



# **TOIMITILAJOHTAMINEN – KOKEMUKSIA KOULU- TUKSESTA JA TYÖELÄMÄSTÄ**

**Aaron Aalto  
Samppa Haapaniemi**

**Opinnäytetyö  
KESÄKUU 2007**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Matkailu-, ravitsemis- ja talousala*

Tekijä(t)  AALTO, Aaron HAAPANIEMI, Samppa	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 59	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Toimitilajohtaminen - Kokemuksia koulutuksesta ja työelämästä		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen		
Työn ohjaaja(t) HINTIKKA - MÄKINEN, Kirsti		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö tarkastelee toimitilajohtamista ja alaan liittyvää koulutusta työelämän vaatimusten näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin Jyväskylän ammattikorkeakoulusta toimitilapalvelujen johtamisen asiantuntijuusalueelta valmistuneet olivat saaneet valmiuksia työelämään ja mitä vaatimuksia työelämä asetti. Lisäksi haluttiin tutkia koulutuksen sisältöön liittyviä käsityksiä, tarpeita ja vaatimuksia.</p> <p>Tietoja kerättiin haastattelemalla viime vuosina valmistuneita, toimitilajohtamisalalla työskenteleviä restonomeja. Haastattelut toteutettiin teemahaastattelun metodein. Haastatteluja ohjaavat teema-alueet rakennettiin toimitilajohtamiseen, kompetensseihin ja kvalifikaatioihin keskittyneen kirjallisuuden ja tutkimusten perusteella. Haastatteluja tehtiin yhteensä seitsemän.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittivat, että koulutus antoi melko hyvän peruspohjan työelämään. Asiakaspalveluhenkisyys korostui kaikkien vastaajien työtehtävien kulmakivenä. Tähän vastaajat kokivat saaneensa koulutuksesta erittäin hyvin valmiuksia. Esimiestaidot, erityisesti henkilö- ja vuorovaikutustaidot mainittiin tärkeimpinä työn asettamina vaatimuksina. Johtamisopinnoista ja liikkeenjohdollisista opinnoista koettiin saadun valmiuksia toimia työelämässä, mutta niitä pidettiin myös riittämättöminä. Suurinta kritiikkiä sai toimitilapalvelujen johtamisen ammattiopintojen pintapuolisuus. Haastateltavat kaipaivat lisää konkreettisuutta ja syvällisempää lähestymistapaa opintoihin.</p> <p>Koska toimitilapalveluiden johtaminen on jatkuvasti kehittyvä ja merkitystään lisäävä ala, on sen koulutusta syytä pyrkiä parantamaan. Tämä tutkimus kertoo työelämän osaajien näkemyksen siitä, mitkä ovat ne konkreettiset asiat, joilla koulutuksesta voidaan kehittää entistä kilpailukykyisempi. Tätä opinnäytetyötä ja sen tuloksia voidaan hyödyntää alan koulutuksessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Toimitilapalvelujen johtaminen, toimitilajohtaminen, restonomi, kompetenssi, kvalifikaatio		
Muut tiedot -		

Author(s)  AALTO, Aaron HAAPANIEMI, Samppa	Type of Publication Bachelor´s Thesis	
	Pages 59	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title FACILITY MANAGEMENT – EXPERINCES ON EDUCATION AND FROM WORKING LIFE		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) HINTIKKA - MÄKINEN, Kirsti		
Assigned by Jyväskylä University of Applied Sciences, School of Tourism and Services Management		
Abstract This work studies facility management and the bachelors education on it from the point of view of working life. The purpose was to define how well the graduates of Jyväskylä University of applied sciences studying facility management were prepared for work and the requirements set by the working life. In addition the views, needs and requirements associated with the content of the study program were studied.  Data were gathered by interviewing graduates of the last few years, working in facility management. The interviews were conducted using the methods of theme interviews. The theme areas guiding the interviews were formed based on literature and research that concentrates on facility management, competency and qualifications. In total seven interviews were conducted.  The results indicated that the bachelor program gave a fairly good base for working life. Customer service abilities were emphasised as the cornerstone of work tasks. The interviewees felt that the bachelor program prepared them for this particular aspect of work very well. Managerial skills, especially personal management as well as communications and interaction skills were mentioned as the most important requirements set by the career field. The interviewees felt that management studies and managerial studies gave some readiness for working in the field but the amount was considered inadequate. The largest amount of criticism was directed to the superficiality on professional studies of facility management. The interviewees wanted a more concrete and in-depth approach to the studies.  As facility management is a field that is growing and gaining significance there is need to improve educational contents on it. The bachelor´s thesis presents the point of view of graduates working in the field on the concrete things that could be used to improve our bachelor´s program and make it more competitive. The bachelor´s thesis and its results can be used in facility management education.		
Keywords Management services, facility management, Bachelor of Hospitality management, competence, qualification		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	3
2 TOIMITILAJOHTAMISEN SISÄLTÖ JA ULOTTUVUUDET .....	4
2.1 Toimitilajohtamisen kehittyminen .....	5
2.1.1 Historia .....	5
2.1.2 Nykytila .....	6
2.1.3 Tulevaisuus .....	7
2.2 Tutkijoiden näkemyksiä toimitilajohtamisesta .....	8
3 TOIMITILAJOHTAMISEN KOULUTUS SUOMESSA .....	12
3.1 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma .....	13
3.2 Restonomi (AMK)- tutkinto .....	14
3.3 Toimitilapalvelujen johtamisen opinnot.....	15
3.4 Koulutuksen osaamistavoite .....	17
4 KOMPETENSSIT JA KVALIFIKAATIOT OSAAMISEN KUVAAJINA.....	18
4.1 Kompetenssit .....	18
4.2 Kvalifikaatiot .....	24
5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT .....	28
5.1 Tutkimusmenetelmän valinta.....	28
5.2 Teemahaastattelu.....	29
5.3 Teemojen valinta ja kysymysten laadinta .....	30
5.4 Aineiston keruu ja käsittely .....	31
6 TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET.....	32
6.1 Vastaajien taustatiedot.....	32
6.2 Työn ammatilliset osaamisvaatimukset (kvalifikaatiot) .....	33
6.3 Koulutuksen antamat valmiudet .....	35
6.4 Koulutuksen sisältö .....	36
7 POHDINTA .....	38
LÄHTEET .....	41
Liite 1. Opintojen rakenne 2005 - 2006 .....	45
Liite 2. Opintojen rakenne 2003 - 2004 .....	50
Liite 3. Ammattikorkeakoulun yleiset kompetenssit .....	54
Liite 4. Teemahaastattelun runko .....	57

KUVIO 1. Toimitilajohtamisen sijoittuminen suhteessa kiinteistöjohtamiseen

KUVIO 2. Toimitilapalvelut Euroopassa

KUVIO 3. Facility Managementin kehitysvaiheet

KUVIO 4. Merkittävimmät osaamisen osatekijät kiinteistöpalvelualan eri tehtävissä vuonna 2020

KUVIO 5. Tutkijoiden määritelmiä toimitilajohtaminen(FM)- termille

KUVIO 6. Opiskelu ammattikorkeakoulussa

KUVIO 7. Ammatilliselle kompetenssille annettuja merkityksiä

KUVIO 8. Toimitilajohtamiskoulutuksen osaamistavoitteet. Tutkijoiden näkemys

KUVIO 9. Kvalifikaatioiden ja kompetenssien suhde työhön

KUVIO 10. Kansainvälisen työjärjestön ILO:n kvalifikaatioiden jako

KUVIO 11. Kvalifikaatiotyypit Väärälän mukaan

KUVIO 12. Teema-alueet ja kysymykset tutkimusprosessissa

TAULUKKO 1. Ammatillisten opintokokonaisuuksien kuvaukset vuosilta 2003- 2004 ja 2005- 2006

TAULUKKO 2. Koulutusalaakohtaiset kompetenssit

# 1 JOHDANTO

Toimitilajohtaminen on niin alana, käsitteenä kuin koulutuksenkin näkökulmasta varsin uusi asia Suomessa. Toimitilajohtaminen on jatkuvasti kehittyvä ja merkitystään kasvattava osa kiinteistöliiketoimintaa. Toimitilojen omistamista ja kiinteistöpalvelujen omaa tuotantoa ei enää pidetä yritysten ydinliiketoiminnan kannalta oleellisena asiana. Toimitilajohtaminen keskittyy itse tilojen sekä niihin liittyvien palveluiden ja järjestelmien johtamiseen.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousala koki tarpeelliseksi selvittää, kuinka hyvin sen antama toimitilapalvelujen johtamisen asiantuntijuusalueen koulutus on vastannut työelämän vaatimuksia. Aiemmat matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutusta ja sen työelämävastaavuutta käsitelleet ja sivunneet tutkimukset ovat keskittyneet matkailu-, ruoka- ja ravintola- sekä kuluttajapalveluopinnoista valmistuneisiin.

Valitsimme työhömmme seitsemän toimitilapalvelujen johtamisen asiantuntijuusalueelta valmistunutta restonomia, jotka toimivat koulutustaan vastaavissa työtehtävissä. Haastattelimme kyseiset henkilöt teemahaastattelun metodein. Teemahaastattelun kokosimme alan kirjallisuuden pohjalta, koulutuksesta saaduista valmiuksista ja muodostamastamme koulutuksen osaamistavoitteet -kaaviosta.

Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää matkailu-, ravitsemis- ja talousalan toimitilapalvelujen asiantuntijuusalueen koulutuksen kehittämisessä. Tutkimus sisältää määritelmiä niin työelämän asettamista vaatimuksista kuin koulutuksesta saaduista tiedoista ja taidoista. Lisäksi tutkimus sisältää kokemuksia koulutuksesta sekä sen sisällöstä ja toimivuudesta. Muodostamastamme kaaviosta saa kuvan alan osaamistavoitteista.

## 2 TOIMITILAJOHTAMISEN SISÄLTÖ JA ULOTTUVUUDET

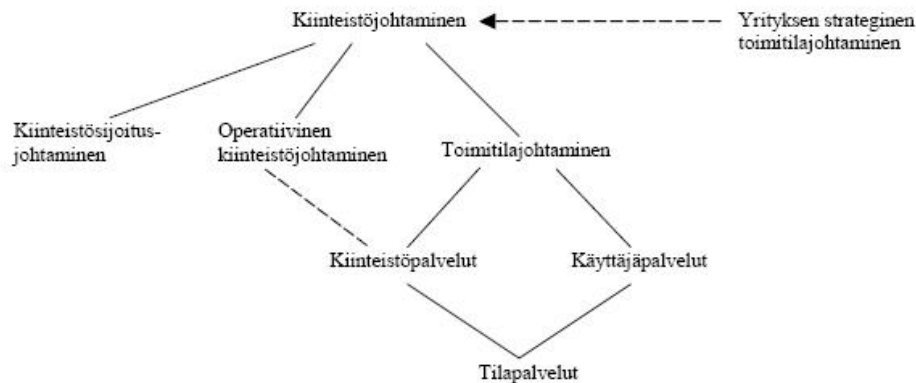
Toimitilajohtaminen (facility management) tarkoittaa kiinteistöjohtamista, jonka tarkoituksena on vastata tilojen hankkimisesta ja kehittämisestä sekä kiinteistö- ja käyttäjäpalveluista (Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto (Rakli), 2001, 13).

Toisen määritelmän mukaan Facility Management, eli toimitilajohtaminen tai toimitilapalvelujen johtaminen, on käyttäjälähtöistä toimitilajohtamista. Se sisältää itse tilojen ja niihin liittyvien palvelujen ja järjestelmien johtamisen (Kiinteistötalouden instituutti ry (KTI.)).

Koska toimitilajohtaminen (Facility Management, FM) on tieteenalana Suomessa varsin nuori ja kiinteistöliiketoiminnan sanastosta suurin osa on englannin kielestä käännettyä, on useissa termeissä syntynyt epäselvyyksiä. Osalle termeistä on muodostunut useampia merkityksiä, osan määritelmistä taas kiistellään. Termien käytön laajuus ja sisältö vaihtelevat suuresti myös eri maiden ja yritystenkin välillä. (Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto (Rakli), 2001, 8, Kiinteistötalouden instituutti ry (KTI.))

Usein puhuttaessa toimitilajohtamisesta saatetaan termi sekoittaa kiinteistöjohtamiseen, joka nykymääritelmien mukaan toimii kiinteistöliiketoiminnan tai kiinteistönpidon yläkäsitteenä. Kiinteistöjohtaminen voidaan käsittää sijoitustoimintaan liittyvänä johtamisena, kuten kiinteistösijoitussalkun johtamisena ja kiinteistösijoitusjohtamisena (AM, Asset management) tai operatiiviseen toimintaan liittyvänä johtamisena, kuten operatiivinen kiinteistöjohtaminen (PM, Property management), toimitilajohtamisena (FM, Facility management) tai isännöintinä. (Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto (Rakli), 2001, 8.)

Jos tarkastellaan toimitilajohtamisen sijoittumista yrityksen kiinteistöjohtamisen näkökulmasta, niin se sijoittuu seuraavasti.



KUVIO 1. Toimitilajohtamisen sijoittuminen suhteessa kiinteistöjohtamiseen (Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto (Rakli), 2001, 34.)

Toimitilajohtaminen ja toimitilapalvelujen johtaminen ovat synonyymeja. Tutkimuksemme käytämme toimitilajohtamisen-termiä. Toimitilapalvelujen johtaminen on käytetympi silloin kun puhutaan koulutuksesta, toimitilajohtaminen taas mainitaan useammin alan tutkimuksissa.

## 2.1 Toimitilajohtamisen kehittyminen

### 2.1.1 Historia

Facility Management eli ammattimainen toimitilajohtaminen on kehittynyt Yhdysvalloissa 1970-luvulla. Eurooppaan se levisi Iso-Britannian kautta 1980-luvun puolivälissä. Pohjoismaissa toimitilajohtamista alettiin käsitellä osana kiinteistöliiketoimintaa 1990-luvun alussa. Pohjoismaissa asiakaslähtöinen toimitilajohtaminen (FM) on siis varsin uutta ja hyvin samankaltaisesti organisoitua kuin omistuslähtöisempi Property Management (PM). Erottavana tekijänä on käyttäjälähtöisyys kiinteistöjen hallinnoinnin sijaan. Facility Management -tehtävät kattavat yleisesti pohjoismaissa eri palvelujen, investointien, tilahallinnan ja ylläpidon käyttäjäpalvelupohjaisen hallinnoimisen ja johtamisen Useat alan yritykset tarjoavat toimitilajohtamispalveluita muiden toimitiloihin liittyvien palveluiden ja tuotteiden ohella. (Tuomela, 2001, 13-14.)

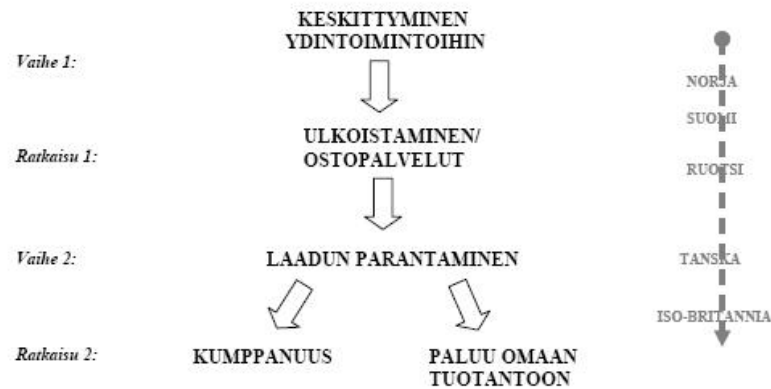




KUVIO 2. Toimitilapalvelut Euroopassa (Tuomela, Ventovuori, 2001, 13.)

### 2.1.2 Nykytila

Viime vuosina sekä toimitilajohtamisen kysyntä että tarjonta ovat olleet kasvussa ja ala on vakiinnuttanut asemaansa (Tuomela, 2001, 14). Syynä toimitilajohtamispalveluiden kysynnän kasvuun ovat mm. uudet liiketoimintamallit, jotka korostavat keskittymistä ydinliiketoimintaan. Kiinteistöjen ylläpito ja toimitiloihin liittyvät palvelut ovat jo pidemmän aikaa olleet toimintoja, jotka luetaan ydinliiketoiminnan ulkopuolelle. Ulkoistamalla nämä toiminnot on kyetty keventämään organisaatiota ja vapauttamaan resursseja sekä saamaan joustoja töiden toteutukseen. On myös voitu todeta, että työn laatu ja tehokkuus ovat kasvaneet, mikä johtuu ulkoisen toimijan paremmista resursseista sekä tietotaidosta. (Mts. 15.) Sama kehitys on käynnistynyt myös julkishallinnon puolella. Tuomelan (2001, 54) mukaan organisaatiot seuraavat tiettyä kaavaa ydintoimintoajattelusta ja ulkoistamisesta sekä niihin liittyvästä laatuajattelusta ja kumppanuudesta. Hänen mukaansa seuraava kaavio pätee kaikkiin organisaatioihin ja ostopalveluihin Pohjois-Euroopassa.



KUVIO 3. Facility Managementin kehitysvaiheet (Tuomela 2001, 55)

Myös yritysten kiinteistöomaisuus on ollut ulkoistamisen kohteena. On huomattu, ettei toimitilojen omistus ole edellytys toteuttaa ydinliiketoimintaa. Kiinteistöomaisuuden eriyttäminen on vapauttanut pääomia sekä antanut paremmat mahdollisuudet mukauttaa toimintaa esim. kilpailutilanteiden muutoksissa. Uudet, usein kansainväliset kiinteistösijoitusyhtiöt, ovat jo tottuneet toimitilajohtamisajatteluun ja tuovat sen mukanaan uusiin kohteisiinsa. (Mts. 19; Palvelut 2020 - Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 30.)

### 2.1.3 Tulevaisuus

Tulevaisuuden ennustaminen on vaikeaa, mutta joitain valistuneita arvioita on esitetty. Toimitilajohtamisen kehittyminen Pohjois-Euroopassa - tutkimuksen (Tuomela 2001, 19- 20) mukaan toimitilajohtamiseen ja palveluihin tulevat vaikuttamaan eniten mm. ulkoistamisen lisääntyminen, työnteon ja työpaikkojen joustavuus, yritysfuusiot ja kaupat ja uuden talouden liiketoiminta. Tutkimus ennakoi myös vanhojen toimitilapalveluprosessien muuttuvan asiakaslähtöisemmiksi ja tehokkaammiksi uusien teknologisten ratkaisujen, jatkuvan organisoinnin sekä palveluprosessien kehittämisen myötä.

