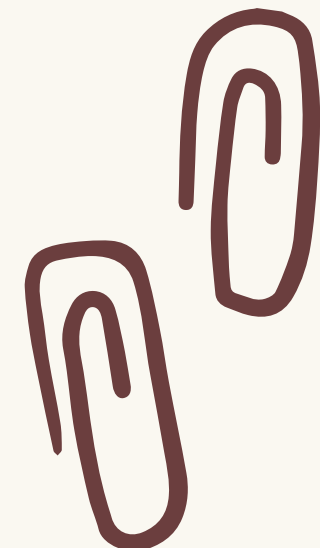




Portfolio

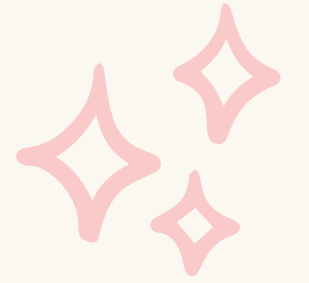
-Monialainen Innovaatioprojekti syksy 2025-

tiimi 4

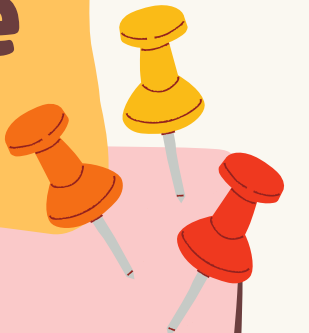
**Asta Hapulahti
Emmi Anttila
Jasmin Lindström
Tinja Räisänen
Riina Häkkinen**



