



Tulevaisuuden huippuosajat hius- ja kauneudenhoitoalalla

Armi Heikkilä ja Katja Kangasvieri

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tulevaisuuden huippuosajat hius- ja kauneudenhoitoalalla

Armi Heikkilä ja Katja Kangasvieri

Estenomi AMK

Opinnäytetyö

Marraskuu, 2024

Laurea-ammattikorkeakoulu Tiivistelmä
Kauneudenhoito- ja kosmetiikka-alan koulutus
Estenomi (AMK)

Armi Heikkilä, Katja Kangasvieri
Tulevaisuuden huippuosaajat hius- ja kauneudenhoitoalalla
Vuosi 2024 Sivumäärä 64

Opinnäytetyössä selvitettiin tulevaisuuden huippuosaajien tärkeimpiä taitoja ja ominaisuuksia hius- ja kauneudenhoitoalalla erityisesti työelämän tarpeiden näkökulmasta. Tavoitteena on ollut auttaa kehittämään huippuosaajana toimimisen tutkinnon osaa Turun ammatti-instituutissa siten, että se vastaisi entistä paremmin alan vaatimuksiin ja työelämän tarpeisiin.

Teoreettinen viitekehys käsitteli huippuosaamisen käsitettä ja työelämän arvostamia pehmeitä taitoja, kuten asiakaspalvelua, tiimityöskentelyä ja itseohjautuvuutta, sekä kovia taitoja kuten teknistä osaamista, myyntiä ja markkinointia. Viitekehyksessä tarkasteltiin myös ajan- ja stressinhallintaa sekä jatkuvaa kehittymistä huippuosaajaksi.

Tutkimus toteutettiin laadullisena teemahaastatteluna, jossa hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisia ja työnantajia haastateltiin huippuosaamisen vaatimuksista. Aineisto analysoitiin esille nousevien teemojen perusteella. Tulokset osoittivat, että työelämä arvostaa erityisesti monipuolista alan osaamista, erikoistumista, itseohjautuvuutta, asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja, yrittäjämäistä asennetta sekä jatkuvaa oppimista ja itsensä kehittämistä. Tulosten perusteella on esitetty kehittämissuhteet tutkinnon osan opetukseen.

Asiasanat: huippuosaaminen, hius- ja kauneudenhoitoala, ammatillinen osaaminen, ammatillinen kehitys, työelämätaidot

Armi Heikkilä, Katja Kangasvieri

Future top experts in the hair and beauty care industry

Year

2024

Pages

64

The purpose of this thesis was to find out the key skills and qualities of the future top experts in the hair and beauty care industry, especially from the perspective of the needs of working life. The thesis was made in co-operation with Turku Vocational Institute and its results will be used to develop Working as a top expert module of the qualification in order to make it more relevant to the needs of the sector.

The theoretical part of this thesis was about the concept of excellence and the appreciated soft skills in the work life such as customer service, teamwork, self-guidance, and it was also about the hard skills like technical skills, sales, and marketing. Time and stress management and constant improvement to become a top expert were also part of the reviewed skills in the theoretical part of this thesis.

The research part was done with qualitative theme interviews, where the participants, the professionals and employers in the hair and beauty care industry were interviewed about what are the qualifications to be a top talent. The data was analysed on the basis of emerging themes. The results indicated that the workplace appreciates versatile knowledge, specialization, self-guidance, customer service and sales skills, entrepreneurial attitude and constant learning and self-improvement. Based on of the results, suggestions for improving the teaching of Working as a top expert module have been made.

Keywords: concept of excellence, hair and beauty care industry, professional competence, professional development, work life skills

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Yhteistyökumppani.....	7
3	Hius- ja kauneudenhoitoalan koulutuksen perusteet.....	8
4	Huippuosaamisen määritelmä	9
5	Hius- ja kauneudenhoitoalan huippuosaajan pehmeät ominaisuudet ja taidot	9
5.1	Asiakaspalvelutaidot	10
5.2	Itseohjautuvuus.....	10
5.3	Tiimityötaidot	12
5.4	Tavoitteellisuus ja oppimishalu	12
5.5	Ajan- ja stressinhallinta	13
6	Hius- ja kauneudenhoitoalan huippuosaajan kovat ominaisuudet ja taidot	13
6.1	Tekninen osaaminen hius- ja kauneudenhoitoalalla	13
6.2	Tietotekniikan ja sosiaalisen median hallinta	14
6.3	Myynti- ja markkinointi.....	14
7	Huippuosaajaksi kehittyminen.....	15
7.1	Henkilökohtainen rooli	15
7.2	Valmentajan rooli	17
7.3	Ympäristön rooli.....	18
8	Tutkimuksen toteutus	19
9	Tulokset	20
9.1	Huippuosaajan taidot ja ominaisuudet.....	21
9.2	Huippuosaajan määrittely	23
9.3	Pehmeät taidot.....	26
9.4	Kovat taidot.....	31
9.5	Oppiminen ja kehittyminen.....	39
9.6	Tulevaisuuden näkymät	43
10	Kehitysehdotukset.....	52
11	Pohdinta	55
	Liitteet	62

1 Johdanto

Hius- ja kauneudenhoitoala on nopeasti kehittyvä toimiala, joka vaatii työntekijältä jatkuvasti uudenlaista osaamista ja ammattitaitoa. Alan toimintaympäristön muutos, asiakkaiden kasvavat odotukset ja kilpailu korostavat tarvetta kouluttaa huippuosaajia, jotka pystyvät vastaamaan alan nykyisiin ja tuleviin vaatimuksiin. Tämän opinnäytetyön taustalla on tarve kehittää hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon ammatillista valinnaista tutkinnon osaa huippuosaajana toimiminen, jota opetetaan Turun ammatti-instituutissa, vastaamaan entistä paremmin työelämän vaatimuksia ja odotuksia.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan huippuosaamisen käsitettä sekä alan keskeisiä taitoja ja ominaisuuksia, kuten huippuosaajilta odotettavia pehmeitä ja kovia taitoja. Näihin taitoihin kuuluvat esimerkiksi asiakaspalvelu, tiimityö ja itseohjautuvuustaidot sekä tekninen osaaminen, sosiaalisen median hallinta ja myyntitaidot. Lisäksi tarkastellaan huippuosaajaksi kehittymistä.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia erityistaitoja ja ominaisuuksia hius- ja kauneudenhoitoalan työnantajat ja asiantuntijat pitävät tärkeinä tulevaisuuden huippuosaajissa. Tutkimus toteutettiin laadullisena teemahaastatteluna, jossa alan asiantuntijat ja työnantajat jakavat näkemyksiään ja kokemuksiaan huippuosaamisen edellytyksistä. Haastattelujen avulla on kartoitettu työelämän konkreettisia odotuksia, jotta koulutusta voidaan kehittää vastaamaan entistä tarkemmin alan tarpeita.

Tutkimustulosten perusteella tavoitteena on tarjota konkreettisia kehitysehdotuksia, joita voidaan hyödyntää huippuosaajana toimimisen tutkinnon osan opetussisältöjen suunnittelussa ja toteutuksessa. Näin opinnäytetyö tukee tutkinnon osan kehittämistä siten, että se vastaa paremmin alan tulevaisuuden tarpeisiin ja edistää opiskelijoiden kasvua alan huippuosaajiksi.

2 Yhteistyökumppani

Tässä opinnäytetyössä yhteistyökumppanina toimii Turun ammatti-instituutti. Vuonna 1998 perustetun instituutin historia juontaa juurensa aina vuoteen 1886, jolloin ammatillinen opetus alkoi Turussa. Nykyisin Turun ammatti-instituutti tarjoaa laajan valikoiman koulutusvaihtoehtoja eri aloille. (TAI 2024.) Näihin kuuluu myös hius- ja kauneudenhoitoala, joka on erityisen suosittu. Kevään 2024 yhteishaussa Turun ammatti-instituutti sijoittui viidenneksi koko Suomen hius- ja kauneudenhoitoalan ammatillisten oppilaitosten joukossa ensisijaisten hakijoiden määrässä yhtä opiskelupaikkaa kohden. Tämä kertoo alan suosioista oppilaitoksessa ja sen vetovoimasta opiskelijoiden keskuudessa. (Yle 2024.)

Turun ammatti-instituutti panostaa kansainvälisyyteen ja työelämäyhteyksiin tarjoamalla opiskelijoille mahdollisuuden osallistua kansainväliseen vaihtoon, sekä hankkia käytännön kokemusta alan työpaikoilta. Tämä tukee opiskelijoiden taitojen ja osaamisen kehittämistä, jotka ovat välttämättömiä työelämässä menestymiseksi. (TAI 2024.) Työelämässä oppimisen määrä vaihtelee opiskelijan opintopolun mukaan, mutta opintojen aikana kaikille kertyy työelämässä oppimista useampi kuukausi riippumatta opintopolusta. Työelämässä oppiminen on olennainen osa ammatillista koulutusta, ja sen aikana opiskelijan osaamista arvioidaan käytännön työtehtävissä. Tavoitteena on varmistaa tutkinnon perustaitojen mukaiset ammattitaitovaatimukset ja osaamistavoitteet, kuten laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) määrittelee. Työnantajilla on merkittävä rooli opiskelijan ammattitaidon kehittämisessä, sillä suuri osa käytännön oppimisesta tapahtuu työpaikalla käytännön kokemuksen kautta.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää hius- ja kauneudenhoitoalan huipposaaajana toimivien tutkinnon osaa vastaamaan paremmin työelämän vaatimuksia. Kehitystyöllä pyritään edistämään opiskelijoiden työllistymistä valmistumisen jälkeen.

3 Hius- ja kauneudenhoitoalan koulutuksen perusteet

Hius- ja kauneudenhoitoalan tarkoituksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja persoonallisen identiteetin ilmaisua, sillä alan ammattilaiset vaikuttavat asiakkaiden ulkoisiin piirteisiin, kuten hiuksiin ja ihoon (Pylväs & Roisko 2012, 29).

Opiskelijat voivat erikoistua hius- ja kauneudenhoitoalalla seuraaviin osaamisaloihin: parturityön tai kampaajatyön osaamisalaan sekä ihonhoidon tai hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisalaan. Parturityön osaamisalalla tärkeimpiä taitoja ovat monipuoliset parturileikkaustekniikat, partojen käsittely sekä kampaukset. Parturit voivat työskennellä parturi-kampaamoissa yrittäjinä tai palkallisina työntekijöinä, ja heillä on mahdollisuus työllistyä myös tuotemyyntiin ja koulutustehtäviin. Kampaajatyössä korostuvat erilaiset hiustenleikkaustekniikat, värjäykset, kampaukset ja permanenttien tekeminen. Kampaajat voivat työllistyä samalla tavoin kuin parturit. Ihonhoidon osaamisalalla puolestaan keskitytään kasvo-, jalka- ja käsihoitoihin sekä ihon itsehoidon opastamiseen, ja kosmetologit työskentelevät muun muassa kauneushoitoloissa, kylpylöissä ja kongressikeskuksissa. Hius- ja kauneudenhoitoalan neuvonnan osaamisalassa, jossa koulutetaan kosmetiikkaneuvojia, keskitytään ihon ja hiusten hoidon neuvontaan ja tuotteiden käytön opastukseen, ja heidän työympäristönään voivat toimia esimerkiksi tavaratalot, laivat, lentokentät ja apteekit. (ePerusteet 2023.)

Perustutkinnon kehittyessä jatkuvasti edellyttää se opetussuunnitelman säännöllistä päivittämistä. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon perusteisiin ollaan ottamassa syksyllä 2025 käyttöön uudet geneeriset arviointikriteerit osaamisen arviointiin. Tämä edellyttää tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten uudelleen muotoilemista, ja samalla tarkistetaan muutostarpeet työkokonaisuuksissa ja tutkinnon muodostumisessa, jotta tutkinto vastaa mahdollisimman hyvin työelämän osaamistarpeita. (oph.fi.)

Huippuosaajana toimiminen on 15 osaamispisteen ammatillinen valinnainen tutkinnon osa, joka valmentaa opiskelijoita toimimaan huippuammattilaisina hius- ja kauneudenhoitoalalla. Tavoitteena on kehittää opiskelijan kykyä arvioida ja parantaa omaa osaamistaan, työskennellä tuloksellisesti muuttuvissa tilanteissa sekä kehittää ja edistää työyhteisön toimintatapoja. Opintokokonaisuudessa painotetaan laatuvaatimusten mukaisia työskentelytaitoja, asiakasturvallisuutta, kustannustehokkuutta sekä kestäviä toimintatapoja. (ePerusteet 2024.)

Huippuosaaminen hius- ja kauneudenhoitoalalla edellyttää opiskelijalta jatkuvaa oppimishalua ja kykyä tuoda esille parasta osaamistaan. Motivoituneisuus tiedon hakemiseen ja uusien toimintatapojen omaksuminen ovat tärkeitä, jotta ammattilainen pysyy kehityksen kärjessä. Ammattilaisen tulee osata toimia itsenäisesti ja yhteistyössä muiden kanssa, sillä työ tapahtuu usein tiimeissä tai yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa. Huippuosaajan ominaisuuksiin kuuluvat myös tiimipelaaminen, rehellisyys ja lähestyttävyyys. (Pylväs ja Roisko 2012, 26.)

4 Huippuosaamisen määritelmä

Huippuosaamisen on määritelty yhdistelmäksi, jossa keskeisiä ovat autonomiselle tasolle kehittyneet alan erityistaidot, luontaiset lahjat, suotuisat ympäristötekijät ja pitkäjänteinen, tavoitteellinen valmennus. Valmennuksessa keskitytään henkisten voimavarojen optimaaliseen hyödyntämiseen ja henkilön sisäisten ominaisuuksien tunnistamiseen. (Ryymän, Eerola & Majuri 2015, 77-83.) Tulevaisuudessa hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisilta odotetaan myös teknologisia taitoja, monikulttuurisuustaitoja ja kykyä sopeutua jatkuvasti muuttuviin olosuhteisiin. Alan huippuosaajat erottuvat henkilökohtaisilla ominaisuuksillaan, kuten motivaatiolla, yrittäjyydellä, elinikäisen oppimisen taidolla ja luovuudella. Heidän tulee pystyä yhdistämään tekninen osaaminen ja asiakaspalvelutaidot tavalla, joka ylittää asiakkaiden odotukset. Lisäksi verkostoituminen ja yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa ovat avainasemassa. Näin kauneudenhoitoalan huippuosaajat voivat tarjota entistä monipuolisempia ja laadukkaampia palvelukokonaisuuksia, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. (Pylväs & Roisko 2012, 33-36).

Huippuosaaminen on tunnistettu olennaiseksi osaksi ammatillista kasvua, ja se muodostuu yksilön kyvystä oppia uutta sekä jatkuvasta halusta kehittää itseään. Se koostuu erityisistä henkilökohtaisista ominaisuuksista, kuten motivaatiosta, itsekurista ja kyvystä hallita stressiä, mutta myös ulkoisista tekijöistä, kuten laadukkaasta valmennuksesta ja tukevasta sosiaalisesta ympäristöstä. Lisäksi huippuosaaminen liittyy yhteiskunnallisiin arvoihin, kulttuurisiin tekijöihin sekä ammattialojen erityispiirteisiin. (Nokelainen 2010, 5-6.)

Näiden tietojen perusteella huippuosaaminen voidaan määritellä prosessiksi, jossa yksilöiden erityislahjakkuudet kehitetään systemaattisesti korkeimmalle mahdolliselle tasolle, hyödyntäen sekä yksilön sisäisiä että ulkoisia resursseja. Tämä prosessi edellyttää kohdennettua tukea, valmennusta ja resursseja, jotka mahdollistavat yksilön jatkuvan kasvun ja kehityksen kohti ammatillista huippuosaamista.

5 Hius- ja kauneudenhoitoalan huippuosaajan pehmeät ominaisuudet ja taidot

Tutkimusten mukaan pehmeät taidot ovat ratkaisevassa asemassa työelämän menestyksen kannalta. Näitä taitoja ovat muun muassa tehokas viestintä, johtaminen, tiimityöskentely, aikataulujen hallinta, kriittinen ajattelu, konfliktien ratkaiseminen, itsemotivointi ja ongelmanratkaisukyky. (Vasanthakumari 2019, 67.) Hius- ja kauneudenhoitoalalla korostuvat erityisesti sosiaaliset ja vuorovaikutustaidot, sillä kyky työskennellä muiden sekä asiakkaiden kanssa on elintärkeää. Itseohjautuvuus, tavoitteellisuus, oppimishalu ja asiakaspalvelutaidot puolestaan tukevat ammattilaisia alan moninaisissa haasteissa ja edistävät heidän menestystään urallaan. (Salmela-Aro 2018, 9-10).

Kriittinen ajattelu ja ongelmanratkaisukyky ovat ammattilaisen keskeisiä ominaisuuksia, jotka auttavat häntä analysoimaan tilanteita, tekemään perusteltuja päätöksiä ja löytämään tehokkaita ratkaisuja haastaviin tilanteisiin. Konfliktien ratkaiseminen ja itsemotivointi ovat myös tärkeitä taitoja, sillä ne tukevat työrauhaa ja itsenäistä työskentelyä ilman ulkopuolista painostusta. Näiden taitojen yhdistelmä ei ainoastaan mahdollista ammatillista menestystä, vaan myös uralla etenemistä ja työyhteisön hyvinvointia. Siksi on olennaista, että ammattilainen kehittää jatkuvasti sekä kovia että pehmeitä taitojaan työuransa aikana. Tämän vuoksi korostetaan, että pehmeiden taitojen koulutuksen tulisi alkaa jo koulutusvaiheessa ja jatkua läpi ammatillisen uran. (Vasanthakumari 2019, 67-72.)

5.1 Asiakaspalvelutaidot

Asiakkaan tyytyväisyys palveluun on pitkään ajateltu perustuvan siihen, että palvelu ylittää hänen odotuksensa. Asiakas on kuitenkin tyytyväinen myös silloin, kun palvelu täyttää hänen odotuksensa. On selvää, että ne ammattilaiset, jotka onnistuvat ylittämään asiakkaiden odotukset, ovat menestyneet parhaiten ja tulevat menestymään myös jatkossa. (Hämäläinen 2016, 24.) Huippuosajalta edellytetään helppoa ja sujuvaa keskustelua palvelutilanteessa, mutta myös teknisen työn laadun on oltava korkea. Sosiaaliset taidot ja tekninen osaaminen kulkevat käsi kädessä. Huippuosaja tuottaa sosiaalisilla taidoillaan lisäarvoa työlleen. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 51.)

Huippuosajan on tärkeää kehittää tunnetaitojaan ja tunneälyään, joiden avulla hän kykenee tunnistamaan, säätämään ja ilmaisemaan omia tunteitaan sekä hallitsemaan muiden tunteita asiakaspalvelutilanteissa tai työyhteisössä. Tunneälyyn kuuluvat itsetuntemus, itsehallinta, sosiaalinen tietoisuus ja ihmissuhteiden hallinta, joista erityisesti itsetuntemus on keskeinen tavoitteen saavuttamisessa. (Seppänen 2021, 40-42.) Heikko itsetunto voi johtaa liian suuriin reaktioihin palautetilanteissa (Hiila, Hakola & Tukiainen 2019, 90).

Sosiaaliset taidot ovat tärkeä osa ammatillista osaamista, ja niitä tarvitaan monissa työelämän tilanteissa. Ammattilainen osaa soveltaa sosiaalisia taitojaan tilanteen mukaan, oli kyseessä sitten kuuntelutaito, neuvottelutaito tai yhdessä tekemisen taito. Sosiaalisten taitojen avulla henkilö osaa ilmaista itseään sekä sanallisesti että sanattomasti, kuten elein. (Räisänen & Hietala 2009, 35.)

5.2 Itseohjautuvuus

Itseohjautuvuus tarkoittaa ammattilaisen kykyä toimia itsenäisesti ilman ulkopuolista ohjausta ja kontrollia. Byrokratiassa komennetaan ja kontrolloidaan, kun taas

itseohjautuvuudessa luotetaan autonomiaan ja haluun tehdä asiat hyvin. Edward Decin ja Richard Ryanin 1985 julkaiseman itseohjautuvuusteorian mukaan ihmiset motivoituvat itsenäisesti, kun he kokevat kyvykkyyttä, omaehtoisuutta ja kuuluvuutta yhteisöön. Nämä tekijät edistävät motivaatiota, sitoutumista ja työssä viihtymistä, mikä puolestaan parantaa tuottavuutta. (Savaspuro 2019, 25-30.) Itseohjautuvuus käsittää henkilön itsemotivaation, päämäärien asettamisen ja kyvyn johtaa itseään, mikä on tulevaisuuden menestyksen kannalta keskeistä. Itseohjautuvuutta ei pidä kuitenkaan sekoittaa täydelliseen vapauteen, vaan se edellyttää selkeitä rakenteita ja avoimuutta organisaation sisällä. Toimintaympäristöjen monimutkaistuminen, työn luonteen muutos ja moderni teknologia ovat kolme keskeistä syytä siihen, miksi itseohjautuvuus on noussut merkittävään asemaan juuri nyt. (Martela & Jarenko 2017, 291).

