

# Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

# Thesis

Bachelor's Degree

*Johdon assistenttityö ja kielet / Kielet ja kulttuuri*

Henrietta Rauvala

# Assistenttien kielitaidon tarve työelämässä Kymenlaakson alueella

2013



Kymenlaakson  
ammattikorkeakoulu

University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

#### Johdon assistenttityö ja kielet

RAUVALA, HENRIETTA	Assistenttien kielitaidon tarve työelämässä Kymenlaakson alueella
Opinnäytetyö	44 sivua + 8 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Päivi Korhonen
Toimeksiantaja	Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
Huhtikuu 2013	
Avainsanat	kielitaito, assistentti, assistenttityö

On ilmeistä, että assistentit moniosajina tarvitsevat myös kielitaitoa. Tämän vuoksi haluttiin tutkia assistenttien kielitaidon tarvetta työelämässä Kymenlaaksossa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu kouluttaa assistentteja Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelmassa. Opintojen vastaavuus työelämään on tärkeää. Tutkimuksen avulla on tarkoitus kehittää koulutusohjelmaa ja erityisesti kielten opetusta. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattava kuva assistenttien kielitaidosta ja sen tarpeesta, jotta siitä saataisiin hyötyä opintojen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä Kymenlaakson alueen sihteeriyhdistyksen jäsenille. Kyselylomakkeessa kysyttiin yleistä kielitaidosta sekä kielitaidosta työssä. Tuloksista käy ilmi, että englannin kielen tarve assistenttien työssä on suurinta. Sitä käyttää työssään päivittäin lähes jokainen vastaajista. Vastaajat kokivat kielitaitonsa olevan riittävä työnsä tarpeisiin, mutta näkivät, että venäjän kielen taito olisi eduksi. Suullinen kielitaito koettiin heikoksi ja sitä tulisi parantaa. Assistenttien työssä kirjallisen kielitaidolla on kuitenkin enemmän merkitystä kuin suullisella. Parhaina kieltenoppimismetodeina vastaajat kokivat olevan aineiston pohtiminen ryhmässä sekä aineiston läpikäyminen niin tehtävien, lukemisen, kääntämisen kuin kuuntelun avulla.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että assistenteilla on keskimäärin melko hyvä kielitaito, mutta se ei ole täysin riittävä. Assistenttien kielitaito vastaa pääpiirteissään työn asettamia vaatimuksia. Kielten opetuksen kannalta tärkeää on suullisen kielitaidon parantaminen ja assistenttiopiskelijoille olisi hyvä opettaa asiakaspalvelua.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Multilingual Management Assistant

RAUVALA, HENRIETTA

Management Assistants' Needs of Language Skills in  
Work in Kymenlaakso Region

Bachelor's Thesis

44 pages + 8 pages of appendices

Supervisor

Päivi Korhonen, Senior Lecturer

Commissioned by

Kymenlaakso University of Applied Sciences

April 2013

Keywords

language skills, assistant, assistant work

Management assistants' work is diversified and therefore it is obvious that they need language skills in their work. Thus their needs for language skills required further research. Kymenlaakso University of Applied Sciences trains future assistants in the programme for Multilingual Management Assistants. It is important that the studies meet work requirements. This research was aimed at improving education of assistants, especially concerning language training.

The research was conducted as an electronic questionnaire. The target group consisted of members of a secretary organisation's Kymenlaakso department. They were asked about their language skills in general and in practice. The results point out that the need for English in assistants' work is wide. Almost everyone uses it in their everyday duties. Language skills were found sufficient for the needs of their work. Several respondents felt they would also need knowledge in Russian. Speaking skills seemed to be in most cases weak and should be improved. However, in practice, writing skills are more important than speaking skills. Respondents thought that the best methods in learning a language are reflecting material in a group, as well as going through the material by assignments, reading, translating and listening.

According to the research, one may say that the language skills of assistants are good on average, but are not totally sufficient. Assistants' language skills primarily match the requirements of their work. For language teaching it is important to improve speaking skills. Also it would be valuable to also teach customer service to the future assistants.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TOIMEKSIANTAJA, TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TARKOITUS	6
	2.1 Kymenlaakson ammattikorkeakoulu toimeksiantajana	6
	2.2 Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät	7
	2.3 Avainkäsitteet	7
3	KIELITAITO	8
	3.1 Kielitaidon tarve	8
	3.2 Kielten oppiminen	9
	3.3 Kielten opettaminen	10
	3.3.1 Kielten opettaminen Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa	12
	3.4 Eurooppalainen viitekehys	13
	3.4.1 Viitekehyyksen merkitys	13
	3.4.2 Kielitaidon yhteiset taitotasot	14
	3.5 Kieli käytännössä	16
4	ASSISTENTTI	16
	4.1 Assistentin määritelmä	16
	4.2 Assistenttikoulutus	17
	4.3 Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelma Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa	17
	4.3.1 Koulutuksen rakenne	17
	4.3.2 Kielitarjonta	19
	4.4 Assistenttityö	20
5	KIELITAITO YRITYSMAAILMASSA	20
	5.1 Kielitaidon merkitys työelämässä	21
	5.2 Tarvittavat kielet	22

6 KYSELY JOHDON ASSISTENTTIEN KIELITÄIDOSTA KYMENLAAKSOSSA	23
6.1 Elinkeinoelämä Kymenlaaksossa	23
6.2 Kyselyn taustaa	23
6.3 Tutkittavat henkilöt	24
6.4 Kyselyn toteuttaminen	25
6.5 Kyselyn tulokset	26
6.5.1 Perustiedot	26
6.5.2 Yleistä kielitaidosta	27
6.5.3 Kielitaito työssä	31
7 LOPPUPÄÄTELMÄT	35
7.1 Reliaabelius ja validius	35
7.2 Tulosten tulkinta ja johtopäätökset	36
7.3 Mahdolliset jatkotutkimukset	37
8 ITSEARVIOINTI	38
LÄHTEET	39
LIITTEET	
Liite 1. Saatekirje	
Liite 2. Kyselylomake	

## 1 JOHDANTO

Opiskelen itse johdon assistenttityötä, ja olen kiinnostunut kielistä. Halusin tutkia asiaa, joka kiinnostaa minua henkilökohtaisesti. Opintojeni aikana olen miettinyt opintojen vastaavuutta työelämään ja sitä, minkälaisia vaatimuksia työelämässä on. Uskon opintojen vastaavuuden työelämään olevan tärkeää. Nykyään yrityksillä on enenevässä määrin kansainvälisiä yhteyksiä, joten väistämättä tarvitaan muidenkin kielten osaamista kuin suomen. Käytännössä kielitaitoa vaaditaan erityisesti assistenteilta, jotka toimivat johtajien oikeana kätenä. Asiaa ei ole aiemmin kuitenkaan tutkittu tällä rajauksella, joten tutkimuksellani aion selvittää tämänhetkisen tarpeen ja assistenttien taitojen vastaavuuden tarpeeseen. Hypoteesina on, ettei todellisuus kielitaidosta vastaa tarvetta. Uskon assistenttien tarvitsevan parempaa ja laajempaa kielitaitoa, kuin mitä heillä on.

Tutkimukseni aiheena on selvittää, vastaako assistenttien kielitaito työn tarpeita Kymenlaakson alueella. Vastausta tutkimusongelmaan lähdetään selvittämään kyselytutkimuksen avulla. Suomessa on aiemmin tehty melko paljon työelämän kielitaitotarvetutkimuksia, ei kuitenkaan assistenttien osalta. Keskeisiä tarvetutkimuksia on esimerkiksi Huhdan Prolang-raportissa (1999) sekä Elinkeinoelämän Keskusliiton (2009) teettämässä tutkimuksessa.

Työn toimeksiantajana on Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Tutkimuksella tavoitellaan siellä opetettavan Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelman kehittämistä. Koulutusohjelmassa painopiste on viestinnällä, niin äidinkielellä kuin vierailinkin kielillä. Tämän vuoksi on tärkeää saada tietää, onko opetus työelämän tarpeita vastaava. Siksi kyselytutkimuksen kautta otetaan selvää Kymenlaaksossa toimivien assistenttien kielitaidosta.

## 2 TOIMEKSIANTAJA, TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TARKOITUS

### 2.1 Kymenlaakson ammattikorkeakoulu toimeksiantajana

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu (KyAMK) on innovatiivinen korkeakoulu, joka tuottaa korkeakoulutasoista ammatillista osaamista. Se on perustettu vuonna 1996. Toimipisteet sijaitsevat Kouvolassa ja Kotkassa. Ammattikorkeakoulun tehtävänä on tarjota koulutusta, joka uudistaa alueen elinkeinorakennetta ja jolla on vahvaa tutki-

mus- ja kehittämistoimintaa. Koululla on erityistä Venäjä-osaamista. KyAMK muodostaa strategisen korkeakoulukokonaisuuden Mikkelin ammattikorkeakoulun kanssa. Meneillään on kuitenkin organisaatiouudistus, joka valmistuu elokuussa 2013. Opiskelijoita KyAMK:ssa oli lukuvuoden 2012 alussa reilu 4 000. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2013a.)

Toiminta muodostuu kolmesta toimialasta: kansainvälinen liiketoiminta ja kulttuuri, sosiaali- ja terveysala sekä tekniikka ja liikenne. Näiden lisäksi on kielten osaamisala, joka hoitaa kielten opetuksen. Kansainvälinen liiketoiminta ja kulttuuri -ala muodostaa liiketalouden sekä muotoilun ja median osaamisalat. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2013a.)

## 2.2 Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia, onko assistenteilla tarvetta kielitaidolle ja millaista tarve on. Tutkimuskysymyksenä on se, onko assistenttien kielitaito tarpeiden mukaisista. Tutkimuksen kautta haluamme tietää, vastaako Kymenlaakson ammattikorkeakoulun Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelma työelämän tarpeita. Tarkoituksena on siis kehittää koulutusohjelmaa kielten opiskelun osalta paremmaksi työelämästä saadun tiedon perusteella. Henkilökohtaisina tavoitteinani tässä työssä suhteen on oppia lisää kielitaidosta, tutustua paremmin assistenttien työhön ja vahvistaa näiden kautta ammattitaitoani.

Assistenttien kielitaitoa ei aiemmin ole tutkittu tällä rajauksella, joten en voi lähteä selvittämään valmiista materiaaleista vastausta tutkimuskysymykseen, vaan tieto on kerättävä itse. Tiedon hankintaan paras tutkimusmenetelmä on siis kyselytutkimus. Tähän tutkimukseen vastausten saaminen käy parhaiten kyselytutkimuksen avulla, koska sillä saadaan tietoa helposti ja pienellä taloudellisella panostuksella usealta ihmiseltä. Tavoitteena on saada melko kattava otos Kymenlaakson alueen assistenteilta. Tämän vuoksi tulee olla menetelmä, jolla saa vaivattomasti vastaukset usealta henkilöltä samoihin kysymyksiin.

## 2.3 Avainkäsitteet

Tarkoituksena on avainkäsitteiden avulla ymmärtää enemmän tutkittavaa aihetta ja siihen liittyvää teoriaa. Työn avainkäsitteitä ovat kielitaito, assistentti sekä assistentti-

työ. Kielitaito on jonkin, mahdollisesti vieraan, kielen osaamista. Osaaminen jaotellaan perinteisesti neljään eri osa-alueeseen: puhuminen, lukeminen, kuunteleminen ja kirjoittaminen. Kielitaitoa on eri tasoilla, se voi olla alkeistasoa, keskitasoa tai edistynyttä tasoa. (Lingu@net WorldWide 2012.) Assistentti on toimistotyöntekijä, joka suorittaa erilaisia avustavia työtehtäviä esimerkiksi yrityksen tai yhteisön johtajalle. Assistentit ovat moniosajia, jotka hallitsevat viestintä- ja kielitaidon lisäksi organisointitaitoja ja ymmärtävät liiketoimintaa (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012; Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012a). Assistenttityöllä käsitetään monipuolista palveluasiantuntijatyötä, joka on organisaationsa käyntikortti. Assistentin työllä on suuri merkitys yrityksen tuloksen kannalta, niin tehokkuutensa kuin työn sujuvuuden ansiosta. (Mercuri international 2009.)

### 3 KIELITAITO

Kielitaito on yksinkertaisuudessaan vieraiden kielten osaamista. Kuitenkin kielitaito on laajasti määriteltävä termi. Kielitaidon merkitys ja käsitys siitä on viimeisten vuosikymmenien aikana muuttunut. Aiemmin kielten opiskelua pidettiin älyllisen toiminnan parantamisena tai yhteiskunnallisena välineenä tasa-arvoon. Nykyään kielten opiskelu on enemmän yksilöllisiä tarpeita kohtaavaa, jotta yksilö voisi vastata elämässään erilaisiin viestintätarpeisiin. Kielitaidossa siis kommunikatiivisuuden merkitys on kasvanut. (Lax 2006.)

Eurooppalainen viitekehys määrittelee kielitaidon pitkälti sosiaalisena toimintana. Se on kykyä tuottaa ja ymmärtää kieltä, kykyä vuorovaikutukseen ja kykyä tulkita viestestä kielestä toiseen. Nykyään kielitaidon tasoa kuvaamaan käytetään usein eurooppalaista viitekehystä. Suomalaista sovellusta asteikosta kutsutaan kouluskaalaksi, selkeyden vuoksi käytän kuitenkin työssäni nimitystä eurooppalainen viitekehys. Sillä kuvataan niin opetuksen tavoitteita kuin kielitaidossa saavutettua tasoa. (Hildén 2010). Kielitaito jaetaan karkeasti neljään osaan, kuuntelu-, luku-, puhe- ja kirjoitustaitoon. Näistä kaksi ensimmäistä, kuunteleminen ja lukeminen, ovat reseptiivisiä taitoja ja puhuminen ja kirjoittaminen kuuluvat produktiivisiin taitoihin (Kosonen 2010).

#### 3.1 Kielitaidon tarve

Kielitaidon tarvemäärittelyjä on ajan saatossa tehty. Yksiselitteistä määrittelyä on kuitenkin vaikea tehdä (Sinkkonen 1998, 48). Jos ihmisiltä kysytään, miksi he opiskele-



vat kieltä, uskoisin vastausten vaihtelevan suuresti. Kielitaidon tarve voidaan jakaa kahteen eri ryhmään sen kokijan mukaan: yksilön omakohtaisiin ja yhteisön ulkoapäin määrittelemiin tarpeisiin. Yhteisöjen kielitaidon tarve määrittelee myös yksittäisten henkilöiden tarvetta. Toiminnallista tarvetta esiintyy silloin, kun kieltä tarvitaan johonkin tiettyyn konkreettiseen tilanteeseen. Sosiokulttuurista tarvetta on se, kun ihminen joutuu yhdistämään kieltä erityyppisissä sosiaalisissa tilanteissa asiayhteyteen. (Sinkkonen 1998, 48.)

Suomessa ja korkeakouluissa kielitaidon tarvetta määrittelee alan kansainvälisyys ja maailmanlaajuiset sidokset, koska näihin kommunikaatiotilanteisiin tarvitaan kieliä. Erityisesti helpompi liikkuvuus maailmalla on lisännyt kielitaidon tarvetta.

### 3.2 Kielten oppiminen

Eurooppalainen viitekehys, josta kerron lisää luvussa 3.4, määrittelee kielen oppimisen prosessina, jossa ”kielitaito saavutetaan ohjatun opiskeluprosessin tuloksena, erityisesti muodollisessa opetuksessa institutionaalisessa ympäristössä” (Eurooppalainen viitekehys 2003, 192). Tutkijat eivät ole yksimielisiä siitä, kuinka kieliä opitaan. Kuitenkin voidaan sanoa kielen oppimiseen liittyvän tarpeet, taidot, motivaatio, persoonallisuus ja oppimishistoria (Kaleidoskooppi 2004). Tällä hetkellä vallalla olevat oppimiskäsitykset ovat erityisesti konstruktivistisia, mutta myös behavioristista ja kognitiivista käytetään.

Kielten oppimisen tarpeet ovat jokaisella yksilöllisiä. Kielitaito on hyvin laajasti määriteltävissä, yksi apuväline siihen löytyy kuitenkin eurooppalaisesta viitekehuksesta. Motivoitumisessa voidaan nähdä kuusi päätekijää: asenteet, käsitykset, tavoitteet, sitoutuneisuus, ympäristön tuki ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Lisäksi jokaisen oppijan omat piirteet ja ominaisuudet sekä oppimishistoria – miten on kokenut oppimisen, minkälaista palautetta saanut – vaikuttavat kieltenkin oppimiseen. (Kaleidoskooppi 2004.)

