

TAMPEREEN YLIOPISTO

TYÖPAIKKA AMMATTIKORKEAKOULUOPISKELIJAN OPPIMISYMPÄRISTÖNÄ

**Hotelli-, ravintola- ja matkailualan opiskelijoiden kokemuksia
ensimmäisestä työharjoittelusta**

Kasvatustieteiden yksikkö
Ammattikasvatus
Pro gradu -tutkielma
Pekka Soive
2012

Tampereen yliopisto

Kasvatustieteiden yksikkö

SOIVE, PEKKA: Työpaikka ammattikorkeakouluopiskelijan oppimisympäristönä. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan opiskelijoiden kokemuksia ensimmäisestä työharjoittelusta.

Pro gradu –tutkielma, 73 sivua

Ammattikasvatus

Lokakuu 2012

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksen tehtävänä oli tutkia millaiseksi Haaga-Helia ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan ja matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmien opiskelijat kokevat ensimmäisen työharjoittelunsa. Opintoihin sisältyvää harjoittelua on tutkittu työssä oppimisen -käsitteen näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa oppimista määritellään oppimisympäristö-käsitteen avulla. Oppimisympäristöstä käsin tarkastellen työssä oppimiseen liittyvät situationaalisen ja kokemuksellisen oppimisen käsitteet. Merkittävin työssä oppimista tässä tutkimuksessa määrittävä teoria liittyy sosiaaliseen oppimiseen. Yksilön ja hänen ympäristönsä vuorovaikutusta ja sen merkitystä oppimiseen on tarkasteltu sosiaalisen oppimisen teorian pohjalta erityisesti työn tekemisen ympäristössä.

Tutkimuksen viitekehyksessä käytetty taustoittava aineisto koostuu sekä kotimaisista että ulkomaisista tutkimuksista ja kirjallisuudesta. Tämä tietoperusta rakentuu sekä oppilaitosten toimintaan liittyvistä työssä oppimisen näkökulmista sekä työpaikalla ja työn tekemisen yhteydessä tapahtuvan työssä oppimisen teemaa käsittelevistä aineistoista.

Tutkimustehtävänä oli tutkia mitkä ovat merkittävimmät harjoittelukokemukset ja niihin vaikuttavat tekijät työpaikalla. Lisäksi tarkoitus oli löytää tutkimuksen tulosten perusteella niitä tekijöitä, joihin tulee suunnata huomio harjoittelun kehittämisessä.

Tutkimus on toteutettu laadullisena tapaustutkimuksena. Tutkimuskohteena on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan sekä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmien opiskelijoiden ensimmäinen harjoittelu, Perusharjoittelu, joka on osa ensimmäisen opiskeluvuoden opintoja. Aineistona käytettiin 96 harjoittelunsa suorittaneen opiskelijan tekstejä, joita he kirjoittivat harjoittelunsa aikana lukuvuosina 2009 ja 2010. Aineistoa käsiteltiin teoriaan ja aineistoon perustuvalla sisällönanalyysillä.

Tutkimustulosten mukaan merkittävin harjoittelukokemukseen vaikuttava tekijä on työyhteisö, sen ilmapiiri ja työpaikan ihmisten suhtautuminen harjoittelua suorittavaan opiskelijaan. Työpaikalla tapahtuva perehdytys, harjoittelun ohjaus ja palautteen antaminen toteutuvat suuressa osassa työpaikkoja suunnittelemattomasti. Työpaikoilla harjoittelussa opiskelijat kokevat oppivansa oman alansa ammatillista perusosaamista, ammattispesifejä työelämävalmiuksia. Opiskelijoilla on runsaasti kokemuksia yleisten työelämävalmiuksien kehittymisestä harjoittelun aikana. Erityisesti kommunikointitaito sekä itsetuntemukseen ja työelämässä pärjäämiseen liittyvät valmiudet kehitty-

vät. Harjoittelun työllistävä vaikutus koetaan merkittäväksi. Harjoittelu avaa suurelle osalle opiskelijoista mahdollisuuden työllistyä joko välittömästi harjoittelupaikkaansa tai välillisesti omalle ammattialalleen. Tutkimustulosten perusteella tärkeimmät harjoittelun kehittämiskohteet ovat harjoittelun suunnitelmallisuuden lisääminen. Suunnitelmallisuutta voidaan lisätä sekä opiskelijan itseohjautun työssä oppimisen valmiuksia kehittämällä että työpaikkojen työnohjauksen ja työssä oppimisen tukemisella.

Asiasanat: työssä oppiminen, ammattikorkeakoulu, työharjoittelu, sosiaalinen oppiminen, tapaus-tutkimus

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Työharjoittelu hotelli-, ravintola- ja matkailualan ammattikorkeakoulutuksessa.....	4
2.1 Harjoittelu ja sen asema ammattikorkeakoulututkinnoissa	4
2.2 Harjoittelu osana opintoja – tutkimushavaintoja.....	6
3 Oppimisympäristönä työpaikka	9
3.1 Oppimisympäristö – oppimisen konteksti.....	9
3.2 Työpaikka oppimisympäristönä	10
3.2.1 Työssä ja työstä oppiminen	11
3.2.2 Tutkimushavaintoja työpaikoista oppimisympäristönä.....	12
3.3 Erilaiset työssä oppimisen muodot.....	14
4 Kokemukset työssä oppimisesta	18
4.1 Työpaikka opiskelijan oppimisympäristönä.....	18
4.2 Työssä oppiminen osana opintoja	22
4.3 Viitekehyksen yhteenveto ja tutkimustehtävän täsmentäminen.....	24
4.3.1 Viitekehyksen yhteenveto	24
4.3.2 Tutkimuskysymykset.....	25
5 Tutkimuksen toteuttaminen.....	26
5.1 Laadullinen tutkimusote	26
5.2 Tutkimusmenetelmä	26
5.3 Tutkimuskohteen määrittely ja kuvailu.....	27
5.4 Aineiston kuvailu ja analysointi	28
5.4.1 Aineiston kuvailu	28
5.4.2 Viitekehystä ja aineistoa hyödyntävä sisällönanalyysi	29
5.5 Luotettavuuden arviointia.....	31
6 Tutkimuksen tulokset – mistä ja mitä opiskelijat kertovat työpaikalla oppimisesta.....	33
6.1 Merkittävimmät harjoittelukokemukseen vaikuttavat tekijät.....	33

6.2 Sosiaalis-kulttuurinen oppimisympäristö	35
6.2.1 Työyhteisöön liittyvät tekijät.....	35
6.2.2 Perehdytys ja ohjaus.....	38
6.2.3 Ilmapiiri.....	40
6.2.4 Palaute.....	43
6.3. Teknis-organisatorinen oppimisympäristö	46
6.3.1 Työn sisältö ja fyysinen työympäristö.....	46
6.3.2 Kiire.....	48
6.4 Yksilön oppimismahdollisuudet ja oppimisprosessi	51
6.4.1 Motivaatio, asenne ja oma suhtautuminen harjoittelun suorittamiseen	51
6.4.2 Kokemukset oppimisesta.....	52
6.4.3 Työhön sosiaalistuminen ja oman ammatillisen suuntautumisen hahmottaminen	55
6.5 Tyytyväisyys harjoitteluun, oppimisen ja onnistumisen kokemukset.....	57
6.6 Mihin tulee suunnata huomio harjoittelun kehittämisessä	58
7 Johtopäätöksiä.....	62
7.1 Merkittävimmät harjoittelukokemukseen vaikuttavat tekijät.....	62
7.2 Havaitut harjoittelun ongelmat ja kehittämisen kohteet.....	67
7.3 Johtopäätösten yhteenveto.....	68
7.4 Jatkotutkimussuuntia	69
Lähteet.....	70

1 Johdanto

”Harjoittelu oli minulle erittäin hyvä kokemus. Mielelläni olisin jäänyt töihin pidemmäksikin aikaa ja ovi siihen suuntaan onkin vielä auki tulevaisuudessa. Nautin siitä, että sain oppia työn erittäin osaavilta ja motivoituneilta ihmisiltä ja toivon, että olen tulevaisuudessa itse vastaavanlainen omassa työpaikassani. Kehitettävää löytyy kaikilla osa-alueilla, ja etenkin kieliin pitää panostaa niin, että saisi palveltua asiakkaita vielä paremmin. Samalla olen erittäin tyytyväinen omaan panokseeni ja oppimiini asioihin.”

Edellä olevaan restonomiopiskelijan omaa työharjoitteluaan pohtivaan tekstiin sisältyy suuri osa niistä asioista, jotka ovat merkittäviä harjoittelukokemuksen osatekijöitä.

Lähes kaikkiin hotelli-, ravintola- ja matkailualan korkea-asteen tutkintoihin eri puolilla maailmaa sisältyy joko pakollista tai vapaasti valittavaa harjoittelua tai työssä oppimista alan yrityksissä ja muissa organisaatioissa oppilaitoksen ulkopuolella. Tämä työpaikoilla tapahtuva oppiminen usein määritellään ammatillisen kehittymisen ja tulevan urakehityksen kannalta merkittäväksi osaksi opintoja. Työpaikalla tapahtuvan oppimisen tulisi olla valvottua ja ohjattua ja se voi tapahtua joko palkallisessa työsuhteessa tai palkattomassa sopimussuhteessa. Työharjoittelu tai muut opintoihin sisältyvä työpaikalla tapahtuvan oppiminen antaa opiskelijalle paremman kuvan opiskelemastaan alasta ja helpottaa erilaisten opintoihin liittyvien valintojen tekemisessä, helpottaa mahdollista kulttuurisokkia siirryttäessä opintojen jälkeen vakituiseen työhön alalla, parantaa opiskelijan taloudellista tilannetta palkallisessa harjoittelussa tai harjoitteluapurahan muodossa ja opiskelijan itsetuntemus sekä ammatti-identiteetti kehittyvät. (McMahon & Quinn 1995; Zopiatis & Constanti 2012, 44.)

Tunnistan nuo edellä olevat asiat ammattikorkeakoulun hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdon harjoittelusta vastaavan opettajan näkökulmasta. Pohtiessani aihetta ammattikasvatuksen pro gradu –työksi parikymmenvuotinen työskentelyni restonomiopiskelijoiden harjoittelun parissa oli vaikeasti ohitettavissa. Valinta ei silti ollut helppo, koska pohdin sitä, että olenko liian lähellä aihetani, kun se on osa keskeisintä jokapäiväisen työni sisältöä. Koska tämä tutkimus on nyt luettavissa, päädyin tutkimaan omien opiskelijoitteni harjoittelua, johon liittyvistä asioista olen työpaikallani ammattikorkeakoulussa pääasiallisesti vastuussa. Läheisyydessä on hyötynsä ja haittansa. Tunnen opiskelijoiden harjoittelua koskevia näkemyksiä pitkältä ajalta. Keskustelut opiskelijoiden kanssa ovat valottaneet työharjoitteluun ja työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen liittyviä kysymyksiä heidän näkökulmaltaan. Osa keskusteluista on sellaisia, jotka liittyvät opetussuunnitelman mukaisiin harjoitteluihin. Joskus keskustelut ovat olleet enemmän tai vähemmän epävirallisia, joissa on opetuk-

sen ja ohjauksen lomassa juteltu alan töistä ja työpaikoilla koetuista asioista. Kun opettaja keskustelee opiskelijan kanssa, niin usein näkökulmana on oppiminen ja siihen liittyvät kokemukset. ”Mitä olet oppinut työpaikoissasi?” ”Mitä sait harjoittelujaksosta irti?” ”Mikä tuki ja mikä taas esti työpaikalla oppimistasi?” Vastauksia ja kommentteja olen kuullut varsin monenlaisia. Jotkin työpaikoilla koetut asiat ja ilmiöt toistuvat varsin usein. Pitkästä kokemuksestani huolimatta koen, että minulla ei ole jäsentynyttä kokonaisnäkemystä siitä, millaisena oman oppilaitokseni restonomiopiskelijat kokevat harjoittelunsa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työpaikoilla. Jos nuo edellä mainitut osaltaan kuvaavat tutkimusaiheen läheisyyden positiivista puolta, niin haittana läheisyydestä on ollut ainakin ajoittainen väsyminen aiheeseen ja toisaalta myös se, että ajatukset tämän työn ympärillä pyörivät samoja latujaan vuodesta toiseen – etäisyydestä olisi joissakin tapauksissa ollut hyötyä tässä prosessissa. Kaiken tuon edellä sanotun jälkeen tässä tutkimuksessa on tarkoitus pureutua opiskelijoiden työpaikoilla tapahtuvan harjoittelun kokemuksiin. Mitkä ovat niitä tekijöitä, jotka merkittävinä nousevat esille niin onnistuneessa kuin epäonnistuneessakin harjoittelukokemuksessa.

Ammattikorkeakouluopiskelijoiden harjoittelukokemuksia tutkitaan tässä työssä oppimisen käsitteen alla. Käsite voidaan kirjoittaa joko erikseen ”työssä oppiminen” tai yhdyssanana ”työssäoppiminen”. Jälkimmäinen kirjoitustapa usein viittaa Suomessa toisen asteen ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelmiin. Käytän tässä korkea-asteen harjoittelujen ja muun työpaikalla tapahtuvan oppimisen kohdalla käsitettä muodossa ”työssä oppiminen”. Käyttämieni eri lähteiden kohdalla käytän käsitettä alkuperäislähteen käyttämässä muodossa riippumatta siitä onko kyseessä korkea-asteen vai toisen asteen koulutuksen oppimisympäristö vai onko kyseessä lainkaan opetukseen ja koulutukseen liittyvä työpaikalla tapahtuvan oppimisen konteksti. Korkea-asteen koulutuksen työssä oppimisen eri muotojen tutkimisessa on oleellista tunnistaa ja selvittää se mitä todellisuudessa tapahtuu ja minkä laatuista oppiminen on. Lisäksi työssä oppimista on tutkittava oppimisympäristönä.

Toisen asteen ammatillisen koulutuksen työssäoppimista on tutkittu Suomessa varsin paljon viimeisen parinkymmenen vuoden aikana. Ammattikorkeakoulujen harjoitteluja on myös jonkin verran tutkittu, mutta määrä on huomattavasti vähäisempi kuin toisen asteen koulutuksen piirissä. (Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009.)

Tämän johdannon jälkeen tämä tutkimusraportti etenee siten, että luvussa 2 kerron tiiviisti hotelli-ravintola- ja matkailualan ammattikorkeaoipinnoista ja ammattikorkeakouluopintoihin sisältyvästä harjoittelusta. Luvuissa 3 ja 4 on viitekehyksen muodostava katsaus tutkimuksen aihealueesta. Vii-

tekehys rakentuu tutkimusaiheen kannalta relevanttiin koti- ja ulkomaiseen aineistoon; tutkimukseen, kirjallisuuteen ja artikkelilähteisiin. Näissä ensin tulevat esille millainen oppimisympäristö työpaikka on ja millaisia erilaisia oppimisen muotoja työpaikka tarjoaa. Aiempaan tutkimukseen perustuvat kuvaukset työpaikalla tapahtuvan oppimisen kokemuksista olen koonnut neljänteen lukuun. Tämän osan raporttia päättää viitekehyksen yhteenveto ja tutkimustehtävän täsmentäminen. Tutkimuksen toteuttamisen laadullisena tutkimuksena selvitän viidennessä luvussa samoin kuin määrittelen tutkimukseni kohteen ja esittelen tutkimusaineiston, sen käsittelyn ja kerron aineiston analysoinnista. Tutkimusraportointiin oleellisesti kuuluva luotettavuuden pohdinta on myös viidennessä luvussa. Tutkimuksen tulokset ovat kuudennen luvun sisältönä. Tulokset käsittelen aineistosta esille nostamieni teemojen ja niiden muodostamien luokkien mukaisesti. Seitsemäs luku on varattu johtopäätöksille, joissa pohdin saatuja tuloksia suhteessa viitekehykseen. Lisäksi johtopäätöksissä arvioin harjoittelun kehittämiseen liittyviä kysymyksiä sekä esitän mahdollisia jatkotutkimussuuntia.

2 Työharjoittelu hotelli-, ravintola- ja matkailualan ammattikorkeakoulutuksessa

2.1 Harjoittelu ja sen asema ammattikorkeakoulututkinnoissa

Ammattikorkeakoulujärjestelmää luotaessa pyrkimyksenä oli luoda aikaisemmasta opistotason koulutuksesta selvästi poikkeava oppilaitos, joka toiminnaltaan ja tavoitteiltaan erottuu myös yliopistoista. Ammattikorkeakoulujen erityislaatuisuutta osoittaa jo alkuvaiheessa, 1990-luvun alusta alkaen ammattikorkeakoulujen suunnittelua ohjannut tavoite olla keskeisiä työelämän kehittäjiä ja aluevaikuttajia. Ammattikorkeakoulupedagogiikassa korostetaan tiedon välittämisen sijasta tiedon hankintaa ja pohdintaa. Luokkaopetuksen suhteellinen osuus vähentyi omatoimisen ohjatun opiskelun, projektimaisten työskentelytapojen ja työpaikoilla tapahtuvan oppimisen lisääntyessä. (Salminen 2003, 25-26.)

Ammattikorkeakoulujärjestelmän kehittämisen alkuvaiheessa työelämäyhteyksien luominen ammattikorkeakouluopetukseen oli eräs tärkeimmistä tavoitteista. ”Ammattikorkeakoulun päällimmäinen koulutuksellinen haaste ei ole valmiiden vastausten tarjoaminen jo tunnettuihin ammatillisiin ongelmiin, vaan sellaisen valmiuden tuottaminen opiskelijoissa, että he sekä haluavat että kykenevät ylläpitämään ja kehittämään ammatillista osaamista muodollisen koulutusjakson jälkeenkin. Tällaisen toiminnan on oltava uutta luovaa ja entistä kehittävä.” (Lampinen 1995.) Edellä olevan saavuttaminen edellyttää sitä, että opintojen kuluessa opiskelijoilla on mahdollisuus saada itselleen riittävät valmiudet toimia oman alansa työelämässä. Tätä varten harjoittelulla on merkittävä rooli ammattikorkeakouluopinnoissa. Työharjoittelun vahvuuksia ovat Eteläpellon (1993, 130-131) mukaan ”mahdollisuus nähdä ja omaksua aitoa työn kulttuuria, --- mahdollisuus harjoitella avainkvalifikaatioita kuten sosiaalisia taitoja organisaatiossa, mahdollisuus kokeilla ja testata itseään oikeassa työroolissa, mahdollisuus samaistua alan ammattipersoniin ja päästä läheiseen vuorovaikutukseen heidän kanssaan”. Harjoittelun heikkouksina Eteläpelto (emt. 131) pitää sitä, että ”teoreettinen yleistäminen voi jäädä puutteelliseksi ja integroituminen teoriaopintoihin heikoksi” ja, että ”teetetään aputoita, jolloin ei pääse harjoittelemaan todellisia töitä ja vastuunottoa niistä”. Lisäksi ammattikorkeakoulun harjoittelusta vastaavien on vaikea pysyä harjoittelupaikkojen työkulttuurin tasolla, jos kontakti harjoittelupaikkaan jää vain sopimuksen tekemiseksi ja numeroarvosteluksi. (Eteläpelto 1993, 130-131.)

Ammattikorkeakouluopintoihin kuuluvan harjoittelun tavoitteista säädetään Valtioneuvoston asetuksella ammattikorkeakouluista (VNa 352/2003, § 7). "Harjoittelun tavoitteena on perehdyttää opiskelija ohjatusti erityisesti ammattiopintojen kannalta keskeisiin käytännön työtehtäviin sekä tietojen ja taitojen soveltamiseen työelämässä." Lisäksi "osa opetuksesta voidaan järjestää työpaikalla sen mukaan kuin ammattikorkeakoulun tutkintosäännössä määrätään". Opetusministeriö päättää kunkin ammattikorkeakoulun koulutusohjelman osalta tutkintoon sisältyvän harjoittelun laajuudesta opintopisteinä ja tutkintoihin kuuluu harjoittelua koulutusohjelmasta riippuen 30–120 opintopistettä (VNa 352/2003, § 6). Koulutusaloilla vallitsevien perinteiden ja ammattikorkeakoulukohtaisen kehittämistyön tuloksena ammattikorkeakoulujen harjoittelujärjestelmä on toteutuksiltaan ja toimintatavoiltaan hyvin monimuotoinen. (Harke 2006.)

Harjoittelun asema ja merkitys ja asema opintojen osana vaihtelevat eri koulutusaloilla ja eri oppilaitoksissa. Eniten harjoittelua sisältyy sosiaali- ja terveysalalla Hoitotyön koulutusohjelman kättilön (amk) tutkintoon, 120 opintopistettä. Pienin suhteellinen osuus harjoittelua on 30 opintopistettä 240 opintopisteestä, esimerkiksi suuressa osassa luonnonvara-alan ja tekniikan ammattikorkeakoulututkintoja. Restonomin tutkinnossa harjoittelun suhteellinen määrä on eräs pienimmistä, 30 opintopistettä 210 opintopisteestä. Joissakin ammattikorkeakouluissa restonomin koulutuksessa ammatinopetukseen tai harjoitteluun kuuluu osittain tai kokonaan oppilaitosten palvelutoiminnasta tai sen yhteydessä olevan majoitus- ja/tai ravitsemisliikkeen liiketoiminnasta vastaaminen. Parhaimmillaan tämä palvelutoiminta on tarjonnut opiskelijoille useita luontevia harjoittelumahdollisuuksia käytännön työtilanteissa. Suurin osa harjoitteluista kuitenkin suoritetaan oppilaitoksen ulkopuolisessa työelämässä.

Ammattikorkeakoulujen myötä joillekin aloille opintojen aikainen harjoittelu tuli uutena elementtinä. Majoitus- ja ravitsemisalan koulutuksessa on harjoittelu ollut osa opintoja jo Suomen ravintolakoulun perustamisesta, vuodesta 1935 lähtien. Ammattikorkeakoulukokeilua edeltävältä ajalta periytyi työpaikoilla tapahtuva harjoittelu luontevana osana majoitus- ja ravitsemisalan liikkeenjohdolliseen koulutukseen, kun Haaga Instituutin väliaikainen ammattikorkeakoulu aloitti toimintansa syksyllä 1991.

Hotelli- ja ravintola-alan ammattikorkeakoulutus alkoi jo ammattikorkeakoulujen ensimmäisessä kokeiluvaiheessa syksyllä 1991 Haaga Instituutin väliaikaisessa ammattikorkeakoulussa. Ammattikorkeakoulun vakinaistamisen yhteydessä Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjel-

man rinnalla aloitettiin matkailun liikkeenjohdon koulutus ensin suuntautumisvaihtoehtona ja sittemmin omana koulutusohjelmanaan. Yhden oppilaitoksen alun jälkeen tällä hetkellä, vuonna 2012, koko Suomen laajuisesti Matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa res-tonomin (amk) tutkintonimikkeen antavaa suomenkielistä koulutusta ja vastaavaa koulutusta ruotsin tai englannin kielellä on tarjolla 18 ammattikorkeakoulun 11 eri koulutusohjelmassa. Tutkinnon laajuus kaikissa koulutusohjelmissa on 210 opintopistettä, joista harjoittelua on 30 opintopistettä.

2.2 Harjoittelu osana opintoja – tutkimushavaintoja

Korkea-asteen oppilaitosten, yliopistojen ja 1990-luvulla luotujen ammattikorkeakoulujen, ympäris-tö – yhteiskunta – on muuttunut voimakkaasti kahden viime vuosikymmenen aikana. Jo pelkästään ammattikorkeakoulujen tuleminen yliopistojen lisäksi tarjoamaan korkea-asteen koulutusta on muuttanut koulutuksen kenttää. Korkea-asteen koulutusta on tarjolla suurimmalle osalle ikäluokkaa. Yhteiskunta on muuttunut myös muilta osin. Osaamisvaatimukset eri aloilla edellyttävät korkeata-soista ja laajaa koulutusta. Riittävän osaamisen takaaminen edellyttää, että koulutus ja työelämä ovat entistä enemmän tiiviissä yhteistyössä. Tilanne oli monelle korkeakoululle ja työpaikalle uusi. Tarvittava yhteistyö edellytti aikaisemmasta poikkeavaa ajattelua ja toimintaa. Tätä yhteistyötä pe-dagogisesta näkökulmasta ovat tarkastelleet Päivi Tynjälä, Jussi Välimaa ja Anneli Sarja (2003) artikkelissaan. Tarkastelussa on neljä keskeistä näkökulmaa: 1) opiskelijan oppiminen ja asiantunti-juuden kehittyminen, 2) oppilaitoksen ja sen henkilökunnan näkökulma, 3) työelämän organisaati-oiden ja henkilöstön näkökulma ja 4) yhteiskunnan ja koulutusjärjestelmän näkökulma. (Tynjälä, Välimaa & Sarja 2003, 147.)

Ammattikorkeakoulujen harjoittelua ovat tutkineet muiden muassa Virolainen (2007) artikkelissaan työssä oppimisesta korkea-asteella sekä Virolainen ja Valkonen (2007) tutkimuksessaan ammatti-korkeakoulujen työelämäkumppanuuksista ja harjoitteluyhteistyöstä. Vuorinen ja Valkonen (2007) ovat tutkimuksessaan ”Korkeakoulutuksesta työelämään” selvittäneet harjoittelun ammattikorkea-koulusta valmistuneiden tradenomien ja insinöörien näkemyksiä harjoittelun ohjuksesta ja harjoitte-lun merkityksestä ammatilliselle kehitymiselleen. Harjoittelut ovat merkittävä tekijä, kun opiskeli-ja luo suhdettaan työelämään. Opiskelijat, joiden opintoihin on sisältynyt harjoittelua arvioivat op-pimistaan myönteisemmin ja työllistyvät paremmin. (Virolainen 2006, 12; 38.) Virolainen ja Val-konen (2007) kuvaavat työpaikkoja ”sosio-kulttuurisina oppimisympäristöinä”. Harjoittelu tarjoaa luontevan mahdollisuuden harjoittelua suorittavien opiskelijoiden (noviisien) ja alansa hallitsevien

ammattilaisten vuoropuhelulle. Harjoittelun oppimisympäristöä tarkastellaan myös harjoittelupaikan ja harjoittelupaikalla toimivien harjoittelua ohjaavien näkökulmasta. (Virolainen & Valkonen 2007, 10-11.) Harjoittelua ja harjoittelupaikkaa oppimisympäristönä tarkasteltaessa keskeistä on harjoittelun ohjaus työpaikalla. Sosio-kulttuurisesta näkökulmasta tarkasteltuna harjoittelun ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä ovat ensisijaisesti harjoittelunohjaaja ja hänen asemansa työyhteisössä sekä hänen osaamisensa ammattilaisena ja ohjausvalmiutensa. Muita tekijöitä ovat muiden muassa harjoittelun ohjauksen suunnitelmallisuus, vuorovaikutus harjoittelijan kanssa, harjoittelijan työpanoksen merkitys työpaikalle, ammattikorkeakouluysteistyön ja harjoittelujen asema työyksikön kehittämisstrategian osana sekä työyksikön henkilöstön kehittämisen suunnitelmallisuus ja henkilöstön kehittämisen resursointi. Harjoittelun ohjaajat olivat lähes kaikissa tapauksissa kokeneita esimies- ja asiantuntijatehtävissä työskenteleviä henkilöitä, joilla oli pitkä työkokemus alalla. Pääosassa tapauksia ohjaajaksi valikoituminen tapahtui joko ohjaajan henkilökohtaisten ominaisuuksien ja kiinnostuksen mukaan tai työtehtävän tai aseman perusteella. Vain harvat olivat joutuneet harjoittelunohjaajiksi vasten tahtoaan. Harjoittelun ohjauksen suunnittelu työpaikalla on tapahtunut työpaikoilla suurimmaksi osaksi informaalisti keskustellen tai se on jäänyt kokonaan ohjaajaksi nimetyn suunniteltavaksi. (Virolainen & Valkonen 2007, 46-48.) Opiskelijoiden arviot harjoittelun tuottamasta osaamisesta ja arviot harjoittelunohjauksesta perustuvat noin kolme vuotta valmistumisen jälkeen tehtyyn kyselyyn kauppa ja hallinto -alan tradenomeille sekä tekniikka- ja liikenne -alan insinööreille. Arvioissa harjoittelun merkitys nähtiin positiivisena (emt; Markkula 2006, 55) vaikkakin harjoittelut koettiin erillisiksi muista opinnoista (huom. Markkulan (2006) tutkimukseen vastanneista ammattikorkeakouluopiskelijoista vain joka kymmenes oli suorittanut harjoittelua). Erityisesti ammatillinen perusosaaminen ja omien ammatillisten haasteiden tunnistaminen koettiin merkitykselliseksi. Harjoittelussa opitaan paljon ja harjoittelunohjaus koettiin onnistuneeksi (Salonen 2005, 20) työtehtäviin ohjaamisen osalta, mutta ohjauksen vaikutus asiantuntijuuden syventämiseen koettiin vähäiseksi. (Virolainen 2007, 302; Virolainen & Valkonen 2007, 64-65; 77-78.) Harjoittelun tavoitteet ja sisältö ovat oppilaitoksen ja opetussuunnitelman useimmiten melko väljästi määriteltäviä. Opiskelijoita ohjataan ennen harjoittelua pohtimaan ja laatimaan harjoittelulleen tavoitteita, mutta esimerkiksi opettajien mahdollisuudet vaikuttaa siihen, mitä harjoittelupaikalla todellisuudessa opitaan, on melko vähäistä. Suomalaisiin ammattikorkeakouluopintoihin sisältyville harjoitteluille on tyypillistä, että opiskelijan vastuu harjoittelupaikan hakemisesta ja harjoittelunaikaisesta toiminnasta on suuri. Eri opiskelijoiden harjoittelut samankin koulutusohjelman sisällä muodostuvat erilaisiksi riippuen kunkin opiskelijan yksilöllisestä kyvystä ja mahdollisuudesta vaikuttaa harjoitte-

lunsa sisältöön (Virolainen 2007, 299-301) edellä mainittujen harjoittelupaikasta ja -ohjaajasta riippuvien tekijöiden lisäksi.