Itsetuntemus ja itseohjautuvuus edistävät oppimistuloksia. Ammatillaiset, jotka ottavat vastuuta omasta kehityksestään, oppivat tehokkaammin. Heille tyypillisiä piirteitä ovat vastuullisuus, itsensä hyväksyminen, suunnitelmallisuus, sisäinen motivaatio, avoimuus, joustavuus, itsenäisyys, yhteistyökyky sekä kyky tiedostaa omia ajattelumallejaan ja toimintaansa. Itseohjautuva ammattilainen vastaa omasta työskentelystään ja pyrkii kehittämään toimintaansa ilman ulkoista painetta. Tämä on olennainen piirre huippuosajalle. (Virolainen & Virolainen 2018, 72-74.) Hyvä itsetunto on keskeinen osa itsetuntemusta. Kun henkilö tunnistaa ja osaa hyödyntää vahvuuksiaan, hänen itsetuntonsa vahvistuu. Hyvä ja realistinen itsetunto auttaa toimimaan joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti työ- ja oppimisympäristössä sekä tukee jakamista, kehitystä, itsenäisiä päätöksiä ja osaamistason saavuttamista. (Hiila ym. 2019, 90.)

Itsejohtavuutta voidaan edistää menetelmillä, jotka korostavat ammattilaisen vastuullisuutta ja aktiivisuutta. Yksi keskeinen tapa on kokeilukulttuurin edistäminen, kuten mallissa, jossa huippuosajalle annetaan mahdollisuus kyseenalaistaa vallitsevia käytäntöjä ja kehittää uusia ratkaisuja. Tämä lisää motivaatiota ja luovuutta, koska henkilöt voivat vaikuttaa omaan työhönsä ja yrityksen toimintaan. Toinen merkittävä menetelmä on yhteistoiminnallinen johtajuus, jossa johtajuus jaetaan laajasti organisaation sisällä. Tämä painottaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä, rohkaisten ammattilaisia ottamaan enemmän vastuuta ja kehittämään johtamistaitojaan. Lisäksi kuuntelemisen ja avoimen kommunikaation merkitys on olennainen. Syrjäsen ja Tolosen mukaan organisaatiokulttuuri, joka kannustaa huippuosajia ilmaisemaan ajatuksiaan ja vastaanottamaan palautetta, luo perustan itseohjautuville päätöksille ja oman toiminnan reflektoinnille. (Martela & Jarenko 2017, 291-293).

Itseohjautuvuus edistää työtehoa, tyytyväisyyttä ja innovatiivisuutta, mikä on erityisen tärkeää hius- ja kauneudenhoitoalalla, jossa monet ovat pienyrittäjiä tai työskentelevät pienyrittäjän palveluksessa. Yrittäjät toimivat usein itsenäisesti ilman suurta organisaatiota tukevan, joten kyky ohjata itseään ja hallita omaa työtään on keskeinen menestystekijä.

Itseohjautuvuus liittyy olennaisesti muihin tärkeisiin taitoihin, kuten asiakaspalveluun sekä ajan- ja stressinhallintaan, mikä tekee siitä tärkeän taidon menestymisen kannalta alalla.

5.3 Tiimityötaidot

Tiimityöskentely on huippuosajalle tärkeää, sillä useimmissa työympäristöissä työskennellään yhteisössä. Tiimityöskentelyssä voidaan puhua tiimiälystä, joka voidaan jakaa viiteen taitoon 1) itsetuntemus, jossa huippuosaja tunnistaa kykynsä ja osaa tukea niitä, 2) yhteinen suunta, eli tiimin jäsenillä on vahva merkityksellinen tunne työskentelystä, 3) salliva ilmapiiri, jossa tiimin sisällä vallitsee luottamus ja jokainen voi toimia omana itsenään, 4) lupa ja vastuu toimia, jolloin roolit ovat selkeät, mutta jokaisella on vapaus toimia itsenäisesti, sekä 5) rikastava vuorovaikutus, jossa tiimin sisäinen vuorovaikutus on avointa, vapaata ja tarkoituksenmukaista. (Hiila ym. 2019 77-78.)

Usein merkittäviä saavutuksia ei synny yksin, vaan ne vaativat monien ihmisten panosta ja erilaisten taitojen yhdistämistä. Esimerkiksi Thomas Edisonin tiimissä työskenteli noin 30 asiantuntijaa hänen keksiessään hehkulampun, ja jokainen toi oman osaamisensa osaksi kokonaisuutta. (Dweck 2021, 103-105.) Tämä osoittaa, että menestymiseen työelämässä vaaditaan tiimityötä, joissa erilaisten asiantuntijoiden osaamiset yhdistyvät.

5.4 Tavoitteellisuus ja oppimishalu

Huippuosaja on tavoitteellinen. Tavoitteellinen henkilö kehittää jatkuvasti ajattelu-, päätöksenteon- ja ongelmanratkaisutaitojaan. Hän vie toimintaansa jatkuvasti eteenpäin kohti tavoitetta. (Uusitalo 2020, 244.) Tavoitteellisuus näkyy erityisesti luovissa ja onnellisissa yksilöissä. Heidän toimintansa on itsenäistä, eikä se perustu ulkoihin tavoitteisiin tai maineen tavoitteluun, sillä he saavat palkkion itse tekemästään työstä tai opiskelusta. Tavoitteelliset henkilöt uskaltavat ottaa riskejä. Heidän minäkuvaansa tulee kehittää realistisena ja positiivisena. (Uusitalo 2012, 166.) Minäkäsitys on tässä keskeisessä roolissa: kun minäkäsitys on myönteinen, henkilö oppii tuntemaan itsensä ja huomaa olevansa hyvä työssään, lannistumatta vastoinkäymisistä. Tämän avulla voi ymmärtää oman lahjakkuuden merkityksen. (Uusitalo 2020, 244-245.)

Sisäinen motivaatio on tärkeä piirre huipulle pyrkivällä, sillä se tukee sekä muutosmyönteisyyttä että oppimishalua. Kun henkilö on sisäisesti motivoitunut kehittymään, hän suhtautuu muutoksiin avoimin mielin ja on valmis oppimaan uusia taitoja, jotka edistävät hänen ammatillista kasvuaan. Sisäinen motivaatio on perusedellytys lahjakkuuden kehittymiselle ja se suuntaa toimintaa haluttuun suuntaan, auttaen ylläpitämään fokuksen tavoitteiden

saavuttamiseksi (Uusitalo 2020, 156). Sisäisen motivaation edellytyksenä on, että oppiminen ja kehittyminen ovat itselle mielekkäitä. Kun oppiminen on mielekästä, asiat saatetaan loppuun saaden siitä elämyksiä. Panostaminen sisäiseen oppimiseen kehittää luovaa ajattelua, käsitteellistä oppimista ja parantaa oppimisen laatua. (Virolainen & Virolainen 2018, 62-63.)

Oppimishalu kehittyy, kun oppiminen on itselle mielekästä ja tuottaa elämyksiä. Hius- ja kauneudenhoitoalan tutkinnossa ja työpaikkakoulutuksissa tarjotaan mahdollisuuksia jatkuvaan oppimiseen sekä uusien teknologioiden että tuotesarjojen hallitsemiseksi.

5.5 Ajan- ja stressinhallinta

Stressijärjestelmän tunteminen on tärkeää huippuosaajalle, sillä sen aktivoituminen on pohjana tarkkaavaisuutta vaativalle toiminnalle. Kun stressijärjestelmä aktivoituu positiivisesti, se virkistää aivoja ja lisää hermosolujen yleistä aktiivisuutta, jolloin aivot ovat vastaanottavaisia uusille tavoille ja kokemuksille. Toisaalta, jos stressijärjestelmä kuluttaa liikaa energiaa, henkilö voi kokea väsymystä ja uupumusta. (Sajaniemi, Suhonen, Nilsin & Mäkelä 2015, 30.)

Vaativissa tilanteissa stressinhallinta on olennaista, ja siinä esiintyy yksilöllisiä eroja, jotka johtuvat synnynnäisistä reagoitaitapumuksista, että sosiaalisesta ympäristöstä. Siksi huippuosaajan on ymmärrettävä levon, liikunnan, ja ravinnon merkitys jaksamiselle. Huippusuorituksen tekeminen on aivotoiminnalle kuormittava ja energiaa kuluttava prosessi. Aivotoiminta on vilkkaimmillaan, kun ponnistellaan uusien tavoitteiden kanssa. Jos energiataso laskee liian alhaiseksi, se voi heikentää keskittymiskykyä ja aiheuttaa väsymystä tai ärtyneisyyttä, mikä voi vaikuttaa suoritukseen erityisesti jännittävissä tilanteissa. (Sajaniemi ym. 2015, 51-52.)

6 Hius- ja kauneudenhoitoalan huippuosaajan kovat ominaisuudet ja taidot

Kovien taitojen osalta viitataan erikoistuneisiin teknisiin kykyihin, jotka ovat tarpeellisia tiettyjen ammattitehtävien suorittamisessa, kuten tietokoneohjelmien hallinta tai erityisalan käytännön tietämys (Vasanthakumari 2019, 67).

6.1 Tekninen osaaminen hius- ja kauneudenhoitoalalla

Globalisaatio, digitalisaatio ja tiedon jatkuva muutos ovat tuoneet mukanaan merkittäviä muutoksia työelämään, mikä edellyttää työelämässä menestymisessä työntekijältä monipuolisia taitoja, joiden avulla hän voi joustavasti mukautua haasteisiin (García-Pérez, García-Garnica & Olmedo-Moreno 2021, 19). Hius- ja kauneudenhoitoala kehittyy nopeasti asiakkaille

tarjottavien palvelujen suhteen. Työt muuttuvat yhä teknisemmiksi, ja salongit tarjoavat entistä kokonaisvaltaisempia palveluita, jotka luovat kokonaan uudenlaisen asiakaskokemuksen. Näin ollen uusilta tulokkailta vaadittavat pätevyudet ovat entistä vaativampia, ja jatkuva ammatillinen kehitys on välttämätöntä. (VTCT 2017, 11.)

Ammatillisen asiantuntijuuden saavuttaminen edellyttää kokemusta aidosta työelämäympäristöstä ja todellisten ongelmien käsittelyä ja ratkaisua. Pelkkä käytännön kautta hankittu tieto ei kuitenkaan riitä, jos tavoitteena on kehittää ammattilaisia, jotka osaavat arvioida itseään ja toimintaansa sekä kehittää työskentelytapojaan. Teoriatiedon yhdistämien käytäntöön on olennaista, jotta käytännön kokemus voi muuttua asiantuntijuudeksi. Huippuosaaaja erottuu siten, että hän kykenee toimimaan kokemukseen perustuvan hiljaisen tiedon varassa ja tarvittaessa kyseenalaistamaan opetetut rutiinit. (Kotila, Mutanen & Volanen 2007, 32-33.)

Hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisilta edellytetään vahvaa teknistä osaamista, joka kattaa monipuoliset kädentaidot ja teoriaosaamisen. Tärkeää on myös kyky yhdistää tekninen osaaminen ja asiakaspalvelutaidot.

6.2 Tietotekniikan ja sosiaalisen median hallinta

Yli kolmasosa maailman väestöstä käyttää sosiaalista mediaa. Sosiaalinen media on noussut tärkeäksi markkinoinnin työkaluksi, sillä se mahdollistaa suoran yhteyden kuluttajiin, jos sitä osataan hyödyntää oikein. (Hananen 2018, 24.) Ihmiset viettävät paljon aikaa verkossa ja ottavat käyttöönsä uusia sosiaalisen median kanavia. Pandemian aikana sosiaalisen median käyttö kasvoi maailmanlaajuisesti 21 prosenttia. Digitaalisilta alustoilta haetaan tietoa, vuorovaikutusta ja viihdettä sekä tehdään ostoksia ja hankitaan palveluita. Noin kolmasosa suomalaisista seuraa yrityksiä ja brändejä sosiaalisessa mediassa. Digimarkkinointi on merkittävää sekä olemassa oleville yrityksille että uusille aloittaville. Sosiaalisen median kanavat tarjoavat mahdollisuuden herättää potentiaalisten asiakkaiden kiinnostus, houkutellessa heitä eteenpäin asiakaspolulla ja sitouttaa heitä kohderyhmään. Harvard Business Review'n mukaan menestyneimmät yritykset saavuttivat 73 prosentin kasvun integroidessaan digitaaliset ratkaisut, digimarkkinoinnin tai alustat liiketoimintaansa. (Komulainen 2023, 10-26.)

6.3 Myynti- ja markkinointi

Myynti ja markkinointi ovat keskeisiä taitoja hius- ja kauneudenhoitoalalla; ne eivät ainoastaan lisää asiakasvirtaa, vaan myös vahvistavat asiakassuhteita ja edistävät yrityksen menestystä. Huippumyyjä pyrkii myyntityöllään saavuttamaan asiakastyytyväisyyttä, rakentamaan pitkäaikaisia asiakassuhteita sekä saamaan suosituksia toisilta asiakkailta. (Leppänen 2007,

49). Molempipuolisen kommunikaation luominen asiakkaan kanssa on tärkeä taito myynnissä, sillä onnistuneet myyntitilanteet voivat tuoda lisää asiakkaita. (Leppänen 2007, 88-89.)

Myyntityössä onnistuminen edellyttää myös epäonnistumisen pelon voittamista ja asiakkaan huoltien ymmärtämistä, kuten pelon siitä, että he tekevät huonon kaupan. Positiivinen ja periksiantamaton asenne on säilytettävä, sillä se auttaa pääsemään tavoitteisiin myös haastavina aikoina. Huippumyyjä osaa käsitellä vastoinkäymisiä rakentavasti. Hänellä on vahva itsetunto ja luottamus omaan toimintaansa. On tärkeää säilyttää aito ja vilpitön asenne, sillä asiakkaat aistivat teeskentelyn helposti. (Hämäläinen 2016, 51-53.)

Markkinointi on tärkeä osa myyntityötä. Markkinoinnissa onnistuminen edellyttää, että huippuosaaaja osaa perustella asiakkailleen miksi hänen tarjoamansa tuote tai palvelu on asiakkaan ajan ja rahan arvoista. (Leppänen 2007, 12-17.) Markkinoinnissa on tärkeää tuntee kohde-ryhmä, sillä markkinointiviestinnän on kohdistuttava asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. (Hyötyläinen 2021, 35-37).

Henkilöbrändin rakentaminen on osa huippuosaaajan markkinointitaitoja. Henkilöbrändissä näkyvät yksilön luonne, tyyli, viestintä, mielenkiinnon kohteet sekä kehittyminen. Henkilöbrändin muodostuminen käy läpi monta vaihetta kuten suunnittelun, luomisen, uudistumisen, muuttumisen ja päättämisen. Henkilöbrändiä luodessa on tärkeää huomioida kilpailutilanne, osatta erottautua muista, sekä verkostoitua alan ammattilaisten kanssa. Henkilöbrändiä rakentaessaan huippuosaaaja on kiinnostunut kollegoistaan ja yhteistyökumppaneistaan ympärillään, sillä hän ymmärtää, että verkostoitumalla hän kohtaa uusia ihmisiä ja tuo itseään positiivisella tavalla esille. Henkilöbrändin rakentamisessa on tärkeää, että huippuosaaajalla on mentori, joka antaa palautetta. Tämän palautteen avulla henkilöbrändiä voidaan kehittää. (Kortesuo 2011, 23-31.)

7 Huippuosaaajaksi kehittyminen

Huippuosaaajaksi kehittyminen edellyttää kovien taitojen hallinnan lisäksi pehmeiden taitojen jatkuvaa kehittämistä, jotta yksilö pystyy soputumaan uusiutuviin ja muuttuviin työympäristöihin. (Ryymän ym. 2015, 77-79.) Tärkeää on osata yhdistää pehmeät ja kovat taidot (Virolainen & Virolainen 2018, 62).

7.1 Henkilökohtainen rooli

Huippuosaaajien asenteella on suuri merkitys. Määrätietoisuus ja sitoutuminen ovat keskeisiä tekijöitä ammattilaiseksi kehittämisessä. Määrätietoinen asenne ja vahva sitoutuminen

auttavat keskittymään olennaiseen ja tekemään pitkäjänteistä työtä tavoitteensa eteen. (Hintsu 2015, 248.) Kasvun asenteen omaksuneet henkilöt näkevät haasteet mahdollisuuksina oppia ja kehittyä, eivätkä anna epäonnistumisten lannistaa heitä. Tällaiset henkilöt ovat valmiita tekemään työtä ja oppimaan virheistään, mikä johtaa parempiin tuloksiin. Toisaalta muuttumattoman asenteen omaavat henkilöt saattavat selittää huonoja suorituksiaan lahjakkuuden puutteella tai syyttää ulkoisia tekijöitä, mikä rajoittaa heidän kykyään kehittyä ja menestyä. Tämä osoittaa, että asenne ja ponnistelu voivat olla ratkaisevampia kuin synnynnäinen lahjakkuus. (Dweck 2021, 106-126.)

Huippuosajaksi kehittyminen edellyttääkin vastaavaa sitoutumista ja selkeää tavoitteen asettamista, jotta haasteet voidaan kohdata ja menestys saavuttaa (Saari 2015, 16-17). Jotta saavutettaisiin paras mahdollinen lopputulos, on tärkeää ymmärtää, että jokainen ihminen on ainutlaatuinen. Ei ole kahta geneettisesti samanlaista ihmistä, joiden elämäntilanne, elinympäristö, tavoitteet, vahvuudet ja heikkoudet olisivat täysin yhteneväiset. Keskittyminen liiaksi yhteen osa-alueeseen voi helposti muuttua rasitteeksi, joka kuormittaa enemmän kuin hyödyttää. Tavoitteiden asettamisessa tulee huomioida henkilökohtaiset vahvuudet ja heikkoudet. (Saari 2015, 71-72.)

Hyvinvoinnin tasapainon ylläpito on tärkeää, jotta huippuosajaksi kehittyminen olisi jatkuvaa. Hyvinvoinnissa on huolehdittava kaikista kuudesta osa-alueesta: yleinen terveys, biomekaniikka, ravinto, fyysinen aktiivisuus, lepo ja henkinen energia. Peruseriaate on, kun jokainen näistä osa-alueista on riittävällä tasolla, ihmisen hyvinvointi paranee. (Saari 2015, 71-72.)

Huippuosajaksi kehittyminen vaatii jatkuvaa harjoittelua ja toistoja. Huippuosajat harjoittelevat viikossa useita tunteja. Jos harjoittelu kestää yli neljä tuntia päivässä, harjoitusten laatu yleensä heikkenee väsymyksen vuoksi. Huipputasen oppija pystyy kuitenkin harjoittelemaan pidempään ja tehokkaammin. Tehokas harjoittelu ei ole tärkeää vain tulosten saavuttamiseksi vaan myös taitojen ylläpidon takia. (Uusitalo 2020, 162.)

Kehittyäkseen huippuosajan on pysähdyttävä säännöllisesti pohtimaan omaa toimintaansa, jotta hän voi tarkastella omia toiminta- ja ajatusmallejaan. Tällöin hän harjoittaa itsereflektointia. Huippuosaja reflektoi itseään jatkuvasti ja toivoo myös palautetta toiminnastaan, jonka pohjalta hän voi hienosäätää tekemistään. Reflektointitaitojaan huippuosaja kehittää aktiivisesti. (Kupias & Peltola 2019, 65-67.)

Itsereflektoinnilla on merkittävä rooli oppimisprosessissa, sillä se mahdollistaa huippuosajalle tietoisien hallinnan omasta toiminnastaan. Itsereflektoinnin avulla huippuosaja säätelee kognitiivisia taitojaan, jolloin hänen on helpompi ymmärtää, havaita ja soveltaa oppimaansa. Tämä tukee oppien käytäntöön viemistä, esimerkiksi vuorovaikutus- ja yhteistyötilanteissa. Lisäksi huippuosaja osallistuu opetuksen suunnitteluun yhdessä valmentajansa kanssa, asettaen omalle etenemiselleen tavoitteita, mikä edelleen tukee oppimisprosessia. Tärkeässä

roolissa on myös valmentajan antama palaute ja tehokas arviointi, jotka tukevat huippuosajan kehittymistä. Kognitiivisen toiminnan aktivointi ja tiimityöskentely ovat merkityksellisiä itsereflektoinnin osa-alueita, ja niiden avulla voidaan saavuttaa tehokasta reflektointia. (Benkova 2020, 33-39.)

Huippuosajaksi kehittyminen edellyttää vahvaa henkilökohtaista sitoutumista ja jatkuvaa itsensä kehittämistä. Tämä tarkoittaa, että on oltava tietoinen omista vahvuuksistaan ja heikkouksistaan sekä pystyttävä asettamaan realistisia mutta kunnianhimoisia tavoitteita, samalla huolehtien kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnistaan.

