



ISÄNNÖINNIN AMMATTITUTKINNON VALMISTAVAN KOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN

Eskola Anna-Maija

Hanhinen Jouni

Ammatillisen opettajankoulutuksen
kehittämishanke
Joulukuu 2012
Ammatillinen opettajakorkeakoulu
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Eskola, Anna-Maija; Hanhinen, Jouni
Isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen kehittäminen

Opettajankoulutuksen kehittämishanke 29 sivua + 1 liitesivua
Joulukuu 2012

Kehittämishankkeen aiheena oli Isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen kehittäminen. Kehittämishankkeen lähtökohtana olivat aikuisopiskelija-palautteet, työelämän muutossuunnat ja osaamistarpeet, joiden perusteella hankkeessa määriteltiin isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen sisältö. Isännöinnin alalla koulutuksen osaamis- ja työvoimatarpeiden ennakointityö ei ole riittävän kehittynyttä. Koulutuspalvelujen kysyntälähtöisyyttä tulee edelleen vahvistaa. Valmistavan koulutuksen sisältöä muutettiin enemmän työelämän tarpeita vastaavaksi.

Kehittämishankkeessa aikuisopiskelijoilta saatujen näkemysten perusteella valmistavan koulutuksen painotuksia muutettiin siten, että talouden osan päivien määrää lisättiin ja siihen liittyviä työhön soveltamistehtäviä lisättiin. Valmistavan koulutuksen päivien määrä pysyi liki samana, mutta aihealueiden painotuksia muutettiin jopa useilla päivillä ja osa opetuksesta siirrettiin verkko-opetuksiksi. Verkko-opetukseen siirrettiin aihealueita, joita tutkinnon suorittajat pystyvät opiskelemaan itsenäisesti.

Uudistettu Isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelma antaa tutkinnon suorittajalle työelämälähtoisempää tietoa ja auttaa häntä tutkinnon suorittamisessa. Valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelman muutoksessa oli aikuisopiskelijoiden ja työelämäarvioijien antamilla palautteilla merkittävä vaikutus. Kehittämishankkeen toteuttamisessa huomattiin, kuinka samansuuntaisia olivat opettajien, aikuisopiskelijoiden ja työelämän arvioijien näkemykset ja kuinka muutostarpeet tulivat työelämän tarpeista.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	AIKUISOPISKELIJAN ROOLI OPETUKSEN KEHITTÄMISESSÄ.....	5
	2.1 Valmistava koulutus	8
	2.2 Aikuisopiskelijan oppimisen lähtökohtia	13
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN	19
	3.1 Isännöinnin ammattitutkinto kehittämishankkeen kohteena	19
	3.2 Kehittämishankkeen toteutus	22
4	AIKUISOPISKELIJOIDEN PALAUTETTA KOULUTUKSESTA	23
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	27
	LÄHTEET.....	29
	LIITE	30

1 JOHDANTO

Suomalainen koulutusjärjestelmä tuottaa joka vuosi tuhansia tuoreita tietäjiä ja taitajia työmarkkinoiden käyttöön. Tämän koulutusuran jälkeen kaikesta opiskelusta on kuitenkin vasta osa takanapäin: aikuisikään ja työelämään siirryttäessä oppiminen siirtyy seuraavalle tasolle. Uuden vaiheen tavoitteena on paitisi työhön liittyvien tietojen ja taitojen syventäminen ja uralla ja työmarkkinoilla eteneminen, myös oman persoonan kehittäminen, elämänhallinta ja positiivisten kokemusten hankkiminen. Oppimista pidetään tärkeänä työn turvaamisen kannalta: 80 prosenttia on ainakin jossain määrin sitä mieltä, että ihmiset, jotka jatkavat uusien asioiden opiskelua aikuisena, välttävät todennäköisemmin työttömyyden. (Okkonen 2008.)

Aikuiskoulutuksen rooli on tuottaa ammattitutkintoon valmistavaa koulutusta. Kehityshankkeessa halusimme hyödyntää aikuisopiskelijan ja arvioijan näkemyksiä valmistavasta koulutuksesta ja käyttää niitä toteuttamissuunnitelman teossa. Kehittämishankkeen kohteena oli Isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen kehittäminen näkökulmina sisällön selkeyttäminen, työelämälähtöisyyden parantaminen, aikuisopiskelijapalautteen huomioon ottaminen sekä tutkinnon suorittamisen tehostaminen. Kehittämishankkeen tuloksena on Isännöinnin ammattitutkinnon uudistettu toteuttamissuunnitelma.

Tutkinnon suorittaminen isännöinnin alalla vaikuttaa siihen, saako henkilö pysyvän työpaikan. Alan vaatimustaso on noussut ja alasta on tullut asiantuntijatyötä. Koulutuksen laadun kehittäminen on siksi ajankohtainen ja tärkeäksi koettu aihe.

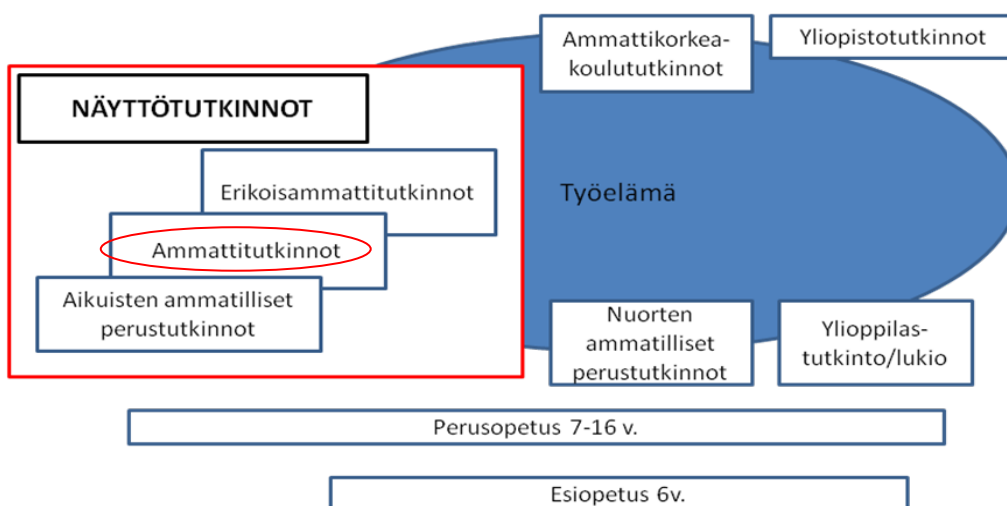
2 AIKUISOPISKELIJAN ROOLI OPETUKSEN KEHITTÄMISESSÄ

Suomen koulutusjärjestelmä ryhmitellään koulutusasteisiin. Yleensä vain alemman asteen opinnot suorittanut voi opiskella ylemmän asteen koulutuksessa. Koulutukselle määritellään tavoitteet kunkin koulutussektorin lainsäädännössä. Lainsäädännön ohella laadunvarmistukseen kuuluvat opetussuunnitelmien ja näyttötutkintojen perusteet, koulutuksen järjestämis- ja toimiluvat sekä ulkoinen arviointi. Tärkeä osa laadunvarmistusta ovat opettajien kelpoisuutta koskevat säädökset.

Suomen koulutusjärjestelmä muodostuu seuraavasti:

- yhdeksänvuotisesta yleissivistävästä perusopetuksesta (peruskoulu), jota ennen lapsilla on oikeus osallistua vuoden kestävään esiopetukseen
- peruskoulun jälkeisestä koulutuksesta, johon kuuluvat ammatillinen koulutus ja lukiokoulutus
- korkea-asteen koulutuksesta, jota annetaan ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa.