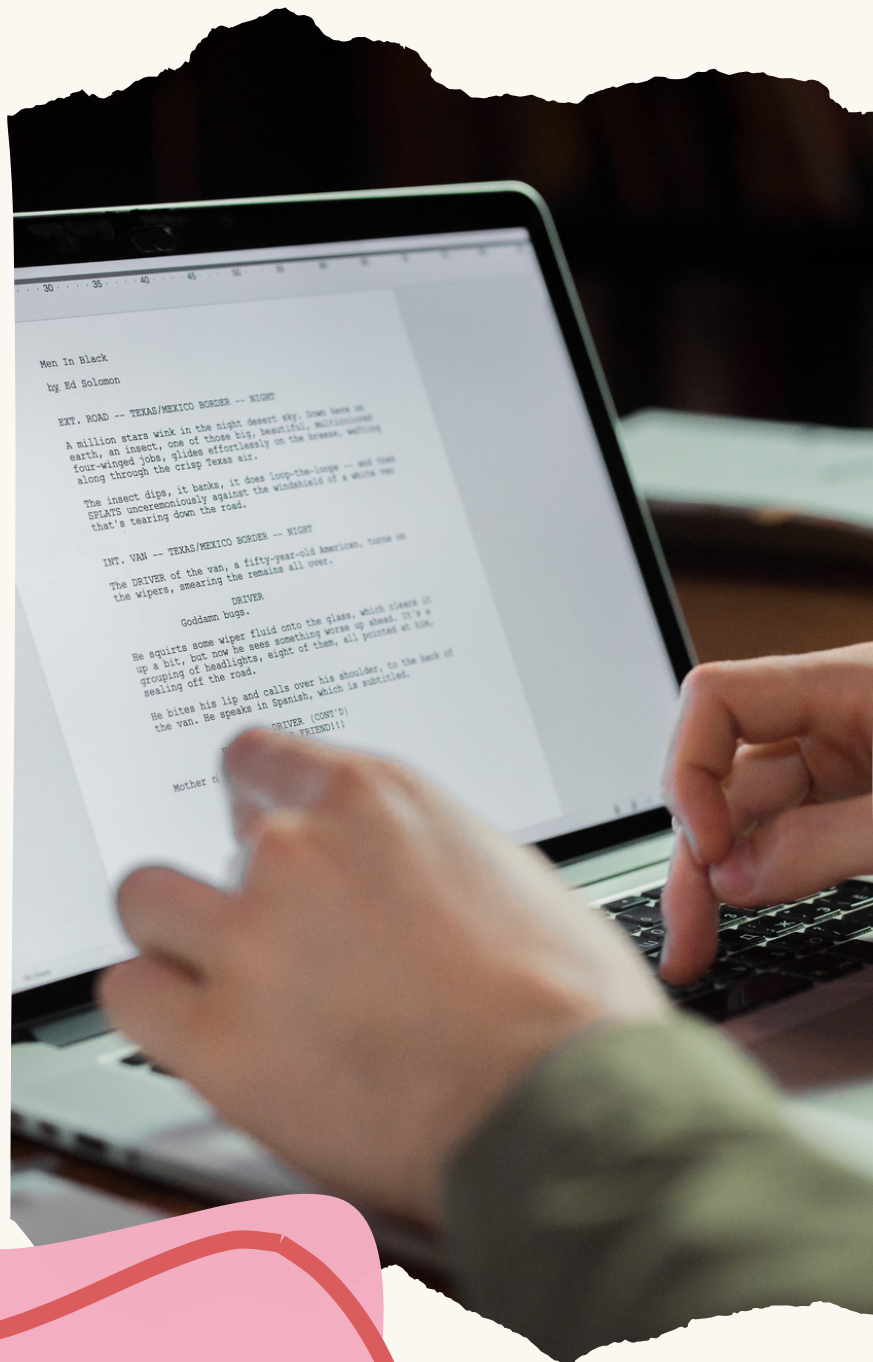
Ideointi



3 ideaa, jotka esittelimme tilaajille



1. Pakollinen työelämänharjoittelu asiakaspalvelussa toisen asteen viimeiselle vuodelle
2. Työkuormituksen jakaminen työntekijöille tasaisesti
3. Yhteisöllisempi työnteke tiiviissä ja kompakteissa tiimeissä, joissa on selkeä työnjako, johtajuus ja keskinäinen yhteydenpito



1. Pakollinen työelämänharjoittelu asiakaspalvelussa toisen asteen opintoihin

- Kokemus asiakaspalvelutyöstä kasvattaa nuoria työelämään ja avaa työelämän realiteetteja ja vähentää myöhempää työuupumuksen riskiä
- Pakollinen harjoittelu kasvattaisi kunnioitusta asiakaspalvelutöitä kohtaan, opettaa sosiaalista kanssakäymistä, opettaa itsenäistä ongelmaratkaisua sekä tarvittaessa avun pyytämistä, tutustuttaa työyhteisössä toimimiseen sekä kunnioittavaan asiakkaiden kohtaamiseen, opettaa ottamaan vastaan palautetta, opettaa paineensietokykyä, avaa silmiä siitä, miten asiakaspalvelijoita kohdellaan, työtehtävien priorisointi, saa käsityksen siitä, millaista työelämä on
- Pakollisena osana toisen asteen opintoja varmistaisi, että kaikilla olisi sama peruskokemus ja yhdenvertainen lähtökohta työelämään taustasta riippumatta
- Avaa tasavertaisen mahdollisuuden kaikille päästä harjoittelemaan työelämäntaitoja ja saada työkokemusta (kaikki eivät esimerkiksi saa kesätöitä ja työllistyminen voi olla hankalaa ilman aiempaa työkokemusta)
- 6-7 viikon harjoittelu asiakaspalvelussa, harjoittelupaikat koulun kautta, jottei kukaan jää ilman paikkaa

2. Työkuormituksen jakaminen työntekijöille tasaisesti

Ongelma

Työntekijöiden psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset ongelmat, koska useamman henkilön työtehtäviä annetaan yhdelle työntekijälle.

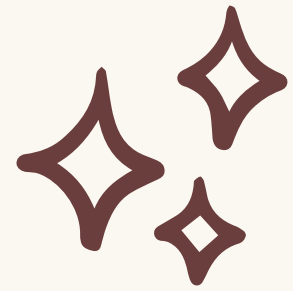
Idea

Näe kuormitus ennen kuin se kasvaa. Ohjeistus yrityksille työkuormituksen lieventämisestä ja työnteon inhimillistämisestä.

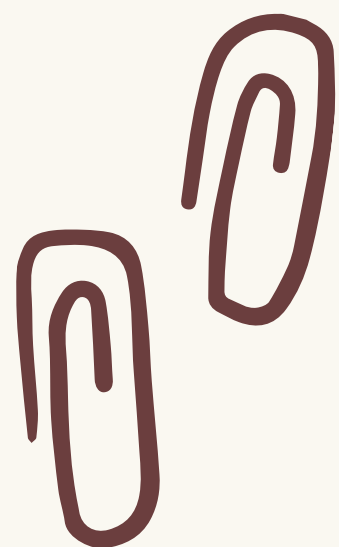
Hyödyt

Työkuormituksen jakaminen tasaisesti voi ehkäistä kaikkia aikaisemmin mainittuja ongelmia.