7.2 Valmentajan rooli

Valmentajan rooli on erittäin tärkeä huippuosajan kehittämisessä. Kun henkilö kohtaa haasteita ja tuntee olevansa epä mukavuusalueellaan, hän saattaa menettää motivaationsa tai tuntea, ettei voi oppia enempää. Tällaisessa tilanteessa voi olla kyse taidosta, jota hän ei vielä hallitse, koska hänellä ei ole tarvittavaa taustatietoa tai sopivia työvälineitä. (Miao 2021, 167.) Valmentajan rooli on keskeinen myös oppimismotivaation ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Itsemääräämisteorian mukaan henkilö motivoituu, kun hänellä on autonomiaa, hän kokee osaavansa tehtävänsä ja tuntee yhteenkuuluvuutta. Valmentaja voi tukea näitä tekijöitä esimerkiksi antamalla huippuosajalle tilaa tehdä itsenäisiä päätöksiä, tarjoamalla haasteita, jotka kehittävät hänen taitojaan, ja luomalla ympäristön, jossa hän tuntee olevansa osa tiimiä. Lisäksi valmentaja voi hyödyntää tavoiteorientaatioteoriaa, auttaen kehittämään kasvun ajattelutapaa ja kannustaen oppimaan virheistään. Valmentajan tehtävänä on myös auttaa huippuosajia tasapainottamaan kohtaamiaan vaatimuksia suhteessa käytettävissä oleviin voimavaroihin, jotta oppiminen pysyy mielekkäänä ja hyvinvointi säilyy. Näiden teorioiden soveltaminen käytäntöön tukee oppijoiden motivaatiota ja edistää heidän kehittymistään kohti huippuosaaamista. (Salmela-Aro 2018, 10-13.)

Palautteen antaminen on keskeinen osa valmentajan roolia. Palautetta voidaan antaa eri tavoin: myönteisesti, kielteisesti ja tehostavasti. Myönteinen palaute korostaa oppijan panosta suoritusten tekemisessä ja tukee yleensä sisäistä motivaatiota, mutta kontrolloivalla sävyllä annettu palaute voi vähentää motivaatiota, jos se tulkitaan väärin. Kielteinen palaute voi puolestaan helposti alentaa oppijan pystyvyyden tunnetta ja laskea motivaatiota, etenkin jos se annetaan toistuvasti. Sosiaalista vertailua tulee välttää kielteisen palautteen yhteydessä, sillä se voi lisätä ulkoista motivaatiota, joka lisää negatiivista kilpailun halua. Tehostava palaute on palautteen antamisen muoto, joka keskittyy syventämään oppijan ymmärrystä ja edistämään oppimisprosessia. Se korostaa valmentajan ja oppijan yhteistä näkemystä oppimisesta ja auttaa oppijaa tarkastelemaan ja ymmärtämään käsiteltävää aihetta perusteellisemmin. Tehostavan palautteen tarkoituksena on lisätä oppijan tietoa rakentamalla uutta tietoa

aiemmin opitun päälle. Tämä palautteen muoto rohkaisee ja vahvistaa oppijaa etenemään oppimisessaan. Kun valmentaja hallitsee monipuolisesti erilaiset palautteen antamisen tavat, hän voi merkittävästi parantaa huippuosaajan oppimistuloksia. (Vasalampi 2022, 109-113.)

Valmennusprosessi, joka tähtää huippuosaamisen saavuttamiseen, edellyttää tietoista ja järjestelmällistä pyrkimystä kehittää sekä kovia että pehmeitä taitoja. Tämä vaatii pitkäjänteistä sitoutumista ja intensiivistä harjoittelua, jossa painotetaan yksilön sisäisten ominaisuuksien, kuten itsetuntemuksen ja emotionaalisen säätelyn, kehittämistä. Huippuosaajien kehittyminen nähdään jatkuvana prosessina, jossa yksilö arvioi ja uudistaa jatkuvasti osaamistaan vastatakseen korkeisiin vaatimuksiin ja muuttuviin tilanteisiin. Tämän kehityksen tukeminen vaatii paitsi yksilöltä myös hänen ympärillään olevilta tahoilta, kuten opettajilta, valmentajilta ja työnantajilta, kykyä tunnistaa ja tukea lahjakkuutta ja osaamista (Nokelainen 2010, 6-9).

7.3 Ympäristön rooli

Huippuosaajaksi voi kehittyä missä vain, mutta oppimisympäristöllä on merkitystä kehityksen tukemisessa. Sopiva ympäristö vähentää stressiä ja tukee yhteisöllisyyden tunnetta, mikä edistää oppimista. (Virolainen & Virolainen 2018, 270.) Oppimisympäristöihin panostamalla voidaan myös lisätä oppijoiden sisäistä motivaatiota, mikä kehittää luovaa ajattelua ja parantaa oppimisen laatua (Virolainen & Virolainen 2018, 62-63).

Huippuosaaja hyödyntää uusia tilanteita ja paikkoja oppimisen tukemiseksi. Huippuosaajan oppimista edistää kiinnostus ja uteliaisuus uutta kohtaan. Oppiminen voi tapahtua esimerkiksi yritysvierailuissa, luonnossa, sosiaalisen median välityksellä, projektitöiden tekemisellä sekä ulkopuolisissa organisaatioissa työskennellessä. Tällöin opiskelija itseohjautuu ja haluaa oppia lisää aiheesta, mikä tukee hänen kehittymistään huippuosaajaksi. (Virolainen & Virolainen 2018, 272.)

Huippuosaajalle voi kohdistua erilaisia ulkopuolisia vaatimuksia. Tärkeiden henkilöiden, kuten vanhempien, sisarusten, opettajien luomat ulkoiset vaatimukset ovat olla merkittävä osa lahjakkuuden kehittymistä. (Uusitalo 2020, 156.) Jos toimintaa kuitenkin ohjaavat ensisijaisesti ulkopuoliset motivaattorit, kuten palkinnot, voi henkilö muuttua passiiviseksi, mikä voi vaikuttaa kielteisesti lopputulokseen. Tämä johtuu usein siitä, että ulkoisten motivaatiotekijöiden ohjaama toiminta ei vastaa henkilön omia toiveita ja päämääriä samalla tavalla kuin sisäinen motivaatio. (Vasalampi 2022, 29.) Kaikki ulkoiset motivaatiot eivät ole haitallisia, tietyt ulkoiset motivaatiot voivat edistää sekä hyvinvointia että suoriutumista (Vasalampi 2022, 289).

8 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, mitä taitoja ja ominaisuuksia hius- ja kauneudenhoitoalan huippuosajilta vaaditaan tulevaisuudessa. Tutkimus toteutettiin Turun ammatti-instituutin käyttöön, ja sen tuloksia voidaan hyödyntää alan koulutuksen ja työelämän yhteistyössä.

Tutkimusongelma: Millaisia taitoja ja ominaisuuksia hius- ja kauneudenhoitoalan tulevaisuuden huippuosajilta vaaditaan, jotta he voivat vastata työelämän ja asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin?

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä osallistujien kokemusten ja käsitysten kautta. Tämä lähestymistapa soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa halutaan tuoda esiin erilaisia näkökulmia ja tarkastella ilmiötä sen luonnollisessa ympäristössä. Laadullinen tutkimus voi myös tuottaa uusia sekä käytännön kehittämiseen hyödyllistä tietoa. (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 216.) Tietoa laadullisessa tutkimuksessa kerätään erilaisilla menetelmillä, kuten haastatteluilla tai kyselyillä, ja tutkimuskysymysten tulee olla riittävän tarkkoja, jotta ne ohjaavat analyysia ja mahdollistavat aineistosta nousevien vastausten löytämisen (Elo ym. 2022, 217).

Aineisto kerättiin Teams-haastatteluilla, jotka mahdollistivat tarkentavien kysymysten esittämisen tarpeen mukaan. Teemahaastattelussa haastateltaville esitetään ennalta määritellyjä kysymyksiä, jotka liittyvät tutkittavaan aiheeseen. Haastattelijan tehtävänä oli ohjata keskustelua ja esittää tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, mutta pääpaino on haastateltavan kokemuksissa ja mielipiteissä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87-90.) Haastateltaville lähetettiin haastattelukysymykset etukäteen, jotta he saattoivat tutustua niihin ja valmistautua haastatteluun (Liite 1). Laadullisessa tutkimuksessa kohderyhmä valitaan tarkoituksellisesti, eikä käytetä satunnaisotantaa (Elo ym. 2022, 216). Aineiston keruussa haastateltiin hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisia ja työnantajia heidän näkemyksistään tulevaisuuden huippuosajien taidoista ja ominaisuuksista. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 11 henkilöä, joilta edellytettiin vahvaa osaamista ja laajaa kokemusta omalta alaltaan. Tämä varmistettiin tarkistamalla heidän ammatillinen taustansa, kuten koulutus ja työkokemus alalla. Haastateltavaksi pyrittiin valitsemaan erityisesti alallaan menestyneitä ammattilaisia, jotka olivat saavuttaneet näkyvyyttä, toimineet vastuullisissa tehtävissä tai edustaneet alaa kansallisissa tai kansainvälisissä yhteyksissä.

Aineiston analyysissä siirryttiin yksityiskohtaisista kertomuksista yleiseen luokitteluun, ja tulokset raportoitiin tämän luokittelun pohjalta (Elo ym. 2022, 223). Teams-haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi laadullisen tutkimuksen ohjeistuksia noudattaen. Aineistolähtöisessä analyysissä edettiin vaiheittain: ensin tutkimuskysymysten avulla poimittiin aineistosta vastaukset kuhunkin kysymykseen, jotka liittyvät suoraan aiheeseen. Nämä ilmaisut tiivistettiin

poistamalla ylimääräiset täytesanat ja varmistamalla, että tiedonantajan alkuperäinen sisältö säilyi muuttumattomana. Lisäksi varmistettiin, että jokainen tiivistetty ilmaisu sisältää vain yhden merkityksen. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi luettelomaiset ilmaukset jaettiin tarvittaessa useampaan kohtaan, jotta analyysi pysyi selkeänä ja johdonmukaisena.

Eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys ja luotettavuus ovat opinnäytetyön keskeisiä periaatteita, jotka varmistavat tutkimuksen laadun ja uskottavuuden. Eettisyys kattaa koko tutkimuksen elinkaaren alkaen aineiston keräämisestä jatkuen raportoinnin, julkaisemisen ja säilytyksen vaiheisiin. Tutkimuksen tekijät vastaavat aineiston eettisestä käytöstä ja säilytyksestä. Haastateltaville on selkeästi kerrottu mihin he osallistuvat, heidän henkilöllisyytensä on suojattu sekä heillä on ollut mahdollisuus perua osallisuutensa tutkimukseen. (Bonsdorff, Järvensivu & Bonsdorff 2018, 2.) Laadullisen tutkimuksen eettisiin haasteisiin kuuluvat myös haastateltavien informointi, aineiston keruu ja analyysimenetelmien luotettavuus, anonymiteetin suojaaminen sekä tulosten esittämistapa (Tuomi & Sarajärvi 2017, 5). Tässä tutkimuksessa on varmistettu eettisyyden ja laadun toteutuminen. Eettisyys on turvattu anonyymeillä haastateltavilla. Haastateltavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti, ja heillä oli mahdollisuus keskeyttää haastattelu. Haastattelut ovat olleet vain tutkijoiden kuultavissa, ja ne hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tulokset on esitetty kattavasti, ja myös mahdolliset heikkoudet on tuotu esille.

Laadullisen tutkimuksen tärkeä luotettavuuden kohde näkyy siinä, että teoriatausta tukee tutkimusta. Tutkimuksen luotettavuuden kriteeri ovat tutkijat, sekä heidän rehellisyytensä. (Vilka 2005, 158.) Haastattelijan on oltava puolueeton. Puolueettomuus nousee esille siinä, miten haastattelija haluaa kuulla ja ymmärtää haastateltavansa. Vaikuttaako haastateltavien ikä, sukupuoli, uskonto tai virka-asema mitä haastattelija kuulee ja havainnoi. Tutkimuksen luotettavuutta korostaa, että tutkijoita on kaksi. Kun tutkijoita on useampi kuin yksi, voivat he arvioida toistensa tutkimusprosesseja kollegoina. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 6.) Tässä tutkimuksessa haastatteluun osallistui eri ikäisiä, sekä eri virka-asemassa toimivia ammattilaisia. Tutkimuksen toteutti kaksi tutkijaa, joten tutkimusta pystyttiin arvioimaan kollegoina. Puolueettomuus tulee esille, sillä materiaaleihin tutustuttiin kahden tutkijan toimesta.

9 Tulokset

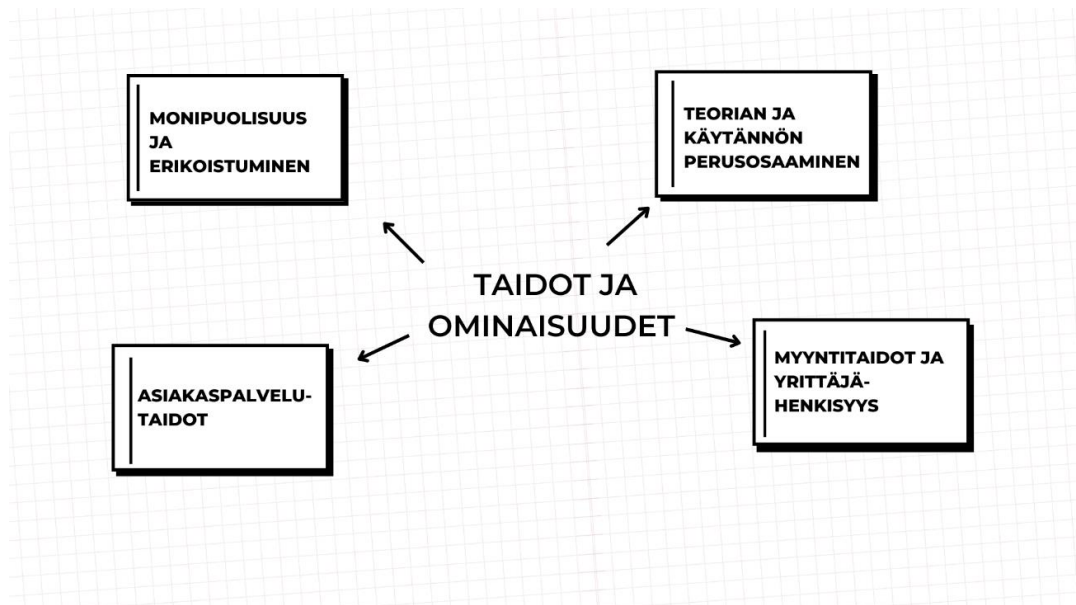
Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitkä taidot ja ominaisuudet erottavat hius- ja kauneudenhoitoalan huippuosajat ja kuinka ammattilaisten osaamista voidaan kehittää vastamaan tulevaisuuden tarpeisiin. Tässä luvussa esitetään aineiston pohjalta saadut tulokset, jotka on koottu alan ammattilaisten haastatteluiden avulla. Tämän opinnäytetyön tuloksia tullaan

hyödyntämään Turun ammatti-instituutin hius- ja kauneudenhoitoalan huippuosaajana toimimisen valinnaisen tutkinnon osan toteutussuunnitelman sekä opetuksen ja ohjauksen kehittämisessä.

Tulokset on jaettu kuuteen pääotsikkoon, jotka ovat: huippuosaajan taidot ja ominaisuudet, huippuosaajan määrittely, pehmeät taidot, kovat taidot, oppiminen ja kehittyminen, tulevaisuuden näkymät. Tuloksia on avattu alaotsikoilla pääotsikoiden alla. Tulosten ymmärtämistä on pyritty selkeyttämään ajatuskarttojen avulla, jotka kuvaavat tulosten keskeisiä asioita. Lisäksi jokaisen vastausluokan yhteyteen on lisätty vastaajien sitaatteja havainnollistamaan ja tukemaan tulosten raportointia.

9.1 Huippuosaajan taidot ja ominaisuudet

Ensimmäisenä selvitettiin haastateltavien näkemyksiä huippuosaajien tärkeimmistä taidoista ja ominaisuuksista, joita heiltä tulisi tulevaisuudessa edellyttää. Vastauksista nousi esiin monia näkökulmia, jotka ryhmiteltiin tässä neljään vastausluokkaan: monipuolisuus ja erikoistuminen, teorian ja käytännön osaaminen, asiakaspalvelutaidot, myyntitaidot ja yrittäjähenkisyys.



Kuvio 1: Taidot ja ominaisuudet

Vastausluokka 1: Monipuolisuus ja erikoistuminen. Haastatteluissa nousi esille, että kauneudenhoitoalalla ammattilaiselta edellytetään laajaa osaamista eri työtehtävissä ja kykyä soveltaa taitojaan monipuolisesti asiakkaiden tarpeisiin. Vaikka perusosaaminen kaikilta alan osa-alueilta koettiin tärkeänä, nousi esille myös erikoistumisen merkitys oman asiantuntijuuden

kehittämisessä. Ammattilaisen tulisi paitsi hallita alan perustaidot, myös tunnistaa omat kiinnostuksen kohteensa ja hyödyntää niitä erikoistumisessa.

Tajuu ihon, ihotaudeista vähä, laitteista. Eikä kemisti tarvi olla, ku kosmetologikoulusta lähtee, mut tajuu nyt jotain aineista ja tuotteista.

...niin mä ainakin itse toivon sitä sellaista monipuolisuutta. Elikkä mennään vähän sinne takaisin vanhaan...

...erikoistumiset on sitä mitä...mihin suuntaan mennään enempi...ehdottomasti kannattaa kyllä hallita kaikki, koska se tukee sitä erikoistumista myös.

Vastausluokka 2: Teorian ja käytännön osaaminen. Käytännön osaamista ja kädentaitoja pidettiin olennaisina, mutta myös teoreettisen ymmärryksen merkitystä korostettiin, erityisesti ihon ja hiusten anatomian ja fysiologian tuntemuksen osalta. Teoriatiedon merkitystä pidettiin tärkeänä, koska sen avulla voidaan ymmärtää tehokkaampien hoitojen vaikutuksia.

...riittävä teoreettinen ymmärrys ihosta...hiuksesta, niin mä oon paljon pohtinut sitä, et mikä on riittävä teoreettinen ymmärrys. ...näkisin, että tämän teoreettisen ymmärryksen merkitys lisääntyy koko ajan, koska hoitojen vaikuttavuus lisääntyy koko ajan.

...käsityöammatti, että kädentaito.

...en sano, että tällä hetkellä tai tulevaisuudessa pitäisi olla niin, että kaikkien tarvitsee tehdä kaikkea, mutta kaikilla pitäisi olla se perustieto ja perus niin kun osaaminen...

Vastausluokka 3: Asiakaspalvelutaidot. Asiakaspalvelutaidot arvioitiin olennaisina, sillä hius- ja kauneudenhoitoala on palveluala, joka perustuu ihmisten kohtaamiseen ja heidän tarpeidensa ymmärtämiseen. Aito halu palvella ja kyky lukea asiakkaan toiveita nähtiin osana huippuosaamista. Asiakaspalvelutaitojen jatkuvaa kehittämistä pidettiin tärkeänä, jotta ammattilainen voi luoda kestäviä asiakassuhteita ja varmistaa asiakastyytyväisyyden.

...tärkeimmät on asiakaspalvelutaidot, osaat ottaa asiakkaan vastaan oikein ja osaat lukea häntä, millainen tyyppi hän on, et miten sä myöskin puhut asiakkaalle.

...aito halu palvella... Tää on palveluammatti, sun sydämessä pitää olla aito halu palvella...

...osaamisessa on se asiakaspalvelu, että niitä asiakaspalvelutaitoja pitää pystyä kehittämään.

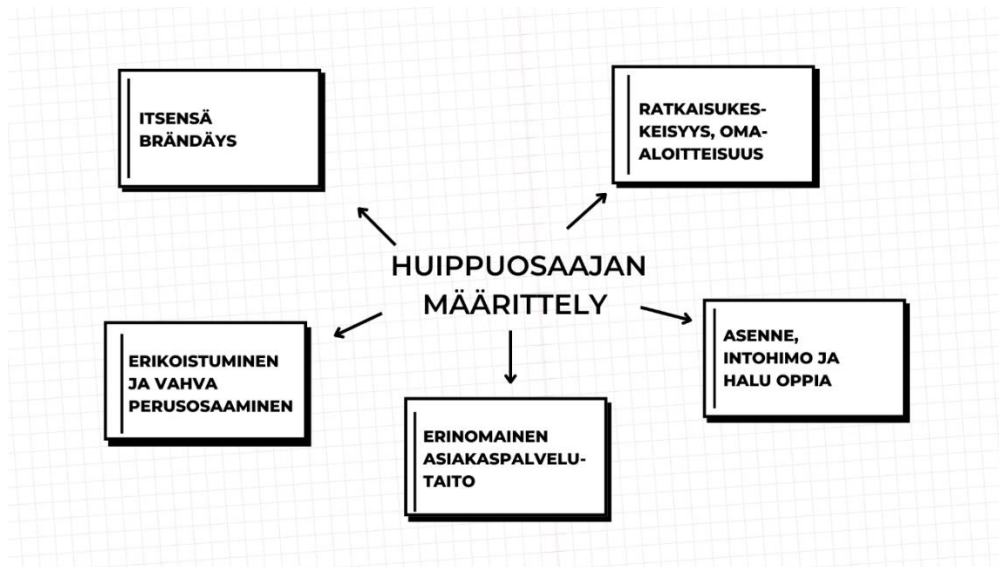
Vastausluokka 4: Myyntitaidot ja yrittäjähenkisyys. Vastajat korostivat yrittäjämäisen asenteen ja ymmärryksen merkitystä, sillä alalla työskentely vaatii usein itsensä työllistämistä ja omatoimisuutta, vaikka työtehtävä olisikin muodollisesti työntekijän roolissa. Tuotemyynnillä nähtiin olevan tärkeä rooli paitsi lisätulojen lähteenä myös asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen tukena, sillä huolellisesti valitut tuotteet täydentävät hoitojen vaikutuksia ja edistävät pitkäaikaisia tuloksia.

