



TYÖELÄMÄN TIETOTYÖOSAAMISEN KVALIFIKAATIOT PALVELUALOILLA

Matkailu ja liiketalous

**Päivi Hangasjärvi
Elsi Jeminen**

Kehittämishanke

Toukokuu 2007



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) HANGASJÄRVI, Päivi JEMINEN, Elsi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 72	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi TYÖELÄMÄN TIETOTYÖOSAAMISEN KVALIFIKAATIOT PALVELUALOILLA Matkailu ja liiketalous		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) Markku Kuukasjärvi		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksessa verrattiin työelämän muutosten synnyttämiä uusia kvalifikaatioita liiketalouden ja matkailun tietotyöosaamisen opintojen tavoitteisiin sekä uuden TIETY-Tietotyötutkinnon tavoitteisiin. Lisäksi tarkasteltiin, vastaavatko perustutkintojen ammattiosaamisen näyttöaineistojen arviointikriteerit työelämän uusia kvalifikaatioita. Tutkimuksen tavoitteena oli perustutkintojen opintojaksojen ja ammattiosaamisen näyttöjen kehittäminen uusien työelämän kvalifikaatiovaatimusten mukaisiksi.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin empiiristä tutkimusta eli aineistopohjaista analyysiä. Teoriaosuudessa tarkasteltiin tietoyhteiskunnan kehitystä ja työelämän muutoksia sekä niiden tuottamia tietotyöosaamisen uusia kvalifikaatioita. Vertailun tuloksia analysoitiin sanallisesti, ja analyysin pohjalta tehtiin koulutuksen kehittämis ehdotuksia.</p> <p>Työ osoitti, että ammatillisen koulutuksen opintojaksojen ja näyttöjen tavoitteet vastaavat melko hyvin työelämän palveluosaamisen ja tietotyöosaamisen uusiin vaatimuksiin. TIETY – Tietotyötutkinnon tavoitteissa ei korostettu palveluosaamista, koska se on työelämäpohjainen koulutus. Tutkimuksessa kävi ilmi, ettei työelämässä ole vielä täysin tiedostettu tietoturvan ja tietosuojaan tärkeyttä, eikä sitä myöskään ole otettu huomioon kaikissa koulutuksissa.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että molempien alojen tietotyöosaamisen opinnoissa tulee painottaa edelleen vahvaa asiakaspalveluosaamista ja myyntitaitoa. Matkailun ja liiketalouden alalla tiedon käsittely, analysointi ja uuden tiedon tuottaminen ovat yhä tärkeämpiä taitoja. Tietoturva ja tietosuojakoulutuksen osuutta tulisi koulutuksissa lisätä, koska tietomurroista ja tietosuoja rikoksista on tullut teknologian kehityksen myötä kasvava ongelma.</p>		
Avainsanat (asiasanat) ammattitaito, ammatillinen osaaminen, asiakaspalvelu, globalisaatio, kvalifikaatio, liiketalousala, matkailuala, myyntitaito, näytöt, opetussuunnitelma, palvelutyö, perustutkinnot, tietotyö, tietoyhteiskunta, työelämä		
Muut tiedot		

Author(s) HANGASJÄRVI, Päivi JEMINEN, Elsi	Type of Publication Development project report	
	Pages 72	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title THE QUALIFICATIONS OF WORKING LIFE IN CUSTOMER SERVICE SECTOR Tourism and business		
Degree Programme VOCATIONAL TEACHER EDUCATION		
Tutor(s) Markku Kuukasjärvi		
Assigned by		
Abstract <p>Working life is rapidly changing globally and demanding new vocational competences from the students who study at vocational upper secondary schools. The objective of the research was to compare the changed qualifications of the working life with the skills studied on Information and Communication technology. Our intention was also to compare evaluation criteria used on the vocational competence tests corresponding to working life qualifications. The main object of the research was to develop curriculums of vocational education and evaluation criteria of the vocational competence tests that primarily aim at obtaining the vocational skills needed in working life.</p> <p>The method of research was empirical study based on published material about the future development in tourism and business in Finland. The theoretical section is based on the changes in working life provided by the growth of information society and its new requirements for vocational education. Theoretical facts based on the curriculums of vocational studies and special publications on the latest developments of information society and customer service competence.</p> <p>The results of the comparison are used to make suggestions improving the education. Results of the research show that the educational objectives and evaluation criteria of the vocational competence tests are quite equivalent to the needs of working life. The customer service skills are not specially mentioned in TIETY –courses objectives, as they are hypothetical basic skill in working life.</p> <p>The results of the research show that working life should focus on the importance of information security and protection. Education should include more training in public information security and protection, due to increased problems on that issue. It is also very important to provide students with the comprehensive basic skills and knowledge for working in customer service. As working in tourism and business processing, analyzing and providing new information is one of the most important skills.</p>		
Keywords business, customer service, curriculum, globalization, information society, information technology, qualification, skill, tourism, vocational competence test, vocational qualification, working life		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDATUS TUTKIMUKSEEN.....	3
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	5
2.1	TUTKIMUSONGELMAT	5
2.2	TUTKIMUSMENETELMÄT	5
3	KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELYÄ.....	6
4	JÄMSÄN SEUDUN KOULUTUKSEN KUNTAYHTYMÄ	7
5	VERTAILTAVAT AMMATILLISET KOULUTUKSET.....	8
5.1	YHTEISET PAINOTUKSET JA KAIKILLE ALOILLE YHTEINEN YDINOSAAMINEN	8
5.2	MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO	11
5.3	MATKAILUN TIEDONHANKINNAN JA VIESTINNÄN OPINTOJAKSON KESKEISET TAVOITTEET...12	
5.4	LIIKETALOUDEN PERUSTUTKINTO.....	13
5.5	LIIKETALOUDEN TIETOHALLINNON OPINTOJAKSON KESKEISET TAVOITTEET	14
5.6	AMMATTIOSAAMISEN NÄYTÖT	15
5.7	MATKAILUN TIEDONHANKINNAN JA VIESTINNÄN AMMATTIOSAAMISEN NÄYTÖN KESKEISET TAVOITTEET	17
5.8	LIIKETALOUDEN TIETOHALLINNON AMMATTIOSAAMISEN NÄYTÖN KESKEISET TAVOITTEET	18
5.9	TIETY - TIETOTYÖTUTKINTO.....	19
5.9.1	TIETY- Tietotyökoulutuksen tavoitteet ja lähtökohdat.....	20
5.9.2	Tutkinnon sisältö ja rakenne	21
5.10	TIETY – TIETOTYÖTUTKINNON KESKEISET TAVOITTEET	26
6	TIETOYHTEISKUNNAN KEHITYS.....	28
6.1	TIETOTEKNIKAN PALVELUT JA GLOBALISAATIO.....	28
6.2	TULEVAISUUDEN VERKOTTUVA SUOMI	30
6.3	TYÖELÄMÄN KEHITYS TIETOYHTEISKUNNASTA INNOVAATIOYHTEISKUNNAKSI	31
6.4	VISIO SUOMALAISESTA TYÖELÄMÄSTÄ VUONNA 2015	32
7	TYÖELÄMÄN MUUTOKSET	34
7.1	GLOBALISAATION VAIKUTUS TYÖN MUUTTUMISEEN.....	34
7.2	GLOBALISAATION HAASTEET EUROOPALLE – TYÖMARKKINANÄKÖKULMA	35
7.3	MUUTOKSET MATKAILUALALLA.....	37
7.4	MATKAILUKOULUTUKSEN TYÖELÄMÄLÄHTÖISYYDEN VAHVISTAMINEN	39
7.4	AMMATILLISET KVALIFIKAATIOT.....	41
7.5	MATKAILUALAN KVALIFIKAATIOT	43
7.6	MUUTOKSET LIIKETALOUDEN ALALLA.....	44
7.6.1	Toimintaympäristön muutokset ja tulevaisuuden haasteet	44

7.6.2	Palvelualojen toimintaympäristön yleisiä muutostekijöitä	45
7.6.3	Pankki- ja vakuutusalan kehitys	47
7.7	LIIKETALouden ALAN KVALIFIKAATIOT	49
7.8	MUUTOSTEN SYNNYTTÄMÄT PALVELUALOJEN UUDET KVALIFIKAATIOT	51
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	55
9	VERTAILUN TULOKSET	56
10	TULOSTEN ANALYSOINTI	59
10.1	VASTAAVATKO KOULUTUSTEN TAVOITTEET TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄN VAATIMUKSIIN PALVELUOSAAMISESSA?	59
10.2	TUOTTAAKO KOULUTUS TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄN VAATIMUSTEN MUKAISTA TIETOTYÖOSAAMISTA?	59
11	POHDINTA	60
11.1	KEHITTÄMISEHDOTUKSIA.....	61
11.2	MITÄ HYÖTYÄ HANKKEESTA ON KOULUTUKSELLE?.....	62
12	LÄHTEET	63
13	LIITTEET.....	66
	LIITE 1. MATKAILUN TIEDONHANKINNAN JA VIESTINNÄN OPINTOJAKSON KVALIFIKAATIOT	66
	LIITE 2. MATKAILUN TIEDONHANKINNAN JA VIESTINNÄN NÄYTTÖJEN KVALIFIKAATIOT	67
	LIITE 3. LIIKETALouden TIETOHALLINNON OPINTOJAKSON KVALIFIKAATIOT	68
	LIITE 4. LIIKETALouden TIETOHALLINNON NÄYTTÖJEN KVALIFIKAATIOT	69
	LIITE 5. TIETY - TIETOTYÖTUTKINNON KVALIFIKAATIOT	70
	LIITE 6. EXCEL-TAULUKKO	71

KUVIOT

KUVIO 1.	Informaation käsittelyn ja asiakaspalvelun työprosessit.....	19
KUVIO 2.	TIETY – Tietotyötutkinnon moduulit.....	21
KUVIO 3.	TIETY – Tietotyötutkinnon testausmalli ja -käytännöt.....	22
KUVIO 4.	Palvelualojen uudet kvalifikaatiot.....	54

1 JOHDATUS TUTKIMUKSEEN

Toisen asteen ammatillisten perustutkintojen ammattiosaamisen näyttöjen suunnittelu ja kehittäminen on parhaillaan menossa Suomen kaikissa toisen asteen oppilaitoksissa. Ammattiosaamisen näyttö on pakollinen osa työssäoppimista ja se arvioidaan yhdessä työelämän edustajien kanssa. Ammattiosaamisen näyttöjen yhdistämisellä työssäoppimiseen pyritään lisäämään koulutuksen työelämävastaavuutta ja saamaan työelämän edustajat aktiivisesti mukaan opiskelijoiden ammattitaidon arviointiin ja ammatillisen koulutuksen kehittämiseen. Jämsänkosken ammattikoulun matkailualan koulutus on ollut mukana toisen asteen ammatillisen koulutuksen ammattiosaamisen näyttöjen kehittämisen pilottihankkeessa, NäPi-projektissa vuodesta 2002 alkaen.

Vertailemme työssämme työelämän muutosten synnyttämiä uusia kvalifikaatioita liiketalouden ja matkailun perustutkintojen opintojaksojen tavoitteisiin sekä uuden tietotyötutkinnon tavoitteisiin. Lisäksi teemme vertailua uusien kvalifikaatioiden vastaavuudesta molempien perustutkintojen kansallisten ammattiosaamisen näyttöaineistojen arviointikriteereihin. Vertailtuamme eri kvalifikaatioita keskenään tarkastelemme vertailun tuloksia sanallisesti. Näiden tarkastelujen pohjalta teemme ehdotuksia, miten molempien perustutkintojen opintojaksoja ja ammattiosaamisen näyttöjä voisi kehittää tulevaisuudessa. Edellä mainitut perustutkinnot ovat ammattiosaamisen näyttöjen kehittämisen myötä muutosvaiheessa, joten tutkimuksellamme on merkitystä tutkintojen kehittämislle.

Tietoyhteiskunnan työelämäjaosto on tarkastellut tietoyhteiskuntakehityksen nykytilannetta raportissaan, kuvannut toivottua tulevaisuutta ja määritellyt tarpeelliset toimenpide-esitykset neljän ydintekijän näkökulmasta: 1) osaamisen ja innovatiivisuuden lisääminen työelämässä, 2) osaamisen ja innovatiivisuuden muuntaminen työllistäväksi kasvuksi, 3) muutoksen hallinta työpaikoilla ja 4) muutoksen hallinta työmarkkinoiden tasolla. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi. 2005, 38.)

Tietotyö on uusi käsite sekä matkailu- että liiketalouden alan työelämässä. Tutkimme kehittämishankkeessamme, mitä tietotyöosaaminen tarkoittaa tulevaisuuden työelämässä ja miten työ tulee muuttumaan tietoteknisen kehityksen ja työelämän muiden muutosten myötä. Selvitämme myös näiden muutosten taustoja ja merkityksiä matkailun ja liiketalouden näkökulmasta. Lisäksi tutkimme millaisia uusia ammattitaitovaatimuksia eli kvalifikaatioita työelämän muutokset asettavat tietotyöosaamiselle.

Matkailualan opetussuunnitelmaperustaisessa perustutkinnossa on pakollinen ammattillisten opintojen opintojakso matkailun tiedonhaku- ja viestintä (20 ov) sekä liiketalouden perustutkinnossa tietohallinto niminen (15 ov) opintojakso. Nämä opintojaksot vastaavat laajuudeltaan ja opintojen sisällöltään Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n tarjoamaa uutta työelämälähtöistä TIETY – Tietotyötutkintoa. Tarkastelemme miten opintojaksojen tavoitteita tulisi kehittää työelämän muuttuneiden osaamistarpeiden mukaisesti ja käytämme TIETY – Tietotyötutkintoa yhtenä vertailun osana.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

2.1 Tutkimusongelmat

Globalisaatio ja kehittyvä tietoyhteiskunta asettavat tulevaisuudessa työntekijöille uusia osaamisvaatimuksia. Tutkimuksessa käsitellään tulevaisuuden työelämän palveluosaamisen ja tietotyöosaamisen kvalifikaatiovaatimuksia. Tarpeellisia toimenpiteitä työelämän tulevaisuuden palvelu- ja tietotyöosaamisen kannalta ovat 1) osaamisen ja innovatiivisuuden lisääminen työelämässä, 2) muutoksen hallinta työpaikoilla ja 3) muutoksen hallinta ammatillisessa koulutuksessa. Tässä tarkastelussa on päädytty seuraaviin tutkimusongelmiin:

1. Vastaavatko koulutusten tavoitteet tulevaisuuden työelämän vaatimuksiin palveluosaamisessa?
2. Tuottaako koulutus tulevaisuuden työelämän vaatimusten mukaista tietotyöosaamista?

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytettiin empiiristä tutkimusta eli aineistopohjaista analyysiä. Empiirisessä arviointitutkimuksessa pyritään arvioimaan jonkin toiminnan kuten koulutuksen onnistumista. Arvioinnin avulla pyritään poistamaan puutteita ja kehittämään toimintaa. Työn ensimmäisessä vaiheessa perehdytään matkailu- ja liiketaloudenalan opetussuunnitelmiin ja opintojaksoihin sekä ammattiosaamisen näyttöjen perusteisiin. Lisäksi tutustumme TIETY - Tietotyötutkinnon osaamisvaatimuksiin. Työn teoriaosuudessa tarkastellaan tietoyhteiskunnan kehityksen ja muiden työelämän muutosten tuottamia uusia kvalifikaatioita. Arviointiosuudessa vertaillaan koulutusten kvalifikaatioiden vastaavuutta työelämän ammattitaitovaatimuksiin. Arvioinnin pohjalta tehdään koulutusten kehittämisehdotuksia.

3 KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELYÄ

Tietotyöllä tarkoitetaan tietotekniikan soveltamiseen painottuneita, ainakin jonkin verran luovuutta ja innovatiivisuutta edellyttäviä suunnittelu- ja asiantuntijatehtäviä. (Blom ym. 2001, 26 - 28.) Palvelutyö on palveluiden tuottamista. Palvelu on ainakin osaksi aineeton prosessi, jonka ihminen, yritys tai kone tuottaa työllään ja jonka tuottamiseen myös asiakas osallistuu. Palvelu kulutetaan samanaikaisesti kuin se tuotetaan. (Hangasjärvi & Jeminen 2007, 31.)

Tietotyö liittyy nykyään ainakin jollakin tavalla lähes kaikkeen työhön. Erityisesti opetustyössä opettaja tarvitsee tietotyöosaamista sekä suunnittelu ja valmistelutyössä että opetuksessa. Matkailualan koulutuksessa varausjärjestelmät ovat tärkeä osa opintoja ja ne kehittyvät jatkuvasti, jolloin koulutuksen ja kouluttajan on pysyttävä mukana työelämän vaatimusten muuttuessa. Matkailun ja liiketalouden alalla opiskelijalta odotetaan perustietotekniikkatason osaamista (kansalaisen @-kortti), tulevaisuudessa tämä vaatimustaso tullaan vaatimaan kaikissa perustutkinnoissa.

Matkatoimistotyössä tietotekniikka on yhä tärkeämmäksi muuttuva apuväline ja työstä on tullut suurimmaksi osaksi tietotyötä. Useat perinteiset lento- ja laivayhtiöiden sekä seuramatkanjärjestäjien varausohjelmat ovat muuttuneet nettiselainpohjaisiksi, jolloin sekä asiakas että matkatoimiston myyntihenkilö voivat tehdä matkavarauksia Internetin kautta. Matkaliput ja muut varaukset voi maksaa luottokortilla samalla kertaa ja useimmiten matkaliput tai varausvahvistukset tulevat sitten sähköpostilla tilaajalle kotiin tai ne voi tulostaa varauksen tehtyään matkantuottajan varausjärjestelmästä. (Hangasjärvi & Jeminen 2007, 36.)

Palvelutyö käsitteenä tulee muuttumaan entistä enemmän perinteisestä asiakaspalvelusta asiantuntijapalveluiden tuottamiseksi. Asiakas siis maksaa palvelusta, jossa joku muu tuottaa ja etsii hänelle tietoa säästääkseen asiakkaan omaa tiedon etsimiseen kuluva aikaa ja vaivaa. Tällöin yhdistyvät tietotyön ja palvelutyön käsitteet toisiinsa.

4 JÄMSÄN SEUDUN KOULUTUKSEN KUNTAYHTYMÄ

Jämsän seudun koulutuskeskus on toisen asteen ammatillisen koulutuksen oppilaitos, joka muodostuu viidestä yksiköstä: ammattioppilaitoksesta, kauppappilaitoksesta, metsäoppilaitoksesta, maatalous- ja puutarhaoppilaitoksesta ja sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksesta. Jämsän seudun koulutuskeskusta ylläpitää Jämsän seudun ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä, jonka jäsenkuntia ovat Jämsä, Jämsänkoski, Korpilahti ja Kuhmoinen. (Jämsän seudun koulutuskeskus 2007.)

Toiminta-ajatus

Kuntayhtymän tehtävänä on osaamisellaan tuottaa työelämän tarpeet ennakoiden aktiivisia, itseään kehittäviä ammattilaisia sekä edistää yhteistyötä ja hyvinvointia toiminta-alueellaan (Jämsän seudun koulutuskeskus 2007.)

Ammattioppilaitos

Ammattioppilaitos tarjoaa opiskelijoille monipuoliset mahdollisuudet kouluttautua oman alansa osaajiksi. Valittavana on 13 eri perustutkintoa tekniikan ja liikenteen alalla sekä matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla. Tarjolla on myös aikuis- ja oppisopimuskoulutusta. Oppilaitos sijaitsee luonnon keskellä Jämsänkosken taajaman palvelujen vieressä. Jos opiskelijan koti on kauempana, hän voi asua maksutta juuri peruskorjatussa asuntola Justeerissa oppilaitoksen kampusalueella. Jämsänkoskella on monipuoliset harrastusmahdollisuudet liikunnan ja kulttuurin parissa. (Jämsän seudun koulutuskeskus 2007.)

Kauppappilaitos

Kauppappilaitoksessa koulutetaan liiketalouden ja tietojenkäsittelyn asiantuntijoita, joilla on monipuolinen kaupan ja hallinnon sekä IT -alan ammattitaito. Kauppappilaitos on pieni ja viihtyisä noin 150 opiskelijan oppilaitos Jämsänkoskella. Opiskelussa painotetaan käytännön osaamista ja työelämäyhteyksiä ja pidetään aktiivisesti yhteyttä paikkakunnan yrityksiin. Kaupallista koulutusta ja atk-taitoja tarvitaan erityisesti liike-elämässä, mutta opinnot kauppappilaitoksessa antavat myös erinomaiset valmiudet jatko-opintoihin monipuolisuutensa ja laaja-alaisuutensa ansiosta. (Jämsän seudun koulutuskeskus 2007.)

5 VERTAILTAVAT AMMATILLISET KOULUTUKSET

5.1 Yhteiset painotukset ja kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen

Toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa käytetään kaikille aloille yhteisiä painotuksia ja kaikille aloille yhteisen ydinosaamisen kvalifikaatioita, joiden tulee näkyä myös koulukohtaisissa opetussuunnitelmissa. Nämä yhteiset painotukset ja ydinosaamisen vaatimukset vastaavat nykyisen työelämän yleisiä osaamisen vaatimuksia.

Kaikkien ammatillisesta koulutuksesta valmistuneiden tulee osata toimia kansainvälisessä toimintaympäristössä ja ymmärtää esimerkiksi kestävä kehityksen asettamat vaatimukset omalle toiminnalleen yrityksessä. (Matkailualan perustutkinto 2000, 10 - 11.)

Työelämän muutokset asettavat uusia vaatimuksia myös laadulliselle ja teknologiselle osaamiselle; työtä tehdään yrittäjähenkisesti ja asiakaslähtöisesti, kuluttajan oikeudet tulee tuntea ja tehdä työtä niin ettei se vaaranna omaa tai asiakkaan terveyttä. Toimiminen globaaleissa työympäristöissä asettaa työntekijälle aivan erilaisia vaatimuksia ja odotuksia kuin toimiminen pelkästään kansallisessa yritysmaailmassa ja työelämässä. Työn epävarmuus ja nopeat muutokset edellyttävät työntekijältä joustavuutta ja sopeutumiskykyä. Siinä tilanteessa ydinosaamiseen liittyvät kyvyt, kuten vuorovaikutus- ja yhteistyökyky tai oppimaan oppimisen taito, ovat avainasemassa. (Matkailualan perustutkinto 2000, 10 - 11.)

Matkailualan ja liiketalouden ammattiosaamisen näyttöaineistossa on otettu arviointikriteereihin mukaan omana osionaan kaikille aloille yhteisen ydinosaamisen tavoitteet. Yhteisten painotusten käsitteet sisältyvät työtehtävän ja työprosessin hallinnan sekä työn perustana olevan tiedon hallinnan osaamistavoitteisiin, erikseen arvioidaan vain kuluttajaosaaminen ja kansainvälisyys.

Yhteiset painotukset

Koulutuksen tulee tuottaa valmiuksia, jotka lisäävät kaikilla aloilla tarvittavaa ammattisivistystä ja kansalaisvalmiuksia ja joiden avulla opiskelijat pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia ja toimimaan muuttuvissa oloissa. Koulutuksen tulee antaa opiskelijoille valmiuksia

- *kansainvälisyyteen*
- *kestävän kehityksen edistämiseen*
- *teknologian ja tietotekniikan hyödyntämiseen*
- *yrittäjyyteen*
- *laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan*
- *kuluttajaosaamiseen*
- *työsuojelusta ja terveydestä huolehtimiseen.*

(Matkailualan perustutkinto 2000, 10.)

