta tutkimuksille on nykytilanne jossa Sokotel Oy:ssä ei toimita järjestelmällisesti ja yhtenäisesti koko yrityksen laajuisesti oppilaitosyhteistyötä tehdessä.

Opinnäytetyö suoritettiin kyselytutkimuksena ja haastattelututkimuksena käyttäen apuna Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikalle -materiaalia, joka ovat osa Educa-Instituutin Yhdessä tekemällä -hanketta, joka on toteutettu monialaisten ja alueellisten verkostojen yhteistyönä vuosina 2009-2012. Tutkimusten tarkoituksena oli kartoittaa Sokotel Oy:n nykytilanne työssäoppimisympäristönä laadullisilla ja määrällisillä tutkimusmenetelmillä. Käytetyt menetelmät olivat kyselylomake ja teemahaastattelu.

Tutkimusten tulosten perusteella voidaan todeta työssäoppimisen ja työssäoppijoista huolehtimisen toimivan kokonaisvaltaisesti hyvin Sokotel Oy:ssä. Tuloksien perusteella voidaan todeta koulutettuja työpaikkaohjaajia olevan runsaasti. Opiskelijoiden ohjaaminen tapahtuu koulutuksesta opitusti perusteellisesti ja arvioiminen olemassa olevien arviointikriteerien mukaisesti. Opiskelijoille annetaan jatkuvan palautteen myötä mahdollisuus itsensä kehittämiseen ja ammatilliseen osaamisen kasvattamiseen.

Kehittämiskohteita yrityksen toiminnassa tuloksien mukaan olisi sisäisessä viestinnässä ja kirjallisen palautteen keräämisessä työssäoppijoilta järjestelmällisesti. Ratkaisuna kehityskohteisiin on tässä opinnäytetyössä laadittu palautelomake työssäoppijoille jaettavaksi. Palautelomakkeen tarkoituksena on palvella yrityksen kaikkia yksiköitä tuomalla esille yksityiskohdat joita tulisi ottaa huomioon työssäoppimisessa sekä työssäoppijoita, joiden palautteen pohjalta voidaan kehittää tulevaisuudessa entistä laadukkaampi työssäoppimisympäristö tuleville työssäoppijoille.

Asiasanat S-ryhmä, Sokotel Oy, työssäoppiminen, tekemällä oppiminen, työssäoppimisen laatukriteerit työpaikoille

Rantakallio, Heidi

**Trainees seen as co-workers in future Case: Sokotel Inc. survey about on-the-job trainings**

Year	2012	Pages	39
------	------	-------	----

Sokotel Inc. is one of the subsidiaries owned by SOK Corporation. Sokotel operates in the tourism and hospitality trade in metropolitan area and in Tampere, Vaasa and Oulu. Company owns all together 23 hotels under two different brands being the most popular and biggest hotel chain in Finland.

This thesis is made in collaboration with Sokotel Inc. and it is a part of company's program which purpose is to train employees to become managers in the future in different assignments. The purpose of this thesis is to determine how good and quality on-the-job learning environments company's different hotels and restaurants are. From the results of the survey it is suppose to provide ways to get the trainees be more committed to the company. The basis for this survey is that there are no well-organized and common procedures during the company's different hotels and restaurants when operating with trainees and partnership institutes.

The survey of this thesis included a questionnaire and an interview survey. Both of the surveys were made with a help of material called On-the-job learning quality criterions for the workplaces published by several Finnish institutes during years 2009 until 2012. The results from the questionnaire survey were expected to be descriptive and quality comparing to the amount. The purpose of the interview survey was to present detailed procedures of one hotel and research how unique and well functional it is.

Based on the result from both surveys we can affirm that the whole company is a good environment for on-the-job learning and trainees are being treated well. In company's different hotels and restaurants there are many qualified mentors for the trainees. The mentors are briefing and teaching the trainees as they are trained to and the evaluations are made with common known criteria's given by the partnership institutes. The mentors and work communities provide a good environment for the trainees to increase their skills and become future professionals by giving a constant feedback during their internship periods.

The targets for the development as a quality on-the-job environment are internal communication about the issues of internships and trainees and a lack of collecting written feedback about the internships. As a conclusion of these targets there is a base for a new feedback system given in this thesis. This base is a questionnaire form for the trainees so that they can give feedback about their internships. With help of this feedback form the company can become more aware about detailed activities before and during the internships and the future trainees gets even more quality environment to do their internships in Sokotel Inc.

**Keywords** S-group, Sokotel Inc., on-the-job learning, learning by doing, mentor

## Sisällys

1	Johdanto .....	5
2	Case: Sokotel Oy .....	6
2.1	S-ryhmä .....	6
2.2	SOK.....	7
2.3	Sokotel Oy .....	7
2.3.1	Sokos Hotels .....	7
2.3.2	Radisson Blu Hotels & Resorts .....	8
3	Työssäoppiminen.....	8
3.1	Oppiminen .....	8
3.2	Työssäoppiminen .....	9
3.3	Tekemällä oppiminen .....	10
3.4	Työssäoppimisen ohjaaminen.....	12
3.5	Työssäoppijan ohjaamisen keinot ja tyylit .....	13
3.5.1	Sisäinen viestintä apuna työssäoppimisen ohjaamisessa .....	14
3.6	Työssäoppimisen vaiheet .....	14
3.6.1	Ennen työssäoppimisjaksoa .....	15
3.6.2	Työssäoppimisjakson alussa.....	15
3.6.3	Työssäoppimisjakson aikana .....	15
3.6.4	Työssäoppimisjakson lopussa ja jälkeen .....	16
3.7	Laadukas työssäoppiminen ja Yhdessä tekemällä -hanke .....	16
3.7.1	Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikoille .....	17
4	Nykytilanteen kartoittaminen Sokotel Oy:ssä .....	18
4.1	Tutkimusongelma .....	18
4.2	Tutkimusmenetelmät .....	19
4.2.1	Kyselylomake.....	19
4.2.2	Teemahaastattelu .....	20
5	Tutkimuksen tulokset .....	20
5.1	Kyselylomakkeen strukturoidut kysymykset .....	20
5.2	Kyselylomakkeen avoimet kysymykset .....	25
5.3	Teemahaastattelu .....	26
5.4	Johtopäätökset.....	28
5.5	Kehittämisehdotukset.....	29
6	Yhteenveto .....	30
	Lähteet.....	31
	Kuviot .....	32
	Taulukot .....	32
	Liitteet .....	33

## 1 Johdanto

Matkailu- ja ravitsemisalalla (Mara) työvoiman vaihtuvuus on erittäin suurta ja täten perehdyttämisellä ja työnohjaamisella on erittäin suuri rooli alan jokapäiväisessä tekemisessä. Vaihtuvuuden ohella toinen erittäin ajankohtainen ja koko ajan kiihtyvä ilmiö Mara-alalla on työvoiman ikääntyminen ja eläköityminen, joka kasvattaa entisestään alalla vallitsevaa työvoimapulaa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja täten vahvistaa yhtä jo olemassa olevaa keinoa kasvavaa työvoimapulaa vastaan nimittäin työssäoppijoita ja heidän sitouttamistaan.

Opinnäytetyö on laadittu yhteistyössä SOK:n tytäryhtiön Sokotel Oy:n kanssa ja sen tekijä on työskennellyt yrityksen palveluksessa jo yli neljä vuotta. Tällä hetkellä tekijä on mukana yrityksen puolitoista vuotta kestävässä koulutusohjelmassa, jossa koulutetaan tulevaisuuden esimiehiä eri tehtäviin matkailu- ja ravitsemisalalle. Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa Sokotel Oy:n nykytilanne työssäoppimisympäristönä ja luoda pohja toimenpidesuunnitelmalle tai yhtenäiselle toimintamallille työssäoppijoiden vastaanottamiseen ja heidän työssäoppimisjaksojensa kokonaisvaltaiseen ohjaamiseen.

Opinnäytetyön lähtökohta tutkimuksille on nykytilanne, jossa jokainen Sokotel Oy:n yksikkö, jopa jokainen eri osasto vastaanottaa työssäoppijoita ja toteuttaa työssäoppimisjaksoja omalla tavallaan. Tämän hetkisen tilanteen eli yhtenäisten toimintatapojen puuttumisen myötä ei voida taata kaikille työssäoppijoille tasapuolista ja samanarvoista työssäoppimisympäristöä ja -käytäntöjä koko yhtiön tasolla. Tällä hetkellä ongelmia tuottaa muun muassa seuraavat erot toiminnassa; toiset yksiköt tai osastot ottavat työssäoppijoita vastaan paljon aktiivisemmin kuin toiset, toiset osastot panostavat työssäoppijoiden perehdyttämiseen ja työnohjaamiseen paljon enemmän kuin toiset, toiset osastot painottavat työssäoppijoiden perehdytyksessä eri asioita kuin toiset. Edellä mainituista syistä työssäoppijat voivat saada hyvin erilaisen kuvan Sokotel Oy:stä työpaikkana ja työssäoppijoiden sitoutuminen yritykseen vaihtelee suuresti.

Ensisijaisena tavoitteena on Sokotel Oy:n ja eri asteen oppilaitosten yhteistyön kehittäminen ja vahvistaminen. Nykytilanne on se että Sokotel Oy ei tee säännöllistä ja johdonmukaista yhteistyötä eri oppilaitosten kanssa vaan jokainen yksikkö vastaa omalta osaltaan mahdollisesta yhteistyöstä. Toissijainen tavoite Sokotel Oy:lle on vahvistaa työssä oppimisjaksojen asemaa rekrytointikanavana. Opinnäytetyössä tutkitaan miten Sokotel Oy:n

työssäoppijoita saataisiin sitoutettua pidempiin harjoitteluihin ja työskentelemään tulevaisuudessa Sokotel Oy:n palveluksessa. Edellä mainittujen lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on taata tulevaisuudessa kaikille työssäoppijoille tasavertainen ja tasapuolinen työssäoppimisympäristö Sokotel Oy:ssä sekä rohkaista ja aktivoida yrityksen yksiköiden esimiehiä ja työntekijöitä pitämään parempaa huolta työssäoppijoista.

Opinnäytetyön aihe on rajattu nykytilan kartoittamiseen, jossa tarkastellaan Sokotel Oy:tä työssäoppimisympäristönä. Nykytilan kartoittaminen toimii pohjana tulevaisuudessa harjoitteluille yhtenäisen mallin luomisessa koko Sokotel Oy:n käyttöön. Nykytilanteen kartoittamiseen käytetään sekä kyselylomaketutkimusta että teemahaastattelua. Näiden tutkimusten tarkastelukohteena ovat nykyiset toimintatavat. Rakenteellisesti opinnäytetyö sisältää kaksi teoriaosuutta, joista ensimmäinen pitää sisällään toimintaympäristöesittelyn Sokotel Oy:stä ja sen emoyhtiöstä SOK:sta. Toisessa teoriaosuudessa, luvussa kolme avataan työssäoppimista teorian avulla, esitellään työssäoppiminen eri vaiheita sekä lisäksi kerrotaan työnohjaamista ja sen merkitystä jokapäiväisessä tekemisessä. Työnohjaamisen lisäksi käsitellään laadukasta työssäoppimista sekä esitellään siihen liittyen työpaikoille laaditut työssäoppimisen laatukriteerit.

Luvussa neljä esitellään opinnäytetyön tutkimusmenetelmät: haastattelu ja kyselylomake, perustellaan niiden valinnat sekä tutkimusvälineet eli esimerkiksi kyselylomake. Tämän jälkeen luvussa viisi on koottu ja analysoitu eri tutkimusten tulokset, joiden pohjalta luvussa seitsemän esitetään opinnäytetyön johtopäätökset sekä kehittämis ehdotukset.

## 2 Case: Sokotel Oy

Luvussa kolme esitellään opinnäytetyön työelämäyhteyttä eli tässä tapauksessa Sokotel Oy:tä ja sen emoyhtiö SOK:ta eli Suomen Osuuskauppojen Keskuskuntaa. Tämän lisäksi tutustutaan S-ryhmään sekä Sokos Hotels- ja Radisson Blu-ketjuihin.

### 2.1 S-ryhmä

S-ryhmä on suomalainen koko maanlaajuinen vähittäiskaupan ja palvelualan yli 1600 toimipaikasta koostuva yritysverkosto, jonka ensisijaisena tarkoituksena on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajille. S-ryhmän muodostavat 21 itsenäistä alueellista osuuskauppaa, 8 paikallisosuuskauppaa ja Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta (SOK) tytäryhtiöineen. Osuuskaupat ovat osuustoiminnallisia yrityksiä, eli niiden omistajat toimivat myös niiden asiakkaina, tästä on peräisin käsite asiakasomistaja. S-ryhmä toimii muun muassa päivittäis- ja käyttötavarankaupan alalla, liikennemyymälä ja polttonestekaupan alalla, matkailu- ja ravitsemiskaupan alalla, auto- ja autotarvikealalla sekä maatalouskaupan alalla. S-ryhmän

toimintaa ohjaa kaikille sen toimipaikoille yhteiset arvot: tuloksellisuus, vastuullisuus, kumppanuus ja uudistuminen. (S-ryhmän rakenne - S-kanava. SOK 2011.)

## 2.2 SOK

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta eli SOK on vuonna 1904 perustettu alue- ja paikallisosuuskauppojen omistama keskusliike, jonka tehtävänä on tuottaa osuuskaupoille hankinta-, asiantuntija- ja tukipalveluita. Näitä palveluita ovat esimerkiksi hallinto- ja henkilöstöhallintopalvelut, työterveyspalvelut, riskienhallintapalvelut, IT-palvelut, kiinteistötoiminnot, lakiasiat sekä talous ja rahoituspalvelut. Palvelujen tuottamisen lisäksi SOK vastaa S-ryhmän strategisesta ohjauksesta ja strategioiden sekä eri ketjujen kehittämisestä. Erilaisten palvelujen tuottamisen lisäksi SOK harjoittaa myös omaa market- sekä matkailu- ja ravitsemiskauppaa Suomessa, Baltian alueella sekä Pietarissa omien tytäryhtiöidensä kautta.