...yrittäjähenkisyys ja ymmärtää, että ei ole työntekijä, vaan työllistää itsensä. Ja vaikka olisikin työntekijä, niin toimii siten, että työllistää itsensä.

... tärkeä, on tämä tuotemyynti. Mun mielestä se olis tosi tärkeä... ..saat ihan tosi paljon lisää ekstratienestiä sulle hoitotyön yhteyteen.

9.2 Huippuosaaajan määrittely

Seuraavaksi selvitettiin haastateltavien käsityksiä siitä, kuinka he määrittelisivät huippuosaaajan omalla alallaan. Vastauksista erottui viisi vastausluokkaa: itsensä brändäys, erikoistuminen ja vahva perusosaaminen, ratkaisukeskeisyys ja oma-aloitteisuus, asenne, intohimo ja halu oppia sekä erinomainen asiakaspalvelutaito.



Kuvio 2: Huippuosaaajan määrittely

Vastausluokka 1: Itsensä brändäys. Vastaajat korostivat vahvan henkilöbrändin rakentamisen merkitystä, sillä erottuminen ja oman osaamisen esille tuominen nähtiin tärkeänä hius- ja kauneudenhoitoalalla menestymiseksi. Vastaajien mukaan vahvan henkilöbrändin rakentaminen edellyttää erikoistumista, joka korostaa ammattilaisen vahvuuksia. Mitä huolellisemmin henkilöbrändi on suunniteltu, sitä vahvemmin ammattilainen erottuu alalla.

Rakentaa vahvaa omaa brändiä itsestään.

Jokaisella on vahva oma henkilöbrändi.

Tota kyllä mä sanoisin, että se pitää olla erikoistunut. Sen pitää osata erottua. Siellä pitää olla todella mietitty kulttuuri ja se brändi mitä pidemmälle se on kokonaisuutena mietitty niin sen vahvempi sä oot.

Vastausluokka 2: Erikoistuminen ja vahva perusosaaminen. Tulosten perusteella vahvaa perusosaamista pidettiin tärkeänä, koska laaja perustietotaito takaa työn laadun ja luo pohjan uuden oppimiselle. Haastateltavien mukaan suomalaisia ammattilaisia arvostetaan maailmalla erityisesti heidän vahvan perusosaamisen ansiosta. Erikoistumisen koettiin auttavan ammattilaista keskittymään laadukkaisiin palvelukokonaisuuksiin ja tuo esiin hänen omat vahvuutensa. Koska kaikessa ei voi olla paras, koettiin tärkeäksi löytää oma intohimo ja kehittää erityisosaamista, joka tukee ammattilaisen kehittymistä ja auttaa häntä erottumaan alalla.

... jos sä haluat olla huippu, niin kyllä sä erikoistut. ... sulla on joku ammatillinen intohimo, jossa sä haluat itseäsi kehittää.

Tarviiko olla paras niinku kaikissa mutta mun mielestä on tärkeä kokeilla kaikkea, että sitten hoksaa mistä tykkää...

Suomalaiset kampaajat on maailmalla ollut kuuluja ja arvosteltuja siitä, että meidän niinku se perusosaaminen ja perustietotaito on tosi korkealla tasolla. Meille on opetettu koulussa asioita.

Vastausluokka 3: Ratkaisukeskeisyys ja oma-aloitteisuus. Vastaajien mukaan ammattilaiselta odotettiin ratkaisukeskeisyyttä ja oma-aloitteisuutta. Alan työtehtävissä menestymisen koettiin edellyttävän rohkeutta tarttua työhön ja kykyä toimia itsenäisesti, ilman epäröintiä. Vastaajien mukaan oma-aloitteisuus näkyy siinä, että ammattilainen osaa tehdä asioita ensimmäisenä tai tuoda esiin uudenlaisia näkökulmia, myös teknisesti vaativissa töissä. Ratkaisukeskeinen ammattilainen pystyy sopeutumaan tilanteisiin laidasta laitaan ja löytämään keinoja edetä haastavissakin projekteissa.

... joka pystyy menemään työhön, ku työhön sillä alalla missä se on ja ottamaan ne ojat käsiin eikä jää niinku sormi suuhun siinä vaiheessa

... tekee asiat ensimmäisenä tai tekee asiat toisin kuin muut.

Pystyy tota tarvittaessa tekemään. Ihan laidasta laitaan, mutta sitten se, että onko se nyt sitten niinku tekniset hiusten leikkaukset tai blondirajoitukset.

Vastausluokka 4: Asenne, intohimo ja halu oppia. Tärkeinä asioina koettiin myös asenne, intohimo ja halu oppia, jotka nähtiin huippuosajalle olennaisina piirteinä. Asenteen katsottiin olevan ratkaiseva tekijä, sillä se kannustaa tarttumaan tarjottuihin mahdollisuuksiin ja löytämään potentiaalia siellä, missä muut eivät sitä näe. Vastauksissa korostettiin, että aito kiinnostus ja innostus alaa kohtaan ovat välttämättömiä heti alussa, kun taas kokemusta ja osaamista kertyy ajan myötä, kun edellä mainitut ovat kunnossa.

...tarttuu hänelle tarjottuihin mahdollisuuksiin... Näkee mahdollisuuksia siellä, missä muut eivät niitä näe.

Ei tarvi olla kokemusta, näkemystä eikä osaamista niistä asioista, mutta pitää olla kiinnostunut niistä asioista.

Se oma mielenkiinto ja intohimo on saanut ehkä sitten vähän enemmän paneutumaan johonkin, josta on tullut se, mikä on nostanut heidät ehkä niinku huipputasolle.

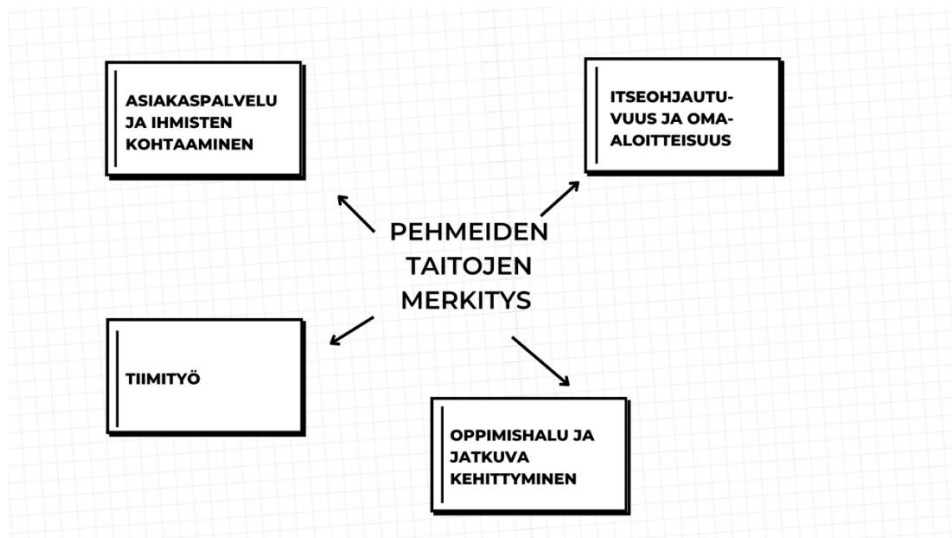
Vastausluokka 5: Erinomainen asiakaspalvelutaito. Haastateltavien mielestä asiakaspalvelu jää asiakkaan mieleen jopa enemmän kuin varsinaisen hoidon tekninen laatu, mikä tekee siitä merkittävän tekijän asiakassuhteen luomisessa. Vaikka lopputulos olisi hyvä, asiakkaat arvostavat ensisijaisesti positiivista ja ammattitaitoista kohtaamista. Erinomainen asiakaspalvelija pystyy luomaan ilmapiirin, johon asiakkaat haluavat palata, sillä hyvä palvelu voi olla ratkaiseva tekijä, vaikka itse työn jälki olisi vain keskinkertaista.

...on semmonen, mikä on huippuasiakaspalvelija.

Siitä palvelusta niin kun suuremmalta osalta jää mieleen nimenomaan se palvelu, että jos sä oot saanut tosi hyvää palvelua ja se tykkäisi ihan ok, niin sä menet mieluummin sinne, kun se että se tukka on superhyvä, mutta palvelu on niinku aivan paskaa.

9.3 Pehmeät taidot

Pehmeitä taitoja, kuten asiakaspalvelua, itseohjautuvuutta ja tiimityötaitoja pidettiin hius- ja kauneudenhoitoalla erityisen tärkeänä. Haastateltavien vastauksissa nousi esiin neljä keskeistä pehmeiden taitojen osa-aluetta: asiakaspalvelu ja ihmisten kohtaaminen, itseohjautuvuus ja oma-aloitteisuus, tiimityö, oppimishalu ja jatkuva kehittyminen.



Kuvio 3: Pehmeiden taitojen merkitys

Vastausluokka 1: Asiakaspalvelu ja ihmisten kohtaaminen. Asiakaspalvelu ja ihmisten kohtaaminen nousivat vastauksissa keskeisiksi tekijöiksi ammatissa menestymisen kannalta. Asiakaspalvelutaitojen katsottiin olevan jopa tärkeämpiä kuin teknisen osaamisen, sillä työ edellyttää vahvoja vuorovaikutustaitoja ja kykyä kohdata asiakas luontevasti. Tekninen taito tai hyvät arvosanat eivät vastaajien mukaan riitä, jos asiakaspalvelutaidot eivät ole hallussa.

... tuo asiakaspalvelutaito on se kaikista tärkein.

... täs täytyy osata todella paljon. Se on ihan hirveetä joskus, ku näkee sen työnhakijan, ni sil arvosanal ei oo mittää merkityst siin kohtaa, jos tota se ihonhoitaja pelkää ihmisiä ite, ni ei onnistu.

Siinä vaiheessa, kun sun se perusosaaminen ja perustaidot on jollain tavalla hanskassa, niin kaikesta tärkeimpänä tärkeimmäksi. Tai no joo, ehkä. Jo ennen sitä, mutta siis. Tulee ihmisen kohtaaminen.

Ja mehän ollaan... Yksi niistä harvoista ammattikunnista, joissa me päästään ihmisen tavallaan siihen personal space sisään ilman että kukaan kyseenalaistaa sitä tai pitää sitä outona tai omituisena.

Vastausluokka 2: Itseohjautuvuus ja oma-aloitteisuus. Vastajat arvostivat henkilöitä, jotka kykenevät toimimaan oma-aloitteisesti ja tekemään päätöksiä itsenäisesti, jopa niin paljon, että tämän koettiin vaikuttavan siihen, miten henkilö työllistyy ja suoriutuu työtehtävistään

alalla. Itseohjautuvuutta pidettiin erityisen tärkeänä niille, jotka aloittavat yrittäjinä heti valmistuttuaan, sillä ilman tätä taitoa menestyminen yrittäjänä on haastavaa.

...henkilö kykenee itse tekemään päätöksiä, ja kyllä mä oon sit napannu tiimiini aina ne, ketä mä huomaan, et osaa itse ajatella ja toimia.

Sitten tuo itseohjautuvuus, niin jos me ajatellaan sitä, esimerkiksi että sä lähet niinku suoraan kosmetologiksi valmistuttua yrittäjäksi, niin sunhan on niinku pakko olla itseohjautuva, koska muutenhan sä et pysty tekemään sitä ollenkaan...

... täytyy olla oma-aloitteinen ja itseohjautuva... ... jos mä en olis... ... ni emmä ois voinu olla siellä päivääkää töissä.

Vastausluokka 3: Tiimityö. Huippuosaajaksi kehittyminen vaatii haastateltavien mukaan työympäristön, jossa ammattilainen pääsee jakamaan kokemuksiaan ja vertailemaan osaamistaan muiden kanssa. Mahdollisuus oppia kollegoilta ja saada palautetta omasta työskentelystään nähtiin tärkeänä osana ammatillista kasvua. Pelkän itsenäisen työskentelyn ei nähty tarjoavan samoja mahdollisuuksia osaamisen laajentamiseen ja syventämiseen. Tiimityö ja yhteistyö nousivat ratkaiseviksi tekijöiksi, jotka tukevat kehittymistä ja auttavat rakentamaan pitkäaikaista menestystä alalla.

...tiimityötaidot niin. Joo siinä vaiheessa, jos ollaan isommassa porukassa niin kyllähän ne on tärkeitä.

Hankkiutuu sellaiseen sellaiseen työympäristöön, missä se kehitys tapahtuu.

Susta ei tule huippuosaajan, jos sä oot yksin jossain koska sulla ei ole mitään vertailukohdetta, vaikka kävisit jossain koulutuksessakin.

Vastausluokka 4: Oppimishalu ja jatkuva kehittyminen. Oppimishalu ja jatkuva kehittyminen nähtiin tärkeinä piirteinä. Haastateltavien mielestä asiakaspalvelutaidot ja vuorovaikutustaidot voi oppia, mutta tärkeintä on ammattilaisen oma halu kehittää itseään näillä osa-alueilla. Vastaajat korostivat, että huippuosaajat eivät synny valmiina osaajina, vaan he ovat kasvattaneet taitojaan jatkuvasti uransa aikana. Nähtiin, että koulutuksen päätyttyä kukaan ei ole huipulla, vaan ammattilainen panostaa jatkuvaan itsensä kehittämiseen ja uuden oppimiseen tullakseen huipuksi.

Asiakaspalvelutaitoja voi oppia, toisen ihmisen kanssa työskentelyä voi oppia, kommunikointia voi oppia, jos on se oma kiinnostus opetella niitä asioita. Huippuosaaja haluaa kehittää itseään myös tällä saralla.

Mä arvostan sitä, että tiimiini kuuluvan henkilön halu kehittää itseään ja samoista kiinnostuneisuutta asioista.

Ja sitten on myös muistettava, että tällä alalla kukaan ei ole syntynyt ja kukaan ei ole aloittanut koulua huippuna ja kukaan ei ole myöskään valmistunut koulusta huippuna ja nääkin, jotka on niitä huipputekijöitä niin ne ei ole missään vaiheessa lakannut oppimasta ja kehittämästä itseäsi.

Ajan- ja stressinhallinta

Ajan- ja stressinhallintataitojen merkitystä kauneudenhoitoalalla kartoitettaessa vastauksista nousi esiin neljä eri vastausluokkaa: henkinen joustavuus ja muutосkyky, kalenterinhallinta ja aikataulutus, ajanhallinta teknisissä työvaiheissa sekä kyky sanoa ei.



Kuvio 4: Ajan- ja stressinhallinta

Vastausluokka 1: Henkinen joustavuus ja muutосkyky. Vastajat korostivat henkisen joustavuuden ja muutосkyvyn merkitystä erityisesti jatkuvasti muuttuvassa maailmassa. Todettiin, että alalla, jossa talouden ja yhteiskunnan suhdanteet, vaikuttavat voimakkaasti työhön, kyky hallita työstä aiheutuvaa stressiä on ratkaisevaa.

...maailma muuttuu koko ajan, niin musta on niin kun ihan super tärkeätä, että me pystytään myös.

Kyllä se on aika tärkeätä, että sä saisit sen oman stressin haltuunsa. Ja pystyisi olemaan, koska muitakin se sitten kuormittaa sillä.

Merkitys on suuri. Aina ihan täysin ei onnistuta mutta sen tietenkä ymmärtää koska ollaan alalla missä helposti näkyy kaikki suhdanne ynnä muut vaihtelut...ens pukkaa koronaa ja sit pukkaa sotaa ja sit pukkaa inflaatioo... Et se, että pystyy hallitsemaan sen oman stressin näissä tilanteessa ja pitämään niin sanotusti pään kylmänä niin onhan se aika tärkeää.

Vastausluokka 2: Kalenterinhallinta ja aikataulutus. Kalenterinhallinnan ja aikataulutuksen merkitystä työn sujuvuuden ja oman hyvinvoinnin kannalta pidettiin tärkeänä. Ammattilaisten mukaan selkeä kalenterin käyttö ja sopivien taukojen varaaminen hoitojen väliin auttavat hallitsemaan työn kuormittavuutta ja ehkäisevät stressiä. Kyky aikatauluttaa työt järkevästi erottaa kokeneet huippuosaajat, joilla elämänhallinta on kohdallaan ja kalenteri toimii tehokkaasti työvälineenä.

Uusi sukupolvi on ehkä siinä niinku hyvä, että tota niiden suhtautuminen tähän niinku työ- ja vapaa-aikaan...on vähän eriasia.

On tärkeä...kalenteri menee just sillai, et meillä on aikataulut koko ajan tuolla meidän kalenterissa, niin sitä täytyy osata, ettei tuu liianmoista stressiä... oon tehny sillai, että mulla on niinku hemmotteluhoitojen jälkeen vartti semmoista niinku taukoa siinä...

Sit jos mä mietin taas näitä huippuja, niin niillä on elämänhallinta hanskassa. Ne osaa täyttää sen kalenterinsa järkevästi. Mä oon nähny tosi paljo uupuneita...

Vastausluokka 3: Ajanhallinta teknisissä työvaiheissa. Haastatteluissa nousi esille, että ammattilaiset seuraavat omaa työtahtiaan esimerkiksi ajastimilla ja tarkkailevat jatkuvasti käytettyä aikaa eri vaiheissa. Päivän rytmittämistä pidettiin olennaisena osana hyvinvoinnin ylläpitämistä: taukojen suunnittelu työpäivään ja asiakkaiden määrän sopeuttaminen hinnoitteluun auttavat ehkäisemään stressiä. Todettiin, että ilman toimivaa ajanhallintaa negatiivinen stressi voi vaikuttaa myös asiakkaisiin, heikentäen sekä heidän kokemustaan että ammattilaisen jaksamista.

Mä pyrin koko ajan pysymään mä niin kun itse aikataulun ajoitan aina mun töitä ja laputtamista ja mä tiedän heti, että ok nyt tuossa meni vähän pidempään.

Tuossa meni vähemmän ja mä kaikki vaikutusajan ja kaikki että mulla on koko ajan niinku timeri päällä, jolloin mä ulkoistan sen.

...täytyy osata tehdä se oman päivän rytmitys oikein.. jos sä vaan otat ja otat niitä asiakkaita ajattelematta et mä tarvin mun ruokatauon ja mä tarvin pienen kahvitaun tai hetken et mä voin tehdä esimerkiks rauhassa sen mun tilauksen...jollei sulla ole sitä hetkeä niin silloin...sä oot niin stressaantunu ku sä teet hoitoja ni se asiakas saa sen sun negatiivisen energian itseensä elikkä ihminen on aivan loppu ku se lähtee sielt hoidost pois.

Jos se henkilö ajattelee et hän voi ottaa kolme asiakasta päivässä ni sit pitää ymmärtää se et on hinnotellu ne hoidot nii et pystyy elämään sillä et tekee vaa kolme hoito päivässä. Kello kans niinku koko ajan olla töissä.

Vastausluokka 4: Kyky sanoa ei. Vastajat painottivat kykyä sanoa "ei" tärkeänä keinona hallita omaa työmäärää ja välttää uupumusta. Rajojen asettamisen koettiin auttavan jaksamisessa.

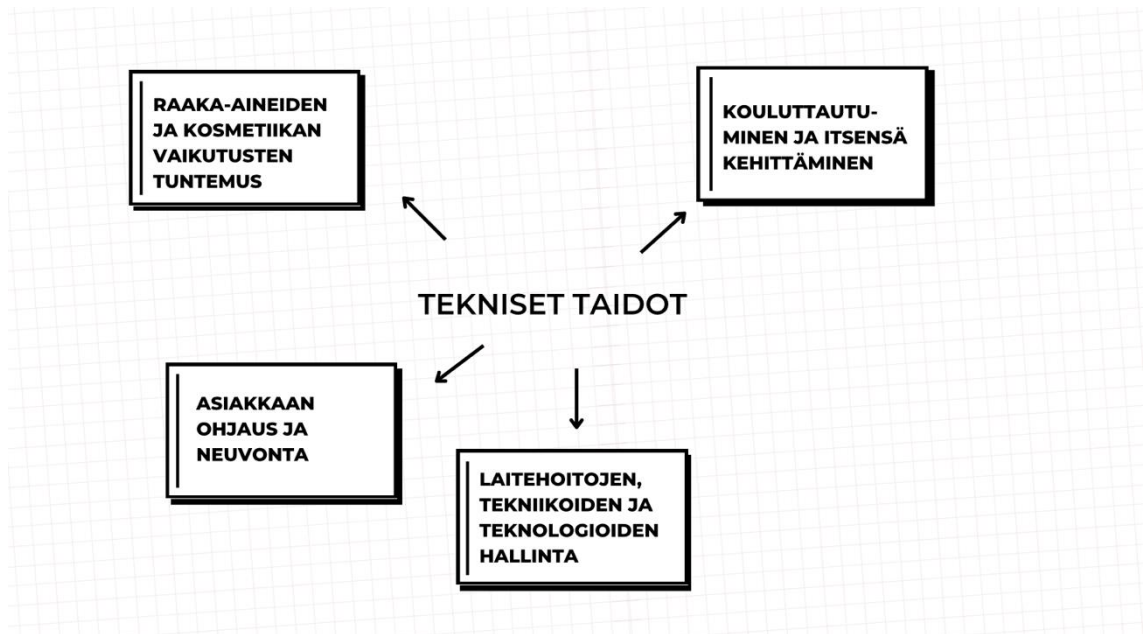
Omien rajojen asettaminen.

