



MERKONOMITUTKINNON SUORITTANEEN OSAAMINEN TYÖELÄMÄN NÄKÖKULMASTA

Tekijä Anne Ålander

Kehittämishankeraportti
Syyskuu 2006



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) ÅLANDER, Anne	Julkaisun laji Kehittämishanke	
	Sivumäärä 20	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi MERKONOMITUTKINNON SUORITTANEEN OSAAMINEN TYÖELÄMÄN NÄKÖKULMASTA		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) LERKKANEN, Jukka		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Väestörakenteen muutokset aiheuttavat haasteita Ylä-Savon alueella elinkeinoelämän kehittämisessä ja työpaikkojen luomisessa. Ammatillisen koulutuksen, työpaikkojen ja elinkeinoelämän tulee yhteistyöllä varmistaa koulutuksen vastaavuus ammattitaitovaatimusten kanssa. Kehittämishankkeen avulla pyrittiin selvittämään millainen osaaminen merkonomitutkinnon suorittaneella tulee olla työelämän näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla yhdeksän Ylä-Savolaisen yrityksen edustajaa. Haastattelut suoritettiin keväällä 2006. Työ osoitti, että opetussuunnitelman ja työelämän osaamisvaatimukset vastasivat hyvin toisiaan. Haastateltavat olivat tyytyväisiä merkonomitutkinnon suorittaneiden valmiuksiin toimia työelämässä. Osaamisvaatimukset vaihtelevat paljon riippuen siitä, millaisissa työtehtävissä merkonomitutkinnon suorittanut työskentelee. Pienen otannan perusteella ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä siitä, kuinka hyvin merkonomitutkinto ja työelämän osaamisvaatimukset vastaavat toisiaan. Kehittämishankkeen avulla saatiin tietoa yrittäjien toiveista henkilöstön koulutukseen liittyen. Lisäksi saatiin tietoa siitä mitä asioita merkonomitutkinnon aikana tulisi painottaa. Yritysten edustajat kokivat haastattelun myönteisenä asiana.		
Avainsanat (asiasanat) Merkonomi, opetussuunnitelma, työelämä		
Muut tiedot Ammatillinen opinto-ohjaajakoulutus		

Author(s) ÅLANDER, Anne	Type of Publication Development project report	
	Pages 20	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title KNOW-HOW OF GRADUATES OF COMMERCIAL INSTITUTE FROM THE VIEWPOINT OF WORKING LIFE		
Degree Programme Jyväskylä University of Applied Sciences, Vocational Teachers Educational College		
Tutor(s) LERKKANEN, Jukka		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>The changes in population structure cause a challenge in developing economic life and create new jobs in the Upper Savo area.</p> <p>The aim of this developing project was to find out how the knowledge and skills of students who have vocational qualification in business and administration differ from the requirements of the working places.</p> <p>Answers to the research task were sought by interviewing nine different representatives of Upper Savo enterprises. The interviews were made in spring 2006.</p> <p>According to the results of this developing project, the knowledge and skills of the students who have vocational qualification in business and administration meet the requirements of the working places. The representatives were quite pleased with the knowledge and skills of the students who have vocational qualification in business and administration.</p> <p>On the basis of the small sampling, it is not possible to draw conclusions how well the requirements of working life and qualification meet.</p> <p>Interviews revealed some wishes concerning personnel training. Besides some matters which should be focused on during the studies came up. Language skills and general rules in business life such as good manners were highlighted in many various situations. The representatives of the companies considered the interviews positive.</p>		
Keywords working life, graduates of commercial institute		
Miscellaneous Vocational Quidance counselling education		

SISÄLLYS

1.	JOHDANTO	2
2.	MERKONOMITUTKINTO	3
2.1.	Asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelma	4
2.1.1.	Asiakasmarkkinointi	4
2.1.2.	Markkinointiviestintä	4
2.1.3.	Markkinoinnin suunnittelu	4
2.2.	Taloushallinnon koulutusohjelma	5
2.2.1.	Taloudellisen tiedon tuottaminen	5
2.2.2.	Yrityksen talouden suunnittelu ja seuranta	5
2.3.	Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelma	5
2.3.1.	Tietohallinto	6
2.3.2.	Toimistopalvelu ja ohjelmiston käytön tuki	6
3.	OSAAMINEN	6
4.	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	9
4.1.	Tutkimusongelmat	9
4.2.	Tutkimuksen kohderyhmä	10
4.3.	Aineiston keruu	10
4.4.	Aineiston käsittely	10
5.	TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU	11
5.1.	Työelämän osaamisvaatimusten tärkeys	11
5.2.	Opetussuunnitelmassa olevien osaamisvaatimusten tärkeys	13
5.3.	Haastateltavien terveiset koulutuksen järjestäjälle	14
6.	POHDINTA	16
	LÄHTEET	18
	LIITTEET	19
	Liite 1. Haastattelurunko	19

1. JOHDANTO

Savon ammatti- ja aikuisopisto on yksi Suomen suurimmista ammatillisista koulutusta järjestävistä oppilaitoksista. Oppilaitos aloitti toimintansa 1.8.2004 ja se toimii kymmenellä eri paikkakunnalla. Opiskelijoita Savon koulutuskuntayhtymässä on noin 8000. Iisalmessa tarjotaan koulutusta luonnontieteidenalalla, sosiaali-, terveys ja liikunta-yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon aloilla. Opiskelijoita on yhteensä noin 550. 210 opiskelijaa suorittaa, joko liiketalouden perustutkintoa, tai tietojenkäsittelyn perustutkintoa.

Iisalmi on noin 62 000 asukkaan Ylä-Savon toiminnallinen keskus, jossa sijaitsee kansallisesti merkittäviä yrityksiä kuten Ponsse, Genelec, Normet ja Olvi. Opiskelijoita Savon ammatti- ja aikuisopiston Iisalmen yksikköön tulee laajalta alueelta Ylä-Savon kunnista kuten: Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Pielavesi, Sonkajärvi, Varpaisjärvi ja Vieremä. Savon ammatti- ja aikuisopiston lisäksi Iisalmessa sijaitsee toinen suuri ammatillisista koulutusta tarjoava oppilaitos, Ylä-Savon ammattiopisto.