3 Oppimisympäristönä työpaikka

3.1 Oppimisympäristö – oppimisen konteksti

Oppimisympäristökeskustelua on käyty 1990-luvulta lähtien. Terminologiaa pohdittaessa Suomessa on mietitty, mitä termiä englannin kielen learning environment -termin käännöksenä tulisi käyttää. Oppimisympäristön lisäksi esillä ovat olleet opiskelu- ja opetusympäristö, jotka erityisesti viittaavat muodollisessa koulutuksessa tapahtuvaan oppimiseen ja myös opettajan toimintaan oppimistapahtumassa. Oppimisympäristö on käsitteenä laaja-alaisin, koska se pitää sisällään niin formaalin koulujärjestelmän sisällä tapahtuvan kuin sen ulkopuolellakin tapahtuvan oppimisen.

Opiskeluun liittyviä erilaisia oppimisympäristöjä voidaan tarkastella opettajakeskeisinä, opiskelijakeskeisinä tai teknologiaa hyödyntävinä opiskelijakeskeisinä ympäristöinä. Tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntäviä oppimisympäristöjä on ammattikorkeakoulujen parikymmentä vuotta kestäneen olemassa olon aikana kokeiltu, otettu käyttöön ja ”ajettu alas” jo useita. Opettajakeskeisiä, niin luokkaopetukseen liittyviä kuin muunkinlaisia opettajan aktiiviseen toimintaan painottuvia oppimisympäristöjä leimaa opettajan rooli toiminnan organisoijana ja suunnittelijana. Opiskelijakeskeisissä ympäristöissä opiskelijan oma aktiivinen ote ja muuttuva käsitys omasta oppimisesta oppimisprosessin edetessä ovat keskeisiä. (Raij 2003, 48-49.) Työpaikka opiskelijan oppimisympäristönä voi parhaimmillaan olla opiskelijakeskeinen, mutta toisaalta työpaikan perustehtävä ei liity opiskelijan oppimiseen vaan esimerkiksi ravintolassa ravintolapalveluiden liiketoiminnallisesti kannattavaan tuottamiseen. Oppiminen työpaikalla vaihtelee mallioppimisesta suunnitelmalliseen, määriteltiin tietoihin ja taitoihin suuntaavaan ohjattuun ja arvioitavaan opiskeluun. (Lasonen 2001.)

Kontekstilla ymmärretään esimerkiksi ympäristöä ja asiayhteyttä, jossa jokin asia tapahtuu. Oppiminen tapahtuu siinä kontekstissa, jossa tietoa omaksutaan ja käytetään (Tynjälä1999a). Konteksti sisältää erilaiset tilanteessa vaikuttavat tekijät ja merkitykset. Konteksti ei ole staattinen, pysyvä, vaan toimijat voivat muokata kontekstia esimerkiksi omien intentioidensa mukaiseksi. Oppimiskonteksti sisältää sekä oppimisen fyysisen ympäristön että tiedon ja viestinnän, joka vaikuttaa toimintaan ja oppimiseen. (Järvinen, Koivisto & Poikela 2002, 67-68.) Oppimisen kontekstuaalisuudesta kirjoittaessaan tekijät (emt. 69-133) käsittelevät tietoa ja oppimista lähtien liikkeelle informaation ja tiedon käsitteestä määritellen esimerkiksi ammatillisen tiedon luonteen (emt. 75). Työtä ja oppimista tarkastelevassa luvussa (emt. 95-116) kirjoittajat tarkastelevat aikuisen oppimisen reflektiivistä

tapaa, käsitteellistävät työn ohessa oppimista sekä organisationaalista ja työyhteisössä oppimista. Järvinen ja muut (2002, 124-133) vetävät yhteen neljä työssä oppimisen kontekstimallia. Yksilöllisen työn kontekstia määrittää palautteesta oppiminen. Yhteisen työn kontekstia määrittää arvioinnista oppiminen. Evaluoinnista oppiminen määrittää organisaation työn kontekstia ja käsitteellisen työn kontekstia määrittävät osaaminen ja tutkimisesta oppiminen. Työssä oppimisen konteksti määrittyy siis kulloisenkin harjoittelu- tai työpaikan myötä. Opintoihin sisältyvän työssä oppimisen kontekstiin vaikuttavat lisäksi oppijan omat intentiot ja oppilaitoksen työssä oppimiselle asettamat tavoitteet ja sisällöt.

3.2 Työpaikka oppimisympäristönä

”Oppimisympäristön käsite on laajentunut oppilaitosten ulkopuolelle siten, että niissä tarjottavan opetuksen ohella aidoissa työympäristöissä hankitut taidot nähdään välttämättöminä” (Vesterinen 2003, 79). Työpaikalla tapahtuva oppiminen on moniulotteinen ilmiö, josta ei ole ollut systemaattista, käsitteen ja teorian muodostusta (Tynjälä & ym. 2003, 150) vielä 2000-luvun alussa. Koska oppiminen on tilannesidonnaista ja kytkeytyy kulttuuriseen kontekstiin, eroavat työssä oppiminen ja oppilaitosympäristössä tapahtuva oppiminen toisistaan. Työpaikalla oppimisen sanotaan olevan enimmäkseen luonteeltaan epämuodollista (informal) ja oppilaitoksessa oppiminen perustuu tarkoituksellisesti suunniteltuihin toimintoihin (formal). Oppilaitoksen ulkopuolella tapahtuva oppiminen on sosiaalista toimintaa, jota myös arvioidaan eri kriteerein ja muodoin kuin oppilaitoksessa oppimistuloksia arvioidaan. Työssä monet tehtävät edellyttävät ihmisten välistä yhteistyötä ja kunkin onnistuminen omassa tehtävässään riippuu ainakin osittain toisten ihmisten suorituksista. Kouluoppiminen perustuu pitkälti tietoon ja sen oppimiseen sekä ulkoa muistamiseen. Työssä oppimisessa käytetään tiedon lisäksi monia muita työvälineitä. Työssä oppiminen liittyy usein jonkin tiettyssä tilanteessa ja paikassa esiintyvän tehtävän suorittamiseen tai ongelman ratkaisemiseen eli saattaa tuottaa kapea-alaista osaamista. Koulussa oppiminen parhaimmillaan tuottaa yleispätevää osaamista, jota on mahdollista soveltaa erilaisissa eteen tulevissa tilanteissa. Toisaalta, jonkin alan asiantuntijuus edellyttää yleispätevän osaamisen pohjalle rakentunutta tilannekohtaista osaamista. Informaalin työssä oppimisen ja formaalin kouluoppimisen väliin jää suunnitelmallinen työpaikalla tapahtuva perehdyttäminen, opintoihin kuuluva harjoittelu tai työssäoppiminen, joissa hyödynnetään kouluopetuksen suunnitelmallisuutta ja työpaikan autenttisuutta. Pedagogiset ratkaisut, kuten ongelma-perustainen oppiminen (PBL), projektioppiminen ja yhteistoiminnallinen oppiminen lähentävät oppilaitoksia ja työpaikkoja, koska oppimisen lähtökohtana käytetään todellisia työelämän tilanteita ja

ongelmia tai opiskeluympäristönä on työpaikka. Näissä oppimistilanteissa lähtökohtana ei ole tieto tai teoria vaan käytännön tilanne tai ongelma, johon haetaan toimintamallia, selitystä tai ratkaisua käyttäen hyväksi olemassa olevaa tietoa ja muodostamalla siitä uutta ja sopivaa käyttötietoa käsillä olevaan tilanteeseen. (Tynjälä & ym. 2003, 150-152.)

3.2.1 Työssä ja työstä oppiminen

”Olipa kysymys suunnitelmallisesta ja organisoidusta koulutuksesta tai arkielämän tilanteissa tapahtuvasta oppimisesta, oppijan motivaatiolla, tahdonalaisella kontrollilla ja oman toiminnan arvioinnilla on keskeinen rooli osaamisen kehittämisessä” (Ruohotie 1998a, 7). Oppimista tulee helposti tarkasteltua vain konteksti-, ympäristö-, tilanne- tai muista ulkoisista tekijöistä sidonnaisena tapahtumana tai toimintana. Oppijan rooli oppimisessa on merkittävää myös työpaikalla opittaessa. Ihminen on itse vastuussa oppijana, kehittyjänä ja uransa luojana. Yksilön tavoitteet, tahto ja kyvyt ovat merkittäviä tekijöitä oppimisessa. (Bryson ym. 2006, 284-285; Ruohotie 1998.) Yksilön omat tavoitteet, tarpeet sekä toiminnan prosessit ja rakenteet oppimisessa ovat kiinnostavia. ”Näin motivaation keskeiset tekijät --- aikomukset, odotukset, tavoitteet, toimintaan sitoutuminen yms.” ovat tulleet tutkimuksen kohteiksi. (Ruohotie & Nieminen 2000, 134.) Ruohotie ja Nieminen (2000) tarkastelevat yksilön oppimistoimintaa seuraavista näkökulmista: Itsesäätely ja oppimisen strategiat, oppimisen itsesäätely, sosiaaliskognitiivinen itsesäätelyteoria, attribuutioteoria sekä itsesäätelytaitojen kehittäminen.

Työelämä ja ihmiset työpaikoillaan ovat viime aikoina kohdanneet nopeita muutoksia. Ammatillinen kasvu on jatkuva oppimisprosessi. Tässä prosessissa ihmiseltä edellytetään erilaisia valmiuksia ja osaamista. Merkittäviä ovat ammattispesifit tiedot ja taidot, yleiset työelämätaidot ja itseohjautuvuusaidot, jotka mahdollistavat ammatillisen kehittymisen. Tärkein edellisistä on itseohjautuvuusosaaminen, koska oppimaan oppiminen on edellytys sille, että ihminen pystyy toimimaan ja kehittymään jatkuvasti tapahtuvien muutosten keskellä, muutosten joita ovat esimerkiksi työskentelyprosessien muutokset, työympäristön rakenteiden muuttuminen ja tekninen kehitys. (Ruohotie 2000b; Niemi & Ruohotie 2002, vi.)

3.2.2 Tutkimushavaintoja työpaikoista oppimisympäristönä

Erityyppiset työpaikat ovat erilaisia oppimisympäristöjä. Työyhteisöt eroavat toisistaan siinä kuinka ne mahdollistavat tai tukevat oppimista. Työpaikka voi tarjota tiedostetusti ja organisoidusti oppimista edistäviä toimintoja, esimerkiksi ohjausta, mentorointia ja työntekijöiden tarpeista lähtevää oppimista mahdollistavaa ja tukevaa toimintaa, jotka kytkeytyvät osaksi jokapäiväistä työskentelyä. Tällaiset oppimista edistävät toimet tuottavat laadullisesti korkeatasoisia oppimisen kokemuksia, osaamista ja tehostavat työpaikan toimintaa. (Bryson, Pajo, Ward & Mallon 2006, 283.) Tikkamäki (2006, 124-126) on tarkastellut organisaatioita oppimisympäristöinä "hyvin organisoidun työn" näkökulmasta, jonka yksi osatekijä on "työssä oppimisen ja kehittymisen periaate". Käsitukset hyvin organisoidusta työstä työpaikoilla vaihtelevat yksilöstä tai tehtävästä riippuen. Se mikä jonkun mielestä toimii hyvin ja rikastuttaa työtä on toiselle epämukavaa ja aiheuttaa lisää työtä. Tikkamäen (emt. 124-125) tutkimista työpaikoista metallitehdas on "passiivinen ja passivoiva oppimisympäristö" ja työssäoppimisen ja kehittymisen periaate "toteutui vähäisessä määrin". Metallitehtaassa oppimismahdollisuudet ovat lähinnä satunnaisia, joten mahdollisuuksia uuden oppimiseen ei ole olemassa. Oppimisympäristönä tavaratalo on "kouluttamiseen perustuva oppimisympäristö", jossa työssä oppimisen ja kehittymisen periaate "toteutui melko hyvin". Oppiminen perustuu organisoituun koulutukseen ja joissain tapauksissa työntekijällä on mahdollisuus oman työnsä kehittämiseen. Uusmedia-alan yritys on "itseohjautuvuuteen perustuva oppimisympäristö", jossa työssä oppimisen ja kehittymisen periaate toteutui samoin kuin tavaratalossa, melko hyvin ja työ itsessään sisältää paljon oppimismahdollisuuksia - erityisesti informaalia ja satunnaisoppimista. Oppiminen uusmedia-alalla edellyttää työntekijältä omaa aktiivisuutta. Hoitokoti on oppimisympäristönä "monipuolinen ja oppimista tukeva". Hoitokodissa työssäoppimisen ja kehittymisen periaate "toteutui hyvin", koska työ tarjoaa paljon oppimismahdollisuuksia ja työpaikka tarjoaa oppimista ja kehittymistä tukevaa toimintaa.

Työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen kohdistuu erilaisia intressejä. Työpaikalla eri asemassa olevien ihmisten ja myös työnantajan näkemykset työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta ovat joskus kaukana toisistaan tai jopa ristiriitaisia keskenään. Työpaikalla tapahtuva oppiminen osaltaan parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta tai toisaalta syö resursseja, kuluttaa aikaa ja hukkaa tehokkuutta. Työpaikalla oppiminen parantaa työviihtyvyyttä tai toisaalta heikentää sitä, koska koulutuksessa olevien työtehtäviä siirretään toisten työntekijöiden hartioille. Tavoitteet siitä mihin työpaikalla oppimisella pyritään saattavat olla ristiriitaisia siten, että työntekijän intressissä on parantaa omaa markkina-

arvoaan työmarkkinoilla saadakseen parempaa palkkaa, monipuolisempia, helpompia tai vastuullisempia työtehtäviä. Työnantaja saattaa kokea uhkana työntekijän osaamisen paranemisen, koska työntekijä haluaa siirtyä pois esimerkiksi huonosti palkatusta työstä ja tilalle on vaikea rekrytoida uutta työntekijää. Toisaalta työnantajan tavoitteena voi olla organisaation osaamisen kehittäminen työntekijöiden osaamisen kehittämisen kautta. (Bryson ym. 2006; Engeström 2004; Järvensivu & Koski 2008; Ruohotie 2000a, 64; Sobiechowska & Maisch 2007; Wiredu 2007.)

Coetzer (2007) on tutkinut sitä, millaisena oppimisympäristönä pienten uusiseelantilaisten teollisuusyritysten työntekijät pitävät työpaikkaansa. Tutkimuksessa tarkasteltiin työympäristön piirteitä oppimismahdollisuuksien ja organisaation oppimiselle tarjoaman tuen osalta, esimiesten antamaa tukea oppimiselle, tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä oppimiseen sekä tekijöitä, jotka auttavat oppimisessa, oppimisen lähteitä ja oppimismetodeja. (Coetzer 2007, 419.) Tutkimus toteutettiin postikyselynä (n=464). Taustamuuttujina käytettiin sukupuolta, etnistä taustaa, työuran pituutta, työtehtävien luonnetta (johtava asema, ei-johtava asema), koulutustaustaa ja ikää. Taustamuuttujista erityisesti eroja tuottavat työuran pituus ja ikä. Lisäksi joidenkin tutkimuskysymysten kohdalla myös koulutus tuottaa eroja. Vähän aikaa (alle kaksi vuotta) työskennelleet kokivat sekä työympäristön tarjoamat oppimismahdollisuudet että esimiesten tuen oppimiselle myönteisemmin kuin pitkään (yli kuusi vuotta) työskennelleet. Tulosten perusteella näyttää siltä, että esimiehet antavat tukeaan vastatulleille työntekijöille, joiden tulee oppia ja sopeutua uuteen työympäristöön ja jotka ovat melko kokemattomia ja osaamattomia. Sosiaalistumisprosessia ja työssä oppimista, jolloin vasta-alkaja oppii työtään esimiehiltään ja työtovereiltaan, osittain suoraan ohjattuna ja osittain havainnoimalla heitä roolimalleina, voidaan pitää merkittävimpänä osana työpaikalla tapahtuvaa jokapäiväistä oppimista (informal learning). Työuran edetessä työssä oppimisen merkitys vähenee. Kokeneiden työntekijöiden kohdalla esimiehet eivät enää edistä jatkuvaa oppimista ja työntekijän käsitykset ja odotukset työssä oppimisesta muuttuvat työuran pidetessä. Yleisesti ottaen lyhyen aikaa työskennelleet olivat tyytyväisempiä työssä oppimisensa kokemuksiin kuin selvästi pidempään työskennelleet. Myös oppimista edistävien tekijöiden merkitys pienenee työuran pidetessä lukuun ottamatta havainnoimalla oppimista. Työssä oppiminen vaikuttaa painottuvan työsuhteen alkuvaiheeseen. (Coetzer 2007, 430.) Työntekijän ikä on merkittävä kokemuseroja selittävä tekijä. Kokonaisuutena nuoremmat työntekijät pitivät työympäristön olosuhteita ja esimiesten tukea työssä oppimiselle merkittävämpänä kuin iäkkäämmät työntekijät. Nuoremmat vastaajat olivat myös tyytyväisempiä oppimiskokemuksiinsa kuin heidän vanhemmat työtoverinsa. Mahdollisena selityksenä tälle on se, että nuoremmat ovat myös useammin vasta-alkajia ja heidän työuransa työpaikalla on lyhyempi

kuin vanhempien iäkkäämpien työntekijöiden ja siksi he ovat tarvinneet enemmän tukea työpaikkaan sosiaalistumisessa sekä työpaikan toimintakulttuurin että ammattitaidon oppimisessa. Iäkkäämmät vastaajat, jotka olivat uusia työpaikalla, tarvitsivat sosiaalistumisessaan tukea lähinnä toimintakulttuurin oppimisessa. Sekä nuoret että iäkkäät vastaajat pitivät työtovereita parempina oppimista tukevana tekijöinä kuin esimiehiä. Lisäksi havainnoimalla oppimista pidettiin hyödyllisimpänä työhön liittyvän tiedon oppimisessa. Kaikkiaan nuoremmat vastaajat pitivät esimiehiään, työtovereitaan ja harjoittelua (on-the-job training) hyödyllisempinä oppimista tukevana tekijöinä kuin iäkkäämmät vastaajat. Tämä viittaa siihen, että nuoret työntekijät ovat riippuvaisempia työpaikan eri tekijöiden ohjauksesta ja opastuksesta kuin selvästi iäkkäämmät työntekijät. (Coetzer 2007, 430-431.) Koulutus vaikuttaa edellisiä tekijöitä vähemmän käsityksiin työpaikasta oppimisympäristönä. Korkea koulutustaso (opintoja tai valmis tutkinto peruskoulun jälkeen) viittaa siihen, että työympäristön ominaisuudet ja esimiesten tuki eivät ole kovin merkittäviä tekijöitä. Työntekijät, joilla on korkea koulutustaso ovat tyytymättömämpiä oppimiskokemuksiinsa kuin työntekijät, joilla on alhaisempi koulutustaso (korkeintaan peruskoulututkinto). Nämä tulokset saattavat viitata ryhmien eroihin kehittymishalukkuudessa, joka on korkeampi korkeammin koulutetuilla. (Coetzer 2007, 430.)

Kaikkiaan tulokset osoittavat, että johto ei pyri edistämään jatkuvaa oppimista. Työntekijöiden oppiminen painottuu työuran alkuvaiheeseen työpaikalla. Kun työntekijä on tuottavan osaamisen tason, panostus oppimiseen vähenee. Työuran piteneminen ja työntekijän ikääntyminen vaikuttavat siihen, että työpaikan merkitys oppimisympäristönä vähenee ja tyytyväisyys työssä oppimiseen heikkenee. Muiden kuin esimiesten mielestä työtoverit ovat merkittävin työssä oppimista edistävä tekijä. Kaikki pitävät toisten toiminnan havainnointia erittäin merkittävänä työssä oppimista edistävä tekijänä. Uudet tulokkaat ja nuoret työntekijät ovat riippuvaisempia työpaikan esimiehistä työssä oppimisessaan. Oppimismetodina työharjoittelusta hyötyivät eniten vasta-alkajat, nuoret ja vähän koulutetut työntekijät. (Coetzer 2007, 423-431.)

3.3 Erilaiset työssä oppimisen muodot

Työssä oppiminen -käsitettä käytetään sekä työntekijöiden työn tekemisen yhteydessä että opiskelijoiden harjoittelujen, työssäoppimisjaksojen, työelämälähtöisten projektien, opintokäyntien tai muiden työelämäyhteyksien yhteydessä tapahtuvasta oppimisesta työpaikoilla.

Oppimisympäristönä työn ja työpaikan merkitys on korostunut 2000-luvulla. Työpaikkaa voidaan tarkastella joko muodolliseen koulutukseen ja opetukseen liittyvänä tai siitä irrallaan olevana oppimisympäristönä. Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, ja Särkkä (2007) jäsentävät työympäristön sekä koulutukseen ja opetukseen liittyvänä että siihen liittymättömänä ”oppimisympäristönä viidestä eri näkökulmasta.

- 1) Työssäoppiminen: työ tarjoaa --- koululuokasta poikkeavan ympäristön, jossa --- akateemisia aineita --- voidaan opiskella kontekstuaalisesti
- 2) Ammatin oppiminen ja ammattiin kasvaminen: työharjoittelun ja työpaikalla tapahtuvan opiskelun avulla uusi työntekijä hankkii ammattitaidon ja sosiaalistuu osaksi ammattiryhmää
- 3) Työpaikalla tapahtuva oppiminen: jo ammatissa ja työssä olevien aikuisten kohdalla voidaan tarkastella työtehtävien tekemiseen ja työhön liittyvää oppimista
- 4) Asiantuntijuuden kehittyminen ja jakaminen työyhteisössä: --- aikuisten työssä oppimisen näkökulma, jossa painotetaan asiantuntijatyössä tarvittavan osaamisen kehittymistä
- 5) Oppiva organisaatio -ajattelutapa: työorganisaatiota voidaan tarkastella oppivana systeeminä tai yhteisönä, joka tukee yksilöiden ja tiimien oppimista.” (Manninen ym. 2007, 104-105.)

Ammatilliseen koulutukseen on sisällytetty työssäoppimisjaksoja ja osaamista voidaan arvioida ammattiosaamisen näyttöjen tai näyttötutkintojen avulla. Erityisesti aikuisten ammatillisessa koulutuksessa työpaikalla tapahtuvalla oppimisella on suuri merkitys. Aikuisten koulutuksen yhteydessä käytetään usein epämuodollisen oppimisen käsitettä (informal learning), jolloin se erityisesti yhdistetään työpaikalla tapahtuvaan toimintaan ja oppimiseen. Erautin (2004, 1-2) mukaan tällöin tehdään ero muodollisen koulutuksen muotoihin ja toimintoihin ja annetaan tilaa joustavuudelle ja oppijan vapaudelle. Oleellista on sosiaalisuuden merkitys toisilta ihmisiltä opittaessa, mutta yksilön oma aktiivisuus on kuitenkin sosiaalistumista merkittävämpää. Epämuodollista oppimista työpaikalla tutkiessaan Eraut (2004) on tehnyt havaintoja siitä, mitä on opittu, kuinka on opittu ja mitkä ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat työpaikalla oppimiseen. (Eraut 2004, 263-271.)

Opiskelijoiden työpaikalla tapahtuvaa oppimista tutkinut Billet (1996, 7-11) on tarkastellut ongelmanratkaisutilanteita ja ammatillisen erityisosaamisen edellyttämää tiedonmuodostusta. Tutkittava-

na ovat olleet tiedonmuodostus ja ongelmanratkaisu osana päivittäistä toimintaa työpaikalla. Billet (emt.) nostaa esiin sekä työpaikalla tapahtuvan oppimisen vahvuudet että rajoitukset. Vahvuuksia tarkasteltaessa ennakkokäsityksenä on ollut, että todellinen toiminta, toiset ihmiset työpaikalla, sekä heidän ammatillinen asiantuntijuutensa että yhdessä tekeminen, ovat tehokkaan oppimisen perustekijöitä työpaikalla. Asiantuntijuuden oppimisen edellyttämien tietorakenteiden kehittyminen on osoittautunut mahdolliseksi todellisissa työelämän tilanteissa. Työpaikan edellyttämä tavoitteellinen toiminta luo tilanteita, joissa opitaan työpaikan toiminnan kannalta merkittäviä tietoja ja taitoja sekä ongelmanratkaisukyky kehittyi. Työpaikalla oppimassa olevat arvostavat työpaikalla saamaansa läheistä ohjausta, jolla pyritään varmistamaan työpaikan tavoitteiden toteutumista. Jokapäiväinen osallistuminen työtehtäviin tuottaa työssä oppijoille mahdollisuuden kokeilla onnistumistaan työtehtävissä ja vakiinnuttaa oikeaksi kokemaansa osaamista. Ohjattu oppiminen työpaikalla mahdollistaa oppijan kehittämisen itselleen yhä kypsempää, parempaa, ammatillista osaamista testaamalla vaihtoehtoisia työtapoja ja muokkaamalla niistä itselleen sopivia työkäytäntöjä, jotka ovat yhteneviä työpaikan tavoitteiden kanssa. Ajan myötä kehittyi osaamiskokonaisuus, joka mahdollistaa ongelmanratkaisun työpaikalla sekä rutiiniluonteisten että uudenlaisten ongelmatilanteiden kohdalla. Tällainen ohjattu oppiminen työpaikalla välittää työtehtävien oppimisen lisäksi työpaikan ja ammattialan sosiaalisia ja kulttuurisia tekijöitä (Billet 1996, 7-8) eli on mukana ammatillisessa sosialisatioprosessissa. Itse tekemisen sijasta myös toisten työntekijöiden kuuntelu ja visuaalinen havainnointi tuottavat merkittävää oppimista. Billet (emt. 8) kytkee työpaikalla tapahtuvan oppimisen myös Vygotskin viittaamaan lähikehityksen vyöhykkeisiin – oppiminen tapahtuu ympäristön vaikutuksesta, mutta vasta sitten kun oppija on henkisesti tai fyysisesti valmis oppimaan.

Oppimiseen työpaikalla ei tarvita mitään erityistä tarkoitusta sillä oppimista tapahtuu joka tapauksessa. Silloin, kun tarkoituksena kehittää osaamista toimimalla työympäristössä, tulisi oppimisen olla suunniteltua ja oppijalla tulisi olla tukenaan ohjaaja, joka valmentaa esimerkiksi vasta-alkajaa työympäristössä tai työympäristöä mallintavassa oppimisympäristössä. Ympäristön lisäksi työpaikalla oppimiseen vaikuttaa oppijan ja ohjaajan keskinäinen vuorovaikutus. Työpaikalla oppiminen voi toisen henkilön antaman ohjauksen lisäksi perustua itseohjattuun oppimiseen, jolloin oppija hyödyntää työympäristössä saatavilla olevaa materiaalia ja informaatiota. Parhaimmillaan työssä oppiminen on hallittua ja suunniteltua, mutta työssä oppimista tapahtuu suunnittelemattomastikin. Seuraavassa taulukossa on kuvattu suunnitellun ja suunnittelemattoman työpaikalla tapahtuvan oppimisen eroja itseohjatun oppimisen, työnohjauksen ja työssä oppimisen osalta. (Ruohotie 1998b, 58-59; Pohjonen 2001, 116-117.)

Taulukko 1. Työssä oppimisen eri muotoja (Jacobs & Jones 1995, 24; Ruohotie 1998b, 58; Pohjonen 2001; 177).