Yleinen tutkintorakenne



Kuva 1. Näyttötutkinnot koulutusjärjestelmässä

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Tutkinto tai tutkinnon osa suoritetaan tutkintotilaisuuksissa osoittamalla näyttötutkinnon

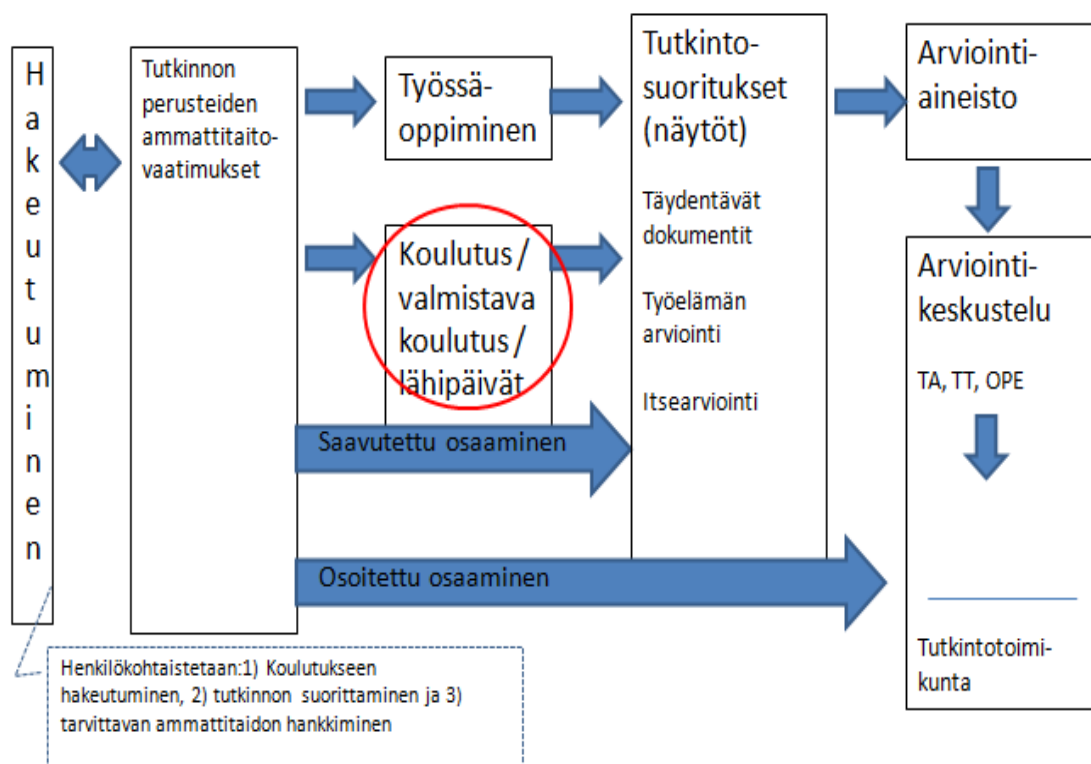
perusteissa määritelty ammattitaito. Keskeisiä periaatteita ovat myös henkilökohtaistaminen ja kolmikantana (työnantaja-, työntekijätaho sekä opetusala) tehtävä yhteistyö. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnon suorittamisessa. Tutkintojärjestelmällä tarkoitetaan tutkintojen jakautumista koulutuslohkoittain ammatillisiin perustutkintoihin, ammattitutkintoihin ja erikoisammattitutkintoihin (L 631/98 ja A 812/98). Ammatillisissa perustutkinnoissa osoitetaan ammattitaidon edellyttämät tiedot ja taidot.

Ammattitutkinnoissa osoitetaan alan ammattityöntekijältä edellytettävä ammattitaito. Ammattitutkintojen perusteissa ammattitaitovaatimukset on määritelty tasollisesti siten, että henkilö, jolla on alan peruskoulutus tai sitä vastaavat tiedot ja lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin kolmen vuoden työkokemus, pystyy todennäköisesti suoriutumaan ko. ammattitutkinnosta. Erikoisammattitutkinnoissa osoitetaan alan vaativimpien työtehtävien hallinta. Erikoisammattitutkintojen perusteissa ammattitaitovaatimukset on määritelty tasollisesti siten, että henkilö, jolla on alan peruskoulutus tai sitä vastaavat tiedot ja lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin viiden vuoden työkokemus, pystyy todennäköisesti suoriutumaan kyseessä olevasta erikoisammattitutkinnosta. Ammatti- ja erikoisammattitutkintojen laajuutta ei määritellä opintoviikkoina. Näyttötutkinnoista ja niihin valmistavasta koulutuksesta on säädetty laissa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (631/98) ja asetuksessa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (812/98). (Näyttötutkinto-opas 2012, 11-18.)

Näyttötutkintoon voi hakeutua esimerkiksi työelämässä hankitun osaamisen perusteella tai tutkintotilaisuuteen valmistavan koulutuksen päätteeksi. Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta. Näyttötutkintoa suorittamaan hakeutuneiden pitää saada edellä mainituissa vaiheissa asiakaslähtöisesti suunniteltua ja toteutettua neuvontaa, ohjausta sekä muita tukimuotoja ja palveluja. Henkilökohtaistetussa tutkinnon suorittamisessa on aina noudatettava tutkinnon perus-

teissa määriteltyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä. (Näyttötutkinto-opas 2011, 31.)

Tutkinnon suorittaminen



Kuva 2. Tutkinnon suorittamisen vaiheet

Henkilökohtaistaminen. Henkilökohtaistamiseen liittyvien käytäntöjen tarkoituksena on tukea henkilökohtaisella tasolla jokaisen opiskelijan elinikäistä oppimista ja näyttötutkintojen suorittamista. Henkilökohtaistamissuunnitelma on myös oppimisen arvioinnin väline, jossa otetaan huomioon opiskelijan aikaisemmat opinnot ja työkokemus sekä hänen ammatillisen kehittyksensä tarpeet. Henkilökohtaistamissuunnitelmassa määritellään tutkinnon suorittajan tavoitteiden osaamisen taso, henkilökohtaisen ohjauksen tarve ja oppimisprosessia sekä näyttötutkinnon tai sen osan suorittamista koskevat järjestelyt. (Näyttötutkinto-opas 2011, 29-32.)

Toteuttamissuunnitelmasta ilmenee, mikä on opintojen etenemisjärjestys ja opiskelijan henkilökohtainen ajankäyttö, mitä menetelmiä oppimisessa käytetään (lähi-, etä-, monimuoto-, verkko-opiskelu, itsenäinen työskentely). Siihen kirjataan, kuinka tavoitteiden saavuttamista sekä suunnitelman toteutumista seurataan, arvioidaan ja tarkennetaan näyttötutkintoprosessin ja koulutuksen aikana opintokokonaisuuksittain ja/tai joustavasti tarpeen mukaan opiskelijan ja vastuukouluttajien välisissä palautekeskusteluissa. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös tutkinnon suorittajan valmiudet suoriutua näyttötutkinnosta. Päätösvaiheessa arvioidaan näyttötutkinnon suorittamisen ja siihen mahdollisesti liittyvän koulutuksen ja oppimisen kokonaisuutta sekä asetetaan tavoitteita ammatillisen kehittymisen ja jatko-opintojen suhteen kunkin henkilökohtaisista tarpeista lähtien.

Käytännön työtehtävissä työskennellyt osaa juuri oman työnsä, mutta muuttuvissa olosuhteissa on ongelmia. Omaan työhön ei pysty analysoimaan ja arvioimaan ilman työn kokonaisuuden hahmottamista ja sanallista ja teoreettista pohjaa. Tekemällä oppii tekemään rutiineja, teoriassa opitaan kokonaisuuksia ja syy-seuraussuhteita sekä ammatillista ”ääneen ajattelua”, tarpeellisia käsitteitä puhua ko. ammatista. Valmistavan koulutuksen kautta opitaan tätä sanallistamista. Koulutus luo uudenlaista tapaa ja käsitemaailmaa arvioida ammatteja, ei pelkästään tekemisen vaan myös tietoisesta ajattelun pohjalta. (Raivola, Heikkinen & Kauppi 2007, 57.)