## 2.3 Sokotel Oy

Sokotel Oy on yksi SOK:n omistamista tytäryhtiöistä ja se harjoittaa matkailu- ja ravitsemiskauppaa pääkaupunkiseudulla sekä Tampereella, Vaasassa ja Oulussa. Yhtiön omistuksessa on yhteensä 23 hotellia, joista 17 toimii Sokos Hotels brändin alla ja 6 Radisson Blu Hotels & Resorts brändin alla. Sokos Hotels on S-ryhmän oma Suomen tunnetuin ja kattavin hotelliketju, kun taas Radisson Blu hotellitoimintaa harjoitetaan franchising periaatteella. Brändin omistaja on pörssiyhtiö Rezidor Hotel Group. Henkilöstöä Sokotelin palveluksessa on tällä hetkellä noin 1300, joista noin puolet ovat kokoaikaisia. (Sokotel Sintra)

### 2.3.1 Sokos Hotels

Sokos Hotels ketjuun kuuluu 58 hotellia ympäri Suomea, joiden kattojen alla tuotetaan majoitus-, kokous-, ja hyvän olon palveluja sekä monipuolisia ravintolapalveluja. Kaikki nämä 58 hotellia sijaitsevat joko keskeisillä paikoilla kaupunkien keskustoissa tai keskellä suosittuja vapaa-ajankohteita kuten laskettelukeskuksia. Sokos Hotellien toimintaa harjoitetaan ympäri Suomea eri alueosuuskauppojen toimesta sekä pääkaupunkiseudulla (Helsinki, Espoo ja Vantaa) tytäryhtiö Sokotel Oy:n toimesta. Tämän lisäksi Sokos Hotelleja löytyy Tallinnasta, Virossa sekä Pietarista, Venäjältä. Sokos Hotelleissa toteutetaan ”Meitä kiinnostaa” julkista palvelulupausta asiakkaille, jolla halutaan taata jokaisen asiakaskohtaamisen onnistuminen sekä luvata asiakkaille odotukset ylittävää viiden tähden palvelua. (Sokos Hotels - Ketjuesittely. 2011.)

### 2.3.2 Radisson Blu Hotels & Resorts

Radisson Blu on Rezidor Hotel Group-konsernin omistama brändi, jonka alla Sokotel Oy harjoittaa matkailu- ja ravitsemiskauppaa franchising periaatteella. Radisson Blu Hotels & Resorts -yhtyrühmään kuuluu 230 hotelliä Euroopassa, Lähi-idässä ja Afrikassa. Brändi on tunnettu legendaarisista ja omaperäisistä hotelli-rakennuksistaan, joissa on yksilölliset sisustukset sekä omanlaatuisensa ilmapiiri, joka huokuu vieraanvaraisuutta. Radisson Blu -hotellit sijaitsevat suurkaupungeissa, lentokenttien läheisyydessä ja vapaa-ajankohteissa. Palvelulupauksena Radisson Blu -hotelleissa toteutetaan vahvaa ”Yes I Can!” -palveluhenkeä sekä ”100% Guest Satisfaction Guarantee” -palvelutakuuta. (Tietoa yrityksestä - Radisson Blu. 2012.)

## 3 Työssäoppiminen

Tässä luvussa selvitetään mitä on työssäoppiminen, mitä sillä tarkoitetaan ja mitä kaikkea muuta se sisältää kuin pelkän työpaikalla tapahtuvan oppimisen. Luvussa avataan työssäoppimisen teoriaa lähdekirjallisuuden avulla sekä esitellään eri näkemyksiä työssäoppimisesta ja sen moninaisuudesta.

### 3.1 Oppiminen

Oppimista voidaan tutkia erilaisten oppimisteorioiden ja -määritelmien valossa, mutta perinteisimmillään ja yksinkertaisimmillaan oppiminen tarkoittaa oppijan aktiivista tai tiedostamatonta toimintaa, jossa hän yhdistää uutta ja jo olemassa olevaa tietoa tai osaamista kartuttaen samalla omaa tietämystään ja osaamistaan. Oppimiselle ominaisia tunnuspiirteitä ovat oppimisprosessit ja tulokset, pysyvät muutokset tiedoissa, taidoissa, tavoissa, arvoissa tai asenteissa sekä vuorovaikutteisuus ympäristön kanssa. Oppimisprosessi ei monesti ole ulospäin näkyvä eikä oppijalle tai ulkopuolisille havaittava, sillä prosessi tapahtuu usein sisäisesti esimerkiksi ajattelun kehittämisenä hyvinkin pitkällä aikavälillä. (VERKKO-TUTOR: Mitä on oppiminen?. 2002.)

Oppimista on olemassa yhtä montaa erilaista kuin on ihmistäkin, eli oppiminen on jokaisella meistä yksilöllistä ja eri tilanteisiin soveltuvaa, jokainen meistä oppii eri asiat eri tavalla. Parhaimmillaan oppimista voi tehostaa silloin kun tuntee itsensä ja tapansa oppia eri asioita, ja osaa täten valita omista oppimiskeinoista ja -strategioista kuhunkin tilanteeseen toimivimman. Oppimiseen liittyy myös monenlaisia haasteita ja ongelmia, jotka pohjautuvat oppijan omiin kokemuksiin, arvoihin ja asenteisiin. Nämä ongelmat ilmenevät yleensä oppimisprosessin vaativimmissa vaiheissa, mutta niitä voidaan ennalta ehkäistä



keskustelemalla ja tutkiskelemalla jo ennen varsinaista oppimisprosessia joko itsenäisesti tai ulkopuolisen tuen kanssa. (VERKKO-TUTOR: Mitä on oppiminen?. Päivi Mäkinen UTA 2002.)

### 3.2 Työssäoppiminen

Nykyään työssäoppiminen kuuluu jokaisen ammattiin opiskelevan opiskelijan opintojen suunnitelmaan sekä sisältöön. Koulutusasteesta ja -alasta riippuen työssäoppimisen osuus koko opintojen määrästä vaihtelee, mutta työssäoppimisella voidaan sanoa olevan merkittävä rooli jokaiseen ammattiin opiskelevan opiskelijan niin opinnoissa kuin myös tulevaisuuden työllistymisen kannalta. Työssäoppimisen eli työpaikalla tapahtuvan oppimisen tarkoitus on täydentää oppilaitoksessa tapahtuvaa oppimista. Työpaikalla tapahtuva oppimisen sisältö määräytyy koulutusalan mukaan, mutta ominaista sille on eripituiset jaksot, joissa työskentely ja oppiminen työpaikalla tai alan työtehtävissä suoritetaan. Näille jaksoille asetetaan oppilaitoksen sekä opiskelijan omat henkilökohtaiset oppimistavoitteet, jotka toimivat niin sanotusti työssäoppimisjaksojen raameina. Muita ominaispiirteitä työssä tapahtuvalle oppimiselle on vuorovaikutus, jossa ovat mukana opiskelija itse, oppilaitos, työpaikka sekä mahdolliset muut sidosryhmät kuten esimerkiksi asiakkaat.

Työssä tapahtuva oppiminen tarjoaa opiskelijalle usein haasteellisia tilanteita, joissa on mahdollisuus kokeilla erilaisia toimintamalleja käytännössä. Näitä haasteellisia tilanteita opiskelijalla tulisi olla mahdollisuus kokea vuorovaikutustilanteessa yhdessä käytännön osaaajan kanssa. Vuorovaikutustilanteiden ja varsinaisten työprosessien lisäksi työssäoppimisen tulisi tarjota opiskelijalle mahdollisuus etsiä teoreettisesti muodostuneille käsityksille vahvistusta keskustellen ja kysellen. Näin määrittelee Ruohotie, Kulmala ja Siikamäki työssäoppimisen sisältöä kirjassaan Työssä oppiminen Oppilaitosten ja työelämän roolimuuos. (1998, 12.)

Niin kuin oppimisen niin myös työssäoppimisen käsitteelle on olemassa yhtä monta määritelmää kuin on määrittelijääkin. Ruohotie ym. esittelevät kirjassaan vuonna 1997 tehdyn Tampereen yliopiston kyselyn, jossa kysyttiin työssäoppimisen määritelmää, tuloksia. Kyselyyn vastanneiden opetus- ja koulutustehtävissä toimivien henkilöiden vastauksissa korostui työssäoppimisen olevan yhteistoimintaa, jossa oppilaitoksen tarjoama koulutusasiantuntemus on mahdollista liittää työelämän haasteisiin. Yhteistoiminnan vaatimukset niin oppilaitoksille kuin työnantajille tiedostetaan kasvaviksi ja täten myös jatkuvaan kehittämiseen tulisi kiinnittää jatkuvasti huomiota. Laadukkaan, toimivan ja parhaiten opiskelijaa tukevan yhteistoiminnan takaamiseksi tulisi kaikilla osapuolilla (oppilaitos, opiskelija sekä työnantajat) olla selkeä kuva työssäoppimisen tavoitteista ja tarkoituksesta. Yhdessä suunnitellut tavoitteet ja sisällöt takaavat opiskelijalle suotuisan

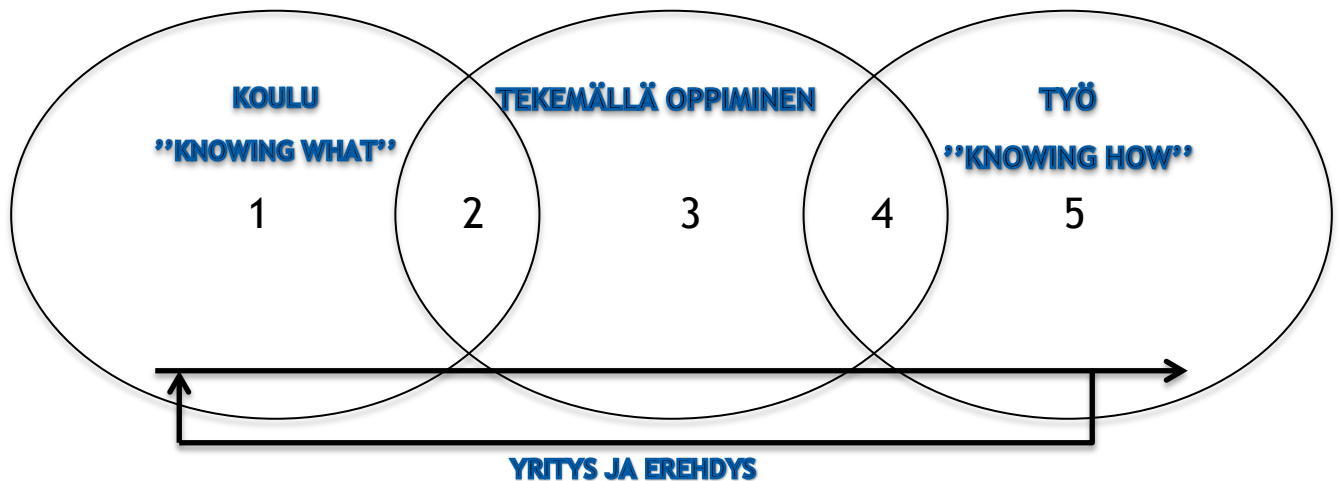
työssäoppimisympäristön sekä vahvistavat oppilaitosten ja työnantajien yhteistyötä nyt ja tulevaisuudessa. (Ruohotie ym. 1998, 28.)

### 3.3 Tekemällä oppiminen

Opiskelu ja työelämä ovat kietoutuneet yhä tiiviimmin yhteen vuosien saatossa, sillä maailma on pikku hiljaa muuttunut ajasta jolloin koulutus ja työ pidettiin erillään, suuntaan jossa halutaan vahvasti yhdistää koulutus ja työ, luoden täten hyötyä niin opiskelijoille kuin työnantajille. Näiden hyötyjen sekä halun panostaa ja vahvistaa ammatillista koulutusta avulla on syntynyt ammattikoulujärjestelmä sekä myöhemmin ammattikorkeakoulu-järjestelmä, jotka pohjautuvat hyvin vahvasti tekemällä oppimisen analyysimalliin. (Ahola ym. 2005, 10.)

Tekemällä oppiminen mielletään teoriapainotteisen, luokkakeskeisen ja opettajavetoisen kouluoppimisen vastakohdaksi, silti tekemällä oppiminen ei kuitenkaan aina vaadi aitoa työpaikkaa kontekstikseen. Tässä työssä tekemällä oppimista käsitellään erityisesti näkökulman kautta, joissa oppiminen on pääsääntöisesti jotain muuta kuin tietoista opiskelua. Opiskelun keskiössä tulee olla itse opiskeltava asia ja sen oivaltaminen, ei oppiminen sinänsä. Tekemällä oppiminen on vastakohta perinteiselle opiskelulle, mutta ei välttämättä aina tapahdu itse työpaikalla. (Ahola ym. 2005, 46.)

Tekemällä oppimisen yleisesti ammattikorkeakouluissa käytettyjä eri menetelmiä ja malleja on monia. Niitä ovat muun muassa projektioppiminen, työssäoppimisjaksot, opinnäytetyöt, T&K-toiminta (Tutki- ja Kehitä), oppilaitosten sisäiset yritys ympäristöt, verkkopohjaiset ym. digitaaliset oppimis ympäristöt, palvelujen kehittäminen ja tuotteistaminen yrityksille, laboratoriot ja tuotekehitys, virtuaaliset harjoitusyritykset, case-tapausten (työelämä lähtöiset ongelmatilanteen ja projektit), oman hankkeen/liikeidean työstäminen, erilaisten tapahtumien järjestämisen ja toiminnalliset oppimis ympäristöt. Malleja ja menetelmiä löytyy monenlaisia ja niitä voidaan lajitella erilaisin perustein. Tärkeintä on tiedostaa että nämä mallit ja menetelmät ovat yhä kasvamassa määrin osa nykypäivän koulutusta ja perustuvat kaikki tekemällä oppimiseen, täten emme voi enää vain yleistää tekemällä oppimisen tarkoittavan pelkästään työssäoppimista ja työssäoppimisjaksoja. (Ahola ym. 2005, 46.)