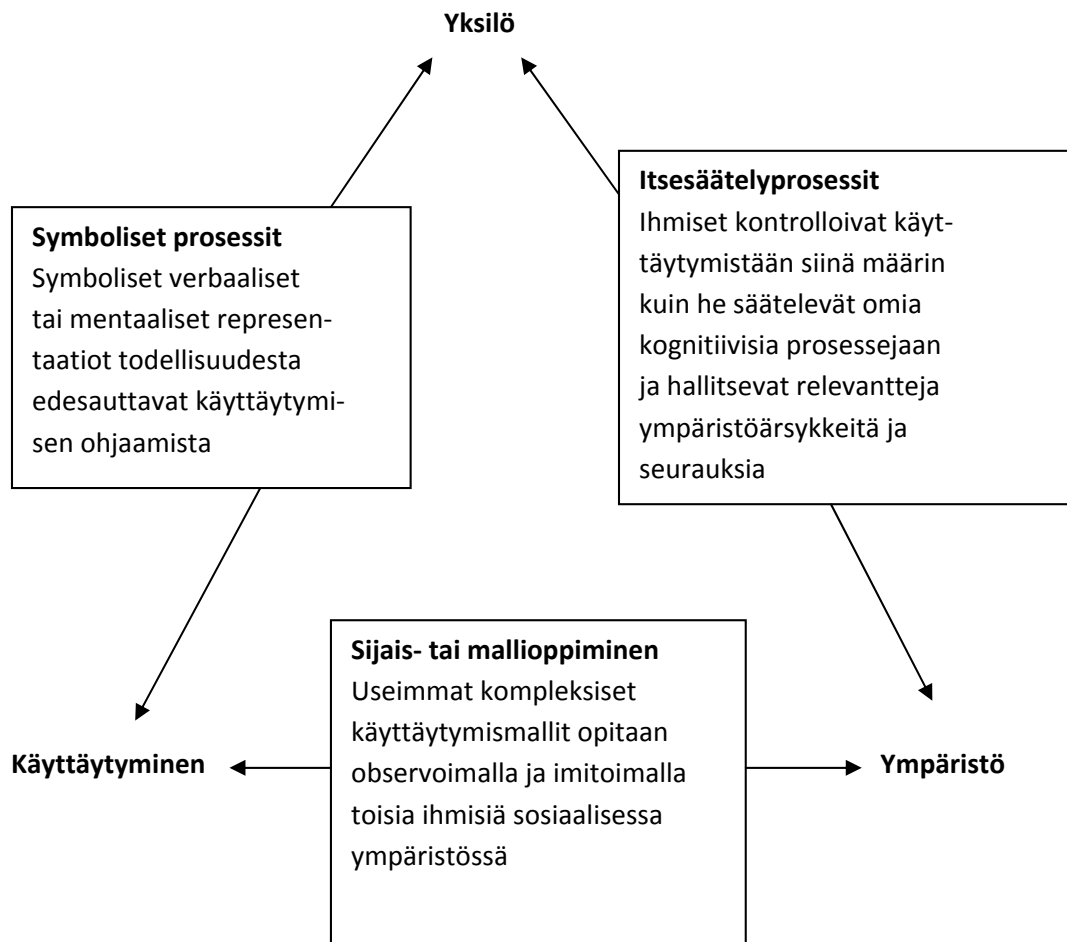
Itseohjattu oppiminen	Työnohjaus	Työssä oppiminen
<p>Suunnittelematon Oppija oppii tekemällä; oppimista ohjaavat omat intentiot, jotka perustuvat hyvin rajoituneeseen informaatioon. Oppija hahmottaa ja jäsentää oppimistehtäviä itsenäisesti ilman ulkopuolista apua. Usein seurauksena on virhepäätelmä ja virheellisiä suorituksia.</p>	<p>Suunnittelematon Oppija työskentelee kokeneen ammattilaisen rinnalla työtoverina. Harvoin tämä kuitenkaan tietää, milloin ja miten hänen tulisi antaa ohjausta oppimistapahtuman aikana.</p>	<p>Suunnittelematon Oppija työskentelee kokeneen ammattilaisen ohjauksessa. Tämän kokemukset ohjaajana ovat usein vähäiset ja hänen saamisessaankin voi olla aukkoja joillakin spesiaalueilla. Eri ammattilaisten välillä on suuria eroja sen suhteen, millaisia menetelmiä he käyttävät, mitä asioita he painottavat ja millaisia tuloksia he saavuttavat.</p>
<p>Suunniteltu Oppija oppii tekemällä, mutta, oppimista ohjaa työtä jäsentävä informaatio. Oppija voi luottaa työyhteisön tarjoamaan apuun, mikä helpottaa oppimista ja vähentää turhautumista.</p>	<p>Suunniteltu Oppija työskentelee kokeneen ohjaajan rinnalla työtoverina. Ohjaajalla on selkeä käsitys siitä, milloin hänen ohjautaan tarvitaan ja miten sitä tulee antaa. Oppimistulokset ovat suhteellisen helposti ennakoitavissa.</p>	<p>Suunniteltu Oppija työskentelee kokeneen työntekijän/mentorin ohjauksessa, jolla on kokemuksia ohjaajana toimimisesta ja hän hallitsee työkokonaisuuden. Eri ohjaajien/mentoreiden käyttämät ohjausmenetelmät, käsiteltävät asiat ja saavutetut tulokset eivät juuri poikkea toisistaan.</p>

Merkittävin ero eri työssä oppimisen muotojen välillä on oppijan ja ympäristön vuorovaikutuksessa, lähinnä ohjaavan henkilön toiminnassa. Itseohjatusta oppimisesta työpaikalla ei ole nimettyä ohjaajaa vaan oppija käyttää joko suunnittelemattomasti tai suunnitelmallisesti työyhteisöä ja sen jäseniä oman oppimisensa lähteenä. Parhaat oppimistulokset ovat saavutettavissa silloin, kun työnohjaus tai työssä oppiminen on toteutettu suunnitellusti ja oppimista ohjaa kokenut ohjaaja tai mentori, joka hallitsee työtehtävät ja työympäristössä toimimisen syvästi sekä on harjaantunut ohjaamaan oppimista työympäristössä. Oleellista on oppijan ja ympäristön ja siinä toimivien ihmisten vuorovaikutuksen laatu sekä oppijan oma motivaatio, joka lopulta ratkaisee sen onko työpaikalla mahdollisuus oppimiseen.

4 Kokemukset työssä oppimisesta

4.1 Työpaikka opiskelijan oppimisympäristönä

Mitä on työssä oppiminen? Kuinka työpaikalla opitaan? Mikä rajoittaa ja mitä edellyttää työpaikalla oppiminen? Edellä olevia kysymyksiä Tynjälä, Välimaa ja Sarja (2003) tarkastelevat artikkelissaan siltä pohjalta, että ammatillisen asiantuntijuuden kehittyminen on sekä opiskelijoiden että työnantajien tavoitteena työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa. Tämän vuoksi oppimisen ja asiantuntijuuden kehittymisen mallien ja teorioiden tarkastelu on tarpeen. Koulutuksen ja työn vuorovaikutusta sekä opiskelijoiden osallistumista tosielämän käytäntöihin voidaan tarkastella useiden oppimisteorioiden kautta. Esimerkiksi sosio-kulttuurisen ja situationaalisen oppimisen teorit korostavat, että oppiminen tapahtuu osallistumalla yhteisön toimintaan. On tärkeää, että opiskelijat osallistuvat todelliseen toimintaan ja pääsevät osaksi sosiaalista vuorovaikutusta (esim. Lave & Wenger 1991). Toiminnan teoria ja kehittävä työntutkimus yhdistävät oppimisen ja työn ja työpaikan kehittämisen (Engeström 1996; 2001). Kokemuksellinen oppiminen, joka juontaa juurensa Deweyn ”learning-by-doing” – ajattelusta, korostaa todellisten kokemusten ja niiden reflektoinnin merkitystä (Kolb 1984). Konstruktivistisessa oppimiskäsityksessä olennaisempaa kuin asioiden muistaminen tai mieleen palauttaminen on opitun soveltaminen käytännön tilanteissa esimerkiksi työtehtävissä (Tynjälä 1999b). (Tynjälä & ym. 2003, 152-153.) Sosiaalisen oppimisen teorian mukaan oppimisessa keskeisiä ovat yksilön kognitiiviset prosessit, ulkoiset tapahtumat sekä käyttäytymisen ulkoiset ja sisäiset seuraukset (Ruohotie 2000a, 116 Banduran 1996 mukaan; Pohjonen 2001, 98). Banduran myötä sosiaalisen oppimisen teoria etäänny behavioristisista näkemyksistä, mutta kuitenkin tunnistaa mallioppimisen osana sosiaalista oppimista, jota tapahtuu esimerkiksi työpaikalla opittaessa. Käyttäytyminen on yksilön ja hänen ympäristönsä välisen vuorovaikutuksen tulosta. Yksilö vaikuttaa ympäristöönsä ja ympäristö vaikuttaa vastavuoroisesti yksilöön ja hänen toimintaansa. Oppiminen liittyy vahvasti sosiaaliseen kontekstiin. (Ruohotie 2000a, 115-118.) Näitä yksilön ja hänen ympäristönsä vuorovaikutussuhteita sosiaalisen oppimisen teorian osatekijöiden kautta ilmennetään seuraavalla kuviolla.



Kuvio 1. Sosiaalisen oppimisen teorian osatekijät (Ruohotie 2000a, 117)

Sosiaalisen oppimisen teorian pohjalta voidaan myös tarkastella oppimisen ja asiantuntijuuden kehittymisen tutkimuksen kahta eri lähtökohtaa, paradigmaa. Tarkastelun lähtökohdaksi voidaan valita yksilön hallitseman tiedon ja tietorakenteiden kehittyminen tai osallistumalla oppiminen eli kulttuurisen näkökulman kautta tapahtuva kehittyminen. Näitä yhdessä tarkastelemalla ja niiden yhteisvaikutusta arvioimalla saataneen kattavin kuva työpaikalla tapahtuvan oppimisen ymmärtämiseksi. Keskeistä oppimisprosessissa on sosiaalinen vuorovaikutus esimerkiksi opiskelijan ja opettajan, oppijan ja työpaikkaohjaajan, opettajan ja työnantajan sekä eri oppijoiden välillä. Siksi on erityisesti keskityttävä siihen, miten tieto, ymmärrys ja osaaminen muodostuvat näissä eri vuorovaikutustilanteissa ja vuoropuhelussa eri henkilöiden ja toimijoiden välillä. (Ruohotie 2000a, 116-118; Tynjälä & ym. 2003, 153-154.)

Asiantuntijuus muodostuu teorian ja käytännön yhdistelmänä. Asiantuntijan osaaminen ja sen muodostuminen sisältää kolme tekijää: 1) muodollinen (formal) teoreettinen tieto, 2) epämuodollinen (informal) usein hiljainen, käytännön tieto ja 3) kyky ja tieto itsesäätelyyn (Tynjälä & ym. 2003, 154). Perinteisesti edellä mainittuja on käsitelty ja tutkittu erillisinä. Korkeakouluopetuksessa teoria ja käytäntö ovat olleet erillisiä ja ovat sitä edelleenkin opintojen jakautuessa opiskelu- ja harjoittelu-jaksoihin esimerkiksi ammattikorkeakoulujenopetussuunnitelmien toteutuksessa. Rajojen ylityksiä kouluoppimisen ja työssä oppimisen välillä tapahtuu projektioppisen ja ongelmaperustaisen oppimisen keinoin tapahtuvassa opiskelussa. Tällöinkin on riskinä se, ettei käytännön kautta havaittuja asioita viedä riittävästi pohdinnan tasolle – reflektio jää riittämättömäksi ja samalla teoria ja käytäntö yhä jäävät erillisiksi. Siksi opiskelijoiden reflektointi- ja meta-kognitiivisia taitoja on kehitettävä yhdessä teorian tietojen ja käytännön taitojen kanssa. Tämä edellyttää myös opettajilta uudenlaista osaamista opiskelijoiden ohjaamisessa työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. Keinoja erilaisten opitujen asioiden ja osaamisen tarkasteluun ja pohdintaan ovat muun muassa oppimispäiväkirjat ja ryhmäkeskustelut, joiden avulla reflektointia toteutetaan. (Tynjälä & ym. 2003.)

Työpaikalla tapahtuvaa oppimista voidaan tarkastella sekä muodollisen (formal), epämuodollisen (nonformal) että omaehtoisen (informal) oppimisen näkökulmasta (Berg & Chyung 2008, 230; Tikkamäki 2006, 127). Oppiminen nähdään ainakin jossakin määrin kontekstisidonnaisena. Oppimisympäristö ja -tilanne sekä mahdolliset pedagogiset ja didaktiset ratkaisut vaikuttavat oppimiseen. Oppilaitoksessa tapahtuvan oppimista voi enimmäkseen pitää formaalin, muodollisen, oppimisen myötä tapahtuvana. Ainakin sitä oppimista, jota esimerkiksi opetussuunnitelman toteuttamisen myötä opitaan. Silloin, kun työpaikka on oppimisympäristönä, kyseeseen voi tulla mikä tahansa edellä mainituista kolmesta oppimisen muodosta. Tyypillistä työympäristössä tapahtuvaa oppimista on informaali oppiminen. Informaalia oppimista kuvaa oppiminen tilanteissa, joissa työntekijällä on tarve selvittää jotakin asiaa esimerkiksi voidakseen edetä työtehtävässään. Epävirallisen oppimisen tilanteissa formaalista ja nonformaalista oppimisesta poiketen ei ole pedagogisia eikä didaktisia ratkaisuja vaan työ- ja toimintaympäristö sellaisenaan, joka on samalla myös oppimisympäristö ja -tilanne. Työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta 80 prosenttia on epävirallista oppimista. Crossin (Berg & Chyung 2008, 230) mukaan epävirallinen oppiminen kuvataan usein vertaamalla sitä muodollisen oppimiseen vaikka työkontekstissa tapahtuvaa oppimista ei voi tarkastella formaalin oppilaitoksessa tai nonformaalisissa koulutuksissa tapahtuvan oppimisen käsitteillä ja määrittelyillä. Informaali oppiminen tarvitsee oman käsitteensä ja määrittelynsä. (Tikkamäki 2006, 127.)

Formaali, muodollinen, oppiminen on sidoksissa oppilaitoksessa tapahtuvaan oppimiseen. Formaalin oppimisen tilanteita on myös työpaikoilla. Formaalia oppimista työpaikalla on esimerkiksi oppisopimuskoulutuksen tavoitteellinen ja opetussuunnitelmaan pohjautuva työskentely ja siinä tapahtuva oppiminen tai ammatillisen toisen asteen opiskeluun liittyvä työssäoppimisjakso työpaikalla. (Onstenk & Blokhuis 2007, 489.)

Nonformaali oppiminen liittyy esimerkiksi työpaikalla suoritettavaan uuden tulokkaan perehdytykseen tai työntäjän työntekijöilleen tarjoamaan ammattitaitoa ylläpitävään tai kehittävään koulutukseen, joka tapahtuu joko työpaikalla tai työpaikan ulkopuolella. Tikkamäen (2006, 124–127) mukaan työpaikalla tapahtuva oppiminen on edellä mainitun informaalin oppimisen lisäksi määriteltävissä "satunnaiseksi ja käytäntösidonnaiseksi (situationaaliseksi), kokemusperustaiseksi, työtehtävien ja työkontekstin määrittämäksi sekä kollektiivisesti jaetuksi ilmiöksi".

Luvussa 3.1 käsitellyn oppimisympäristökäsitteen pohjalta oppimista tarkasteltaessa, on oppiminen sidoksissa ympäristöönsä, niin myös kulttuuriympäristö, jossa oppiminen tapahtuu eräs oppimisympäristön ominaisuus. Oppiminen tilannesidonnaisena sosiaalisena toimintana on riippuvainen vallitsevasta kulttuurista, joka on sidoksissa siihen yhteiskuntaan, jossa toimitaan. Opiskelijat suorittavat nykypäivänä usein opintoihinsa sisältyviä harjoitteluja myös ulkomailla, eri kulttuureissa. Harjoittelujakso vieraassa kulttuurissa, jossa eletään ja työskennellään erilaisessa arvomaailmassa saattaa olla opiskelijalle haasteellista. Hän kohtaa uuden kielen, tavat, arvot ja työpaikan toimintaympäristön, joka fyysisiltä puitteiltaan voi poiketa kotimaisesta hyvinkin paljon. Sekä uuden kulttuuri- että työympäristön kohtaaminen kuluttavat henkisiä voimavaroja. Henkinen sopeutuminen alkuvaiheen myönteisyyden jälkeen saattavat pidemmän ajan kuluessa kääntyä kielteisiksi. Tällöin oppiminen harjoittelussa ei välttämättä motivoi, koska siinä ei nähdä riittävästi oppimisen arvoisia asioita. Koistisen (2003) mukaan harjoittelujaksojen ulkomailla tulee olla riittävän pitkiä, jotta opiskelija ehtii viedä kulttuuriinsopeutumisprosessinsa luonnollisella tavalla päätökseen tai sitten useampivaiheisessa harjoittelussa tulee palata samaan paikkaan suorittamaan useampia harjoittelujaksoja. (Koistinen 2003, 206-216.)

4.2 Työssä oppiminen osana opintoja

Opiskeluun ja oppilaitosympäristössä tapahtuvaan oppimiseen liitetään työelämässä tapahtuvasta oppimisesta poiketen oppimista tukevat pedagogiset tekijät. Oppilaitos oppimisympäristönä on ilmeinen ja sitä on tutkittu runsaasti aina varhaiskasvatuksesta korkea-asteen opintoihin saakka. Työpaikan tunnistaminen opiskelijan oppimisympäristöksi on varsin tuore asia. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen työssäoppimisen ja ammattikorkeakoulujärjestelmän kehittämisen myötä työelämä on tullut tiedostetummaksi osaksi eri oppilaitoksissa opiskelevien opintoja. Työssäoppimista on tutkittu osana opetussuunnitelman mukaisen koulutuksen järjestämistä, esimerkiksi laadun näkökulmasta (Hulkari 2006). Nykymuotoisen työpaikalla tapahtuvan oppimisen pedagogiikka on ollut vielä tutkimatonta aluetta. Ammatillisen koulutuksen oppimiskäsityksissä tapahtuneet muutokset ilmenevät työpaikalla tapahtuvan oppimisen kohdalla siirtymisen (työ)harjoittelusta työssäoppimiseen. Harjoittelussa opiskelijan on ollut tarkoitus soveltaa käytännössä, toistaa, koulussa oppimaansa, jolloin työpaikan tehtäväksi on jäänyt toimiminen osaamisen testaus- ja arviointipaikkana esimerkiksi sen suhteen ”onko koulussa opetettu oikein”. Oppimiskäsityksen muutos behavioristisesta kohti konstruktivistista oppimiskäsitystä näkyy ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelmissa, mutta ei vielä kerro siitä millaiseen oppimiskäsitykseen perustuu työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjaaminen. Työpaikalla toimiva ohjaava ammattilainen todennäköisimmin toteuttaa oppimiskäsitystä, joka on vallinnut hänen itsensä edetessään ammattilaiseksi. (Hulkari 2006, 28-29.) Koulutukseen ja opetukseen liittyvän työpaikalla tapahtuvan oppimisen erilaisia malleja ovat esitelleet Guile ja Griffiths (2001; 2003). Perinteinen malli (Traditional model) perustuu opiskelija lähettämiseen työpaikalle. Työelämään lähettäminen pitää sisällään ajatuksen, että opiskelija oppii työtaitoja ja sopeutuu työpaikan olosuhteisiin. Tämä jollakin tavalla on läheistä sukua perinteisimmälle behavioristis pohjaiselle näkemykselle työharjoittelusta, jolloin oppiminen tapahtuu kyseenalaistamatta mallioppimisena. Kokemuksellinen malli (Experimental model) sisältää ajatuksen oppilaitoksen ja työpaikan välisestä yhteistyöstä. Oppimisessa on oleellista työpaikalla koettujen asioiden reflektointi ja uuden sovellettavan tiedon tuottaminen. Avaintaitomallissa (Generic model) oleellista on työpaikalla ja ammatissa edellytettävien keskeisten taitojen oppiminen. Opiskelijan itseohjautuvuus on oleellinen osa prosessia aina oppimisen arviointia myöten. Työprosessimalli (Work process model) edellyttää toimimista muuttuvissa olosuhteissa ja työn ymmärtämistä laajemmassa kontekstissa. Työprosessimallissa teoria ja käytäntö yhdistyvät kokonaisuudeksi. Konnektiivinen malli (Connective model) yhdistää formaalin ja informaalin oppimisen ja edelleen kehittää työprosessimallin elementtejä kehittämällä oppilaitoksen ja työpaikan kumppanuuden kautta työpaikoista toimivia, ko-

konaisvaltaisia oppimisympäristöjä. (Guile & Griffiths 2001, 119-127; Griffiths & Guile 2003, 61-64.)

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohtamista opiskelevien harjoittelua tutkineet McMahon ja Quinn (1995) toteavat, että harjoittelu on tärkeä osa opintoja ja harjoittelusta saadut kokemukset vaikuttavat merkittävästi opiskelijoiden uravalintoihin. Suurimmalle osalle (pohjoisirlantilaisista) opiskelijoista harjoittelu oli ensimmäinen kosketus oman opiskelualansa töihin ja joillekin heistä myös viimeinen. Parhaimmillaan harjoittelu johtaa nousujohteiseen uraan hotelli- ja ravintola-alalla ja huonoimmillaan negatiiviset harjoittelukokemukset johtavat alalta poishakeutumiseen. (McMahon & Quinn 1995, 13.) Harjoittelu ei ole synonyymi työkokemukselle vaan kokemuksellisen oppimisen malli (ks. Kolb) on hyvin toteutetun harjoittelun taustalla. Tekemisen ja pohdinnan välinen vuorottelu on oleellista harjoitteluun liittyvässä oppimisprosessissa. Opintoihin sisältyvässä harjoittelussa on kolme osapuolta: opiskelija, työpaikka ja korkeakoulu. Korkeakoulun tehtävänä on ”saattaa yhteen” harjoittelua tekevä opiskelija ja työpaikka. McMahon ja Quinn (1995, 14) tarkastelevat korkeakoulun roolin harjoittelun järjestämisessä suomalaisesta käytännöstä jossain määrin poikkeavasti. Korkeakoulun työelämämentor (industrial tutor) on vahvasti hankkimassa harjoittelupaikkoja, tekemässä puitesopimuksia harjoittelusta ja myös valitsemassa tai jopa lähettämässä opiskelijoita harjoittelupaikkoihin. Suomalaisessa käytännössä opiskelija on vapaampi ja myös vastuullisempi harjoittelunsa järjestämisestä. Opiskelijalle harjoittelu antaa mahdollisuuden tutkailla omaa ammatillista suuntautumistaan ja pohtia uraansa liittyviä valintoja. Opiskelijat näkevät harjoittelun hyödyttävän heitä eniten alalla tarvittavien valmiuksien, kuten teknisen osaamisen ja sosiaalisten taitojen oppimisen sekä paremman organisaatioon ja työyhteisöön liittyvän ymmärryksen myötä. Korkeakoulu ja työnantajat pitävät eräänä harjoittelun merkittävimpänä hyötynä sitä, että harjoittelu auttaa opiskelijaa havaitsemaan teorian ja käytännön välisen yhteyden sekä selkiyttää opiskelijan uravoitteita. Tähän samaan ei luokkahuoneessa tapahtuva oppimisen kautta päästä. Työnantajille korkeakouluopiskelijan harjoittelu tarjoaa mahdollisuuden – raadollisimmillaan – saada yksi ”käsipari” lisää perustyöhön ja parhaimmillaan työpaikka saa harjoittelijan kautta tuoreita ajatuksia ja potentiaalisen työntekijän kasvamaan vaativiinkin tehtäviin organisaatiossa. (McMahon & Quinn 1995, 14-15.) Työpaikalla tapahtuva korkeakoulu opiskelijan harjoittelu ei ole ongelmatonta. McMahon ja Quinn (1995, 15) listaavat yleisimpiä harjoitteluun liittyviä ongelmia. 1) Opiskelijoiden puutteellinen käsitys hotelli- ja ravintola-alan työn luonteesta. Monille opiskelijoille alalle tyypillinen vuorotyö ilta-, yö- ja viikonlopputöineen tulee yllätyksenä. 2) Harjoittelun sopimattomuus opiskelijan opintojen suuntautumiseen. Opiskelija ei ole saanut haluamansa tyyppistä tehtävää häntä on ohjattu

puutteellisesti harjoittelupaikan valintatilanteessa tai hän on tehnyt väärän valinnan harjoitteluun lähtiessään. 3) Takaiskujen kokeminen. Opiskelija ei ole osannut valmistautua kritiikkiin ja takaiskuihin työelämässä. Oppimiskokemuksen kannalta myös koettujen takaiskujen ja havaittujen työelämän negatiivisten tekijöiden käsittely harjoittelun jälkeen on tärkeää. 4) Huonot työolosuhteet. Opiskelijat kokevat heikon palkkatason tai harjoittelun palkkattomuuden negatiivisena asiana. Huonoimmillaan opiskelijat kokevat olevansa ”orjatyövoimaa”. Etukäteen sovittuja harjoitteluohjelmia muutetaan mielivaltaisesti tai niitä ei noudateta ollenkaan. Lyhytnäköiset työpaikan akuutit työvoimatarpeet ajavat opiskelijan edun ja työpaikan pitkän aikavälin henkilöstön kehittämisen tarpeiden edelle. (McMahon & Quinn 1995, 15.)

4.3 Viitekehyksen yhteenveto ja tutkimustehtävän täsmentäminen

4.3.1 Viitekehyksen yhteenveto

Opiskelijan kannalta työharjoittelu on merkittävä osa ammattikorkeakouluopintoja. Harjoittelun kautta opiskelija luo yhteyttä työelämäään. Työpaikalla suoritettavalla harjoittelulla on tärkeä rooli opiskelijan ammatillisessa kasvussa. Opiskelijoiden työpaikoilla suorittamilla harjoitteluilla on myös merkityksensä ammattikorkeakoulun työelämäyhteyksien kannalta, koska lukumääräisesti eniten työelämäkontakteja ammattikorkeakoululle syntyy opiskelijoiden harjoittelujen kautta.

Työpaikka on varsin monitahoinen oppimisympäristö. Työpaikkaa ei ole varsinaisesti luotu oppimista varten, vaan sillä on lähinnä tuotannollinen ja taloudellinen funktio. Työpaikan, yrityksen tai muun organisaation, tulee tarvittaessa tarjota myös mahdollisuuksia oppimiselle. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja toiminnan kehittäminen edellyttävät sitä, että oppimiseen on, työssä ja työn tekemisen ympäristössä, mahdollisuuksia. Eri työpaikat ovat erilaisia oppimisympäristöjä. Joissakin paikoissa työssä oppiminen on otettu huomioon toiminnan organisoinnissa ja joissakin työpaikalla oppiminen on hyvin sattumanvaraista eikä sille ole uhrattu erityishuomiota. Oppimista tapahtuu joka tapauksessa, joko tarkoituksellisesti ja organisoidusti tai suunnittelemattomasti. Harjoittelua suorittavalle ammattikorkeakouluopiskelijalle työpaikka on koulun oppimisympäristöstä poikkeava oppimisympäristö, jossa oppimiseen vaikuttavat eri tekijät kuin koulun seinien sisäpuolella. Työpaikan oppimisympäristössä oleellisin oppimiskokemukseen vaikuttava tekijä on työyhteisö. Esimiehet, harjoittelunohjaajat ja työtoverit ovat merkittävin oppimisen lähde tai huonoimmil-

laan myös este oppimiselle. Erityisesti nuoret ja vasta-alkajat kokevat työyhteisön merkityksellisenä omalle oppimiselleen työpaikalla.

Oppijan rooli työpaikalla oppimisessa on merkittävä. Oppijan oma motivaatio, tavoitteet, tahto ja kyvyt ovat merkittäviä oppimiseen vaikuttavia tekijöitä kaikessa oppimisessa ja niin myös työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa.

4.3.2 Tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus pureutua Haaga-Helia ammattikorkeakoulun hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdon koulutusohjelmissa opiskelevien opiskelijoiden työpaikoilla tapahtuvaan opetussuunnitelman mukaiseen työharjoitteluun. Tutkimuksen tärkeimpänä tehtävänä on selvittää opiskelijoiden työssä oppimista ja siihen liittyviä kokemuksia. Kysymyksen muotoon puettuna tällä tutkimuksella haetaan pääongelmana vastausta kysymykseen:

Mitkä ovat merkittävimmät harjoittelukokemukseen vaikuttavat tekijät?

Pääongelman lisäksi tarkoituksena on edellä olevaan kysymykseen vastauksena saatujen tulosten pohjalta pyrkiä kehittämään opiskelijoiden työharjoittelua ja hakea vastauksia alaongelmaan, joka tutkimuskysymyksenä voidaan esittää seuraavasti:

Mihin tulee suunnata huomio harjoittelun kehittämisessä opiskelijoiden harjoittelukokemusten perusteella?

Tutkimuskysymyksiin vastaamisen myötä on mahdollisuus saada opiskelijoiden ammatillisen kehityksen kannalta merkittävän vaiheen – ensimmäisen työharjoittelun – osalta sellaista tietoa, jota tähän saakka ei ole ollut tutkittuna olemassa. Lisäksi on mahdollisuus suunnitella harjoittelun kehittämistoimenpiteitä opiskelijoiden harjoittelun onnistumisen kannalta merkittäviin tekijöihin.

5 Tutkimuksen toteuttaminen

5.1 Laadullinen tutkimusote

Tämä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimusotteen käyttämistä puoltaa tämän tutkimuksen tehtävänasettelu, jossa tutkin opiskelijoiden käsityksiä harjoittelunaikaisista kokemuksista, jotka liittyvät työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. Laadullinen tutkimus sopii hyvin sellaisiin aiheisiin, joissa pyritään pääsemään lähelle tutkittavaa ilmiötä yksilön merkitysrakenteita selvittämällä. Tässä tutkimuksessa on tärkeää päästä lähelle opiskelijan omakohtaista kokemusta, joka liittyy työharjoitteluun, työpaikalla oppimiseen ja työpaikkaan opiskelijan oppimisympäristönä eli pyrkimys on kuvata tältä osin opiskelijan todellista elämää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156-160; Metsämuuronen 2006a, 87-88.)

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkimus on tyypiltään tapaustutkimus (case study), jossa opiskelijoiden työssä oppimisen kokemuksia lähestytään jäljempänä määritellyn ja kuvatun opiskelijajoukon kokemusten kautta. Tapaustutkimus on määritelmän mukaan empiiristä tutkimusta, jossa erilaisia tapoja käyttäen hankitaan tietoa määritellystä ryhmästä, yksilöstä tai tapahtumasta. Tapaustutkimuksessa tyypillisesti kuvataan valitun tutkittavan ryhmän tai yksilön ainutkertaista kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai asiasta. Tapaustutkimuksen avulla on mahdollisuus saada syvällistä tietoa tutkittavasta ilmiöstä juuri tutkimuksen kohteen kannalta. Tapaustutkimuksella päästään lähelle tutkittavaa ihmistä, ihmisryhmää tai tapahtumaa. Saatava tieto on merkittävää juuri tutkittavien kannalta. (Hirsjärvi ym. 2007, 130-131; Lodico, Spaulding & Voegtle 2006, 15, 269-270.) Tapaustutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä (Metsämuuronen 2006b, 91-92; Saarela-Kinnunen & Eskola 2007, 188), mutta toisaalta tapaustutkimuksella voidaan saada selville sellaista tietoa, jonka perusteella on mahdollista ymmärtää tutkittavaa ilmiötä syvemmin ja sen pohjalta lähteä tutkimaan ilmiötä edelleen yleistyksiin pyrkien. Tässä tutkimuksessa esiintyvät tyypilliset tapaustutkimuksen piirteet (ks. Hirsjärvi ym. 2007, 131). Tapaustutkimuksen tästä tutkimuksesta tekee se, että tässä tutkitaan yhtä ryhmää valitussa tilanteessa ja lisäksi käsiteltävä aineisto muodostaa kokonaisuuden (Saarela-Kinnunen & Eskola 2007, 185-188).