Myös Palvelut 2020 –hankkeen loppuraportti (2006, 30-34) ennakoi tulevaisuuden toimintaympäristöä ja sen vaatimuksia, myös koulutuksen näkökulmasta. Kiinteistöpalveluala nähdään arvostettuna, kansainvälisenä ja monipuolisena. Ulkomaisten kiinteistönomistajien, kuten kansainvälisten palvelun tarjoajienkin osuus tulee kasvamaan.

Myös suomalaiset yritykset ovat laajentuneet lähialueille. Teknologian kehitys tulee näkymään myös kiinteistöalalla, niin käytännön töissä kuin erilaisissa hallintajärjestelmissä. Myös asiakaskontaktit lisääntyvät verkon välityksellä. Osa automatisoituu ja osassa henkilökohtaisen kontaktin merkitys korostuu. Alan suurimpina uhkina pidetään alan vetovoiman ja sitouttamisen riittämättömyyttä sekä pulaa työntekijöistä. Monikulttuurisuus tulee lisääntymään työpaikoilla.

Alan koulutukselta odotetaan tuottajia koko palveluprosessiin. Kaikilla tulisi olla perustaidot, joista voisi erikoistua eri alueisiin. Perustaitoja olisivat erityisesti palvelusaaminen ja tietotekninen osaaminen. Myös ympäristön ja laadun hallinta nähdään tärkeinä taitoina. Eritasoiset tehtävät korostavat edellä mainittujen perusvalmiuksien lisäksi seuraavia tietoja ja taitoja.

Työntekijätehtävät	Asiantuntija- tai esimiestehtävät	Johtotehtävät
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaspalveluosaaminen</li> <li>• Yhteistyökyky</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelujohtaminen</li> <li>• Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi</li> <li>• Yhteistyökyky</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimialan ansaintalogiikan ymmärtäminen</li> <li>• Ihmisten johtaminen</li> </ul>

KUVIO 4. Merkittävimmät osaamisen osatekijät kiinteistöpalvelualan eri tehtävissä vuonna 2020 (Mts. 34)

## 2.2 Tutkijoiden näkemyksiä toimitilajohtamisesta

Toimitilajohtaminen on vakiintunut englanninkielisestä termistä Facility Management. Myös tämän termin määrittelyssä on eroavaisuuksia, niin eri maiden kuin tutkijoidenkin välillä, vaikka lähtökohdat ja tavoitteet olisivatkin samoja. Amerikkalaiset alan toimijat ovat keskittyneet kiinteistöjohtamisen tarkastelussa työpaikan ja työpisteiden tehokkuuteen sekä kiinteistöjen hallintaan. Myös tekniset ratkaisut painottuvat. Brittiläisessä ajattelumallissa taas korostetaan tilojen terveellisyyttä, tuottavuutta ja työympäristön parantamista.

(Sarasoja 2004, 6.)

Tutkijoiden määritelmissä toimitilajohtaminen nähdään esim. seuraavanlaisesti:

Author	Definition of FM
Becker (1990)	FM is responsible for co-ordinating all efforts related to planning, desingning and managing buildings and their systems, equipment and furniture to enhance the organisation's ability to compete succesfully in a repidly changing world.
Nourse (1990)	FM unit is seldom aware of the overall corporate strategic planning, and does not have a bottom-lihne emphasis.
Cotts & Lee (1992)	The practice of co-ordinating the physical workplace with the people and work of an organisation; integrates the principles of business administration, architecture, and the behavioural anf engineering science.
Regterschot (1993)	Facilities Management is the integral management (planning and monitoring) and realization of housing, services and means that must contribute to an effective, flexible and creative realization of an organisation's objectives in an ever changing environment.
Park (1994)	Facilities Management is the structuring of building plant and contents to enhance the creation of the end product. As with all systems it is the generated benefit to the business or activity that matters, not the system itself.
Barrett (1995)	FM is an integrated approach to operating, maintaining, improving and adapting the buildings and infrastructure of an organisation in order to create an environment that strongly supports the primary objectives of that organisation.
Alexander (1996)	The process by which an organisation delivers and suistains support services in a quality environment to meet startegic needs.
Then (1999)	The practice of FM is concerned with the delivery of the enbling workplace environment -the optimum functional space that supports the business processes and human recources.
Hinks and McNay (1999)	...common interpretations of the FM remit: maintenance management; space management and accommodation standards; project management for new-built and alterations; the general premises management of the building stock; and the administration of the associated support services.
Varcoe (2000)	...a focus on the management and delivery of the business "outouts" of the both these entites (the real estate and construction industry); namely the productive use of building assets as workplaces.
Nutt (2000)	The primary function of FM is resource management, at startegic and operational levels of support. Generic types of resource management central to the FM function are the management of financial resources, physical resources, human resources, and the management of resources of information and knowledge.
Van den Ende (2000)	Facility Management is the effective, efficient and integral management of all facilities, thus enabling organisations to continuously meet their objectives and achieve an optimum feeling of well-being for people in their workplace.
IFMA (2003a)	Facilities Management is a practise of coordinating the physical workplace with the people and work of the organisation. It integrates the principles of business administration, architecture and the behavioural and engineering sciences.
FIFMA (2003)	The purpose of Facilities Management is to produce, maintain and develop real estate and support services for the strategic needs of organisation core business.
BIFM (2003)	As the practise of coordinating the physical workplace eith the people and work of an organisation.
Nordic FM (2003)	FM is also seen as an integrated approach to operating maintaining, improving and apadting buildings and infrastructure of an organisation in order to create an environment that strongly supports the primary objectives of organisation.

**KUVIO 5. Tutkijoiden määritelmiä toimitilajohtaminen(FM)-termille (Lindholm 2005, 13)**

Kirjallisuudessa esitetyistä määritelmistä on löydettävissä useampia yhtäläisyyksiä. Facility management-termin keskeinen painopiste on kaikissa määritelmissä paikka tai tila. Tilaa ei ole rajoitettu koskemaan pelkästään liike- tai toimistotiloja vaan se kattaa kaikenlaiset, työskentelytilat kuten koulut, tehdastilat, julkiset tilat ym. Toimitilajohtamista voidaan toteuttaa periaatteessa millaisessa organisaatiossa tahansa, sillä työn- teko vaatii aina tilat. Tämän lisäksi myös siitä ollaan yksimielisiä, että facility management on tukitoiminto, joka tukee organisaation ydinliiketoimintoja. (Sarasoja 2004, 6.)

Mitä toimitilajohtaminen tarkoittaa käytännössä ja mitä tehtäviä siihen liittyy? Myös tähän kysymykseen löytyy useampia vastauksia. Kattavimmat niistä on listattu IF-MA:n (International Facility Management Association) ja Raklin kiinteistöliiketoiminnan sanaston toimesta (Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto (Rakli), 2001, 23).

Kiinteistöpalveluilla (facility services) tarkoitetaan kiinteistön ylläpitoon kohdistuvia palveluja. Ne voidaan jakaa edelleen kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluihin. Kiinteistöpalvelut sisältävät mm. seuraavia palveluja (Mts. 24):

- teknisten järjestelmien hoito
- kiinteistönhuolto
- siivous
- lumityö
- liukkauden torjunta
- puhtaanapito, kasvityö
- jätehuolto ja kunnossapito.

Käyttäjäpalveluilla (user services) tarkoitetaan kiinteistöjen ja niiden tilojen käyttäjille suunnattuja palveluja. Käyttäjäpalvelut sisältävät mm. seuraavia palveluja (Mts. 23):

- |                      |                                 |
|----------------------|---------------------------------|
| - ajoneuvot          | - pitopalvelu                   |
| - arkistointi        | - postitus ja postinjakelu      |
| - atk-palvelut       | - puhelinvaihde                 |
| - auditoriotilat     | - ravintopalvelut               |
| - aulapalvelut       | - saunatilat                    |
| - automaattit        | - sisustus- ja kalustuspalvelut |
| - henkilöstöruokailu | - terveydenhuolto               |
| - ikkunoiden pesu    | - toimistopalvelut              |
| - kirjanpito         | - toimistotarvikkeet            |
| - kokoustilat        | - tuholaiskontrolli             |
| - kopiointi          | - turvapalvelut                 |
| - kuljetukset        | - varastotilat                  |
| - kuntosali          | - vartiointi                    |
| - lähettipalvelut    | - videokonferenssit             |
| - matkustuspalvelut  | - viestintälaitteet             |
| - muuttopalvelut     | - viherkasvit                   |
| - pesulapalvelut     |                                 |

IFMAN (International Facility Management Association) mukaan toimitilajohtajan tehtäviin taas kuuluu muun muassa seuraavia toimintoja:

- tilojen strateginen ja taktinen suunnittelu,
- tilakustannusten ennakointi ja budjetointi,
- kiinteistöihin liittyvät hankinnat, vuokraaminen ja käyttö,
- kalustusten, laitteiden ja ulkopuolisten palveluiden hankinta,
- uusientilojen rakentaminen, korjaaminen ja uudelleensijoittaminen,
- terveys, turvallisuus ja turvatoimet,
- ympäristöasiat,
- tiloihin liittyvien toimintaperiaatteiden ja menettelytapojen luominen yritykselle,
- laatujohtaminen, mukaan lukien benchmarking ja parhaat menettelytavat,
- arkkitehti- ja rakennussuunnittelu,
- tilasuunnittelu ja tilajohtaminen,
- liiketoimintapalveluiden kuten kopiopalvelun, kuljetuspalvelun ja pitopalvelun valvonta,
- telekommunikaatio
- lakien noudattaminen (Lindholm 2005, 16).

Tutkimuksessaan Lindholm (2005, 16) mainitsee Atkinsin & Brooksien teoksen Total Facilities Management vuodelta 2000. Teoksessa he listaavat toimitilajohtamiseen kuuluviksi palvelut, kuten kiinteistöjohtaminen, taloudellinen johtaminen, muutosjohtaminen, henkilöstöjohtaminen, terveys- ja turvallisuusjohtaminen sekä sopimusjohtaminen perinteisten näkyvien tehtävien kiinteistönpidon, siivouksen ja vartioinnin lisäksi.

Toisen samassa yhteydessä mainitun määritelmän mukaan toimitilajohtamiseen kuuluvat käyttäytymisjohtaminen, operatiivinen johtaminen, tilojen johtaminen ja toimitilapalvelujen johtaminen. (Mts. 16)

### **3 TOIMITILAJOHTAMISEN KOULUTUS SUOMESSA**

Toimitilajohtamiseen valmentavaa koulutusta on Suomessa tarjolla hajanaisesti. Kiinteistöliiketoimintaa ja siihen läheisesti liittyvää toimitilajohtamista sivutaan useissa koulutusohjelmissa, niin yliopistoissa kuin ammattikorkeakouluissakin. Alan suoranaiset opiskelumahdollisuudet ovat rajoittuneemmat. Yhteydet joissa kiinteistöliiketoimintaan ja toimitilajohtamiseen voi kohdata muualla kuin alaan yksistään keskittyneissä oppilaitoksissa ovat mm. taloustieteet, tuotantotalous, diplomi- insinööri- ja insinöörikoulutus. Lisäksi isännöintiin ja kiinteistönvälitykseen liittyvä toisen asteen koulutus sivuavat alaa. (Rakennusalan koulutus 2000, 27, 29- 31)

Teknillisissä korkeakouluissa Espoossa ja Teknillisessä yliopistossa Tampereella on mahdollista opiskella alaan liittyviä opintoja. Näihin korkeakouluihin on keskitetty korkein rakennustekninen koulutus Suomessa. Espoossa Maanmittausosaston kiinteistötalouden koulutusohjelma sisältää kiinteistöjohtamisen- sekä kiinteistötekniikan- ja oikeuden opintosuunnat, jotka valmentavat kiinteistöjohtamisen asiantuntijatehtäviin (Teknillinen korkeakoulu- opinnot).

Tampereen teknillisessä yliopistossa toimitilajohtamiseen liittyvää koulutusta sisältyy rakennustekniikan syventäviin opintoihin (Tampereen teknillinen yliopisto – syventävät opinnot). Tämä tutkimus keskittyy tästä eteenpäin käsittelemään aihetta ammattikorkeakoulun näkökulmasta.

Ammattikorkeakouluista toimitilapalvelujenjohtamisen asiantuntijuusalueen tarjoavat Laurea- Ammattikorkeakoulu, Pirkanmaan AMK, Turun AMK ja Jyväskylän AMK. Mikkelin AMK:ssa on mahdollista suorittaa puhtauspalveluihin liittyviä opintoja osana koulutusta. Koulutusohjelma on nimeltään Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Suoritettava tutkintonimike on restonomi (AMK).

Vaikka tutkinnon ja koulutusohjelmien nimet ovatkin yhdenmukaisia, ovat opetuksen sisällöt ja painotukset koulukohtaisia ja saattavat erota suurestikin toisistaan. Etsittäessä yhteisiä tekijöitä eri oppilaitosten välillä, esiin nousevat mm. (asiakas)palvelun ja yhteistyökyvyn sekä vuorovaikutustaitojen korostaminen. Lisäksi työelämälähtöisyys, erilaisten projektien ja harjoittelujen muodossa, mainitaan oppilaitosten esittelyissä toistuvasti. (Ammattikorkeakouluopinnot 2005-2007, mainittujen oppilaitosten kotisivut.)

### **3.1 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma**

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma on matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmista laaja- alaisin. Pääpaino on palvelujen ja palvelutuotteiden tuottamisessa, johtamisessa ja tuotekehityksessä. Mahdollisia asiantuntijuusalueita ovat mm. toimitila-, ruoka-, kuluttaja-, puhtaus-, hotelli ja ravintolapalvelut sekä matkailu- ja elintarvikeala. Opetuksen sisällöt painottuvat palvelu- ja liiketoiminnan osaamiseen. Lisäksi yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja korostetaan. Opiskelun työelämälähtöisyys tulee esiin mm. projektiopintojen, harjoittelujen ja opinnäytetyön kautta. Myös kansainvälisyys on tärkeä osa koulutusta. Se näkyy sekä opintojen sisällöissä että toteutustavoissa. Koska koulutusohjelman tarjonta on niin laaja-alaista, voi opinnoistaan suunnitella hyvinkin erilaisia ammatillisia kokonaisuuksia. Nämä henkilökohtaiset valinnat tuottavat yksilöllisiä osaamisprofiileja. (Ammattikorkeakouluopinnot 2005-2007.)

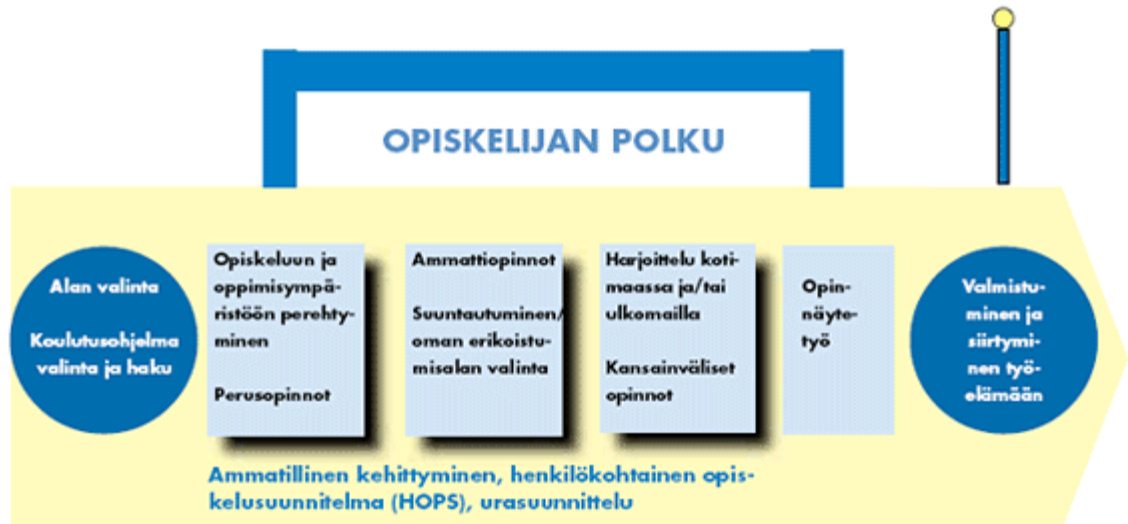
Alan opiskeluun liittyikin sanonta:

”Kahta samanlaista restonomia ei ole.”



### 3.2 Restonomi (AMK)-tutkinto Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa

Restonomi (AMK)- tutkinto koostuu perusopinnoista, ammattiopinnoista, vapaasti valittavista opinnoista, harjoitteluista ja opinnäytetyöstä. Tutkinnon laajuus on 210 opintopistettä ja opintojen suorittamisen tavoiteaika on 3½ vuotta.



KUVIO 6. Opiskelu ammattikorkeakoulussa (Ammattikorkeakouluopinnot 2005-2007)

Perusopinnot sisältävät seuraavat opintokokonaisuudet:

- Orientoivat opinnot
- Viestintä ja kielet
- Tutkimus- ja kehittämisopinnot
- Ihminen, työ ja yhteiskunta (Opinto-opas 2005-2006).

Tarkemmat kuvaukset opintokokonaisuuksista esitellään liitteissä. Liitteessä yksi on kuvattuna vuoden 2003-2004 opintojen rakenne. Liitteessä kaksi on vuoden 2005-2006 opintojen rakenne.

### 3.3 Toimitilapalvelujen johtamisen opinnot

Seuraavassa on esitelty toimitilapalvelujen johtamisen asiantuntijuusalueen opintokokonaisuudet ja opintojaksot vuosien 2003-2004 sekä 2005-2006 opinto-oppaiden mukaan. Ennen opintojaksojen taulukoita esitellään eri vaiheiden osaamistavoitteet. Ensin mainitaan vuoden 2003-2004 tavoitteet, jonka jälkeen uudemmat 2005-2006 tavoitteet. Tarkemmat kaaviot opintojaksoista ja esim. niiden laajuuksista liitteenä (LIITE 1, LIITE 2). Suurin osa tutkimuksessa haastatelluista henkilöistä on valmistunut vasemmanpuoleisen mallin mukaan.