- 1 Yleissivistävä ja ammatillinen perusopetus
- 2 Työelämälähtöiset opetussisällöt, opetuksessa käytetyt käytännön esimerkit ym.
- 3 Tekemällä oppiminen koulutusorganisaatioissa:
  - 3.1 projektioppiminen, case-oppiminen, tilaustyönä tehdyt opinnäytetyön ym.
  - 3.2 työelämälähtöiset (fyysiset) koulutus- ja oppimisympäristöt
  - 3.3 yhteistyöorganisaatiot, esim. täydennyskoulutuskeskus, yrityshautomot, ura- ja rekrytointipalvelut, T&K -organisaatiot
  - 3.4 muut yhteistyöhankkeet, esim. oppilaitosten palvelutoiminta
- 4 Ohjattu harjoittelu työelämässä
- 5 Tekeminen, äänettömien ammattitaitojen kehittyminen, työssäoppiminen

Kuvio 1. Tekemällä oppimisen analyysimalli.

Aholan ym. kuvaamassa tekemällä oppimisen analyysimallissa (Kuvio 1) työelämäyhteydet on jäsennetty jatkumona ”teoreettisesta” kouluoppimisesta työelämässä tapahtuvaan ”käytännölliseen” oppimiseen. Yksinkertaisimmillaan koulutukseen on lisätty niin työelämälähtöisyyttä käyttämällä opetuksessa käytännön esimerkkejä, tätä kuvaa kuviossa alue 2. Kuvion alueella 3 koulutus on viety mahdollisimman lähelle autenttista työympäristöä,

tällä alueella liikuttaessa opetuksen apuna ovat työelämälähtöiset opetus- ja oppimisympäristöt, joissa toimijoina ovat sekä opiskelijat että yritykset. Myös projektityöskentely, jossa opiskelijat ja yritykset kohtaavat on yleistynyt keino lisätä koulutuksen työelämälähtöisyyttä. Kuviossa alueella 4 siirrytään varsinaisen työelämän puolelle ja voidaan puhua varsinaisen työssäoppimisen alkamisesta ja tapahtumisesta. Opiskelijoiden koulutuksessa tämä alue tarkoittaa työelämässä suoritettavia työssäoppimisen jaksoja, joiden aikana opiskelija suorittaa opintojaan ja kasvattaa osaamistaan aidoissa työelämäntehtävissä yhdessä alan asiantuntijoiden ja osajien kanssa. (Ahola ym. 2005, 12.)

Kuviossa 1 tekemällä oppiminen hahmottuu prosessina, jossa edetään kouluoppimisesta erilaisten tekemällä oppimisen muotojen kautta kohti aitoa työelämää. Oppiminen ei kuitenkaan ole yksisuuntainen prosessi, vaan oppimisessa joudutaan jatkuvasti refleктоimaan ja palaamaan aiempaan, liikkumaan teoriasta käytäntöön ja päinvastoin sekä pohtimaan ja kasvattamaan omaa hiljaista tietoa. Tätä jatkuvaa tiedostettua ja tiedostamatonta toimintaa kutsutaan kuviossa yritykseksi ja erehdykseksi. Tekemällä oppiminen toimii eräänlaisena rajavyöhykkeenä oppilaitosten ja työelämän välillä, jossa erilaiset toimintajärjestelmät kohtaavat. Tällä kohtaamiselle pyritään luomaan hyötyä molemmille osapuolille, opiskelijoille uuden oppimista ja taitojen kehittämistä, työelämän edustajille uutta kehitystä, uusia näkökulmia ja mahdollisia tulevia osajia eli työntekijöitä. Tekemällä oppiminen on erinomainen osa ja keino työssäoppimisen yhtenä muotona ja näkökulmana. (Ahola ym. 2005, 13.)

### 3.4 Työssäoppimisen ohjaaminen

Työssäoppiminen ei tapahdu itsestään eikä yksinään työssäoppijan voimin. Jotta työssäoppiminen on mahdollista tarvitaan työssäoppimisympäristön lisäksi pätevä työpaikkaohjaaja tai kokenut työpaikan asiantuntija ohjaamaan työssäoppijaa. Työssäoppimisen prosessiin liittyy aina vuorovaikutus opiskelijan ja ohjaajan välillä. Työssäoppimisen ohjaamista kutsutaan monesti mentoroimiseksi tai tutoroimiseksi. Näillä käsitteillä tarkoitetaan toimintaa, jossa on kiinteä ja kehittävä vuorovaikutussuhde opiskelijan ja ohjaajan välillä. Tässä vuorovaikutussuhteessa ohjaaja antaa tukea, ohjausta ja palautetta opiskelijan suorituksista ja kehittymisestä. Ohjaajat ovat yleensä tehtävänsä koulutettuja ja työyhteisön kokeneita ja ammattitaitoisia työntekijöitä. He sitoutuvat tukemaan ja auttamaan ohjattavien opiskelijoiden ammatillista ja persoonallista kehittymistä sekä lisäämään heidän tietojaan ja taitojaan, jotta he ovat valmiita ammatin vaativiin tehtäviin. (Pohjonen 2005, 110.)

Ohjatun työssäoppimisen tulee aina olla etukäteen suunniteltua ja työssäoppimiselle asetetut tavoitteet tulee olla molempien osapuolten tiedossa, jotta ne voidaan yhdessä saavuttaa.

Tärkein ominaispiirre työssäoppimisessa on jatkuva vuorovaikutussuhde, joka tulee olla molemminpuolinen ja jonka tulee ehdottomasti jatkua läpi koko työprosessin sisältäen tukea ja neuvontaa kaikissa eri työssäoppimisjakson vaiheissa. Jatkuvan vuorovaikutussuhteen luomiseksi on ensisijaisen tärkeää että opiskelijalle on nimetty oma työpaikkaohjaaja, joka on auttamassa ja tukemassa koko työssäoppimisjakson ajan. Ohjauksen lisäksi työssäoppiseen kuuluu vahvasti myös oma itseohjautuvuus, eli kyky ja halu etsiä käsillä olevaa tietoa ja hyödyntää sitä parhaansa mukaan. Itseohjautuvuuden tuloksena saavutetaan hyvien oppimissuorituksien lisäksi myös paljon epäonnistuneita ja virheellisiä suorituksia. Näitä suorituksia ei kuitenkaan tule katsoa pahalla ei oppijan eikä ohjaajan kannalta, vaan nämä ovat niitä työssäoppimisen vaiheita joissa opitaan tekemisen ja erehdyksen kautta. Mitä pidemmällä työssäoppimisjakso on, sitä enemmän opiskelijalle tulisi suoda mahdollisuuksia itseohjautuvuuteen ammattitaidon kasvaessa. (Pohjonen 2005, 111.)

### 3.5 Työssäoppijan ohjaamisen keinot ja tyylit

Oppimisen edistämiseksi ja onnistuneen työssäoppimisen luomiseksi työyhteisö ja työpaikkaohjaajat käyttävät apunaan kukin erilaisia keinoja ja tyylejä ohjata. Erilaiset keinot sopivat erilaisiin ohjaustilanteisiin ja keskusteluihin, yhteistä kuitenkin on että kaikki seuraavaksi esiteltävät keinot ovat varsin yleisiä vuorovaikutukseen liittyviä asioita. Yleisempiä ohjaamiseen käytettäviä keinoja ovat yksinkertaisesti neuvominen ja kysymysten avulla asioiden ja tehtävien läpi käyminen. Opiskelijan jatkuva tukeminen sekä kuunteleminen ja kuuleminen ovat keinoista varmasti rikkaimmat ja tärkeimmät molempien osapuolien kannalta. Kuuntelemisella ja kuulemisella tarkoitetaan työpaikkaohjaajan ja työyhteisön kykyä kuunnella opiskelijan sanallista ja sanatonta palautetta keskeyttämättä ja korjailematta. Kuunnellessa opiskelijaa tulisi pystyä syrjäyttämään omat tarpeensa ja tapansa ilmaista asioita ja antaa opiskelijalle mahdollisuus tulla kuulluksi. (Frisk 2010, 18.)

Ohjaamisessa hyviä keinoja ovat myös taukojen ja hiljaisuuden hyödyntäminen, jolloin annetaan opiskelijalla mahdollisuus miettiä asioita tai esimerkiksi punnita eri vaihtoehtoja ja täten kasvattaa omaa osaamistaan oman päättelyn kautta. Toinen malli itseohjautuvuudesta ohjattaessa on vastauksen ja neuvon siirtäminen opiskelijalle, jolloin opiskelijan kysyessä ohjataan opiskelija itse etsimään vastausta pulmaansa. Tässä keinossa kyse ei ole vastuunpakoilusta tai karttamisesta vaan opiskelijan aktivoimisesta vastauksena ja ratkaisun löytämiseksi. Neuvon siirtämisessä tulee kuitenkin käyttää harkintaa eri tilanteissa, esimerkiksi vaaratilanteissa niin ei tule toimia. Muun muassa näitä keinoja ja erilaisia ohjaamisen tyylejä työpaikkaohjaajille opetetaan työpaikkaohjaajakoulutuksissa. (Frisk 2010, 20.)

### 3.5.1 Sisäinen viestintä apuna työssäoppimisen ohjaamisessa

Sisäisen viestinnän määrällä ja onnistumisella on erittäin suuri vaikutus siihen miten tervetulleeksi ja odotetuksi työssäoppija tuntee itsensä tullessaan yritykseen ja tutustuessaan työyhteisöön, jossa hän tulee työssäoppimisjaksonsa suorittamaan. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, joka tapahtuu yrityksen jäsenten tai ryhmien välillä. Yleisesti ottaen hyvällä sisäisellä viestinnällä pyritään motivoimaan ja sitouttamaan henkilöstöä, lisäämään tietoisuutta sekä parantamaan työn tekemisen tehokkuutta. Hyvä ja onnistunut sisäinen viestintä tarkoittaa muun muassa johdon säännöllistä viestimistä koko organisaatiota koskevista asioista, yhteisön jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta ja hyvää ilmapiiriä sekä mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhön, uraan ja kehitykseen. Yrityksen toiminnan kannalta erityisen tärkeää on työn tekemiseen liittyvän tiedon viestiminen ja jakaminen, jos ei tieto kulje, työntekijöiden työn tekeminen loppuu tai toiminta muuttuu tehottomammaksi. Sisäisen viestinnän onnistumisella on suora vaikutus henkilöstön tyytyväisyyteen. Erityisesti muutostilanteissa, joissa esimerkiksi yrityksen organisaatiossa, työtehtävissä tai toimintatavoissa tapahtuu muutoksia sisäisellä viestinnällä on suuri rooli. Eräänlainen muutostilanne on myös kun työssäoppija on tulossa osaksi työyhteisöä. (Sisäisen viestinnän abc - Viestintätoimisto Deski Oy. 2008.)

Työssäoppijasta ja hänen tulostaan työyhteisöön tulisi viestiä hyvissä ajoin ennen opiskelijan tuloa ja mielellään useammin kuin kerran mainitsemalla. Viestittäessä voidaan käyttää erilaisia kanavia yrityksen toimintatapojen mukaisesti, näitä kanavia ovat esimerkiksi tiedotustilaisuudet, tiedotteet, henkilöstölehti, sähköposti tai intranet. Kanavien lisäksi viestiä voidaan välittää eteenpäin kasvokkain viestimällä esimerkiksi esimiehen ja työntekijän välisesti tai käytävillä ja taukotiloissa keskustelemalla yhdessä työtovereiden kesken. Työssäoppijasta viestittäessä erityisen tärkeää on kertoa mistä työssäoppija tulee, kuka hän on ja mikä on hänen tuleva roolinsa ja toimenkuvansa työyhteisössä. Työssäoppijan esittelyn lisäksi on hyvä kertoa kuka on vastuussa hänen ohjaamisestaan ja keneltä voi kysyä apua ohjaamiseen tai työssäoppijaan liittyvissä asioissa. (Sisäisen viestinnän abc - Viestintätoimisto Deski Oy. 2008.)

### 3.6 Työssäoppimisen vaiheet

Kun työpaikalla tehdään päätös oppilaitosyhteistyön tekemisestä ja ollaan halukkaita vastaanottamaan työssäoppijoita sitoudutaan työssäoppimisen mukanaan tuomiin vastuisiin ja tehtäviin. Nämä vastuut ja tehtävät ovat pääasiassa työssäoppimisasioista vastaavan tai työpaikkaohjaajan vastuulla, mutta tarvittaessa niitä jaetaan koko työyhteisölle. Seuraavassa on eritelty mitä vastuita ja tehtäviä työssäoppimiseen liittyy kussakin työssäoppimisen vaiheessa.

### 3.6.1 Ennen työssäoppimisjaksoa

Ennen työssäoppimista työpaikalla tulee valmistautua työssäoppijan tuloon ja varmistua että vastuu työssäoppijasta ja hänen ohjaamisestaan on jaettu sekä tiedossa kaikilla. Vastuun tiedottamisen lisäksi on muistettava tiedottaa itse työssäoppijasta, hänen roolistaan ja työssäoppimisen tavoitteistaan. On tärkeää olla yhteydessä oppilaitokseen ja opiskelijaan ennen työssäoppimisjakson alkua käytännön asioiden sopimiseksi sekä järjestää opiskelijalle tilaisuus tulla käymään työpaikalla ennen työssäoppimista. Viimeistään mahdollisen tutustumiskäynnin yhteydessä tulee perehtyä opiskelijan opetussuunnitelmaan tai tulevan työssäoppimisjakson sisältöön ja tavoitteisiin. Näiden asioiden lisäksi myös käytännön asioista tulee huolehtia etukäteen, työvaatteet ja -tilat tulee varata opiskelijalle ja erilaiset kulku- ym. luvat tulee olla kunnossa ennen työssäoppimisen aloittamista. (Frisk 2010, 12.)

Yrityksen sisäisen viestinnän toimivuudella on suuri rooli työssäoppijan vastaanottamisessa ja siinä, kuinka tervetulleeksi työssäoppija itsensä tuntee aloittaessaan työssäoppimisjaksonsa yrityksessä. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, joka tapahtuu organisaation tai yhteisön jäsenten tai ryhmien välillä.