Kansainvälisyyteen kasvun tavoitteena tulee olla, että opiskelija tulee toimeen monikulttuurisessa ympäristössä ja on suvaitsevainen ja kielitaitoinen voidakseen osallistua opiskelijavaihtoon ja sijoittua kansainvälistyville työmarkkinoille. Kestävän kehityksen edistämisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija tuntee kestävän kehityksen periaatteet ja motivoituu toimimaan niiden puolesta opiskelussa, työssä ja kansalaisena. Hän tuntee ympäristömyönteiset työ- ja toimintatavat ja toimii niiden mukaisesti sekä tunnistaa erityisesti tavanomaiset ongelmajätteet ja hallitsee niiden käsittelyn. Hän arvostaa luonnon monimuotoisuutta ja ymmärtää kestävän kehityksen taloudellisia, sosiaalisia ja kulttuurisia ulottuvuuksia sekä osaa toimia niiden puolesta. (Matkailualan perustutkinto 2000, 10.)

Teknologian ja tietotekniikan hyödyntämisen kehittämiseksi tavoitteena tulee olla, että opiskelijalla on tietoyhteiskunnassa tarvittavat perusvalmiudet ja edellytykset tieto- ja viestintätekniikan sekä teknologian monipuoliseen hyödyntämiseen työssä ja kansalaisena. Opiskelija ymmärtää teknologian kehityksen vaikutuksia omaan alaansa ja sen tulevaisuuteen ja osaa soveltaa uutta tekniikkaa työssään. Yrittäjyyden kehittämisen tavoitteena tulee olla, että opiskelijasta kehittyy oma-aloitteinen, tunnollinen, rohkea, kekseliäs ja työtään arvostava työntekijä, ammatinharjoittaja ja yrittäjä. (Matkailualan perustutkinto 2000, 10.)

Laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan kehittymisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija osaa ammattialalla tarvittavat ja yleisimmin käytössä olevat laadunhallinnan menetelmät. Hän osaa ottaa huomioon asiakkaiden odotukset ja yksilölliset tarpeet sekä hallita erilaiset asiakaspalvelutilanteet. Kuluttajaosaamisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija osaa ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön velvoitteet ja osaa toimia työssä ja kansalaisena kuluttajien oikeuksien, velvollisuuksien ja vastuun mukaisesti. Opiskelijan tulee osata toimia kuluttajana ja työntekijänä kansantaloutta edistävästi. (Matkailualan perustutkinto 2000, 10 - 11.)

Työsuojelusta ja terveydestä huolehtimisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija osaa alansa työsuojelumääräykset ja -ohjeet ja noudattaa niitä. Hän osaa arvostaa turvallista, terveellistä ja viihtyisää työympäristöä ja kehittää sitä. Hän osaa tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaarat ja terveyshaitat sekä suojautua niiltä ja torjua niitä. Hän osaa suunnitella itselleen ergonomisesti terveellisen työympäristön. Hän osaa pitää huolta omasta terveydestään ja ylläpitää työ- ja toimintakykyään. (Matkailualan perustutkinto 2000, 11.)

Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen

Koulutuksen tavoitteena tulee olla, että opiskelijalle kehittyy seuraavia kaikilla aloilla tarvittavia valmiuksia:

- *oppimistaidot*
- *ongelmanratkaisutaidot*
- *vuorovaikutus- ja viestintätaidot*
- *yhteistyötaidot*
- *eettiset ja esteettiset taidot.*

(Matkailualan perustutkinto 2000, 11.)

Oppimistaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiudet elinikäiseen oppimiseen ja halun itsensä kehittämiseen. Opiskelijan on saatava valmiudet arvioida omaa oppimistaan ja osaamistaan sekä suunnitella opiskeluaan. Hänen on saatava valmiudet hankkia, jäsentää ja arvioida tietoa sekä soveltaa aiemmin opittua muuttuvissa tilanteissa. Ongelmanratkaisutaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiuksia toimia työssään ja ongelmallisissa tilanteissa joustavasti, innovatiivisesti ja uutta luovasti. (Matkailualan perustutkinto 2000, 11.)

Vuorovaikutus- ja viestintätaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiuksia selviytyä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa työelämässä. Opiskelijan on saatava valmiudet selvittää neuvottelutilanteista ja käyttää suullista ja kirjallista viestintää sekä tietotekniikkaa erilaisissa vuorovaikutus- ja viestintätilanteissa.

Yhteistyötaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiudet toimia erilaisten ihmisten kanssa ja tiimin jäsenenä sekä olla joustava ihmissuhteissa ja ottaa huomioon toiset ihmiset. Hänen tulee osata tunnistaa omia ja toisten tunnetiloja ja ottaa niitä rakentavasti huomioon toiminnassaan. (Matkailualan perustutkinto 2000, 11.)

Eettisten ja esteettisten taitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle sellaiset valmiudet, että hän osaa käsitellä ja ratkaista eettisiä ongelmia sekä tiedostaa omat arvonsa ja kulttuuriin pohjautuvia kauneusarvoja ja ottaa ne huomioon toiminnassaan. Hän osaa toimia vastuullisesti, oikeudenmukaisesti ja tehtyjen sopimusten mukaisesti. Hän osaa noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolovelvollisuutta, tietosuojaa ja kuluttajansuojasäädöksiä. (Matkailualan perustutkinto 2000, 12.)

5.2 Matkailualan perustutkinto

Jämsänkosken ammattioppilaitoksessa on kaksi matkailun suuntautumisvaihtoehtoa. Matkailun ohjelmapalvelujen koulutusohjelmasta valmistuu matkailupalvelujen tuottajia ja matkailun myynti- ja neuvontapalvelujen koulutusohjelmasta matkailuvirkailijoita. Matkailupalvelujen tuottaja toimii käytännön ohjelmapalvelutehtävissä ja tuottaa niihin liittyviä majoitus- ja ruokailupalveluja. Hän järjestää asiakkaille luonto- ja liikuntaretkiä, seikkailuelämyksiä, safareita ja erilaisia tapahtumia. Hän toimii opastustehtävissä, suunnittelee, markkinoi ja toteuttaa elämystuotteita yksityisille seurueille, erilaisille ryhmille ja yritysasiakkaille. Palveluja tuotetaan paljon myös kansainvälisille asiakkaille. Matkailupalvelujen tuottajana voi työskennellä matkailun ohjelmapalveluyrityksissä, hotelleissa, kylpylöissä, loma- ja matkailukeskuksissa, maaseutumatkailuyrityksissä tai itsenäisenä yrittäjänä. (Jämsän seudun koulutuskeskus 2007b.)

Matkailuvirkailijan on osattava toimia matkailun neuvonta- ja myyntitehtävissä valtakunnallisissa, alueellisissa ja paikallisissa myynti- ja informaatiopalveluorganisaatioissa, matkailukeskuksissa, matkailutoimistossa tai matkatoimistoissa ja liikenneyrityksissä. Matkailuvirkailijaksi valmistunut voi työskennellä myös matkanjärjestäjän palveluksessa, hotellissa, varustamossa, lentoyhtiössä tai yrityksen matkasihteerinä. Hänen on osattava esitellä, myydä ja varata asiakkaille kotimaan erilaisia matkailupalvelukokonaisuuksia sekä koti- ja ulkomaisia valmismatkoja oheispalveluineen. (Matkailualan perustutkinto 2000, 49.) Matkatoimistoissa työskennellessään matkailuvirkailija suunnittelee, hinnoittelee, markkinoi, varaa ja myy loma- ja liikematkoja yksittäisille matkustajille tai ryhmille. Hän tarvitsee hyvän kielitaidon palvellessaan kansainvälisiä asiakkaita ja toimiessaan yhteistyössä globaalien yritysten ja palveluiden tuottajien kanssa. (Jämsän seudun koulutuskeskus 2007a.)

Koulutus on kolmevuotinen, mutta lukion tai muun ammatillisen perustutkinnon suorittanut voi valmistua kahdessa vuodessa. Opiskelijat ovat siis peruskoulupohjaisia, ylioppilaita tai muun alan ammatillisen koulutuksen saaneita. Aikaisemman ammatillisen koulutuksen hankkineet aikuiset opiskelijat tulevat yleensä Jämsänkoskelle kouluttautumaan uudelleen toiselle alalle jonkin fyysisen tai terveydellisen ongelman tai työttömyyden vuoksi.

5.3 Matkailun tiedonhankinnan ja viestinnän opintojakson keskeiset tavoitteet

Opintojakso kuuluu matkailun myynti- ja neuvontapalvelujen suuntautumisvaihtoehdon ammatillisiin opintoihin. Opintoissa perehdytään matkailun tiedonhankintaan ja tiedontuottamiseen oppimistehtävien avulla. Pää tavoitteena on, että opiskelija osaa seuraavat asiat:

- hakea matkailualan tietoa informaatiolähteistä
- neuvoa ja opastaa matkailijoita matkakohteissa
- myydä tuotteita ja tuotepaketteja
- neuvoa asiakkaita matkailutuotteiden ja matkakohteiden valinnassa

Työssään hänen on osattava aktiivisesti ja itsenäisesti hankkia ja käyttää erilaisista kotimaisista ja ulkomaisista kirjallisista ja sähköisistä informaatiolähteistä saatavaa tietoa. (Lindroos 2000.)

Asiakkaiden neuvonta sähköpostitse, puhelimitse ja joskus myös henkilökohtaisesti on matkailualan asiakaspalvelussa ydinosaamista. Opiskelijan on osattava käyttää tietoa kotimaan ja ulkomaiden matkailualueista ja -kohteista niin, että hän osaa seuraavat asiat:

- suunnitella ja toteuttaa asiakkaille tarjottavia tuotteita ja matkaohjelmia
- toimia kannattavasti ja taloudellisesti noudattaen yrityksen omia toimintatapoja ja ohjeita
- esitellä alansa tuotteita selkeästi ja vakuuttavasti
- käyttää sekä suullisesti että kirjallisesti liike-elämän asiakieltä ja ammattisanastoa eri kielillä
- ottaa huomioon kulttuurierot kaikissa asiakaspalvelutilanteissa. (Lindroos 2000.)

Kaikissa yllä mainituissa työtehtävissä tietotekniikka ja tietotyöosaaminen on ydinosaamista (Lindroos 2000).

5.4 Liiketalouden perustutkinto

Liiketalouden perustutkinnon voi suorittaa asiakaspalvelun ja markkinoinnin, informaatio- ja kirjastopalvelujen, taloushallinnon tai toimistopalvelun ja tietohallinnon osaamisalalla (Liiketalouden perustutkinto 2000, 83.) Jämsän seudun koulutuskeskuksessa on kaupan ja hallinnon alalla valittavana asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelma sekä taloushallinnon koulutusohjelma (Jämsän seudun koulutuskeskus 2007). Tarkastelun kohteeksi kehittämishankkeeseen on valittu toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelma, jonka lisäämistä liiketalouden perustutkinnon suuntaumisvaihtoehtoihin Jämsän seudun koulutuskeskuksessa kannattaisi harkita.

Liiketalouden perustutkinnon tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneilla on oltava laaja-alaiset valmiudet toimia kaikissa liiketaloudellista osaamista vaativissa yleistehtävissä, kuten asiakaspalvelussa ja toimis-

topalvelussa elinkeinoelämän eri toimialoilla. Tutkinnon suorittaneen tulee laaja-alaisen yritystoiminnan ja hallinnon osaamisen ansiosta osata toimia erilaisissa ympäristöissä ja muuttuvissa oloissa. Hänellä on oltava yleistä liiketaloudellista osaamista, hyvät yhteistyö- ja kommunikaatiotaidot, kielitaitoa ja tietoteknistä sekä talouden ja kannattavuuden osaamista. Hänen on osattava toimia joustavasti ja luovuutta käyttäen tilanteiden ja asiakkaiden vaatimalla tavalla. Hänen on osattava ottaa toiminnassaan huomioon yritystoimintaan liittyvä keskeinen lainsäädäntö ja kestävä kehityksen periaatteet ja osattava toimia niiden edellyttämällä tavalla. Lisäksi liiketalouden perustutkinnon suorittaneella on oltava valitsemansa koulutusohjelman ja muun valinnaisuuden perusteella sellainen työelämän vaatima ammattitaito, että hänellä on mahdollisuus työllistyä koulutusohjelman mukaisiin tehtäviin. Tutkinnon suorittaneella on oltava yritystoiminnassa tarvittavat perusvalmiudet toimimiseen ammatinharjoittajana kaupan ja hallinnon ammattitaitoa vaativassa tehtävässä. (Liiketalouden perustutkinto 2000, 13.)

5.5 Liiketalouden tietohallinnon opintojakson keskeiset tavoitteet

Toimistopalvelun ja tietohallinnon merkonomin on osattava käsitellä työhönsä liittyvää informaatiota, jolloin hänen on osattava hahmottaa oma toimintansa osaksi organisaation toimintaa ja sen vuorovaikutussuhteita. Hänen on osattava itsenäisesti, asiakaslähtöisesti ja tehokkaasti hoitaa tiedonhankintaa, arkistointia, muokkausta ja tietojen soveltamista myös erityistilanteissa organisaatiota palvelevalla tavalla. Hänen on osattava tuottaa sekä suullisesti että kirjallisesti omaan työhönsä liittyvää tietoa, kuten raportteja, tilastoja ja tilannekatsauksiaan sekä hoitaa toimialansa tehtäviä myös toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. Hänen on osattava arvioida hankkimansa tiedon luotettavuutta ja oikeellisuutta. (Liiketalouden perustutkinto 2000, 58.)

Opiskelijan on osattava

- käsitellä työhönsä liittyvää informaatiota
- hahmottaa oma toimintansa osaksi organisaation toimintaa ja sen vuorovaikutussuhteita

- itsenäisesti, asiakaslähtöisesti ja tehokkaasti hoitaa tiedonhankintaa, arkistointia, muokkausta ja tietojen soveltamista
- tuottaa sekä suullisesti että kirjallisesti tietoa, kuten raportteja, tilastoja ja tilannekatsauksia
- hoitaa työtehtäviä toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
- arvioida hankkimansa tiedon luotettavuutta ja oikeellisuutta.
- kehittää työtään tietoturva- ja tietosuojalainsäädäntö huomioon ottaen
- käyttää organisaation tietojärjestelmiä
- kehittää ja suunnitella tietohallintoa
- ylläpitää ja täydentää tietojärjestelmiä käyttäjän kannalta
- työskennellä projekteissa

(Liiketalouden perustutkinto 2000, 58 - 59.)

Informaation käsittely organisaatiossa ja asiakaspalvelu ovat liiketalouden tietohallinnon ydinosaamista.

5.6 Ammattiosaamisen näytöt

Ammatilliseen peruskoulutukseen perustutkinnon opetussuunnitelmaperusteiseen koulutukseen liitettiin vuodesta 2006 alkaen ammattiosaamisen näytöt, jotka toteutetaan koulutuksen järjestäjien ja työelämän yhteistyönä. Tarvittavat säädösmuutokset on tehty kesän 2006 aikana ja ammattiosaamisen näytöt on otettu käyttöön kaikilla aloilla 1.8.2006 alkaneissa koulutuksissa. Säädösmuutokset ovat tulleet voimaan 1.1.2006.

Opiskelijan osaamista on arvioitava muun arvioinnin ohella ammattiosaamisen näytöillä. Koulutuksen järjestäjän tulee laatia opetussuunnitelmaansa opiskelijan arvioinnin suunnitelma, johon sisältyy toimielimen hyväksymä suunnitelma ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista. Kaikki opetussuunnitelman perusteiden mukaiset opiskelijan opintoihin kuuluvat opintokokonaisuudet tulee arvioida, kaikkien ammatillisten opintojen opintokokonaisuuksien keskeinen osaaminen tulee osoittaa ammattiosaamisen näytöillä työelämän toimintakokonaisuuksina eli tekemällä käytännön työtehtäviä. (Ammattiosaamisen näytöt 2005, 1.)

Opiskelijan ammattiosaamisen näytön arvioinnin tulee olla laadullista, eli opiskelijan osaamista on verrattava opintokokonaisuuksien tavoitteisiin ja niiden pohjalta laadittuihin arviointikriteereihin. Arvioinnin on perustuttava opiskelijan itsearviointiin ja arviointikeskusteluun. Arviointikeskustelussa tulee olla mukana opiskelija ja ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa mainitut henkilöt. Opintojaksojen arvioinnilla tulee tukea opiskelijaa opintokokonaisuuksien tavoitteiden saavuttamiseksi. Arviointimenetelmät tulee valita siten, että ne mittaavat asetettujen tavoitteiden saavuttamista, soveltuvat käytettyihin opiskelumenetelmiin ja tukevat opiskelijan oppimista. (Ammattiosaamisen näytöt 2005, 4.)

Ammattiosaamisen näytöt on suunniteltava, toteutettava ja arvioitava oppilaitosten ja työpaikkojen yhteistyönä opetussuunnitelman perusteiden pohjalta. Ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisessa voi hyödyntää tutkintokohtaisia kansallisia ammattiosaamisen näyttöaineistoja. Ammattiosaamisen näyttö on annettava kaikista ammatillisten opintojen opintokokonaisuuksista, myös ammatillisiin opintoihin sisältyvistä muista valinnaisista opinnoista, jos ne ovat ammatillisia. Yhteisistä opinnoista ja vapaasti valittavista opinnoista ei anneta erillisiä ammattiosaamisen näyttöjä. Koulutuksen järjestäjän päätöksellä ammattiosaamisen näyttö voidaan antaa myös vapaasti valittavista opinnoista, mikäli ne ovat ammatillisia. Ammattiosaamisen näyttö voidaan antaa yhdestä tai useammasta opinto-kokonaisuudesta kerrallaan tai osasta opintokokonaisuutta. (Ammattiosaamisen näytöt 2005, 3.)

Toimielimen hyväksymään ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelmaan tulee sisältyä periaatteet työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen yhteensovittamisesta. Opiskelijalla tulee olla mahdollisuus suorittaa ammattiosaamisen näyttöjä myös ulkomailla, ja siitä on sovittava etukäteen. Koulutuksen järjestäjän on huolehdittava, että opiskelija saa riittävästi tukea ja ohjausta ammattiosaamisen näyttöjen suorittamiseen. Tukea ja ohjausta tulee saada ennen ammattiosaamisen näyttöjä, niiden aikana ja ohjaavana palautteena niiden jälkeen. (Ammattiosaamisen näytöt 2005, 3.)

Arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit on johdettava ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteissa esitetyistä tavoitteista ja keskeisistä sisällöistä ja arvioinnista. Arvioinnin on kohdistuttava työprosessien, työtehtävien

(työmenetelmien, välineiden, materiaalin), työn perustana olevan tiedon ja työturvallisuuden hallintaan sekä yhteisiin painoituksiin ja kaikille aloille yhteiseen ydinosaamiseen. (Ammattiosaamisen näytöt 2005, 4.)

Opintokokonaisuuden arvosanaa annettaessa on painotettava loppuvaiheen osaamista. Opintojaksojen tai ammattiosaamisen näyttöjen arviointituloksia ei voida mekaanisesti laskea yhteen eikä jakaa tai painottaa. Opintokokonaisuuden osa on voitava hyväksyä suoritetuksi myös ilman arvosanaa. Tällöin on varmistettava, että opiskelijalle pystytään antamaan opintokokonaisuudesta arvosana. (Ammattiosaamisen näytöt 2005, 7.)

Tutkintotodistus on kokonaisuus, joka sisältää sekä päättö- että näyttötodistuksen. Päättötodistukseen tulevan arvosanan tulee muodostua ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin perusteella. Ammattiosaamisen näytöillä on ratkaiseva merkitys siten, että ne on suoritettava hyväksytysti, jotta opintokokonaisuudesta voidaan antaa arvosana päättötodistukseen. Päättötodistukseen arvosanat tulee merkitä opintokokonaisuuksittain. Näyttötodistukseen annettavasta ammattiosaamisen näytön arvosanasta tulee opettajien ja työelämän edustajien pääsääntöisesti päättää yhdessä. (Ammattiosaamisen näytöt 2005, 8.)

Ammattiosaamisen näyttöjen suunnittelua ja toteuttamista varten koulutuksen järjestäjä on asettanut toimielimen. Jämsän seudun koulutuskuntayhtymän toimielimeen kuuluu henkilöitä usealta eri ammattialalta, yrittäjiä ja toimihenkilöitä sekä koulutuksen edustajia.

5.7 Matkailun tiedonhankinnan ja viestinnän ammattiosaamisen näytön keskeiset tavoitteet

Tässä näytössä keskeinen osaaminen on matkailualan tietojen hankkiminen eri informaatiolähteistä, asiakkaiden neuvonta ja henkilökohtainen myyntityö sekä alan kirjallinen ja suullinen viestintä. (Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineisto 2006, 15.)

Opiskelija vastaanottaa asiakkaan kirjallisen tai suullisen toimeksiannon;

- kartoittaa tarvittavaa kielitaitoa käyttäen asiakkaan tiedon tarpeen kyselemällä ja keskustelemalla
- suunnittelee ja valitsee tavan hankkia tietoa
- hankkii tiedon sekä matkailutuotteista että kohteista käyttäen niitä informaatiolähteitä, jotka näyttöpaikassa ovat käytössä
- arvioi ja valitsee asiakkaan kannalta olennaiset tiedot, jotka esittelee asiakkaalle neuvonta tai myyntilanteessa. (Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineisto 2006, 15.)

Seuraavista työprosessin vaiheista opiskelija valitsee yhden:

- opiskelija neuvoo asiakasta joko suullisesti, kirjallisesti, puhelimitse tai sähköisiä viestimiä käyttäen ja tarkistaa, että viesti on mennyt perille, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja että annetut tiedot tyydyttävät asiakasta, ja sen, tarvitseeko asiakas lisätietoja.
- opiskelija myy matkailutuotteen henkilökohtaisesti
- opiskelija tarjoaa tuotteen tai palvelun laatimalla tarjouksen tai myyntikirjeen ja muut tarvittavat asiakirjat. (Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineisto 2006, 15.)

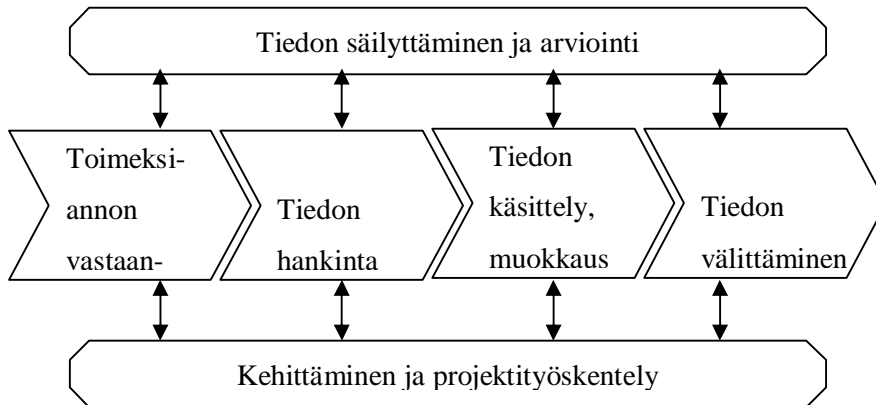
5.8 Liiketalouden tietohallinnon ammattiosaamisen näytön keskeiset tavoitteet

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen sisältö:

- informaation käsittely
- asiakaspalvelu. (Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineisto 2006, 52.)

Informaation käsittelyn ja asiakaspalvelun työprosessi on esitetty alla olevassa kuviossa.