2.1 Valmistava koulutus

Ammatillisen aikuiskoulutuksen tarkoituksena on ylläpitää ja kohottaa aikuisten ammatillista osaamista ja edistää työllisyyttä. Näyttötutkinnon suorittaminen ei ole sidottu määrättyyn koulutukseen. Valmistavasta koulutuksesta voidaan periä maksuja. Valmistavaan koulutukseen voi osallistua oppisopimuksella, jolloin koulutus on yleensä maksutonta. Oppisopimus edellyttää voimassa olevaa työopimusta. Varsinkin nuorilla pitäisi olla mahdollisuus oppisopimuksella suorittaa aikuisten näyttötutkinto. Se olisi hyvä tapa tuottaa uusia ammattilai-

sia. Käytännössä vain murto-osa opiskelijoista on juuri alalle siirtymässä olevia nuoria henkilöitä. Isännöitsijän toimenkuva on lisäksi niin moniulotteinen ja henkisesti haastava, ettei se ole monen nuoren toiveammatti.

Tutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalla järjestetään osana koulutusta mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto. Valmistavan koulutuksen ja näyttötutkintojärjestelmän tavoitteet eivät toteudu, jos ihmiset eivät suorita tutkintoihin. Tutkinnon suorittaminen ei siis ole pakollista, vaan aikuisopiskelija voi osallistua ainoastaan valmistavaan koulutukseen. Koska kaikkien tutkinnon osa-alueiden osaaminen on osoitettava aidossa työympäristössä, kaikille opiskelijoille ei edes voida taata tutkinnon suorittamista. Siksi esim. työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen opiskelijoista kaikki eivät välttämättä saa tutkintoa suoritettua koulutuksen aikana vaikka olisivatkin tehneet kaikki valmistavassa koulutuksessa vaaditut opinnot ja tehtävät.

Tutkinnon suorittamista arvostetaan isännöinnin alalla. Isännöitsijät ovat perinteisesti halunneet suorittaa isännöinnin ammattitutkinnon koulutuksen aikana. Taloyhtiöt ovat myös isännöitsijää valitessaan alkaneet vaatia valittavalta isännöitsijältä tutkinnon suorittamista. Vaikka lainsäädäntö ei vielä tässä vaiheessa edellytä isännöitsijältä mitään koulutusta, asunto-osakeyhtiölain muuttuessa 1.7.2010 taloyhtiöiden hallituksen jäsenet kokivat vastuunsa lisääntyneen. Tätä vastuuta halutaan jakaa. Isännöitsijä toimeenpanee hallituksen päätökset ja on käytännössä kiinteistövarallisuuden hoitamisen ammattilainen. Hänen ammattitaitoonsa pitää voida taloyhtiöiden hallitusten jäsenten voida luottaa. Suoritettu tutkinto on yksi osoitus ammattitaidosta.

Valmistavan koulutuksen laatu. Uusien asioiden opiskelu antaa lisää itsetuottamusta ja on lisäksi hauskaa. Näin pitäisi jokaisen aikuisopiskelijan ajatella. Laatu on jotakin, jota on vaikea määritellä. Laadukas koulutus tulee kuitenkin tunnistetuksi aina, kun sitä on saatavilla.

Laatu on ensinnäkin nopeutta. Aika on rahaa, eikä aikaa haluta haaskata huonoon koulutukseen. Laatu on nopeutta mutta se ei saa syntyä syventävän osaamisen sivuuttamisella.

Toiseksi laatu tarkoittaa aikuisaikuisopiskelijan kokemaa subjektiivista elämystä koulutuksen aikana. Laadukkaan koulutuksen aikana aikuisopiskelijalle syntyy tunne, että häntä arvostetaan. Siitä seuraa, että aikuisopiskelija arvostaa myös koulutusta.

Kolmanneksi laatu tarkoittaa hyvää sijoittumista työelämään. Työelämässä voidaan puhua kauniita sanoja siitä, kuinka koulutusta arvostetaan. Todellisuudessa tietyn koulutuksen käyneet ihmiset eivät välttämättä sijoitu koulutusta vastaaviin tehtäviin heti. Oikean työpaikan saamisen viivästyminen voi johtua monesta seikasta; hetkellisestä ylitarjonnasta, haluttomuudesta vaihtaa paikkakuntaa, valmistuneen omat ylisuuret odotukset jne. Mutta lopulta laatu on se, mitä työelämä arvostaa.

Neljänneksi laatu tarkoittaa rahaa valmistuvalle. Jos koulutuksen käyneille ihmisille ei makseta koulutuksen mukaista palkkaa, koulutuksen arvostus laskee. Jos taas palkkataso pystytään pitämään hyvänä, se taas puolestaan motivoi kehittämään koulutusta. Tämä taas puolestaan johtaa palkkatason säilymiseen ja myönteinen oravanpyörä on syntynyt.

Viidenneksi laatu on sitä, kuinka kauan koulutus säilyttää merkittävyytensä. Koulutuksen vaikutuksen arviointi on vaikeaa jälkikäteisarviointia eikä siihen ole olemassa selkeitä työkaluja. Koulutuksen merkittävyyttä voidaan arvioida myös siten, kuinka kauan edellä mainitut seikat; aikuisopiskelijalle syntynyt tunne, sijoittuminen työelämään ja hyvän rahallisen korvauksen saaminen säilyvät koulutuksen jälkeen.

Laatua pystytään mittaamaan monin eri keinoin. Usein käytettyjä laatumittareita ovat tutkintojen suorittaminen, opiskeluaikojen pituus, opintojen ja tutkintoon liittyvät henkilökohtaistamiset.

Toteuttamissuunnitelmia on kehitettävä asiakaslähtöisesti ja jatkuvasti siten, että koulutuksesta saatu sisäinen ja ulkoinen palaute hyödynnetään koulutuksen kehittämisessä. Toteuttamissuunnitelmien tarkistus tehdään yleensä vuo-

sittain tiimityönä. Tietyn tutkinnon toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä tutkinnon alan työelämän edustajien kanssa.

Ammatillisen aikuiskoulutuksen kehittämisen päämääränä on toteuttaa koulutus yhteiskunnallisesti, yhteisöllisesti ja yksilöllisesti tehokkaasti ja kannattavasti. Koulutuksessa olevilta ja opintonsa päättäneiltä opiskelijoilta kerätään systemaattisesti palaute ja arviointi koulutuksen kokonaisuudesta sekä myös väliarvioinnit. Koulutuksen ostajien suorittama laadunvalvonta toteutuu mm. opiskelijakyselyiden, esim. valtakunnallisen AIPAL -palautejärjestelmän avulla. Oppilaitoksen tulee seurata koulutuksittain opintonsa aloittaneiden ja tavoitteisiin päässeiden suhdetta, eronneiden määriä ja keskeytymisten syitä.

Toteuttamissuunnitelmasta ilmenee, mikä on opiskeltavat aihealueet, etenemisjärjestys ja aikuisopiskelijan henkilökohtainen ajankäyttö sekä mitä menetelmiä oppimisessa käytetään. Isännöinnin ammattitutkinnon opetuksessa käytetään lähi-, etä-, monimuoto-, verkko-opiskelu, itsenäinen työskentely sekä työhön soveltamistehtäviä .

Lähipäivät ovat opiskelijoiden ja kouluttajien yhteisiä kohtaamisia. Siinä hetkessä on mahdollista saada kaikki se kentällä oleva hiljainen tieto julkiseksi, mikä muuten jäisi vain yhden ihmisen tai hänen organisaationsa omaksi tiedoksi. Kouluttajan tehtävä on saada tämä tieto kaikkien käyttöön. Koska kouluttajilla ei ole kaikkea käytännön tietoa isännöintitoimistojen arjesta, on heidän tärkein tehtävänsä järjestää opiskelijoiden kohtaaminen siten, että kokemukset jaetaan. Kun aikuisopiskelijat huomaavat saavansa jakaa tietoa ja arvostusta, se kohottaa hänen motivaatiansa niin opiskelussa kuin tiedon jakamisessa. Kokeneetkin isännöitsijät saavat tietoa muiden tavasta toimia ja tämä taas vahvistaa heidän itseluottamustansa ja motivaatiansa omiin töihinsä.

Lähipäivät on siksi laitettu koko päivän kestäviksi ja uusia menetelmiä suositetaan vain, jos niillä on katsottu olevan jotakin lisäarvoa. Menetelmien kokeileminen ei ole itsetarkoitus vaan menetelmästä pitää olla jotakin hyötyä.