Ylä-Savon kehitys Oy:n hallituksen maakuntasuunnitelmaluonnoksesta antaman lausunnon mukaan väestörakenteen muutokset aiheuttavat erityisiä haasteita Iisalmelle ja lähikunnille elinkeinoelämän kehittämisessä ja työpaikkojen luomisessa. Tärkeimmät toimialat Ylä-Savon alueella ovat metalli, metsä, maito ja matkailu. Maakuntasuunnitelmaluonnoksen 2030 mukaan palvelutuotannossa ollaan lisäämässä tieto- ja viestintätekniikan hyötykäyttöä. Lisäksi nähdään tärkeänä koulutuspalvelujen säilyminen lähipalveluina. Oppilaitosyhteistyöhön ollaan valmiita panostamaan osaavan työvoiman saamiseksi elinkeinotoiminnan aloille. (Lausunto Pohjois-Savon maakuntasuunnitelmaluonnoksesta 2005, 1 – 4).

Toisen asteen ammatillisen koulutuksen tulee koulutusalaista riippumatta toimia yhteistyössä elinkeinoelämän ja työpaikkojen kanssa ja varmistaa siten koulutuksen vastaavuus työelämän ammattitaitovaatimusten kanssa. Lisäksi koulutuksen tulee edistää työllistymistä ja mahdollisuuksia ryhtyä itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi. Koulutuksen tulee myös antaa opiskelijalle valmiuksia yrittäjyyteen siten, että opiskelija on oma-aloitteinen, tunnollinen, rohkea, kekseliäs ja työtään arvostava työntekijä ja ammatinharjoittaja sekä yrittäjä (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 9 – 10)

Yksi Savon koulutuskuntayhtymän tavoitteista on kehittää koulutuksen ja yritysten välistä yhteistoimintaa. Koulutuskuntayhtymän menestystekijä on pyrkiä selvittämään osaamistarpeet sekä huolehtia yhteyksistä työelämään.

Kehittämishankkeen avulla pyritään saamaan vastaus siihen kysymykseen, kuinka merkonomitutkinto vastaa työelämän tarpeita. Suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle työpaikkoja palvelualoilta vapautuu. Tällöin on tärkeää, että tutkinnon suorittaneet pystyvät vastaamaan työelämän heille asettamiin haasteisiin.

Ammattiosaamisen näytöt astuvat voimaan 1.8.2006. Näyttöaineisto liiketalouden perustutkintoon hyväksytään helmikuun lopussa. Merkonomitutkinnon sisältö esitellään ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman (2000) mukaan.

2. MERKONOMITUTKINTO

Liiketalouden perustutkinnon suorittaneen tulee pystyä toimimaan liiketaloudellista osaamista vaativissa yleistehtävissä, kuten asiakaspalvelussa, toimistopalvelussa sekä elinkeinoelämän aloilla. Hänen on pystyttävä toimimaan erilaisissa ympäristöissä ja muuttuvissa oloissa, joustavasti ja luovuutta käyttäen. Lisäksi hänen on pystyttävä toiminnassaan huomioimaan keskeinen yritystoimintaan liittyvä lainsäädäntö. Tutkinnon suorittaneella tulee olla sellaiset valmiudet, että hänellä on mahdollisuus työllistyä koulutusohjelman mukaisiin tehtäviin tai toimia ammatinharjoittajana kaupan ja hallinnon ammattitaitoa vaativissa tehtävissä. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 12.)

Savon ammatti- ja aikuisopiston Iisalmen yksikössä opiskelijoiden on mahdollisuus valita koulutusohjelmaksi joko asiakaspalvelu ja markkinointi, taloushallinto tai toimistopalvelu ja tietohallinto. Koulutusohjelmista toteutuu yleensä kaksi suosituinta, opiskelijoiden tekemän valinnan perusteella. Kahtena vuonna peräkkäin koulutusohjelmista ovat alkaneet vain asiakaspalvelun ja markkinoinnin sekä taloushallinnon koulutusohjelmat.

Seuraavassa esitellään koulutusohjelmien sisällöt ja opintokokonaisuudet ja niiden tärkeimmät tavoitteet Opetussuunnitelman perusteiden (2000) mukaan. Tavoitteet ja sisällöt esitellään kiitettävän tason mukaan.

2.1. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelma

Asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelman suorittaneen tulee osata toimia erilaisissa asiakaspalveluun ja markkinointiin liittyvissä tehtävissä. Tutkinnon suorittaneen on osattava myydä tuotteita ja palveluita kannattavasti ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä palvella asiakkaita. Hänen on pysyttävä suunnittelemaan ja johtamaan keskisuuren yrityksen myyntiä ja asiakaspalvelua. Lisäksi hänen on osattava käyttää markkinointiviestintää esim. mainontaa ja tiedottamista tehtävissään. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 12.)

2.1.1. Asiakasmarkkinointi

Asiakasmarkkinoinnin tärkeimmät osaamistavoitteet ovat asiakaslähtöisyys ja yrityksen kilpailukeinojen tunteminen. Kilpailukeinojen tuntemiseen liittyy, että opiskelija osaa arvioida kilpailutilannetta ja osaa hinnoitella, esitellä ja myydä tuotteet kannattavasti. Lisäksi hänen tulee osata erilaiset rahoitusjärjestelyt sekä yrityksen logistiset toiminnot. Asiakaslähtöisyyteen liittyy erilaisten asiakasryhmien huomioiminen ja asiakassuhteiden ylläpito ja kehittäminen. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 50.)

2.1.2. Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnän tärkeimmät osaamistavoitteet ovat osto- ja myyntitapahtumista selviytyminen. Opiskelijan tulee osata palvella asiakkaita myös toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä, kansainväliset erityispiirteet huomioiden. Tavoitteena on markkinointiviestinnän suunnittelu ja toteuttaminen sekä sähköisen viestinnän välineiden käyttäminen. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 51.)

