

Nea Kupiainen

# KEHITYSIDEOITA TYÖHARJOITTE- LUUN SCANDIC TAMPERE HÄMEEN- PUISTOSSA

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (amk)

2023



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Nea Kupiainen
Työn nimi	Kehitysideoita työharjoitteluun Scandic Tampere Hämeenpuis- tossa
Toimeksiantaja	Scandic Tampere Hämeenpuisto
Vuosi	2023
Sivut	35 sivua, liitteitä 9 sivua
Työn ohjaaja(t)	Hanna Ukkola

## TIIVISTELMÄ

Kattava työharjoittelun laadun parantaminen ehkäisee riskitekijöiden syntymistä työharjoitteluiden aikana sekä valmistelee vieläkin täsmällisemmin työharjoittelijaa tulevaan työelämään. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia toimeksiantajan Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanoton työharjoittelun nykytilaa entisten työharjoittelijoiden näkökulmasta ja saada heiltä kehitysideoita. Opinnäytetyö vastasi kysymyksiin: Miten vastaanoton työharjoittelu palvelee opiskelijoita ja kuinka työharjoittelua voidaan kehittää.

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella. Kysely toteutettiin Webropol-nettilinkin kautta, mikä välitettiin vastaanottajille sähköpostiviestin välityksellä saatekirjeen kanssa. Kysely suunnattiin vuosina 2020–2022 Scandic Tampere Hämeenpuistossa käynneille ammattiopisto- ja ammattikorkeakoulutyöharjoittelijoille. Kysely lähetettiin kahdeksalle henkilölle helmi- ja maaliskuun 2023 aikana. Kyselyn vastaajat vastasivat anonyymina.

Kyselylomakkeesta saadut tulokset analysoitiin viitaten opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Teoria osuudessa käsitellään tärkeitä teemoja, jotka vaikuttavat harjoittelijan kokemukseen työharjoittelusta organisaatiossa. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu työharjoittelun perehdytyksestä ja ohjauksesta, palautteen saamisen ja antamisen tärkeydestä, arviointikeskustelusta, työilmapiiristä ja ammatillisesta kasvusta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanoton työharjoitteluiden tilanne on hyvä ja vain muutama kehityskohde tuli esille. Kehitysideat koskivat pääosin työharjoitteluiden perehdytystä ja työnohjausta. Työharjoittelu vastasi harjoittelijoiden odotuksia sekä henkilökunnan ystävällisyys tuli useasti esille kyselylomakkeen vastauksissa. Saatujen tutkimustulosten avulla voidaan tulevaisuudessa kehittää vastaanoton työharjoitteluiden laatua.

**Asiasanat:** perehdytys, työharjoittelu, työyhteisö

Degree title	Bachelor of Hospitality Management
Author (authors)	Nea Kupiainen
Thesis title	Development ideas for practical training in Scandic Tampere Hämeenpuisto
Commissioned by	Scandic Tampere Hämeenpuisto
Time	2023
Pages	35 pages, 9 pages of appendices
Supervisor	Hanna Ukkola

## ABSTRACT

The comprehensive improvement of the quality of the practical training prevents the emergence of risk factors during internships and prepares the intern even more precisely for the future work in the field. The purpose of this thesis was to investigate the state of practical training in Scandic Tampere Hämeenpuisto from the point of view of former practical trainees and to gain development ideas from them. This thesis sought to answer the questions how the practical training at the reception serves students' needs and how practical training can be developed.

The thesis work was conducted as a qualitative study. A questionnaire was used as a data collection method. The survey was conducted via Webropol web link, which was forwarded to the respondents via e-mail message including a cover letter. The survey was aimed for students of vocational colleges and universities of applied sciences students that completed their on-the-job training in Scandic Hämeenpuisto reception between 2020-2022. The survey was sent to eight respondents in March 2023., who responded anonymously.

The replies obtained from the questionnaire were analysed with reference to the theoretical framework of the thesis. The theory part of the thesis discusses important themes that affect the practical trainee's experience of the practical training in the organization. The theoretical reference framework of the thesis consisted of orientation and supervision of practical training, the importance of receiving and giving feedback, evaluation discussion, work atmosphere and professional growth.

In conclusion it can be stated that the situation of Scandic Tampere Hämeenpuisto reception practical training is good and only a few areas of development emerged. The development ideas mainly concerned the orientation of work placements and job guidance. The practical training met the trainees' expectations, and the friendliness off the staff emerged several times in the questionnaire replies. The received development proposals can be used to improve the quality of reception internships in the future.

**Keywords:** introduction, practical training, work community

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS.....	7
3	TYÖHARJOITTELU.....	8
3.1	Työharjoittelun perehdytys.....	9
3.2	Työharjoittelun työnohjaus.....	11
4	TYÖHARJOITTELIJA OSANA TYÖYHTEISÖÄ.....	12
4.1	Palautteen saamisen ja antamisen tärkeys.....	12
4.2	Kehittävä arviointikeskustelu.....	14
4.3	Hyvän työilmapiirin tärkeys.....	16
4.4	Ammatillinen kasvu.....	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
5.1	Opinnäytetyön kulku.....	19
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	20
5.3	Tutkimustulosten analysointi.....	21
5.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	22
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	23
6.1	Kokemuksia työharjoittelusta.....	24
6.1.1	Kokemuksia perehdytyksestä ja työnohjauksesta.....	24
6.1.2	Kokemuksia palautteen annosta ja arviointikeskustelusta.....	25
6.1.3	Kokemuksia työilmapiiristä.....	26
6.2	Kehitysideoita työharjoitteluun.....	29
6.3	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset.....	31
7	POHDINTA.....	33
	LÄHTEET.....	36
	KUVALUETTELO	
	LIITTEET	

Liite 2. Webropol-kyselylomake

Liite 3. Saatekirje

Liite 4. Ensimmäinen muistutusviesti

Liite 5. Toinen muistutusviesti

## 1 JOHDANTO

Työnantajan vastuulla on perehdyttää uusi henkilö niin, että hän saa tarvittavat eväät työssä suoriutumiseen (Tehy s.a). Ylen artikkelissa esiintyvä työturvallisuuskeskuksen asiantuntija Päivi Sarmalan (2022) mukaan *nuorelle tulee kertoa työelämän pelisäännöt oli sitten nuorella työntekijällä työelämäntaitoja tai ei*. Artikkelissa myös mainitaan työnantajien panostuksesta nuoriin työhön tulijoihin. Artikkelin mukaan heihin tulisi panostaa entistä enemmän. Itse nuoret työntekijät tuntevat oppineensa parhaiten työnsalat, kun asiat on käyty lävitse kokeneemman työntekijän kanssa. (Kasurinen 2022.) Nuoret kaipaavat työnantajilta reilua kohtelua, mahdollisuutta oppia uutta sekä monipuolisia tehtäviä (Vihanta 2012).

Opinnäytetyön tavoite on, että työn pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään tulevaisuudessa kyseisen yksikön vastaanoton työharjoittelua. Opinnäytetyön tuotoksena oli tarkoituksena luoda tilannekatsaus toimeksiantaja yksikölle työharjoittelun tilanteesta, työharjoittelijoiden näkökulmasta sekä toimivia kehitysideoita, joita voi hyödyntää tulevaisuudessa harjoitteluiden suunnittelemisessa. Opinnäytetyössä haettiin vastauksia kysymyksiin: *Miten vastaanoton työharjoittelu palvelee opiskelijoita? sekä kuinka työharjoittelua voidaan kehittää?* Opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa aineisto kerättiin Webropol-kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeen vastaanottajiksi rajautui ammattiopistojen ja ammattikorkeakoulujen opiskelijat, jotka olivat käyneet työharjoittelun Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanotossa vuosina 2020–2022.

Idea opinnäytetyöhön tuli oman työharjoittelun aikana Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanotossa, kun huomasin muutamia kehittämiskohteita. Myös kiinnostus työhyvinvointiin on kasvanut opintojen edetessä. Ehdotin opinnäytetyöni aiheita Scandic Hämeenpuiston vastaanottopäällikölle ja vuoropäällikölle, minkä jälkeen aihe hyväksyttiin hotellipäälliköllä. Toimeksiantajalle ei ole ennen tehty tästä aiheesta opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, se tuo toimeksiantaja organisaatiolle arvokasta tietoa yksikössä toteutettujen työharjoitteluiden laadusta.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS

Oman työkokemukseni aikana Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanotossa, olen omaksunut seuraavassa kappaleessa mainitut tiedot vastaanottopäälliköltä ja työkavereilta.

Toimeksiantajana toimii Scandic Tampere Hämeenpuisto, joka on muutaman kilometrin päässä Tampereen keskustasta sijaitseva 7 kerroksinen hotelli, jossa on yhteensä 178 huonetta. Hotelli tunnettiin ennen nimellä Cumulus Hämeenpuisto, joka rakennettiin vuonna 1990, kunnes Scandic osti Restelin koko hotelliliiketoiminnan ja keväällä 2018 Cumulus Hämeenpuiston nimi vaihtui Scandic Hämeenpuistoksi. Hotellin ensimmäisestä kerroksessa on vastaanotto sekä ravintola Bellmanni, joka aloitti toimintansa vuoden 2022 lopulla. Sitä ennen ravintola tunnettiin nimellä Grillsson. Ravintolan tiloissa on aamiaistilat sekä kabinetti Puisto, jossa pidetään juhlatilaisuuksia ja kokouksia. Ensimmäisessä kerroksessa on myös yhteistyö kuntokeskus GoGo. Toisessa kerroksessa on silityspiste sekä myös hotellihuoneet alkavat samasta kerroksesta. Kolmannessa kerroksessa on hotellin kahdesta kokoustilasta toinen; Ruukki, joka muuntautuu kesäisin lasten leikkihuoneeksi. Ylimmässä kerroksessa on kaksi saunaa 1. sauna miesten ja 2. sauna naisten.

Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanottopäällikön mukaan asiakaskunta koostuu pääasiassa arkisin yritysmatkaajista / liikematkaajista ja viikonloppuisin vapaa-ajan matkustajista. Hotelli sijaitsee lähellä Tampereen Työväen Teatteria, joten hotelli houkuttelee näytöspäivinä myös teattereissa käyviä seniori matkustajia. Hotellielämä vilkastuu etenkin kesällä, kun hotelli täytyy lapsiperheistä.

Hotelli kuuluu Scandic-hotelliketjuun Scandic Hotel Group, joka perustettiin vuonna 1984. Scandic hotellit toimivat nimellä Esso Motor Hotel vuodesta 1963 vuoteen 1984 asti, kunnes Esso Motor Hotel möi hotellitoimintansa Scandicille. Joulukuussa 2017 Scandic sai päätöksen Restelin Suomen hotelliliiketoiminnan oston, jonka seurauksena Scandicista tuli johtava hotelliopeeraattori suomessa. (Our History s.a.)

Scandic on Pohjoismaiden suurin hotelliketju, jolla on yli 280 hotellia kuudessa maassa; Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Puola, Saksa. Suomessa Scandic hotelleja toimii tällä hetkellä lähes 30 paikkakunnalla yhteensä 53. (Hotellit Suomi s.a.) Scandic on myös huonemäärällä mitattuna suurin hotellioperaattori Pohjoismaissa (The Nordic Hotels Market s.a).

Scandicin tarjonta houkuttelee etenkin liikematkajia ja vapaa-ajanmatkustajia. Vapaa-ajan matkustajat koostuvat pääsääntöisin ryhmistä, urheiluseuroista ja yksittäisistä vapaa-ajan matkustajista. Pääasiakaskunta koostuu liikematkustajista ja viranomaisista, jotka tuottavat Scandicille 70 % heidän liikevaihdostansa. Scandicin hotelleihin tullaan pääasiassa kotimaasta tai Pohjoismaista. Kuitenkin kansainvälisten matkustajien osuus kasvaa jatkuvasti. (Customers s.a.)

Ketjun visio ” A world-class Nordic hotel company”, tarkoittaa olla maailmanluokan Pohjoismainen hotelliyritys. Konkreettisesti tämä tarkoittaa arvostettavan kokemuksen tuottamista joka päivä, niin vieraille, tiimin jäsenille sekä omistajille. (Our Strategy s.a.)

Ketjun mission ”create great hotel experiences for the many people” tarkoituksena on olla hotelli, joka sopii mahdollisimman monelle ihmiselle. Tarkoituksena on tuottaa hotellikokemuksia kaikille ihmisille, riippumatta siitä he ovat, miten he pukeutuvat, mistä he ovat kotoisin tai minne he ovat menossa. Ihmiset, aito hyvä palvelu ja kutsuva ilmapiiri luo hotellikokemuksesta vieraille ainutlaatuisen. (Our Strategy s.a.)