5.3 Tutkimuskohteen määrittely ja kuvailu

Tutkimuksen kohdejoukkona ovat Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon ja Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opiskelijat Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta, jotka opiskelevat restonomin (amk) tutkintoon johtavassa nuorten kokoaikaisessa koulutuksessa. Tässä tutkimuksessa perusjoukosta ei ole satunnaistamalla otettu otosta. Tutkimuksen otos on harkinnanvarainen ja muodostuu poikkileikkausnomaisesti kahden lukuvuoden ajalta. Valitut opiskelijat opiskelevat ensimmäistä vuottaan ja ovat suorittaneet ensimmäisen opintoihinsa sisältyvän työharjoittelun ja niin ollen muodostavat otoksen, joka on tämän tutkimuksen tavoitteen kannalta tarkoituksenmukainen. (Metsämuuronen 2006a, 45.) Koulutus on laajuudeltaan 210 opintopistettä, josta harjoittelua on 30 opintopistettä. Pääsääntöisesti harjoittelu jakautuu kolmeen osaan, joista kukin on 10 opintopisteen laajuinen. Harjoittelujen ensimmäisen osan, Perusharjoittelun, suurin osa opiskelijoista suorittaa ensimmäisen lukuvuoden aikana, jolloin harjoittelua varten on varattu yksi lukuvuoden neljästä periodista. Periodi on kahdeksan viikon mittainen. Toinen harjoittelu eli Ammattiharjoittelu on tarkoitus suorittaa ensimmäisen ja toisen vuoden välisenä kesäaikana kesätyönä hotelli-, ravintola- tai matkailualalla tai jollakin läheisellä alalla. Toisen harjoittelun tavoitteena on syventää ensimmäisessä harjoittelussa opittua ja pyrkiä luomaan lisää yhteyksiä koulussa opitun ja työpaikalla havaitun kesken. Kolmas harjoittelu suoritetaan pääsääntöisesti kolmannen opiskeluvuoden syyslukukauden ensimmäisellä periodilla tai sitä ennen kesäaikana. Viimeinen harjoittelu on nimeltään Syventävä harjoittelu ja sen aikana opiskelijan tulisi kehittää asiantuntija- ja esimiesvalmiuksiaan vähintään kahdeksan viikon ajan. Opiskelija voi valintansa mukaan suorittaa kaikki harjoittelunsa samalla työpaikalla tai hän voi suorittaa osan tai kaikki harjoittelunsa eri paikoissa.

Tässä tutkimuksessa kohteena oleva ensimmäisen vuoden harjoittelu, joka on nimeltään Perusharjoittelu, sijoittuu eri opiskelijaryhmillä eri ajankohtiin lukuvuoden aikana. Lukuvuosi on jaettu neljään kahdeksan viikon mittaiseen periodiin, joista kaksi on syyslukukaudella ja kaksi kevätlukukaudella. Opiskelija ei voi itse valita periodia, jolloin hän suorittaa ensimmäisen harjoittelunsa, vaan se määräytyy sen ryhmän mukaan, johon hänet on ensimmäisellä vuosikurssilla sijoitettu. Perusharjoittelujakso voi opiskelijaryhmästä riippuen sijoittua jälkimmäiselle syyslukukauden periodeista tai jommallekummalle kevätlukukauden periodeista. Ne opiskelijat, jotka osallistuvat harjoitteluun syyslukukaudella ovat ehtineet juuri aloittaa opintonsa vain noin kaksi kuukautta aikaisemmin ja he ovat ehtineet opiskella ainoastaan joitakin ammattiaineiden, kuten ravintola- ja majoituspalveluiden sekä ruoanvalmistuksen, perusteita. Opiskelijat, joiden harjoittelu sijoittuu kevään viimeiselle pe-

riodille, ovat ennen harjoitteluaan ehtineet opiskella kaikki ensimmäisen lukuvuoden tietopuoliset opinnot ennen harjoitteluaan ja lisäksi valmistautua harjoitteluunsa lähes seitsemän kuukauden ajan. Tämän tutkimuksen jäljempänä kuvatussa aineistossa en ole eritellyt sitä, missä vaiheessa lukuvuotta kukin opiskelija on harjoitteluun osallistunut.

5.4 Aineiston kuvailu ja analysointi

5.4.1 Aineiston kuvailu

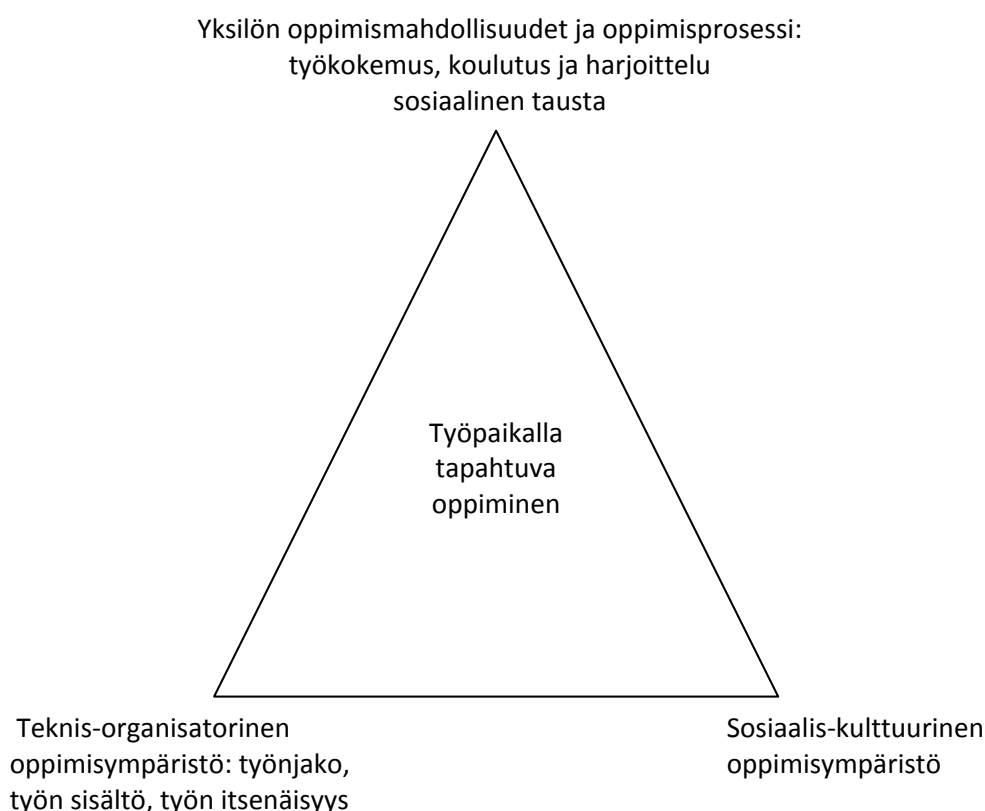
Tutkimuksen aineistona on hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon sekä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmien opiskelijoiden Moodle-opiskeluympäristössä käymiä harjoitteluun liittyviä keskusteluja. Keskustelut on koottu lukuvuosina 2009 – 2010 ja 2010 – 2011. Kaikki aineistossa olevat keskustelut ovat ensimmäisen opiskeluvuoden perusharjoittelujaksolta. Perusharjoittelun opiskelijat suorittavat kahdeksan viikon mittaisena yhtäjaksoisena harjoitteluna pääsääntöisesti yhdellä työpaikalla joko Suomessa tai ulkomailla. Aineistossa on lukuvuodelta 2009 – 2010 30 opiskelijan kirjoituksia, joista naisopiskelijoilta 24 (80,0 %) ja miesopiskelijoilta 6 (20,0 %). Lukuvuodelta 2010 – 2011 kirjoituksia on 66 opiskelijalta, joista naisopiskelijoilta 53 (80,3 %) ja miesopiskelijoilta 13 (19,7 %). Aineistoa tuottaneiden opiskelijoiden sukupuolijakauma vastaa kohdejoukon sukupuoli-jakaumaa. Syynä siihen, että ensimmäisenä aineiston hankintavuonna aineistoa on vain 30 opiskelijalta, on se että aineiston kerääminen aloitettiin kesken lukuvuoden ja lupa harjoittelun aikaisten verkkokeskustelujen käyttämiseen tutkimusaineistona on kysytty vain osalta kyseisenä aikana harjoittelunsa tehneiltä opiskelijoilta. Harjoittelun aikaisia verkkokeskusteluja varten opiskelijat on jaettu 6 – 10 opiskelijan ryhmiin. Aineistossa on sekä ajoitettuja, opettajan määrittelemiä, keskustelutehtäviä että opiskelijoiden annetuista tehtävistä riippumatta kirjoittamia ajatuksia ja kommentteja toisilleen. Kummankin tyyppisiä kirjoituksia on tässä käytetty erittelemättä sitä onko jokin kirjoitus tehtävän suorittamiseen liittyvä vai tehtävistä riippumaton. Eri ryhmiin muodostui erilaisia kirjoittamisen käytäntöjä. Joissakin ryhmissä kukin ryhmän jäsen kirjoitti yhdellä kertaa sen, mitä kuhunkin tehtävään vaadittiin eikä muuta keskustelua tai kommentointia juurikaan esiintynyt. Joissakin ryhmissä käytiin vilkastakin pohdintaa tehtävistä ja niihin kirjoittelusta ja omien ajatusten lisäksi kommentointiin toisten kirjoituksia ja lisäksi esitettiin harjoitteluun liittyviä kysymyksiä sekä toisille opiskelijoille että opettajalle. Opettajana en muutamaa kysymyksiin vastaamista lukuun ottamatta osallistunut keskusteluihin omilla kommentteillani.

5.4.2 Viitekehystä ja aineistoa hyödyntävä sisällönanalyysi

Aineiston analysoinnissa on käytetty sisällönanalyysia. Analysointia on ohjannut viitekehys teoriataustana. Sisällönanalyysia voidaan tehdä aineistolähtöisesti esimerkiksi grounded theory – lähestymistavalla, jolloin aineistosta esille nousevista yksityiskohdista muodostuvista luokista edetään yleistämisen kautta teorian muodostukseen. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa käsitteitä ei luoda aineiston perusteella vaan aineistosta tehdään havaintoja teorian esille nostamien käsitteiden pohjalta eli teoria ohjaa havaintoja. Tässä tutkimuksessa viitekehysten muodostama teoria on ohjannut aineiston käsittelyä, mutta väljemmin kuin varsinaisessa teorialähtöisessä tavassa. Viitekehysten pohjalta ei ole luotu luokitusrunkoa tai vastaavaa, joka ohjaisi aineiston tarkastelua ja sen analysointia. Aineiston analysointi on ollut aineistolähtöisempää kuin teorialähtöisessä ja teorialähtöisempää kuin esimerkiksi grounded theory –lähestymistavassa. Jäljempänä esille tulevan luokittelun käsitteitä ei ole otettu suoraan viitekehyksestä.

Aineistolähtöinen analyysi sopii hyvin tapaustutkimuksen menetelmäksi. ”Tapaustutkimuksessa tulee tehdä näkyväksi tutkimusprosessi, jolloin tutkimusraportin lukija saa selville, miten tutkimuksen johtopäätöksiin on päädytty ja samalla hän voi arvioida tutkimuksen luotettavuutta.” (Saarela-Kinnunen & Eskola 2007, 185-186.) Aikaisemman tutkimuksen, kirjallisuuden ja artikkelilähteiden perusteella muodostuneen viitekehysten pohjalta havaittua mallia ei ole sellaisenaan käytetty tutkimusaineiston analysoinnissa. Kokosin kaikki tutkimusaineiston tekstit yhdeksi tiedostoksi, jonka jälkeen luin sen kahteen kertaan läpi tekemättä siihen juurikaan merkintöjä. Pysin kuitenkin havainnoimaan, mitkä viitekehysten esille nostamista tekijöistä esiintyvät opiskelijoiden teksteissä. Toisen lukukerran jälkeen kirjoitin ylös sellaisia teemoja ja kysymyksiä, jotka vaikuttivat useimmiten nousevan esiin opiskelijoiden kirjoituksissa. Muutamia samoja teemoja näytti esiintyvän sekä viitekehysten pohjalta hahmottuneessa mallissa että tutkimusaineiston sisällössä. Teemoittelussa käytin hyväkseni NVivon, laadullisten aineistojen analysointiin tarkoitettua ohjelman, versioita 8 ja 9. NVivo-ohjelman avulla koostin aineistosta esille nousevat teemat kokonaisuuksiksi ja tarkastelin aineistoa myös kvantitatiivisesti. Opiskelijoiden kirjoituksista nousi myös joitakin muita sellaisia tekijöitä esille, jotka näyttävät olevan merkittäviä kokemuksia työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa ainakin työharjoittelun kontekstissa, mutta joita ei viitekehysten kautta vaikuttanut tulevan esille. Alkuperäisen viitekehysten täydennykseksi olen käyttänyt Illerisin (2004) kuvaamaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen mallia (ks. kuvio 2 s. 30). Tähän malliin olen sijoittanut sekä viitekehysten pohjalta että vain tutkimusaineistosta esille nousseet tekijät.

Malli jäsentää sitä, miten työpaikalla oppiminen muodostuu yksilön ja ympäristön välisessä vuorovaikutusprosessissa. Malliin sisältyvät oleelliset tekijät sosiaalisen oppimisen teoriasta, jonka mukaan käyttäytyminen on yksilön ja hänen ympäristönsä välisen vuorovaikutuksen tulosta. Yksilö vaikuttaa ympäristöönsä ja ympäristö vaikuttaa vastavuoroisesti yksilöön ja hänen toimintaansa. Oppiminen liittyy vahvasti työpaikan sosiaaliseen ympäristöön. (Ruohotie 2000a, 115-118.) Yksilön kohdalla merkityksellisiä ovat oppimisen sisältö, taidot ja osaaminen, sekä oppimisen dynamiikka, motivaatio ja tunteet. Ympäristössä ovat teknis-organisatorinen oppimisympäristö ja sosiaalis-kulttuurinen oppimisympäristö. (Illeris 2004, 432.) Näiden kolmen osatekijän sisään on mahdollista sijoittaa ennen aineistoon tutustumista koostetun viitekehyksen ja tutkimuksen aineiston tuottaman lisäinformaation sisältämät tekijät. Seuraavassa kuviossa kolmion huippuna ovat yksilön oppimiseen liittyvät tekijät, kolmion kannan ääripäät edustavat oppimisympäristön ominaisuuksia, teknis-organisatorista oppimisympäristöä ja sosiaalis-kulttuurista oppimisympäristöä.



KUVIO 2. Työpaikalla tapahtuvan oppimisen osatekijät (Illeris 2004).

Tutkimuksen lopullinen teemoittelu perustuu edellä olevaan Illerisin työpaikalla tapahtuvan oppimisen mallin osatekijöiden mukaan tekemääni luokitteluun siten, että kunkin teeman olen sijoittanut

yhteen kuvion esittämistä luokista. Työpaikalla oppimisen mallissa kolmion huippuna oleva luokka Yksilön oppimismahdollisuudet ja oppimisprosessi sisältää kolme teemaa *Oma asenne, motivaatio, aktiivisuus ja halu oppia, Kokemukset oppimisesta* sekä *Työhön sosiaalistuminen*. Kolmion vasemman alakulman luokka Teknis-organisatorinen oppimisympäristö sisältää teemat *Työn sisältö, Kiire* sekä *Fyysinen työympäristö* ja kolmion oikean alakulman Sosiaalis-kulttuurisen oppimisympäristön teemat ovat *Työyhteisö, Perehdytys ja ohjaus, Ilmapiiri työpaikalla* sekä *Palaute*. Teemojen osalta olen tehnyt kvantifiointeja. Teemojen esiintymisfrekvenssit opiskelijoiden teksteissä kuvaavat teeman sisältämän tekijän merkitystä opiskelijan kokemuksessa. Tällä tavalla kunkin luokan merkitys suhteessa toisiin luokkiin on pääteltävissä. Mainintojen määrät teemoittain ja yhteenlaskettuna luokittain esitetään kuviossa 3 sivulla 34.

5.5 Luotettavuuden arviointia

Tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida osana tutkimuksen raportointia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tulee ottaa huomioon tämän tutkimussuunnan lähtökohdat. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa arvioinnin kohteena ovat tutkimuksen totuusarvo, sovellettavuus, pysyvyys ja neutraalisuus (Metsämuuronen 2006). Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt hyvään tutkimukselliseen luotettavuuteen muun muassa selostamalla tarkasti tutkimuksen toteuttamisen vaiheista. Aineiston kokoamisen vaiheet ja tilanteet olen kuvannut selvästi ja juuri sellaisina kuin ne on toteutettu. Aineiston käsittelyn eri vaiheet ja eri vaiheiden vaikutukset tutkimukseen olen kertonut siten, että lukijalla on mahdollisuus päästä selville eri vaiheista ja niiden vaikutuksesta lopputulokseen. Tällä tavalla varmistuu tutkimukseni reliabiliteetti eli toistettavuus. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-228.) Aineistossa olen pyrkinyt säilyttämään informanttien, tekstejä kirjoittaneiden opiskelijoiden, ilmaisemat näkemykset mahdollisimman autenttisina. Olen myös antanut lukijalle mahdollisuuden muodostaa omat tulkintansa opiskelijoiden näkemyksistä käyttämällä kunkin tutkimuksen teeman osalta usean opiskelijan tekstejä, jolloin erilaiset variaatiot teemoista tulevat esille. Samalla lukijalle tarjoutuu mahdollisuus arvioida tuloksista tekemiäni johtopäätöksiä ja niiden oikeaan osuvuutta suhteessa tutkimuksen aineistoon.

Luotettavuuden kannalta tähän tutkimukseen sisältyy joitakin tekijöitä, jotka osaltaan heikentävät tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen validiutta olisin voinut parantaa käyttämällä useampaa menetelmää. Esimerkiksi aineistotriangulaatiota eli eri aineistojen yhteiskäyttöä tämän tutkimuksen teemojen tutkimiseksi olisi syventänyt joitakin osin saatuja tuloksia. Vaihtoehtoisena tai täydentä-

vän aineistona olisin voinut käyttää haastatteluja tai havainnointia harjoittelupaikkakäynneillä. Näin kuitenkin olisi ollut mahdollista päästä kiinni huomattavasti harvempien opiskelijoiden kokemukseen työpaikasta oppimisympäristönä kuin valitulla aineistolla, joka sisältää lähes sadan opiskelijan tuottamaa materiaalia. Tutkimuksessa käytettyä aineistoa ei ole alun perin luotu tätä tutkimusta varten vaan se on syntynyt opiskelijoiden suorittaman perusharjoittelun yhteydessä ja sen tarkoitus on liittynyt opiskelijan omien harjoittelukokemusten pohdintaan ja välittämiseen toisille samaan ryhmään kuuluville opiskelijoille harjoittelun aikana ja välittömästi sen jälkeen. Aineiston sisältö on kohderyhmän kannalta relevanttia ja autenttista, mutta koska aineisto on muodostunut tämän tutkimuksen kysymyksenasettelusta riippumatta, se ei jäsenny tutkimuksen tehtävästä käsin.

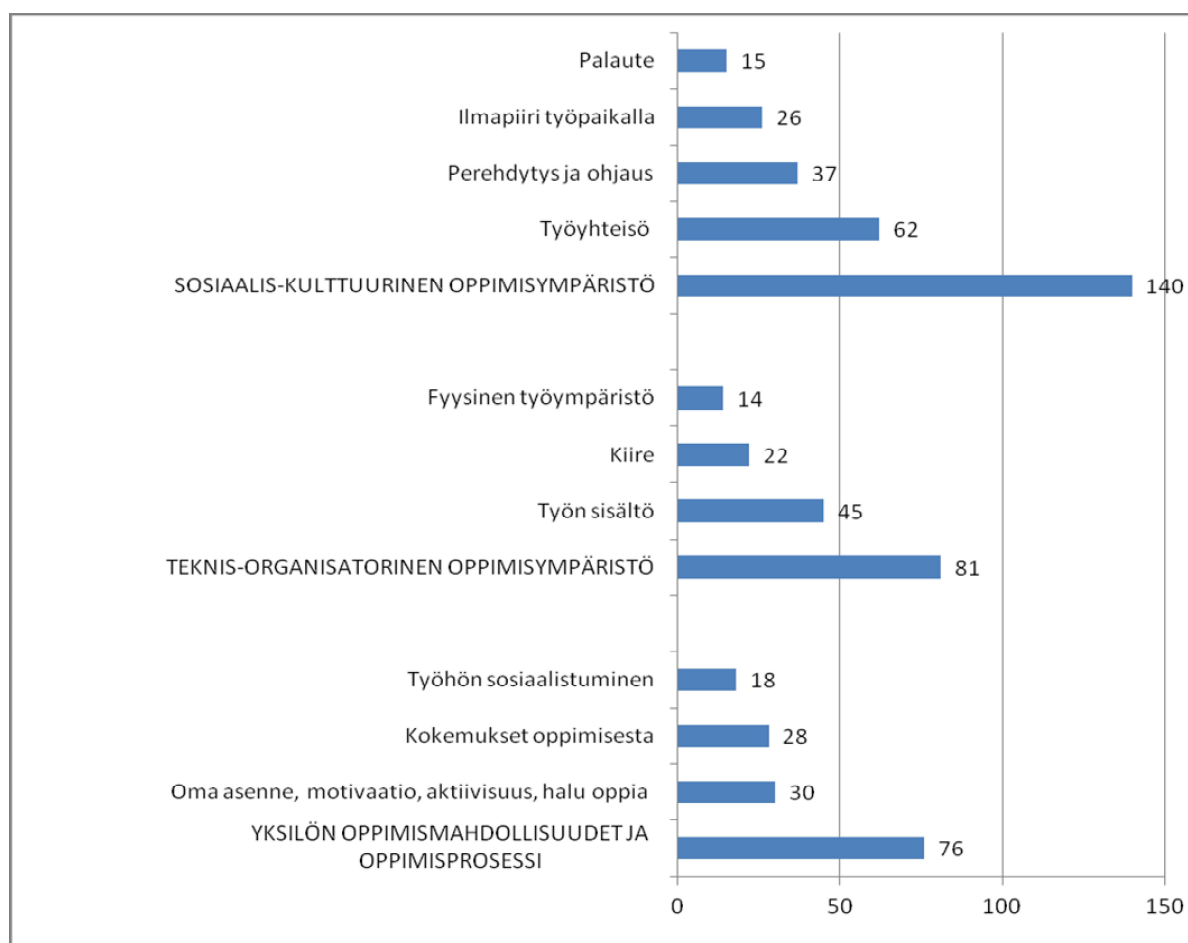
6 Tutkimuksen tulokset – mistä ja mitä opiskelijat kertovat työpaikalla oppimisesta

Tutkimustulosten esittämisessä aineisto on vahvasti esillä opiskelijoiden kirjoittamien tekstien muodossa. Kunkin opiskelijan tekstit on tässä tutkimuksen raportoinnissa koodattu lukuvuoden ja sukupuolen mukaan sekä lisäksi erotettu toisistaan juoksevilla järjestysnumerolla. Esimerkiksi koodilla N0901 on merkitty naisopiskelijan kirjoittamia tekstejä lukuvuodelta 2009-2010, jossa N=nainen, 09= lukuvuosi 2009-2010 ja 01= järjestysnumero. Teksteissä on tekemiäni lyhennyksiä ja poistoja, jotka olen merkinnyt kolmella viivalla (---). Poistoja olen tehnyt tekstien lyhentämiseksi sellaisista kohdista, jotka eivät vaikuta tekstin sisältöön sekä joidenkin tunnistetietojen poistamiseksi. Tällaisia tunnistetietoja ovat esimerkiksi henkilöiden ja yritysten nimet. Muutama teksti on alun perin kirjoitettu ilman kirjainmerkkejä ä, ö ja å siksi, että ne on kirjoitettu sellaisella tietokoneella, jossa ei ole suomenkielistä näppäimistöä. Olen näihin teksteihin korjannut nämä niin sanotut skandi-merkit ja ilmoittanut sen tekstin yhteydessä. Joissakin paikoin olen korostanut tekstin lihavoimilla kyseisen teeman esilletuloa. Korostuksista on maininta kunkin tekstinäytteen yhteydessä. Muita muutoksia tai korjauksia en ole teksteihin tehnyt. Teksteissä on opiskelijoiden 'ääni' esillä mahdollisimman autenttisenä. Koska tekstit ovat ensisijaisesti heidän toisilleen pienryhmien sisällä kirjoittamia, käyttävät he usein nykyaikaiselle sähköiselle viestinnälle tyypillisiä kirjoittamisen käytänteitä ja piirteitä. Teksteissä ei välttämättä ole pyritty noudattamaan oikeinkirjoituksen normistoa, esimerkiksi puhekielisyyttä on paljon, välimerkkien käyttäminen on puutteellista tai virheellistä ja yhdyssanojen kirjoittaminen ontuu. Lisäksi opiskelijat käyttävät erilaisia tekstin sisäisiä tehokeinoja ja tehostemerkkejä kuten hymiöitä teksteissään. Nämä ole pyrkinyt säilyttämään näytteissä sellaisina kuin ne on alkuperäiseen tekstiin kirjoitettu. Joissakin kohdin olen tekijän huomautuksena lisännyt selvennykseksi alan puhekielisten termien ja muiden alan sisäiseen kielenkäyttöön liittyvien sanojen ja käsitteiden selityksiä.

6.1 Merkittävimmät harjoittelukokemukseen vaikuttavat tekijät

Tutkimuksen pääkysymykseen "Mitkä ovat merkittävimmät harjoittelukokemukseen vaikuttavat tekijät?" esitän tulokset kuvion 2 (s. 30) työssä tapahtuvan oppimisen mallin (Illeris 2004) mukaisen luokkien painoarvojen mukaisessa järjestyksessä (kuvio 3, s. 34). Painoarvoltaan suurin luokka, eli jonka alla oleviin teemoihin kohdistui eniten opiskelijoiden kommentteja, on Sosiaaliskulttuurinen oppimisympäristö, johon kuuluvat teemoista *työyhteisö, perehdytys ja ohjaus, ilmapiiri*

työpaikalla sekä *palaute*. Seuraavaksi suurimpaan luokkaan, Teknis-organisatorinen oppimisympäristö, sisältyvät teemat *työn sisältö* ja *fyysinen työympäristö*, jotka analysoinnissa yhdistin, koska nämä sisällöt kietoutuivat varsin usein toisiinsa, jolloin niiden erottaminen omiksi teemoikseen olisi ollut keinotekoisia. Lisäksi tähän toiseen luokkaan tuli uutena teemana *kiire*, joka ei ole ollut esillä aiemmin vaan nousi esille opiskelijoiden teksteissä. Kolmannen luokan, Yksilön oppimismahdollisuudet ja oppimisprosessi, muodostavat teemat *motivaatio*, *asenne*, *aktiivisuus ja halu oppia*, *kokemukset oppimisesta* sekä *työhön sosiaalistuminen*, joka sisältää myös opintoihin liittyvät suuntautumisen pohdinnat ja kannanotot. Seuraavassa kuviossa on esitetty eri teemoihin ja niiden muodostamiin luokkiin sisältyvien opiskelijoiden mainintojen lukumäärät.



KUVIO 3. Tutkimusaineistossa eri teemoihin ja luokkiin kohdistuvien mainintojen frekvenssit.

Aineiston kvantifointiin perustuen merkittävin tekijä harjoittelukokemuksessa on Sosiaaliskulttuurinen oppimisympäristö, joka ilmentää työpaikan muiden ihmisten vaikutusta työpaikalla

tapahtuvaan oppimiseen. Tämä havainto vastaa hyvin viitekehyksenkin esille nostamaa osatekijää työpaikalla oppimiselle, joka on erityisen merkittävä juuri nuorten ja vasta-alkajien kohdalla. Liki-main yhtä merkittävänä koetaan sekä yksilöstä, harjoitteluaan suorittavasta opiskelijasta itsestään, riippuvat tekijät että kuinka työympäristön fyysiset puitteet ja esimerkiksi töiden organisointi on toteutettu.

6.2 Sosiaalis-kulttuurinen oppimisympäristö

6.2.1 Työyhteisöön liittyvät tekijät

Työyhteisö, ennen kaikkea harjoittelua suorittavan opiskelijan huomioiminen ja häneen suhtautuminen, nousee merkittävänä tekijänä esille opiskelijoiden kokemuksissa. Työyhteisö ja siihen liittyvät kokemukset ja havainnot ovat opiskelijoiden kirjoittamien tekstien joukossa saaneet eniten tilaa. Kaikkiaan 62 eri tekstissä on sisältönä työyhteisö. Työyhteisöstä kertoessaan opiskelijoiden kokemuksissa nousevat esille se kuinka heidät on huomioitu työpaikalla, kuinka heihin on suhtauduttu. Suuri osa kokemuksista on positiivisia, mutta kyllä joukkoon mahtuu negatiivisiakin kokemuksia. Positiiviset kokemukset vaikuttavat motivoivasti ja auttavat jaksamaan.

Hotelli ---ssa on mukava työskennellä, koska työntekijät on kivoja. Sitä tekee ihan mitä tahansa duunia jos ympärillä on mukavaa porukkaa. (N0901)

(Vastauksena edelliseen kommenttiin) Oon ihan samaa mieltä siitä että tärkeintä on että työkaverit on kivoja ja se vaikuttaa tosi paljon siihen miten töissä jaksaa. Mulla on onneksi ollut mahtavia työkavereita. (N0902)

Mä pidin ihan hirvittävästi harjoittelupaikasta. Mut otettiin tosi hyvin mukaan porukkaan ja mua kohdeltiin hyvin. (N0907)

Minulle opetettiin paljon enemmän kaikkea kuin mitä olisin kuvitellut. Työntekijät olivat todella hauskoja ja avoimia. Minut otettiin hyvin mukaan porukkaan ja kaikki auttoivat ja neuvoivat mielellään. Tekisin heidän kanssaan mielelläni töitä uudestaan. (N0916)

Keittiö oli yllätys minulle, siellä oli tosi hauskaa misailla juttuja ja paljon rennompaa kuin salissa. Sain tehdä kaikenlaisia alkuruokia, pizzoja ja salaatteja. Ihmiset ovat mukavia ja minut on otettu hyvin vastaan. Ihanaa miten jotkut jaksaa selittää ja kertoa asioista perin pohjin! (N1001)

Työkaverit on mukavia ja ottaa hyvin huomioon. Olen saanut myös kunnon perehdytyksen ja on otettu vastaan, kuin olisin kuka tahansa uusi työntekijä, enkä vaan se harjoittelija, jonka niskaan voi kaataa kaikki paskatehtävät. (N1002)

Työporukka on ottanut minut vastaan hyvin ja ilmapiiri on hyvä pienessä työyhteisössä. (M1002)

Niin se kaksi kuukautta vaan vierähti ja harjoittelu loppui. Mun tunteet on vähän haikeat sitä kohtaan. Jokaisessa paikassa, jossa työskentelin, oli ihan mahtavaa porukkaa ja kyllä siinä tunsin olevansa yksi heistä. Ei millään tavalla jätetty oman onnensa nojaan tai oltu ylimielisiä, kun jotain kysyi. Tätä jään kaipaamaan harjoittelusta. (N1004)

Työyhteisön muiden ihmisten, etenkin harjoittelua ohjaavien myönteinen suhtautuminen harjoitteli- jaan auttaa hyväksymään myös epämuikavina pidetty asioita kuten uuden oppimiseen liittyvää jännitystä, vaikeiksi koettuja työtehtäviä tai epämiellyttäviä työaikoja.