3. Yhteisöllisempi työnteke tiiviissä ja kompakteissa tiimeissä, joissa on selkeä työnjako, johtajuus ja keskinäinen yhteydenpito



- Työyhteisöt tiivistetään ja yhteisöllistetään -> yhteisöllisyyden tarkoitus on tukea työntekeä ja tehdä siitä mielekkäämpää
- Yhteisöllisyys madaltaa avun pyytämisen kynnyistä ja näin vähentää työn kuormittavuutta
- Pienissä tiimeissä jokaisen työntekijän panos näkyy konkreettisesti à lisää työn merkityksellisyyttä
- Selkeä johtajuus ja rakentavan palautteen antamisen mahdollisuus
- Myös hyvä palaute tekee työstä mielekkäämpää, parantaa työyhteisöjä ja nostaa motivaatiota à säännöllinen palaute ja avoin keskusteltu tiimin sisällä
- Tiimivetoista työtä, jossa työ rytmitetään ja tehokas tiimityö ja avoin kommunikaatio mahdollistetaan



Konsepti

Metropolia Ammattikorkeakoulu -
Monialainen innovaatioprojekti 2025



IDEAMME PÄHKINÄNKUORESSA

Lukion opetussuunnitelman tavoitteisiin kuuluu työelämätaitojen oppiminen, mutta suunniteltua työelämäharjoittelua ei ole. Innovaatiomme tarjoaa uuden opintokokonaisuuden, jossa lukiolaiset saavat ohjatusti työelämäkokemusta jo lukioaikana.



IDEAN KANTAVUUS

- ✓ Tukee opetussuunnitelman tavoitteita työelämätaitojen vahvistamisesta
- ✓ Antaa nuorille ohjattuja sekä turvallisia kokemuksia työelämästä
- ✓ Hyödyttää myös työnantajia - nuoret saapuvat työelämään valmiimpina
- ✓ Pitkällä aikavälillä tukee myös työhyvinvointia ja työuupumuksen riskiä

PROJEKTIN TOTEUTUS

Projektiryhmämme suunnittelee opintokokonaisuussuunnitelman hyödyntäen omaa opiskelijanäkökulmaa, tilaajan asiantuntemusta ja kyselymme tuloksia. Suunnitelma rakennetaan niin, että se on mahdollista toteuttaa lukiossa ja että se tuo nuorille aidosti hyötyä.

Projektin tuotoksena syntyy ehdotus lukio-opintoihin sisällytettävästä kurssista, jossa yhdistyvät teoria, ohjattu työharjoittelu ja reflektio. Malli luovutetaan tilaajalle (THL) esimerkiksi työelämäyhteistyön kehittämistä varten.

TYÖELÄMÄ TUTUKSI - JO LUKIOSSA

Uusi opintokokonaisuus rakentaa siltaa lukioista työelämään

MIKSI MUUTOS OLISI TARPEEN?

Lukio-opinnoissa työelämätaidot jäävät pitkälti teoriaksi, sillä suunniteltua työharjoittelua ei useimmiten ole.

Työelämäyhteyksien puute voi heikentää nuorten itsevarmuutta ja vaikeuttaa siirtymistä työelämään. Varhaiset kokemukset ja harjoittelu tukisivat kuitenkin olennaisesti tulevaisuuden työelämävalmiuksia.

TUTKIMUSTIETOA

Työterveyslaitoksen tuoreen **Miten Suomi voi? - raportin (2024)** mukaan nuorten aikuisten työuupumusoireet, kuten väsymys ja kynnyisyys, ovat lisääntyneet. Raportissa myös todetaan, että epävarmuus oman työn tulevaisuudesta on kasvanut ja yksinäisyyden kokemukset sekä irtisanoutumisaikheet ovat yleistyneet.

Nuorten tulevaisuusraportin (2024) mukaan nuoret pitävät työelämätaidoista tärkeimpinä yhteistyötaitoja, ongelmanratkaisua ja stressinsietokykyä. Nuoret myös kokevat huolta siitä, että työelämä voi olla liian raskasta ja vapaa-aika jää vähemmälle.

