

---

# AUTOMYYJÄN OSAAMINEN JA SEN KEHITTÄMINEN



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Teknologiaosaamisen johtaminen

Hämeenlinna 23.4.2014

*Kenneth Nordström*

Kenneth Nordström



## VISAMÄKI

Teknologiaosaamisen johtaminen

**Tekijä**

Kenneth Nordström

**Vuosi** 2014**Työn nimi**

Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

## TIIVISTELMÄ

Omnian ammattiopistossa alkaa uutena koulutuksena toisen asteen perustutkintoon johtava automyyjän koulutusohjelma syksyllä 2014. Tarve tämän koulutuksen kehittämiseen on opetushallituksen teettämän arvioinnin pohjalta ajankohtainen haaste. Tutkimus palvelee autoalan perustutkintoon tähtäävän automyyjän koulutusohjelman opetussuunnitelman kehittelyä. Tutkimuksen ensimmäisenä tavoitteena on selvittää automyyjän osaamisprofiili. Toisena tavoitteena on selvittää, miten automyyjän koulutusta tulisi kehittää, jotta tulevaisuudessa vaadittava kompetenssi saavutetaan. Kolmantena tavoitteena on saada selville, minkälainen oppimisympäristö tukee parhaiten oppimista automyyjän koulutuksessa.

Tutkimus ankkuroituu vahvasti autoalan yleiseen kehitykseen ja tulevaisuuden haasteisiin sekä teoreettiseen kirjallisuuteen. Teoreettisessa viitekehityksessä korostuu ammatillista osaamista jäsentävä kompetenssimalli sekä teoreettisen ymmärryksen ulottaminen tekijöihin, jotka määrittävät ammatillisen kompetenssin kehittymistä.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja sen empiirinen aineisto on kerätty teema-haastatteluin. Haastattelujen teema-alueet on johdettu esihaastattelujen pohjalta. Esihaastatteluaineisto on kerätty ammatillisen oppilaitoksen autoalan koulutuspäälliköiltä ja opettajilta, jotka edustavat automyyjän koulutusohjelmaa. Laajempi haastatteluaineisto on koottu pääkaupunkiseudun automyyjäopiskelijoilta, automyyjiltä, yhdeltä autoalan asiantuntijalta sekä yhdeltä opetushallituksen asiantuntijalta.

Tutkimustulokset osoittavat, että automyyjän osaamisprofiilissa korostuvat sosiaalinen ja psykologinen osaaminen. Autotekniikan osaamisen tarve painottuu tuotetuntemukseen. Koulutuksen kehittämisen keskeiseksi haasteeksi nousee kielten opetuksen tehostaminen, myyntitekniikan lisääminen sekä tarve eri oppiaineiden integrointiin. Verkko- ja työssäoppimisympäristön uudelleen järjestäminen ja kehittäminen koetaan tärkeiksi. Myös automyyjän monialaosaaminen korostuu tutkimustuloksissa.

Tutkimuksen tuloksia tullaan hyödyntämään automyyjän koulutusohjelman opetussuunnitelman laadinnassa. Osa tuloksista on hyödynnettävissä myös Omnian autoalan muihin koulutusohjelmiin. Autoalan nopea muuttuminen vaatii jatkossakin osaamistarpeiden selvittämistä koulutuksen suunnittelun pohjaksi. Tutkimuksen tuloksia tullaan arvioimaan sekä valmistuvien opiskelijoiden että heidän työpaikkaohjaajiensa toimesta.

**Avainsanat** automyyjä, autoala, osaaminen, opetussuunnitelma, Omnia**Sivut** 64 s. + liitteet 24s.

**Author**

Kenneth Nordström

**Year** 2014**Subject of Master's thesis**

The know-how of a car dealer and its development

---

**ABSTRACT**

In autumn 2014 a new degree program is beginning in Omnia, leading to the upper secondary vocational car dealer program. The need for the development of this degree program is a current challenge according to the evaluation conducted by the board of education. The research serves the development of the curriculum of the car dealer program which aims for the automobile sector vocational program. The first objective is to find out the competence profile of a car dealer. The second objective is to find out how the car dealer program could be developed, in order to achieve the required competence in the future. The third objective is to find out what kind of environment would best support the learning in the car dealer program.

The research is based on the general development and the future challenges, as well as on theoretical literature of the automobile sector. In the theoretical framework the competency model structuring professional competence is highlighted, as well as the extension of theoretical understanding to factors which determine the development of the professional competence.

The research was conducted using qualitative research methods and its empirical data has been gathered through interviews. The themes of the interviews have been derived based on preliminary interviews. The preliminary interview material has been gathered from the education executive and teachers of the vocational school who represent the car dealer program. A broader interview material has been gathered from students in the car dealer program studying in the Helsinki metropolitan area. In addition, material has been gathered from car dealers, from a specialist from the automobile sector, as well as from a specialist from the board of education.

The research shows that in the competence profile of a car dealer the social and psychological know-how is significant. The focus of the know-how in car technology is based on product knowledge. The main challenge of the development of education is the investing in the teaching of languages, increasing selling techniques, as well as the need for integration of different subjects. The re-organizing of the development of the e-learning environment and the learning at work environment are seen as important. In addition, the diversified expertise of a car dealer is highlighted in the results of the research.

The results of the research will be utilized in the preparation of the curriculum for the car dealer program. A part of the results may be used also for other degree programs in the automobile sector in Omnia. The rapid changing of the automobile sector requires the clarification of skills needed for the planning of the degree program in the future. The results of the research will be evaluated by graduating students, as well as by their supervisors at their workplace.

**Keywords** car dealer, automobile sector, know-how, curriculum, Omnia**Pages** 65 p. + appendices 24 p.

# SISÄLLYS

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1      | JOHDANTO.....                                    | 1  |
| 2      | PERUSTUTKINTOON JOHTAVA KOULUTUS OMNIASSA.....   | 2  |
| 2.1.   | Perustutkintoon johtava koulutus.....            | 2  |
| 2.2.   | Opetussuunnitelma yleiset perusteet.....         | 3  |
| 2.3.   | Autoalan koulutus Omniassa.....                  | 6  |
| 2.4.   | Automyyjän koulutusohjelma.....                  | 7  |
| 2.4.1. | Automyyjän koulutusohjelman perusteet.....       | 7  |
| 2.4.2. | Opetussuunnitelman laadintatyö.....              | 8  |
| 3      | AUTOMYYJÄN TULEVAISUUDEN ENNAKOINTI.....         | 12 |
| 3.1.   | Työelämän edustajien palaute.....                | 12 |
| 3.2.   | Opettajien palaute.....                          | 13 |
| 3.3.   | Ennakoinnin johtopäätöksiä.....                  | 14 |
| 3.4.   | Automyyjä ammattina.....                         | 15 |
| 3.5.   | Automyynnin reunaehdot.....                      | 16 |
| 4      | OSAAMINEN TUTKIMUKSEN KOHTEENA.....              | 17 |
| 4.1.   | Mitä on osaaminen?.....                          | 17 |
| 4.1.   | Oppimisympäristö.....                            | 24 |
| 4.1.1. | Verkko-oppimisympäristö ja mobiilioppiminen..... | 25 |
| 4.1.2. | Työssäoppiminen.....                             | 26 |
| 4.2.   | Oppimiskäsitykset.....                           | 28 |
| 4.3.   | Oppija muuttuvassa maailmassa.....               | 31 |
| 5      | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....                   | 34 |
| 5.1.   | Teemahaastattelu tutkimuksen menetelmänä.....    | 34 |
| 5.2.   | Haastatteluaineiston keruu.....                  | 36 |
| 5.3.   | Haastatteluaineiston käsittely.....              | 39 |
| 5.4.   | Tutkimuksen luotettavuus.....                    | 41 |
| 6      | TUTKIMUSTULOKSET.....                            | 44 |
| 6.1.   | Automyyjän osaamisprofiili.....                  | 44 |
| 6.2.   | Automyyjän koulutuksen kehittäminen.....         | 48 |
| 6.3.   | Oppimisympäristön kehittäminen.....              | 50 |
| 7      | POHDINTA.....                                    | 55 |
| 7.1.   | Tutkimuksen jatkokehittäminen.....               | 60 |
|        | LÄHTEET.....                                     | 62 |

---

|         |   |
|---------|---|
| Liite 1 | PESTE-taulukko                                  |
| Liite 2 | Koulutusohjelmien suunnitelma                   |
| Liite 3 | Ammattia täydentävien tutkintojen osat          |
| Liite 4 | Automyyjän koulutusohjelman opintokokonaisuudet |
| Liite 5 | Opetussuunnitelman tarkastuslista               |
| Liite 6 | Haastatteluaineistoa                            |
| Liite 7 | Teemahaastattelukysymykset                      |
| Liite 8 | Opetussuunnitelman runko                        |

## 1 JOHDANTO

Omnian ammattiopisto on toiminut nyky muodossaan vuodesta 2006. Ammattiopisto on suurin Omnian tulosyksiköistä ja siellä opiskelee hieman yli 5000 opiskelijaa. Omnian ammattiopiston tehtävä on ammatillisen toisen asteen koulutuksen järjestäminen. Tavoitteena on koulutuksen kautta työllistyminen tai jatko-opintoihin siirtyminen. Toimintaa on ohjannut vuodesta 2013 lukien erityisesti nuorten koulutustakuun toteuttaminen. Omniassa alkaa syksyllä 2014 uutena autoalan koulutusohjelmana automyyjän koulutus. (opetus- ja kulttuuriministeriö.)

Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien sivistystoimista vastaavat apulaiskaupunginjohtajat jättivät vuoden 2013 alussa opetusministeri Jukka Gustafssonille yhteisen kannanoton pääkaupunkiseudun ammatillisen koulutuksen opiskelupaikkojen lisäämiseksi. Kannanoton mukaan Helsinkiin tarvitaan vuoden alusta voimaan tulleen nuorten koulutustakuun toteuttamiseksi 500 lisäpaikkaa ja alle 29-vuotiaille suunnatun yhteiskuntatakuun toteutumiseen vielä 1 000 paikkaa eli yhteensä 1500 koulutuspaikkaa lisää. Espoossa nuoriso- ja yhteiskuntatakuun toteuttamiseksi tarvitaan 405 lisäpaikkaa ja Vantaalla 200 paikkaa. Koulutuspaikkojen lisäämisellä pyritään pienentämään huolestuneesti kasvavia nuorisotyöttömyyden lukuja.

Opetus- ja kulttuuriministeriö myönsi ammattiopisto Omnialle 608 uutta aloituspaikkaa. Erityisesti painetta oli tekniikan alan opiskelupaikkojen lisäämiselle. Tämän takia Omnian johtoryhmä päätti perustaa kolme uutta linjaa nimenomaan tekniikan alalle. Yksi näistä on autoalan perustutkintoon kuuluva automyyjän koulutusohjelma.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mikä on automyyjän osaamisprofiili ja miten automyyjän osaamista tulisi kehittää koulutuksen aikana. Tutkimus ankkuroidaan opetushallituksen Auto-, kuljetus- ja ilmailualan koulutuksen laaadullinen ennekointiraporttiin (2013). Autoalan muutosnopeus antaa suuria haasteita alan koulutukselle. On tärkeätä pohtia, minkälaista opetuksen pitäisi olla, jotta se palvelee opiskelijaa ja työelämää jatkossakin? Varsinkin autonmyynti on Euroopan tasolla murrostilassa. Kilpailu automerkkien välillä on kovaa. Tämä vaatii automyyjältä entistä parempaa ammattitaitoa ja luovuutta.

Tutkimus palvelee automyyjän koulutuksen opetussuunnitelman uudistamista. Tämän tutkimuksen jatkokehittäminen tulee olemaan opetussuunnitelman kirjoittamisen Omnian ammattiopiston automyyjän koulutusohjelmaa varten.

Tutkimus on rajattu toisen asteen autoalan perustutkinnon automyyjän koulutusohjelman opetussuunnitelman valmisteluun. Opetushallituksen raportista (2013) analysoidaan vain automyyntiä koskevia tuloksia. Tutkimuksen tilaaja on Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia.

Opetussuunnitelman suunnittelun lähtökohtana on sen käytännöllisyys. Hyvin tehty opetussuunnitelma toimii opettajan ja opiskelijan päivittäisenä työkaluna. Ammatillisessa koulutuksessa hyvän opetussuunnitelman tunnusmerkkeihin kuuluu myös työelämälähtöisyys. Valitettavan usein näkee opetussuunnitelmia, jotka on kopioitu ja hieman muokattu alan valtakun-

nallisista opetussuunnitelman perusteista. Tämän tapaiset opetussuunnitelmat ovat lähinnä muodollisuuksia, koska asetus näin vaatii.

Tutkimus toteutetaan haastatteleamalla automyyjän koulutukseen osallistuvia opiskelijoita sekä automyyntin opetustoiminasta vastaavia opettajia ja koulutuspäälliköitä. Lisäksi tutkimuksessa haastatellaan kahta asiantuntijaa, yhtä henkilöä autoalan keskusliitosta ja yhtä henkilöä opetushallituksesta. Työpaikkaohjaajia haastatellaan haastateltavien oppilaiden työssäoppimispaikoissa. Haastateltavat pyritään valitsemaan mahdollisimman monipuolisesti.

## 2 PERUSTUTKINTOON JOHTAVA KOULUTUS OMNIASSA

### 2.1. Perustutkintoon johtava koulutus

Perustutkintoon (120 ov) johtavaan koulutukseen sisältyy ammatillisia tutkinnon osia (90 ov), ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (entinen termi oli yhteiset opinnot) (20 ov), vapaasti valittavia tutkinnon osia (10 ov) sekä opinto-ohjausta. Perustutkinto tuottaa laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin sekä erikoistuneemman, työelämän edellyttämän osaamisen yhdellä tutkinnon osa-alueella. Vähintään 20 opintoviikkoa tutkinnosta opiskellaan työpaikoilla. Tutkintojen rakenteesta ja ammattitaitoa täydentävistä opinnoista ammatillisessa peruskoulutuksessa säädetään valtioneuvoston asetuksessa. (Autoalan perustutkinto 2009,9 – 15.)

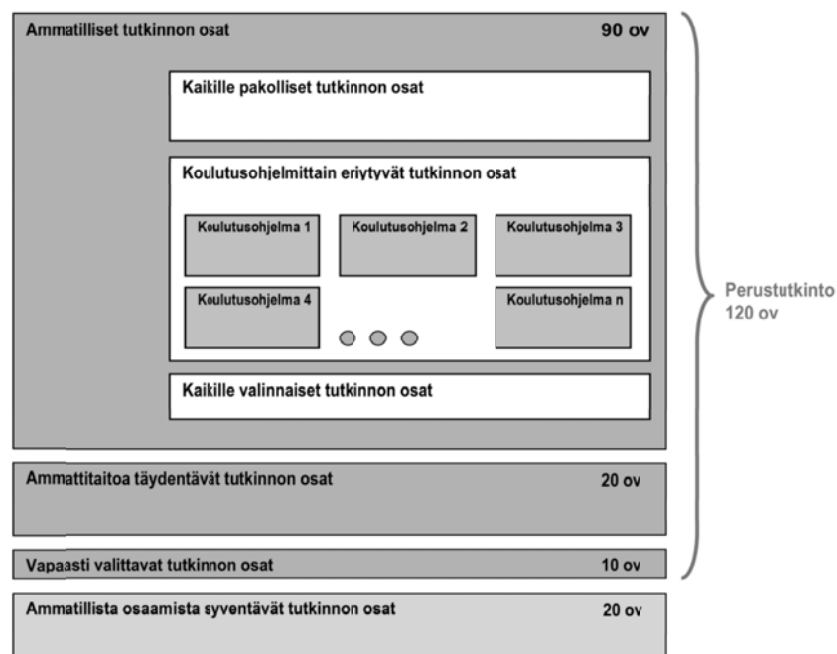
Valmistumiseen kuluva aika vaihtelee riippuen opiskelijan etenemistahdista, aiemmista opinnoista ja työkokemuksesta. Ylioppilastutkinto tai vastaavat lukion opinnot lyhentää opiskeluaikaa vähintään 30 opintoviikolla. ([www.omnia.fi](http://www.omnia.fi).)

Ammatilliset tutkinnon osat muodostavat suurimman osan tutkinnon laajuudesta. Ne vaihtelevat tutkinnoittain, koska ne on muodostettu kunkin alan työelämän toiminta- ja tehtäväkokonaisuuksien pohjalta.

Ammattitaitoa täydentäviä aineita (attoaineet) ovat äidinkieli, toinen kotimainen kieli, vieras kieli, matematiikka, fysiikka ja kemia, yhteiskunta-, yritys- ja työelämä-tieto, liikunta ja terveystieto, taide ja kulttuuri. (opetushallitus.)

Vapaasti valittavat tutkinnon osat (10 ov) voivat sisältää ammatillisia tai ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia tai lukio-opintoja. Opiskelija voi valita aineet myös jostakin toisesta oppilaitoksesta. Vapaasti valittavilla tutkinnon osilla opiskelija voi täydentää ammatillista osaamistaan tai ammattitaitoa täydentävillä tutkinnon osilla lisätä valmiuksiaan esimerkiksi suorittaakseen ammatillisen perustutkinnon ohella ylioppilastutkinnon. Vapaasti valittavat tutkinnon osat voi yhdistää myös harrastuksiin. Opintotarjottimen rinnalle on kehitetty malleja, joissa ohjataan opiskelijaa valitsemaan oppiaineita, jotka tukevat olemassa olevia opintoja. Koulutuksenjärjestäjä voi myös järjestää erilaisia yksilöllisiä opintopolkuja, jotka tukevat opintoja. Esimerkkeinä voidaan mainita kilpailupolku, yrittäjäpolku, jatko-opintopolku, aktiivipolku ja kansainvälisyyspolku. (Hätönen, 2006, 87.)

Tutkintoon sisältyy myös opinto-ohjausta, ammattiosaamisen näytöt sekä opinnäytetyö. Uudistettuun perustutkintoon sisältyy mahdollisuus suorittaa entistä joustavammin myös osia muista ammatillisista tutkinnoista, joita ovat muut perustutkinnot, ammattitutkinnot tai jopa ammattikorkeakoulututkinnot. Kuviossa 1 on esitetty toisen asteen koulutuksen sisällön rakenne (www.opetushallitus.fi).



Kuvio 1. Toisen asteen koulutusjärjestelmä

## 2.2. Opetussuunnitelma yleiset perusteet

Opetussuunnitelman laadinta perustuu ammatillisen koulutuksen lakiin. Opetussuunnitelmatyön lähtökohtana on tämän lain (630/1998, 14 §) sisältö.

”**Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain** (630/1998, 14 §) mukaan koulutuksen järjestäjän tulee hyväksyä koulutusta varten opetussuunnitelma, jonka tulee perustua tässä asiakirjassa oleviin perustutkinnon perusteisiin. Sen tulee sisältää toimenpiteet koulutukselle asetettujen tehtävien ja tavoitteiden saavuttamiseksi (L 630/1998, 5 §). Opetussuunnitelma tulee hyväksyä erikseen suomen-, ruotsin- ja saamenkieliseen koulutukseen sekä tarvittaessa muulla kielellä annettavaan koulutukseen. Koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelma on julkinen asiakirja. Opetussuunnitelma säätelee ja ohjaa koulutuksen järjestäjän toteuttamaa koulutusta ja opetukseen läheisesti liittyvää muuta toimintaa. Opetussuunnitelma on laadittava siten, että se mahdollistaa opiskelijoille yksilölliset ammatillisten opintojen valinnat sekä lukio-opintojen ja ylioppilastutkinnon suorittamisen. Opetussuunnitelma toimii myös sisäisen ja ulkoisen arvioinnin pohjana ja antaa mahdollisuuden arvioida koulutuksen järjestäjän toteuttaman koulutuksen vaikuttavuutta”. (www.opetushallitus.fi).

Ammatillista opetusta ohjaavat valtakunnallisen opetussuunnitelman perusteet. Opetushallitus päättää opetussuunnitelman perusteista. Perusteita



laativat alakohtaiset projektiryhmät, jotka koostuvat työmarkkinajärjestöjen, sekä eri sidosryhmien ja oppilaitosten edustajista. Näillä kaikilla osapuolilla on mahdollisuus seurata ja antaa palautetta työn eri vaiheista opetushallituksen internet-sivuilla. Työskentelyn avoimuudella pyritään siihen, että opetussuunnitelman perusteet olisivat tarkoituksenmukaisia opetuksen- ja työelämän kannalta.

Koulutusohjelman opetussuunnitelmasta tulee ilmetä kaikki oppilaitoksen tarjoamat opinnot. Opetussuunnitelmassa tulee olla yhteinen osa ja tutkintokohtainen osa. Opetussuunnitelman tulee olla sellainen, että opiskelija voi käyttää sitä työkaluna opinnoissaan sekä tulevaisuuden suunnittelussaan. (Hätönen 2001, 18 – 22.)

Opetussuunnitelma on keskeisessä asemassa, kun puhutaan koulutuksen ja ohjauksen ohjekirjasta. Koulutuksen järjestäjä on velvollinen laatimaan oppilaitoskohtaisen opetussuunnitelman opetushallituksen valtakuunallisia tutkintoperusteita noudattaen. Opetussuunnitelman laadinta on vaativaa ja se pitää tehdä järjestelmällisesti ja laadukkaasti. Opetussuunnitelma on hyvin tehtynä yhteisöllinen oppimisprosessi. (Hätönen 2006, 5.)

Opetussuunnitelman avulla ohjataan koulutusohjelman opetusprosessia. Opetussuunnitelma ei kuitenkaan saa olla ulkoa tullut pakote, vaan opetusta toteuttajien tuotos. Opetussuunnitelmaa laadittaessa tulee ottaa huomioon mm. koulutustarpeen määrittely, koulutuksen kesto, koulutuspaikka ja oppilasvalintaa koskevat asiat.

Opetussuunnitelmalla on useita tehtäviä:

- Opetussuunnitelma ohjaa opettajien jokapäiväistä opetustyötä. Se auttaa opettajia refleктоimaan, keskustelemaan ja kehittämään opetusta oikeaan suuntaan.
- Opetussuunnitelman tulee yhtenäistää opetusta.
- Opetussuunnitelmaan tulisi olla mahdollisuus kytkeä rinnakkaisia koulutusosuuksia. Hyvällä opetussuunnitelmalla päämääränä on ajatus täydellisestä oppimisesta.
- Yksityökohtaista opetussuunnitelmaa voidaan arvioida ja kehittää jatkuvasti. Klassinen lausehan kuuluu: opetussuunnitelma ei ole koskaan valmis.
- Opetussuunnitelma luotsaa opettajia ja oppilaita oppimisprosessissa. Oppilaiden tulisi saada kokonaisvaltainen käsitys opinnoista jo opintojen alussa.
- Opetussuunnitelma toimii runkona opettajien yksityiskohtaisessa kurssisuunnitelmassa.
- Opetussuunnitelma pitää opettajan opetuksen aisoissa. Tämä estää opetuksen liiallisen rönsyilyn pois opetussuunnitelmasta. (Engström 1987, 148 – 149.)

Opetussuunnitelma koostuu sekä yhteisestä osasta että yksityiskohtaisesta osasta. Hätösen (2006, 32) mukaan yleiseen osaan tulee sisältyä ainakin seuraavat osat:

- keskeiset arvot ja toiminnan kehittämisstrategiat sekä suunnitelma

opetukseen liittyvistä yhteisöllisyydestä sekä vahvistavasta menettelystä, joka tarjoaa mahdollisuudet arvopohdintaan ja kulttuuriperintöön perehtymiseen,

- koulutukselle asetetut tehtävät, tavoitteet sekä toimenpiteet näiden saavuttamiseen,
- suunnitelmat ja toimintatavat tutkinnon osan tai osien suorittamiseksi sekä opiskelijoiden mahdollisuudet täydentää opintojaan ja suorittaa koko tutkinto,
- henkilökohtaisen opetussuunnitelman (HOPS) laadintaperiaatteet,
- opiskelijan itsearvioinnin suunnitelma,
- koulutuksen järjestäminen peruskoulutuksena ja näyttötutkintona,
- osaamisen tunnistamisen käytännön periaatteet,
- opinto-ohjaukseen liittyvien tukipalveluiden järjestäminen,
- Työssäoppimisen järjestämisen periaatteet ja menettelytavat,
- suunnitelma opiskelijahuollon järjestämisestä sekä opiskelijoiden ja oppilaitosyhteisön hyvinvoinnin sekä turvallisuuden kehittämisestä,
- ammatillinen erityisopetus (henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma, HOJKS),
- maahanmuuttajien ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opetus (koskien, maahanmuuttajia, saamenkielisiä, romaneja, viittomakielten opetusta, kieltenopetuksen järjestelyjä, äidinkieltä, toista kotimaista kieltä sekä vieraan kielen opetusta),
- kaikille aloille yhteisen ydinosaamisen ja yhteisten painotusten periaatteet,
- kodin ja oppilaitoksen yhteistyö,
- henkilöstön ammattitaidon kehittämisen suunnitelma ja tavoitteet, toteutus ja menetelmät, joilla kehitystä seurataan ja arvioidaan,
- tutkintokohtaiset terveydentilavaatimukset ammatillisessa peruskoulutuksessa,
- opetuksen järjestämisen periaatteet sekä
- henkilöstön kehittämissuunnitelma.

Opetussuunnitelman tutkintokohtaisen osan runkona on opetushallituksen laatimat opetussuunnitelman perusteet. Opetussuunnitelman tutkintokohtaisessa osassa määritellään alakohtaisesti seuraavat asiat:

- opetuksen järjestämistapa (lähiopetus, työssäoppiminen, etäopetus, monimuoto-opetus),
- opintojen jaksotus: opintojaksot, työssäoppiminen, projektit ja muista opiskeluun liittyvistä kokonaisuuksista,
- yhteisten opintojen ja ammatillisten opintokokonaisuuksien tavoitteet, arvokriteerit sekä opintojen eteneminen,

- opintokokonaisuuksien arviointi siten, että siitä selviää arviointikriteerit, -menetelmät ja arv sanat,
- ammattiosaamisen tunnistamisen periaatteet,
- opiskelijan arvioinnin toteuttaminen siten, että se sisältää toimieliimen suunnitelman ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista sekä
- opetussuunnitelman pohjalta ja opintojen aloitusvaiheessa laaditaan henkilökohtainen opetussuunnitelma (HOPS). (Hätönen 2006, 80.)

### 2.3. Autoalan koulutus Omniassa

Omnia ammattiopiston auto-osasto sijaitsee omana yksikkönä Espoossa Suomenojalla. Yksikössä on tällä hetkellä autoasentajan ja autokorinkorjaajan koulutusohjelmat. Autoasentajan koulutusohjelmassa on kaksi rinnakasryhmää ja korinkorjauksessa on yksi ryhmä. Auto-osastolla opiskelee noin 170 oppilasta. Auto-osastolla toimii oppilaitoskorjaamo, jossa tehdään asiakkaitten autojen huolto- ja korjaustöitä. Henkilökuntaa osastolla on kuusitoista. Tämän työn kirjoittaja toimii auto-osaston koulutuspäällikkönä.

Omnia strategiansa on määrätty tehtäväksi järjestää jäsenkuntiansa puolesta ammatillista koulutusta ja sitä tukevaa työelämän kehittämis- ja innovaatiotoimintaa. ”Omnia on takuu osaamisesta ja asenteesta.” Omnia toiminta-ajatuksena on luoda oppijalle osaamista ja innostunutta asennetta. Omnia on olemassa nykyisiä ja tulevaisuuden oppijoita ja uudistuvaa työelämää varten. Sen vahvuutena on monialaisuus, kansainvälisyys ja laajat sidosryhmäverkostot. Omnia palvelee oppijoita kaikissa elämän vaiheissa. Se ei halua nähdä ammattialojen ja koulutusasteiden välisiä rajoja. Omnia hakee oppimiseen uusia avauksia. Oppilaitos tekee yhteistyötä työ- ja elinkeinoelämän kanssa. Omnia vahvistaa ammatillista osaamista, kestävää hyvinvointia ja kilpailukykyä ([www.omnia.fi](http://www.omnia.fi)).

Omnia arvot ovat:

#### *Ammattitaidon arvostaminen*

- Arvostamme toisiamme ammattiosaajina. Uteliaisuus ja intohimo oppia uutta ovat ammattitaitomme kehittämisen perusta.

#### *Asiakaslähtöisyys*

- Toimintamme perustuu rakentavaan ja kehittävään vuorovaikutukseen oppijoiden, työnantajien ja muiden sidosryhmien kanssa.

#### *Vastuullisuus*

- Toimimme vastuullisesti suhteessa oppijoihin, työelämään ja yhteiskuntaan. Työskentelemme opiskelijoiden kasvun ja oppimisen sekä toimintaympäristön turvallisuuden ja kestävä kehityksen hyväksi.