Yövuoron tekeminen jännitti paljon, mutta se meni ihmeen hyvin, vain viimeiset pari tuntia teki aika paha. Työtoverini oli mukava ja opetti minulle koko ajan samalla kun hän itse teki hommia. Sain tehdä jotakin myös itse ja vastailin puhelimeen, hui! Vastaanotossa ilmapiirikin on paljon parempi työntekijöiden kesken. (N1003)

Vuorot ovat klo 10.30 ja 24.00 välillä, aika usein olen illoissa, tylsää. Työyhteisö on kuitenkin todella hyvä henkinen ja ihmiset ovat mukavia. Aina jaksetaan auttaa, kun käy nykyisessä hihasta! (N1004)

Negatiiviset kokemukset heikentävät kiinnostusta harjoittelua kohtaan ja saavat aikaan turhautumista.

--- aloin jo epäilemään, että oon maailman tyhmin ihminen (en ehkä kuitenkaan ole.. ?) Mun ja mun harjoitteluohjaajan kemiat ei toiminu millään tasolla ja kyseinen henkilö myös ajoittain näytti sen mulle aika kirpakaisti. Saatan olla vähän herkkänahkanenkin, mutta kun oon noista tilanteista kavereille puhunut niin ei se niidenkään mielestä ole ollut kovin asiallista käytöstä.

--- Nyt on vähän paha mieli siitä, että harjoittelusta jäi noin huono fiilis. Oon kuitenkin aikaisemminkin ollut harjoitteluissa ja ne on aina menneet hyvin. Näköjään kanssatyöntekijöillä on TODELLA suuri vaikutus. Muhun suhtauduttiin vähän oudosti tuolla. Voi surku. (N1003)

Negatiivinen kokemus voi aiheutua vain yhden, harjoittelun kannalta merkittävän ihmisen, esimerkiksi esimiehen tai harjoittelunohjaajaksi nimetyn, ja opiskelijan välisen suhteen ongelmista, puhekielellä ”henkilökemiasta”. Toisaalta joissakin tapauksissa negatiivisen mielikuvan taustalla on opiskelijan kokemus useamman henkilön tai koko työyhteisön suhtautumisesta.

Pinnalla olevia tuntemuksia on etten haluaisi enää ikinä 8 viikoksi ilmaiseen työhön! Palkattomia työntekijöitä kohdellaan aivan erilailta kuin palkallisia, esim. ei jakseta neuvoa kunnolla asioita, väheksytään, kaikki hyöty otetaan irti, jne. jne. Olen erittäin onnellinen että harjoittelu on loppu, vaikka opinkin asioita, olisin mieluummin suorittanut harjoittelun puolet lyhyempänä, ja toisen puolen vaikka palkallisena. Saan kuulostamaan tämän sille että raha on kaikki kaikessa, mutta mun pointti on se, että siinä vaiheessa kun alkaa osaamaan asioita ja

olemaan hyödyksi, pitäisi saada siitä jotain korvausta, kuten kaikki muutkin samaa hommaa tekevät. (N1022)

Ylitin itseni ainoastaan respan puolella. Ravintolassa yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa ja asiakkaiden kanssa sekä palaute mitä sai esimiehiltä ja asiakkailta oli aika lannistavaa. Jonka vuoksi en jaksanut viimeisinä päivinä enää edes panostaa. --- Palkaton harjottelu oli tyhmää koska harkkareita kohdeltiin usein kuin ei mitään, onneksi seuraava harjottelu on palkallinen! (M1003)

Huomasin ainakin meidän paikassa, että joitakin työntekijöitä kinnosti todella vähän auttaa harjoittelijoita. Heiltä ei oikeen edes viistynyt kysyä mitään. Lisäksi virheistä sain kuulla vasta jälkikäteen, mikä oli hieman turhauttavaa. Olisin halunnut nähdä miten se olisi pitänyt tehdä oikein. (N1025)

Samassakin työpaikassa eri ihmisten suhtautuminen vaihtelee. Joissakin paikoissa eri osastojen suhtautuminen harjoittelijoihin on erilaista. Joissakin tapauksissa esimiesten ja työntekijöiden suhtautuminen harjoittelijoihin vaihtelee.

Henksu on salin puolella tosi jees, ja ymmärtäväisiä harkkareita kohtaan. Salissa käy paljon extroja myös. Keittiössä henksu on vähä nihkeetä, eikä tykkää harjoittelijoista. Kun ravintola ja keittiöharjottelu oli ohi, niin mua pyydettiin extraks salin puolelle, mikä on tosi jees! Itseasiassa olin jo viime lauantaina (palkallisessa) työvuorossa siel raflassa! (M1003)

Ero suhtautumisessa mainitaan erityisesti silloin, kun esimiesten suhtautuminen koetaan negatiivisempänä kuin työntekijöiden.

Respectii kyl kaikille kerrossiivoojille, jotka tekee tota työkseen. VV:t (tekijän huom.: vuoron vastaavat eli työnjohtotason esimiehet) oli tosi välinpitämättömiä, eivätkö kouluttaneet lainkaan vaan joivat kahvia toimistossa ja soittelivat että vauhtia siivoomiseen. Kerrossiivoajat oli tosi hauskoja ja mukavia ja mua koulutti yks brittiläinen --- joka oli tosi mukava! (M1003)

Perjantaina siivous alkoi tulla ulos korvista, koska se oli minulle niin henkisesti kuin fyysisestikin raskasta. En tiedä miksi, mutta stressasin sitä tosi paljon. --- Siivouksen esimies käyttäytyi välinpitämättömästi minua kohtaan eikä perehdyttänyt minua talon tapoihin millään tavalla. Siivoajat, joiden kanssa työskentelin olivat mukavia ja he näyttivät kuinka huoneet pitää siivota. (N1003)

Eri kulttuureissa työyhteisöjen toiminta vaihtelee. Ulkomailla harjoittelunsa tekevät kertovat kokemuksiaan tehden usein vertailua kokemuksiinsa suomalaisista työyhteisöistä.

Oli ihan mahtavaa päästä Espanjaan ja nähdä paikallinen kulttuuri ja lomakohdemeininki. Kulttuuria ehti kokea todella paljon, siellä kun työskentelytavat yms. oli ihan erilaisia kun Suomessa ja siihenhän oli pakko tottua. Välillä meni hermotkin siihen touhuun mutta onneks

päällimmäisenä mielessä on hyvät asiat. Tööporukka oli aika värikäs, harjottelijoita oli paljon ja eri maista mikä toisaalta takas sen että työskentely oli usein hauskaa mutta toisinaan tuli pieniä kommunikaatio-ongelmia. Espanjalaisia työntekijöitä piti aina vähän lukea, koska jos jollain oli huono päivä niin siltä oli turha kysellä mitään...hienoo arvausleikkii se oli, et auttaakohan toi nyt vai suuttuaks se jos siltä kysyy jotain. (N1010)

työajat ovat välillä hyvinkin ihmeelliset ja vaihtelevat. olen oppinut ottamaan vastuuta asioista, joista minun ei todellakaan pitäisi ja mihin minulla ei missään nimessä ole pätevyyttä mutta kreikkalaiset toimivat hyvinkin erinlailla kun suomalaiset. arvatkaa kuinka paljon arvosta suomalaista menttaliteettia ja työkuluttuuria tämän kuukauden jälkeen! suomessa osataan hoitaa asiat hyvin! --- tällä hetkellä tunteet ovat hyvinkin negatiiviset johtuen huonosta työpäivästä ja hyvin streessavasta ilmapiiristä. toisaalta tiedän kyllä, että olen oppinut hyvinkin paljon markkinoinnista ja myynnistä ja saanut tehdä asioita jotka eivät olisi suomessa mahdollista ja osaan kyllä arvostaa sitä. tiedän, että olen hyvissä käsissä, pomoni on ollut lontoossa hotellin johtajan 13 vuotta ennen kuin tuli tänne ja tietää kyllä mistä puhuu. asiat ovat vaan liian tunnepohjaisia täällä. mutta otan tämän hyvin opettevana kokemuksena ja kärsivällisyyden kasvattajana :D (N1034)

Työkaverit ovat täällä kivoja, kaikki kehuvat miten puhun jo niin hyvää saksaa. Ainoa huono puoli siinä on vain se, että kaikki eivät sitten muista, että puhun nimenomaan saksaa, mutta en ymmärrä vähääkään tätä Tirolin murretta. Se on kuin ruotsi ja norja, sanat ja lausuminen ovat todella erilaisia, vaikka muuten kieli on lähestulkoon samaa. Nyt alan jo ymmärtää, kun joku antaa sanallisia ohjeita, ihan muutamana ensimmäisenä päivänä kaikki piti näyttää, että ymmärsin mitä piti tehdä. Kaikki ovat kuitenkin olleet kärsivällisiä ja avuliaita minun kansani ja minut on otettu hyvin mukaan porukkaan. (N1014)

6.2.2 Perehdytys ja ohjaus

Opiskelijoiden kokemusten perusteella hotelli- ravintola- ja matkailualalla harjoittelun ohjaus on työpaikalla vain harvoin määritelty jonkun tietyn ammattilaisen, esimiehen tai työntekijän, tehtäväksi. Joissakin tapauksissa joku esimiesasemassa oleva on nimellisesti harjoittelunohjaaja, mutta todellisuudessa ohjaajana on suunnittele mattomasti ollut joku samassa työvuorossa opiskelijan kanssa oleva työntekijä tai joissakin harvoissa tapauksissa on ohjaajana ollut toinen, kokemuksestaan pidemmällä oleva, harjoittelija. Tämä näyttäisi opiskelijoiden kokemusten perusteella usein liittyvän, etenkin majoitus- ja ravitsemisalalla tyypilliseen, vuorotyöhön. Esimies- tai päällikkötehtävissä olevat eivät pääsääntöisesti tee vuorotyötä, jolloin heillä ei ole mahdollista olla käytännössä seuraamassa ja ohjaamassa opiskelijan työskentelyä. Epäsäännöllinen vuorotyö aiheuttaa usein myös sen, että vaikuttaa olevan hankalaa nimetä jotakuta työntekijää ohjaajaksi. Harjoittelunohjaajana saattaa siis jokaisessa työvuorossa olla eri henkilö. Tällä on opiskelijoiden kokemusten mukaan vaikutusta ohjauksen johdonmukaisuuteen ja sitä myötä oppimiseen työpaikalla. Erityisesti majoit-

tusliikkeiden vastaanotto-osastojen ohjauksesta opiskelijat kommentoivat eri ohjaajien erilaisista työkäytännöistä ja sen aiheuttamista epäselvyyksistä ristiriitailanteista. Etenkin majoitus- ja ravitsemisalun työpaikoilla harjoittelunsa suorittaneiden opiskelijoiden kokemukset harjoittelunohjaajaksi valikoitumisesta poikkeavat Virolaisen ja Valkosen (2007, 46-48) tuloksista, joiden mukaan ohjaajat työpaikoilla ovat kokeneita esimies- ja asiantuntijatehtävissä toimivia henkilöitä.

Perehdytykseni ei ollut kovin järjestelmällinen, ja sitä paikassa kannattaa ehdottomasti parantaa, jotta kaikkien olot helpottuisivat. Esim. kiiretilanteissa tuli monesti sellainen olo, että anteeksi kun kysyn apua; en osaa vielä kaikkea. Mutta tätäkin tapahtui vain tiettyjen ihmisten kanssa. Osa työntekijöistä oli itse niin järjestelmällisiä, että harjoittelijan oli helppo oppia mikä oli työtehtävien tärkeysjärjestys ja apua oli helppo pyytää vaikka asiakkaita olisi tiskillä jonossa. (N0923)

Harjoittelussa minulle annettiin välillä eri ohjeita eri henkilöiltä ja se sekoitti hieman päätä ja teki oppimisesta vaikeampaa. --- Vaikka kaikille on annettu samat raamit, niin kuitenkin kaikki toimivat joissakin asioissa omalla tavallaan. Se on ihan luonnollista, varsinkin jos työntekijällä on paljon työkokemusta. (N1029)

Perehdyttäjiä on ollut monta, hostellin omistaja pitää minulle koulutuspäivän ---. Kaikki opettavat tekemään omalla tyylillään ja sanovat vain, että saan poimia heiltä parhaat jutut. (N1019)

Riippuu täysin siitä henkilöstä, kenen kanssa on samassa vuorossa, oppiiko jotain uutta vai ei. Toiset opettavat uusia asioita kysymättä, kun taas toiset eivät. Tämän lisäksi jokainen virkailija tekee samat asiat hiukan eri tavalla, joten on täytynyt tottua monenlaisiin käytäntöihin. (M1006)

Välillä on tullut ristiriitaisia ohjeita, kun toinen neuvoo toisella tapaa kuin toinen. Mutta yleensä on lopulta käynyt ilmi, että molemmat tavat ovat olleet yhtä oikeita. Se kuitenkin alussa hieman hämmensi. (N1048)

En ole oikeastaan saanut sen kummempaa perehdytystä, pikku hiljaa työn lomassa minulle kerrotaan aina miten se ja se asia tehdään, eikä uusia asioita enää juurikaan ole enää edes tulossa. Ohjeita ja neuvoja saan aina siltä henkilöltä, joka sattuu minulle jotain hommaa keksimään. Minulla ei ole erikseen ketään erityistä perehdyttäjää. (N1014)

Osalla opiskelijoista on kokemuksia harjoittelupaikasta, jossa perehdytykseen ja ohjaukseen on paneuduttu suunnitelmallisesti: harjoittelun sisältö on suunniteltu, harjoittelulla on nimetty ohjaaja, joka henkilökohtaisesti ohjaa ainakin harjoittelun alkuvaiheessa, ohjaaja seuraa opiskelijan suunnitelman mukaista oppimista, keskustelee ja antaa palautetta opiskelijalle.

Ekat päivät olin tiiviisti perehdyttäjänä kanssa. --- Olen ainut harjoittelija talossa, joten saan kaikkien jakamattoman huomion huomion :D Koko henkilökunta on auttavaista ja huolehtivaa. (M1005)

Täällä suhtaudutaan harjoittelijoihin tosi asiallisesti ja perehdytys oli tosi monipuolinen. Minut perehdytti sama henkilö ja työskentelin ensimmäiset päivät hänen kanssaan samoissa vuoroissa. Koin että tämä oli oman perehtymiseni kannalta eduksi. (N1013) (Huom. Tässä otteessa on alkuperäinen teksti kirjoitettu ilman ns. skandi-merkkejä.)

Ensimmäiset kaksi harjoittelupäivääni oli varattu perehdyttämiseen erään vanhemman työntekijän opastuksella. Minut tutustutettiin hotelliin alkaen yleisistä tiloista jonka jälkeen huone-esittely, varastojen sijainnit ja vastaanottoon tutustuttaminen. Tämän jälkeen kävimme läpi hotellin perustoiminnot muun muassa check-in ja check-out:ia varten. Kävimme myös hieman Opera-toimintoja läpi. Sain kansiollisten papereita joihin tutustua. Paperit sisälsivät työtehtäväni, toimintaohjesääntöjä asiakaspalvelutilanteisiin, erilaisia esitteitä hotellista ja sen tarjoamista palveluista sekä useita hyödyllisiä nettiosoitteita joihin minun suositeltiin tutustuvan jotta tiedän mistä löydän vastauksia asiakkaiden mahdollisesti esittämiin kysymyksiin. Saamieni papereiden joukossa oli myös lista kaikista asioista jotka minun tulee osata harjoittelun jälkeen. Listassa oli myös tilaa johon voin merkitä, että koska kyseiset asiat on käyty läpi ja koska olen niitä ensimmäisen kerran itse tehnyt. (Tekijän huom.: check-in ja check-out viittaavat hotellin vastaanottotyössä majoitusliikkeen asiakaspalvelun keskeisiin tehtäviin, hotellivieraan sisään- ja uloskirjoittamiseen.)

Kouluttajani kannusti minua kirjoittamaan mahdollisimman paljon asioita paperille jotta niistä jäisi muukin kuin muistijälki ja, että voisin omia muistiinpanojani tarkistamalla esittää lisäkysymyksiä epäselviksi jääneistä asioista. Huomasin päivän päätteeksi kirjoittaneeni neljä sivua faktoja hotellista ja niistä muistiinpanoista on ollut minulla erittäin paljon apua jälkikäteen. Ensimmäinen päiväni tuntui äärettömältä informaatiotulvalta jota en mitenkään saisi sisäistetty ja olin päivän päätteeksi aivan poikki. (M1004)

Ensimmäisenä päivänä ravintolapäällikkö piti minulle oman pienen perehdytyksen. Heillä on kansio missä lukee miten talossa toimitaan. Kävimme sen yhdessä läpi, jotta tietäisin hieman talon säännöistä. Perehdytystä on ollut hieman joka päivä ja tähän on osallistunut kaikki vuoropäälliköt ja vakituinen henkilökunta. --- Ravintolassa on myös oma tarjoilijan toimenkuvat tehtäviä oleva lappu jokaiselle harjoittelijalle. Siihen merkataan kun asia on tiedossa kyseiselle harjoittelijalle. Itse sain jo toisena päivänä monta rastia. (N1007)

6.2.3 Ilmapiiri

Työyhteisöön liittyvien tekijöiden eräänä erikseen esille nousseena piirteenä ovat opiskelijoiden teksteissä maininnat työpaikan ilmapiiristä. Näitä suoraan ilmapiiri-termiä käyttäneitä oli kaikkiaan 26. Ilmapiirin vaikutusta on koettu sekä positiivissa että negatiivissa kokemuksissa. Parhaimmillaan positiiviseksi koettu ilmapiiri edistää työpaikalla oppimista ja motivaatiota ja negatiiviseksi koettu ilmapiiri heikentää oppimisen kokemuksia ja huonoimmillaan aiheuttaa ahdistumisen tunteita.

Positiiviseksi koettua ilmapiiriä opiskelijat kommentoivat erityisesti harjoittelun alkuvaiheessa, jolloin todennäköisesti hyvä ilmapiiri vaikuttaa lieventävän alkuvaiheen jännitystä. Varsinaisesta pelosta tai jännityksestä opiskelijat eivät kirjoittaneet, mutta helpotuksen tunteiden osoitusta teksteistä on havaittavissa.

Työporukka on ottanut minut vastaan hyvin ja ilmapiiri on hyvä pienessä työyhteisössä. Tarkkaa harjoitteluaiakataulua ei tietääkseni ole olemassa, vastaanottoon pääsen kai muutaman viikon päästä. (M1002)

Minut on otettu tosi hyvin mukaan porukkaan, ja koko paikan ilmapiiri on erittäin rento. (N1017)

Hyvä työilmapiiri työpaikalla antaa itselle varmuutta ja pystyy olemaan rennosti. (N1029)

Ilmapiiri työpaikalla on mahtava, mikä on helpottanut perehdyttämistä ja minkä seurauksena on oikeasti kiva lähteä töihin! (M1006)

*Työtehtäväni ensimmäisessä vuorossa ei ollut niinkään haastavia ---, mutta työilmapiiri ja nimenomaan ne ihmiset joiden kanssa teki tiiviisti töitä oli aivan mahtavia. ---
Nyt kun vastaanoton harjoittelu on ohi, tuntuu melko haikealta. Ehkä eniten juuri siksi että työilmapiiri oli niin loistava (N1020)*

Myös joissakin harjoittelun loppuarvioissa opiskelijat vielä palaavat ilmapiirin vaikutukseen. Positiiviseksi koettu työpaikan ilmapiiri motivoi työskentelemään. Ilmapiiriin vaikuttavat muun henkilökunnan lisäksi asiakkaat.

Työilmapiirin merkitys on myöskin korostunut. Vaikka työnkuva, ei olisi niin hohdokasta, niin työtoverit voivat muuttaa senkin asian hyvin pitkälle. Iloinen, leppoisa ja tsemppaava ympäristö on aina sellainen, johon jaksaa mennä ja jossa työskentelemisenkään ei tunnu niin raskaalta. Asiakkaat ovat myöskin tehneet työstä ihan mahtavaa. Kanta-asiakkaat käyvät viikottain täällä hotellilla ja heidän kanssaan työskenteleminen on ollut todella hauskaa. (N1028)

Jos opiskelija on kokenut harjoittelupaikkansa työilmapiirin heikoksi tai negatiiviseksi, on hän kirjoittanut siitä huomattavasti monisanaisemmin ja useammassa eri vaiheessa harjoitteluaan kuin siinä tapauksessa, että kokemus työpaikan ilmapiiristä on positiivinen. Seuraavissa kahdessa tapauksessa opiskelija on käsitellyt ilmapiiriä sekä harjoittelun alkupuolen kirjoituksissa että viimeisissä kommentissaan harjoittelun päättyessä.

*Muilla työntekijöillä on huima vaikutus siihen paljonko oppii. ---
Negatiiviset ja inhottavat työntekijät. Yksikään ikävä asiakas ei tapa yrittämismotivaatiani niin kuin lannistava työilmapiiri. ---*

Oikeastaan olen melko iloinen, että harjoittelu on loppumassa. Sen verran monta inhottavaa työntekijää täällä, että kokonaisuudessaan on ollut enemmän ikäviä päiviä kuin kivoja. 😞 Se on toisaalta harmi, sillä osa täällä on todella mukavia ihmisiä ja nauraakin on saanut. Ihan hyvät fiilikset nyt kun tänään sattui olemaan sellainen kiva päivä. 😊---

Jatkan täällä samassa paikassa, mutta ravintolan puolella. Sinne respahenkilökunnan ilkeydet eivät ylety. :D (N1024)

Perjantaina siivous alkoi tulla ulos korvista, koska se oli minulle niin henkisesti kuin fyysisesti-kin raskasta. En tiedä miksi, mutta stressasin sitä tosi paljon. Ehkä siksi, että työilmapiiri kerrossiivouksen henkilöstön välillä oli suht kehno, tein joka päivä samaa asiaa eli petasin sänkyä ja se, että koko ajan oli kiire. Siivouksen esimies käyttäytyi välinpitämättömästi minua kohtaan eikä perehdyttänyt minua talon tapoihin millään tavalla. Siivoojat, joiden kanssa työskentelin olivat mukavia ja he näyttivät kuinka huoneet pitää siivota.

Aamupalatarjoilu oli ihan jees, tosin sielläkin oli havaittavissa kehnoa ilmapiiriä. Tähänkään hommaan minua ei perehdytetty, annettiin vaan rätti käteen ja sanottiin, että mene tyhjentämään pöytiä. Torstaina ei ollut kiireinen aamupala, mutta perjantaina oli ja jossain vaiheessa huomasin että olin ainut, joka salissa juoksi likaisten astioiden perässä. En tiedä, että eikö työntekijöitä kiinnostanut oma työnsä vai miksi he olivat todella välinpitämättömiä.

Ensimmäinen viikko oli yleisesti ottaen aika masentava, koska minulle ei kerrottu mitä piti tehdä ja miksi (jos kysyin niin vastaus oli aina todella lyhyt) vaan pyydettiin vaan tekemään. (N1003)

Sama opiskelija jatkaa ilmapiiriä koskevalla, selvästi positiivisemmalla kokemuksella toisesta työpisteestä.

--- mulla oli vapaapäivä ja eilen alkoi vastaanottotyöt heti yövuorolla klo 23. Yövuoron tekeminen jännitti paljon, mutta se meni ihmeen hyvin, vain viimeiset pari tuntia teki aika paha. Työtoverini oli mukava ja opetti minulle koko ajan samalla kun hän itse teki hommia. Sain tehdä jotakin myös itse ja vastailin puhelimeen, hui! Vastaanotossa ilmapiiriikin on paljon parempi työntekijöiden kesken. (N1003)

Kokonaiskuva edellä olevien tekstien kirjoittajalla on kuitenkin jäänyt pettymyksen puolelle juuri työyhteisössä vallinneen negatiivisen ilmapiirin vuoksi.

IHANAA IHANAA IHANAA, SE ON OHI! --- Tuollainen on mun päällimmäinen fiilis. Henkisesti aika raskas harjottelujakso, koska ilmapiiri ei ollut hyvä ja aloin jo epäilemään, että oon maailman tyhmin ihminen (en ehkä kuitenkaan ole..?). Mun ja mun harjotteluohjaajan kemia ei toiminu millään tasolla ja kyseinen henkilö myös ajoittain näytti sen mulle aika kirpakasti. Saatan olla vähän herkkänahkanenkin, mutta kun oon noista tilanteista kavereille puhunut niin ei se niidenkään mielestä ole ollut kovin asiallista käytöstä.

Nyt on vähän paha mieli siitä, että harjoittelusta jäi noin huono fiilis. Oon kuitenkin aikaisemminkin ollut harjoittelussa ja ne on aina menneet hyvin. Näköjään kanssatyöntekijöillä on TODELLA suuri vaikutus. Muhun suhtauduttiin vähän oudosti tuolla. Voi surku. (N1003)

Työpaikan ilmapiirin vaikutus opiskelijan omaan tekemiseen tulee esille kaikissa niissä teksteissä, joissa ilmapiiriä on käsitelty. Koko työyhteisön toiminnan kannalta ilmapiirin vaikutusta kommentoi eräs opiskelija seuraavasti.

Hankala ilmapiiri ehdottomasti haittaa työntekoa ja motivaation ylläpitämistä. Itse jos olisin täällä oikeasti palkkatöissä, niin ihan varmasti olisin enemmän tai vähemmän huolissani työilmapiiristä ja sen vaikutuksesta omaan sekä muiden työntekoon. (N1035)

Pahimmillaan huonoksi koettu työpaikan ilmapiiri saa opiskelijan keskeyttämään harjoittelunsa ja hän pyrkii löytämään ilmapiiriltään positiivisemmän paikan, jossa voisi jatkaa harjoitteluaan.

Aloitin ---ssa harjoittelun, mutta huonon ilmapiirin ja sisäistä ongelmista johtuen vaihdoin paikkaa. Olen nyt siis ---ssa ja olen ollut vasta parisen viikkoa. Hyvin ovat ottaneet vastaan ja antaneet vastuuta. Vielä ei kovin paljoa uutta ole tullut, mutta sitä tulee sitten kun vautiin päästään. Meitä on viisi haagalaista nyt tuolla ja tuntuu kaikilla olevan yhteinen ajatus maailma. (N1031)

6.2.4 Palaute

Palautteen merkitys oppimiselle on merkittävää. Tämän tutkimuksen viittekehuksesta palaute ei nouse esille, mutta opiskelijoiden omissa teksteissä palautteesta oli mainintoja sen verran (15 kappaletta), että se on otettava tuloksissa huomioon. Palautetta käsittelevissä teksteissä tulivat esille palautteen saaminen tai saamatta jääminen, palautteen antamisen eri muodot ja tavat sekä henkilöt, joilta palautetta saatiin tai odotettiin, muttei saatu. Asiakaspalvelutehtävissä toimineista opiskelijoista muutama kommentoi myös asiakkaiden antamaa palautetta. Omaa palautteen antamistaan työpaikan edustajille esimerkiksi omaan oppimisensa liittyen kukaan opiskelijoista ei maininnut.

Opiskelijoiden kokemukset palautteen saamisesta ovat varsin erilaisia jopa saman työpaikan eriosastoilla. Myös palautteen antamisen muodot ja tilanteet vaihtelevat. Palautetta annetaan jatkuvana palautteena työn virrassa järjestämättä mitään erityistä tilannetta palautteen antamiselle. Tällaista palautetta antavat useimmiten harjoittelussa olevan opiskelijan kanssa samaan aikaan työskentelevät muut työntekijät.

Muut työntekijät antoivat heti palautetta ja korjasivat, jos tein jotain virheitä. Tätä myötä opin nopeasti oikeat toimintatavat. (N1046)

Varsinaisista palaute- ja arviointikeskusteluista tai erikseen palautteen antamista varten järjestetyistä tilanteista opiskelijat eivät ainakaan suoraan teksteissään kerro vaikka ennen harjoittelujaksoa sekä opiskelijoita että harjoittelupaikkoja ohjeistetaan sellaisia järjestämään. Muutamissa opiskeli-

joiden teksteissä on sellaisia mainintoja, jotka viittaavat palautteen tai arvioinnin antamiseen jollakin tavalla sovitusti.

Palautelappusessa jonka yksi palvelupääälliköistä kirjoitti luki, että palveluasenne on erittäin miellyttävä, mutta persoonallisuutta pitäisi laittaa enemmän peliin. Ehkä tämä on tottakin. (N0918)

Mahtava fiilis oli myös kun sieltä pääsi pois ja sain kaikesta tosi hyvät arvostelut ja mua kehuuttiin kun oon ihan toista maata kun muut harkkarit --- (N1009)

Esimiesten antamaa palautetta opiskelijat toivovat ja arvostavat. Tätä havaintoa tukevat myös viitekehyksessä esille nousevat havainnot, esimerkiksi Coetzerin (2007) tutkimuksen tulokset. Harjoittelussa olevat opiskelijat voidaan rinnastaa Coetzerin (emt. 423-431) saamien tuloksien uusiin tulokkaisiin ja nuoriin työntekijöihin, jotka ovat varsin riippuvaisia työpaikan esimiehistä työpaikalla tapahtuvassa oppimisessaan.

Erytisen hyvältä tuntui saada kehuja itse hotellipääälliköltä, naiselta jonka uraa, työtapaa ja kokemusta arvostan paljon. (N1006)

Minusta palautteen saaminen on todella tärkeää. Edellisessä työpaikassani sitä sai vähemmän kuin harvoin, joten täällä on tuntunut todella hyvältä, että esimiehet jaksavat antaa palautetta ja auttaa minua kehittymään. Positiivinen palaute auttaa jaksamaan, vaikka työ olisi kuinka rankkaa ja se auttaa myös työilmapiirin luomisessa. Virheistä on myöskin hyvä kuulla, jotta osaa muuttaa toimintaansa ja ottaa opiksi ja korjata mahdolliset mokat. (N1028)

Asiakaspalvelutehtävissä harjoitteluaan suorittavat kommentoivat muutamia kertoja myös asiakkailta saatua palautetta. Asiakaspalaute parhaimmillaan on kiittävää ja lisää työntekijän tai tässä tapauksessa harjoittelua suorittavan opiskelijan tyytyväisyyttä. Negatiivinen asiakaspalaute kyllä ymmärretään työn luonteeseen kuuluvana tekijänä, mutta nuoreen, vähän aikaa asiakaspalvelutyötä tehneeseen opiskelijaan se kuitenkin voi vaikuttaa merkittävästi.