### 3.6.2 Työssäoppimisjakson alussa

Työssäoppimisen alussa opiskelijan vastaanottamiselle tulee varata riittävästi aikaa. Vastaanotettaessa uutta työssäoppimaan tulevaa opiskelijaa on hyvä muistaa että edustaa ja esittelee omaa yritystään potenttiliselle tulevaisuuden työntekijälle tai mahdolliselle asiakkaalle. Itsensä ja yrityksen toiminnan lisäksi opiskelijalle tulee esitellä kaikki tarvittavat tilat ja kulkureitit sekä muu henkilökunta. Työssäoppimisen alussa opiskelijan kanssa on vielä hyvä käydä läpi työssäoppimisjaksolle laadittu henkilökohtainen opetussuunnitelma ja tavoitteet, joita työssäoppimisjaksolle on asetettu. Tässä vaiheessa on jo hyvä varata myös kalentereista ajat säännöllisiin palaute- ja ohjauskeskusteluihin sekä lopulliseen arviointikeskusteluun. Kun edellä mainitut asiat on hoidettu voidaan työssäoppijan kanssa aloittaa kunkin työpaikan oma perehdytysohjelman mukainen tai muutoin suunniteltu perehdytys, kuten kenen tahansa uuden työntekijän kanssa. (Frisk 2010, 13.)

### 3.6.3 Työssäoppimisjakson aikana

Koko työssäoppimisjakson aikana tulee työpaikkaohjaajan ja koko työyhteisön ohjata ja tukea opiskelijaa. Säännölliset keskustelut ja palautteen antaminen puolin ja toisin on iso osa koko työssäoppimisprosessia. Erilliset ohjauskeskustelut käydään yleensä työpaikkaohjaajan kanssa, mutta työpaikalla on hyvä muistaa että myös muun työyhteisön on hyvä osallistua

työssäoppimisprosessiin jatkuvassa vuorovaikutuksessa opiskelijan kanssa. Työpaikan ja työyhteisön tulee mahdollistaa opiskelijalle osallistuminen työpaikan erilaisiin tilanteisiin ja todellisten työtehtävien tekemiseen. Työssäoppimisen aikana tulee työpaikkaohjaajan ja opiskelijan yhdessä seurata opiskelijan suunnitelman etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista ja tarvittaessa on työpaikkaohjaajan velvollisuus olla yhteydessä oppilaitokseen työssäoppimisjakson aikana. Työssäoppimisjakson aikana ohjaaminen ja työtehtävien opettaminen on työyhteisön vastuulla, oppiminen ja kyseenalaistaminen opiskelijan. (Frisk 2010, 15.)

#### 3.6.4 Työssäoppimisjakson lopussa ja jälkeen

Työssäoppimisjakson lopussa odottaa jokaista työssäoppijaa arviointi- ja palautekeskustelu. Keskusteluun osallistuu opiskelijan lisäksi oppilaitoksen edustaja sekä työpaikkaohjaaja tai hänen varahenkilönsä. Arviointikeskustelussa työpaikkaohjaaja kuuntelee opiskelijan itsearviointia ja antaa opiskelijalle palautetta osaamisesta ja kehittämisalueista. Lopuksi työpaikkaohjaaja arvioi opiskelijan osaamisen yhdessä oppilaitoksen edustajan kanssa etukäteen oppilaitoksen kanssa sovittujen käytäntöjen ja kriteerien perusteella. Arviointi- ja palautekeskustelussa työpaikkaohjaajan olisi myös hyvä pyytää opiskelijalta palautetta työssäoppimisjaksosta ja hänen työyhteisöltä saamastaan ohjauksesta. Tämä palaute tulisi käsitellä työssäoppimisjakson jälkeen yhdessä työyhteisön kanssa. Palautetta käsiteltäessä olisi hyvä kerätä palautetta työssäoppimisjaksosta myös työyhteisöltä ja näiden molempien palautteiden läpi käyminen yhdessä oppilaitoksen edustajan kanssa auttaisi varmasti kehittämään työssäoppimista tulevaisuudessa. Arviointikeskustelun jälkeen tulee muistaa ettei työssäoppimisjakso ollut vielä siinä vaan opiskelijan kanssa tulee hoitaa käytännön asiat kuten avainten ja työvaatteiden palauttaminen. Kun työssäoppimisjakso hoidetaan molempien osapuolten osalta huolella loppuun asti jää molemmille hieno ja onnistunut tunne koko työssäoppimisjaksosta. (Frisk 2010, 16.)

#### 3.7 Laadukas työssäoppiminen ja Yhdessä tekemällä -hanke

Tämän opinnäytetyön tutkimustyö pohjautuu työssäoppimisen teoriaan. Aiemmin tässä luvussa on esitelty mitä työssäoppiminen tarkoittaa ja millaiset ovat työssäoppimisen eri vaiheet ja vastuut koko työyhteisöllä. Tässä opinnäytetyössä laadukasta työssäoppimista tarkastellaan työpaikoille laadittujen työssäoppimisen laatukriteereiden avulla (liite 1). Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikalle ovat osa Yhdessä tekemällä -hanketta, joka on toteutettu monialaisten ja alueellisten verkostojen yhteistyönä.



Yhdessä tekemällä -hankkeessa on tarkoituksena kehittää työpaikkaohjaajien perus- ja täydennyskoulutusta, opettajien työelämäosaamista sekä koulutuksen järjestäjien ja työelämän kumppaneiden välistä yhteistyötä. Hankkeessa keskeisenä näkökulmana on laadunvarmennuksen kehittäminen, jonka avuksi laadittiin laatukriteerit niin työpaikkaohjaajien koulutukseen, työssäoppimispaikkoihin kuin hankkeen hallinnointiin. Kehittämistyötä tehdään erilaisten monialaisten ja alueellisten verkostojen yhteistyönä ja pyrkimyksenä on luoda uudenlaisia toimintojen organisoitumismuotoja ja ratkaisuja. Mukana kehittämässä ovat Jyväskylän, Oulaisten sekä Ylivieskan ammattiopistojen eri terveyst-, sosiaali-, ja kulttuurialan koulutusyksiköt. (Yhdessä tekemällä hanke - Hankkeen esittely. 2012.)

Yhdessä tekemällä -hankkeen avulla on tarkoitus vastata muiden valtakunnallisten ja alueellisten hankkeiden yhteydessä esille tulleisiin opettajien ja työpaikkaohjaajien osaamistarpeiden kehittämiseen sekä tukea tulevaisuudessa paremmin työelämän edustajien ja ammatillisen koulutuksen opettajien ohjaus- ja arviointiosaamista. Hankkeessa saavutettuja tuloksia ja luotuja materiaaleja voidaan hyödyntää valtakunnallisesti eri alojen ammatillisen koulutuksen työpaikkaohjaajien koulutuksen eri vaiheissa sekä ammatillisen koulutuksen opettajien työelämäosaamisen kehittämisessä ja tukemisessa. Tässäkin työssä hyödynnettävät laatukriteerit palvelevat sekä ammatillisia oppilaitoksia että työpaikkoja opiskelijan oppimista tukevien oppimisympäristöjen arvioinnissa ja kehittämisessä. (Yhdessä tekemällä hanke - Hankkeen esittely. 2012.)

### 3.7.1 Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikoille

Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikoille on laadittu osana Yhdessä tekemällä hanketta työpaikkaohjaajien ja ammatillisen koulutuksen opettajien yhteistyönä. Laatukriteereiden luomiseksi työskenteli 40 työpaikkaohjaajaa ja 40 opettajaa sosiaali- ja terveysalalta Oulussa, Jyväskylässä, Oulaisissa ja Ylivieskassa vuosina 2009-2011. Vuosien 2009 ja 2010 aikana mukana olleet ammatillisen koulutuksen opettajat suorittivat kuukauden mittaisen työelämäjakson, jonka aikana he laativat yhdessä työpaikkaohjaajien kanssa ehdotelman työssäoppimispaikan laatukriteereiksi. Laatukriteereiden pohjana on käytetty nelikenttää: työssäoppimisen suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen. Näistä laadituista ehdotelmista laadittiin yksi yhteinen valtakunnallinen ehdotus työssäoppimisen laatukriteereiksi työpaikoille. (Yhdessä tekemällä hanke. 2012.)

Laadittujen kriteereiden tarkoituksena on auttaa työpaikkaa arvioimaan ja kehittämään työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamista sekä kokonaisuudessaan arvioimaan ja kehittämään omaa työpaikkaa laadullisena työssäoppimisympäristönä. Kriteereitä hyödynnetään työpaikkojen lisäksi työpaikkaohjaajien koulutuksissa sekä uusia

työssäoppimispaikkoja hankittaessa. Nämä julkaistut Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikalle (liite 1) levitetään työpaikkaohjaajien koulutuksien yhteydessä työpaikoille. (Yhdessä tekemällä hanke. 2012.)

Nämä työssäoppimisen laatukriteerit toimivat tämän työn tutkimuksen pohjana, jotka määrittävät mitä laadukkaalla työssäoppimisella tarkoitetaan ja mitä työssäoppimiselta edellytetään niin työpaikan, työpaikkaohjaajan kuin opiskelijan kannalta, jotta voidaan puhua laadukkaasta työssäoppimisesta. Laatukriteerit pilkkoutuvat pieniin yksityiskohtiin, joissa arvioidaan: työpaikalla tapahtuvaa työssäoppimisen suunnittelua ennen työssä oppimisjakson alkamista, työssäoppimisen suunnittelua yhdessä opiskelijan kanssa työssäoppimisjakson alussa, työssäoppimisen toteuttamista, ohjaamista sekä työssäoppimisjakson arvioimista ja palautteenantamista. Kaikissa arvioitavissa kohdissa pyritään kehittämään sekä työssäoppijaa, työssäoppimispaikkaa että työpaikkaohjaajaa kohti jatkuvasti kehittyviä ja onnistuneempia toimintamalleja. Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikoille ovat opinnäytetyön liitteenä 1.

#### 4 Nykytilanteen kartoittaminen Sokotel Oy:ssä

Tässä luvussa 5, esitellään opinnäytetyön kannalta tärkeä tutkimusongelma ja sen selvittämiseen käytettävät tutkimusmenetelmät ja -välineet. Tutkimusmenetelmien valinta ja käyttö on perusteltu lyhyesti ja myös mahdolliset riskit otettu huomioon.

##### 4.1 Tutkimusongelma

Tämän työn tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisella tutkimuksella tutkitaan asioita, joita ei voi mitata määrällisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, eli tämän tutkimuksen tapauksessa nykytilanteen kartoittaminen ja raportoiminen siitä kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset palvelevat nimenomaan tätä tutkimusta ja ovatkin täten sidottuina tämän tutkimuksen ympäristöön ja ehtoihin. Tutkimukselle on tyypillistä, että tiedonkeruumenetelminä suositaan ihmisiä eli välineinä käytetään esimerkiksi teemahaastatteluita tai osallistuvaa havainnointia, tuloksia pyritään tulkitsemaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti, tutkimuksen kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti ja on selkeästi rajattu. Kvalitatiivinen tutkimus muotoutuu tutkimuksen edetessä, näin ollen tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaan. Laadullisen tutkimuksen lisäksi tämän työn tutkimuksen tarkoitus on olla kartoittava ja kuvaileva. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Sokotel Oy:n yksiköiden nykytilanne laadullisena työssäoppimisympäristönä. (Hirsjärvi ym. 1997, 160.)

## 4.2 Tutkimusmenetelmät

Tämän työn tutkimuksessa käytetään kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisia laadullisia tutkimusmetodeja eli ihmisiä suosivia ja vaihteleviin tilanteisiin paremmin soveltuvia menetelmiä sekä kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Määrällinen menetelmä on tässä tutkimuksessa kyselylomake (liite 2). Kyselylomakkeen kysymyksillä pyritään määrän lisäksi saavuttamaan laadullisia ja kuvailevia vastauksia. Laadullinen menetelmä tässä tutkimuksessa on teemahaastattelu. Teemahaastattelun avulla halutaan tuoda esille tutkittavien tapauksien ainutlaatuisuus ja antaa mahdollisuus tulkita aineistoa yksilöllisesti ja yksityiskohtaisesti.

### 4.2.1 Kyselylomake

Kyselytutkimuksella voidaan kerätä helposti ja nopeasti tietoa suureltakin vastaajajoukolta. Tässä tutkimuksessa on kuitenkin etukäteen tarkoituksenmukaisesti valittu pieni vastaajajoukko, jolta vastauksia pyydetään ja tarkoituksena on kerätä enemmän laadullista tietoa toiminnan kehittämiseksi avoimien kysymyksien avulla kuin määrällistä tietoa. Kyselylomake on laadittu edellisessä luvussa esitellyn Yhdessä tekemällä hankkeen tuottamien Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikalle pohjalta. Laatukriteerit toimivat kyselylomakkeen strukturoituina kysymyksinä, eli niin sanottuina suljettuina kysymyksinä, joihin vastaaja vastaa annetuista vaihtoehtoista valitsemalla. Tämän lisäksi kyselylomakkeeseen on laadittu avoimia kysymyksiä, joissa esitetään kysymys ja annetaan tyhjää tilaa vastaajan omasanaiselle vastaukselle. Avoimilla kysymyksillä annetaan vastaajan kertoa mielipiteensä pakottamatta häntä valitsemaan valmiista vaihtoehtoista, kun taas strukturoiduilla kysymyksillä saadaan helpommin tilastoitavaa ja tulkittavaa aineistoa. (Hirsjärvi ym. 1997, 193.)

Koska tarkoituksena oli kartoittaa Sokotel Oy:n nykytilanne laadukkaana työssäoppimisympäristönä, laadittu kyselylomake lähetettiin jokaisen Sokotel Oy:n yksikön yhdelle esimiehelle, tässä tapauksessa valikoitunut joukko on hotellipäälliköt. Tarkoituksena oli että hotellipäälliköt vastaavat itse kyselyyn tai ohjaavat kyselyn yksikön työssäoppimisasioista vastaavalle, joka vastaa kyselyyn koko yksikkönsä puolesta. Kysely toteutettiin verkkokyselynä Digium -ohjelman avulla kesä-heinäkuussa 2012. Suurena haasteena kyselyn toteuttamiselle oli kesälomakausi, jolloin kysely toteutettiin eli vaarana oli ettei vastauksia saataisi riittävästi. Sokotel Oy:n työssäoppimisympäristö kartoitus kyselylomake (liite 2) tarkistutettiin ja hyväksytettiin Sokotel Oy:n HR-asiantuntijoilla.