Yrittäjät uupuvat. Ei osata sanoa ei...että sä tekisit yhen hoidon vähemmän ja kehittäisit sitä yritystäs.

Pitää uskaltaa sanoa ei ja sitä kautta hallita sitä aikaa.

9.4 Kovat taidot

Kysyttäessä mitkä kovat taidot olivat haastateltavien mielestä keskeisiä, joita kauneudenhoitoalan ammattilaisilta odotetaan tulevaisuudessa, vastauksista nousi esille neljä vastausluokkaa: raaka-aineiden ja kosmetiikan vaikutusten tuntemus, kouluttautuminen ja itsensä kehittäminen, asiakkaan ohjaus ja neuvonta, sekä laitehoitojen, tekniikoiden ja teknologioiden hallinta.



Kuvio 5: Tekniset taidot

Vastausluokka 1: Raaka-aineiden ja kosmetiikan vaikutusten tuntemus. Vastaajat korostivat ihon rakenteen ja kosmetiikan vaikutusten syvällistä tuntemusta. Raaka-aineiden ominaisuuksien ymmärtäminen ja tietämys niiden vaikutuksista ihoon nähtiin tärkeäksi. Vastaajat painottivat, että ammattilaisen on tärkeää ymmärtää ihon toiminta sekä sen mahdollisuudet ja rajoitteet.

Mää sanoisin ehkä, et ihon rakenne, se, et miten se kosmetiikka vaikuttaa siellä ihossa, niin mun mielestä se on tärkeintä. Ehkä just se, et sä osaat myöskin ajatella, et mitä ne tuotteet, minne ne menee ja mitä ne tekee, kun ne menee sinne ihoon.

Sanoisin tietysti raaka-aineiden ymmärtäminen, eli raaka-aineiden mahdollisuuksien ymmärtäminen.

Se on ihan sama, millasista tähtiraaka-aineista puhutaan tai hittiraaka-aineista tai teknologioista puhutaan, jos ei ymmärrä, miten iho toimii, mitkä on mahdollisuudet ihon kanssa, mitkä on rajoitukset ihon kanssa.

Vastausluokka 2: Kouluttautuminen ja itsensä kehittäminen. Kouluttautumisen merkitystä korostettiin. Alalla menestymisen nähtiin edellyttävän vahvaa perustason osaamista, ja erikoisosaamisen nähtiin kehittyvän keskittymällä omiin kiinnostuksen kohteisiin. Kouluttautumista

pidettiin tärkeänä, sillä sen avulla voi pysyä alan kehityksessä mukana, ymmärtää uusia termejä ja täydentää tietoja silloin, kun peruskoulutus ei riitä.

Kouluttautuu jatkuvasti. Ja se se on mun mielestä niinku tosi tärkeä, että varsinkin kun suurin osa meidän alalla on yrittäjiä.

Peruskoulutus. Kaikesta tietenkkin pitää niinku osata mun mielestä vähän tietää vähän seuraa missä mennään, mutta sitten se erikoisosaaminen keskittyy siihen mihin sä oot keskittynyt.

Pystyy pysymään kehityksen vauhdissa, kouluttaa itseään koko ajan ja ymmärtää alan termejä.

Vastausluokka 3: Asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Vastajat painottivat ammattilaisen taitoa ohjata ja neuvoa asiakasta myös kotihoidossa. Kyky perustella hoitovalintoja nähtiin tärkeäksi, sillä sen katsottiin lisäävän asiakkaan luottamusta ja tukee hoitotulosten ylläpitoa kotona.

Asiakkaan ohjaus, et sä osaat ohjata sitä niinku omissa hoitovalinnoissa kotona. Et sä osaat perustella asioita.

Vastausluokka 4: Laitehoitojen, tekniikoiden ja teknologioiden hallinta. Laitehoitojen, tekniikoiden ja teknologioiden hallinnan tärkeyttä nousi vastauksissa esille, erityisesti edistyneempien hoitomuotojen, kuten radiofrekvenssi-, LED- ja happohoidojen osalta. Lisäksi laitehoidoissa nähtiin tarvittavan sähköopin ja fysiikan tuntemusta, jota painotettiin hoitojen turvallisen ja tehokkaan toteutuksen kannalta.

Laitteet tulee olemaan meillä, mutta tuoteosaaminen tulee olemaan tärkeää.

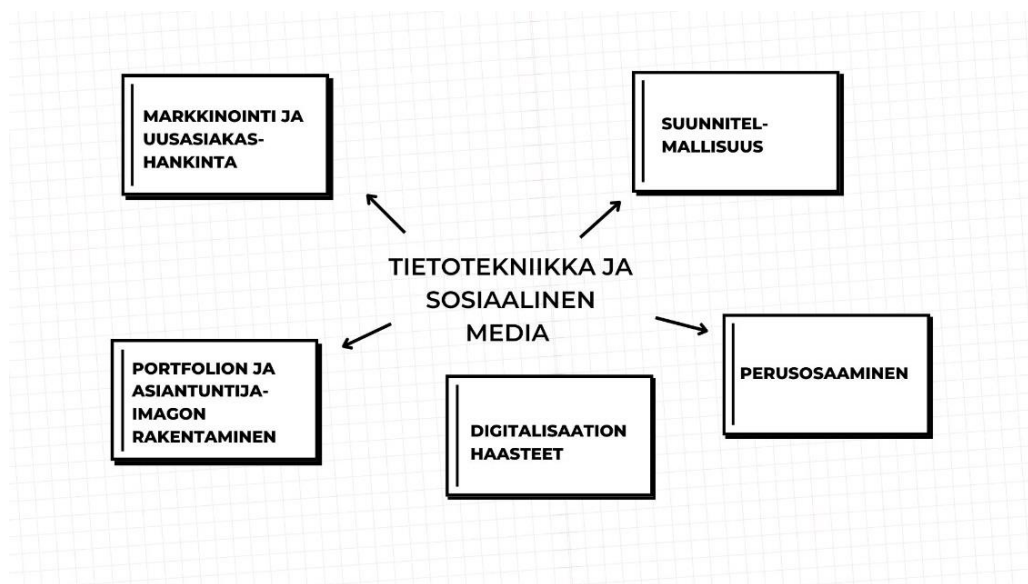
Pitää osata tehdä joku muukin kuin perinteinen mekaaninen ihonpuhdistus ja sit imeyttäminen ultraäänellä, ei siis millään puhdistavalla ultraäänellä...radiofrekvenssi...led-valohoidot...happohoidot.

...sähköoppi, fysiikka ne on niin tärkeitä kun meillä on paljo laitteita joita me käytetään hoidoissa.

Todella tärkeätä ymmärtää miten se miten sitä kampa käytetään ja miten piikkikampaa käytetään...sä menet sinne kampaamoon katsomaan miten ammattilaiset tekee että se kouluhan valmistaa sut siihen että sä oot niinku aivan sellainen niinku raakile.

Tietotekniikka ja sosiaalinen media

Haastattelussa selvitettiin ammattilaisten näkemystä tietotekniikan ja sosiaalisen median tärkeydestä, sekä sen muutoksista vuosien varrella. Tietotekniikan kehitys on tuonut suuria muutoksia alalle, erityisesti nettiavarauksjärjestelmien käyttöönotto. Sosiaalinen media on tuonut ison markkinaraon ammattilaiselle. Sosiaalisen median ollessa ilmaista mainosta työlleen on se myös toisinaan kuormittavaa ja osa ammattilaisista kokee sosiaalisen median käytöstä paineita.



Kuvio 6: Tietotekniikka ja sosiaalinen media

Vastausluokka 1: Markkinointi ja uusasiakashankinta. Tämä vastausluokka korostaa sosiaalisen median keskeistä roolia markkinoinnissa ja asiakashankinnassa. Vastaaajien mukaan sosiaalisen median käyttämättä jättäminen johtaa siihen, että suuri määrä potentiaalisia asiakkaita jää tavoittamatta. Koska alustat ovat pääosin ilmaisia, ammattilaisten katsottiin voivan pienellä vaivalla saavuttaa laajaa näkyvyyttä ja esitellä osaamistaan. Mikäli sosiaalisen median hallinta ei onnistu itseltä, sen toteuttamista suositeltiin ostettavaksi palveluna

Sehän muutti alaa tosi paljon. Mutta jos sua ei löydy instagramista niin sullahan on ihan valtava sukupolvi, jolle sä et ole olemassa.

Erittäin tärkeänä, koska sosiaalinen mediahan on kaikista parhain markkinointitapa nykyään, mielestäni jopa myöskin sit taas ilmainen...sä saat hienoilla ja tarkkaan mietityillä postauksilla, mitkä on suunnitelmallisesti tehty, niin sähän siellä saat tosi hyvin...myyntiä, tuotemyyntiä tehtyä...

No jos sulla ei oo varaa ostaa sitä, niin se on erittäin tärkeitä, eli jollet sä osta palveluita ammattilaisilta. Ja ammattilaistenkin kans, jos sä teet sen, niin sulla pitää olla se suunnitelma.

Vastausluokka 2: Portfolion ja asiantuntijaimagon rakentaminen. Haastatteluissa tuotiin esille, että sosiaalisen median, kuten Instagram, profiili nähdään nykyään ammattilaisen portfoliona. Haastateltavien mukaan aiemmin osaamista esiteltiin paperisilla kuvakansioilla, mutta nykyisin se tapahtuu sosiaalisen median profiilien kautta. Sosiaalisen median katsottiin olevan hyödyllinen työkalu asiantuntijaimagon rakentamisessa. Haastateltavien mukaan julkaisemalla asiantuntevaa sisältöä ja kertomalla faktoja on mahdollista lisätä tietoisuutta osaamisestaan. Lisäksi heidän näkemyksensä mukaan oman profiilin luomiseen tarvitaan itselle sopiva tyyli ja tapa, jotka tukevat ammatillista näkyvyyttä.

Se on tärkein ja se kuuluu sun työhön se on tapa erottua. Se on sun portfolio täydellinen tapa kerätä uutta asiakaspiiriä ja se on tosi inspiroivaa, kun sä löydät siihen sun oman tavan ja tyylin.

Se on meidän velvollisuus pysyä mukana näissä asioissa. Se on nopein tehokkain tapa seurata asioita.

Se on nii järjettömän tärkeitä, yritys voi vetää ilma totaki, mut jos ny haluaa menestyä ja esil olla, ni kyl ny tuo tie kannattaa ottaa käyttöö. Sit löytää siin oma juttu, eli ei lähde kopioimaa.

Vastausluokka 3: Suunnitelmallisuus. Vastaajat toivat esille, että jonkinlainen suunnitelmallisuus sosiaalisessa mediassa ja tietotekniikassa on hyvä olla.

...jos sä teet sen, niin sulla pitää olla se suunnitelma.

Oon tilannut...workshopin, missä on näytetty jotain Instagramin hakukoneoptimointia...oon ettiny netistä tietoa nettikaupan hakukoneoptimoinnista, et miten sä saat sen nousemaan tietylle maantieteelliselle alueelle korkeimmille Google-hauissa...oon joskus tilannut semmosen somekalenterin, missä on postausideoita.

Vastausluokka 4: Digitalisaation haasteet. Haastatteluissa tuotiin esille, että vaikka sosiaalinen media on helpottanut osaamisen esittelyä, se voi myös luoda tekijälle paineita, sillä positiivisesti erottuakseen ja hyötyäkseen alustoista on asetettava rima korkealle. Lisäksi haasteltavat nostivat esiin haasteita, kuten nettiajanvarausjärjestelmien kautta tehtyjen varausten väärinkäsitykset, joissa asiakas odottaa eri palvelua kuin mitä on varannut.

Oli se paljo helpompi olla kuule hoitava kosmetologi 80-luvulla ja pistää Hesarin keltaselaselle sivulle mainos.

...valitettava tosiasia on...yrittäjillä, jos mietitään, että sä olet yksi pieni... yrittäjä, ei sulla ole varaa ulkoistaa palvelua. Niin sitte on pakko itte osata.

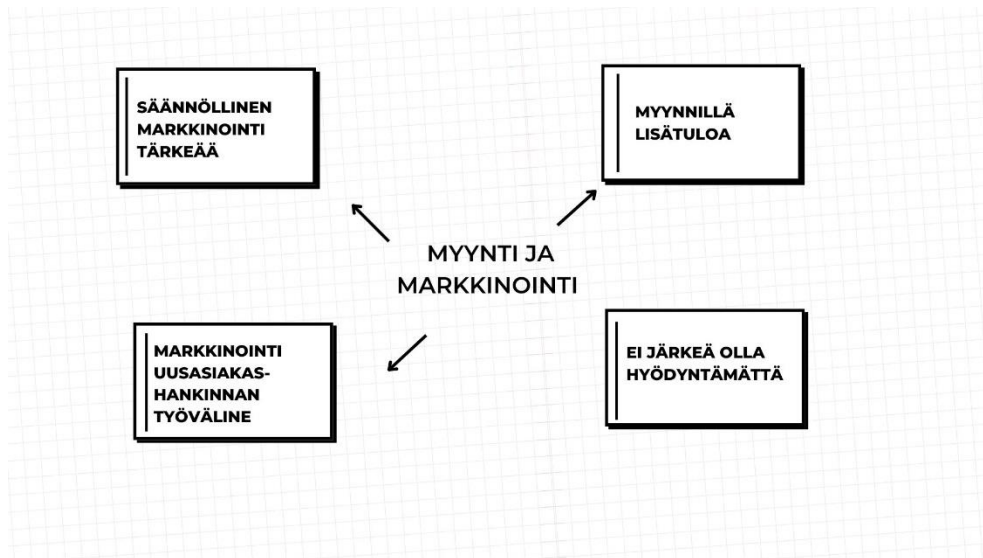
Vastausluokka 5: Perusosaaminen. Haastatteluissa korostettiin, että tietotekniikan perustaidot, kuten ajanvarausjärjestelmien käyttö, ovat nykyään olennainen osa ammattilaisen osaamista. Esimerkkinä kerrottiin, että hoitoaikojen varaaminen ja toimipaikan löytäminen tapahtuvat pääsääntöisesti tietokoneen tai mobiililaitteen avulla. Lisäksi vastaajat toivat esille, että tietotekniikan ja sosiaalisen median merkitys vaihtelee asiakaskunnan ja hoitolan tarpeiden mukaan.

...ihan niinkin yksinkertainen asia kuin sen hoitoajan varaaminen ja hoitopaikan löytäminen, niin ATK:llahan se tapahtuu...se ehkä myös riippuu, et miten itsensä asemoi...jos on niinku pitkä lista kanta-asiakkaita, jotka käy säännöllisesti, niin voi olla, ettei oo tarvetta ees hirveelle uusasiakashankinnalle, jolloin ei sit välttämättä jotain sosiaalisen median kanavia tarvi niinkään.

...on osaaminen siinä et kaikki ajanvarausjärjestelmät ja tilaukset tuppaa olemaan netissä...

Myynti ja markkinointi

Myyntin ja markkinoinnin kysymyksessä selvitimme, kuinka tärkeänä osaamisena ammattilaiset pitävät myyntiä ja markkinointia.



Kuvio 7: Myynti ja markkinointi

Vastausluokka 1: Myynnillä lisätuloa. Tuotemyynnin tärkeyttä korostettiin niin, että sen tulisi kattaa jopa puolet liikevaihdosta. Sen nähtiin tarjoavan mahdollisuuden tuloksen kasvattamiseen, koska fyysisen työpanoksen määrä on käsityöammatissa rajallinen. Vastauksissa korostettiin hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisten työllistyvän yrittäjänä, jolloin on tärkeää osata sekä myynti että markkinointi, jotta saa palkkansa.

Alalle työllistytään ennen kaikkea yrittäjyyden kautta. Liikevaihdosta vähintään puolet tulisi olla tuotemyyntiä.

...jos et sä osaa myydä, niin etpä sä saa palkkaa ihan kaikessa yksinkertaisuudessa...markkinointikin myymistähän se on, yritetään myydä omia palveluita, omaa osaamista asiakkaille. Sit jos sitä ei tapahdu, niin sit ei myöskään niitä asiakkaita tule mistään ovista ja ikkunoista.

...käsityöammatissa kun ollaan, niin niitä hoitoja pystyy tekemään vain tietyn määrän...käsiä ei pysty monistamaan, mut sen sijaan...tuotemyynnillä pystytään moninkertaistaa...tulos, jos siinä vaan asenne on oikea.

Vastausluokka 2: Markkinointi uusasiakashankinnan työväline. Tämän vastausluokan mielestä myynnin ja markkinoinnin osaaminen on olennainen osa palvelukokonaisuutta. Vastaajat korostivat, että asiantunteva ammattilainen tukee myyntiä jakamalla asiakkaalle hyödyllistä tietoa ja neuvoja. Tämän koettiin paitsi lisäävän tuotemyyntiä myös vahvistavan asiakastyytyvyyttä. Lisäksi uusasiakashankinnan nähtiin olevan tärkeä osa markkinointia, ja sen hallinnan

katsottiin auttavan ammattilaisia sekä kasvattaessaan asiakasvirtoja että luodessaan uusia mahdollisuuksia palveluiden ja tuotteiden myynnille.

...palvelukokonaisuutta tukee tosi paljon, että kun sulla on antaa ne vinkit ja niin millai asiakas saa ne hiukset kotona laitettua ja pidettyä se värin yllä, niin mä pidän sitä kyllä tosi tärkeänä.

Tuski kellää aluks niit asiakait on, ni tarvii siinki, ku ruvetaa hankkimaa uusasiakashankitaa, ni sehä tarkoittaa...markkinoinnin haltuu ottamist ja sit tota myymistä.

...sillähän sä saat ensinnäkin sitä tuotemyyntiä, sit saat sitä uusasiakashankintaa...

Vastausluokka 3: Ei järkeä olla käyttämättä. Tämän vastausluokan perusteella myyntiä ja markkinointia pidettiin välttämättöminä työkaluina, joita ei ole järkevää jättää hyödyntämättä. Vastajat korostivat, että markkinointi, erityisesti sosiaalisen median kautta, on nykyisin tehokas ja usein ilmainen tapa tavoittaa asiakkaita. Sosiaalisen median käyttö nähtiin mahdollisuutena kasvattaa asiakaskuntaa ja lisätä kassavirtaa erityisesti uusasiakashankinnan kautta. Lisäksi markkinointi ja myynti nostettiin keskeisiksi tekijöiksi menestyksen saavuttamisessa.

Se on sun velvollisuus, se on se tapa mistä me saadaan nopeiten tietoa tänä päivänä, joten se on niinku hölmöä olla käyttämättä. Tällä hetkellä se on myös ilmaista, joten markkinoida sosiaalisessa mediassa, joten on todella typerää jättää se tekemättä

Tuski kellää aluks niit asiakait on, ni tarvii siinki, ku ruvetaa hankkimaa uusasiakashankitaa, ni sehä tarkoittaa, et tota se on ton markkinoinnin haltuu ottamist ja sit tota myymistä.

No se on ihan ehdoton, se on elinehto. Et jos on pyhäkolminaisuus, niin se on: ammattitaito, myynti ja markkinointi.