### Yhteisöllisyys

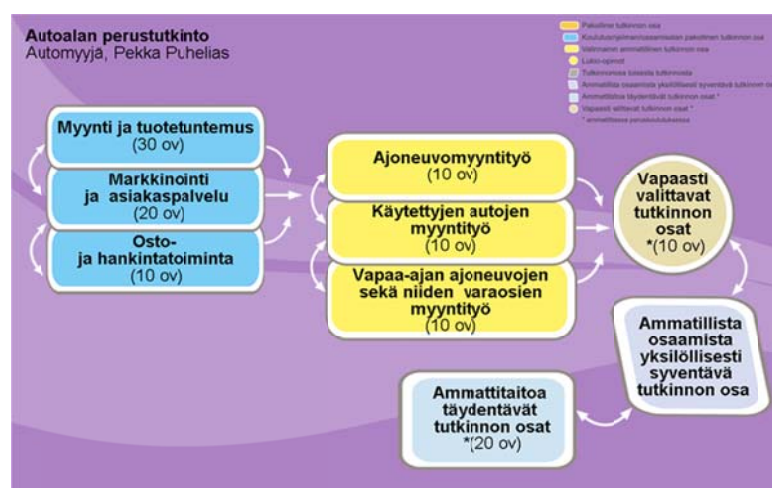
- Vahvistamme positiivista asennetta ja välitämme toisistamme. ([www.omnia.fi](http://www.omnia.fi))

## 2.4. Automyyjän koulutusohjelma

### 2.4.1. Automyyjän koulutusohjelman perusteet

Opetushallitus (Autoalan perustutkinto 2009, 9 – 11) on asettanut seuraavat tavoitteet automyyjän koulutusohjelman tutkinnolle:

Autoalan perustutkinnon suorittanut osaa ottaa liikenneturvallisuuden seikat huomioon. Hän haluaa ja kykenee oppimaan uusia asioita. Tutkinnon suorittanut osaa toimia työturvallisesti työssään sekä huomioi ympäristöä koskevat määräykset. Hän osaa suhtautua arvostavasti oman yrityksensä yhteistyökumppaneihin. Tutkinnon suorittaneella tulee olla sellainen ammattitaito, että hän suoriutuu kaikista tutkinnon osista, jotka hän on suorittanut hyväksyttävästi. Hän osaa palvella kaikkia asiakkaita kaikissa tilanteissa. Tutkinnon suorittanut osaa huolehtia asiakkaiden ja omasta turvallisuudesta. Hän osaa tehdä oikeita ratkaisuja työntekijänä tai ammatinharjoittajana. Autoalan perustutkinnon suorittanut osaa kunnioittaa ja noudattaa työpaikkansa työehtosopimusta ja yleistä työlainsäädäntöä. Hän osaa huolehtia omasta terveydestään. Hän osaa toimia myös kansainvälisessä työympäristössä. Tutkinnon suorittanut osaa käyttää tieto- ja viestintätekniikan välineitä työssään. Autoalan perustutkinnon suorittanut osaa arvioida omaa työsuoritustaan. Hän osaa joustavasti ratkaista työssään ongelmatilanteet. Hän osaa toimia alan ammattieettisten periaatteiden mukaan oikeudenmukaisesti sekä noudattaa mm. tehtyjä sopimuksia ja asiakkaita ja työnantajaa koskevaa vaitiolovelvollisuus-, tietosuoja- ja kuluttajalainsäädäntöä. Kuvio 2 esittää automyyjän koulutusohjelman perusteiden rakennetta.



Kuvio 2. Automyyjän koulutusohjelman rakenne (Educa)

Automyynnin koulutusohjelman suorittanut osaa palvella asiakasta ja myydä ja markkinoida tuotetta. Hän hallitsee autotekniikan niin hyvin

kuin myyntityö sitä edellyttää. Tutkinnon suorittanut osaa arvioida sisään ostettavan vaihtoyksikön kunnon. Hän osaa käyttää eri automerkkien tietokonepohjaisia ohjelmia ja hakemistoja. Automyyjän koulutusohjelman suorittanut tuntee varaosa- ja varastoalan tehtäviä erityisesti lisävarustemyynnin osalta. Hän osaa tehdä automyyntiin liittyvät rahoitusyhtiöiden ja vakuutuksen asiakirjat oikein. Tutkinnon suorittanut osaa laskemalla arvioida varastokustannuksia ja tuntee ajoneuvovaraston hallintaan vaikuttavat seikat. Hän osaa tehdä liiketoimintaa koskevia ehdotuksia tunnuslukujen perusteella ja tuntee autoliikkeen talouteen vaikuttavat tekijät.

Opetushallitus on nimennyt toiseen asteen automyyjän koulutusohjelmaan seuraavat tutkinnon osat. (Autoalan perustutkinto 2009, 17 – 18.)

**Taulukko 1. Tutkinnon osat automyyjän koulutusohjelmassa**

|  |
|--|
| 4.4 Automyynnin koulutusohjelma, automyyjä   |
| 4.4.1 Myynti ja tuotetuntemus, 30 ov   |
| 4.4.2 Markkinointi ja asiakaspalvelu, 20 ov  |
| 4.4.3 Osto- ja hankintatoiminta, 10 ov   |
| Lisäksi valittava 30 ov tutkinnon osista 4.7.14–4.7.20 tai 4.7.26–4.7.29; joista 10 ov voi olla tutkinnon osista 4.8.1–4.8.5 |
| 4.7.14 Ajoneuvomyyntityö, 10 ov  |
| 4.7.15 Uusien autojen myyntityö, 10 ov   |
| 4.7.16 Käytettyjen autojen myyntityö, 10 ov  |
| 4.7.17 Hyöty- ja erityisajoneuvojen myyntityö, 10 ov   |
| 4.7.18 Vapaa-ajan ajoneuvojen sekä niiden varaosien myyntityö, 10 ov   |
| 4.7.19 Lisävaruste- ja tarvikemyyntityö, 10 ov   |
| 4.7.20 Rengas- ja vannemyynti, 10 ov   |
| 4.7.26 Varaosatyö ja varaston hallinta, 10 ov  |
| 4.7.27 Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 0–10 ov   |
| 4.7.28 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista, 0–10 ov  |
| 4.7.29 Tutkinnon osa ammatitutkinnoista  |
| 4.8 Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 0–10 ov   |
| 4.8.1 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 2 ov   |
| 4.8.2 Yrittäjäyys, 10 ov   |
| 4.8.3 Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat, 0–10 ov  |
| 4.8.4 Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot), 0 – 10 ov   |
| 4.8.5 Lukio-opinnot  |

#### 2.4.2. Opetussuunnitelman laadintatyö

Engenström (1987, 152) mukaan opetussuunnitelman suunnittelu vaatii, että laatijat tutustuvat perusteellisesti opintosuunnitelman perusteisiin ja ammatillisen koulutuksen rakenteeseen. Työlle perustetaan työryhmä sekä aikataulus. Opetussuunnitelman laatiminen ei saa olla jonkun yksittäisen henkilön laatima asiakirja. Engenström luonnehtii ops-prosessia systemaattiseksi vuoropuheluksi alan opettajien kanssa. Opetussuunnitelman tekijä laatii ensin perusrungon, johon opettajien kommenttien perusteella tehdään korjauksia. Vuoropuhelu jatkuu, kunnes saadaan nivottua yhteen valmis opetussuunnitelma.

Opetussuunnitelman laatiminen on koko oppilaitos organisaation oppimisprosessi. Opetussuunnitelman laadintaan tarvitaan jokaiseen osa-alueeseen

erikoistuneita henkilöitä. Alueelliset ja kansainväliset työpaikkanäkemykset tulee huomioida tarkasti opetussuunnitelman laadinnassa. (Helakorpi 2010, 149.)

Opetussuunnitelman laadintaprosessi voidaan tiivistää seuraavasti:

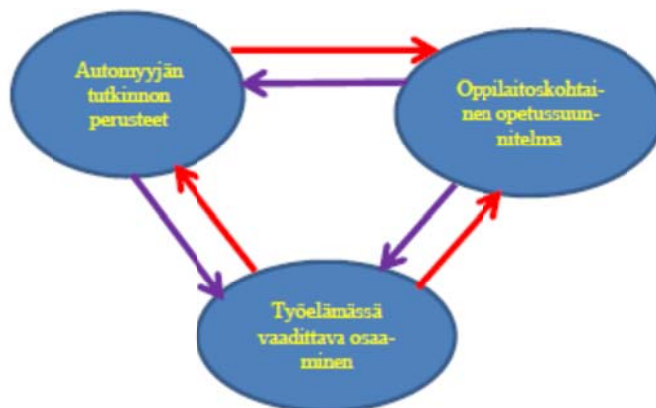
- 1) Määritellään koulutuksen avulla tuotettava pätevyys sekä koulutettavien valintamenetelmät ja perusteet.
- 2) Määritellään opetuksen sisältö ja oppiainejako.
- 3) Laaditaan yleiskuva opetuksen periaatteista ja määritellään organisatiomuoto.
- 4) Laaditaan opetuksen tavoitteet sekä orientaatioperusta.
- 5) Laaditaan orientaatioperusteista taulukko, josta käy ilmi kunkin aihekokonaisuuden päätehtävä osana koko koulutusta.
- 6) Määritellään opetuksen yleinen motivoiva ristiriita ja tapa, jolla se käytännön tasolla toteutetaan (ongelma, tehtävät yms.).
- 7) Laaditaan yksittäisien oppiaineiden tavoitteet.
- 8) Määritellään kunkin oppiaineen oppisisältö verraten tarkasti.
- 9) Jaotellaan aihekokonaisuudet vaiheisiin. Lisäksi määritellään opetussellisen tehtävän vaatima aika.
- 10) Määritellään kuhunkin opetusvaiheeseen ja tehtävään sopivimmat sosiaali- ja opetusmuodot.
- 11) Jaotellaan aihekokonaisuus opetusjaksoihin. Tarkastellaan kriittisesti voidaanko suunniteltua aikataulua noudattaa.

Käytännössä suunnittelu etenee koko ajan, mutta loppuosaltaan palataan takaisin eli suunnittelu etenee edestakaisin vaiheesta toiseen. (Engenström 1987, 154 – 155.).

Opetussuunnitelmaan tarvitaan runsaasti tietoa ja materiaalia. Tiedoilla päästään käytännön tasolle. Ainakin seuraavia tietoja tarvitaan:

- Opetussuunnitelman perusteet
- Alueelliset ja paikalliset kehityssuunnitelmat
- Työelämän tarpeet ja tulevaisuuden ennakointi
- Visiot, arvot ja arvokeskustelu
- Yhteyden luominen muihin oppilaitoksiin ja sidosryhmiin
- Koulutuksen järjestäjän faktatiedot: toiminta-ajatus, strategia, tukinnot, opiskelijat, henkilöstö, resurssit, talous, sidosryhmät, sijainti, organisaatio, hallitus jne.

Kuviossa 3 on havainnollistettu opetussuunnitelman vuoropuhelu tutkinnon perusteiden, oppilaitoskohtaisen opetussuunnitelman ja työelämän osaamisen välillä.



**Kuvio. 3. Opetussuunnitelman ja työelämän vuorovaikutuksia**

Ammattiopisto Omnia on laatinut yhteisen linjauksen opetussuunnitelman laadinnasta ja formaatista.

- Jaksot on oltava laajoja opintokokonaisuuksia. Opintokokonaisuuksia ei saa pirstaloida pieniksi osiksi.
- Tutkinnon osan/osien suorittaminen on mahdollistettava. Tutkinnon osaa ei hajoteta kolmelle vuodelle.
- Jokaiselle opiskelijalle tehdään henkilökohtainen opetussuunnitelma (HOPS), joka antaa mahdollisuuksia yksilöllisiin valintoihin.
- Ammattiosaamisen näytöt suoritetaan pääasiassa työssäoppimisen yhteydessä työpaikoilla.
- Tutkintokohtaisissa opetussuunnitelmissa kuvataan erilaisia opintopolkuja ja kerrotaan, minkälaisiin tehtäviin ja työpaikkoihin kukin polku antaa mahdollisuuksia.
- Kuvataan myös sellaisia polkuja, joihin Omniassa ei nyt anneta opetusta, mutta joihin opiskelija voi tuoda muualta suorituksia HOPS:n mukaisesti.
- Ensin kuvataan ”peruspolku”, sitten esim. lukiopolku tai yrittäjyyspolku.
- Tutkintokohtaisissa opseissa kuvataan erilaisia opintopolkuja ja kerrotaan, minkälaisiin tehtäviin ja työpaikkoihin kukin polku antaa mahdollisuuksia. Ensin kuvataan ”peruspolku”, sitten esim. lukiopolku tai yrittäjyyspolku.
- Jos opiskelija on Omniassa työssäoppimassa ja antaa näytön sen yhteydessä, on kyseessä työelämänäyttö.
- Jos opiskelija tekee näytön erillisinä tehtävinä opetuksen yhteydessä, niin kyseessä on oppilaitosnäyttö.

- Ammattiopiston johtoryhmä käsittelee opetussuunnitelmat.
- Ammattiosaamisen toimikunta hyväksyy näyttöjä koskevat suunnitelmat.
- Rehtori hyväksyy tutkintokohtaiset opetussuunnitelmat.
- Omnian hallitus hyväksyy opetussuunnitelman yhteisen osan.

Opetushallitus tarkasti Omnian kone- ja metallialan opetussuunnitelman vuonna 2012. Samalla tehty kyselytutkimus paljasti runsaasti puutteita. Opetusta oli annettu, vaikka OPS ei ollut valmiina tai sitä ei oltu hyväksytty. Työelämän edustajat eivät olleet mukana opetussuunnitelmatyössä. Valinnaisuus ei ollut toteutunut, kun opetusta ei ole järjestetty tutkinnon osa kerrallaan, vaan se oli hajautettu kolmelle vuodelle. Valinnaisia tutkinnon osia ei oltu tarjottu yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa. Opiskelijoille ei oltu laadittu HOPS:eja. Usealla koulutuksen järjestäjällä mitkään joustavuuden muodot eivät olleet toteutuneet. Tutkintoihin sisältyvä 5 ov:n yrittäjyysopintojakso ei ollut toteutunut kaikissa tutkinnoissa

Opetushallituksen havaitsemat puutteet tulee tarkasti huomioida automyyjän opetussuunnitelmaa laadittaessa. Puutteelliset kriteerit on kirjattu opetussuunnitelman tarkastuslistaan (Liite 5).



### 3 AUTOMYYJÄN TULEVAISUUDEN ENNAKOINTI

Suurten ikäluokkien eläkkeelle jääminen asettaa vaatimuksia työvoiman saatavuuden varmistamiseksi myös autoalalla. Autoala panostaakin voimakkaasti koulutukseen ja nuorten houkuttelemiseen alalle.

Tällä hetkellä toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa on reilut 2000 autoalan aloituspaikkaa vuosittain. Läheskään kaikki eivät jää autoalan ammattiin, vaan hakeutuvat muualle tai jatko-opiskeluun. Opinnot keskeytyvät noin viidellätoista prosentilla aloittaneista opiskelijoista. Autoalalle tulee näin ollen vuosittain noin 1000 henkilöä lisää. Jotta tulevaisuuden työvoimatarve täyttyisi, niin autoalalle tarvittaisiin noin 2000 henkilöä lisää joka vuosi. Vuonna 2012 valmistui nuorisasteelta 26 automyyjää ja 39 varaosamyyjää. ([www.autoalantiedotuskeskus.fi](http://www.autoalantiedotuskeskus.fi).)

Valtioneuvosto on asettanut tavoitteeksi, että Suomi on vuonna 2020 maailman osaavin kansa. Tavoite on kunniahimoinen. Miten koulutusjärjestelmämme taipuu tähän (Opetushallitus 2013:8, 67 - 72). Autoalan muutoksenopeus on ollut viime vuosina hyvinkin nopeaa. Ammattioppilaitokset eivät ole pysyneet muutoksen mukana, vaan ovat monta vuotta tavoitteista jäljessä. Oppilaitoksen resurssit eivät vastaa työelämän tarpeita.

Päätäjät eivät ole tiedostaneet autoalan muutosnopeutta. Nykytila arvioimiseksi opetushallitus tilasi vuonna 2010 asiantuntijaryhmältä auto-, kuljetus ja ilmailualan laadullisen ennakointiselvityksen. Mittava kolme vuotta vienyt työ julkaistiin joulukuussa 2013. Selvityksessä on käytetty avoimiin kysymyksiin perustuvaa Webropo-lomaketta ja ryhmähaastatteluja. Kohderyhmäjoukkona olivat alalla työskentelevät johtajat, esimiehet ja työntekijät sekä oppilaitoksessa alan opetuksesta vastaavat opettajat ja koulutuspäälliköt.

Raportin mukaan tekniikan alalla keskitytään vain ajoneuvojen tekniikan kehityksen tuomiin tulevaisuuden haasteisiin. Kokonaisuutta ei näin ollen hahmoteta. Selvityksessä on kuitenkin onnistuttu löytämään ne keskeiset kehittämistarpeet, joihin oppilaitokset tulisi jatkossa panostaa. (Opetushallitus 2013:10, 9).

Tässä tutkimuksessa nojaututaan edellä mainittuun ennakointiraporttiin kuitenkin niin, että rajaututaan automyyjän tulevaisuuden osaamisen vaatimuksiin.

#### 3.1. Työelämän edustajien palaute

Työelämän edustajien palautteissa korostuivat seuraavat haasteet:

- Autojen teknisen monimuotoisuuden asettamat vaatimukset koko alalle.
- Kaikkien ammattiryhmien tarve keskittää työn ja palvelun yksinkertaistamista sekä helppoutta asiakkaan ehdoilla.
- Työehtosopimukset, palkkausjärjestelmät sekä niiden edellyttämät tietotekniset taidot.
- Hyvät valmiudet myynti- ja markkinointityölle.

- Lehti-ilmoituksien laatimiseen tarvittava osaaminen.
- Windows-käyttöjärjestelmän, Automaster-ohjelman, sähköisen ostoreskontran, nettipohjaisen puhelinvaihteen ja kassahoidon hallinta.
- Autokaupan lainsäädännön tunteminen.
- Uuden oppimisen hallinta.
- Varaosamyynnin taidot.
- Sopeutuminen muuttuvaan markkinatilanteeseen.
- Sähköauton ja hybridauton tekniikan osaaminen.
- Autonmyyjän on osattava raportoida tilastoja ym.
- Automyyntiin liittyvät verotusasiat.
- Monitoimiosaamista tarvitaan koko ajan lisää.
- Jatkuvaa itsensä kehittämistä, joka vaatii malttia.
- Tiimityökyky, kommunikaatio työjohdon ja varaosamyynnin kanssa.
- Kansainvälistyminen.
- Koko palveluketju on osattava ja opittava hyödyntämään myynnin työkaluja.
- Englannin kielen taito.
- Sosiaalisten taitojen kehittäminen tulisi ottaa oppilaitosten oppiaineissa enemmän huomioon.
- Oikea asenna työhön.
- Palveluketjun muuttuessa vaaditaan lisää innovatiivisuutta.
- Asiakaspalveluhenkilöiden koulutuksessa tulisi korostaa asiakaskeskeisyyttä ja henkistä hyvinvointia.
- Autoalan perustutkintoa tulisi tarkastella entistä enemmän työelämäosaamisen näkökulmasta.
- Merkonomikoulutukseen tulisi tarjota tekninen moduuli.
- Yritysosaaminen, käytöstavat ja työelämän pelisääntöjen hallitseminen.

### 3.2. Opettajien palaute

Autoalan opetushenkilöstön näkemyksiä autoalan tulevaisuuden osaamisesta kartoitettiin autoalan opettajien seminaarin yhteydessä. Alla oleva luettelo on kooste automyyntiä koskevista tulevaisuuden osaamisen tarpeista.

- Huolellinen asenne, tarkkuus, järjestelmällisyys ja perusasioiden rutiiniosaaminen.
- Tietotekniikan syvällisiä taitoja.
- Konfigurointi, langattomat verkot, laitteisto ja tietoturvallisuus.
- Asiakaspalvelu.
- Sosiaalisen median ja internetin sujuva käyttö markkinoinnin työkaluna.
- Tietotekniikkataidot, logiikka ja ohjelmointi.
- Kyky asettua toisen ihmisen asemaan asiakaspalvelutilanteissa.
- Oppilaitoksen vastuu opettajien täydennyskoulutuksesta ja opettajien käytännön substanssin osaamisesta

- Työelämästä tulevien vierailijaluennointisijoiden käyttäminen opetuksessa.
- Oppilaitosten resurssien riittävyys ja laitteistojen ajanmukaisuuden turvaaminen vastaamaan työelämän vaatimuksia, koska autoalan kehitys on ollut nopeata.
- Verkko-opetuksen tarjonta vastaamaan käytännön työelämän vaatimuksia. Verkko-opetus antaa valmiuksia myöhempää itseopiskelua varten. Maahantuojilla on usein ns. koulutusputkia, joissa on huomattava määrä itseopiskelua verkossa.
- Ammatilliseen vahvuuksien löytäminen yhteistyössä yritysten kanssa. Oppilaitoksen tulisi vahvistaa työssäoppimisen HOPS käytäntöä. (Opetushallitus, 2013:10.)

### 3.3. Ennakoinnin johtopäätöksiä

Autoalalla tulisi tarkastella mahdollisuuksia toteuttaa automyyntin koulutusohjelma osana merkonomikoulutusta. Tulevaisuudessa tarvitaan asiakaspalveluhenkisiä monialaisia osaajia.

Ikäryhmien pieneneminen ja koulutettavien väheneminen sekä oppilaitosten resurssitarpeet ovat tulevaisuudessa suuria haasteita toisen asteen koulutuksessa. Lisähaasteita tuo työurien pidentämisen paine sekä opintojen keskeyttämisen pienentäminen. Toisen asteen toteutuksen ongelmana on suuri tutkintojen määrä, joka on hajottanut toisen asteen koulutusjärjestelmän liian moneen koulutusohjelmaan.

Toisen asteen koulutuksessa pitäisi käynnistää keskustelu koulutusrakenne muutoksesta. Autotekniikan perustutkinnon tekniikan osuutta ei voi loputtomiin laajentaa, vaikka tekniikka koko ajan kehittyy. Opetussuunnitelmiin ja opetuksen toteuttamiseen tulisi saada joustavuutta sekä opintokokonaisuuksia, jotka palvelevat työelämän tarpeita. Opiskelijoilla tulisi olla mahdollisuuksia valita omien tarpeiden mukaisia kursseja. Koulutuksen sisällön suunnittelussa tulisi ottaa huomioon alueelliset ja työelämän tarpeet. (Opetushallitus, 2013:10.) Kuvio 4 esittää autoalan yleisiä osaamistarpeita.



Kuvio 4. Autoalan osaamistarpeet (opetushallitus, 2013:10)

### 3.4. Automyyjä ammattina

Automyyjät työskentelevät autojen ja niiden varusteiden myyntitehtävissä autoliikkeissä. Työhön kuuluu myös muiden palvelujen kuten vakuutusten myyntiä. Myyntitaitojen lisäksi automyyjän työ edellyttää asiakaspalvelutaitoja, autojen teknistä tuntemusta ja tulosvastuullisuutta. Ammatti sopii sekä miehille että naisille. Työssä tarvitaan itsenäisyyttä, oma-aloitteisuutta, yhteistyötaitoja, joustavuutta ja yrittäjähenkä. Ajokortti on välttämätön automyyjän ammatissa. Automyyjän työ edellyttää jatkuvaa lisä- ja täydennyskoulutusta, sillä autot ja niiden tekniikka kehittyvät koko ajan. Työssä on tultava toimeen kaikkien ihmisten ja tilanteiden kanssa. Automyyjältä odotetaan tuloksentelekyä.

Automyyjät markkinoivat, myyvät ja ostavat uusia ja käytettyjä autoja sekä niiden varusteita. Autoliikkeet ovat yleensä erikoistuneita joihinkin tiettyihin automerkkeihin, ja ne myyvät sekä uusia autoja että vaihtoautoja. Autoliike voi toki myydä pelkkiä vaihtoautojakin.

Automyyjä aloittaa työnsä, kun asiakas saapuu liikkeeseen. Liikkeeseen saapuvaan asiakkaaseen on luotava kontakti nopeasti. Koska autot ovat kalliita ja asiakas haluaa tehdä hyvän kaupan, on tärkeää luoda luottamussuhde asiakkaaseen. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että hän ostaa hyvän auton. Myyjä kuuntelee asiakkaan toiveita sekä esittelee tälle autoja ja kertoo niiden ominaisuuksista. Myyntikeskustelun aikana hän selvittää asiakkaan tarpeita, esittää myyntiperusteita sekä auttaa asiakasta ostopäätöksessä. Mikäli asiakas on kiinnostunut autosta, myyjä neuvottelee asiakkaan kanssa kauppaehdoista. Myyjä kertoo asiakkaalle myyntiehdosta, rahoitusvaihtoehdoista, huoltosopimuksista ja vakuutuksista. Olenainen osa kaupanteosta on auton hinta.

Kun asiakas on tehnyt ostopäätöksen, myyjä tekee tarvittavat paperit, hoitaa rekisteröinnin ja vakuutukset ja sopii asiakkaan kanssa, milloin tämä voi käydä hakemassa auton. Lopuksi on auton luovutus, joka suoritetaan tarkan kaavan mukaisesti.

Myyjä työskentelee tulosvastuullisesti. Yritysautojen myynnissä automyyjällä on vastuullaan tiettyjä yritysasiakkaita, joille hän markkinoi ja myy autoja. Yleensä autoliikkeillä on erikseen ammattiliikenteeseen erikoistuneet automyyjät.

Kun asiakas haluaa vaihtaa autoa, myyjä arvioi vaihdettavan auton arvon. Lopullisen vaihtoarvon päättää isoissa autoliikkeissä vaihtoautopäällikkö. Automyyjät hoitavat myös autojen leasingia ja vuokrausta yksityishenkilöille ja yrityksille.

Automyyjän työhön kuuluu myös asiakashankintaa ja asiakassuhteiden hoitoa. Autoliikkeet järjestävät usein myyntinäyttelyitä viikonloppuisin. Automyyjä tilaa myytävät autot ja huolehtii siitä, että autot menevät varusteluun ja ovat ajoissa asiakkaan noudettavissa.

Keskeistä työssä on myyntityö, mutta suuri osa työajasta kuuluu erilaisiin oheistehtäviin. Automyyjä toimii kaupan jälkeen jälkimarkkinoinnin yhdyshenkilönä mm: varaosa-, lisävaruste-, huolto-, korjaus- ja autonvuokratarpeista. Automyyjän on osattava kertoa asiakkaalle riittävästi autosta. Asiakas haluaa yleensä tietää, millainen on auton suorituskyky,

kuinka paljon bensiiniä se kuluttaa, ja millaisia ominaisuuksia autolla on jne. Automyyjän on tunnettava ja osattava käsitellä hyvin autoliikkeessä myytäviä ajoneuvoja ja/tai koneita niiden esittely-, luovutus-, hinnoittelu- ja koeajotilanteissa. Perinteisten myynti- ja toimistotehtävien ohella on hallittava ajoneuvojen rekisteröinti- ja vakuutusasiat, erilaiset rahoitusjärjestelmät, huoltosopimukset ja verotus sekä autokauppaan liittyvä lainsäädäntö.

Automyyjien palkkaus määräytyy auto- ja konekaupan työehtosopimuksen mukaan. Palkka muodostuu yleensä kiinteästä peruspalkasta, myyntiin perustuvasta provisiosta sekä työsuhdeautosta. Merkittävä osa palkasta koostuu provisiosta, jonka automyyjät saavat myymistään autoista. Suhdanteet vaikuttavat tulospalkkaukseen.

Autokauppojen ja vapaiden korjaamojen edunvalvoja CERA toimii Brysselistä käsin. Autoalalla tulee olemaan edessä sopeutumista siihen, että autokauppa supistuu tulevaisuudessa. Järjestön toimitusjohtaja Bernard Lycken mukaan autoteollisuudessa tulee olemaan tulevaisuudessa kaksi ryhmää, menestyjät ja häviäjät (Mutanen 2/2013, Suomen Autolehti, 9).

Liisa Kairisto- Mertanen (2003) tutki väitöskirjassaan, millaisia henkisiä ominaisuuksia menestyvällä automyyjällä on. Tutkimuksessa tarkasteltiin myyjän suoritusorientaatiota, ikää, kokemusta ja oppimisorientaatiota.

Tutkimuksen osallistuvien myyjien keski-ikä oli 39 vuotta. Myyjät olivat olleet automyyjinä keskimäärin yksitoista vuotta. Tutkimuksessa todettiin, että myyjät olivat enemmän oppimisorientoituvia kuin suoritusorientoituvia. Erot myyjien välillä oli tässä suhteessa hyvin pieniä. Lähes kaikilla myyjillä oli kaupallinen tai teknillinen koulutus.

Tutkimus osoitti, että kokeneimmat automyyjät saavuttivat parempia myyntituloksia kehittämällä asiakassuuntauksen toimintatapojaan. Myyjät, jotka käyttivät adaptiivista myyntityyliä, menestyivät huomattavasti paremmin kuin vähemmän adaptiivista myyntityyliä käyttävät myyjät. Tekninen koulutus näytti tukahduttavan adaptiivisuuden kehitystä. Tutkimuksessa todettiin myös, että myyjän oppimisorientaatio edistää adaptiivisuuden ja asiakassuuntauksen kehittämistä.

Myyjillä, joilla oli pelkkä perus- tai lukiokoulutus taustalla, eivät pärjäneet suoritusorientaatiossa myyjille, joilla oli kaupallinen tai teknillinen koulutus. Myyntivalmennuksen todettiin parantavan myyjän tulosta.

Kokemus voi kääntyä rasitteeksi automyyjän ammatissa. Tutkimuksessa todettiin, että iäkkäillä ja pitkään automyyjän alalla olleilla oli vaikeuksia ylläpitää tai kehittää adaptiivisia toimintatapoja. Nuorien automyyjien tietty nöyryys auttaa varmasti adaptiivisten toimintatapojen reflektointia ja kehittämistä. (Kairisto- Mertanen 2003.)

### 3.5. Automyynnin reunaehdot

Henkilöauton suunnittelua sanelevat monitahoiset reunaehdot, joiden sisälle lopputuloksen on mahdollista. Reunaehdot ovat lähinnä: markkinointavuus, turvallisuus, kustannukset ja ympäristö. Tulevaisuuden automyyjän on oltava perillä näistä kaikista tekijöistä. Autoalan keskusliiton julkaisussa (2013) kuvataan edellä mainittuja keskeisiä reunaehdot:

*Markkinoitavuus:* Henkilöauto on kulutushyödyke, Autot valmistetaan ja myydään kaupallisessa mielessä. Autoista pitää saada mahdollisimman halettavan näköiseksi. Ajo-ominaisuudet pitää olla hyvät. Auto pitää saada vetovoimaiseksi. Sen pitää myös erottua edukseen kilpailijoista. Uusilla teknisellä ratkaisulla houkutellaan asiakkaita vaihtamaan auto uuteen. Teknisellä ratkaisulla ei tunnu olevan rajaa.

*Turvallisuus:* Turvallisuudesta on tullut yksi keskeisimmistä auton markkinointikeinoista. Kuluttajat pitävät turvallisuutta lähes tärkeimpänä ominaisuutena ostopäätöstä tehdessään. Hyvät pisteet NCAP-törmäystesteistä on vahva kilpailutekijä automarkkinoilla. Auton ostajat odottavat, että seuraava malli saa vielä paremmat pisteet. Tämä antaa melkoisen haasteen autosuunnittelijoille. Aktiivista turvallisuutta eli ajo-ominaisuuksia ja stabiliteettia on vaikeata mitata. Auton korinrakenteita tehdään yhä erikoisemmilla teräksillä. Tavoitteena on aina vain parempi kolariturvallisuus. Tämä asettaa suuria haasteita auton korinkorjaajille. Auton turvavarusteet (turvatyyny ja vyönkiristimet) kehittyvät jatkuvasti. Turvatyynyjä voi olla jopa yli kymmenen kappaletta. Tästä kaikesta on automyyjän osattava kertoa asiakkaalle asiantuntevasti.