2.1.3. Markkinoinnin suunnittelu

Markkinoinnin suunnittelun tavoitteena on, että opiskelija osaa suunnitella pienen yrityksen markkinointia sekä toimia kustannustietoisesti budjetoinnin periaatteet tuntien. Opiskelija osaa hankkia markkinoinnin suunnittelun kannalta keskeistä tietoa ja arvioida sen luotettavuutta. Lisäksi hän osaa soveltaa markkinoinnin keskeistä lainsäädäntöä ja hyödyntää tietojenkäsittelyä. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 51 – 52.)

2.2. Taloushallinnon koulutusohjelma

Taloushallinnon koulutusohjelman suorittaneen on osattava tuottaa taloushallinnon raportteja, tulkita yrityksen tietojärjestelmien tuottamia raportteja ja arvioida yrityksen taloudellista tilaa. Hänen on osattava pienen yrityksen taloushallinnon tehtävät esim. kirjanpito, palkanlaskenta, tilinpäätös, budjetointi, kannattavuus seuranta, varojen laskenta sekä niihin liittyvä keskeinen lainsäädäntö. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 13.)

2.2.1. Taloudellisen tiedon tuottaminen

Taloudellisen tiedon tuottamisen tärkeimpiä osaamistavoitteita ovat pienen yrityksen tai julkisyhteisön kirjanpidon, tilinpäätöksen sekä tilinpäätössuunnittelun hoitaminen. Tavoitteena on, että opiskelija osaa laskea eri yritysmuotojen verotettavan tulon sekä hoitaa yritys- ja yrittäjäverotuksen. Hän osaa myös laskea markkinoinnin taloudellisen ja kannattavan toiminnan ja pystyy hoitamaan palkkahallinnon keskeiset tehtävät. Lisäksi hänen tulee osata käyttää taloushallintoon kuuluvia keskeisiä termejä toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä ja laatia asiakirjoja sekä tuottaa taloushallinnon järjestelmän avulla raportteja johdolle päätöksenteon avuksi. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 56 – 57.)

2.2.2. Yrityksen talouden suunnittelu ja seuranta

Yrityksen talouden suunnittelun ja seurannan tärkein tavoite on, että opiskelija osaa hoitaa budjetoinnin ja kehittää budjetointijärjestelmää ja raporttien tietosisältöä. Hän osaa tuottaa erilaisia vaihtolaskelmia yrityksen sisäisen toiminnan kehittämiseksi. Hän pystyy hoitamaan rahoitussuunnittelua, velka- ja vakuusjärjestelyjä sekä yrityksen tai yhteisön saatavien perintää. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 57 – 58.)

2.3. Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelma

Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelman suorittaneen on osattava hankkia, käsitellä, muokata ja välittää yrityksen ja yhteisön tietoja. Hänen on osattava palvella yrityksen sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita sekä käyttää viestintävälineitä ja tietoverkkoja työssään. Tutkinon suorittaneen on osattava osallistua tietojärjestelmien kehittämiseen käyttäjän ja oman työnsä kannalta. Lisäksi

hänen on osattava toimia käyttäjäkouluttajana ja tukipalvelujen tuottajana työyhteisönsä vastuualueellaan. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 13.)

2.3.1. Tietohallinto

Tietohallinnon tärkeimpinä osaamistavoitteina on, että opiskelija osaa hoitaa tiedonhankintaa, arkistointia, muokkausta ja tietojen soveltamista itsenäisesti, asiakaslähtöisesti ja tehokkaasti. Tutkinnon suorittaneen on osattava tuottaa omaan ammattiinsa liittyviä raportteja, tilastoja ja tilannekatsauksia sekä hoidettava työhönsä liittyviä tehtäviä toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä. Lisäksi hänen on pystyttävä käyttämään taloushallinnon tietojärjestelmiä ja logistista järjestelmää tietoturva ja tietosuojalainsäädäntö huomioiden. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 58 – 59.)

2.3.2. Toimistopalvelut ja ohjelmiston käytön tuki

Toimistopalvelujen ja ohjelmiston käytön tuen tärkeimpiä osaamistavoitteita ovat toimisto-ohjelmistojen ja työvälineohjelmistojen käyttö. Tavoitteisiin kuuluu, että opiskelija osaa soveltaa taitojaan organisaation tarpeisiin ja kehittää toimistotehtäviä. Hänen tulee osata laatia esitteitä, www-sivustoja sekä toimia oman alansa ammatinharjoittajana. Tutkinnon suorittaneen tulee osata asentaa ja ylläpitää työasemaa, oheislaitteita, ohjelmistoja ja toimia tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi hänen on osattava hankkia organisaatiossa tarvittavat laitteistot ja ohjelmistot. Hänen on osattava laatia tarjouspyyntöjä ja toimia sopimus- ja lisenssimääräysten mukaisesti. Opiskelijan tulee osata opastaa ohjelmiston käytössä ja tavanomaisissa ongelmatilanteissa. Hänen tulee osata ratkaista yleisimpiä tietoteknisiä ongelmia erilaisia tietolähteitä hyödyntämällä myös englannin kielellä. Lisäksi hänen on osattava seurata ja hyödyntää tietotekniikan kansainvälistä kehitystä. (Opetussuunnitelman perusteet 2000, 59 – 60.)

3. OSAAMINEN

Muuttuvassa työelämässä tarvitaan ihmisiä, joilla on kyky, halu ja tahto oppia jatkuvasti uusia asioita. (Ruohotie & Honka 2003, 29). Oppiminen voi aiheuttaa muutoksia esim. oppijan tietorakenteissa, motivaatiossa, uskomuksissa, metakognitiivisissa taidoissa ja itsetunnossa. Oppimistapahtuma ei koske vain tiettyjä sisältöjä tai taitoja vaan sen tuoma hyöty voi olla moninainen. (Ruohotie & Honka 2003, 9.)