### **3 TYÖHARJOITTELU**

Työharjoittelu on osa tutkintoa ammattiopistoissa sekä ammattikorkeakouluissa. Työharjoittelussa sovelletaan opittua teoretietoa työelämän käytännön tehtäviin. Työharjoittelu on oiva mahdollisuus opiskelijalle solmia kontakteja työelämään sekä yritykselle tulla tunnetuksi työnantajana. (Opintopolku s.a.) Työharjoittelupaikka tulisi olla omaa koulutusta tukeva sekä sellainen, joka tukee omaa osaamista ja urasuunnitelmaa. Työharjoittelupaikkaa haetaan itsenäisesti, mutta myös omasta oppilaitoksesta kannattaa kysyä neuvoa ja tukea



harjoittelupaikan löytämiseen. Itsenäinen harjoittelupaikan etsiminen antaa opiskelijalle kuvaa oman alan työmarkkinoista. (Studentum 2020.)

Työharjoittelusta tulee aina sopia jonkinlainen sopimus. Yleensä sopimus on harjoittelusopimus, jonka allekirjoittaa harjoittelija, harjoittelupaikan edustaja sekä oppilaitoksen edustaja. Harjoittelusta voidaan tehdä myös työsopimus, jolloin harjoittelija saa harjoittelusta palkkaa sekä parantaa asemaansa kuullamalla työpaikan työterveydenhuollon- ja työsuojelupiiriin. (Proliitto s.a.)

### **3.1 Työharjoittelun perehdytys**

Perehdyttäminen on uuden työntekijän vastaanottamista ja alkuohjausta uuteen työtehtävään. Siihen kuuluvat kaikki ne toimenpiteet ja tapahtumat, joilla tuetaan organisaatioon uutta työntekijää työn alussa niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun työssään sekä selviytyy itsenäisesti työssä mahdollisimman nopeasti. Perehdyttäminen ei pelkästään opeta uusia tietoja ja taitoja uudelle työntekijälle vaan ihanteellisessa skenaariossa se auttaa yksilöä löytämään ja parantamaan jo olemassa olevia taitoja. (Kupias & Peltola 2009, 17–20). Tähän prosessiin tarvitaan sekä harjoittelijan, esihenkilön että työyhteisön panostusta (Kupias 2009, 16).

Uudesta työharjoittelijasta tulisi aina informoida kaikille työntekijöille ennen kuin harjoittelija aloittaa työt yksikössä. Näin kaikki ovat valmistautuneet harjoittelijan tuloon ja osaavat huomioida hänet. (Työterveyslaitos s.a.). Uusi työntekijä tai harjoittelija saa kuvan, että häntä on odotettu, kun hänen tuloaan on valmisteltu hyvin. Jos hänen tuloonsa ei olla valmistauduttu hyvin voi hänelle jäädä negatiivinen kuva siitä, että häntä ei olla odotettu töihin. (Juuti & Vuorela 2015, luku 3: Perehdyttäminen ja työnopastus.) Uusi työsuhde saa heti alkuvaiheesta lähtien miinus ja plus pisteistä uudelta työntekijältä. Ennakko-odotukset perehdytyksen onnistumisen suhteen voivat olla hyvinkin korkealla. Uusi työntekijä tarkastelee mm. miten perehdytys onnistui sekä toivottivatko uudet työkaverit tervetulleeksi. (Kupias & Peltola 2009, 64.)

Oman kokemuksen mukaan hotellin vastaanotossa on välillä hyvin kiire, jolloin on mahdollista, että työharjoittelijaa ei ehdi tehokkaasti auttamaan asiakkaan

kanssa tai harjoittelija joutuu keskeyttämään toisten ja/tai omat työt, jolloin työtahti hidastuu ja asiakkaat joutuvat odottamaan haluttua kauemmin. Hyvä perehdyttäminen hyödyttää siis koko työyhteisöä. Hyvän perehdytyksen lopputuloksena uuden työharjoittelijan virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen käytetty aika vähenee, turvallisuusriskit vähenevät ja uusi työharjoittelija tuntee olonsa turvalliseksi sekä työharjoittelijan mieliala pysyy positiivisena. Perehdytyksen onnistumiseen vaikuttaa myös perehdyttäjän oma mielenkiinto ja halukkuus tehtävää kohtaan. (Österberg 2014, 115.)

Yleensä perehdytyksen hoitaa esihenkilö, mutta uuden työntekijän perehdyttämisen voi nimetä myös toiselle työntekijälle (Juuti & Vuorela 2015, luku 3: Perehdyttäminen ja työnopastus). Perehdyttäjäksi sopii henkilö, joka on ammattitaitoinen ja halukas perehdyttämään uusia työntekijöitä. Perehdyttäjän ei tarvitse olla talossa pisimpään ollut työntekijä. Niinpä perehdyttäjäksi sopiikin hyvin sellainen henkilö, joka on ollut talossa töissä vasta lyhyemmän ajan. Heillä onkin yleensä hyvässä muistissa oma perehdyttäminen ja pystyvät näin hyödyntämään sitä uuden työntekijän perehdytyksessä. Yllättävät tilanteet esim. perehdyttäjän sairastuminen tulisi ottaa huomioon perehdytys suunnitelmaa tehdessä. Kuka perehdyttää, kun perehdyttäjäksi nimetty henkilö ei pääsekään paikalle. (Österberg 2014, 119). Hyvän perehdytyksen seurauksena uusi työntekijä tuntee nopeammin, että hän kuuluu työporukkaan. (Työterveyslaitos s.a.)

Uuden työntekijän perehdytys alkaa perehdyttäjän ja perehdytettävän keskustelulla, jossa tutustutaan toisiin sekä käydään lävitse perehdytysohjelma. Tulokkaalle esitellään organisaation strategia, työskentelytavat ja tulokkaan oma rooli yrityksessä ja miten perehdyttämisessä edetään. Mitä kattavampi perehdytys sitä vähemmän turhia virheitä sekä työtapaturmien riski laskee. (Juuti & Vuorela 2015, luku 3: Perehdyttäminen ja työnopastus.)

Työharjoittelu kestää yleensä muutamasta viikosta muutamaa kuukauteen (Studentum 2020). Lyhyen sijaisuuden takia perehdyttämiseen on käytettävissä vain lyhyt aika, jolloin tulisi perehdyttää työharjoittelija vain oleellisiin työtehtäviin. Perehdyttäessä täytyy ottaa huomioon perehdytettävän tuleva työrooli, ikä, ammatillinen osaaminen ja työkokemus. Tulisi myös huomioida se, että työharjoittelijat ovat yleensä nuoria, joilla työelämästä ei saata olla saman

verran ammattiosaamista kuin vanhemmalla työntekijällä. Näin ollen nuoria työharjoittelijoita ei voida perehdyttää työtehtäviin samanlailla kuin kokenutta työntekijää. Nuori työharjoittelija tarvitsee enemmän aikaa uusien asioiden oppimiseen. Yleensä nuori tarvitseekin tietoa aivan perusasioista. (Österberg 2014, 116–117.) Kun uuden harjoittelijan perehdytys on kunnossa, voidaankin siirtyä työnohjaukseen.

### **3.2 Työharjoittelun työnohjaus**

Työnohjaus tai samaa sanaa tarkoittava työnopastus on ohjausta, jolla tähdätään työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työn ohjauksen tavoitteena on mahdollistaa itsenäinen työskentely ja työn sisällöllinen hallinta. (Juuti & Vuorela 2015 luku 3: Perehdyttäminen ja työnopastus.)

Työharjoittelu on hyvin yksilöllinen, henkilökohtainen ja kokemuksellisesti värittynyt prosessi. Jotta ohjaus onnistuisi työharjoitteluprosessissa tulisi ohjausta tarkastella yhteistyönä ja sosiaalisena käytäntönä. Onnistuneen ohjauksen ansiosta ohjattava tunnistaa oman paikkansa yhteisössä, tunnistaa motivaattorinsa olla yhteisössä sekä kehittää tapoja toimia yhteisössä. Työharjoittelun alkuvaiheessa tulisi työharjoittelun ohjaajan ja työharjoittelijan eli ohjattavan keskustella siitä, miten ohjattava näkee edessä olevan työharjoittelu prosessin ja oman tilanteensa. Työharjoittelun ohjaajan ja ohjattavan ei tulisi olettaa, että molemmilla on yhteinen käsitys siitä mitä ollaan tekemässä ja mihin ollaan pyrkimässä. Ohjauksen tavoitteet tulisi yhdessä rakentaa toimiviksi kokonaisuuksiksi neuvotellen ja keskustellen. (Vehviläinen 2020, luku 1: Mitä ohjaus on.)

Ohjausta voidaan tarkastella yksilö-, ryhmä- ja yhteisötason toimintana. Hotelin vastaanotossa työharjoittelun ohjausta toteutetaan yleensä yhteisönä. Työharjoittelun aikana työharjoittelijaa ohjaa harjoittelupaikan ohjaajan lisäksi harjoittelupaikan muut työntekijät sekä koulun oma yhteyshenkilö. Kun ohjausta toteutetaan yhteisönä, tulisi huomioida, että kaikilla ohjaustyöprosessiin osallistuvilla on sama tavoite, eli yhteisymmärrys ohjauksen tavoitteista ja toivotun tuloksen kriteereistä. Ohjaavan yhteisön tulisi katsoa ohjattavaa prosessia ohjattavan kannalta sekä viestiä yhteisössä prosessista niin, että kaikki ymmärtävät. Tämä vaatii hyviä sisäisen viestinnän ja yhteistyön taitoja. Työskentely

useamman ohjaajan kassa tuo työharjoittelijalle hyviä ja erilaisia näkökulmia sekä oppeja työhön. (Vehviläinen 2020, luku 4: Ohjausta ryhmässä ja yhteisössä.)

Oppimista voidaan harjoittaa erilaisilla harjoituksilla. Mielikuvaharjoittelu on näistä yksi vaihtoehto, jolla voidaan auttaa työharjoittelijaa oppimaan työhön liittyviä aiheita. Mielikuvaharjoittelussa opastettava käy mielessään lävitse, kuinka työ tehdään. Mielikuvaharjoittelun jälkeen opastaja pyytää näyttämään ja selostamaan samalla, kuinka opastettava tekisi työn. Tämä konkretisoi oppimista. Mielikuvia luomalla ja niitä päässä lävitse käydessä opastettava oppii työn eri vaiheita tehokkaasti. Varsinainen oppiminen alkaa vasta kun yksilö suoriutuu itsenäisesti työssään. Kun siirrytään työnohjauksesta siihen, että henkilö työskentelee itsenäisesti, tulisi siirtyminen tapahtua niin, että henkilö saa tarvittaessa tukea muilta jo kokeneemmilta työpaikalla olevilta henkilöiltä. (Juuti & Vuorela 2015, luku 3. Perehdyttäminen ja työnopastus.)

## **4 TYÖHARJOITTELIJA OSANA TYÖYHTEISÖÄ**

### **4.1 Palautteen saamisen ja antamisen tärkeys**

Palautteen saaminen antaa työntekijän työlle merkitystä, jos palautetta ei saa voi työntekijän työmoraaali ja hyvinvointi heikentyä (Hakanen 2017). Jos ihminen tuntee, että hän ei saa arvostavaa ja vahvistavaa palautetta työstään nojautuu hän hakemaan palautetta työstään vertaamalla omaa tilannetta muihin sekä tarkastelemalla ympäristön viestejä. Näin saattaa tulla esiin vain negatiiviset viestit, jotka syövät työntekijän motivaatiota ja arvoa työntekijänä. (Työterveyslaitos 2018.)

Positiivisen palautteen saaminen edistää työn imua ja positiivisia tunteita sekä motivoi oppimaan ja kehittymään lisää. Kun palautteen vastaanottopäässä on nuori henkilö, voi positiivinen palaute vaikuttaa jopa ammattivalintaan. Kun työpaikalla hyvän palautteen antaminen on rutiinia, otetaan huonompikin palaute vastaan helpommin. (Hakanen 2017.)

Palautteen antamistavalla on merkitystä. Aina tulisi huomioida palautteen saajan yksilöllisyys ja palaute tulisi antaa arvostavalla tavalla. Palautteen antamisen painopisteen tulisi olla onnistumisissa, jotta työntekijä tuntisi onnistuneensa ja rohkaistuisi kehittymään edelleen. Myönteisen palautteen saaminen toisilta ihmisiltä aiheuttaa voimakasta mielihyvän tunnetta sekä vähentää stressiä ja ahdistusta (Aro 2018, 52). Työntekijän kanssa tulisi myös keskustella asioista, jotka ylittävät mukavuusrajan. Tällaisia tapahtumia voi olla esim. epäonnistumiset ja heikko suoriutuminen. Jos mahdollisia epäonnistumisia ja heikkoa suoriutumista ei oteta koskaan esille, ei palaute keskustelu ole aidosti hyödyllinen eikä työntekijä kehity. (Aarnikoivu 2011, 147–148.)