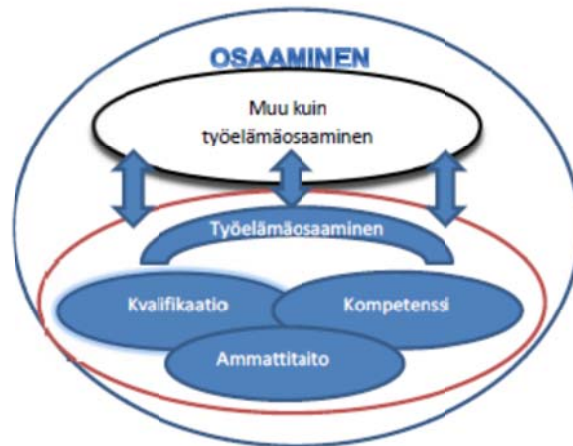
*Ympäristö:* Pakokaasupäästöt, melu, raaka-aineiden kierrätysaste sekä polttoaineen kulutus asettavat suuria haasteita auton suunnittelijoille. Pakokaasupäästöjä joudutaan rajoittamaan yhä monimutkaisemmilla tekniikoilla. Tämä luonnollisesti nostaa auton valmistuksen hintaa. Autovalmistajia ei helpota se, että ympäristöhaittoja rajoittavat säädökset kiristyvät miltei joka vuosi.

*Kustannukset:* Kaikki edellä mainitut reunaehdot vaikuttavat auton hintaan. Auton valmistus näkyy suoraan hinnassa, mutta ylläpitokustannukset ovat vaikeammin laskettavissa. Niitä, jotka vaihtavat autoa ennen takuuajan umpeuduttua, konstruktion ja laatuun liittyvät kysymykset eivät juuri kiinnosta. Heille nämä korjauskustannukset eivät lankea. Autonvalmistajan täytyy tarkkaan punnita hinnan ja laadun välillä. Kun otetaan vielä mukaan auton vaihtoarvo, niin laskelma monimutkaistuu entisestään.

## 4 OSAAMINEN TUTKIMUKSEN KOHTEENA

### 4.1. Mitä on osaaminen?

Osaaminen koostuu työelämäosaamisesta ja työn ulkopuolisesta osaamisesta kuten esimerkiksi harrastustoiminnasta tai sosiaalisesta elämästä työ ulkopuolella. Tässä luvussa keskitytään ainoastaan työelämäosaamiseen. Hanhisen (2010) mukaan työelämäosaaminen koostuu kvalifikaatiosta, kompetenssista ja ammatintaidoista. Kuvio 5 hahmottaa osaamisen keskeisiä käsitteitä.



Kuvio 5. Työelämän osaaminen, muokattu Hanhisen (2010, 16) laatimasta mallista.

**Kompetenssi** kuvaa työntekijän tiedon ja taidon muuntamista toiminnaksi. Työelämän kontekstissa tämä tarkoittaa, että työntekijällä on valmiuksia suorittaa hänelle määrätyt työtehtävät. Tämän päivän työelämässä kompetenssi kuvaa pikemminkin yhteistoiminnallisten tiimien ja verkostojen asiantuntemusta kuin yksilön taitoa.. Kompetenssiin ylläpitäminen ja kehittäminen vaatii sellaisen työympäristön, joka tukee ja kannustaa ammatillista kasvua. ( Hanhinen 2010, 71 – 74.)

Ruohotie (2002b ja 2002c) on valottanut ammatillista kompetenssia neljästä näkökulmasta:

- 1) työmarkkinajärjestöjen, julkisen sektorin ja ammattijärjestöjen määrittäminä ja eri tehtävien vaadittavina kelpoisuus- ja ammattitaitovaatimuksina.
- 2) työpaikan vaatimuksina, joita työn menestyksellinen suorittaminen edellyttää.
- 3) ammatillinen kompetenssi opetussuunnitelmien, tutkintovaatimusten, ja todistusten ilmaisemana muodollisena pätevyytenä sekä jatko-opintovaihteutena.
- 4) ammatillinen kompetenssi yksilön todellisena ja potentiaalisena pätevyytenä.

Bunk (1994) on jäsennellyt ammatillisen kompetenssin seuraavasti:

- a) *ammatillinen kompetenssi*: suoriutua taidolla ja ilman johtoa spesifisen toiminta-alueen tehtävistä
- b) *menetelmällinen kompetenssi*: reagoida järjestelmällisesti työsuorituksen aikana esiintyviin ongelmiin, löytää ongelmiin itsenäisesti ratkaisut ja kyetä hyödyntämään kokemuksia ongelmanratkaisussa
- c) *sosiaalinen kompetenssi*: kommunikoida toisten ihmisten ja työskennellä yhteistoiminnassa heidän kanssaan, osoittaa ryhmätyössä tarvittavaa sosiaalista kyvykkyyttä ja empatiaa
- d) *osallistumista edistävä kompetenssi*: muokata omaa työtä ja työympäristöä, kyetä organisoimaan ja tekemään päätöksiä ja ottaa vastuu omasta toiminnasta ja kehityksestä.

**Kvalifikaatio** on toinen työelämäosaamisen käsitteestä. Kvalifikaatiovaatimus ja kvalifikaatio nähdään usein eri asioina. Kvalifikaatiolla tarkoitetaan työntekijän osaamisvalmiutta ja kvalifikaatiovaatimuksella työelämän osaamisvaatimusta. Kvalifikaatiot esitetään usein työorganisaation ja ammatin taholta johdettuina suoritus-, ammattitaito- tai pätevyysvaatimuksina tai ammattitaitotarpeina. Kvalifikaatiot voidaan käsittää yksilön valmiuksien ja työn vaatimusten välisenä suhteena. Kvalifikaation ja pätevyyden erona on se, että henkilö voi olla pätevä tekemään jotain asiaa, vaikka hänellä ei ole siitä aiheesta olevaa virallista tutkintoa. Kvalifioinnilla tarkoitetaan usein oppilaitoksen tehtävää tuottaa tietoiltaan ja taidoltaan työelämän vaatimusten mukaista työvoimaa. Kvalifikaatio on dynaamista eli muuttuu taloudellisen, teknisen ja yhteiskunnan kehityksen myötä. (Hanhinen 2010, 82 – 87.) Ruohotien (2003, 57) mukaan kvalifikaatio käsite tarkoittaa että, työntekijällä tulee olla tietotaito sellaisella tasolla, että se mahdollistaa ammatin harjoittamisen menestyksekkäästi.

Ruohotie (2003, 59 -60) on Nijhofin ja Remmersin(1989) jaotellut jäsentänyt kvalifikaatiot kolmeen osaan:

- a) *Perustaidot*: älylliset, kulttuuralliset ja sosiaaliset perusvalmiudet, jotka luovat nuorille edellytykset työelämään siirtymiselle ja jatkokoulutukseen. Mainitut kognitiiviset taidot voidaan oppia koulutusjärjestelmän eri tasoilla.
- b) *Ydin ja yleiset taidot*, jotka voivat olla yhteisiä kaikille ammattiteille tai osalle ammattiteja. Mitä yleisimmistä taidoista on kysymys, sitä todennäköisempää on, että niitä opitaan reflektoinnin kautta. Ydin- ja yleis- taitoja opitaan oppilaitoksissa ja koulun ulkopuolella.
- c) *Siirrettävissä olevat taidot*, jotka auttavat ihmisiä tekemään uravalintoja (oman toiminnan johtamisen taidot ja metakognitiiviset tai itesesäätelytaidot). Nämä taidot karttuvat läpi elämän sekä työssä että vapaa-aikana.

*Ammattitaidon* käsitteellä painotetaan ammatin merkitystä. Ammattitaito on jotakin, mitä ammatti vaatii. Ammattitaidon laajuus riippuu siitä, miten se on määritelty. Alakohtaista standardia ammattitaitovaatimukseen ei ole olemassa. Käsite on sen takia häilyvä.

Ammattitaito koostuu yksilön tiedoista, taidoista ja ominaisuuksista, joiden avulla hän suoriutuu työstään. Ammattitaidon ylläpitäminen vaatii elinikäistä oppimista. Elinikäinen oppiminen ei toteudu ilman reflektointia.

Ammattitaito johtaa asiantuntijuuteen. Asiantuntijan käsitteellä ymmärretään usein spesifistietämykseen perustuvaa osaamista, huippusuoritusta, laajaa työkokemusta, joka ilmenee mm. vahvana ongelmaratkaisutaitona, sekä kykyinä nähdä toiminnan olennaiset seikat. Ammattitaitoa voidaan mitata tarkistamalla työn tulosta. Tässä mielessä se on hyvin käytännönläheinen käsite. (Hanhinen 2010, 87 - 90). Collinin ym tutkijaryhmän. (2010. 85 – 86) mukaan konnektiivinen työssäoppimismalli kehittää asiantuntijuutta paremmin kuin perinteellinen malli. Perinteellisessä mallissa opiskelijat lähetetään työpaikalle olettaen, että oppi tulee automaattisesti.. Konnektiivisessa mallissa ei ole erillistä työssäoppimisjaksoa. Griffithsin ja Guilen (2003) mukaan konnektiivisessa mallissa opiskelijat eivät aino-



astaan tee työtä vaan heille annetaan mahdollisuus analysoida, kritisoida ja kyseenalaistaa työpaikkansa toimintatapoja. Kriittinen analysointi voi johtaa johtaa työpaikan toiminnan kehittämiseen kolmikantayhteistyönä. Asiantuntijataso ammattilaisella tulee olla sisäinen tarve muutokseen ja halu oppia uutta, jotta elinikäinen oppiminen ja asiantuntijuus kehittyvät.

Taulukko 2 valottaa ammatillisen kompetenssin ja kvalifikaation käsitteiden keskeisiä käsitteellisiä eroja.

**Taulukko 2. Kompetenssin ja kvalifikaatio ominaispiirteiden vertailu (Hanhinen 2010, 92)**

| Käsite                          | Ammatillinen kompetenssi   | Ammatillinen kvalifikaatio  |
|---------------------------------|--|---|
| Työn suorittaminen              | työntekijän kyvykkyys ja valmius suorittaa työtehtävät   | työntekijän työhön liittyvä suoritusvaatimus  |
| Substanssi                      | kuvaa yhteisön tai työntekijän ominaisuuksia   | kuvaa työtehtävän sisältöaluetta  |
| Ammattitaidon ulottavuus        | tekijän taito tehdä sitä mitä ammatti- tai tehtävä vaatii  | taito, mitä ammatti- tai työtehtävissä vaaditaan  |
| Jäseneltävyys ja luokiteltavuus | käsitteellisesti voidaan jäsentää, mutta kompetenssi koostuu toisiinsa nivoutuneista osatekijöistä               | käsitteellisesti ja käytännössä osatekijät voidaan eritellä   |
| Mitattavuus                     | voidaan mitata kyvykkyuden tasoa   | voidaan mitata työn sisältöalueiden määriä ja merkitystä  |
| Koulutus                        | kompetenssi kehittyy koulutuksen kautta  | ohjaa koulutuksen sisältöä  |
| Realisoitumisen kohde           | työntekijän ja työsuorituksen välinen suhdekäsite, realisoituu työsuoritteeksi                                   | työntekijän ja työympäristön välinen suhdekäsite, realisoituu työn vaatimustasoksi                        |
| Aktuaalisuus                    | potentiaalinen valmius, kapasiteetti tai latentti kyvykkyys  | nykyiset tai tulevaisuuden työn vaatimukset   |
| Pätevyys                        | komponentti tekijä <ul style="list-style-type: none"> <li>työntekijä on pätevä tekemään jotakin asiaa</li> </ul> | kvalifioitu osaaminen <ul style="list-style-type: none"> <li>työntekijän tunnustettu osaaminen</li> </ul> |
| Konteksti sidonnaisuus          | potentiaalinen ja kontekstisidonnainen   | suoritusvaatimukset muuttuvat kontekstin mukana   |
| Muutosalttius                   | dynaaminen   | dynaaminen  |

Kanferin ja Ackermanin (2005) mukaan ammatillisen kompetenssin osatekijöitä ovat kyvyt, tiedot ja taidot, motivaatio, persoonallisuus ja minäkäsitys. Viimeksi mainittuun sisältyy itsetunto ja uskomus omiin kykyihin.

Kompetenssi on jaettu kahteen ryhmään: kognitiivisiin kykyihin (kyvyt, tiedot ja taidot) ja affektisiin ja konatiivisiin valmiuksiin (motivaatio, persoonallisuuden piirteet ja minäkäsitys). (ks. Ruohotie 2005.)

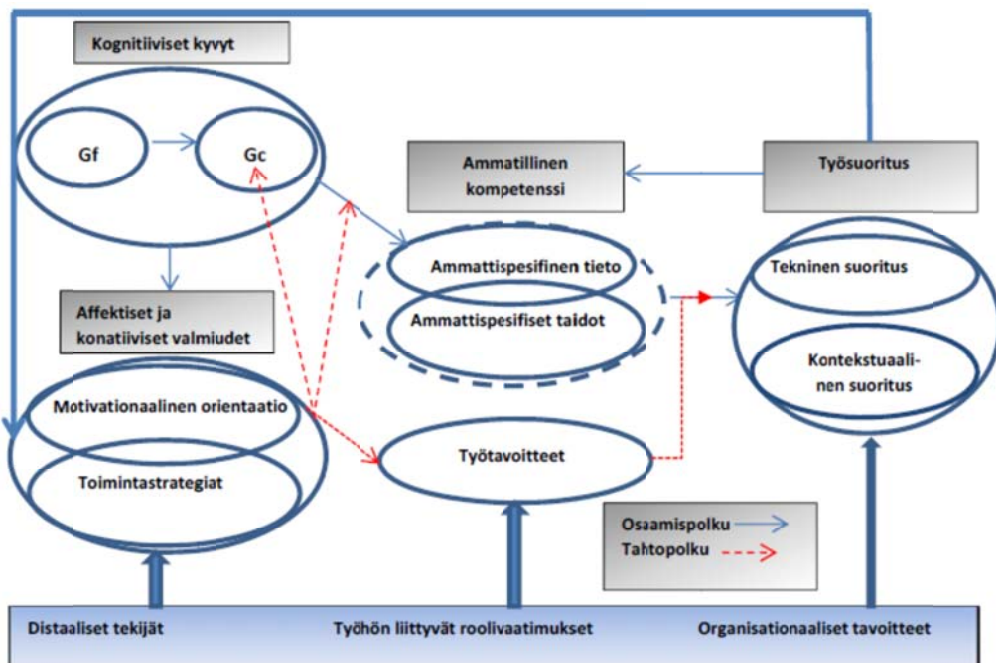
Älykkyys on jaettu kahteen pääkomponenttiin oivaltavaan ja kristallisoituneeseen älykkyyteen. Oivaltava älykkyys Gf on yhteydessä abstraktiin päättelyyn, muistiin ja älyllisiin prosesseihin, joita tarvitaan ongelmaratkaisutilanteissa. Perimä vaikuttaa vahvasti edellä mainittuihin tekijöihin. Oivaltava älykkyys on parhaimmillaan nuoruusvuosina.

Toinen älykkyuden muoto, ns. kristallisoitunut älykkyys (Gc), kehittyy koulutuksen ja kokemuksen seurauksena. Gc pysyy korkeana yli keski-ään ja voi jatkaa kehitystään myöhäiseen aikuisuuteen saakka. Gf:n ja Gc:n on todettu korreloivan keskenään, mutta kyse on kuitenkin kahdesta eri rakenteesta.

Affektiiviset ja konatiiviset valmiudet ovat määrääviä tekijöitä ammattitaidon hyödyntämisessä ja kehittämisessä. Ammatillisen kasvun ja kehittämisen kannalta keskeisiä valmiuksia ovat muun muassa itsesäätelyn taito, suoritusmotivaatio, sisäinen tavoiteorientaatio ja tehokkuususkomukset. Aiempi elämäkokemus (distaaliset tekijät) määrittää osaltaan valmiuksia sekä kompetenssin ja toimintavalmiuksien muotoutumista ja kehittymistä.

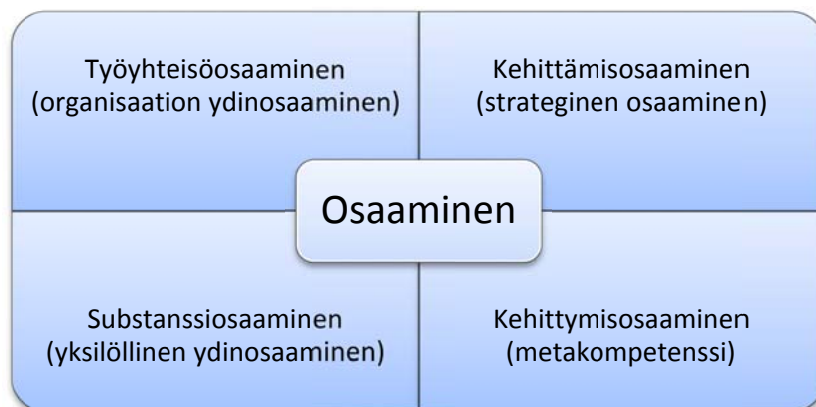
Työsuoritus koostuu teknisestä ja kontekstuaalisesta suorituksesta. Tekninen suoritus kuvaa fyysistä tekemistä. Kontekstuaalinen suoritus edistää mm. organisaation verkoston toimivuutta ja parantaa organisaation ilmapiiriä. Kuvio 6 havainnollistaa kompetenssin koostumusta.

Itsesäätelyä harjoittava oppija reflektoi jatkuvasti oppimisprosessia ja oppimisympäristöä. Hän hankki myös palautetta opetusmenetelmien ja oppimisstrategioiden toimivuudesta. Näistä hän antaa tarvittaessa palautetta. Itsesäätelyn kehittäminen vaatii oppijalta motivaatiota ja harjoitusta. (Ruohotie 2005, 4 – 10.)



Kuvio 6. Ammatillisen kompetenssin malli. (Ruohotie 2005, 7)

Osaamisen synonyymejä ovat kyky, kyvykkyys, pätevyys, ammattitaito ja kompetenssi. Määritelmät vaihtelevat sen mukaan, mihin tilanteeseen viitataan. Tulevaisuuden osaamisen ennakointi on välttämätöntä koulutuksen ja työelämän kehityksen kannalta. Ahvenaisen (2012, OPH 2013:3, 68 – 69) mukaan osaaminen voidaan nähdä tiedon, taidon ja asenteen yhdistelmänä. Helakorpi, Aarnio ja Majuri (2010, 65) viittaavat osaamisella ihmisen käyttäytymisen ja kykyjen valmiuteen. Osaaminen on taidon esille tuominen sosiaalisessa ympäristössä, esimerkiksi työpaikalla. Osaamiseen liittyy usein niin sanottu hiljainen tieto, joka on tiedostamatonta ja subjektiivisiin kokemuksiin perustuvaa ymmärrystä. Helakorpi ym.(2010) ovat valloittaneet osaamista kuviossa 7.



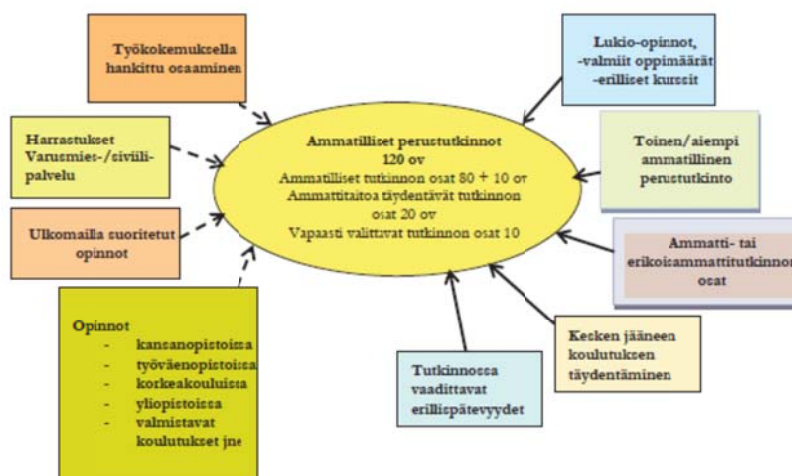
**Kuvio 7. Asiantuntijan osaamisalue (sovellettu Helakorpi ym. 2010)**

Osaamista voidaan hankkia koulutuksella (formaalinen) tai koulutuksen ulkopuolella (nonformaalisesti). Osaamista kertyy myös arkioppimisen (informaalisen) ja nonformaalisen yhdistämisellä. Tulevaisuustutkija Ilkka Halavan mukaan amerikkalainen tuore tutkimus on arvioinut, että formaalisella oppimisella opitaan vain 15 %. Informaalisella oppimisella opitaan 85 %. Oppiminen, tekeminen ja jakaminen ovat samaa prosessia ilman väliseiniä. Suomessa meillä on tässä asiassa paljon parantamisen varaa (Halava 2013, [www.youtube.com](http://www.youtube.com)).

Koulutuksessa ja työelämässä tavoitellaan laaja-alaista osaamista. Työtehtävät muodostuvat monipuolisimmaksi ja vaihtelevammiksi laaja-alaisen osaamisen kautta. Työskentely on joustavampaa ja autonomisempaa. Tämä kuvastaa henkilön ammattitaidon tasoa. Laaja-alainen ammattitaito on monisäikeinen käsite. Se voidaan mieltää esimerkiksi kieltotaitona, ongelmaratkaisutaitona ja oman työn suunnittelun taitona. Laajalalaisuus voidaan myös ymmärtää moniammatillisuutena. Yhden näkemyksen mukaan laaja-alaisuus tarkoittaa, että työntekijällä on syvälinen ja vahva teoreettinen käsitys omasta ammatistaan. Tällainen työntekijä kykenee sopeutumaan joustavasti vaihteleviin työtilanteisiin. (Honka, Lampinen & Vertanen (toim) 2010, 52 – 53.)

Osaamisen tunnistamisella selvitetään, mitä opiskelija osaa opintoja aloittaessaan. Selvitys kuuluu tehdä ennen opintojakson alkua. Ammatillisessa koulutuksessa osaamisen tunnistaminen toteutetaan lähtötason testillä. Lähtötason toinen tarkoitus on selvittää, onko opiskelijalla edellytyksiä suorittaa tutkinto. Osaamisen tunnistamisen perusteella opettaja voi suunnitella opiskelijalle henkilökohtaisen opetussuunnitelman. Kuviossa 6 on

havainnollisesti esitetty, mistä osaaminen voidaan tunnistaa ja siten hyväksilukea opintoihin. (Opetushallitus, arvioinnin opas 2009, 19 - 20 ).



Kuvio 8. Ammatillista osaamista tunnistaminen ja tunnustaminen (www.opetushallitus.fi)

Autoalalla on suhteellisen kauan alalla ollutta henkilökuntaa, joilla on kertynyt runsaasti hiljaista tietoa. Työssäoppimisen yhteydessä tapahtuu paljon työnohjaajan kautta opiskelijalle siirtyvää hiljaista tietoa, joka jalostuu osaamiseksi.

Hiljainen tieto on tiedostettua mutta emme osaa pukea sitä sanoiksi. Hiljainen tieto syntyy kokemuksesta. Kokemusperäinen tieto ilmenee taitona. Hiljaista tietoa syntyy dialogissa ja sosiaalisissa yhteisöissä ja usein non-formaalisen ja informaalisen oppimisen yhdistelmästä. Eraut (2004b) on jaotellut informaalisen oppimisen kolmeen eri muotoon: implisiittiseen, reaktiiviseen ja tavoitteelliseen oppimiseen. Taulukko 3 kuvaa informaalisen oppimisen typologiaa.

Taulukko 3. Informaalin oppimisen typologia, muokattu (Heikkinen ym. 2012)

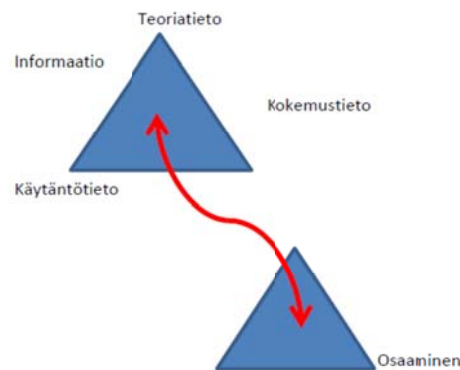
| Tapahtuman aika       | Implisiittinen oppiminen (ehdollistuminen)   | Reaktiivinen oppiminen   | Tavoitteellinen oppiminen   |
|-----------------------|--|--|---|
| Menneet tapahtumat    | Implisiittinen sanaton yhteys nykyisten kokemusten ja menneitä tapahtumia koskevien muistojen kanssa | Aikaisempien tapahtumien ja kokemusten lyhyt spontaani reflektio   | Menneiden toimintojen, vuorovaikutustilanteiden, tapahtumien ja kokemusten käsittely ja reflektio |
| Nykyhetken kokemus    | Menneitä kokemuksia tulee mieleen  | Satunnaista huomiota asioista, mielipiteistä, vaikutelmista ja ideista.<br><br>Kysymyksien esittämistä ja seurausten havainnointia | Sitoutuminen päätöksentekoon, ongelmaratkaisuun, suunniteltuun informaaliseseen oppimiseen        |
| Tuleva käyttäytyminen | Tiedostamattomia odotuksia aikaisempien kokemusten perusteella                                       | Tulevien oppimismahdollisuuksien tunnistaminen.  | Suunnitellut oppimistavoitteet ja tavoitteellinen harjoittelu                                     |

Prosessi voi myös tapahtua toisin päin. Oppiminen voi itsessään johtaa hiljaiseen tietoon. Esimerkiksi henkilö on oppinut luistelutaidon, joka säilyy loppuiäksi, vaikka hän olisi kymmeniä vuosia luistelematta. Henkilö ei kuitenkaan osaa kuvata, miten hän on oppinut luistelemaan. Luistelijalla on tapahtunut toiminnan automatisointi, joka on yksi hiljaisen tiedon syntymekanismeista. ( Heikkinen, Jokinen, Markkanen, & Tynjälä (toim). 2012, 191 – 193.)

Oppimista tapahtuu jatkuvasti. Syntyy olennaista, epäolennaista, hyvää ja huonoa tietoa. ”Hyvät ajatukset, vaikka ne unohtuvatkin, eivät häviä”( Pubilius Syrus). Jotkut asiat opitaan tietoisesti opiskellen. Ei-tietoista oppimista tapahtuu työtä tekemällä, kokeilemalla, kokemalla ja reagoimalla työssä esille tuleviin tilanteisiin. Tiedostamatonta oppimista tulee työyhteisön kautta kokeneimmilta työtovereilta.

Ihminen oppii asioita työyhteisöstä eli sosiaalistuu. Kun uusi henkilö tulee työyhteisöön, niin hän omaksuu siellä tapahtuvat toimintatavat ja ajattelutavat.

Kuviossa 9 on kuvattu informaation, tiedon ja osaamisen yhdistymistä ja ketjuttamista. Kuvio kertoo miten hiljainen tieto kyetään jakamaan ja ottamaan yhteiseen käyttöön. Hiljainen tieto ei ole pelkästään henkilökohtaista, vaan se voi olla osittain tai kokonaan työyhteisön sisällä. Ylempi kolmio kuvaa sitä, mitä voidaan saavuttaa hyvällä koulutuksella ja alempi sitä, mikä voidaan saavuttaa ammatillisen työkokemuksen kautta. Tiedon jakamisen sijaan oppilaitosten tehtävänä tulee olla kokemuksien tuottaminen. Ammatin oppiminen jatkuu työelämässä kokemuksien karttuessa. Noviiisi on aloittelija, josta kehittyy taitava suorittaja ja lopulta alansa ekspertti. (Poikela 1998.)



**Kuvio 9. Informaatio, tieto ja osaaminen (Poikela 1998)**

### 4.1. Oppimisympäristö

Oppimisympäristö käsitteenä tarkoittaa paikkaa, tilaa tai yhteisöä, jonka tarkoituksena on edistää oppimista. Käsite ei tarkoita pelkästään fyysistä paikkaa, jossa oppiminen tapahtuu.

Opettajalla on haasteellinen tehtävä luoda sellainen oppimisympäristö, jossa oppiminen on mahdollisimman tehokasta. Ammatillisessa koulutuk-

sessä opiskelijalla tulisi valmistuttuaan olla substanssiosaamisen lisäksi valmiudet jatko-opintoihin ja yleiseen elämänhallintaan. Nummenmaan ja Virtasen (2002) mukaan pragmaattiset ehdot säätelevät opetuksessa käytettävää oppimisympäristöä. Oppimisympäristön pragmaattiset perusteet yhdistävät teorian ja todellisen maailman yhteen. Pragmaattiset tekijät ovat esimerkiksi opettajien koulutustausta, rahoitusjärjestelmä ja kilpailutekijät.

### 4.1.1. Verkko-oppimisympäristö ja mobiilioppiminen

Verkkoympäristön suomat mahdollisuudet ovat tuoneet oppimisympäristöön uusia ulottavuuksia, mutta myös uusia haasteita. Teknologia mahdollistaa tiedon monipuolisen hankkimisen. Oppija voi perehtyä sisältöön, harjoitella ja reflektoida omaa osaamistaan. (Nummenmaa & Virtanen 2002, 36 – 37.)

Opettajan rooli oppimisympäristössä on muuttunut. Opettaja on enemmänkin ohjaaja kuin luennoitsija. Verkko-opetus ja sosiaalinen media tarjoavat kentän sosiaalisen vuorovaikutuksen kehittämiseen.

Verkko-opetus on yleistynyt voimakkaasti viime aikoina. Verkko-opetuksessa on tärkeitä korostaa opiskelijan itseohjaavuutta. Verkko-opetuksen toimivuus edellyttää hyvin laadittua opetussuunnitelmaa, ohjausta ja neuvontaa.

Uusi oppimisajattelu huomioi yhteiskunnan muutokset. Työelämä verkostoituu, kansainvälistyy ja muuttuu liikkuvammaksi. Ei ole enää erikseen työssäoppimista, verkko-oppimista ja luokkaoppimista, vaan ne kytkeytyvät toisiinsa. Tämä edellyttää opettajan verkostoitumista työelämään. Verkko-oppiminen ei tule kuitenkaan kokonaan korvaamaan perinteistä lähiopetusta. (Helakorpi ym. 2010, 125 – 133.)