TAULUKKO 1. Ammatillisten opintokokonaisuuksien kuvaukset vuosilta 2003-2004 ja 2005-2006

2003-2004	2005-2006
<b>Toimitilapalvelujen tuottaminen (1. vaihe)</b>	<b>Toimitilapalvelujen tuotanto ja ohjaus</b>
Opiskelija perehtyy tila- ja ympäristöpalvelujen tietoperustaan, työn tekniseen hallintaan ja suunnitteluun. Hän hallitsee kiinteistöpalvelujen järjestämisen osana kiinteistöjen ylläpitoa. Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluvat kurssit käsittelevät alan perustaitoja ja tietoja. (Opinto-opas 2003-2004, 295)	Opiskelija tuntee käyttäjä- ja kiinteistöpalveluihin liittyvän käsitteistön ja tietoperustan sekä tietää palvelujen tuottamisen osatekijät. Opiskelijalla on kyky ohjata palvelutuotantoprosesseja. (Opinto-opas 2005-2006)
Orientaatio toimitilapalveluihin Toimitilapalvelujen tuottaminen	Orientaatio toimitilapalveluihin Toimitilapalvelujen tuottaminen ja ohjaus
Toimitilapalvelujen vertailu ja arviointi Ympäristöpalvelujen perusteet Ympäristöpalvelujen perusteet 2.	Ympäristöpalvelujen perusteet Ympäristönsuojelun ohjaukset Ammatillinen englanti

Ympäristönhuolto ja -neuvonta  
 Kiinteistönhuolto  
 Aulapalvelut  
 Ympäristöliikkeet ja –filosofiat  
 Ympäristöluonnontieteet

Ympäristöliikkeet ja filosofiat  
 Ympäristöluonnontieteet

### **Toimitilapalvelujen kehittäminen (2. vaihe)**

Opiskelija perehtyy toimitilapalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Hän hallitsee toimitilapalvelutuotannon laatu järjestelmät sekä palveluyrityksen ympäristöhallintajärjestelmät. Toisen vaiheen opinnot keskittyvät ammatillisen osaamisen kehittämiseen ja alan syvempään tuntemukseen.

Käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu  
 Toimitilapalvelujen ohjaus ja kehittäminen  
 Palvelutuotteen kehittäminen  
 Toimitilapalvelujen laadunhallintajärjestelmät  
 Palveluyrityksen ympäristöjärjestelmät  
 Miljöörakentaminen  
 Rakennetun kulttuuriympäristön säilyttäminen  
 Ympäristö- ja toimitilapalvelujen kehittämisprojekti  
 Ammattitekstiilit  
 Elintarviketilojen puhtaanapito

### **Toimitilojen ja palvelutuotteiden kehittäminen**

Opiskelijalla on valmiuksia suunnitella ja kehittää käyttäjä- ja kiinteistöpalveluja. Hän ymmärtää toimivien tilojen merkityksen kiinteistössä tapahtuvalle toiminnalle ja tilojen käyttäjille.

Toimitilapalvelutuotannon kehittäminen  
 Tilapalvelutuotteen kehittäminen  
 Toimitilojen suunnittelu  
 Palveluyrityksen ympäristöjärjestelmät  
 Kehittämisprojekti  
 Käyttäjä- ja kiinteistöpalvelujen syventävä osio  
 Ammatillinen ruotsi  
 Rakennettu ympäristö ja vihersuunnittelu  
 Ammattitekstiilit  
 Erikoistilojen puhtaanapito

### Toimitilapalvelujen johtaminen (3. vaihe)

Opiskelija perehtyy toimitilapalvelujen johtamiseen, tilasopimusten ja -kustannusten hallintaan sekä alan tutkimustoimintaan. Kolmannessa vaiheessa keskittyy alan vaatimaan johtamiseen ja suunnitteluun, sekä erilaisten työelämään liittyvien sopimusten ja tutkimusten tekoon.

Toimitilastrategiat

Tilasopimusten hallinta

Toimitilajohtaminen

Toimitilapalvelujen tutkimustoiminta

### Toimitilapalvelujen johtaminen

Opiskelija osaa johtaa toimitilapalveluja.

Hänellä on kyky soveltaa alan tutkimustietoa palvelutoiminnan kehittämiseen.

Opiskelija tuntee alan liiketoiminnan luonteen ja hänellä on valmiuksia tuottaa uusia yritysideoita toimialalle.

Toimitilastrategiat ja toimitilajohtaminen

Tilasopimusten hallinta

Toimitilapalvelujen tutkimustoiminta

## 3.4 Koulutuksen osaamistavoite

Toimitilapalvelujen tuottamisen ja johtamisen asiantuntijuusalueeseen on kehitetty omat osaamistavoitteet koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien pohjalta. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit ovat kehitetty koskemaan koko matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa, joten nähtiin tarpeelliseksi tarkentaa niitä sopimaan juuri toimitilapalvelujen tuottamiseen ja johtamiseen.

Koulutuksen osaamistavoitteet ovat:

- Ymmärrät asiakasyrityksen ydintoiminnan toiminnalliset ja liiketaloudelliset vaatimukset sekä tilojen käyttäjien ympäristöön kohdistuvat tarpeet toimitilapalvelujen johtamisen lähtökohtana.
- Tunnet kiinteistön omistajan strategisten tavoitteiden merkityksen toimitilajohtamisessa.

- Kykenet kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaavia tilapalvelutuotteita.
  - Osaat ohjata ja johtaa palvelutoimintaa kannattavasti ja asiakasta tyydyttävästi.
  - Sinulla on valmiudet henkilöstön osaamisen kehittämiseen.
  - Osaat toimia verkostomaisesti toimintaympäristössä toimitilapalvelujen asiantuntijana.
  - Tunnet alan yritystoiminnan vaatimukset.
- (Hintikka-Mäkinen 2006.)

## 4 KOMPETENSSIT JA KVALIFIKAATIOT OSAAMISEN KUVAAJINA

### 4.1 Kompetenssit

”Kompetenssi on (asiantuntijan tms.) pätevyys”

Yleisessä kielenkäytössä kompetenssit voivat olla motiiveja, luonteenpiirteitä, minäkäsityksiä, asenteita, arvoja, tietämystä sekä kognitiivisia ja käytännöllisiä taitoja. Ne ovat mitä tahansa yksilöllisiä ominaisuuksia, joita voidaan mitata ja arvioida luotettavasti. Kompetenssi voi tarkoittaa myös työntekijä pätevyyttä tiettyjen kriteerien perusteella määriteltynä. Ammatillinen pätevyys on tällöin kyky ja tahto toimia ammatissa kriteerit täyttävällä tavalla. Se on pätevyyttä suhteessa toimintaan, tehtävään ja organisaatioon. Yleisesti nähdään, että työntekijän ominaisuudet eivät sinänsä muodosta pätevyyttä, jollei määritellä, minkä tehtävän tai laajemman tehtäväkokonaisuuden suorittamisen ne mahdollistavat. (Heikkinen 2005, 174.)

Kompetenssi-käsite voidaan ymmärtää joko yksilön ominaisuutena tai työtehtävien asettamina vaatimuksina. Kompetenssi käsitteelle on määritely täsmällinen sisältö:

*”Kompetenssi on yksilön potentiaalinen kapasiteetti käsitellä menestyksellisesti tiettyjä tilanteita tai suoritua tietystä tehtävästä tai työstä. Tätä kapasiteettia määrittävät havaittavissa olevat motoriset taidot (mm. kätevyys), kognitiiviset (tiedolliset) tekijät*

*(tieto eri muodoissaan, älylliset taidot), tunteen omaiset tekijät (asenteet, arvot, motivaatio), persoonallisuuden piirteet (mm. itseluottamus) sekä sosiaaliset taidot (mm. kommunikaatio- ja ihmissuhdetaidot).*” (Ruohotie 2005, 31- 32)

Ruohotie näkee kompetenssin yksilöllisenä ominaisuutena, joka seikkaperäisesti selittää tietyin kriteerein määriteltyä tehokkuutta tai onnistumista työtehtävissä ja tilanteissa. Lisäksi hänen mielestään näiden taitojen ja ominaisuuksien avulla voidaan erottaa selkeästi hyvät ja keskitason suoriutajat toisistaan.

Kompetenssi voidaan nähdä myös laajempänä käsitteenä kuin perinteiset taidot ja asenteet. Kompetenssi voi olla voimakas, muutoksiin valmis käsite. Se on jotain jota voidaan käyttää, kehittää ja muuttaa ajan myötä. Työntekijöiden muodollinen pätevyys poikkeaa usein merkittävästi todellisesta pätevyydestä. Työntekijän todellinen pätevyys on usein korkeampi kuin muodollinen pätevyys. Yksilön todellinen ammatitaito voi olla myös alempi kuin muodollinen pätevyys. Näin on usein silloin, kun yksilön mahdollisuudet työympäristössä, työpaikalla, oppimiseen ja kehittymiseen ovat vähäiset tai rajatut. (Heikkinen 2005, 175.)

### **Ammatilliset kompetenssit**

Ammatillinen kompetenssi voidaan määritellä yksilön oman osaamisen ja halukkuuden ja tietyn tilanteen tai tehtävän asettamien vaatimusten täyttämisenä, tietona tai älyllisenä taitona. (Mts.)

Ammatillinen kompetenssi koostuu työsuorituksesta ja kognitiivisista eli tiedollisista kyvyistä. Työsuoritukseen vaikuttavat sekä tekninen suoritus että johonkin tiettyyn, käsiteltävään aiheeseen liittyvä suoritus. Näille suorituksille on usein annettu organisaatiotasolta tietyt tavoitteet. Kognitiivisiin kykyihin vaikuttavat vahvasti henkilön oma motivaatio niin työn orientaatiota kuin työtä kohtaan. Yrityksen laatimat toimintastrategiat ovat myös olennaisena osana kognitiivisia kykyjä, kuten myös henkilön omat työtavoitteet.



KUVIO 7. Ammatilliselle kompetenssille annettuja merkityksiä

### **Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit**

Matkailu- ravitsemis- ja talousalan kompetenssianalyysin pohjalta on määritelty koulutusohjelmakohtaiset kompetenssikuvaukset. Koska koulutusohjelmien välillä ei ole kovinkaan suuria eroavaisuuksia, määriteltiin kaikille matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmille neljä yhteistä alakohtaista kompetenssia. Ne ovat palvelukulttuuriosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, palvelujohtamisosaaminen ja liiketoimintaosaaminen. Lisäksi voidaan erottaa kolme erillistä osaamisaluetta: hotelli- ja ravintola- alan palveluympäristöosaaminen, matkailun palveluympäristöosaaminen ja palvelujen tuottamisen ja johtamisen palveluympäristöosaaminen. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit ja niiden kuvaukset on esitetty seuraavassa taulukossa. (Antikainen, Diov, Fränti, Kylmälä & Laasanen 2006.)

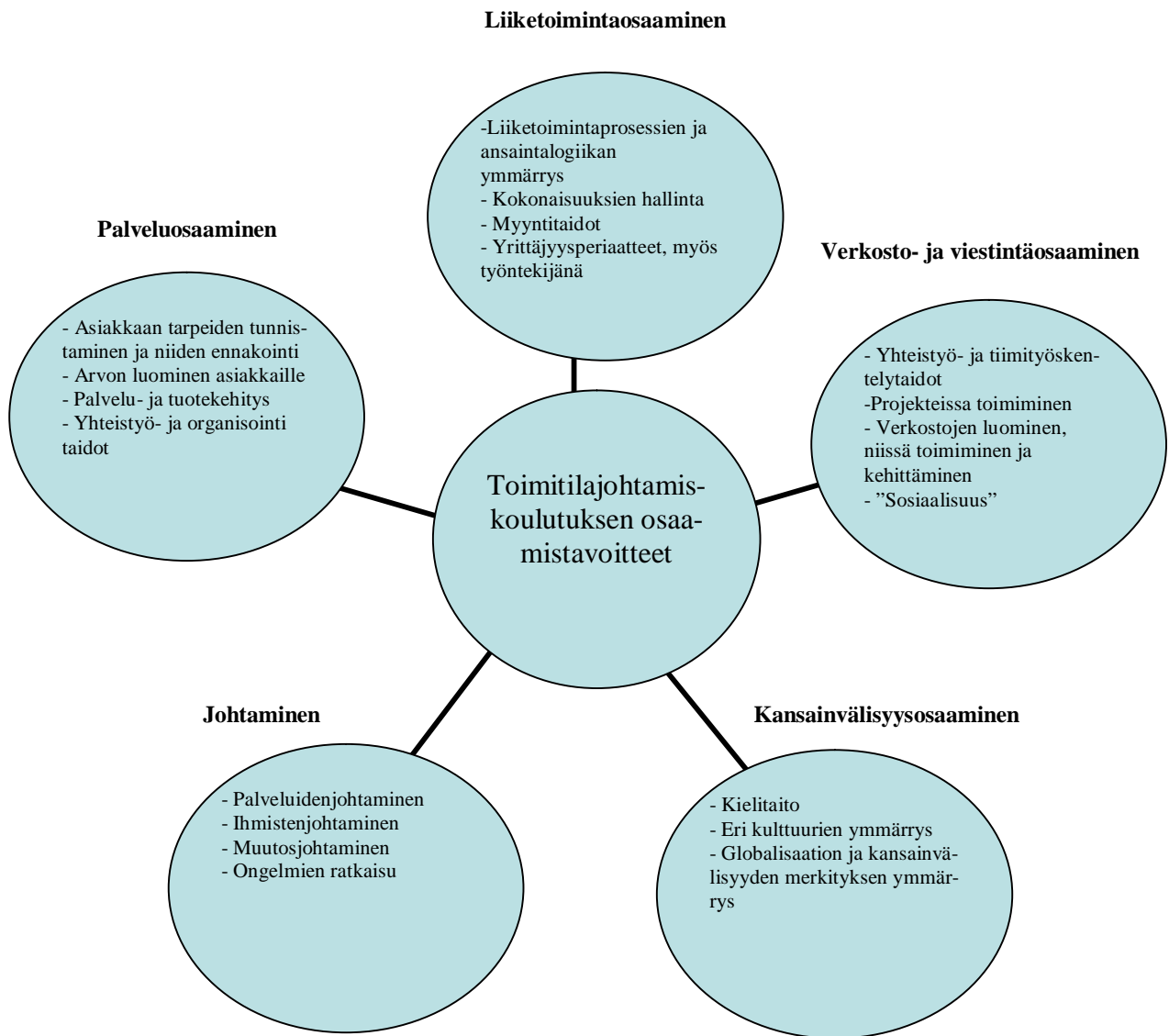
## TAULUKKO 2. Koulutuslakohtaiset kompetenssit

Osaamisprofiili Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmat	Osaamisen kuvaus
Palvelujärjestelmäosaaminen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. osaa suunnitella, tuottaa ja kehittää palveluja toimintaympäristön vaatimusten mukaan</li> <li>2. osaa kuvata, ohjata ja arvioida palveluprosesseja (tuotesuunnittelu, toiminnan kannattavuus, työn organisointi, ohjaus ja kehittäminen)</li> <li>3. osaa kehittää palveluja tuotekehityksen ja tuotteistamisen keinoin</li> <li>4. tuntee omaan toimialaansa liittyvät turvallisuusvaatimukset ja osaa soveltaa niitä työssään</li> </ol>
Palvelujohtamisosaaminen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tuntee ja ymmärtää yrityksen strategiat ja osaa hyödyntää niitä palvelutoiminnan ohjauksen työvälineenä</li> <li>2. osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida oman ja yksikön päivittäistä lähijohtamista</li> <li>3. osaa organisoida työyhteisön toimintaa ja yhteisöjen osaamista</li> </ol>
Liiketoimintaosaaminen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. osaa analysoida asiakkuuksia palveluliiketoiminnan johtamisen näkökulmasta</li> <li>2. ymmärtää liiketoiminnan keskeiset käsitteet ja omaa liiketaloudellisen ajattelun perusteet</li> <li>3. osaa ennakoida vaihtoehtoisten toimintatapojen vaikutuksia taloudelliseen tulokseen ja kilpailukykyyn</li> <li>4. osaa soveltaa yrittäjyysperiaatteita yrittäjänä ja työntekijänä</li> <li>5. osaa toimia erilaisissa verkostoissa sekä hyödyntää ja kehittää niitä</li> </ol>
Matkailun palveluympäristöosaaminen (Matkailun ko., Matkailun liikkeenjohdon ko.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. osaa kehittää vapaa-ajan tai työsidonnaisen matkailun palveluympäristöä ja –verkostoja</li> <li>2. ymmärtää kansainvälisyyden, globalisaation ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille ja alan kehitykselle</li> <li>3. osaa toimia erilaisissa kansainvälisissä toimintaympäristöissä</li> <li>4. osaa hyödyntää kansallisen kulttuurin ominaispiirteitä matkailun kehittämisessä</li> <li>5. osaa kehittää alueellisia vahvuuksia ja parantaa alueellista vaikuttavuutta matkailu toimialalla</li> </ol>
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen palveluympäristöosaaminen (Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. osaa arvioida hankintojen ja palveluiden tuottamisen vaikutuksia palvelun käyttäjälle, ympäristölle ja yhteiskunnalle</li> <li>2. osaa kantaa taloudellista, sosiaalista, ekologista ja</li> </ol>



	<p>kulttuurista vastuuta palvelujen tuottamisessa ja johtamisessa</p> <p>3. ymmärtää kansainvälisyyden, globalisaation ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille ja alan kehitykselle</p> <p>4. tiedostaa oman toimintansa merkityksen aluekehityksen näkökulmasta</p>
<p>Hotelli- ja ravintola- alan palveluympäristöosaaminen (Hotelli- ja ravintola- alan ko., Hotelli- ja ravintola- alan liikkeenjohdon ko.)</p>	<p>1. ymmärtää hotelli- ja ravintola- alan palveluiden taloudellisen ja sosiaalisen merkityksen ja vaikutukset ihmisten elämässä</p> <p>2. osaa hyödyntää erilaisia trendejä liiketoiminnassa</p> <p>3. tiedostaa vastuullisen, ympäristöystävällisen ja luotettavan toiminnan merkityksen työyhteisöön, asiakaspalveluun, yrityksen kustannusrakenteeseen ja imagoon</p> <p>4. ymmärtää kansainvälisyyden, globalisaation ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille ja alan kehitykselle</p> <p>5. tiedostaa oman toimintansa merkityksen alueen kehityksen näkökulmasta</p>

Koimme aiemmat kuvaukset koulutuksesta, sen sisällöstä ja tavoitteista vaikeaselkoisiksi. Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella ja peilata koulutuksen kompetensseja ja sen rakennetta työelämän näkökulmasta. Koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien, Palvelut 2020 loppuraportin, Tulevaisuusluotain-loppuraportin ja toimitilajohtamisen koulutuksen osaamistavoitteiden pohjalta muodostimme yksinkertaistetun kuvion. Kuviossa on käsitelty mielestämme tärkeimmät koulutukseen ja sen sisältöön liittyvät osatekijät.