#### 4.2.2 Teemahaastattelu

Haastattelu on kyselylomaketta avoimempi tutkimusmenetelmä. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa ja haastateltava saa mahdollisuuden vastata kysymyksiin ja aiheisiin omasanaisesti usein ilman valmiita vastausvaihtoehtoja. Aineistonkeruun kannalta haastattelu on joustava ja antaa mahdollisuuden myötäillä vastaajien mukaan, haastateltaessa ihmiset ovat helposti lähestyttävimpiä, tarkennuksia on helpompi kysyä jo haastattelutilanteessa ja tarvittaessa haastateltavat tavoitetaan vielä myöhemmin. Haastattelu on kuitenkin varsin aikaa vievä ja työläs koota sekä tulkita moninaisia vastauksineen. Haastattelu on kuitenkin kaikista yleisin menetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa, eli kun halutaan kerätä laadullista tutkimusaineistoa. (Hirsjärvi ym. 1997, 200.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin kyselylomakkeen lisäksi teemahaastattelua, jonka tarkoituksena oli tarkastella tarkemmin yhden yksikön nykytilannetta laadukkaana työssäoppimisympäristönä. Tutkittavaksi yksiköksi valikoitui Sokos Hotel Presidentti, jossa haastateltiin tilaus- ja kokousravintolapäällikköä. Kuten Hirsjärvi ym. kertovat teemahaastattelu on lomake- ja avoimenhaastattelun välimuoto, jossa haastattelun aihepiirit ovat tiedossa mutta kysymyksiä ei välttämättä ole laadittu tarkkaan valmiiksi. Tutkimuksessa käytettävän teemahaastattelun runkona toimi myös kyselylomakkeessa käytetyt Yhdessä tekemällä -hankkeen tuottamat Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikalle. Teemahaastattelun teemat olivat: työssäoppimisen suunnittelu, työssäoppimisen toteutus, opiskelijan osaamisen arviointi ja työssäoppimisen arviointi ja kehittäminen työpaikalla. Haastattelun runkona toimi suoraan Työssäoppimisen laatukriteerit työpaikalle -lomake (liite 1), eli haastattelussa käsiteltiin kutakin teemaa työpaikan, työpaikkaohjaajan ja työssäoppijan näkökulmista. (Hirsjärvi ym. 1997, 203.)

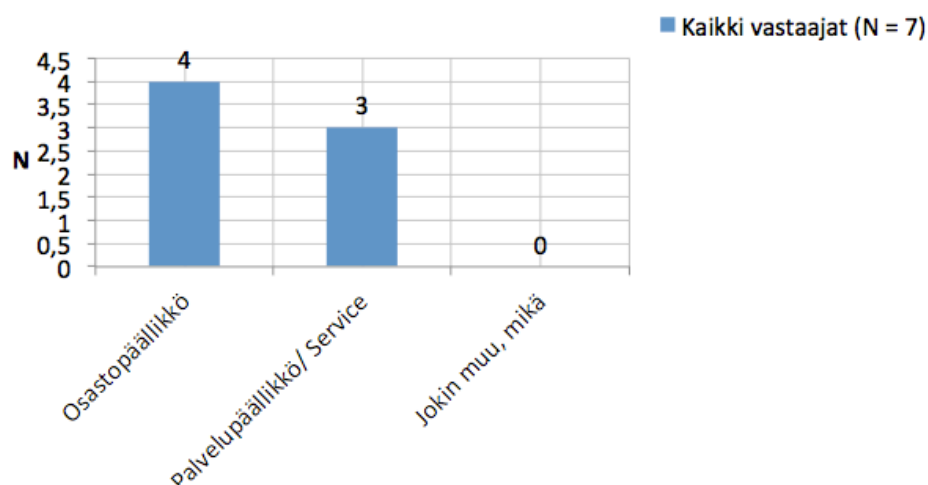
### 5 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa esitellään aiemmin suunniteltujen tutkimuksien tulokset erilaisten kaavioiden avulla sekä sanallisesti. Esiteltäessä tuloksia vastaajia verrataan keskenään sekä kerrataan vielä teoreettisesti miten asioiden tulisi olla laadullisessa työssäoppimisympäristössä.

#### 5.1 Kyselylomakkeen strukturoidut kysymykset

Työssäoppimisympäristö kartoitus kysely (liite 2) lähetettiin 21 eri Sokotel Oy:n yksikön hotellipäällikölle, joilta pyydettiin vastausta yrityksen yhteisen toiminnan kehittämiseksi. Vastauksia palautui määräaikaan mennessä vain 7 kpl. Vastausprosentti kaikissa väittämissä ja

kysymyksissä oli 100, eli kaikki vastaajat vastasivat kyselyn kaikkiin kohtiin. Vastaajien jakauma pääkaupunkiseudun ja maakuntien välillä oli tasainen, samoin vastaajien yksikön ketju (Sokos Hotels tai Radisson Blu). Niin ikään vastaajien työtehtävä noudatti samaa linjaa ja jakautui tasaisesti hotellipäälliköitä (osastopäälliköitä) oli 4 ja palvelupäälliköitä/ service managereita oli 3 vastaajista (taulukko 1).

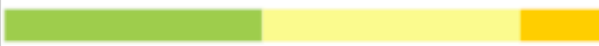







Taulukko 1. Vastaajien työtehtävä.

Tutkimuksessa käytetty kyselylomake oli jaoteltu erilaisiin teemoihin, joiden sisältämiin väittämiin (1-24) oli annettu 4-portainen asteikko vastaamista varten. Teemat sisälsivät väittämiä, joihin vastaajan tuli asteikon avulla vastata ja arvioida, kuinka hyvin jokainen väittämä toteutuu oman yksikön toiminnassa. Seuraavaksi esitettävissä taulukoissa vihreä väri kuvaa arvon 4 vastauksia, keltainen väri kuvaa arvon 3 vastauksia, oranssi väri kuvaa arvon 2 vastauksia ja punainen väri arvon 1 vastauksia.

Ensimmäisenä teemana käsiteltiin työssäoppimisen suunnittelua (taulukko 2). Ensimmäisen teeman vastausten keskiarvo oli 3,50, eli selvästi yli tilastollisen keskiarvon (2,50). Yhtään Ei toteudu -vastausta ei saatu ja vastausten perusteella voidaan todeta että vastanneissa yksiköissä on hyvin nimetty harjoitteluasioista vastaavat, jotka tiedottavat ja ovat valmistautuneet työssäoppijoiden vastaanottamiseen olemalla tai nimeämällä kullekin työssäoppijalle työpaikkaohjaajan ennen työssäoppimisjakson alkua.


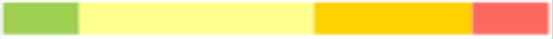

**Työssäoppimisen suunnittelu**

				Ei	
	Toteutuu erinomaisesti (Arvo: 4)	Toteutuu hyvin (Arvo: 3)	Toteutuu kohtalaisesti (Arvo: 2)	toteutuu (Arvo: 1)	<b>Yhteensä</b>
Yksikön eri osastoilla on ajantasainen perehdytysohjelma ja -materiaali. (avg: 3,29)					100 %
Yksikössä on nimetty harjoitteluasioista vastaava. (avg: 3,71)					100 %
Harjoitteluasioista vastaava tiedottaa opiskelijan tulosta ja opiskeluvaiheesta yksikössä. (avg: 3,29)					100 %
Yksikössä on nimetty työpaikkaohjaaja ja varaohjaaja ennen opiskelijan tuloa. (avg: 3,71)					100 %
Opiskelijan vastaanotaaminen ensimmäisenä työssäoppimispäivänä on suunniteltu. (avg: 3,57)					100 %
Työpaikka mahdollistaa opiskelijan tutustumiskäynnin ennen työssäoppimista. (avg: 3,43)					100 %
<b>Yhteensä</b>	60 %	31 %	10 %	0 %	

Taulukko 2. Työssäoppimisen suunnittelu teema.

Toisena teemana käsiteltiin työpaikkaohjaajaa, eli haluttiin kartoittaa onko yksiköissä koulutettuja työpaikkaohjaajia ja ovatko he saaneet asiaan kuuluvan koulutuksen (taulukko 3). Teeman vastauksien keskiarvo oli 3,19, tämäkin yli tilastollisen keskiarvon (2,50). Toisen teeman alta löytyy kuitenkin koko kyselytutkimuksen heikoin keskiarvo 2,57 kysyttäessä työpaikkaohjaajien saamasta koulutuksesta. Yhdessä vastanneista yksiköistä ei kyseistä koulutusta ole vastaajan mukaan käyty ollenkaan.

**Työpaikkaohjaaja**

	Toteutuu erinomaisesti (Arvo: 4)	Toteutuu hyvin (Arvo: 3)	Toteutuu kohtalaisesti (Arvo: 2)	Ei toteudu (Arvo: 1)	<b>Yhteensä</b>
Yksikössä on riittävästi ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan päteviä työpaikkaohjaajia. (avg: 3,57)					100 %
Työpaikkaohjaajat ovat käyneet työpaikkaohjaajakoulutuksen tai he ovat muuten perehtyneet opiskelijoiden ohjaamiseen ja arvioimiseen. (avg: 2,57)					100 %
Työpaikkaohjaajat perehtyvät ennakkoon/ harjoittelun alussa joko yksin tai opiskelijan kanssa opiskelijan työssäoppimisen materiaaliin, joka sisältää mm. työssäoppimisen tavoitteet. (avg: 3,43)					100 %
<b>Yhteensä</b>	52 %	19 %	24 %	5 %	

Taulukko 3. Työpaikka ohjaaja teema.

Työssäoppimisen toteuttaminen oli kyselyn kolmas ja laajin teema. Kyseisen teeman väittämien keskiarvot olivat kaikki yli tilastollisen keskiarvon (taulukko 4) ja koko teeman keskiarvo oli yhteensä 3,44. Teeman vastauksissa korostui työssäoppimisjakson työvuorojen suunnitelmallinen suunnitteleminen, opiskelijalle itsenäisen työskentelyn mahdollistaminen osaamisen kasvaessa sekä opiskelijan kehittymisen kannalta erittäin tärkeä jatkuva palautteen antaminen läpi työssäoppimisjakson. Jatkuva palautteen antaminen ja vuorovaikutus työssäoppijoiden kanssa on erityisen tärkeää, sillä työssäoppijoille tulee antaa mahdollisuus kehittyä koko työssäoppimisjakson aikana antamalla sekä positiivista että erityisesti rakentavaa palautetta. Jos työssäoppijoille annetaan palautetta pelkästään työssäoppimisjaksojen lopuksi, ei opiskelija pysty enää osoittamaan kehittymistään työssäoppimisjakson aikana.

<b>Työssäoppimisen toteuttaminen</b>	<b>3,44</b>
Opiskelijan perehdytys tapahtuu yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti.	3,43
Yksikössä on työssäoppijoiden perehdytyksessä käytössä ns. tarkistuslista perehdytettävistä asioita.	3,14
Opiskelijan perehdytyksessä käydään läpi myös yleiset turvallisuusasiat (poistumistiet, alkusammuttimet, uhkaavissa tilanteissa toimiminen ym.).	3,43
Opiskelijan työvuorot laaditaan suunnitelmallisesti.	3,71
Yksikön työpaikkaohjaaja/esimies arvioi opiskelijan lähtötason (keskustelu, havainnointi).	3,29
Yksikössä mahdollistetaan että opiskelija voi työskennellä tavoitteidensa mukaisesti laatimalla yksilöllinen työssäoppimissuunnitelma yhdessä opiskelijan kanssa.	3,29
Yksikössä annetaan opiskelijalle riittävästi aikaa ja opastusta uusiin asioihin perehtymiseen.	3,43
Yksikössä opiskelija saa toimia myös itsenäisesti osaamisen kasvaessa.	3,71
Yksikön työpaikkaohjaaja arvioi opiskelijan oppimista ja antaa siitä säännöllisesti palautetta työssäoppimisjakson aikana.	3,57

Taulukko 4. Työssäoppimisen toteuttaminen teema.

Työssäoppimisen arviointi -teeman vastausten keskiarvo oli erittäin korkea 3,71, tämä on yli tilastollisen keskiarvon sekä koko kyselyn korkein (taulukko 5). Tässä teemassa painottui vahvasti sekä työpaikkaohjaajan että koko työyhteisön monipuolinen havainnointi ja kuuleminen arviointitilaisuudessa. Syitä korkeisiin keskiarvoihin ovat esimerkiksi ammattikoulujen antamat hyvin selkeät valmiit arviointikriteerit, joita työssäoppimisen arvioinneissa noudatetaan tiukasti. Näiden kriteerien pohjalta työpaikkaohjaajien on helppo arvioida työssäoppijaa koko työssäoppimisjakson aikana sekä osallistua yhdessä työssäoppijan kanssa työssäoppimisen päätteeksi arviointikeskusteluun, kuten ammatilliset oppilaitokset vaativat.

<b>Työssäoppimisen arviointi</b>	<b>3,71</b>
Yksikön työpaikkaohjaaja arvioi opiskelijan osaamista suhteessa tutkinnon perusteiden arviointikriteereihin ammattiosaamisen näytöissä/työssä oppimisjakson päätteeksi.	3,71
Yksikön työpaikkaohjaaja kerää arviointitietoa monipuolisilla menetelmillä (esim. keskustelu, havainnointi, muiden työntekijöiden/asiakkaiden antama palaute).	3,57
Yksikön työpaikkaohjaaja osallistuu arviointikeskusteluun yhdessä opiskelijan ja opettajan kanssa.	3,86










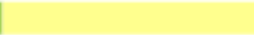


Taulukko 5. Työssäoppimisen arviointi teema.