Voitaisiin kuvitella, että korjaavan palautteen vastaanottaminen olisi haastavaa mutta yleensä se menee niin, että suhtautuminen onnistumista koskevaan palautteeseen on haastavampaa. Tästä voimme ”syyttää” suomalaista kulttuuria missä vaatimattomuutta korostetaan ja positiivista palautetta otetaan vastaan hyvin epäilevästi. Koska yksilöt ovat erilaisia tulisi palautteen antajan huomioida yksilön erityispiirteet; nauttiiko hän julkisista kiitoksista ja kehuista vai tulisiko positiivinen palaute antaa kahden kesken. Onnistumista koskevaa palautetta tulisi antaa niin, että se tukee palautteen vastaanottamista. (Aarnikoivu 2014, 150.) Positiivisen palautteen antamista voi harjoitella esimerkiksi kaupan kassalla, myyjän kiittäminen hyvästä palvelusta edistää tulevan positiivisen palautteen antamisen helppoutta (Roivainen 2015).

Tasokas ja tehokas palaute auttaa palautteen vastaanottajaa muokkaamaan omia toimintatapoja niin, että hän pystyy parantamaan omaa suoritustaan. Kun annetaan korjaavaa palautetta, tulisi siihen liittää konkreettinen kehitysehdotus. (Aarnikoivu 2011, 147–148.) Työharjoittelun alussa harjoittelijat ovat yleensä ensikertalaisia, joiden kanssa keskustellaan täsmällisesti heidän tasonsa ja siitä mihin tasoon halutaan päästä. Tästä ei ole kuitenkaan mitään hyötyä, jos hänellä ei olisi taitavaa ohjaaja, joka osaisi konkreettisesti antaa palautetta niin, että harjoittelija saisi lähemmäksi nykyisen tason ja tavoitellun tason eroa. (Nieminen 2019, 92.) Konkreettinen palaute on hyvin perusteltu palaute, joka sisältää kritiikin lisäksi ratkaisuehdotuksia (Duunitori 2022).

Korjaavan palautteen antaminen vaatii antajalta rohkeutta, luottamusta, omien tunteiden hallintaa, määrätietoista otetta sekä kykyä kuunnella toista osapuolta. Jotta korjaava palaute otettaisiin vastaan onnistuneesti, tulisi palautteen antajan huomioida ihmisten persoonalliset eroavaisuudet. Ohjaavan palautteen antamisessa ei onnistuta, jos ei huomioida palautteen vastaanottajan toimintatyyliä. Toimintatyyliä ja persoonallisuuksia luokittelevia mallinnuksia löytyy paljon. Niissä luokitellaan ihmiset asia- tai ihmiskeskeisiksi. Kun annetaan palautetta henkilöille, jotka ovat asiakeskeisiä, palautteen tulisi olla suoraa ja faktapohjaista sekä heille tulisi antaa mahdollisuus parantaa työsuoritusta. Keskustelussa tulisi vältellä tunneilmaisua ja henkilöiden persoonallisia toimintatapoja. Ihmiskeskeiselle henkilölle korjaavan palautteen antaminen on asioiden pohtimista yhdessä. Palautetta antaessa tulisi korostaa positiivisia puolia sekä henkilöiden vahvuuksia ja persoonallisia toimintatapoja. (Ristikangas & Grünbaum 2014, 99–100.)

Palautteen antamisen onnistumiseen vaikuttaa myös, palautteen vastaanottajan kyky ottaa palaute vastaan rakentavasti. Palautteen vastaanottaminen tulisi nostaa esiin työntekijän rooliin kuuluvana oikeutena ja velvollisuutena. Esihenkilön tehtävänä on osoittaa, että työntekijän toimintaan kuuluu palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Kehittävän palautteen vastaanottaminen voi osoittautua joillekin hankalaksi. Jos palautteen vastaanottaminen tuntuu hankalalta, sitä pystytään kehittämään pyrkimällä suhtautumaan kaiken sävyiseen palautteeseen positiivisesti. Myös itsereflektoinnilla voidaan arvioida omaa palautteen vastaanottamista. (Aarnikoivu 2011, 152,153.)

## **4.2 Kehittävä arviointikeskustelu**

Arviointikeskustelu käydään työharjoittelun lopussa, mutta arviointia tulisi tehdä koko harjoittelujakson ajan. Arviointikeskustelussa käydään lävitse työharjoittelijan suoriutumista ennestään määritetyissä työtehtävissä sekä tavoitteissa. Arvioinnilla varmistetaan, että harjoittelijan osaaminen vastaa tutkinnoissa tai koulutuksessa määriteltyjä kriteereitä. (Opetushallitus 2023.)

Työharjoittelun oppimisprosessia voidaan arvioida diagnostisilla ja formatiivisilla tavoilla ja oppimistuloksia summatiivisella tavalla. Diagnostinen arviointi on sitä keskustelua työharjoittelun alussa, jolloin selvitetään harjoittelijan sen

hetkinen taitotaso, jonka avulla voidaan määrittää juuri hänelle sopivat tavoitteet. Formatiivinen arviointi auttaa opiskelijaa ymmärtämään tämänhetkisen oman osaamisen ja edistymisen. Loppuvaiheessa puhutaan summatiivisesta tavasta, joka on oppimistuloksen ja asetettujen tavoitteiden vertailua. (Marttila-Tornio 2020.)

Työharjoittelijan itsearviointia voidaan evaluoida osana ammatillista kehitystä. Työharjoittelijan itsearviointi ei kuitenkaan ole kaikkien tutkintojen perusteissa ammattitaidon osoittamistapa. Tällöin mahdollinen arviointikeskustelussa käytävä itsearviointi ei saa vaikuttaa arviointiin osaamisesta tai lopulliseen arvosanaan. Itsearviointi kuitenkin kuuluu yleensä ammatillisten tutkintojen perusteisiin, jolloin arvioidaan joko omaa toimintaa, työn suoriutumista tai -tuotosta. (ePerusteet 2018.)

Arvioidaan sitten pitkäaikaisen työntekijän onnistumista työssään tai harjoittelijan harjoittelujaksoa tulisi arviointikeskusteluissa fokusoida onnistumisiin. Positiivisuuteen keskittyminen kaikenlaisissa arviointikeskusteluissa lisää henkilön itsearvostusta sekä antaa merkityksellisyyden tunnetta. (Ristikangas & Grünbaum 2014, 113–114.) Hyvä arviointi pitää sisällään keskustelua, joka perustuu tavoitteisiin ja tukee harjoittelijan ammatillista kasvua. Hyvä arviointi kannustaa harjoittelijaa refleктоimaan oppimaansa sekä se motivoi, tukee ja kannustaa harjoittelijaa kehittymään lisää. (Marttila-Tornio 2020.)

Arviointikeskustelun aikana tulisi keskustella myös kehittämiskohteista, rakentavasti ja toista kunnioittaen. Tulisikin keskusteluun kehittämiskohteista tai epäonnistumisista edetä varovaisin askelin. (Luostarinen 2019, 260.) Ympäristössä, jossa on käsitelty onnistumisia ja jonka ilmapiiri on onnistumis- ja kannustamiskeskeinen, otetaan palautetta epäonnistumisista vastaan helpommin. (Ristikangas & Grünbaum 2014, 113–114.) Kun käsitellään työharjoittelijan kehittämiskohteita, tulisi keskustelun aikana antaa harjoittelijalle tilaa miettiä miksi tavoitteeseen ei olla päästy ja mitä tulisi tehdä, jotta siihen tavoitteeseen päästäisiin. Tätä prosessia voidaan avustaa syventymällä ja tukemalla ajatteluprosessia omilla havainnoilla. (Luostarinen 2019, 260.)

### 4.3 Hyvän työilmapiirin tärkeys

Työilmapiirillä voidaan tarkoittaa aina organisaatiokulttuurista työpaikan tunnelmaan. Työilmapiiri on seuraus työoloista. Se on helppo aistia ja se välittyy helposti asiakaspalvelussa sekä toiminnassa muiden sidosryhmien kanssa. Työilmapiiri ei ole sama asia kuin työtyytyväisyys, vaikka nämä kaksi asiaa ovat yleensä sidoksissa toisiinsa. Työilmapiiri riippuu organisaatiokulttuurista ja sen terveydestä. Organisaatiokulttuuri voi olla terve, normaali, neuroottinen tai psykoottinen. Terveysten aste liittyy keskeisesti työn rakenteiden toimivuuteen. Toimivat rakenteet luovat turvaa, ennustettavuutta sekä mahdollistaa keskittymisen työhön. (Aro 2018, 33–42.) Hyvän työilmapiirin rakentamiseen ei tarvitse tutkintoja tai erityistaitoja. Ilmapiirin rakentamisen välineet ovatkin hyvin yksinkertaisia perusasioita (Aro 2018, 25).

Hyvä työilmapiiri ei ole pysyvää, se pitää joka päivä luoda uudestaan. Hyvää työilmapiiriä pitää siis ylläpitää. Hyvä ilmapiiri syntyy vain yhteistyön voimin. Peräänantamatonta pidättyväisyyttä ja puurtamista tarvitaan työilmapiirin ylläpitoon. Hyvän työilmapiirin saavuttaminen voidaan jakaa kolmeen keskeisimpään asiaan: työntekijät tietävät oman työnsä merkityksen ja sen asettumisen yrityksessä kokonaisuudessaan, ylin johto täsmentää yrityksen keskeisimmät tavoitteet täsmällisesti ja selkeästi sekä johtoryhmä toimii määritettyjen arvojen mukaisesti. (Aro 2018, 25–26.)

Hyvä ja terve työilmapiiri ei ole yksinomaan vain positiivinen ilmapiiri. Työilmapiiri liittyy tunteisiin, on inhimillistä tuntea positiivisia sekä negatiivisia tunteita. Tunteita ja niiden ilmaisemista ei tulisi vältellä. Täytyy muistaa, että tunteiden kokeminen ja niiden ilmaiseminen ovat kuitenkin kaksi eri asiaa. Työpaikoilla välit voivat kiristyä, kun työn nostattama kielteinen tunnekuorma käy liian suureksi. Negatiivisten tunteiden välittäminen vihamielisesti toisia kohtaan ei ole oikeutettua. Huono käytös työpaikalla aiheuttaa stressiä, pahaa mieltä sekä haittaa yksilön ja yhteisön terveydelle, joka luo työyhteisöön huonon ilmapiirin ja haittaa suuresti työn tekemistä. Työilmapiiri asioita vältelläänkin juuri sen takia, että ne liittyvät tunteisiin. Tunteita tulisi kuulla ja pyrkiä ymmärtämään. Toinen syy työilmapiiriasioiden välttelyyn on se, että asioita eritellään ”koviin” ja ”pehmeisiin”, jossa ”kovat” ovat oikeat työasiat ja ”pehmeät” esim. työilmapiiri. Näitä ei siis katsota kokonaisuutena, vaikka tosi asia on se, että nämä



asiat ovat käsikädessä toistensa kanssa. Hyvän työilmapiirin luomiseen ja säilyttämiseen tarvitaan kaikkien työyhteisön jäsenien työyhteisötaitoja (Aro 2018, 23, 29–30, 31–32, 50.)

Myönteiset tunteet ovat hyvin arvokasta pääomaa. Niitä tulisi vaalia ja vahvistaa. Myönteisiä tunteita vahvistetaan antamalla työntekijälle mahdollisuus tyydyttää psykologisia perusmotiiveja, jotka ovat itsemääräämisen, pätemisen, läheisyyden ja osallisuuden motiivit. Motivaatio ja sitoutuminen työhön sekä organisaatioon vahvistuu, kun työpaikalla on myönteinen tunneilmasto. (Aro 2018, 31.)

Esihenkilöllä on iso rooli tuoda jatkuvalla toiminnalla työyhteisössä luottamuksen tunnetta, avoimuutta ja me-ajattelua ihmisten välille. Luottamusta esihenkilö luo jakamalla avoimesti ja ketään loukkaamatta tietoa työpaikan tapahtumista. Kaikkien yhteinen esihenkilö kohtelee kaikkia tasavertoisesti. Hän ei nosta ketään jalkaralle eikä lyttää ketään alas, hän ei anna oman henkilökohdaisen mielipiteensä ihmisestä vaikuttaa hänen tapaansa puhua työntekijästä. Hänen kuuluu puhua kaikista kunnioittavaan sävyyn. Jos kun esihenkilöstä tuntuu hankalalta puhua toisen henkilön käyttäytymisestä myönteiseen sävyyn, tulee hänen käyttää mieluummin harkitsevaisesti valkoisia valheita kuin kertoa mielipiteensä suorasukaisesti. (Juuti & Vuorela 2015, luku 2: Luottamus ja avoimuus.)