KUVIO 8. Toimitilajohtamiskoulutuksen osaamistavoitteet. Tutkijoiden näkemys.

### **Yleiset kompetenssit**

Yleiset kompetenssit ovat eri koulutusohjelmille yhteisiä osaamisalueita, mutta niiden erityispiirteet ja tärkeys voivat vaihdella eri ammateissa ja työtehtävissä. Esimerkiksi kansainvälisyysosaamisen tulee olla osa jokaisen ammattikorkeakoulusta valmistuvan yleisiä työelämävalmiuksia, mutta kansainvälisen kaupan tehtäviin valmistuvilla tämä osaamisalue kuuluu luontevammin osaksi ammatillista erikoisosaamista. Yleiset kompetenssit luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle. Koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien määrittelytyötä varten valittiin koulutusohjelmakohtaiset vastuuhenkilöt. Ammattikorkeakoulujen rehtorineu-

vosto, Arene ry:n alakohtaiset ryhmät koordinoivat koulutusohjelmakohtaista työskentelyä. Yleiset kompetenssit määriteltiin valtakunnallisessa työryhmässä, johon kuului kuusi edustajaa eri ammattikorkeakouluista ja yksi SAMOK ry:n edustaja. Lisäksi ryhmän työskentelyyn osallistuivat kommentaattoreina professori Päivi Tynjälä Jyväskylän yliopistosta ja professori Pekka Ruohotie Tampereen yliopistosta. Määrittelyperusteina käytettiin AMK- asetusta, korkeakouluopintojen eurooppalaista ja kansallista viitekehystä, kompetensseihin liittyvää kirjallisuutta ja selvityksiä sekä Suomen eri korkeakouluissa tehtyä työtä. Ammattikorkeakoulujen yleiset kompetenssit ovat:

- Itsensä kehittäminen
- Eettinen osaaminen
- Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen
- Kehittämistoiminnan osaaminen
- Organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen
- Kansainvälisyysosaaminen

Liite kolme sisältää ammattikorkeakoulujen yleisten kompetenssien tarkat kuvaukset (Auvinen, Harjulahti, Heikkilä, Kallioinen, Mäkelä, Nieminen, Seppänen 2006).

## 4.2 Kvalifikaatiot

”Kvalifikaatio tarkoittaa laatuvaatimusten täyttymistä (kelpoisuutta) tai sen tutkimista, täytyvätkö ne; sopivuus, soveliaisuus”

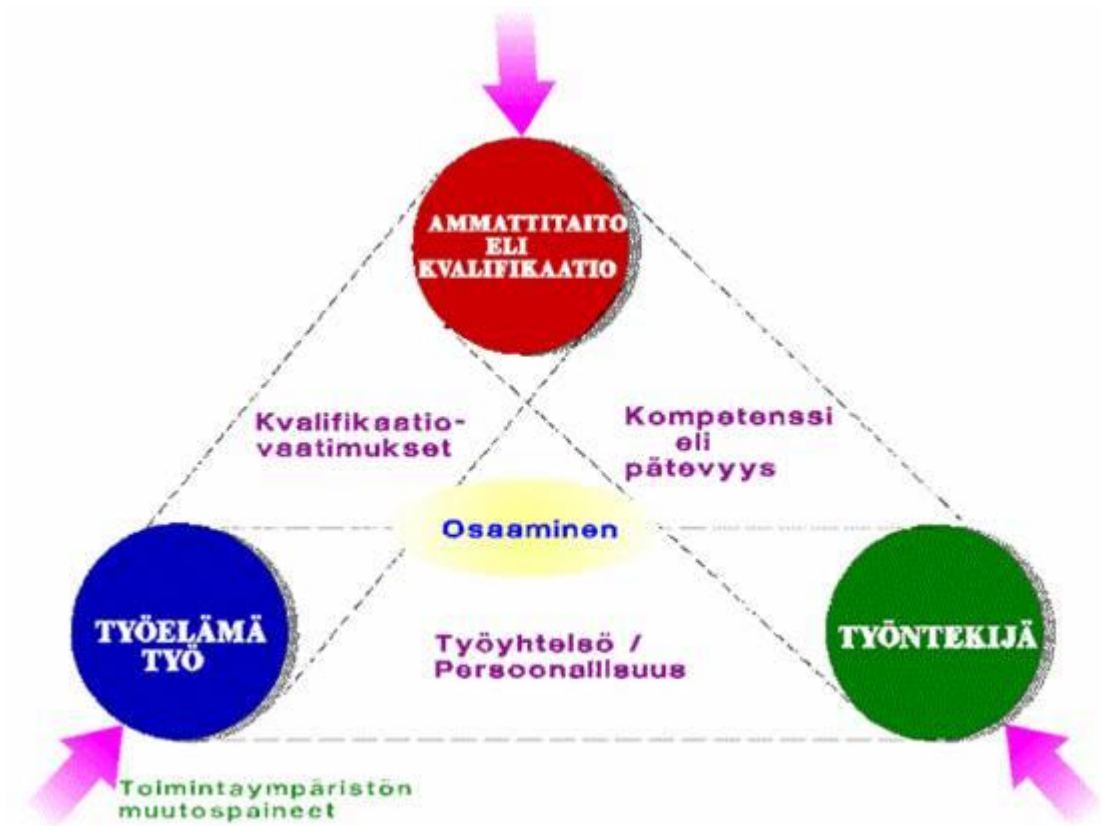
Kvalifikaatioiden määrittely ei ole yksiselitteistä. Kvalifikaatio on kuitenkin ominaisuus, joka tekee mahdolliseksi työprosessin toteuttamisen. Toisaalta se on myös pätevyys, tietyn yksilön ominaisuus, jolloin pätevä työntekijä on työntekijä, jolla on valmius, edellytykset ja kyky pätevyysvaatimusten täyttämiseen.

(Ruohotie 1999, 33- 34)

Ydinosaaminen on yritykselle jatkuvuuden ehto. Se on syvällistä osaamista, jota kilpailijoiden on vaikea varastaa tai kopioida, mutta sen varassa on mahdollisuus kehittä-

tyä. Operatiivinen kyvykkyys, ydinosaaminen ja työkompetenssi ovat välttämätön yhdistelmä tietyn ammatin sujuvaan suorittamiseen, mutta strateginen kyvykkyys ja ammatillinen osaaminen mahdollistavat ammatin sisällä tehtävässä toiseen siirtymiseen. (Mts. 32- 36)

Kvalifikaatio ja kompetenssi ovat ammatillisen osaamisen käsitteitä. Ongelmana on se, että ne ymmärretään monella tavalla. Usein ne sekoitetaan keskenäänkin. Seuraava kuvio kuvaa niiden suhdetta työhön ja työntekijän ominaisuuksiin. (Helakorpi 2005)



KUVIO 9. Kvalifikaatioiden ja kompetenssien suhde työhön

Kvalifikaatioon (ammattitaitoon) on olemassa erilaisia määrittelyjä ja jakoja. Ehkä tunnetuin niistä on kansainvälisen työjärjestön ILO: n laatima jako kolmeen alueeseen eri kvalifikaatiolohkojen mukaisesti. (Mts.)

- 1) Tuotannolliset kvalifikaatiot, jotka ovat tarpeen varsinaisessa työprosessissa, eli jokapäiväisessä työ suorittamisessa

- 2) Normatiiviset kvalifikaatiot, jotka jakautuvat mukautumis-, motivaatio- ja sosiokulttuurisiin kvalifikaatioihin. Mukautumiskvalifikaatiot tarkoittavat työhön sopeutumista (esim. työaika ja tavat). Motivaatiotekijät ovat enemmänkin henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten oma- aloitteisuus, työyhteisön sopeutuminen, palvelualltius ja yhteistyökyky. Näiden merkitys on kasvanut esimerkiksi ryhmäorganisaatioiden ja asiakaskeskeisten toimintatapojen yleistyessä. Sosiokulttuuriset tekijät liittyvät työntekijöiden keskinäiseen yhteistyöhön ja työntekoon työorganisaation sisällä sekä muun muassa omaan ammattikuntaan samaistumiseen.
- 3) Innovatiiviset kvalifikaatiot, jotka mahdollistavat työprosessin kehittämisen ja oikean toiminnan ennalta arvaamattomissa kriisitilanteissa. Viimeksi mainitut tulevat sitä tiheämmiksi, mitä nopeammin työelämä ja työprosessit muuttuvat ja monimutkaisempia järjestelmiä työssä joudutaan hallitsemaan. Innovatiivisiin kvalifikaatioihin kuuluu myös jatkuvan oppimisen kyky.



KUVIO 10. Kansainvälisen työjärjestön ILO: n kvalifikaatioiden jako

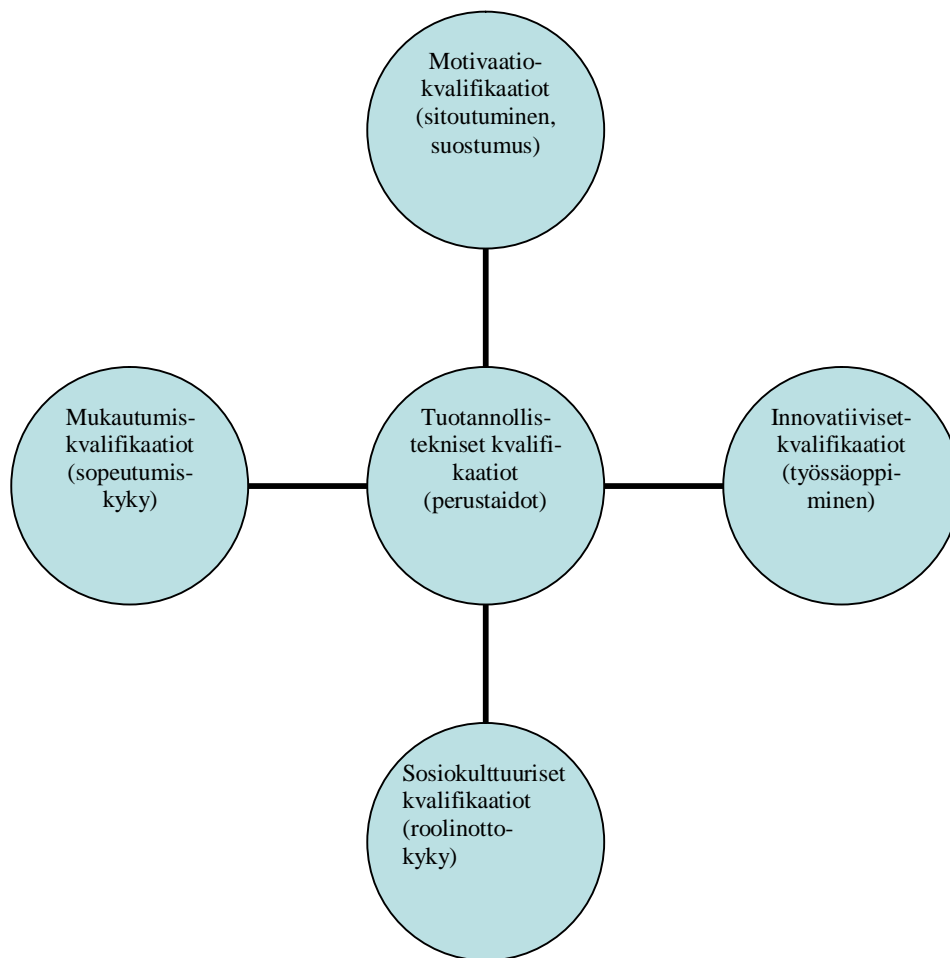
### **Työssä muuttuvat kvalifikaatiot**

Ammatillisia tietoja, taitoja ja pätevyyskäsitteitä nimitetään tuotannollis-tekniikkä kvalifikaatioiksi. Nämä kvalifikaatiot ovat oleellisia työn suorittamiseksi hyvin ja ne muuttuvat työn mukana. Tuotannollis-tekniikkä kvalifikaatioihin liittyy oleellisesti muitakin kvalifikaatioita. (Väisänen 2003, 36.)

- Motivaatiokvalifikaatiot heijastelevat työntekijän oma-aloitteisuutta, itsenäistä otetta ja sitoutumista työhön (mm. sitoutuminen, itseohjautuvuus).

- Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot ovat ominaisuuksia, tietoja ja taitoja, jotka liittyvät työntekijän työnantajan organisaatiokulttuuriin (mm. tiimityö- ja verkostoitumistaidot, kommunikointi, vuorovaikutus).
- Innovatiiviset kvalifikaatiot edesauttavat työprosessin kehittämistä ja selviytymistä ennalta arvaamattomista työn kriisitilanteista.
- Mukautumiskvalifikaatiot. Nämä kvalifikaatiot sisältävät suhteen omaan työhön, jossa työntekijä pystyy analysoimaan mahdollisuudet muuttaa omaa työtehtäväänsä siten, että se edistää koko organisaation kehittymistä. Sisältävät myös kyvyn jatkuvaan oppimiseen ja oman osaamisen täydentämiseen.

(Mts. 36 -37)



KUVIO 11. Kvalifikaatiotyypit Väärälän (1995, 44) mukaan

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää toimitilajohtamisen koulutuksen sisällön ja toteutuksen suhdetta työelämän tarpeisiin. Tutkimuksen keskeisimmiksi aihealueiksi muotoutuivat toimitilajohtamisen asiantuntijuusalueelta valmistuneiden työn ammatillisten osaamisvaatimusten eli kvalifikaatioiden ja koulutuksesta saatujen valmiuksien eli kompetenssien kohtaaminen sekä kartoitus. Lisäksi selvitettiin koulutuksen sisältöön liittyviä kokemuksia, käsityksiä, tarpeita ja vaatimuksia.

Koska ammattikorkeakoulun tehtävänä on valmistaa opiskelijoita työelämään, on tällainen selvitys tarpeellinen, jotta saadaan työelämän näkökulma koulutuksen nykytilasta. Tämän tutkimuksen avulla voidaan edelleen kehittää ja painottaa opetuksen sisältöjä ja suuntaa. Tulosten päämääränä onkin kuvata niin koulutuksen kuin työelämän vaatimusten nykytilaa ja antaa ehdotuksia sekä näkökulmia koulutuksen tulevaisuuteen. Niin työelämän asettamat vaatimukset kuin koulutuksesta saatavat valmiudet pyrittiin selvittämään haastattelemalla viime vuosina valmistuneita ja alaan liittyvissä työtehtävissä toimivia henkilöitä. Työ on hyvä lähtökohta koulutusohjelman edelleen kehittämiseksi ja tietopaketti alasta kiinnostuneille.

### 5.1 Tutkimusmenetelmän valinta

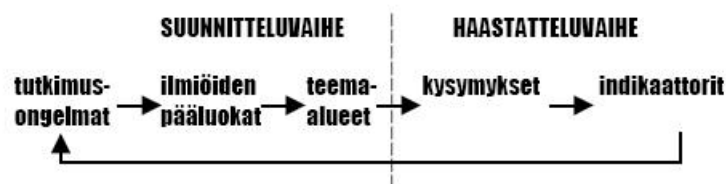
Tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelututkimus. Se todettiin toimivimmaksi vaihtoehdoksi suhteutettuna tutkimuksen tarkoitukseen ja tavoitteisiin, sekä käytettävissä oleviin resursseihin. Haastattelututkimuksen suorittamisella on kolme eri vaihtoehtoa. Nämä ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Käytetyin haastattelumuoto on lomakehaastattelu, jossa haastattelu suoritetaan ennalta laaditun lomakkeen mukaan ja jossa kysymykset ja esittämisjärjestys on täysin ennalta määriteltä. Tämän tyyppisen haastattelun suurin haaste on haastattelulomakkeen ja kysymysten muotoilu. Itse haastattelu on usein suhteellisen helppo suorittaa ja aikaa kuluu melko vähän vastausta kohden. Lomakehaastattelussa kysymyksillä tulee olla sama merkitys

kaikille haastateltaville. Tämä vaatimus karsi lomakehaastattelun tutkimusmenetelmämme joukosta pois, koska haastateltavat toimivat erityyppisissä tehtävissä, jolloin kysymysten merkitys vaihteli haastateltavien mukaan. (Hirsjärvi, Hurme 1995, 25)

Avoim haastattelu on haastattelumuodoista kaikkein lähimpänä keskustelua. Strukturoimaton haastattelu soveltuu parhaiten käytettäväksi silloin, kun haastateltavien henkilöiden kokemukset vaihtelevat suuresti, käsitellään menneisyyden tapahtumia tai halutaan esille heikosti tiedostettuja seikkoja. Tässä tutkimuksessa haluttiin kuitenkin selvittää haastateltavien henkilöiden kokemuksia, käsityksiä, tarpeita ja odotuksia liittyen ennalta suunniteltuihin aihe-alueisiin. Tällöin puolistrukturoitu teemahaastattelu soveltuu parhaiten tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi, koska siinä haastattelu noudattaa ennalta suunniteltua teemarunkoa. Teemahaastattelussa yhdistyy lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun hyvät puolet. (Mts. 25)

## 5.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelulla tarkoitetaan puolistrukturoitua tai puolistandardoitua tutkimusmenetelmää. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet on määritelty etukäteen. Verrattuna strukturoituun haastatteluun, siinä ei ole määritelty kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä. (Hirsjärvi, Hurme 1995, 36.) Haastattelurunkoa laadittaessa ei tehdä yksityiskohtaista kysymyslutteloa vaan määritellään erilaisia teema-alueita, joihin kysymykset kohdistuvat. Kysymyslista auttaa haastattelun aikana ohjaten keskustelua sekä haastattelijan muistilistana. (Mts. 41) Teema-alueet ja kysymykset sijoittuvat tutkimukseen seuraavan kaavion mukaa.



KUVIO 12. Teema-alueet ja kysymykset tutkimusprosessissa (Mts. 42.)

Haastattelutilanteessa teema-alueiden pohjalta keskustelua voidaan syventää niin pitkälle kuin tutkimusintressit vaativat, ottaen huomioon haastateltavan edellytykset ja



kiinnostuksen. Tilanteesta riippuen voi yksi laaja kysymys riittää kattamaan koko aiheen. Toisessa tilanteessa taas voi joutua tekemään useita tarkentavia apukysymyksiä tarvittavien tietojen saamiseksi. (Mts. 42.)