Vastausluokka 4: Säännöllinen markkinointi tärkeää. Vastausten perusteella säännöllisen markkinoinnin merkitys korostui asiakkaiden muistissa pysymisessä. Esille tuotiin, että markkinointi voi perustua esimerkiksi yrityksen vuosikelloon, jonka avulla suunnitellaan, mitä ja milloin markkinoidaan. Tämän ajateltiin tarkoittavan esimerkiksi kuukausittaista, viikoittaista tai

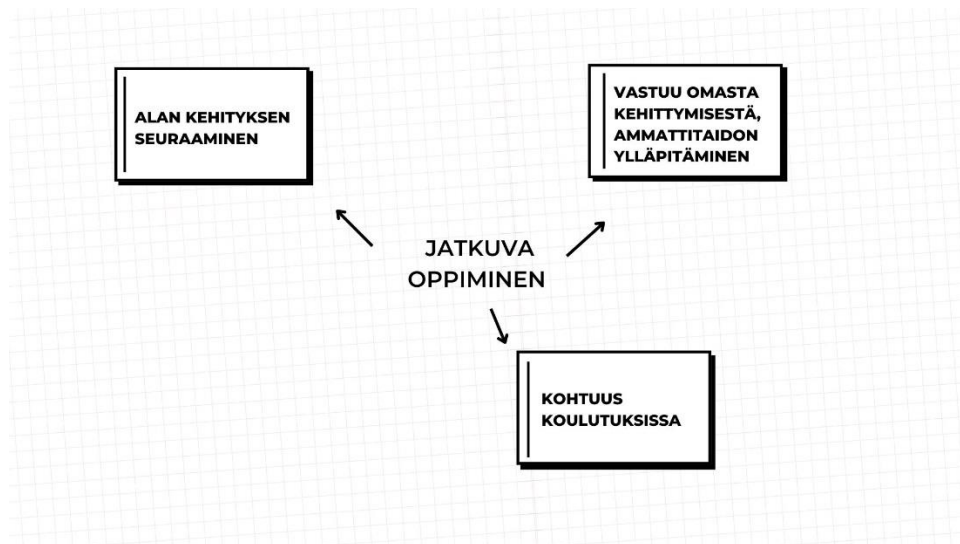
jopa päivittäistä markkinointia. Erityisesti sosiaalisen median, kuten Instagramin, osalta korostettiin säännöllisten julkaisujen tärkeyttä, sillä niiden avulla sisällön näkyvyys ja tavoitavuus voivat algoritmien ansiosta parantua. Lisäksi jatkuvaa markkinointia hoitolassa pidettiin tärkeänä asiakaskontaktien ylläpitämiseksi.

Mulla on itsellä ihan siis selkeä semmoinen niinku vähän niinku vuosikelloyriytyksen näkökulmasta että, mitä milloinkin niinku sinne laitetaan ja vähän että millä raameilla sinne mitäkin pistetään ja kuinka usein.

...just nimenomaan säännöllinen markkinointi olis se tärkeä, että sä muistut asiakkaan mieleen aina. Jatkuva markkinointi on tärkeää paikan päällä hoitolassa ja somessa.

9.5 Oppiminen ja kehittyminen

Jatkuvan oppimisen kysymyksessä halusimme selvittää alan ammattilaisten mielipidettä kouluttautumisen jatkuvuudelle valmistumisen jälkeen. Hius- ja kauneudenhoitoalalla koulutuksia on tarjolla reilusti, niin tuotekohtaisia kuin ihan uusiin palveluihin, mitä ei perusopetuksen puolella opeteta.



Kuvio 8: Jatkuva oppiminen

Vastausluokka 1: Alan kehityksen seuraaminen. Alan kehityksen seuraaminen nähtiin erittäin tärkeänä. Jatkuvan oppimisen mainittiin olevan hyödyllistä niin ammatillisen inspiraation kuin kehittymisen kannalta. Hius- ja kauneudenhoitoalan jatkuva kehitys uusien tekniikoiden, trendien ja lakimuutosten myötä vaatii aktiivisuutta pysyä ajan tasalla. Lisäksi tuotiin esille, että

ajankohtaisten tietojen ja taitojen hallinta parantaa asiakaspalvelua, vahvistaa asiantuntijuutta ja voi edistää myös myyntituloksia.

Siis itsensä inspiroimista, että se tekisi jatkuva oppiminenkin tosi hyvää.

...kyl mun mielest se on niin tärkeä tämsel alalla, joka kehittyy jatkuvasti.

...koko ajan tulee kaikkia uusia tekniikoita ja lakimuutoksia... täytyy kyllä aika tarkkaan olla aallonharjalla...saat paremmin myytyä, kun sä tiedät, mistä sä puhut.

Vastausluokka 2: Vastuu omasta kehittämisestä, ammattitaidon ylläpitäminen. Tässä vastausluokassa painotettiin, että ammattilaisella on vastuu omasta kehittämisestään ja ammattitaitonsa ylläpitämisestä. Vastaajien mukaan hius- ja kauneudenhoitoala edellyttää jatkuvaa oppimista, sillä pelkkä tutkinnon suorittaminen ei riitä, vaan osaamista on kehitettävä edelleen erityisesti itselle merkityksellisiltä osa-alueilta. Esille tuotiin, että asiakkaiden odotusten ja alan kehityksen tasalla pysyminen on tärkeää ammattilaisen uskottavuuden säilyttämiseksi. Lisäksi korostettiin, että nykyään kouluttautuminen on monipuolisempaa kuin koskaan, ja se voi tapahtua esimerkiksi tukkureiden ja liikeketjujen koulutuksissa, e-koulutusten avulla tai jopa sosiaalisen median tarjoamien mahdollisuuksien kautta.

Pidän tärkeänä, mut erittäin hankala asia. Tää on semne ala, et se kaikki vastuu ei ole työnantajalla. Ite mä seuraan paljo, en mä voi vaatia sitä mun työntekijältä, mut kyl mä koen, et noloo on ku asiakkaat tietää niin...ellei se oo niinku kartalla.

Huippuosaajan on tärkeä ymmärtää, ettei hän ole koskaan valmis.

...tää ala on semmonen et sun täytyy opiskella koko ajan...ei riitä et sä valmistut...vaan sit sun täytyy opiskella lisää...ei sun kaikkee tarvi opiskella vaan ne mitkä tuntuu omalta.

Vastausluokka 3: Kohtuus koulutuksissa. Vastausryhmä toi esille, että koulutuksissa kannattaa keskittyä itselle merkityksellisiin aiheisiin ja tarpeisiin. Oppimisen nähtiin olevan hyödyllistä, kun se siirretään käytäntöön työssä, ja toistojen merkitys korostui taitojen vahvistamisessa ja ymmärryksen syventämisessä. Lisäksi mainittiin, että liiallinen kouluttautuminen ilman selkeää tavoitetta voi olla turhaa, ja tärkeämpää on poimia olennaiset opit ja soveltaa niitä työelämässä. Koulutusmahdollisuuksia pidettiin monipuolisina, ja perinteisten

koulutusten rinnalla sosiaalinen media tarjoaa uusia tapoja oppimiseen, mikä mahdollistaa jokaiselle sopivimman tavan kehittää itseään.

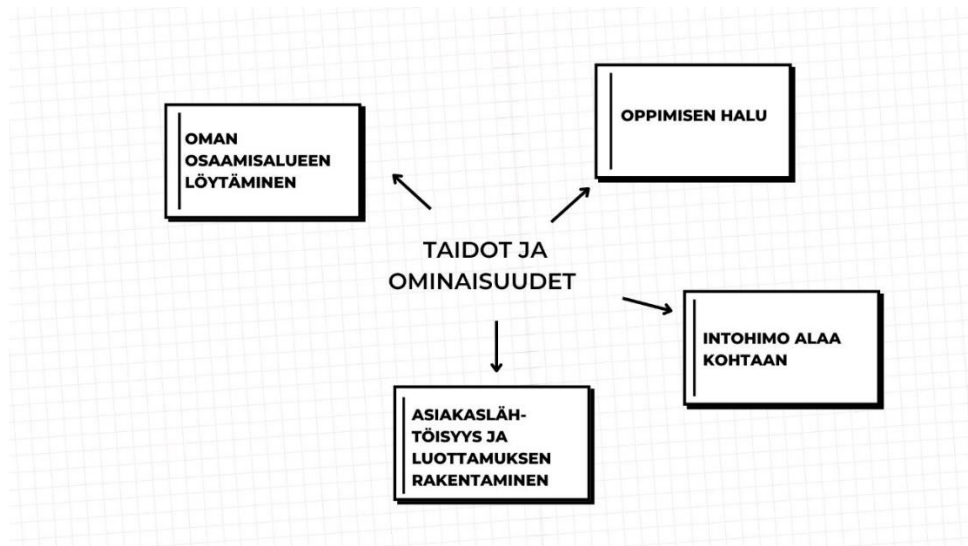
...jos pystyy tekemään jonkun paremmin niin miksi ei tekisi paremmin...kehittää...opitaan muilta. Otetaan jotain hyviä asioita...omiin käytäntöihin. Överi kouluttautuminen on hölmöä.

...sanoisin, että sekä että ja se että mikä itsellä on paras, koska nykyään somesakin on niin jo semmoisia informatiivisia videoita. Tai sitten meidän koulutukseen, että sä pääset heti tekemään niin se on vähän se että mikä itsellä on paras.

Toistot on tärkeitä, et sä toistat oppimaasi. Ymmärrys ei synny aina hetkessä, vaan toistojen myötä... on tärkeä ymmärtää, ettei hän ole koskaan valmis.

Kehittymisen taidot ja ominaisuudet

Tämän kysymyksen myötä halusimme selvittää, mitä taitoja ja ominaisuuksia alan ammattilaiset pitävät tärkeinä, jotta ammattilainen voi kehittyä huippuosaajaksi.



Kuvio 9: Taidot ja ominaisuudet

Vastausluokka 1: Oman osaamisalueen löytäminen. Vastausten perusteella huippuosaajaksi kehittyminen edellyttää oman osaamisalueen löytämistä ja sen systemaattista kehittämistä. Haastateltavat painottivat, että ammattilaisen on tärkeää hallita alan perustaidot, mutta huipulle pääsemiseksi tulee keskittyä erityisesti niihin osa-alueisiin, jotka tuntuvat omilta ja innostavilta. Esille nousi myös, että suuntautuminen ja lisäkouluttautuminen omiin

kiinnostuksen kohteisiin auttaa saavuttamaan erikoisosaamista ja huippuammattilaisuuden tason. Tavoitteellinen keskittyminen koettiin tärkeämmäksi kuin liian laajalle rönsyilevä tekeminen.

...löydät sen sun oman jutun...kysy itseltäsi...mitä minä haluan...

...ne mitkä tuntuu omalta.. suuntautuu ja lisää kouluttautuu niihin ja tulee täyshuippuammattilaiseksi siltä saralta...

Keskity, valitse, älä rönsyile.

Vastausluokka 2: Oppimisen halu. Vastausten mukaan oppimisen halu on olennainen ominaisuus alalla. Uteliaisuus ja kiinnostus tukevat jatkuvaa kehittymistä sekä asiakkaiden tarpeisiin vastaamista. Uuden tiedon omaksuminen ja ratkaisujen etsiminen koettiin tärkeiksi sekä ammatillisen kehityksen että työn mielekkyyden kannalta.

...haluaa oppia...kiinnostaa ala...haluat hakea niille sun asiakkaille ratkaisun.

...hyvä omaksumiskyky, sä pystyt kuuntelemaan ja ottaa vastaan sitä tietoa.

...utelias luonne, pitää olla kiinnostunut siitä, mitä tekee...

Vastausluokka 3: Intohimo alaa kohtaan. Tämän vastausluokan mukaan tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi intohimo omaa tekemistä kohtaan. Intohimon koettiin antavan motivaatiota jatkuvaan oppimiseen ja kehitykseen, ja sen nähtiin olevan sisäinen palo, joka tekee työstä palkitsevaa ja mielekästä.

Mä sanoisin, että siinä kyllä pitää olla tosi paljon sitä intohimoa ja niinku mielekkyyttä oppia se asiat.

Intohimo alaa kohtaan antaa motivaation jatkuvaan opiskeluun.

Se on se sisäinen palo ja intohimo.

Vastausluokka 4: Asiakslähtöisyys ja luottamuksen rakentaminen. Vastausten perusteella ammattilaisen kehittämisessä huippuosaajaksi pidettiin tärkeänä asiakslähtöisyyttä ja luottamuksen rakentamista. Asiakslähtöinen palvelu nähtiin avainasemassa, ja korostettiin, että asiakkaan tarpeet ja ongelmat tulisi aina asettaa etusijalle. Vastaajien mukaan on tärkeää

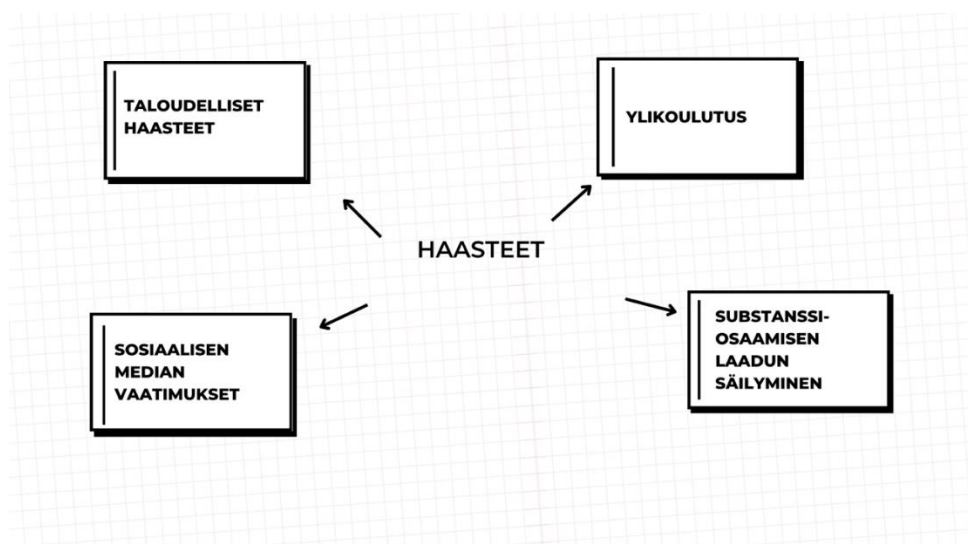
tarjota ratkaisuja, jotka aidosti hyödyttävät asiakasta sen sijaan, että palveluja tai tuotteita myytäisiin pelkästään taloudellisen hyödyn tavoittelun vuoksi.

Asiakaslähtöinen palvelu on erityisen tärkeää. Kun asiakas tulee hoitoon...täytyy tietää, mikä häntä häiritsee siellä ihossa...

...on tärkeää myöskin...että...et myy sille mitään vaan sen mukaisesti, että sä saisit siitä paremman palkan, vaan sun täytyy tietää oikeasti, että tää tuote on semmonen, mikä auttaa häntä siinä jossain probleemassa. Asiakaslähtöisyys on avainasemassa.

9.6 Tulevaisuuden näkymät

Haastatteluissa korostuivat sekä alan haasteet että mahdollisuudet tulevaisuudessa. Haasteita nähtiin erityisesti taloudellisessa tilanteessa, sosiaalisen median vaatimuksissa, ylikoulutuksessa sekä perusosaamisen laadun säilyttämisessä. Toisaalta mahdollisuuksiksi nostettiin yrittäjyyden vapaudet, erikoistumisen tarjoamat urapolut sekä sosiaalisen median hyödyt näkävyyden ja markkinoinnin tukena.



Kuvio 10: Haasteet

Vastausluokka 1: Taloudelliset haasteet. Tämä vastausluokka toi esille tulevaisuuden näkymissä taloudelliset haasteet. Etenkin viimevuosien isot muutokset ovat horjuttaneet alaa taloudellisesti. Vastaajat kertoivat, että pienten yritysten loppuminen on ollut valitettavan yleistä viime vuosina. He toivat myös esille, että arvonlisäveron nousu on tuonut merkittäviä haasteita alan taloudelliseen tilanteeseen.

Näkymät on tosi heikot suomessa tällä hetkellä yrittäjille. mä itse nyt niitä niinku sulattelen tässä ja mietin koko ajan ja toivottavasti jossain vaiheessa, kun rupeaa mikroyrittäjiä tässä kaatumaan aika paljon, niin jonkun näköistä niinku ymmärrystä rupeaa tippumaan. Taloustilanne niinku siinä oli se, että mikä on se näkymät 5 viiva 10 vuoden päähän niin mä säädän, että nimenomaan markkinoinnin merkitys.

...korkea arvonlisävero vähentää palveluiden kysyntää...

Vastausluokka 2: Sosiaalisen median vaatimukset. Vastaajat toivat esille, että sosiaalisen median sisällöntuotanto aiheuttaa paineita. Sisältöä koettiin tarpeelliseksi tuottaa runsaasti, jotta siellä voisi erottua. He mainitsivat myös, että somessa näkyvyyden saavuttaminen voi olla haastavaa, mikä lisää stressiä. Lisäksi vastaajat kertoivat, että jatkuva uuden sisällön keksiminen ja vertailu muihin voi luoda tyytymättömyyttä ja tunnetta siitä, ettei mikään ole riittävän hyvää.

Myös sen, että voi olla niinku vaikeuksia myös sitten siellä somessa saa sitä näkyvyyttä, koska sitten olemaan siellä ja näin niin sitten sekin tulee olemaan niinku haaste.

...some...siinä on...niitä huonoja asioita...oon syyllistynyt siihen, että mä etin hirveesti kaikkea juttua tuolta somesta ja sit mulla on koko ajan sellainen...että mä en oo mihinkään tyytyväinen...pitää koko ajan keksiä lisää...sit se tuo ittelle sellasen, että koskaan ei oo niinku hyvä näin...

Vastausluokka 3: Ylikoulutus. Vastaajat toivat esille huolen ylikoulutuksesta. Heidän mukaansa alalle koulutetaan liian paljon tekijöitä, joista valitettavan harva jää alalle. Vastaajat kertoivat, että vaikka opiskelijoita valmistuu paljon, monilta puuttuu intohimo tai motivaatio jatkaa alalla pitkällä aikavälillä.

Meidän alalle koulutetaan ihan liikaa tekijöitä, mutta ne ei sitten kuitenkaan jää sinne. Meillä on paljon porukkaa, jotka käy koulutuksen, mutta se palo ei vaan riitä pidemmälle.

Alalle koulutetaan liian paljon ihmisiä...

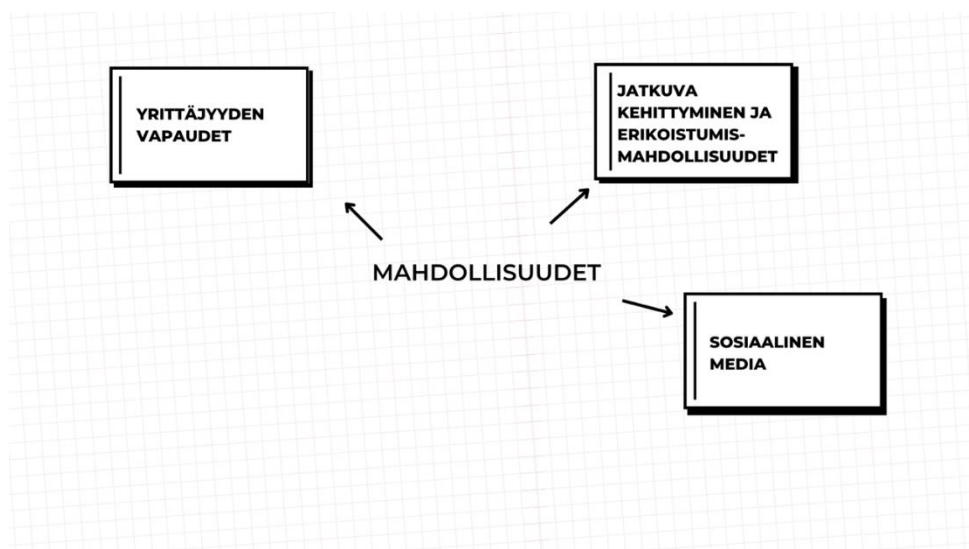
Vastausluokka 4: Substanssiosaamisen laadun säilyttäminen. Esille nousi, että alan haasteena on perusosaamisen laadun varmistaminen. Vastajat korostivat vähimmäisvaatimusten määrittämisen tärkeyttä sekä haasteita lainsäädännön ja ohjeistusten mukauttamisessa omaan työhön. Lisäksi huolena oli, että alalle valmistuvat eivät aina hallitse kädentaitoja riittävästi.

Standardit ja säätelyn oikeastaan niinku jollain tasolla kaikkea mitä tällä alalla tehdään, tarvitaan niinku standardit siihen mikä on...Perusosaamistason semmoinen niinku vähimmäisvaatimus pitäisi olla joku.

...iso haaste on se, että miten mukautetaan se oma tekeminen vallitsevaan lainsäädäntöön ja ohjeistuksiin...

...alalle valmistuvat eivät hallitse kädentaitoja...

Alan mahdollisuudet osiossa halusimme selvittää mitä mahdollisuuksia tulevaisuudessa hius- ja kauneudenhoitoalalla on ammattilaisten mielestä.



Kuvio 11: Mahdollisuudet

Vastausluokka 1: Yrittäjyyden vapaudet. Yrittäjyyden nähtiin tarjoavan joustavuutta, sillä ammattilainen voi toimia joko itsenäisesti tai yhteistyössä muiden kanssa. Lisäksi tuotiin esille, että alan kehitys tukee yrittäjien asemaa, erityisesti vuokratuoliyrittäjinä toimivien oikeuksia. Haastateltavat painottivat, että yrittäjyys on keskeisin tapa menestyä alalla.

Äärimmäisen tärkeitä heti saman tien uskaltautuu ja asettaa oma toiminimi ihan heti.

...menee koko aika enempi siihen että... jos on yrittäjiin tuolivuokralainen...niin heidän tämmöiset oikeudet muuttuu paranee ja ne on itse tietoisia.