#### **4.4 Ammatillinen kasvu**

Ammatillinen kasvu on koko työuran mittainen oppimisprosessi (Longon & Mone 1999, Niiranen & Nokelainen 2020, 5 mukaan). Jotta oppimisprosessi ei katkeaisi tulisi yksilön kokea, että hänellä on työssään jatkuvasti mahdollisuuksia kehittyä. Ihmiset kehittävät kasvupyrkimystään, kun heille tarjotaan mahdollisuuksia, tukea ja haasteita kehittää. Tällainen kehittämistoiminta todistetusti vahvistaa motivaatiota sekä lisää ja ylläpitää ammatillista kompetenssia. (Ruohotie 2005, 59.)

Ei ole harvinaista, että kasvuprosessi katkeaa. Tämä tapahtuu, kun henkilö on vakiintunut omaan ammattirooliinsa ja ajautunut urarutiiniin. Silloin työmotivaatio

tio heikkenee, työ tehtävien tekeminen tuntuu rutiinilta ja työ menettää merkitystä. Tällöin tulee miettiä mitä askelia tulisi ottaa, jotta saataisiin laukaistua taas halu kasvuun. Ruohotien (2005) mukaan *kasvua laukaisevia tekijöitä voi löytää yhteiskunnasta, organisaatioista, työroolista, ja yksilöstä itsestään*. Organisaatiossa vallitsevia kasvuedellytyksiä ovat ihmisen omat havainnot ja tulokinnat työstä sekä työympäristöstä. Työn kannustearvo ja vaikutusmahdollisuudet sekä haasteellinen, vaihteleva ja itsenäinen työ vaikuttaa positiivisesti kasvumotivaatioon. Työn muotoilulla voidaan lisätä mahdollisuuksia henkiseen kasvuun. Henkilökohtaisia kasvuntekijöitä ovat esimerkiksi ikä ja terveys. Persoonallisuuden tekijät kuten joustavuus, kestävyys ja epävarmuuden sietokyky tekevät elämännhallinnasta helpompaa sekä tukahduttavat työpaineiden negatiivisia seurauksia. Elämänvaiheet ja niiden muutokset vaikuttavat urakäyttäytymiseen. (Ruohotie 2005, 50, 54.)

Henkilöiden halua osallistua kehittämistoimintaan, edistää koulutuksen hyödyn ymmärtäminen ja omien kehittämistarpeiden tunteminen, oppimismotivaatio sekä halu konkreettisesti hyödyntää opeteltua tietoa. Ne, joilla on positiivisia kokemuksia koulutuksesta ja jotka tiedostavat kehittämistarpeensa sekä ottavat myönteisesti vastaan organisaation arvioinnin yksilön kehittämistarpeista omaavat oppimismotivaation, joka on keskiarvoa korkeampi kuin muilla. Organisaatiossa työskentelevien henkilöiden tulisi tunnistaa oman minäkuvan heikkoudet ja tiedostaa miten niitä kehitetään ja kuinka samalla luodaan uusia vahvuuksia. Tämä on oppimismotivaation kannalta tärkeää. (Ruohotie 2005, 54–55.)

Intensiivistä kommunikaatiota pidetään osana ammatillista kasvua. Kun työyhteisössä kommunikaatio on intensiivistä, saadaan tilaa uusille ideoille ja niiden näkökulmille. Intensiivisen kommunikaation edellytyksiä ovat avoimet keskustelut ja nopea palautteen anto. Myös palkkiot työntekijän hyvästä työstä voidaan pitää osana ammatillista kasvua. Palkkioilla voidaan ylläpitää yksilöllisen kasvun edellytyksiä sekä kehitystä. Palkkiot sekä suoritustavoitteet tulisivat olla realistisia. Palkankorotus tai vaikka bonuksen saaminen tulisi saada hyvästä työstä ja uusista taidoista eikä vain esim. pakollisista/vapaaehtoisista koulutuksista. Harjoittelijalle palkkio hyvästä työpanoksesta harjoittelun aikana voi olla esim. lupaus työpaikasta harjoittelun jälkeen. (Ruohotie 2005, 64–65.)

Yritysten ja koulujen yhteistyöt tukevat ammatillista kasvua. Yhteistyö tukee kaikkia osapuolia, jollain tavalla. Opiskelijat saavat työelämän kontakteja ja useimmiten työllistyvät yhteistöiden kautta. Yhteistöiden avulla opettajat saavat ihannetapauksissa uusia oppeja työelämän muutoksista ja tämän seurauksena pystyvät uudistamaan opetusta. Yritykset hyötyvät yhteistöistä saamalla potentiaalisia rekrytoitavia, tuoreita näkökulmia ja työkaluja. (Hiillos 2018.)

## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön kulkua, käytettyä tutkimusmenetelmää, tutkimuksen analysointia ja lopuksi tutkimuksen luotettavuutta.

### **5.1 Opinnäytetyön kulku**

Opinnäytetyö prosessi alkoi syksyllä 2022, kun ehdotin opinnäytetyön aihetta Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanottopäällikölle sekä vastaanoton vuoropäällikölle. Aineiston keruu ja kirjoittaminen alkoi heti aiheen hyväksymisen jälkeen. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu työharjoittelun pehdytyksestä ja työnohjauksesta, palautteen saamisen ja antamisen tärkeydestä, kehittävästä arviointikeskustelusta, työilmapiiristä ja ammatillisesta kasvusta.

Tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui anonyymi kyselylomake, jossa kysymykset tukivat opinnäytetyön teoreettista viitekehystä. Päätös kyselylomakkeen valinnasta tuli yksinkertaisesti siitä, että suurin osa entisistä vastaanoton työharjoittelijoista eivät työskennelleet tutkimuksen aikana kyseisessä yksikössä, joten kyselylomake, jonka pystyi lähettämään sähköpostiviestin välityksellä, oli tutkittavien saavutettavuuden kannalta oleellisin vaihtoehto. Kyselylomakkeen suunnittelu ja rakentaminen alkoi jo ennen teoriaosuuden valmistumista.

Kyselylomake lähetettiin vastaanottopäällikölle ja vuoropäällikölle ennen kyselyn kohderyhmälle lähettämistä. Kyselylomake lähetettiin saatekirjeen kanssa kahdeksalle vastaanottajalle vastaanottopäällikön työ sähköpostin välityksellä helmikuun ensimmäisellä viikoilla. Kyselylomake koostui 15 kysymyksestä, joista kolme oli taustakysymyksiä, yhdeksän monivalintakysymyksiä, joihin useampaan pystyi avaamaan vastausta lisätekstikentässä ja 2 avointa kysy-

mystä. Jotta kyselylomakkeen voisi täyttää, täytyi vastaajien hyväksyä tietosuojalomake, joka oli linkitetty kyselylomakkeeseen. Vastaanottajien määrä oli pieni, joten tavoitteena oli saada mahdollisimman monta vastausta.

Helmikuun aikana kyselyyn vastasi vain kaksi harjoittelijaa, joten maaliskuun alussa vastaajille lähetettiin ensimmäinen muistutusviesti, joka ei tuottanut tulosta. Maaliskuun puolivälissä harjoittelijat vastaanottivat viimeisen muistutusviestin, joka tuotti tulosta. Vastaaaja määrä kasvoi neljällä.

Tutkimustulosten analysointi alkoi heti toisen muistutusviestin vastausten tultua. Vastaukset analysointiin vertaamalla niitä opinnäytetyön teoriaosuudessa käytettyyn kirjallisuuteen. Tuloksia kirjoitettiin auki luvussa kuusi sekä sen aluluissa hyödyntäen näyttökuvia kyselylomakkeen vastauksista. Tutkimuksen analysointi, johtopäätökset ja pohdinta suoritettiin loppuun maaliskokuun 2023 aikana.

## 5.2 Tutkimusmenetelmä

Valitsin opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen menetelmän. Menetelmä valikoitui sen ominaisuuksien ja aineiston keräämistapojen vuoksi. Laadullinen tutkimusmenetelmä perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. Keskiössä on siis ihminen. Siinä keskitytään tutkimaan ihmisten ajatuksia, tuntemuksia, käsityksiä ja tulkintoja erilaisista asioista. (Juuti & Puusa 2020, Johdanto: Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan.) Halusin tutkia ihmisten sosiaalista todellisuutta sisältäpäin, tutkimukseen osallistuvien ihmisten näkökulmasta. Tiedon tuottamisessa kiinnostus oli henkilöitä koskevissa kokemuksissa. (Vilkkala 2021.) Tutkimuksen tavoitteet ilmaisin kahden tutkimuskysymyksen muodossa. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat; *”Miten vastaanoton työharjoittelu palvelee opiskelijoita?”* ja *”Kuinka työharjoittelua voidaan kehittää?”*.

Yleisimpiä laadullisen tutkimuksen aineistokeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi sekä dokumenteista koottu tieto. Edellä mainittuja tutkimusmenetelmiä voidaan käyttää, myös määrällisessä tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, Luku 3: Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistokeruumenetelmänä

kyselyä. Kyselylomakkeesta saadaan kaikki hyöty irti, kun sen on testattu toimivaksi, se on selko lukuinen, kysymykset on aseteltu johdonmukaisesti ja kysely on mahdollista toistaa uudestaan. Vastausten saamiseen auttaa esim. kyselylomakkeen lyhyys ja saatekirjeessä mainitut tekijän- ja yhteiskunnan hyödyt vastaamisen myötä. Kyselylomakkeiden kysymykset voivat olla hyvin johdattelevia ja vastaukset annetaan vain tutkijan esittämiin kysymyksiin. (Luoto 2009, 1947–1953.) Tätä mahdollista ongelmaa estettiin lisäämällä kyselylomakkeeseen avoimia kysymyksiä sekä valintakysymyksiin lisätekstikenttiä. Näin vastaajilla oli mahdollisuus tuoda omia ajatuksiaan enemmän esille.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui vuosina 2020, 2021 ja 2022 vastaanotossa harjoittelujaksonsa käyneet ammattiopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijat. Kyselylomakkeen tutkimuskysymykset perustuivat aiemmin tutkittuun tietoon eli teoreettiseen viitekehukseen. Kysely sisälsi yhteensä 15 monivalinta- ja avointa kysymystä, joista ensimmäinen oli tietosuojaselosteen hyväksyminen ja kolme seuraavaa olivat taustakysymyksiä. Taustakysymyksissä kysyttiin harjoittelun ajankohtaa, pituutta sekä miksi haki yksiköstä harjoittelupaikkaa. Varsinaisia tutkimuskysymyksiä oli yksitoista, joista yhdeksän oli monivalintakysymyksiä, joihin pystyi myös kirjoittamalla avaamaan vastaustaan lisätekstikentässä sekä kaksi avointa kysymystä. Tietosuoja ja kaksi ensimmäistä taustakysymystä olivat ainoat pakolliset kysymykset kyselylomakkeessa. Webropol-kyselylomakkeen nettilinkki lähetettiin sähköpostivälityksellä saatekirjeen kanssa valitulle kohderyhmälle vastattavaksi. Aineiston keruumenetelmäksi valikoitui Webropol-kyselylomake, koska kyselylomake oli helpoin tapa tavoittaa entiset vastaanoton työharjoittelijat.

### **5.3 Tutkimustulosten analysointi**

Puusa ja Juuti mukaan (2020) *aineiston analyysin tavoitteena on kuvailla, tulkita ja ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä*. Onnistunut tutkimus edellyttää sitä, että analyysiprosessi viedään niin pitkälle, että tutkija pystyy irrottautumaan aineiston yksittäistapauksista ja saa niistä jotakin yleisemmällä tasolla. Päämääränä laadullisen tutkimuksen aineistonanalyysissa on onnistuneet tulokset. (Puusa & Juuti 2020, Luku 4: Laadullisen tutkimuksen aineiston hankintamenetelmiä.) Raporttiin oli tarkoituksena koota sanallinen, selkeä ja ymmärrettävä kuvaus koko prosessista eri vaiheineen.

Ennen tulosten analysointia tutkimuksen kyselylomakkeen vastauksista karsittiin kaikki epäolennainen pois, josta ei ollut tutkimukselle hyötyä mm. sanat *emt* ja *joo*. Karsimisen jälkeen vastauksista etsittiin samankaltaisuuksia, kaikki samankaltaiset vastaukset ryhmiteltiin ja yhdistettiin eri luokiksi. Tämän jälkeen muodostui alaluokka, yläluokka ja pääluokka erilliselle Word-tiedostolle. Luokittelu on tämän työn liitteenä (liite 1). Tutkimustulosten karsimisen, ryhmitelyn ja luokittelun jälkeen tulosten analysointi oli helpompaa. Tutkimustulokset analysoitiin luvussa kuusi sekä sen alaluvuissa. Tutkimustulokset kuvataan sanallisesti apuna käyttäen kyselylomakkeen vastauksista otettuja näytökuvia tulosten havainnollistamiseksi.