Kielten oppimiseen on olemassa erilaisia menetelmiä. Seuraavassa on kerrottu menetelmiä, joiden uskotaan olevan yleisimpiä kielten oppimisessa. Ensimmäinen on oppijan altistaminen vieraan kielen aidolle kielenkäytölle, esimerkiksi keskustelemalla tai kuuntelemalla syntyperäistä henkilöä, kuuntelemalla eri viestimiä tai lukemalla alkuperäisiä tekstejä. Oppija voidaan myös altistaa ymmärrettävälle syötökselle esimerkik-

si vieraan kielen muokatuille tai yksinkertaistetuille tuotoksille. Eräs menetelmä on kommunikointiin osallistuminen äidinkielenään kieltä puhuvan henkilön kanssa. Myös osallistuminen ymmärrettäviin tuotoksiin eli tehtäviin, jotka on suunniteltu erityistä tarkoitusta varten, ja tavoitteiden saavuttaminen itseopiskelun kautta, koetaan hyväksi oppimisessa. Eri keinoja, kuten esittävä opetus ja harjoitukset, voidaan yhdistellä, kun käytetään äidinkieltä opetuskielenä, tai vaihtoehtoisesti vain kohdemaan kieltä opetuksessa. Eri edellä mainittujen keinojen käyttäminen yhdistettynä aitoihin teksteihin ja viestintään sekä äidinkielen käytön vähentäminen opetuksessa voivat toimia hyvin opetuksessa. Lisäksi oppimisen kannalta voidaan pitää hyvänä edellä mainittujen keinojen käyttöä opiskelijoiden suunnittelemana ja toteuttamana opettajan tuella. (Eurooppalainen viitekehys 2003, 197 – 198.)

Kielten oppiminen ei tapahdu vain yhdessä hetkessä, vaan se vaatii pitkäjänteistä suunniteltua opastusta, neuvomista ja tukea (Hiidenmaa 2007, 431). Oppiminen voidaan myös nähdä prosessina, jossa oppija oppii työstäessään saatua tietoa. Oppija on siis aktiivinen toimissaan. Sanotaankin, että oppimisen edellytys on oppijan tietoisuus omasta oppimisestaan. Oppiminen on mahdollista myös toisilta oppimalla, käyttäen monia keinoja oppimiseen. (Harjanne 1994, 35 – 36.) Kielten oppimisessa uskotaan yhdistyvän monenlaiset taidot. Kielitaitoon kytkeytyvät kieliopilliset taidot, sosiokulttuuristen sääntöjen osaaminen, strateginen osaaminen sekä sujuvuus. (Elsinen 2000, 35.)

### 3.3 Kielten opettaminen

Omistautuneet opettajat ovat avaintekijä kielten oppimiseen ja motivaatioon. Opettajien toiminta, josta kuvastuu heidän asenteensa ja taitonsa, vaikuttaa suuresti kielen oppimiseen (Eurooppalainen viitekehys 2003, 199). Ammattikoulutuksessa työkohtainen kieli motivoi opiskelijat oppimaan kieliä, myös ne, joita muuten kielten opiskelu ei kiinnosta. Opetusmetodien ja -materiaalien tulee olla mukautettu kieltenopetukseen kohderyhmän taidot sekä erityistarpeet ja -päämäärät huomioiden. Kielten opettajien tulee ymmärtää kielten käytön konteksti, siinä missä ammattisanasto ja -käsitteistökin. (Languages for jobs, 22, 24.) Eurooppalainen viitekehys antaa hyvän lähtökohdan kielten opetukseen ja sen suunnitteluun. Opettajan rooli onkin kaksijakoinen: kielten omaksumisen ohjaaminen sekä ammatillisen sisällön opettaminen.

Jatkuvan kansainvälistymisen ja Suomen monikulttuuristumisen myötä kielitaidon tarve Suomessa on kasvanut. Elinkeinoelämän keskusliiton teettämän tutkimuksen mukaan kielten opinnot eivät kuitenkaan vastaa elinkeinoelämän tarpeita. Tämän vuoksi kielten koulutusta tulisi lisätä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009.) Prolang-raportin (Huhta 1999) mukaan suurimmat ongelmat työntekijöiden kohdalla kielitaidossa on suullisen taidon puutteellinen osaaminen, liian harvan kielen osaaminen sekä heikko kulttuurintuntemus. Nämä ongelmat johtuvat kaikkien koulutasojen riittämättömästä suullisesta opetuksesta. Myös opettajien laajempi työelämän tuntemus auttaisi kielitaidon työelämävastaavuudessa. Tätä voisi vahvistaa tiiviimmällä yhteistyöllä oppilaitosten ja työelämän välillä. Yksi ratkaisu kielitaidon vastaavuudesta työelämään olisi kielten opetuksen sisällön mukauttaminen työelämän tarpeisiin. (Huhta 1999.) Ihminen on hyvin haavoittuvassa tilassa silloin, kun ollaan tekemisissä vierasta kieltä puhuvan henkilön kanssa. Vieraan kielen puhuminen vaatii uskallusta ja kielenopetuksen ehdottoman tärkeä tavoite on saada varmuutta ilmaista itseään. (Saleva 1994, 12.)

Kulttuurien välisen viestinnän opetus on tärkeää, jotta tutustutaan sekä oman kulttuurin vaikutuksiin vieraskielisissä viestintätilanteissa, vieraan kulttuurin tapoihin käyttäytyä että näistä eroista johtuviin väärinkäsityksiin. Kulttuurien välinen viestintä kieltenopetuksessa pitää sisällään peruskielitaidon, ihmissuhdetaitoja ja yleissivistäviä tietoja. Peruskielitaito kattaa kieliopin, sanaston osaamisen, ääntämisen, tilannekontekstit, kyvyn muodostaa puhetta, kielen sujuvuuden, kulttuuritietouden ja -herkkyden sekä viestintästrategiat. Ihmissuhdetaidot ovat pohja terveelle kulttuurien väliselle kanssakäymiselle. Niihin luetaan muun muassa yhteistyökyky, empatia, joustavuus, myönteiset asenteet toista kieltä ja kulttuuria kohtaan, terve itsetunto ja minäkuva, erilaisuuden hyväksyminen ja kunnioittaminen, toisenlaisten kulttuurien ja ihmisten ymmärtäminen, herkkyys vieraan kulttuurin arvoille ja odotuksille sekä lähimmäisenrakkkaus. Yleissivistys eli oman kulttuurin tuntemus on tärkeä tekijä monikulttuurisessa viestinnässä. Se pitää sisällään muun muassa tapakulttuurin ja hyvät tavat, viestintätaidot äidinkielellään, tiedonhankintataidot ja vahvan omanmaalaisen identiteetin sulkematta pois kansainvälistä ajattelua sekä halua kehittää itseään. (Yli-Renko 1994, 23 – 26.)

### 3.3.1 Kielten opettaminen Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa

Ammattikorkeakoulujen kieltenopetusta määrittelevät erilaiset säädökset ja lait. Laissa kerrotaan edellytykset julkisten ja valtion virkojen kielitaitoon, kelpoisuusvaatimukset sekä kielten tutkinnoista (Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta 6.6.2003/424). Valtioneuvoston asetuksessa ammattikorkeakouluista (15.5.2003/352) määrittelee tutkintoon johtavien opintojen tavoitteista sekä kielitaidosta. Kielitaidon tulee olla sellainen, jota ensiksi mainitussa laissa edellytetään. On osattava ammatillisen harjoittamisen ja kehittymisen kannalta tarpeellista yhtä tai kahda vierasta kieltä. Lisäksi Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa (12.6.2003/481) luo vielä vaatimuksen kielitaidon osoittamisesta opintojen yhteydessä.

ARENE ry, ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto, on asettanut ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän asiantuntijatiimin, joka on antanut suositukset tukemaan ammattikorkeakoulun laatua, kieltenopetuksen yhdenmukaisuutta ja valtakunnallista vertailukelpoisuutta. Tarkoitukseen sopiva viestintä taitavasti omalla ammattialallaan, ainakin toisella kotimaisella kielellä, yhdellä tai kahdella vieraalla kielellä sekä omalla äidinkielellään, on ammattikorkeakoulututkintojen kieliopintojen tavoite. (Ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän asiantuntijatiimi 2011.)

Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa (KyAMK) kielten opiskelussa on käytetty eurooppalaista viitekehystä niin vapaavalintaisten kielten tavoitetasojen asettamisessa kuin pakollisten kielten arviointikriteereinä. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012b.) KyAMK:n kieltenopetuksessa on seuraavanlaisia osaamistavoitteita: viestinnällisten taitojen käyttäminen eri vuorovaikutustilanteissa kulloinkin sopivalla tavalla, eri viestintäkanavien hyödyllinen käyttäminen, herkkyyys ymmärtää ja toimia eri kulttuurista tulevien ihmisten kanssa, tiedon monipuolinen hankkiminen ja sen hyödyntäminen, oman kielitaidon realistinen arviointi, omien rajoitteidensa ymmärtäminen ja ongelmista selviäminen sekä itselle parhaiden oppimiskeinojen tiedostaminen. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012c.)

Kielitarjonta Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa on melko laaja. Opetettavia kieliä on ruotsi, englanti, saksa, ranska, espanja ja venäjä. Ruotsista tarjolla on pakollinen 5 opintopisteen kurssi, jossa käydään alakohtaisesti lähinnä työhön ja koulutukseen liittyvää sisältöä. Vapaaehtoisina kursseina voi valita myös ruotsin valmentavan kurs-

sin sekä virtuaalikursseja (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012d). Englannin tärkeyden vuoksi sitä opetetaan vähintään kaksi pakollista kurssia kussakin koulutusohjelmassa. Tämän lisäksi on tarjolla valmentava kurssi sekä muita vapaasti valittavia kursseja koulutusohjelmasta riippuen. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012e.) Vapaasti valittavista kielistä, saksasta, ranskasta, espanjasta ja venäjistä, on tarjolla kursseja noin 60 opintopisteen verran kieltä kohden.

### 3.4 Eurooppalainen viitekehys

#### 3.4.1 Viitekehyyksen merkitys

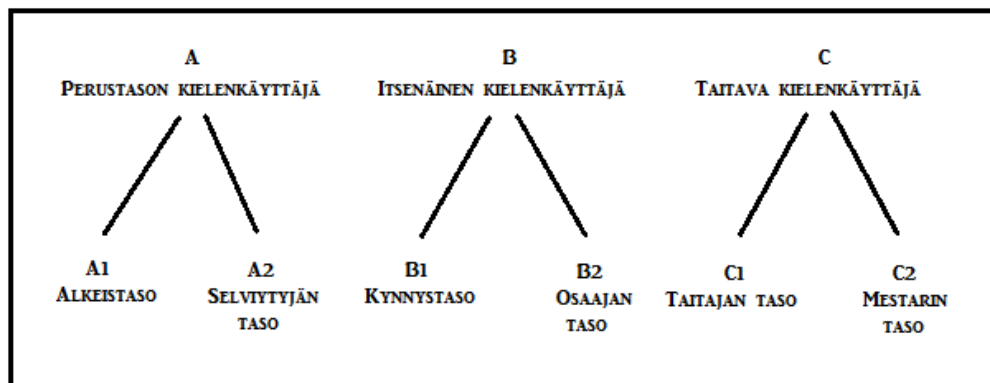
Sveitsin liittohallituksen aloitteesta pidettiin hallitusten kesken istunto vuonna 1991. Aiheena oli kieltenopiskelun läpinäkyvyys ja yhtenäisyys Euroopassa: tavoitteet, arviointi, todistusten antaminen. Kokouksen lopputuloksena todettiin, että jäsenmaiden kieltenopiskelua ja -opetusta on tarpeellista edistää liikkuvuuden ja kansainvälisen kommunikaation parantamiseksi ja kasvattamiseksi. Siihen liittyy kiinteästi yksilöllinen identiteetti ja kulttuurisen monimuotoisuuden arvostaminen, vahvempi henkilökohtainen vuorovaikutus, parempi tiedon saatavuus, paremmat työelämän verkostot ja yhteydet sekä voimakkaampi vastavuoroinen ymmärtämys. Jotta näihin tavoitteisiin päästäisiin, kielten opiskelun tulisi kuulua koko elämänkaareen koulutusjärjestelmän tuella aina esikoulusta aikuiskoulutukseen saakka. Näiden toteamusten pohjalta kehitettiin eurooppalainen viitekehys, jotta eri maiden koulutusinstituutioiden välistä yhteistyötä parannettaisiin ja helpotettaisiin, perustettaisiin tukeva pohja eri Euroopan maiden kielitutkintotodistusten hyväksymiselle ja jotta helpotettaisiin kielten opiskelijoiden ja sitä suunnittelevien ja opettavien työtä. (Eurooppalainen viitekehys 2003, 24 – 25.)

Eurooppalainen viitekehys on yhteinen pohja kielten opiskelun suunnittelun ja toteuttamisen laadintaan koko Euroopassa. Se on laaja työkalu kielten oppimisen tavoitteisiin ja siihen, miten viestintää pystyttäisiin kehittämään ottaen kuitenkin huomioon kulttuurikontekstin. Viitekehyyksen avulla pystytään määrittelemään eri taitotasot, joiden avulla voidaan mitata oppijan kehitystä eri vaiheissa. Viitekehystä on tarkoitettu käytettäväksi kielten opinto-ohjelmien suunnittelussa, kielitutkintojen vaatimusten suunnittelussa sekä opiskelun itsenäisessä suunnittelussa. Jotta viitekehys olisi tarkoituksenmukainen, sen tulee olla kattava, läpinäkyvä ja johdonmukainen. (Eurooppalainen viitekehys 2003, 19, 25 – 26.)

### 3.4.2 Kielitaidon yhteiset taitotasot

Kielitaidon taitotasojen kuvausta ja määrittelemistä varten tehdyllä asteikolla on tiettyjä peruseriaatteita. Viitekehysasteikon pitäisi olla riippumaton erilaisista oppimis- ja kielenkäyttöympäristöistä, helppokäyttöinen ja tarkoitukseen sopiva kaikissa olennaisissa käyttöympäristöissä. Toimintojen ja taitojen mittaamisen kohdat tulisi määrittää objektiivisesti teorian pohjalta, se auttaa silloin välttämään tieteellisesti perustelemattomia käytänteitä. Taitotasojen ja niiden kuvausten kehittämisessä on tavoiteltu menetelmiä, jotka ovat tiukkojen laatuvaatimusten mukaiset. Kehittämisessä käytettiin järjestelmällistä yhdistelmää intuitiivisista, laadullisista ja määrällisistä menetelmistä. (Eurooppalainen viitekehys 2003, 44 – 45.)

Taitotasoissa jako on tehty kuuteen, se kattaa sopivasti olennaisen opiskelualueen. Jako on tehty seuraaviin osiin: alkeistaso A1 (Breakthrough), selviytyjän taso A2 (Waystage), kynnystaitotaso B1 (Threshold), osaajan taso B2 (Vantage), taitajan taso C1 (Effective Operational Proficiency) ja mestarin taso C2 (Mastery). Tässä jaossa on syvennetty kielitaidon klassista jakoa perustasoon, keskitasoon ja edistyneeseen tasoon. Kuvasta 1 voi nähdä tasojen haarautumisen klassisesta kolmesta syvennettyyn kuuteen. (Eurooppalainen viitekehys 2003, 46 – 47.)



Kuva 1. Kielitaidon taitotasojen haaroittuminen (Eurooppalainen viitekehys 2003, 47)

Selkeän yleiskuvan saamiseksi viitekehyksestä se voidaan esittää myös supistetusti laajasta alkuperäisestään. Taulukossa 1 annetaan yleiskuva kielitaitotasoista, ja näin pystyy melko nopeasti näkemään erot eri taitotasojen välillä. Se kuvaa koko kielitaidon lyhykäisyydessään yhdistäen eri osa-alueet yhteen.