Aikuisopiskelijat haluavat oppia jotakin uutta. Opiskelijoilla on yleensä taustalla jokin muu tutkinto ja sen rinnalle he haluavat lisäkoulutusta. Työn ja perheen ohella opiskelu on aina iso ponnistus. Työelämässä olevat aikuisopiskelijat arvostavat verkostoitumista saman alan osaajien kanssa. Opiskelijoiden toiveiden kuunteleminen on ensiarvoisen tärkeää koulutuksen laadun kehittämisessä. Toteuttamissuunnitelman tulee mahdollistaa opiskelijoiden verkostoituminen.

Elämäkokemuksen käyttäminen hyväksi opetuksessa on suuri haaste opettajalle. Ennalta ei voi tietää, mitä kysymyksiä lähipäivillä tulee eteen. Kouluttajan yksi tärkeimpiä tehtäviä onkin saada aikaan innostava oppimisympäristö, jossa opiskelijoilla on tilaisuuksia vaihtaa kokemuksiaan.

Koulutuksen on seurattava voimakkaasti aikaansa. Ajan hermolla pysymiseksi kouluttajan on oltava valmis kehittämään omaa osaamistaan ja valmis ottamaan erilaisia uusia opetusmenetelmiä käyttöön. Samoin valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelmassa tulee ottaa huomioon tämä jouston tarve.

Tarkoituksena oli siis luoda mielekäs kokonaisuus isännöinnin ammattitutkinnon valmistavasta koulutuksesta. Yhtäältä se merkitsee, että aiheiden järjestys ja aikataulutus on tarkkaan mietitty. Jokaisella koulutuksen järjestäjällä on oma tapansa valmistavan koulutuksen läpiviemiseen. Valmistavan koulutuksen ajankohtaan ja pituuteen vaikuttavat myös rahoitus ja muut organisaation itse asettamat vaatimukset. Esimerkiksi jos isännöinnin ammattitutkinnon kesto ylittää kolme vuotta, että se koetaan liian raskaaksi.

Aikuisopiskelijan on hyvä myös saada välipalautetta, jonka perusteella hän on todellisuudessa saanut jotain suorituksia hyväksytyksi. Riittävän osaamisen tason kontrolli on mietittävä siten, että aikuisopiskelija mieltää sen motivoivaksi. Jos suorituksien tuloksia ei kerrota tai taso asetetaan liian korkeaksi motivaatio häviää. Koska isännöinnin ammattitutkinrossa on monta eri osa-aluetta, kouluttajan on vaikea pysyä tietoisena kunkin aikuisopiskelijan lopullisesta osaamisesta. Siksi oppimisen kontrolloivia välitehtäviä on oltava riittävä määrä.

Nopea koulutus on tämän päivän tavoitteena. Nopeasti kasvavat alat tarvitsevat uusia osaajia. Rahallinen hyöty on monen uuden koulutusta tarjoavan yrityksen päätavoitteena. Laadukas koulutus lähtee kuitenkin siitä, että koulutuksen arvo säilyy tulevaisuudessa pitkään. Opetusmenetelmät ovat vain yksi keino edistää tätä päämäärää.

Kouluttajan näkökulmaa ei useinkaan pohdita toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa. Pelkästään aikuisopiskelijapalautteen perusteella voidaan tehdä sellaisia muutoksia koulutukseen, jonka lopputuloksena kouluttajan motivaatio kuivuu kasaan ja pitkällä aikavälillä se koituu aikuisopiskelijan vahingoksi. Siksi vältimme sellaista johtopäätöstä, että toteuttamissuunnitelman muuttaminen tehdään ainoastaan ja vain aikuisopiskelijapalautteen pohjalta.

2.2 Aikuisopiskelijan oppimisen lähtökohtia

Asiantuntijatiedossa on erotettavissa ainakin kolme komponenttia; 1) äänetön, hiljainen tieto, joka vaikuttaa kykyymme arvioida tilanteita, suhtautumista-paamme ja ongelmanratkaisutaitoomme, 2) oppikirjatieto/lakitieto, jota tarvitaan viestinnässä, neuvotteluissa ja perusteluissa sekä 3) tilannekohtainen tieto, jota tarvitaan oman toiminnan ohjaukseen ja itsearviointiin. Isännöitsijät ovat tiedon hallinnan ammattilaisia, joilla pitäisi olla hyvät valmiudet hallita ajankäyttöä. Lisäksi isännöitsijän on omattava hyvät vuorovaikutus- ja ryhmätyötaidot.

Luonteeltaan isännöitsijätehtäviin hakeutuvat henkilöt ovat lähtökohtaisesti hyvin ongelmaratkaisukykyisiä. Koulutukselta he hakevat laajempaa kokonaiskuvaa isännöitsijän työhön, tiettyjen osa-alueiden tieto-aidon lisäämistä ja itse tutkintotodistusta. He saavat tukea omaan ajatteluunsa muiden opiskelijoiden mielipiteistä. Muiden kokemusten hyödyntäminen on ensiarvoisen tärkeää. Oman ajattelun herättämisen kannalta pitää muistaa ihmisen tunteet. Kun ne otetaan mukaan, syntyy väistämättä omaa ajattelua ja sitä kautta oppimista. Asia jää mieleen paljon paremmin kuin ilman tunnetta. Hallinnollisen isännöin-

nin ammattitutkinnon opiskelijoista osa on suorittanut kaupallisen alan perustutkinnon, merkonomi, tradenomi tai vastaava ja osa on suorittanut teknisen puolen perustutkinnon, insinööri, tietotekniikkapuolen ammatillisen koulutuksen tai vastaavan.

Aikuisten opiskelijoiden työelämäkokemukset voivat olla varsin vaihtelevat. Opiskelijoiden oppimisen tavoitteet voivat siksi olla hyvinkin spesifejä. Toisaalta työelämässä olevat aikuisopiskelijat huolehtivat oppimisestaan ilman ulkoista vaikutusta. Toteuttamissuunnitelman tulee mahdollistaa, että alkutilanteessa eritasoiset oppijat saatetaan taidollisesti vähintään ammattitutkinnon perusteiden mukaiseen osaamistasoon. Tämän lisäksi toteuttamissuunnitelma tulee mahdollistaa mahdollisimman pitkälle aikuisopiskelijan itseohjautuva opiskelu.

Oppiminen on aina haaste itsekunnioitukselle. Isännöinnin ammattitutkinto koostuu viidestä laajasta osa-alueesta. Lähtökohtaisesti opiskelemaan tultessa aikuisopiskelijalla on erittäin hyvät taidot vain yhdestä näistä viidestä osa-alueesta. Aikuisopiskelija käyttää suojaumisstrategiaa säilyttääkseen itsekunnioituksensa ja voidakseen suorittaa opintonsa loppuun. Siksi mitään näistä viidestä eri osa-alueesta ei saa laittaa liian vaativaksi koulutuksen kokonaisuuteen nähden. Isännöinnin ammattitutkinto on alalle tulo tutkinto, eikä yhtä osa-aluetta saa liiaksi painottaa muiden osa-alueiden kustannuksella.

Ongelmakeskeisessä oppimisessä ongelmat ovat valmiiksi luotuja. Isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelmassa on taloyhtiön hallinnollinen osaamisen pyrittä testaamaan ongelmaperusteisilla välitehtävillä, jotka sopivat työskentelytapaan ja ovat mahdollisia case-tapauksia isännöitsijän arjessa. Ongelmat ovat haastavia mutta toisaalta epäselviä, koska elävän elämän tapauksetkin ovat kaikki yksittäistapauksia eikä suoraviivaista vastausta voi etukäteen kaikkiin ongelmiin antaa. Tehtäviä laadittaessa on pyrittä ottamaan huomioon, että aikuisopiskelijan on selviytyäkseen osattava tunnistaa oman osaamisensa rajat ja tietää, milloin asiantuntija-avun käyttäminen on välttämätöntä.