Asiakkaiden kiitokset/palautteet edistävät myös oppimistani. (M1006)

Hyvän palautteen saaminen tuntuu aina hyvältä, etenkin kun tuntuu ettei asiakkaat anna nykyään hyvää palautetta, vaan kaikki antavat palautetta vasta sitten kun asiat eivät ole menneet halutulla ja mieleisellä tavalla. Toki palautetta pitääkin antaa jos asiat eivät toimi, mutta myös hyvästä työstä ja asiakaspalvelusta voi mainita, jos sellaisen kokee ...tämän koitan itekin pitää mielessä ja antaa palautetta tilanteessa jos asiat/asiakaspalvelutilanne on sujunut hyvin 😊 (N1039)

Ravintolassa yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa ja asiakkaiden kanssa sekä palaute mitä sai esimiehiltä ja asiakkailta oli aika lannistavaa. Jonka vuoksi en jaksanut viimeisinä päivinä enää edes panostaa. (M1003)

Asiakkailta saadun palautteen käsittelystä työpaikan esimiesten tai muiden työntekijöiden kanssa ei opiskelijoiden kirjoituksissa ole mainintoja. Nämä palautteet vaikuttavat jääneen opiskelijan itsensä käsiteltäväksi ilman työpaikan tukea.

Tapaan, jolla palautetta annetaan opiskelijat kiinnittävät paljon huomiota. Positiivista ja kannustavaa palautetta toivotaan. Negatiivistakin palautetta ollaan valmiita ottamaan vastaan, mutta erityisesti silloin palautteen antamisen tavalla on merkitystä. Opiskelijat ovat herkkiä kommentoimaan epäasiallisesti annetusta tai väärin kohdistetusta palautteesta.

Onnistumista olen kokenut usein saamani hyvän palautteen kautta. Se motivoi ja auttaa jaksamaan. (M0904)

Olen saanut rutkasti hyvää palautetta työskentelystäni (ja minulle on jopa tarjottu assistant manager-pestiä :P). (N1027)

Rakentava palaute on tosi tärkeätä oppimiseni kannalta. Haluan tietää, jos olen tehnyt jotain väärin tai jos minulla olisi parantamisen varaa. Myös kehut motivoivat tekemään työn entistä paremmin tulevaisuudessa. Onnistumisesta tulee aina hyvä fiilis. (N1036)

Palautteen antamisessa olisi hyvä keskittyä antamaan palautetta tekemisestä, ei niinkään persoonasta. (N1052)

(Oppimista edistää, jos) virheistä sanotaan, mutta ei huudeta/valiteta. (M1006)

Palaute eräänä harjoittelukokemuksen osatekijänä on nostettavissa esille opiskelijoiden kokemuksista. Palautteesta ei tullut esille aikaisemmissa työssä oppimista ja harjoittelua koskevissa tutkimuksissa merkittäviä havaintoja. Ruohotien (2000a, 62-63) mukaan palaute kuitenkin on tärkeää, koska se osaltaan helpottaa oppimista ja motivoi toimimaan tavoitteen suuntaisesti. Palaute myös lisää itsetuntemusta ja tämän tutkimuksen havainnot myös saavat tukea Ruohotien (emt.) näkemyksestä, jonka mukaan ihmiset haluavat palautetta oman minänsä rakennusaineiksi.

6.3. Teknis-organisatorinen oppimisympäristö

6.3.1 Työn sisältö ja fyysinen työympäristö

Työn sisältöä ja harjoittelupaikkana toimivaa työpaikkaa käsittelevät tekstit ovat varsin pragmaattisia. Teksteissä nimetään työtehtäviä, joita on tehty tai tullaan tekemään sekä mainitaan työpaikan eri työpisteitä ja osastoja, joilla työskennellään. Työtehtävät, joita opiskelijat mainitsevat ovat tyyppisiä majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan suorittavan tason töitä – perustehtäviä, joiden oppiminen onkin ollut tämän harjoittelun tavoitteena. Vain muutama opiskelija kirjoittaa harjoittelun aikana tekemästään työstä laajentaen kokemustaan geneerisiin eli yleisiin työelämätaitoihin, joita ovat muiden muassa kyky kommunikoida muiden kanssa, ryhmätyötaidot, eri kielten osaaminen, ajankäytön hallinta, ongelmanratkaisutaito, kyky valita oikeat työvälineet ja käyttää niitä. Viimeksi mainittu pitää sisällään muun muassa tieto- ja viestintäteknologian käytön osaamisen. (ks. mm. Harke 2006.)

Etenkin hotelleissa ja ravintoloissa harjoitteluaan suorittavat mainitsevat osastoja tai työpisteitä ja luonnehtivat niitä työskentely-ympäristönä ja joissakin tapauksissa pohtivat myös oppimista työympäristössä.

Respassa on tarkka järjestys kaikelle ja ravintolan puolella taas asiat on välillä vähän levällään, mikä on usein aika stressaavaa. (N0902) (Tekijän huom.: respa – majoitusliikkeen vastaanotto-osasto)

Koin onnistumisia sekä salin, että keittiön puolella. Salipuolella onnistumisen tunne syntyi, jos oli ripeä, ja jos esim. ennakoi muiden työntekijöiden toiveet, ja toteutti ne ennen kuin he ehtivät mitään pyytää! Keittiöpuolella sama juttu. (N0906) (Tekijän huom.: sali – ravintolasali)

Oli hauska nähdä majoituspuolta ja oppia täysin uusia asioita. Mä olin koko harjoittelun hotellin vastaanotossa. Kahdeksan viikkoa meni tosi nopeasti! Paljon opin ja koin onnistuneeni hyvin. (N0911)

Harjoittelusta jäi ihan hyvä fiilis: pääsi näkemään eri hotellin osa-alueita: housekeeping, breku ja lounasbuffa ja tietysti vastaanotto. Toisaalta en jää kaipaamaan ---ta oppimisympäristönä, mutta respan henkilökuntaa tulee ikävä! (N1005) (Tekijän huom.: housekeeping – majoitusliikkeen huonesiivous, breku – majoitusliikkeen (varhais-)aamiainen majoittuville vieraille)

Työtehtäviä, joita opiskelijat harjoittelunsa aikana tekevät mainitaan usein, koska niiden kautta alkaa suurelle osalle harjoittelua suorittavista opiskelijoista syntyä ensimmäiset omakohtaiset kosketukset valitsemansa alan työtehtäviin. Harvoissa kirjoituksissa työtehtävämaininnat ovat luette-

lonomaisia. Valtaosassa tekstejä opiskelijat myös arvioivat tehtäviä ja omaa suoriutumistaan tai oppimistaan – joskus melko värikkäästikin.

Olen oppinut käyttämään Amadeusta (command page puolella), olen tehnyt tarjouksia asiakkaille, kääntänyt ruokalista ja ohjelmia, etsinyt lentoja ja tehnyt varauksia, syöttänyt tietoja varauksille (nimi,puhno,email ym.), lähetellyt sähköposteja agenteille ja tehnyt visa supportteja. (N1036) (Tekijän huom.: Amadeus on eräs käytetyimmistä matkailualan maailmanlaajuisista varausjärjestelmistä)

Olen oppinut ---n varausjärjestelmän Hogatexin,käyttöä, eri varaamojen varausten tekoa, sähköposteihin ja puhelimeen vastaamista, ja yleisiä talon päivittäisrutiineja ja tapoja. Olen tehnyt tähän mennessä vuorotellen aamu- ja iltavuoroja. Viikonloput ovat olleet vapaita. Lisäksi harjoitteluuni sisällytettiin yksi päivä kerroshoitoa ja toinen päivä keittiöharjoittelua, jotka molemmat olen jo tehnyt. --- on sen verran pieni hotelli, että teen siis myyntipalvelua sekä vastaanoton muita hommia. (N1017)

Ekat viikot lähteny tosi muikeasti käyntiin. Tein eka muutamat tunnit kerrossiivousta (JEE!) ja nyt parit päivät ravintolassa, niin on tilat ja tavat tullu tutuksi. Loppuaika respassa. Respan hommissa on paljon opittavaa, mutta oon päässy tekeen aika hyvin kaikkea (lukuun ottamatta yövuoron hommia) eli varausten tekoa, puhelimeen vastailua, kaikki järjestelmään syötettävät tiedot (siivotut huoneet jne.)asukkaiden tsekkausta sisään ja ulos sekä laskuttamista, opastusta milloin missäkin asiassa, jopa yhden telkkarin oon saanu korjata, ym ym ym. Ja sitten kun ei oo asiakkaita eikä varausten tekoa, niin aina on kaiken muailman mapittamista. (N1018)

Hskp oli yllättävän rankkaa, vaikka olinkin vain 2 vuoroa. Ensimmäisenä päivänä petasin vain sänkyä ja imuroin ja luuttusin. Toisena päivänä pesin vessoja, ammeita, suihkuja, astioita ja imuroin kokolattiamattoja. huoh. Respectii kyl kaikille kerrossiivojille, jotka tekee tota työkseen. (M1003) (Tekijän huom.: hskp – housekeeping eli huonesiivous)

--- ensimmäisen viikon vietin ravintola ---ssa, jossa tein keittiövuoroja kolme ja yhden aamun ja yhden illan salin puolella, jotta vähä näkee miten siellä asiat hoidetaan. Keittiö oli yllätys minulle, siellä oli tosi hauskaa misailla juttuja ja paljon rennompaa kuin salissa. Sain tehdä kaikenlaisia alkuruokia, pizzoja ja salaatteja. Ihmiset ovat mukavia ja minut on otettu hyvin vastaan. Ihanaa miten jotkut jaksaa selittää ja kertoa asioista perin pohjin! (N1001) (Tekijän huom.: misata – tehdä esivalmisteluja keittiössä esimerkiksi seuraavaa työvuoroa/-päivää varten)

Tuollakin Mr. vastaanottopäällikkö laitto heti ekasta päivästä lähtien surman suuhun eli vastaamaan puhelimeen sun muuta. Siinä saikin sitten hokea puhelimeen "emmätiiäoottaisittekohetkenniinkysyn..." ekat päivät. --- Toisena päivänä olin jo yksin vastaanotossa (toki esimieheni oli takana olevassa huoneessa, että pystyin kysymään apua). --- Olin respassa kaksi viikkoa. Aika meni nopeasti mutta opin joka päivä jotain uutta. Nyt osaan käyttää operan perustoimintoja hyvin sekä tiedän miten tilitetään ym. Minulle opetettiin paljon enemmän kaikkea kuin mitä olisin kuvitellut. (N0916)

Mä kyl tykkäsin tarjoilusta myös. Parhaat oli just nää selkeest asiakaspalveluosat eli respa ja sali. Siivous oli nyt vähän sellasta, ei kai kukaan nyt oikeesti siivoamista rakasta ja mä oon kanssa hirmunen katastrofi keittiössä. :D Siinä vaiheessa kun silvoin vihannestentappajalla toisen kerran sormeen, kokit alko jo lyödä vetoa siitä et monta sormee mul on jäljellä viikon lopulla. Mut kaikissa työpisteissä paskahommistaki pelasti se et ihmiset on todella mukavia.

Aion kyllä pistää palautteessa tuhannet ja miljoona kiitokset kärsivällisyydestä ja ihan vaan siitä et tääl on niin ihania ihmisiä töissä. (N0901)

Viime viikonloppuna sain jo crash coursen lautastarjoilun saloihin kun vastuulleni annettiin isossa veteraanien tilaisuudessa 20 hengen pöytä, yritä nyt siinä sitten sanoa ettei ole mitään aikaisempaa kokemusta tarjoilusta... Selvisin kuitenkin kunnialla, mitä nyt kaadoin muutama shampanjalasin täydeltä prikalta.(M1002)

Työtehtävien sisältöä ollaan valmiita arvioimaan omien ammatillisten mieltymysten pohjalta. Monilla opiskelijoilla on jo opiskelemaan tullessaan käsitys siitä, mille oman alansa sektorille he tulevat opintojensa myötä suuntautumaan. Nämä ammatillisen suuntautumisen käsitykset pyrkivät vahvistumaan harjoittelupaikkavalinnoissa. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijoille kuitenkin vahvasti suositellaan ainakin perusharjoittelussa tekemään työkiertoa eri osastoilla ja työtehtävissä. Työkierron painotuksiin vaikuttavat harjoittelupaikan mahdollisuuksien lisäksi kunkin opiskelijan omat henkilökohtaiset mieltymykset ja ajatukset. Jos mieluisamman osaston harjoittelu jää vähäisemmäksi tai osa siitä jää suorittamatta toisen, vähemmän mieluisan, osaston töiden vuoksi, tilannetta kritisoidaan joskus varsin voimakkaasti.

Ainoa asia mikä otti pannuun aika isosti, oli se että varmaan puolet mun respaharjoittelusta meni ravintolasalin puolella auttamassa, kun ne hommat hallitsin jo. Välillä teki mieli kyl sano et hoida itte ravintolas, en oo mitään ilmasta työvoimaa vaan suoritan mun VASTAAN-OTTOharjoittelua, saliharjoittelun oon tehny jo.(M1002)

Työnsisältöön liittyvät tekstit ovat teksteistä pisimpiä ja tarkimpia erilaisten koettujen ja havaittujen asioiden kuvauksina. Oma konkreettinen tekeminen koetaan merkitykselliseksi asiaksi, josta opiskelijat pystyvät ja haluavat kertoa. Käyttämällä teksteissään alalla käytettävien työvälineiden ja tietojärjestelmien nimiä, alan ammattikielen ja alan slangin ilmaisuja he myös kertovat liittymisestään oman alansa ammattikuntaan. Tämä ehkä jossain määrin kertoo ammatti-identiteetin kehittymisestä.

6.3.2 Kiire

Eräs tämän päivän työpaikkojen arkea kuvaava tekijä on kiire. Kiire ilmiönä tai käsitteenä ei nousut esille työssä oppimisen osatekijänä viitekehysessä. Opiskelijoiden kirjoittamissa teksteissä kiire sanana mainittiin varsin useasti ja sen lisäksi joissakin teksteissä oli muita kiireestä kertovia ilmaisuja. Kiire mainittiin kaikkiaan 22 opiskelijan teksteissä, kahdeksan kertaa positiivisena kokemuksena ja 14 kertaa negatiivisena kokemuksena.

Kiirettä työssä oppimisen yhteydessä on käsitellyt Marja Leppänen (2011) väitöskirjassaan. Työympäristön häiritsevästä on kiire eniten lisääntynyt 2000-luvulla, samalla kun kiireen esiintymisen painopiste on siirtynyt palvelusektorin työpaikoille. Kiireen lisääntymiseen ovat vaikuttaneet muiden muassa säästöt henkilöstömenoissa, asiakkaille annetut palvelulupaukset ja käsiteltävän informaation määrän lisääntyminen. Kiire aiheuttaa työpaikoilla työtehtävien keskeytymisiä, taukojen poisjäämistä ja venyviä työvuorojen pituuksia. Kiire aiheuttaa virheitä ja osaltaan heikentää työilmapiiriä, jota opiskelijat omissa teksteissään kuvaavatkin. Kiireen ja työssä oppimisen yhteys on havaittavissa tilanne- ja toimintaorientoituneessa oppimisessa, jotka suuntautuvat nykyhetkeen, jolloin kiireen hallitseminen ja kiireessä selviytyminen on vielä mahdollista. Tällaiseen orientaatioon viittaavia opiskelijoiden tekstejä, joissa kiire, ainakin osittain, nähdään oppimismahdollisuutena, on kahdeksalta opiskelijalta. (Leppänen 2011, 1-6; 184.)

Odotan myös kesän ruuhka-aikoja, koska tykkäsin tosi paljon työskennellä kaikkein kovimmassa ruuhkassa. Pieneen paineen alla työskentely oli yllättävän antoisaa. (N0915)

Haluan kehittää stressinsietokykyä kiiretilanteissa ja saada varmuutta itsenäiseen työskentelyyn. Myös muiden osastojen tehtäviä olisi hyödyllistä oppia, jotta voi mennä auttamaan kiireen yllättäessä. (N0921)

Ekalla viikolla olin ainoastaan iltavuoroissa ja heti ekana päivänä hotelli oli yli 90% täynnä, eli normaaliakin kiireisempi ilta. Paineen alla oli hyvä oppia ja nyt iltavuoro sujuu ihan muuttamatta. (N1006)

Kesä tulee olemaan täällä vielä kiireisempi, joten minun on kehityttävä vieläkin tehokkaammaksi ja toisaalta minun on opittava hyväksymään, että en voi tehdä kaikkea yksin. Jossain tulee myös minulla tehokkuuden raja vastaan, joten minun ei kannata potea huonoa omauntoa, vaikka en saakaan kaikkia salissa sillä hetkellä olevia tyhjiä lautasia mukaan. (N1014)

Toisaalta kiireen keskellä oppii tekemään nopeasti omia päätöksiä, vaikka niistä seurasikin virheitä. (N1040)

Tietyllä tavalla kiire ja paine ovat hyvät tsempparit työntekoon, mutta pidemmän päälle nämä ovat pienoinen haitta ja este oppimiselle sekä harjoittelussa että työssä. Alkuun tarvitaan paljon perehdytystä, neuvoja yms ja mikäli työpaikalla kenelläkään ei ole aikaa neuvoa ja ohjeistaa tämä haittaa oppimista. (N1039)

Kahdessa edellisessä opiskelijan kommentissa näkyy sekä kiireen mukanaan tuoma mahdollisuus oppimiseen sen hetkessä tilanteessa. Toisaalta opiskelijat tunnistavat myös kiireen negatiivisesti oppimiseen vaikuttavana tekijänä. Toinen edellä kirjoittavista opiskelijoista kommentoi kiirettä vielä toiseenkin otteeseen. Kiire vaikuttaa oppijan itsensä lisäksi työpaikan muiden työntekijöiden mahdollisuuksiin ohjata ja opastaa.

Loppu keväästä meillä on ollut niin kiire, että en enää oikeastaan oppinut mitään uutta. Vaativimmat tehtävät muut kokeneet työntekijät tekijät puolestani, jotta saisimme hirveät jonot tiskin takana liikkumaan. (N1040)

Opintoihin sisältyvässä harjoittelussa opiskelijan tähtäin oman oppimisensa kannalta on nykyhetkeä pidemmällä. Kiireen negatiivista vaikutusta oppimiseen on vaikea välttää kehittämis- ja tavoiteorientoituneessa oppimisessa, jota opintoihin sisältyvässä työssä oppimisessa tavoitellaan. ”Kiire heikentää oppimisen mahdollisuuksia, toimii sulkevana ja/tai hajottavana tekijänä varsinaisessa oppimistilanteessa.” (Leppänen 2011, 184.)

Oppimista haittasi yleensä kiire, jolloin ei ollut ketään ihmistä vapaana, keneltä olisi voinut kysyä neuvoa. (N1045)

Kiireet päivät ovat sellaisia, että ei välttämättä saa ohjeistusta ja tuntee itsensä ns. olevansa tiellä. --- Kaikki ei mene aina jakeluun, jos minulle näytetään kerran ja nopeasti, miten jokin asia tehdään. Itse opin toistamalla ja sitä kautta saan varmuuden tekemiseeni. Kiireen alla kollegoiden aika ei tunnu aina riittävän. (N1015)

(Oppimista haittaa) --- Kiire, silloin kädet ovat aika sidotut, jos kenelläkään ei ole aikaa ohjata harjoittelijaa, joka ei tietenkään voi tietää kaikkea. (N1053)

Joskus kun oli kiireinen iltavuoro ja tuli jokin asia eteen mitä en osannut tehdä, niin piti vain jättää asia siihen, koska ei ehditty auttamaan. (N1046)

Kesällä kiire nousi niin korkeaksi, että eihän siinä ehtinyt ajatella yhtään mitään. (N1026)

Joissakin kiireestä kertovissa kommentteissa kiire ymmärrettiin alan työn luonteeseen kuuluvana piirteenä. Silloin suhtautuminen kiireeseen oli lähinnä toteava, joissakin tapauksissa positiivissävytteinen tai kehittämistä edellyttävän osa-alueen tunnistava.

(Haittaa oppimista) Ainainen kiire. Olen jo tottunut respassa työskennellessä siihen, että jos jonkin homman aloittaa, sitä harvemmin saa vietyä loppuun ensimmäisellä yrittämällä. Täällä kuitenkin ollaan melko tarkkoja ylitoiden kanssa, ylityötunteja ei saisi tulla. Tämä hankaloittaa kiire päivinä työskentelyä ennestään. (N1013) (Huom.: Tämä teksti on alun perin kirjoitettu ilman ns. skandi-merkkejä.)

Odottelen innolla tulevia vuoroja ja Tuska-viikonloppua. Se on ollut jo kauan täyteenbuukattu ja elokuukin näyttää aika kiireiseltä. Toivottavasti tulee mukavia tyyppejä ja kivoja kokemuksia! Päivät, joina tapahtuu on mukavia 😊 (N1019)

Kehitettäviä osaamisalueita ovat esimerkiksi paineensietokyky ja järjestelykyky. Välillä tuntuu, että on tuhat asiaa työn alla ja meinaa palaa pinna. Paineensietokyky taas on sellainen seikka, joka hotellityössä on mielestäni eri luokkaa, kuin esimerkiksi ravintola-alalla. Jotenkin kaikki vaan tapahtuu aina rysäyksinä ja toisin kuin ravintola-alalla, missä aikaisemmin olin hommissa, ---. Oikeastaan palveluasenteen säilyttäminen paineen alla on se suurin haaste. (N1018)

Kiireestä kertovien kommenttien vastapainoksi kirjoitti eräs opiskelija myös kiireettömyydestä ja siitä, että hän sai riittävästi aikaa asioiden omaksumiseen.

--- Minulle annettiin myös tarpeeksi aikaa oppia asioita eli sain rauhassa tutkia käytettäviä ohjelmia, tarvittavia tiedostoja ym., eikä minua painostettu tekemään asioita nopeammin kuin ne tein. (N1048)

Kiire työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen liittyvänä tekijänä nähdään useimmiten kritisoitavana tekijänä, koska ”kaikki syvällinen oppiminen vaatii aikaa. Yksi työssä oppimisen suurimmista haasteista lienee se, että miten luoda kiireisen työpäivän väliin oppimiselle varattuja hetkiä, jolloin keskittyneesti voi käydä läpi työssä ilmenneitä uusia asioita.” (Raehalme 2000, 73.)

6.4 Yksilön oppimismahdollisuudet ja oppimisprosessi

6.4.1 Motivaatio, asenne ja oma suhtautuminen harjoittelun suorittamiseen

Työpaikalla oppimiseen vaikuttavana tekijänä nousee opiskelijoiden teksteissä esille oppijassa itsessään vaikuttavat tekijät. Opiskelijat kutsuvat näitä tekijöitä muiden muassa motiiviksi, asenteeksi, tahdoksi, mielenkiinnon kohteeksi. Ruohotien (2000, 87) mukaan ”oppimismotivaatio ilmaisee yksilön halua ponnistella oppimis- tai kehittämistavoitteensa suunnassa.” Nämä motiivit ”virittävät, suuntaavat ja ylläpitävät oppimisaktiiviteettia”. Opiskelijat eivät kirjoita eksplisiittisesti kovinkaan monisanaisesti näistä tekijöistä vaan useimmiten toteavat melko ykskantaan nämä tekijät merkittävänä oppimiseen liittyvinä tekijöinä. Motiivin puute tai negatiivinen asenne ja suhtautuminen harjoitteluun koetaan oppimista estäviksi tekijöiksi ja hyvä motivaatio sekä positiivinen asenne ja suhtautuminen harjoittelua kohtaan edistävät oppimista.

Oppiminen on pitkälti omasta aktiivisuudesta kiinni, muut työntekijät opastavat kunhan osaat kysyä. (M1002)

Täytyy myöntää että menin kyseiseen harjoittelun osasuoritukseen melko huonolla asenteella (mitä en tietenkään näyttänyt opastavalle henkilökunnalle), mutta jo ensimmäisessä työvuorossa jouduin pyörtämään omat mielipiteeni hommasta. (N1020)

Omasta sisäisestä, omaa toimintaansa ylläpitävästä ja suuntaavasta voimasta kertoessaan opiskelijat käyttävät sanoja *motivaatio, oma asenne, oma aktiivisuus, kiinnostus oppimiseen, oma kiinnostus, halu oppia*. Harjoitteluaihana työpaikalla oppimista edistää:

Tietenkin myös oma motivaatio täytyy olla kohdallaan, --- (N1012)

Oppimistani on edistymiseeni vaikuttanut motivaatio ja --- palaute. (N1023)

Tietenkin täytyy olla motivaatiota ja kiinnostusta oppimiseen (N1025)

Eniten oppimistani edisti oma haluni oppia työtehtävät. (M1010)

Harjoittelupaikassa oppimista edisti erityisesti halu oppia homma ja ihmiset, jotka opettivat. (N1030).

Tottakai on myös tärkeää, että on itse kiinnostunut työstä ja on motivaatiota edetä töissä. (N1035)

Ensisijaisesti oma halu oppia oli se, joka edisti, sillä se vaikutti siihen mihin halusi oman mielenkiintonsa ja aktiivisuutensa suunnata. (N1038)

Ensisijaisesti oma halu oppia uutta ja nyt omalla kohdalla aito kiinnostus tällaista ohjelmapalvelua kohtaan. Avoin mieli ja oma-aloitteisuus ovat kantavia voimia uutta oppiessa. (N1043)

Lähinnä oma motivaatio. Halusin tehdä kaiken mahdollisimman hyvin oman itseni takia. (N1051)

Vastaavasti motivaation tai oman kiinnostuksen puute estävät opiskelijoiden mielestä harjoittelussa oppimista.

6.4.2 Kokemukset oppimisesta

Ammatillisen osaamisen kehittäminen ja alan suorittavan tason työtehtävien oppiminen tai niiden osaamisen varmistaminen ovat tässä tutkimuksessa kohteena olevan harjoitteluvaiheen keskeisimpiä julkilausuttuja tavoitteita. Teknisen ammattitaidon ja asiakaspalveluosaamisen kartuttamista hotelleissa, ravintoloissa ja matkailuyrityksissä suurin osa opiskelijoista pitää ensisijaisena tavoitteenaan tässä harjoittelussa. Kun opiskelijat kertovat, mitä ovat oppineet jakautuvat nämä tekstit kahteen eri tyyppiin. Toisaalta opiskelija luettelee selkeästi ammatilliseen perusosaamiseen ja tietyn ammatin, osaston tai työpisteen tehtäviin liittyviä kvalifikaatioita, joita hän on oppinut. Toisaalta opiskelijat kertovat geneerisiin kvalifikaatioihin, yleisiin työelämävalmiuksiin, liittyvistä oppimisen kokemuksistaan.

Nyt osaan käyttää operan perustoimintoja hyvin sekä tiedän miten tilitetään ym. (N0916)

Opin harjoittelun aikana käyttämään erilaisia hotellin järjestelmiä ja myös asiakaspalvelusta sai paljon onnistumisen tunteita. Hotellin järjestelmät olivat aluksi hieman hankalia oppia, mutta kun niitä oppi käyttämään huomasi niiden olevan jollain tavalla loogisia. Huomasin,

että mitä pidemmälle harjoittelu meni sitä paremmin osasi palvella asiakkaita ja ottaa heidän tarpeensa huomioon.(M0906)

Koen, että pääsin asettamiini tavoitteisiini. Opin perusjutut niin ravintolan kuin respan puolelta. Olen itsekkin yllättynyt, miten nopeasti sitä oikeasti asiat oppi, kun vain pääsi itse niitä tekemään. --- Respan puolella olen tyytyväinen, että osaan hoitaa check-in ja check-out -tilanteet sekä laskutuksen.(N1004)

*Koen oppineeni matkatoimistotyöskentelyn perusasiat. Ymmärrän mistä asioista työpäivä koostuu ja mitä siellä todellisuudessa tehdään ja millä tavalla hommat jakautuvat, ja mistä todellisuudessa matkatoimiston tuotto tulee.
Opin myös Amadeusta sen verran, että tulevisuudessa en ole aivan hukassa ja osaan tietyt asiat itse, toki erilaiset työt vaativat eri asioita. Opin VR:n toiminnasta paljon ja junalipuista. SMT bisnesmatkatoimistona opetti paljon bisnesmaailman tarpeita matkatoimistopuolella ja millaista palvelua he tarvitsevat. (N1038)*

Tuossa edellisessä opiskelija jo laajentaa oman oppimisensa tarkastelua jonkin verran jokapäiväisten, ammattispesifien työtehtävien ulkopuolelle. Yleisten työelämävalmiuksien, elämänhallinta, kommunikointitaito, ihmisten ja tehtävien johtaminen sekä innovaatioiden ja muutosten vauhdittaminen (Ruohotie 2000), sisältöjä on opiskelijoiden teksteistä nostettavissa esille. Nämä liittyvät sellaisiin taitoihin ja osaamisiin, joita tyypillisesti voidaan katsoa myös opittavan ja myös opiskeltavan työpaikan ulkopuolella, oppilaitoksissa. Tällaisista taidoista eniten mainintoja on kielitaidosta.