Taulukko 1. Viitekehysten taitotasot yksinkertaistetussa muodossa (Eurooppalainen viitekehys 2003, 48)

<b>Taulukko 1. VIITEKEHYKSEN TAITOTASOT</b>		
Peruskielitaito	<b>A1</b>	Ymmärtää ja käyttää tuttuja arkipäivän ilmauksia ja perustason sanontoja, joiden tavoitteena on yksinkertaisten, konkreettien tarpeiden tyydyttäminen. Pystyy esittäytymään ja esittelemään muita. Pystyy vastaamaan itseään koskeviin kysymyksiin ja kysymään vastaavia kysymyksiä muilta, esimerkiksi missä he asuvat, keitä he tuntevat ja mitä heillä on. Pystyy käymään yksinkertaisia keskusteluja, jos puhelumppu puhuu hitaasti ja selvästi ja on valmis auttamaan.
	<b>A2</b>	Ymmärtää lauseita ja usein käytettyjä ilmauksia, jotka liittyvät tavallisimpiin arkipäivän tarpeisiin: kaikkein keskeisin häntä itseään ja perhettä koskeva tieto, ostosten teko, paikallistieto, työ. Pystyy viestimään yksinkertaisissa ja rutiininomaisissa tehtävissä, jotka edellyttävät yksinkertaista tiedonvaihtoa tutuista, jokapäiväisistä asioista. Pystyy kuvailemaan yksinkertaisesti omaa taustaansa, lähiympäristöään ja välittömiä tarpeitaan.
Itsenäisen kielenkäyttäjän kielitaito	<b>B1</b>	Ymmärtää pääkohdat selkeistä yleiskielisistä viesteistä, joita esiintyy usein esimerkiksi työssä, koulussa ja vapaa-aikana. Selviytyy useimmista tilanteista matkustaessaan kohdekielillä alueilla. Pystyy tuottamaan yksinkertaista, johdonmukaista tekstiä tutuista tai itseään kiinnostavista aiheista. Pystyy kuvaamaan kokemuksia ja tapahtumia, unelmia, toiveita ja tavoitteita. Pystyy perustelevaan ja selittämään lyhyesti mielipiteitä ja suunnitelmia.
	<b>B2</b>	Ymmärtää pääajatuksia konkreetteja ja abstrakteja aiheita käsittelevistä monitahoisista teksteistä, myös oman erityisalan käsittelystä. Viestiminen on niin sujuvaa ja spontaania, että hän pystyy säännölliseen vuorovaikutukseen syntyperäisten kanssa ilman että se vaatii kummaltakaan osapuolelta ponnistelua. Pystyy tuottamaan selkeää, yksityiskohtaista tekstiä hyvinkin erilaisista aiheista, esittämään mielipiteensä jostakin ajankohtaisesta asiasta ja selittämään eri vaihtoehtojen edut ja haitat.
Taitavan kielenkäyttäjän kielitaito	<b>C1</b>	Ymmärtää erityyppisiä vaativia, pitkäköjiä tekstejä ja tunnistaa piilomerkityksiä. Pystyy esittämään ajatuksiaan sujuvasti ja spontaanisti ilman havaittavia vaikeuksia ilmausten löytämisessä. Käyttää kieltä joustavasti ja tehokkaasti sekä sosiaalisin että myös opintoihin ja ammattiin liittyviin tarkoituksiin. Pystyy tuottamaan monimutkaisia aiheita käsittelevää selkeää, hyvin rakentunutta ja yksityiskohtia sisältävää tekstiä. Osaa jäsentää tekstiä ja edistää sen sidosteisuutta esimerkiksi käyttämällä sidesanoja.
	<b>C2</b>	Ymmärtää yleensä vaikeuksista kaikenlaista puhuttua ja kirjoitettua kieltä. Osaa yhdistellä tietoja erilaisista puhutuista ja kirjoitetuista lähteistä ja rakentaa niissä esitetystä perusteluista ja selostuksista sisällöllisesti yhtenäisen esityksen. Pystyy ilmaisemaan ajatuksiaan spontaanisti, erittäin sujuvasti ja täsmällisesti. Pystyy erottamaan merkitysvaihteet mutkikkaissakin tilanteissa.

Taitotasot kuvataan kolmeen yläkategoriaan, jotka ovat viestinnälliset toiminnot, strategiat ja kielellinen viestintätaito. Viestinnälliset toiminnot kattavat vastaanottamisen, vuorovaikutuksen ja tuottamisen alueet. Tässä mainitut strategiat koskevat viestinnällisiä toimintoja, strategia voidaan määritellä olevan yhtymäkohta oppijan pätevyyden ja sen käyttökyvyn välillä. Strategioita ovat toiminnan suunnittelu, voimavarojen järkevä hyödyntäminen ja suunnittelussa puutteiden kompensointi sekä saavutusten seuraaminen ja mahdolliset korjaukset. Kielellinen viestintätaito kattaa kielellisen, toiminnallisen (pragmaattisen) ja sosiaalisen kielikäyttämisen (sosiolingvistisen) osaamisen osatekijöihin liittyvät kuvaukset. (Eurooppalainen viitekehys 2003, 49,54.)

### 3.5 Kieli käytännössä

Vieraan kielen opiskelu on samalla vieraan kulttuurin opiskelua. Kieli, kulttuuri ja kommunikaatio ovat hyvin läheisesti tekemisissä keskenään (Yli-Renko 1994, 17). Vieraan kielen ohella on tärkeää oppia tuntemaan kulttuurin asenteita, uskomuksia, arvoja ja viestintätyylejä. (Anttila 2010). Kielet heijastavat eri kulttuureja ja samalla auttavat ymmärtämään niitä (Languages for jobs).

Kulttuuri on tapa elää ja olla, sisältäen koko ympäristön, sen luomat normit, asenteet, käsitykset, uskonnon, maailmankatsomuksen ja kielen. Kielen suhteessa kulttuuriin voi nähdä kahdella tavalla, se on osaltaan kulttuurikohtainen ja osa sitä, mutta toisaalta se on väline kulttuurin tarkasteluun ja kuvailuun. Kieli ja kulttuuri siis vaikuttavat suuresti toisiinsa. Kommunikaatiotilanteessa sanojen ohella vaikuttaa merkittävämmän sanaton viestintä: ilmeet, eleet, äänenpaino, asento, katsekontakti ja niin edelleen. Kulttuurienvälisessä viestinnässä viestijät ovat tilanteessa aina oman kulttuurinsa lähtökohdista, mikä vaikuttaa viestin välittämiseen ja vastaanottamiseen. Jotta voi ymmärtää toista kulttuuria, on tunnettava hyvin oma kulttuurinsa. (Yli-Renko 1994, 17 – 19.)

Kieli on siis käytössä erilaisissa käytännön tilanteissa. Myös usea työ vaatii kielten käyttöä. Kososen (2010) tekstissä kielitaitoa vaativat työtilanteet on määritelty seuraavanlaisesti: ”sosiaalinen vuorovaikutus, asiakaspalvelu ja edustustehtävät, puhelin- ja neuvottelutilanteet, esitelmät ja konferenssit, koulutus ja ohjaus, tiedonhankinta ja kirjoittaminen”. Voidaan siis todeta, että kieltä tarvitaan hyvin laajasti koko elämän kirjossa, niin työssä kuin arjessakin.

## 4 ASSISTENTTI

### 4.1 Assistentin määritelmä

Yksinkertaisesti määriteltynä sekä assistentti että sihteeri tarkoittaa avustajaa. Kieli-toimiston sanakirjan (2013) mukaan assistentti on erilaisia ”avustavia tehtäviä suorittavista toimistotyöntekijöistä”. Sihteeri puolestaan on määritelty seuraavanlaisesti: ”toimihenkilö, joka hoitaa kirjeenvaihdon ym. juoksevat asiat; kokouksen pöytäkirjuri”; ”johtajan tm. esimiehen henkilökohtaisena avustajana toimiva toimistotyöntekijä”.



Tässä työssä aion selkeyden vuoksi käyttää jatkossa käsitettä assistentti kyseisestä toimistotyöntekijästä.

Assistentteja on monenlaisia, voi olla yleisesti assistentteja, johdon assistentteja tai monen muun nimikkeen alla olevia. Assistenttien rooli on kuitenkin hyvin merkittävä yrityksissä. He avustavat johtajaa kaikissa käytännön asioissa, hoitavat puheluita, postea ja hallitsevat kalenteria sekä tekevät matka- ja kokousjärjestelyjä. Johdon assistentit ovat koko yrityksen menestymistä varten, koska johtajia avustavalla työllään he mahdollistavat johtajille keskittymisen omaan työhönsä – johtamiseen. Assistentin työ on vaativaa monipuolisuutensa ansiosta. Työ edellyttää esimerkiksi organisointi- ja priorisointikykyä, hyvää kielitaitoa, oma-aloitteisuutta ja sosiaalisia taitoja. (Admin 2012.) Assistentit ovat siis moniosaajia.

## 4.2 Assistenttikoulutus

Assistentin tehtäviin voi kouluttautua eri tavoilla. Toisen asteen koulutuksena voi suorittaa merkonomien perustutkinnon. Merkonomiksi voi opiskella ympäri Suomea eri oppilaitoksissa. Ammattikorkeakouluissa voi suorittaa Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelmassa, tradenomin tutkinnon Helsingissä HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa tai Kouvolassa Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa. Työelämässä ollessaan voi koulutuksen suorittaa ammatti- tai näyttötutkintona. Sihteerin ammattitutkinnon voi suorittaa näyttötutkintona muun muassa Suomen Liikemiesten Kauppaopisto Instituutissa (SLK Instituutti), koulutuskeskus Sedussa (Sedu aikuiskoulutus), Tampereen ammattiopistossa tai MJK-instituutissa (MJK-instituutti). Suomessa on myös muita oppilaitoksia, jotka tarjoavat samankaltaista koulutusta. Johdon assistenttin koulutusta voi suorittaa esimerkiksi Markkinointi-instituutissa (Markkinointi-instituutti) ja Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu Synergos:ssa (Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu 2012).

## 4.3 Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelma Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa

### 4.3.1 Koulutuksen rakenne

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun koulutusohjelma ”Johdon assistenttityö ja kielet” kuuluu liiketalouden osaamisalaan ja on aloitettu Kouvolassa vasta vuonna 2009. Aiemmin vastaavia opintoja on tarjonnut vain HAAGA-HELIA. Johdon assistenttityö

ja kielet -koulutusohjelmassa, vuoden 2013 opetussuunnitelman mukaan, voi painottaa opintojaan joko kieliin ja kulttuureihin tai yritysviestintään. Tutkinto on kolme- ja puolivuotinen, sisältäen 210 opintopistettä, josta harjoittelua 30 opintopistettä. Valmistuttuaan tutkintonimike on tradenomi. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2013b.)

Opetussuunnitelman tavoitteena on, että tutkinnon suoritettuaan opiskelijalla on sellaiset pätevyudet ja kyvyt, että hän pystyy eurooppalaisen viitekehyksen mukaan suoriutumaan ammatillisista asiantuntijatehtävistä ja projekteista yllättävissäkin tilanteissa. Opetussuunnitelmassa todetaan myös: ”Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa oppiminen tapahtuu vahvasti työelämään sidotuissa projekteissa ja hankkeissa. Toiminnan tavoitteena on luoda opiskelijoille työelämäläheinen, vuorovaikutteinen, monialainen ja innovaatioita tuottava kumppanuusverkosto, jossa syntynyt osaaminen ja kontaktit edistävät työllistymismahdollisuuksia.” (SoleOPS 2005 – 2013).

Koulutusohjelmassa korostuu niin vankka kielten ja kulttuurin kuin viestintä- ja vuorovaikutustaitojen hallinta. Lisäksi painotetaan liiketalousosaamista sekä laajaa liiketoimintaprosessien tuntemusta. Opinnoissa näkyy vahva kansainvälisyyteen suuntautuminen eri liiketoimintaympäristöjen näkökulmista, tämän vuoksi osa perusopinnoista onkin englanniksi. Opinnoissa tehdään myös projekteja, joissa on tiiviisti mukana työelämän yhteistyötahot. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2013b.)

Opiskelijan omien mieltymyksiensä mukaan valittu painotus joko kielten ja kulttuurin tai yritysviestinnän opintoihin tarjoaa ammattitaitoa eri tavoin. Kielten ja kulttuurin puolella painotetaan vahvaa liike-elämän kielitaitoa, sekä kulttuurin ja kulttuurien välisen kommunikaation tuntemusta ja ymmärrystä, lisäksi tutustutaan EU-ympäristöön. Yritysviestinnän suuntautuminen käsittää yhteisö-, talous-, verkko- sekä markkinointiviestinnän. Opiskelija saa kokonaisvaltaisen kuvan viestinnästä, opintojen sisältäessä lisäksi visuaalista viestintää, journalismia ja muita aiheeseen liittyviä aineita oman mieltymyksensä mukaan. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2013b.)

Johdon assistenttityön ja kielten opinnoissa opinnot rakentuvat kunkin lukuvuoden teemoista. Ensimmäisen lukuvuoden teemana on laaja-alainen liiketoimintaosaaminen, jossa oma-aloitteisuus ja oppimismenetelmät ovat painopisteinä. Toisena vuonna aiheena on johdon tukipalvelujen erityisosaaminen ja tietoasiantuntijuus, jossa korostuneina on työyhteisöosaaminen ja tietojen soveltaminen käytännössä. Kolmantena

opintovuotena käydään läpi ammatillista kieli- ja kulttuuriosaamista ja/tai yritysviestintäosaamista ja viimeisenä vuotena teemana on työelämän kehittäminen ja innovatiivisuus. (SoleOPS 2005 – 2013.)

Opiskeluympäristö on monialainen ja -kulttuurinen, ja siinä pystytään yhdistämään laajaa osaamista. Tämän takaa samalla kampuksella olevat liiketalouden, muotoilun ja viestinnän alojen opiskelijat sekä kymmenet kansainväliset opiskelijat. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu tukee laajan partneriverkostonsa avulla kansainvälistä verkostoitumista niin vaihto-opiskelun kuin ulkomaan harjoittelunkin puitteissa. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012a.)

Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelma antaa siis valmiudet olla liike-elämän moniosaaja, joka hallitsee kansainvälisen liiketoiminnan, talouselämän, yritysviestinnän ja kulttuurienvälisen yhteistyön (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012a). Koulutusohjelmavastaava lehtori Hannele Lappalainen tiivistää koulutusohjelman edut kolmeen sanaan: laaja-alaisuus, harvinaisuus ja työelämäläheisyys (Lappalainen, H. 2012).

#### 4.3.2 Kielitarjonta

Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelmassa voi valita kielten opintoja monista vaihtoehdoista, lisäksi osa opinnoista toteutetaan englanniksi. Pakollisten kielten, toisen kotimaisen ja englannin, lisäksi tarjolla on saksan, ranskan, espanjan ja venäjän kurseja. Ammattiopintojen kielikurseja ovat peruskurssi 2, joka on A2-tasoinen, työelämässä 1, A2-tasoinen ja työelämässä 2, tasoltaan B1. (SoleOPS 2005 – 2013.)

Liiketalouden ruotsi -kurssin tavoitteena on saada säädöksiä vastaava kielitaito. Taito niin suullisessa kuin kirjallisessakin kielessä tulee olla riittävä, jotta pystyy selviytymään ammatillisista tehtävistä. Kurssin sisältöön kuuluvat koulutukseen ja työelämään liittyvät teemat, kuten viestinnälliset toimenpiteet ja työympäristö ja -tehtävät. Liiketalouden englannin kurssi pitää sisällään kaikille yhteisen osuuden sekä alakohtaisen osuuden. Yhteisessä osuudessa on yleistä kielitaitoa ja alakohtaisessa osuudessa laajempia liiketaloudellisia aiheita. Valinnaisten kielten kursseilla opitaan arkipäivän kielitaitoa (A2-taso), yleiskielistä työelämän ja vapaa-ajan viestintää (A2-taso) sekä hie-  
man pidemmälle edennyttä viestintää. (SoleOPS 2005 – 2013.)

#### 4.4 Assistenttityö

Assistenttityöllä käsitetään monipuolista palveluasiantuntijatyötä, joka on organisaation käyntikortti. Assistentin työllä on suuri merkitys yrityksen tuloksen kannalta, niin tehokkuutensa kuin työn sujumuuden ansiosta. (Mercuri international 2009.)

Assistenttien työnkuva vaihtelee suuresti. Työtehtävät riippuvat esimerkiksi organisaation toimialasta ja koosta, eivätkä ne ole kaikilla assistenteilla samanlaiset. Tehtävät ovat monipuolisia toimistotöitä. Assistentti pitää huolen yleisistä toimistotehtävistä, kuten matkajärjestelyistä, kalenterinhallinnasta, vastaanotosta, erilaisista viestintätehtävistä ja tiedonhankinnasta. Assistentti on usein esimiehensä avustaja ja näkyy myös organisaation ulkopuolelle. Assistenttien työ on nopeatempoista ja vaatii korkeaa stressinsietokykyä, hyvää kielitaitoa, tietoteknistä osaamista ja sosiaalisia taitoja. (Ammattinetti.)