Yrittäjäys on se ainoa tie tällä alalla.

Vastausluokka 2: Jatkuva kehittyminen ja erikoistumismahdollisuudet. Vastajat korostivat, että alalla on runsaasti mahdollisuuksia, erityisesti itsensä kehittämisen ja erikoistumisen kautta. Erikoistuminen nähtiin positiivisena kehityksenä, ja kiinnostus oppia uutta mainittiin avaintekijänä mahdollisuuksien hyödyntämisessä. Alan tarjoamat mahdollisuudet koettiin lähes rajattomina.

Noita erikoistuneita liikkeitä ja kyllä se sydäntä lämmittää, kun näkee niitä erikoistuneita liikkeitä meidän alalla nyt enemmän ja enemmän.

...mahdollisuudethan on vähän niinku rajattomat, koska tällä alalla jo ihan peruskoulutuksellakin pystyy tekemään paljon kaikenlaista...jos on... kiinnostusta, intoa ja uteliaisuutta opiskella uusia asioita, oppia uutta ja kehittää itseään, ni periaatteessa mahdollisuuksia on vaikka mitä ja vaikka mihin.

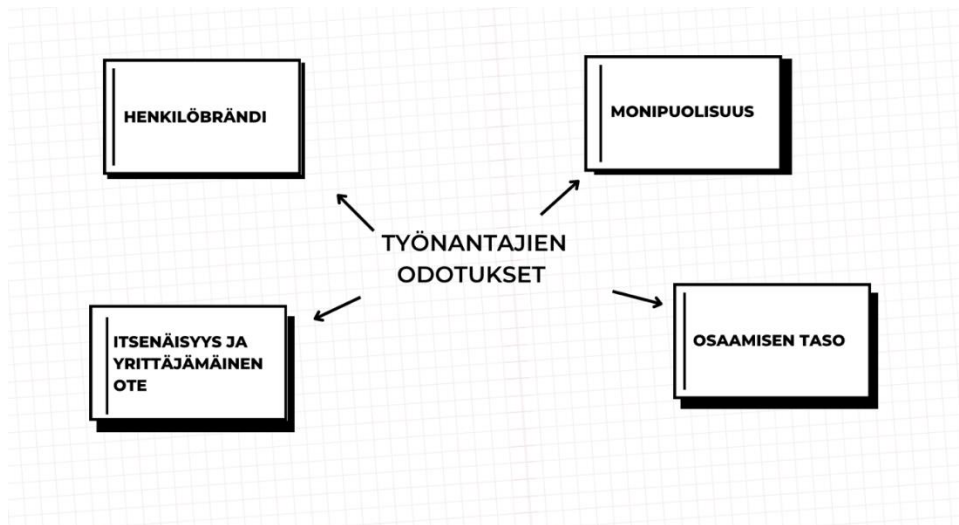
...mahdollisuuksia...ne ei lopu täs maailmassa ikinä...

Vastausluokka 3: Sosiaalinen media. Vastajat nostivat mahdollisuutena esille sosiaalisen median, joka tarjoaa keinon tuoda itseään esille ja erottautua profiilillaan. Sosiaalisen median mahdollisuuksia ilmaisena jakelukanavana pidettiin monipuolisina, ja sen nähtiin tukevan sekä yrityksen kehittämistä että ammatillista osaamista.

...mahdollisuudet on some... just markkinoinninkin kannalta hyviä asioita...mahdollisuus kehittää omaa yritystä ja myöskin omaa ammattitaitoa.

Työnantajien odotukset

Työnantajien odotukset työntekijöitä kohtaan muuttuvat. Työnantajat toivovat yhä enemmän tulevilta ammattilaisilta. He odottavat työntekijöiltä digitaitoja ja valmiuksia erilaisiin tietotekniikkataitoihin.



Kuvio 12: Työnantajien odotukset

Vastausluokka 1: Henkilöbrändi. Työnantajien odotuksissa painottui vahvan henkilöbrändin merkitys. Vastajien mukaan ammattilaisen tulisi tuoda esille oma osaamisensa ja työskennellä omalla tunnistettavalla tyyllillään. Henkilöbrändin rakentamisen sekä itsensä markkinoinnin taidot koettiin keskeisiksi menestyksen kannalta.

...kaikki lähtee siitä, että että jokaisella on vahva oma henkilöbrändi. se henkilöbrändi elikkä ymmärrettäisiin arvostettaisiin sitä että...se tyyppi joka sinne liikkeeseen tulee silloin oma vahva henkilöbrändi...

... täytyis osata enemmän markkinoida itseään...

Vastausluokka 2: Monipuolisuus. Vastauksissa painottuivat monipuolinen osaaminen. Vastajien mukaan työntekijöiltä odotetaan laajaa taitoa ja kykyä sopeutua muuttuviin tilanteisiin.

...just siihen niinku monipuolisuuteen...ei välttämättä haluta...töihin...sellaisia ihmisiä, jotka taitaa vaan yksi tai kaks taitoa...se on niinku asia mistä ammattilaisten keskuudessa paljon puhutaan, mutta sitten tää nuorempi valmistuva sukupolvi ei ota sitä tavallaan ehkä niin tosissaan.

...kylhän ne odottaa et tule niitä ammattilaisia ja moniosajia sinne alalle... mut sitä työsarkaa on kyl sit paljo... et onko se mahdollista...

...jotenkin musta tuntuu, et niiden vaatimukset vois vähän niinku nousta... pitäis enemmän osata vähän niinku kaikkea.

Vastausluokka 3: Itsenäisyys ja yrittäjämäinen ote. Tulevaisuuden huippuosajilta odotetaan itsenäistä ja yrittäjämäistä toimintaa. Vastaajien mukaan itsenäisyys työskentelyssä lisää joustavuutta ja keventää liikkeen omistajan vastuuta. Nähtiin, että työntekijän tulee ymmärtää palvelujensa tuottavuus suhteessa kuluihin ja toimia itseohjautuvasti, noudattaen kuitenkin työpaikan yhteisiä sääntöjä.

On tietyt säännöt, jotka kaikki noudattaa, mutta sitten jokainen toimii itsenäisenä.

Tulevaisuus tulee olemaan sitä, et sä ymmärrät sen, et tuottaaks sun palvelut tarpeeks rahaa siihen kulurakenteeseen nähden.

...sitä itseohjautuvuutta enemmän. Yrittäjämäisempää toimintaa.

Vastausluokka 4: Osaamisen taso. Työnantajien odotuksissa korostui ammattilaisen osaamisen taso. Vastaajien mukaan työntekijöiltä toivotaan korkeaa teknistä taitoa ja huolellisuutta, sillä laadukkaasti tehty työ lisää asiakastyytyväisyyttä. Samalla kuitenkin tuotiin esille, että odotukset ovat laskeneet, koska työntekijöiden löytäminen on vaikeaa, eikä tutkintotodistus aina takaa riittävää osaamista.

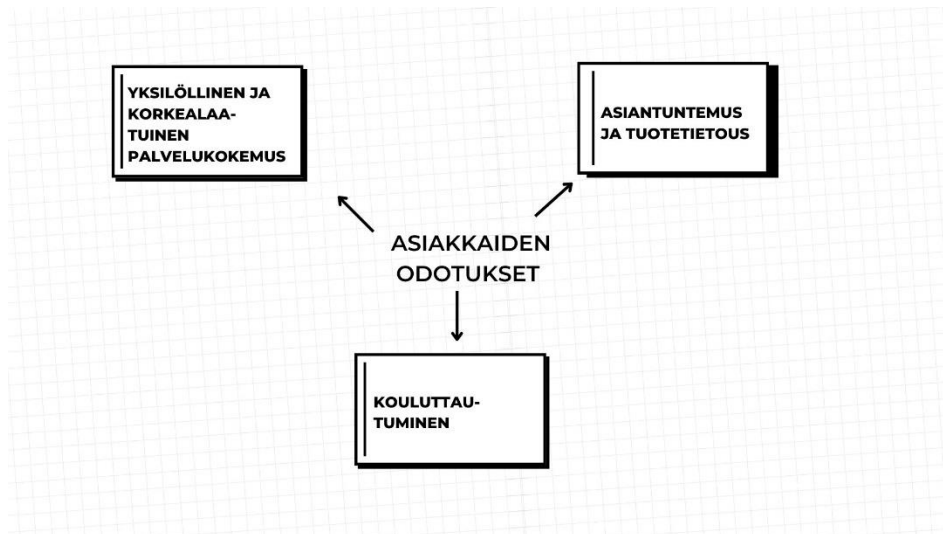
Toi on kanssa sitä yhdenlaista huippuosaamista, kun osaa sen tekniikan oikeasti oikein kunnolla. Näkee ajan ja vaivan ja tietää, että kun mä teen sen oikeasti hyvin, niin se asiakas on paljon tyytyväisempi kuin se, että mä tekisin sen vähän sinne päin.

Odotukset eivät enää ole korkealla. On vaikea saada työntekijöitä.

Ei voi enää luottaa siihen, et ku sil on se tutkintotodistus, et se osaa ne kaikki. Ero on niin valtava...

Asiakkaiden odotukset

Haastattelussa selvitettiin mitä ammattilaiset uskovat olevan asiakkaiden odotuksia huippuosajan ammattitaidosta alansa.



Kuvio 13: Asiakkaiden odotukset

Vastausluokka 1: Kouluttautuminen. Tässä vastausluokassa korostettiin, että asiakkaat odottavat ammattilaisten kouluttautuvan ja kehittyvän jatkuvasti, sekä erikoistuen. Vastaajat arvostavat myös kansainvälisiä koulutuksia ja ulkomailta saatavaa oppia. Lisäksi odotettiin, että ammattilaiset osaavat selittää tuotteet ja palvelut perusteellisesti ja jakaa syvällistä tietoa asiakkaille.

...käy kouluttautumassa...käy hakemassa ulkomailta sitä oppia sellaisista paikoista, missä...mennään jo niinku vähän korkeammalle.

...ihmiset on tosi kiinnostuneita tuotteista ja halutaan lisätä sitä omaa tietoa...asiakkaat kysyy tosin usein, et sun täytyy osata kertoa...sitä...ne odottaa, et ammattilaiset osaa selittää...

Vastausluokka 2: Asiantuntemus ja tuotetietous. Haastateltavat nostivat esille, että asiakkaat odottavat ammattilaisilta asiantuntemusta, ja asiantunteva palvelu luo asiakkaalle turvallisen tunteen. Vastaajien mukaan rehellisyys on myös tärkeää, ja ammattilaisen tulisi myöntää, jos oma osaaminen ei riitä asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaiden kerrottiin odottavat, että ammattilainen osaa erottaa oikean tiedon someilmiöistä ja selittää, mikä on totta ja validia.

Rehellisyyttä asiakkaita kohtaan. Sanoa jos oma skillsetti ei riitä siihen mitä se asiakas pyytää...

... odottaa, et ammattilaiset osaa selittää, et onks tää nyt sit tosi vai onks tää somen luomaa tällasta asiaa, mikä ei välttämättä ole ihan validia.

...asiakas luottaa siihen, et...kosmetologi tietää, mitä hänen ihonsa tarvitsee.
Tavallinen kuluttaja luottaa asiantuntijaan...

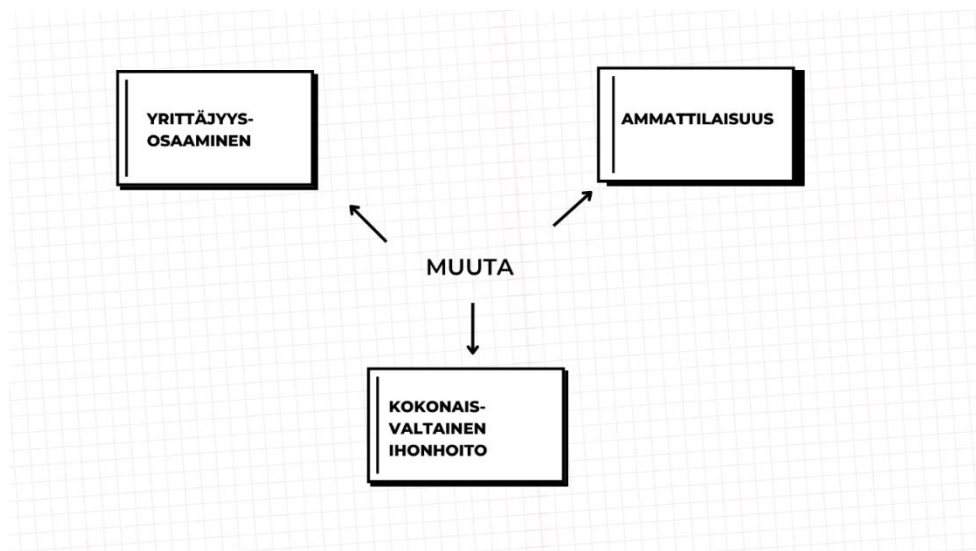
Vastausluokka 3: Yksilöllinen ja korkealaatuinen palvelukokemus. Vastaajat korostivat, että asiakkaat toivovat yksilöllistä ja korkealaatuista palvelukokemusta. Vastaajien mukaan asiakas kokee arvostusta, kun hänet kohdataan aidosti ja hän tuntee itsensä kuulluksi ja nähdyksi. Tämä läsnäolo ja henkilökohtainen palvelu koettiin arvokkaaksi ja jopa arjen luksukseksi.

...yksilöllistä kohtaamista...ihmisethän...haluaa tulla...kohdatuksi...kuulluksi ja nähdyksi että sen takia...asiakaspalvelu ja asiakkaan...henkilökohtainen kohtaaminen, niin siksi meiltä ei lopu ikinä työt päinvastoin tässä käy toisin.

...asiakas kokemuksen läsnäolo on semmoinen, mikä on koko ajan harvinaisempaa... ei saada henkilökohtaista palvelua...mikä on tosi arvokas.

...arjen luksusta...et se tunne on sellainen, et se asiakas tuntee, et hän on oikeasti kuningatar.

Tulevaisuuden ammattilaisten osaamisvaatimuksiin liittyviä ajatuksia



Kuvio 14: Muuta

Vastausluokka 1: Yrittäjyysosaaminen. Haastateltavat nostivat esille, että opetukseen tulisi säilyttää monipuolisempaa ja syvällisempää ymmärrystä yrittäjyydestä kuin liiketoimintasuunnitelman tekeminen.

...miten sä esimerkiks perustat...Y-tunnuksen, mitä on kaikki alarajahuojennukset, mikä on alvi, miten semmonen tulee maksaa ja mikä olis kaikista parhain valmistuneelle sopimusyrittäjyys...

...Ja ajanvarausjärjestelmät on hyvä ymmärtää, kun se on yks iso osa-alue meidän toimintaa... ...koulussa kunnon budjetointia, et ymmärretään, mitä sinne jää, ja katelaskureiden kautta, et mitä se palkka tulee olemaan...

...mentäis vähä syvemmälle kuin liiketoimintasuunnitelman tekeminen.

Vastausluokka 2: Ammatillaisuus. Haastateltavat painottivat, että ammatillaisuus syntyy erityisesti vahvan käytännönharjoittelun kautta. Erilaisten asiakaskohtaamisten nähtiin olevan keskeisiä asioita ammatillaiseksi kehittymisessä. Esille nousi myös haaste opiskelijoiden kyvystä omaksua asioita liian nuorena.

... kosmetologikoulun pitäis olla 18v ikäraja...jos sä opiskelet liian nuorena sä et ota mitään vastaan ja sä valmistut ni sä et tiedä mistään yhtään mitään...

... mä peruuttaisin koulutusreformin vuodelta 2018... Jos haluaa oppia tekemään kasvohoidon, pitää tehdä kasvohoitoja...jos haluaa oppia hoitamaan ihoa, ymmärtämään ihoa, pitää hoitaa ihoa, jotta voi oppia ymmärtämään ihoa. Pitää kohdata mahdollisimman paljon erilaisia ihmisiä, jotta oppii keskustelemaan, kommunikoimaan, analysoimaan, arvioimaan ja auttamaan sen ihon kanssa.

Vastausluokka 3: Kokonaisvaltainen ihonhoito. Ravinto-opin ja ihmisen kokonaisvaltaisen hoidon ohjauksen tärkeyttä painotettiin. Terveystieteiden ja kauneudenhoidon rajan koettiin hämärtyneen, ja kosmetologien toivottiin tuovan vahvemmin esille omaa ammatillista osaamistaan alalla.

Raja terveydenhuollon ja kauneudenhoitoalan välillä hämärtyy koko ajan. Kosmetologien on korkea aika vallata paikkansa ihonhoidon asiantuntijoina...

... ravinto-oppi, se on ihan hemmetin tärkeä, sitä ei vaan ole riittävästi... ...sisäinen hoito ja ulkoinen hoito, eli ruokavalio ja suolisto ja sit se ihonhoito on ihan linkitetty yhteen...

10 Kehitysehdotukset

Tutkimuksen tulosten perusteella hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden valmiuksia työelämään voidaan vahvistaa kehittämällä huippuosajana toimimisen tutkinnon osan sisältöä. Kehittämisessä tulisi painottaa opetusta erityisesti seuraavilla osa-alueilla: asiakaspalvelutaidot, tekninen osaaminen, digitaaliset valmiudet, ajan- ja stressinhallinta, yrittäjämäinen asenne, itsensä kehittäminen ja henkilöbrändäys. Seuraavaksi esitellään kehitysehdotuksia, joiden avulla koulutusta voitaisiin sovittaa nykyistä paremmin työelämän tarpeisiin ja tukea opiskelijoiden ammatillista kasvua.

Asiakaspalvelu- ja myyntitaidot

Asiakaspalvelutaitoja pidettiin erityisen tärkeinä tulevaisuuden huippuosajilla, sillä vuorovaikutustaidot ja asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ovat palveluammatin perusta. Asiakaspalvelutaitojen kehittämiseksi koulutuksessa tulisi hyödyntää entistä enemmän vuorovaikutteisia tehtäviä, kuten ryhmäkeskusteluja, paritöitä ja roolipelejä, joissa opiskelijat pääsevät harjoittamaan asiakaspalvelutaitojaan. Roolipelit tarjoavat mahdollisuuden harjoitella esimerkiksi erilaisten asiakkaiden kohtaamista, ongelmatilanteiden ratkaisemista ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä turvallisessa ympäristössä. Lisäksi säännölliset asiakaspalvelupäivät, joissa opiskelijat toimivat aidoissa asiakaspalvelutilanteissa, vahvistavat heidän taitojaan vastaamaan työelämän vaatimuksiin.

Asiakaspalvelupäivissä voitaisiin kerätä asiakkailta palautetta palautelomakkeen avulla, ja tämä palaute käytäisiin läpi seuraavilla tunneilla yhdessä opiskelijoiden kanssa. Haastavat palautteet käsiteltäisiin opiskelijan kanssa henkilökohtaisesti, jotta vältettäisiin mahdolliset hankalat tilanteet, joita yhteisessä keskustelussa saattaisi tulla ja varmistettaisiin rakentava palauteprosessi. Tunneilla voitaisiin pohtia asiakaspalvelupäivän kulkua, jakaa kokemuksia ja kuunnella toisten asiakaskohtaamisista saatuja oppeja. Säännöllisesti tehtynä tällainen yhteinen palautteen ja kokemusten läpikäynti auttaisi opiskelijoita tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja kehityskohteitaan, sekä oppimaan muiden kokemuksista. Itse-reflektoinnilla on merkittävä rooli oppimisprosessissa, se mahdollistaa huippuosajalle tietoisien hallinnan omasta toiminnastaan, mikä tukee oppien käytäntöön viemistä, esimerkiksi vuorovaikutus- ja yhteistyötilanteissa (Belenkova 2020, 33-39). Tämä tukisi opiskelijoiden ammatillisen identiteetin kehittymistä asiakaspalvelijoina, ja valmistaisi heitä vastaamaan työelämän vaatimuksiin.

Hyvän asiakaspalvelutaidon koettiin haastattelussa olevan vahvasti yhteydessä myyntityöhön, ja myyntiä pidettiin erityisen tärkeänä alla menestymisen kannalta. Myyjän tärkeimpiä ominaisuuksia on molemminpuolisen kommunikaation luominen asiakkaan suuntaan. On osattava esittää oikeita kysymyksiä asiakkaalle, joilla myyntitilanne viedään loppuun asti. (Leppänen

2007, 88-89.) Työelämä piti myyntitaitoja osaamista erityisen tärkeänä. Myyntikoulutusta tulisi lisätä osana käytännön asiakaspalvelua, sillä myyntitaitojen kehittäminen edellyttää harjoittelua todellisissa asiakastilanteissa, jotta kommunikaatiota asiakkaan kanssa voidaan harjoitella teorian ohella. Myyntiharjoittelua tukemaan voitaisiin luoda kilpailu tai muu kannustinjärjestelmä, joka motivoisi opiskelijoita harjoittelemaan ja saamaan toistojen kautta onnistumisen kokemuksia. Tämä vähentäisi kynnystä myyntityöhön ja valmistaisi opiskelijoita paremmin työelämän vaatimuksiin. Valmistuttuaan heillä olisi käytännön valmiuksia myyntiin ja ymmärrys siitä, miten myyntityö tukee sekä asiakastyytyväisyyttä että omaa taloudellista tilannetta.