#### 5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Puusan ja Juutin (2020) mukaan *laadullisen tutkimuksen luotettavuutta koskevat pohdinnat voidaan kiteyttää kolmen käsitteen avulla. Nämä käsitteet ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys*. Uskottavuus on sitä, että tutkimuksessa kuvataan asiat niin, että vieraatkin aiheet tulevat lukijalle selviksi sekä heidän tulee olla vakuuttuneita siitä, että tutkimuksessa esitetyt asiat ovat tapahtuneet ja ne on kuvattu kunnollisesti ja huolellisesti. Jotta tutkimus olisi luotettava, tulee tutkijan uskottavasti vakuuttaa lukija siitä, että hän on valinnut ja käyttänyt hyvin perusteltuja sekä oikeanlaisia menetelmiä ratkaistakseen tutkimusongelman ja toteuttaakseen tutkimuksen. (Juuti & Puusa 2020, luku 5: Laadullisen tutkimuksen luotettavuus.) Tutkimus tukee eettisiä periaatteita, kun tutkija kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta, aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta ja kun tutkija toteuttaa tutkimuksen niin, että siitä ei koidu haittaa tutkittavana oleville ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja (Ihmiseen kohdistuvan... 2019, 7). Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu tutkimuksen kykyyn tuottaa yleistettäviä tuloksia. Kun taas laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan tutkimuksen antamissa kehksissä ja sen mukaan, mitä laadullisia menetelmiä on käytetty. (Aaltio & Puusa 2020, luku 5: Laadullisen tutkimuksen luotettavuus.)

Tämän tutkimuksen luotettavuutta on pyritty varmistamaan selkeillä tutkimuskysymyksillä sekä hyvin mietityillä tutkimus- ja aineistokeruumenetelmillä.

Luotettavuutta on myös pyritty lisäämään kyselylomakkeen hyvin mietityillä ja selkeillä kysymyksillä, jotta välttyttäisiin väärinymmärryksiltä. Myös tutkimustulokset on arvioitu kriittisesti ja pohtien, onko tutkimustavoitteen selvittäminen onnistunut. Vastaukset tulivat Webropol-kyselylomakkeen kautta, jolloin vain vastaaja ja tutkija pääsivät näkemään vastaukset. Todennäköisyys siitä, että vastaajat ovat vastanneet kyselylomakkeen kysymyksiin rehellisesti on mahdollinen, koska vastauksissa nousi esiin myös muutamia negatiivisia tunteita työharjoittelusta sekä vastauksissa nähtiin yhtäläisyyksiä. Kukaan vastaajista ei myöskään työskennellyt hotellissa kyselyn ajankohtana, uskon tämän vahvistavan tutkimuksen luotettavuutta. Vastausten rehellisyydestä ei kuitenkaan voida olla täysin varmoja mikä voi alentaa tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimustuloksia voidaan pitää ajankohtaisina, koska kaikki tutkittavat olivat käyneet työharjoittelun viimeisen neljän vuoden aikana. Täytyy myös ottaa huomioon vuodesta 2020 alkanut Korona epidemia, joka vaikutti ihmisten ja yritysten arkeen. Uskon, että kyselyn vastaanottajien määrä olisi ollut isompi, jos korona ei olisi vaikuttanut työharjoittelijoiden rekrytointiin, jolloin vastaajia kyselyyn olisi mahdollisesti ollut enemmän ja tutkimuksen luotettavuus olisi täten noussut.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseen sain vastauksia yhteensä kuudelta entiseltä Scandic Hämeenpuiston vastaanoton työharjoittelijalta. Kahden ensimmäisen taustakysymyksen avulla sain selville, että vastaajista kolme (50 %) olivat käyneet työharjoittelun vuonna 2022, kaksi (33 %) vuonna 2021 ja yksi (17 %) vuonna 2020. Harjoittelujakson pituus oli kestänyt viidellä (83 %) henkilöllä 2–3 kuukautta ja yhdellä (17 %) henkilöllä yli 3 kuukautta.

Kolmannessa taustakysymyksessä vastaajilta kysyttiin tekijää, jonka takia he valitsivat kyseisen yksikön. Vastauksia oli kuusi. Kahdessa vastauksessa käy ilmi, että heille oli suositeltu Scandic Hämeenpuiston vastaanottoa harjoittelupaikaksi. *”Opettaja suosittelee paikkaa minulle ja hotelli ei ollut entuudestaan tuttu niin kiinnostuin”*

*”Kuulemma oli sellainen paikka, missä saa paljon tehdä”.*

Yksi vastaajista mainitsi saaneen hyvän fiiliksen ja tunsu että pystyi olemaan oma itsensä. ” *Henkilökunta ja rento fiilis sekä saa olla oma itsensä*”. Myös nämä kommentit tulivat esille avoimessa kysymyksessä:

*”Majoitusala kiinnostaa ja koulun kautta sain tietää, että Scandic tarjoaa työharjoittelupaikkaa”*

*”Olin kiinnostunut harjoittelupaikasta Scandicissa ja halusin saada uusia kokemuksia sekä oppia varausjärjestelmän”*

*”Meillä oli koulun kautta vastaanotossa työskentelyn työssä oppi ja Scandic Hämeenpuisto oli ensimmäinen paikka, josta luin ja menin pienimuotoiseen face to face keskusteluun. Scandic Hämeenpuisto oli hyvällä sijainnilla ja hotelli oli riittävän kokoinen’ ensimmäiseksi hotelli työssäoppi paikaksi”.*

Kyselytutkimus toteutettiin pohjautuen tämän opinnäytetyön kahteen tutkimuskysymykseen, jotka ovat ” Miten vastaanoton työharjoittelu palvelee opiskelijoita ja kuinka työharjoittelua voidaan kehittää?”.

Tutkimustulokset on jaettu kahteen eri alalukuun, jotka ovat kokemuksia työharjoittelusta ja kehitysideoita työharjoitteluun. Lopuksi viimeisessä alaluvussa tuloksista on tehty yhteenveto ja verrattu tuloksia opinnäytetyössä käytettyyn teoriaan.

## **6.1 Kokemuksia työharjoittelusta**

Tämä luvun alaluvut avaavat opinnäytetyön ensimmäistä tutkimuskysymystä ”Miten vastaanoton työharjoittelu palvelee opiskelijoita?”

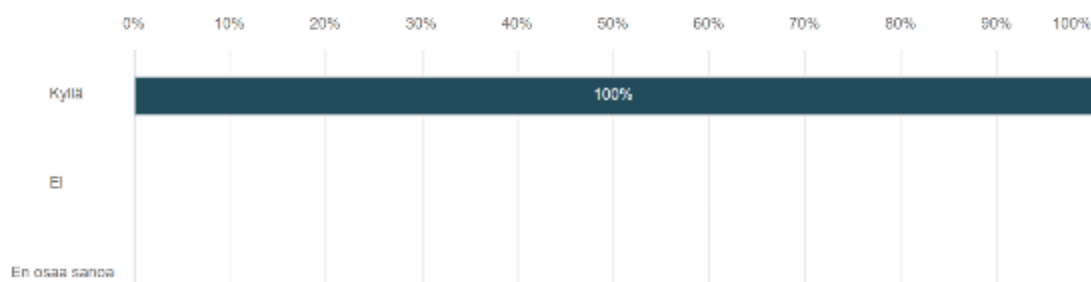
### **6.1.1 Kokemuksia perehdytyksestä ja työnohjauksesta**

Valintakysymyksellä kartoitettiin entisten työharjoittelijoiden kokemuksia siitä, kokivatko, että heidän osaamisensa ja tavoitteet huomioitiin työharjoittelun perehdytyksessä/ohjauksessa. (Kuva 1.) Vastausvaihtoehdot olivat *kyllä, ei ja en osaa sanoa*. Valintakysymyksessä sai valita vain yhden vaihtoehdon. Vastajilla oli mahdollisuus perustella vastatustaan lisätekstikentässä. Vastajia oli kuusi.



### 7. Huomioitiinko työharjoittelun perehdytyksessä/ohjaamisessa osaamisesi ja tavoitteesi?

Vastaajien määrä: 6



Kuva 1. Työharjoittelun perehdytys/ohjaus

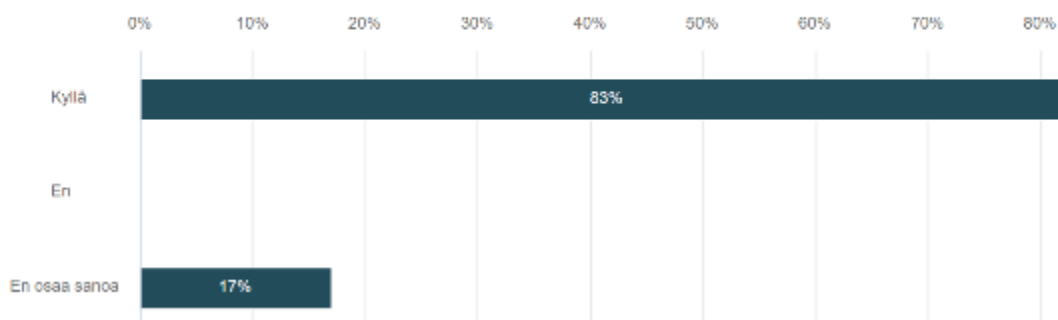
Kaikki kuusi vastaajaa olivat sitä mieltä, että heidän henkilökohtainen osaamisensa ja tavoitteet huomioitiin työharjoittelun perehdytyksessä/ohjauksessa. Tähän kysymykseen vastaajilta ei tullut lisäkommentteja.

### 6.1.2 Kokemuksia palautteen annosta ja arviointikeskustelusta

Työharjoittelun aikana saatujen positiivisten sekä kehittävien palautteiden määrää kartoitettiin monivalintakysymyksellä (Kuva 2). Vaihtoehdot olivat *kyllä*, *en* ja *en osaa sanoa*. Halutessaan vastauksen pystyi myös perustelemaan. Vastaajia oli kuusi.

#### 10. Saiko positiivista sekä kehittävää palautetta läpi työharjoitteluprosessin?

Vastaajien määrä: 6



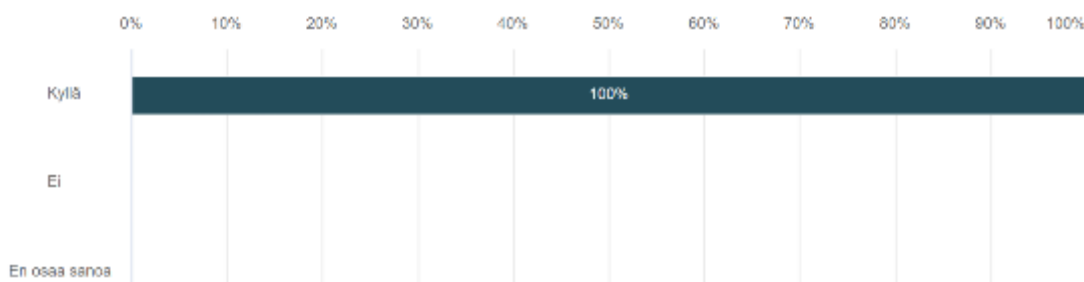
Kuva 2. Positiivinen ja kehittävä palaute

Työharjoittelijoiden kokemukset työharjoittelun aikana saadusta palautteen määrästä ja laadusta ovat positiiviset. Työharjoittelijat kokivat saavansa positiivista ja kehittävää palautetta läpi työharjoitteluprosessin. Yksi vastaajista ei osannut sanoa saiko hän positiivista sekä kehittävää palautetta läpi työharjoitteluprosessin. Lisäksi vastaajista kaksi täydensivät vastaustaan lisätekstikenttään sanoin: *"Työkavereilta ja pomoilta"* ja *"Jatkuvasti"*.

Vastaajilta kysyttiin myös arviointikeskustelun onnistumista valintakysymyksen avulla (Kuva 3). Valintakysymyksessä pystyi vastaamaan vain yhden vaihtoehdon, vastausvaihtoehdot olivat *kyllä*, *ei* ja *en osaa sanoa*. Tähän kysymykseen vastaajat pystyivät myös avaamaan omaa vastaustaan lisätekstikentässä. Vastaajia oli kuusi.

13. Kävin harjoittelun lopussa arviointikeskustelun harjoittelupaikan ohjaajan ja/tai opettajan kanssa, jossa käytiin lävitse suoriutumistani ennestään määrätyissä työtehtävissä sekä tavoitteissa. Keskustelussa keskityttiin onnistumisiin.