Verkko-opetuksen tavoitteet opetussuunnitelmassa voidaan suunnitella nelivaiheisesti. Liikkeelle lähdetään oppimisen tavoitteiden määrittelemisestä. Tavoitteet tulee kertoa niin selkeästi, että opiskelija ne varmasti ymmärtää. Seuraavaksi avataan tavoitelauseet kysymysmuotoon: Mitä, kuka, ketkä, millainen, miten, miksi jne. Kysymykset ovat oiva työkalu tavoitteiden analysointiin. Kolmannessa vaiheessa muodostetaan oppimisprosessiin teemat. Kysymyksiin etsitään vastauksia. Vastauksista tulee teemoja. Esimerkkinä: Mitkä ovat tavallisimmat ongelmajätteet? Tästä syntyy teema: Ongelmajätteet ja niiden käsittely. Viimeisin neljäs vaihe koostuu opetuksen suunnittelusta, jotta oppimisen tavoitteet saavutetaan. Tämä toimii pohjana myöhemmälle jatkosuunnittelulle, jolloin tavoitteena on tarkentaa oppimisen kuvausta esimerkiksi pedagogisten mallien avulla. (Silander 2003, 10 – 20.)

Savonlinnan ammatti- ja aikuisopistossa on otettu Flexible-toimintamalli käyttöön. Flexible-mallissa nopeasti oppivat opiskelijat opiskelevat verkossa, samalla kun opettaja voi keskittyä koulussa hitaammin oppiviin opiskelijoihin. Käytäntö on osoittanut, että opiskelijoita turhauttava odottaminen on jäänyt pois. Itseohjautuvuus on kehittynyt nopeasti oppivilla opiskelijoilla. Verkkomateriaalit sisältävät runsaasti videoita ja harjoituksia. Tämä antaa opiskelijoille mahdollisuuden opetuksen toistoon. Tiedon

hankinnan tarve on kehittänyt opiskelijoiden medialukutaitoa sekä tieto- ja viestintätekniiikan taitoa. (Lignell 2013, 63.)

### 4.1.2. Työssäoppiminen

Ammatillisessa opetuksessa yhdistetään teoria ja käytäntö. Työpaikalla oppiminen takaa mahdollisimman aidon oppimisympäristön. Oppilas joutuu työssäoppimisen aikana ratkomaan aitoja eteen tulevia ongelmia. Tutkimukset ovat osoittaneet, että ammatillisen peruskoulutuksen suorittaneet ovat pitäneet työssäoppimista kaikkein antoisimpana oppimismuotona. Ohjaus työpaikalla on ollut laadukasta ja oppilasta motivoivaa

Työssäoppimisen perusidea voi kariutua, jos työpaikan taloudelliset edut asetetaan oppimisen edelle. Sesonkivoittoisilla aloilla tämä voi tulla esille esimerkiksi yksipuolisen työn teettämisenä. Työpaikan ammattietiikka joutuu koetukselle kiireen ja paineen alla. Oppilaalle voidaan opettaa työtapoja, jotka eivät ole hyvän maun mukaisia. Lähinnä ne ovat eri työvaiheiden ”oikaisemisia”. Opettajan tehtävä on puuttua asiaan. Tämä on yksi opettajan työssäoppimisen valvonnan perustehtävistä. (Helakorpi ym. 2010, 130.)

Auto- ja kuljetusalalla on ongelmana kausiluontoiset työt. Rengassesongin aikana opiskelijoita halutaan vaihtamaan renkaita. Osalla yrityksistä vapaa työvoiman käyttö ja työssäoppiminen menevät sekaisin. Tällöin työssäoppimisen tavoitteet eivät toteudu. Ongelmaksi voi tulla myös ajokortin puuttuminen: opiskelijalla pitäisi olla ajokortti, mutta osa on alle 18-vuotiaita.

Työssäoppimisen pedagogiset järjestelyt vaihtelevat oppilaitoksittain. Tutkimuksissa on todettu, että jopa oppilaitoksen sisällä työssäoppimisen pe-lisäännöistä vallitsee erilaisia käytäntöjä. Jotkut yritykset ovat maksaneet palkkaa opiskelijalle, mikä on haitannut oppimistavoitteita. Toimijoiden sitoutuminen työssäoppimiseen on koettu myös ongelmaksi (Tynjälä ym. 2006, 139 – 140).

Työssäoppimisesta on tehty lukuisia tutkimuksia. Anneli Etäpelto ja Kaija Collin (2009) esittävät Keski-Suomessa tehtyä tutkimusta työssäoppimisesta. Tutkimuksessa tiedusteltiin opettajien ja työpaikkaohjaajien käsityksiä seuraavista seikoista: työssäoppimispaikkojen puute ja eritasoisuus, työpaikkaohjaajien puutteellinen ohjaus ja palaute, opettajien työelämäosaaminen, työssäoppimisen valvonnan vaikeus, opiskelijoiden asenne ja motivaatio, arvioinnin ongelmat, kulkuyhteydet työssäoppimispaikoille, opiskelijoiden epävarmuus ja epärealistiset odotukset työssäoppimisjaksoilta.

Tulokset olivat muutamassa kohdassa ristiriitaisia. 33 % (n=252) opettajista piti työssäoppimispaikkojen saatavuutta vaikeana, kun taas vain 8 % (n=364) työpaikkaohjaajista piti sitä ongelmallisena. Opiskelijoiden asennetta ja motivaatiota piti 20 % työpaikkaohjaajista ongelmallisena, kun opettajien vastaava luku oli 4 %. 14 % työpaikkaohjaajista piti opiskelijoita epävarmoina, kun taas opettajista vain 3 % oli sitä mieltä.

Anne Virtanen (2013) on tutkinut tuoreessa väitöskirjassaan ammatillisen koulutuksen työssäoppimista. Hän vertaili sosiaali- ja terveystieteiden (SOTE)

ja tekniikan- ja liikenteen alan työssäoppimista. Tutkimus osoitti, että metodien ja käytänteiden erot olivat yllättävän suuria.

Tekniikan ja liikenteen opiskelijat kokivat hyödyntävänsä niukasti erilaisia oppimisen ja ohjauksen metodeja. Anne Virtanen toteaa väitöskirjassaan, että tämä kuulostaa jokseenkin huolestuttavalta asialta. Oheisessa taulukossa on vedetty yhteen opiskelijoiden kokemat mielipiteet koskien työssäoppimisen oppimisympäristöä.

**Taulukko 4. SOTE:n ja tekniikan ja liikenteen alan oppimisympäristöjen ja opiskelijan näkökulmasta (Virtanen 2013, 80).**

| Sosiaali- ja terveysala  | Tekniikan- ja liikenteen ala   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>erilaisia oppimisen muotoja hyödynnetään tehokkaasti</li> <li>erilaisia työpaikalla tapahtuvia ohjauksen muotoja hyödynnetään tehokkaasti (työpaikkaohjaajan ohjausta, keskustelua työntekijöiden kanssa, oman työn arviointia)</li> <li>sosiaalista ja vuorovaikutuksellista tukea saadaan paljon</li> <li>työpaikkaohjaajalta opitaan paljon</li> <li>tyytyväisyyttä ohjauksen riittävyyteen työpaikalla</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>erilaisia oppimisen muotoja hyödynnetään vähän</li> <li>erilaisia työpaikalla tapahtuvia ohjauksen muotoja hyödynnetään niukasti (oman työn arviointia)</li> <li>sosiaalista ja vuorovaikutuksellista tukea saadaan vähän</li> <li>joltakin muulta työntekijältä opitaan eniten</li> <li>tyytyväisiä ohjauksen riittävyyteen työpaikalla</li> </ul> |

Tekniikan- ja liikenteen alalla todettiin, että sosiaalisilla taidoilla oli yllättävän suuri merkitys työssäoppimisen tulokseen. Virtanen toteaa tutkimuksessaan, että tekniikan- ja liikenteen alalla selviytyy parhaiten ns. ”hyvä tyyppi”. Alalla korostetaan hyvää aloitekykyä ja yhteistyötaitojen merkitystä. Jos opiskelija on jatkuvasti kysymässä neuvoja, niin hänet katsotaan aloitekyvyttömäksi. Tätä taustaa vasten selittyy se, miksi opiskelijat tekniikan ja liikenteen alalla ovat tyytyväisiä ohjauksen määrään. Opiskelijat eivät halua myöntää, että he tarvitsevat lisäohjausta, koska silloin heidät koetaan aloitekyvyttömäksi (Virtanen 2013).

Tekniikan ja liikenteen työssäoppimisen pelkistetyt toimintatavat juontuvat juurensa siitä, että ala joutui rakentamaan työssäoppimisjärjestelmän vuonna 2001 tyhjän päältä. Sosiaali- ja terveysalalla työssäoppimisella on pitkät perinteet, joka näkyy jalosteltuina toimintatapoina.

Tekniikan ja liikenteen opettajat joutuvat usein toimimaan puun ja kuoren välissä. Opetushallitus on säätänyt tiukat vaatimukset, minkä puitteissa työssäoppimisen ja näyttöjen toteuttamisen on tapahduttava. Toisaalta he kohtaavat työelämässä realiteetit, jotka ovat ihan jotakin muuta kuin opetushallituksen ohjeistus. Olisikin mielenkiintoista selvittää, miten alan opettajat pystyvät toimimaan näin ristiriitaisessa tilanteessa? Miten he voivat toteuttaa pedagogisia tehtäviään? Joskus joutuvat etiikan arvot koviin. (Virtanen 2013, 105 – 107; Virtanen, Tynjälä & Stenström 2010.)



### 4.2. Oppimiskäsitykset

Ammatillisen opettajan työnkuva on muuttunut viime vuosina enemmän ammattiaineiden opettajasta kasvattajaksi. Pirjo Tilus (2004) toteaa, että ”*vain silloin kun opetusryhmään kuuluu nuoria, jotka ovat sisäistäneet oppimisen välinearvona ja opiskelevat oppimisen vuoksi, voi luopua kasvattajan huolehtivan aikuisen roolista ja toimia vain huippuammattilaisena opettajana.*”

Tässä luvussa käsitellään yleisempien oppimismetodien sisältöä. Vuorio (2011, 71 – 73) jakaa yleisellä tasolla myyntityön oppijat neljään eri ryhmään. Nämä ovat: käytännön oppija, ideaoppija, teoreetikko ja touhuja. Automyyjän opetussuunnitelman opetusmetodeissa on tärkeää ottaa huomioon nämä neljä eri oppimistyyliä.

Käytännön ihmisen oppimistapa perustuu kokeiluun. Usein tätä metodia kutsutaan ”yritys- ja erehdysmetodiksi”. Tällainen henkilö selviytyy parhaiten tilanteissa, joissa on useita ongelmanratkaisuja. Oppijaa kutsutaan käytännön oppijaksi. Henkilö ei ole parhaimmillaan tilanteissa, joissa on yksi absoluuttinen vastaus. Käytännön ihminen työskentelee mieluummin asioiden kanssa kuin asiakkaiden kanssa. Tämän oppimistyylin omaksuva ihminen pitää tekniikasta. Tekniikan alalla onkin hyvin paljon tähän ryhmään kuuluvia ihmisiä.

Ideaoppija on käytännön oppijaan vastakohta. Ideaoppijalla on hyvä mielikuva ja mietiskelevä työskentelytyyli. Hän tarkastelee tilanteita monesta näkökulmasta. Ideaoppija on parhaimmillaan, kun saa työskennellä ihmisten kanssa. Kehittämisasiantuntijat ja konsultit omaavat usein tämän oppimistyylin.

Teoreetikolla on valitsevana oppimistyylinä abstraktinen ajattelu ja pohitiva havainnointi. Tällainen henkilö yhdistää taitavasti monta erilaista havainnointia yhdeksi kokonaisuudeksi. Teoreetikko on enemmän kiinnostunut abstrakteista asioista kuin ihmisistä. Teoreetikolle on tärkeää asioiden loogisuus.

Touhuja on teoreetikon vastakohta. Tämän oppimistyylin edustajalla on hyvin samoja piirteitä kuin käytännön oppijalla. Touhuja uskaltaa ottaa suuria riskejä. Hän on mukavuusalueellaan yllättävissä tilanteissa, joissa vaaditaan nopeita ratkaisuja. Tämän oppimistyylin omaava henkilö pyrkii ratkaisemaan ongelmat intuitiivisen ajattelun avulla. Touhuja on yleensä kärsimätön ja joskus jopa päällekkäyvä ihmistyyppi. Myyntityössä tämä ei aina ole hyvä piirre.

Ammatillinen kehittäminen käsittää jatkuvan taitojen, kykyjen ja asiantuntemuksen kehittämisen. Ammatilliseen kehittymiseen liittyy kyky ylläpitää ammattitaitoa, taito oppia työn antamista kokemuksista ja soveltaa opittavaa tietoa uusiin tilanteisiin. Ammatilliseen kehittymiseen kuuluu myös oman ammatin tulevaisuuden hahmottaminen. Ammattitaito kehittyy, jos henkilö osaa ottaa positiivisella asenteella vastaan kritiikkiä ja hänellä on taito hallita muutoksia. (Ruohotie & Honka 2003, 101.)

Oppijan oppimisen taidot korostuvat ammatinosaamisen näytöissä. Autoalalla tarvitaan erityisen paljon jatkuvan oppimisen valmiuksia, koska alan muutosnopeus on korkea. (Opetushallitus, 2013:10.)

Oppiminen on yksilössä tapahtuva muutos. Tiedon luoja on itse yksilö. Organisaatiossa ja ryhmässä tapahtuu oppimista. Organisaation oppiminen ja muutos on välttämätöntä, jotta yritys tai yhteisö pysyy kehityksen perässä. Jotta organisaation muutos toteutuu, on yksilön ymmärrettävä ja hyväksyttävä työtapojen muutostarpeet. Yksilön on sovellettava uutta tietoa ja taitoja voidakseen edistää muutosta.

Työhön integroitava oppimisen muodot voidaan luokitella kuuteen luokkaan:

- Tarkkailemalla tekemistä ja analysoimalla virheitä
- Vuorovaikutuksellinen oppiminen
- Formaalin oppiminen
- Oppiminen oman opetus- tai koulutustyön sivutuotteena
- Oppiminen laadun varmistuksen yhteydessä
- Oppiminen osallistumalla suunnitteluun esimerkiksi opetussuunnitelmatyössä. (Ruohotie 2000, 13 – 14.)

Suunniteltu Omnia ammattiopiston uusi opetussuunnitelma perustuu kognitiivis-konstruktiviseen opetusmetodiin. Konstruktivismissa oppiminen nähdään aktiivisena tiedon rakentamisen prosessina. Konstruktivismin keskeisenä ajatuksena on, että tieto ei siirry, vaan oppija rakentaa eli konstruoi sen itse uudelleen. Oppijan omat aikaisemmat tiedot, käsitykset ja kokemukset opittavasta asiasta säätelevät hyvin paljon sitä, mitä hän asiasta havaitsee ja miten hän asiaa tulkitsee. Oppiminen liittyy toimintaan ja palvelee toimintaa. Olennaista on, että oppijassa heräävät omiksi koetut, opittavaan asiaan liittyvät kysymykset, oma kokeilu, ongelmanratkaisu ja ymmärtäminen. Konstruktivinen oppimismetodi ei suosi ulkoa oppimista. Opintokokonaisuuksiin liittyy kuitekin asioita, joiden oppiminen edellyttää ulkoa osaamista. Oppiminen ja arviointi pyritään järjestämään aidossa oppimisympäristössä. Automyyjäksi opiskelevan tapauksessa aito oppimisympäristö on autoliike. Oppiminen on konstruktivistisen tiedonkäsityksen mukaista jatkuvaa tiedon syventämistä ja ymmärtämistä, oman tietämisen rakentamista. (Tynjälä 2004, 169 – 175.)

Tieteen edistystä ei aina saavuteta pelkkien löydösten avulla, vaan keksimällä uusia tapoja käsitteellistää ja jäsentää jo olemassa olevaa tietoa. Oppija konstruoi päässään uudesta ja vanhasta tiedosta uuden tietokokonaisuuden. Uusi tieto on oppijan itsensä aikaansaamaa. Oppijan itsetunto säätelee, miten hyvin hän osaa ja uskaltaa soveltaa uutta tietoa käytäntöön. Oppijan tulisi tiedostaa, milloin hän on ymmärtänyt asian ja milloin ei. Oppija, jolla on hyvä sosiaalinen vuorovaikutus, pystyy refleктоimalla hyvään oppimistulokseen.

Oppimisen tuloksia arvioitaessa on tärkeämpää pohtia, miten asia on ymmärretty kuin se miten paljon on ymmärretty. Samaa asiaa voidaan tulkita monella eri tavalla. Opetussuunnitelmien tulisi olla joustavia, jotta oppijan tiedon muuttuvuus voidaan huomioida ja ohjata sujuvasti hänen opiskeluun. (Ruohotie 2000, 118 – 122.)

Kognitiivinen suuntaus syntyi 1960-luvun alussa, kun ulkoisen sijaan alettiin kiinnittää huomiota ihmismielen sisäisiin ilmiöihin, kognitiivisiin pro-

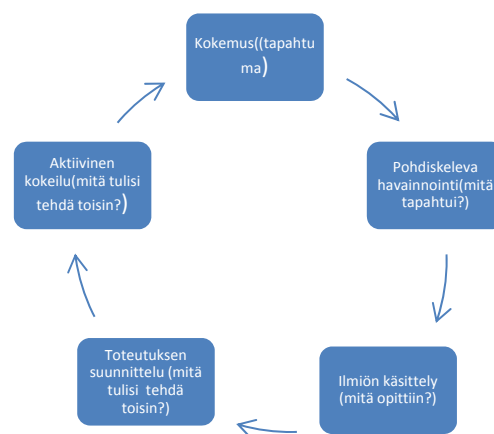
sesseihin. Kognitiivisessa oppimisessa kiinnostus kohdistuu siihen, miten ihminen prosessoi tietoa: oppiminen nähdään tiedon prosessointina. Oppija nähdään erilaisen tiedon aktiivisena käsittelijänä: tietoa vastaanottavana, havaintoja tekevänä, valikoivana, taltioivana, tulkitsevana ja aktiivisesti kehittävänä olentona. Painopiste on viime vuosina siirtynyt yksilöllisen tiedonrakennuksen- ja merkitysten asemasta jaetun kognition eli oppimisen yhteisöllisen prosessin tutkimukseen (Nevgi & Lindblom- Yläne, 2003,16).

Kognitiivinen oppimiskäsitys kuuluu hahmopsykologian piiriin, jonka peruskäsitteisiin kuuluu havainto, oivallus ja merkitys. Brunner (1965) korostaa, että oppiminen on keksivää ja löytävää oppimista. Havainnointien avulla ihminen muokkaa uutta tietoa ja näin hän saa siitä uusia näkemyksiä. Kognitiivinen oppiminen perustuu oppijan ulkoisten ärsykkeiden muokkaamiseen. Oppijan ikääntyminen vaikuttaa kykyyn prosessoida ja palauttaa mieleen ärsykkeiden tietoa. (Ruohotie 2000, 110 – 111.)

Moderni oppimiskäsitys korostaa kokemusten merkitys. Kokemuksellisessa oppimisessa oppiminen nojautuu oppijan kokemuksiin ja itsereflektioon. Kokemuksellinen oppimiskäsitys on haarautunut irti kognitiivisesta oppimiskäsityksestä. Tavoitteena on itsensä toteuttaminen.

Oppiminen lähtee usein liikkeelle ongelmasta, joka ei ratkea rutiinotoimiteella. Ongelman ratkaisuun vaaditaan ongelmaratkaisutaitoa. Ongelma vaatii selventämistä, aikaisempien vastaavien ongelmien reflektointia, tulkintoja ja pohdintaa, mitä tehtiin silloin ja mitä nyt pitäisi tehdä. Reflektoinnista seuraa ongelman ratkaisemiseen tarvittavan tiedon hankinta. Kolbin (1984) mukaan kokemuksellinen oppiminen muodostuu kokonaisuudeksi, kun liitetään yhteen kasvatus, työ ja henkilökohtainen kehittyminen. Kolb katsoo, että kokemuksellinen oppimisen on työpaikka oppimisympäristönä, joka tuottaa formaalista oppimista. (Eteläpelto ym. 2007, 178 – 179.)

Kokemus on kokemusvaltaisen oppimisen avainsana. Tärkeää on ilmiön havainnointi ja sen kokonaisvaltainen ymmärtäminen olemassa olevan teorian kautta. Reflektointi kuuluu kokemuksellisen oppimiskäsityksen peruskäsitteisiin. Reflektoinnissa oppija ottaa etäisyyttä itseensä ja analysoi kriittisesti omia ajatuksia ja toimintoja. Reflektoinnin määrä ja itsearviointi ovat suoraan verrannollisia toisiinsa. Kuvio 10 valaisee ilmiötä.



Kuvio 10. Refleksiivisen ajattelun ja toiminnan malli ( Barnett 1989, 4 ks. myös Ruohotie 2000, 141)

Ruohotie (2000, 137 – 139) luonnehtii kokonaisvaltaista oppimista neljän piirteen avulla: 1) avoimuus, välittömyys, luovuus ja intuitio ovat kokonaisvaltaisen oppimisen avainkäsitteitä, 2) pohdiskelevassa havainnoinnissa korostuu oma oppiminen eri näkökulmista, 3) käsitteellistämässä pyritään kurinalaiseen ajatteluun, jonka lopputuloksena on ongelmien ratkaisu ja sitä kautta uuden teorian luominen ja 4) aktiivista toimintaa ohjaavan oppimisen päämääränä on löytää ihmisiin vaikuttavia toimivia ratkaisuja. Ratkaisu voi olla uusi sovellus, joka aiheuttaa ilmiöön muutoksen.

Moderni oppimiskäsitys korostaa Jonkin verran yllättävää on havaita, että opetussuunnitelma perustuu pohjimmiltaan behaviorismiin. Opetussuunnitelmassa on selvät tavoitteet ja kriteerit. Tavoitteet mitataan tietyllä menetelmällä. Kurssin tai opetuksen varrella suoritukset palkitaan esimerkiksi hyvällä arvosanalla. Opetussuunnitelma on pysyvä, koska siinä ovat kaikki asiat ennalta määrättyjä. Oppimisen mittaaminen on tämän mallin mukaan helppoa. Oppilaan tuotos mitataan oikealla ärsykkeellä. Opettajan työn kannalta tämä on selkeä ja johdonmukainen tapa toimia. Negatiivisena puolena on oppimisen sisäistämisen kartoittaminen. Opetussuunnitelma on periaatteessa ristiriidassa konstruktivisen oppimiskäsityksen kanssa. (Rauste- von Wright, Von Wright & Soini 2003, 148 – 151.)

### 4.3. Oppija muuttuvassa maailmassa

Viime vuosina alueelliset koulutuskysymykset ovat nousseet yhä enemmän esille. Maaseutu harvenee ja samalla myös oppilaitosverkosto harvenee. Kuntien heikko taloustilanne kiihdyttää muutostarvetta. Koulutuksen tarpeet ovat jääneet viime aikoina vähemmälle huomiolle. Kunnat kamppailevat niukkojen resurssien kanssa (Opetushallituksen raportti 2013:8). Räsänen (2009, 50) on luonnehtinut tulevaisuuden työelämän muutoksia seuraavalla tavalla:

- Vaatimus- ja osaamistarve kasvaa
- Työntekijältä vaaditaan enemmän joustoa
- Liikkuvuus lisääntyy
- Syntyy uusia organisaatiomuotoja
- Tulee uusia työn palkitsemismuotoja
- Tietotekniikan tarve työelämässä lisääntyy
- Epätyypillisiä työsuhteen muotoja syntyy lisää
- Kukaan ei ole varma työpaikastaan
- Yrittäjämäiset työsuhteet lisääntyvät
- Käsitteestä ”työaika” tulee suhteellinen käsite
- Psykkinen kuorma lisääntyy työelämässä
- Perhe-elämä joudutaan uhraamaan ja laiminlyömään työn takia

Opetussuunnitelmassa on syytä huomioida mahdollisten muutosten vaikutuksia opetuksen suunnitteluun. Helakorpi ym. ( 2010) on vertailutaulukossa 5 vanhaa ja uutta asiantuntijuutta seuraavasti:

**Taulukko 5. Tulevaisuuden asiantuntijuus**

| <b>Vanha asiantuntijuus</b>                  | <b>Uusi asiantuntijuus</b>  |
|--|---|
| Ammattikohtainen asiantuntijuus              | Asiantuntijuus yli ammattikunnan rajan                                |
| Ammattikunnan yksinoikeus työtehtäviin       | Uusia asiantuntijoita samalle ongelma-alueelle                        |
| Asiantuntijat työskentelevät yksin           | Tiimityö ja verkostoituminen  |
| Asiantuntija asian legitimoijana             | Asiantuntija nojaten kokemukseen ja koulutukseen                      |
| Asiantuntija nojaa objektiiviseen tieteeseen | Asiantuntijalla on relatiivista tietoa ja hän suorittaa arvopohdintaa |
| Hierarkkisuus                                | Tasavertaiset suhteet asiantuntijoihin ja ei- asiantuntijoihin        |
| Stabilisuus                                  | Jatkuva dynaamisuus ja osaamisen kehittäminen                         |
| Kaavamaiset ongelmaratkaisut                 | Luovat ongelmaratkaisut tilanteen mukaan                              |
| Asiakas on työn kohteena                     | Asiakas ja yhteisö ovat kumppaneita                                   |

Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden määrä kasvaa jatkuvasti. Monikulttuurisuus tuo haasteita koulujen henkilökunnalle. Väärinkäsitykset ovat herkässä, kun opiskelijaryhmässä on opiskelijoita, joilla on erilaiset kulttuuri- ja uskontotaustat. Opettajien pedagogisiin opintoihin tulisi sisällyttää enemmän monikulttuurista sisältöä, jotta opettajilla olisi työkaluja kohdata ja ymmärtää mahdollisia ongelmatilanteita tulevassa opetustyössään.

Monikulttuurisuus luo uusia yrityksiä Suomeen. Suomi tarvitsee nyt entistä enemmän työvoimaa, joka tekee ns. ”haalarityötä”. Kuka olisikaan uskonut 20 vuotta sitten, että esim. siivoojat ja linja-autonkuljettajat ovat lähes poikkeuksellisesti maahanmuuttajataustaisia. Suomalaisille ei tunnuta kelpaavan tämäläiset työt. Ruotsi kohtasi vastaavan ilmiön jo 70-luvulla. Silloin tehtaissa oli paljon Suomesta tullutta työvoimaa. Suomessa rakennuksilla on tänä päivänä enemmän ulkomaalaistaustaista työvoimaa kuin kotimaista. Kymmenen vuotta sitten afrikkalainen hoitaja sairaalassa olisi kummastuttanut potilaita.

"Emme tule toimeen ilman maahanmuuttajia. Väestöpohja ei yksinkertaisesti riitä tulevaisuudessa", sanoo työntekijöitä muun muassa hoitoalalla välittävän Opteamin toimitusjohtaja Minna Vanhala-Harmanne (HS. 22.9.2013).

Sosiaalinen media ja tietotekniikka ovat asettaneet koulumaailmalle vaativat haasteet. Opiskelijat valvovat tietokoneen äärellä jopa aamuun asti. Koulupäivä jää kokonaan väliin tai sitten opiskelija tulee fyysisesti kou-

luun, mutta ei jaksakaan olla henkisesti läsnä. Poissaoloja kertyy runsaasti. Ammattioppilaitosten talous on sidottu vahvasti opiskelijamäärään ja läpäisyasteeseen. Vaikka opiskelijalla on runsaasti poissaoloja, niin koulun johto ”pakottaa” opettajan katsomaan sormien läpi opiskelijan suorituksia, jotta tämä valmistuisi ajoissa. Tämä taas kohentaa koulun taloutta. Ammattioppilaitosten talous tulee entistä tiukemmalle, kun valtionosuuksien yksikköhintoja leikataan lisää. Ammatillinen koulutus on ajautumassa kriisiin.

Toinen koulutyötä häiritsevä trendi on energiajuomat. ”Kofeiini vaikuttaa keskushermostoon, mikä voi ilmetä nuorissa esimerkiksi ylivilkkautena. Voisi ajatella, että ainakin kouluissa energiajuomien juominen pitäisi kieltää”, arvioi tutkija Heini Huhtinen (HS. 20.12.2012). Energianjuomat aiheuttavat unettomuutta. Tietokonepelit ja energiajuomayhdistelmä on tuiki tavallinen nuorisolla. Voimme vain kuvitella, tuleeko nukkumisesta ja sitä kautta opiskelusta yhtään mitään. Kun opiskelijat nauttivat energiajuomia koulussa, heistä tulee ylivilkkaita ja keskittyminen opiskeluun on vaikeaa. Monesti opiskelijalla luullaan olevan Adh-oireyhtymä, vaikka kyseessä on vain kofeiinin aiheuttamaa ylivilkkautta. Näistä kaikista seuraa se, että opettaja ylikuormittuu työssään.

Asiaa ei helpota se, että ammattioppilaitosten ryhmäkoot ovat kasvaneet kymmenessä vuodessa kuudestatoista kahteenkymmeneen ja jopa sen ylikin. Lähiopetuksen tuntimäärää on pienennetty 80-lukuun verrattuna 38:tunnista 28:aan. Joissakin oppilaitoksissa on lähiopetuksen määrää pudotettu jopa 26 tuntiin.

Työssäoppiminen on tärkeä oppimisen muoto ammatillisessa koulutuksessa. Löytyy jopa aloja, joissa oppilaat ovat 40 viikkoa 120 opintoviikon opinnoista työssäoppimassa. Autoalalla suhdanteet vaihtelevat jopa kuukausittain. Helsingin seudulla on autotaloja jossa on käyty jopa neljät y-t-neuvottelut vuoden aikana. Tämä heijastuu väistämättä autotalojen halukkuuteen ottaa opiskelijoita työssäoppimaan. On jopa ilmaantunut, että työntekijät ”savustavat” opiskelijoita pois työpaikalta. Asentajat mieltävät opiskelijoitten heikentävän heidän ansioitaan, koska he ovat ilmaista työvoimaa työnantajalle.