Lukiolaisraportin (2024) mukaan melkein kaksi kolmesta lukiolaisesta kokee jatko-opintoihin ja niihin hakeutumiseen liittyvää stressiä. Nuoria huolestuttavat erityisesti sopivan opiskelupaikan löytäminen, oman osaamisen riittävyys sekä valintakokeet. Lukiolaiset toivovat myös lisää tietoa eri ammateista ja aloista sekä parempaa ohjausta hakemisen tueksi.

Nuorten työuupumusoireet lisääntyvät

Yhteistyö, ongelmanratkaisu ja stressinsieto tärkeimmät taidot

Jatko-opinnot aiheuttavat stressiä

Tarvitaan työkokemusta jo lukiossa

KYSELY (n=35)

Kyselymme osoitti, että suurimmalla osalla lukiolaisista ei ollut työharjoittelua osana opintojaan, ja 60% olisi toivonut sen mahdollisuutta. Lähes 90% kaipasi enemmän työelämään valmistavia opintoja, kuten työnhaku- ja työyhteisötaitoja. Myös asiakaspalveluun sijoittuvaa harjoittelua piti hyödyllisenä yli kolme neljästä vastaajasta. Avovastauksissa nousi esiin toive mielenkiintoisista harjoittelupaikoista. Myös nousi esille, että asiakaspalvelussa toteutuva harjoittelu kehittää ihmissuhde- ja yhteistyötaitoja, vahvistaa itsevarmuutta ja antaa ymmärrystä työelämästä.

MIKSI MEIDÄN TIIMI?

- ✓ Tiimissämme yhdistyy monialainen osaaminen sekä tuore opiskelijanäkökulma
- ✓ Tunnistamme nuorten tarpeet ja pyrimme vastaamaan niihin käytännönläheisesti
- ✓ Useammalla meistä on kokemusta asiakaspalvelutyöstä
- ✓ Laadimme ideasta selkeän mallin, jota tilaaja voi hyödyntää jatkossa



Hakanen, Jari & Kaltainen, Janne & Suutala, Sampo 2024. Työhyvinvoinnin kehittyminen loppuvuoden 2019 ja kesän 2024 välillä. Miten Suomi voi? - tutkimus. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/sites/default/files/2024-10/miten-suomi-voi-tuloskooste_2.10.2024.pdf>.

NYT Nuorten tulevaisuusraportti 2024. Nuorten kokemuksia kesästä 2024 ja ajatuksia työelämästä. <<https://nuortennyt.fi/wp-content/uploads/2024/05/NYT-tulevaisuusraportti-2024-tyoelama-1.pdf>>.

Studentum 2024. Lukiolaisraportti 2024. Selvitys lukiolaisten suhtautumisesta ja hakeutumisesta jatko-opintoihin. <<https://www.studentum.fi/file/9500/download>>.

Yhteystiedot

Asta Hapulahti
asta.hapulahti@metropolia.fi

Emmi Anttila
emmi.anttila@metropolia.fi

Jasmin Lindström
jasmin.lindstrom@metropolia.fi

Riina Häkkinen
riina.hakkinen@metropolia.fi

Tinja Räisänen
tinja.raisanen@metropolia.fi



Kurssin kuvaus

Vapaavalintainen opintokokonaisuus lukion kolmannelle vuodelle sisältää 5 viikon harjoittelujakson asiakaspalvelun toimintaympäristössä. Kurssi järjestetään keväällä sekä syksyllä. Kurssin ajankohtaan ei suunnitella muita kursseja suoritettavaksi. Kurssin osallistujamäärä vaihtelee koulukohtaisesti riippuen resursseista. Viikkotyöaika 30h, yhteensä 150h/5vk. Kurssiin kuuluu orientaatio, harjoittelujakso, oppimispäiväkirja ja jälkipuinti.

Harjoittelu on osa lukion vapaavalintaisia opintoja ja sen laajuus on 7 opintopistettä.

Tavoitteet

Kurssin tavoitteena on, että opiskelija oppii työnhakutaitoja ja saa kokemuksia työnhakuprosessista. Harjoittelun aikana opiskelija kehittää asiakaspalvelutaitojaan ja saa käytännön kokemusta asiakaskohtamisista. Lisäksi opiskelija vahvistaa työelämässä tarvittavia taitoja, kuten vuorovaikutusta, tiimityöskentelyä, ongelmanratkaisua ja ajanhallintaa.