KUVIO 1. Informaation käsittelyn ja asiakaspalvelun työprosessi (Liiketalouden ammattiosaamisen näyttöaineisto 2006, 53.).

Näytössä näytettävän työprosessin vaiheet;

Opiskelija vastaanottaa asiakkaan kirjallisen tai suullisen toimeksiannon

- hankkii tietoja julkisista tai yksityisten palveluntarjoajien tietovarastoista tai organisaation omista tietovarastoista
- kerää tietoa, tallentaa ja dokumentoi sitä vaaditulla tavalla
- muokkaa ja tuottaa tietoa
- raportoi tiedon suullisesti tai kirjallisesti
- arvioi hankkimansa tiedon luotettavuutta ja oikeellisuutta ja säilyttää sitä
- kerää palautetietoa, arvioi ja kehittää työtään.

(Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineisto 2006, 53.)

5.9 TIETY - Tietotyötutkinto

TIEKE eli Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry on yhteistyökumppaniensa kanssa kehittänyt uuden tietotekniikkaan, tietoyhteiskuntavalmiuksiin ja tietotyöhön liittyvän TIETY – Tietotyötutkinnon. Tämä Tietoyhteiskunnan työntekijä -hankkeen yhteydessä rakennettu tutkinto palvelee useita työelämän osaajia, sillä tutkinnossa keskitytään ohjelmistojen toiminnallisuuden sijaan tekniikan soveltamiseen työprosesseissa ja uusien työkäytänteiden omaksumiseen. Näkökulma laajenee yksilötasolta parhaimmil-

laan kokonaisten organisaatioiden, ryhmien ja tiimien toimintaan. TIETY- Tietotyötutkinto tulee täydentämään nykyisiä Tietokoneen käyttäjän ajokortti -tutkintoja. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007a.)

5.9.1 TIETY- Tietotyökoulutuksen tavoitteet ja lähtökohdat

TIETY – Tietotyötutkinto on työelämälähtöinen ja soveltava tieto- ja viestintäteknistä osaamista edistävä tutkinto. Tutkinnon tavoitteena on ensisijaisesti kehittää tietotyöosaamista työyhteisöissä ja organisaatioissa niin yksilön, työyhteisön kuin organisaationkin tasolla. Tutkinnon suorittaja omaksuu uusia toimintamalleja ja käytänteitä tietotyön alueelta. Suoritettuaan TIETY - Tietotyötutkinnon hän pystyy toimimaan entistä tehokkaammin ja innovatiivisemmin toimialallaan, omissa työtehtävissään ja työyhteisössään. TIETY - Tietotyötutkinnon on tähän mennessä suorittanut 132 henkilöä ja sertifioituja TIETY-kouluttajia on 55. Koulutuksen kehittämisvaiheessa on toteutettu eri ammattialojen pilottikoulutuksia. Mm. matkatoimisto Arean matka-asiantuntijoita ja useita muiden palvelualojen työntekijöitä on koulutettu. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 1.)

Tutkinnon periaatteet

- Tutkinto edistää tutkinnon suorittajan tietotyöosaamista eli tieto- ja viestintäteknisten välineiden soveltamista ja hyödyntämistä erilaisissa työtilanteissa.
- Tutkinto on soveltava, jolloin tutkintoon johtavan koulutuksen alikana osallistujien tekniset tiedot kytketään konkreettisiin työtilanteisiin ja -tehtäviin.
- Tutkinnon kautta edistetään yksilöiden kykyä toimia ammatillisissa ryhmissä ja verkostoissa tieto- ja viestintäteknologiaa välineenä käyttäen.
- Tutkinto on monikäyttöinen ja se soveltuu erilaisten kohderyhmien koulutus- tarpeisiin ja erilaisten koulutusorganisaatioiden käyttöön.

Tutkinto on ohjelmistoriippumaton. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 1.)

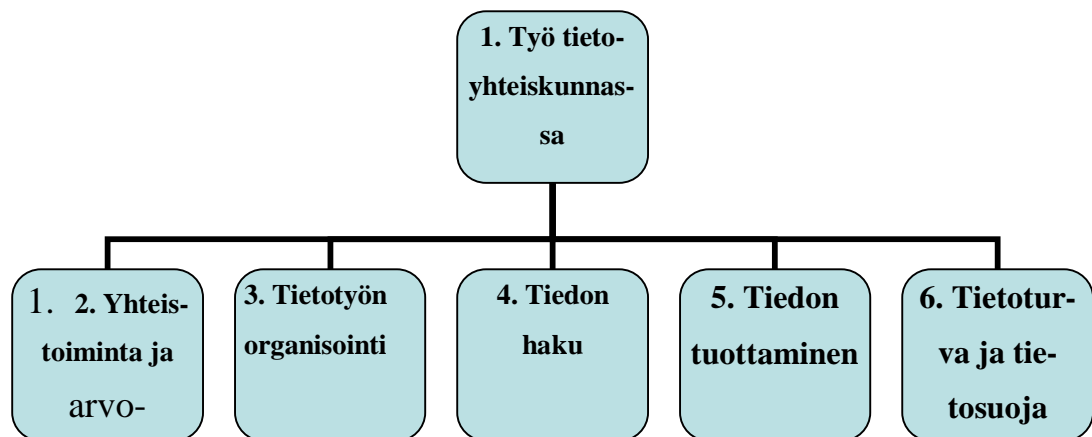
Tutkinnon laajuus

Tutkinnon laajuus on 10 opintopistettä. Tutkinto rakentuu kuudesta eri moduulista, jotka voidaan opiskella myös yksittäin. TIETY – Tietotyötutkinto on osa TIEKEN Osaamispalveluiden tutkintoperhettä. Tietokoneen ajokorttitutkinnot tukevat TIETYn suorittamista ja päinvastoin. TIETY – Tietotyötutkinnon suorittajalla tulee olla vähin-

tään Kansalaisen @-kortin tasoiset tietokoneen peruskäyttötaidot. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b,1.)

5.9.2 Tutkinnon sisältö ja rakenne

TIETY - Tietotyötutkinto on modulaarinen ja rakentuu kuudesta erillisestä moduulista. Moduulien kouluttamisjärjestys on vapaa. Tutkinnon moduulit on esitetty kuviossa 2.



KUVIO 2. TIETY – Tietotyötutkinnon moduulit.

Tutkinnon perusteissa on määritelty kaikille moduuleille vähimmäisvaatimukset, jotka tutkinnon suorittajan osoittaa kahdella tasolla:

1) Ymmärtäminen. Tutkinnon suorittaja osoittaa ymmärtävänsä tietotyöhön liittyvät peruskäsitteet ja niihin liittyvät tietosisällöt. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 2.)

2) Soveltaminen. Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa soveltaa moduulin sisältämiä taitoja käytännössä. Tämä tarkoittaa teknisten menetelmien soveltavaa hallintaa, työskentelymenetelmien kriittistä tarkastelua ja kykyä niiden kehittämiseen. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 2.)

Ryhmätyöt ja etätehtävät

Tutkintoon johtava koulutus sisältää koulutuksen aikana määriteltäviä etätehtäviä, jotka ovat suorittajan työhön ja työtapoihin liittyviä laajempia selvitys-, tuottamis- tai kehittämistehtäviä. Ne voidaan tehdä joko yksilö-, pari- tai ryhmätehtävinä.

(TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 2.)

1. Ryhmän tuotokset rakentuvat matkan varrella, ryhmätyötehtävinä	25	}	Ryhmässä koulutuksen aikana	
2. Henkilökohtainen näyttökoe osaamisen osoittaminen koetilanteessa, soveltavat tehtävät, arvotaan 1 laajempi tehtävä/moduuli	50	}		Henkilökohtainen, näyttökoetilanteessa on aikaa kaksi tuntia.
3. Ymmärrystä testaava osio monivalintatehtävät, avoimet kysymykset	25	}		

KUVIO 3. TIETY -tietotyötutkinnon testausmalli ja -käytännöt
(TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 2.)

Moduulikohtaiset näyttökokeet

Moduulien suoritusjärjestys on vapaa. Moduulia 1 Työ tietoyhteiskunnassa ei suoriteta näyttökokeena, vaan erikseen koulutuksessa sovitulla tavalla. Tutkinnon suorittajan osaaminen arvioidaan moduuleissa 2 - 5 näyttökokeiden avulla. Näyttökoetehtävät perustuvat todellisia työtilanteita jäljitteleviin tehtäviin ja ongelmiin. Näyttökokeen lisäksi tutkinnon arvioinnissa otetaan huomioon projektimuotoiset ryhmätyöt. Yleisesti tavoitteena on painottaa opiskelijan kykyä arvioida omaa toimintaansa ja osaamistaan. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 2.)

Moduulien 2 - 5 kokeet sisältävät näyttöosuuden lisäksi myös teoriakysymyksiä eli ns. käsitetestit, joilla testataan kussakin moduulissa esiintyvien käsitteiden hallintaa. Näyttökokeen kesto on 2 tuntia ja koe sisältää käsitetestin ja soveltavan osuuden. Näyttökokeissa saa käyttää apuna muistiinpanoja, ohjekirjoja, käsikirjoja ja internetiä. Kokeen tarkistajaa varten jokainen tehtävä sisältää mallivastauksen ja korjausohjeen, jonka mukaan suoritus arvioidaan. Pääsääntöisesti 90 prosenttia tehtävästä tulee olla oikein. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 3.)

Moduuli 1. Työ tietoyhteiskunnassa

Moduulin tavoitteena on antaa tutkinnon suorittajalle selkeä käsitys koko tutkinnon tavoitteista, sisällöistä ja oman osaamisen tasosta. Koulutuksen tavoitteet ja suunnitelmat määritellään yhdessä koulutusryhmän kanssa. Lisäksi käydään läpi mahdollisen työnantajan tavoitteet suhteessa ryhmän tavoitteisiin. Moduulissa käydään läpi aiheeseen liittyvät yleiset peruskäsitteet ja luodaan katsaus tutkintovaatimusten sisältämiin teknologioihin. Erityisesti syvennytään teknologian kehityksen mahdollistamiin toimintatapojen muutoksiin omassa työssä ja työympäristössä. Moduulissa käsitellään tietoyhteiskuntailmiöiden ja työn muutosta tutkinnon suorittajan omista lähtökohdista käsin. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 4.)

Vähimmäisvaatimukset

Tutkinnon suorittaja kykenee soveltamaan oppimaansa omaan työhön. Lisäksi hän osaa verrata työtään, työyhteisöään, työskentelytapojaan ja käytänteitään laajempiin kehitystrendeihin ja yleisiin tietoyhteiskuntailmiöihin. Tutkinnon suorittaja hallitsee peruskäsitteet, kuten oppimaan oppiminen, etättyö ja oppimisympäristöt. Hän ymmärtää, mitkä tekijät vaikuttavat oman osaamisen kehittämiseen, jaksamiseen ja työhyvinvointiin tietotyössä. Lisäksi hän osaa vertailla eri työskentelytapojen hyötyjä ja eroja sekä tiedostaa uuden tekniikan mahdollisuudet tietotyössä. Tutkinnon suorittaja osaa tunnistaa myös oman työnsä muutoksesta nousevia osaamistarpeita. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 4.)

Moduuli 2. Yhteistoiminta ja viestintä

Moduulin tavoitteena on edistää yhteistoiminnan ja viestinnän alueiden osaamista. Tähän liittyvät teknologiat ja käytänteet ovat keskeisiä. Yhteistoiminta käsitetään toiminnaksi, jossa yksilö osallistuu tehtävien tekemiseen ja päämäärien saavuttamiseen yhteistyössä muiden kanssa. Lisäksi tutkinnon suorittajalle muodostuu käsitys siitä, minkälaista on toimiva viestintä työyhteisössä. Suorittaja tietää, miten työyhteisössä tulee viestiä ja mitä eri viestinnän työkaluja voidaan hyödyntää monikanavaisessa viestinnässä. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 5.)

Vähimmäisvaatimukset

Tutkinnon suorittaja tiedostaa viestinnän yhteyksien, viestintäkulttuurien ja -käytänteiden vaikutuksen viestinnän sujuvuuteen. Hän tiedostaa teknisten ympäristöjen mahdollisuudet ja niiden erot viestinnässä sekä tunnistaa viestinnän uudet tekniikat käsitteinä. Tutkinnon suorittaja ymmärtää, mitä asioita täytyy ottaa huomioon toimitaessa verkossa, viestittäessä ryhmässä tai verkostoissa. Tavoitteena on saavuttaa käsitys toimivasta viestinnästä, viestintäkanavista ja työkaluista sekä oppia hyödyntämään niitä työssä. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 5.)

Moduuli 3. Tietotyön organisointi

Moduulin sisältö keskittyy oman työn, ajan ja toimintojen organisoinnin kehittämiseen. Tavoitteena on tietotyön ja työskentelyn parempi hallinta. Lisäksi tavoitteena on kehittää sekä yksilön että työyhteisön toimintavalmiuksia ja työkäytänteitä tietotyössä. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 6.)

Vähimmäisvaatimukset

Tutkinnon suorittaja tuntee tietotyön organisointia tukevat välineet ja niiden tarjoamat mahdollisuudet. Hän ymmärtää tiedonhallinnan keskeiset ongelmat ja tietää miten niitä voidaan ratkoa. Hän ymmärtää, miten projektien hallintaa voidaan tukea ohjelmistoratkaisujen avulla. Hän hallitsee sähköisen ajanhallinnan. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 6.)

Moduuli 4. Tiedonhaku

Moduulin tavoitteena on kehittää suorittajan valmiuksia tiedonhaun menetelmien soveltamiseen omassa työssä, tiedon saavuttamisessa sekä tiedon ja tietolähteiden arvioinnissa. Sisällössä keskitytään sähköisten viestimien soveltamiseen tiedon hakemisessa, arvioinnissa ja koostamisessa. Moduulissa korostetaan aktiivisen ja kriittisen asenteen omaksumista tiedonhakuun. Lisäksi lisätään suorittajan valmiuksia hahmottaa informaation ja tiedon välistä suhdetta. Informaatioksi käsitetään tässä yhteydessä kaikki yksilön ulottuvilla oleva informaatio. Tieto sen sijaan viittaa olennaiseen, ajantasaiseen luotettavaan ja käyttökelpoiseen osaan informaatiotulvaa. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 7.)

Vähimmäisvaatimukset

Tutkinnon suorittaja tuntee tiedonhakuun liittyvät käsitteet, kuten asiasana, hakukone ja tietokanta. Hän ymmärtää tiedonhaun eri välineiden ja kanavien peruseräatteen, mahdollisuudet ja rajoitteet erityyppisen tiedon haussa. Tutkinnon suorittaja osaa tiedon luotettavuuden arvioinnin periaatteet sähköisissä tiedonhakuympäristöissä sekä tunnistaa tiedon omistajuuteen ja tekijänoikeuksiin liittyvät ongelmat. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 7.)

Moduuli 5. Tiedon tuottaminen

Moduulin tavoitteena on edistää suorittajan luovia mediataitoja, oman tiedon tuottamisen kykyä ja tiedon julkaisemisen taitoja. Tiedon visualisointi on moduulissa tärkeässä asemassa. Moduulin yhteydessä käsitellään digitaalisia oheislaitteita ja dokumentoinnin välineitä. Lisäksi korostetaan luovuuden ja innovatiivisuuden kasvavaa merkitystä työelämässä. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 8.)

Vähimmäisvaatimukset

Tutkinnon suorittaja ymmärtää uuden tiedon tuottamisen merkityksen työssään. Hän ymmärtää digitaalisten ja sähköisten välineiden merkityksen esimerkiksi tiedon dokumentoinnissa ja hallitsee eri kanavien vaatimukset tiedon muodon ollessa kyseessä. Hän tietää, mitä tiedon julkaisu eri kanavissa edellyttää. Tutkinnon suorittajalla on lisäksi hyvä käsitys esitysten tuottamisen peruseräateista, ja hän osaa soveltaa tietämäänsä eri esitystilanteisiin ja -kanaviin. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 8.)

Moduuli 6. Tietoturva ja tietosuojaja

Moduulin tavoitteena on tietoturvaan liittyvien riskien tunnistamisen ja tietoturvaluonnetuksiin lisääminen työyhteisössä. Sisällössä keskitytään teknologian käytön turvallisiin ja vastuullisiin valmiuksiin. Moduulin tavoitteena on riskien tunnistamisen ja välttämisen lisäksi luotettavuuden ja luottamuksen edistäminen tietotyössä ja organisaatiossa. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 9.)

Vähimmäisvaatimukset

Tutkinnon suorittaja tiedostaa työympäristöönsä liittyvät tietoturvariskit ja tietää, miten niiltä voidaan suojautua. Hän ymmärtää myös tietoturvaan ja -suojaan liittyvän lainsäädännön määrittämät toiminnan reunaehdot ja tunnistaa hyviä toimintamalleja riskien minimoimiseksi. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 9.)

5.10 TIETY – Tietotyötutkinnon keskeiset tavoitteet

Tutkinnon tavoitteena on ensisijaisesti kehittää tietotyöosaamista työyhteisöissä ja organisaatioissa niin yksilön, työyhteisön kuin organisaation tasolla. Tutkinnon suorittaja omaksuu seuraavanlaisia uusia toimintamalleja ja käytänteitä tietotyön alueelta:

- oman osaamisen kehittäminen
- mahdollisuus luoda yhteisöllisiä toimintamalleja työympäristöön.
- aktiivinen asenne tiedonhakuun
- menetelmien soveltaminen ja informaation kriittinen arvioiminen
- kyky tuottaa käyttökelpoisia yhteenvetoja
- jaksaminen ja työhyvinvointi
- uusien valmiuksien saaminen oman työn, ajan ja toimintojen organisoimiseen kehittämiseen
- tietoisuus työn organisointia tukevista välineistä ja niiden tarjoamista mahdollisuuksista työn tehostamiseen ja hallintaan
- luovat mediataidot, oman tiedon tuottamisen kyky ja tiedon julkaisun taito
- luovuuden ja visualisoinnin merkitys työelämässä
- työympäristöönsä liittyvät tietoturvariskit
- tietoturvaan ja -suojaan liittyvien säädösten määrittämät toiminnan reunaehdot

- teknologian turvallinen ja vastuullinen käyttäminen ja tavallisimpien tietoturvaris-
kien tunnistaminen
- yhteistoiminnan, yhteistyön ja viestinnän alueiden osaaminen
- omien yhteistyö- ja viestintävalmiuksien vahvistaminen
- teknologian soveltaminen entistä tehokkaammin ja joustavammin erilaisissa vies-
tinnällisissä työtilanteissa. (TIETY - Tietotyötutkinto 2007b, 1 - 9.)

6 TIETOYHTEISKUNNAN KEHITYS

6.1 Tietotekniikan palvelut ja globalisaatio

Tietotekniikka, internet ja langattomuus edistävät globalisaatiota. Teknologisen kehityksen nopeus ohjaa yritysten liiketoimintaa. Maailmanlaajuisille markkinoille pääsy on helpompaa tiedon, tuotteiden ja palvelujen siirtyessä nopeasti ja edullisesti tietoverkkojen välityksellä. Tiedonsiirron helpottumisen seurauksena yritykset sijoittavat toimintonsa sinne, missä ne ovat kilpailukyvyyn kannalta edullisia. Laajeneva ulkoistamistrendi on alkanut niin sanotuista *back office*- ja IT-toiminnoista. Tämä kehityssuunta jatkuu, ja tulevaisuudessa kaikki digitalisoitavissa olevat prosessit digitalisoidaan ja siirretään pitkälti edullisemmän kustannustason maihin. (Palvelut 2020 2006, 9.)

Tietotekniikan palveluissa globaalista toiminnasta on tullut arkipäivää. Paikkasidonaisuus on hävinnyt likipitään kokonaan, ja tietotekniikka on läsnä kaikkialla. Työ, joka ei ole sidottu paikkaan ja asiakkaan läheisyyteen, tehdään siellä, missä se on tuotavinta. Kansainvälinen toiminta on antanut myös pienille yrityksille mahdollisuuden myydä tuotteitaan ja palveluitaan globaalisti. (Palvelut 2020 2006, 15.)

Teknologinen kehitys ja digitalisointi

Tietoteknisten järjestelmien avoimuus ja yhteensopivuus sekä käyttäjien lisääntyneet taidot ovat mahdollistaneet digitalisaation. Useammat prosessit on digitalisoitu, ja tieto kulkee vaiheesta toiseen. Tietotekniikka on sulautunut kaikkialle, ja kaikki toimialat hyödyntävät sitä toiminnassaan. (Palvelut 2020 2006, 15.)

Tieto- ja viestintätekniikan käytön laajeneminen kaikkiin prosesseihin on lisännyt integraatio-osaamisen tarvetta. Toimintavarmuus ja palvelun keskeytymättömyys on asiakkaille yhä tärkeämpää. Yhteiskunta on yhä riippuvaisempi sekä sähköstä että tietoteknisten tuotteiden ja palveluiden toimivuudesta. Samalla se on entistä haavoituvampi. Toiminnan jatkuvuuden varmistaminen edellyttää yhä vahvempaa asiantuntijaosaamista, laaja-alaisuutta ja kokonaisuuksien hallintaa. Pääosa yhteiskunnan palveluista tarjotaan verkkojen avulla. Sisällöntuotannon osaamisen vaatimustaso on noussut, ja digitalisoituminen on synnyttänyt uutta liiketoimintaa. Verkkojen kautta tarjo-

taan entistä enemmän, paitsi perus-, myös hyvinvointi- ja viihdepalveluja. (Palvelut 2020 2006, 15.)

Tulevaisuudessa asiantuntijoilta vaaditaan yhä parempaa ymmärrystä kokonaisuuksien hallinnasta eli eri alojen ja asioiden yhdistämisestä toimivaksi kokonaisuudeksi. Ydin-tekijä tulevaisuuden osaamisessa on teknologian ja digitalisoinnin tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntäminen niin, että saadaan aikaan uutta liiketoimintaa ja luodaan uusia markkinoita. Tietoa syntyy ja sitä on tulevaisuudessa kaikkialla. Uudeksi haasteeksi tulevat tietokantojen hallinta, ylläpito- ja informaatiopalvelut. (Palvelut 2020 2006, 15 - 16.)

Kaikkialla läsnä oleva tietotekniikka edellyttää perustason IT-osaamisen lisäksi kykyä hahmottaa kokonaisuuksia. Tietojärjestelmien käyttäminen on tulevaisuudessa nykyistä helpompaa, mutta toisaalta järjestelmien rakentaminen on haastavampaa – toteutusvaihtoehtoja on lukemattomasti. Tietojärjestelmien on oltava yhteensopivia paitsi teknisesti, myös toiminnallisesti. Kun tietotekniikka leviää kaikkialle, se luo paineita yksityisyyden suojaamisen varmistamiselle. Tämä antaa mahdollisuuden kokonaan uusien palveluiden ja liiketoiminnan luomiseen. (Palvelut 2020 2006, 16.)

Tietotekniikka ohjaa eri toimijoiden ja toimialojen välisiä prosesseja. Automaattisen integraation ja liiketoiminnan tiedonsiirtomenetelmien suunnittelu ja hallinta ovat perusosaamista vuonna 2020. Teknologinen kehitys ja digitalisaatio asettavat haasteita kaikille tehtävatasoille. Työntekijätasolla osaamisen kehittäminen on välineisiin, teknologioihin ja toimintamalleihin liittyvää. Asiantuntija-, esimies- ja johtotasolla vaaditaan enemmän metatason, kokonaisuuksien ja tiedon johtamiseen liittyvää osaamista. (Palvelut 2020 2006, 16.)