### 5.3 Teemojen valinta ja kysymysten laadinta

Tarkoituksena oli selvittää koulutuksen vastaavuutta työelämän tarpeisiin. Lähtökohdaksi otettiin Jyväskylän AMK:n sekä Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelman määrittämät koulutuksen alakohtaiset kompetenssit (kts. Taulukko 2) ja niiden työelämävastaavuus. Päämääränä oli tutkia, kuinka määriteltyjen kompetenssien pohjalta toteutettu opetus on vastannut työelämän tarpeita. Teema-alueiden rakentaminen ja niihin liittyvien kysymysten muodostaminen osoittautuivat kuitenkin liian haastaviksi. Kysymyksistä tuli niin vaikeaselkoisia, että päätimme muodostaa yksinkertaistetun kaavion koulutuksen osaamisvaatimuksista. Käytännössä tämä tapahtui yhdistelemällä kirjallisuudesta ja tutkimuksista eniten painotettuja ominaisuuksia sekä koulutusalaakohtaisia kompetensseja. Laadittu kaavio helpotti teema-alueiden muodostamista ja auttoi jäsentämään saatuja vastauksia.

Tutkimuksen teema-alueet jaettiin seuraavasti:

- perustiedot
- työn ammatilliset osaamisvaatimukset
- koulutuksen antamat valmiudet
- koulutuksen sisältöä yleisesti tarkastelevat kysymykset

Perustiedoilla pyrittiin kartoittamaan haastateltavien aiempaa koulutus- ja työhistoriaa, syitä alalle hakeutumiseen ja nykyisiä työtehtäviä ja niiden sisältöä. Työn ammatillisten osaamisvaatimusten teema-alueen päämääränä oli selvittää työn edellyttämiä tietoja ja taitoja eli kvalifikaatioita. Tarkoituksena oli myös selvittää mitä yleisosaamista työn suorittaminen vaatii, sekä mitä näistä valmiuksista sai koulutuksen kautta tai mahdollisesti työpaikan kouluttamana. Samassa yhteydessä kartoitettiin työn vaatimia ammatillisia valmiuksia, liittyen liikkeenjohdollisiin ja toimitilapalvelujen johtamisen asiantuntijuusalueen ammatillisiin opintoihin.

Seuraava teema keskittyi käsittelemään koulutuksen antamia valmiuksia työn suunnitteluun, johtamiseen ja liikkeenjohdollisiin tehtäviin. Johtamisvalmiuksia kartoittavalla kysymyksellä pyrittiin saamaan tietoja henkilöstöjohtamiseen, työtehtävien johtamiseen sekä perehdytykseen saaduista valmiuksista. Liikkeenjohdollisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää mm. sopimusten hallintaan, markkinointiin ja laskentatoimeen saatua osaamista.

Viimeisenä teemana haimme lisätietoa koulutuksen sisällöstä yleisesti sekä työelämästä kummunneita ideoita, tarpeita ja vaatimuksia. Tavoitteena oli myös saada konkreettisia kehitys- ja parannusehdotuksia koulutuksen suunnitteluun, sisältöön ja toteutukseen.

## 5.4 Aineiston keruu ja käsittely

Haastateltaviksi valittiin joukko koulutusohjelmastamme viime vuosina valmistuneita opiskelijoita, jotka ovat työelämässä. Kyseiset henkilöt toimivat niin johto-, -asiantuntija-, - kuin esimiestyötä ja suorittavaa työtä yhdistelevissä työtehtävissä. Haastateltavien tehtävänimikkeitä olivat mm. palveluhallintapäällikkö, myyntineuvottelija, kouluttaja ja palveluohjaaja.

Tavoitteenamme oli saada kymmenen haastateltavaa, jonka koimme antavan tarvittavan tiedon ja riittävän laajan näkemyksen. Tavoitimme seitsemän henkilöä. Kaikki tavoittamamme henkilöt olivat kiinnostuneita työstämme ja halukkaita osallistumaan haastatteluun.

Haastattelupaikoiksi sovittiin haastateltavaa silmälläpitäen hänelle helposti lähestyttävä ja neutraali ympäristö. Haastattelussa käytimme apuna lomaketta, joka sisälsi teema-alueet apukysymyksineen. Apukysymysten avulla pystyimme ohjaamaan haastattelua haluttuun suuntaan ja tarkentamaan käsiteltäviä teemoja. Apukysymysten tarkoitus ei ollut kerätä tarkkoja ja täsmällisiä vastauksia, vaan syventää teeman sisältöä. Kaikki haastattelut nauhoitettiin käsinauhurilla, koska kaikkea ei ehdi kirjoittamaan haastattelutilanteessa. Nauhojen purku toteutettiin teemahaastattelun runkoa ja apukysymyksiä mukailten. Haastattelujen kesto vaihteli vajaasta puolesta tunnista liki tuntiin. Nauhoitettua materiaalia saimme yhteensä noin kolme tuntia.

## **Aineiston käsittely**

Aluksi haastatteluista koottiin referaatit, joihin sisällytettiin tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja karsittiin aiheen kannalta epäoleelliset ja siihen liittymättömät asiat. Tämän jälkeen tulokset käytiin läpi aihe kerrallaan ja niistä koostettiin tulokset kappale, jonka tarkoitus on esitellä vastauksia niitä sen tarkemmin analysoimatta. Varsinaisen pohdinta ja tarkempi analyysi toteutettiin impressionistista aineistonkäsittelymetodia käyttäen.

Tämä lähestymistapa keskittyy käsittelemään aineistoa tapauskohtaisesti, joka mahdollistaa suuremmat vapaudet päätelmien teolle. Yksittäisten vastaajien tuloksia voidaan käyttää laajemmin, kuin jos olisi muodostettu muuttujia ja analysoitu vastauksia niiden perusteella. (Hirsjärvi, Hurme 1995, 117- 125) Tulosten analysoinnin pohjana käytettiin teoriasta saatua tietopohjaa. Näitä olivat niin toimitila- alaan liittyvät tutkimukset ja raportit, kuin koulutuksen kompetenssit ja työelämän kvalifikaatioihin liittyvät määritelmät ja kirjallisuus. Lisäksi haluttiin peilata tuloksia muodostamaamme toimitilajohtamisopiskelun työelämävaatimukset kaavioon ja tarkastella sen osuvuutta.

## **6 TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET**

### **6.1 Vastajien taustatiedot**

Haastateltavien ikäjakauma oli 24 - 39 vuotta. Haastatellut olivat aloittaneet opintonsa 1998 - 2004 ja valmistuneet 2004 - 2007. Yksi haastatelluista oli suorittanut tutkinnon aikuiskoulutuksessa. Haastateltavien pohjakoulutuksena oli sekä ylioppilastutkinnon että ammatillisentutkinnon suorittaneita. Lisäksi osa oli suorittanut opintoja yliopistossa. Esimerkkinä mainittakoon kasvatustieteiden approbatur ja vartijan ammattitutkinto.

Haastateltavien työhistoria on hyvin kirjava. Yhtenä yhteisenä nimittäjänä voidaan pitää asiakaspalvelun parissa työskentelyä. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikilla on monipuolinen työkokemus monelta eri alalta. Yksi haastateltava on toiminut

koko työhistoriansa siivouspalveluissa. Yhdellä haastateltavalla on toisaalta vankka kokemus turva-alalta, mutta hän on silti toiminut muissakin työtehtävissä. Monella on kokemusta ravintoalalla työskentelystä. Kaikki haastateltavat ovat kuitenkin toimineet toimitilapalvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutukseen liittyvissä työtehtävissä viimeistään harjoitteluvaiheessa. Kaikki haastateltavat ovat olleet tai ovat edelleen alan suurimpien toimijoiden palveluksessa, kuten ISS Palvelut Oy, SOL Palvelut Oy, Sodexo Oy ja Lassila & Tikanoja Oyj.

Alalle hakeutuminen on toisilla ollut tavoitteena, joku on taas tullut alalle ikään kuin vahingossa. Niin kuin varmasti käy useilla henkilöillä. Kaksi haastateltavista oli menossa opiskelemaan ravintola-alaa mutta kiinnostui toimitilapalvelujen tuottamisesta ja johtamisesta ja päätyi vaihtamaan suuntausta koulutuksen alussa saadun perehdytyksen ansiosta. Kaksi haastateltavista oli toiminut alan työssä ja halusi lisäkoulutusta.

*”Halusin syventää omaa ammatillista osaamistani ja päivittää tietojani ja taitojani edellisen tutkinnon jälkeen. Halusin myös tietää alasta lisää. Toimitilajohtaminen oli voimakkaammin tulossa 1990-luvun loppupuolella, eikä aihe ollut aikaisemmin kovin tuttu. Mielessä oli myös parantaa asemiani työmarkkinoilla. Kun aloitin restonomikoulutuksen, en vielä ollut esimiestehtävissä”*

Haastateltavien nykyinen työnkuva vaihtelee palveluiden ja tuotteiden myynnistä henkilöstön hallintaan ja johtamiseen sekä kiinteistöjen turvallisuuden hälytysvalvontaan. Lisäksi useaan työtehtävään liittyy uusien henkilöiden rekrytointia, perehdytystä sekä koulutusta. Henkilöiden toimiminen nykyisessä työtehtävässä vaihtelee vajaan vuodesta noin neljään vuoteen. Kaikki haastatellut ovat päätyneet nykyisiin työtehtäviinsä koulutuksen aikana tai välittömästi sen päätyttyä. Monella haastateltavalla on aiempaa työkokemusta nykyisestä yrityksestään erilaisista tehtävistä.

## **6.2 Työn ammatilliset osaamisvaatimukset (kvalifikaatiot)**

Jokaisen haastateltavan työssä painottui suuresti toimitilajohtamisalan yleisnäkemykset. Suurimmassa osassa vastauksista painottuivat sosiaaliset taidot sekä viestintä- ja vuorovaikutustaidot. Yhtenä yhdistävänä tekijänä oli asiakaspalvelutaitojen hyvä hallinta. Lisäksi atk-taitojen hyvä hallinta koettiin itsestäänselvyytenä. Myyntitehtävissä toimivat henkilöt arvostivat myyntitaitoja ja niihin liittyvää sopimusten hallintaa. Esimies-

tehtävissä toimivien vastauksissa painottuivat johtamisvalmiudet ja henkilöstöhallinta sekä johtamiensa työtehtävien käytännön osaaminen.

Käytännön työhön liittyvistä tehtävistä ja niihin valmiuksia antaneesta koulutuksesta mainittiin mm. kiinteistöhuolto-kurssi, työvuorolistojen laadinta, kiinteistöhuollon ohjelmistojen perusteet (esim. Siimi ja ATOP) ja raportointi.

*”Kun joku palvelu myydään asiakkaalle, niin täytyy osata asettua asiakkaan saappaisiin.”*

*”Myyntihommiin olisi ollut hyvä saada enemmän sopimustenhallintaan ja tarjouksiin liittyvää ihan käytännön harjoittelua”*

Edellä mainituista osaamisalueista asiakaspalveluun koettiin saadun parhaiten pohjaa koulutuksesta. Osa vastaajista koki saaneensa alasta hyvän yleiskuvan, kun taas osa olisi toivonut vieläkin selkeämpää ja syvällisempää kokonaisuutta. Atk- taitoihin koettiin saaneen lisää varmuutta, mutta varsinaisesti ei kovinkaan paljon uutta. Yksittäisiä mainintoja tuli mm. esiintymisvalmiuksien parantumisesta ja tietynlaisten työprosessien ymmärryksestä ja hahmotuksesta. Yksi vastaajista ei kokenut saaneensa mitään uusia valmiuksia työnsä toteutukseen.

Kaikki haastateltavat ilmoittivat oppineensa työhönsä liittyvät käytännön asiat parhaiten työn kautta, mikä olikin hyvin ilmeistä. Suurin osa vastaajista ilmoitti kuitenkin koulutuksen tukeneen käytännön työn toteutusta. Ainoastaan haastattelemamme aikuispuolen opiskelija ei kokenut saaneensa juurikaan lisävalmiuksia koulutuksesta. Hänelle suurin hyöty koulutuksesta oli tutkintotodistus, jota eteneminen työtehtävissä edesauttoi. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta ei perehdytyksen lisäksi ollut saatu laajempaa koulutusta työtehtäviin, pois lukien käytettävät tietokoneohjelmat.

*”Ammatilliset valmiudet siivousalan tehtäviin ovat olleet olemassa. Koulutuksessa ei käsitelty niinkään paljon siivousta vaan keskityttiin toimitalojohdamiseen. Tieto mitä siivouksesta omaan, on hankittu aikaisemmin. Restonomikoulutus on antanut uusia näkökulmia asioihin. Aikaisempaan työnjohtokokemukseen on pystynyt yhdistämään jo opittua tietoa ja hyödyntämään sitä myös myöhemmin.”*

### 6.3 Koulutuksen antamat valmiudet

Kaikki vastaajat painottivat johtamisvalmiuksien ja osaamisen tärkeyttä työelämässä. Suurin osa haastateltavista koki koulutukseen liittyvät johtamisopinnot hyödyllisiksi. Erityisesti henkilöstöjohtaminen nousi tärkeimmäksi johtamisen osa-alueeksi.

*”On osattava toimia ihmisten kanssa, se on se kaiken a ja o. Pelkkä ammattiosaaminen ei riitä, vaan täytyy olla kyky keskustella ihmisten kanssa ja vaikuttaa heihin ja saada heidät uskomaan sinun tuoma ajatus tai toisenlainen tapa toimia.”*

Moni vastaajista koki saaneensa lisää varmuutta omaan johtamiseensa. Näkemykset johtamistoiminnasta ja arviot omien esimiesten toiminnasta vahvistuivat, vaikkei esimiestehtävissä toimitakaan. Käytännön johtamistoimintaan koulutus antoi mm. valmiuksia oman esimiestyön arviointiin, paineensietokykyä, perehdytys- ja koulutusvalmiuksia. Koulutuksen antamaa teoriapohjaa pidettiin kaiken kaikkiaan hyödyllisenä. Toiveissa oli johtamiskoulutuksen lisääminen sekä konkretisointi esim. käytännön harjoitteiden sekä tapauskohtaisten työelämän tilanteiden avulla. Lisäksi mainittiin mm. reklamaatioiden ja muiden ongelmatilanteiden käsittely ja erilaisten ihmisten kanssa toimiminen.

Harva haastateltavista henkilöistä oli tekemisissä suoranaisesti liikkeenjohdollisten tehtävien kanssa. Liikkeenjohdollisia opintoja pidettiin kaiken kaikkiaan liian teoreettisena. Yhdistyminen konkreettisuuteen ei toteutunut, vaan se on tapahtunut vasta työelämässä. Kysyttäessä koulutuksesta saatuja valmiuksia, nousi yksittäisissä vastauksissa esille markkinointiin yleisesti liittyvät asiat. Yksittäisinä asioina mainittiin myös työlainsäädäntöön ja sopimusten tekoon keskittyneet kurssit.

*”Ainakin kirjanpidon ja laskentatoimen kurssit oli suunnattu matkailuun sekä ruoka- ja ravintolapalveluille. Esimerkit eivät olleet omaan alaani liittyviä. Omaan ammattiini sopimushallinnan työkalut kurssi oli hyvä ja kattava.”*

Yksi vastaajista kritisoi rankasti kannattavuuslaskennan kurssia:

*”On hyvä tietää, miten tilit menevät, mutta emmehän me kouluttaudu kirjanpitäjiksi, vaan osaaviksi restonomeiksi. Lähes poikkeuksetta kyseiset asiat hoitaa yrityksessä kuin yrityksessä kirjanpitotoimisto.”*

Liikkeenjohdollisten opintojen toivottiin keskittyvän enemmän omaan opiskeltavaan alaan. Kaikki laskennalliset tehtävät tuntuivat liittyvän ravintola- alaan. Esimerkkinä mainittiin mm. raaka- ainelaskelma, jotka koettiin omaan alaan täysin epäoleellisina. Kaiken lisäksi nämä olivat pelkkää alkeismatematiikkaa, joka kuumensi vastaajan tunteita entisestään.

*”Jos ei osaa prosenttilaskun perusteita, niin olisiko aika katsoa peiliin?”*

## 6.4 Koulutuksen sisältö

Jokaisella vastaajalla tuntui olevan omia suosikkikurssejaan. Mainintoja saivat mm:

- henkilöstöjohtaminen
- asiakkuusmarkkinointi
- ympäristökurssit
- kiinteistöjohtaminen

Yleisellä tasolla koulutuksesta jäivät positiivisena asiana mieleen asiakaslähtöisyys, aktiivinen ote tekemiseen, kehityshenkisyys, valinnan vapaus, tutustuminen uusiin ihmisiin ja hyvä opiskeluhenki varsinkin opintojen alussa. Opinnäytetyö ja harjoittelut mainittiin useaan otteeseen hyvinä asioina oppimisen kannalta. Varsinkin opinnäytetyön useampi koki erittäin opettavaiseksi ja hyödylliseksi prosessiksi.

*”Opintomatkat ja vieraat luennoitsijat olivat hyviä kokemuksia. Se, että pääsi hyödyntämään omaan aiemmin hankittua ammatillista osaamista, antoi uskoa omaan opiskeluun. Opinnäytetyön teko prosessina oli hyvin opettava.”*

Negatiivisina asioina päällimmäisenä esiin nousi toimitilajohtamiseen liittyvien kurs-  
sien hatara ja epäselvä tietosisältö. Lisäksi lähes kaikille vastaajille oli jäänyt tunne,  
että asioita raapaistiin vain pintapuolisesti. Mihinkään osa-alueeseen ei keskitytty riit-  
tävän syvällisesti, jotta syntyisi selkeä näkemys opiskeltavasta aiheesta. Joidenkin  
kurssien koettiin olevan tietosisällöltään päällekkäisiä, mutta silti riittämättömiä.

*”Liian yleistä sanahelinää. Pintaraapaisulla tulee vain vihaiseksi.”*

Useampi vastaaja kaipasi opetusmenetelmiin vaihtelua sekä tehtävänantoihin selkeyt-  
tä. Jatkuva luennointi ja asioiden pohtiminen alkoi pidemmän päälle tuntua puudutta-  
valta, eikä siitä saatu oppimisen kannalta tärkeitä ja oleellisia asioita irti. Oleellisim-  
mat asiat jäivät kahden vastaajan mielestä kaipaamaan korostusta ja yhä enemmän  
konkretisointia. Lähes kaikki vastaajat toivoivat opetukseen lisää työelämälähtöisyyttä  
harjoitteiden, tehtävien ja esimerkkitapausten kautta. Esimerkkinä mainittiin käyttäjä-  
lähtöinen tilasuunnittelu-kurssi, jonka toteutustapaa pidettiin hyvänä oppimista lisää-  
vänä keinona. Kurssin suoritteena toteutettu käytännön työ lisäsi kiinnostusta alaa  
kohtaan ja motivoi opiskelemaan.