Kyselyn viimeisenä teemana oli työssäoppimisen arviointi työpaikan kannalta sekä työssä oppimisen kehittäminen työpaikalla (taulukko 6). Tässä teemassa pureuduttiin erityisesti työpaikalla työssäoppijoilta kerättävään palautteeseen sekä sen pohjalta tapahtuvaan työssäoppimisympäristön kehittämiseen. Viimeisen teeman keskiarvo oli koko kyselyn matalin, 2,86 ja tämän teeman väittämistä löytyikin selkeästi kyselyn tuottama kehityskohde eli palautteen kerääminen työssäoppijoilta ja työssäoppimisympäristön kehittäminen. Teeman kysymyksistä heikoimman keskiarvo osoittavaa, että osassa yksiköistä ei kerätä palautetta työssäoppimisjaksoista, jos palautetta ei kerätä ja käsitellä, ei myöskään tapahdu säännöllistä ja järjestelmällistä toiminnan ja tässä tapauksessa työssäoppimisympäristön kehittämistä. Toinen erityisen huomioitava koko kyselytutkimuksen keskiarvoa huomattavasti alempi tulos koskee työpaikkaohjaajien kirjaamista, seuraamista ja lisäkoulutusta. Matkailu- ja



ravitsemisalalla työntekijöiden vaihtuvuus on suhteellisen suurta, jolloin olisi erityisen tärkeä huolehtia, että jokaisessa yksikössä on aina ajan tasalla työssäoppimisasiat ja niistä vastaavat henkilöt ja pätevöityneet työpaikkaohjaajat.

**Työssäoppimisen arviointi ja kehittäminen työpaikalla**

	Toteutuu erinomaisesti (Arvo: 4)	Toteutuu hyvin (Arvo: 3)	Toteutuu kohtalaisesti (Arvo: 2)	Ei toteudu (Arvo: 1)	Yhteensä
Yksikössä kerätään työssäoppimiseen liittyvää kirjallista palautetta opiskelijalta, työpaikkaohjaajalta ja opettajalta. (avg: 2,86)					100 %
Yksikössä kehitetään työssäoppimista systemaattisesti palautteiden pohjalta. (avg: 2,86)					100 %
Yksikössä pidetään kirjaa työpaikkaohjaajista ja lisäkouluttamisen tarvetta seurataan. (avg: 2,86)					100 %
<b>Yhteensä</b>	29 %	43 %	14 %	14 %	

Taulukko 6. Työssäoppimisen arviointi ja kehittäminen työpaikalla teema.

## 5.2 Kyselylomakkeen avoimet kysymykset

Kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä annettiin vastaajille mahdollisuus lisätä yksityiskohtia vastauksiinsa ja perustella vastauksiaan omin sanoin. Erityisesti tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien omia ideoita, ajatuksia ja hyväksi koettuja toimintatapoja eri yksiköistä. Näitä vinkkejä ja toimintatapoja toivottiin voivan käyttää avuksi koko yrityksen toimintaa kehitettäessä. Avoimiin kysymyksiin vastauksia tuli vain kahdelta vastaajalta.

Vastaajat kertoivat yksiköissään toimivan erittäin hyvin niin kutsutun tutor-toiminnan. Tällä toiminnalla tarkoitetaan sitä, että jokaiselle työssäoppijalle nimetään oma tutor, joka monesti siis on koulutettu työpaikkaohjaaja. Tutor joka on vastuussa työssäoppijasta ja hänen ohjaamisestaan. Turorin avulla työssäoppijoiden oppimista ja kehittymistä voidaan seurata ja tukea tehokkaammin, ja näin myös työssäoppijalle on selkeää kenen kanssa tavoitteita ja palautteita voidaan käydä säännöllisesti läpi. Tutoreiden lisäksi vastaajat pitivät myös tärkeänä ettei kaikkia työtehtäviä ja työvuoroja suoritettaisiin vain yhden henkilön kanssa,

vaan että vaikka vastuu on annettu yhdelle tutorille, työssäoppija tutustuisi myös muiden työntekijöiden tapoihin tehdä asioita ja saisi näin monipuolisemman kuvan työtehtävistä.

Tutoreiden lisäksi avoimien kysymyksien vastauksissa kerrottiin osastokohtaisten perehdytyskansioiden tärkeästä merkityksestä ja niiden jatkuvan päivittämisen tärkeydestä. Toisille osastoille perehdytyskansiot ovat uusi apuväline, kun taas toisilla osastoilla perehdytyskansiot ovat olleen pitkään käytössä, mutta niiden tietojen päivittämistä ei ole tehty säännöllisesti. Perehdytyskansiot ovat yksi työpaikkaohjaajien tärkeimmistä apuvälineistä, joten hyvänä kehitysideana niiden päivittäminen voisi kuulua työpaikkaohjaajien säännöllisiin rutiineihin työpaikoilla. Kehitettävää löytyisi myös koululaitosyhteistyöstä uusien hyvien tulevien työntekijöiden löytämiseksi, sekä erityisesti lyhytaikaisten työssäoppijoiden ja kesätyöntekijöiden turvallisuusasioiden perehdyttämisestä. Vastaajan mukaan turvallisuusasioiden perehdyttäminen varsinkin lyhytaikaisissa työssäoppimis- tai työsuhteissa jää valitettavan vähälle.

Yksi vastaajista kokee että sisäinen tiedottaminen työssäoppijoista on myös heikolla pohjalla ja sitä tulisi kehittää. Vastauksista nousi esiin myös palautteen kerääminen ja käsittely. Vastaajan mukaan suullista palautetta saadaan ja käydään kyllä läpi muun muassa työssäoppijoiden arviointikeskusteluissa, mutta kirjallista palautetta ei kerätä. Kirjallisen palautteen vastaaja kokisi antoisammaksi ja toivoisikin että sen tavanmukaista ja säännöllistä keräämistä kehitettäisiin. Nämä vastaukset palautteen keräämisestä ja sen kehittämisestä tukevat jo aikaisemmin tilastoituja koko kyselytutkimuksen heikoimpia tuloksia samasta aiheesta.

### 5.3 Teemahaastattelu

Vain vähän vastauksia saaneen kyselylomaketutkimuksen tueksi ja vertaamiseksi toteutettiin myös toinen tutkimus, teemahaastattelu. Teemahaastattelun tarkoituksena oli tarkastella tarkemmin yhden Sokotel Oy:n yksikön toimintatapoja ja hyväksi koettuja käytäntöjä. Yksiköksi valikoitui Sokos Hotel Presidentti, jossa haastateltiin tilaus- ja kokousravintolapäällikkö Nina Tammilehtoa kesäkuussa 2012. Teemahaastattelun aikana käytiin samojen teemojen avulla kuin kyselytutkimuksessa läpi Sokos Hotel Presidentin työssäoppimisasioita ja käytäntöjä. Nämä teemat olivat työssäoppimisen suunnittelu, työssäoppimisen toteutus, opiskelijan osaamisen arviointi ja työssäoppimisen arviointi ja kehittäminen työpaikalla.

Sokos Hotel Presidentin jokaisella osastolla on erikseen nimetty työntekijä, joka on vastuussa työssäoppimisasioista. Kaikki tähän tehtävään nimetyt työntekijät ovat käyneet työpaikkaohjaajakoulutuksen ja sen lisäksi jokaiselta osastolta yksi tai useampi muu

työntekijä on käynyt työpaikkaohjaajakoulutuksen. Sokos Hotel Presidentissä on myös työntekijöitä, jotka työskentelevät usealla eri osastolla, onkin hotellille suureksi eduksi että varsinkin he ovat käyneet työpaikkaohjaajakoulutuksen, sillä heidän taitojaan ja kokemuksiaan työssäoppijoiden työpaikkaohjaajina voidaan täten hyödyntää usealla eri osastolla.

Sokotel Oy:ssä työsuojeluvaltuutettu huolehtii niin oman henkilökunnan kuin kausityöntekijöiden ja työssäoppijoiden työturvallisuusasioista suorittamalla muun muassa säännöllisen työsuojelukierroksen. Muita niin sanotusti keskitetysti hoidettava työssäoppijiin liittyviä vastuita ovat kirjalliset työssäoppimisasiat ja työssäoppijoille riittävän tuotanto- ja palvelutoiminnan takaaminen. Koko talon yhteistä tietoa ja jokaisella työntekijällä ja työssäoppijalla tarpeellista tietoa ja materiaalia työssäoppijat saavat Tervetuloa taloon -oppaasta. Oppaan lisäksi kullakin osastolla on käytössään perehdyttämisen apuna joko erillisiä perehdytysoppaita tai tehtäväkortteja, joissa on kuvattu kunkin työvuoron tai -tehtävän vaatimat toimet. Oppaiden, tehtäväkorttien ja niin kutsuttujen tarkistuslistojen käyttämisestä ja ajan tasalla pitämisestä ovat vastuussa työssäoppimisasioista vastaavat työpaikkaohjaajat.

Työssäoppijat vierailevat Sokos Hotel Presidentissä aina ennen työssäoppimisjakson alkamista tutustumassa tulevaan työssäoppimisympäristöön ja työpaikkaohjaajaan. Osa työssäoppijoista vierailee isommissa ryhmissä, esimerkiksi koko luokan voimin, jolloin heille kerrotaan yleisesti hotellin toiminnasta ja käytännön toimintatavoista. Tällaiset vierailut ovat yleisiä esimerkiksi Helsingin Palvelualueen oppilaitoksen Roihuvuoren yksiköstä, sillä siellä opiskelee Sokos Hotel Presidentin kummiluokka. Kyseinen kummiluokka tutustuu Sokos Hotel Presidentin toimintaan yhdessä ja opiskelijat tulevat työssäoppimaan tilaisuuksien mukaan joko yhdessä tai erikseen.

Sokos Hotel Presidentissä on useita työpaikkaohjaaja-koulutuksen suorittaneita työntekijöitä, joista kaikki osallistuvat vuorollaan työssäoppijoiden perehdyttämiseen ja ohjaamiseen työvuorojensa mukaisesti. Jokaisella työssäoppijalle on kuitenkin aina yksi selkeä oma työpaikkaohjaaja, joka osallistuu työssäoppijan tavoite- ja arviointikeskusteluihin ja joka on vastuussa työssäoppijan vastaanottamisesta ja talon tapojen perehdyttämisestä. Työpaikkaohjaajista ja heidän koulutuksistaan on vastuussa kunkin osaston osastopäällikkö. Työssäoppijat saavat työssäoppimisjaksoille asetetut tavoitteet oppilaitoksista. Tavoitteet ja tulevat arviointikriteerit käydään opiskelijan kanssa läpi työssäoppimisjakson alussa, jolloin laaditaan myös jokaiselle opiskelijalle oma etenemissuunnitelma. Työssäoppimisen ohjaus ja opiskelijoiden perehdyttäminen tapahtuu jokaisella osastolla suunnitellun perehdytysoppaan tai -ohjelman mukaisesti ja opiskelijoille annetaan mahdollisuus myös itsenäiseen työntehtävien suorittamiseen osaamisen kasvaessa.

Työssäoppijoiden arviointiin osallistuu aina opettajan lisäksi työpaikkaohjaaja ja joskus mahdollisesti myös osastopäällikkö. Arviointi suoritetaan kriteereiden avulla perustuen opiskelijan itsearviointiin ja työpaikkaohjaajan ja hänen kollegoidensa näkemykseen opiskelija työssäoppimisjaksolla suoriutumisesta. Loppukeskustelu dokumentoidaan koululle, mutta itse työpaikalle ei jää mitään dokumenttia tai kirjallista palautetta työssäoppimisjaksosta. Suullinen palautekeskustelu käydään opiskelijan arviointi- eli loppukeskustelun yhteydessä. Palaute käsitellään tarvittaessa osastopalavereissa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Sokos Hotel Presidentissä ei kerätä kirjallista palautetta työssäoppijoilta eikä suullistakaan palautetta dokumentoida. Poikkeuksen palautteesta muodostaa osa Helsingin palvelualojen oppilaitoksen Roihuvuoren yksikön opiskelijoista, joiden työssäoppimisjaksoista oppilaitos lähettää opiskelijoilta kerätyn palautteiden sähköisen koonnin. Saatujen palautteiden pohjalta työssäoppimisjaksoja ja työpaikkaohjaajien toimintaa kehitetään tarvittaessa. Työssäoppimistoimintaa ei kehitetä säännöllisesti yksikön toimesta, tosin joidenkin oppilaitosten työssäoppisen kehittämistoimintaan yksikkö osallistuu satunnaisesti. Muita haastattelussa esille tulleita kehittämiskohteita on sisäinen viestintä työssäoppijoista ennen heidän työssäoppimisjaksoaan tai -jakson alkaessa. Toimintaa tulisi tulevaisuudessa lisätä ja vahvistaa, jotta työssäoppijat tuntisivat itsensä entistä tervetulleimmiksi ja viihtyisivät työssäoppimipaikallaan. Työssäoppimisympäristön viihtyvyyttä, mukavuutta ja välittämistä lisäämällä työssäoppijoilta voitaisiin mahdollisesti odottaa enemmän sitoutuneisuutta ja tehtäviin paneutumista.

#### 5.4 Johtopäätökset

Molempien tutkimuksien tuloksista voidaan päätellä että työssäoppiminen ja työssäoppijoista huolehtiminen koko työssäoppimisjakson ajan ovat kokonaisuudessaan hyvin hoidettu Sokotel Oy:ssä. Työpaikkaohjaajia on koulutettu runsaasti ja työssäoppimisasioista on nimitetty vastaavat henkilöt. Tuloksien perusteella erityisen hyvin ovat myös työssäoppimisjaksojen arviointiasiat, eli arviointikeskusteluihin osallistuminen, yleisten arviointikriteerien tunteminen ja niiden säännöllinen käyttäminen sekä palautteen antamisen tärkeyden ymmärtäminen jatkuvassa vuorovaikutuksessa työssäoppijoiden kanssa.