6.2 Tulevaisuuden verkottuva Suomi

Internetin kymmenvuotinen alkutaival on avannut eteemme suhteellisen selkeän näkymän siitä, miten tietoyhteiskuntakehitys jatkuu ja millaisia muutoksia se aiheuttaa suomalaisessa yhteiskunnassa. Kehityksen tärkein liikevoima on digitalisointi eli yksöiseksi ja nolliksi koodautuvien tuotteiden ja palveluiden siirtyminen tietoverkkoihin. Verkon välityksellä asiakkaat saavat tuotteensa ja palvelunsa edullisemmin, nopeammin, turvallisemmin ja ympäristöystävällisemmin kuin perinteisiä tuotanto- ja jakelutapoja – esimerkiksi maantiekuljetuksia – käyttäen. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 10.)

Palvelualojen murros

Digitalisoinnin lisäksi suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja kilpailukykyyn vaikuttaa lähivuosina myös kehittyvien talouksien osaamistason nopea nousu. Nämä kaksi muutosvirtaa yhdistyvät maailmanlaajuisessa tietoverkossa, ja niiden vaikutukset kohdistuvat erityisesti yhteiskunnan työvaltaisimmille aloille eli palvelusektoriin. Kehitys johtaa palveluiden laajaan automatisointiin sekä tietointensiivisen palvelutyön uusjakoon kehittyneiden maiden ja kehittyvien talouksien kesken. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 10 - 11.)

Palveluautomaation tuloksena tietointensiivinen palvelutyö eriytyy asiakkaiden suorittamaksi itsepalveluksi, palvelimien ja päätelaitteiden hoitamiin tehtäviin sekä näiden ylläpitoon ja tukeen liittyvään taustatyöhön. Maailmanlaajuisen tietoverkkojen ansiosta taustatyö voidaan suorittaa samoin edellytyksin lähes missä hyvänsä. Tietointensiiviset palvelut tuotetaan vastedes osin lähellä asiakasta ja osin hyvinkin kaukana sellaisilla alueilla, joissa tuotanto on edullisinta. Tämä merkitsee, että kehittyvien talouksien väestö voi osallistua kehittyneiden maiden palvelutuotantoon muuttamatta kotimaastaan. Samalla palvelusektorin teollistuminen alkaa muistuttaa yhä enemmän viime vuosisadan teollisuuden automatisointia ja kansainvälistymistä. Vapaasti verkossa liikkuvien taustapalvelujen osalta yritysten erikoistuminen on yhtä tärkeä kilpailutekijä kuin valmistavassa teollisuudessa. Merkittävimmät erot syntyvät pääomatarpeissa ja maantieteellisen etäisyyden merkityksessä. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 10 - 11.)

6.3 Työelämän kehitys tietoyhteiskunnasta innovaatioyhteiskunnaksi

Suomi on korkeatasoinen informaatio- ja tietoyhteiskunta. Se ei kuitenkaan riitä. Kilpailukykyimme säilyttäminen ja kehittyminen vaatii meitä muuttumaan tietämys- ja innovaatioyhteiskunnaksi. Hyvinvointiyhteiskunnalla on vankka kannatus suomalais-ten keskuudessa, ja globalisaation aikakaudella sen perustana on yhä selkeämmin jatkuva talouskasvu. Talouskasvu nojaa työpanoksen, pääomapanoksen ja kokonaistuotavuuden kehittymiseen. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 37.)

Työvoiman määrän kehitystä voidaan ennakoida melko tarkasti. Suomen työelämästä poistuu työhallinnon arvioiden mukaan vuosien 2000–2015 välisenä aikana noin miljoona henkeä, mikä vastaa lähes puolta vuoden 2000 työllisten määrästä. Pieni maa, joka on valinnut kansainväliseksi menestystekijäkseen osaamisintensiivisyyden, voi vaikuttaa tuottavuuteen työelämän laatua parantavilla sekä työelämän rakenteisiin ja työn suuntaamiseen vaikuttavilla toimenpiteillä. Toivottua kehitystä aikaansaaviksi tekijöiksi muodostuvat yhtäältä työyhteisön henkistä kehitystä kuvaavat tekijät, kuten työhyvinvointi, työssä jaksaminen ja elinikäinen oppiminen, sekä toisaalta työyhteisön prosessien toimivuutta kuvaavat tekijät kuten innovatiivisuus, vanhojen rajojen rikominen ja arvoverkkojen tavoitteellinen synnyttäminen. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 37.)

Työelämäjaosto on tarkastellut tietoyhteiskuntakehityksen nykytilannetta, kuvannut toivottua tulevaisuutta ja määritellyt tarpeelliset toimenpide-esitykset neljän ydintekijän näkökulmasta: 1) osaamisen ja innovatiivisuuden lisääminen työelämässä, 2) osaamisen ja innovatiivisuuden muuntaminen työllistäväksi kasvuksi, 3) muutoksen hallinta työpaikoilla ja 4) muutoksen hallinta työmarkkinoiden tasolla. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 38.)

Työelämäkehityksen nykyvaihe

Tietoyhteiskunnan kehitys on merkinnyt huomattavaa, työelämän koko kentän läpäisevää muutosta. Yleisessä keskustelussa ja alaa koskevassa tutkimuksessa huomio kiinnitettiin aiemmin erityisesti etätööhön, mutta oleellisimmaksi kehitystrendiksi on muodostunut uudenlaisten työ- ja toimintakulttuurien kehittyminen tiedonvälityksen

tehostumisen ja tietotekniikan mahdollistaman työmenetelmien kehittymisen myötä. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 38.)

Tietotekniikan kehitys on tehnyt mahdolliseksi kaukana toisistaan sijaitsevien toimintojen tehokkaan verkottumisen. Markkinat ja toiminnot ovat joutuneet sopeutumaan nopeasti laajenevaan kansainvälisyyteen. Globaaleille markkinoille tähtäävät yritykset keskittyvät yhä selvemmin omaan ydinosaamiseensa ja sen ympärille rakentuviin prosesseihin. Toiminnot rakennetaan arvoketjuina ja arvoverkkoina, monet tuki- ja muut toiminnot on ulkoistettu. Voimme puhua myös siirtymisestä uuteen maailmanlaajuisen työpaikkakilpailun aikaan. Kansainvälinen kehitys vaikuttaa nykyisin oleellisesti kansallisella tasolla toteutuviin työelämän muutoksiin ja muutosten yhteiskunnallisen hallinnan mahdollisuuksiin. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 38.)

Ratkaiseva menestystekijä Suomelle on koulutuksen laatu – on osattava mennä riittävän syvälle vaikeisiin, teorian ja käytännön yhdistäviin monitieteisiin ongelmiin. Lisäksi on osattava ja uskallettava tehdä vaikeitakin valintoja. Kun huolehdimme kansallisesta kilpailukyvyvästämme investoimalla laatuun ja huippuosaamiseen, on samalla pidettävä huolta työelämässä jo olevien ja erityisesti työssä jo pitkään olleiden – sekä asiantuntijoiden että tavallisten perustyöntekijöiden – osaamisesta ja työhyvinvoinnista. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi 2005, 40.)

6.4 Visio suomalaisesta työelämästä vuonna 2015

Suomi asemoituu vuonna 2015 kansainvälisen kehityksen kärkeen työkuulttuurien kehittyneisyyttä vertailtaessa. Menestyksen avaintekijäksi on noussut työyhteisön osaamis pääoma, johon vaikuttavat erityisesti yhteisön ja yksilöiden systemaattinen ammatillinen kehittyminen ja uudistumiskyky sekä prosessien dynaaminen hallinta. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi. 2005, 40.)

Suomalaisilla työpaikoilla käytetään parasta saatavilla olevaa tietotekniikkaa tehokkaasti ja taloudellisesti niin, että sen avulla luodaan edellytykset erittäin korkeaan tuottavuuteen kaikilla keskeisillä aloilla. Samalla henkilöstön luovat ja innovatiiviset voimavarat valjastetaan aktiiviseen vastuunkantoon organisaatioiden laadusta ja tulok-

sesta. Hyväkään tietotekniikka ei takaa tavoitellun tuottavuustason saavuttamista, vaan ratkaisevinta on teknologisten ja sosiaalisten järjestelmien rinnakkainen kehittyminen. Tämä edellyttää huomion kiinnittämistä ihmisiin ja organisaatioiden sosiaalisiin rakenteisiin teknologisten tekijöiden ohella. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi. 2005, 41.)

Tietotekniikan aktiivinen hyödyntäminen kytkeytyy yhteen toimintatapojen yleisen kehittämisen kanssa, ja myös henkilöstö on aktiivisesti mukana uusien toimintatapojen luomisessa. Työelämässä tapahtuu määrätietoinen muutos tietopainotteisesta osaamisesta kohti uuden näkemyksellisen tietämyksen korostamista. Tietämyksen hallinta ja prosessimaisen työskentelyn menetelmät ovat keskeisiä. Työpaikat ovat muuttuneet jatkuvan uuden oppimisen laboratorioiksi, ja työelämässä mukana olevilla ihmisillä on mahdollisuus kasvattaa tehokkaasti kompetenssejaan ja edetä työuransa kuluessa entistä haasteellisempiin tehtäviin. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi. 2005, 41.)

Samalla kun Suomi huolehtii työelämäinstituutioidensa toimivuudesta esimerkillisellä tavalla, maamme osallistuu aktiivisesti pyrkimyksiin hallita globaalien työmarkkinoiden tasolla tapahtuvia muutoksia. Tavoitteena on, että ihmisillä on kaikkialla mahdollisuus osallistua täysipainoisesti työelämäään, tehdä työtä kohtuullisissa oloissa ja nauttia työntekijöille normaalisti kuuluvista oikeuksista. Suomen mukanaolo perustuu tietoisuuteen siitä, että kansallisella tasolla tapahtuva työelämän kehittäminen on entistä tiiviimmin sidoksissa globaalilla tasolla toteutuviin muutostrendeihin. (Tulevaisuuden verkottuva Suomi. 2005, 41.)

7 TYÖELÄMÄN MUUTOKSET

7.1 Globalisaation vaikutus työn muuttumiseen

Paljon kohua aiheuttaneessa valtioneuvoston globalisaatioraportissa sanotaan, että työntekijöiden ammattitaidon hankkimiseen tulee kiinnittää enemmän huomiota ja ohjata sitä varovaisemmin tiettyyn suuntaan, koska kehitys ei ole yhtä selvästi ennustettavissa kuin aikaisemmin (Baldwin 2006, 27). Tämä uusi suuntaus tarkoittaa, että työntekijöiden rutiinitehtävät vähentyvät. Ilmiötä kutsutaan osaamistason ”kehittymiseksi”, ja sen perusteella väitetään, että tulevaisuuden työtehtävät edellyttävät Euroopan työvoimalta nykyistä korkeampaa osaamistasoa. Jotta Euroopassa voitaisiin vastata haasteeseen, tulee eurooppalaista työvoimaa siirtää analyttisempiin intensiivisiin toimintoihin, ja työvoiman analyttistä osaamista tulee kohentaa. Koulutus- ja osaamistason lisääminen on ainut keino muuttaa eurooppalaista työvoimaa vastaamaan globalisaation tuomiin uusiin haasteisiin. (Baldwin 2006, 27 - 29.)

Baldwin (2006, 34) painottaa raportissa paljon globalisaation arvaamattomuutta, millä tarkoitetaan, että ilmiön voittajia ja häviäjiä on huomattavasti vaikeampi ennustaa. Muutokset ovat äkillisiä, ja työpaikka, joka tällä hetkellä tuntuu mahdottomalta siirtää, voikin pian olla ulkoistettavissa tai se voidaan siirtää halvemman työvoimakustannuksen tarjoaviin maihin. (Baldwin 2006, 34.) Yritysten, toimialojen ja osaamisryhmien sijasta työpaikoista kilpailevatkin yksilöt maailmanlaajuisesti. Ulkomaille siirtyä todennäköisesti toimintoja, jotka voidaan hoitaa etätöinä. Siirrettävien toimintojen luettelossa koulutussaavutukset eivät luultavasti enää ole määräävässä asemassa yhtä selkeästi kuin aikaisemmin. Tärkeämpää on siis palvelujen siirrettävyys – ei koulutustaso. (Baldwin 2006, 43.)

7.2 Globalisaation haasteet Euroopalle – työmarkkinanäkökulma

Andersenin (2006, 73) mukaan huolet globalisaation vaikutuksista liittyvät pääasiassa työmarkkinavaikutuksiin ja siihen, miten globalisaatio vaikuttaa työpaikkoihin ja palkkoihin. Riittääkö työpaikkoja tulevaisuudessa kaikille, ja millä me elämme? Jo aikaisemmin Baldwin (2006, 11) mainitsi, että globalisaatio vaatii sopeutumista ja prosessissa on sekä voittajia että häviäjiä. Tällöin kyse ei olekaan koulutustasosta vaan siitä, missä määrin taloudellista toimintaa voidaan siirtää ulkomaille.

Kiihtyvä globalisaatio lisää työpaikkojen liikkuvuutta, jonka suunta riippuu tuotannon ja työpaikkojen siirtämismahdollisuuksiin liittyvistä suhteellisista eduista. Tässä piileekin suurin ja keskeisin haaste politiikalle, jotta pystyttäisiin tukemaan rakennemuutosta ja rakenteellista sopeutusta siten, ettei yksilöihin eli yksittäisiin työntekijöihin kohdistu suhteetonta riskiä. (Andersen 2006, 73.)

Ratkaisuna Andersen tarjoaa erilaisia vakuutusjärjestelyitä ja uudelleen koulutusta, näistä erityisesti koulutus on nykyisin suosittu keino ratkaista ongelma. Tulee kuitenkin varoa liiallisia investointeja koulutukseen, vaikka sen hyöty on suuri sekä yksityisesti että yhteiskunnallisesti. On vaarana, että koulutusta annetaan periaatteella ”mitä pidempään, sen parempi”, ja lopputuloksena on kustannusten suhteeton nousu suhteessa lopulliseen hyötyyn. (Andersen 2006, 73.)

Onko globalisaatio niin suuri uhka työllisyydelle kuin uskotaan ja pelätään? Historia todistaa, ettei työllisyyskehitys ole ollut laskusuuntaista, ja työllisyysaste onkin tällä hetkellä historiallisen korkea. Samalla aineelliset elinolot ovat parantuneet merkittävästi, minkä myötä terveys, sosiaaliolot ja muut tekijät ovat kohentuneet. (Andersen 2006, 77.) Tämän hetken kehitys ainakin Yhdysvalloissa näyttäisi olevan työmarkkinoiden polarisoituminen, mikä tarkoittaa työpaikkojen syntyä eniten palkkajakautuman ääripäissä. Palveluala on yksi hyvä esimerkki tällaisesta kehityksestä, sillä toiminnot, joita viisi vuotta sitten ei ollut mahdollista siirtää, ovat nyt siirtyneet ulkomaille keskelle kansainvälistä kilpailua. (Andersen 2006, 78.)

De la Fuente (2006, 201) väittää, että koulutuspolitiikka ja muut julkisen sektorin toimet, jotka vaikuttavat osaamisen tasoon ja jakautumiseen, ovat tehokkaimpia valtioiden käytössä olevia keinoja edistää talouskehitystä ja oikeudenmukaista tulonjakoa. Tuoreimmat arviot inhimillisen pääoman kasvuvaikutuksista viittaavat myös siihen, että koulutukseen panostamisen hyöty on huomattavan suuri kaikissa Euroopan maissa.

Tutkimusten mukaan inhimillinen pääoma vaikuttaa merkittävästi tuottavuuteen, niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla, ja sen merkitys on erityisen keskeinen globalisoituneessa osaamistaloudessa. Työntekijöiltä vaaditaan keskimääräistä parempia ongelmanratkaisu- ja viestintätaitoja erityisesti työssä, joka edellyttää muutakin kuin rutiinitehtävien suorittamista. Paremmin koulutettu työvoima saavuttaa nopeammin tuottavuuden kasvun, koska osaaminen tuo mukanaan paremman kyvyn oppia, tuottaa uutta tietoa ja sopeutua muutoksiin. (de la Fuente 2006, 201.)

Tutkimusten mukaan koulutus vaikuttaa myönteisesti tulotasoon, työvoimaosuuteen ja työllistymismahdollisuuksiin. Jokainen lisävuosi koulutuksessa lisää tutkimusten mukaan palkkaa yksilötasolla noin 6,5 prosenttia kaikissa Euroopan maissa. Koulutukseen panostamisesta voidaan saada myös huomattavaa yhteiskunnallista hyötyä, koska tutkimusten mukaan yksi vuosi lisäkoulutuksessa nostaa tuottavuutta keskimäärin 6,2 prosenttia välittömästi ja vielä 3,1 prosenttia pitkällä aikavälillä. Tämä johtuu koulutuksen tuottamasta tekniikan kehityksen nopeutumisesta. (de la Fuente 2006, 205–206.)

Pääministeri Vanhasen teettämän globalisaatioraportin mukaan koulutuspolitiikan uudistaminen on ehkä tärkein yksittäinen asia, joka Suomen pitäisi nyt tehdä. Raportissa puhutaan huippuosaamisesta ja strategisesta kehittämisestä, mutta liian vähälle huomiolle jää aivan tavallinen osaaminen - se, että nuori saa asiallisen yleissivistyksen ja sen jälkeen kunnollisen ammatillisen tai korkeakoulutuksen. (Hangasjärvi & Jeminen 2006, 28.)

7.3 Muutokset matkailualalla

Matkailu työllistää maailmassa yli 200 miljoonaa ihmistä eli yli 10 prosenttia maailman kokonaistyövoimasta. Matkailun osuus maailman bruttokansantuotteesta on 11 prosenttia. Vuonna 2004 kansainvälinen matkailu kasvoi 10 prosenttia ja vuonna 2005 kasvu jatkui noin 6 prosentin vauhdilla. Euroopan Unionin alueella matkailun osuus bkt:stä on noin 6 prosenttia ja ala työllistää EU:n alueella yhdeksän miljoonaa ihmistä. Satelliittitilinpidon (tsa) mukaan Suomessa kulutettiin matkailuun yhteensä 8,3 miljardia euroa vuonna 2002. Matkailun välitön työllistävä vaikutus Suomessa on n. 127 000 henkilöä. (Toimialaraportit 2006, 11.)

Matkailun kansainvälinen kilpailu kiristyy ja kilpailevaa tarjontaa kehitetään uusilla kohdealueilla ja -maissa, erityisesti Kaukoidän markkinoille ilmestyy uusia matkakohteita, jotka kilpailevat tehokkaasti asiakkaista Euroopan kohteiden kanssa. Euroopan Unionin jäsenmaat ovat tällä hetkellä matkailun merkittävin kohdealue ja samalla matkailun tärkein lähtöalue. Matkailijoiden määrä suurissa lähtömaissa, kuten Saksassa, ei ennusteiden mukaan tule lähitulevaisuudessa kasvamaan. Japanilaiset ovat tärkein ja halutuin kohderyhmä, koska he käyttävät eniten rahaa ulkomaanmatkailuun. Heidän kulutuksensa on nelinkertainen verrattuna eurooppalaisiin matkailijoihin ja kaksinkertainen verrattuna amerikkalaisiin. (Toimialaraportit 2006, 7 - 8.)

Uusien potentiaalisten matkailijoiden markkina-alueet, merkittävimpinä Kiina ja Intia, asettavat aivan uusia kulttuurisia haasteita eurooppalaisille ja etenkin suomalaisille matkailuyrityksille ja matkailupalvelujen tarjoajille. Kansainvälisille markkinoille tarvitaan suuria ammattimaisia tuotekokonaisuuksia ja selkeitä tarjonnan keskittymiä. Matkailukeskuksien ja palveluverkostojen monipuolisesta kehittämisestä tuleekin lähivuosina uusi haaste matkailualan toimijoille. (Toimialaraportit 2006, 18.)

Suomen matkailuelinkeinon viimeaikainen kehitys on ollut hyvin positiivista ja myös odotukset tuleville lähivuosille ovat hyvin valoisia. Ennusteiden mukaan matkailualan toiminta tulee yhä olemaan kasvussa sekä kysynnän että liikevaihdon kannalta. Samaan aikaan matkailualalla on käynnissä merkittävä rakenteellinen murros, jossa liiketoiminnan eri osa-alueet yhtäältä eriytyvät ja toisaalta kasvuhakuiset yritykset laajentavat yritystoimintaansa lisäämällä kapasiteettiaan ja yritysostoilla. Ulkomaisten

sijoitusten kiinnostus Suomen matkailubisnekseen on kasvanut, muun muassa kaksi isoa matkanjärjestäjää, Finnmatkat ja Tjäreborg, on liitetty suuriin kansainvälisiin matkanjärjestäjäkonserneihin. Suomessa on jo viime vuosina matkailun strateginen kehittäminen muuttunut matkailukeskuksien kehittämiseksi aikaisempien yksittäisten hankkeiden sijaan. Tätä kehitystä tukee myös kauppa- ja teollisuusministeriön keväällä 2006 julkaisema Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 ja sen oheen laadittu toimenpideohjelma vuosille 2007 - 2013.

Suurin ongelma tällä hetkellä Suomen matkailussa on kesä- ja talvimatkailun kehityksen eritasoisuus. Talvimatkailun vahvat vetovoimatekijät ovat lumi-imago, oikea talvi ja monipuoliset aktiviteettimahdollisuudet. Kesämatkailu taas perustuu luontoon, maisemiin ja ystävälliseen palveluun, jotka eivät sinällään riitä houkuttelemaan matkailijoita, koska lähialueen kilpailijat tarjoavat samaa. Uusina tuoteteemoina onkin nostettu esille vesielementin tuotteistaminen ja hyvinvointimatkailun tuoteteemoiksi sopivat sauna, hiljaisuus, rentoutuminen ja kevyt liikunta. Markkinatietoa eri maiden matkailun trendeistä tulee hankkia ja tuottaa sekä toimijoiden matkailijaprofiilien tuntemusta lisätä. (Toimialaraportit 2006, 21 - 22.)

Palvelualojen ja sen mukana matkailun merkitys kansantaloudessa ja työllistäjänä on kasvamassa. Suomen matkailu on kasvanut viime vuodet tasaisella vauhdilla kotimaisen matkailijoiden määrän ja kulutuksen ollessa noin kolme neljännestä kysynnästä. Monet toimintaympäristön nopeatkin muutokset aiheuttavat matkailulle vaatimuksia vastata uusiin haasteisiin. Jotta matkailuala pystyy parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan kansainvälisen kasvun vaatimuksiin ja luomaan elinkeinosta todellisen kasvun tuojan, tarvitsee se strategisia valintoja ja pitkän tähtäimen suunnitelman. (Suomen matkailustrategia vuoteen 2020.)

Suomen matkailun kehittymisen kannalta on tärkeää, että maassamme koulutetaan riittävästi oikeanlaisia osaajia matkailun eri osa-alueille. Erityisesti tulevaisuudessa tarvitaan monipuolisesti kädentaitoja ja asiakaspalvelun hallitsevia työntekijöitä. Alan koulutuksen tulee niin laadullisesti kuin määrällisestikin mukautua toimialalla tapahtuviin rakenteellisiin, mm. osaamisvaatimuksia koskeviin muutoksiin. Koulutuksen ammattimaisuuden kautta lisääntyy myös elinkeinon arvostus. Tulee kuitenkin huomioda, että matkailualalla työskentelee paljon myös, matkailualan koulutusta saamat-

tomia henkilöitä. Matkailualan on eri keinoin, mm. alan imagoa ja houkuttelevuutta parantamalla, turvattava ympärivuotinen osaavan työvoiman saatavuus. (Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 2006, 50.)