--- Olen myös oppinut paljon korrektin englanninkielen käyttöä.(N1015)

Olen oppinut puhumaan sujuvampaa saksaa,--- (N1014)

Lisäksi kielitaitoni on hieman parantunut harjoittelun myötä, kuten myös kaupunki tuntemus.(N1012)

Opin paljon oma-aloitteisuutta, kärsivällisyyttä, joustavuutta, --- (N0903)

Sain suoritettua harjoitteluni tärkeimmän tavoitteen, joka oli koulussa opitun teorian hyödyntäminen käytäntöön. (M0906)

Opin myös paljon eri kulttuureista ihmisistä, yms! (N0924)

Olen oppinut säästämään askelia ja tekemään asioita entistä järjestelmällisemmin. (M1007)

Olen oppinut lyhyessä ajassa paljon, --- Kieli ja esiintymistaito kehittyneet todella paljon. (N1023)

*Olen oppinut respan perustehtävät eri työvuoroissa ja **puhumaan rohkeammin kieliä ulkomaisille asiakkaille**. Itse oppinut myös helsingistä paljon, kun on täytynyt ottaa asiakkaille selvää erinäisistä asioista! :D ja oppinut taas **pitämään omat "hermot" kurissa** mm. intialaisyryhmien kanssa, kenelle täytyy väentää kaikki asiat rautalangasta, ku ei meinaa mikää mennä perille! huhhuh! Itseasiassa onnistuin saamaan sen opin minkä halusinkin ennen harjoittelun alkamista! 😊 (N1016) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)*

Täällä olen oppinut näkemään kokonaiskuvan ja vihdoin **saanut runsaasti itseluottamusta** ja vihdoin arvostan omaa panostani työpaikalla. --- **Olen oppinut delegoimaan**, mikä aiemmin on ollut minulle hyvin vaikeata, koska en ole luottanut toisiin. Olen aina ollut hyvin oma-aloitteinen, mutta täällä se on vain vahvistunut. En tarvitse enää kamalasti ohjeita mitä pitää tehdä ja milloin. (N1027) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)

Itsestä tuli opittua myös uusia asioita, **miten esim. reagoi** erilaisiin uusiin ihmisiin ja tilanteisiin. (N1031) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)

--- **olen oppinut sopeutumaan mitä ihmeellisimpiin tilanteisiin ja toimimaan yksin** sellaisissa tilanteissa missä minun ei todellakaan pitäisi. **kulttuurierot ovat siis yksi suurimpia oppijani** täällä. en tosin olettanut että kulttuurierot ovat näkin vaikuttavat. --- olen hyvin kärsimätön ihminen, mutta **olen oppinut odottamaan ja joustamaan**. --- **olen oppinut ottamaan vastuuta** asioista, joista minun ei todellakaan pitäisi ja mihin minulla ei missään nimessä ole pätevyyttä mutta kreikkalaiset toimivat hyvinkin erinlailla kun suomalaiset. arvatkaa kuinka paljon arvosta suomalaista menttaliteettia ja työkulttuuria tämän kuukauden jälkeen! --- joudun vielä kehittämään itsehillintääni (N1034) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)

Olen oppinut minulle täysin uuden alan perusasiat hyvin ja **osaan toimia itsenäisesti ja ottaa vastuuta töissä**. Olen kehittynyt työtehtävissä huomattavasti **ja oppinut toimimaan paineen alla ja hektisissä tilanteissa**. Koen harjoitteluaikani hyvin hyödylliseksi. (N1037) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)

Olen saanut lisää rohkeutta ja tuntuu että tässä työssä **minusta on tullut entistä avoimempi**. Tiukan paikan tullen olen oppinut tekemään omia päätöksiä, vaikka niistä seuraisikin virheitä. --- Vaativimmat tehtävät vaativat vielä apua. Englannin kielen taito on myös kehittynyt. Mielestäni olen hyvin onnistunut tässä välillä vaativassakin asiakaspalvelutyössä. --- Englannin kielen taito on myös kehittynyt. (N1040) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)

Olen oppinut olemaan kärsivällinen asiakkaiden kanssa, **ja kommunikoimaan** vaikeidenkin asiakkaiden kanssa. Olen myös oppinut **hieman alalla käytettävää slangia, ja sanastoa englanniksi ja hieman myös espanjaksi**. (N1048) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)

Olen oppinut, millainen olen työntekijänä. Tiedän, kuinka pärjään myös haastavassa työtilanteessa paineen alla. (N1042)

Opin olemaan vielä enemmän oma-aloitteinen, sekä luottamaan kykyihini. Opin myös olemaan rohkea ja kertomaan omat mielipiteeni asioista, mikä on mielestäni todella tärkeää, ettei tunne itseään työpaikalla turhanpäiväiseksi. (N1050)

Paineensietokykyäni on kehittynyt ja mielestäni myöskin sosiaaliset taitoni ovat olleet koetuksella ja kehittyneet entisestään. (N1044)

Opin ihan todella paljon harjoittelun aikana. Kun vertaan työskentelyäni alkuaikana ja loppuaikana, ero on huima. **Alussa en oikein uskaltanut tehdä mitään, koska pelkäsin että teen jotain väärin ja myös jännitti puhua ihmisille kielen takia**. Mutta **opin ottamaan palautetta vastaan ja kehittämään itseäni**, sekä työskentelemään koko ajan tehokkaasti ja olemaan

*oma- aloitteinen. Vaikka aina ei ollut jotain tärkeää tekemistä, kehittelin kuitenkin jotain hyödyllistä hommaa. En ollut tätä aikaisemmin työskennellyt kovinkaan paljon, enkä varsinkaan tällaisessa paikassa, joten **opin miten työpaikalla toimitaan.** (N1043) (Tekstin sisäiset korostukset ovat tekijän tekemiä.)*

Eniten on teksteistä kuitenkin nostettavissa esille opiskelijoiden käsityksiä itsetuntemuksesta ja sen kehittymisestä.

6.4.3 Työhön sosiaalistuminen ja oman ammatillisen suuntautumisen hahmottaminen

Kuinka voimakkaasti opiskelija sitoutuu sen työpaikan yhteisöön, jossa suorittaa harjoitteluaan? Kuinka vahvasti sellainen opiskelija, jolla ei ole oman koulutusalan aikaisempaa työkokemusta, kokee itsensä oman alansa edustajaksi? Työyhteisöön sosiaalistumista eivät kovin monet opiskelijat teksteissään tuo esille. Itsensä kokeminen hotelli-, ravintola- tai matkailualan ammattilaiseksi ei myöskään nouse kovin voimakkaasti esille. Näistä teemoista ei pyydetty kirjoittamaan harjoitteluun liittyvissä tehtävissä. Muutamat arvioivat harjoittelun merkitystä oman ammatillisen tietoisuutensa näkökulmasta – miten harjoittelu osaltaan vaikuttaa itsensä kokemiseen alan ihmisenä, ei ehkä vielä ammattilaisena.

--- Ainakin minä sain hyvän käsityksen siitä, mitä tämän alan työ suorittavalla tasolla on päivittäin. Tykkäsin oikeasti olla harjoittelussa, mutta täytyy myöntää, että en halua tehdä juuri tämänkaltaista työtä koko elämäni. Tajusin, että taustahommat ja sellainen työ, jossa saa tehdä päätöksiä, suunnitella ja vaikuttaa, ovat sitä, mihin haluan kehittyä. (N0908)

Olen oppinut tosi paljon, mutta on kyllä vieläkin paljon opittavaa. Ennen harjoittelua olin varma että haluan suuntautua hotellin puolelle, mutta en ole enää varma. Tykkäsin olla ravintolassa, homma salin puolella on mukava ja siellä aina tapahtuu. Keittiö ei ole yhtään mua varten ja respassa oli vähän tylsää. (N0913)

--- hotellipuoli oli parasta ja sillä puolella meinaan itseäni jatkossa kouluttaa, vaikka ravintolapuoltakaan en sulje kokonaan pois. eihän sitä tiedä mitä teen 15v päästä!! (M1008)

Oman ammatillisen suuntautumisen selkiytymistä harjoittelu palvelee monen opiskelijan kohdalla. Opiskelijan oma käsitys siitä, mihin hän haluaa opinnoissaan suuntautua ja millaisiin tehtäviin hän tähtäimensä asettaa tulee näissä teksteissä esille.

Jollakin tavalla oli haikeaa kun harjoittelu loppui. Olin kerennyt tottua viimeisen kahden kuu-
kaden aikana olemaan harjoittelupaikassa ja tutustuin mukaviin ihmisiin. Harjoittelusta jäi
paljon käteen ja yllätyin kuinka paljon pidin työskennellä sekä vastaanotossa että ravintolassa.
Kuitenkin minua kiinnostaa enemmän vastaanotto, siinä saa paremman kontaktin asiakkaa-
seen.

Tiedän seuraavissa harjoitteluissa että haluan panostaa hotelli puoleen, sillä se tuntuu

enemmän omalta jutulta. --- En kuitenkaan kiellä ettenkö voisi ravintolasta töitä joskus tulevaisuudessa hakea. Minulla jäi hyvämieli koko harjoittelusta. Keittöstä ja housekeepingistä pidin vähiten, mutta vastaanotto ja ravintola pitivät mielenkiinnon yllä. (N1021)

--- Noh ainakin oon nyt ihan varma, että haluan nimenomaan hotellipuolen hommia tehdä tulevaisuudessa. (M1002)

--- Tiskin taakse en aio jäädä loppuelämäksi, mutta kyllä hotellissa työskentely kiinnostaa (johtotehtävissä). (M1006)

Oma harjoitteluni tuntuu työkokemuksena hyödylliseltä ja tärkeältä, mutta uraa ajatellen en halua työskennellä ravintola-alalla. Harjoittelun aikana oma urasuuntautuminen on kuitenkin selkeytynyt ja tulevat harjoittelut aion suorittaa erilaisten alueellisten kehitystehtävien parissa (maaseudun kehitys, kansainvälinen kehitys, muu alueellinen kehitys). Aion myös suorittaa restonomian tutkinnon jatkeeksi maisteritutkinnon yliopistossa, koska haluan syventää asiantuntemustani. (N1037)

Harjoitteluajana on mahdollista työpaikalla oppia hahmottamaan kyseiselle alalle tyypillisiä piirteitä, jotka esimerkiksi liittyvät työtehtävien vaatimuksiin, työn rytmiin ja erilaisiin vaihteluihin työn tekemisessä.

Joo siihen on kyllä saanut tottua, ettei kannata varata varsinkaan ravintolapouelle mitään ohjelmaa töiden jälkeen, työpäivät kun lähes aina venyvät. Joustavuus kuitenkin kannattaa pidemmän päälle: mulle luvattiin esim juhannus vapaaksi, kun oon melkein aina tullut töihin kun on ollut kiire ja apua on tarvittu. Tämä ala tuntuu olevan enemmän elämäntapa kuin vain pelkkä työ 😊 (N0917)

Pinnalla olevia tunteita on, että tämä on melko rankka ala ja tuntuu että miten ikinä tämän kaiken oppii. (N1029)

Varsinaisia ammatti-identiteettiä ja sen kehittymiseen liittyviä toteamuksia, pohdintoja tai kuvauksia ei opiskelijoiden teksteihin sisälly. Tämä saattaa johtua siitä, että he kirjoittavat toisilleen eivätkä koe tarvetta käsitellä kokemustaan ammatti-identiteetin näkökulmasta, kun he kirjoittavat toisille samanikäisille ja samassa ammatillisen kehityksen vaiheessa oleville opiskelijoille, jotka he lisäksi tuntevat varsin hyvin.

6.5 Tyytyväisyys harjoitteluun, oppimisen ja onnistumisen kokemukset

Opiskelijoiden tyytyväisyys harjoittelukokemukseensa vaihteli. Tyytyväisyyden kokemiseen vaikuttavat useat tekijät. Työpaikan toiminnan lisäksi harjoittelua suorittaneen opiskelijan omat odotukset, tavoitteet ja motivaatio vaikuttivat siihen kuinka tyytyväinen opiskelija oli harjoitteluunsa.

Ehdottomasti päällimmäiseksi jäi kyllä positiivinen fiilis. Ehkä pahin virhe mitä oon tehny on väärän hinnan rahastaminen asiakkaalta ja sit koko roskan peruminen ja alusta uusiks mutta tosiaan senkin pystyi korjaamaan. Tuntuu et oon oppinu kyl tosi paljon ja tää harjoittelu on ihan älyttömän hyödyllinen juttu koko täs opiskelussa. (N0901)

Parhaimmillaan harjoittelu koettiin positiivisena ja hyödyllisenä kokemuksena edellä olevan opiskelijan tapaan. Erityisesti sellaiset opiskelijat, joilla ei ole aikaisempaa omakohtaista kosketusta opiskelualansa töiden tekemiseen kokivat harjoittelunhyödylliseksi. Korpisalonen (2009, 45) selvityksen mukaan 74 prosenttia Haaga-Helia ammattikorkeakoulun restonomiksi opiskelevista pitää työharjoittelua tärkeänä osana ammattikorkeakoulututkintoa.

Oli hyvä, että harjoittelu oli näin aikaisessa vaiheessa opintoja. Nimittäin me, jotka emme ole tehneet ollenkaan alan töitä, voimme jatkaa koulunkäyntiä paljon viisaampina ja luulen, että saamme kurseistakin ihan eri tavalla irti kuin syksyllä. (N0908)

Eli mulla loppu harjoittelu puoltoista viikkoo sitte ja kyl oli loistava kokemus! Kaks kuukautta ulkomailla oli ehkä vähän lyhyt aika, ois voinu vielä kuukaudeks jäädä.. Harjoitteluun mennessä ei periaatteessa ollu mistään kokemusta eli siinä mielessä ”koki onnistumisia” joka päivä, kun oppi jotain uutta. (N1008)

Koen, että valitsin itselleni hyvän harjoittelupaikan. Olen päässyt läheltä seuraamaan mitä lento- ja valmismatkapuolen pyörittäminen pitää sisällään. Koen tämän hyödyksi itselleni sillä tällä saralla näen itseni myös tulevaisuudessa. Pääsin tekemään harjoitteluajana paljon enemmän ja laajemmin töitä kuin osasin alun perin kuvitella. (N1039)

Koen onnistuneeni työharjoittelussa, sillä aikaisemmin minulla ei ollut mitään kokemusta vastaanottovirkailijan työssä ja nyt työskentely sujuu jo ihan kivasti. Edelleen minun täytyy päivittäin kysyä neuvoa työkavereilta, mutta olen alkanut tekemään työtä itsenäisemmin ja työskentelystä ei enään niinkään paista epävarmuus. Lisäksi kielitaitoni on hieman parantunut harjoittelun myötä, kuten myös kaupunki tuntemus. (N1012)

Osalla opiskelijoista on aikaisempi saman alan ammatillinen perustutkinto ja sen mukanaan tuomaa työkokemusta tai sitten alan työkokemusta on kertynyt aikaisempien opintojen ohella työskentelystä tai mahdollisten välivuosien aikana. Tyypillisimmin aikaisempi työkokemus on ravitsemisalalta riippumatta siitä opiskeleeko opiskelija tällä hetkellä hotelli- ja ravintola-alan vai matkailun liikkeenjohtoa. Palvelualoilla kaupanalan jälkeen ravitsemispalvelut työllistävät eniten nuoria osa-aikaisesti. Opintojen aikana restonomiksi opiskelevista neljä viidestä työskentelee omalla alallaan vähintäänkin osa-aikaisesti. Opintoja edeltävä ja niiden aikainen työskentely tuottavat osittain sa-

maa ammatillista osaamista, jota opintoihin sisältyvällä perusharjoittelulla tavoitellaan. Aiemmin hankittu osaaminen vaikuttaa opiskelijoiden kokemaan harjoittelun hyödyllisyyteen. Mitä paremaksi opiskelija kokee oman ammatillisen osaamisensa sitä kriittisemmin hän suhtautuu harjoitteluun.

Työ oli jo valmiiksi tuttua ja kaikki meni aina hyvin. Juuri tästä syystä harjoittelu tuntui suorastaan turhalta, koska taustalla oli jo vankka kokemus. Mutta tästä oli minulle paljon hyötyäkin, sillä sain harjoittelun varjolla itselleni uuden työpaikan. Työpaikan jossa minulla on mahdollisuus edetä urallani. Ainut missä tunnen kehittyneeni on ns á la carte tarjoilussa, sillä se oli ainut osa-alue työhöni kuuluvista taidoista jossa olin hieman epävarma aloittaessani. (N0920)

Harjoittelun kautta työllistyminen näyttää tässä aineistossa nousevan esille varsin usein. Niin kuin edellisenkin näytteen opiskelija, kaikkiaan 37 opiskelijaa kertoi työllistymisestään joko suoraan perusharjoittelupaikkaansa tai harjoittelun välittömänä vaikutuksena

Olen mitä todennäköisimmin palailemassa tekemään extrahommia koulun ohella sekä hotellin, että ravintolan puolelle. (N0907)

Ensi kesän teen vielä majoituspuolella palkallisen harjoittelun, jotta saan kokemusta sieltä lisää ja hyvän lisän kokemuksiin tulevaisuutta ajatellen. (N0911)

Kun ravintola- ja keittiöharjoittelu oli ohi, niin mua pyydettiin extraks salin puolelle, mikä on tosi jees! Itseasiassa olin jo viime lauantaina (palkallisessa) työvuorossa siel raflassa! (M1003)

Isoimman onnistumisen harjoittelussa koin silloin kun seasiden FOM tuli yks päivä puhumaan ja pyys mua jäämään palkallisena töihin --- sitten kun mun harjoittelu loppuu. Nyt on sitten soppari allekirjotettu ja siellä mä sitten teen sen kesän harjoittelunkin. ;) (M1011) (Tekijän huom.: FOM – Front office manager, vastaanottopäällikkö)

Harjoittelu on mennyt hyvin. Sain myös kesätyöpaikan Hotelli ---sta, joten suoritan ammatti-harjoittelun myös ---ssa. (N1046)

6.6 Mihin tulee suunnata huomio harjoittelun kehittämisessä

Edellä olevista opiskelijoiden kokemuksista nousevat harjoittelun kehittämisen näkökulmasta tärkeimpinä esille sellaiset tekijät, joilla on suoranaista vaikutusta työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen, joka on ammattikorkeakouluopintoihin sisältyvän työharjoittelun ensisijainen tarkoitus. Harjoittelun kehittämisen näkökulmasta esille nousee sellaisia tekijöitä, jotka liittyvät suoraan työpaikkaan oppimisympäristönä. Lisäksi on havaittavissa sellaisia asioita, jotka vaikuttavat työpaikalla tapahtu-

vaan oppimisen mahdollisuuksiin, mutta jotka eivät kuitenkaan ole suoraan työpaikasta riippuvia, vaan joko opiskelijasta itsestään tai ammattikorkeakoulun ratkaisuksista.

Työpaikan toimintaan liittyvistä tekijöistä, joilla opiskelijan kokemusta työssä oppimisesta voidaan parantaa, merkittävimpiä ovat opiskelijoiden kokemusten perusteella perehdytyksen, ohjauksen ja palautteen antaminen.

Perehdytykseni ei ollut kovin järjestelmällinen, ja sitä paikassa kannattaa ehdottomasti parantaa, jotta kaikkien olot helpottuisivat. (N0923)

Mikä jäi eniten harmittamaan oli se, että pomoni ei kauheasti neuvonnut minua ja oli suurimman osan ajasta poissa hostellista. --- Perehdyttäminen käytiin mielestäni läpi liian nopeasti ja minulla ei ollut aikaa sulautua ja oppia asioita hitaasti ja varmasti. Monia asioita jouduin itse oivaltamaan ja oppimaan kantapäähän kautta. (N0924)

Täällä suhtaudutaan harjoittelijoihin tosi asiallisesti ja perehdytys oli tosi monipuolinen. Minut perehdytti sama henkilö ja työskentelin ensimmäiset päivät hänen kanssaan samoissa vuoroissa. Koin että tämä oli oman perehtymiseni kannalta eduksi. (N1013)

Perehdyttämisen kehittäminen vaikuttaisi myös opiskelijan kokemukseen harjoittelun organisoinnin suunnitelmallisuudesta ja sillä tavoin osaltaan selkeyttäisi opiskelijalle harjoittelunaikaista työssä oppimista – mitä ja milloin hän tulee tekemään ja oppimaan.

Oppiminen on pitkälti omasta aktiivisuudesta kiinni, muut työntekijät opastavat kunhan osaat kysyä. Perehdytyskansioita yms. en ole nähnyt, mikä hieman yllätti. --- Tarkkaa harjoitteluaikataulua ei tietääkseni ole olemassa, ---. (M1002)

Perehdytystä ei ollut sen enempää, aina uuden tilanteen tullessa kerrotaan, miten toimitaan. Alku oli aika rankkaa, kun kaikki oli niin uutta ja pienet mokat jäivät vaivaamaan mutta nyt alkaa jo helpottaa (N1004)

Perehdytys on vaihdellu ravintolassa riippuen vv:stä ja onko aikaa perehdytykseen. Keittiössä perehdytystä ei ollu ollenkaan. Lukuunottamatta yhtä --- kokkia --- (M1003)

Ensimmäisenä päivänä ravintolapäällikkö piti minulle oman pienen perehdytyksen. Heillä on kansio missä lukee miten talossa toimitaan. Kävimme sen yhdessä läpi, jotta tietäisin hieman talon säännöistä. Perehdytystä on ollut hieman joka päivä ja tähän on osallistunut kaikki vuoropäälliköt ja vakituinen henkilökunta. --- Ravintolassa on myös oma tarjoilijan toimenkunta tehtäviä oleva lappu jokaiselle harjoittelijalle. Siihen merkataan kun asia on tiedossa kyseiselle harjoittelijalle. Itse sain jo toisena päivänä monta rastia (N1007)

Minusta myös tuntuu, että täällä ei oltu ohjeistettu ja varauduttu harjoittelijan tuloon. Minulla ei ole ollut selkeää tavoitetta/hommia, joita minun olisi pitänyt oppia. Hommia on tehty siitä mukaa, kun niitä on tullut, jos on tullut. Vähän sekavaa, jos ei tiedä, että mitä pitäisi oppia. (N1036)

Harjoittelun alkuvaiheessa tapahtuvan perehdytyksen kehittäminen on harjoittelupaikkana toimivan työpaikan tehtävä. Ammattikorkeakoulun vastuulla on työpaikkojen opastaminen perehdytyksen ja ohjaamisen kehittämiseen, ja se edellyttää toimivaa yhteyttä ammattikorkeakoulun ja työpaikan välillä. Lisäksi opiskelijoiden kokemuksen perusteella osa työpaikoista tarvitsee välineitä siihen kuinka harjoitteluun tuleva opiskelija työpaikalla huomioidaan ja hänen työpaikalla tapahtuvaa oppimistaan tietoisesti suunnitellaan.

Toinen työharjoittelun kehittämisen kohde on harjoittelun vielä pidemmälle viety yksilöllistäminen vastaamaan opiskelijoiden erilaisia tarpeita. Opiskelijoiden erilaiset tarpeet työpaikalla tapahtuvan oppimisen suhteen liittyvät sekä opiskelijoiden erilaisiin ammatillisiin ja koulutuksellisiin taustoihin sekä ammatillisen suuntautumisen eroihin.

Työ oli jo valmiiksi tuttua ja kaikki meni aina hyvin. Juuri tästä syystä harjoittelu tuntui suorastaan turhulta, koska taustalla oli jo vankka kokemus. --- Ainut missä tunnen kehittyneeni on ns á la carte tarjoilussa, sillä se oli ainut osa-alue työhöni kuuluvista taidoista jossa olin hieman epävarma aloittaessani. (N0920)

Harjoittelun parempi etukäteissuunnittelu parantaisi harjoittelun osuvuutta kunkin opiskelija henkilökohtaisiin tarpeisiin. Edellisen sitaatin opiskelijan kohdalla tarkempi kartoitus aiemmasta työkokemuksesta ja koulutuksesta sekä sen perusteella pohdittu suunnitelma harjoittelujakson sisällöksi ja tavoitteiksi olisi todennäköisesti tuottanut positiivisemmän harjoittelukokemuksen.

Joissakin tapauksissa opiskelija kokee, että harjoittelujakso on liian lyhyt kaiken sen oppimiselle, jota hän pitää tärkeänä saavuttaa.

Aika meni todella nopeasti ja harjoittelu olisi voinut olla vähän pidempi, jotta vaikeimmatkin asiat olisi tullut sisäistettyä kokonaan. (N1023)

*Hieman liian lyhyt harjoittelujakso, ei ehtinyt kaikkea sisältää, mitä olisin halunnut. (N1024)
Huomenna on viimeinen työvuoro ja tottakai hieman haikaet fiilikset ja oudot. Onhan se harmi, kun loppuu juuri kun on kunnolla päässyt rutiineihin mukaan ja osaa perustehtävät itsenäisesti. (N1016)*

Kaks kuukautta ulkomailla oli ehkä vähä lyhyt aika, ois voinu vielä kuukaudeks jäädä.. (N1008)

Eniten ehkä harmittaa se, että en päässyt paikan päälle kongressiin, jonka parissa olin eniten työskennellyt. Kongressi pidettiin vasta sen jälkeen, kun harjoitteluni oli loppunut. Tuntui, että tekemäni työ jäi jotenkin kesken. (N1053)

Sen takia olenkin tyytyväinen, että voin jäädä tänne vielä kahdeksi kuukaudeksi. Saa enemmän kokemusta ja varmuutta työntekoon. Ensimmäiset kaksi kuukautta olisi ollut liian lyhyt aika. (N1033)

Viimeisessä sitaatissa opiskelija kommentoi yksilöllisesti muokattua harjoittelu-aikataulua, jossa harjoittelu-aikaa pidennettiin, koska hän katsoi, että ammatillisesti merkittäviä asioita olisi jäänyt oppimatta, jos harjoittelu olisi ollut vain kahden kuukauden mittainen. Tämä Haagan koulutusohjelmien kahden kuukauden mittainen harjoittelujakso koetaan joissakin tapauksissa edellä olevien sitaattien mukaisesti liian lyhyeksi. Harjoittelun yksilöllisen pidentämisen mahdollisuus tulee ottaa huomioon harjoittelua kehitettäessä. Mahdollisuus jatkaa harjoittelua määritellyn harjoitteluperiodin jälkeen tulee mahdollistaa joustavilla ratkaisuilla esimerkiksi harjoittelun jatkamisen opiskelun ohella.

Joissakin työharjoittelun kehittämisen osa-alueissa työpaikka ja sen toiminta on avainasemassa. Ammattikorkeakoululla on merkittävä rooli harjoittelun kehittämisessä sekä harjoittelun organisoimisen osalta että siinä kuinka tietoisia sekä työpaikat että opiskelijat ovat harjoitteluun liittyvistä asioista. Opiskelijan valmiuksia oman työpaikalla tapahtuvan oppimisensa toimijana tulee vahvistaa siten, että hän on tietoinen mahdollisuuksistaan vaikuttaa harjoittelunsa tavoitteisiin, sisältöön ja toteutukseen vaikka jo nykyäänkin opiskelijalla on suuri päätösvalta harjoittelunsa suhteen.

7 Johtopäätöksiä

Tässä luvussa esitettävät tutkimuksen johtopäätökset perustuvat aineiston perusteella saatuihin tutkimustuloksiin. Tutkimustuloksia pohditaan ja arvioidaan raportin alkupuolella esitettyihin tutkimuksen lähtökohtien, viitekehyksen ja tutkimuskysymysten, suhteen. Kuinka hyvin asetettuihin kysymyksiin on tullut vastatuksi tutkimuksen tuloksilla ja mitä näiden tulosten perusteella tutkittavasta ilmiöstä, tutkimuskohteena olevien opiskelijoiden työssä oppimisen kokemuksista harjoittelussa, voidaan sanoa. Yleistyksiä tässä ei voida tehdä, koska kyse on kvalitatiivisesta tapaustutkimuksesta. Toisaalta, aristoteelisen ajattelun mukaan yleinen koostuu yksittäisistä ja niinpä yksittäinen toistuu yleisessä. Se merkittävä, mikä tämän tutkimuksen tuloksissa on noussut esille, saattaa toistua, jos samaa ilmiötä tarkastellaan yleisemmällä tasolla. Varovaisuutta noudattaen tästä tutkimuksesta, tutkimuskysymyksiin vastaamisen lisäksi, on löydettävissä samaan ilmiöön yleisesti liittyviä tekijöitä, varsinkin, kun kytketään tässä saadut tulokset aikaisempien tutkimusten tuloksiin. (Hirsjärvi ym. 2008, 177; 224-225.)

Tässä tutkimuksessa tutkittiin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon sekä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmissa restonomiksi opiskelevien kokemuksia työssä oppimiseen vaikuttavista tekijöistä heidän ensimmäisen opintoihinsa sisältyvän työharjoittelun kokemusten pohjalta. Tutkimuksen aineistona käytettiin opiskelijoiden pienryhmissä, sähköisessä oppimisympäristössä, käymiä verkkokeskustelutekstejä. Kysymykset, joihin haettiin vastauksia liittyvät siihen, mitkä olivat merkittävimpiä tekijöitä, jotka vaikuttivat opiskelijoiden harjoittelukokemukseen, kuinka haagahelialaisten opiskelijoiden kokemusten perusteella saadut tulokset vastaavat aiempia työssä oppimisen tutkimuksissa saatuja tuloksia ja mihin tämän tutkimuksen tulosten perusteella tulisi suunnata työharjoittelun kehittämistoimenpiteitä.

7.1 Merkittävimmät harjoittelukokemukseen vaikuttavat tekijät

Ammattikorkeakoulun oppimisympäristössä työharjoittelu poikkeaa muusta koulun oppimisympäristöstä merkittävästi (Raij 2003; Vesterinen 2003; Harke 2006). Oppimisen on määrä tapahtua opilaitoksen fyysisestä ympäristöstä poikkeavassa paikassa ja erityisesti hotelli-, ravintola- ja matkailualalla myös toiminnan organisoinnin näkökulmasta poikkeavissa tilanteissa ja olosuhteissa, esimerkiksi vuorotyössä iltaisin ja viikonloppuisin tai eri kulttuuriympäristöissä ulkomailla. Vaikka

työpaikka ja oppilaitos fyysisesti eroavat toisistaan oppimisympäristönä, tämä fyysinen ero ei ollut merkittävin opiskelijoiden kokemuksiin vaikuttava tekijä, kun he kuvasivat harjoittelun aikaisia kokemuksiaan. Merkittävimmit nousivat oppimisympäristön, tässä tapauksessa työpaikan, ihmiset eli sosiaalinen oppimisympäristö. Opiskelijoiden kokemusten perusteella työpaikan toisten ihmisten vaikutus oli merkittävä sekä onnistuneessa että pettymyksen aiheuttaneessa harjoittelukokemuksessa. Työyhteisö ja sen ihmisten suhtautuminen harjoittelussa olevaan opiskelijaan sekä työpaikan ilmapiiri leimaavat voimakkaasti koko harjoittelukokemusta. Parhaimmillaan hyväksyvä ja tukeaan antava työyhteisö rohkaisee vasta-alkajaa tarttumaan vaikeisiin tehtäviin ja helpottaa mahdollisten epäonnistumista aiheuttamaa mielipahaa. Hyväksi koettu ilmapiiri vähensi uusien tilanteiden kohtaamisen aiheuttamaa jännitystä ja motivoi tekemään parhaansa. Työyhteisö voi heikoimmillaan estää oppimista. Tuen puutteen ja väheksynnän lopputuloksena voi olla harjoittelun keskeytyminen pettymykseen, pärjäämättömyyden tunteiden hallitessa opiskelijan mieltä. Negatiiviseksi koettiin ilmapiiri, jossa esimerkiksi työyhteisön vakituisesti kuuluvien välillä oli aistittavissa jännitteitä tai ristiriitoja vaikka ne eivät suoraan kohdistuneetkaan harjoittelua suorittavaan opiskelijaan.