Työssäoppimisjaksoja arvioidaan nykyään yhä enemmän kokonaisuutena ja nimenomaan oman kehittymisen kautta. Kun opiskelijan kanssa käydään asiaankuuluvat alkuarviointit ja tavoitekeskustelut työssäoppimisjakson alussa, annetaan jatkuvaa positiivista ja rakentavaa palautetta työssäoppimisjakson aikana, sekä summataan työssäoppimisjakson lopuksi miten ollaan suoriuduttu on opiskelijalla ollut erinomainen mahdollisuus kehittää itseään sekä osoittaa ammatillisen osaamisensa kehittyminen. Työpaikoilla, joissa opiskelijalle luodaan

edellä mainittu mahdollisuus kehittymiseen, voidaan puhua laadukkaasta ja opiskelijaa tukevasta työssäoppimisympäristöstä. Työssäoppijoiden arvioiminen ja palautteen antaminen koko työssäoppimisjakson aikana on ehdottomasti paras tapa vastata työssäoppijoiden tarpeisiin ja heidän työssäoppimisjaksojensa tarkoitukseensa kehittää omaa ammatillista osaamistaan.

Yksiköissä on vahvasti käytössä erilaiset perehdytysoppaat ja -manuaalit, joiden päivittämisestä täytyy muistaa pitää huolta. Manuaalien osalta tulee myös tulevaisuudessa muistaa että työssäoppijoille tulisi tarjota aina mahdollisimman hyödyllisiä joko osasto- tai tehtäväkohtaisia ohjeita ja apuvälineitä. Jos asiat vieraannutetaan liikaa käytännöstä ja luodaan liian yleispäteviä manuaaleja ja ohjeita, ei niiden apu perehdyttämisessä ja tiedon jakamisessa ole enää niin suuri. Sama pätee, jos manuaaleista tehdään liian kattavia ja liikaa tietoa sisältäviä, vaikka tieto olisi kuinka tärkeää jos sitä on kerralla liikaa tai se on liian yleistä ei siitä ole työssäoppijalle hyötyä.

## 5.5 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksien tulosten perusteella erottui kaksi selkeää kehityskohdetta joihin tulisi tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota. Monissa yritysoppaissa ja johtamiskirjoissa painotetaan aina viestinnän tärkeyttä, ja kuinka sitä ei koskaan voi liikaa painottaa. Viestintä ja tässä tapauksessa sisäinen viestintä työssäoppimisasioista ja työssäoppijoista on ensisijaisen tärkeää jokaisessa yksikössä. Tehokkaalla ja oikealla viestinnällä kehitetään sekä työyhteisöä että työssäoppijoita. Tutkimuksien tuloksiin ja useamman yksikön omakohtaiseen kokemukseeni perustuen tärkein kehittämisen kohde Sokotel Oy:n yksiköissä laadukkaamman työssäoppimisympäristön luomiseksi on säännöllinen järjestelmä kirjallisen palautteen keräämiseksi työssäoppijoilta.

Sokotel Oy:n yksiköt eivät kerää tällä hetkellä säännöllisesti dokumentoitavaa kirjallista palautetta työssäoppijoilta, joten myöskään työssäoppimisen ohjaamisen ja ympäristön kehittäminen ei tällöin ole säännöllistä. Suullinen palaute saadaan ja käydään läpi oppilaitosten edustajan ja oppilaiden kanssa arviointikeskusteluissa, mutta yleensä tämä palaute jää ainoastaan arviointikeskustelun osapuolien välille. Toiminnan tehostamisen ja kehittämisen kannalta tämä palaute ja mahdollinen muu opiskelijoiden antama palaute tulisi saada mahdollisimman laajasti koko yksikön tietoon ja mahdollisesti myös koko yrityksen tietoon, jotta palautteen pohjalta voitaisiin ryhtyä tarvittaviin kehitystoimenpiteisiin.

Säännöllisen kirjallisen palautteen keräämiseksi olen työstänyt palautelomakkeen yrityksen työssäoppijoille täytettäväksi työssäoppimisjaksojen jälkeen (liite 3). Lomakkeessa opiskelijoilta halutaan kysyä miten hyvin työssäoppimisasiat toimivat yksikössä opiskelijan

näkökulmasta sekä yleisesti millainen työssäoppimisympäristö yksikkö oli. Suosittelisin että kirjallista palautetta alettaisiin keräämään järjestelmällisesti ja kerätystä aineistosta raportoitaisiin säännöllisesti samalla tavalla kuin esimerkiksi asiakastyytyväisyystutkimuksista tai henkilöstön tyytyväisyystutkimuksista. Palaute olisi helpoin kerätä sähköisesti, palautelomakkeen linkkiä jakamalla työssäoppimisjaksoilla olleille opiskelijoille ja aineiston koonti sekä raportointi tulisi tapahtua keskitetysti yrityksen HR-osaston toimesta esimerkiksi kaksi tai neljä kertaa vuodessa. Kun palautteen koonti ja raportointi tapahtuu keskitetysti tulee palaute sekä yksikön että koko yrityksen käyttöön, jolloin mahdolliset kehitystoimenpiteet ja uudet ideat saadaan jalkautettua nopeammin kaikille. Säännöllisen palautteen keräämisen ja seuraamisen ansiosta uskoisin että myös yksiköissä muistetaan pitää entistä parempaa huolta työssäoppimisasioista ja ennen kaikkea uskon hyvän palautteen kantavan pitkälle ja olevan tulevaisuudessa Sokotel Oy:lle suuri etu oppilaitosyhteistyötä kehitettäessä.

## 6 Yhteenveto

Tavoitteena tälle työlle oli työssäoppijoiden parempi sitouttaminen ja Sokotel Oy:n kehittäminen laadukkaana työssäoppimisympäristönä. Työn tutkimuksen vastaajamäärät ja tulokset jäivät vähäisiksi, mutta silti tutkimuksesta saatiin tulokset joita analysoimalla päästiin pureutumaan Sokotel Oy:n työssäoppimisen nykytilaan. Suoranaista yhtenäistä mallia ei tämän työn tuotoksena syntynyt, suurin syy tähän löytyi tuloksista joiden mukaan myös tulevaisuudessa tulisi panostaa osasto- ja tehtäväkohtaisiin manuaaleihin ja malleihin perehdyttämisessä sekä työssäoppimisen kokonaisvaltaisessa osaamisessa. Sen sijaan tuloksena syntyi palautelomake, jonka esittelen HR-osastolle ja toivon johtavan säännölliseen ja järjestelmälliseen kirjallisen palautteen keräämiseen ja työssäoppimisen kehittämiseen. Säännöllisellä seurannalla palvellaan tulevaisuudessa niin työssäoppijoita kuin yritystäkin. Yritykselle säännöllinen seuranta merkitsee enemmän asioihin paneutumista ja niistä jatkuvasti huolta pitämistä. Seurannan tuloksien perusteella tehtävät kehitystoimenpiteet sen sijaan tekevät Sokotel Oy:ssä koko yrityksen laajuisesti laadukkaamman työssäoppimisympäristön tuleville työssäoppijoille.

Vaikka työn tutkimusosio jäi varsin suppeaksi eikä vastauksia ollut montaa käsiteltävänä, on työn lopputuotos hyödyllinen Sokotel Oy:lle. Tarkoituksena ei ollut missään vaiheessa luoda uutta manuaalia ja ohjetta yksiköiden kirjahyllyihin notkumaan tai yrityksen tietovaranteen hukkumaan. Tämän työn avulla pystytään tuomaan eri yksiköille ja osastoille tiedoksi mitä on laadukas työssäoppiminen ja mitä se oikeasti vaatii. Laaditussa palautelomake toimii tulevaisuudessa apuvälineenä yksiköille palautteen saamisen lisäksi kertomalla mitä kaikkia yksityiskohtia työssäoppimisessa tulee ottaa huomioon.

## Lähteet

Ahola S. ja Kivelä S. ja Nieminen M. 2005. Tekemällä oppii Työssäoppimisen käytäntöjä ammattikorkeakouluissa. Turku: Dlgipaino.

Frisk T. 2010. Työpaikkaohjaaja opiskelijan ohjaajana. Helsinki: Kyriiri Oy.

Hirsjärvi S. Ja Remes P. ja Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Pohjonen P. 2005. Työssäoppiminen. Ammatillisen osaamisen perusta. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ruohotie, P. ja Kulmala J. ja Siikaniemi, L. 1998. Työssä oppiminen Oppilaitosten ja työelämän roolimuuotos. Helsinki: Hakapaino Oy.

## Elektroniset lähteet

S-ryhmän rakenne - S-kanava. SOK 2011. Viitattu 30.01.2012. <http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-tietoa-s-ryhmasta/s-ryhman-rakenne>

SOK-Yhtymä - S-kanava. SOK 2011. Viitattu 30.01.2012. <http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-tietoa-s-ryhmasta/sok-yhtyma>

Sokos Hotels - Ketjuesittely. SOK 2011. Viitattu 30.01.2012. <http://www.sokshotels.fi/info-rekry/ketjuesittely/>

Tietoa yrityksestä - Radisson Blu. Rezidor Hotel Group 2012. Viitattu 30.01.2012. <http://www.radissonblu.fi/tietoja-yrityksesta>

VERKKO-TUTOR: Mitä on oppiminen?. Päivi Mäkinen UTA 2002. Viitattu 30.01.2012. <http://www.uta.fi/tyt/verkkotutor/oppimin.htm#oppiminen>

Yhdessä tekemällä hanke - Hankkeen esittely. Erja Kotimäki 2012. Viitattu 16.06.2012. <http://yhdessatekemallahanke.wikispaces.com/Hankkeen+esittely>

Sisäisen viestinnän abc - Viestintätoimisto Deski Oy. Riitta Säteri ja Tiina Hosiokoski 2008. Viitattu 8.10.2012. [http://www.tiedottaja.fi/wp-content/uploads/2010/02/Sisaisen\\_viestinnan\\_ABC\\_2008.pdf](http://www.tiedottaja.fi/wp-content/uploads/2010/02/Sisaisen_viestinnan_ABC_2008.pdf)

## Kuviot

Kuvio 1. Tekemällä oppimisen analyysimalli. ....	11
--	----

## Taulukot

Taulukko 1. Vastaajien työtehtävä. ....	21
Taulukko 2. Työssäoppimisen suunnittelu teema. ....	22
Taulukko 3. Työpaikka ohjaaja teema. ....	23
Taulukko 4. Työssäoppimisen toteuttaminen teema. ....	24
Taulukko 5. Työssäoppimisen arviointi teema. ....	24
Taulukko 6. Työssäoppimisen arviointi ja kehittäminen työpaikalla teema. ....	25



## Liitteet

Liite 1. Työssä oppimisen laatukriteerit työpaikoille. Yhdessä tekemällä hanke. Erja Kotimäki 2012. ....	34
Liite 2. Kyselylomake. ....	36
Liite 3. Palautelomake työssäoppijoille. ....	38

## Liite 1. Työssä oppimisen laatuksiteerit työpaikoille. Yhdessä tekemällä hanke. Erja Kotimäki 2012.



## TYÖSSÄOPPIMISEN LAATUKRITEERIT TYÖPAIKALLE

1. TYÖSSÄOPPIMISEN SUUNNITTELU	Toteutuu hyvin	Toteutuu kohtalaisesti	Ei toteudu	Kuvaus tämänhetkisestä toiminnasta	Miten ja milloin kehitetään? Kuka vastaa?
a) Työnantaja on tehnyt työturvallisuuslain <sup>1</sup> mukaisen työn vaarojen arvioinnin selvittämisen työpaikalla.					
b) Työpaikan edustaja on sopinut kirjallisesti työssäoppimisen järjestämisestä koulutuksen järjestäjän kanssa.					
c) Työpaikalla on opiskelijan työssäoppimisen kannalta tarpeellinen työvälineistö <sup>2</sup>					
d) Työpaikalla on opiskelijan työssäoppimisen kannalta riittävää tuotanto- ja palvelutoimintaa <sup>3</sup>					
e) Työpaikalla on ajantasainen perehdytysohjelma.					
f) Työpaikalla on nimetty opiskelija-asioista vastaava.					
g) Opiskelija-asioista vastaava tiedottaa opiskelijan tulosta ja opiskeluvaiheesta.					
h) Työpaikalla on nimetty työpaikkaohjaaja ja varaohjaaja ennen opiskelijan tuloa.					
i) Opiskelijan vastaanottaminen ensimmäisenä työssäoppimispäivänä on suunniteltu.					
j) Opiskelijan ohjaus ja arviointi sisältyvät työpaikkaohjaajan työaikaan.					
k) Työpaikka mahdollistaa opiskelijan tutustumiskäynnin ennen työssäoppimista.					

<sup>1</sup> Työturvallisuuslaki 738/ 2002, 10. ja 11. §<sup>2</sup> Asetus ammatillisesta koulutuksesta 603/ 2005, 5. §<sup>3</sup> Asetus ammatillisesta koulutuksesta 603/ 2005, 5. §

Yhdessä tekemällä -hanke (S10924)

3



1. TYÖSSÄOPPIMISEN SUUNNITTELU	Toteutuu hyvin	Toteutuu kohtalaisesti	Ei toteudu	Kuvaus tämänhetkisestä toiminnasta	Miten ja milloin kehitetään? Kuka vastaa?
<b>Työpaikkaohjaaja ja/tai varaohjaaja</b>					
l) on ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan pätevä henkilö.					
m) on käynyt työpaikkaohjaajakoulutuksen, tai hän on muutoin perehtynyt opiskelijan ohjaukseen ja arviointiin.					
n) perehtyy ennakkoon opiskelijan työssäoppimisen materiaaliin, joka sisältää mm. työssäoppimisen tavoitteet.					
<b>2. TYÖSSÄOPPIMISEN TOTEUTUS</b>					
<b>Opiskelijan perehdyttäminen, ohjaaminen ja oppimisen arviointi</b>					
a) työpaikalla vastataan opiskelijan työturvallisuudesta <sup>4</sup>					
b) perehdytys tapahtuu perehdytysohjelman mukaisesti.					
c) työpaikalla rohkaistaan opiskelijaa kyselemään, keskustelemaan ja antamaan rakentavaa palautetta.					
<b>Työpaikkaohjaaja</b>					
d) huolehtii, että opiskelijan työvuorot laaditaan pääsääntöisesti työpaikkaohjaajan tai varaohjaajan työvuorojen mukaisesti.					