Koulutuksessa oli liikaa niin sanottuja täytekursseja, joita oli pakko valita suoritteiden  
lisäämiseksi. Yksi vastaajista kaipasi lisää teknistä tietämystä kiinteistöjen laitteista ja  
järjestelmistä. Vastaajat, jotka eivät olleet lukeneet kolmatta vierasta kieltä, kokivat  
sen pakollisen opiskelun turhaksi ja suhteettoman paljon työtä vaativaksi. Haastatte-  
lemamme aikuisopiskelija totesi, että kurssien sisällössä on paljon parantamisen varaa.  
Hänen mielestään tulisi olla erityisen tarkka kurssien sisällöstä ja opetuksesta. Varsin-  
kin aikuiskoulutuspuolella, jossa opiskelijat ovat jo koulutukseen tullessaan alan am-  
matilaisia.

*”Tuntui, että joillain luennoilla käytiin läpi aivan päivänselviä asioita.”*

Haastateltavat toivat ilmi työelämän mukanaan tuoman kokemuksen myötä mm. sen,  
että teoriaa olisi yhdistettävä käytäntöön nykyistä entistä tehokkaammin ja paremmin.  
Opiskeltaessa teoriaa, ei osattu ajatella sen käytännön merkitystä, koska käytännön  
esimerkit tilanteista puuttuivat. Konkreettiset tilanteet, kuten sopimusneuvottelut, työ-  
lainsäädäntö ja työhaastatteluissa molemmin puolin toimiminen, olivat asioita, joita  
useampi vastaaja toivoi koulutukseen. Lisäksi korostettiin työn asettamia vaatimuksia



johtamiseen ja esimiehenä toimimiseen. Tässäkin yhteydessä useampi haastateltava toivoi konkreettisuuden lisäämistä teorian rinnalle.

Tiedusteltaessa kokonaan uusien asioiden lisäämistä koulutukseen, esiin nousivat mm. yrittäjyyteen liittyvät opinnot, toimitilapalveluihin liittyvä lakiasioiden kurssi, kiinteistöjen teknisiin ominaisuuksiin ja järjestelmiin keskittyvää koulutusta kiinteistöhuolto kurssin lisäksi. Lisäksi perehdyttämiseen keskittyvää koulutusta pidettiin erityisen tärkeänä.

*”Perehdytys. Se on esimiestaitojen aivan ydinosaa. Kun perehdyttämisen tekee kerran kunnolla niin siinä säästää rahaa ja aikaa jatkossa.”*

Aiheesta toivottiin käytännön harjoittelua, teoriapainotteisten liikkeenjohdollisten opintojen rinnalle.

Yleisesti teoriaopetus koettiin hyödylliseksi, mutta suuri osa haastateltavien nykyisissä työtehtävissä tarvitsemista taidoista on opittu työn kautta. Teorian yhdistäminen ja käytännön ymmärtäminen on myös toteutunut vasta työelämän kautta. Koulutuksen hyödyt korostuivat esimiestehtävissä toimivien kohdalla mm. alan ja työprosessien laajempaan ymmärtämiseen, sekä valmiuksina soveltaa opittua teoriaa.

## 7 POHDINTA

Yhdisteltäessä kaikkea edellä mainittua teoriaa ja haastatteluja ja pohtiessa niissä eniten käsiteltyjä asioita ensimmäisenä esiin nousee asiakaspalvelu. Toisin sanoen voidaan puhua palveluhenkisyydestä, kuten termi usein kirjallisuudessa esitetään. Termillä ei niinkään ole merkitystä, mutta sen sisältö tuntuu olevan toimitila-alan kaikkien osa-alueiden yhdistävä perusta. Palvelun merkitystä korostetaan lattiatason tehtävistä aina korkeimpaan strategiseen suunnitteluun. Haastattelujen perusteella tämä osa-alue ja sen korostuminen opetuksessa koettiin koulutuksen myönteisimmäksi puoleksi. Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa hyvät tai jopa erinomaiset valmiudet tälle osa-alueelle. Näiden tulosten perusteella voidaankin todeta, että koulutuksen asiakaspalvelulähtöisyys ja sen painottaminen palvelevat työelämän tarpeita vähintään hyvin.

Asiakaspalveluhenkisyuden lisäksi niin vastaajat kuin alan kirjallisuuskin korostavat toimitilajohtamisen yleisnäkemyksen selkeää hallintaa. Vastaajat kokivat kuitenkin lähes yksimielisesti, ettei koulutuksesta saatu riittävää tietopohjaa opiskeltaviin toimitilajohtamisen ammatillisiin opintoihin. Lisäksi teorian konkretisoinnin puutteellisuus koettiin riittämättömäksi. Niin vastaajien kuin tutkimuksen tekijöiden mielipiteissä korostuvat kokemus käsiteltyjen aihealueiden liian pintapuolisesta lähestymis- ja toteutustavasta.

Keinoiksi, joilla koulutusta saataisiin kehitettyä, ehdotettiin mm. vaihtelua opetusmenetelmiin. Pelkän luennoinnin ja sitä seuraavan asioiden pohdinnan ei todettu olevan kovin tehokas eikä innostava oppimistapa. Opiskeltavia asioita olisi mielekkäämpi tarkastella todellisten työelämän tilanteiden ja harjoitteiden kautta. Esimerkkinä mainittiin käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu-kurssi, jonka toteutustapaa pidettiin hyvänä. Kurssin suoritteena toteutettu käytännön työ lisäsi kiinnostusta alaa kohtaan ja motivoi opiskelemaan. Toinen tapa tehostaa oppimista olisi sisällyttää alaan liittyviä tutkimuksia käsiteltäviksi koulutuksessa. Tutkimuksista saa hyvää alaan liittyvää yleistietoa sekä konkreettista näkemystä alan todellisista käytännön tilanteista. Meitä itseämme ihmetyttää, miksi näihin tutkimuksiin ei ole tukeuduttu jo opetuksen alkuvaiheista lähtien.

Restonomikoulutuksen yleisistä opinnoista työelämää parhaiten avustavaksi koettiin johtamiseen, viestintä- ja vuorovaikutustietoihin ja -taitoihin liittyvät opinnot. Työelämän vaatimuksista korostuivat myös yhteistyökyky- ja vuorovaikutustaidot. Niin haastateltavien kuin työn tekijöiden mielestä näitä tietoja ja taitoja sai koulutuksesta hyvin. Johtamiskoulutusta olisi kuitenkin syytä laajentaa ja syventää. Varsinkin sen konkretisointiin olisi syytä keskittyä. Osa vastaajista koki teorian hyödylliseksi, mutta sen yhdistäminen käytäntöön tapahtui vasta työelämässä. On siis hyvä asia, että näihin asioihin tulee peruspohja koulutuksesta. Työelämän kannalta olisi kuitenkin hyödyllistä ymmärtää asioiden konkreettiset sovellustavat jollain tavalla jo koulutuksessa. Työelämän todelliset tilanteet, kuten sopimusneuvottelut, työlainsäädäntö ja työhaastatte- luissa toiminen olivat asioita, joita useampi vastaaja toivoi koulutukseen.

Tutkimuksen teoriaosuudessa olisi ollut mahdollista käyttää suurempaakin määrää tietolähteitä. Sekä kompetenssien että kvalifikaatioiden määritelmiin ja koulutuksen työelämävastaavuuteen olisi ollut olemassa enemmänkin kirjallisuutta ja tutkittua tietoa. Myös toimitilajohtamisen käsitteistöä ja teoriaa olisi ollut mahdollista esitellä laajemmin ja seikkaperäisemmin. Aika oli kuitenkin sen verran rajallinen, että jouduimme keskittymään vain oleellisimpien tietojen esille tuomiseen ja niiden yksinkertaiseen esittämiseen. Tutkimuksen toteutuksen toinen kriittinen tekijä oli haastattelujen toteutus. Varsinkin teemojen ja kysymysten laadinta sekä niiden pohjaaminen teoriaan ja käsittely teorian pohjalta osoittautui tutkimuksen haasteellisimmaksi osaksi. Haastattelulomakkeen testaaminen osoittautui puutteelliseksi, sillä osa kysymyksistä oli päällekkäisiä.

Haastatteluista saatua aineistoa voidaan kritisoida määrän sekä luonteen puolesta. Jos haastatteluja olisi ollut mahdollista tehdä useampia, olisi tulosten yleistäminen ollut helpompaa. Nyt vastauksista on poimittu yksittäisiä mainintoja, joiden perusteella tehtiin johtopäätöksiä omiin kokemuksiin ja kirjallisuuteen pohjaten. Lisäksi osa vastaajista oli meille ennestään tuttuja. Haastattelutilanteen tuttavallinen toteutus saattoi vaikuttaa vastauksiin. Toisaalta tätä kautta saatettiin saada entistä todenmukaisempia vastauksia, kun haastattelutilannetta ei tarvinnut jännittää.

Tutkimuksessa esitetyt tulokset ovat mielestämme pääpiirteittäin luotettavia. Haastattelujen otannan pienuudesta huolimatta tulokset ovat käyttökelpoisia ja kuvastavat todellisuutta. Yksittäisiin vastaajien kokemuksiin voivat vaikuttaa omat mielenkiinnon kohteet ja asenteet. Vastaajat esittivät kuitenkin niin usein samoja näkemyksiä samoista aiheista, että niistä voidaan tehdä varovaisia yleistyksiä.

## LÄHTEET

Ammattikorkeakouluopinnot 2005 - 2007. Opetushallitus. (Viitattu 25.2.2007.)

<http://www.oph.fi/koulutusoppaat/amkopinnot/fi/070404189.html>

Antikainen, M., Diiov, P., Fränti, M., Kylmälä, S., Laasanen, H-R. 2006. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit. Espoo: ARENE. (Viitattu 3.3.2007.)

<http://www.ncp.fi/ects/>

Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto (Rakli). 2001. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto. Rakli. (Viitattu 27.2.2007.)

<http://www.rakli.fi/attachements/2005-08-16T13-22-0345.pdf>

Auvinen, P., Harjulahti, E., Heikkilä, J., Kallioinen, O., Mäkelä, L., Nieminen, M.& Seppänen, L. 2006. Ammattikorkeakoulujen yleiset kompetenssit. ECTS- projekti/ Pkamk. Suositus 19.4.2006.

Heikkinen, V.A. 2005. Matka restonomiin ydinosaamiseen. Tampere: Cityoffset oy.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot. Hämeenlinna: Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2.

Hintikka - Mäkinen, K. 2006. Luentokalvo. Jyväskylä.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Jyväskylän AMK. (Viitattu 13.4.2007.)

<http://www.jamk.fi/marata/palveluntuottamisenjajohtamisenkoulutusohjelma.htm>

Kiinteistöalouden instituutti ry (KTI), Kiinteistöalouden ja kiinteistöjohtamisen keskeiset käsitteet. (Viitattu 15.2.2007.) <http://www.kti.fi/sanasto.php>

Korpela, J. 2002. Pienehkö sivistyssanakirja. (Viitattu 1.2.- 22.4.2007.)

<http://www.cs.tut.fi/%7Ejkorpela/siv/index.html>

Laurea AMK. (Viitattu 13.4.2007.)

[http://www.laurea.fi/net/fi/01\\_Koulutus/01\\_amktutk/04\\_marata/index.jsp](http://www.laurea.fi/net/fi/01_Koulutus/01_amktutk/04_marata/index.jsp)

Lindholm, A. 2005. Public Facilities Management Services in Local Government – International Experiences. Espoo: Kiinteistöopin ja talousoikeuden julkaisuja. (Viitattu 18.3.2007)

<http://www.tkk.fi/Yksikot/Kiinteisto/julkaisut/verkkojulkaisut/julkaisuB113.pdf>

Mikkelin AMK. (Viitattu 13.4.2007.)

<http://www.mikkeli.amk.fi/index.asp?link=757.5&language=1>

Opinto-opas 2003- 2004. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä: Gummerus.

[http://webas.intra.jypoly.fi/pdf\\_yleisopas03\\_04/MARATA.pdf](http://webas.intra.jypoly.fi/pdf_yleisopas03_04/MARATA.pdf)

Opinto-opas 2005- 2006. Jyväskylän ammattikorkeakoulun internetsivut. Luotu 2.11.2005. (Viitattu 14.4.2007.)

<http://www.jamk.fi/oopas/palvelujentuotjohtosaamistavoitteet0506.htm>

Palvelut 2020 - Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. 2006. Loppuraportti. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto. (Viitattu 21.4.2007.)

[http://www.ek.fi/ek\\_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/ek\\_julkaisuarkisto/2006/18\\_10\\_2006\\_Palvelut2020\\_loppuraportti.pdf](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf)

Pirkanmaan AMK. (Viitattu 13.4.2007)

<http://koulutusalat.piramk.fi/marata>

Rakennusalan koulutus. 2000. Tutkimus. Helsinki: Kiinteistöalan koulutussäätiö. (Viitattu 21.4.2007.)

<http://www.rakli.fi/attachements/2005-10-24T10-27-5139.pdf>

Ruohotie, P. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen: kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Hämeenlinna: Hämeen Ammattikorkeakoulu. Saarijärvi: Saarijärven offset

Sarasoja, A. 2004. Paikallishallinnon tilapalvelut- Kansainvälisiä kokemuksia. Espoo: Kiinteistöopin ja talousoikeuden julkaisuja. (Viitattu 21.4.2007.)

<http://www.tkk.fi/Yksikot/Kiinteisto/julkaisut/verkkojulkaisut/julkaisuC75.pdf>

Tampereen teknillinen yliopisto – Syventävät opinnot. 2006. Internetsivut. (Viitattu 17.4.2007.)

<http://www.tut.fi/public/oppaat/opus2006-2007/opus1/b/Syventavatopinnot-Kiinteistönhallinta.html>

Teknillinen korkeakoulu – Opinnot. n.d. Teknillisen korkeakoulun internetsivut. (Viitattu 19.4.2007.)

<http://www.tkk.fi/Yksikot/Maanmittaus/opinnot.html>

Tulevaisuusluotain- Verkostoitumisesta voimaa osaamiseen. 2006. Loppuraportti. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto. (Viitattu 22.4.2007.)

[http://www.ek.fi/ek\\_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/ek\\_julkaisuarkisto/2006/18\\_10\\_06\\_Tulevaisuusluotain\\_final.pdf](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_06_Tulevaisuusluotain_final.pdf)

Tuomela, A., Ventovuori, T. 2001. Toimitilapalveluiden kehittyminen Pohjois-Euroopassa. Espoo: Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja. (Viitattu 30.3.2007.)

[http://www.rta.tkk.fi/Julkaisut/pdf\\_raportit/Raportti%20197.pdf](http://www.rta.tkk.fi/Julkaisut/pdf_raportit/Raportti%20197.pdf)

Turku AMK. (Viitattu 13.4.2007.)

<http://www.turkuamk.fi/public/default.aspx?nodeid=7789&culture=fi-FI&contentlan=1>

Varis, T. 2005. Uusrenessanssiajattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuden kasvaminen. Saarijärvi: Saarijärven Offset oy.

Väisänen, P. 2003. Työssä oppiminen ammatillisissa perusopinnoissa. Ammatillinen osaaminen, työelämän kvalifikaatiot ja itseohjautuvuus opiskelijoiden itsensä arvioimina. University of Joensuu. Joensuu: Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja.