Koulutuksessa ei pyritä välittämään kaikkea mahdollista esimerkiksi lainsäädäntöä tai taloudellista osaamista kirjanpitovaatimuksiin. Tutkinnon perusteissakaan ei mainita, että isännöitsijän olisi osattava tehdä taloyhtiön kirjanpito. Tärkeää on, että aikuisopiskelija osaa perusasiat ja periaatteet, joiden pohjalta lakeja ja mm. kirjanpitolautakunnan ohjeita tulkitaan.

Isännöinnin toteuttamissuunnitelma ei voi perustua pelkästään ongelmaperusteiseen oppimisen hyödyntämiseen, koska osaaminen koostuu liian monesta erityisestä alueesta. Kaikkia mahdollisia ongelmia ei voida ratkaista. Periaatteiden täytyy olla hallinnassa ja vasta sen jälkeen ongelmaperusteista oppimista voidaan käyttää tukena.

Oppimista voi tapahtua sekä formaalin koulutuksen kautta tai vahingossa oppien organisoidun oppimisen ulkopuolella. Todellinen oppiminen tuottaa aina särön aikuisopiskelijan tapaan ajatella ja toimia. Muussa tapauksessa aikuisopiskelija vain suorittaa kurssin tai tentin muuttamatta ajattelutapaansa. Oppimiskokemukset näin ollen rikkovat turvallista elämäntapaa ja sen jatkuvuutta luoden säröjä elämään. Opettajan tehtävä on auttaa aikuisopiskelijaa kestämään särön tuoma epävarmuus. Tämän seurauksena aikuisopiskelijassa herää tarve todelliseen oppimiseen. Työntekijä joka jo opiskeluvaiheessa osaa kyseenalaistaa käytäntöjä ja analysoida oppimistaan, selviää todennäköisesti työelämän tuomista haasteista tulevaisuudessa.

On myös erotettava työssä oppiminen työstä oppimisesta: edellinen antaa muodollisen pätevyyden, kun taas jälkimmäinen on työkokemuksen antama lisä yleiselle oppimisprosessille. Edelleen molemmat tulee nähdä erillisinä työhön oppimisesta, joka puolestaan on motivaation ja sitoutumisen herättämistä omaa työorganisaatiota ja työtehtäviä kohtaan. Tarvitaan siis kahdenlaista muutosta, joista toinen liittyy siihen, mitä yksilö tekee ja toinen siihen, miten hän näkee asiat ympärillään. (Raivola ym. 2007, 23-24.)

Oppiminen on aina henkilökohtaista kokemusta. Kaikki aikuisopiskelijat eivät opi kaikkia asioita samanaikaisesti. Aikuisen oppijan ja opettajan kohtaamisessa on aina läsnä satunnaisuus. Oppimistilanteiden eteneminen on vaikeas-

ti ennakoitavissa. Ryhmätöiden ja muiden opetusmenetelmien tavoitteena on kuitenkin saada ryhmäläiset kurssin aikana vähintäänkin sille tasolle, joka on tutkinnon perusteissa kuvattu.

Valmistava koulutus pyritään suunnittelemaan siten, että se palvelee työelämää mahdollisimman hyvin. Siksi aktiiviset työelämäyhteydet ovat ensiarvoisen tärkeitä. Ammatissaan kehittyvällä työntekijällä ei vain ole työkokemuksia – hän etsii uusia työkokemuksia aktiivisesti kehittääkseen työtään. Valmistava koulutus pyritään suunnittelemaan siten, että aikuisopiskelijat omaksuvat itselleen aktiivisen kehittämisen roolin.

Arviointi ja itsearviointi. Aikuisopiskelijan suorituksen laadullista arviointia tehdään koko valmistavan koulutuksen ajan. Sen lisäksi että aikuisopiskelija suorittaa tentin, hän voi osallistua lähipäivällä opiskeluun tavalla, joka tulee huomioiduksi arvosanassa. Arvioinnissa tulee noudattaa tasapuolisuutta ja riittävän korkeaa vaatimustasoa suhteessa tutkinnon perusteisiin. Opettajan suorittamasta arvioinnista on erotettava kriittinen itsearviointi, jonka avulla muutokset voidaan havaita.

Aikuisopiskelija ei siis osallistu näyttöihin määrätyn suunnitelman osiot läpikäytyään tai suoritettuaan valmentavankoulutuksen, vaan sen jälkeen kun hän on todennut ammatillisesti kasvaneensa, saaneensa aikaan tarpeelliset muutokset joissakin tai kaikissa em. mainituissa oppimisen dimensioissa. Itsearviointi on siis ulkoista arviointia edeltävä välttämätön vaihe. (Raivola ym. 2007, 33-35.)

Aikuisopiskelijaa ohjataan jo heti opintojen aloitusvaiheessa suorittamaan itsearviointia. Oman osaamisen kehittymisen arviointi on tärkeä osa oppimisprosessia. Motivaatio lisääntyy, kun aikuisopiskelija huomaa oppineensa asioita. Myös jos oppimista ei tapahdu odotetussa tahdissa, aikuisopiskelijan oman itsearvioinnin avulla hän pystyy suuntaamaan voimavaransa opiskelujen loppuunsaattamiseen. Jos itsearviointi ei ole kunnossa, aikuisopiskelija saattaa syyttää oppilaitosta opiskelujen venymisestä.

Nykyisillä peruskoulun oppilailla on hyvät valmiudet suorittaa itsearviointia. Tämä selittyy sillä, että 2000-luvulla on säännöllisesti peruskoulussa käytössä itsearviointi opettajan suorittaman arvioinnin ohella.

Isännöinnin aikuisopiskelijoilla tilanne on toisenlainen. Suurimmalla osalla valmistavan koulutuksen opiskelijoista on kokemus kouluvuosilta 1960-70 – luvuilta. Itsearviointia ei silloin vielä ollut. Aikuisopiskelijat kaipaavatkin tässä osa-alueessa erityistä tukea. Verkostoitumisen merkitys on silloin suuri. Aikuisopiskelija itse tietää, miten heidän yrityksessään asiat ratkaistaan. Kun tähän lisätään se, että aikuisopiskelija saa tietää muiden toimistojen ratkaisukäytännön, on helppoa suhteuttaa oma osaamisensa keskimääräiseen osaamiseen.

Motivaatio. Tutkinnon suorittaminen pelkästään ulkoisen motivaation voimalla on työlästä, eikä se ole myöskään tarkoituksenmukaista. Oman alan asiantuntijaksi kasvamisessa on olennaista rakentaa henkilökohtainen side ja innostus opittavaan sisältöön, koska muuten osaaminen jää helposti kalpeaksi ja työskentely ilottomaksi. Näin ollen motivoinnissa opettajan tärkeimmäksi tehtäväksi muodostuukin juuri sisäisen motivaation/innostuksen herättäminen. Sisäisen motivaation ylläpitoon opettajan tulisi pitää huolta kolmesta psykologisesta perustarpeesta. Sen lisäksi hänen tulisi ymmärtää, että motivaatio on sidoksissa mielekkyyden kokemukseen. (Lindblom-Ylänteen, Mikkonen, Heikkilä, Parpala, & Pyhältö 2009, 80-83.)

Kolme psykologista perustarvetta ovat Lindblomin-Ylänteen ym. mukaan pätevyyden, yhteenkuuluvuuden ja autonomian tunne. Sisäinen motivaatio pysyy yllä ympäristössä, jossa nämä perustarpeet tyydytetään.

Kun oppilaiden ennakkokäsityksiä työstetään opetuksen lähtökohtana, heille välittyy kokemus tunnustetuksi tulemisesta; he huomaavat kokemustensa olevan tärkeitä ja arvostettuja. Ja kun ihminen kokee saavansa arvostusta, se vaikuttaa myönteisellä tavalla hänen sisäiseen motivaatioonsa. Tiedon rakentaminen tapahtuu yhteisessä kohtaamisessa. (Stenberg 2011, 100-101.)

Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan tilaa, jossa ihminen työskentelee siksi, että työskentely on itsessään mielekästä ja palkitsevaa. Ulkoisella motivaatiolla taas viitataan toimintaan, jota tehdään ulkoisten palkkioiden toivossa tai rangaistuksien pelossa. Aikuisopiskelijan opiskelumotivaatio voi siis perustua joko ulkoisiin tai sisäisiin motiiveihin tai samanaikaisesti molempiin. Ulkoinen motivaatio voi myös muuttua sisäiseksi motivaatioksi. Esimerkiksi pakon edessä kurssin tai opiskelun aloittanut opiskelija saattaa muiden opiskelijoiden tai opettajan innoittamana innostua jostakin kurssin sisällöstä. (Lindblom-Ylänne ym. 2009, 92.)

Opiskelijan pätevyyden tunne liittyy siihen, kuinka hyvin hän kokee selviytävänsä vaadituista tehtävistä ja saavuttavansa tavoitteensa. Yhteenkuuluvuudella puolestaan tarkoitetaan kokemusta turvallisesta ja tyydyttävästä vuorovaikutuksesta muiden kanssa. Ihmisellä on tarve myös autonomiaan eli siihen, kuinka hän voi itse vaikuttaa omaan toimintaansa. (Ryan & Deci 2000, 54-67.)

Optimaalinen tilanne on sellainen, jossa aikuisopiskelija voi tehdä sitä, mitä hän pitää merkityksellisenä. Parhaimmillaan työskentely tuottaa flow-ilmiön, jossa toiminta tempaa ihmisen mukaansa ilman ponnisteluja. Flow-ilmiön syntyminen edellyttää, että ihminen on taitava tehtävässään ja että tehtävä on haasteellinen siten että se vaatii henkilön omien kykyjen ”äärirajoilla” toimimista.

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN

3.1 Isännöinnin ammattitutkinto kehittämishankkeen kohteena

Perehdyimme Isännöinnin ammattitutkinnon perusteisiin ja koulutuksenjärjestäjän opetussuunnitelman yleiseen osaan sekä nykyiseen opetussuunnitelman toteuttamissuunnitelman ja siinä valmistavan koulutuksen sisältöön, jonka uudistamiseen on tarve. Tarve valmistavan koulutuksen kehitykseen on syntynyt opiskelijoiden antaman palautteen ja koulutuksenjärjestäjän itsereflektoinnin perusteella. Olemme keränneet Isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen (lähiopetuspäivä) ja tutkinnon arviointikeskusteluissa opiskelijapalautetta säännöllisesti. Tutkinnon arviointikeskustelun jälkeen olemme saaneet myös arvioitsijoilta kehittämisideoita opetuksen laadun parantamiseksi.

Kehittämishankkeen hyötynä näemme oppimisen tulevan tehokkaammaksi, vuorovaikutteisemmaksi, motivoivammaksi, työelämälähtöisemmäksi ja sitä kautta myös tutkinnon suorittamisen helpottuvan.

Isännöinnin ammattitutkinto muodostuu kolmesta valinnaisesta osaamisalasta, joissa kussakin on neljä tutkinnon osaa sekä erikseen valittavista valinnaisista tutkinnon osista. Tutkinto on valmis kun valitun (tässä kehittämishankkeessa on valittu Asunto-osakeyhtiön isännöinti) osaamisalan neljä pakollista sekä yksi valinnaisista tutkinnon osista eli yhteensä 5 tutkinnon osaa on suoritettu hyväksytysti

- **pakolliset** (tässä valittuna Asunto-osakeyhtiön isännöinti)
 - Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen
 - Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen
 - Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen
 - Asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä
- **valinnainen** (tässä valittuna yksi neljästä)

o Asiakkuuksien hoitaminen

⇒ yhteensä 5 tutkinnon osaa.

Kuvassa 3 on Isännöinnin Ammattitutkinnon osaamisalat (Asunto-osakeyhtiön isännöinti, Vuokratalon isännöinti ja Kiinteistön tekniset palvelut), joista valitaan yksi kokonaisuus sisältäen 4 pakollista osaa, tässä valittu Asunto-osakeyhtiön isännöinti.

Asunto-osakeyhtiön isännöinti	Vuokratalon isännöinti	Kiinteistön tekniset palvelut
1 § Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen	5 § Vuokratalon hallinnon hoitaminen	9 § Hallinnon hoitaminen teknisissä palveluissa
2 § Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen	6 § Vuokratalon talouden hoitaminen	10 § Talouden hoitaminen teknisissä palveluissa
3 § Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen	7 § Vuokratalon teknisestä elinkaaresta huolehtiminen	11 § Kiinteistön tekniikan hoitaminen
4 § Asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä	8 § Vuokratalon isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä	12 § Käyttäjäpalvelut ja viestintä teknisissä palveluissa

Kuva 3. Isännöinnin ammattitutkinnon osaamisalat (Isännöinnin ammattitutkinto 2009, 11)

Valinnaiset tutkinnon osat:

13 § Asiakkuuksien hoitaminen	14 § Asumisneuvonta	15 § Toimitilaisännöinti	16 § Tieisännöinti	17 § Yrittäjän ammattitutkinnon osa Liikeidean täsmentäminen
----------------------------------	------------------------	-----------------------------	-----------------------	--

Kuva 4. Isännöinnin ammattitutkinnon valinnaiset osat (Isännöinnin ammattitutkinto 2009, 11)

Kuvissa 3 ja 4 on esimerkki Isännöinnin ammattitutkinnon muodostumisesta tutkinnon perusteiden mukaisesti, tässä on valittu yksi osaamisala (Asunto-osakeyhtiön isännöinti) ja yksi valinnainen osa (Asiakkuuksien hoitaminen).

Tätä kokonaisuutta isännöinnin ammattitutkinnosta on käytetty kehittämishankkeen kohteena.

Aikaisemmin oli valmistavassa koulutuksessa painotettu Hallinnon hoitamista. Talouden ja teknisestä elinkaaresta huolehtiminen –tutkinnon osien painotus oli ollut vähäisempää. Palautteen perusteella opetuksen kohteiden painotusta haluttiin muuttaa siten, että osa Hallinnon hoitaminen opetuksesta siirretään verkko-opetukseen ja talouden ja teknisestä elinkaaresta huolehtimisen – osioiden lähipäivien määrää lisätään.

Valmistavaa koulutusta on aina tarkasteltava kokonaisuutena ja mitä muuttavassa ympäristössä tapahtuvaa kehitystä on seurattava, jotta valmistuvat Isännöinnin ammattitutkinnon tutkinnon suorittajat voivat hyödyntää saamaansa tietoa mahdollisimman konkreettisesti omassa työssään.

Isännöitsijän työ on asiantuntijatyötä. Taloyhtiön johtamisessa täytyy tunnistaa ongelmia, sietää epävarmuutta, omata kriittistä ajattelua ja tehdä luovia ongelmanratkaisuja. Kustannuspaineiden alaisena isännöitsijällä tulee olla keino kyseenalaistaa ja arvioida totuttuja toimintatapoja ja taloyhtiön toimintamalleja. Valmistavaan koulutukseen on pyritty kehittämään pedagogisia menetelmiä joiden avulla aikuisopiskelija tiedostaa yllä olevat työn vaatimukset ja harjaantuu kriittiseen ajatteluun ja ammattialansa kehittämiseen.

Isännöitsijän ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen kehittäminen soveltuu hyvin kehittämishankkeeksi, koska sillä on välitön vaikutus aikuisopiskelijan saamaan opetuksen laatuun, kohteeseen ja määrään. Lisäksi hankkeen tuloksia voidaan käyttää muiden tutkintojen lähiopetuksen kehittämiseen eli työnantaja hyötyy tästä myös.

Valmistavan koulutuksen muutos nopeuttaa tutkinnon suorittamista eli läpimeno-aikaa. Tavoitteena on, että aikuisopiskelijat ovat valmiimpia suorittamaan tutkinnon lyhyemmässä ajassa. Samalla pystytään vähentämään tutkinnonosien uusinnan tarvetta. Tarkoituksena lisäksi on, että tutkinnon suorittaja saa suoritettua kaikki tutkinnon osat kerralla.