Kurssi antaa mahdollisuuden harjoitella palautteen vastaanottamista ja hyödyntämistä omassa oppimisessa. Opiskelija oppii myös toimimaan paineen alla, priorisoimaan tehtäviä ja rakentamaan kokonaiskuvaa työelämästä. Näiden kokemusten avulla opiskelija saa valmiuksia jatko-opintoihin sekä tulevalle työuralle.

Käytännön asiat

- Harjoittelu on palkaton
- Työpaikka haetaan koulu kautta tai halutessaan itse
 - Työnhaku aloitetaan 2kk ennen kurssin alkua
- Työaika sovitaan työpaikan kanssa (6-8h / päivä)
- Työpäivän tulee sisältää ruokatauon ja sovitut tauot

Arviointi

- Jatkuva ohjaus ja palaute työpaikalta
- Oppimispäiväkirja
- Arviointilomake, joka täytetään opiskelijan, ohjaajan ja työelämäohjaajan toimesta harjoittelun loppuun
- Kurssi arvioidaan hyväksytty / hylätty

Kurssin rakenne

- Infotilaisuus: kurssin sisältö ja harjoittelupaikan haun aloitus
- Ohjaustunnit (kurssin alussa, ennen harjoittelun alkua)
- Työharjoittelu: 150h (30h / viikko)
- Oppimispäiväkirja: viikoittainen reflektio (100-150 sanaa)
- Jälkipuinti ja palautteet (harjoittelun jälkeen)

Prototyyppi

Prototypointivaiheen tulokset

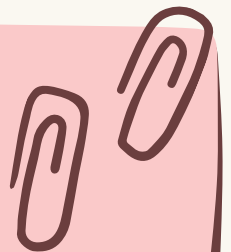


Loimme prototyypistämme kyselyn, jolla toteutimme kolme testauskierrosta seuraaville kohderyhmille:

- 1.Tilaaja (ei vastannut)**
- 2.Lukiolaiset**
- 3.Lukiosta valmistuneet**



Kysely sisälsi edellisen dian posterin, sekä seuraavat kysymykset:

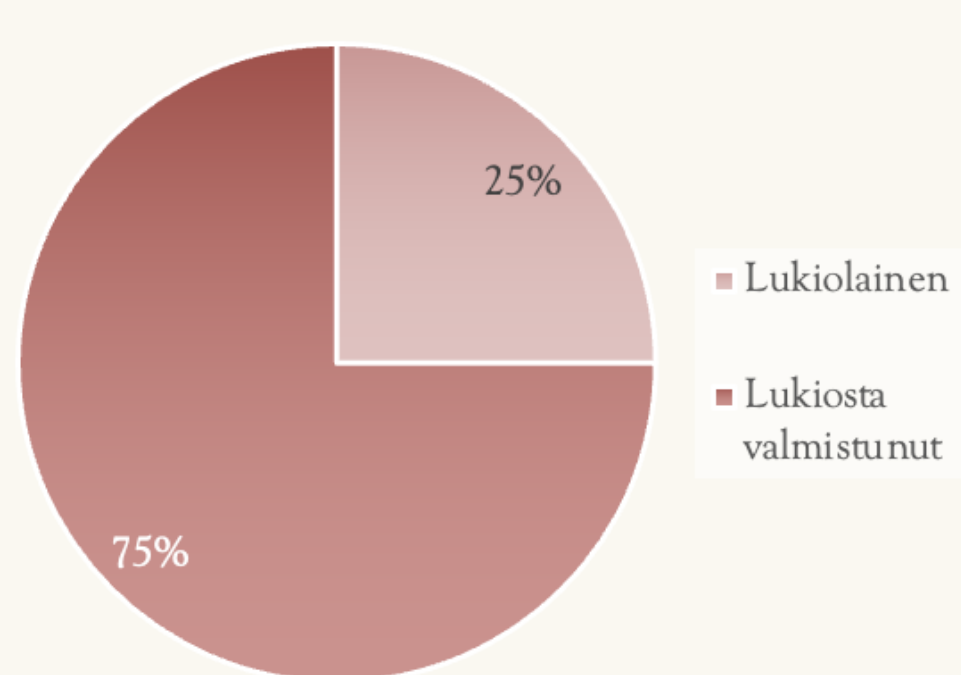


1. Oletko 1. Tilaaja 2. Lukiolainen 3. Lukiosta valmistunut
2. Lukemasi perusteella, heräsikö sinulle jotain huolia kurssin suorittamiseen liittyen, jos olisit itse sitä suorittamassa
3. Mikä on mielipiteesi kurssin työmäärästä ja kuormituksesta? Mitä mieltä olet kurssiin liittyvistä tehtävistä? Koetko, että niitä on liikaa tai liian vähän?
4. Kuinka todennäköisesti suorittaisit tällaisen opintokokonaisuuden osana lukio-opintojasi? (asteikolla 1-5)
5. Halutessasi voit jakaa vapaamuotoisesti aiheesta heränneitä ajatuksia, risuja, ruusuja tai kehittämis ehdotuksia.

Prototypointivaiheen tulokset

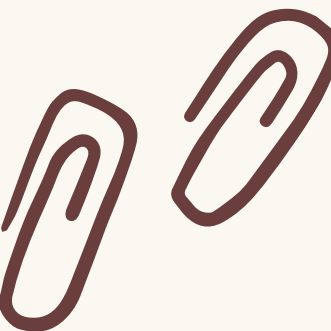
Kyselyyn vastasi yhteensä 12 henkilöä, joista:

- 3 oli lukiolaisia
- 9 oli lukiosta valmistuneita



Kysymys 1

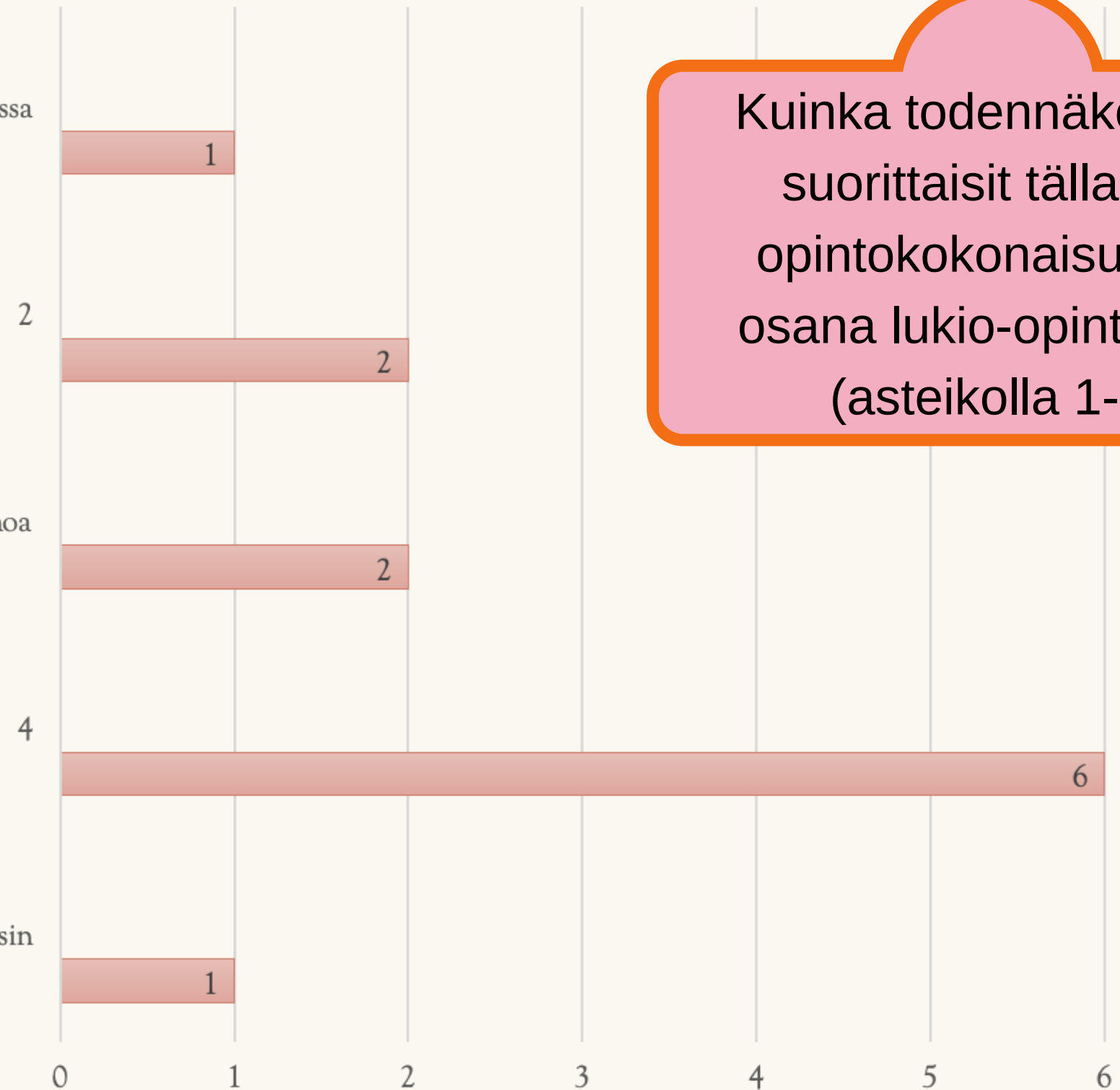
Suurimpina huoleenaiheina esiin nousivat harjoittelupaikan löytäminen, harjoittelun palkattomuus sekä muiden opintojen mukauttaminen harjoittelun kanssa.