## Liite 1. Opintojen rakenne 2005- 2006



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JYVÄSKYLÄ POLYTECHNIC

PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA  
JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA

1(5)

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

elokuu 2005

## PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA, 210 op

### OPINTOJEN RAKENNE

SL KL	Syyslukukausi Kevätlukukausi	KeL	Kesälukukausi	P=pakollinen, W=vaihtoehtoinen, V=vapaasti valittava											
				Vuosi1			Vuosi2			Vuosi3			Vuosi4		
Tunnus	Opintokokonaisuus/Opintojakso	Pak	Op	SL	KL	KeL	SL	KL	KeL	SL	KL	KeL	SL	KL	KeL
	PERUSOPINNOT	P	43												
MMZA0Z	ORIENTOIVAT OPINNOT		16												
ZZPA0100	Ura ja ammatillinen kehittyminen	P	3	3											
ZWPA0200	International Skills	P	3	3											
MMZA0100	Itsetuntemus ja ryhmäviestintä	P	4	4	x										
MMZA0200	Yrittäjyys ja suomalainen yhteiskunta	P	3	3	x										
MMZA0300	Palvelu ja innovatiivisuus palveluyrityksissä	P	3	3	x										
MMZV1Z	VIESTINTÄ JA KIELET		15												
ZZPT0100	Tietokone työvälineenä	P	3	3											
ZZPCV100	Viestintätaito	P	3	3	x										
ZZPCR100	Ruotsi	P	3	3		x									
ZZPCx100	Vieras kieli	P	3	3	x										
ZZCAx100	Alkava kieli (x= saksa, ranska, espanja jne.)	P	3				3	x							
ZZCAV110	Viestinnän perusteet *	W	3	3											
ZZCAE110	AMK-englannin perusteet *	W	3	3											
ZZCAR110	AMK-ruotsin perusteet *	W	3	3											
	*) pakoll. peruskoulupoh. ammatillisen koulutuksen suorittaneille														
MMZR1Z	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOPINNOT		6												
ZZPR0100	Tutkimusopinnot	P	3						3	x					
MMZR0100	Tutkimuksen menetelmät	P	3							3					
MMZI0Z	IHMINEN, TYÖ JA YHTEISKUNTA		6												
	suoritettava väh. 6 op.		6												
MMZI0600	Sosiologian perusteet	W	3				3								
MMZI0500	Johdatus oikeustieteeseen ja maratan keskeisiin säädöksiin	W	3		3										
MMZI0610	Ergonomia	W	3					3							
MMZI0700	Työelämän muutosten ennakointi	W	3						3						
MMZI0620	Tietokoneen tehokas käyttö	W	3					3	x						
MMZI0630	Palveluyrityksen turvallisuusriskien hallinta	W	3						3						
MMZI0510	Kestävä kehitys	W	3		3										

Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Jyväskylä Polytechnic  
School of Tourism and Service Management

Postiosoite/Address  
Saarijärventie 21  
FI-40200 JYVÄSKYLÄ  
FINLAND

Puhelin/Tel.  
(014) 444 6509  
+358 14 444 6509

Faksi/Fax  
(014) 444 6500  
+358 14 444 6500

E-mail  
marata@jypoly.fi  
Internet  
www.jypoly.fi





JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JYVÄSKYLÄ POLYTECHNIC

PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA  
JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA

2(5)

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

elokuu 2005

Tunnus	Opintokokonaisuus/Opintojakso	Pak	Op	Vuosi1			Vuosi2			Vuosi3			Vuosi4		
				SL	KL	Ke	SL	KL	Ke	SL	KL	Ke	SL	KL	Ke
	<b>AMMATTIOPINNOT</b>		107												
	<b>LIIKKEENJOHDOLLISET OPINNOT</b>		25												
MMZB1100	Menestyvän liiketoiminnan perusteet	P	4	4	x										
MMZB2200	Henkilöstövoimavarojen johtaminen	P	4	4		x									
MMZB2210	Kannattavuuslaskenta	P	4	4		x									
MMZB2220	Suhdemarkkinointi	P	4	4		x									
MMZB2230	Laadun kehittäminen palveluyrityksessä	P	3				3	x							
MMZB3300	Liiketoiminnan suunnittelu ja strateginen johtaminen	P	6						6	x					
	<b>Vaihtoehtoiset liikkeenjohdolliset opinnot</b>														
MMZB6100	Markkinointiviestintä	W	3				3								
MMZB7100	Majoitus- ja ravitsemisalan työsuhteasiat	W	3						3						
MMZB6110	Palvelualueen internetkauppa	W	3				3								
MMZB7110	Toimiva työyhteisö	W	3						3						
MMZB7120	Minä johtajana	W	3							3					
MMZB8100	Yrityksen perustamissuunnittelu	W	3										3		
MMZB7130	Yrityksen laskenta- ja rahoitussuunnittelu	W	3						3						
MMZB7140	Organisaatioiden yhteiskuntavastuu	W	3							3					
	Opiskelija painottaa asiantuntijuutensa joko kuluttaja- tai ruoka- ja ravintola- tai toimitilapalveluun. Suoritettava väh. n. 70 op ko.asiantuntijuusopinnoista.														
	<b>KULUTTAJAPALVELUT</b>														
	<b>MMPK1Z KULUTTAJAPALVELUJEN PERUSTEET</b>		20												
MMPK1100	Orientaatio asiantuntijuuteen kuluttajapalveluissa	P	3	3											
MMPK1110	Kuluttajan toimintaympäristöt	P	5	5											
MMPK1120	Tuote- ja palvelutietous	P	3	3											
MMPK1130	Kuluttajansuoja 1	P	3	3											
MMPK1140	Konsumenttipolitiikka Suomessa	P	3	3											
MMPCR100	Ammatillinen ruotsi	P	3	3											
MMPK5100	Kuluttajakansalaisuuden haasteet	W	3	3											
MMPK5110	Kolmas sektori yhteiskunnallisena toimijana	W	3				3								

Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Jyväskylä Polytechnic  
School of Tourism and Service Management

Postiosoite/Address  
Saarijärventie 21  
FI-40200 JYVÄSKYLÄ  
FINLAND

Puhelin/Tel.  
(014) 444 6509  
+358 14 444 6509

Faksi/Fax  
(014) 444 6500  
+358 14 444 6500

E-mail  
marata@jypoly.fi  
Internet  
www.jypoly.fi



Tunnus	Opintokokonaisuus/Opintojakso	Pak	Op	Vuosi1			Vuosi2			Vuosi3			Vuosi4				
				SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L		
MMPK2Z	KULUTTAJAPALVELUJEN SUUNNITTELU		25														
MMPK2100	Kuluttajan yhteiskunnallinen ympäristö	P	3				3										
MMPK2110	Kuluttajan taloudellinen ympäristö ja sen hallinta	P	3				3										
MMPK2120	Kotitalouden juridiikka	P	3					3									
MMPK2130	Kulutusurat Suomessa	P	3					3									
MMPK2140	Consumer Behaviour	P	3					3									
MMPCE100	Ammatillinen englanti	P	3					3									
MMPK2150	Kuluttajatutkimus	P	3					3									
MMPK2160	Tuotteiden ja palvelujen kuluttajalähtöinen kehittäminen	P	4					4									
MMPK6100	Kansainvälistyvä kuluttaja	W	3					3									
MMPK6110	Asuminen ja tilasuunnittelu	W	3					3									
MMPK6120	Kulutuksen eettisiä ja ekologisia kysymyksiä	W	3								3						
MMPK3Z	KULUTTAJAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN JA JOHTAMINEN		9														
MMPK3100	Kuluttajapalvelujen kehittämisstrategiat	P	3							3							
MMPK3110	Kuluttajansuoja 2	P	3							3							
MMPK3120	Kuluttajapalvelujen kehittämisprojekti (voidaan koota 3-9 op kokonaisuus)	P	3					3		x	x						
MMPK7100	Kuluttajapalvelut yritystoimintana	W	3								3						
MMPK4Z	KULUTTAJAVIESTINTÄ (minimi = 13 op)		13														
MMPK1200	Kuluttajaviestinnän ja asiakastyön lähtökohia	P	4	2	2												
MMPK2200	Neuvonnan toimintaympäristöt	P	3					3									
MMPK2210	Neuvonta- ja ohjaustaidot	P	3					3									
MMPK6200	Kuluttajaviestintä ja vaikuttaminen	W	3					3									
MMPK6210	Mediasuhteet ja julkisuuden hallinta	W	3							3							
MMPK6220	Kuluttajakasvatus haasteena	W	3					3									
MMPK6230	Kuluttajaviestintä -case	W	3					3	x		x	x					
	RUOKA- JA RAVINTOLAPALVELUT																
MMPR1Z	RUOKA- JA RAVINTOLAPALVELUJEN TOIMIALAOPINNOT (minimi=22 op)																
MMPR1100	Ravintola- ja ruokapalvelun perusteet	P	4	4	x												
MMPR1110	Anniskelu- ja hygienialainsäädäntö	P	3	3	x												
MMPR1120	Ruokatuotanto	P	6	6	x												
MMPR1130	Viini- ja alkoholijuomien peruskurssi	P	3	3	x												
MMPR5100	Ruoka- ja ravintolapalvelun kenttäopinnot 1	W	12		12												
MMPR5110	Ruoka- ja ravintolapalvelun kenttäopinnot 2	W	6		6												



Tunnus	Opintokokonaisuus/Opintojakso	Pak	Op	Vuosi1			Vuosi2			Vuosi3			Vuosi4				
				SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L		
MMPR2Z	RUOKA- JA PALVELUTUOTANNON JOHTAMINEN		34														
	Ruokatuotannon johtaminen																
MMPR2200	Tuotantotekniikka (PR)	W	6				3										
MMPR2210	Asiakaslähtöinen ravitsemus (PR)	W	3					3									
MMPR2220	Ruokatuotannon operatiiviset toiminnot (PR)	W	6				6										
	Palvelutuotannon johtaminen																
MMPR2300	Ravintolapalvelun palvelujärjestelmät (PP)	W	6				6										
MMPR2310	Viini- ja alkoholijuomatuotteiden jatkokurssi (PP)	W	3			x	x	3									
MMPR2320	Ravintolapalvelun operatiiviset toiminn. (PP)	W	6				6										
MMPR2100	Ravitsemuksen perusteet	P	3				3	x									
MMPR2110	Ruoka- ja ravintolapalvelujen operatiivinen johtaminen	P	7				7	x									
MMPR2120	Ruoka- ja ravintolapalvelujen kehittämisprojekti (voidaan koota 3 - 9 op kokonaisuus)	P	3					3		x							
MMPR100	Ammatillinen ruotsi	P	3				3										
MMPCE100	Ammatillinen englanti	P	3					3									
	Vaihtoehtoiset opinnot																
MMPR6100	Kansainvälinen ravitsemus	W	3					3									
MMPR6110	Liikunta ja ravitsemus	W	3					3									
MMPR6120	Vitamiinit ja kivennäisaineet	W	3					3									
MMPR6200	Väkevien alkoholijuomien johdantokurssi	W	3				3	x									
MMPR6300	Ruokakulttuurit	W	3				3										
MMPR6310	Kasvisruokavaliot	W	3					3									
MMPR6210	Ravintolapalvelun estetiikka	W	3					3									
MMPR6400	Study tour	W	3					3		x							
	Vaihtoehtoiset opinnot																
MMPR3Z	RAVITSEMISPALVELUYRITYKSEN KEHITTÄMINEN (minimi= 10 op)		20														
MMPR3100	Ravitsemispalveluyrityksen liiketoiminnan johtaminen	W	10							10	x						
MMPR3110	Ravitsemispalveluyrityksen tuotekehitys	W	10							10	x						
	Vaihtoehtoiset opinnot																
MMPR7100	Ravitsemusneuvonta	W	3							3							
MMPR7130	Elämysruokailu	W	3							3							
MMPR7110	Ravitsemushoito	W	3								3						
MMPR7120	Viinin ja ruoan yhdistäminen	W	3								3						
MMPR7140	Ravintolan viihde- ja elämyspalvelut	W	3							3							
MMPR7150	Ruokaturvallisuuden kehittäminen ja johtaminen	W	3								3						



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JYVÄSKYLÄ POLYTECHNIC

PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA  
JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA

5(5)

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

elokuu 2005

Tunnus	Opintokokonaisuus/Opintojakso	Pak	Op	Vuosi1			Vuosi2			Vuosi3			Vuosi4				
				SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L	SL	KL	Ke L		
	TOIMITILAPALVELUJEN JOHTAMINEN																
MMPY1Z	TOIMITILAPALVELUJEN TUOTANTO JA OHJAUS		26														
MMPY1100	Orientaatio toimitilapalveluihin	P	3	3													
MMPY1110	Toimitilapalvelujen tuottaminen ja ohjaus	P	11	11	x												
MMPY1200	Ympäristöpalvelujen perusteet	P	4		4												
MMPY1210	Ympäristönsuojelun ohjaukseen	P	5		5												
MMPCE100	Ammatillinen englanti	P	3	3													
MMPY5100	Ympäristöliikket ja -filosofiat	W	3	3													
MMPY5110	Ympäristöluonnontieteet	W	3		3												
MMPY2Z	TOIMITILOJEN JA PALVELUTUOTTEIDEN KEHITTÄMINEN		29														
MMPY2100	Toimitilapalvelutuotannon kehittäminen	P	6				6										
MMPY2110	Tilapalvelutuotteen kehittäminen	P	5					5									
MMPY2120	Toimitilojen suunnittelu	P	5					5									
MMPY2200	Palveluyrityksen ympäristöjärjestelmät	P	3						3								
MMPY2130	Kehittämisprojekti (voidaan koota 3-9 op kokonaisuus)	P	3						3								
MMPY2140	Käyttäjä- ja kiinteistöpalvelujen syventävä osio	P	4						3								
MMPY2100	Ammatillinen ruotsi	P	3					3									
MMPY6100	Rakennettu ympäristö ja vihersuunnittelu	W	6						6								
MMPY6110	Ammattitekstiilit	W	3						3								
MMPY6120	Erikoistilojen puhtaanapito	W	5						5								
MMPY3Z	TOIMITILAPALVELUJEN JOHTAMINEN		12														
MMPY3100	Toimitilastrategiat ja toimitilajohtaminen	P	6							6	x						
MMPY3110	Tilasoimusten hallinta	P	3							3							
MMPY3120	Toimitilapalvelujen tutkimustoiminta	P	3								3						
VAPAAZ	VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT		15														
	VAPAASTI VALITTAVAT OPINTOJAKSOT					3		3	3			3			3		
MMPW1Z	HARJOITTELU		30														
MMPHW100	Harjoittelu 1	P	15				15										
MMPHW200	Harjoittelu 2	P	15						15			x					
MMPZ1Z	OPINNÄYTETYÖ		15														
MMPRZ100	Opinnäytetyö	P	15												15		
MMPRZ200	Ohjausseminaari	P	0														
MMPRZ300	Kypsyysnäyte	P	0														
	Jakso		Yht.	30	30	0	30	30	0	30	30	0	30	0	30	0	0
	Vuosi		Yht.		60			60			60				30		
	Tutkinto		Yht.								210						

Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Jyväskylä Polytechnic  
School of Tourism and Service Management

Postiosoite/Address  
Saarijärventie 21  
FI-40200 JYVÄSKYLÄ  
FINLAND

Puhelin/Tel.  
(014) 444 6509  
+358 14 444 6509

Faksi/Fax  
(014) 444 6500  
+358 14 444 6500

E-mail  
marata@jypoly.fi  
Internet  
www.jypoly.fi

## Liite 2. Opintojen rakenne 2003- 2004

<b>PERUSOPINNOT</b>		<b>30 ov</b>	<b>(45 ECTS Credits)</b>
<p>Orientoivat perusopinnot suoritetaan opintojen alussa. Ne luovat tiedollisen perustan kuluttaja-, matkailu-, ruoka- ja ravintolapalvelujen sekä toimitilapalvelujen toimialoille. Opiskelijat saavat kokonaiskuvan alan monimuotoisuudesta ja hahmottavat yhteydet alan toimintojen välillä. Muut perusopinnot valmentavat tiedonhankintaan sekä viestintään ja tutkimuksen tekemiseen. Ne sijoittuvat ajallisesti opintojen eri vaiheisiin. Vaihtoehtoisilla perusopinnoilla opiskelija voi kehittää ammatillisia oppimisvalmiuksiaan valitsemalla yhteiskunnallisia, humanistisia tai luonnontieteellisiä opintoja.</p>			
<b>MZO00Z</b>	<b>ORIENTOIVAT OPINNOT</b>	<b>10 ov</b>	<b>(15 ECTS Credits)</b>
	ZZPO01 Johdatus AMK-opintoihin	1 ov	(1.5)
	MZO100 Itsetuntemus ja yhteistyö	2 ov	(3)
	MZO101 Asiakaspalvelu ja palvelujen tuottaminen	2 ov	(3)
	MZO103 Marata eilen, tänään, huomenna	4 ov	(6)
	MZO104 Innovatiivinen työyhteisö	1 ov	(1.5)
<b>MZV00Z</b>	<b>VIESTINTÄ JA KIELET</b>	<b>13/19 ov</b>	<b>(19.5/28.5 ECTS Credits)</b>
	ZZPT01 Tietokone työvälineenä	2 ov	(3)
	ZZPCV1 Viestintätaito	2 ov	(3)
	MZCV23 Neuvottelu- ja kokoustaidot	1 ov	(1.5)
	ZZPCR1 Ruotsi, osa 1	1 ov	(1.5)
	ZZPCR2 Ruotsi, osa 2	1 ov	(1.5)
	MZCR21 Palvelutuotannon ja johtamisen ammatillinen ruotsi	1 ov	(1.5)
	ZZPCx1 Englanti tai saksa, osa 1 (x=E, S)	1 ov	(1.5)
	ZZPCx2 Englanti tai saksa, osa 2 (x=E, S)	1 ov	(1.5)
	MZCE22 Palvelutuotannon ja johtamisen ammatillinen englanti	1 ov	(1.5)
	ZZCCx1 Saksa, ranska, venäjä, espanja, italia, (alkava kieli), (x = S, F, Q, H, I)	2 ov	(3)
	ZZCVA2 AMK-viestinnän perusteet **	2 ov	(3)
	ZZCEA2 AMK-englannin perusteet **	2 ov	(3)
	ZZCRA2 AMK-ruotsin perusteet **	2 ov	(3)
<b>MZT00Z</b>	<b>TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOPINNOT</b>	<b>4 ov</b>	<b>(6 ECTS Credits)</b>
	ZZPR01 Tutkimustyön perusteet	1 ov	(1.5)
	ZZPCV2 Tutkimusviestintä	1 ov	(1.5)
	MZPR04 Oman tutkimus-/kehittämishankkeen toteuttaminen	2 ov	(3)

\*\* opinnot on ensisijaisesti tarkoitettu ammatillisen koulutuksen käyneille opiskelijoille.

**VAIHTOEHTOISET PERUSOPINNOT 3 ov/ 19 ov (4.5/28.5 ECTS Credits)**

Seuraavista opinnoista valitaan vähintään 3 opintoviikkoa.

**MZI00Z IHMINEN, TYÖ JA YHTEISKUNTA 11 ov (16.5 ECTS Credits)**

MZI501	Sosiologian perusteet	2 ov	(3)
MZI502	Johdatus oikeustieteeseen	1 ov	(1.5)
MZI503	Ergonomia	2 ov	(3)
MZI508	Työelämän muutosten ennakointi	2 ov	(3)
MZI506	Tietokoneen tehokas käyttö	2 ov	(3)
MZCV24	Kirjallinen viestintä työvälineenä	2 ov	(3)

**MZL00Z LUONNONTIETEET 5 ov (7.5 ECTS Credits)**

MZL504	Elintarvikeluonnontieteet	2 ov	(3)
MZL505	Ympäristöluonnontieteet	2 ov	(3)
MZL602	Tilastolliset menetelmät	1 ov	(1.5)

**MZK00Z AMMATTIKIELET 3 ov (4.5 ECTS Credits)**

ZZCCF4	Gastronominen ranska	1 ov	(1.5)
ZZCCS4	Palvelusaksa	2 ov	(3)

**MZB20Z LIIKKEENJOHDOLLISET OPINNOT****PAKOLLISET 15 ov (22.5 ECTS Credits)****Ensimmäinen vaihe**

Opiskelija ymmärtää menestyvän liiketoiminnan perusteet ja lainalaisuudet sekä osaa kuvata niitä käytännön liiketoiminnassa *markkinoinnin, laskentatoimen ja henkilöstöjohtamisen näkökulmista. Opittua sovelletaan suuntautumisopintojen ensimmäisessä vaiheessa.*

MZB101	Menestyvän liiketoiminnan perusteet	3 ov	(4.5)
--------	-------------------------------------	------	-------

**Toinen vaihe**

Opiskelija hallitsee yrityksen tai organisaation operatiivisen liiketoiminnan sekä osaa käyttää liikkeenjohton työkaluja liiketoimintaprosessien suunnitteluun, toteutukseen ja ohjaukseen. *Opittua sovelletaan toisen vaiheen operatiivisen johtamisen opinnoissa.*

MZB200	Asiakkuusmarkkinointi	3 ov	(4.5)
MZB201	Kannattavuuslaskenta	3 ov	(4.5)
MZB202	Henkilöstövoimavarojen johtaminen	3 ov	(4.5)

**Kolmas vaihe**

Opiskelija osaa luovasti suunnitella ja kehittää yrityksen tai organisaation liiketoiminnallisia kokonaisuuksia sekä tuntee niihin liittyvän tiedonhallinnan ja tulevaisuuden ennakoinnin. *Opittua sovelletaan suuntautumisopintojen kolmannessa vaiheessa.*

MZB302	Liiketoiminnan suunnittelu ja strateginen johtaminen	3 ov	(4.5)
--------	--	------	-------

**VAIHTOEHTOISET 14 ov (21 ECTS Credits)**

MZB603	Laadun kehittäminen palveluyrityksessä	2 ov	(3)
MZB606	Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhteasiat	2 ov	(3)
MZB607	Palvelualojen internetkauppa	2 ov	(3)
MZB608	Toimiva työyhteisö	2 ov	(3)
MZB703	Multimediamarkkinointi	2 ov	(3)
MZB706	Yrityksen perustamissuunnittelu	2 ov	(3)
MZB708	Minä johtajana	2 ov	(3)

## TOIMITILAPALVELUJEN JOHTAMINEN

Toimitilapalvelujen johtamisen asiantuntijuusalueella keskitytään erilaisten tilapalvelujen (mm. kiinteistö-, aula-, turva-, ympäristö- ja puhtauspalvelujen) johtamiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toimitilapalvelujen johtaminen on osa kiinteistöjohtamista ja sen tarkoituksena on vastata tilojen hankkimisesta ja kehittämisestä sekä kiinteistö- ja käyttäjäpalveluista yrityksen tai organisaation ydinliiketoiminnan strategisten tarpeiden täyttämiseksi. Opinnoissa painotetaan toimitilapalvelujen ammattimaista ja taloudellista tuottamista.