Ruohotien (2000, 43) mukaan elämänhallinnan käsite tarkoittaa miten henkilö kykenee kantamaan vastuuta omasta toiminastaan. Elämänhallintaan kuuluu oman toiminnan reflektointi sekä analysoinnin jälkeen kyky muuttaa toimintatapojaan. Asenne ratkaisee, miten paljon uskallamme kyseenalaistaa uskomuksiamme ja opimme kokemuksistamme.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1. Teemahaastattelu tutkimuksen menetelmänä

Tässä tutkimustyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusotetta. Kvalitatiivisen menetelmän käyttöä puoltaa tutkijan yli kolmenkymmenen vuoden työkokemus autoalalta. Tutkijan kokemus auttaa pääsyä tutkimuskohteisiin. Kvalitatiivinen menetelmä on oikea vaihtoehto silloin, kun tutkimustyössä haetaan syvällistä ja kokonaisvaltaista tietoa ihmisistä. Yleisesti käytettyjä tutkimusmetodeita ovat haastattelu- havainnointi-, ja suppea lomakekyselymetodi. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tyypillisiin piirteisiin kuuluu, että kohdejoukkoa ei valita satunaisotoksella. Tutkimus etenee joustavasti ja muokkautuu tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym.2010, 163 – 164.) Omat haastateltavani valitsin tarkoin perustein, ei satunnaisotannalla.

Tiedonkeruun kohteena ovat yhden ammattitoppilaitoksen kaksi koulutuspäällikköä, automyyntin kolmannen vuosikurssin oppilaat ja heidän kaksi opettajaansa, automyyntin ammattilaiset sekä yksi autoalan keskusliiton asiantuntija. Kyseinen oppilaitos on ainut Suomessa, joka järjestää automyyntin toisen asteen ammatillista koulutusta. Aikuis- ja oppisopimuskoulutuksena sitä on monessakin oppilaitoksessa. Näiden opetussuunnitelmat ja järjestelyt poikkeavat paljon nuorisoasteen koulutuksesta, mistä syystä aikuis- ja oppisopimuskoulutus on rajattu pois tästä tutkimuksesta.

Teemahaastattelun valintaa perustelen sillä, että haen syvällistä tietoa automyyjän työssä tarvittavasta kompetenssista. Teemahaastattelu on lähellä strukturoimatonta haastattelua. Haastattelun kieli on suunniteltava kohdeyhmän mukaan. Erityisen haasteen luo opiskelijoiden haastattelut. Haastattelu ei saa muistuttaa kuulustelua, vaan pikemminkin vapaamuotoista keskustelua.

Monella nuorella on sisäinen kapina koulua kohtaan. Jotta haastattelu onnistuisi, tulee haastattelijan saada opiskelija vakuuttuneeksi, että hän on vilpittömästi opiskelijan puolella. Haastateltava on saatava kokemaan, että hän on osa tutkimusta ja että hän pystyy jollakin tasolla vaikuttamaan tutkittavaan asiaan. Haastattelupaikan pitää olla rauhallinen ja sellainen, että kukaan muu ei kuuntele haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 132 – 133.)

Haastattelun teemat on valittu tutkimustehtävää jäsentävän teorian ja esihaastattelujen pohjalta. Opiskelijoiden kohdalla olen keskusteluun varannut aikaa noin 5-10 minuuttia jokaista yksittäistä teemaa koskien. Työelämän ja oppilaitosten edustajien kanssa käytävään keskusteluun olen varannut 10-15 minuuttia jokaista yksittäistä teemaa varten. Kokemukseni on, että opiskelijat eivät jaksa keskittyä aihepiiriin samalla tavoin kuin aihepiiriä paremmin tuntevat ja kokeneet aikuiset.

Haastattelun aikana on tarkkailtava ja arvioitava, kuinka haastattelu etenee. Kielellinen vaikeus ja kommunikoituytylit vaihtelevat eri sosiaaliluokissa. Haastattelu voidaan kuvata eräänlaiseksi kielipeliksi kahden ihmisen vä-

lillä. (Hirsjärvi ja Hurme 2010, 52 – 53.) Haastattelun ensimmäiset 5-10 minuuttia ratkaisevat haastattelun kulun. Jos haastattelijalla onnistuu luomaan vapaan ja hyvän ilmapiirin heti alussa, niin loppuaika haastattelusta menee hyvin. Haastattelijan on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Räsänen 2009).

Teemojen valinnassa on käytetty teoriakirjallisuuden lisäksi opetushallituksen laadullisen ennakoinnin raporttia (2013) ja autoalan perustutkinnon automyyjän koulutusohjelman tutkinnon perusteita (2009). Hirsjärvi ja Hurme (2010) korostavat, että teemahaastattelussa ei laadita kysymyksiä vaan teema-alueita.

Haastattelut tapahtuvat henkilöiden työympäristössä. Automyyjien kohdalla tämä on luonnollinen valinta. Opiskelijoitten haastattelupaikaksi valitsin työssäoppimispaikan. Perusteluna on se, että tutkijana pystyn samalla keräämään tietoa havainnoimalla. Oppilaitokseen verrattuna työssäoppimispaikka on myös häiriöttömämpi. Tutkijan on saatava hyvä kontakti haasteltavaan (ks. Hirsjärvi ja Hurme 2010, 71). Haastateltavan turvallisuuden tunnetta edesauttaa, että haastattelupaikka on hänelle tuttu, kuten koti tai työpaikka. Haastattelu pitää lopettaa pehmeästi vapaalla keskustelulla.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein tiedonkeruumenetelmänä haastatteluja. Tämän tutkimuksen menetelmäksi olen valinnut teemahaastattelun.

Haastateltavalla on oltava tarkka tieto siitä, mitä haastattelu koskee ja miksi se tehdään. Tästä syystä on hyvä tutustua etukäteen oppilaitosympäristössä.

**Teemahaastattelulle** on ominaista, että jokin näkökohta on lyöty lukkoon. Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta haastattelua kuin strukturoitua. Teemahaastattelussa on samanlaista vuoropuhelua tutkijan ja vastaajan välillä kuin avoimessa haastattelussa. Aiheet ja teemat pysyvät samana kaikissa tutkimuksen haastatteluissa. Kysymyksiä laajuus ja järjestyksessä voi vaihdella haastattelusta toiseen. (Hirsjärvi ym. 2010, 43 – 47.)

**Asiantuntijahaastattelussa** henkilö/henkilöt ovat erityisen tarkkaan valikoitu. Haastattelun tarkoitus on koota tutkimukseen asiantuntijan laaja kokonaisvaltainen erikoisnäkemys tutkittavasta aiheesta. Usein nämä henkilöt edustavat jotakin organisaatiota tai laitosta. Tutkijan on oltava varuillaan, ettei asiantuntija puhu tutkijaa harhaan omilla henkilökohtaisilla mielipiteillään. (Anttila 2007, 127.)

**Esihaastattelulla** saadaan hankittua tietoa haastateltavien kohdejoukosta. Vasta tämän jälkeen on vuorossa haastattelurungon laadinta. Tutkija voi vielä testata haastattelurunkoa esihaastattelulla ennen varsinaista haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 72 – 73.)

Haastatteluteemoihin on päädytty sekä opetushallituksen autoalan ennakointiraportin (2013), aikaisempien tutkimusten ja esihaastattelujen perusteella.



### 5.2. Haastatteluaineiston keruu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yleistä, että haastateltavien määrä on liian pieni tai liian suuri. Liian pienestä määrästä ei saada tilastollista yleistystä, eikä siten voida testata ryhmien välisiä eroja. Jos haastateltavien määrä on liian suuri, niin tutkimuksen kannalta tärkeä syvälinen tieto jää saamatta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 58.)

Haastateltavien määrää voidaan säädellä haastattelujen aikana. Jos saturation pistettä ei ole saavutettu viimeisen haastattelun jälkeen, niin haastateltavien määrää lisätään kunnes saturation piste on saavutettu. Hirsjärvi ja Hurme (2010, 60) toteavat, että tarkkaa mittaria saturationille ei ole olemassa. Kaksi hyvää nyrkkisääntöä voidaan kuitenkin esittää; jos haastattelu ei ole antanut mitään uutta tietoa tutkimuskysymykseen tai tutkija aavistaa jokaisen haastattelukysymyksen vastauksen, niin saturation piste on saavutettu.

Tutkijalla on yli kolmenkymmenen vuoden kokemus autotekniseltä alalta. Automyynti eroaa kuitenkin siinä määrin autotekniikasta, että tutkija suoritti kaksi esihaastattelua saadakseen esitietoa haastattelukysymyksien laadintaa varten. Esihaastattelun kohteena oli toisen asteen ammattioppilaitoksen koulutuspäällikkö ja opettaja, jotka vastaavat automyyjän koulutusohjelman opetuksen toteutuksesta.

Haastateltavat opiskelijat valittiin samasta ammattioppilaitoksesta kuin koulutuspäälliköt ja opettajat. Tutkija ja opettaja kävivät läpi opiskelijoiden taustaa ja työssäoppimispaikkoja. Haastateltavat valittiin iän, työssäoppimispaikan ja verbaalisen kyvykkyyden perusteella. Haastateltaviksi haluttiin opiskelijoita sekä vaihtoautoliikkeistä että, uusien autojen liikkeistä. Haastateltavien opiskelijoiden ikä vaihteli 18v – 37v välillä.

Haastateltavat automyyjät valittiin heidän kokemuksensa ja taustansa perusteella. Valinnat tehtiin toisen haastattelun opettajan kanssa sekä Omnian autoalan toimielimen avustuksella. Omnian ammattiopiston auto-osastolla ja tärkeimmillä yhteistyökumppaneilla on yhteinen toimielin, joka kokoontuu neljä kertaa vuoden aikana. Toimielin koostuu kuudesta oppilaitoksen edustajasta ja kymmenestä työelämän edustajasta. Työelämän edustajat ovat enimmäkseen jälkimarkkinointijohtajia. Heillä on pitkän kokemuksen kautta hyvä käsitys siitä, keneltä on saatavissa tutkimuskysymykseen luotettavinta tietoa.

Tässä tutkimuksessa on haastateltu kahta asiantuntijaa. Toisen asiantuntijan erikoisalue on autoalan koulutuksen kehittäminen. Toisen erityisvastuualue on autoalan nuorisosaasteen opetussuunnitelman perusteet. Molemmilla henkilöillä on alalta yli kolmenkymmenen vuoden kokemus ja he ovat oman alansa huippuasiantuntijoita.

**Opettajien haastattelut:** Haastattelu toteutettiin parihaastattelumenetelmällä. Opettajien haastattelu toimi esihaastatteluna. Päämääränä oli selvittää keskeiset haastatteluteemat tulevia kenttähaastatteluja varten. Tutkimuksessa haastateltiin kahta automyyntin opetusaineiden opettajaa. Molemmat olivat miehiä. Kummallakin on vankka varaosa- ja automyyjän tausta sekä useimman kymmenen vuoden autoalan opettajakokemus. Iältään he olivat n. 50-vuotiaita. Haastattelu toteutettiin parihaastattelume-

netelmällä. Haastattelupaikaksi valittiin opettajien työhuone. Haastattelun kului aikaa vajaa kaksi tuntia.

Haastattelun viimeiset viisitoista minuuttia käytiin luokkahuoneessa. Opiskelijat olivat aluksi paikalla tekemässä kustannuslaskelmaharjoitustyötä. Tutkijalla oli näin ollen tilaisuus tehdä opetustilanteesta havainnointia. Opiskelijat poistuivat ruokailutauolle ja haastattelua jatkettiin luokkahuoneessa toisen opettajan kanssa. Haastattelun yhteydessä opettaja esitteli tutkijalle harjoitustehtäviä sekä havainnointimateriaalia.

Haastattelun ilmapiiri oli avoin ja rento. Haastattelun aikana ei ollut mitään häiriötekijöitä. Tutkijan vankka autoalan ja opetusalan kokemus edesauttoi haastateltavien ja tutkijan kommunikointia. Tutkija havaitsi, että opettajilla oli korkea työmoraali ja ”tekemisen meininki”.

Haastattelun teemat olivat:

- Mikä on työssäoppimisen määrä, sisällytys ja jaksotus?
- Kuinka paljon on verkko- ja mobiiliopetusta ja mihin opetus sisällytetään?
- Mikä on markkinoinnin ja tekniikan opetusaineiden suhde?
- Mihin oppiaineisiin tulee sisällyttää pakollisia harjoitustehtäviä työssäoppimisen tukemiseen?
- Miten ja missä tulisi tulevaisuudessa ammattiosaamisen näytöt järjestää?

**Koulutuspäälliköiden haastattelu:** Haastattelu toteutettiin parihaastattelu-menettelmällä. Koulutuspäälliköiden haastattelu toimi esihaastatteluna. Päämääränä oli selvittää keskeiset haastatteluteemat tulevia kenttähaastatteluja varten. Haastattelu käytiin oppilaitoksen ruokalassa. Paikka oli kuitenkin sivussa pahimmasta hälystä. Haastattelua häiritsi jonkin verran koulutuspäälliköiden matkapuhelimet, jotka soivat kolme kertaa haastattelun aikana. Haastattelu kesti 1h10min. Toisella haastateltavalla oli kymmenien vuoden kokemus alan tehtävistä ja toisella muutaman vuoden kokemus. Haastateltavista nuorempi oli noin 30-vuotias ja vanhempi noin 40-vuotias. Haastattelu oli avoin ja siinä käytettiin paljon ammattitermejä, koska tutkija ja molemmilla haastateltavilla oli pitkä kokemus auto- ja opetusosalta. Toisen haastateltavan pitkä työkokemus koulutuspäällikön tehtävässä dominoi hieman haastattelua.

Koulutuspäälliköiden ja opettajien esihaastatteluista nousi esiin seuraavat haastatteluteemat:

- *Minkälainen on automyyjän osaamisprofili?*
- *Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?*
- *Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?*

**Työpaikkaohjaajien haastattelut:** Haastateltavana oli viisi työpaikkaohjaajaa, kolme automyyjää ja kaksi myyntipäällikköä. Haastattelut toteutettiin automyyntipisteissä. Haastattelut kestivät 45 min – 1.5h. Haastateltavien iät vaihtelivat 30 – 55 vuoden välillä. Kaksi automyyjää oli suorittanut automyyjän perustutkinnon. Tämä antoi haastatteluille lisäarvoa, koska he pystyivät refleктоimaan omaa opiskelua nykyisiin työtehtäviin.

Teemahaastattelut toteutettiin 22.1. – 6.3.2014 välisenä aikana. Automyyjien ja opiskelijoiden haastatteluympäristönä olivat pääkaupunkiseudulla sijaitsevat autoliikkeet. Asiantuntijoiden haastattelut toteutettiin heidän toimipisteissään. Haastattelujen henkilösytydet ja työpaikat on haluttu pitää salassa. Tutkimuksen haastateltavat on koodattu taulukossa 6 ja 7 tunnuksilla.

**Taulukko 6. Automyynnin ammattilaiset**

| Tunnus | Ikä   | Titteli         | Automyynnin työkokemus | Koulutus             |
|--------|-------|-----------------|------------------------|----------------------|
| My1    | 30-35 | Automyyjä       | 10v                    | Tekninen             |
| My2    | 45-50 | Myyntipäällikkö | 16v                    | Tekninen/Kaupallinen |
| My3    | 50-55 | Myyntipäällikkö | 25v                    | Kaupallinen          |
| My4    | 45-50 | Automyyjä       | 16v                    | Tekninen             |
| My5    | 30-35 | Automyyjä       | 10v                    | Tekninen             |

**Opiskelijoiden haastattelut:** Haastateltavana oli neljä automyyjän koulutusohjelman opiskelijaa. Haastattelut käytiin opiskelijoitten työssäoppimispaikoissa. Haastateltavat olivat iältään 18 – 37. Heistä miehiä oli kolme ja naisia yksi. Haastattelut kestivät 35min – 1.25h.

**Taulukko 7. Haastatteluun osallistuneet automyyjäopiskelijat**

| Tunnus | Ikä   |
|--------|-------|
| OP1    | 30-35 |
| OP2    | 20-25 |
| OP3    | 20-25 |
| OP4    | 15-20 |

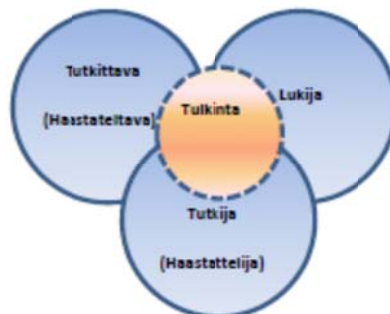
**Asiantuntijoiden haastattelu:** Tässä tutkimuksessa on haastateltu kahta asiantuntijaa. Toisen asiantuntijan erikoisalue on autoalan koulutuksen kehittäminen. Toisen haastateltavan erityisvastuualue on autoalan nuori-asteen opetussuunnitelman perusteet.

**Taulukko 8. Tutkimuksen kulku ja aikataulu**

| Tutkimuksen vaihe                      | Kohde   | Aikataulu 2014          |
|--|---|-------------------------|
| Teemahaastattelut                      | Edellä mainitut opiskelijat (4kpl), oppilaitoksen koulutus-päälliköt (2kpl) sekä ryhmän opettajat (2kpl). Työpaikka-ohjaajat 5 kpl) | Maaliskuun aikana       |
| Asiantuntijahaastattelut 2kpl          | Autoalan keskusliitto ja ope-tushallitus  | Maaliskuun aikana       |
| Tutkimustulosten käsittely ja analyysi | Tutkimusmenetelmät  | Maalis-huhtikuun aikana |
| Tutkimuksen raportin valmis-telu       | Raportti  | Huhti-toukokuun aikana  |

### 5.3. Haastatteluaineiston käsittely

Haastatteluvastauksista on tehtävä synteesejä, jotka kokoavat yhteen tutkimuksen ydinseikat ja antavat vastauksen tutkimuskysymykseen. Tutkimus on valmis, kun tulokset on selitetty ja tulkittu. Tulkinnalla tarkoitetaan sitä, että tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. On myös pohdittava, miten hyvin tutkija on tulkinnut tutkimusaineistoa ja onko tutkijan kielenkäyttö vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin. Tutkimuksen tulkintaan vaikuttaa tutkittava, tutkija ja lukija. Kuvio 11 havainnollistaa tulkintojen monikertaisuutta. (Hirsjärvi ym. 2010, 229.)



**Kuvio 11. Tulkintojen monikertaisuus, muokattu (Hirsjärvi ym.2010, 229).**

Kananen (2013, 104 – 105) luokittelee aineiston käsittelyn viiteen eri vaiheeseen:

- Litterointi (tekstualisointi)
- Aineiston osoittaminen (segmentointi)
- Luokittelujärjestelmä (kategorisointi)
- Koodaus (luokittelu)
- Tulkinta (raportointi)

Tutkimuksessa on neljä vastaajaryhmää: opetushenkilöstö, automyyjä-opiskelijat, automyyjäammattilaiset sekä asiantuntijat. Haastattelut tallennettiin Olympus VN-405PC mallisella digitaalisella sanelulaitteella. Sanelujen mp-3 tiedostot tallennettiin sanelulaitteesta tietokoneelle. Haastattelut toteutettiin 17.1.2014 – 28.2.2014 välisenä aikana.

Haastattelujen litterointiin käytettiin Express Sriben litterointiohjelmaa. Ohjelman avulla litterointi on johdonmukaisempaa ja nopeampaa. Litterointia ei suoritettu sanatarkasti, koska teema-alueiden ulkopuolisilla asioilla ei ole tutkimuksen kannalta merkitystä. Litteroinnin kirjoitustyö suoritettiin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla. Valmis litterointiteksti segmentointiin ja kirjoitettiin taulukkomuotoon. Teema-aiheet, havainnoinnit, haastattelijan kysymykset ja häiriöt koodattiin värikoodeilla. Jokaisen yksittäisen haastattelun vastaukset koottiin yhteen taulukkoon. Lopuksi vastaukset koottiin yhteen ryhmittäin.

Fenomenologisella tutkimuksella tavoitellaan syvällistä tietoa. Tuloksia voidaan tulkita ja käyttää hyväksi analogisella tavalla siten, että lukija vertaa omia, samoja asioita koskevia päätelmiä tutkijan kategorioihin. Fenomenologisen tutkimuksen luotettavuus perustuu johtopäätöksien validiteettiin. Aineiston tulee vastata tutkittavan ajatuksia ja samalla niiden tulee liittyä tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin (relevanssi). Raportin lukijalle pitää varmistua, että aineiston hankinta on hyvin järjestetty ja häiriötön. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1996, 152.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan selkeä kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta. Tämä koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston keräämisen olosuhteet on kerrottava selkeästi ja totuudenmukaisesti. Samoin on kerrottava haastatteluun mennyt aika, häiriötekijät, haastattelun virhetulkinnat sekä tutkijan oma arviointi haastattelun kulusta. Lukijalle pitää kertoa luokittelun perustelut. Tutkimuksen tulkinnat pitää perustella tarkkaan. Suorat haastattelun lainaukset tuovat luotettavuutta lukijalle ja rikastuttavat tutkimuksen raporttia. (Hirsjärvi ym. 2010, 232 - 233.)

Tutkimus analysoidaan kvalitatiivisesti. Tulokset esitetään teksteinä ja numeroina. Runkona ovat tutkimuskysymykset eli teemat. Teemoiteluilla tarkoitetaan analyysivaiheen tarkastelussa esille nousseita piirteitä, jotka toistuvat usein haastatteluissa. Analyysistä esiin nousseet teemat perustuvat tutkijan tulkintoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 173.)

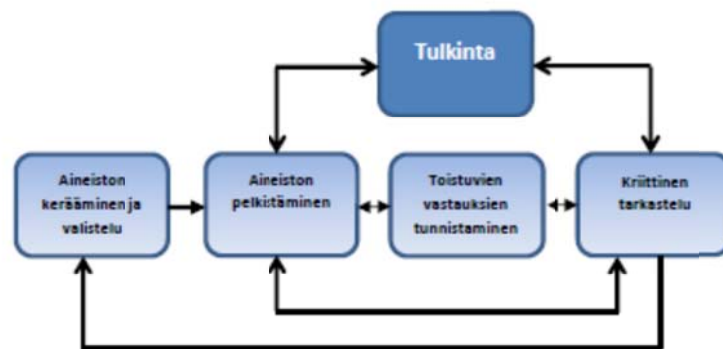
Anneli Niikko (2003, 65 -69) jakaa kvalitatiivisen haastattelututkimuksen eri vaiheisiin. Tutkija perehtyy haastatteluaineistoonsa. Litteroinnin jälkeen hän lukee aineiston huolella läpi useita kertoja. Tällä tavoin tutkija yrittää hahmottaa tutkimusongelman kannalta tärkeitä ilmaisuja. Aineistoon perehtymisvaiheessa tutkijalle muodostuu kuva siitä, mitkä ilmaisut ovat relevantteja ja mitkä taas vähemmän tärkeitä. Ensimmäisten lukukertojen jälkeen tutkija on hahmottanut aineiston jonkinlaiseksi kokonaisuudeksi. Tätä kokonaisuymmärrystä hän pyrkii pilkkomaan yksityiskohdiksi. Tällöin tutkija alkaa etsiä merkitysyksiköitä tekstistä. Koko litteroitu tekstiaineisto jaetaan merkitysyksikköihin pitäen tähtäimessä koko ajan haastateltavien lauseet. Analyysin ensimmäisenä vaiheena aineistoon tutustutaan ilman minkäänlaista ennakkokäsitystä. Aineisto pilkkotaan, luokitellaan ja jäsennetään vertailtavaksi. Aineistoa systemaattisesti järjestessään tutkija tutustuu aineistoon automaattisesti.

Seuraavassa vaiheessa ryhmiksi ja teemoiksi järjestetyt merkitysyksiköt käännetään kuvauksen kategorioiksi. Kuvauksen kategoriat ovat tutkijan tekemiä konstruktioita aineiston ja oman esiyymmärryksensä pohjalta. Niikon mukaan yksittäisen kuvauksen kategorian tulisi olla selkeässä suh-

teessa niin toisiin kategorioihin kuin tutkittavaan ilmiöön. Kukin kategorian tulisi kertoa jotakin erilaista tietystä tavasta kokea ilmiö. Kategorioiden rajat tulisi tehdä niin, että ne eivät mene limittäin ja että kaikille ilmauksille löytyy kuvauksen kategoria. Kuvauksen kategorioita jouduttaneen muokkaamaan tässä vaiheessa useaan kertaan, jotta mainitut kaksi ehtoa täyttyisivät. Joidenkin aineistojen kohdalla analysointi päättyy tähän. Monesti analysoinnissa edetään vielä seuraavaan vaiheeseen. Analyysin toinen vaihe on käsitteellistä ja tulkinnallista toimintaa. Siinä vaiheessa tutkija yhdistää tutkimuksen teoreettisen tiedon ja tutkimuksen tulokset.

Viimeisessä vaiheessa kuvauksen kategorioita yhdistetään laajemmiksi ylätasoinen kuvauksen kategorioiksi. Näin muodostetaan tulosavaruus, jossa kategoriat asetetaan suhteessa toisiinsa hierarkkisesti, vertikaalisesti tai horisontaalisesti. Horisontaalisessa tulosavaruudessa kuvauksen kategoriat ovat tasavertaisessa suhteessa toisiinsa. Vertikaalisessa tulosavaruudessa kuvauksen kategoriat laitetaan järjestykseen jonkin aineistosta nousevan kriteerin perusteella. Tämä kriteeri ei kuitenkaan laita kategorioita paremmuusjärjestykseen. Hierarkkisessa tulosavaruudessa taas jotkin kuvauksen kategoriat ovat kehittyneempiä jonkin teoreettisesta viitekehystä johdetun kriteerin mukaan tarkasteltuna.

Kuvio 12 kuvaa kvalitatiivisen sisältöanalyysin mallia. Mallin mukaan tutkimus etenee aineiston keräämisen ja valmistelun kautta aineiston pelkistämiseen. Pelkistämisen jälkeen tutkija tunnistaa aineiston toistuvia vastauksia. Jokaisen vaiheen jälkeen palataan edelliseen vaiheeseen ja tuloksia tarkastellaan kriittisesti. Kriittisen tarkastelun tavoitteena on löytää virheitä, jotka vääristävät tutkimuksen tuloksia. Päämääränä on tulosten ja koko tutkimuksen luotettavuuden maksimointi. (Ojasalo ym. 2009, 121 – 123.)



**Kuvio 12.** Kvalitatiivisen tutkimuksen malli, muokattu (Ojasalo ym. 2009, 123).

#### 5.4. Tutkimuksen luotettavuus

Tutkijan tulee varmistaa ennen teemahaastattelua muutamia käytännön seikkoja, jotta hän turvaa tutkimustuloksen luotettavuuden.

- 1) Tutkijan pitää huolellisesti harkita tutkimusmenetelmien, haastatteluvien ja tutkimusotteen valintoja.

- 2) Tutkijan on etukäteen perehdyttävä haastattelurunkoon ja varmistettava, että kaikki kysymykset antavat vastauksen tutkimuskysymykseen. Lisäksi voidaan hahmotella valmiiksi lisäkysymyksiä. Haastattelijan pitää suunnitella kysymysrunko sellaiseksi, että haastattelu etenee suunnitelman mukaan.
- 3) Haastattelijan tulee tutustua kirjallisuuteen ja opiskella haastattelutekniikkaa. Tutkijalla pitää myös olla tiedossa, miten hän menettelee jos haastattelun aikana tulee yllättäviä käännteitä. Haastattelijalla voi olla haastatteluaiheena jokin teema, joka nostaa esille voimakkaita tunteita. Haastattelijan tulee varautua käsittelemään näitä tilanteita.
- 4) Haastattelijan pitää varmistaa haastelupaikan osoite ajoissa, jotta aika-taulu ei petä. Ennen haastattelua hänen pitää varmistaa, että tarvittavat välineet ovat kunnossa. Mikäli haastateltavalle on ilmoitettu haastattelun kesto-aika, siitä on pidettävä kiinni.
- 5) Haastattelupaikka pitää olla rauhallinen, eikä haastattelun aikana saa olla muita henkilöitä läsnä. Haastateltavan pitää antaa rauhassa ilmaista itsensä. Haastattelijan ei tule päteä, ohjeistaa taikka johdatella haastateltavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 70 – 72.)

Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan validiteetilla ilmaistaan, onko tutkimus tehty niin kuin se on kuvattu. Viime aikoina on monissa tutkimuksen oppaissa esitetty validiteetin ja reliabiliteetin hylkäämistä tai korvaamista jollakin toisella käsitteellä, joka kuvaa tutkimuksen luotettavuutta.

Validiteetin ja reliabiliteetin tilalle on kehitetty vaihtoehtoisia käsitteitä (esim. Hammerslay 2008; Altheide & Johnson 1997). Näissä vaihtoehtoisissa hyväksytään tieteen epävarmuus. Tämän filosofian mukaan arvioidaan seurausten ja käytettävyyden kautta. Pätevyys voidaan arvioida esimerkiksi:

- 1) Arvioitavuudesta
- 2) Seurattavuudesta
- 3) Uskottavuudesta
- 4) Vakuuttavuudesta
- 5) Perusteltavuudesta
- 6) Luotettavuudesta
- 7) Vahvistettavuudesta

Kaikki nämä sisältävät ajatuksen siitä, että tieto on osittaista ja sen pätevyys riippuu siitä, kenelle ja mihin toimintaan se suuntautuu (Ronkainen ym.2013, 130 – 131).

Sisäisellä validiteetilla osoitetaan tutkimuksen johdonmukaisuus. Ulkoisella validiteetilla osoitetaan, että tutkimuksen tuloksia voidaan siirtää tutkimuksen yhteydestä toiseen yhteyteen. Yleisnimi tutkimuksen validiteetille on luotettavuus. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimus on pätevällä tavalla perusteltavissa tieteen näkökulmasta. Toiseksi pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimus on pätevä tutkimuksen ilmiön tulkitsemiseen. Validissa tutkimuksessa tutkijan omat elämänkatsomukset, asema, sukupuoli yms. käsitteet eivät saa vaikuttaa tutkimuksen kulkuun eikä tuloksiin. Tehokas tapa välttää vääristymää on jäsenvalidointi eli se että, tutkittavat kommentoivat tutkimustuloksia. (Ronkainen ym.2013, 134 – 135.)

Tutkimuksen ulkoisen validiteettiin kuuluu tutkimustulosten yleistettävyys, jolloin on oleellista, onko otos edustava ja edustaako se perusjoukkoa (Polit & Hungler 1995, 217). Tämän tutkimuksen otoksena oli pääkaupunkiseudun automyyjäopiskelijat, työpaikkaohjaajat ja koulutuksen edustajat. Tutkimus on luoneeltaan tulkitseva ja sen tuloksia voidaan yleistää vain tässä tutkimuksessa. Aineistossa pyrittiin sen laatuun eikä sen määrään.