7.4 Matkailukoulutuksen työelämälähtöisyyden vahvistaminen

Matkailualan koulutus nykymuodossaan on vielä suhteellisen nuorta. Työelämän muuttuviin ja kasvaviin osaamistarpeisiin vastaaminen sekä innovaatio- ja kehittämis-toiminnan edistäminen edellyttävät tiivistä yhteistyötä koulutuksen ja työelämän välillä. Yritysverkostokohtaisilla koulutusohjelmilla varmistetaan yritysten henkilöstön oman toiminta-alueensa alueellisten erityispiirteiden tuntemus ja ammattitaidon varmistaminen ja jatkuva ajantasaisuus. Erityisesti ammatillisesti eriytyvää koulutusta, tutkintoja sekä työpaikalla tapahtuvaa opiskelua tulee kehittää yhdessä työelämän kanssa. Tavoitteena on, että koulutus on kiinteää osa yritysten strategista kehittämistä, ja että erityisesti pienyritysten henkilöstön mahdollisuudet koulutuksen osallistumiseen paranevat. (Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 2006, 51.)

Matkatoimistoalalla, jolle jotkut matkailuvirkailijaksi valmistuvat opiskelijat työllistyvät, tulee tapahtumaan muutoksia tietotyön lisääntyessä. Toimistot todennäköisesti vähenevät, koska henkilökohtaiseen asiakaspalveluun ei enää tulevaisuudessa panosteta niin paljon kuin aiemmin. Henkilökohtaista palvelua tarvitsevia asiakkaita tulee silti aina olemaan, näin ainakin Suomen Matkatoimiston myyntihenkilöt uskovat. Kaikki asiakkaat eivät halua valmiiksi suunniteltuja pakettimatkoja, vaan haluavat suunnitella matkareitin ja kohteet itse, mutta tarvitsevat kokeneen myyntivirkailijan asiantuntijuutta. On olemassa myös asiakkaita, jotka eivät luota Internetiin tai eivät omista luottokorttia. Varsinkin yritysasiakkaat haluavat saada heti vastauksen matkajärjestelyjä koskeviin kysymyksiin, eikä heillä ole aikaa etsiä tietoa Internetin valtavasta tietoviidakosta. (Hangasjärvi & Jeminen 2007, 35.)

Palvelutyö on siis saanut uusia muotoja, mutta haastatteluiden perusteella voidaan edelleen sanoa, että matkatoimistossa tehdään yhdistettyä palvelu- ja tietotyötä. Maamme vanhimmassa matkatoimistossa Suomen Matkatoimistossa (SMT) liikematkavirkailijana työskentelevän Seija Metsoharjun mukaan matkatoimistotyö on muut-

tunut nykyään yhä enemmän tietotyöksi riippumatta siitä, onko asiakkaina yrityksiä tai yksityisiä henkilöitä. SMT on nykyisin Suomen suurin liike- ja yleis- matkatoimisto, ja sillä on ollut merkittävä rooli suomalaisten liike- ja vapaa- ajanmatkustuksen kehittäjänä. Matkatoimiston kokonaismyynti vuonna 2005 oli 310,4 miljoonaa euroa, ja sillä on 21 myyntitoimistoa ja 9 liikematkakeskusta ympäri Suomen. (Hangasjärvi & Jeminen 2007, 35.)

Tällä hetkellä vielä muutamat harvat yksityisasiakkaat tulevat matkatoimistoon asioimaan henkilökohtaisesti, mutta yhä useammat asiakkaat tekevät tilauksia puhelimitse ja sähköpostilla. Yritykset asioivat pääasiassa vain sähköisesti ja puhelimitse. Yhden suuren yritysasiakkaan päivittäisten tilausten parissa voi työskennellä jopa 15 henkilöä, jotka ottavat vastaan tilauksia, tekevät varauksia ja kirjoittavat sähköisiä e-lippuja. Matkatoimistovirkailijat arvelivat, että vuoden 2007 loppuun mennessä kaikki liput kirjoitetaan sähköisesti. Asiakkaalle ei siis enää toimiteta pahvisia tai paperisia matkalippuja, joista jo nyt peritään erillinen lisämaksu. (Hangasjärvi & Jeminen 2007, 35.)

Veera Pulkkanen ei pitänyt työn tekemistä kotona oman tietokoneen ääressä kovinkaan kiehtovana, koska siitä puuttuisivat kaikki sosiaaliset kontaktit sekä työkavereihin että asiakkaisiin. Haastateltavien mukaan samalla katoaisi mahdollisuus käyttää kollegoiden ”hiljaista tietoa”. Mikään netistä löytyvä tietopankki ei heidän mielestään korvaa kohteista ja hotelleja koskevia henkilökohtaisia kokemuksia, joita on kaikilla matkatoimiston työntekijöillä. (Hangasjärvi & Jeminen 2007, 36.)

Palvelutyö käsitteenä tulee muuttumaan entistä enemmän perinteisestä asiakaspalvelusta asiantuntijapalveluiden tuottamiseksi. Etätyö on jo nyt käytössä useilla aloilla, erityisesti kaupan ja matkailun parissa se on todennäköisesti kasvamassa tärkeäksi tekijäksi kannattavuuden kannalta. Tällöin säästytään kalliilta toimipaikkakuluilta, kun toimistotilan vuokra, kalusteet, sähköt, teknisten laitteiden hankintakustannukset ja muut kalliit hankinnat jäävät pois ja työntekijät työskentelevät omassa kodissaan. Onko tulevaisuuden matkatoimisto sähköpostin ja puhelimen kautta saavutettavissa oleva asiantuntija, joka työskentelee kotikoneellaan ja ansaitsee elantonsa asiakkaan maksamista asiantuntijapalveluista olematta varsinaisesti minkään yksittäisen matkatoimiston palkattu työntekijä? (Hangasjärvi & Jeminen 2007, 36.)

7.4 Ammatilliset kvalifikaatiot

Ammattitaitovaatimukset tarkoittavat työn ja ammatin edellyttämiä osaamisvaatimuksia eli kvalifikaatioita. Kvalifikaatio ja kompetenssi ovat ammatillisen osaamisen peruskäsitteitä. Ongelmana on vain se, että ne ymmärretään monella tavalla. Helakorven (2005) mukaan työelämä ja sen muutokset vaikuttavat ammattitaidon kvalifikaatioiden muodostumiseen, samalla myös työyhteisöön ja työntekijän persoonallisuuteen. Työnantajat puhuvat ”hyvästä tyypistä”, joka tarkoittaa työyhteisöön helposti sopeutuvaa, persoonana mukavaa ja ammattitaitoisia henkilöä. Kompetenssi taas mittaa tai määrittää työntekijän ammatillisen pätevyyden suhteessa työyhteisön asettamiin ammattitaitovaatimuksiin. Osaaminen on Helakorven (2005) teorian mukaan kaikkien näiden kolmen osa-alueen hallitsemista; toisaalta kaikki kolme muokkaavat henkilön ja työyhteisön osaamista. Osaaminen ei siis voi olla staattista, koska muutos yhdessä osatekijässä aiheuttaa muutoksen muissa; esim. työelämän muutoksen vaikutus kvalifikaatiovaatimuksiin käynnistää prosessin työyhteisössä. (Helakorpi 2005.)

Ammatillisten aineiden opettajan tulisi tietää hyvin tarkasti, millaista ammattiosaamista työelämä edellyttää ammattiin valmistuvilta opiskelijoilta. Tämä ei aina ole helppoa, koska työelämässä tapahtuu jatkuvasti muutoksia, ja opettajakin pitäisi pysyä ajan tasalla näissä muutoksissa ja niiden vaikutuksissa ammatin osaamisvaatimuksiin. Opettaja voi muodostaa itselleen toimivan pohjan matkailualan kvalifikaatioista yhdistäen valtakunnallisen opetussuunnitelman (VOPS) ja koulukohtaisen opetussuunnitelman (KOPS) tavoitteet ammattiosaamisen näyttöjen uusiin arviointikriteereihin. Kuitenkin opettajan tulee myös tietää mitä työelämän edustajat ajattelevat ammattitaidon määrittelystä koulutuksen kautta. Onko koulutuselämä ajan tasalla työelämän kehityksessä ja muutoksessa?

Matkailualaan kohdistuu jatkuvia tulevaisuuden haasteita, jotka muuttavat myös ammatin osaamistaidon vaatimuksia ja vaikuttavat siten kvalifikaatioiden muokkautumiseen.

Ammattitaito on tietojen ja taitojen hallintaa, kommunikointia, yhteistyötä sekä kykyä ja halua työn jatkuvaan kehittämiseen. Ammatillista osaa-

mista ja peruskoulutusta täydennetään koko elämän ajan. (Laine, Ruishalme, Salervo, Sivén & Välimäki 2005, 8-9.)

Ammatillisen osaajan on ymmärrettävä työ kokonaisuutena, jotta hän voi tehdä oman osuutensa eli työtehtävänsä järkevästi ja hyvin. Hänen on ymmärrettävä, että kaikki työ tehdään yhdessä muiden kanssa ja että työn laatu riippuu koko työyhteisön ja työryhmän toiminnasta. (Laine ym. 2005, 8.) Ammatillinen pätevyys koostuu Laineen ja muiden (2005, 8) mukaan ammattitaidosta, yleisestä osaamisesta ja persoonallisista ominaisuuksista ja kyvyistä. Pätevyyttä ei kyetä määrittelemään yksiselitteisesti, vaan sen määritykset ovat aina ehdollisia ja ”sopimuksenvaraisia”. Ammatillisen pätevyyden määrittelyssä näkyvät myös työelämän murrokset ja nopeat muutokset. Yhteiskunnallisissa arvioinneissa pätevyyttä arvioidaan myös työyhteisöjen, työryhmien ja tiimien pätevyytenä. Pätevyyden käsitteen yhteiskunnallisessa tarkastelussa pitää painottaa ilmiön (pätevyys) luonnetta sekä ominaisuutena että suhteena. Ammatillinen pätevyys on sidoksissa aikakauteensa ja siten historiallisesti muuntuvainen, sillä sitä voidaan tarkastella suhteessa yhteiskunnan kehittymiseen tai työn muutokseen. (Räisänen 1998, 21–22.)

Nykyaikana puhutaan avoimista kvalifikaatioista, joita ”lunastetaan tulevaisuuden optioilla”, kuten itseohjautuvuutta, innovointikykyä ja avoimuutta muutoksen edessä (Räisänen 1998, 24). Ammattipätevyyttä arvioitaessa tulee täsmentää, mikä on pätevyyden arvioinnin kriteeri. Väljästi tulkiten työn nykyisessä muutoksessa on kyse työn kohteen muuttumisesta ja sen edellyttämistä uusista pätevyyksistä, uudenlaisista suhteuttamisen taidoista. Työprosessit kehittävät myös kollektiivista pätevyyttä ja vaativat tällöin yksilöltä uutta suhdetta työn kollektiivisuuteen. Työmarkkinoiden epävakautuminen synnyttää alityöllisyyttä ja toisaalta täysityöllisyyttä. Tutkijat keskustelivat siitä, että teollisen kulttuurin luoma normaalityösuhte on murenemassa. (Räisänen 1998, 25.)

Käytetään myös yleiskvalifikaatioiden luokitusta, joka liittyy ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon, kommunikaatio- ja tiimityövalmiuksiin, arvo-osaamiseen sekä oppimaan oppimiseen ja elinikäiseen oppimismotivaatioon (Räisänen 1998, 15). Ongelmanratkaisukykyyn kuuluu varmuus käyttää tietoja ongelmien ratkaisussa ja ajatusten ilmaisussa ja kyky tuottaa ideoita ja kyky kokeilla eri variaatioita. Räisänen (1998, 14)

mielestä arvo-osaaminen sisältää kyvyn tunnistaa työtä ja ammatillista toimintaa ohjaavia arvoja ja valintoja. Keskeisimpinä pidetään oppimaan oppimisen taitoja, jotka toimivat muutoksessa kehittymiseen. Hänen mukaansa motivaatio elinikäiseen oppimiseen ilmenee siinä, miten tavoitteellisesti, vastuuntuntoisesti ja kestävästi toimitaan. Sosiaalinen osaaminen puolestaan ilmenee kommunikaatio- ja tiimityövalmiutena. (Räisänen 1998, 15.)

7.5 Matkailualan kvalifikaatiot

Matkailualalla ydinosaaminen liittyy aina asiakaspalveluun ja sen vuoksi asiakaspalveluosaaminen on myös matkatoimistoalan myyntivirkailijan ydinosaamista. Matkailuvirkailijaksi valmistuvat opiskelijat työllistyvät matkailualan erilaisiin yrityksiin, pääasiallisesti hotelleihin tai muihin majoitusalan yrityksiin ja matkatoimistoihin. He työllistyvät myös kotimaisten ja kansainvälisten matkailuyritysten neuvonta- ja opastustehtäviin tai löytävät työpaikan joltain muulta kuin matkailualalta, useimmiten liikelouden tai kaupan alalta.

Matkailun kansainvälisyyden vuoksi kielitaito on tärkeä osa asiakaspalveluosaamista, minkä lisäksi opiskelijan tulee hallita myyntiosaaminen ja matkailuyrityksen käyttämät varaus- ja informaatiojärjestelmät (tekninen osaaminen). Erityisesti kotimaan matkailun myyntitehtävissä ja matkatoimistotyössä matkailuvirkailijan on tunnettava hyvin alan tuotteet, tuotteistaminen ja kuluttajan oikeudet.

Palveluosaamisen osa-alueista selvästi eniten merkitystä on asiakkaan tarpeiden tunnistamisella ja ennakkoinnilla. Merkittävimmiten katsotut taidot vastaavat toimialan näkemystä tulevaisuuden haasteista. Asiakaspalvelu, kehittyneet prosessit ja toimiva sisäinen asiakkuus ovat merkittäviä kilpailutekijöitä tulevaisuudessa. Yrityksen kilpailuetu syntyy vuorovaikutuksessa, jossa asiakas kohtaa työntekijän. Alan työntekijätehtävissä on myös keskimääräistä enemmän tarvetta myynti- ja markkinointitaitojen osaamiselle ja liiketoimintaprosessin ymmärtämiselle. (Palvelut 2020 2006, 39.)

Johtamisosaamisesta selvästi tärkein on kyky johtaa omaa työtään. Itsensä johtaminen korostuu vuoden 2020 osaamisvaatimuksena alan työntekijätehtävissä. Myyntitaito

yhdistettynä hyvään käsityskykyyn siitä, miten yrityksen tai toimipaikan tulos muodostuu, on tehokas yhdistelmä. Myös ymmärrys, miten markkinointiviestintä toteutetaan käytännön toiminnassa ja mikä on henkilön oma osa siinä, on tärkeää.

Yhteistyökyky, tiimityötaidot ja muutosvalmius ovat keskeisiä taitoja, matkailualan työt vaativat sekä kädentaitoja että yhteistyökykyä. Muutosvalmiutta tarvitaan, jotta voidaan vastata alan ja ympäröivän yhteiskunnan kiihtyvällä vauhdilla tapahtuviin muutoksiin. (Palvelut 2020 2006, 39.)

Tekniikan tuntemuksen lisäksi nopea reagointikyky on ehdotonta. Kun maailma yhä pienenee, tulevat kaukanakin olevat asiat lähelle. Silloin asioiden ja ajan hallinta on tärkeää. Käytännön suorittavan työn tekijöiden osalta korostuu myös esteettinen osaaminen. Esteettinen osaaminen näkyy muun muassa tyylitajussa ja tavoissa arvostaa työskentely-ympäristöä. Tärkeimmiksi kielitaidoiksi nousevat suomen lisäksi englannin, venäjän ja saksan kielen osaaminen. Englannin merkitys hospitality-alan kansainvälisenä kielenä vahvistuu, mutta venäjän uskotaan olevan tulevaisuudessa merkittävä liiketoiminnan kieli. (Palvelut 2020 2006, 39.)

7.6 Muutokset liiketalouden alalla

Liiketalouden perustutkinnossa on useita eri suuntutumisvaihtoehtoja, joista voi valmistua laaja-alaisesti liiketalouden eri työtehtäviin. Liiketalouden alan työtehtäviin käsitetään kuuluvaksi monia eri palvelualan toimintoja, kuten kaupanalan, pankki- ja vakuutusalan, mainostoimiston ym. toimistotyöt ja yritystoiminta, jotka kuuluvat kaikki palvelualan työtehtäviin. Seuraavassa tarkastellaan yleisesti palvelualan sekä pankki- ja vakuutusalan tulevaisuuden kehitysnäkymiä ja työosaamisen muutoksia.

7.6.1 Toimintaympäristön muutokset ja tulevaisuuden haasteet

Liiketalouden alaan vaikuttavat välittömästi yhteiskunnalliset ja kansainväliset muutokset sekä verkottuminen. Kaupan ja palvelun perinteiset yritykset ryhmittyvät uudelleen ylittäen toimialojen rajat. Finanssitalojen synty ja pankkipalvelujen lisääntyminen kaupassa ovat esimerkkejä muutoksista. Sähköisillä kauppapaikoilla myydään tavaroiden lisäksi erilaisia pankki-, vakuutus-, matkailu- ja muita palveluja. Sähköinen

kaupankäynti muuttaa kaupan ja muiden palveluelinkeinojen rakenteita. Kaikki eri toiminnot tulevat kilpailun kohteeksi. (Liiketalouden perustutkinto 2000, 12 - 13.)

Yritysten toiminta on toisaalta keskittynyt suuriksi yksiköiksi, ja toisaalta keskiuurten ja pienten yritysten määrä on lisääntynyt. Yhteisöissä ja hallinnoissa on siirrytty tulostavoitteiseen ja yrittäjämäiseen toimintaan. Julkisen alan supistuminen on pienentänyt sen kulutusta. Osa julkisen alan toiminnasta on siirtynyt pienille yrityksille, ammatinharjoittajille ja muille alihankkijoille. (Liiketalouden perustutkinto 2000, 12 - 13.)

Ulkomaisten yritysten määrä Suomessa lisääntyy nopeasti, ja myös suomalaiset yritykset kansainvälistyvät. Kansainvälistyminen vaikuttaa yhä enemmän työelämään ja yrityskulttuureihin. Kansainvälisen toiminnan lisääntyminen laajentaa ja monipuolistaa liiketalouden alan kaikkea toimintaa. Pääoman, tavaroiden ja työvoiman vapaa liikkuminen Euroopassa lisää ja monipuolistaa alan tehtäviä. Kaupan maailmanlaajuisen vapautuminen lisää myös Euroopan ulkopuolista kilpailua Suomen markkinoilla. EU:n jäsenyys asettaa yhteistyölle ja liiketoiminnalle jatkuvasti uusia haasteita. (Liiketalouden perustutkinto 2000, 12 - 13.)

7.6.2 Palvelualojen toimintaympäristön yleisiä muutostekijöitä

Globalisaatio on ilmiö, jolla on taloudellisia, kulttuurisia, poliittisia ja sosiaalisia ulottuvuuksia. Elinkeinoelämän kehitystä tarkasteltaessa puhutaan erityisesti talouden globalisaatiosta, joka viittaa yritysten, tuotannon, rahoituksen, palvelujen, kaupan, investointien ja markkinoiden monikansalliseen organisoitumiseen. Teknologinen kehitys ja maailmankauppaa ja pääomaliikkeitä koskevien esteiden poistaminen ovat taloudellisen globalisaation kaksi keskeistä liikkeelle panevaa voimaa. (Palvelut 2020 2006, 8.)

Toimintaympäristön kansainvälistyminen

Vuonna 2020 palvelut siirtyvät ihmisten, yritysten ja tavaroiden tavoin valtiorajojen yli. Toimintatavat, tuotteet, tavarantoimittajasuhteet ja hankintakanavat ovat yhä kansainvälisempiä. Globalisaatiokehitys vaikuttaa palveluntuottajiin, niiden toimintatapoihin ja asiakkaisiin. Markkinoille luodaan uusia ja innovatiivisia palveluratkaisuja.

Yritysten on hallittava kansallisen liiketoiminnan lisäksi kansainvälistä liiketoimintaa. (Palvelut 2020 2006, 8.)

Palveluiden kansainväliset markkinat synnyttävät vahvoja ylikansallisia yrityksiä. Kansainvälisiä ja ulkomaisia ketjuja rantautuu yhä enemmän Suomeen, erityisesti kasvukeskuksiin. Kiristyvään kilpailuun vastataan verkostoitumalla ja erityisosaamiseen panostamalla. Pienemmät toimijat löytävät liiketoimintamahdollisuutensa erikoistumalla tai tarjoamalla monipuolisia ja laadukkaita palveluja esimerkiksi haja-asutusalueille keskittyen. Paikallisuus on tärkeää asiakasrajapinnassa. Myös suomalaiset palveluyritykset kansainvälistyvät. Ne tarjoavat palveluita ja palvelukonsepteja sekä kotimaisilla että globaaleilla markkinoilla. (Palvelut 2020 2006, 8.)

Suomalaisilla palveluyrityksillä on tulevaisuudessa huomattavasti kansainvälisiä asiakkaita, mikä vaikuttaa kulutuksen rakenteeseen. Ulkomaisten asiakkaiden ja maahanmuuttajien määrän lisääntyminen luo uusia palvelutarpeita ja vaikuttaa asiakaspalveluun. Palveluntuottajien tulee ymmärtää yhä enemmän erilaisia kulttuuritekijöitä. Se on haaste osaamiselle. (Palvelut 2020 2006, 9.)

Palveluja tulee muokata vastaamaan kansainvälistymisen haasteisiin. Vuoteen 2020 mennessä suomalaiset palveluyritykset ovat tuotteistaneet ja konseptoineet palvelujaan. Niitä ja korkeatasoista palveluosaamista markkinoidaan ja viedään maailmanlaajuisesti. Kansainvälinen liiketoiminta edellyttää kohdemaan markkinoiden tuntemuksen lisäksi hyvää kielitaitoa ja paikalliskulttuurin vankkaa osaamista. Menestykselliset konseptit muokataan kohdemaan markkinoille sopiviksi. (Palvelut 2020 2006, 9.)

Teknologiapalvelujen kehittäminen

Teknologia tarjoaa välineitä monipuolisempaan, laadukkaampaan ja asiakaslähtöisempään palveluun. Asiakaskohtaisuus on yhä merkittävämpi kilpailuetu. Myös asiakastietohallintajärjestelmät monipuolistuvat ja tehostuvat. Asiakasrekistereitä hyödynnetään esimerkiksi terveydenhuollossa, jotta potilastietoja voidaan käyttää ajasta ja paikasta riippumattomasti. Toisaalla sähköisiä tietoja käytetään markkinoinnin ja myynnin kohdentamisessa. Langattoman tietojenkäsittelyn ja digitalisoitumisen lisääntymisen myötä yritykset pystyvät seuraamaan reaaliaikaisesti markkinoita ja osto-

käyttäytymistä. Tällä on vaikutusta myös uusien ratkaisujen luomiseen. (Palvelut 2020 2006, 10.)

Palvelun ehdoton aika- ja paikkasidonnaisuus on vähentynyt. Palveluja on mahdollista tuottaa uudella tavalla maailmanlaajuisissakin verkostoissa. Langattomuus ja monien palveluiden siirtyminen verkkoon kasvattavat asiakkaiden odotuksia siitä, että palvelut ovat saatavilla ympäri vuorokauden. Vuoteen 2020 mennessä etäpalveluiden määrän ennakoitaan kasvavan voimakkaasti. Siksi myös tietoteknisiä ratkaisuja ja sähköisiä palveluja kehitetään yhä käyttäjäystävällisemmiksi. (Palvelut 2020 2006, 9.)