Opinnoissa perehdytään erilaisten käyttäjä- ja kiinteistöpalvelujen tuottamiseen ja johtamiseen sekä toiminnallisen tilasuunnittelun merkitykseen palvelutuotannolle. Opinnot muodostavat kokonaisuuden, joka laajenee sisällöllisesti toiminnan ydinasioista palvelutuotteen kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Toimitilapalveluopinnoissa tietoperustaa käytetään palvelujen analysointiin, suunnitteluun, johtamiseen ja kehittämiseen eri toimintaympäristöissä. Ympäristöopinnoissa perehdytään ympäristön ja ihmisen vuorovaikutukseen, yritysten ympäristöhallintajärjestelmiin sekä ympäristöhuollon tiedottamiseen ja neuvontaan.

Harjoittelun, vaihtoehtoisten ammattiopintojen sekä opinnäytetyön suuntaamisella opiskelija syventää asiantuntijuuttaan valitsemallaan erityisalueella. Opiskelijan ammatillinen kasvu vahvistuu kaikkiin opiskeluvaiheisiin liittyvissä projekteissa.

### Ensimmäinen vaihe

**MZY27Z TOIMITILAPALVELUJEN  
TUOTTAMINEN** 15/29 ov (22.5/43.5 ECTS Credits)

Opiskelija perehtyy tila- ja ympäristöpalvelujen tietoperustaan, työn tekniseen hallintaan ja suunnitteluun. Hän hallitsee kiinteistöpalvelujen järjestämisen osana kiinteistöjen ylläpitoa.

MZY107	Orientaatio toimitilapalveluihin	1 ov	(1.5)
MZY108	Toimitilapalvelujen tuottaminen	4 ov	(6)
MZY109	Toimitilapalvelujen vertailu ja arviointi	3 ov	(4.5)
MZY113	Ympäristöpalvelujen perusteet 1.	2 ov	(3)
MZY114	Ympäristöpalvelujen perusteet 2.	3 ov	(4.5)
MZY115	Ympäristöhuolto ja -neuvonta	2 ov	(3)
MZY513	Kiinteistöhuolto	2 ov	(3)
MZY514	Aulapalvelut	2 ov	(3)
MZY515	Ympäristöliikkeet ja -filosofiat	2 ov	(3)
MZL505	Ympäristöluonnontieteet	2 ov	(3)

### Toinen vaihe

**MZY28Z TOIMITILAPALVELUJEN  
KEHITTÄMINEN** 16/27-30 ov (24/40.5-45 ECTS Credits)

Opiskelija perehtyy toimitilapalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Hän hallitsee toimitilapalvelutuotannon laatujärjestelmät sekä palveluyrityksen ympäristöhallintajärjestelmät.

MZY208	Käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu	3 ov	(4.5)
MZY209	Toimitilapalvelujen ohjaus ja kehittäminen	5 ov	(7.5)
MZY215	Palvelutuotteen kehittäminen	3 ov	(4.5)
MZY216	Toimitilapalvelujen laadunhallintajärjestelmät	2 ov	(3)
MZY217	Palveluyrityksen ympäristöjärjestelmät	3 ov	(4.5)
MZY613	Miljöörakentaminen	3 ov	(4.5)
MZY614	Rakennetun kulttuuriympäristön säilyttäminen	2 ov	(3)
MZY615	Ympäristö- ja toimitilapalvelujen kehittämisprojekti	2-5 ov	(3-7.5)
MZY617	Ammattitekstiilit	2 ov	(3)
MZY618	Elintarviketilojen puhtaanapito	2ov	(3)

**Kolmas vaihe****MZY29Z TOIMITILAPALVELUJEN JOHTAMINEN 8 ov (12 ECTS Credits)**

Opiskelija perehtyy toimitilapalvelujen johtamiseen, tilasopimusten ja -kustannusten hallintaan sekä alan tutkimustoimintaan.

MZY304	Toimitilastrategiat	2 ov	(3)
MZY305	Tilasopimusten hallinta	2 ov	(3)
MZY306	Toimitilajohtaminen	2 ov	(3)
MZY307	Toimitilapalvelujen tutkimustoiminta	2 ov	(3)

---

**VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT 10 ov (15 ECTS Credits)**


---

Vapaasti valittavat opinnot antavat opiskelijalle mahdollisuuden syventää ja laajentaa osaamistaan. Opiskelija voi valita opinnot joko ammattikorkeakoulun opintotarjonnasta (eri koulutusohjelmien tarjonta sekä JAMKin yhteisten opintojen tarjottimet s. 88) tai ne voivat olla oman koulutusohjelman koulutuspäällikön hyväksymiä muita opintoja. Opiskelija valitsee haluamansa opinnot pääsääntöisesti oman koulutusalan ulkopuolelta.

---

**HARJOITTELU 20 ov (30 ECTS Credits)**


---

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman harjoittelun kokonaislaajuus on 20 ov. Yleensä kahteen osaan jakaantuvan harjoittelun osien laajuus määräytyy opiskelijan henkilökohtaisten oppimistavoitteiden mukaan.

Harjoittelu 1 (8/12 ov) voi alkaa, kun ammattiopintojen ensimmäisen vaiheen opinnot on suoritettu. Harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijalle muodostuu näkemys palveluyrityksen tai -organisaation työtehtävistä ja niiden edellyttämistä tiedoista ja taidoista. Harjoittelu on luonteeltaan alan työtehtäviä analyysoiva ja harjoitteluorganisaation toiminnallista kokonaisuutta pohtiva.

Harjoittelu 2 (12/8 ov) liittyy kiinteänä osana opiskelijan valitsemaan suuntautumisalueeseen. Harjoittelussa perehdytään kokonaisvaltaisesti yritystoiminnan johtamiseen ja kehittämiseen. Se on luonteeltaan alan yritystoimintaa ja työtehtäviä tutkivaa ja kehittävää sekä opinnäytetyön tekemiseen suuntaava. Toiseen harjoitteluun sisältyy opiskelijan harjoitteluajana tekemä kehittämisprojekti, jonka kirjallinen tuotos ja arviointi liitetään harjoitteluraporttiin.

Koulutusohjelman harjoitteluoheessa selvitetään tarkemmin harjoittelun tavoitteet ja sisältö. Harjoittelusuunnitelman hyväksyy suuntautumisalueen yliopettaja. Toivottavaa on, että osa harjoittelusta tehdään ulkomailla alan kansainvälisen luonteen mukaan.

MPW003	Harjoittelu 1	8/12 ov	(12/18)
MPW004	Harjoittelu 2	12/8 ov	(18/12)

---

**OPINNÄYTETYÖ 10 ov (15 ECTS Credits)**


---

Opinnäytetyö harjaannuttaa opiskelijaa tutkivaan, kriittiseen työskentelyyn ja luovaan ajatteluun sekä mahdollistaa konkreettiset kehittämishankkeet elinkeinoelämän kanssa.

MPZ001	Opinnäytetyö	10 ov	(15)
MPZ002	Kypsyysnäyte	-	

Opinnäytetyöhön liittyviä pakollisia opintoja ovat:

ZZPR01	Tutkimustyön perusteet	1 ov	(1.5)
ZZPCV2	Tutkimusviestintä	1 ov	(1.5)
MZPR04	Oman tutkimus-/kehittämishankkeen toteuttaminen	2 ov	(3)



## Liite 3. Ammattikorkeakoulun yleiset kompetenssit

Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit  
ECTS-projektin suositus 19.4.2006

Eeva Harjulahti (Turun AMK), Johanna Heikkilä (JAMK), Outi Kallioinen (Laurea-amk),  
Leena Mäkelä (TAMK), Minna Nieminen (SAMOK), Lasse Seppänen (HAMK), Pekka  
Auvinen (ECTS-projekti/PKAMK)

Yleiset kompetenssit ( <i>Generic competences</i> )	Osaamisalueen kuvaus, ammat- tikorkeakoulututkinto ( <i>Description of the competence, bache- lor level</i> )	Osaamisalueen kuvaus, ylempi amk-tutkinto ( <i>Description of the competence, master level</i> )
Itsensä kehittäminen ( <i>Learning competence</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ osaa arvioida omaa osaa- mistaan ja määritellä osaamisensa kehittämistar- peita</li> <li>▪ tunnistaa omat oppimista- pansa sekä kykenee itsenäi- seen oppimiseen ja oppi- mistapojen kehittämiseen</li> <li>▪ kykenee yhdessä oppimi- seen ja opitun jakamiseen työyhteisössä</li> <li>▪ kykenee toimimaan muu- toksissa sekä havaitsemaan ja hyödyntämään erilaisia oppimis- ja toimintamah- dollisuuksia</li> <li>▪ osaa suunnitella, organi- soida ja kehittää omaa toimintaansa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ osaa monipuolisesti ja sys- temaattisesti arvioida omaa osaamistaan <a href="#">ja asiantunti- juuttaan</a> sekä määritellä osaamisensa kehittämistar- peita</li> <li>▪ kykenee jatkuvaan oppimi- seen sekä ymmärtää ja ohjaa tavoitteellisesti omaa oppi- misprosessiaan</li> <li>▪ kykenee yhdessä oppimi- seen ja opitun jakamiseen erilaisissa asiantuntijayh- teisöissä</li> <li>▪ kykenee toimimaan aloitteel- lisesti sekä ennakoimaan muutoksia ja muutostarpei- ta</li> <li>▪ osaa suunnitella, organisoi- da ja kehittää omaa toimin- taansa</li> </ul>
Eettinen osaaminen ( <i>Ethical competence</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ osaa soveltaa oman alansa arvoperustaa ja ammatti- eettisiä periaatteita omassa toiminnassaan</li> <li>▪ ottaa vastuun omasta toi- minnastaan ja toimii sovit- tujen toimintatapojen mu- kaisesti</li> <li>▪ osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan</li> <li>▪ osaa ottaa muut huomioon toiminnassaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ osaa soveltaa oman alansa arvoperustaa ja ammattiet- tisiä periaatteita asiantunti- jana ja työelämän kehittäjä- nä</li> <li>▪ ottaa vastuun omasta toi- minnastaan ja toimii sovit- tujen toimintatapojen mu- kaisesti</li> <li>▪ osaa soveltaa kestävän kehi- tyksen periaatteita omassa toiminnassaan ja <a href="#">tuntee or- ganisaationsa yhteiskunta- vastuun</a></li> <li>▪ osaa ottaa muut huomioon toiminnassaan ja tehdä rat- kaisuja ottaen huomioon yksilön, yhteisön ja yhteis- kunnan näkökulmat</li> </ul>

<p>Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen (<i>Communication and social competence</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kykenee toisten kuuntelemiseen sekä asioiden kirjalliseen, suulliseen ja visuaaliseen esittämiseen käyttäen erilaisia viestintätyylejä</li> <li>▪ osaa toimia oman alan tyypillisissä viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa</li> <li>▪ ymmärtää ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteet ja osaa työskennellä yhdessä toisten kanssa monialaisissa työryhmissä</li> <li>▪ osaa hyödyntää tieto- ja viestintäteknikkaa omassa työssään</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kykenee toisten kuuntelemiseen sekä asioiden kirjalliseen, suulliseen ja visuaaliseen esittämiseen erilaisille kohderyhmille</li> <li>▪ osaa toimia erilaisissa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa sekä <a href="#">osaa organisoida ja luoda ammatillisia verkostoja</a></li> <li>▪ ymmärtää ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteet ja osaa työskennellä yhdessä toisten kanssa monialaisissa työryhmissä sekä johtaa niitä</li> <li>▪ osaa hyödyntää tieto- ja viestintäteknikkaa omassa työssään</li> </ul>
<p>Kehittämistoiminnan osaaminen (<i>Development competence</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ osaa hankkia ja käsitellä oman alan tietoa sekä kykenee kriittiseen tiedon arviointiin ja kokonaisuusien hahmottamiseen</li> <li>▪ tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä sekä osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämissankkeita <a href="#">soveltaen alan olemassa olevaa tietoa</a></li> <li>▪ tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä</li> <li>▪ omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan sekä kykenee ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon työssään</li> <li>▪ ymmärtää kannattavan ja asiakaslähtöisen toiminnan periaatteita sekä omaa valmiuksia yrittäjyyteen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ osaa hankkia ja käsitellä <a href="#">oman asiantuntijuusalueen ja lähialueiden</a> tietoa sekä kykenee kriittiseen tiedon arviointiin ja kokonaisuusien hahmottamiseen sekä uuden tiedon luomiseen</li> <li>▪ <a href="#">hallitsee</a> tutkimus- ja kehittämissankkeiden menetelmiä sekä osaa <a href="#">itsenäisesti</a> toteuttaa alaa kehittäviä tutkimus- ja kehittämissankkeita</li> <li>▪ tuntee projektitoiminnan osa-alueet, osaa toimia projektitehtävissä <a href="#">ja johtaa niitä</a></li> <li>▪ toimii aloitteellisesti ja kehittävän työtavan mukaisesti sekä osaa käynnistää ja toteuttaa muutosprosesseja</li> <li>▪ kykenee luovaan ja innovatiiviseen ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon <a href="#">työssään</a></li> <li>▪ osaa käynnistää kannattavia ja asiakaslähtöisiä kehittämistoimintoja</li> <li>▪ osaa ohjata ja kouluttaa toisia</li> </ul>
<p>Kansainvälisyysosaaminen (<i>International competence</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ omaa oman alan työtehtävissä ja niissä kehittymisessä tarvittavan vähintään yhden vieraan kielen kirjallisen ja suullisen taidon</li> <li>▪ ymmärtää kulttuurieroja ja kykenee yhteistyöhön kulttuuriltaan erilaisten henki-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ omaa oman alan työtehtävissä ja niissä kehittymisessä tarvittavan yhden tai kahden vieraan kielen kirjallisen ja suullisen taidon</li> <li>▪ ymmärtää kulttuurieroja ja kykenee toimimaan kansainvälisessä työ- ja toiminta-</li> </ul>

	<p>löiden kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ osaa hyödyntää oman alansa kansainvälisiä tietolähteitä</li><li>▪ ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia omalla ammattialallaan</li></ul>	<p>tympäristössä</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ osaa soveltaa oman alansa kansainvälistä tietoa ja osaamista</li><li>▪ omaa yleiskuvan ammatillisen tehtäväalueen asemasta ja merkityksestä kansainvälisessä toimintaympäristössä</li></ul>
--	---	--

#### Liite 4. Teemahaastattelun runko

### TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

#### 1. Haastateltavan perustiedot:

- Ikä
  
- Minä vuonna aloittanut opinnot
  
- Miten/miksi hakeuduit alalle?
  
- milloin valmistuit
  
- aiempi koulutus
  
- työhistoria
  
- miten kauan nykyisissä työtehtävissä
  
- mitä työtehtäväsi sisältävät?

#### 2. Työn ammatilliset osaamisvaatimukset (kvalifikaatiot, mitä tietoja/taitoja työssäsi tarvitaan)

- Mitä käytännön osaamista työssäsi vaaditaan? (yleisopetus)
  - Mitä näistä valmiuksista sait koulutuksessa?
  
  - Entä opitko näitä työn kautta?

- Mitä yleisiä ammatillisia valmiuksia työsi edellyttää?  
(restonomi/toimitilajohtamisen opinnot, sisältäen liikkeenjohdolliset)

- Mitä näistä valmiuksista sait koulutuksessa?

- Entä opitko näitä työn kautta?

3. Koulutuksen antamat valmiudet (kompetenssit, mitä tietoja/taitoja sait koulutuksen kautta)

- Suunnitellessasi työsi toteutusta, millaista apua sait tähän koulutuksesta?

- Millaisia johtamisvalmiuksia sait koulutuksesta?

(- esim. henkilöstöjohtaminen, työtehtävien johtaminen, ongelmanratkaisu, työnohjaus ja opetus)

- Miten koet saaneesi eväitä liikkeenjohdollisiin tehtäviin?  
(esim. sopimukset, laskenta)

4. Koulutuksen sisältö (opinto-opasta mukaillen esim.)

Ajateltaessa ensisijaisesti toimitilajohtamisen ammatillisia opintoja, yhdistettynä liikkeenjohdollisiin opintoihin,

- Mitkä asiat koulutuksesta jäivät positiivisina mieleen? entä negatiivisina?

- Koitko joitain asioita turhaksi tai epäoleelliseksi koulutuksessa? Miksi?

- Onko toimiminen työelämässä tuonut esiin asioita joita koulutuksessa olisi pitänyt huomioida enemmän/tarkemmin?

- Entäpä kokonaan uusia asioita?

- Kumpi on mielestäsi tärkeämpää alan koulutuksessa, teoria vai käytännönläheinen oppiminen?