Laadullisen tutkimuksen määrä voidaan pitää riittävänä sen jälkeen, kun uusista keskusteluista ei enää tule uutta informaatiota tai kun havainnoinnilla ei enää toistetustikaan löydetä uutta ilmiöstä, löydetään kyllästymispiste eli saturaatiopiste (Hirsjärvi & Hurme 2010, 60). Tässä tutkimuksessa saavutettiin saturaatiopiste neljän opiskelijan ja viiden työpaikkaohjaajan haastattelun jälkeen.

Tässä tutkimuksessa kaikki haastattelut käytiin haastateltavien työympäristössä. Tämä mahdollisti tutkijalle työympäristön havainnoinnin. Jatkuvalle havainnoinnilla syvennetään tutkimuskohteen tuntemusta, joka nostaa tutkimustuloksien uskottavuutta (Ruohotie 1995, 229; ks. Aaltonen 1989).

Reliabiliteetilla ositetaan kuinka luotettavasti ja johdonmukaisesti tutkimuksen mittaus ja mittari ovat toimineet. Mittaukset eivät koskaan ole täysin virheettömiä. Satunnaisvirheitä tapahtuu ja niihin tutkija ei voi vaikuttaa. Satunnaisvirheet eivät vaikuta tutkimuksen reliabiliteettiin. Reliabiliteetin luonnetta voi konkretisoida osoittamalla huolellisuutta aineiston keruussa ja analysoinnissa. (Ronkainen ym. 2013, 133 – 135.) Järvinen & Järvinen (2011, 160) toteavat että, koko tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa laajuutta, jolla monen samaa ilmiötä samassa tarkoituksessa tutkittavan tutkijan havainnot tuottavat samoja tuloksia.

Tämän tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää hyvänä. Haastattelukysymyksien vastauksissa oli hyvin pieni hajonta. Tulokset eivät näin ollen ole sattumanvaraisia.



## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen teoria-aineiston ja esihaastattelujen perusteella nostettiin esille kolme haastatteluteemaa; minkälainen on automyyjän osaamisprofiili, miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta ja miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää? Näiden teemojen ympärille laadittiin teemahaastattelun kysymykset (Liite 7).

### 6.1. Automyyjän osaamisprofiili

**Autotekniikka.** Työelämän edustajien mielestä automyyjällä pitää olla hyvä tuotetuntemus. Myyjän ei tarvitse itse osata tehdä autojen korjausta, mutta hänen tulee osata ongelmatilanteessa neuvoa asiakasta oikean henkilön luo. Yhden haastateltavan mielestä liiallisen tekniikan tunteminen voi olla jopa haitaksi. Myyjä voi tässä tapauksessa aloittaa väittelemisen asiakkaan kanssa jostakin auton teknisestä asiasta. Tämä taas voi ärsyttää asiakasta. Automyyjän on tunnettava yleisellä tasolla auton tekniikka ja osattava kertoa asiakkaalle eri järjestelmien eroavaisuuksista. Myös verotustekniset asiat pitää hallita. Tämä edellyttää jatkuvaa itseopiskelua. Automyyjän on osattava itse käyttää myytävänä olevia tuotteita, jotta hän voi sujuvasti opastaa asiakasta niiden käytöstä. ”Myyjän pitää tietää, mitä se myy”.

Haastatteluissa korostui lisävarusteiden myynnin tärkeä merkitys tämän päivän autokaupassa. Auton katteet ovat pienet ja lisävarusteiden myynnillä autokaupan katetta saadaan nostettua. Automyyjällä on oltava selkeä tietämys kaikista markkinoilla olevista lisävarusteista ja niiden ominaisuuksista. Hänen on osattava arvioida vaihtoauton kunto visuaalisesti ja koeajamalla. Yhden haastateltavan mielestä myyjän pitää osata arvioida auton kunto myös korjaamoympäristössä, esimerkiksi auton alustan kunto, öljyvuodot jne. Tutkimuksessa todettiin, että perinteistä vaihtoauton arvioijaa ei ollut yhdessäkään haastattelun kohteessa. Automyyjä arvioi itse vaihtoauton kunnan, ja hyvityshinnasta päättää vaihtoautopäällikkö.

*”Tekniikka menee huimaa vauhtia eteenpäin ja kyllä myyjän pitää tietää toimintaperiaatteet. Maahantuojat kyllä tietenkin pitää niitä teknisiä tuotekoulutuksia. Kyllä se tänä päivänä yksi olennainen osa se, että myyjän pitää tietää mitä se myy. Pakokaasupäästöt ja kaikki moottorielektroniikka kun on tullut voimakkaasti mukaan, parkkiavustimet ym. ym. Kyllä mun mielestä tekniikan puoli pitää jollakin tasolla olla hanskassa. Se on mielestäni tärkeätä.” (My2)*

*”Kyllä tänne on tullut niitä pölyimurinkauppiaita myymään autoja, jotka ei tiedä autoista mitään. Se on just sitä seurakuntaa joka tulee ja lähtee vähän ajan päästä. Kyllä tekniikasta pitää tietää pintapuolisesti, vaikka mikään asentaja pidäkään olla.” (My4)*

Opiskelijat pitivät tekniikan tuntemusta tärkeämpänä kuin työelämän edustajat. Heidän mielestään auton tekniikkaa pitäisi opettaa enemmän ensimmäisenä vuonna. Autoliikkeessä ei voi oppia auton tekniikkaa, vaan siellä opitaan myyntitaitoon liittyvää osaamista. Opiskelijat kokivat myös tuotetuntemuksen tärkeäksi. Tekniikan opetus ei saisi mennä liian syvälle.

Heidän mielestään myyjän ei tarvitse itse osata huoltaa eikä korjata autoa; huolto- ja korjaustaidosta ei tosin ole haittaakaan.

Opiskelijat pitivät lisävarusteiden tuotetuntemusta erittäin tärkeänä. Kolme opiskelijaa kertoi, että he opiskelevat päivittäin auton lisävarusteiden ominaisuuksia ja käyttöä. Opiskelijat pitivät myös tärkeänä, että automyyjä osaa tehdä tarvittaessa pieniä toimenpiteitä autoon, kuten lampun vaihdot, pyyhkijänsulkien vaihdot ja renkaiden ilmanpaineiden tarkastukset.

Opiskelijoiden mielestä automyyjän pitää ongelmatilanteessa osata sujuvasti neuvoa asiakasta. Useimpien opiskelijoiden mielestä automyyjän tekniikan tuntemus luo uskottavuutta.

Sekä opiskelijat että automyyjät pitivät tärkeänä sitä, että automyyjä tuntee auton huoltojärjestelmän ja osaa neuvoa asiakasta auton ylläpidon huollossa. Kaikki haastateltavat opiskelijat olivat olleet työssäoppimassa varaosaliikkeessä. Heidän mielestään siellä oppi tuntemaan tuotteiden ominaisuuksia ja rakennetta.

Kaksi opiskelijaa piti auton lainsäädännön tuntemusta tärkeänä asiana. Haastateltavat kokivat yleisesti internetin kautta tulevan informaatiotulvan haasteelliseksi. Hyvin usein asiakas on ottanut automallista selville kaiken mahdollisen tiedon. On mahdollista, että hän tulee autokauppaan ja kyseenalaistaa myyjän tiedot. Myyjät kokivat, että asiakkaat saavat paljon virheellistä tietoa keskustelupalstoilta ja muista vastaavista lähteistä. Usein asiakkaalla on suhteellisen hyvä kuva autosta jo ennen kuin hän tulee autoliikkeeseen. Tämä säästää myyjältä aikaa.

*”Sanotaan niin että, autonmyyjän hommissa ei tekniikan tuntemus ole niin tärkeätä mitä luulis. Totta kai myyjän pitää tietää autoista olenainen. Ei täällä katsota esim. onko alapallo väljä, vaan ajetaan autolla lenkki ja kuulostellaan onko ylimääräisiä ääniä. Tarkastellaan auto päältäpäin, missä kunnossa kori on. On turhaa tietää, miten esim. MC- perssonin rakenne on. Ei ole niin yksilöllistä tarvetta tietää sellaista. Auton kunnan toteaminen riittää. Tietoa pitää osata hakea. Siihen koulutus pitäisi satsata enemmän. Kun mietin näitä koulun kursseja niin, onko esimerkiksi sytytystulpan ydin iridiumista vai platinasta ei ole mitään merkitystä automyyjälle tietääkö hän sen. Sen sijaan hänen pitää osata neuvoa asiakasta kertomaan, missä huollossa tulpat vaihdetaan ja mitä se huolto maksaa”. (Op1)*

*”Kyllä sitä tekniikan tietoa pitää olla hiukan. Kun asiakkaat soittavat, että on tällöistä ja semmoista vikaa. Jos vaikka asiakas on ostanut uuden auton ja siinä on vikaa, niin asiakasta pitää osata neuvoa. Tämä luo hyvän kuvan myyjästä”. (Op3)*

Yhteenvedon voidaan todeta, että myyjän pitää tuntea auton rakenne, osata visuaalisesti arvioida käytetyn auton kunto, neuvoa asiakasta auton ylläpidosta, tuntea markkinoilla olevien lisävarusteiden valikoima ja ominaisuudet ja tehdä pieniä toimenpiteitä autoon.

**Kielitaito.** Sekä automyyjät että opiskelijat olivat yksimielisiä siitä, että englannin kielen suullinen ja kirjallinen taito on välttämätön automyyjän ammatissa. Useamman mielestä tämä tarve lisääntyy koko ajan. Suurin osa automyyjistä kertoi raportoivansa päämiehelle englannin kielellä.

Opiskelijat olivat työpaikalla kohdanneet paljon ulkomaalaisia asiakkaita. He kokivat, että heidän tekniikan ja kaupallinen sanastonsa olivat puutteellisia.

Ruotsinkielen taidosta oltiin selvästi eri mieltä. Yhden haastateltavan mielestä ruotsia ei tarvitse lainkaan. Toinen taas sanoi, että monta asiakasta on pitänyt ohjata kollegalle, joka osaa ruotsia. Useimmat opiskelijat ja automyyjät arvioivat, että ruotsin kielen taidon tarve on paikallinen. Kukaan ei katsonut, että jokin muu kielitaito olisi välttämätön. Yhden automyyjän mielestä Venäjän kielen taidosta voisi olla tulevaisuudessa hyötyä.

*”Kielitaito on hirmuisen tärkeitä. Espoossa kun ollaan, niin ruotsikin on hirmuisen tärkeitä osata. Jos tohon tulee ulkomaalainen etkä osa puhua sen kanssa, niin tasan tarkkaan jää kauppa tekemättä. Täällä on paljon ulkomaalaisia komennuksella ja sen takia englantia pitää pellittää. (My4)”*

*”Ajattele nyt. Jos luovutan auton ulkomaalaiselle joka ei osaa suomea, niin koko kahden tunnin luovutusprosessi pitää sujua englanniksi. Meillä (auton merkki) on tarkka proseduuri joka pitää luovutuksessa käydä läpi. Joka ikinen hallintalaitteen toiminta pitää selittää tässä tapauksessa englanniksi” (My1)*

*”Kyllä englantia tarvitsee paljon. ruotsia ei sillai tarvii, mutta siellä, mistä minä olen kotoisin tarvii ruotsia osata”.(Op3)*

**Automyyjän sosiaaliset taidot.** Automyyjän sosiaalisia taitoja korostettiin yksimielisesti. Haastatteluissa nousi esille useita tärkeitä automyyjän henkilökohtaisia ominaisuuksia: rehellisyys, järjestelmällisyys, sosiaalisuus, analyttisyys, aktiivisuus, motivoituneisuus, älykkyys, tilannetaju, tunteäly, myyntihenkisyys, täsmällisyys, työn suunnittelukyky ja paineensietokyky.

Tutkimuksessa tuli esille, että automyyjän pitää olla monialaosaaja. Nykyään ei riitä, että osaa myydä auton. Yksi automyyjä kertoi, että heidän konsernissaan tehdyn tutkimuksen mukaan automyyjän työ on 30 % auton myymistä ja 70 % oheistoimintaa. Kaikki haastateltavat pitivät välttämättömänä sitä, että myyjä tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Työ koetaan henkisesti stressaavana, koska jokaista henkilökohtaista aikaansaannosta mitataan. Useimmat mittarit vaikuttavat suoraan palkkaan.

Opiskelijat sekä automyyjät pitivät mahdottomana sitä, että sulkeutunut ihminen voisi toimia automyyjänä. Moni piti elinikäisen oppimisen taitoja välttämättömänä. Uusia autonmalleja ja lisävarusteita tulee jatkuvasti. Kaksi automyyjää totesi, että on tärkeitä olla perillä myös kilpailijoiden tuotteiden ominaisuuksista. Tämä vaatii jatkuvaa itseopiskelua ja tiedon hankintaa. Kaksi opiskelijaa ja kolme myyjää totesivat, että automyyjän työ ei sovi lyhytjänteiselle ihmiselle. Kaikki haastateltavat pitivät ehdottomasti tärkeänä, että myyjän on tultava toimeen erilaisten ihmisten kanssa.

*”Meillä on sellainen luovutusjärjestelmä, että siihen menee melkein 2 tuntia. Sitten kun myyt 15 autoa kuukaudessa sekä hoidat tämän prosessin ja myös laskutat sen 15 autoa. Ja silti se seisoskelee siinä. Kun myyjä on tarkkaan sopinut luovutukset ja yks on myöhässä ja toinen tulee tunnin aikaisemmin. Tossa olisi ostava asiakas, mutta en uskalla*

*ottaa sitä. Se pitää vain hanskata. Jos sä siinä rupeat kiukuttelemaan asiakkaalle, että miks olit myöhässä tai tulit liian aikaisin, niin sieltä tulee cc- kyselyn mukana viesti, että v\*\*\*\* sä oot k\*\*\*\*\*ä. Puhutelluun joutuu että miks sun asiakastytyväisyyssideksi on laskenut...tee jotain. Sitten hätäpäissään paikallaan näitä palautteita omasta tilistä; annetaan asiakkaalle bensaa, lisävarusteita yms. Sitten on oltava hyvät hermot, kun ne asiakkaat keskeyttää sinut koko ajan. Voi olla että olet tekemässä kauppasopimusta ja ne tulee keskeyttämään sut ihan härskisti. Siinä pitää vaan pysyä tyynenä ja hymyillä. Asiakas pitää ottaa aina huomioon vaikka olet tekemässä mitä vaan. Vieläkö haluat automyyjäksi....(naurua)”(My3)*

4/5 automyyjistä piti laajaa yleissivistävää tietoa tärkeänä. Heidän mielestä asiakkaan kanssa pitää osata puhua muustakin kuin autosta. Myyjällä on oltava tunneälyä: jo ensimmäisten minuuttien aikana hänen tulee oivaltaa, mistä asiakkaan kanssa kannattaa puhua. Myyjän on oltava perillä ajankohtaisista asioista. Asiakas ei saa kovin luotettavaa kuvaa myyjästä, joka ei ole perillä esimerkiksi ajankohtaisista talousasioista.

*”Pitää olla sosiaaliset taidot, kärsivällisyyttä ja yleissivistystä. On hirveesti hyötyä jos oot hoitanut lukion. Pitää tietää kaikesta jotain. On hirveen paljon helpompaa kun osaa keskustella asiasta kun asiasta vaikkapa urheilusta, lääkärileikeistä, lätkästä tai ihan mistä vaan. Kun saa ohjattua keskustelun muualle ja kun asiakkaan saa nauramaan niin sitten ollaan vahvoilla. Meillä pitää olla yleistietoa alalta kun alata. Pitää olla sosiaaliset taidot, että pystyy jutella”.* (My4)

**Tietotekniikan taidot.** On itsestään selvää, että tietotekniikan perusosaamista tarvitaan lähes jokaisessa ammatissa. Automyyjän ammatissa tarvitaan tietotekniikan perusteiden (tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta- ja diaohjelmistotaitojen) lisäksi paljon laajempaa osaamista. Myyjä joutuu myyntiprosessissa käyttämään jopa seitsemän erilaista ohjelmaa. Automyyjän koulutusohjelmassa on varaosa- ja lisävarustemyyntikurssit. Myyntipäälliköt joutuvat näiden lisäksi käyttämään myyntiin ja asiakastytyväisyyden seuraamiseen tarkoitettuja ohjelmia. Toinen tutkimuksen haastateltavista myyntipäälliköistä arvioi että, hän käyttää työssään 28 eri ohjelmaa.

Puolet opiskelijoista ja puolet automyyjistä oli sitä mieltä, että varaosamyynnin ohjelmien tuntemus tukee automyyjän työtä. Automyyjät ovat havainneet, että nuoret oppivat nopeasti ohjelmien käytön. Heidän mielestään koulun pitää antaa opiskelijalle tietoa siitä, mitä ohjelmia löytyy ja mihin niitä käytetään. Opiskelijoiden ja myyjien mielestä on turhaa opetella koulussa ns. ”nappulatekniikkaa”, koska esimerkiksi rahoitusyhtiöiden ohjelmat eroavat toisistaan.

Voimme tässä tapauksessa puhua hybridisistä taidoista, joita Ruohotien (2003, 64) mukaan ovat vahvasti sidoksissa informaatioteknologiaan. Tyypillistä on, että taidot ja kognitiot ovat toisiinsa integroituneita, eikä niitä voida kehittää erikseen.

**Myynti- ja markkinointitaidot.** Haastatteluissa tuli ilmi, että automyyjän ei tarvitse isoissa autotaloissa tehdä konkreettisesti itse markkinointityötä. Mainokset ja ilmoitukset tekee mainostoimisto. Automyyjillä on mahdollisuus luoda markkinointiin uusia ideoita. Opiskelijat eivät pitäneet markki-

nointitaitoa kovin olennaisena taitona. Jonkinlainen yleisnäkemys aiheesta riittää. Yksi työssäoppimisen olennainen tehtävä autoliikkeessä on showroomin ylläpito. Autojen hintalaput ja ulkoasut on oltava virheettömiä. Autonäyttelytila on oltava ehdottoman siisti. Opiskelijat pitivät showroomin ylläpitoa markkinointina.

Sekä opiskelijat että automyyjät pitivät myyntitekniikkaa sosiaalisten taitojen ohella kaikkein tärkeimpänä taitona. Myyjällä on oltava tahtotila. Hänellä on oltava pelisilmää, milloin on aika kysyä ”tehdäänkö kaupat”? Opiskelijat ja automyyjät olivat yksimielisesti samaa mieltä, että kaupan lukitseminen on se tärkein automyyjän taito. Myyjällä on oltava pelisilmää arvioida, milloin asiakas haluaa vain seurustella eikä hänellä ole aikomustakaan tehdä kauppaa. Miten hän vetäytyy kohteliaasti asiakkaan kanssa rupattelusta? Tämäkin on osa automyyjän ammattitaitoa. Myyjät kertoivat oppineensa paljon kokeneemmilta myyjiltä. Kysymyksessä on hiljaisen tiedon siirtyminen kokeneilta asiantuntijoilta noviiseille.

Ruohotie (2003, 38) mukaan hiljaisella tiedolla on kaksi ulottavuutta: kognitiivinen ja tekninen. Kognitiivinen ulottavuuden avulla voimme havainnoida ja määritellä ympäristöä. Hiljainen tieto pitää sisällensä perinteitä, tuttuja ja yhteisesti hyväksytyjä havaitsemisen tapoja, uskomuksia, oletuksia ja mentaalisia malleja.

*”Opetuksessa pitäisi panostaa enemmän kaupan lukitsemiseen eli mitkä ovat ne keinot jolla saadaan asiakas tekemään ostopäätöksen nopeasti. Aika usein se on niin, että kun asiakas menee ulos liikkeestä miettimään, niin se on menetetty kauppa. Myyjän ei koskaan pitäisi jättää sanomatta asiakkaalle ”tehdäänkö kaupat”. Asiakkaalle pitäisi antaa mahdollisuus tehdä ostopäätös” (Op1)*

Menestyvän automyyjän pitää myydä auton lisäksi mahdollisimman paljon oheistuotteita. Näitä tuotteita ovat huoltosopimukset, vakuutukset, rahoitussopimukset ja lisävarusteet. Uusia oheistuotteita tulee koko ajan lisää. Oheistuotteiden myynti on tärkeätä pelkän automyyntin katteen jäädessä vähäiseksi.

Haastatteluissa kävi ilmi, että talousmatematiikkaa opiskellaan paljon, vaikka matematiikan taidot eivät työelämässä ole keskeisessä roolissa. Vero-, rahoitus- ja katelaskelmia ym. varten on olemassa valmiita ohjelmia. Opiskelijat ja automyyjät pitivät kuitenkin tärkeänä, että talouskäsitteet ja peruslaskutoimitukset ovat hallinnassa.

Automyyjät ja opiskelijat olivat yhtä mieltä siitä, että autotalon toiminnan ymmärtäminen kokonaisuutena on tärkeitä. Opiskelijat pitää saada ymmärtämään liiketalouden perusteet. Heidän on ymmärrettävä, miten jälki-markkinointi on kytköksessä automyyntiin. Lyhyt varastohallintaa koskeva työssäoppimisenjakso havainnollistaa opiskelijalle autotalon toimintaa.

### 6.2. Automyyjän koulutuksen kehittäminen

Ruohotien (2003, 39) mukaan koulutuksen tehtävänä tulisi olla kokemusten tuottaminen eikä niinkään tiedon jakaminen. Kaikki haasteltavat opiskelijat olivat halunneet alusta asti automyyjän koulutusohjelmaan. Se-

kä automyyjät että opiskelijat totesivat, että automyyjäksi pitää itse haluta. Mikäli opiskelija ”sijoitetaan” tahtomattaan myyjän koulutusohjelmaan, niin koulutus menee suurella todennäköisyydellä hukkaan.

*”Kyllä kaikki lähtee opiskelijasta itsestään. Jos opiskelijalla on asennetta ja halu oppia, niin tulevaisuus on taattu. Asiakaspalveluhenkisyttä pitää olla. Täsmällisyys on myös tärkeätä. Opiskelijoille olisi opetettava elämänhallintaa. Välillä tuntuu, että he eivät ymmärrä, mikä työpaikka on ja mitkä pelisäännöt täällä vallitsee. Ei täällä voi mennä ja tulla samalla tavalla kuin koulussa.” ( My5)*

Automyyjät painottaisivat koulutusta nykyistä enemmän kaupalliselle puolelle. Aitoa asiakastilannehallintaa tulisi harjoitella. Opiskelijoille olisi luotava ammattimyyjän identiteetti alusta alkaen. Opetustilanteen pitäisi olla mahdollisimman aito.

Automyyjät nostivat esille tietotekniikan ja englannin kielen opetuksen lisäämisen. He kokivat, että nämä kaksi ovat automyyjän tärkeämmät työvälineet. Ruotsin perusopetus pitäisi myös säilyttää.

Opiskelijat pitivät yksimielisesti hyödyllisinä tehtäviä, jotka heille annetaan työssäoppimisen yhteydessä. Tulos on vastoin tutkijan omaa hypoteesia. Työssäoppimisen aikana tulee hetkiä, jolloin ei ole mitään tekemistä. Nämä hetket on hyvä hyödyntää tehtävien suorittamiseen. Tehtävät on aina laadittu siten, että opiskelija joutuu hakemaan tietoa työssäoppimisen ympäristöstä.

Opiskelijat pitivät puutteena sitä, että oppilaitoksen käytössä ei ollut verkko-oppimisalustaa eikä verkko-ohjelmia. Heidän mielestään verkko-opetusta tulisikin kehittää. Asiakaspalvelua ja auton rakennetta voisi hyvin opiskella verkossa. Opiskelijat pitivät paperimuodossa olevia harjoitus-tehtäviä epäkäytännöllisinä.

*”Kyllä noita lippuja ja lappuja tulee ihan järkyttävästi. Tossa (opiskelija näyttää tutkijalle) ei ole vielä läheskään kaikki. Noita tulee todella paljon ja sitten ne häviää tai rypistyy. Ne pitäisi toteuttaa paremmin niin, vaikka että ne olisi verkossa.” ( Op2)*

**Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat.** Opetushallituksen edustaja oli tietoinen englannin ja ruotsin kielenopetuksen lisäämisen tarpeesta. Hänen mielestään kannattaisi vapaasti valittavien neljä opintoviikkoa käyttää kielten opiskeluun. Painotus tulisi olla kuitenkin enemmän englannin kielen opetuksessa. Opetushallituksen uudistetussa tutkinnon perusteissa tullaan englannin opetuksen lisätarve huomioimaan. Opetushallituksen asiantuntija nosti esille attoaineiden (Liite 4) ja ammattiaineiden integroimisen tarpeen. Hänen mukaansa tämä vaatii hyvää opetuksen suunnittelua ja opettajien oikeaa asennetta. Automyyjän koulutuksessa tämä tarkoittaisi esimerkiksi sitä, että englannin kielen opettaja osallistuisi ammattiaineiden opetukseen. Joissakin kouluissa tätä on pilottina kokeiltu. Tulokset ovat olleet hyviä. Ongelmana on ollut lähinnä opettajien asenne.

*”Filosofian maisterille voi olla suuri kynnys pukea haalarit ja suoja-kengät päälle ja mennä autohalliin opettamaan”. (Opettaja)*

Haastatteluissa nousi vahvasti esille, että automyyjän täytyy omaksua hyvin ammatti-identiteettinsä. Automyyjien mielestä koulun pitäisi nykyistä enemmän panostaa automyyjän ammatti-identiteetin kasvattamiseen.

Tutkija havainnoi haastattelujen aikana, että opiskelijoiden ammatti-identiteetti oli kehittynyt työssäoppimisen aikana. Opiskelijoilla oli siistit puvut päällä, nimikyltit ja omat myyntipisteet. Opiskelijat olivat omaksuneet hyvin alan ammattitermistön. Asiakaspalvelun tärkeys ja rehellisyys oli myös hyvin omaksuttu. Kaikilla haastateltavilla opiskelijoilla oli ollut automyyjän koulutusohjelma ensimmäisenä vaihtoehtona. Haastattelija havainnoi, että opiskelijoilla oli vahva tahtotila automyyjäksi.

*”Ihmisillä on se mielikuva että automyyjä seisoo ja nojaa johonkin autoon päivät pitkät, suht siisti puku päällä. Ajelee aina uudella autolla eikä oikein tee yhtään mitään. Automyyjästä on jäänyt se mielikuva, että ollaan epärehellistä porukkaa. Puitteet tuntuu huikeilta, mutta totuus on kuitenkin jotakin ihan muuta”.*(My3)

Opiskelijoiden täytyy heti opintojen alusta ja valmistumiseen asti kehittää mallia siitä, mitä asiantuntijuus todellisuudessa on( Ruohotie Hamk).

Opetushallituksen asiantuntijan mukaan, suuria opintokokonaisuuksia pitää suosia. Mikäli opintokokonaisuudet on pilkottu pieniksi osiksi, on vaarana että, opetukseen tulee päällekkäisyyttä tai vaillinaisuutta. Asiantuntija kehotti integroimaan kielten lisäksi tieto- ja viestintätekniikkaa ammatillisiin aineisiin.

*Tieto ja viestintätekniikantaidot pitää integroida kaikkiin aineisiin. Perusteissa ei haluttu yksilöllistää mitä taitoja pitää hallita. Tietotekniikka kehitty nopeasti ja perusteet vanhenee sitä mukaa. Näin ollen opsia pitäisi olla päivittämässä koko ajan”*( opetushallituksen asiantuntija).

### 6.3. Oppimisympäristön kehittäminen

**Työssäoppiminen.** Haastateltavat opiskelijat olivat kolmen vuoden aikana 54 opintoviikkoa työssä oppimassa. Yksikään opiskelija ei kokenut työssäoppimista olevan liikaa. Puolet opiskelijoista oli sitä mieltä, että työssäoppimista saisi olla enemmänkin. Opiskelijat ja automyyjät kaipaisivat opetukseen enemmän sosiaalista ja psykologista kompetenssia kehittävää opetusta.

Työssäoppiminen tulisi aloittaa varaosa- tai varastotoiminnasta. Siten opiskelija saisi tuntumaa autotalon toimintatavoista. Varaosamyyntiin voi mennä työssäoppimaan ilman ajokorttia. Kaikki haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että ei ole tarkoituksenmukaista olla autoliikkeessä työssäoppimassa ilman ajokorttia. Yksi opiskelija totesi, että ajokorttita oleva opiskelija saattaa olla työnantajalle jopa rasite. Mikäli ajokorttia ei ole, niin on hyvä aloittaa työssäoppiminen varaosamyynnistä. Kaikki haastateltavat opiskelijat olivat aloittaneet työssäoppimisen varaosamyynnissä ja varaosavarastossa. Heidän mielestään harjoittelussa oppi autotalon toimintaa kokonaisuutena. Tämän lisäksi he saivat paljon tietoa auton rakenteesta, asiakaspalvelusta, lisävarusteista ja niiden ominaisuuksista. He ko-

kiat varaosamyynnin ja varastonhallinnan opintojakson erittäin hyödylliseksi.

*”Tällä alalla on oltava ajokortti. Muuten tästä ei ole mitään hyötyä Varaosamyynnissä se onnistuu. Yks opiskelija, jolla ei ollut korttia oli täällä pari viikkoa. Se turhautui, kun ei ollut mitään muuta tekemistä kun käänällä autojen hintalappuja. Sitten se vaihdettiin varaosamyyntiin. Nyt sillä menee siellä kuulemma hyvin” (Op3)*

Opetushallituksen edustaja korosti, että työssäoppiminen pitää olla nykyään joustavaa. Laajennettua työssäoppimista pitää ja täytyy osata käyttää. Tämä seikka pitää huomioida opetussuunnitelmaa laadittaessa.

Opiskelijat olivat koulussa työssäoppimisjakson aikana yhden päivän viikossa (1+4). Kaikki opiskelijat olivat yksimielisesti tyytyväisiä tähän järjestelmään. Opiskelijat kokivat refleктоimisen opiskelutovereiden ja opettajien kanssa erittäin hyödylliseksi. Koulupäivä mahdollistaa myös heidän mielestään harjoitustehtävien käsittelyn. Yksi opiskelija koki että koulu-päivä katkaisee sopivasti viikon ja siten jaksaa paremmin keskittyä työssäoppimiseen.

*Siitä lähtien kun ruvettiin tähän 1+4 järjestelmään, niin pudokkaiden määrä on vähenenyn työssäoppimisjakson aikana. Kontakti oppilaisiin säilyy hyvin ja samalla käydään läpi viikon aikana tulleita kysymyksiä.(opettaja)*

Refleksiivisyys on oman toiminnan, sen perusteiden ja seuraamusten kriittistä analysointia ja pohtimista. Tunteiden läpikäyminen on erityisen tärkeää. Torjutut ja negatiiviset tunteet on selvitettävä, sillä ne haittaavat oppimista. Sen sijaan positiivisia tunteita on edistettävä.