3.2 Kehittämishankkeen toteutus

Kehittämishanke toteutettiin tammikuu - lokakuu 2012. Kehittämishankkeen toteuttaminen ei vaatinut muita taloudellisia resursseja kuin aikaa. Aineisto kerättiin pääsääntöisesti aikuisopiskelijoilta (N=30) kyselyllä, joka toteutettiin tammikuussa ja syyskuussa 2012. Lisäksi hyödynnettiin tutkinnon arviointikeskustelun arvioijilta saatuja näkemyksiä opiskelijoiden osaamisesta, nämä keskustelut pidettiin huhtikuu - toukokuu 2012 aikana.

Valmistavasta koulutuksesta kerätty palaute koostuu kahdeksasta numeraalisesti arvioitavasta kysymyksestä (arviointiasteikko on 1-5, 1=erittäin huono ja 5=erittäin hyvä), lisäksi aikuisopiskelijoilla oli mahdollisuus antaa, kyselylomakkeessa kahdessa eri kohdassa, kirjallista palautetta. Arviointikeskusteluissa olleiden työelämän arvioijien kanssa käydyistä keskusteluista saadut näkemykset perustuvat sekä isännöinnin ammattitutkinnon vaatimuksiin että työelämän vaatimuksiin isännöitsijöiltä. Näin saadut näkemykset ja vastuukouluttajan omakohtainen kokemus valmistavasta koulutuksesta otettiin huomioon uuden valmistavan koulutuksen suunnittelussa.

Aihe oli luonteva valinta molemmille tekijöille samoin kehittämishankkeen rajaus oli ennalta melko hyvin tiedossa. Alkuinnostuksen jälkeen alettiin hankkia tietoa, mikä osoittautui ennakoitua hankalammaksi. Aikuiskoulutuksen laadusta kyllä löytyy kirjallisuutta, mutta varsinaisesti isännöinnin tutkinnon osien tason saavuttamisen kontrolloimisesta ei löytynyt julkaistua materiaalia.

4 AIKUISOPISKELIJOIDEN PALAUTETTA KOULUTUKSESTA

Yksistään aikuisopiskelijapalautteen perusteella ei voida valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelmaa muuttaa, vaan muutos vaatii myös muita perusteita. Aikuisopiskelijat suorittavat vain kerran isännöinnin ammattitutkinnon, eikä heillä siten ole vertailupohjaa siihen, miten valmistava koulutus tulisi suunnitella. Samoin yksistään kouluttajan omien mieltymysten perusteella ei voida muuttaa toteuttamissuunnitelman sisältöä. Itsereflektointi on paljon muutakin äänetöntä, sisäsyntyistä koulutuksen kehittämistä. Itsereflektointi on sellaisten mm. tulevaisuuden työpaikkojen vaatimuksien ja alan ongelmien ennakoinnista, jota ei voida suoraan kirjallisuudesta lukea. Tutkinnon perusteet tuovat perustan koulutuksen toteuttamissuunnitelmalle. Valmistavan koulutuksen järjestäjä päättää millä valmistavan koulutuksen sisällöllä tutkinnon suorittaja saa riittävät tiedot tutkinnon suorittamiseen.

Valmistavan koulutuksen opetusta ja oppimisympäristöä tulee kehittää kohti sisäisen motivaation rakentumista. Sisäinen motivaatio yhteenkuuluvuuden osalta pysyy hyvin yllä, kun ryhmäläisiä ei liikaa erotella toisistaan, vaan kaikille tarjotaan mahdollisuutta ja kannustetaan osallistumaan sellaiseenkin lähipäivään, joista aikuisopiskelijalla on hyvät lähtötiedot. Toteuttamissuunnitelma pyritään laatimaan siten, että niillekin, jotka osaavat hyvin yhden viidestä isännöinnin tutkinnon osa-alueesta, olisi sitä koskevassa valmistavan koulutuksen lähipäivässä jotain uutta ja mielenkiintoista.

Lisäksi toteuttamissuunnitelma on laadittu siten, että ensin opiskellaan neljä pakollista osaa ja vasta tämän jälkeen siirrytään asiakkuuksien hoitamisen osioon. Asiakkuuksien hoitamisen suorittaminen edellyttää kaikkien neljän pakollisen osan hahmottamista ja niiden keskeisen sisällön oivaltamista.

Koulutuksen kirjavaatimuksia on vain kaksi. Isännöinnin käsikirja on perusteos ja sen lisäksi keskeisiä taloudellisia laskelmia käsittävä syventävä kirja. Tämän

lisäksi opetellaan käyttämään finlexiä ja kommentaariteosta. Muu kirjallisuus on ainoastaan oheiskirjallisuutta. Tavoitteena on, että aikuisopiskelija saisi valmistavasta koulutuksesta kaiken sen tiedon, mitä tarvitaan ammattimaiseen toimintaan isännöinnin alalla.

Käytäntö on osoittanut, ettei kirjallisuuden laajempi vaatiminen ole merkittävästi parantanut oppimistuloksia. Koulutuksen laatua on myös se, että tarvittavaan ammattitaitoon päästään ajankäytöllisesti pienemmällä panoksella.

	Kysymys	ryhmä 1, ka.	ryhmä 2, ka.	ka. 1&2	n. ryhmä1, koko 14	n. ryhmä2, koko 16
1	Koulutus on vastannut siitä ennakkoon saamiani tietoja	3,8	4,2	4,0	13	15
2	Koulutus antoi minulle valmiuksia itseni ja työni kehittämiseen	3,8	4,0	3,9	13	14
3	Koulutuksessa on mielestäni käytetty asianmukaisia laitteita ja välineistöä	3,8	3,9	3,8	13	14
4	Koulutuksessa käytetty oppimateriaali on tukenut oppimistani	3,9	4,0	3,9	12	14
5	Oma aikaisempi tuntemukseni koulutuksen aiheista	3,1	3,1	3,1	13	14
6	Kouluttajien toiminta tuki oppimistani	3,9	4,3	4,1	13	14
7	Millaista palautetta antaisit kouluttajille?				6	7
8	Oma työpanokseni	3,5	3,6	3,6	12	13
9	Yleisarvosana koulutuksesta	3,9	4,2	4,0	13	14
10	Kommentteja, toivomuksia, ideoita, lisäkoulutustarpeita!				5	4

Taulukko 1. Aikuisopiskelijoiden vastaukset (n=30)

Taulukossa 1 on esitetty yhteenveto aikuisopiskelijoiden vastaukset kysymysten perusteella keskiarvoina. Esimerkiksi kysymyksen 9, keskiarvon (3,9) perusteella voidaan todeta että aikuisopiskelijat ovat hyvin tyytyväisiä valmistavaan koulutukseen. Ainoat kohdat mitkä poikkeavat yleisarvosanan tuloksista, koskevat aikuisopiskelijan omaa tietämystä (3,1) tai aktiivisuutta koulutuksessa

(3,5). Näissä kysymyksissä 5 ja 8 vastaukset poikkeavat huomattavasti valmistavan koulutuksen yleisarvosanasta.

Valmistava koulutus on koettu hyödylliseksi (ka. 3,8) ja se on vastannut tutkinnon suorittajien odotuksia (kysymys 1). Aikuisopiskelijat ovat myös kokeneet valmistavan koulutuksen antaneen heille valmiuksia itsensä ja oman työnsä kehittämiseen (kysymys 2). Kouluttajien käyttämät laitteet ja materiaalit koettiin hyväksi, jota tiedusteltiin kysymyksellä 3 ja 4. Vastausten keskiarvot ilmenevät taulukossa 1. Kouluttajan tuki todettiin myös hyväksi valmistavassa koulutuksessa.

Yleisesti ottaen aikuisopiskelijat ovat tyytyväisiä valmistavaan koulutukseen ja se on vastannut odotuksia. Valmistavan koulutuksen kehittämisen lähtökohdaksi voimme huomioida kyselymme avoimet kysymykset 7 ja 10. Niistä saimme arvokasta tietoa, mitä tutkinnon suorittajat itse kokivat tarvitsevansa valmistavassa koulutuksessa. Näistä avoimien kysymysten vastauksista saadut näkemykset ovat linjassa sen kanssa, mitä kouluttajat itsereflektoinnillaan toivat esille ja mitä työelämän arvioijien näkökannoissa tuli esille. Näillä kolmella osapuolella oli yhtenäinen näkemys siitä, mitä isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen pitäisi pitää sisällään. Aikuisopiskelijoilta tulneiden avointen kysymysten vastausten näkemykset valmistavasta koulutuksesta koski pääsääntöisesti valmistavan koulutuksen sisältöjen työelämälähtöisyyden parantamista kuten esim. talouden suunnittelu, talousarvion tekeminen ja hankesuunnittelua. Näitä samoja aiheita tuli myös työelämän arvioijien antamista näkemyksistä. Työelämän arvioijat halusivat valmistavaa koulutusta viettävän käytännönläheisemmäksi ja laskutehtävien tuomista entistä enemmän valmistavaan koulutukseen.