Johdon assistentti auttaa onnistumaan -artikkelissa kerrotaan, että englannin, ruotsin ja kenties muiden kielten osaaminen on erittäin tarpeellista assistenteille kansainvälisten yhteyksien hoitamista varten (Admin 2012). Merkittävimmät ulottuvuudet assistentin työssä ovat ainakin osin itsenäinen työ, moniosaajuus, ennakoivuus sekä into uuteen. Assistentilla on tärkeää olla jokainen näistä ominaisuuksista. Tutkimusten perusteella voidaan todeta assistenttien tehtävien ytimen olevan viestintä, organisointi sekä tiedonhankinta ja -hallinta. Assistenteilla laajaa kielitaitoa ei itse työssä välttämättä tarvita, mutta se on kuitenkin valttikortti erityisesti valintatilanteessa. Assistenttien tehtäviin saattaa kuulua myös erilaisia seuranta- ja valmistelutehtäviä. Tärkeitä valmiuksia assistentille on muun muassa tietotekniikkaosaaminen ja yleinen liiketoimintaosaaminen. Voimakkaasti lisääntyvä sähköistyminen luo myös haasteita assistenteille, joiden tulisi pysyä mukana muutoksessa. (Vuori & Siivonen 2009.) Assistenttia voidaan hyvin kutsua joka paikan höyläksi. Assistenttityön arvellaan muuttuvan suuresti tulevaisuudessa. Asiantuntijuuden merkityksen uskotaan kasvavan ja sen myötä osaamistaan tulee kouluttaa tiheään. (Lehtinen 2013.)

## 5 KIELITAITO YRITYSMAAILMASSA

Kansainvälistyminen on muuttanut suomalaisia työmarkkinoita viimeisten vuosikymmenten aikana nopeaa vauhtia (Sajavaara & Salo 2007, 233). Lähes alasta riippumatta kielitaitoa tarvitaan erilaisiin viestintätilanteisiin. Erityisesti yritysmaailmassa kasva-

neen viennin myötä kielitaidon tarve on lisääntynyt. Kielitaito on yksi yritysten strateginen tekijä. Euroopan unioni on pureutunut teemaan ja säätänyt työryhmiä edistämään kielitaitoa liike-elämässä. Useaa kieltä osaavien henkilöiden on helpompi käyttää hyväkseen vapaata liikkumista Euroopan unionin alueella. Kielitaitonsa vuoksi heidän on helpompi mennä opiskelemaan tai töihin kotimaansa ulkopuolelle. Työelämässä kielitaidon merkitys kasvaa jatkuvasti. Useat työnantajat ovat kiinnittäneet huomiota rekrytointistrategioissaan siihen, että työ tapahtuu monikielisessä ympäristössä ja yritykset mahdollisesti kilpailevat maailmanlaajuisilla markkinoilla. (Languages for jobs, 13.) Kielitaitoa usein painotetaan rekrytointitilanteessa, ja se voi olla yksi ratkaiseva tekijä päätöksenteossa (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009). Kuitenkin useista tutkimuksista käy ilmi, että yritysten on vaikea löytää pätevää henkilökuntaa, jonka kielitaito englannin lisäksi olisi riittävän hyvä (The Business Forum for Multilingualism 2007).

### 5.1 Kielitaidon merkitys työelämässä

Englannilla on selkeästi suuri merkitys työelämässä ja enenevässä määrin sen katsotaan olevan perustaito. Tutkimusten mukaan kuitenkin englannin kielen taito yksistään ei riitä. Nousevat markkinat ovat yhä tärkeämpiä kaikille eurooppalaisille yrityksille, ja riittävä kielitaito mahdollistaa kilpailun missä päin maailmaa tahansa. (Languages for jobs, 15 – 17.) Monet pienet ja keskisuuret eurooppalaiset yritykset menettävät vuosittain sopimuksia kielitaidon ja kulttuurillisen kyvykkyyden rajoitteiden vuoksi (CILT the National Centre for Languages 2006, 5). Raja-alueilla naapurimaan kielitaito on hyvin tarpeellista rajan ylittävän kaupan vuoksi, mutta näillä alueilla myös sosiaalisia palveluita olisi hyvä saada kaksikielisesti (Languages for jobs, 15 – 17).

Työelämässä tarvitaan kokonaisvaltaista kielen osaamista, ei vain yhden osa-alueen hallintaa. Suomessa kielitaidon tarvetta työelämässä on tutkittu melko paljon, ja voidaan todeta, että kielitaidon tarve kasvaa jatkuvasti. Ongelmana on usein se, että kielitaito on liian suppea, ei osata riittävän montaa kieltä. Myös suullinen kielitaito on tärkeää työelämässä, suomalaisille tämä kuitenkin on haaste, sillä suullinen kielitaito, tai uskallus ei useinkaan ole riittävää. Työelämässä eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa toimiessa kulttuurin tuntemus ja ymmärtämys tulisi olla riittävää. Näin ei kuitenkaan aina ole. Koska kieltä tarvitaan monilla työpaikoilla kaikkeen, oman alansa tuntemus vieraalla kielellä on hyvin tärkeää. (Huhta, Jaatinen & Johnson 2006.)

## 5.2 Tarvittavat kielet

Elinkeinoelämän keskusliiton vuonna 2009 teettämän kyselyn mukaan kielitaitoa tarvitaan monipuolisesti työelämässä (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009). Parhaana todisteena kielitaidosta pidetään ulkomailta saatua työ- tai opiskelutodistusta (Huhta 1999). Kyselyn mukaan yritysten kielitaitotarpeissa kolmen ensimmäisen joukossa oli englanti, ruotsi ja venäjä. Englannin osuus oli kasvanut neljän vuoden takaisesta tutkimuksesta, kun taas ruotsin oli laskenut ja venäjän noussut aiemmin kolmantena olleen saksan ohi. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009.)

Vaikka englannista onkin tullut maailmanlaajuisesti lingua franca, eli yleinen yhteiskieli, pelkästään sen osaaminen ei työelämässä jatkossa tule riittämään. Elinkeinoelämän Keskusliiton (2009) tutkimuksen mukaan venäjän taidon tarve tulee kasvamaan jatkossa maiden välisen lisääntyneen kaupan johdosta. Myös entisissä neuvostovaltioissa venäjän kieli on tärkeässä asemassa. Tutkimuksessa on arveltu, että muina kasvavina kielinä tulee olemaan portugali, kiina ja espanja. Nämä selittyvät Etelä-Amerikan ja Aasian talouksien jatkuvalla kehityksellä. Afrikkaan kauppaa tehdessä tarvitaan puolestaan ranskaa. Pidempiaikaisiin kumppanuussuhteisiin tarvitaan kohdemaan kielen ja kulttuurin tuntemusta, jotta yhteistyö voisi onnistua. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009; CILT the National Centre for Languages 2006, 6.)

ELAN-tutkimuksen mukaan eurooppalaisten pienten ja keskisuurten yritysten tulisi parantaa tai hankkia kielitaito ensisijaisesti englannissa, saksassa, ranskassa, venäjässä ja espanjassa. Englannin kielen kohdalla prosenttiosuus oli reilu neljännes kaikesta. (CILT the National Centre for Languages 2006, 36.)

Koulutuksen ja työelämän välillä on hyvä olla yhteistyötä, jotta voidaan kouluttaa juuri oikealla tavalla työelämän tarpeisiin. Tämä kuitenkin ei ole niin yksinkertaista, sillä kummallakin puolella saattaa olla eri päämäärät ja tavoitteet. Eikä kyseessä ole vain kielikouluttaminen tämänhetkisiin työelämän tarpeisiin vaan tulevaisuuden tarpeisiin. (Languages for jobs, 33; Huhta 1999.)

## 6 KYSELY JOHDON ASSISTENTTIEN KIELITAITOSTA KYMENLAAKSOSSA

### 6.1 Elinkeinoelämä Kymenlaaksossa

Kymenlaakson maakunta kuuluu Etelä-Suomen lääniin ja sijaitsee Kaakkois-Suomessa. Tärkeimmät toiminnalliset alueet ovat Kotkan-Haminan ja Kouvolan seudet. Alue on Suomen yksi tiheimmin asuttuja maakuntia. Kymenlaakson väkiluku vuoden 2012 lopussa oli 181 421 (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2012). Metsäteollisuus ja logistiikka ovat alueen vahvinta osaamista. Kymenlaaksossa sijaitsee myös Suomen suurin rajanylityspaikka Vaalimaa, josta on kulku Euroopasta Venäjälle. (Kymenlaakson liitto.)

Kymenlaakso on yksi Suomen teollistuneimpia alueita. Viime vuosien aikana alueen yritysten henkilöstön määrän vaihtelut ovat olleet jyrkempiä kuin muualla maassa. Vahvimpina toimialoina liikevaihdollisesti ovat metsäteollisuus, kauppa sekä majoitus- ja ravintolatoimi sekä logistiikka. Kaikkien yritysten liikevaihdosta teollisuuden osuus on 42 prosenttia ja suurin osa maakunnan viennistä tulee teollisuudesta. Teollisuus työllisti 11 600 henkilöä vuonna 2011. Selkeästi suurin teollisuudenala liiketaloudellisesti on paperiteollisuus. Koko teollisuudenalaa ravistelleet muutokset ovat kuitenkin koskettaneet Kymenlaakson aluetta viime vuosina. Yli puolet paperialan työpaikoista on menetetty. Silti alan työpaikkojen osuus on verraten suurempi kuin muualla maassa. (Kaupunkitutkimus TA Oy 2012.)

Maakunnassa metalliteollisuus puolestaan on henkilöstömäärältään suurin ala. Jopa kolmannes teollisuuden työntekijöistä kuuluu metalliteollisuuteen. Vuoteen 2007 nähden vuonna 2011 henkilöstön määrä oli 20 prosenttia alemmalla tasolla. Suurin osa maakunnan liikevaihdosta tulee vientituloista. (Kaupunkitutkimus TA Oy 2012.)

### 6.2 Kyselyn taustaa

Jotta aiheeseen ja tutkimusongelmaan saataisiin vastauksia, pitää ottaa selvää, miten asian laita on käytännössä. Perusolettamuksena on, että assistentit tarvitsevat kielitaitoa työssään. Tämän oletuksen pohjalta haluttiin kuitenkin tietää lisää, kuinka usein he tarvitsevat kielitaitoa, missä tilanteissa ja mitä kieliä. Näiden tietojen saamiseksi tuli kuitenkin tietää lähtökohtaisia kysymyksiä heidän kielitaidon historiastaan.

Kielten opetuksen parantamiseksi tuli saada tietää lisäksi, miten assistentit ovat kokeneet kielten opiskelun.

Tämä tarvetutkimus tehtiin, jotta Kymenlaakson ammattikorkeakoulu pystyisi ennakkoivasti vastaamaan työelämän tarpeisiin mahdollisimman ajankohtaisesti. Kielten koulutustarvetta määrittelee pitkälti työelämän kielitaidon tarpeet. Tämän vuoksi oli syytä selvittää, millaiset työelämän tarpeet ovat, jotta koulutus saataisi sen mukaiseksi. Koska tavoitteena on Johdon assistenttityö ja kielet -koulutusohjelman kehittäminen, erityisesti kielten opetuksen osalta, kohderyhmänä toimivat assistentit Kymenlaakson alueella.

Tämän empiirisen tutkimuksen tavoitteena oli tutkia assistenttien käsitystä omasta kielitaidostaan ja sitä, onko se riittävä heidän työnsä kannalta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta itsearviointimenetelmällä. Kyselyn sisältö muodostaa näkökulman kielenkäyttötilanteisiin, taidon tasoon, taidon riittävyteen, koulutustarpeeseen sekä taidon merkitykseen.

Parhaaksi näkemäni keino suorittaa kyselytutkimus oli tehdä se sähköisessä muodossa. Sähköisesti tehty kysely on sekä helppo tehdä että analysoida, mutta ennen kaikkea se on mieluisa keino vastaajien kannalta. Kohderyhmä saatiin tavoitettua tällä tavoin ja vastaaminen kävi helposti ja melko nopeasti. Vastauksia kyselyyn tulee yleensä todennäköisesti sitä enemmän mitä vaivattomampaa siihen vastaaminen on. Sähköisenä kyselytyökaluna käytin SurveyMonkey -sovellusta, koska minulla oli aiempaa kokemusta ohjelman käytöstä. Pohjustuksen ja testauksen jälkeen muovasinkin kyselytutkimuksen lopulliseen muotoonsa, valmiiksi lähetettäväksi. Kohderyhmän henkilöt saivat sähköisessä jäsentiedotteessaan kutsun vastata kyselyyn. Liitteessä 1 on saatekirje kyselyyn, siinä on annettu linkki, josta pääsee kyselylomakkeeseen. Saatteessa esitettiin lyhyesti työn tekijä ja tarkoitus sekä muut olennaiset seikat.

### 6.3 Tutkittavat henkilöt

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat assistentit Kymenlaakson alueella. Kohderyhmäotanta määräytyi Kymenlaaksoksi sen ollessa toimeksiantajan sijaintipaikka. Perusjoukko on rajattu koskemaan vain Kymenlaakson aluetta, koska muutoin alueesta tulisi liian laaja ja vaikeasti käsiteltävä. Otettuani yhteyttä Sihteeriyhdistyksen Kymenlaakson alueosastoon sain mahdollisuuden lähettää kyselyni heidän kauttaan. He olivat



lähettämässä jäsentiedotteensa juuri silloin, kun kyselytutkimukseni oli määrä lähettää, joten sain hyvän tilaisuuden lähettää kyselylomakkeeni sen mukana. He siis hoitivat kyselykutsun lähettämisen varsinaisille tutkimushenkilöille. Tutkimushenkilöt ovat tehtävänimikkeeltään erilaisia assistentteja. Sihteeriyhdistyksen Kymenlaakson jaostossa on 51 jäsentä (Sihteeriyhdistys - sekreterarföreningen ry).

Vajaan kahden viikon päästä kyselyn lähettamisestä lähetettiin kohdehenkilöille muistutusviesti, jossa pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Ensimmäisen muistutusviestin jälkeen noin viikon päästä lähetettiin vielä toinen. Vielä viimeisten vastausten saamiseksi lähetettiin yksi muistutusviesti vastata kyselyyn. Tavoitteenani oli saada vähintään 20 vastausta kyselyyn. Käytännössä kyselyyn tuli hyvin hitaasti vastauksia ja lopulta vastausten määrä jäi 14:ään. Otos jäi siis melko pieneksi, kohderyhmästä vain noin 27 prosenttia vastasi kyselyyn.

#### 6.4 Kyselyn toteuttaminen

Kyselytutkimuksen tekeminen oli paras vaihtoehto aiheeni selvittämiseksi. Kyselyn avulla haluttiin saada tietoa assistenttien kielitaidon tarpeesta heidän itsensä kokemaan. Oletuksena oli, että aihe koskettaa kohderyhmää, joten he lähtisivät helpommin vastaamaan kyselyyn. Suunnittelin lomakkeen (liite 2), johon kokosin parhaat mahdolliset kysymykset tarvittavan aineiston keräämiseksi. Kysymykset pohdin tarkkaan, jotta saisin vastauksia tutkimuskysymykseeni ja jotta lomake olisi vastaajaystävällinen. Lomakkeen luomisvaiheessa mielessä oli jatkuvasti punainen lanka, jonka mukaan kysely eteni. Tämän pohjalta kysymykset ja niiden asettelu mietittiin mahdollisimman tarkkaan. Aiheina oli yleinen kielitaito ja kielitaito työssä. Kyselyn pohjana olivat aiemmat tutkimukset kielitaidosta ja assistentin tehtävistä sekä omat käytännön kokemukseni kielen oppijana ja assistenttina. Kyselyssä paino olikin käytännönläheisyydellä. Lomakkeessa alkuun kysyttiin perustietoja, jotta saataisiin käsitys vastaajista ja heidän yrityksistään. Sitä seurasivat kysymysosiot, joihin jokaiseen kysymykseen oli annettu selkeät ohjeet vastaamiseen. Lomakkeessa oli kymmenen kohtaa, mutta kukin kohta saattoi pitää sisällään useamman kysymyksen.