Ruohotie (2000, 20) puhuu tiedon puoliintumisajasta. Hänen mukaansa viiden vuoden puoliintumisaika merkitsee esim. sitä, että ammattioppilaitoksessa suoritettujen ammattiopintojen tietomäärästä enää puolta pystytään soveltamaan viiden vuoden kuluttua.

Työelämä ja työllistyminen vaativat nuorelta hyvin erilaisia taitoja ja valmiuksia (Stenström, Laine & Valkonen 2005, 30). Ammatillisen koulutuksen jälkeen nuoret siirtyvät usein tehtäviin, jotka edellyttävät ajattelutyötä, vastuun kantamista ja johtamiskykyä. Suuri osa koulutuksen haasteista liittyy avainkvalifikaatioiden kehittämiseen. (Ruohotie & Honka 2003, 53.)

Ammatillista kompetenssi ja avainkvalifikaatiot voidaan määritellä monin eri tavoin. Ruohotie ja Honka (2003, 54) määrittelevät ammatillisen kompetenssin seuraavasti:

- 1) yksilöllisen (tai kollektiivisen) kapasiteetin ja tietyn tilanteen tai tehtävän asettamien vaatimusten vastaavuus
- 2) tiedot ja älylliset taidot ja ei-kognitiiviset valmiudet
- 3) kapasiteettina, joka muodostuu seuraavista kompetenssiryhmistä; motoriset taidot (mm. kätevyys), kognitiiviset tekijät (tieto, älylliset taidot), affektiiviset tekijät (asenteet, arvot, motivaatio), persoonallisuuden piirteet (mm. itseluottamus), sekä sosiaaliset taidot (mm. kommunikaatio ja ihmissuhdetaidot)
- 4) mieluummin potentiaalinen kuin aktuaalinen kyvykkyys

Työn edellyttämällä kompetenssilla tarkoitetaan niitä tosiasiallisia vaatimuksia, jotka ovat välttämättömiä työn hoitamisen kannalta. Vaatimukset poikkeavat toisistaan työpaikoista ja työtehtävistä riippuen samankin ammattialan sisällä.

Yksilön ominaisuuksina määritelty kompetenssi voi korostaa joko tutkintovaatimusten ja todistusten ilmaisemaa muodollista pätevyyttä tai yksilön todellista pätevyyttä. Muodollinen kompetenssi määritellään opetussuunnitelmien tavoitteina ja tutkintojen perusteiden kompetenssivaatimuksina. Muodollinen kompetenssi voi huomattavastikin erota todellisesta pätevyydestä. Yksilön todellisen pätevyyden oletetaan olevan suurempi kuin muodollinen pätevyys, mutta todellinen pätevyys voi olla myös alempi kuin muodollinen pätevyys. Yksilöllä työssä käytössä oleva kompetenssi voi olla yhteneväinen potentiaalisen kompetenssin kanssa. Yleensä näin ei kuitenkaan ole, sillä potentiaalisen kompetenssin hyödyntäminen on riippuvainen yksilöstä

itsestään sekä työympäristön asettamista rajoituksista ja mahdollisuuksista. (Ruohotie & Honka 2003, 55.)

Työelämässä tarvittavat kvalifikaatiot ja kompetenssit Nijhofin ja Remmersin (1989) tekemän kolmijaon mukaisesti ovat:

- 1) Perustaidot esim. älylliset, kulttuuralliset, sosiaaliset perusvalmiudet, jotka antavat nuorille mahdollisuuden selviytyä yhteiskunnassa ja mahdollistavat siirtymisen työelämään ja jatkokouluttautumiseen.
- 2) Ydin- tai yleiset taidot, jotka voivat olla yhteisiä kaikille tai rajatulle osalle ammatteja.
- 3) Siirrettävissä olevat taidot, jotka auttavat ihmisiä tekemään omaan uraan liittyviä valintoja ja päätöksiä.

Monissa ammateissa ja työtehtävissä työn edellyttämät taidot ovat muuttuneet uusien taitoyhdistelmien yleistyessä eri ammattiryhmien ja – tasojen kesken. (Ruohotie & Honka 2003, 59 – 60.)

Työelämässä tarvittavien taitojen oppimisessa voidaan erottaa kolme eri vaihetta, joissa kussakin ihmiset oppivat erilaisia taitoja. Ensin kehittyvät työllistymisen kannalta välttämättömät perustaidot. Toisessa vaiheessa opitaan yksilöllistä työtehokkuutta määrittäviä tietoja, taitoja ja asenteita. Kolmannessa vaiheessa kehittyvät organisaation maksimaaliseen suoritukseen johtavat kyvykkyydet. (Ruohotie, Honka 2003, 60.)

Ruohotie ja Honka (2003, 61) esittelevät yleisiä työelämävalmiuksia sisältävän luokituksen, joka perustuu Eversin, Rushin ja Bedrowin (1998) jäsentelyyn. Siinä yleiset työelämävalmiudet on jaettu neljään osaan:

- 1) Oman toiminnan hallinta: kehittää käytäntöjä ja omaksua rutiineja, jotka auttavat hallitsemaan epävarmuutta muuttuvassa työelämässä. Toiminnan hallintaa edistäviä taitoja ovat oppimaan oppiminen, kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä, omien vahvuuksien tunteminen ja hyödyntäminen sekä ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys.
- 2) Kommunikointitaito: taito toimia tehokkaasti eri henkilöiden ja ryhmien kanssa. Kommunikaatiota edistäviä taitoja ovat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito.
- 3) Ihmisten ja tehtävien johtaminen: taito saada tehtävät suoritetuiksi suunnittelemalla, organisoimalla, koordinoimalla ja kontrolloimalla sekä resursseja että ihmisiä. Johtaminen

edellyttää koordinoitukyky, päätöksentekotaito, johtamistaito, taito hallita konflikteja, suunnittelu ja organisointitaito.