Teknologian avulla rutiinitehtäviä voidaan automatisoida. Sen avulla voidaan myös osittain korvata joitakin palveluja, lisätä työn tuottavuutta ja vähentää fyysistä rasittavuutta. Rutiinitehtävien vähentyessä laajaa osaamista ja asiantuntemusta vaativat tehtävät puolestaan lisääntyvät. Uuden tekniikan käytön uskotaan lisäävän palvelualojen houkuttelevuutta. Tietotekniikka helpottaa työtä, mutta sen käyttö edellyttää laaja-alaista osaamista. Tietotekniikan käyttö palveluketjun kaikissa osissa ja työtehtävissä on arkipäiväistä. (Palvelut 2020 2006, 10.)

7.6.3 Pankki- ja vakuutusalan kehitys

Rahoitus- ja vakuutusalan yritykset toimivat kansainvälisessä toimintaympäristössä. Yhä useammat yritykset ovat monikansallisia. Ulkomaisia yhtiöitä toimii Suomen markkinoilla. Suomalaiset toimijat ovat yhdistyneet tai liittoutuneet kansainvälisten toimijoiden kanssa. Tietointensiivisten palvelujen digitalisoituminen kasvattaa niiden kansainvälistymistä ja kilpailua. (Palvelut 2020 2006, 42.)

Vuonna 2020 rahoitus- ja vakuutusalan markkinat ovat globaalit. Varsinaista globalisaatiota enemmän vuoteen 2020 mennessä alaan vaikuttaa euroalueen rahoitusmarkkinoiden yhdentyminen. Vähittäispankkitoiminnassa tämä merkitsee kansallisten maksujärjestelmäinfrastruktuurien korvautumista Euroopan laajuisilla standardeilla. Investointipankkitoiminnan globaalistuminen jatkuu. (Palvelut 2020 2006, 42.)

Suomesta on ostettu tai fuusioitu toimijoita isompaan kansainväliseen toimijaan. Lain-säädäntö ja valvonta ovat muuttuneet yhä ylikansallisemmiksi. Rahanpesuun liittyvien

ongelmien lisääntyminen on seurausta erityisesti tietoverkkojen kehittymisestä, siihen liittyvän valvonnan vaikeutumisesta ja monikanavaisuuden lisääntymisestä. Globalisaatiokehityksen myötä yritysasiakkaiden liiketoiminta on kansainvälistä. (Palvelut 2020 2006, 42.)

Rahoitus- ja vakuutusala on tietointensiivinen toimiala, jolla arvon tuottaminen perustuu pitkälti informaation hyödyntämiseen ja jalostamiseen. Teknologian katsotaan kuuluvan alaan olennaisesti. Tietoteknologian hyödyntäminen on ollut pankeissa kauan pitkälle vietyä. Maksujärjestelmien integraatio on jatkunut Euroopassa voimakkaana. Siihen ja standardien luomiseen on käytetty paljon voimavaroja. Teknisesti on mahdollista, että globaali maksujärjestelmä saadaan aikaan vuoteen 2020 mennessä. Se edellyttää kuitenkin, että kyetään huolehtimaan vakauudesta ja turvallisuudesta samanaikaisesti. Tarve globaalien ratkaisujen synnyttämiselle on ilmeinen, mutta niiden aikaansaaminen ei ole itsestään selvyyttä. Esimerkiksi terrorismin uhka voi hidastaa globaaleja ratkaisuja. Myös maiden väliset eroavaisuudet järjestelmissä hidastavat kehitystä. Suomi on ollut järjestelmien kehittämisessä edelläkävijä. Vastustus uusiin standardeihin voi kasvaa, koska uusi järjestelmä edellyttää globaalilta pankilta suuria investointeja. (Palvelut 2020 2006, 43.)

Teknologinen kehitys tarjoaa rahoitussektorille merkittäviä keskittämismahdollisuuksia. Offshore-toiminta sekä tausta- ja tukitoimintojen keskittäminen edullisimpiin maihin on kasvanut. Suomessa, kuten osassa muita Euroopan maita, kielimuuri on hidastanut rahoitusta. Vakuutustuotteita on ostettavissa internetistä, jossa hoidetaan myös suurin osa korvausasioista. Asiakaskontaktit ohjataan verkkoon, jolloin monikanavaisen palvelumallin myötä teknologiassa edellä käyvät organisaatiot ovat etulyöntiasemassa. Elektroninen allekirjoitus tai identiteetti on tullut tärkeäksi. Verkko- ja puhelinpalvelujen räätälöiminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti tuo lisää mahdollisuuksia palveluun ja myyntiin. Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys ovat palveluissa avainasioita. Teknologian avulla markkinointia ja myyntiä kohdennetaan voimakkaasti. Tämä on tarpeen, koska tulevaisuudessa asiakkaiden työ- ja vapaa-ajasta kilpailaan. Kansainvälistymisen johdosta palvelujen tulee olla saatavissa lähes vuorokauden ympäri. (Palvelut 2020 2006, 43.)

Teknologian myötä etätyöskentely on lisääntynyt, ja monet manuaalisesti tehtävät asiat voidaan hoitaa automaatiolla. Vuoteen 2020 mennessä henkilötyötä on pystytty korvaamaan automaatiolla myös muissa kuin rutiininomaisissa palvelutehtävissä, kuten pikakassatoiminnoissa. . (Palvelut 2020 2006, 43.)

7.7 Liiketalouden alan kvalifikaatiot

Selvästi eniten merkitystä liiketalouden alan työntekijätehtävissä vuonna 2020 nähdään erityyppisellä palveluosaamisella. Keskeisimpinä asioina korostuvat asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi sekä asiakaspalveluosaaminen. Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys asiakaskontakteissa ovat yhä tärkeämpiä avainasioita. Palvelukysyntä tulee lisääntymään muun muassa ikääntyneiden suuremman varallisuuden seurauksena. (Palvelut 2020 2006, 45.)

Palveluosaamisen merkitys on suurempi liiketalouden alalla työntekijätason tehtävissä kuin palvelualoilla yleensä. Palveluosaaminen ja asiaosaaminen liittyvät alalla voimakkaasti yhteen. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi, asiakaspalveluosaaminen, asiakasprosessin ja palveluketjun kokonaisuuden hallinta saavat kaikki suuremman merkityksen kuin palvelualoilla yleensä. (Palvelut 2020 2006, 45.)

Myyntitaidot korostuvat työntekijätehtävissä. Erityisesti sähköisten palvelujen kehittämisen myötä myyntiä tehdään pitkälti tietoverkossa. Palvelualaan yleensä verrattuna rahoitus- ja vakuutusalan työntekijätehtävissä korostuvat jonkin verran enemmän markkinatuntemus, myyntitaidot, toimialan ansaintalogiikan ja liiketoimintaprosessien ymmärtäminen sekä kansallisen lainsäädännön ja normien osaaminen. (Palvelut 2020 2006, 45.)

Itsensä johtaminen korostuu työntekijätehtävissä. Työntekijöiden tulee ottaa yhä enemmän työstä ja palveluprosessista vastuuta. Kokonaisvaltaisten varallisuudenhoitopalvelujen kysynnän kasvaessa, työntekijän täytyy hallita kokonaisuutta, toimia joustavasti ja tarjota asiakaslähtöinen ratkaisu. Se edellyttää myös ongelmanratkaisukykyä. (Palvelut 2020 2006, 45.)

Yhteistyökykyä, tiimityötaitoja, muutosvalmiutta sekä kykyä jakaa osaamista ja ymmärtää toisten osaamista painotetaan yhä välttämättöminä taitoina. Tätä selittää muun muassa se, että työssä ollaan pitkälti sidoksissa informaation hyödyntämiseen. Ajan-kohtaisiin palvelutarpeisiin vastaamiseksi työssä tulee olla myös muutosvalmiutta. Tiedon sujuvaa liikkumista auttaa vahvat sosiaaliset taidot ja kyky jakaa osaamista. Kielitaitovaatimuksissa korostetaan suomen lisäksi englantia, ruotsia ja venäjää. (Palvelut 2020 2006, 46.)

Asiantuntija- tai esimiestehtävissä edellytetään asiakkaan tarpeiden tunnistamista ja ennakointia, asiakasprosessin ja palveluketjun kokonaisuuden hallintaa sekä asiakasosaamista. Uusien tuotteiden ja palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisesti ja asiakastarpeiden ennakointi ovat keskeisiä menestystekijöitä. Lisääntyneen kysynnän seurauksena tarjotaan monipuolisia palvelukonsepteja. (Palvelut 2020 2006, 46.)

Verkostoitumisen lisääntyessä asiakasprosessien ja palveluketjujen kokonaisuuksien hallintaan kuuluu myös yhteistyökumppaneiden tuotteiden ja palveluiden myynti. Markkinatuntemus, toimialan ansaintalogiikan ja liiketoimintaprosessin ymmärtäminen korostuvat rahoitus- ja vakuutusosalalla verrattuna palvelualoihin yleensä. Myyntitaidot sekä kansallisen lainsäädännön ja normien osaaminen painottuvat alan asiantuntija- ja esimiestehtävissä. (Palvelut 2020 2006, 46.)

Muutosvalmius, tiedon analysointikyky, kyky jakaa ja ymmärtää toisten osaamista sekä ongelmanratkaisukyky, tiimi- ja yhteistyötaitot ovat keskeisiä taitoja tulevaisuuden toimintaympäristössä. Talouden muutokset heijastuvat selkeästi rahoitus- ja vakuutusalan toimintaan. Riskien hallinta ja niiden ennakointi edellyttävät muutosherkkyyttä palvelutarjonnassa. Sitä tarvitaan myös asiakastarpeiden muutosten havaitsemisessa. (Palvelut 2020 2006, 46.)

Liiketalouden alan toiminta perustuu vahvasti tiedon käsittelyyn. Tiedon ja tietokanavien määrä ovat kasvaneet jatkuvasti. Tiedon käsittely ja sen analysointi ovat yhä kriittisempiä taitoja. Oleellisen tiedon löytäminen ja sen jalostaminen palvelutuotteeksi on menestyksen avaintekijöitä. Teknologisen kehityksen ja digitalisaation hyödyntämistarve on alalla entistä tärkeämpää. Markkinatuntemus on yhä keskeisempää, ja kansainvälinen toiminta täytyy hallita systemaattisesti. Menestyminen edellyttää joh-

totasolla vahvaa näkemystä liiketoimintaprosessin ja toimialan ansaintalogiikan ymmärtämisestä. (Palvelut 2020 2006, 47.)

7.8 Muutosten synnyttämät palvelualojen uudet kvalifikaatiot

Edellä mainitut matkailu- ja liiketalouden alalla tapahtuvat työelämän muutokset tuottavat uudenlaisia palvelualojen kvalifikaatiovaatimuksia. Näitä kvalifikaatioita aiheuttavat palvelutyön muuttuminen tietotyöksi, globalisaation vaikutus työpaikkojen siirtymiseen ja palvelualojen kilpailun vapautuminen Euroopassa. Työelämän muutoksista syntyneet uudet kvalifikaatiot toimivat tutkimuksessa vertailupohjana. Niitä vertaillaan ammatillisten perustutkintojen tietotyöosaamisen opintojaksojen osaamistavoitteiden ja ammattiosaamisen näyttöjen arviointikriteerien sekä TIETY -tutkinnon tavoitteiden kanssa. Tavoitteena on löytää työelämän ja opintojen kvalifikaatioista yhtäläisyyksiä ja eroja.

Uuden kvalifikaatioluokituksen mallina on käytetty Väärälän (1995) ja Metsämuurosen (1999) laatimia kvalifikaatioluokituksia. Väärälän luokitus ei sellaisenaan ollut riittävä, koska siitä puuttuivat pehmeät ja äänettömät kvalifikaatiot, jotka sopivat hyvin matkailualalle. Tällä kertaa vertailussa ovat kuitenkin palvelualojen tietotyöosaamiseen liittyvät ammattitaitovaatimukset, joihin Metsämuurosen kvalifikaatioluokitus ei sopinut sellaisenaan. Väärälän luokituksesta on uudessa jaotellussa otettu käyttöön muutama pääotsikko, *innovatiiviset* ja sosio-kulttuuriset kvalifikaatiot, jälkimmäinen on tosin uudessa mallissa nimetty *vuorovaikutustaidoiksi*. (Jeminen 2007, 9.)

Väärälän (1995) mallissa esiintyvät motivaatiokvalifikaatiot on uudessa mallissa nimetty *oppimiseen liittyviksi kvalifikaatioiksi*. Vastaavasti sosio-kulttuuriset kvalifikaatiot sisältyvät luokitustyyppiin, joka onkin nimetty *vuorovaikutustaidoiksi*. Luokitustyyppien otsikot pyrkivät kuvaamaan niiden alle koottuja kvalifikaatioita siten, että ne sopivat mahdollisimman hyvin palvelualojen tietotyöosaamisen luokitukseen. (Hängasjärvi 2007, 5 - 6.)

Työelämän muutosten synnyttämät uudet kvalifikaatiot on jaettu viiteen eri luokkaan. Listan lisäksi luokituksesta on laadittu kuvio (ks. kuvio 4), jonka tarkoitus on selkeyt-

tää luokituksen eri moduuleiden keskinäistä jäsentelyä ja kuvata, miten eri luokitukset ryhmittyvät suhteessa toisiinsa. Luokituksessa ei ole painotettu mitään moduulia toisia tärkeämpänä, koska niiden keskinäinen yhteys on ratkaiseva kokonaisuuden kannalta. Kuviossa on sijoitettu rinnakkain ne moduulit, jotka ovat sisällöltään jollain tavalla samankaltaisia. Esimerkkinä mainittakoon arkipäivän palvelutyöhön liittyvät taloudelliset-tuotannolliset kvalifikaatiot ja vuorovaikutustaidot. Muodostettu kvalifikaatioluokittelu näyttää alla kuvatun kaltaiselta.

Oppimiseen liittyvät kvalifikaatiot

- oppimaan oppiminen
- elinikäinen oppiminen
- ongelmanratkaisutaidot
- itseohjautuvuus
- oman työn johtaminen.

Taloudelliset- tuotannolliset kvalifikaatiot

- asiakaspalvelutaidot
- myyntitaito
- tekninen osaaminen
- tuottavuus
- liiketoiminnan lainsäädännön ja normien tuntemus.

Vuorovaikutustaidot (Sosio-kulttuuriset kvalifikaatiot)

- viestintätaidot
- tiimityövalmius ja yhteistyökyky
- kansainvälisyys
- monikulttuurisuus
- kielitaito (käyttökieli/työkieli englanti, venäjä, saksa).

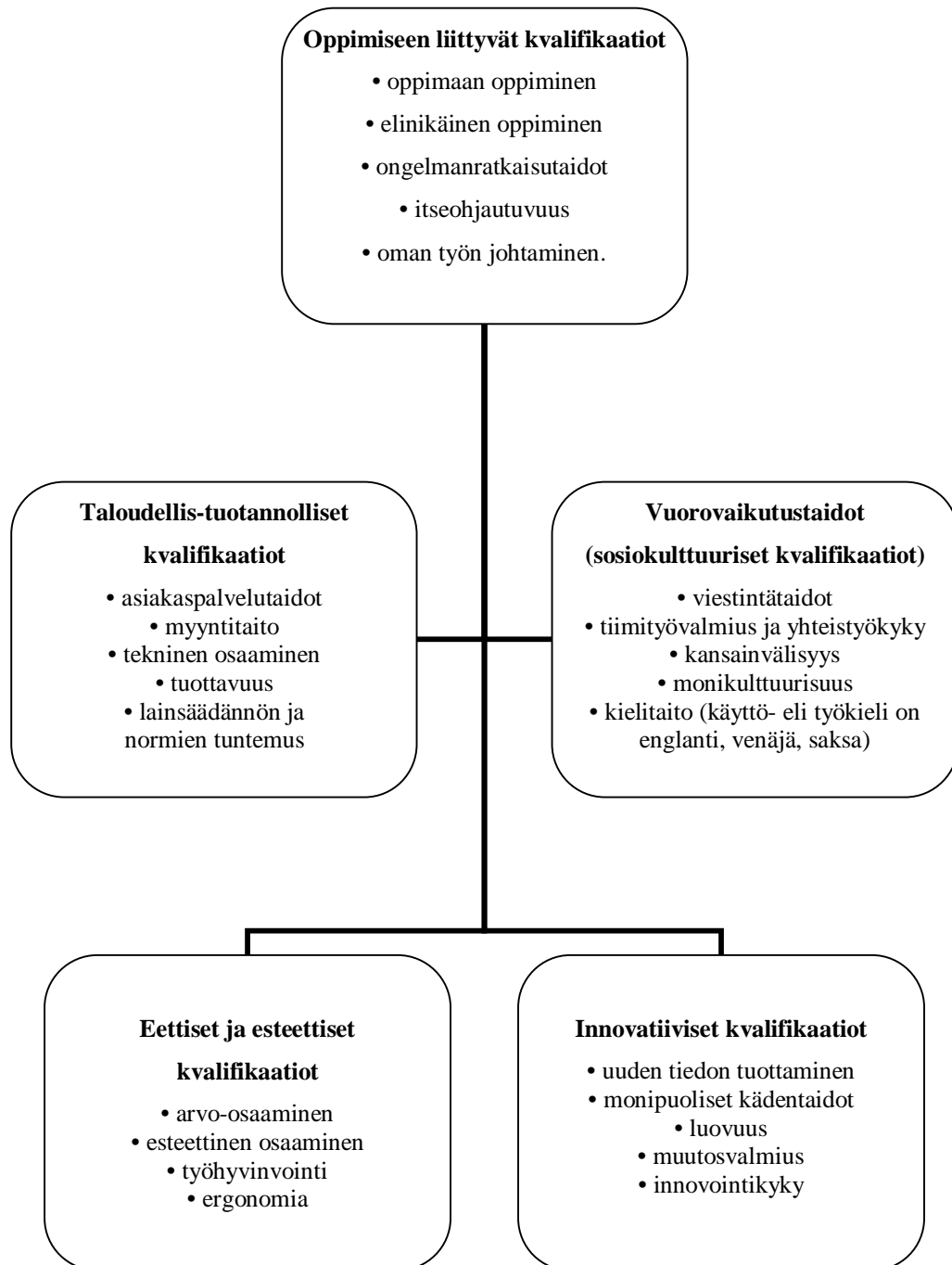
Eettiset ja esteettiset kvalifikaatiot

- arvo-osaaminen
- esteettinen osaaminen
- työhyvinvointi
- ergonomia.

Innovatiiviset kvalifikaatiot

- uuden tiedon tuottaminen
- monipuoliset kädentaidot
- luovuus
- muutosvalmius
- innovointikyky.

Alla olevassa kuviossa voidaan tarkastella palvelualojen uuden kvalifikaatioluokituksen eri osia suhteessa toisiinsa ja niiden keskinäistä yhteyttä.



KUVIO 4: Palvelualojen uudet kvalifikaatiot

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Työelämän uusien kvalifikaatioiden, eri opintojen ja näyttöjen vertailun apuna käytettiin Excel-taulukkoa (liite 6), jossa kvalifikaatiot ovat vertailtavissa rinnakkain. Taulukko helpottaa kvalifikaatioiden yhtäläisyyksien ja erojen tarkastelua. Sen avulla pystyttiin nopeasti hahmottamaan, mitkä työelämän kvalifikaatiot löytyvät opintojaksojen ja ammattiosaamisen näyttöjen tavoitteista ja TIETY – Tietotyötutkinnon vähimmäisvaatimusten ilmaisemista tavoitteista. Vastaavasti taulukosta oli helppo huomata koulutuksista puuttuvat työelämän kvalifikaatiot. Eri koulutusalojen kvalifikaatioista on liitteenä vastaavanlaiset kuviot kuin palvelualojen uusista kvalifikaatioista.

Vertailun tekemistä helpotettiin merkitsemällä taulukkoon yhteiset kvalifikaatiot alleviivatulla tekstillä ja eroavuudet *kursivoidulla* tekstillä. Opintojaksojen, ammattiosaamisen näyttöjen ja TIETY -tutkinnon kvalifikaatiot perustuvat koulukohtaisten opetussuunnitelmien, kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineistojen ja TIETY - Tietotyötutkinnon moduuleiden tavoitteisiin. Lisäksi osa ammatillisten perustutkintojen kvalifikaatioista perustuu ammatillisen koulutuksen valtakunnallisen opetussuunnitelman kaikille aloille yhteisiin painotuksiin ja ydinosaamiseen.

Työssä jouduttiin tutkimaan tarkemmin joidenkin kvalifikaatioiden sisällöllistä vastaavuutta. Ongelmatilanteissa käsitteiden määrittelyä tarkennettiin tutkimalla uudelleen opetussuunnitelmien ja näyttöaineistojen tekstejä. Esimerkkinä voidaan mainita tapaus, jossa tutkittiin, vastaako työelämän kvalifikaatioissa mainittu *oman työn johtaminen* ammatillisten opintojen yhteisissä painotuksissa mainittua *yrittäjyyttä*. Tässä tapauksessa tulkittiin kvalifikaatiot toisiaan vastaaviksi ja siten vertailukelpoisiksi. Tulkinnallisia kvalifikaatioita oli vain muutamia, ja useimmissa tapauksissa oli kyse erilaisista sanamuodoista, jolloin ne muutettiin yhtäläisiksi ennen vertailua.

9 VERTAILUN TULOKSET

Vertailun tuloksia tarkastellaan seuraavassa koosteessa sanallisesti aiemmin määriteltyjen työelämän kvalifikaatioiden viiden luokitustyyppin mukaisesti (ks. kuvio 4). Luokitustyypeittäin käsitellään ensin lyhyesti kvalifikaatioiden yhtäläisyyksiä. Eroavaisuuksia ja niiden syitä tarkastellaan laajemmin, ja niiden pohjalta tehdään lopuksi mahdollisia kehittämissuhteita.

Oppimiseen liittyvät kvalifikaatiot

Työelämän edellyttämät oppimis- ja ongelmanratkaisutaidot ovat keskeisiä kvalifikaatioita myös kaikissa vertailuissa koulutuksissa, koska kyseiset kvalifikaatiot kuuluvat ammatillisen koulutuksen kaikkien alojen ydinosaamiseen. Lisäksi työelämä painottaa oman työn johtamista ja itseohjautuvuutta, joka vastaa ammatillisen koulutuksen yhteisissä painotuksissa mainittua yrittäjyyttä. Elinikäinen oppiminen ja oman osaamisen kehittäminen sekä opitun soveltaminen omaan työhön on mainittu sekä työelämän että TIETY - Tietotyötutkinnon kvalifikaatioissa, mutta ei ammatillisessa koulutuksessa. Työelämässä ja työelämälähtöisessä TIETY – Tietotyötutkinnossa on luontevaa korostaa jatkuvaa oppimista, kun taas nuorilla ammattiin opiskelevilla oppimistaidot ovat vasta kehittymässä opintojen myötä. Ainoastaan TIETY – Tietotyötutkinnon kvalifikaatioissa mainitaan hiljainen tieto, joka onkin tärkeä tekijä jo työelämässä olevien uuden oppimisessa.