Lomakkeessa oli erityyppisiä kysymyksiä, oli avoimia, strukturoituja eli suljettuja ja sekamuotoisia kysymyksiä. Avoimet kysymykset olivat sellaisia, joihin tuli itse sanallisesti vastata. Strukturoiduissa kysymyksissä oli vastausvaihtoehdot valmiina eli vastaajan tuli vain valita itselle parhaiten sopiva vaihtoehto. Strukturoidut kysymykset

tässä tapauksessa olivat monivalintakysymyksiä. Sekamuotoiset kysymykset pitivät sisällään sekä valmiita vastausvaihtoehtoja että avoimen kysymyksen yleensä lisätietojen saamiseksi. Sekamuotoiset kysymykset olivat erityisen hyviä tässä tutkimuksessa, koska vaihtoehtoja yhdelle kysymykselle saattaa olla rajattomasti, joten jotta saataisiin mahdollisimman tarkka vastaus, oli hyödyllistä antaa vastaajille vaihtoehto kertoa itse muunlainen vastaus, jota ei löytynyt annetuista vaihtoehdoista.

Lomakkeen luomisen jälkeen se testattiin ja muokattiin. Testaamisen tavoitteena oli täsmentää kysymyksiä, karsia kysymykset juuri olennaisiin, lomakkeen loogisuuden arviointi, vastausvaihtoehtojen toimivuus sekä vastausajan mittaaminen. Näiden vaiheiden jälkeen päästiin lomakkeeseen, johon olin tyytyväinen. Lomake oli valmis vastausten hankkimiseen.

## 6.5 Kyselyn tulokset

Tutkimuksen otoksen koko oli 14. Otos jäi tavoitetta pienemmäksi. Otoksen pienuuden vuoksi käytän tulosten esittelyssä lukumääriä prosenttien sijaan. Näin vastauksista käy ilmi todelliset arvot. Kyselytutkimuksen vastaukset olivat helposti nähtävillä kyselyohjelmassa, josta ne pystyttiin helposti siirtämään SPSS tilasto-ohjelmaan sekä Microsoft Exceliin. Näiden avulla vastaukset sai kasattua ja analysoitua luotettavasti. Virheen mahdollisuus tosin oli olemassa, koska tiedot olivat useassa eri paikassa, joten tietojen oikeellisuus tuli tarkistaa. Seuraavassa on esitetty kyselyn tulokset.

### 6.5.1 Perustiedot

Kyselyssä (liite 2) ensimmäiseksi haluttiin tietää tutkimuksen taustaan vaadittavat perustiedot. Vastanneille annettiin mahdollisuus myös antaa sähköpostiosoite, mikäli halusi saada tutkimuksen tulokset. Vastaajien keski-ikä oli 51 vuotta, nuorimman vastaajan ollessa 39- ja vanhimman 64-vuotias. Yksi vastaajista oli jäänyt eläkkeelle jo vuonna 2007, joten hänen kohdallaan vastausten ajankohtaisuus on hieman kyseenalaista. Kyselyyn vastanneiden tutkinto- ja tehtävänimikkeet olivat vaihtelevia. Puolet vastaajista oli suorittanut joko merkonomiin tai yo-merkonomiin tutkinnon, tradenomeja oli kaksi vastaajista. Assistenttinimikkeellä toimivia oli neljä, samoin kuin johdon assistentteja; johdon sihteerejä taas oli kolme vastanneista ja sihteerejä kaksi. Yksi vastaajista oli tiedottaja. Vastaajista suurimman osan työpaikka sijaitsi Suur-Kouvolan alueella, kaksi sijaitsi Kotkassa ja yksi Lappeenrannassa.

Vastaajien yritysten henkilöstön määrä vaihteli suuresti, 5 ja 5000 henkilön välillä. Keskiarvo yritysten henkilöstön määrässä oli noin 620. Kuten jo Kymenlaakson elinkeinoelämään peilaten pystyi näkemään, kyselyyn osallistuneiden yritysten toimiala oli pääosin teollisuutta. Viisi vastanneista kuului metsäteollisuuden piiriin, neljä muuhun teollisuuden osa-alueeseen ja loput eri alojen yrityksiin. Kaikissa yhtiöissä kerrotaan olevan kansainvälisiä sidoksia, tosin yhdessä vain vähän. Kaksi yrityksistä oli jopa ulkomaalaisomistuksessa.

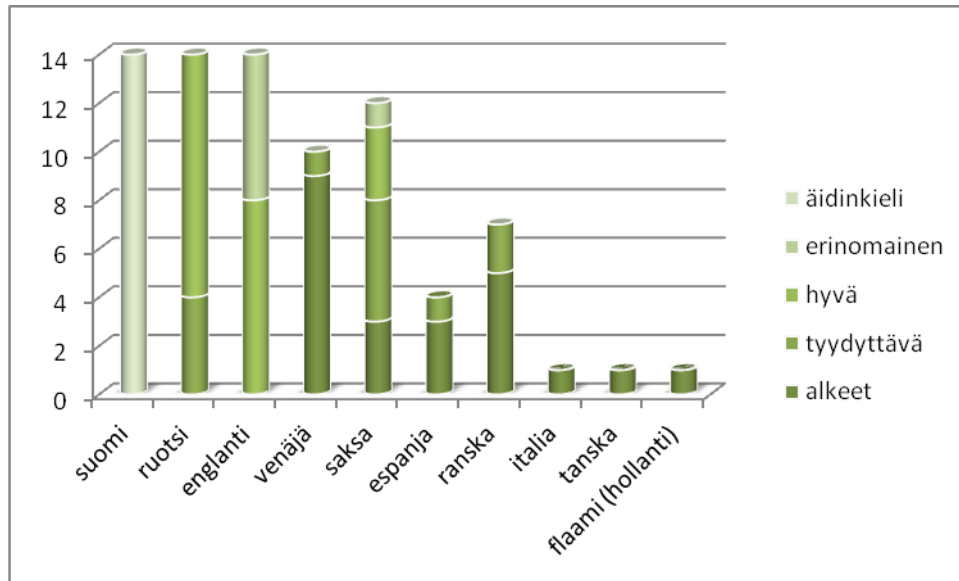
### 6.5.2 Yleistä kielitaidosta

Kielitaidon tarvetta tutkittaessa olen pyrkinyt selvittämään, kuinka usein kohderyhmä on tekemisissä vieraan kielen kanssa ja minkä kielten. Tässä tutkimuksessa tarve on sidottu työtilanteisiin. Kielitaidon tarve yleisesti vaikuttaa kielikoulutuksen tarpeeseen ja sen vuoksi koin tärkeänä saada tietää, mitä opetusmetodeja vastaajat pitivät mielekkäinä. Myös kielitaidon potentiaalista tarvetta kartoitettiin: olisiko työelämässä tarvetta osata jotakin kieltä, josta ei osaamista mahdollisesti vielä ole. Tähän liittyen siis selvitettiin, onko kielitaito riittävää työtehtäviin. Kyselyn avulla tarkoitus oli saada myös selville mahdollinen tärkeys eri kielten välillä. Kielitaidon taso oli olennaista selvittää tarpeen määrittämiseksi, tasoa ei testattu vaan turvauduttiin itsearvioinnin luotettavuuteen. Kyselyn avulla pystytään määrittelemään, suunnataanko Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kielten opetusta oikein. (Sinkkonen 1998, 53,54.)

Kaikkien vastaajien äidinkieli oli suomi, jokaisella oli jonkinasteista kielitaitoa myös englannissa ja ruotsissa. Heistä 10 osasi myös venäjää ja saksaa. Alle 10 vastaajista osasi espanjaa, ranskaa, italiaa ja muita kieliä. Vastaajista kukaan ei osannut viroa, mutta yksi osasi tanskaa ja hollannin flaamia.

Taitotasoa kysyttäessä vaihtoehdot tulivat karkeasti eurooppalaisen viitekehysten taitotasosta käyttäen nimityksiä, joita käytetään usein esimerkiksi ansioluetteloissa kielitaitoa kuvaamaan. Tarkoituksena oli antaa vaihtoehdot, jotka olisivat mahdollisimman ymmärrettävät, jotta vastaaja pystyisi helposti määrittämään oman tasonsa. Taitotaso ruotsissa oli pääasiallisesti hyvä, englannissa se vaihteli hyvän ja erinomaisen välillä. Venäjän kielen taito oli yhdeksällä kymmenestä vain alkeistasolla. Saksan taitotaso vaihteli eniten. Viisi vastanneista hallitsi kieltä tyydyttävästi, kolme alkeistasolla ja kolme hyvällä tasolla sekä yksi erinomaisesti. Espanjan, ranskan ja italian osaaminen oli heikkoa, näistä korkein taso vastaajilla oli tyydyttävä, enimmäkseen näitä kieliä

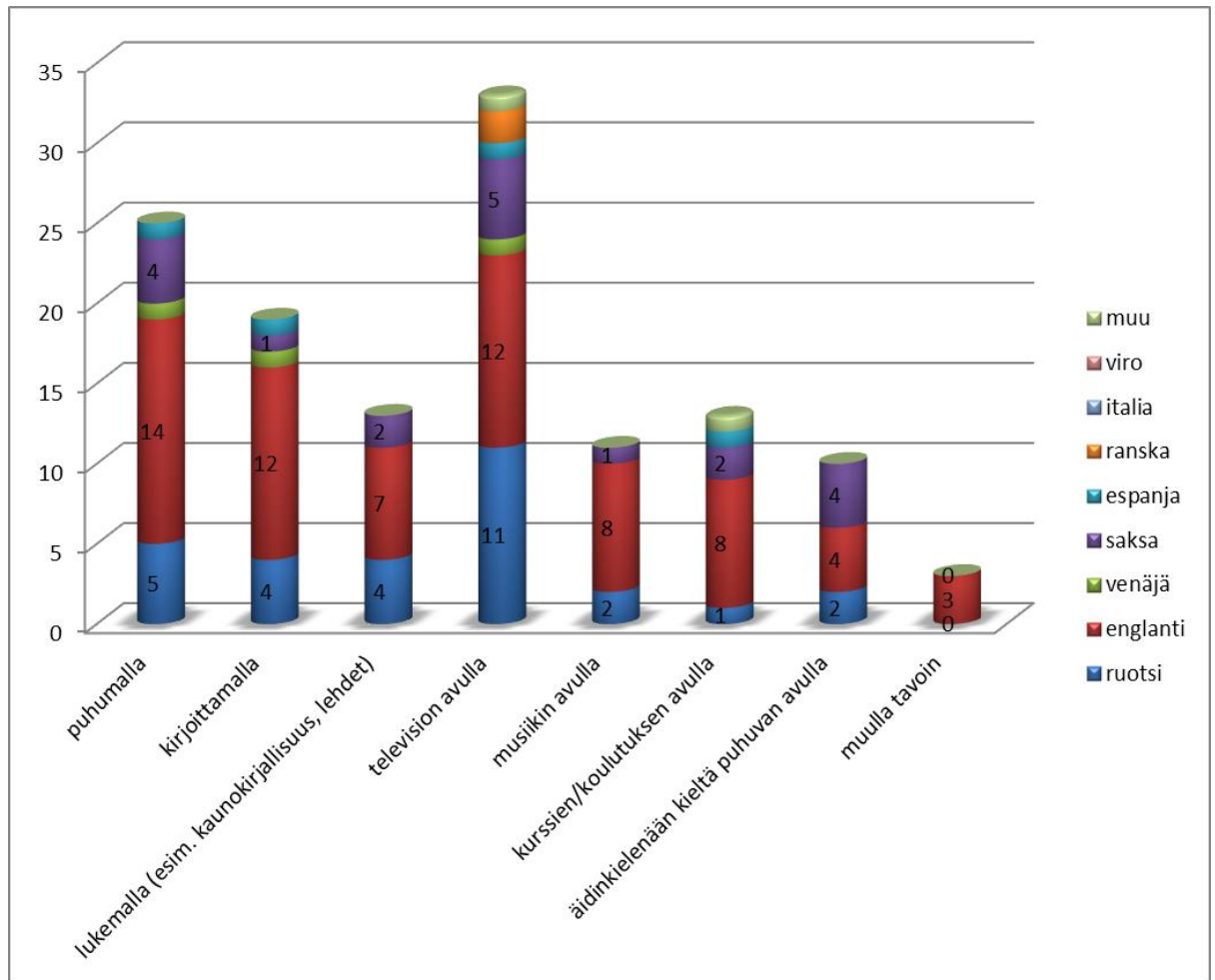
osattiin alkeistasolla. Seuraavasta kuvasta (Kuva 2.) näkee yksityiskohtaisemmin kunkin kielen osaamisen tason.



Kuva 2. Eri kielten taitotasot

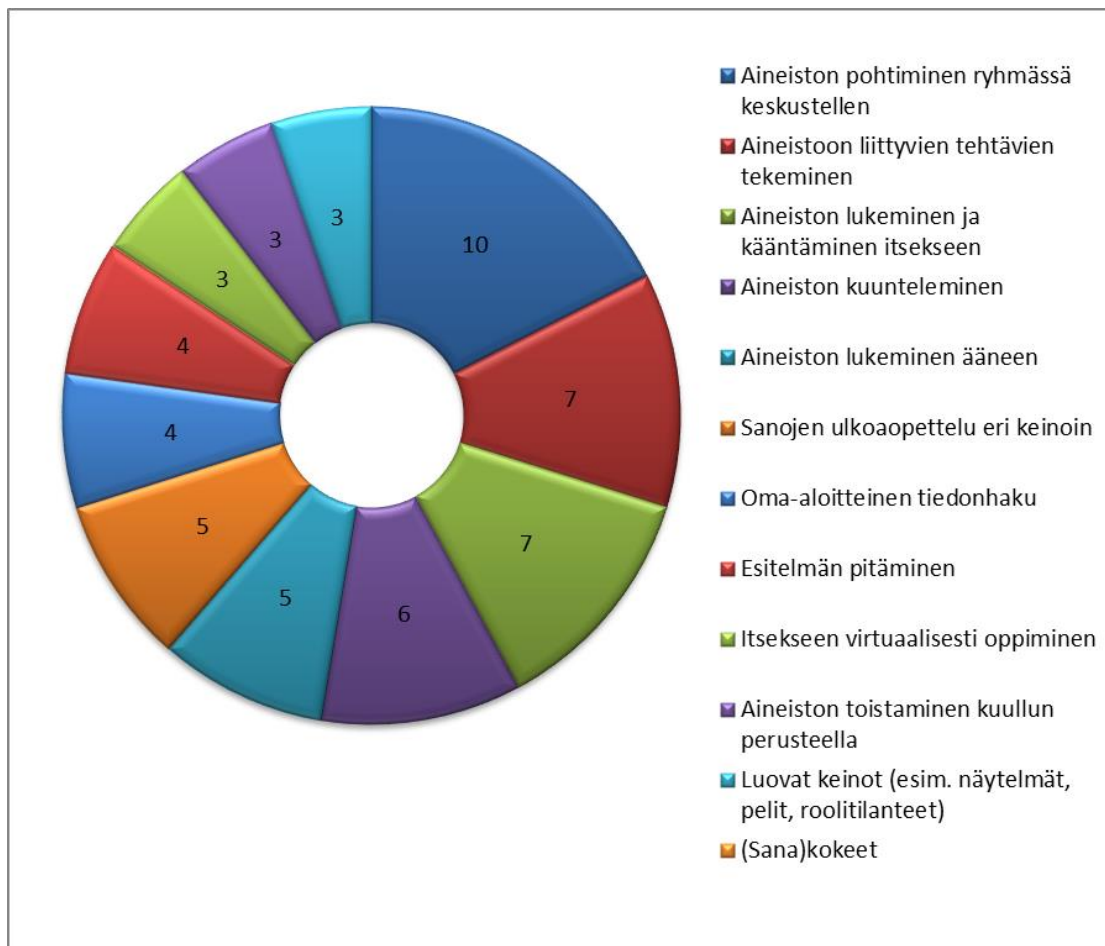
Seuraavaksi haluttiin tietää, miten kielitaitoa pidetään yllä. Kysymykseen tuli vastata vain niiden kielten osalta, joita osaa. Kunkin osaamansa kielen kohdalta voi valita usean eri tavan, jotka mielestään ovat parhaita. Kävi ilmi, että on olemassa monia eri keinoja pitää yllä kielitaitoa. Kuvasta 3 on nähtävissä eri keinojen yleisyys kielikohteisesti. Selkeästi yleisin keino kielitaidon ylläpitämiseen vastaajien kesken kaikkien kielten osalta oli television katselu. Seuraavaksi yleisimmät olivat puhuminen ja kirjoittaminen. Myös lukeminen, musiikin kuuntelu sekä kurssit ja koulutus nähtiin hyödyllisinä keinoina pitää yllä kielitaitoaan. Yllättävää oli se, että äidinkielenään kieltä puhuvan kanssa pidettiin yllä kielitaitoa vain viidessä tapauksessa. Ne jotka pitivät yllä kieltä syntyperäisen henkilön avulla, käyttivät tätä keinoa yleensä useamman kuin yhden kielen kohdalla.