- 4) Innovaatioiden ja muutosten käynnistäminen: kyky hahmottaa asioita ja virittää aloitteellisuutta sekä käytäntöjen muuttamista. Innovaatioiden ja muutoksen käynnistäminen edellyttää hahmottamiskykyä, luovuutta, innovatiivisuutta ja muutosherkkyyttä, riskinottoa ja visiointikykyä.

Työelämässä tarvitaan sekä kognitiivisia, että emotionaalisia valmiuksia. Niihin vaikuttavat perinnölliset taipumukset, itsesääntely, toimintaympäristö sekä spesifisten oppimismahdollisuuksien laatu ja määrä. Kyseiset tahtoon sidoksissa olevat taidot Ruohotie ja Honka (2003, 63) jaottelevat alaryhmiin seuraavasti:

- 1) proseduraaliset kompetenssit; toimintatavat ja taidot, jotka ovat välttämättömiä käsitteellisen kompetenssin hyödyntämiseksi konkreettisissa tilanteissa
- 2) motivationaaliset kompetenssit; kyky vuorovaikutukseen ympäristön kanssa sekä minäarvostus ja itseluottamus
- 3) toimintakompetenssit; menestykselliseen suoritukseen tarvittavat psykologiset valmiudet

Tahtoon sidoksissa olevat taidot mahdollistavat kyvyn oppia ennakoimattomissa olosuhteissa ja tilanteissa. (Ruohotie & Honka 2003, 63.)

Voidaan todeta, että Ruohotien ja Hongan lähteissä esittämät ammattitaitovaatimukset löytyvät opetussuunnitelmaan sisällöistä. Opetussuunnitelmassa on sekä yleisiä ammattitaitovaatimuksia, että jokaiselle ammattialalle ominaisia ammattispesifejä taitoja.

Yleisistä ammattitaitovaatimuksista voidaan mainita ongelmaratkaisutaito, kommunikointitaito, muutosherkkyys sekä organisointikyky. Ammattialalle tyypillisistä taitoja ovat asiakaspalveluun ja markkinointiin sekä taloushallinnon tehtäviin liittyvät taidot ja osaaminen.

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1. Tutkimusongelmat

Tässä kehittämishankkeessa tarkastellaan työnantajien käsityksiä ja odotuksia merkonomitutkinnon suorittaneiden valmiuksista toimia ammatissa. Hankkeen ensisijaisena tavoitteena on selvittää merkonomitutkinnon suorittaneiden valmiudet toimia työelämässä alueelliset painotukset huomioon

ottaen. Selvityksen kohteena on siis seuraava kysymys: Millainen osaaminen merkonomitutkinnon suorittaneella tulee olla työelämän näkökulmasta?

4.2. Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmä on yhdeksän Ylä - Savolaista yritystä. Yritykset ovat seuraavat: CityMarket, Iisalmen Sanomat, Kesport, Lindex, Ylä-Savon metsänhoitoyhdistys, Olvi, Ponsse, Ylä-Savon kehitys ja Ylä-Savon kirjanpito. Kaikki tutkimukseen osallistuneet yritykset ovat yrityksiä, joissa liiketalouden perustutkintoa suorittavia opiskelijoita on ollut työssäoppimassa. Haastatteluun osallistuneet työskentelevät joko toimihenkilöinä tai johtotason tehtävissä. Yksi haastateltavista on kauppias. Heistä viisi on naista ja neljä miestä.

4.3. Aineiston keruu

Tutkimuksen aineisto kerättiin viikoilla 15 ja 16. Aineisto muodostuu henkilökohtaisista haastatteluista. Haastattelun pohjana käytettiin haastattelurunkoa (Liite 1). Haastatteluajat sovittiin puhelimitse etukäteen yrityksen edustajan kanssa. Haastatteluun varattiin aikaan noin puolituntia.

Suoritin kaikki haastattelut itse. Tutkimuksen kohderyhmänä piti olla kymmenen yritystä, mutta yksi yritys perui sovitun haastattelun. Haastattelut onnistuivat hyvin, myös nauhoitusten osalta. Yritysten edustajat suhtautuivat hyvin myönteisesti haastatteluun. Tilanteen helpottamiseksi haastateltavat saivat haastattelurungon paperilla ennen haastattelun aloittamista.

Haastattelurungossa on mukana asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelman sekä taloushallinnon koulutusohjelman keskeisiä osaamisvaatimuksia. Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelman osaamisvaatimukset eivät ole mukana haastattelussa. Oppilaitoksessamme tällä hetkellä toteutuvat koulutusohjelmat ovat asiakaspalvelun ja markkinoinnin sekä taloushallinnon koulutusohjelmat.

4.4. Aineiston käsittely

Tutkimuksen aineisto muodostuu haastatteluista. Aineiston luotettavuuden parantamiseksi haastattelut suoritti yksi henkilö. Lisäksi haastattelut nauhoitettiin. Aineistoa käsitellään lähinnä manuaalisesti. Tämä on perusteltua siksi, että suurin osa kysymyksistä on avoimia. Tulosten

kuvailussa käytetään sanallisia ilmauksia sekä suoria lainauksia haastateltavien vastauksista. Suoran lainauksen jäljessä käytetään lyhennystä N, kun lainaus on naisen vastauksesta ja lyhennystä M, kun on lainattu miehen vastausta.

5. TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELO

Tutkimuksessa käytetyn haastattelurungon mukaisesti tulokset jakautuvat kolmeen eri osaan. Ensimmäisessä osassa (luku 5.1.) kuvaillaan haastateltavien käsityksiä työelämän osaamisvaatimuksista. Tuloksia kuvaillaan absoluuttisia lukujen avulla. Tulosten selkeyttämiseen on käytetty myös sanallista kuvailua.

Tulosten toisessa osassa (luku 5.2.) tarkastellaan haastateltavien näkemyksiä opetussuunnitelmassa olevista osaamisvaatimuksista. Osaamisvaatimukset ovat asiakaspalvelun- ja markkinoinnin, - sekä taloushallinnon koulutusohjelman osaamisvaatimuksia. Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelman osaamisvaatimuksia ei ole mukana. Haastatteluun on otettua mukaan vain tällä hetkellä toteutuvien koulutusohjelmien osaamisvaatimukset. Tulokset esitellään absoluuttisia lukuja käyttäen. Lisäksi käytetään sanallista kuvailua.