Tekninen osaaminen

Tekninen osaaminen on tärkeä taito hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisille. Haastattelujen perusteella työelämässä kaivataan ammattilaisia, jotka hallitsevat vahvan perusosaamisen alalta. Teknisen osaamisen ja asiakaspalvelutaidon yhdistäminen tavalla, joka ylittää asiakkaiden odotukset, on huippuosajalle tärkeää (Pylväs & Roisko, 2012, 33-36). Teknisillä taidoilla on merkitystä työllistymismahdollisuuksien kannalta, sillä monet työnantajat arvostavat käytännön osaamista ja syvällistä ymmärrystä siitä, mitä tehdään. Koska hius- ja kauneudenhoitoala kehittyy nopeasti ja palvelut muuttuvat yhä teknisemmiksi, myös alalla vaadittavat taidot monipuolistuvat jatkuvasti, ja ammattilaisilta edellytetään kykyä yhdistää teoreettinen tieto käytännön taitoihin (VTCT 2017, 11). Käytännönopetuksen, asiakaspalvelun ja työssäoppimisen lisäksi opetuksessa voitaisiin vahvistaa opiskelijoiden ammatillista perusosaamista asiakaslähtöisen ongelmanratkaisuharjoittelun avulla. Harjoitukset toteutettaisiin ryhmätyönä, jossa opiskelijat saavat valmiiksi laadittuja asiakaskortteja. Asiakaskortit kuvaavat kuvitteellisia asiakkaita ja heidän ihon- tai hiusten hoitoon liittyviä tarpeita. Opiskelijoiden tehtävänä olisi analysoida asiakkaan tarpeet, valita sopivimmat hoitomenetelmät ja perustella ratkaisunsa.

Digitaaliset valmiudet

Opiskelijoiden digitaalisia ja sosiaalisen median taitoja tulisi vahvistaa osana koulutusta. Sosiaalisen median kanavien ammattimainen hallinta tukee heidän ammatillista näkyvyyttään ja valmistaa heitä asiakashankintaan sekä oman osaamisensa markkinointiin. Sosiaalinen media on noussut tärkeäksi markkinoinnin työkaluksi, sillä se mahdollistaa suoran yhteyden kuluttajiin, jos sitä osataan hyödyntää oikein (Hananen 2018, 24). Koulutuksessa voitaisiin järjestää käytännönläheisiä harjoituksia, joissa opiskelijat luovat ja päivittävät omaa ammatillista portfolioaan sosiaalisessa mediassa, harjoittelevat sisällöntuotannon suunnittelua ja saavat

ohjausta esimerkiksi hakukoneoptimoinnin perusteista. Asiakaspalvelupäivinä opiskelijat päivittäisivät säännöllisesti opettajan johdolla hoitolan sosiaalisen median tiliä, ja harjoittelisivat houkuttelevien julkaisujen tekemistä ja valokuvausta. Käytännönläheinen työskentely auttaisi heitä kehittämään valmiuksiaan käyttää digitaalisia kanavia ammattimaisesti ja tavoitteellisesti, tukien heidän ammatillista kasvuaan ja valmiuksiaan hallita digitaalisia taitoja työelämässä.

Yrittäjämäinen asenne, itseohjautuvuus ja henkilöbrändäys

Hius- ja kauneudenhoitoalalla arvostetaan yrittäjämäistä asennetta ja itseohjautuvuutta. Suurin osa alan ammattilaisista toimii yrittäjinä tai itsenäisinä ammatinharjoittajina, mikä edellyttää itseohjautuvuutta ja kykyä markkinoida omaa osaamista. Yrittäjyysosaamista tulisi vahvistaa järjestämällä esimerkiksi yrittäjyyspajoja ja yritysvierailuja, joissa opiskelijat pääsevät tutustumaan yrittäjyyteen käytännössä ja ymmärtämään, millaisia taitoja alalla tarvitaan. Työpajoissa opiskelijat voisivat harjoitella oman palvelutuotteensa suunnittelua, hinnoittelua ja markkinointia, mikä kehittäisi heidän ymmärrystään yrittäjyydestä ja vahvistaisi samalla kykyä työskennellä yrittäjämäisellä asenteella ja toimia itsenäisesti.

Lisäksi opiskelijoille tulisi tarjota tukea oman henkilöbrändin rakentamiseen sekä sosiaalisen median hyödyntämiseen markkinoinnissa, jotta heillä olisi paremmat valmiudet asiakashankintaan ja itsensä työllistämiseen. Haastattelujen mukaan työelämässä menestyminen edellyttää nykyään itsensä brändäämistä sekä verkostoitumista. Huippuosajan on osattava brändätä itsensä asiantuntijana, ja itsensä brändäys kannattaa aloittaa jo opintojen aikana, sillä sen onnistuminen edellyttää omien vahvuuksien ja heikkouksien tiedostamista (Korteso 2011, 23). Koulutuksessa tulisi panostaa enemmän itsensä brändäämisen merkitykseen ja antaa opiskelijoille käytännön työkaluja oman ammatillisen brändinsä rakentamiseen jo opintojen alkuvaiheessa. Tämä voisi sisältää esimerkiksi työpajoja, joissa käsitellään henkilöbrändin luomisen keskeisiä osa-alueita, kuten ammatillista viestintää, näkyvyyden lisäämistä sosiaalisessa mediassa sekä oman asiantuntijuuden esille tuomista. Lisäksi opiskelijoita tulisi rohkaista tutustumaan omiin vahvuuksiinsa ja mielenkiinnon kohteisiinsa, jotta he voivat aloittaa brändäyksen omasta intohimosta ja motivaatiosta lähtöisin. Näin he oppivat kehittämään asiantuntijaprofiiliaan, mikä tukee heidän ammatillista kasvuaan ja erottautumistaan työmarkkinoilla.

Stressinhallinta- ja ajankäyttötaidot

Stressinhallinta- ja ajankäyttötaidot korostuvat hius- ja kauneudenhoitoalalla, jossa ammattilaisilta odotetaan usein joustavuutta ja tehokkuutta. Haastatteluissa nousi esille, että alalla

toimivien olisi hyvä osata suunnitella työpäivänsä siten, että he osaavat tasapainottaa asiakkaiden palvelemisen ja omat taukonsa. Tämä on hyvin tärkeää työssäjaksamisen kannalta ja oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. Tämä edellyttää, että on osattava asettaa rajat työmäärälle ja aikatauluilleen. Kun stressijärjestelmä toimii positiivisesti, on aivot vastaanottavia uusille tavoille ja kokemuksille (Sajaniemi ym. 2015, 30). Näin ollen työntekijä jaksaa omakseen uusia asioita ja säilyttää innostuksensa alaa kohtaan.

Koulutuksessa voidaan tukea opiskelijoiden stressinhallintataitoja sisällyttämällä opetukseen erilaisia ajanhallinnan ja stressinhallinnan tekniikoita. Opiskelijoita tulisi opettaa suunnittelemaan työpäivänsä ja varaamaan aikaa tauoille, jotta he voivat suoriutua asiakaspalvelutehtävistä rauhallisesti ja ammattitaitoisesti. Tämä vähentää myös uupumuksen riskiä, joka on yleistä ammatissa, jossa asiakaskohtaukset ovat jatkuvia ja vaativia. Tähän voisi yhdistää päivän aikataulutuksen lisäksi hoitojen hinnoittelun ja kannattavuuslaskennan, jotta opiskelija oppisi hahmottamaan, kuinka paljon kustakin työstä jää tuloa työntekijälle tai yrittäjälle. Samalla hän ymmärtäisi, miksi myyntityö on tärkeää ja kuinka sen avulla voi vähentää päivittäisten asiakaskäyntien määrää ilman ansioiden laskua, mikä osaltaan helpottaa stressinhallintaa.

Näiden kehitysehdotusten avulla huippuosajana toimimisen tutkinnon osaa voidaan kehittää siten, että se vastaa entistä paremmin hius- ja kauneudenhoitoalan työelämän odotuksia ja tarpeita.

11 Pohdinta

Tutkimuksen toteuttaminen oli kokonaisuudessaan molemmille tutkijoille innostava ja opettavainen kokemus, joka tarjosi mahdollisuuden syventyä hius- ja kauneudenhoitoalan ajankohdaksiin tarpeisiin ja tulevaisuuden vaatimuksiin. Työ antoi syvällisen ymmärryksen tutkimuksen eri vaiheista ja kehitti taitoja aineiston keruussa, analyysissä ja tutkimuksen eettisyyden huomioimisessa. Lisäksi se tarjosi arvokasta kokemusta työelämäyhteistyöstä ja vahvasti kiinnostusta alan jatkotutkimukseen.

Työn tavoitteet saavutettiin hyvin, ja tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää suoraan huippuosajana toimimisen tutkinnon osan kehittämisessä. Yhteistyökumppanin mukaan tulokset tukevat huippuosajana toimimisen tutkinnon osan toteutussuunnitelman, opetuksen ja ohjauksen kehittämistä sekä osaamisen jakamista yli osaamisalojen ja toimialojen. Lisäksi tuloksilla nähdään olevan potentiaalia tukea koko alan perustutkinnon opetusta. Tämä korostaa opinnäytetyön merkitystä Turun ammatti-instituutissa erityisesti kyseisen tutkinnon osan sekä alan koulutuksen kehittämisessä.

Tutkimusprosessin aikana kohdattiin myös joitakin haasteita, kuten haastattelukysymysten tarkentamisen tarvetta ja tulosten analysointia, jossa laajan ja yksityiskohtaisen aineiston tiivistäminen ja sen jäsentäminen selkeiksi teemoiksi vaati huomattavasti aikaa ja huolellisuutta. Tulevaisuudessa vastaavissa tutkimuksissa olisi hyödyllistä testata haastattelukysymykset etukäteen esimerkiksi kollegoilla, mikä voisi vähentää tarvetta kysymysten tarkentamiseen haastattelutilanteissa.

Tämän opinnäytetyön perusteella hius- ja kauneudenhoitoalalla on monia jatkokehittämisen ja tutkimuksen mahdollisuuksia. Keskeisiä kehityskohteita ovat koulutuksen ja työelämän tarpeiden yhteensovittaminen sekä toisen asteen ja jatkokoulutuksen välinen yhteistyö, joka voisi tukea erikoistumista ja urakehitystä. Asiakaskokemuksen kehittäminen, esimerkiksi teknologian ja uusien palvelukonseptien avulla, tarjoaa mahdollisuuksia parantaa palvelun laatua ja asiakastyytyvääisyyttä. Lisäksi monikulttuurisuuden ja kansainvälistymisen vaikutuksia alan käytäntöihin tulisi tutkia tarkemmin, sillä globaalit trendit ja monikulttuuriset asiakaskunnat asettavat uusia osaamisvaatimuksia. Näiden aiheiden tutkiminen voisi edistää alan kehittämistä ja vastata entistä paremmin tulevaisuuden tarpeisiin.

Kokonaisuudessaan kokemus oli sekä opettavainen että palkitseva. Yhteistyö eri osapuolten kanssa tarjosi lisäksi arvokkaita näkökulmia siihen, miten tutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa käytännössä huippuosaajana toimimisen tutkinnon osan kehittämisessä.

Lähteet

- Belenkova, Y. 2020. Metacognitive skills and reflection as essential components of self-education. *MIER Journal of Educational Studies Trends and Practices*, 10(1), 30-46. Viitattu 1.11.2024 <https://www.mierjs.in/index.php/mjestp/article/view/1360/1003>
- Bonsdorff, M., Järvensivu, A., Bonsdorff, M. 2018. Tutkimusetiikka yhä tärkeämpää työelämän tutkimuksessa. *Työelämän tutkimus - Arbetslivforskning* 16 (1). Viitattu 6.11.2024 <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/85262/44247>
- Dweck, C.S. 2021. *Mindset menestymisen psykologia*. 2. Painos. Helsinki: Viisas elämä Oy.
- Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 34(4), 216-223. Viitattu 31.10.2024 <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987/78028>
- ePerusteet. 2023. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto. Viitattu 29.5.2024. <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/9099702>
- ePerusteet. 2024. Huippuosajana toimiminen. Viitattu 30.11.2024. <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/ammattillinenperustutkinto/7823344/tutkinnonosat/8052063>
- ePerusteet. 2023. Kosmetologi ja kosmetiikkaneuvoja ammattinormit. Viitattu 27.5.2024. <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/ammattillinen/7823344/tiedot>
- García-Pérez, L., García-Garnica, M. & Olmedo-Moreno, E.M. 2021. *Skills for a Working Future: How to Bring about Professional Success from the Educational Setting*. 19. Viitattu 3.11.2024. <https://doi.org/10.3390/educsci11010027>
- Hananen, J. 2018. *Digimarkkinointi ja sosiaalisen median markkinointi*. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy
- Hämäläinen, J. 2016. *Myynti palvelu ja onnistumisen ilo*. Tampere: Mediapinta.
- Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeamäki, A. & Paakkanen, R. 2016. *Palvelun taitajaksi*. 9. Painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Hiila, I., Haloka, I. & Tukiainen, M. 2019. *Tiimiäly: opas muuttuvaan työelämään*. Jyväskylä: Tuuma.
- Hintsa, A. 2015. *Voittamisen anatomia*. Helsinki: WSOY.

- Hyötyläinen, M. 2021. Markkinoinnin uusi sielu: 2020-luvun tuloksellinen markkinointi. Vaasa: Marketing Finland.
- Komulainen, M. 2023. Menesty digimarkkinoinnilla. 3. Painos. Viro: Kauppakamari.
- Korpelainen, K., Nokelainen, P. & Ruohotie, P. 2009. Ammatillisen huippuosaamisen mallintaminen. Ammattikasvatuksen aikakauskirja. <https://journal.fi/akakk/article/view/114751/67714>
- Kortesuo, K. 2011. Tee itsestäsi brändi: asiantuntijaviestintä livenä ja verkossa. Jyväskylä: WSOYpro Oy.
- Kotila, H., Mutanen, A., Volanen, M.V. 2007. Taidon tieto. Helsinki: Edita.
- Kupitas, P., Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta. 2017. Viitattu 19.11.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170531#L6P53>
- Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Martela, F. & Jarenko, K. 2017. Itseohjautuvuus. Miten organisoitua tulevaisuudessa? Alma Talent Oy, Liettua. Viitattu 30.7.2024. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/85281/44278>
- Miao, M. 2021. Kasvun asenne oppimisessa: Hyödyllisten haasteiden käyttöopas. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nokelainen, P. 2010. Mistä on ammatilliset huippuosaajat tehty, Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 12(2), 4-12. Viitattu 7.5.2024. <https://journal.fi/akakk/article/view/114695/67674>
- Nokelainen, P. 2010. 'Mistä on ammatilliset huippuosaajat tehty?', Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 12(2), 4-12. Viitattu 7.5.2024. <https://journal.fi/akakk/article/view/114695/67674>
- Opetushallitus. 2024. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon perusteet. Viitattu 27.10.2024. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/hius-ja-kauneudenhoitoalan-perustutkinnon-perusteet-0>
- Pylväs, L., & Roisko, H. (2012). Kauneudenhoitoalan tulevaisuuden osaamistarpeet. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 14(3), 26-39. Viitattu 7.5.2024. <https://journal.fi/akakk/article/view/114472/67585>

- Räisänen, A. & Hietala, R., 2009. *Sovitellen: sosiaaliset ja viestinnälliset valmiudet ammatillisessa peruskoulutuksessa*. E-kirja. Helsinki.
- Ryymän, E., Eerola, T. & Majuri, M. 2015. Ammatillisen huippuosaamisen tutkimuksesta ja ammattitaitokilpailuista näkökulmia tulevaisuuden työelämän osaamisen kehittämiseen. *Ammatikasvatuksen aikakauskirja*. Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.6.2024. <https://journal.fi/akakk/article/view/102549/59774>
- Saari, O. 2015. *Aki Hintsa, Voittamisen anatomia*. Helsinki: WSOY.
- Sajaniemi, N., Suhonen, E., Nilsin, M. & Mäkelä, J. 2015. *Stressin säätely: Kehityksen, vuorovaikutuksen ja oppimisen ydin*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Salmela-Aro, K. 2018. *Motivaatio & oppiminen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Savaspuro, M. 2019. *Itseohjautuvuus tuli työpaikoille, mutta kukaan ei kertonut, miten sellainen ollaan*. Helsinki: Alma Talent.
- Seppänen, M. 2021. *Tunnetaidot voimavarana: opas sosiaali- ja terveysalalle*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- TAI. 2024. Turun ammatti-instituutti. 8.6 Viitattu 8.6 2024. <https://www.turkuai.fi/>
- Tuomi, J., Sarajärvi, A., 2017. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. E-kirja. Helsinki.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, uudistettu laitos*. Helsinki: Tammi.
- Uusitalo, K. 2012. *Luovuus kuuluu kaikille*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Uusitalo, K. 2020. *Lahjakkuus*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vasalampi, K. 2022. *Näin motivoit oppimaan*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), 66-72. Viitattu. 8.6.2024. <https://wjarr.com/sites/default/files/WJARR-2019-0057.pdf>
- Vilkkä, H. 2005. *Tutki ja kehitä*. Keuruu: Tammi
- Virolainen, I. & Virolainen, H. 2018. *Mielen voima oppimisessa*. Helsinki: Viisas Elämä.
- VTCT, 2017. *Skills foresight for the hair and beauty sector*. 11. Viitattu 3.11.2024. [file:///C:/Users/ka0547ka/Downloads/Skills-foresight-WEB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ka0547ka/Downloads/Skills-foresight-WEB%20(1).pdf)

Yle. 2024. Amiksen halutuimmat paikat. Viitattu 9.11.2024. https://yle.fi/a/74-20119250?utm_medium=social&utm_source=facebook-share&fbclid=IwY2xjawGZb4xleH-RuA2FlbQJxMQABHf3Mgk6RtNzDm3v7X-8mxcgNT8LVZleWjDQ923lq8dN5M7B6HMeovCLQRg_aem_eUiwmyQ9d9Zr2sphzoN3eQ

Kuviot

Kuvio 1: Taidot ja ominaisuudet.....	21
Kuvio 2: Huippuosaaajan määrittely	24
Kuvio 3: Pehmeiden taitojen merkitys.....	27
Kuvio 4: Ajan- ja stressinhallinta	29
Kuvio 5: Tekniset taidot	32
Kuvio 6: Tietotekniikka ja sosiaalinen media	34
Kuvio 7: Myynti ja markkinointi	37
Kuvio 8: Jatkuva oppiminen.....	39
Kuvio 9: Taidot ja ominaisuudet.....	41
Kuvio 10: Haasteet	43
Kuvio 11: Mahdollisuudet	45
Kuvio 12: Työnantajien odotukset.....	47
Kuvio 13: Asiakkaiden odotukset	49
Kuvio 14: Muuta.....	50

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset	63
--------------------------------------	----

Liite 1: Haastattelukysymykset

1. Yleinen osaaminen ja huippuosaaminen

- Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät taidot ja ominaisuudet, joita tulevaisuuden hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisilta odotetaan?
- Kuinka määrittelisit huippuosaajan alallasi?
- Mitkä tekijät erottavat huippuosaajan keskivertotyöntekijästä?

2. Pehmeät taidot

- Kuinka tärkeitä pidät pehmeitä taitoja, kuten asiakaspalvelutaitoja, itseohjautuvuutta ja tiimityötaitoja, hius- ja kauneudenhoitoalalla?
- Voitko antaa esimerkkejä tilanteista, joissa pehmeät taidot ovat olleet ratkaisevassa roolissa työtehtävissä?
- Miten arvioisit ajan- ja stressinhallintataitojen merkitystä alallasi?

3. Kovat taidot

- Mitkä tekniset taidot ovat mielestäsi keskeisiä hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisille tulevaisuudessa?
- Kuinka tärkeänä pidät tietotekniikan ja sosiaalisen median hallintaa alallasi?
- Miten näiden taitojen merkitys on muuttunut viime vuosina?
- Kuinka tärkeänä pidät myynnin ja markkinoinnin osaamista alalla?

4. Oppiminen ja kehittyminen

- Kuinka tärkeänä pidät jatkuvaa oppimista ja ammatillista kehittymistä alallasi?
- Mitä taitoja tai ominaisuuksia pidät erityisen tärkeinä, jotta ammattilainen voi kehittyä huippuosaajaksi hius- ja kauneudenhoitoalalla?

5. Tulevaisuuden näkymät

- Mitkä ovat mielestäsi tulevaisuuden tärkeimmät haasteet ja mahdollisuudet hius- ja kauneudenhoitoalalla?
- Miten uskot, että työnantajien odotukset ammattilaisia kohtaan muuttuvat seuraavien 5-10 vuoden aikana?
- Mitä asiakkaat tulevat mielestäsi odottamaan tulevaisuudessa hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisilta?

Haastattelun loppuksi

- Onko jotain muuta, mitä haluaisit lisätä tulevaisuuden ammattilaisten osaamisvaatimukseen liittyen?