Vastaajien määrä: 6



Kuva 3. Onnistumisiin keskittynyt arviointikeskustelu

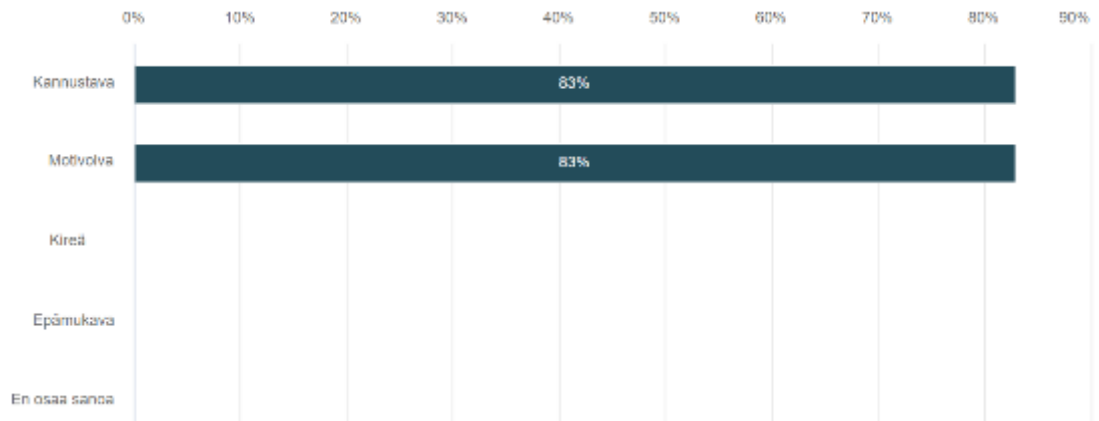
Vastaajat olivat yksimielisiä. Kaikki vastaajista olivat käyneet arviointikeskustelun harjoittelupaikan ohjaajan ja/tai opettajan kanssa, jossa käytiin lävitse henkilökohtaista suoriutumista ennestään määrätyissä työtehtävissä sekä tavoitteissa niin, että keskustelussa keskityttiin onnistumisiin. Tähän kysymykseen vastaajilta ei tullut lisäkommentteja.

### 6.1.3 Kokemuksia työilmapiiristä

Monivalintakysymyksessä kartoitettiin vastaanoton työilmapiiriä (Kuva 4).

Vaihtoehtoja sai valita useita. Vaihtoehdot olivat: kannustava, motivoiva, kireä, epämielinen ja en osaa sanoa. Vastaajia oli kuusi. Vastauksista käy ilmi, että

kaikki vastaajat kokivat työharjoittelun aikana vallitsevan työilmapiirin kannustavaksi ja motivoivaksi.

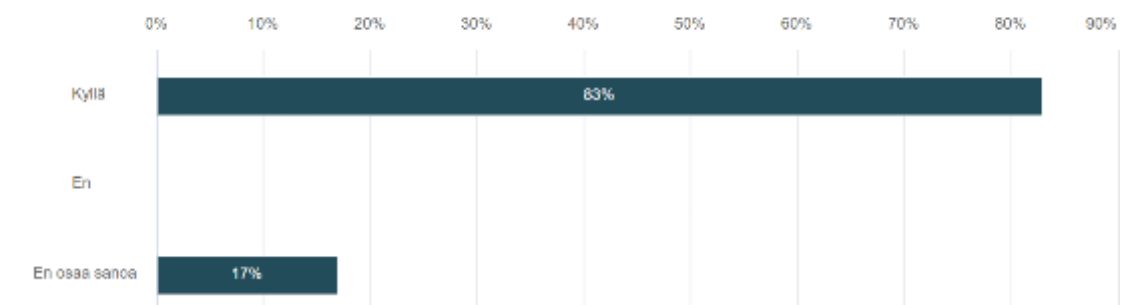


Kuva 4. Kokemukset työilmapiiristä

Entisten työharjoittelijoiden mielipidettä siitä, tunsivatko he olevan tasavertaisia työyhteisön jäseniä, kysyttiin valintakysymyksen avulla (Kuva 5). Vastausvaihtoehtoina oli kyllä, en ja en osaa sanoa. Vastaaja pystyi valitsemaan vain yhden vastausvaihtoehdon. Vastauksen sai perustella halutessaan lisätekstikenttään. Vastaajia oli kuusi.

**6. Koetko, että sinut huomioitiin tasavertaisena työyhteisön jäsenenä työharjoittelussa ollessasi?**

Vastaajien määrä: 6



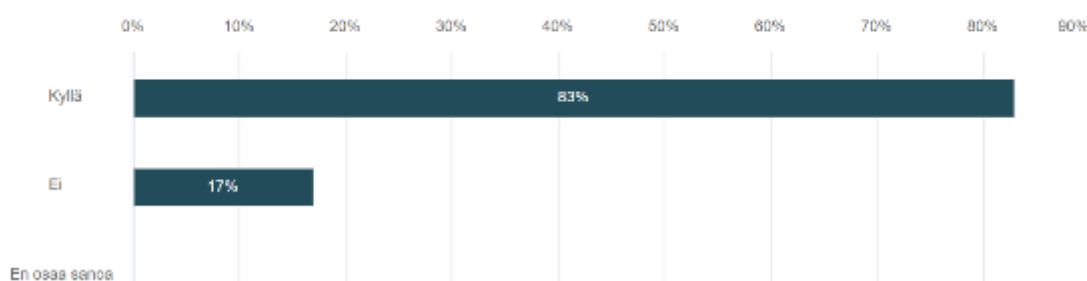
Kuva 5. Tasavertainen työyhteisön jäsen

Viisi harjoittelijaa oli sitä mieltä, että heidät huomioitiin tasavertaisina työyhteisön jäseninä. Yksi harjoittelijoista ei osannut vastata kysymykseen. Yksi harjoittelija oli myös lisännyt myönteisen vastauksen perään kommentin: ”Täysin”.

Vastaajien kokemusta siitä, saivatko he tukea muilta vastaanoton työntekijöiltä harjoitteluprosessin aikana, kartoitettiin valintakysymyksellä (Kuva 6). Vastausvaihtoehtoina oli *kyllä*, *ei* ja *en osaa sanoa*. Vastaajilla oli mahdollisuus perustella vastaustaan lisätekstikentässä. Vastaajia oli kuusi.

11. Koitko, että kaikki vastaanoton työntekijät olivat harjoittelun tukena?

Vastaajien määrä: 6



Kuva 6. Muiden vastaanoton työntekijöiden antama tuki

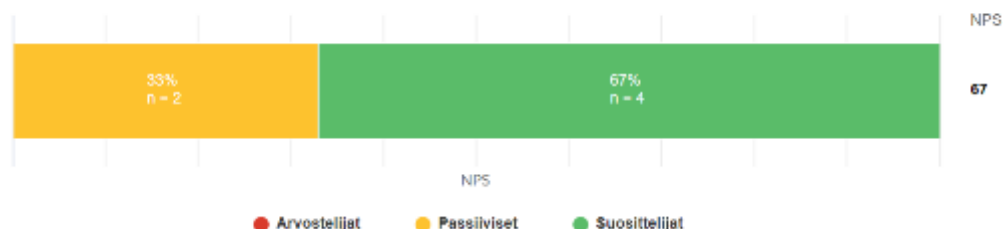
Vastaajista viisi olivat sitä mieltä, että he saivat kaikilta vastaanoton työntekijöiltä tukea harjoitteluun. Vastaajista yksi koki, että hän ei saanut tukea työharjoitteluun vastaanoton työntekijöiltä. Vastaajista kaksi olivat myös tarkentaneet vastauksiaan. Myönteistä vastausta oli tarkennettu sanalla: ”Suhteellisen” ja vastaaja, joka oli vastannut kysymykseen ”ei” oli tarkentanut vastaustaan näin: ”Pari työntekijää olivat törkeitä tai ainakin vaikuttivat siltä”.

Työharjoittelijoiden kokemaa luotettavuuden tunnetta kartoitettiin NPS- eli Net Promoter Score -mittarilla (Kuva 7). Vastaajat valitsivat numeroiden 0–10 väliltä, jossa arvo 0 tarkoitti, että vastaajasta tuntui siltä, että häneen ei ollen-

kaan luotettu eikä hänelle annettu missään vaiheessa vastuuta ja arvo 10 tarkoitti sitä, että vastaaja koki, että häneen luotettiin täysin ja hänelle annettiin vastuuta. Vastaajia oli kuusi.

#### 12. Minuun luotettiin ja minulle annettiin vastuuta.

Vastaajien määrä: 6



Kuva 7. Luotettavuus ja vastuu asteikolla 0–10

Yhden entisen työharjoittelijan mielestä luotettavuuden ja vastuun taso on 10, kolme entistä työharjoittelijaa arvioi sen olevan 9 ja kahden vastaajan mielestä arvo on 8. Entisten työharjoittelijoiden kokeman luotettavuuden ja vastuun keskiarvo on 8.8. NPS tulos on positiivinen.

Kyselylomakkeen vastauksissa käy myös useasti ilmi, että suurin osa vastaajista pitivät vastaanoton henkilökuntaa mukavina. Kokosin alle muutaman lauseen, joista tulee esille entisten työharjoittelijoiden kokemuksia vastaanoton työilmapiiristä.

*”Kaikki olivat mukavia ja täydellisiä.”*

*”Henkilökunta aina ollut tosi mukavia.”*

*”Pari työntekijää olivat törkeitä tai ainakin vaikuttivat siltä”*

## 6.2 Kehitysideoita työharjoitteluun

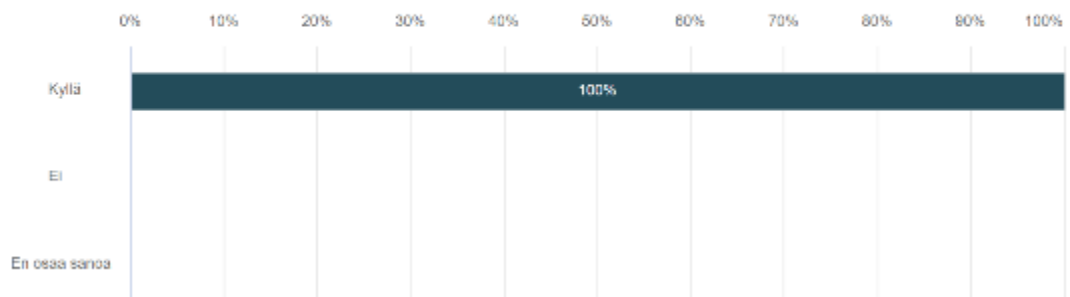
Tämä luku avaa opinnäytetyön toista tutkimuskysymystä ”Kuinka työharjoittelua voidaan kehittää vastaanotossa?”. Kokosin lukuun kyselylomakkeen kysymykset, joissa haluttiin vastaajilta suoranaisia kehitysideoita.

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien odotuksien täyttymistä työharjoittelusta ”Vastasiko harjoittelu odotuksiasi, jos ei miksi?” (Kuva 8). Valintakysymykseen vastausvaihtoehtoja oli kolme- kyllä, ei ja en osaa sanoa. Vastaajilla

oli myös mahdollisuus tarkentaa vastaustaan lisätekstikentässä. Vastaajia oli kuusi.

#### 14. Vastasiko harjoittelu odotuksiasi? Jos ei, miksi?

Vastaajien määrä: 6



Kuva 8. Työharjoittelun odotuksien täytyminen

Kysymyksen vastauksista käy ilmi, että työharjoittelu vastasi kaikkien kyselyyn vastanneiden odotuksia. Kysymyksen vastausvaihtoehto ”kyllä” vastausmäärä oli 100 %. Vastaajat eivät tarkentaneet vastaustaan lisätekstikentässä.

Entisiltä työharjoittelijoilta kysyttiin myös mahdollisia kehittämiskohteita työharjoittelun ohjaukseen. Avoimeen kysymykseen vastasi kolme henkilöä.

Vastaukset olivat: *”Henkilökunta on aina ollut tosi mukavia, mutta alkuaikoina saattoivat olla pikkuisen kireitä ja eivät huomioineet alkuun. Sekä joskus tuntui siltä, että työajat menivät yli, mutta se saatiin selvitettyä”*

*”Kaikki olivat mukavia ja täydellisiä”*

*”Ei mielestäni”.*

Kyselylomakkeen viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys (Kuva 9). ”Mitä parannettavaa Scandic Hämeenpuiston vastaanoton työharjoittelussa vielä olisi? Koitko, että jotain jäi vielä uupumaan harjoittelusta? Haluatko vielä perustella joitain lomakkeen kysymyksien vastauksia?” Vastaajia oli neljä.