<sup>4</sup> Laki ammatillisesta koulutuksesta 630 / 1998, 19. §

Yhdessä tekemällä -hanke (S10924)

4

2. TYÖSSÄOPPIMISEN TOTEUTUS Opiskelijan perehdyttäminen, ohjaaminen ja oppimisen arviointi	Toteutuu hyvin	Toteutuu kohta- laisesti	Ei toteudu	Kuvaus tämänhetkisestä toiminnasta	Miten ja milloin kehitetään? Kuka vastaa?
e) arvioi opiskelijan lähtötason (opiskelijan itsearviointi, keskustelu ja havainnointi).					
f) huolehtii yhdessä opettajan kanssa, että opiskelija laatii henkilökohtaiset työssäoppimisen tavoitteet tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimusten pohjalta.					
g) mahdollistaa, että opiskelija voi työskennellä tavoitteiden mukaisesti.					
h) antaa opiskelijalle aikaa opetella uusia asioita.					
i) antaa opiskelijan toimia myös itsenäisesti opiskelijan osaamisen kasvaessa.					
j) osallistuu opiskelijan työssäoppimisen aikana ohjauskeskusteluihin opiskelijan tai opettajan tai muiden kanssa.					
k) sopii opiskelijan ohjaus- ja arviointiajat yhdessä opiskelijan ja opettajan kanssa.					
l) ottaa tarvittaessa yhteyttä ohjaavaan opettajaan.					
m) arvioi opiskelijan oppimista ja antaa siitä säännöllisesti palautetta tutkinnon perusteiden arviointikriteerien mukaisesti.					
3. OPISKELIJAN OSAAMISEN ARVIOINTI Ammattiosaamisen näyttö	Toteutuu hyvin	Toteutuu kohta- laisesti	Ei toteudu	Kuvaus tämänhetkisestä toiminnasta	Miten ja milloin kehitetään? Kuka vastaa?
<b>Työpaikkaohjaaja</b>					
a) arvioi opiskelijan osaamista suhteessa tutkinnon perusteiden arviointikriteereihin.					
b) kerää arviointitietoa monipuolisilla menetelmillä (esim. keskustelu, havainnointi sekä muiden työntekijöiden ja asiakkaiden antama palaute).					

Yhdessä tekemällä -hanke (S10924)

5

3. OPISKELIJAN OSAAMISEN ARVIOINTI Ammattiosaamisen näyttö	Toteutuu hyvin	Toteutuu kohta- laisesti	Ei toteudu	Kuvaus tämänhetkisestä toiminnasta	Miten ja milloin kehitetään? Kuka vastaa?
c) osallistuu arviointikeskusteluun yhdessä opiskelijan ja opettajan kanssa.					
d) ottaa huomioon opiskelijan itsearvioinnin arviointikeskustelun aikana.					
e) tuo arviointikeskustelussa esiin opiskelijan vahvuudet ja kehittämisaalueet.					
f) dokumentoi arviointilomakkeelle opiskelijan osaamisen.					
g) päättää yhdessä opettajan kanssa arviointikeskustelun jälkeen ammattiosaamisen näytön arvosanan (oppilaitoksen ohjeiden mukaan).					
4. TYÖSSÄOPPIMISEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN TYÖPAIKALLA	Toteutuu hyvin	Toteutuu kohta- laisesti	Ei toteudu	Kuvaus tämänhetkisestä toiminnasta	Miten ja milloin kehitetään? Kuka vastaa?
a) työpaikalla kerätään työssäoppimiseen liittyvää kirjallista palautetta opiskelijalta, työpaikkaohjaajalta ja opettajalta.					
b) työssäoppimista kehitetään systemaattisesti palautteiden pohjalta.					
c) työpaikkaohjaajille mahdollistetaan työpaikkaohjaajien koulutus.					
d) työssäoppimista kehitetään yhdessä oppilaitosten kanssa.					
<b>Työpaikkaohjaaja</b>					
h) arvioi ohjaus- ja arviointitaitojaan.					
i) kysyy opiskelijalta palautetta ohjauksestaan.					
j) kehittää itseään ohjaajana.					

Yhdessä tekemällä -hanke (S10924)

6

Liite 2. Kyselylomake.

Case Sokotel Oy: Työssäoppimisympäristö kartoitus  
Heidi Rantakallio 06/2012  
Kyselylomake

TAUSTATIEDOT

Yksikkö: (vetovalikko tai avoin kirjoitusruutu)  
Vastaajan nimi: avoin kirjoitusruutu  
Asema/työtehtävä: (vetovalikko tai avoin kirjoitusruutu)

Osastopäällikkö  
Palvelupäällikkö/ Service Manager  
Harjoitteluista vastaava

Vastaa seuraaviin kysymyksiin koskien yleisesti koko yksikkösi opiskelijoiden työssä oppimista.  
Arvioi yksikkösi toteutunutta toimintaa asteikolla 1-4 viimeisen vuoden aikana.

Asteikko:

- 1 = Toteutuu erinomaisesti
- 2 = Toteutuu hyvin
- 3 = Toteutuu kohtalaisesti
- 4 = Ei toteudu

TYÖSSÄOPPIMISEN SUUNNITTELU

1. Yksikön eri osastoilla on ajantasainen perehdytysohjelma ja -materiaali.
2. Yksikössä on nimetty harjoitteluasioista vastaava.
3. Harjoitteluasioista vastaava tiedottaa opiskelijan tulosta ja opiskeluvaiheesta.
4. Yksikössä on nimetty työpaikkaohjaaja ja varaohjaaja ennen opiskelijan tuloa.
5. Opiskelijan vastaanottaminen ensimmäisenä työssä oppimispäivänä on suunniteltu.
6. Työpaikka mahdollistaa opiskelijan tutustumiskäynnin ennen työssäoppimista.

TYÖPAIKKAOHJAAJA

7. Yksikössä on riittävästi ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan päteviä työpaikkaohjaajia.
8. Työpaikkaohjaajat ovat käyneet työpaikkaohjaajakoulutuksen tai he ovat muuten perehtyneet opiskelijoiden ohjaamiseen ja arvioimiseen.
9. Työpaikkaohjaajat perehtyvät ennakoon/harjoittelun alussa joko yksin tai opiskelijan kanssa opiskelijan työssä oppimisen materiaaliin, joka sisältää mm. työssä oppimisen tavoitteet.

TYÖSSÄOPPIMISEN TOTEUTTAMINEN

10. Opiskelijan perehdytys tapahtuu yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti.
11. Yksikössä on työssäoppijoiden perehdytyksessä käytössä ns. tarkistuslista perehdytettävistä asioita.
12. Opiskelijan perehdytyksessä käydään läpi myös yleiset turvallisuusasiat (poistumistiet, alkusammuttimet, uhkaavissa tilanteissa toimiminen ym.)
13. Opiskelijan työvuorot laaditaan suunnitelmallisesti.
14. Yksikön työpaikkaohjaaja/esimies arvioi opiskelijan lähtötason (keskustelu, havainnointi).

15. Yksikössä mahdollistetaan että opiskelija voi työskennellä tavoitteidensa mukaisesti laatimalla yksilöllinen työssä oppimissuunnitelma yhdessä opiskelijan kanssa.
16. Yksikössä annetaan opiskelijalle riittävästi aikaa ja opastusta uusiin asioihin perehtymiseen.
17. Yksikössä opiskelija saa toimia myös itsenäisesti osaamisen kasvaessa.
18. Yksikön työpaikkaohjaaja arvioi opiskelijan oppimista ja antaa siitä säännöllisesti palautetta työssä oppimisjakson aikana.

#### TYÖSSÄOPPIMISEN ARVIOINTI

19. Yksikön työpaikkaohjaaja arvioi opiskelijan osaamista suhteessa tutkinnon perusteiden arviointikriteereihin ammattiosaamisen näytöissä/työssä oppimisjakson päätteeksi.
20. Yksikön työpaikkaohjaaja kerää arviointitietoa monipuolisilla menetelmillä (esim. keskustelu, havainnointi, muiden työntekijöiden/asiakkaiden antama palaute).
21. Yksikön työpaikkaohjaaja osallistuu arviointikeskusteluun yhdessä opiskelijan ja opettajan kanssa.

#### TYÖSSÄOPPIMISEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN TYÖPAIKALLA

22. Yksikössä kerätään työssäoppimiseen liittyvää kirjallista palautetta opiskelijalta, työpaikkaohjaajalta ja opettajalta.
23. Yksikössä kehitetään työssäoppimista systemaattisesti palautteiden pohjalta.
24. Yksikössä pidetään kirjaa työpaikkaohjaajista ja lisäkouluttamisen tarvetta seurataan.

#### YHTENÄINEN MALLI TYÖSSÄOPPIMISYMPÄRISTÖJEN KEHITTÄMISEKSI SOKOTEL OY:SSÄ

Tämän työssä oppimisympäristö kartoituksen pohjalta on tarkoitus laatia yhtenäinen malli kaikkien Sokotel Oy:n yksiköiden käyttöön työssä oppimisen toteuttamisen tueksi.

25. Mitä hyödyllisiä ja toimivia vinkkejä/käytäntöjä haluaisit tuoda esiin oman yksikkösi työssäoppimistoiminnasta yhteiseen malliin hyödynnettäväksi? (avoin kirjoituskenttä)
26. Missä asioissa olisi mielestäsi vielä kehittämistä ? (avoin kirjoituskenttä)

Liite 3. Palautelomake työssäoppijoille.

Case Sokotel Oy: Työssäoppimisympäristö kartoitus

Heidi Rantakallio 07/2012

Kyselylomake työssäoppijoille säännöllisen kirjallisen palautteen keräämiseksi

Otsikko: Palautelomake työssäoppimisjaksosta

#### TAUSTATIEDOT

Sukupuoli: Mies  
Nainen

Ikäryhmä: Alle 18 vuotta  
18-19 vuotta  
20-25 vuotta  
Yli 25 vuotta

Oppilaitos: Ammattikoulu  
Ammattikorkeakoulu  
Yliopisto  
Aikuiskoulutus  
Muu, mikä? \_\_\_\_\_

Työssäoppimisjakson yksikkö, jota arvioit: (vetovalikko)

Työssäoppimisjakson osasto, jota arvioit: (vetovalikko)  
(jos työskentelit usealla eri osastolla, valitse arvioitavaksi osasto jossa olit kauiten / johon suuntaudut tulevaisuudessa)

Oletko aikaisemmin ollut töissä tai suorittanut työssäoppimisjaksoa Sokotel Oy:n yksiköissä?  
Kyllä  
Ei

Vastaa seuraaviin kysymyksiin koskien työssäoppimisjaksosi toteutumista ilmoittamassasi Sokotel Oy:n yksikössä. Arvioi työssäoppimisjakson aikana toteutunutta toimintaa asteikolla 1-4.

Asteikko:

- 1 = Toteutui erinomaisesti
- 2 = Toteutui hyvin
- 3 = Toteutui kohtalaisesti
- 4 = Ei toteutunut

#### TYÖSSÄOPPIMISEN SUUNNITTELU

1. Työssäoppimisjaksosta tehtiin kirjallinen sopimus työpaikan ja opiskelijan välille.
2. Työpaikalla oli ajantasainen perehdytysmateriaali.
3. Minun oli mahdollista vierailla työpaikalla ennen työssäoppimisjakson alkamista.
4. Työpaikalla oli minua varten nimetty työpaikkaohjaaja, joka otti minut vastaan työssäoppimisjakson alussa.
5. Työpaikalla oltiin valmistauduttu minun tulooni (vaatteet ja tarvittavat työvälineet olivat valmiina ym.)
6. Työyhteisö oli tietoinen minun tulostani ja roolistani työssäoppijana.
7. Työyhteisö otti minut hyvin vastaan ja tunsin itseni tervetulleeksi.

#### TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAMINEN

8. Työpaikkaohjaaja perehtyi yhdessä minun kanssasi tai oli valmiiksi perehtynyt työssäoppimisjaksoni sisältöön ja tavoitteisiin.
9. Perehdytykseeni sisältyi perehdytys turvallisuusasioihin.
10. Perehdytykseni alussa minulle esiteltiin työpaikan tilat ja kulkureitit.
11. Perehdytyksessäni käytiin läpi työpaikan yleiset pelisäännöt (tauot, poissaolot, tupakointikielto ym.)
12. Perehdytyksessäni noudatettiin perehdytysohjelmaa tai käytettiin perehdytyksen tarkistuslistaa.
13. Tunsin perehdytykseni olevan riittävä ja monipuolinen.
14. Työpaikalla minua rohkaistiin kyselemään, keskustelemaan ja antamaan palautetta.

#### TYÖSSÄOPPIMISEN TOTEUTUS

11. Työpaikalla mahdollistettiin minulle työskentely työssäoppimisjakson tavoitteiden mukaisesti.
12. Työtehtäväni olivat riittävän monipuolisia ja mielenkiintoisia mielestäni.
13. Työpaikalla annettiin minulle aikaa opetella uusia asioita.
14. Työpaikalla annettiin minun työskennellä myös itsenäisesti osaamiseni mukaisesti.
15. Työpaikalla oli aina joku, jolta tiesin voimani kysyä apua ongelmatilanteissa.
15. Työpaikalla annettiin palautetta jatkuvasti koko työssäoppimisjaksoni aikana.

#### TYÖSSÄOPPIMISEN ARVIOINTI

16. Työssäoppimisjakson lopuksi työpaikkaohjaaja tai varahenkilö osallistui arviointikeskusteluun yhdessä oppilaitoksen edustajan ja minun kanssani.
17. Työpaikkaohjaaja tai varahenkilö kuunteli arviointikeskustelussa minun itsearviointini.
18. Työpaikkaohjaaja tai varahenkilö toi arviointikeskustelussa esille minun vahvuuteni ja kehittämisalueeni.

#### Avoin palaute (avoimet kysymykset)

- Miksi valitsit Sokotel Oy:n yksikön työssäoppimispaikaksesi?
- Mikä oli onnistuneinta työssäoppimisjaksollasi?
- Mitä kehitettävää työssäoppimisen ohjauksessa tai työssäoppimisympäristössä mielestäsi olisi arvioimassasi yksikössä?