Kolmannessa tulososassa (luku 5.3.) kuvataan haastateltavien terveisiä koulutuksen järjestäjälle. Tuloksia tarkastellaan pelkästään sanallisesti ja suoria lainauksia käyttäen.

5.1. Työelämän osaamisvaatimusten tärkeys

Seuraavassa luvussa käsitellään haastateltavien käsityksiä yleisten työelämän osaamisvaatimusten tärkeydestä. Luokittelu on tehty Ruohotien ja Hongan (2003) mukaan. Osaamisvaatimukset on esitetty luettelona. Osaamisvaatimusten osalta vastaukset on luokiteltu haastattelurungon mukaiseen taulukkoon. Taulukko sisältää lukumäärät.

TAULUKKO 1. Työelämän osaamisvaatimusten tärkeys

(n=9)

Osaamisvaatimus	1	2	3	4	5
epävarmuuden sietokyky	4	2	2	1	0
oppimaan oppiminen	6	3	0	0	0
kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä omien vahvuuksien tunteminen ja hyödyntäminen	2	3	4	0	0
ongelmanratkaisutaito	2	4	2	1	0
analyytisyys	6	2	1	0	0
2 kommunikatiotaidot	4	3	0	0	0
vuorovaikutustaidot	6	2	1	0	0
kuuntelutaito	4	3	2	0	0
suullinen viestintä	3	3	3	0	0
kirjallinen viestintä	3	0	4	2	0
suunnittelu ja organisointi	3	4	1	0	0
päätöksentekotaito	1	3	3	1	1
johtamistaito	0	1	3	4	1
taito hallita konflikteja	3	3	4	1	0
koordinointikyky	0	4	3	2	0
hahmottamiskyky	1	3	5	0	0
luovuus	2	2	2	2	1
innovatiivisuus	2	0	5	2	0
muutosherkkyys	5	2	1	1	0
riskintokyky	0	1	4	4	0
visiointikyky	2	1	4	2	0

1 = hyvin tärkeä

3 = melko tärkeä

5 = ei lainkaan tärkeä

2 = tärkeä

4 = ei kovin tärkeä

Haastateltavista enemmistö piti kaikkia edellä mainittuja osaamisvaatimuksia tärkeinä. Vain parilla haastateltavista oli vaikeuksia laittaa vaatimuksia järjestykseen. Kaikki pohtivat vaatimuksia erityisesti niiden henkilöstöryhmien osalta, joissa merkonomitutkinnon suorittaneet voivat työskennellä. Osaamisvaatimukset vaihtelevat paljon riippuen siitä, millaisissa työtehtävissä merkonomitutkinnon suorittanut työskentelee.

Tärkeimmiksi osaamisvaatimuksiksi nousivat oppimaan oppiminen, ongelmanratkaisutaito, kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot. Myös muutosherkkyys koettiin erittäin tärkeäksi.

Osaamisvaatimuksista riskinotto- ja johtamistaitoa ei pidetty tärkeinä.

5.2. Opetussuunnitelmassa olevien osaamisvaatimusten tärkeys

Seuraavassa luvussa esitellään haastateltavien käsityksiä opetussuunnitelmassa olevista osaamisvaatimuksista. Osaamisvaatimukset ovat liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun- ja markkinoinnin sekä taloushallinnon koulutusohjelmista.

TAULUKKO 2. Opetussuunnitelmassa olevien osaamisvaatimusten tärkeys
(n=9)

Osaamisvaatimus	1	2	3	4	5
asiakaslähtöisyys	7	2	0	0	0
tuotetuntemus	5	2	2	0	0
rahoitusjärjestelyjen huomioiminen	0	2	1	4	2
logistiset toiminnot	1	1	2	4	1
kilpailutilanteen ja toimintaympäristön arvioiminen	3	1	3	1	1
markkinointiviestinnän toteuttaminen	4	2	2	0	1
markkinoinnin tietojärjestelmien suunnittelu	0	1	0	2	6
osto- ja myyntitapahtumat 3	4	0	1	1	
kansainvälisyys	1	2	2	1	3
sähköisen viestinnän välineet	4	1	2	1	1
markkinoinnin suunnittelu 1	2	3	1	2	
tietojenkäsittelyn hyödyntäminen	4	4	1	0	0
taloushallinnon raporttien tuottaminen ja tulkitseminen	3	3	2	0	1
yrittäjän taloudellisen tilanteen arviointi	1	1	3	1	3
kirjanpito	3	3	0	0	3
palkanlaskenta	2	2	1	0	4
tilinpäätös ja tilinpäätössuunnittelu	2	2	1	0	4
budjetointi	1	2	2	2	2
kannattavuusseuranta	0	3	4	0	2
varojen laskenta	1	2	2	1	3
keskeinen lainsäädäntö	1	3	2	1	2
yrittäjän ja yrityksen veroituksen hoitaminen	2	1	0	1	5
rahoitussuunnittelu	1	1	0	2	5

velka- ja vakuusjärjestely yrityksen ja yhteisön saatavien perintä	0	3	1	5	
	0	2	4	0	3

1= hyvin tärkeä

2= tärkeä

3= melko tärkeä

4= ei kovin tärkeä

5= ei lainkaan tärkeä

Opetussuunnitelmassa olevien osaamisvaatimusten kohdalla oli enemmän hajontaa kuin yleisten työelämään liittyvien osaamisvaatimusten kohdalla. Tämä kuvastaa sitä kuinka erilaisissa työtehtävissä merkonomitutkinnon suorittanut voi työskennellä. Erittäin tärkeinä osaamisvaatimuksina pidettiin asiakaslähtöisyyttä ja tuotetuntemusta.