Vastaukset	
▼	Lisää voisi kehittää sitä, että harjoittelijat voisivat oppia järjestelmän nopeasti ja auttamalla
▼	Itse henkilökohtaisesti sain hyvin ohjausta jo ensimmäisenä päivänä hotellissa. Minulle esitettiin hotellin tilat ja huoneet sekä aika nopeasti päästiin jo vastaanottoonkin töihin. Pidin myös siitä, että ymmärrettiin jos tarvitsi apua, eikä heti turhauduttu!
▼	Ei mun mielestä oli jotain joka voi kehittää kaikki oli mukava ja sain hienon kokemusta siitä
▼	Puhelimeen vastaamista harjoiteltiin alka loppuvaiheessa, mikä on toki ymmärrettävää, mutta muuta ei tule mieleen. Kokonaisvaltaisesti hyvä harjoittelu! Ja opettava

Kuva 9. Kehittämisehdotukset ja muuta kommentoitavaa

Kyselylomakkeen viimeisen avoimen kysymyksen vastaukset olivat: *”Lisää voisi kehittää sitä, että harjoittelijat voisivat oppia järjestelmän nopeasti ja auttamalla”*

*”Itse henkilökohtaisesti sain hyvin ohjausta jo ensimmäisenä päivänä hotellissa. Minulle esitettiin hotelliin tilat ja huoneet sekä aika nopeasti pääsin jo vastaanottoonkin töihin. Pidin myös siitä, että ymmärrettiin jos tarvitsi apua, eikä heti turhauduttu!”*

*”Ei minun mielestäni ollut mitään mitä voisi kehittää, kaikki olivat mukavia ja sain hienoja kokemuksia sieltä”*

*”Puhelimeen vastaamista harjoiteltiin aika loppuvaiheessa, mikä on toki ymmärrettävää, mutta muuta ei tule mieleen. Kokonaisvaltaisesti hyvä harjoittelu! Ja opettava”.*

Varsinaisia kehitysideoita vastaajilta tuli vain muutama esille. Kehitysideat liittyivät enimmäkseen työharjoittelun perehdytykseen ja työnohjaukseen. Kehitysideoissa tuli esille se, että haluttiin oppia nopeammin vastaanoton järjestelmä työntekijöiden avustuksella sekä haluttiin, että puheluihin vastaamista opetettaisiin varhaisemmassa työharjoitteluprosessin vaiheessa. Myös muissa kyselylomakkeen kysymyksissä tuli esille kehityskohteita. Kysymysten lisätekstikohdissa mainittiin siitä, kuinka henkilökunta olivat työharjoittelun alkuaikoina kireitä eivätkä huomioineet harjoittelijaa. Myös työajat menivät jollain vastaajalla ylitse, mutta asia saatiin kuitenkin korjattua. Lomakkeessa mainittiin myös kerran työntekijöiden epäasiallisuudesta.

### **6.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset**

Tutkimuksen 5.2 luvun viimeisessä kappaleessa kirjoitin auki kaikki kehityskohteet mitä kyselylomakkeen vastauksissa tuli esille. Seuraavaksi tarkastelen tutkimustuloksia suhteessa opinnäytetyössä käytettyyn teoriaan, tarkoituksena löytää yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Suurin osa työharjoittelijoista tunsivat itsensä olevan osa työyhteisöä. Perehdytykseen ja työnohjaukseen liittyvissä vastauksissa kuitenkin tuli ilmi, että yhtä työharjoittelijaa ei ollut työharjoittelun alkuaikoina huomioitu. Jotta uusi työntekijä, tässä tapauksessa uusi työharjoittelija, kokisi kuuluvansa työyhteisöön tulisi jo harjoittelun alkuaikoina osata huomioida hänet. Huomioiduksi tulemisen tunnetta voidaan avustaa informoiden kaikille muille työntekijöille harjoittelijan tulosta, jotta tieto ei tulisi työntekijöille yllätyksenä. Näin työntekijät

pystyvät valmistautumaan uuden harjoittelijan tuloon ja osaavat tuolloin huomioida hänet. (Työterveyslaitos s.a.) Myös työpaikalla vallitseva kiire voi vaikuttaa työharjoittelijan kokemukseen siitä, tuntee hän olonsa tervetulleeksi. Nopealla ja hyvällä perehdytyksellä avitetaan työharjoittelijan pääsyä töihin ja työyhteisöön. Kun uusi työharjoittelija tuntee kuuluvansa työyhteisöön, tuntee hän myös olonsa turvalliseksi ja vastaanotetuksi. (Österberg 2014, 115.)

Vastauksissa tuli myös esille halu oppia vastaanoton järjestelmä nopeammin sekä puheluihin vastaamista olisi haluttu opetella työharjoittelun aikaisemmassa vaiheessa. Hotellin vastaanottovirkailijalla voi olla monta eri lankaa kässissä samaan aikaan. Vastaanottovirkailija huolehtii esim. hotellin asiakkaiden sisään- ja uloskirjauksesta, ottaa vastaan huonevarauksia mm. puhelimitse ja sähköpostitse sekä hoitaa laskutuksen (Vamia s.a.). Näin ollen työtehtävien opettelussa voi kestää hetki etenkin nuorella työharjoittelijalla, joka todennäköisesti tarvitsee tietoa ihan perusasioista. Työharjoittelun pituus on yleensä vain muutaman kuukauden mittainen, jonka takia tulisi harjoittelija perehdyttää vain oleellisiin työtehtäviin ja perehdytyksen tulisikin edetä sen mukaan, miten harjoittelija on oppinut asioita. Yleensä nuori tarvitseekin enemmän aikaa asioiden oppimiseen, jolloin joillakin esim. kyselylomakkeen vastauksissa mainittu puheluihin vastaaminen saatetaan käydä vasta työharjoittelun loppuvaiheessa. (Österberg 2014, 116–117.) Hotellin vastaanotto on paikka, jossa työskentelee yleensä useampi henkilö, tulisi tällöin kaikilla vastaanoton työntekijöillä olla tiedossa tavoite ja tulokset, joihin pyritään työharjoittelijan ohjauksessa. Tavoitteista ja tuloksista viestimällä työyhteisössä voidaan päästä eroon väärinymmärryksistä esim. kyselylomakkeen vastauksissa mainittu työaikojen väärinkäsitys, ja työharjoittelija pääsee nopeammin tekemään töitä, kun työyhteisön sisäinen viestintä on kunnossa. (Vehviläinen 2020, luku 4: Ohjausta ryhmässä ja työyhteisössä.)

Työharjoittelijat kokivat, että arviointikeskusteluissa keskityttiin heidän onnistumisiinsa, joka on hyvä, koska silloin myös palautetta epäonnistumisista otetaan vastaan helpommin (Ristikangas & Günbaum 2014, 113–114). Arviointikeskustelussa tulisi kysyä harjoittelijan mielipiteitä ja näkemyksiä harjoitteluprosessin perehdytyksen ja ohjauksen onnistumisesta sekä mahdollisista kehitysideoista. Näin yritys voi kehittää harjoittelua parempaan suuntaan. Myös



työharjoittelussa saadun palautteen laatu koettiin hyväksi. Suurin osa vastaajista koki saavansa työharjoittelun aikana positiivista sekä kehittävää palautetta. Positiivisen palautteen saaminen edistää esimerkiksi työharjoittelijan työn imua ja positiivisia tunteita sekä voi jopa vaikuttaa ammattivalintaan (Hakanen 2017). Hyvän kehittävän palautteen avulla työharjoittelijat saavat työkaluja, joiden avulla he pääsevät lähemmäksi työharjoittelun alussa sovittua tavoiteltua tasoa (Nieminen 2019, 92).

Peilattaessa opinnäytetyön kyselytutkimuksesta saatuja vastauksia teoreettiseen viitekehykseen voidaan todeta, että Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanoton työharjoittelu on hyvällä mallilla. Esille tuli vain muutamia kehityskohteita. Harjoittelijat kokivat työharjoittelun onnistuneeksi, opettavaiseksi sekä saivat hyviä kokemuksia. Onnistunut yhteistyö työharjoittelijan ja yrityksen välillä on hyvä sijoitus. Ne tukevat harjoittelijan ammatillista kasvua. Onnistuneen työharjoittelun seurauksena harjoittelija saa uusia oppeja, työelämäkontakteja sekä mahdollisesti myös työllistyy yhteistyön seurauksena. Yritys taas saa uudenlaisia näkökulmia ja työkaluja sekä mahdollisen rekrytoitavan. (Hiillos 2018.) Ottaen myös huomioon, että jokainen työharjoittelija on oma yksilö, vaikuttaa työharjoittelun laatuun harjoittelijan oma-aloitteisuus, asenne työharjoittelua kohtaan sekä sen hetkiset kollegat. Harjoitteluiden välillä on muutama vuosi, joten henkilökunta ja työtavat ovat myös voineet muuttua vuosien aikana. Koen, että kaikkien kuuden vastaajan kohdalla, harjoittelu Scandic Hämeenpuiston vastaanotossa auttoi heitä työelämään valmistautumisessa sekä tuki heidän omaa osaamistaan sekä urasuunnitelmia.

## **7 POHDINTA**

Opinnäytetyön tavoitteena oli, että työn pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään tulevaisuudessa kyseisen yksikön vastaanoton työharjoittelua. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi tilannekatsaus toimeksiantaja yksikölle työharjoittelun tilanteesta, työharjoittelijoiden näkökulmasta sekä kehitysehdotuksia, joita voi hyödyntää tulevaisuudessa harjoitteluiden suunnittelemisessa.

Tavoitteena oli saada mahdollisimman monta vastausta. Tavoite onnistui. Kyselylomake lähetettiin kahdeksalle henkilölle ja kuusi heistä vastasi kyselyyn. Voidaan siis todeta, että onnistuin tekemään kyselylomakkeesta tarpeeksi

kiinnostavan. Kyselylomakkeeseen olisin kuitenkin toivonut vastaajilta konkreettisempia perusteluita niihin lomakkeen kysymyksiin, joissa siihen oli mahdollisuus. Tulosten analysointi koitui ajoittain hieman haastavaksi vastausten suppeuden takia. Uskon, että vastaukset olisivat olleet kattavampia ja erityisesti kehitysideat konkreettisempia, jos kyselylomakkeessa olisi ollut enemmän avoimia kysymyksiä, mutta uskon myös, että vastauksia olisi tullut vähemmän, koska silloin lomakkeen täyttämiseen olisi mennyt huomattavasti enemmän aikaa ja vastaajien mielenkiinto olisi todennäköisesti lopahtanut, joka pahimmassa tapauksessa johtaisi kokonaan vastaamisen lopettamiseen. Lähetettyäni kyselylomakkeen saatekirjeen, nopeasti havainnoin, että saatekirje oli liian pitkä. Uskon tämän vaikuttaneen vastausprosenttiin, joka oli aluksi pieni. Vaikka saatekirje ei tuottanut isoa tulosta, pidän saatekirjettä silti hyvänä, koska vastauksia kuitenkin tuli sekä saatekirjeessä oli mielestäni kaikki oleellinen tieto.

Ensimmäisestä saatekirjeestä viisastuneena, kirjoitin lyhyemmän muistutusviestin kyselyn vastaanottajille. Tästä olisin voinut tehdä myös hieman houkuttelevamman kuuloisen, mutta pääajatuksena oli, että muistutusviesti olisi paljon tiiviimpi kuin ensimmäinen saatekirje, jotta sen lukemiseen ei menisi paljon aikaa. Onnistuin hyvin saamaan saatekirjeeseen kaiken oleellisen tiedon. Muistutusviesti ei kuitenkaan tuottanut tulosta. Viimeistä muistutusviestiä tehdessäni keskityin myös vain olennaiseen ja unohdin kaiken sen taustainfon, jota luulin tärkeäksi kirjoittaessani saatekirjettä. Vaihdoin taktiikkaan viestin otsikon kirjoittamisessa, tein siitä kysymyksen. Kokeilin erilaisia kysymyslauseita ja päädyin lopuksi lyhyeen kysymyslauseeseen. Tähän muistutus viestiin en enää laittanut deadlinea. Kun viesti on tarpeeksi kiinnostava, vastataan siihen heti eikä deadlineella mielestäni ole enää merkitystä kyselyn vastaajalle. Voidaan todeta, että muistutus viesti oli kiinnostava. Se sai vastaajat avaamaan kyselylomakkeen ja vastaamaan siihen.

Miellyttävän opinnäytetyön osuus oli Webropol kyselylomakkeen suunnittelu ja toteutus. Tuntui hyvältä päästä eroon teorian kirjoittamisesta hetkeksi ja tehdä jotain luovempaa. Kysely- ja raportointisovellus Webropol oli minulle tuttu, joten sen tarjoamien palveluiden käyttö tuntui luontevalta. Jo ennen teoriaosuuden kirjoittamista olin laatinut kysymyksiä lomakkeeseen, jotka muovautuivat käyttökelpoisiksi prosessin edetessä. Kyselylomakkeen vastausten odottelu oli

hermoja rasittavinta aikaa. Palkitsevinta oli saada toisen muistutusviestin jälkeen useampi vastaus kyselyyn.