Kysymys 2

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että työmäärä opintopisteisiin katsottuna on kohtuullinen. Tässäkin kohtaa muiden opintojen jaksotus kurssin kanssa aiheutti huolta.

1= En missään tapauksessa

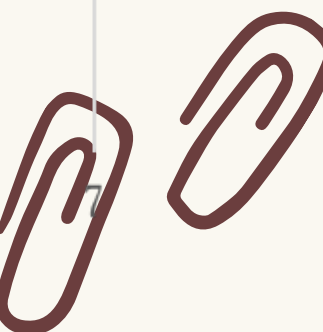


Kysymys 3

Kuinka todennäköisesti suorittaisit tällaisen opintokokonaisuuden osana lukio-opintojasi? (asteikolla 1-5)

3 = En osaa sanoa

5 = Todennäköisesti suorittaisin



Kysymys 4: risuja, ruusuja, kehittämisideoita

Saimme hyvää palautetta:

"Hyvä idea, jonka voisin
nähdä otettavaksi käyttöön
lukioissa!"

"Ideana loistava!
Haasteena saattaa olla
työpaikkojen määrä."

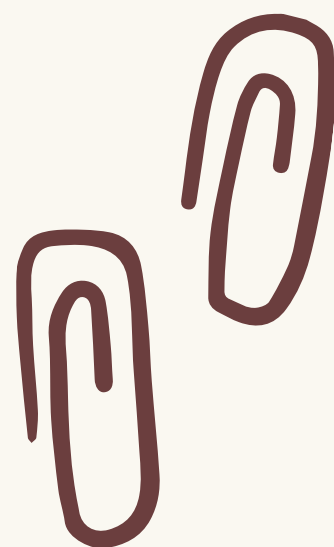
Eräs lukiolainen vastasi:

"Olisi kyllä kiva saada
työkokemusta
lukionkin aikana, ja
tällainen konsepti
voisi olla aika
toimiva!"

Toisaalta myös kehityskohtia vastauksista löytyi:

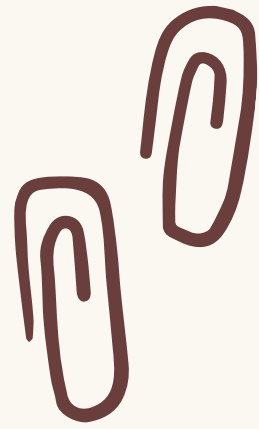
"Kannatan ideaa, että toisen asteen
opiskelijat pääsevät kokeilemaan
asiakaspalvelutyötä ja tällaisessa kurssissa
on paljon potentiaalia! Jotenkin vaikea vain
nähdä, että kovin moni lukiolainen menisi
vapaaehtoisesti viideksi viikoksi töihin
saamatta siitä palkkaa. Ehkä kurssi voisi olla
vähän lyhyempi?"

"En olisi itse tämän
kannalla, koska tossa
vaiheessa haluaisin jo
itse mennä töihin josta
saa palkkaa."



**Tulosten
perusteella emme
tehneet
muutoksia
prototyyppiin!**





Minno video



Linkki

<https://www.youtube.com/watch?v=5aeiuwNzp6w>