Harjoitteluaikana työpaikalla tapahtuvan oppimisen tulee ammattikorkeakouluasetuksen (VNa 352/2003) mukaan olla ohjattua. Ohjaukseen liittyvät opiskelijoiden kokemukset olivat varsin vaihtelevia. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan työpaikoilla pääsääntöisesti perehdytyksestä ja ohjauksesta vastasivat suorittavaa työtä tekevät työntekijät, harvoin esimiehet. Nimettyjä harjoittelunohjaajia opiskelijoilla ei perusharjoittelussa tavallisimmin ole. Ohjausta antoivat samassa työvuorossa työskentelevät. Eräs syy ohjauksen suunnitteleemattomaan toteutukseen saattoi olla alan työpaikoille tyypillinen vuorotyö. Tämä oletamus saattaa kuitenkin olla liian pitkälle viety tulkinta jopa tässä tutkimuksen kohteena olevassa tapauksessa, ja vaatisi tarkempaa tutkimista ammattikorkeakouluopiskelijoiden ohjauksen organisoinnista hotelli-, ravintola- ja matkailualan työpaikoilla. Tässä saatu tulos poikkeaa Virolaisen ja Valkosen (2007) tutkimuksen tradenomien ja ammattikorkeakouluinsinöörien harjoitteluohjaukokemuksista, joiden mukaan harjoittelua ohjasivat kokeneet esimies- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevät henkilöt. Tämän tutkimuksen tulosten valossa työssä oppiminen tapahtui varsin suunnitteleemattomasti, kun taustana käytetään taulukossa 3.3 esitettyjä työssä oppimisen muotoja. Kaikkia suunnitteleemattoman työssä oppimisen piirteitä esiintyi useissa eri opiskelijoiden kokemuksissa. Opiskelijoilla oli itseohjatun oppimisen kokemuksia, joka vastaa arkikäsitteenä oppimista kantapään kautta. Suunnitteleemattoman työnohjauksen kokemuksissa opiskelija työskenteli kokeneen ammattilaisen rinnalla, joka ei kuitenkaan tiedä mitä ohjausta tulisi an-

taa. Suunnittelemattoman työssä oppimisen kokemuksissa oppija työskentelee kokeneen ammattilaisen ohjauksessa, joka kuitenkin on ohjaajana kokematon ja ohjaussuhde ei ole pysyvä vaan ohjaajana toimiva henkilö vaihtuu tilanteesta toiseen ja eri ohjaajien välillä on sekä työtavoissa että ohjausosaamisessa suuriakin eroja. (ks. Ruohotie 1998b, 58.) Kovin suunnitellusta harjoittelun ohjauksesta eivät myöskään Virolaisen ja Valkosen (emt.) tutkimuksen tulokset kerro ja eroja eri työpaikkojen ja ohjaajien harjoittelunohjauksessa oli näidenkin tulosten perusteella havaittavissa. Palautteen saaminen on ohjauksen lisäksi merkittävä tekijä oppimisessa. Opiskelijoiden kokemukset palautteesta ja sen saamisesta harjoittelussa olivat samalla tavalla vaihtelevia kuin kokemuksesta ohjauksesta. Palaute liittyy oleellisesti ohjaukseen. Jos ohjaus oli hyvin toteutettua, niin silloin sen pohjalta palautettakin pystyttiin antamaan suunnitellusti. Näitä tapauksia tutkimuskohteena olleissa harjoitteluissa oli vain muutamia. Kaikkiaankin palautteeseen liittyviä kirjoituksia aineistossa oli vain joitakin. Palaute ja siihen usein liittyvä arviointi eivät nousseet mitenkään merkittävästi viitekehukseen käytetyissä tutkimuksissa ja muussa lähdeaineistossa vaikka palautteen antamisella voidaan vaikuttaa positiivisesti oppimiseen ja parantaa oppijan itsetuntemusta. (Ruohotie 2000a, 62-63.)

Oppimiseen niin oppilaitoksessa kuin työpaikallakin vaikuttaa ympäristön lisäksi oppija itse. Tutkimustulosten mukaan opiskelijat pitävät motivaatiota, jonka lisäksi samaa tekijää kuvaavina käyte-
tään omaa kiinnostusta ja innostusta, asennetta, aktiivisuutta ja oppimishalua, edellytyksenä omalle oppimiselleen. Ruohotien (1998a) mukaan edellä olevien voidaan katsoa kertovan sisäisestä motivaatiosta ja siitä, että opiskelijat ovat kokeneet työpaikalla oppimisen tuottavan sellaista osaamista, jota he tarvitsevat valitsemallaan ammattialalla. Tähän viittaavat myös tulokset opiskelijoiden oppimisen kokemuksista. Merkittävimmät oppimiskokemukset liittyvät ammatilliseen perusosaamiseen, jota tarvitaan alalle työllistymiseen opiskelujen aikana ja uran alkuvaiheessa. Hotelleissa, ravintoloissa ja matkailualan toiminnassa käytettävät työvälineet, nykyisin tietokoneohjelmat, ovat tulleet tutuiksi tai niiden koulussa opittuja perusteita on saatu vahvistettua käytännön työssä sujuvaksi ammattilaiselta edellytettäväksi osaamiseksi. Toinen merkittävä oppimiseen liittyvä tulos on opiskelijoiden yleisten työelämävalmiuksien kehittyminen harjoitteluajana. Erityisesti yleisiin työelämävalmiuksiin kuuluvien elämänhallinnan ja kommunikointitaidon kehittyminen nousee tuloksista merkittävänä esille. (Ruohotie 2000.) Vieraassa kulttuurissa toimiminen ja siellä pärjäämisen oppiminen tuli esille kaikkien ulkomailla harjoittelunsa tehneiden opiskelijoiden kokemana. Ulkomailla harjoitelleet kokivat merkittävänä vieraalla kielellä tapahtuvan työhön liittyvän kommunikoinnin ja erilaiseen työkuulttuurin oppimisen. Havainto on samansuuntainen kuin aiemmassa tutki-

muksessa, jossa kohteena oli sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden harjoittelu Virossa. (Koistinen 2003.) Opintojen ja uran alkuvaiheessa moni opiskelija on epävarma omasta pärjäämisestään valitsemansa alan työtehtävissä ja paikoilla. Harjoittelu selvästi antaa varmuuden tunnetta, koska opiskelija kokee oppivansa alansa työtehtäviä ja pärjäävänsä ammattilaisten joukossa. Työpaikalla tapahtuva harjoittelu opintojen alkuvaiheessa selkiyttää opiskelijan ammatillista suuntautumista ja auttaa pohtimaan tuleviin opintoihinsa liittyviä valintoja. Harjoittelu siis osaltaan vaikuttaa opiskelijan sisäiseen motivaatioon, koska harjoittelujakson kokemusten perusteella hän suunnittelee tulevia oppiaineita tai sisältöjä, joista on kiinnostunut ja joiden kokee auttavan henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamisesta. (Ruohotie 1998a.) Opiskelijan ammatilliseen suuntautumiseen vaikuttavat tulosten mukaan kokemukset työtehtävistä ja niiden sisällöstä. Lisäksi monella opiskelijalla on jo ennen harjoitteluun lähtöä ennakkokäsitys omasta ammatillisesta suuntautumisestaan. Usein tämä ennakkokäsitys saa vahvistusta harjoittelukokemuksista eli suuntautuminen varmistuu. Selkeitä havaintoja ammatillisen suuntautumisen muutoksista esimerkiksi majoitusosastolta ravintolasalinpuolelle tai matkatoimistosta ohjelmajärjestelyihin ei tuloksissa tullut esille. Harjoittelupaikkavalinnat tehdään siten, että niillä on mahdollista vahvistaa aikaisemmin omaksuttua ammatillista suuntautumista. Harjoittelun aikana opiskelija saa käsityksen työntekijätason tehtävistä tai aikaisemmin saatu käsitys täydentyy uuden kokemuksen myötä. Sosiaalistumisesta alan ammattilaisten joukkoon ei tuloksissa ole selviä tuloksia. Joitakin viitteitä siihen, että harjoittelu sijoittuu oppimisympäristönä Mannisen ja muiden (2007) jäsenyyksessä sille tasolle, joka määrittää ammatin oppimista ja ammattiin kasvamista: ”työharjoittelun ja työpaikalla tapahtuvan opiskelun avulla --- hankkii ammatitaidon ja sosiaalistuu osaksi ammattiryhmää”. Perusharjoittelun sijoittuminen ensimmäiselle lukuvuodelle ei mahdollista opiskelijalle sitä, että hän tarkastelisi itseään koulutusohjelmansa tavoitteiden mukaisesti asiantuntijan, esimiehen tai puhumattakaan liiketoimintaa johtavan roolissa, jota Manninen ja muut (2007) tarkoittavat oppimisympäristön tarkastelun näkökulmana ”asiantuntijuuden kehittyminen ja jakaminen työyhteisössä”.

Työn tai harjoittelun organisoinnissa edellä mainittujen perehdytyksen, ohjauksen ja palautteen lisäksi vaikuttavat harjoittelukokemukseen työympäristön olosuhteet. Fyysisten puitteiden merkitys kuitenkin on tulosten mukaan vähäinen. Fyysinen työympäristö esiintyy opiskelijoiden kokemuksissa taustoittavana, ei niinkään vaikuttavana tekijänä. Kiire työympäristön ominaisuutena ei esiintynyt tutkimuksen viitekehityksessä, mutta opiskelijoiden kokemukset kiireestä työpaikoilla ovat merkittäviä. Kiire koetaan sekä positiivisena tekijänä, joka antaa mahdollisuuksia ”laittaa itsensä likoon” ja kokeilla selviytymistä paineen alla. Useimmiten tulokset kuitenkin kertovat, että kiire

haittaa oppimista joko niin, että kiire häiritsee opiskelijan omaa suoritusta ja uusien asioiden omaksumista. Tämä on yhtäpitävä aikaisempien tutkimusten (Leppänen 2011; Raehalme 2000) tulosten kanssa, joiden mukaan kiire häiritsee oppimistilannetta ja vaikeuttaa mieleenpainamista. Kiire vaikuttaa harjoittelussa olevan opiskelijan lisäksi työpaikan muiden ihmisten mahdollisuuteen ohjata ja opettaa, koska esimerkiksi asiakaspalvelutyön ei anneta ruuhkautua opiskelijan opettamisen vuoksi – ammattilainen tekee itse ja opiskelija jää seuraamaan sivusta.

Tutkimustulosten mukaan opiskelijat ovat tyytyväisiä harjoitteluun ja pitävät harjoittelua tärkeänä osana opintojaan. Tämä on yhtäpitävää aikaisemmin ammattikorkeakouluopiskelijoiden harjoittelua tai työssäkäyntiä käsitelleiden tutkimusten kanssa (ks. Markkula 2006; Virolainen & Valkonen 2007; Korpisalo 2009). Erityisesti opiskelijat, joilla on vähän tai ei lainkaan opiskelemansa alan työkokemusta kokevat harjoittelun erittäin hyödylliseksi. He myös kokevat harjoittelun sijoittamisen osaksi ensimmäisen lukuvuoden opintoja hyödyttävän itseään. Kriittisemmin harjoittelun merkitykseen suhtautuvat opiskelijat, joilla on oman näkemyksensä mukaan pitkä työkokemus alalta tai aikaisempia, usein toisen asteen ammatillisia, opintoja. Kritiikki kohdistuu harjoittelun sisältöön, koska kokemus uuden oppimisesta jää vähäiseksi. Toinen melko usein esille tuleva negatiivinen asia on harjoittelun palkattomuus. Harjoittelun palkattomuuden kritiikki on varsin yleisesti havaittu ilmiö varsinkin hotelli- ja ravintola-alan harjoitteluissa. Tähän tulokseen ovat tulleet myös pohjoisirlantilaisten hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijoiden harjoittelua tutkineet McMahon ja Quinn (1995). Riippumatta aikaisemman työkokemuksen määrästä, tyytyväisyyttä opiskelijat tuntevat siitä, että harjoittelu työpaikalla johtaa usein työllistymiseen. Työllistyminen tulosten mukaan on usein välitön seuraus harjoittelusta. Silloin opiskelija työllistyy samaan paikkaan, jossa hän on harjoittelunsa tai ainakin osan siitä suorittanut. Välillisesti harjoittelu edistää työllistymistä joko harjoittelupaikkaan myöhemmässä vaiheessa tai sitten parantamalla opiskelijan työmarkkinakelpoisuutta, jolloin hän on uskottava työnhakija omalla alallaan. Tulosten mukaan tässä harjoittelussa työpaikalla oppiminen tuottaa riittävät ammatilliset perusvalmiudet etenkin ravintola-alalle työllistymiseen. Majoitus- ja matkailualan tehtävissä vastaavalla tavalla havaittavaa välillistä hyötyä työllistymiseen ei tutkimustuloksista tule esille. Näissä tehtävissä työllistyminen harjoittelupaikkaan, silloin kun sitä tapahtui, oli välitön seuraus harjoittelusta.

7.2 Havaitut harjoittelun ongelmat ja kehittämisen kohteet

Tutkimustulosten perusteella merkittävimmin työssä oppimisen kokemuksiin harjoitteluaikana vaikuttaa harjoittelupaikan työyhteisö. Vaikka suurimmassa osassa tämän tutkimuksen havainnoista työyhteisön toiminta tuki hyvin opiskelijan harjoittelussa oppimista, oli myös kokemuksia negatiivisesta suhtautumisesta harjoittelua suorittavaa opiskelijaa kohtaan. Työpaikan yleinen ilmapiiri saattaa myös tulosten mukaan osaltaan haitata työpaikalla oppimista. Työpaikan sisäisiin asioihin ammattikorkeakoulun on vaikea puuttua. Opiskelijoiden valmiuksia erilaisten työ- ja toimintakulttuurien ja –tapojen kohtaamiseen voidaan kehittää.

Työpaikalla oppimiseen liittyvä perehdytys, ohjaus ja palautteen antaminen on, restonomiksi opiskelevien ensimmäisessä harjoittelussa, tutkimustulosten mukaan suuressa osassa työpaikoista hoidettu suunnittelemattomasti. Oppimisen opintoihin liittyvässä harjoittelussa ei tule olla sattumanvaraista vaan sen tulee olla suunniteltua niin tavoitteeltaan kuin sisällöltäänkin. Harjoittelua tulee kehittää työssä oppimisen eri muotojen typologian suunniteltujen tyyppien suuntaan. Opiskelijan valmiuksia *oppia työssä itseohjautusti* tulee kehittää. Tällöin opiskelija oppii käyttämään hyväkseen työtä jäsentävää informaatiota ja osaa pyytää ja käyttää hyväkseen työyhteisön tarjoamaa apua. Työpaikkojen kykyä antaa *suunniteltua työnohjausta* tulee ammattikorkeakoulun tukea riittävällä informaatiolla harjoittelun tavoitteista ja sisällöistä sekä kunkin harjoittelua suorittavan opiskelijan yksilöllisistä oppimistarpeista. Tällöin ohjaajalla on selkeä käsitys siitä, milloin ja millaista ohjausta tarvitaan. Myös oppimistulosten arviointi ja palautteen antaminen helpottuvat. *Suunniteltu työssä oppiminen* edellyttää tiivistä suhdetta ammattikorkeakoulun ja työpaikan välillä, koska mentorointisuhde, joka tähän tyyppiin sisältyy, on varsin pitkäkestoinen. Ammattikorkeakoulun tulee olla mukana valitsemassa eri työpaikkojen mentoreita ja luoda myös eri mentoreiden välille vuoropuhelua, jotta eri mentoreiden ohjausmenetelmät ja käsiteltävät asiat ja saavutetut tulokset eivät juurikaan poikkeaisi toisistaan. (Ruohotie 1998b, 58.)

7.3 Johtopäätösten yhteenveto

Työssä oppimisen kokemuksina ensimmäisestä hotelli-, ravintola- ja matkailualan työharjoittelusta tiivistyvät seuraavat kuusi tekijää:

- 1 Työyhteisön suuri merkitys. Erityisesti vaikuttavat esimiehet ja harjoittelun ohjaajat, mutta koko työyhteisöllä mahdollisine asiakkaineen on merkittävä vaikutus siihen, millainen työpaikalla oppimisen kokemus syntyy.
- 2 Perehdyttäminen, ohjaaminen ja palautteen antaminen vaihtelee paljon eri työpaikkojen kesken. Erityisesti majoitus- ja ravitsemisalalla työn organisointitekijöistä erityisesti vuorotyö vaikeuttaa harjoittelunohjausta työpaikalla.
- 3 Työssä opitaan tavoitteen mukaisesti spesifejä ammatillisia perusvalmiuksia ja erityisesti opiskelijat, joilla on vähän työkokemusta, oppivat yleisiä työelämävalmiuksia, joista merkittävimpinä, kommunikointitaidot, itsetuntemukseen ja itsensä kehittämiseen liittyvät taidot.
- 4 Harjoittelu koetaan hyödylliseksi. Harjoittelu on merkittävä työllistymistä edistävä tekijä etenkin silloin, jos opiskelijalla ei ole aikaisempaa opiskelemansa alan työkokemusta.
- 5 Harjoittelun kehittämisessä tulee huomio kiinnittää työpaikalla tapahtuvan ohjauksen hallintaan. Työpaikkojen esimiesten ja harjoittelunohjauksesta vastaavien näkemystä harjoitteluun liittyvän perehdytyksen, ohjauksen ja palautteen antamisen merkityksestä oppimiselle tulee parantaa. Työssä oppimisen ohjausta on kehitettävä suunnitellun työnohjauksen ja suunnitellun työssä oppimisen suuntaan. Tämä edellyttää tiiviimpää yhteydenpitoa jokaiseen harjoittelupaikkana toimivaan yritykseen ja mahdollisesti tukimateriaalin tuottamista työpaikkojen esimiehille ja harjoittelunohjaajille.
- 6 Opiskelijoiden työssä oppimisen valmiuksia tulee kehittää ennen harjoittelujaksoa kohti suunniteltua itseohjattua oppimista.

Työharjoittelu on osa ammattikorkeakoulun opetussuunnitelman mukaista opetusta ja siksi on ammattikorkeakoulun vastuulla huolehtia siitä, että vaikka harjoittelu tapahtuukin työssä oppimisena erillään ammattikorkeakoulun fyysistä puitteista, harjoittelu mahdollistaa opiskelijalle niin hyvän mahdollisuuden oppimiseen kuin mahdollista.

7.4 Jatkotutkimussuuntia

Tämä tutkimus on nostanut esille merkittäviä opiskelijoiden kokemia tekijöitä työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta. Tutkimustulokset nostavat esille lisää tarpeita tutkia aihepiiriä edelleen. Tässä tutkimuksessa ei ole lainkaan perehdytty harjoittelupaikkoina toimivien työpaikkojen näkökulmaan työpaikalla tapahtuvan harjoittelun osalta. Harjoittelua ohjaavien työntekijöiden ja esimiesten kokemukset uransa alkutaipaleella olevien opiskelijoiden ohjaamisesta toisivat arvokkaan lisävalaistuksen ja toisen näkökulman tämän tutkimuksen tulosten rinnalle.

Tässä tutkittiin opiskelijoiden opintojen alkuvaiheessa suoritettun harjoittelun kokemuksia. Opinnot jatkuvat tämän harjoitteluvaiheen jälkeen vielä yli kaksi vuotta ja opintoihin sisältyy vielä lisää työpaikoilla suoritettavaa harjoittelua. Näiden myöhempien harjoittelujen kokemusten tutkiminen samoin kuin jo valmistuneiden kokemusten selvittäminen täydentäisi kokonaiskuvaa työssä oppimisestä ja sen merkityksestä opinnoissa sekä vaikutuksesta työllistymiseen ja urakehitykseen.

Lähteet

- Berg, S.A. & Chyung, S.Y. 2008. Factors that influence informal learning in the workplace. *Journal of Workplace Learning* 20 (4), 229–244.
- Billett, S. & Ovens, C. 2007. Learning about work, working life and post-school options: guiding students' reflections on paid part-time work. *Journal of Education and Work* 20 (2), 75-90.
- Bryson, J., Pajo, K., Ward, R. & Mallon, M. 2006. Learning at work: organisational affordances and individual engagement. *Journal of Workplace Learning* 18 (5), 279-297.
- Coetzer, A. 2007. Employee perceptions of their workplaces as learning environments. *Journal of Workplace Learning*, 19 (7), 417-434. (Tulostettu www.emeraldinsight.com/1366-5626.htm).
- Engeström, Y. 2001. Expansive Learning at Work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work* 14 (1), 133-156. (Tulostettu: <http://www.uam.es/centros/psicologia/paginas/mpe/docs/download/engestromELTema5.pdf>)
- Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Keuruu: Vastapaino.
- Eraut, M. 2004. Informal learning in the workplace. *Studies in Continuing Education* 26 (2), 247-273.
- Eteläpelto, A. (1993). Oppijälhtöiseen osaamisen kehittämiseen. Teoksessa A. Eteläpelto ja R. Miettinen (toim.), *Ammattitaito ja ammatillinen kasvu*. Helsinki: Valtion Painatuskeskus, 109-135.
- Griffiths, T. & Guile, D. 2003. A Connective Model of Learning: the implications for work process knowledge. *European Educational Research Journal* 2 (1), 56-73.
- Guile, D. & Griffiths, T. 2001. Learning Through Work Experience. *Journal of Education and Work* 14 (1), 113-131.
- Illeris, K. 2003. Workplace learning and learning theory. *Journal of Workplace Learning* 15 (4), 167-178.
- Illeris, K. 2004. A model for learning in working life. *Journal of Workplace Learning* 16 (8), 431-442.
- Jacobs, R. L. & Jones, M. J. 1995. *Structured On-the-Job Training: Unleashing Employee Expertise in the Workplace*. San Francisco: Barrett-Koehler Publishers, Inc.
- Harke 2006. Harjoittelun kehittämishanke 2006. Suositus harjoittelusta, sen järjestämisestä ja terminologiasta. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Sarja B: Ajankohtaista – Aktueellit

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Keuruu: Tammi.
- Hulkari, K. 2006. Työssäoppimisen laadun käsite, itsearviointi ja kehittäminen sosiaali- ja terveystieteiden alan ammatillisessa peruskoulutuksessa. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1163.
- Jokinen, J., Lähteenmäki, L. & Nokelainen P. 2009. Työssäoppimisen lumo. Ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyvät käytänteet. Hämeen ammattikorkeakoulu. HAMKin e-julkaisuja 3/2009. Luettavissa:
http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Yleisopalvelut/Julkaisupalvelut/Kirjat/Tutkimus-%20ja%20kehitysty%C3%B6/Tyossaoppimisen_lumo_HAMK_2009_e.pdf
- Järvensivu, A. & Koski, P. 2008. Työssä oppimista ja oppimistyötä. Aikuiskasvatus 28 (1), 25-34.
- Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. 2002. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva: WSOY.
- Koistinen, P. 2003. Kansainvälinen harjoittelu osana ammattikorkeakoulutusta. Teoksessa H. Kotila (toim.) Ammattikorkeakoulupedagogiikka. Helsinki: Edita, 206-221.
- Korpisalo, K. 2009. Työnteon vaikutukset restonomiopiskelijän opintoihin. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö: Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Helsinki.
- Lampinen, O. 1995. Ammattikorkeakoulujen kehittämisen vaihtoehdot. Teoksessa O. Lampinen (toim.) Ammattikorkeakoulut - vaihtoehto yliopistolle. Tampere: Gaudeamus, 11-25.
- Lasonen, J. 2001. Työpaikat oppimisympäristöinä. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino.
- Lave, J. & Wenger, E. 1991. Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leppänen, M. 2011. Kolmas pyörä: Työ, oppiminen ja kiire. Vaasa: Oy Arkmedia Ab.
- McMahon, U. & Quinn, U. 1995. Maximizing the hospitality management student workplacement experience: a case study. Education + Training 37 (4), 13-17. (Tulostettu 7.5.2010)
- Manninen, J., Burman, A., Koivunen, A., Kuittinen, E., Luukannel, S., Passi, S. & Särkkä, H. 2007. Oppimista tukevat ympäristöt. Johdatus oppimisympäristöajatteluun. Helsinki: Opetushallitus.
- Markkula, J. 2006. Ammattikorkeakoulu opiskelijan silmin. Opinnot, opintojen ohjaus ja vaikuttamismahdollisuudet. Helsinki: OTUS.
- Metsämuuronen, J. 2006a. Metodologian perusteet ihmistieteissä. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp Ky. Jyväskylä: Gummerus, 16-77.

- Metsämuuronen, J. 2006b. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp Ky. Jyväskylä: Gummerus, 81-147.
- Niemi, H. & Ruohotie P. 2002. Preface. Teoksessa H. Niemi ja p. Ruohotie (toim.) Theoretical understanding for learning in the virtual university. Research Centre for Vocational Education and Training, i-vii.
- Onstenk, J. & Blokhuis, F. 2007. Apprenticeship in The Netherlands: connecting school- and work-based learning. *Education + Training* 49 (6), 489-499.
- Raehalme, O. 2000. Pankkikonttorista oppimisympäristö. Teoksessa J. Honka, P. Ruohotie, A. Suvanto & L. Mustonen (toim.). *Ammattikasvatuksen haasteet 2000*. Hämeen ammattikorkeakoulu, Julkaisu D:125. Saarijärvi Offset Oy, 67-77.
- Raij, K., 2003. Osaamisen tuottaminen ammattikorkeakoulun päämääränä. Teoksessa H. Kotila (toim.) *Ammattikorkeakoulupedagogiikka*. Helsinki: Edita, 42-58.
- Ruohotie, P. 1998a. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita.
- Ruohotie, P. 1998b. Konatiiviset rakenteet työssä oppimisessa. Teoksessa P. Ruohotie, J. Kulmala & L. Siikaniemi (toim.). *Työssä oppiminen. Oppilaitosten ja työelämän roolimuuotos*. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino, 58-74.
- Ruohotie, P. 2000a. *Oppiminen ja ammatillinen kasvu*. Juva: WSOY.
- Ruohotie, P. 2000b. *Työpaikkaohjaajan opas*. Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Ruohotie, P. & Nieminen, J. 2000. Itsesäätely oppimisessa. Teoksessa P. Ruohotie, J. Honka & L. Mustonen (toim.) *Työssäoppimisen haasteet ammattikasvatukselle*. Hämeen ammattikorkeakoulu. Julkaisu D:126. Hämeenlinna, 134-147.
- Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2007. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa Ikkunoi-ta tutkimunmetodeihin I. J. Aaltoja & R. Valli. *Metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. PS-kustannus. Juva: WS Bookwell Oy, 184-195.
- Salminen, H. 2003. Aikuiskoulutuksen haasteet ammattikorkeakoulussa. Teoksessa H. Kotila (toim.) *Ammattikorkeakoulupedagogiikka*. Helsinki: Edita, 24-35.
- Salonen, P. 2005. Harjoittelusta helpotusta rekrytointiin. Selvitys työ- ja elinkeinoelämälle toteutetusta harjoitteluaiheisesta kyselystä. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.
- Sobiechowska, P. & Maisch, M. 2007. Work-based learning and continuing professional development. *Education + Training* 49 (3), 182-192.
- Tikkamäki, K. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Etnografinen löytöretki työssä oppimiseen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

- Tynjälä, P. 1999a. Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa A. Eteläpelto ja P. Tynjälä (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulma*. Juva: WSOY, 160 – 179.
- Tynjälä, P. 1999b. *Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita*. Helsinki: Tammi.
- Tynjälä, P., Välimaa, J. & Sarja, A. 2003. Pedagogical perspectives on the relationships between higher education and working life. *Higher Education*, 46, 147-166.
- Vesterinen, P., 2003. Projektiopiskelu ja –oppiminen ammattikorkeakoulussa. Teoksessa H. Kotila (toim.) *Ammattikorkeakoulupedagogiikka*. Helsinki: Edita, 79-94.
- Virolainen, M. 2006. Osaamista rakentamassa. Ammattikorkeakoulut harjoittelujen ja työelämäyhteistyön kehittäjinä. Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Virolainen, M. 2007. Workplace learning and higher education in Finland: reflections on current practice. *Education + Training*, 49 (4), 290-309. Saatavissa pdf-muodossa: www.emeraldinsight.com/0040-0912.htm (tallennettu 27.11.2009).
- Virolainen, M. & Valkonen, S. 2007. Kiireavusta innovatiivisten tietoyhteisöjen vahvistamiseen. Ammattikorkeakoulujen työelämäkumppanit ja yhteistyö harjoittelujen järjestämiseksi. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuslauseita 39. Saatavissa pdf-muodossa: <http://ktl.jyu.fi/img/portal/9289/G039.pdf> (tallennettu 27.11.2007)
- VNa 352/2003. Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 352/2003.
- Vuorinen, P. & Valkonen, S. 2007. Korkeakoulutuksesta työelämään. Työhön sijoittuminen ja työelämävalmiudet kaupan ja tekniikan alalla. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuslauseita 37. Saatavissa pdf-muodossa: <http://ktl.jyu.fi/img/portal/7646/Tutkimusraportti.pdf> (tallennettu 27.11.2009)
- Wiredu, O.G. 2007. Distance and contradictory motives in distributed workplace learning for a new profession. *Journal of Education and Work* 20 (4), 357-377.
- Zopiatis, A. & Constanti, P. 2012. Managing Hospitality Internship Practices: A Conceptual Framework. *Journal of Hospitality & Tourism Education* 20 (1), 44-51.