Kielen ylläpitämiskeinoihin englannin kielen osalta vastauksia tuli eniten ja useampaan vaihtoehtoon. Englannissa puhuminen oli yleisin keino ja jaetulla toisella sijalla olivat kirjoittaminen ja televisio. Jaetun kolmannen sijan sai musiikki ja kurssit/koulutukset. Myös ruotsin kohdalla televisio oli yleisin tapa ylläpitää kielitaitoaan. Selkeästi pienempi osuus oli puhumisella, kirjoittamisella ja lukemisella. Kuten muidenkin kielten kohdalla, myös saksaa ylläpidettiin eniten television avulla. Toisena tulivat jaetusti puhuminen ja äidinkielenään kieltä puhuvan apu.



Kuva 3. Tavat pitää yllä kielitaitoa

Neljäs kysymys koski kielten oppimista. Vastaja voi valita useasta vaihtoehdosta, mitkä ovat oman kokemuksen perusteella tehokkaita kieltenopetusmetodeja ja vaihtoehtoja sai valita useamman kuin yhden. Kymmenen vastaajista oli sitä mieltä, että aineiston pohtiminen ryhmässä keskustellen on paras keino oppia kieliä. Seitsemän oli sitä mieltä, että myös aineistoon liittyvien tehtävien tekeminen sekä aineiston lukeminen ja kääntäminen itsekseen ovat tehokkaita keinoja. Myös aineiston kuunteleminen ja ääneen lukeminen sekä sanojen ulkoa opettelu koettiin hyväksi keinoiksi. Sanakoheet puolestaan eivät olleet kenenkään mielestä hyödyllinen tapa oppia kieliä. Kuvassa 4 on vielä esitetty kunkin oppimismetodin suosio. Kysyttäessä, miten parantaisi kieltenopetusta, vastauksia saatiin neljä. Eräs ehdotti kansainvälisiä kursseja, toinen virtuaaliopetusta. Syntyperäisen opettajan pitämät keskustelutunnit ehdotettiin hyväksi keinoksi, kuten ylipäänsä muutenkin suullisen kielitaidon harjoittaminen. Lisäksi suggestopedisiä eli musiikkia ja rentoutumista hyödyntäviä menetelmiä pidettiin hyvinä kielitaidon elvyttämiseen ja kehittämiseen.



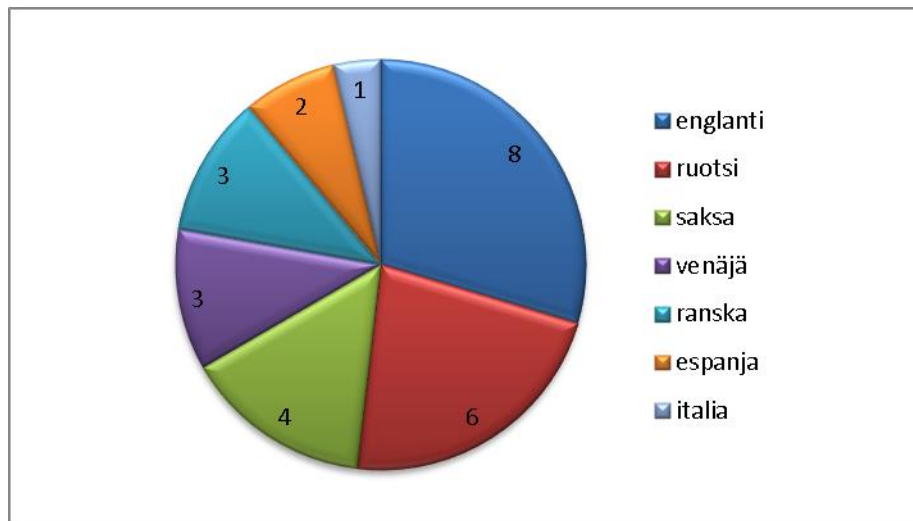
Kuva 4. Tehokkaimmat kieltenoppimismetodit

Seuraavana vuorossa oli kielitaidon kehitys. Kysymyksessä oli neljä kohtaa, joihin tuli vastata vapaasti sanallisesti. Englannissa suullisen kielitaidon kirjallista paremmaksi koki kuusi vastaajista. Kysymykseen vastasi vain yhdeksän henkilöä. Vastaamatta jättäneiltä voidaan siis päätellä, ettei heillä ole missään kielessä suullinen kielitaito parempi kuin kirjallinen. Eräskin vastaaja totesi, ettei hänellä suomalaisena tuppisuuna ole suullinen kielitaito kirjallista parempi missään kielessä, mutta hän kuitenkin haluaisi kehittää ääntämistään ja spontaaniuttaan. Kaksi vastaajista arvioi ruotsissa suullisen kielitaitonsa olevan parempi kuin kirjallinen.

Kymmenen vastaajista oli sitä mieltä, että hänen ruotsin kirjallinen taitonsa on parempi kuin suullinen, myös saksan kohdalla arvioitiin kirjallinen kielitaito suullista paremmaksi jopa viidessä tapauksessa ja englannissa neljässä. Tähän kysymykseen vastauksen antoi 12 henkilöä.

Kun kysyttiin, missä kielissä kielitaito on sekä suullisessa että kirjallisessa samalla tasolla, vastauksia tuli kahdeksan. Ne jakautuivat seuraavanlaisesti: englantia sai neljä,

saksa kolme, ruotsi ja venäjä kumpikin kaksi vastausta. Tarvetta oman kielitaitonsa kehittämiseen koki 11 vastaajista. Englannin kieltä haluttiin parantaa eniten, toisena tuli ruotsi ja kolmantena saksa. Seuraavassa kuvassa (Kuva 5) voi nähdä tarkemmat vastaajien määrät kunkin kielen kohdalta.



Kuva 5. Kielitaidon kehittämisen tarvetta kokeneiden vastaajien määrä kielittäin

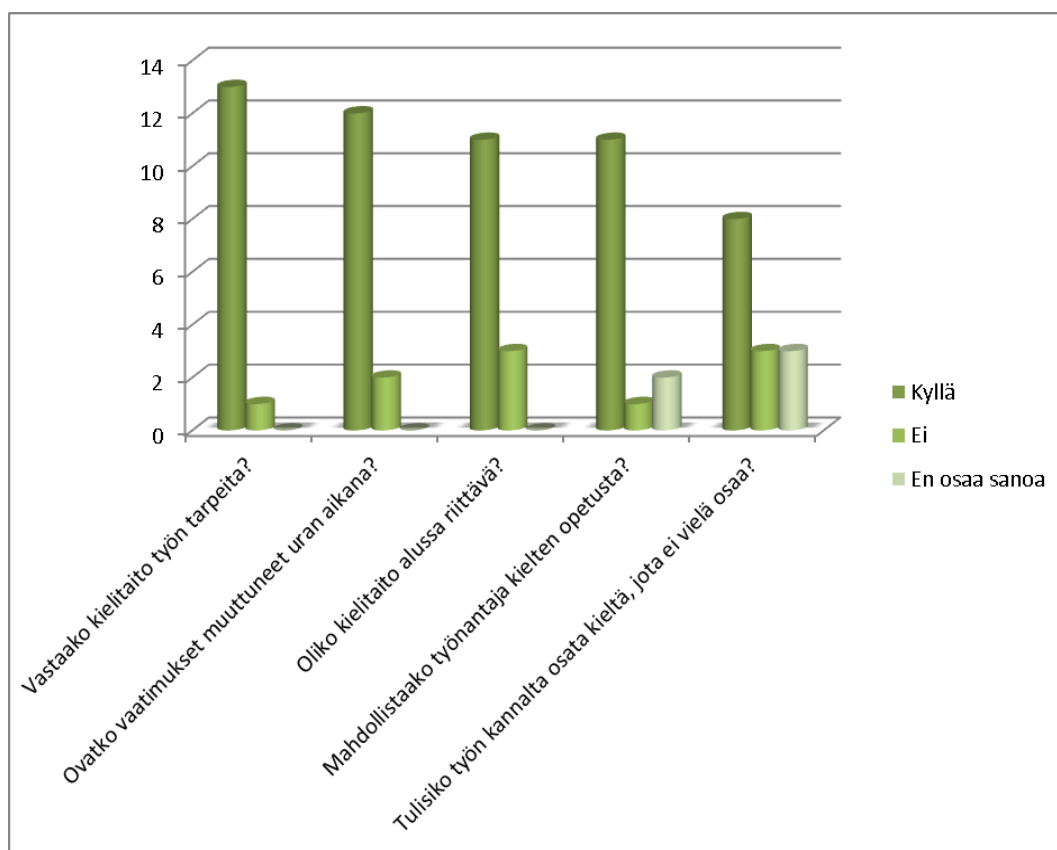
### 6.5.3 Kielitaito työssä

Assistentteja pidetään viestinnän ammattilaisina, ja on erittäin tärkeää osata kommunikoida myös vierailta kielillä. Selvää on siis, että assistentit käyttävät työssään vieraita kieliä. Kyselyllä halusin tietää asiasta tarkemmin: kuinka usein vieraita kieliä käytetään, minkälaisiin tehtäviin tai tilanteisiin ja onko kielitaidolla yleensä merkitystä työssä heidän mielestään. Kyselyn seuraava osio käsitteli siis kielitaitoa työssä.

On olennaista tietää, mitä kieliä työssä tarvitaan, jotta myös sen kielen koulutusta syvennetään jo opiskeluvaiheessa. Kyselyyn vastanneista kaikki 14 tarvitsevat tällä hetkellä englantia työssään. Vain neljä tarvitsee ruotsia ja kaksi saksaa. Eräs vastaaja totesi vain englannin olevan pakollinen, mutta muiden kielten käyttö on oman aktiivisuuden varassa.

Seuraava kysymys oli monivalintakysymys, jossa sai valita kolmesta vastausvaihtoehdosta: kyllä, ei, ei osaa sanoa. Kaikki, paitsi yksi vastanneista, oli sitä mieltä, että hänen kielitaitonsa vastaa työnsä tarpeita, kuten kuvasta 6 voi nähdä. 12 oli sitä mieltä, että kielitaidon vaatimukset ovat heidän uransa aikana muuttuneet. Kahden mielestä ne eivät ole muuttuneet. Vastaajista 11 oli sitä mieltä, että heidän kielitaitonsa oli riit-

tävä työtehtäviä varten heidän aloittaessaan tämänhetkisisissä työtehtävissä, kolme vastasi kieltävästi. 11 henkilöä uskoi heidän työnantajansa mahdollistavan kielten opetuksen, yksi tähän ei uskonut ja kaksi ei osannut sanoa. Vastaajista jopa kahdeksan oli kuitenkin sitä mieltä, että heidän olisi työn kannalta hyvä osata vielä jotakin kieltä, jota ei tällä hetkellä osaa, kolmen mielestä ei tarvitsisi ja toiset kolme eivät osanneet asiaan sanoa mitään. Puolet vastaajista tarkensi venäjän kielen olevan tarpeellinen, myös kiina ja ranska saivat maininnan. Eräs vastaajista kommentoi kansainvälisessä yrityksessä olevan hyötyä kaikista kielistä, mutta vastauksista käy myös ilmi, että englannin kielitaidon painoarvo on korostunut vuosien myötä muiden kielten kustannuksella. Työnantajien opetuksen mahdollistamiseen eräs kertoi työnantajan kustantavan teho-opetusta, lyhyitä kurssijaksoja.



Kuva 6. Kielitaito työssä

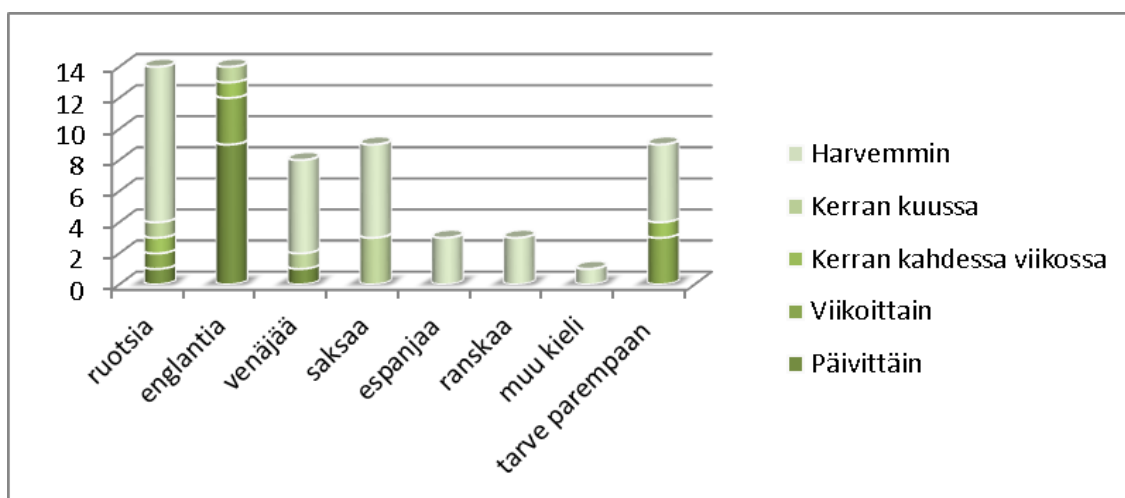
Kysymyksessä kahdeksan kysyttiin kielitaidon merkityksestä. Vastausvaihtoehdot olivat: ei merkitystä, pieni merkitys, jonkinlainen merkitys ja suuri merkitys. Tälläkin kysymyksellä haluttiin tietää kielitaidon merkitystä, jotta painoarvo kielten opetuksessa olisi oikein. Voi todeta, että vastaajien mielestä kielitaidolla ylipäänsä on merkitystä työssä ja jo rekrytointivaiheessa. Vastaajista 11:n mielestä rekrytointitilanteessa hyvällä kielitaidolla on suuri merkitys, jonkinlainen merkitys sillä on kolmen vastaajan



mielestä. Suullisen kielitaidon merkityksen kohdalla puolet vastanneista näki sillä olevan suuri merkitys, puolella jonkinlainen merkitys. Kirjallinen kielitaito puolestaan näyttää olevan tärkeää, sillä 12 vastasi sillä olevan suuri merkitys heidän työssään, vain kaksi vastasi sillä olevan jonkinlainen merkitys.

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä haluttiin tietää, kuinka usein vastaajat käyttävät mitäkin kieltä työssä. Se, kuinka usein kieltä tarvitaan, kertoo sen taidon tarpeesta. Jokaisen osaamansa kielen kohdalle voi rastittaa parhaiten sopivan vaihtoehdon, joko päivittäin, viikoittain, kerran kahdessa viikossa, kerran kuukaudessa tai harvemmin. Viimeisessä kohdassa kielten jälkeen kysyttiin, kuinka usein tarvitsisi parempaa kielitaitoa työssään.

Kuvasta 7 huomataan englannin kieltä käytettävän töissä jatkuvasti. Yhdeksän vastaajista sanoi käyttävänsä englantia päivittäin työssään, kun taas ruotsin ja venäjän käyttö rajoittui vain yhden henkilön kohdalle. Viikoittainkin englantia käytetään kolmen tapauksessa ja ruotsia yhden. Sekä englantia että ruotsia käyttää kerran kahdessa viikossa vain yksi vastaajista. Kolme vastaajista käyttää saksaa kerran kuussa, ruotsia, englantia ja venäjää käyttää yksi. Kymmenen vastaajista käyttää ruotsia harvemmin kuin kerran kuussa, venäjää ja saksaa käyttää kuusi, espanjaa ja ranskaa kolme ja muuta kieltä yksi. Kolme vastaajaa sanoo viikoittain tarvitsevansa parempaa kielitaitoa työssään, yksi sanoo tarvitsevansa kerran kahdessa viikossa ja viisi tarvitsisi vain harvemmin.