David Bond ja Nod Miller (1996) kehittivät oman refleksiivisen mallin. Heidän mielestään refleksiivisen prosessin ja kokemusoppimisen välillä on voimakas sidos. Malli koostuu kolmesta osasta:

- 1) kokemuksen mielenpalauttamisesta ja sen uudelleen läpikäynnistä
- 2) kokemukseen liittyvien tunteiden tarkastelusta
- 3) kokemuksen uudelleenarvioinnista.

Jotta kokemus johtaisi oppimiseen, siinä kuuluu olla jatkuvuutta ja interaktiota. Kokemuksen jatkuvuudella tarkoitetaan, että kokemus yhdistetään menneeseen kokemukseen tai tulevaan kokemukseen. Oppimista tuottavat kokemukset eivät ole irrallisia yksittäistapauksia. Interaktioperiaate tarkoittaa, että kokemus on aina sitä, mitä se on, sillä se toteutuu yksilön ja hänen ympäristönsä transaktion kautta. ( Ruohotie 2000 138 – 140.)

**Verkko-opetus.** Yksikään haastateltavista ei ollut koskaan opiskellut verkko-oppimisympäristössä. Monen opiskelijan mielestä tehtävien hallinta olisi helpompaa, jos ne eivät olisi paperimuodossa, vaan esimerkiksi Moodle-oppimisympäristöllä. Kaikki opiskelijat uskoivat, että verkko-opetuksesta olisi heille hyötyä. Opiskelijat suhtautuivat myönteisesti oppimistehtäviin, joten tästä voidaan päätellä, että verkko-opetuksesta olisi heille hyötyä. Automyyjät olivat tietyissä oppiaineissa verkko-opetuksen kannalla. Verkko-opetusta käytetään paljon merkkiorganisaatioiden omissa koulutuksissa ja automyyjän erikoisammattitutkintoon johtavassa koulu-



tuksessa. Kaksi opiskelijaa piti mobiiliopetusta käyttökelpoisena vaihtoehtona. Asiakaspalvelutilanteita voisi heidän mielestään kuvata tabletilla ja tehdä niistä opetusmateriaalia. Kaikki opiskelijat pitivät esitysharjoituksia hyödyllisinä. Videomateriaalia voisi myös hyödyntää esitysharjoituksissa.

Automyyjä (My5) oli itse suorittanut automyyjän perusasteen tutkinnon. Kun haastattelija kysyi, mitä oppiaineita sinun kohdallasi olisi pitänyt olla enemmän, hän vastasi:

*”No kyllä enemmän olisi pitänyt olla miten asiakas pitää kohdata. Kyllä se on tässä hommassa a ja o”*

**Ammattiosaamisen näytöt.** Kolmen opiskelijan mielestä ammattiosaamisen näytöt kuuluu tehdä työpaikalla. Heidän mielestään näytöt tulee antaa aidossa ympäristössä. Näytöt ovat olleet lähinnä auton luovutusprosessi ja siihen liittyvä kirjallinen työ. Luovutukset on videoitu ja analysoitu. Yhden opiskelijan mielestä ammattiosaamisen näytöt pitäisi tehdä koulussa. Hänen mielestään työnantaja ei välttämättä ole perillä näytön tavoitteista. Tavoitteet asetetaan huomattavasti korkeammalle kuin opetussuunnitelmassa. Opettajan tulee käydä työpaikkaohjaajan kanssa huolellisesti läpi ammattiosaamisen arvioinnin kriteerit ennen näyttöä. Oliko näin tehty tässä tapauksessa? Virtanen (2013, 84) toteaa väitöskirjassaan että tekniikan ja liikenteen alalla työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen ohjeistuksessa on vaihtelevuutta. Opiskelijat eivät ole aina olleet tietoisia näyttöjen sisällöstä, määrästä ja tavoitteista. Myös työpaikkaohjilla on ollut epäselvyyksiä ammattiosaamisen näyttöjen kriteereistä.

Työpaikkaohjaajien mielestä näyttöjen oikea oppimisympäristö on työpaikka. Työpaikalla on aitoja asiakaspalvelu- ja ongelmaratkaisutilanteita. Asiakaspalvelutilanteet ovat usein yllätyksellisiä.

*Oppilaitoksen oppimisympäristössä voi vain ”leikkiä” autokauppaa. Ei siellä saa aikaiseksi aitoja tilanteita.( My2)*

Opetushallituksen asiantuntija muistutti, että ammattiosaamisen näytöt pitää järjestää aina työpaikalla, mikäli siihen on mahdollisuus. Opetushallitus valvoo näyttöjä tehostetusti.

Oppilaitoksen opettajat ja koulutuspäälliköt olivat työpaikalla pidettävien näyttöjen kannalla. Ainoastaan auton kunnan arvioinnin näyttö on pidetty oppilaitoksen tiloissa. Autoliikkeissä ei ole nostureita ja välineitä, jotka ovat välttämättömiä opetussuunnitelman mukaisten näyttöjen toteuttamiseksi.

**Autoalan keskusliiton asiantuntijan** mielestä autokauppa tulee tulevaisuudessa siirtymään verkkokauppaan. Toistaiseksi autojen verkkokauppa vaatisi lainsäädännön muutoksen. Verkkokauppa katsotaan etäkaupaksi, mikäli ostaja ei ole ollut fyysisessä kontaktissa myyjän kanssa. Siinä tapauksessa ostajalla on autolleen kolmenkymmenen päivän palautusoikeus. Tämä seikka on tällä hetkellä ongelma-kohta. Hänen mukaansa jälkimarkkinoinnin kiristynyt kilpailu on ajanut autotalojen taloudet tiukoille. Autokauppa on ollut Suomessa laskusuunnassa jo kaksi vuotta. Tulevaisuuden autokauppaan vaikuttavat verokäytänteet, julkisten liikenteen palvelut ja taloudellinen tilanne. Ne vaikuttavat mm. siihen kuinka paljon tulevaisuudessa tarvitaan automyyjiä. Mallia pitäisi ottaa päivittäistavarakauppojen

toiminnasta. Pitäisi hyödyntää enemmän digitalisointia. Markkinoinnissa pitäisi ottaa huomioon, mistä autojen ostajakohderyhmät hakevat tietoa.

*”Autotalojen kiinteistöihin on sidottu suuret pääomat. Pelkästään ylläpitokustannukset ovat korkeat. Tulevaisuudessa ei tulla rakentamaan niitä miljoonia maksavia lasipalatsia. Tällä hetkellä jälkimarkkinoinnissa on ylitarjontaa. Korjaamoketjut ovat vieneet isoilta autotaloilta asiakkaita. Jälkimarkkinointi ei entisen tapaan pysty kannattamaan autokauppaa”* (autoalan keskusliiton asiantuntija)

Tekniikan osaaminen tulee koko ajan vähenemään. Automyyjän pitää tietää auton keskeisten ominaisuuksien erovaisuudet, jotta hän pystyy vastaamaan asiakkaan kysymyksiin. Automyyjän ei tarvitse osata huoltaa autoa, mutta hänen pitää osata antaa neuvoja auton ylläpidosta. Asiantuntijan mielestä pitäisi entistä enemmän painottaa opetusta myynti- ja markkinointiin. Lisäksi pitäisi opiskelijoille antaa mahdollisuus luoda uusia keinoja myydä autoja.

Asiantuntijan mielestä on selvitettävä, mitä myyntityön ulkopuolisija tehtäviä automyyjä voisi tehdä?

*”Voidaan vaikka ajatella että automyyjä toimii koko auton elinkaaren aikana asiakkaan yhteyshenkilönä. Jos asiakkaalla on huoltoon, varaosiin taikka jotakin muuta autoon liittyvää asiaa, niin minä pystyn auttamaan. Ei pelkästään sitä myyntiä, vaan mitä lisäarvoa se voisi tuottaa. Meidän pitäisi päästä siitä suppeasta ajattelusta eroon ja miettiä mitä se auto voi elinkaaren aikana meille tuottaa. Kun ajatellaan että auton keskimääräinen ikä on tänä päivänä 12,5 vuotta, niin pitää miettiä, miten mä saan sen asiakkaan pysymään mun liikkeessä? Voidaan puhua oma-automyyjästä samalla tavalla kun nyt on omalääkäreitä. Enään ei ole se auto pääasia vaan autoilu”* (autoalan keskusliiton asiantuntija)

Asiantuntija lähtisi opetuksessa liikkeelle siitä, miten asiakkaat kokevat autokaupan. Automyyjien pitäisi kysyä asiakkailta mistä nämä hakevat tietoa, ja suunnata markkinointia sinne. Nuorissa on paljon potentiaalia. Meidän pitää vain osata hyödyntää se, linjasi autoalan keskusliiton asiantuntija.

Kauppa- ja sopimuslainsäädännön tunteminen korostuu tulevaisuudessa entistä enemmän. Automyyjän on tunnettava kuluttajasuojavirhevastuulaki. Tällä hetkellä on osoittautunut, että automyyjillä on runsaasti puutteita lainsäädännön tuntemuksessa.

Verkko-opetuksen osuutta olisi mietittävä tarkkaan. Tulevaisuudessa on syytä lisätä verkko-opetusta. Autoalan keskusliitto tulee lanseeraamaan asiakaspalvelun opetusohjelman. Ohjelma on rakennettu pitkälle tuotevirhevastuulakiin nojautuneena. Tulevaisuudessa voisi ajatella, että automyyjälle tulisi lainsäädännön pätevyys pakolliseksi. Kurssi voisi olla verrattavissa tulityökorttiin tai sähköauton korjaustöihin vaadittava SFS 6002 tutkinto.

Asiantuntija huomautti, että työssäoppimisen määrä ei ole yksin ratkaiseva vaan pikemminkin se, miten se toteutetaan. Opiskelijan pitäisi saada tehdä sellaisia tehtäviä, joissa hänellä olisi mahdollisuus kehittää autokauppaa.

Työssäoppiminen pitäisi yleisesti ottaen suunnitella tarkemmin. Opiskelijat pitäisi ottaa enemmän mukaan työssäoppimisen suunnitteluun. Asiantuntijan mielestä ns. ”hanttityöt” ovat autoalan vitsaus. Opiskelijat vaihtavat renkaita tai pyyhkivät autojen kojelautoja kuukauden ajan. Siitä ei ole pitkällä tähtäimellä kenellekään hyötyä. Opiskelijan ja työnantajan oikeudet pitää olla selvänä, ennen kuin opiskelija aloittaa työssäoppimisen. Kyseisessä asiassa on paljon parantamisen varaa.

## 7 POHDINTA

Tutkimuksen kohteena oli automyyjän osaaminen. Tutkimuksen empiirisen aineiston analyysin perusteella luodaan Omnian ammattiopiston automyyjän opetussuunnitelma. Teoria rakentui automyyntin, oppimisen ja osaamisen ympärille. Teoriatietoa automyyntistä oli niukasti saatavissa. Sen sijaan pedagogista kirjallisuutta löytyi runsaasti. Tutkimuksessa tehtiin yhteensä kolmetoista teemahaastattelua. Tutkijaa yllätti haastateltavien positiivinen asenne tutkimukseen. Kukaan ei empinyt saatikka kieltäytyneet osallistumasta haastatteluun. Haastateltavista moni kehotti tarpeen vaatiessa ottamaan uudestaan yhteyttä. Teemahaastattelut toteutettiin helmi- ja maaliskuussa. Silloin eletään autokaupan suhteen kaikkein hiljaisinta aikaa. Tämä edesauttoi opiskelijoitten ja automyyjien keskittymistä haastatteluihin, mikä osaltaan lisäsi tämän tutkimuksen luotettavuutta.

Omnian auto-osastolla on kaksi perusasteen koulutusohjelmaa: ajoneuvoasennuksen ja korinkorjauksen koulutusohjelmat. Syksyllä 2014 käynnistyy uutena koulutusohjelmana automyyjän perustutkintoon johtava koulutus. Tutkimus osoitti, että uusi koulutusohjelma vaatii täysin erilaista opetusta kuin autonasennus ja korinkorjaus. Nykyiset koulutusohjelmat perustuvat pitkälle syvälliseen auton rakenteen tuntemiseen ja käden taitoihin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että automyyjä ei tarvitse käden taitoja. Hänen pitää hallita pintapuolisesti auton rakennetta ja omata vahvat affektiiviset ja konatiiviset valmiudet. Lisäksi hänellä on oltava vankka kieli- ja myyntitaito. Automyyntissä kohtaavat kaksi eri maailmaa samassa kontekstissa: liiketalous ja tekniikan ala. Näiden yhteensovittaminen vaatii koko opetushenkilöstöltä uutta ajatusmallia ja asennetta. Automyyjän opetus tulee vaatimaan huomattavasti enemmän teoriaopetusta kuin autonasennus- ja korinkorjauskoulutusohjelmat.

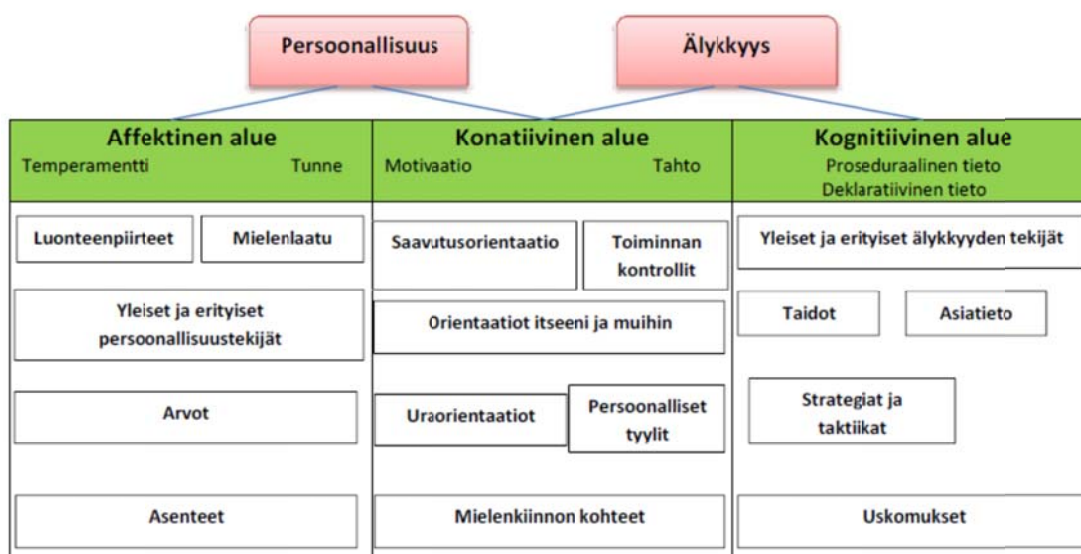
Opetushallituksen ennakoititutkimuksessa (2013) pohdittiin pitäisikö automyyjän koulutus olla yksi liiketalouden koulutusohjelmista? Tässäkin tutkimuksessa muutamat automyyjät nostivat asian esille. Tutkijan käsitys on, että automyyjän koulutus voisi olla ns. hybridikoulutusohjelma. Kyseisen mallin mukaan opiskeltaisiin limittäin liiketaloutta ja autotekniikkaa. Suomen toiseen asteen koulutusjärjestelmässä on runsaasti eri alojen koulutusohjelmia. Tämä seikka on saanut viime aikoina paljon kritiikkiä osakseen.

Opetushallituksen teettämän tutkimuksen (2013, 218) mukaan Suomessa pitäisi aloittaa vakavissaan keskustelu ammatillisen koulutuksen rakenteen uudistamisesta. Opetussuunnitelmiin pitäisi saada enemmän joustavuutta sekä opintokokonaisuuksia, joiden tavoitteena on entistä enemmän työelämän osaaminen. Työryhmä esittää perustutkinnon vuosikurssi- ja moduulijärjestelmästä luopumisesta. Se mahdollistaisi opiskelijoiden vapaan liikkumisen. Käytännössä opiskelu toteutettaisiin nykyisen luokattoman lukiojärjestelmän ja korkeakoulujen tavoin. Käsillä olevan tutkimuksen tulosten ja tutkijan pitkän opetusalan kokemuksen nojalla voi olla vilpittömästi samoilla linjoilla opetushallituksen työryhmän kanssa. Luokatto-

man ammattiopetuksen ts. koulutuksen moduulirakenteeseen siirtymisen ja vuosikursseista luopumisen etuja olisivat:

- erikoistumisen mahdollisuudet
- nopeampi reagointi yritysten osaamistarpeisiin ja osaamistarpeiden muutoksiin
- opiskelijoiden vapaampi liikkuvuus
- hops:n toteuttamisen selkiytyminen
- erilaisten koulutusmuotojen yhdistämisen tehokkaasti ja taloudellisesti (esim. oppisopimus-, työvoima- ja omaehtoiset koulutukset)
- opintojen aloittaminen joustavasti (koulun tai koulutusohjelman vaihto)

Ihmismieli koostuu kolmesta eri aspektista: kognitiosta (tieto), affektiosta (tunne) ja konnaatiosta (tahto). Nämä eivät ole ihmismielessä irrallisia osatekijöitä, vaan ne muodostavat holistisen kokonaisuuden (Ruohotie 2000, 76). Kuviossa 13 on esitetty ihmismielen taksonomia, joka auttaa ymmärtämään ammatillista kasvua huomattavasti laajempaan kuin pelkästään kognitiivisten valmiuksien kehittämistarpeena. Taksonomian pääkategoriat ovat älykkyys ja persoonallisuus.



Kuvio 13. Kompetenssin taustalla olevien henkisten ominaisuuksien rakenne. (Snow, Corno & Jackson 1996, 247)

**Automyyjän affektiiviset ja konatiiviset valmiudet.** Tutkimuksessa nousi vahvasti esille automyyjältä vaadittava paineensietokyky. Asiakastytyväisyyksi on kytketty suoraan automyyjän palkkaan. Automyyjä ei saa kovaankaan paineen alla tehdä yhtään virhettä. Tunnepurkaukseen tai edes pieneen väittelyyn asiakkaan kanssa ei ole varaa. Automyyjällä pitää olla tunneälyä. Tutkimuksessa nousi esille, että yksikin väärä sana tai ele saattaa johtaa kaupan menetykseen.

Automyyjän avainkompetenssi on sosiaalisuus. Tutkimuksen haastatelussa todettiin useaan otteeseen, että sulkeutunut henkilö ei voi toimia automyyjänä. Automyyjällä on oltava hyvät vuorovaikutustaidot. Hänen on

tultava toimeen kaikkien ihmisten kanssa. Sisukkuus ja aktiivisuus ovat avainasemassa menestyvällä automyyjällä.

Tutkimuksessa todettiin, että automyyjän avainarvo on rehellisyys. Automyyjän ammattia varjostaa vieläkin uskomus, että automyyjät ovat epärehellinen ammattiryhmä. Tämän takia asiakkaat suhtautuvat autokauppiaseen varauksella, tarkkaillen kriittisesti hänen toimintaansa. Yksi automyyjä totesi, että jo vinossa oleva kravatti saattaa antaa asiakkaalle huolimattoman ja epärehellisen automyyjän vaikutelman.

Automyyjän on osattava reagoida ja ratkaista ongelmia nopeasti. Tutkimuksessa todettiin, että kaupan lukitseminen mahdollisimman nopeasti on automyyjän avaintaito. Tämä vaatii myyjältä adaptiivista myyntityyliä. Adaptiivisuus on vahvasti kytköksissä myyjän temperamenttiin.

Adaptiivinen myyjä muodostaa nopeasti käsityksen asiakkaan tarpeista. Tämän jälkeen hän laatii nopeasti päässään myyntistrategian. Myyntistrategiasta hän muotoilee sanoman, jonka tavoitteena on kauppa. Myyjä arvioi strategian toimivuuden ja tarvittaessa palaa alkuun luoden uuden strategian. Adaptiivinen myyntityö edellyttää, että myyjä kykenee kuuntelemaan ja ymmärtämään asiakkaan tilanteen. Myyjän on myös havaittava asiakkaan tarpeita.

Kolme automyyjää oli sitä mieltä, että liian syvä autotekniikan tunteminen on jopa myyjälle haitaksi. Haastateltavien mielestä tekniikkaan ei saa takerkua liikaa myyntitilanteessa. Tämä seikka tukee Mertasen (2003) väitöskirjan tulosta, jonka mukaan tekniikan koulutus tukahduttaa adaptiivista myyntityyliä. Adaptiivinen myyntityyli todettiin tärkeäksi Mertasen väitöskirjassa. Tässä tutkimuksessa todettiin sama asia.

Adaptiivinen myyntityö lähtee siitä, että myyjä sopeuttaa toimintaansa eteen tulevien tilanteiden ja kohdattavien asiakkaiden mukaan (Kairisto Mertanen, 2003, 85 - 87).

Hanhisen (2010, 69) mukaan ihmisen temperamentti vaikuttaa yksilön vuorovaikutustapoihin ja -tyyliin. Temperamentti on kytketty vahvasti yksilön arvomaailmaan. Temperamentti kompetenssina säätelee toimintaa ja orientaation tyyliä yleisellä tasolla. Sosiaalinen suuntaus, intensiivisyys, voimakkuus ja sisukkuus on yleisesti liitetty temperamenttisuuteen. Temperamentti on osaksi geneettistä, joten sitä on vaikeata muuttaa. Työntekijän pitäisi tiedostaa oma temperamenttinsa, jotta hän voi kriittisesti tarkastella omia käyttäytymis- ja toimintatapoja.

Tutkimuksessa ilmeni, että automyyjällä on oltava vankka motivaatio ja tahtotila. Tämä tulee olemaan automyyjän koulutuksen suurin haaste. Kuten luvussa 4.1 todettiin, niin tahtopolku määräytyy motivaatiosta. Motivaatiota tukevat elämän aikaisemmat kokemukset (distaaliset tekijät). Omnia ammattiopiston automyyjän koulutusohjelma on ammatillista perusastetta. Opiskelijat tulevat olemaan keskimäärin iältään 16 – 20 -vuotiaita. Heillä ei ole juurikaan distaalisia tekijöitä, jotka tukisivat motivaatio-orientoitumista. Jo aiemmin suoritetun PESTE- analyysin perusteella automyyjän perusosaamisen koulutuksella riittää haasteita.

Ruohotie (2003, 88) toteaa, että motivaatiolla ja tahdolla on erityisen suuri merkitys ammatillisen kompetenssin kehittymisessä. Hänen mukaansa tahto ja motivaatio on kuitenkin syytä erottaa toisistaan. Työntekijällä saattaa

olla huipussaan oleva motivaatio, mutta sitä hän ei kykene asettamaan itselleen selkeitä tavoitteita. Heitä saattavat häiritä myös ajatusten harhailu ja ulkoiset pakotteet.

Automyyjän on oltava oppimisorientoitunut. Tutkimuksessa nousi esille, että myyjän on jatkuvasti opiskeltava omien ja kilpailijoiden tuotteiden ominaisuuksia. Autoihin tulee jatkuvasti uutuutta. Verotuskäytänteet muuttuvat lähes kerran vuodessa. Uusia lisävarusteita tulee markkinoille lisää jatkuvasti. Tämä edellyttää elinikäisen oppimisen omaksumista.

Automyyjän pitää olla muutosorientoitunut. Autoala on tällä hetkellä murrostilassa. Autoalalla on epävarmuutta ja jatkuva muutostila on käynnissä. Ruohotie (2000, 17) kuvaa muutosta ja epävarmuutta termillä turbulenssi. Se on tila, jossa muutosten nopeus ylittää meidän analyttisen kykynä ymmärtää muutosta.

Pakokaasupäästöt sanelevat autojen verotusta ja kokonaishintaa. Muutoksia verotuksiin tulee tiheästi Euroopan Unionin kautta. Liikenneministeri Merja Kyllönen toteaa auto- ja korjaamomessuilla pitämässään esitelmässä, että vaihtoehtoisten polttoaineiden huomio on jäänyt viime aikoina vähälle. *”Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan järeitä uusia toimenpiteitä todennäköisesti sekä taloudellisen että informaatio-ohjauksen osalta”* (Suomen Autolehti 2014).

Oppimisorientaatioissa henkilön mielenkiinto kohdistuu jatkuvaan taitojen parantamiseen; suoritusorientaatioissa sen sijaan on kyse tunnustuksen saamisesta olemassa oleville taidoille, kyvyille ja suorituksen tuloksille (Kairasto- Mertanen 2003, 96). Automyyjän suoritusorientaatio kuluu provisiopalkkaan ja bonuksiin. Tutkimuksessa automyyjät kertoivat, että automyyjän pohjapalkalla ei Suomessa pärjää.

Opetussuunnitelman laadinnassa tullaan painottamaan myös affektiivisiä valmiuksia. Näitä on ulkopuolisen vaikea muuttaa. Ensin on saatava opiskelija refleктоimaan omaa toimintaansa. Ammattiaineiden opetuksen sisältöön tullaan liittämään harjoitteita, joilla pyritään opiskelijan itsereflektointiin. Lisäksi vapaasti valittaviin, ammattitaitoa täydentäviin tutkimon osiin tullaan tarjoamaan psykologiaa.

Autoalan turbulenssi vaatii myös opetushenkilöstön jatkuvaa kouluttautumista. Opettajien työelämän osaamisen toteuttaminen kangertelee. Opettajat pitäisi saada joka toinen vuosi kuukaudeksi työelämäjaksolle. Syynä järjestelmän kangerteluun on tiukentuneet resurssit ja sijaisten löytäminen. Yhtenä vaihtoehtona olisi soveltaa työssäoppimisen valvonnan ja työelämäjakson yhteensovittamista. Tämän mallin mukaan opettaja työskentelisi työssäoppimisjakson aikana jokaisen opiskelijan kanssa vuorotellen. Mikäli opettajat siirtyisivät kokonaistyöaikaan, järjestelmä ei vaatisi minikäänlaisia lisäresursseja.

**Automyyjän kognitiiviset valmiudet.** Kognitio ymmärretään mielen prosessina tietoisuutena ja ajatteluna. Tieto voi olla deklarativista tai proseduraalista. Deklaratiivinen tieto voi olla muodollista kirjatietoa, faktoja tai väittämiä. Proseduraalinen tieto ilmenee käytännön taitoina. (Ruohotie 2000, 77.) Taidot eivät muodostu itsestään, vaan vaativat harjoittelua, opetusta ja itsereflektointia. Henkilökohtaiset ominaisuudet toki auttaa tavoitteisiin. (Hanhinen 2013, 64 – 65.)

Yksi automyyjän avainkompetenssi on tuotetuntemus. Automyyjän on osattava auton anatomia teknisellä tasolla. Hänen ei tarvitse osata korjata mutta hänen pitää tietää yleisellä tasolla, miten ja missä korjaus voidaan tehdä. Automyyjän on osattava kertoa asiakkaalle mm. moottoreiden, jarrujen, voimansiirron, turvavarusteiden ja lisävarusteiden keskeisistä eroista. Opetussuunnitelmassa pitää tähän kiinnittää huomiota. Koulutuksessa ei pidä laittaa resursseja käytännön korjaus- ja huollon opetukseen. Esimerkiksi auton sähkölaitteiden korjaustaito ei ole automyyjälle tarpeellinen. Automyyjän pitää kyllä tuntea sähkölaitteiden erovaisuudet ja toiminta.

Automyyjällä on oltava vahva englannin- ja kohtalainen ruotsinkielen taito. Opetussuunnitelmaan lisätään kahden opintoviikon englannin kurssin lisäksi kolme opintoviikkoa valinnaista. Ruotsin kieltä lisätään yhdellä opintoviikolla. Eli yhteensä automyyjäopiskelija opiskelee neljä opintoviikkoa englantia ja kaksi opintoviikkoa ruotsia. Tutkimuksessa englanninkielen merkitys nousi niin vahvasti esille, että ammattiaineisiin on syytä integroida kaupallista ja teknistä englantia.

Tieto- ja viestintätekniikan perusosaamisen lisäksi tarvitaan ohjelmistojen hallintaan vaadittavia ammattispesifisiä taitoja. Omnian pitää varautua hankkimaan yleisimmät autoliikkeiden käyttämät ohjelmistot. Tvt- tekniikkaa tullaan integroimaan jokaiseen ammattiaineeseen.

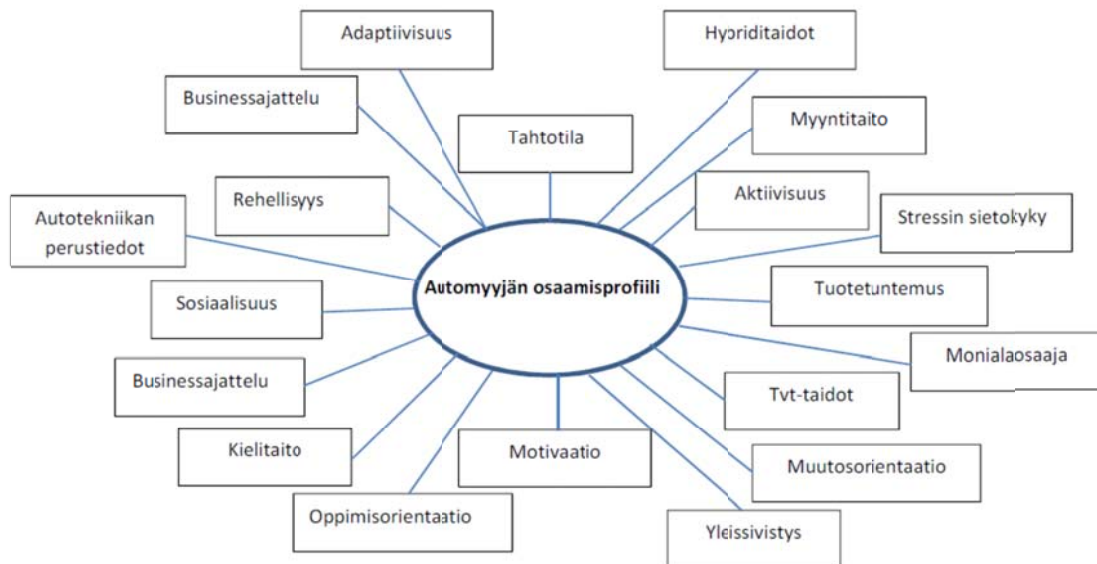
Opetussuunnitelmaan liitetään kolme opintoviikkoa verkko-opetusta. Opetusta toteutetaan Moodle-oppimisympäristöllä, Prodiagsin verkko-opetusohjelmalla ja autoalan keskusliiton asiakaspalveluohjelmalla.