Työelämän arvioijien kanssa käydyissä keskusteluissa tuli ilmi mm. että valmistavassa koulutuksessa pitää ottaa huomioon mm. seuraavia aiheita:

- 1. Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen.** Hallinnon osaamisessa tulee painottaa enemmän seuraavia asioita; millaisia kiinteistöä koskevia sopimuksia voi olla ja miten niistä huolehditaan, nykyaikaisten työ-

kentelytapojen käyttö ja tietotekniikan hyödyntäminen, vuosittain viranomaisille tehtävät ilmoitukset, sidosryhmäyhteistyö .

2. **Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen.** Talouden hoitamisessa tulee painottaa enemmän seuraavia asioita; tuloksentasauskeinojen käyttämistä, talouden suunnittelua ja seuranta.
3. **Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen.** Teknisestä elinkaaresta huolehtimisessa tulee painottaa enemmän seuraavia asioita; korjaushankkeiden läpivieminen, harmaan talouden välttäminen ja kiinteistön arvon säilyttäminen
4. **Asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä.** Käyttäjäpalveluissa ja viestinnässä tulee painottaa enemmän seuraavia asioita; viestintäpalveluiden hankinta ja ylläpito, oman asiakaspalveluosaamisen kehittäminen ja asiakaspalautteiden käsittely.
5. **Asunto-osakeyhtiön asiakkuuksien hoitaminen.** Asiakkuuksien hoitamisessa tulee painottaa enemmän seuraavia asioita; asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, erilaiset palvelupaketit ja palveluratkaisut sekä niiden kehittäminen ja kilpailijoiden tuotteiden seuranta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelmaan tehdyt muutokset muodostuivat pääasiassa aihealueiden painotusten muutoksista ja työhön soveltamistehtävien määrän lisäämisessä. Suuriin muutoksiin ei ollut tarvetta kun tutkinnon suorittajat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä valmistavaan koulutukseen. Merkittävimmät muutokset tehtiin talouden päivien määrän lisäämisessä ja siihen liittyvien erilaisten harjoitusten lisäämisellä. Verkko-opetukseen siirrettiin sellaiset aihealueet kuten mm. työlainsäädäntö, joitakin yhtiöoikeuden osia, joita tutkinnon suorittajat pystyvät opiskelemaan itsenäisesti.

Edellä mainituilla toimenpiteillä saatiin seuraava valmistavan koulutuksen rakenne:

Isännöinnin ammattitutkinto koostuu nyt 21 lähiopetuspäivästä, aikaisemmin päiviä oli 22.

Valmistavan koulutuksen tutkinnon osien osuudet valmistavassa koulutuksessa:

- Orientointi 1pv
- Hallinnon hoitamisen koulutuspäiviä 7pv (vähennys 2pv)
- Talouden koulutuspäiviä 6pv (lisäys 2pv)
- Teknisestä elinkaaresta huolehtimien koulutuspäiviä 5pv (säilyi ennallaan)
- Käyttäjäpalvelut ja viestintä 1pv, (vähennys 1pv)
- Asiakkuuksien hoitaminen 1pv (säilyi ennallaan).

Aikaisemmin isännöinnin ammattitutkinnon valmistavassa koulutuksessa on käytetty opetuksen menetelminä luentotyypistä opetusta. Työhön soveltamistehtäviä ei ole ollut aikaisemmin kuin yksi. Koulutuksen aiheiden järjestys on pidetty pääsääntöisesti samana, koska se noudattaa tutkinnon perusteiden

mukaista järjestystä ja on havaittu hyväksi ja loogiseksi. Isännöinnin ammattitutkinnon toteuttamissuunnitelma on otettu käyttöön syksyllä 2012 soveltuvin osin ja loput muutokset otetaan käyttöön vuoden 2013 alkupuolella.

Hankkeen tulosta, valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelman muutoksen onnistumista, arvioidaan keräämällä lähipäivistä palautteita, jotka löytyvät työnantajan ylläpitämästä palautejärjestelmästä. Näistä koottuja tietoja käytetään Isännöinnin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelman uudistuksen onnistumisen seurannassa tulevaisuudessa. Uudistuksen tavoitteiden toteutumisesta saadaan konkreettisia tuloksia heti kun uusia valmistavan koulutuksen päiviä on pidetty, sillä kyseisen päivän palautekyselylomake on sama kuin tutkimuksessa käytetty palautelomake. Kokonaiskuva valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelman toimivuudesta saadaan 1,5-2 vuoden sisällä kun uusien isännöinnin ammattitutkinnon ryhmät saavat opintonsa loppuun.

LÄHTEET

Isännöinnin ammattitutkinto 2009. näyttötutkinnon perusteet, määräys 8/011/2009. Opetushallitus. Helsinki: Edita Prima.

Lindblom-Yläne, S., Mikkonen, J., Heikkilä, A., Parpala, A. & Pyhältö, K. Oppiminen yliopistossa. 2009. Teoksessa S. Lindblom-Yläne ja A. Nevgi (toim.) Yliopisto-opettajan käsikirja. Helsinki: WSOY, 70-99.

Näyttötutkinto-opas 2012. Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. Opetushallitus. Tampere: Juvenes Print.

Näyttötutkinto-opas 2011. Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. Opetushallitus. Tampere: Juvenes Print.

Okkonen, K-M. 2008. Aikuisiällä oppiminen saa kannatusta suomalaisilta. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 3/2008. Saatavilla: http://www.stat.fi/artikkelit/2008/art_2008-09-15_006.html?s=0 Luettu 14.10.2012

Raivola, R., Heikkinen, A., Kauppi, A. 2007. Aikuisten näyttötutkintojärjestelmän toimivuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Ryan, R. & Deci, E. 2000. Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. Contemporary Educational Psychology 22, 54-67.

Stenberg, K. 2011. Riittävän hyvä opettaja. Jyväskylä: PS-Kustannus.

LIITE

KYSELYLOMAKE

Koulutuksen nimi:

Koulutuksen tavoitteena on antaa perustietoja uudesta aiheesta, palauttaa mieleen tai syventää tietoa, antaa asiaan uusia näkökulmia sekä kehittää taitoja.

Pyydämme Sinua antamaan palautteesi koulutuksesta. Kiitos.

Alla on esitetty viisiluokkaisella asteikolla erilaisia koulutusta koskevia väittämiä. Valitse asteikon kohta, joka parhaiten vastaa mielipidettäsi arvioitavasta asiasta.

1. Koulutus on vastannut siitä ennakkoon saamiani tietoja

erittäin huonosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin hyvin
-------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------

2. Koulutus antoi minulle valmiuksia itseni ja työni kehittämiseen

erittäin vähän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin paljon
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------------

3. Koulutuksessa on mielestäni käytetty asianmukaisia laitteita ja välineistöä

erittäin huonosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin hyvin
-------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------

4. Koulutuksessa käytetty oppimateriaali on tukenut oppimistani

erittäin huonosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin hyvin
-------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------

5. Oma aikaisempi tuntemukseni koulutuksen aiheista

erittäin huono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin hyvä
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------

6. Kouluttajien toiminta tuki oppimistani

erittäin huonosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin hyvin
-------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------

7. Millaista palautetta antaisit kouluttajille?

8. Oma työpanokseni

erittäin huono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin hyvä
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------

9. Yleisarvosana Koulutuksesta

erittäin huono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin hyvä
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------

10. Kommentteja, toivomuksia, ideoita, lisäkoulutustarpeita, täsmennyksiä vastauksiin!