5.3. Haastateltavien terveiset koulutuksen järjestäjälle

Kaikilla haastatteluun osallistuneilla oli myönteisiä kokemuksia merkonomitutkinnon suorittaneiden taidoista. Opiskelijoiden ATK-taitoja pidettiin hyvinä, mutta asian tärkeyttä tuotiin esille.

”Koneen käyttäminen ja ohjelmien käyttäminen käy näppärästi.” (N)

”Perustaitojen hallinta erittäin tärkeää.” (M)

Yritysten edustajista kaksi ilmaisi tarpeen itsensä kouluttautumiseen joidenkin ATK-taitojen osalta. Tarvittavia taitoja olisi erityisesti power-pointesitysten tekeminen, tiedostojen pakkaaminen ja purkaminen, virheilmoitusten huomioiminen, sähköposti sekä taulukkolaskenta.

”Ohjelmia osataan käyttää, mutta kun mennään jonnekin tietokoneen omaan ohjelmaan tulee ongelmia.” (N)

”Koulutuksesta on niin kauan, että ATK-aidot puutteelliset.” (N)

Yksi haastateltavista korosti tietojen ajan tasalla pitämisen merkitystä.

”Urautuneisuuden karistaminen hartioilta, sitä kuvitellaan, että osataan ja hallitaan.” (M)

Kansainvälisyyden ja suullisen ja kirjallisen viestinnän kohdalla keskusteltiin myös kielitaidon tärkeydestä. Useissa kohdissa tuli esille perusenglannin kielen taidon tärkeys. Yhden yrityksen kohdalla painotettiin äidinkielen taidon tärkeyttä. Lisäksi yhden yrityksen edustaja toi esille venäjän kielen tärkeyttä.

”Venäjä on semmoinen kieli tänä päivänä, että mielellään soisi sitä osattavan.” (M)

”Venäjän kielentaitoisia on aika vähän.” (M)

Vaikka kansainvälisyys ei kaikissa yrityksissä korostunut, toivat haastateltavat kuitenkin esille sen, että mitä paremmin kieliä osaa, sen helpompi on toimia erilaisissa tilanteissa.

”Vaikka nämä meidän asiakkaat ketjuuntuvat ja kansainvälistyvät, tällä alueella sanoisin näin, että hyvä kielitaito ei välttämättömyys.

Mutta yksityiselämässä aivan eri asia, vaikkapa markkinointipäivät, seminaarimatkat, jolloin kommunikointi voi kokonaan tapahtua vieraalla kielellä.” (M)

Kielitaito, erityisesti jonkin harvinaisemman kielentaito, voi olla ratkaiseva tekijä työpaikanhakutilanteessa.

”Kielitaito voi olla se lisä, joka ratkaisee.” (N)

”Helpottaa, nopeuttaa, tekee sujuvuutta vaikka hoitaisitkin englanniksi tai konsernin kieli on englanti, jos on yhteistoimintaa Ruotsiin, Saksaan, Ranskaan. On kommunikaatiossa paljon tilanteita, missä asiakirjoja, asiapapereita niin se on jo kustannussäästö ja ajansäästö kun niitä ei tarvitse lähteä käännättämään.” (N)

”Muutamaan tehtävään venäjän kielen taito on aivan välttämättömyys ja joskus kielitaidon joutuu asettamaan jopa muun ammattitaidon edelle joissakin tapauksissa.” (M)

Lähes kaikkien yritysten edustajat korostivat hyvien käytöstapojen merkitystä. Yhden yrityksen edustaja piti sitä tärkeimpänä osaamisvaatimuksista.

”Kaikille koulutuksen järjestäjille painottaisin työelämäosaamista kun toimitaan kuitenkin osana tiimiä, organisaatiota, niin työelämän taidot on joka paikassa, niin kuin täälläkin tuli nämä kommunikointi ja vuorovaikutustaidot, niin niiden painottaminen. Se ei ole sen kummempaa kuin normaali kohtelias käytös, sillä pärjää erittäin loistavasti.” (N)

”Ehkä nuorille viesti nimenomaan, kun omaat normaalit kohteliaat käytöstavat ja käytät niitä työelämässä niin se on just sitä mitä vaaditaan. Täällä hoidea- taan asioita ja se mikä sitä helpottaa on se, ettei tarvitse organisaation opet- taa, nostaa tasoa siihen kuinka asioita hoidetaan.” (N)

”Vanhemmilta opitut hyvät käytöstavat.” (N)

Hyvän käytöksen lisäksi painottuivat hyvä pukeutuminen ja siistit vaatteet. Useasti tuli esille myös oma-aloitteisuus ja aktiivisuus.

”Oma-aloitteisuus, eli kyselee. Aktiivisia ihmisiä arvostetaan.” (M)

”Oma-aloitteisuus ja asiakkaan kanssa kommunikointi on kaikkein tärkeintä.” (M)

Yksi haastateltava toi esille myös sen, ettei liika oma-aloitteisuus ole aina hyvä asia.

”Enemmän kysyä ja varmistaa, meneekö tämä oikein ja sitten jos jatkaa.” (N)

Yritysten edustajat toivat esille myös työssäoppijoiden tärkeyden yrityksille.

”Pääsääntöisesti erittäin hyviä harjoittelijoita, jotka ovat pystyneet antamaan jotain meille.” (M)

”Työssäoppijat ovat erittäin tärkeitä meille ja toivomme heitä jatkossakin lisää.” (N)

Yksi haastateltavista halusi välittää koulutuksen järjestäjille viestin liittyen opettajien ja koulutuksen suunnittelijoiden työelämätuntemukseen.

”Työelämätuntemusta pitäisi opettajakunnan ja koulutuksensuunnittelijoiden kehittää kunkin omalta osaltaan, sillä tavalla, en tarkoita vaan työelämän pelisääntöjä, vaan että edes kohtuullisella tarkkuudella tiedettäisiin mitä yritystoimintaa esim. Pohjois-Savossa on.” (M)

6. POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millainen osaaminen merkonomitutkinnon suorittaneella tulee olla työelämän näkökulmasta. Tutkimuksessa käytetty aineisto koostui yhdeksästä Ylä-Savolaisen yrityksen edustajan haastattelusta.