Taloudellis-tuotannolliset kvalifikaatiot

Työelämässä ja kaikissa muissa koulutuksissa, paitsi TIETY- Tietotyötutkinnossa, pidetään tärkeänä perusosaamisena asiakaspalvelutaitoa. Koska TIETY - Tietotyötutkinto on tarkoitettu jo työelämässä oleville henkilöille, voidaan olettaa heidän jo hallitsevan asiakaspalvelu- ja myyntitaidot koulutukseen tullessaan. Matkailun tietotyöopinnoissa ja työelämässä pidetään tärkeänä myyntitaitoa, kun taas liiketalouden tietohallinnon opinnoissa sitä ei erikseen mainita, koska se sisältyy liiketalouden muiden ammatillisten opintojaksojen tavoitteisiin.

Kaikissa opinnoissa ja työelämässä tekninen osaaminen ja tiedonhallintataito ovat olennaisia kvalifikaatioita. Työelämässä, ammatillisissa näytöissä ja TIETY - Tietotyötutkinnossa odotetaan työntekijältä lainsäädännön tuntemusta. Liiketalouden opinto-

jakson tavoitteissa mainitaan tietosuojalainsäädäntö, mutta matkailualalla lainsäädäntö ilmeisesti sisältyy yhteisissä painotuksissa mainittuun kuluttajaosaamiseen.

Tuottavuus, tuloksellisuus ja kannattavuus on mainittu vain työelämän ja matkailun tietotyöopintojen kvalifikaatioissa. Liiketalouden koulutusohjelmassa edellä mainitut kuuluvat alan yleisiin kvalifikaatioihin. Tietoturva ja tietosuoja mainitaan vain liiketalouden tietohallinnon ja TIETY – Tietotyötutkinnon tavoitteissa. Mahdollisesti työelämän tietosuojaongelmat johtuvat juuri siitä, ettei niitä opinnoissa painoteta tarpeeksi. Tietoturvan ja tietosuojan tärkeyttä ei ole työelämässäkään vielä täysin tiedostettu.

Vuorovaikutustaidot

Lähes kaikki koulutukset vastaavat työelämän vaatimukseen viestintätaidon, tiimityövalmiuden, yhteistyökyvyn, kansainvälisyyden ja kielitaidon ollessa kysymyksessä. Poikkeuksena on TIETY - Tietotyötutkinto, jossa korostetaan vain viestintätaitoa ja viestintäkulttuuria. Vuorovaikutus- ja tiimityötaitojen sijaan painotetaan etätyötaitoja. Työelämän kielitaitovaatimuksissa mainitaan käyttö- eli työkielinä englanti, venäjä ja saksa, mutta ammatillisen koulutuksen tietotyöopinnoissa tarjotaan suomen kielen lisäksi vain ruotsin ja englannin kielen opintoja. Työelämässä odotetaan monikulttuurista asennetta, mutta koulutuksessa sitä tarjotaan ainoastaan matkailun tiedonhankinnan ja viestinnän opinnoissa. Liiketalouden alalla monikulttuurisuus sisältyy yhteisiin painotuksiin.

Innovatiiviset kvalifikaatiot

Työelämässä odotetaan työntekijältä uuden tiedon tuottamisen kykyä, joka on mainittu myös TIETY – Tietotyötutkinnon kvalifikaatioissa. Matkailun- ja liiketalouden alalla käytetään vastaavia käsitteitä tiedon etsintä, muokkaus ja soveltaminen. Luovuus ja innovointikyky sekä muutosvalmius ovat työelämän kvalifikaatioita, joihin koulutukset vastaavat luovuudella, innovatiivisuudella ja luovalla ongelmanratkaisutaidolla. TIETY - Tietotyötutkinnossa painotetaan työntekijän omien toimintatapojen muuttamista ja työn muutoksen hallintaa sekä uuden tekniikan hyödyntämisen taitoa.

Eettiset ja esteettiset kvalifikaatiot

Arvo-osaaminen on työelämän kvalifikaatio, johon koulutukset vastaavat eettisten taitojen kehittämällä. TIETY - Tietotyötutkinnossa ei käytetä käsitettä eettiset taidot,

vaan puhutaan tiedon luotettavuuden arvioinnista, tekijänoikeuksista ja käyttöoikeuksista. Esteettinen osaaminen sisältyy työelämän vaatimuksiin ja kaikkien opintojaksojen ja näyttöjen tavoitteisiin. TIETY – Tietotyötutkinnossa sitä ei erikseen mainita, mutta voidaan olettaa, että se kuuluu työelämän perustaitoihin.

Työhyvinvointi on mainittu sekä työelämän kvalifikaatioissa että TIETY – Tietotyötutkinnossa. Opinnoissa se on ilmaistu yhteisissä painotuksissa ilmaisulla ”työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen”. Työhyvinvointiin liittyvänä työelämän kvalifikaatioissa korostuu ergonomia, jota painotetaan myös tietohallinnon näytössä ja TIETY – Tietotyötutkinnossa.

10 TULOSTEN ANALYSOINTI

10.1 Vastaavatko koulutusten tavoitteet tulevaisuuden työelämän vaatimuksiin palveluosaamisessa?

Ammatillisen koulutuksen opintojaksojen ja näyttöjen tavoitteet vastaavat melko hyvin työelämän palveluosaamisen uusiin vaatimuksiin. Matkailualan koulutuksen tiedonhankinnan ja viestinnän opintojakson tavoitteissa painotetaan hieman enemmän palveluosaamista kuin liiketalouden alan tietohallinnon opintojakson tavoitteissa, mutta liiketalouden alan koulutuksen yleisissä kvalifikaatioissa palveluosaamisen tärkeyttä korostetaan erityisesti. On ymmärrettävää, ettei TIETY - Tietotyötutkinnon tavoitteissa mainita palveluosaamista, koska opiskelijoilla oletetaan jo olevan työelämän tuomaa kokemusta ja osaamista. Ammatillinen koulutus vastaa tällä hetkellä työelämän kielitaitovaatimukseen ainoastaan englannin kielen osalta. Työelämän odottamia venäjän ja saksan kielten taitoja ei mainita opintojaksojen tai näyttöjen tavoitteissa eikä myöskään TIETY - Tietotyötutkinnossa.

10.2 Tuottaako koulutus tulevaisuuden työelämän vaatimusten mukaista tietotyöosaamista?

Ammatillisen koulutuksen opintojaksojen ja näyttöjen tavoitteet vastaavat hyvin työelämän tietotyöosaamisen vaatimuksiin. Matkailun ja liiketalouden alan opintojaksojen ja näyttöjen tavoitteet olivat tietotyöosaamisen kannalta yllättävän samankaltaisia. Koska molemmista koulutuksista valmistutaan asiakaspalvelutehtäviin, joissa tarvitaan tietotyöosaamista, niiden samankaltaisuus on ymmärrettävää. Matkailualan koulutuksessa tietotyöosaamisessa korostuvat asiakaspalvelu- ja myyntiosaaminen. Liiketalouden koulutuksessa korostuu enemmän sisäisen tietohallinnon kehittäminen ja suunnittelu, joka on yrityksen sisäistä asiakaspalvelua. Tutkimuksessa kävi ilmi, ettei työelämän kvalifikaatioissa mainittu tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä osaamisvaatimuksia. Vaikuttaakin siltä, ettei työelämässä ole vielä täysin tiedostettu tietoturvan ja tietosuojan tärkeyttä. Liiketalouden tietohallinnon opinnot ja TIETY - Tietotyötutkinto ovat ainoat koulutukset, jotka korostavat edellä mainittua tietotyöosaamisen aluetta.

11 POHDINTA

Tutkimuksessa tarkasteltiin työelämän muutosten synnyttämiä uusia kvalifikaatioita liiketalouden ja matkailun perustutkintojen opintojaksojen tavoitteisiin ja uuden TIE-TY - Tietotyötutkinnon tavoitteisiin. Lisäksi verrattiin, vastaavatko perustutkintojen kansallisten ammattiosaamisen näyttöaineistojen arviointikriteerit työelämän uusia kvalifikaatioita. Tutkimuksen tavoitteena oli perustutkintojen opintojaksojen ja ammattiosaamisen näyttöjen kehittäminen työelämän uusien kvalifikaatiovaatimusten mukaisiksi.

Selvästi eniten merkitystä matkailun ja liiketalouden alalla on erityyppisellä palveluosaamisella. Keskeisimpinä asioina korostuivat asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi sekä asiakaspalveluosaaminen. Matkailun ja liiketalouden alan toiminnat perustuvat vahvasti tiedon käsittelyyn. Tiedon ja tietokanavien määrä ovat kasvaneet jatkuvasti ja siksi tiedon käsittely ja sen analysointi ovat yhä tärkeämpiä taitoja. Teknologisen kehityksen ja digitalisaation hyödyntämistarve on molemmilla aloilla entistä tärkeämpää. Kehittyvässä tietoyhteiskunnassa tietosuojan ja tietoturvan merkitys tulee ottaa huomioon entistä paremmin. Markkinatuntemus on yhä keskeisempää, ja kansainvälinen toiminta täytyy hallita systemaattisesti. Tulevaisuuden työntekijä joutuu sopeutumaan aivan erilaiseen kulttuuriympäristöön kuin aikaisemmin. Maahanmuuttajien aiheuttama monikulttuurisuuden ja kulttuurien tuntemuksen vaatimus näkyy jo nyt arkipäivän työskentelyssä, ja globalisaation aiheuttamien muutosten vaikutuksesta se vain lisääntyy. Oppilaitoksissa tulisi ennakoida jo nyt tulossa olevat muutokset ja työelämän vaatimukset.

Tulevaisuuden työntekijältä vaaditaan aivan erilaista joustavuutta ja muutoskykyä kuin nykypäivän Suomessa. Hänen on oltava valmis muuttamaan sinne, missä työtä on tarjolla tai pystyttävä tuottamaan työpanoksensa etätyönä, jonka hän sitten myy suoraan asiakkaalle. Uudenlaisesta palvelutyöstä tulee tuote ja työntekijästä yrittäjä, joka hinnoittelee itse tuotteensa ja pyrkii saamaan siitä toimeentulonsa.

11.1 Kehittämisehdotuksia

Molempien alojen tietotyöosaamisen opinnoissa tulee painottaa edelleen vahvaa asiakaspalveluosaamista ja myyntitaitoa. Opiskelijoille tulisi luoda yrittäjämäinen asenne työskentelyyn, koska työelämä odottaa heiltä kykyä johtaa omaa työtä ja itseohjautuvuutta. Koulutuksen tulisi herättää opiskelijassa elinikäinen kiinnostus oman osaamisen kehittämiseen. Varsinkin tietotyöosaamisessa jatkuva oppiminen on välttämätöntä, koska tietoyhteiskunnassa tapahtuu koko ajan kehitystä. Opettajien tietotyöosaamisen kehittämiseen TIETY - Tietotyötutkinto tarjoaa hyvän mahdollisuuden. Opintojaksojen opettajille kouluttajakoulutus olisi hyödyllinen. TIETY - Tietotyötutkintoa voisi tarjota myös matkailun ja liiketalouden alan opiskelijoille yhtenä lisäopintovaihtoehtona.

Oman työn tuottavuuden ja kannattavuuden ymmärtämistä voisi korostaa enemmän kaikissa opinnoissa. Työelämässä ei enää riitä pelkkä asiakaspalvelu- ja myyntiosaaminen, vaan on tiedettävä, miten toimitaan yrityksen taloudellisen kehityksen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Joka päivä työntekijän on tuotettava vähintään oma palkkansa ja mieluummin vähän sen ylikin. Samalla hänen on oltava monitaitoinen, muuttumiskykyinen ja luova kaikessa toiminnassaan.

Opintojen kielitarjonta ei vastaa muuttuvan työelämän odotuksia, koska siitä on unohdettu tärkeä ja kasvava asiakaskunta, venäjänkieliset asiakkaat. Yllättäen myös Euroopan alueelta nousee esiin saksan kieli, vaikka se matkailualalla onkin jo pitkään tunnettu matkailijoiden tärkeimpänä lähtöalueena. Kielitarjontaa tulisi lisätä kaikissa opinnoissa, koska kauppa ja palvelut globalisoituvat koko ajan. Koska globalisoituva yhteiskunta edellyttää myös kulttuurientuntemusta, kansainvälisyysopintojen osuutta pitäisi kaikilla aloilla lisätä.

Koulutuksessa tulisi lisätä myös tietoturvan ja tietosuojan osuutta, koska molemmista on tullut teknologian kehityksen myötä kasvava ongelma. Yleensä organisaatioissa tietoturva- ja tietosuojaohjeista vastaavat organisaation johto ja tietohallintopäällikkö yhdessä, mutta valitettavasti selviä ohjeita ei varsinkaan pienissä yrityksissä aina ole. Työelämään valmistuvalla opiskelijalla tulisikin olla selkeä käsitys tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvästä lainsäädännöstä ja sen noudattamisen tärkeydestä.

11.2 Mitä hyötyä hankkeesta on koulutukselle?

Vertailun lopputulos oli koulutuksen kannalta yllättävän positiivinen, koska koulutus vastaa useimpiin työelämän kvalifikaatioihin. Muutamiin työelämän kvalifikaatioihin on kuitenkin kiinnitettävä enemmän huomiota, kun mietitään eri alojen ammatillisen koulutuksen yhteisiä painotuksia ja ydinosaamisen kvalifikaatioita.

Hankkeen tuottama uusi kvalifikaatioluokitus ja vertailussa käytetyt työvälineet tarjoavat oppilaitoksille yksinkertaisen mallin siitä, miten opintojen ja näyttöjen tavoitteita tulisi tarkastella. On kuitenkin oltava hyvin tarkka, mistä vertailussa käytettävät työelämän kvalifikaatiot etsitään ja miten vastaavuuksia opintojen ja näyttöjen aineistoista tulkitaan. Paras tapa olisi teettää työ oppilaitoksen ulkopuolisella henkilöllä, koska lopputuloksesta tulee silloin mahdollisimman kriittinen, neutraali ja todenmukainen.

12 LÄHTEET

Ammattiosaamisen näytöt. 2005. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Opetushallituksen määräys 32/011/2005. Julkaistu 30.9.2005. Viitattu 5.5.2007. [Http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/opisk_arv_luv46_05_b5_netti.pdf](http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/opisk_arv_luv46_05_b5_netti.pdf).

Andersen, T. M. 2006. Globalisaation haasteet Euroopalle - työmarkkinanäkökulmat. Julkaisussa Globalisaation haasteet Euroopalle. Talousneuvoston sihteeristön globalisaatioselvitys. Artikkelijulkaistu 11.12.2006. Viitattu 6.1.2007. [Http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2006/j16-globalisaation-haasteet-euroopalle/pdf/fi.pdf](http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2006/j16-globalisaation-haasteet-euroopalle/pdf/fi.pdf).

Baldwin, R. 2006. Globalisaatio – suuret osittumiset. Julkaisussa Globalisaation haasteet Euroopalle. Talousneuvoston sihteeristön globalisaatioselvitys. Artikkelijulkaistu 11.12.2006. Viitattu 6.1.2007. [Http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2006/j16-globalisaation-haasteet-euroopalle/pdf/fi.pdf](http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2006/j16-globalisaation-haasteet-euroopalle/pdf/fi.pdf).

Blom, R. , Melin, H. & Pyöriä, P. 2001. Tietotyö ja työelämän muutos. Palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. Helsinki. Gaudeamus.

de la Fuente, A. 2006. Koulutus ja talouskasvu; lyhyt katsaus tutkimustuloksiin ja joihinkin politiikkaohjeisiin. Julkaisussa Globalisaation haasteet Euroopalle. Talousneuvoston sihteeristön globalisaatioselvitys. Artikkelijulkaistu 11.12.2006. Viitattu 6.1.2007. [Http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2006/j16-globalisaation-haasteet-euroopalle/pdf/fi.pdf](http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2006/j16-globalisaation-haasteet-euroopalle/pdf/fi.pdf).

Hangasjärvi, P. 2007. Työelämän muutos ja ammatillinen osaaminen. Kvalifikaatiot. Opettajan koulutuksen etätehtävä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Hangasjärvi, P & Jeminen, E. 2007. Työelämän muutos ja ammatillinen osaaminen. Globalisaatio ja muutos. Opettajan koulutuksen etätehtävä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Helakorpi, S. 2005. Ammattikasvatuksen sivut. Mitä ovat taidot ja osaaminen? Julkaistu 25.9.2005, Viitattu 20.5.2007. [Http://www.elisanet.fi/seppo.helakorpi/tiedostot/ammakasvatus.htm](http://www.elisanet.fi/seppo.helakorpi/tiedostot/ammakasvatus.htm).

Jeminen, E. 2007. Työelämän muutos ja ammatillinen osaaminen. Kvalifikaatiot. Opettajakoulutuksen etätehtävä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Jämsän seudun koulutuskeskus. 2007. Kauppaoppilaitos. Viitattu 13.5.2007. [Http://www.jamsanseutu.fi/jkouke/yleisesittely/kauppaoppilaitos/](http://www.jamsanseutu.fi/jkouke/yleisesittely/kauppaoppilaitos/).

Jämsän seudun koulutuskuntayhtymä. 2007a. Koulutustarjonta, nuorten koulutus, matkailuvirkailija. Viitattu 16.4.2007. [Http://www.jamsanseutu.fi/jkouke/koulutustarjonta/nuoten_koulutus/matkailuvirkailija](http://www.jamsanseutu.fi/jkouke/koulutustarjonta/nuoten_koulutus/matkailuvirkailija).

Jämsän seudun koulutuskuntayhtymä. 2007b. Koulutustarjonta, nuorten koulutus, matkailupalvelujen tuottaja. Viitattu 16.4.2007. [Http://www.jamsanseutu.fi/jkouke/koulutustarjonta/nuorten_koulutus/matkailupalvelujen_tuottaja/](http://www.jamsanseutu.fi/jkouke/koulutustarjonta/nuorten_koulutus/matkailupalvelujen_tuottaja/).

Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineisto. 2006. Liiketalouden perustutkinto. Opetushallitus. [Http://www.oph.fi/ops/amatillinenkoulutus/naytot/Liiketalouden_pt_nayttoaineisto280306.doc](http://www.oph.fi/ops/amatillinenkoulutus/naytot/Liiketalouden_pt_nayttoaineisto280306.doc).

Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineisto. 2006. Matkailualan perustutkinto. Opetushallitus. [Http://www.oph.fi/ops/amatillinenkoulutus/naytot/Matkailualan_pt_nayttoaineisto_310306.doc](http://www.oph.fi/ops/amatillinenkoulutus/naytot/Matkailualan_pt_nayttoaineisto_310306.doc).

Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Sivén, T. & Välimäki, P. 2005. Opi ammattiin. Porvoo: WSOY.

Lindroos, P. 2000. Koulukohtaiset opetussuunnitelmat, matkailun tiedonhankinta ja viestintä. Jämsän seudun koulutuskuntayhtymä. Julkaistu 2000. Viitattu 16.4.2007.

Liiketalouden perustutkinto. 2000. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet, toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelma, merkonomi. Viitattu 11.5.2007.
[Http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/liiketalous.pdf](http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/liiketalous.pdf).

Matkailualan perustutkinto. 2000. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet, matkailun myynti ja neuvontapalvelujen koulutusohjelma, matkailuvirkailija. Helsinki: Opetushallitus.

Räisänen, A. 1998. Hallitaanko ammatti? Helsinki: Opetushallitus.

Palvelut 2020. 2006. Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. Viitattu 7.5.2007.
[Http://www.ek.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/index.php](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/index.php).

Suomen matkailustrategia vuoteen 2020. 2006. Toimenpideohjelma vuosille 2007–2013. Julkaisusarja KTM-julkaisuja 21/2006. Julkaistu 21.8.2006. Viitattu 22.4.2007.
[Http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/all/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/\\$file/jul21elo_2006_netti.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/all/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/$file/jul21elo_2006_netti.pdf).

TIETY – Tietotyöntutkinto. 2007a. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Julkaistu 29.3.2007. Viitattu 23.4.2007.
[Http://www.tieke.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiety-tietotyotutkinto/](http://www.tieke.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiety-tietotyotutkinto/).

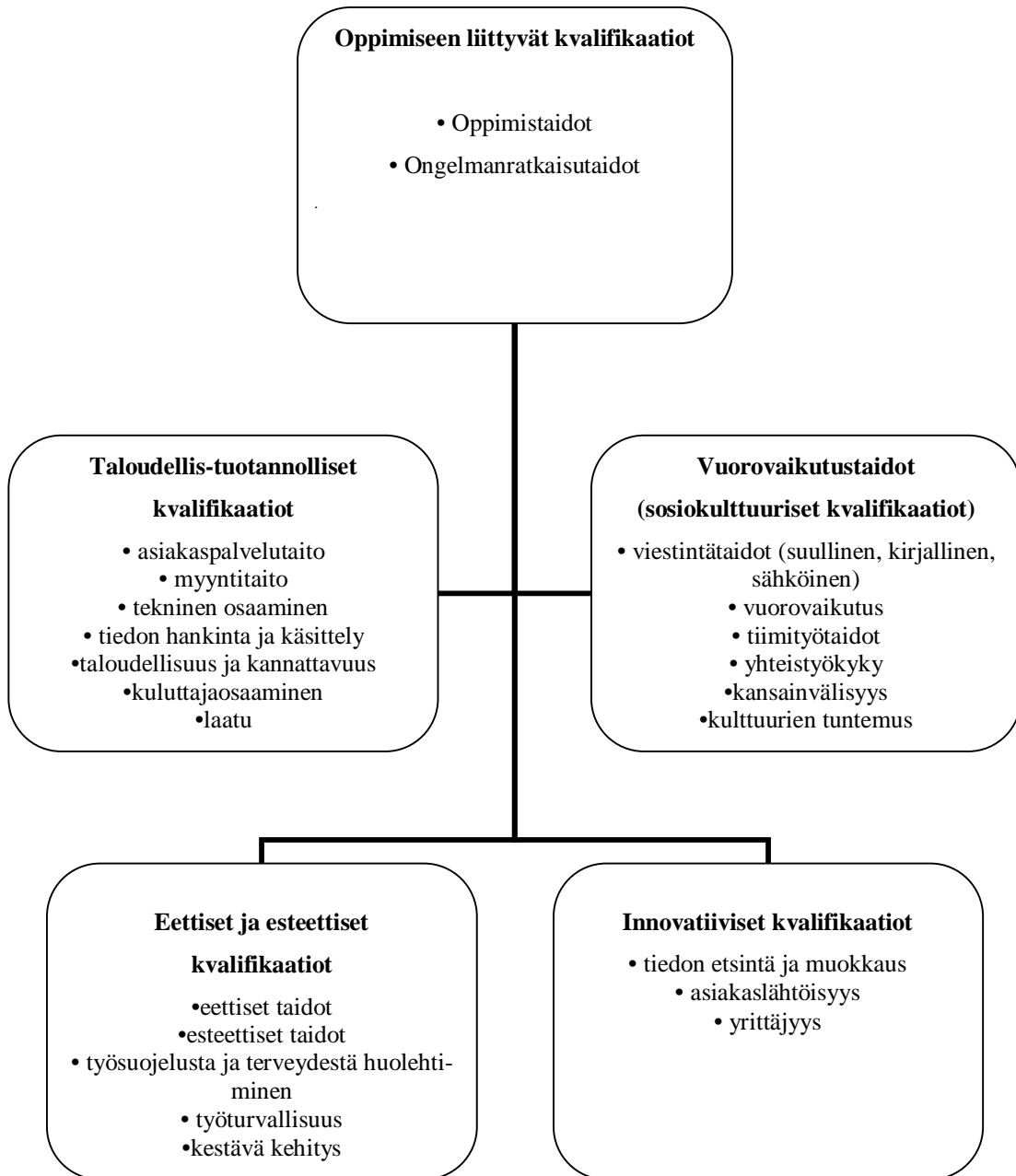
TIETY – Tietotyöntutkinto. 2007b. Tutkinnon perusteet versio 1.0 TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Julkaistu 29.3.2007.