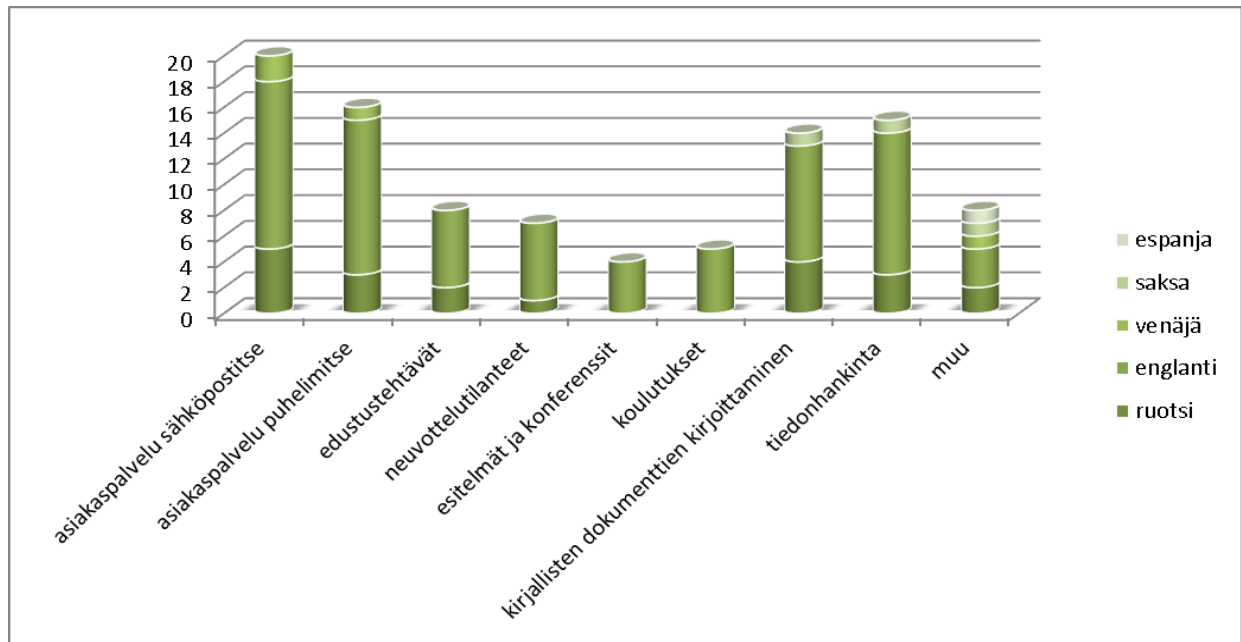
Kuva 7. Kuinka usein kutakin kieltä tarvitaan työssä?

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin kielten käyttöä työtehtävissä. Tämä on erittäin tärkeää tietää, jotta opiskelijoille opetetaan kieltä käytännönläheisesti valmistaen tuleviin työtehtäviin. Kysymyksenä oli, missä tilanteessa tarvitsee kielitaitoa ja minkälaisiin tehtäviin. Vastaukset tuli antaa kielikohtaisesti kuhunkin sopivaan vaihtoehtoon. Vaihtoehtoja kieltä kohti pystyi valitsemaan useamman.

Kuvasta 8 voi huomata, mitkä työtehtävät ovat yleisimmin käytettyjä ja kuinka ne jakautuvat eri kielille. Ruotsin työtehtävät jakautuivat melko tasaisesti eri tehtävien kesken. Viisi käyttää sitä asiakaspalveluun sähköpostitse, neljä erilaisten kirjallisten dokumenttien kirjoittamiseen, kolme sekä tiedonhankintaan että asiakaspalveluun puhelimitse, jokunen käytti myös edustustehtäviin, neuvottelutilanteisiin ja muihin. Ruotsia kerrottiin käytettävän myös eri tekstien kääntämiseen, kuten vuosikertomuksen, osavuosikatsauksen, tiedotteiden, asiakaslehtien, asiakaskirjeiden, kirjeenvaihdon ja nettisivujen.

Englantia käytetään eniten asiakaspalveluun niin sähköpostitse kuin puhelimitsekin sekä tiedonhankintaan. Yhdeksän vastaajista käyttää sitä myös kirjallisten dokumenttien, kuten sähköpostien, kutsujen, vierailuohjelmien, esittelyaineistojen, tiedotteiden ja ohjeiden, kirjoittamiseen. Kirjallisiin dokumentteihin lukeutuu myös kaupallinen kirjeenvaihto sisältäen tarjoukset, tilausvahvistukset, laskutukset, lähetteet, rahtikirjat, tullaukset ynnä muut sellaiset. Vajaassa puolessa tapauksista englantia käytetään edustustehtäviin, neuvottelutilanteisiin sekä koulutuksiin.

Venäjää käytetään hyvin vähän työssä, kuten muistakin vastauksista on ilmennyt. Tehtävät, joihin sitä eräissä tapauksissa kuitenkin käytetään, on asiakaspalvelu sekä sähköpostitse että puhelimitse ja muihin tehtäviin. Saksaa eräs mainitsi käyttävänsä kirjallisten dokumenttien kirjoittamiseen, toinen vastaaja tiedonhankintaan, yksi vastaaja joihinkin muihin tehtäviin. Espanjaa yksi vastaajista sanoi käyttävänsä työssään johonkin muuhun tehtävään kuin valmiiksi lueteltuihin. Muita kieliä ei näytetty käytettävän mihinkään työtehtäviin.



Kuva 8. Tilanteet ja työtehtävät, joissa tarvitaan kielitaitoa

## 7 LOPPUPÄÄTELMÄT

### 7.1 Reliaabelius ja validius

Tutkimuksen luotettavuutta ja pysyvyyttä eli reliaabeliutta on tarkasteltava. Ensimmäiseksi pohdin tutkimukseni totuusarvoa, eli kuinka voidaan saavuttaa luotettavuus tietyn tutkimuksen tulosten totuudellisuudesta. Toiseksi on mietittävä, kuinka sovellettavia tulokset ovat toiseen asetelmaan tai toiseen ryhmään, onko mittaus tulokset toistettavissa. Jos siis sama tutkimus toistettaisiin, tulosten tulisi olla samat. Mietin sitä kuinka voisin olla varma, että tulokset olisivat samat tutkimusta toistettaessa. Voin todeta kyselylomakkeen olevan selkeä ja yksiselitteinen, väärinymmärtämisen vaaraa ei pitäisi olla. Tutkimukseen osallistujat lisäksi vastaavat oman kokemuksensa perusteella, jolloin vastausten ei tulisi paljoa vaihdella. Lisäksi tutkimuksen neutraalisuus oli olemassa. Lomakkeen kysymykset eivät sisältäneet hypoteeseja eivätkä oletuksia, jotka olisivat voineet ohjailla vastaajan ajatuksia toivomiini vastauksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231 – 232.)

Tutkimuksen pätevyyttä eli validiutta tulee myös pohtia. Tämä tarkoittaa sen pohtimista, mittaako tutkimusmenetelmä juuri sitä, mitä on tarkoituskin. Jos vastaaja on ymmärtänyt kysymykset eri tavoin kuin kysyjä on ajatellut, ei tuloksia voida pitää pätevinä. Kysely ja tulkinta tulisi laatia ja käsitellä objektiivisesti, omien olettamustensa ulkopuolelta. Olen pyrkinyt tutkimusta tehdessäni objektiivisuuteen antamalla omien

asenteideni ja ennakkokäsityksieni vaikuttaa tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 231 – 232.)

## 7.2 Tulosten tulkinta ja johtopäätökset

Tutkimuksen tulokset mukailevat muita Suomessa tehtyjä kielitaidon tarvetutkimuksia. Tutkimuksesta kävi ilmi, että englanti on pääkieli, jota assistentit työssään käyttävät. Sitä käyttää lähes jokainen vastaajista päivittäin. Erityisesti yrityksissä, joilla on kansainvälisiä sidoksia, tarvitaan vieraita kieliä. Assistenttien kielitaidon voidaan päätellä olevan hyvä kahdessa pääkielessä, ruotsissa ja englannissa. Kielitaito niin sanotuissa lyhyissä kielissä on melko suppea, saksaa lukuun ottamatta. Tärkeimmät keinot ylläpitää kieliä on television katseleminen, puhuminen ja kirjoittaminen.

Kielten oppimiseen parhaat keinot ovat aineiston pohtiminen ryhmässä sekä aineiston läpikäyminen niin tehtävien, lukemisen, kääntämisen kuin kuuntelun avulla. Selkeästi esittävät tavat, virtuaalinen oppiminen ja erilaiset kokeet nähtiin hyödyttömiksi keinoiksi oppia kieltä. Ne joiden mielestä aineiston pohtiminen ryhmässä oli hyvä kielenoppimismetodi, olivat useassa tapauksessa myös niin sanottujen perinteisempien opetusmetodien kannalla.

Kuten teoreettisesta viitekehyksestä käy ilmi, suomalaisten suullisessa kielitaidossa on puutteita. Sama linja jatkui myös kyselyyn vastanneiden keskuudessa. Ainoastaan englannissa koettiin suullisen kielitaidon keskimäärin olevan parempi kuin kirjallinen. Tämä saattaa johtua siitä, että englannin kielen taito vastaajien keskuudessa oli muutenkin hyvää. Yleisesti ottaen kielitaito koettiin vahvemaksi kirjallisen kuin suullisen taidon kohdalla, erityisesti ruotsin osalla ero oli huikea. Kielitaidon kehittämisen tarvetta siis ilmeni. Riippumatta kielitaidon nykyisestä tasosta, kieltä haluttaisiin tai tarvitsisi osata paremmin. Ainoat kielet, joita vastaajat työssään tällä hetkellä tarvitsevat ovat englanti, ruotsi ja saksa. Ruotsia ja saksaa ei kuitenkaan tarvita monessakaan tapauksessa.

Kymenlaaksolaisten assistenttien kielitaito vastaa heidän omasta mielestään työnsä tarpeita. He kuitenkin kokevat kielitaitovaatimusten muuttuneen uransa aikana. Positiivisena asiana kielitaidon kehityksessä voidaan nähdä, että suurin osa työnantajayrityksistä tukee kielitaidon kehitystä mahdollistamalla lisäkoulutusta. Siitä huolimatta, että kielitaito vastaa työn tarpeita, monessa tapauksessa koettiin tarvittavan kuitenkin

kieltä, jota ei vielä osaa. Suurimmaksi osaksi koettiin, että työssä tarvittaisiin venäjän kielitaitoa.

Hyvällä kielitaidolla nähdään olevan merkitystä työssä. Se vaikuttaa positiivisella tavalla jo rekrytoinnissa. Assistenttien työssä kirjallisella kielitaidolla on hieman enemmän merkitystä kuin suullisella. Tämä käy ilmi esimerkiksi siitä, että assistentit käyttävät kieliä eniten asiakaspalvelun lisäksi erilaisten dokumenttien kirjoittamiseen ja tiedonhankintaan.

Tämä katsaus kymenlaaksolaisten assistenttien kielitaitoon osoittaa, että heillä on keskimäärin melko hyvä kielitaito, mutta se ei ole täysin riittävä. Kielitaitoa tarvitaan työhön ainakin viikoittain, mutta kielitaidon parantamisesta olisi hyötyä. Venäjän kielitaito koetaan erityisenä tarpeena. Tutkimuskysymykseen saatiin vastaus kyselyn kautta. Voidaan todeta, että assistenttien kielitaito pääasiassa vastaa heidän työnsä tarpeita. Kyselyn perusteella nähdään, että opetuksessa suullista kielitaitoa tulisi painottaa. Lisäksi asiakaspalvelua eri kielillä tulisi opettaa.

Tutkimukseni perusteella voin siis todeta, että kielten monipuolinen opetus on tärkeää. Assistenttien kielitaito tulisi olla laaja, ja siihen tulisi kiinnittää huomiota jo opiskeluvaiheessa.

### 7.3 Mahdolliset jatkotutkimukset

Tutkimus antoi viitettä assistenttien kielitaidon tarpeesta työelämässä. Tutkimus koskee kuitenkin vain Kymenlaakson aluetta, joten aihetta voitaisiin tutkia vielä paljon laajemmin. Olisi hyödyllistä ja mielenkiintoista tutkia laajemmalla otoksella assistenttien kielitaidon tarvetta alueellisesti koko Suomen osalta. Uskoisin vastausten hieman vaihtelevan maakunnittain. Esimerkiksi Kymenlaaksossa tärkeäksi kieleksi koettu venäjä ei välttämättä Länsi-Suomessa olisikaan niin tärkeää. Ruotsin tärkeys puolestaan saattaa kasvaa mentäessä ruotsinkielisille alueille.

Mahdollisia jatkotutkimuksia kielitaidon tarpeista työelämässä voisi tehdä myös Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta Johdon assistenttityö ja kielet - koulutusohjelmasta jo valmistuneiden kohdalla. Tutkimuksia voisi laajentaa myös koskemaan KyAMK:ssa opettavien eri alojen kielitaitotarpeisiin, jotta kielten opetusta koko korkeakoulussa voitaisiin kehittää työelämälähtöisemmäksi.

## 8 ITSEARVIOINTI

Työn tarkoituksena oli saada laajasti tietoa assistenttien kielitaidosta, jotta tieto olisi luotettavaa ja toimeksiantaja voisi hyödyntää sitä koulutuksen kehittämiseen. Kuitenkin valitettavaa on, että kyselyn otos jäi niin pieneksi, eikä sen pohjalta näin voida sanoa mitään kovin yleispätevää. Odotin suurta vastaajajoukkoa, mutta syystä tai toisesta sitä ei tullut, lopultakaan en tiedä miksi. Saattaa olla, että jos olisin antanut jonkinlaisen porkkanan kyselylomakkeen kutsun mukana, vastausprosentti olisi ollut suurempi. Mielestäni tämän työn avulla toimeksiantaja saa kuitenkin lisää tietoa assistenttien kielitaidon tarpeesta tällä alueella. Nämä tutkimuksen tulokset voidaan ottaa pikemminkin suuntaviivoina opetuksen kehittämiseen kuin yleispätevinä totuuksina.

Kyselytutkimus oli kaiken kaikkiaan onnistuneesti laadittu. Monivalintakysymykset olisi ehkä kannattanut laittaa niin, että vastaaja olisi laittanut vaihtoehdot tärkeysjärjestykseen. Tällöin analyysivaihe olisi ollut helpompi ja vastauksista olisi saanut enemmän irti. Joitain ristiriitaisuuksia vastauksissa myös oli. Tällainen oli se, että suurin osa vastaajista halusi kehittää kielitaitoaan ja osata jotakin kieltä, jota ei vielä osaa, mutta kuitenkin he sanoivat kielitaitonsa vastaavan työn tarpeita. Tämä ei selity silläkään, että uran aikana kielitaitovaatimukset ovat muuttuneet, koska vastaajat kuitenkin sanovat kielitaidon olleen riittävä jo silloin, kun he aloittivat tämänhetkisessä työssään.

Koska työn aihe oli minua itseäni kiinnostava, lähes koko työn ajan tein sitä innolla. Vain muutaman kerran koin innottomuutta ja haluttomuutta edetä työssäni. Työni kaiken kaikkiaan oli kuitenkin hyvin yksinäistä. Päätökset ja aikataulun sain tehdä itselleni sopivalla tavalla. Työn alku oli hyvin verkkaista ja vei aikaa ennen kuin pääsin kunnolla sisälle työhöni. Välillä tuntui siltä, että olin hukassa aiheeni kanssa, miten rajaisin aiheeni tai mitä kaikkea minun tulisi tehdä. Kuitenkin muiden tuella sain aina vision työni kokonaisuudesta.

Tämän työn kautta olen oppinut hankkimaan tietoa paremmin sekä oppinut itsekuria. Työn kautta olen oppinut enemmän kielitaidosta ja siihen liittyvistä asioista. Tutkimus on kasvattanut mielenkiintoani kieliä ja mahdollisesti sen opettamista kohtaan.

## LÄHTEET

Admin. 2012. Johdon assistentti auttaa onnistumaan. Liiketoimintaa.net. 9.8.2012.

Saatavissa: <http://www.liiketoimintaa.net/johdon-assistentti-auttaa-onnistumaan/> [viitattu 30.11.2012].

Ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän asiantuntijatiimi. 2011. Kielten ja viestinnän opetuksen käytäntösuositukset ammattikorkeakouluissa 2011. Saatavissa: <http://extra.seamk.fi/arenekr/kaytantosuositukset/index.html> [viitattu 26.3.2013].

Ammattinetti. Sihteeri/assistentti. Työ- ja elinkeinotoimisto. Saatavissa: [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti) [viitattu 27.3.2013].

Anttila, T. 2010. Kulttuuritaitojen merkitys. Edu.fi. Opetushallitus utbildningsstyrelsen. Saatavissa: [http://www.edu.fi/perusopetus/kielet/kulttuuritaitojen\\_merkitys](http://www.edu.fi/perusopetus/kielet/kulttuuritaitojen_merkitys) [viitattu 18.3.2013].