Tuloksista käy selvästi esille se, että merkonomitutkintoa arvostetaan. Keskusteluissa tuli esille myös se, että tradenomit ovat tulleet samoihin työtehtäviin kuin merkonomit. Kuitenkaan yritysten edustajat eivät pitäneet tutkintonimikettä ensisijaisena asiana. Enemmän painotettiin sitä, että työntekijän täytyy olla sopiva ja mukautumiskykyinen.

Työelämän osaamisvaatimusten osalta tulokset eivät olleet mitenkään yllättäviä. Yleiset työelämävaatimukset olivat lähes kaikki joko erittäin tärkeitä, tärkeitä tai melko tärkeitä. Tärkeimmiksi koetut osaamisvaatimukset; oppimaan oppiminen, ongelmanratkaisutaito, kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot korostuvat merkonomitutkinnon opetussuunnitelmassa. Tutkinnon suorittaneelta edellytetään muutosvalmiutta, sekä kykyä työskennellä joustavasti ja muuttuvissa oloissa.

Opetussuunnitelman osaamisvaatimusten osalta hajonta on ymmärrettävä. Liiketalouden perustutkinnon suorittaneiden työtehtävät ja toimenkuvat vaihtelevat paljon. Tämä vaikeuttaa osaltaan erityisesti opetussuunnitelman osaamisvaatimusten luokittelua. Merkonomitutkinnon opetussuunnitelmasta ilmenee, että tutkinnon suorittaneella tulee olla laaja-alaiset valmiudet toimia liiketaloudellista osaamista vaativissa yleistehävissä.

Haastatteluun osallistuneista yrityksistä kaksi oli selkeästi suuntautuneita taloushallinnon tehtäviin. Kolme yritystä oli suuntautunut asiakaspalvelun ja markkinoinnin tehtäviin. Lisäksi neljä yritystä eivät painottuneet kumpaankaan koulutusohjelmaan.

Pienen otannan vuoksi ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä siitä, kuinka hyvin merkonomitutkinto ja työelämän vaatimukset vastaavat toisiaan. Haastattelujen avulla saatiin hyödyllistä tietoa yritysten toiveista heidän oman henkilöstönsä kouluttamiseen liittyen. Lisäksi tuli hyvin esille asioita joita tulisi vielä enemmän painottaa merkonomikoulutuksen aikana. Kielitaito ja yleiset työelämän pelisäännöt kuten käyttäytyminen korostuivat useissa eri yhteyksissä. Lisäksi yritysten edustajat kokivat haastattelun myönteisenä asiana.

LÄHTEET

Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. 2000. Opetushallitus.

Lausunto Pohjois-Savon maakuntaluonnoksesta. 2005. Viitattu 28.10.2005. <http://iisalmi2.iisalmi.fi>

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WSOY.

Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Stenström, M-L & Laine, K, Valkonen, S. 2005. Ammattikorkeakoulut väylänä työelämään: hallinnon ja kaupan, tekniikan ja liikenteen sekä sosiaali- ja terveysaloilta valmistuneiden työelämään sijoittuminen ja työelämätaidot. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä.

Liite 1.**SAVON AMMATTI- JA
AIKUISOPISTO****HAASTATTELU**

AÅ

27.3.2006

KEHITTÄMISHANKKEEN HAASTATTELURUNKO

- 1) Mitkä ovat yrityksenne / organisaationne tärkeimmät palvelut / tuotteet?
- 2) Mitkä ovat yrityksenne / organisaationne perusprosessit / päätehtävät?
- 3) Mitkä ovat niiden eri henkilöstöryhmien päätehtävät, joissa merkonomitutkinnon suorittaneet voivat työskennellä?
- 4) Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia osaamisalueita / osaamisvaatimuksia?

Vastausvaihtoehdot: hyvin tärkeä tärkeä melko tärkeä ei kovin tärkeä ei lainkaan tärkeä

epävarmuuden sietokyky
 oppimaan oppiminen
 kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä
 omien vahvuuksien tunteminen ja hyödyntäminen
 ongelmanratkaisutaito
 analyyttisyys
 kommunikaatiotaidot
 vuorovaikutustaidot
 kuuntelutaito
 suullinen viestintä
 kirjallinen viestintä
 suunnittelu ja organisointi
 päätöksentekotaito
 johtamistaito
 taito hallita konflikteja
 koordinaatikyky
 hahmottamiskyky
 luovuus
 innovatiivisuus
 muutosherkkyys
 riskinottokyky
 visiointikyky

**SAVON AMMATTI- JA
AIKUISOPISTO****HAASTATTELU**

AÅ

27.3.2006

5) Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia opetussuunnitelmassa olevia osaamisvaatimuksia?

Vastausvaihtoehdot: hyvin tärkeä tärkeä melko tärkeä ei kovin tärkeä ei lainkaan tärkeä

asiakaslähtöisyys
tuotetuntemus
rahoitusjärjestelyjen huomioiminen
logistiset toiminnot
kilpailutilanteen ja toimintaympäristön arvioiminen
markkinointiviestinnän toteuttaminen
markkinoinnin tietojärjestelmien suunnittelu
osto- ja myyntitapahtumat
kansainvälisyys
sähköisen viestinnän välineet
markkinoinnin suunnittelu
tietojenkäsittelyn hyödyntäminen
taloushallinnon raporttien tuottaminen ja tulkitseminen
yrityksen taloudellisen tilanteen arviointi
kirjanpito
palkanlaskenta
tilinpäätös ja tilinpäätössuunnittelu
budjetointi
kannattavuus seuranta
varojen laskenta
keskeinen lainsäädäntö
yritys- ja yrittäjäverotuksen hoitaminen
rahoitussuunnittelu
velka- ja vakuusjärjestely
yrityksen ja yhteisön saatavien perintä

6) Millaisia terveisiä haluatte lähettää koulutuksen järjestäjälle?