Toimialaraportit. 2006. Matkailun toimialaraportti. Julkaisija Kauppa- ja teollisuusministeriö. Julkaistu 14.3.2007. Viitattu 7.5.2007.
[Http://www.ktmtoimialapalvelu.fi/toimialaraportit](http://www.ktmtoimialapalvelu.fi/toimialaraportit).

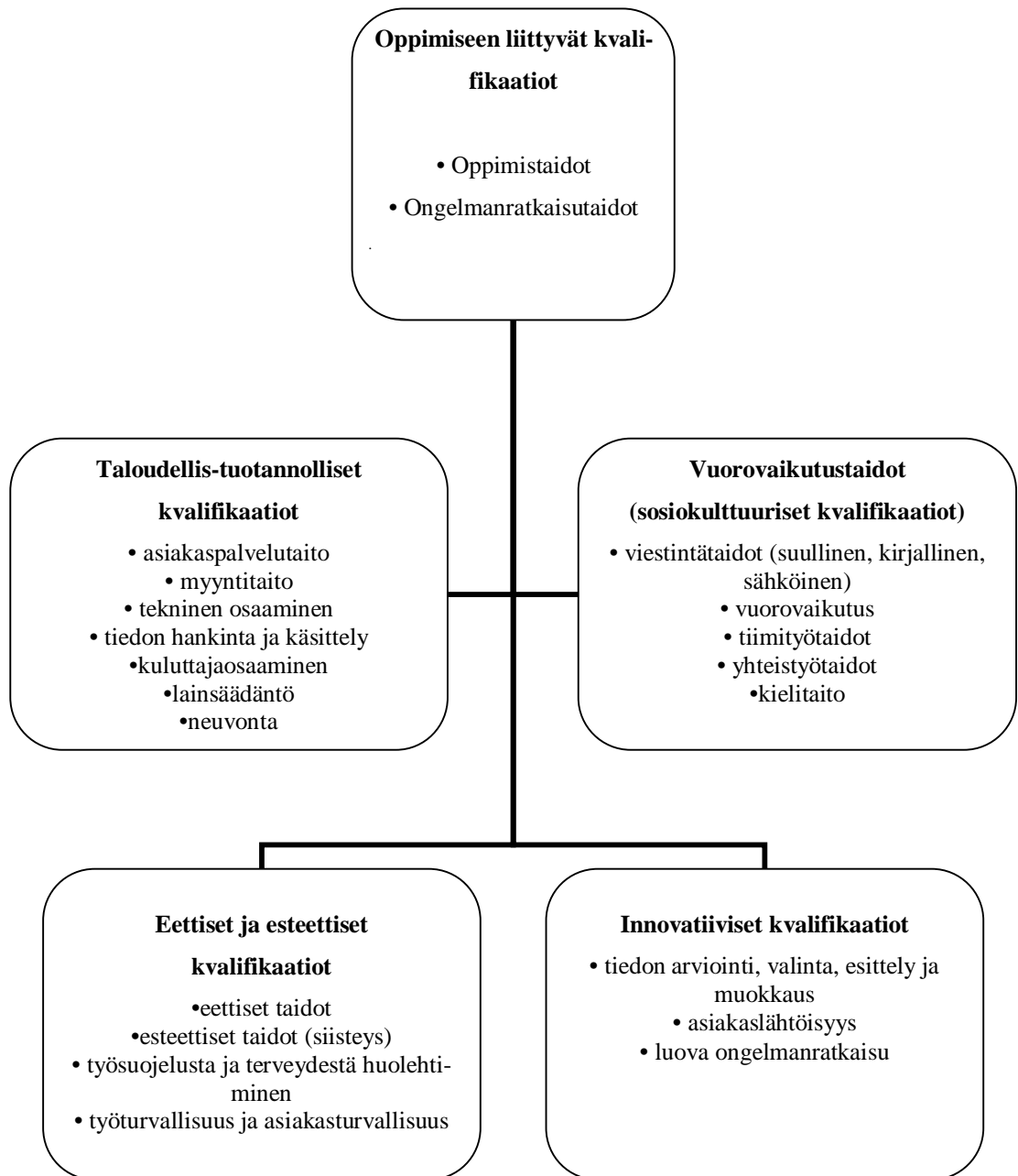
Tulevaisuuden verkottuva Suomi. 2005. Tietoyhteiskuntaneuvoston raportti.
Viitattu 8.5..2007. [Http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2005/tietoyhteiskuntaneuvosto/131004.pdf](http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2005/tietoyhteiskuntaneuvosto/131004.pdf).

13 LIITTEET

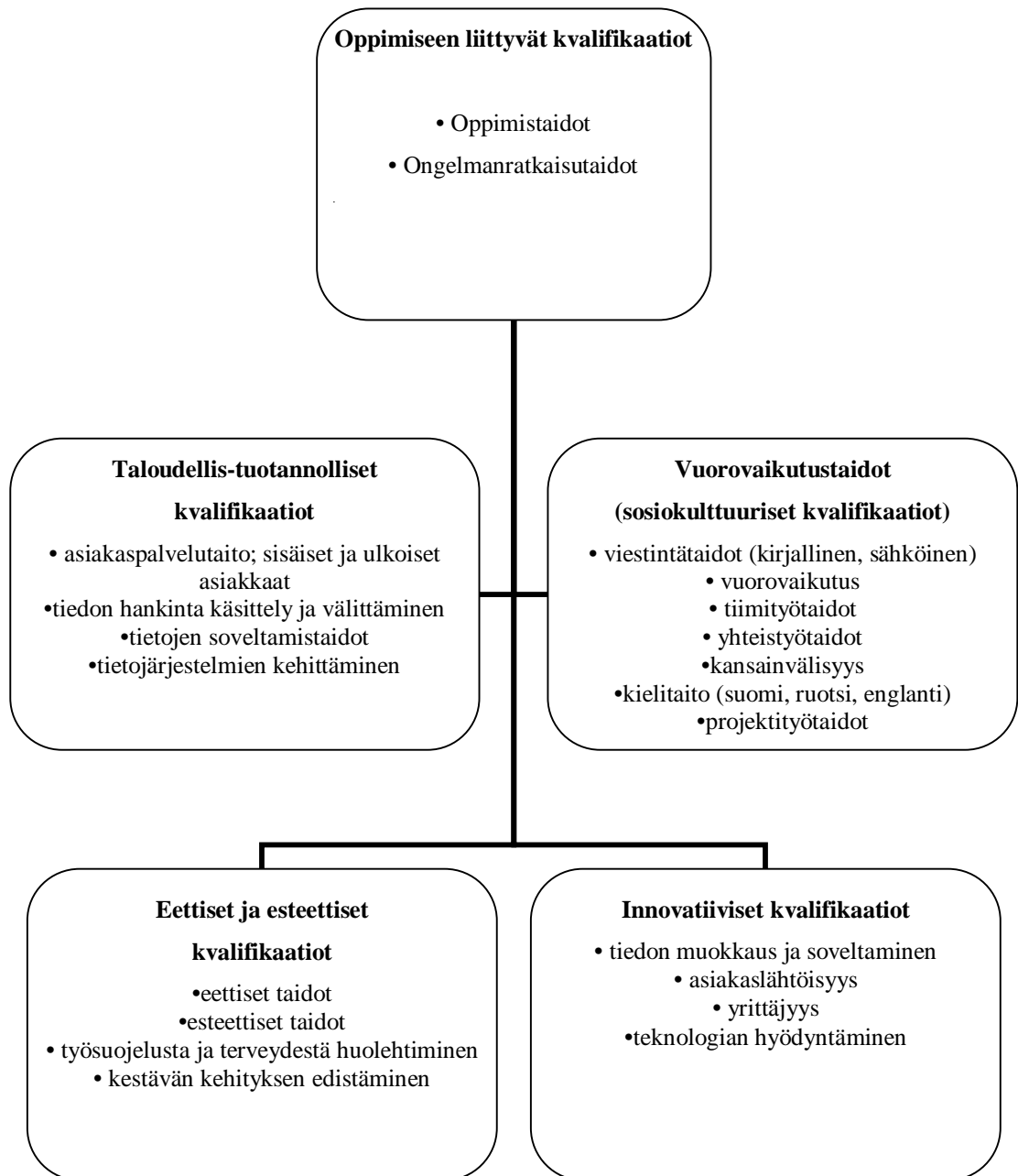
Liite 1. Matkailun tiedonhankinnan ja viestinnän opintojakson kvalifikaatiot



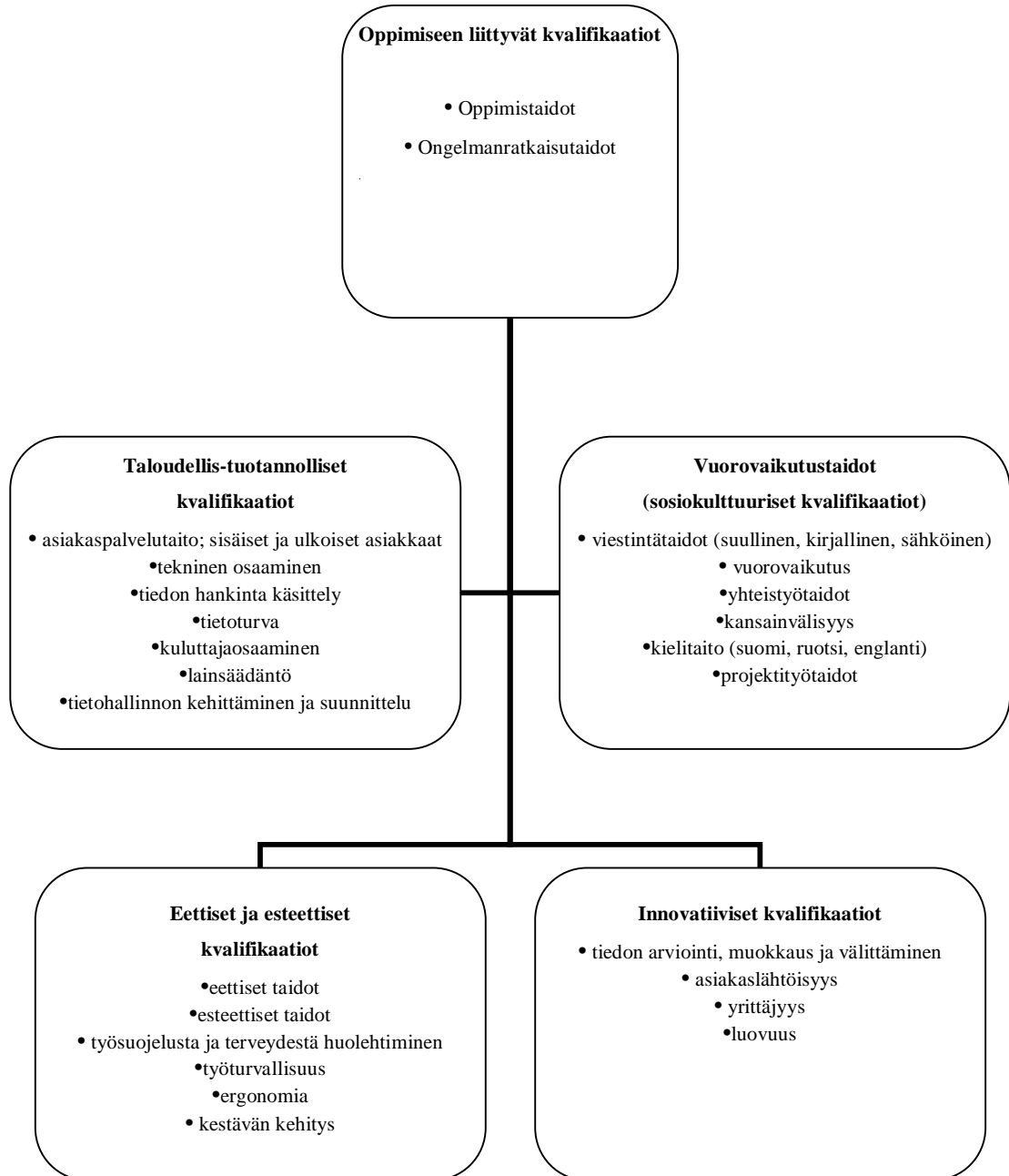
Liite 2. Matkailun tiedonhankinnan ja viestinnän näyttöjen kvalifikaatiot



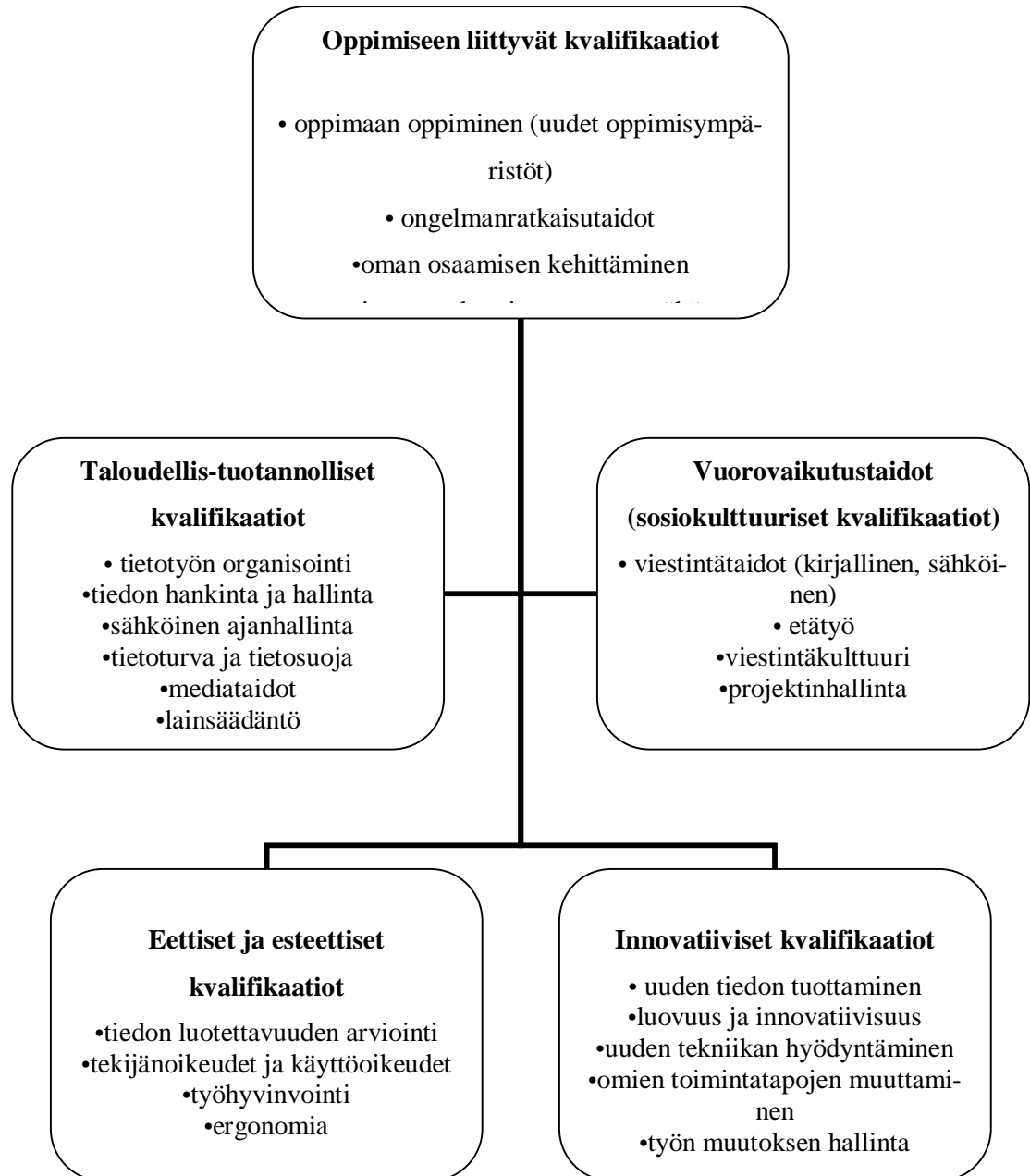
Liite 3. Liiketalouden tietohallinnon opintojakson kvalifikaatiot



Liite 4. Liiketalouden tietohallinnon näyttöjen kvalifikaatiot



Liite 5. TIETY - Tietotyötutkinnon kvalifikaatiot



Liite 6. Excel-taulukko	Työelämän kvalifikaatiot	Matkailun tiedonhallinta opintojakso	Matkailun tiedonhallinta näyttö
Oppimiseen liittyvät kvalifikaatiot	<u>Oppimaan oppiminen</u> <u>Ongelmanratkaisutaidot</u> <i>Elinikäinen oppiminen</i> <i>Itseohjautuvuus</i> <i>Oman työn johtaminen</i>	<u>Oppimistaidot</u> <u>Ongelmanratkaisutaidot</u>	<u>Oppimistaidot</u> <u>Ongelmanratkaisutaidot</u>
Taloudelliset- tuotannolliset kvalifikaatiot	<u>Asiakaspalvelutaito</u> <u>Myyntitaito</u> <u>Tekninen osaaminen</u> <i>Tuottavuus, tuloksellisuus, kannattavuus</i> <u>Lainsäädännön ja normien tuntemus</u>	<u>Asiakaspalvelutaito</u> <u>Myyntitaito</u> <u>Tekninen osaaminen</u> <u>Tiedon hankinta ja käsittely</u> <i>Taloudellisuus ja kannattavuus</i> <u>Kuluttajaosaaminen</u> Neuvonta, opastus	<u>Asiakaspalvelutaito</u> <u>Myyntitaito</u> <u>Tekninen osaaminen</u> <u>Tiedon hankinta ja käsittely</u> <u>Kuluttajaosaaminen</u> <u>Lainsäädäntö</u> Neuvonta
Vuorovaikutustaidot (sosio-kulttuuriset kvalifikaatiot)	<u>Viestintätaito</u> <u>Oletus</u> <u>Tiimityövalmius</u> <u>Yhteistyökyky</u> <u>Kansainvälisyys</u> <i>Monikulttuurisuus</i> <u>Kielitaito; englanti, venäjä, saksa</u>	<u>Viestintätaito (suullinen, kirjallinen, sähköinen)</u> <u>Vuorovaikutus</u> <u>Tiimityötaidot</u> <u>Yhteistyökyky</u> <u>Kansainvälisyys</u> <i>Kulttuurien tuntemus</i> <u>Kielitaito; suomi, ruotsi, englanti</u>	<u>Viestintätaito (suullinen, kirjallinen, sähköinen)</u> <u>Vuorovaikutus</u> <u>Tiimityötaidot</u> <u>Yhteistyötaitot</u> <u>Kansainvälisyys</u>
Innovatiiviset kvalifikaatiot	<u>Uuden tiedon tuottaminen</u> <u>Luovuus</u> Muutosvalmius <i>Innovointikyky</i> <i>Kädentaidot</i>	<u>Tiedon etsintä ja muokkaus</u> <u>Asiakaslähtöisyys</u> Yrittäjyys	<u>Tiedon arviointi, valinta ja esittely, muokkaus</u> <u>Asiakaslähtöisyys</u> <u>Luova ongelmanratkaisu</u>
Eettiset ja esteettiset kvalifikaatiot	<u>Arvo-osaaminen</u> <u>Esteettinen osaaminen</u> <u>Työhyvinvointi</u> <i>Ergonomia</i>	<u>Eettiset taidot</u> <u>Esteettiset taidot</u> <u>Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen</u> Työturvallisuus Kestävä kehitys	<u>Eettiset taidot</u> <u>Esteettiset taidot (siisteys)</u> <u>Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen</u> Työturvallisuus ja asiakasturvallisuus

Oppimiseen liittyvät kvalifikaatiot	Tietohallinnon opintojakso <u>Oppimistaidot</u> <u>Ongelman ratkaisutaidot</u>	Tietohallinnon näyttö <u>Oppimistaidot</u> <u>Ongelman ratkaisutaidot</u>	TIETY <u>Oppimaan oppiminen</u> <u>(uudet oppimisympäristöt).</u> <u>Ongelman ratkaisutaidot</u> <u>Oman osaamisen kehittäminen</u> <u>Opitun soveltaminen omaan työhön.</u> <u>Työelämän uusien osaamis-</u> <u>tarpeiden tunnistaminen.</u> <u>Hiljainen tieto</u>
Taloudellis- tuotannolliset kvalifikaatiot	<u>Asiakaspalvelutaito: sisäiset ja ulkoiset asiakkaat</u> <u>Oletus</u> <u>Tiedonhankinta, käsittely ja välittäminen</u>	<u>Asiakaspalvelutaito: sisäiset ja ulkoiset asiakkaat</u> <u>Tekninen osaaminen</u> <u>Tiedon hankinta ja käsittely</u> <u>Tiedon tallentaminen ja arkistointi</u>	Tietotyön organisointi <u>Tekinen osaaminen</u> <u>Tiedon hankinta ja hallinta</u> <u>Sähköinen ajanhallinta</u> Tietoturva ja tietosuoja <u>Mediataidot</u> <u>Lainsäädäntö</u> <u>Tiedon tuottaminen</u> <u>Viestintätaito (kirjallinen ja sähköinen)</u>
Vuorovaikutustaidot (sosio- kulttuuriset kvalifikaatiot)	Tietojen soveltamistaidot <u>Tietojärjestelmien kehittäminen</u> <u>Viestintätaito (kirjallinen, sähköinen)</u> <u>Vuorovaikutus</u> <u>Tiimityötaidot</u> <u>Yhteistyötaidot</u> <u>Kansainvälisyys</u> <u>Kielitaito (ruotsi, englanti)</u> <u>Projektityötaidot</u>	Tietoturva <u>Kuluttajaosaaminen</u> <u>Lainsäädäntö</u> <u>Tietohallinnon kehittäminen ja suunnittelu</u> <u>Viestintätaito (suullinen, kirjallinen ja sähköinen)</u> <u>Vuorovaikutus</u> <u>Yhteistyötaidot</u> <u>Kansainvälisyys</u> <u>Kielitaito: ruotsi, englanti</u> <u>Projektityötaidot</u>	Etätyö <u>Viestintäkulttuuri</u> <u>Projektinhallinta</u>
Innovatiiviset kvalifikaatiot	<u>Tiedon muokkaus ja soveltaminen</u> <u>Asiakaslähtöisyys</u> <u>Yrittäjyys</u> <u>Teknologian hyödyntäminen</u>	<u>Tiedon arviointi, muokkaus, välittäminen</u> <u>Asiakaslähtöisyys</u> <u>Yrittäjyys</u> <u>Luovuus</u>	<u>Uuden tiedon tuottaminen</u> <u>Luovuus ja innovatiivisuus</u> <u>Uuden tekniikan hyödyntäminen</u> <u>Työn muutoksen hallinta</u> <u>Tiedon luotettavuuden arviointi</u> <u>Tekijänoikeudet ja käyttöoikeudet</u>
Eettiset ja esteettiset kvalifikaatiot	<u>Eettiset taidot</u> <u>Esteettiset taidot</u> <u>Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen</u> <u>Kestävän kehityksen edistäminen</u>	<u>Eettiset taidot</u> <u>Esteettiset taidot</u> <u>Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen</u> <u>Työturvallisuus</u> <u>Ergonomia</u> <u>Kestävän kehitys</u>	<u>Työhyvinvointi</u> <u>Ergonomia</u>