CILT the National Centre for Languages. 2006. ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise. Saatavissa: [http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/elan\\_final\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/elan_final_report_en.pdf) [viitattu 20.3.2013].

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2009. Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä. Henkilöstö- ja koulutustiedustelu. Saatavissa: [http://www.ek.fi/ek/fi/yrityskyselyt/liitteet/Tyoelamassa\\_tarvitaan\\_yha\\_useampia\\_kielia.pdf](http://www.ek.fi/ek/fi/yrityskyselyt/liitteet/Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf) [viitattu 21.3.2013].

Elsinen, R. 2000. ”Kielitaito – väylä Suomen ulkopuoliseen maailmaan.” Yliopisto-opiskelijoiden vieraiden kielten oppimiseen liittyviä käsityksiä kielikeskusopettajan tulkitsemana. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 62. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Eurooppalainen viitekehys: Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. 2003. 1.-4. painos 2011. Helsinki: WSOYpro Oy.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. 2012. Saatavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/johdon-assistenttityo> [viitattu 1.12.2012].

Harjanne, P. 1994. Oppimisenäkemyksestä sovelluksiin peruskoulun yläasteella ja lukiossa. Teoksessa Pohjala, K. (toim.) Näkökohtia kielenopetukseen. Opetushallitus.

Hiidenmaa, P. 2007. Ei vain luonnonlahjoilla: ohjailua, opetusta, apuneuvoja kielenkäytön tueksi. Teoksessa Pöyhönen, S. & Luukka, M-R. (toim.) Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Saatavissa: <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/tavoitteet> [viitattu 8.4.2013].

Hildén, R. 2010. Taitotasot. Edu.fi. Opetushallitus utbildningsstyrelsen. Saatavissa: [http://www.edu.fi/perusopetus/kielet/taitotasot\\_opetuksen\\_suunnittelun\\_apuna](http://www.edu.fi/perusopetus/kielet/taitotasot_opetuksen_suunnittelun_apuna) [viitattu 1.12.2012].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huhta, M. 1999. Language/Communication Skills in Industry and Business. Prolang-raportti. Saatavissa: [http://www.oph.fi/download/47735\\_skills42.pdf](http://www.oph.fi/download/47735_skills42.pdf) [viitattu 26.3.2013].

Huhta, M., Jaatinen, R. & Johnson, E. 2006. Työelämään valmentavan kielenopetuksen perusteet. Teoksessa Huhta, M., Johnson, E., Lax, U. & Hantula, S. (toim.) Työelämän kieli- ja viestintätaito Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Kaleidoskooppi. 2004. Saatavissa: <http://www.uiah.fi/virtu/kaleidoskooppi/index.php> [viitattu 26.3.2013].

Kaupunkitutkimus TA Oy. 2012. Kymenlaakson toimialakatsaus. Kotka: Kymenlaakson kauppakamari. Saatavissa:



[http://www.kaupunkitutkimusta.fi/toimialakatsaukset/kymenlaakso/Kymenlaakso\\_1\\_2012/fi\\_FI/Etusivu/](http://www.kaupunkitutkimusta.fi/toimialakatsaukset/kymenlaakso/Kymenlaakso_1_2012/fi_FI/Etusivu/) [viitattu 7.4.2013].

Kosonen, R. 2010. Kielen ammatilliset käyttöalueet ja taitotasot opiskelija-arvioinnin pohjana. Saimaan ammattikorkeakoulu. Saatavissa:  
[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/25893/Kielen\\_ammattilliset.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/25893/Kielen_ammattilliset.pdf?sequence=1) [4.2.2013].

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. 2012a. Kouvola. Saatavissa:  
<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Nuorten%20haku/Yhteiskuntatieteiden,%20liiketalouden%20ja%20hallinnon%20ala/Johdon%20assistenttity%C3%B6%20ja%20kielet/> [viitattu 24.1.2013].

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. 2012b. Saatavissa:  
<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Kieliopinnot/Ohjeita%20kielten%20opiskeluun/Arviointi%20ja%20taitotasot/> [viitattu 22.3.2013].

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. 2012c. Saatavissa.  
<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Kieliopinnot/Opetettavat%20kielet%20ja%20osaamistavoitteet/> [viitattu 22.3.2013].

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. 2012d. Saatavissa:  
<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Kieliopinnot/Opetettavat%20kielet%20ja%20osaamistavoitteet/Ruotsi/> [viitattu 22.3.2013].

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. 2012e. Saatavissa:  
<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Kieliopinnot/Opetettavat%20kielet%20ja%20osaamistavoitteet/Englanti/> [viitattu 22.3.2013].

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. 2013a. Kouvola. Saatavissa:  
<http://kyamk.fi/KyAMK/> [viitattu 14.4.2013].

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. 2013b. Kouvola. Saatavissa:  
<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Nuorten%20haku/Yhteiskuntatieteiden,%20liiketalouden%20ja%20hallinnon%20ala/Johdon%20assistenttity%C3%B6%20ja%20kielet/> [viitattu 26.3.2013].

Kymenlaakson liitto. Kymenlaakson maakunta. Saatavissa:  
<http://www.kymenlaakso.fi/maakunta/> [viitattu 14.4.2013].

Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta 6.6.2003/424.

Languages for jobs. Providing multilingual communication skills for the labour market. ET2020. Raportti. Saatavissa: [http://ec.europa.eu/languages/pdf/languages-for-jobs-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/languages/pdf/languages-for-jobs-report_en.pdf) [viitattu 18.3.2013].

Lappalainen, H. Haastattelu 1.11.2012. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Lax, U. 2006. Työelämään valmentava kieltenopetus ammattiosaamisen kokonaisuudessa. Teoksessa Huhta, M., Johnson, E., Lax, U. & Hantula, S. (toim.) Työelämän kieli- ja viestintätaito Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Lehtinen, M-L. 2013. Tulevaisuuden assistentti. Secretarius, 1/2013. Saatavissa:  
[http://www.sihteeriyhdistys.fi/img/kuvapankki/Secretarius/lehdet/Secretarius\\_1\\_2013\\_net.pdf](http://www.sihteeriyhdistys.fi/img/kuvapankki/Secretarius/lehdet/Secretarius_1_2013_net.pdf) [viitattu 12.4.2013].

Lingu@net WorldWide. 2012. Saatavissa: <http://www.linguanet-worldwide.org/lnetww/fi/level/tests.htm> [viitattu 1.12.2012].

Markkinointi-instituutti. Johdon assistentin tutkinto. Saatavissa:  
[http://www.markinst.fi/koulutus/sivut/tuotesivu.aspx?tid=191&t=johdon\\_assistentin\\_tutkinto](http://www.markinst.fi/koulutus/sivut/tuotesivu.aspx?tid=191&t=johdon_assistentin_tutkinto) [viitattu 21.3.2013].

Mercuri international. 2009. Saatavissa: <http://fi.mercuri.net/business-school?area=396&country=319> [viitattu 1.12.2012].

MJK-instituutti. Sihteerin ammattitutkinto. Saatavissa: <http://www.mjk-koulutus.fi/project-view/sihteerin-at/> [viitattu 21.3.2013].

MOT Kielitoimiston sanakirja. 2013. Saatavissa:  
<http://www.kyamk.fi/KyAMK/Kirjasto->

%20ja%20oppimisteknologiapalvelut/Elektroninen%20kirjasto/, MOT-sanakirjasto [viitattu 1.12.2012].

Sajavaara, A. & Salo, M. 2007. Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. Teoksessa Pöyhönen, S. & Luukka, M-R. (toim.) Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Saatavissa:

<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/tavoitteet> [viitattu 8.4.2013].

Saleva, M. 1994. Vieras kieli oppiaineena. Teoksessa Pohjala, K. (toim.) Näkökohtia kielenopetukseen. Opetushallitus.

Sedu aikuiskoulutus. Sihteerin ammattitutkinto. Saatavissa:

[http://www.sedu aikuiskoulutus.fi/Suomeksi/Esittely/Yrittäjyys,\\_kauppa\\_ja\\_kulttuuri/Liiketalous\\_ja\\_kauppa/Sihteerin\\_ammattitutkinto\\_.iw3](http://www.sedu aikuiskoulutus.fi/Suomeksi/Esittely/Yrittäjyys,_kauppa_ja_kulttuuri/Liiketalous_ja_kauppa/Sihteerin_ammattitutkinto_.iw3) [viitattu 21.3.2013].

Sihteeriyhdistys - sekreterarföreningen ry. Saatavissa:

<http://www.sihteeriyhdistys.fi/jaostot.php?jaosto=kymenlaaksonjaosto> [viitattu 16.3.2013].

Sinkkonen, M. 1998. Kielitaidon tarvetutkimukset työelämässä. Teoksessa Takala, S. & Sajavaara, K. (toim.) Kielikoulutus Suomessa. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.

SLK Instituutti. Sihteerin ammattitutkinto. Saatavissa:

<http://www.slkinstituutti.fi/koulutus/sihteerin-ja-assistenttityo/koulutus/sihteerin-ammattitutkinto> [viitattu 1.12.2012].

SoleOPS. 2005-2013. Opetussuunnitelmat. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

[http://soleops.kyamk.fi/opsnet/disp/fi/ops\\_KoulOhjSel/tab/tab/sea?koulohj\\_id=2569306&ryhmytyyp=1&lukuvuosi=&stack=push](http://soleops.kyamk.fi/opsnet/disp/fi/ops_KoulOhjSel/tab/tab/sea?koulohj_id=2569306&ryhmytyyp=1&lukuvuosi=&stack=push) [viitattu 24.1.2013].

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012. Väestörakenne. Verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa: <http://193.166.171.75/Dialog/Saveshow.asp> [viitattu 7.4.2013].

Tampereen ammattiopisto. Sihteerin ammattitutkinto. Saatavissa: [http://www.tao.tampere.fi/tao/TAOWWWAIKUISET/sihteerin\\_ammattitutkinto.html](http://www.tao.tampere.fi/tao/TAOWWWAIKUISET/sihteerin_ammattitutkinto.html) [viitattu 21.3.2013].

Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. 2012. Johdon assistentti -koulutus. [http://www.uta.fi/jkk/synergos/taydennyskoulutus/koulutustarjonta/johdon\\_assistentti.html](http://www.uta.fi/jkk/synergos/taydennyskoulutus/koulutustarjonta/johdon_assistentti.html) [21.3.2013].

The Business Forum for Multilingualism. 2007. Languages mean Business Companies work better with languages Recommendations from the Business Forum for Multilingualism established by the European Commission. European Commission. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Saatavissa: [http://ec.europa.eu/dgs/education\\_culture/documents/key\\_docs/languages/davignon\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/documents/key_docs/languages/davignon_en.pdf) [viitattu 20.3.2013].

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 15.5.2003/352.

Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa 12.6.2003/481.

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. HAAGA-HELIA:n julkaisusarja tutkimuksia 1/2009. Helsinki: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.

Yli-Renko, K. 1994. Kulttuurien välinen viestintä ja sen opettaminen. Teoksessa Pohjala, K. (toim.) Näkökohtia kielenopetukseen. Opetushallitus.

## SAATEKIRJE KYSELYYN, TEKSTI JÄSENTIEDOTTEESSA

Osallistu opinnäytetyöhön vastaamalla kyselytutkimukseen

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten opiskelija Henrietta Rauvala tekee opinnäytetyötään aiheesta assistenttien kielitaidon todellinen tarve. Tavoitteena on kehittää Kymenlaakson ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa, erityisesti kielten opetuksen kannalta, vastaamaan paremmin työelämän tarpeita. Tähän tarvitaan sinun apuasi. Vastaamalla kyselytutkimukseen annat arvokasta tietoa, jonka avulla pystytään kouluttamaan entistä parempia nuoria työelämään. Kyselyyn vastaaminen vie vain noin 10 minuuttia ja se löytyy osoitteesta: <http://www.surveymonkey.com/s/RF295R7>. Vastaathan kyselyyn 17.3.2013 mennessä.

Jos mieleesi tulee vielä jotain asian tiimoilta tai haluaisit kertoa aiheesta lisää kokemuksiasi, ota rohkeasti yhteyttä osoitteeseen [henrietta.rauvala@student.kyamk.fi](mailto:henrietta.rauvala@student.kyamk.fi). Suuri kiitos yhteistyöstä, vastauksesi on erittäin arvokas!

**KYSELYLOMAKE****1. Perustiedot**

Ikä:	<input type="text"/>
Tutkintonimike:	<input type="text"/>
Tehtävänimike:	<input type="text"/>
Työkokemus sihteerin tmv tehtävissä (vuosina):	<input type="text"/>
Työpaikan sijainti (paikkakunta):	<input type="text"/>
Yrityksen henkilöstön määrä:	<input type="text"/>
Yrityksen toimiala:	<input type="text"/>
Onko yritykselläsi kansainvälisiä sidoksia?	<input type="text"/>
Mikäli haluat tutkimuksen tulokset, anna sähköpostiosoitteesi:	<input type="text"/>

**2. Millainen on kielitaitotasosi?**

**Rastita oikea vaihtoehto oman kielitaitosi mukaan osaamasi kielen / osaamiesi kielten osalta.**

	alkeet	tydyttävä	hyvä	erinomainen	äidinkieli
suomi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ruotsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
englanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
venäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	puhumalla	kirjoittamalla	lukemalla (esim. kaunokirjallisuus, lehdet)	television avulla	musiikin avulla	kurssien/koulutuksen avulla	äidinkielenään kieltä puhuvan avulla	muulla tavoin
viro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Millä muulla tavalla, voisitko täsmentää?

#### 4. Kielten oppiminen

**Voit valita useamman vaihtoehdon.**

	Aineiston kuunteleminen	Aineiston toistaminen kuullun perusteella	Aineiston lukeminen ja kääntäminen itselleen	Aineiston lukeminen ryhmissä keskustellen	Aineistoon liittyvien tehtävien tekeminen	Itsekseen virtuaalises oppiminen	Oma-aloitteinen tiedonhaku	Luovat keinot (esim. näytelmät, pelit, roolitalanteet)	Esitelmän pitäminen	(Sana)kokeet	Sanojen ulkooppettelu eri keinoin
Mitkä ovat kokemuksesi perusteella tehokkaita kieltenopetusmetodeja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Miten kehittäisit kieltenopetusta?

#### 5. Kielitaito ja sen kehitys



Missä kielissä koet suullisen kielitaitosi olevan kirjallista parempi?

Missä kielissä koet kirjallisen kielitaitosi olevan suullista parempi?

Missä kielissä koet sekä kirjallisen että suullisen kielitaitosi olevan samalla tasolla?

Koetko tarvetta kehittää kielitaitoasi? Jos kyllä niin minkä kielen?

## 6. Mitä kieltä/kieliä tarvitset työssäsi tällä hetkellä?

## 7. Kielitaito työssä

Vastaathan oman kokemuksesi mukaan sopivimman vaihtoehdon.

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Vastaako kielitaitosi työsi tarpeita?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ovatko kielitaidon vaatimukset muuttuneet urasi aikana?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kun aloitit tämänhetkisissä työtehtävissäsi, oliko kielitaitosi silloin riittävä työtehtäviin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollistaako työnantajasi työntekijöille kielten opetusta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Olisiko sinun työsi kannalta hyvä osata jotain kieltä, jota et vielä osaa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jos tarvitsisit jotain muuta kieltä, mitä? Voit halutessasi täsmentää myös muita vastauksiasi.

### 8. Kielitaidon merkitys

Valitse sopivin vaihtoehto kunkin kysymyksen kohdalla.

	ei merkitystä	pieni merkitys	jonkinlainen merkitys	suuri merkitys
Minkälainen merkitys hyvällä kielitaidolla on rekrytointitilanteessa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minkälainen merkitys suullisella kielitaidolla on työssäsi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minkälainen merkitys kirjallisella kielitaidolla on työssäsi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9. Kuinka usein käytät ... työssäsi?

Vastaathan vain sen kielen / niiden kielten osalta, joita osaat.

	Päivittäin	Viikoittain	Kerran kahdessa viikossa	Kerran kuussa	Harvemmin
ruotsia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
englantia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
venäjää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saksaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	asiakaspalvelu sähköpostitse	asiakaspalvelu puhelimitse	edustustehtävät	neuvottelutilanteet	esitelmät ja konferenssit	koulutukset	kirjallisten dokumenttien kirjoittaminen *	tiedonhankinta	muu
ranska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
italia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
viro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muussa tilanteessa/tehtävässä, voisitko täsmentää missä? \* Voisitko myös täsmentää millaisia kirjallisia dokumentteja (esim. liikekirjeet,

tiedotteet, kutsut yms.) laadit ja millä kielellä?