Koko opinnäytetyö prosessiin on mennyt lukuisia tunteja aikaa. Opinnäytetyöprosessin alussa luulin saavani opinnäytetyön valmiiksi jo 2023 tammi-helmikuun aikana. En osannut arvioida kuinka paljon aikaa opinnäytetyön tekemiseen menee ottaen huomioon myös muu sosiaalinen elämä esim. työt. Oletin myös, että en tarvitsisi apua, joten en hyödyntänyt ohjausta tarpeeksi opinnäytetyöprosessin alussa. Raportoinnin alkuvaiheessa aiheen rajaaminen oli haastavaa sekä oman tekstin tuottaminen koitui yllättävän hankalaksi. Huomasin hyvin pian, että ilman apua en selviä.

Virheistä kuitenkin oppii ja niin tapahtui myös minun kohdallani. Olen oppinut kysymään apua minua viisaammilta ja kokeneemmilta sekä lukemaan muiden opinnäytetöitä, pro graduja sekä muuta kirjallisuutta aiheesta. Minulle opinnäytetyöprosessi on opettanut sinnikkyyttä ja pitkäjänteisyyttä sekä opinnäytetyöprosessi kaikkeudessaan oli haastavaa sekä antoisaa. Kirjoittaminen oli välillä hyvin uuvuttavaa etenkin opinnäytetyöprosessin loppuvaiheilla. Koko opinnäytetyöprosessin ajan sain paljon uutta tietoa aiheesta ja haluan tulevaisuudessakin syventyä enemmän aiheeseen.



Luoto, R. 2009. Kyselytutkimuksen suunnittelu. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 15, 1647–1653. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo98221> [viitattu 14.5.2023].

Marttila-Tornio, K. 2020. Tavoitteet arviointi ja palaute ohjatussa harjoittelussa. ePooki. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.11.2020. Saatavissa: <http://www.oamk.fi/epooki/2020/tavoitteet-arviointi-ja-palaute-ohjatussa-harjoittelussa/> [viitattu 15.1.2023].

Niiranen, S & Nokelainen, P. 2020. Toimijuus ja ammatillinen kasvu. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*. 22 (1), 4–7. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/akakk/article/view/91029> [viitattu 14.1.2023].

Opetushallitus. 2023. Osaamisen arviointi ammatillisessa koulutuksessa. WWW- dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus/osaamisen-arviointi-ammatillisessa-koulutuksessa> [viitattu 14.1.2023].

Opintopolku. 2020. Mietitkö aikuiskoulutusta?. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opintopolku.fi/wp/aikuiskoulutus/mietitko-aikuiskoulutusta/opiskelumuo-dot/tyossa-oppiminen-tyoharjoittelu-mentorointi-projektiopinnot/> [viitattu 21.11.2022].

Our History s.a. Scandic Hotels Group. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/our-history/> [viitattu 3.1.2023].

Our Strategy- s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/our-strategy/> [viitattu 3.1.2023].

Ristikangas, M-R. & Grünbaum, L. 2014. Valmentava Esimies: Onnistumisia palvelevat positiot. Viro: Print Best.

Roivanen, M. 2015. Suomalaiseen kulttuuriin kuuluu arvosteleva palaute – ”Vastakehuja ei pitäisi odottaa”. Yle.fi. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.8.2015. Saatavissa: <https://yle.fi/a/3-8250653> [viitattu 5.1.2023].

Ruohotie, P. 2005. Oppiminen ja Ammatillinen kasvu.1.–3. painos. Helsinki: WSOY

Proliiitto. s.a. Työharjoittelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://proliitto.fi/fi/tyoelaman-tietopankki/tyoharjoittelu#155d47c0> [viitattu 3.1.2023].

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/fi/collection> [viitattu 24.4.2023].

Studentum. 2020. Työharjoittelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.studentum.fi/tietoa-tyoelamasta/tyoharjoittelu-8814> [viitattu 3.1.2023].

Tehy. s.a. Perekhytys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tehy.fi/fi/tyoelamaopas/tyosuhteen-alkaminen/perekhytys> [viitattu 10.5.2023].

The Nordic Hotel Market s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/the-nordic-hotel-market/> [viitattu 3.1.2023].

Työterveyslaitos. 2018. Joka tyypistä hyvä tyyppi. Blogi. Päivitetty 12.12.2018. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/blogi/joka-tyypista-hyva-tyyppi> [viitattu 5.1.2023].

Vamia. s.a. Vastaanottovirkailija. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vamia.fi/tutkinto/3516/> [viitattu 1.5.2023].

Vehviläinen, S. 2020. Ohjaustyönopas: Yhteistyössä kohti toimijuutta. Gaudamus. 4. korjattu painos. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 7.12.2022].


Vihanta, A. 2012. Nuoret: Meitä väheksytään työmarkkinoilla. Yle. Verkkolehti. Saatavissa: [Nuoret: Meitä väheksytään työmarkkinoilla | Yle Uutiset](#) [viitattu 23.4.2023].

Vilkkala, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/fi/collection> [viitattu 4.5.2023].

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari

<b>ALALUOKKA</b>	<b>YLÄLUOKKA</b>	<b>PÄÄLUOKKA</b>
kokemuksia perehdytyksestä ja työnohjauksesta	Kokemuksia työharjoittelusta	Tutkimuskysymykset: Miten vastaanoton työharjoittelu palvelee opiskelijoita?  Kuinka työharjoittelua voidaan kehittää?
kokemuksia palautteen annosta kokemuksia arviointikeskustelusta		
Kokemuksia työilmapiiristä	Kehitysideoita työharjoitteluun	
kehitysideoita työharjoitteluun		

## Kehitysideoita työharjoitteluun Scandic Tampere Hämeenpuistossa

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, minkälainen työharjoittelun tilanne on tällä hetkellä Scandic Hämeenpuiston vastaanotossa ja miten harjoittelua voidaan kehittää.

Lomake koostuu 15 kysymyksestä, joista suurin osa on monivalintakysymyksiä. Suurimmassa osassa monivalintakysymyksistä on kohta missä voit perustella vastausta. Vastauksen perusteluista on minulle suuri apu saatujen vastausten analysoinnissa.

Vastaukset ovat luottamuksellisia ja tietoja käytetään ainoastaan tutkimuksen aineiston osana, jonka jälkeen ne hävitetään.

Aikaa lomakkeen täyttämiseen menee noin 5-10 minuuttia.

[Tietosuojaselosteeseen pääset tästä.](#)

Annan mielelläni tarvittaessa lisätietoa.

Nea Kupiainen

oneku001@edu.xamk.fi



### 1. Tietosuoja \*

Hyväksyn tietosuojaselosteen

### 2. Minä vuonna olit työharjoittelussa Scandic Tampere Hämeenpuiston vastaanotossa? \*

2022

2021

2020

### 3. Harjoittelujakson pituus \*

muutama päivä

1-2 viikkoa

kuukausi

2-3 kuukautta

yli 3kk

---

### 4. Mikä sai sinut hakemaan harjoittelupaikkaa Scandic Hämeenpuistosta?

### 5. Millaisena koit työilmapiirin? Valitse yksi tai useampi.

Kannustava

Motivoiva

Kireä

Epämukava

En osaa sanoa

6. Koetko, että sinut huomioitiin tasavertaisena työyhteisön jäsenenä työharjoittelussa ollessasi?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

7. Huomioitiinko työharjoittelun perehdytyksessä/ohjaamisessa osaamisesi ja tavoitteesi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

8. Onko mielestäsi jotain kehitettävää työharjoittelun ohjauksessa? Jos on, mitä?

9. Sain aina apua kun kysyin ja jos en ymmärtänyt jotain, selitettiin se minulle niin, että varmasti ymmärsin asian.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri  
mieltä



Täysin samaa  
mieltä

10. Saitko positiivista sekä kehittävää palautetta läpi työharjoitteluprosessin?

Kyllä

En

En osaa sanoa

11. Koitko, että kaikki vastaanoton työntekijät olivat harjoittelun tukena?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

12. Minuun luotettiin ja minulle annettiin vastuuta.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri  
mieltä



Täysin samaa  
mieltä

13. Kävin harjoittelun lopussa arviointikesustelun harjoittelupaikan ohjaajan ja/tai opettajan kanssa, jossa käytiin lävitse suoriutumistani ennestään määrätyissä työtehtävissä sekä tavoitteissa. Keskustelussa keskityttiin onnistumisiin.

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

14. Vastasiko harjoittelu odotuksiasi? Jos ei, miksi?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

15. Mitä parannettavaa Scandic Hämeenpuiston harjoittelussa vielä olisi?  
Koitko, että jotain jäi vielä uupumaan harjoittelusta? Haluatko vielä perustella  
joitain lomakkeen kysymyksiä vastauksia?

Edellinen

Lähetä

---

Viesti otsikko: **Kehitysideoita työharjoitteluun Scandic Tampere Hämeenpuistossa**

Arvoisa entinen Scandic Hämeenpuiston työharjoittelija,

**Kyselyn tarkoituksena on selvittää, minkälainen työharjoittelun tilanne on tällä hetkellä Scandic Hämeenpuiston vastaanotossa ja miten harjoittelua voidaan kehittää.**

**Kyselystä saadut vastaukset ovat erittäin merkityksellisiä, niiden avulla voidaan kehittää tulevaisuudessa työharjoittelua Scandic Hämeenpuiston vastaanotossa.**

Kyselylomake on osa Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulun restonomi koulutusohjelmassa suoritettavaa opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni aiheena on Kehitysideoita työharjoitteluun Scandic Tampere Hämeenpuistossa.

**Tämä kysely toteutetaan Webropol-pohjaisella nettilomakekyselyllä, joka on anonyymi.** Vastaukset ovat luottamuksellisia ja tietoja käytetään ainoastaan tutkimuksen aineiston osana, jonka jälkeen ne hävitetään. Suurin osa kysymyksistä on monivalinta-kysymyksiä. Arvostaisin kovasti, jos vastaat kyselyn muutamaan avoimeen kysymykseen mahdollisimman laajasti, jotta saan tuloksista mahdollisimman paljon irti.

**Aikaa lomakkeen täyttämiseen menee noin 5–10 minuuttia.**

**Vastaathan kyselyyn seuraavien viikkojen aikana.**

Kyselyyn voi vastata tämän viestin mukana tulevan linkin kautta.

Kiitos yhteistyöstä ja vastauksista jo etukäteen!

Tarvittaessa voit olla minuun yhteydessä.

Nea Kupiainen

[oneku001@edu.xamk.fi](mailto:oneku001@edu.xamk.fi)

---

## Liite 4

Arvoisa entinen Scandic Hämeenpuiston työharjoittelija,

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, minkälainen työharjoittelun tilanne on tällä hetkellä Scandic Hämeenpuiston vastaanotossa ja miten harjoittelua voidaan kehittää.

Kyselystä saadut vastaukset ovat erittäin merkityksellisiä, niiden avulla voidaan kehittää tulevaisuudessa työharjoittelua Scandic Hämeenpuiston vastaanotossa.

Kyselylomake on osa Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulun restonomi koulutusohjelmassa suoritettavaa opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni aiheena on Kehitysideoita työharjoitteluun Scandic Tampere Hämeenpuistossa.

Tämä kysely toteutetaan Webropol-pohjaisella nettilomakekyselyllä, joka on anonyymi. Vastaukset ovat luottamuksellisia ja tietoja käytetään ainoastaan tutkimuksen aineiston osana, jonka jälkeen ne hävitetään. Suurin osa kysymyksistä on monivalinta- kysymyksiä. Arvostaisin kovasti, jos vastaat kyselyn muutamaa avoimeen kysymykseen mahdollisimman laajasti, jotta saan tuloksista mahdollisimman paljon irti.

Aikaa lomakkeen täyttämiseen menee noin 5–10 minuuttia.

Vastaathan kyselyyn seuraavien viikkojen aikana.

Kyselyyn voi vastata tämän linkin kautta

<https://link.webpolsurveys.com/S/C806EE3073F63D7A>

Kiitos yhteistyöstä ja vastauksista jo etukäteen!

Tarvittaessa voit olla minuun yhteydessä.

Nea Kupiainen

[oneku001@edu.xamk.fi](mailto:oneku001@edu.xamk.fi)

---

"Tiedämme, että kyselyt voivat joskus olla tylsiä.  
Tässä kuitenkin 2 syytä, miksi sinun kannattaa vastata:

1. Kysely on selkeä ja tiivis
2. Kehitämme toimintaa palautteesi pohjalta

Pääset vastaamaan tästä linkistä.

Iso kiitos ja aurinkoista maaliskuuta!"