Työssäoppimista pitää olla automyyjän koulutusohjelmassa paljon. Opiskelijoiden työssäoppimismäärä on nykyisin yhteensä 54 ov. Yhdenkään haastatellun opiskelijan mielestä työssäoppimista ei ollut liikaa. Joidenkin mielestä sitä oli liian vähän. Oppimisympäristön pitää olla aito. Opetussuunnitelmaan sisällytetään 2 ov työssäoppimista ensimmäisen vuosikurssin lopussa. Ideana on saada opiskelija orientoitumaan autoalaan. Toisen vuoden keväänä työssäoppimista on 20 ov. Siitä 10 ov on varasto- ja varaosahallintaa ja 10 ov on uusien tai käytettyjen autojen myyntiä. Mikäli opiskelijalla ei ole ajokorttia, niin hän suorittaa koko jakson varaosamyynnissä. Kolmantena vuonna on autoliikkeessä tapahtuvaa työssäoppimista 30 ov.

Tutkimus on selkeyttänyt automyyjän työtehtävässä vaadittavia kompetensseja ja antanut viitteitä siitä, miten kompetensseja tulisi kehittää. Kuvioon 14 on tiivistetty automyyjän osaamisprofiili. Kuvioista nousee selvästi esille vaadittavan osaamisalueen laajuus. Tutkijalle oli yllätys, miten vaatava ammatti automyyjä todellisuudessa on. Tutkijan on helppo yhtyä automyyjän (My4) mielipiteeseen:

*”Ei tämä helppoa hommaa ole. Jos olis, niin sitten tätä tekisi moni muu. Tätä on moni yrittänyt tulla tekemään ja vähän ajan päästä on lähtenyt muihin hommiin. Ei tämä todellakaan helppoa hommaa ole, vaikka saattaa joskus ulkopuoliselta tuntua siltä. Kyllä se on äärimmäisen harvinaista, että asiakas sanoo että mä otan ton ja istuu jakkaraalle, laittaa nimen sopimukseen. Kyllä siitä tulee silloin pahuksen hyvä filis.”*





**Kuvio 14. Automyyjän osaamisprofiili**

### 7.1. Tutkimuksen jatkokehittely

Automyyjän koulutusohjelmassa on tavoitteena saada uusi opetussuunnitelma käyttöön elokuussa 2014. Ennen sitä Omnian ammattiopiston rehtorin tulee hyväksyä opetussuunnitelma. Tässä tutkimuksessa tuotetaan opetussuunnitelman runko. Sen perusteella opettajan pedagogisia opintoja suorittava opettaja tekee omana kehityshankkeenaan opetussuunnitelma-asiakirjan.

Tutkimuksen tuloksista ja Omnian auto-osaston tämän hetkisestä tilanteesta on laadittu Swot-analyysi. Analyysi valottaa auto-osaston nykytilannetta sekä antaa kuvan tulevista haasteista. Autoalan nopea muuttuminen vaatii jatkossakin osaamistarpeiden selvittämistä koulutuksen suunnittelun pohjaksi. Automyyjän osaamisprofiili vaatii päivittämistä ainakin viiden vuoden välein. Tämän tutkimuksen tuloksia tullaan arvioimaan automyyjän koulutusohjelman valmistuvien opiskelijoiden ja heidän työpaikkaohjaajiensa toimesta. Arviointi tullaan toteuttamaan lomakyselynä työpaikkaohjaajille ja teemahaastatteluna opiskelijoille.

**Taulukko 7. Omnia auto-osaston Swot- analyysi**

| Vahvuudet  | Heikkoudet   |
|--|--|
| <p>Kuntayhtymän vakaa taloustilanne</p> <p>Omnian tehokas opiskelijarekrytointi</p> <p>Alueellinen oppilaitosten yhteistyö</p> <p>Hyvin järjestetty opiskelijahuolto</p> <p>Omnian hyvä maine koulutusjärjestelijänä</p> <p>Auto-osaston keskeinen sijainti, kulkuyhteydet ja työnantajat lähellä</p> <p>Toimiva työnantajien ja Omnian auto-osaston toimielin</p> <p>Kansainvälinen yhteistyö vilkasta</p>                    | <p>Auto-osaston vanhat ja epäkäytännölliset tilat</p> <p>Työssäoppimispaikkojen puute</p> <p>Puuttuva yhteistyösopimus työelämän kanssa</p> <p>Iso organisaatio on jäykkä</p> <p>Jatkuva oppimisprosessien ”käymistila” luo levottomuutta</p> <p>Pätevien opettajien saatavuus huono</p> <p>Kallis ala</p> <p>Erikoisopiskelijoiden määrä suuri</p> <p>Nuorilla opiskelijoilla ei ole elämänhallinta kunnossa</p> <p>Puutteelliset tietojärjestelmät</p> <p>Opettajien epätasainen kompetenssi</p> <p>Resurssien puute estää opettajien teknisen osaamisen ylläpidon</p> <p>Hiipuva autokauppa</p>   |
| <p>Innovaatioiden mahdollisuus</p> <p>Uusi koulutusohjelma kiinnostaa</p> <p>Yhteistyöverkostot alan toimijoihin</p> <p>Kansainvälinen yhteistyön laajentaminen</p> <p>Tietotekniikan hyödyntämisen mahdollisuudet</p> <p>Yrittäjyyden painottaminen</p> <p>Opetusaineiden integrointi toisiinsa</p> <p>Työssäoppimisen ja opettajien työelämäjakson integrointi</p> <p>Auton verkkokauppa tuo uutta nostetta autokaupalle</p> | <p>Lukion suosion nousu, opiskelijamäärien lasku Omniassa</p> <p>Nopeasti muuttuva toimiala, suhdanneherkkä</p> <p>Taloudellinen kriisi</p> <p>Opiskelijoiden kiinnostus automyyjän koulutukseen heikko</p> <p>Opiskelijoiden työvoimana pitäminen</p> <p>Opiskelijoiden asenne koulutukseen heikkenee</p> <p>Auton tekniikan kehitys turbulenssiin, opettajien kompetenssi ei riitä opetukseen</p> <p>Opettajien vaihtuvuus</p> <p>Automyyjän koulutusohjelman opetukseen vaadittava spesifinen osaaminen puuttuu opettajalta.</p> <p>Pedagogiset arvot ja periaatteet unohtuvat</p> <p>Työssäoppimispaikkojen riittämättömyys saavuttaa kriittisen pisteen</p> |
| Mahdollisuudet   | Uhat   |

## LÄHTEET

- Anttila, P. 2007. realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: Painotyö Juvanes Print
- Bunk, G.P. (1994). Competente-ontwikeling in de Duitse beroepsopleidingen. Development of competence in German vocational education and training. Beroepsopleiding, (1), 8-15.
- Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H., Tynjälä, P (toim). 2010. Luovuus oppiminen ja asiantuntijuus. Porvoo: WSOY
- Engenström, Y. 1987. Perustietoa opetuksesta. Helsinki: Valtion painatuskeskus
- Grönfors, M & Vilka, H. (toim). 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Hämeenlinna: (sähköinen kirja)
- Hakala, T., Juha. 2008. Uusi graduopas. Helsinki: Yliopistopaino
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampere: Tampereen Yliopistopaino
- Heikkinen, L.T., Jokinen, H., Markkanen, I. & Tynjälä, P. 2012. Osaamisen jakoon. Juva: Bookwell Oy
- Helakorpi, S. Aarnio, H & Majuri, M. 2010. Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrukikoda
- Hirsjärvi, S. & Remes, S. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy
- Honka, J. Lampinen, L & Vertanen, I (toim) 2010. Kohti uutta opettajuutta toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa. ESR hanke: Opetushallitus
- Hätönen, H. (2001). Eläköön opetussuunnitelma. Helsinki: Oy Edita Ab
- Järvinen, P & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista.
- Kairasto- Mertanen, L. Menestyvää myyjää etsimässä - tutkimus autojen myyntityöstä. Turun Kauppakorkeakoulu. Väitöskirja.
- Kananen, J. (2013). Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy- Juventus Print.
- Lindblom-Ylänne, S. & Nevgi, A. (toim.) 2003. Oppimisenäkemykset antavat perustan opetukselle.
- Nummenmaa, A & Virtanen, J. 2002. Ongelmasta oivallukseen. Ongelma-perustainen opetussuunnitelma. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy
- Ojasalo, K. Moilanen, T & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Porvoo: Ritalahti ja WSOPro Oy
- Opetushallituksen julkaisut. 2013. Auto-, kuljetus ja ilmailualan koulutuksen laadullinen ennakointi. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy

- Poikela, E. (1998). Oppiminen, arviointi ja osaaminen. Julkaisussa A. Räsänen (toim), Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Arviointi 2/1998. Opetushallitus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Polit, D.F. & Hungler, B.P. 1995. Nursing Research.Principles and Methods. 5. painos.J.B. Philadelphia: Lipincott Company
- Rauste – Von Wright, M. Von Wright, J. & Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. Juva: Ws Bookwell Oy
- Ronkainen, S & Pehkonen, L. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Ruohotie, P. (1995). Ammatillinen kasvu työelämässä. Tampere: Tampereen Yliopiston jäljennepalvelu
- Ruohotie, P. & Honka, J. Ammatillinen huippuosaja. 2003 Saarijärvi: SaarijärvenOffset Oy
- Ruohotie, P. (2000). Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: Ws Bookwell Oy
- Ruohotie, P. (2005). Ammatillinen kompetenssi ja sen kehittäminen. Ammattikasvatuksen aikakauskirja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy
- Räsänen, H. 2009. Yhteiskunnallinen muutos. Hämeen ammattikorkeakoulu
- Räsänen, H. 2010. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Hämeen ammattikorkeakoulu
- Silander, P. 2003. Verkko-opetuksen työkalupakki – oppimisaihiosta oppimisprosessiin. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy
- Snow, RE., Corno, L & Jackson, D. (1996). Individual difference in affective and conative funktions. Teoksessa D. C. Berliner & R.C. Califee (Eds.) Handbook of Educational Psychology. New York: Simon & Schluster Macmillan
- Suomen Autolehti. 2/2013. Päätoimittaja Petteri Räsänen
- Suomen Autolehti. 3/2014. Päätoimittaja Petteri Räsänen
- Syrjälä,L. Ahonen, S. Syrjäläinen, E & Saari, S. 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.
- Toivonen, V.M. & Airaksinen, R. 2004. Yrityksen hiljainen osaaminen Helsinki: Hakapaino
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy
- Tynjälä, P & Räsänen, A ym...( 2006). Työpaikalla tapahtuva oppiminen ammatillisessa peruskoulutuksessa. Vaajakoski: Gummeruksen kirjapaino Oy
- Tynjälä, P. 2004. Oppiminen rakentamisena. Tampere: Tammer - Paino Oy
- Virtanen, A. 2013. Opiskelijoiden oppiminen ammatillisen peruskoulutuksen työssäoppimisen järjestelmässä. Väitöskirja: Jyväskylä: University of Jyväskylä

Vuorio, P. 2011. Menesty myyjänä. Mistä ovat hyvät myyjät tehty? Vantaa: HansaBook Oy

Sähköiset tietolähteet

[http://www.akl.fi/files/1229/AKL\\_Fokus\\_FINAL.pdf](http://www.akl.fi/files/1229/AKL_Fokus_FINAL.pdf). Viitattu 26. 12. 2013.

[http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset\\_perustutkinnot/opintojen\\_rakenne](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset_perustutkinnot/opintojen_rakenne). Viitattu 17.12.2013.

<http://www.youtube.com/watch?v=-MjLYIwJCg>. Viitattu 13.1.2014

<https://omnia.mmg.fi/course/view.php?id=386>. Viitattu 18.1.2014

[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattillinen\\_koulutus/hallinto\\_ohjaus\\_ja\\_rahoitus/liitteet/Ammattillisen\\_peruskoulutuksen\\_opiskelijamxrxrt\\_vuosina\\_2014-2016.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/hallinto_ohjaus_ja_rahoitus/liitteet/Ammattillisen_peruskoulutuksen_opiskelijamxrxrt_vuosina_2014-2016.pdf) . Viitattu 17.1.2014

<https://www.omnia.fi/toiminta-ajatus-ja-visio> Viitattu 18.1.2014

[http://www.edu.fi/ammattikoulutus/tekniikan\\_ja\\_liikenteen\\_ala/opintopolut/autoalan\\_perustutkinto/automyyja](http://www.edu.fi/ammattikoulutus/tekniikan_ja_liikenteen_ala/opintopolut/autoalan_perustutkinto/automyyja). Viitattu 23.1.2014

[http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/toimialatilastot/hyvakysytavasti\\_suoritettut\\_autoalan\\_tutkinnot](http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/toimialatilastot/hyvakysytavasti_suoritettut_autoalan_tutkinnot). Viitattu 10.2.2014

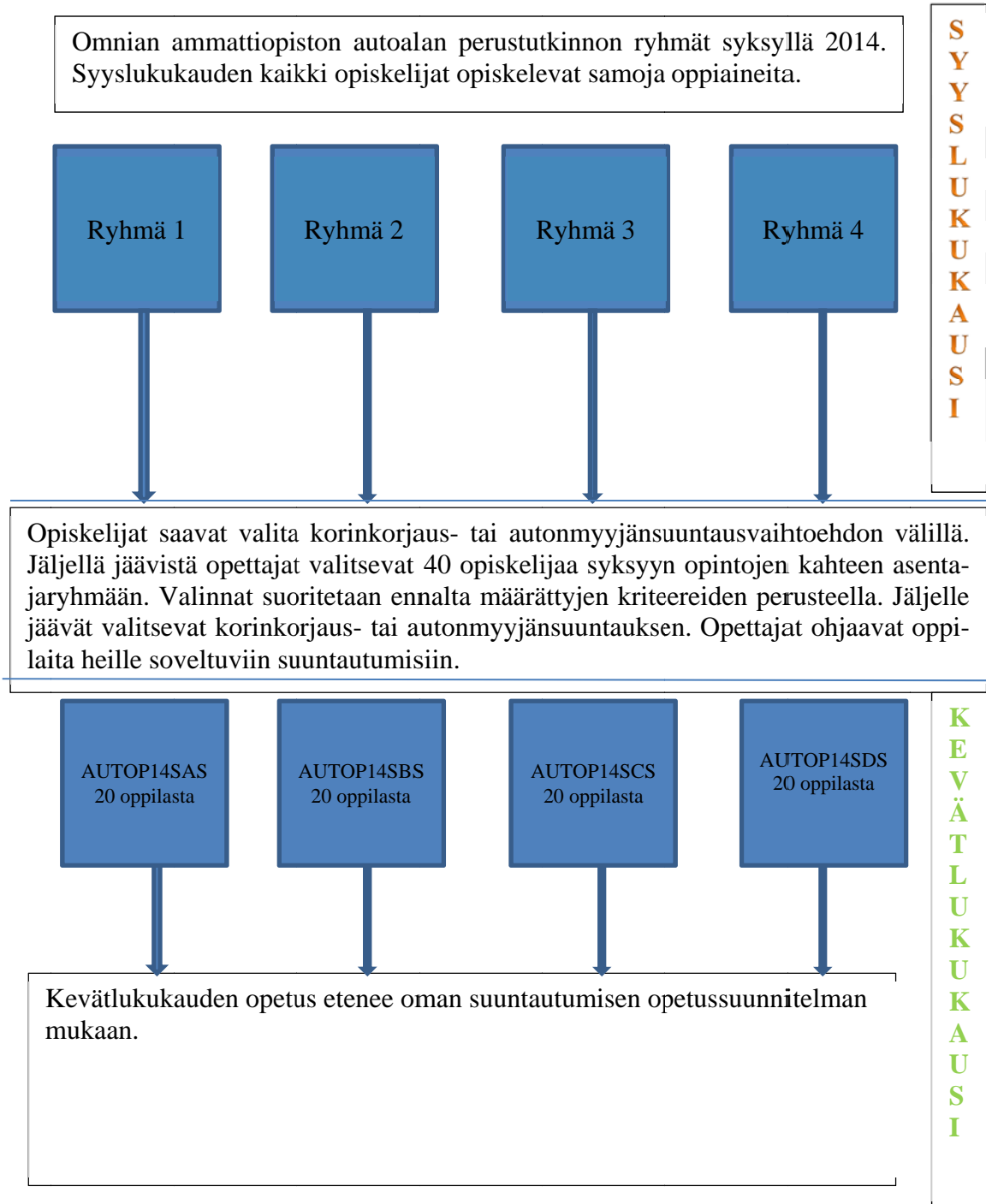
[http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/378\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/378_ammatti). Viitattu 17.2.2014

[http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Tutkimus\\_ja\\_kehitys/Tupa1/Pekka\\_Ruohotie.pdf](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Tutkimus_ja_kehitys/Tupa1/Pekka_Ruohotie.pdf) Viitattu 12.2.2014

❖ **Strategiset ajurit. Kuvattuna PESTE- analyysillä**

|                                    |  |  |
|------------------------------------|--|--|
| <p><b>Poliittiset tekijät</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• lainsäädännön kehitys</li> <li>• poliittinen valtataistelu</li> <li>• poliittiset asenteet</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• eduskunta, OKM, OPH, työntekijälait</li> <li>• ”poliittinen valtataistelu”</li> <li>• toisen asteen koulutuksen väheksyminen</li> </ul>   |
| <p><b>Ekonomiset tekijät</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhdanteet</li> <li>• kuntien heikko taloustilanne</li> <li>• EU: n kriisi</li> <li>• työttömyys</li> <li>• rahapolitiikan kehitys</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhdanneherkkä autoala</li> <li>• YT- neuvottelut</li> <li>• lähiopetusta leikataan</li> <li>• hankerahoitus vaikeata</li> <li>• heikko euro</li> </ul>   |
| <p><b>Sosiaaliset tekijät</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvot ja asenteet</li> <li>• sosiaaliset rakenteet</li> <li>• elämäntyyli muutokset</li> <li>• muuttuneet kulutustottumukset</li> <li>• globalisointi</li> <li>• levottomuus</li> <li>• väkivaltaa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• hällä väliä megatrendi</li> <li>• avioeroperheet</li> <li>• City kulttuuri, sosiaalinen media</li> <li>• tuhlausta, ajattelemattomuutta</li> <li>• jännitteitä, asennetta, oppilasvaihtoa, Ecvet</li> <li>• rekry vaikeuksia</li> <li>• turvattomuutta</li> </ul> |
| <p><b>Teknologiset tekijät</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• autojen tekniikan kehitys</li> <li>• TVT- mahdollisuudet</li> <li>• raakalaineteknologia</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koulutusta, resursseja</li> <li>• uutta ajattelutapaa, koulutusta, etäopiskelua</li> <li>• ympäristö ja laitevaatimukset</li> </ul>   |
| <p><b>Ekologiset tekijät</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tiukennetut ympäristövaatimukset</li> <li>• melu, energiankulutus</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• asennetta, resursseja</li> <li>• koulutusta, haasteita, resursseja</li> </ul>   |

Suunnitelma



|   |            |             |
|---|------------|-------------|
| 5. Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa (yhteiset opinnot), 20 ov           |            |             |
| 5.1 Pakolliset tutkinnon osat   | Pakolliset | Valinnaiset |
| 5.1.1 Äidinkieli  | 4 ov       | 0-4         |
| 5.1.2 Toinen kotimainen kieli   | 1 ov       | 0-4         |
| 5.1.2.1 Toinen kotimainen kieli, ruotsi   | 1 ov       |             |
| 5.1.2.2 Toinen kotimainen kieli, suomi  | 2 ov       |             |
| 5.1.3 Vieras kieli  | 2 ov       | 0-4         |
| 5.1.4 Matematiikka  | 3 ov       | 0-4         |
| 5.1.5 Fysiikka ja kemia   | 2 ov       | 0-4         |
| 5.1.6 Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tieto   | 1 ov       | 0-4         |
| 5.1.7 Liikunta  | 1 ov       | 0-4         |
| 5.1.8 Terveystieto  | 1 ov       | 0-4         |
| 5.1.9 Taide ja kulttuuri  | 1 ov       | 0-4         |
| 5.2 Valinnaiset tutkinnon osat  |            |             |
| 5.2.1 Ammattitaito täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat, ks. edellä kohdat 5.1.1 – 5.1.9 |            |             |
| 5.2.2 Ympäristötieto  |            | 0-4         |
| 5.2.3 Tieto- ja viestintätekniikka  |            | 0-4         |
| 5.2.4 Etiikka   |            | 0-4         |
| 5.2.5 Kulttuurien tuntemus  |            | 0-4         |
| 5.2.6 Psykologia  |            | 0-4         |



Automyyjän koulutusohjelman opintokokonaisuudet

Pakolliset ammattioppiaineet 60 ov

Myynti ja tuotetun-  
temus 30 ov

Markkinointi ja  
asiakaspalvelu 20 ov

Osto ja hankintatoi-  
minta 10 ov

Ammatin valinnaiset oppiaineet 30 ov

Lisävaruste ja tarvi-  
kemyyntityö 10 ov

Käytettyjen autojen  
myyntityö, 10 ov

Uusien autojen myyn-  
tityö, 10 ov

Muut kuin ammatilliset oppiaineet

Atto 20 ov

Pakolliset 16 ov +:  
2 ov Psykologiaa  
1 ov Kestävä kehi-  
tys  
1 ov Englantia

Vapaasti valittavat 10 ov

Ammatilliset + tut-  
kinnon osat ammatil-  
lisista perustutkin-  
noista  
Ruotsia 2ov  
Englantia 2ov

## Opetussuunnitelman tarkastuslista

| Tarkastettava kohde   | Arvioi tilanne (ok / täydennettävä) perusteluineen |
|---|--|
| 1. Opinnot on mahdollista suorittaa tutkinnon osittain napakasti kohtuullisessa ajassa opiskelijan opintojen etenemiseksi.                              |  |
| 2. Opintopolut on kuvattu koulutusohjelmittain ja kuvattu, minkälaisiin tehtäviin opiskelija voi sijoittua valittuaan kyseisen polun.                   |  |
| 3. Opintojaksot muodostuvat ammattitaitovaatimusten mukaisesti työtehtävälähtöisiksi kokonaisuuksiksi.  |  |
| 4. Työssäoppimisen toteutuminen ja ajoittuminen tutkinnon osittain on kuvattu. Opintojaksolla on kuvaava nimi ja sille on asetettu selkeät tavoitteet.  |  |
| 5. Ammatillisten ja ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien valinnaisten opintojen tarjonta on suunniteltu.  |  |
| 6. Opiskelijalle tarjotaan opintoja vapaasti valittaviin tutkinnon osiin myös muista alueen oppilaitoksista.  |  |
| 7. Lukio-opintojen ja ammattikorkeakouluopintojen sijoittuminen ja korvaaminen on kuvattu.  |  |
| 8. Selkeät ja opiskelijalähtöiset oppimisen arvioinnin suunnitelmat on tehty. Suunnitelma sisältää opetusmenetelmien ja oppimisympäristöjen määrittelyn |  |
| 9. Arviointimenetelmä on mahdollisimman luotettava ja on sopusoinnussa tavoitteen ja oppimismenetelmän kanssa.  |  |
| 10. Selkeät ja opiskelijalähtöiset osaamisen arvioinnin suunnitelmat on tehty.  |  |
| 11. Ammattiosaamisen näytöt kattavat vähintään perustutkinnon perusteiden mukaisten arviointikohteiden arvioinnin.                                      |  |
| 12. Muu osaamisen arviointi kattaa niiden arviointikohteiden arvioinnin, jotka eivät toteudu ammat-   |  |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

|  |  |
|--|--|
| tiosaamisen näytössä. Muussa arvioinnissa on myös kuvattu, miten muu arviointi tehdään.  |  |
| 13. Opinnäyte on tarkennettu perustutkinnon perusteiden mukaiseksi ja kirjattu, miten se tässä koulutusohjelmassa toteutetaan  |  |
| 14. Ammattiosaamista syventävien (tutkintoa yksilöllisesti laajentavien) tutkinnon osien järjestämisestä on tehty suunnitelma.   |  |
| 15. Vapaasti valittavien ja paikallisesti tarjottavien tutkinnon osien tavoitteet, arvioinnin kohteet, keskeiset sisällöt ja arviointikriteerit on laadittu.   |  |
| 16. Ammatilliset tutkinnon osat sisältävät kuvauksen, missä kohdin toteutuu <ul style="list-style-type: none"><li>- hygieniapassi</li><li>- työturvallisuuspassi</li><li>- tulityökortti</li><li>- ensiapu</li><li>- työkykypassi</li><li>- jne.</li></ul> |  |
| 17. Opetussuunnitelmasta ilmenee, mikä ammatiosaamisen näytöistä ja osanäytöistä toimii Taitaja-kilpailujen esikarsintana tai mikä Taitaja-kilpailujen semifinaali tai loppukilpailu toimii ammatiosaamisen näyttönä.                                      |  |
| 18. Opetussuunnitelmasta ilmenee, miten kulttuurikilpailuihin osallistuminen sisältyy opetussuunnitelmaan.   |  |
| 19. Opetussuunnitelmasta näkyy kansainvälisyys esim. Ready Study Go – valmennusohjelma vapaasti valittavissa opinnoissa, Eurooppalainen CV-kielten opinnoissa ym.  |  |
| 20. Opetussuunnitelmasta näkyy, miten yrittäjyys sisältyy opintoihin.  |  |
| 21. Opiskelijoilla on mahdollisuus sisällyttää opintoihinsa myös 0 – 4 ov kestävän kehityksen opintoja   |  |
| 22. Opetussuunnitelmasta näkyy, miten opintojen alkuun sisältyy tietojenkäsittelyn valmiudet ja miten jokainen opiskelija osallistuu vähintään 2 ov:n verran verkko-opiskeluun.  |  |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

|   |  |
|---|--|
|   |  |
| 23. Opetussuunnitelman laadinnassa ovat olleet mukana opiskelijat ja työelämän edustajat koko prosessin aikana. |  |
| 24. Opetussuunnitelma on käsitelty opettajainkokouksessa  |  |
| 25. Opetussuunnitelma on hyväksytty Ammattiopiston johtoryhmässä ennen toimielimien hyväksymistä.               |  |
| 26. Ammattiosaamisen toimikunta on hyväksynyt ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisen ja arvioinnin            |  |

| Teema  | Haasteltavana: Opetushallituksen asiantuntija   |
|--|---|
| <i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili</i>           | <p>Työelämä peräänkuuluttaa asiakaspalvelutilanteiden opetusta.</p> <p>Monialaosaamista tarvitaan</p> <p>Oppilaan pitäisi ymmärtää että autotalo toimii liiketaloudellisin periaattein</p>  |
| <i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i>      | <p>Perusteista on liian vähän korostettu asiakaspalvelua. Asiakaspalvelua täytyy soveltaa jokaiseen ammattiaineisiin.</p> <p>Opetussuunnitelmat pitäisi olla mahdollisimman identtisen eri koulutusohjelmiin. Tästä oli aikoinaan hyvä sähköpuolelta.</p> <p>Opiskelijat pitäisi saada oikeat opiskelijat oikeihin koulutusohjelmiin.</p> <p>Nuorten koulutusohjelma on kuulemma toiminut ihan hyvin.</p> <p>Automyyjän koulutusperusteet on rakennettu pareittain. Tämä mahdollistaa opiskelijan sujuvan koulutusohjelman vaihdon, mikäli hän huomaa jossakin vaiheessa että toinen koulutusohjelma sopiiikin paremmin hänelle.</p> <p>Tuotetentunmusta pitäisi opettaa nykyistä enemmän. Tutkinnon perusteissa pitäisi olla enemmän ostotoiminnassa vaihtoauton arviointia. Paikalliseen tutkinnon osaan tämä kannattaa lisätä, mikäli paikallisesti siihen on tarvetta.</p> <p>Englantia ja Ruotsia pitäisi saada integroitua opetukseen. Tämä koskee varsinkin Businessenglantia. Tämä ei saisi olla turistienglantia vaan ihan ammattikieltä. Ammatin hallinnan kannalta tämä on kovin keskeistä. Koulutuksen järjestä voi laittaa maksimissaan</p> <p>Tieto ja viestitekniikantaidot on integroitu kaikkiin aineisiin. Perusteissa ei haluttu yksilöllistää mitä taitoja pitää hallita. Tietotekniikka kehittyy nopeasti ja perusteet vanhennee nopeasti.</p> <p>Sähköauton s6002 pitää saada liitettyä opetussuunnitelman perusteisiin.</p> <p>Lisävarusteiden myynnin koulutukseen pitää panostaa. Pakokaasupäästöjen ja verotuksen takia en usko että lisävarusteita ruvetaan laittamaan tehtaalla kiinni. Automyyjä pitää vielä tulevaisuudessakin myydä lisävarusteet.</p> <p>Tulevaisuudessa kun opetuspisteiden painotus tulee mukaan, on tarkaan mietittävä mihin suuntaan autokaupan tulevaisuus kehittyy.</p> |
| <i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i> | <p>Työssäoppiminen pitää saada joustavammaksi</p> <p>Verkko-opetusta tulee hyödyntää joustavasti</p> <p>Opetussuunnitelma tulee mahdollistaa erilaisten oppimisympäristöjen hyödyntämisen</p>   |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | Haasteltavana: Asiantuntija Autoalan keskusliitosta  |
|---|--|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b>          | <p>Monialaosaaminen korostuu</p> <p>"Oma-automyyjän toiminta lisäänty vrt.omalääkäri</p> <p>Automyyjän tekniikan tuntemuksen tarve vähenee koko ajan. Myynti on tärkeämpi nykyään.</p> <p>Automyyjän on oltava sitkeä ja laitettava itsensä likoon.</p> <p>Myyjän pitäisi tulevaisuudessa osata muutakin kun myydä autoja. Luppoaika pitäisi osata käyttää hyväkseen</p> <p>Automyyjän ei todellakaan tarvitse osata käyttää testeriä. Sen sijaan hänen pitää osata opastaa asiakasta kaikissa autoon liittyvissä ongelmissa.</p> <p>Lisävarustemyyntitaito on avainehto hyvälle myyntikatteelle.</p> <p>Rehellinen, aktiivinen, asiakaspalveluhenkinen ja innovaatiohenkinen.</p> <p>Tekniikasta pitää osata sen verran että käsitteet hybridi-auto, diesel, bensiini auto-maatti, manuaali ja lisävarusteiden toiminta on selvillä</p> <p>Tietoa pitää olla auto ylläpidosta, jotta myyjä osaa neuvoa asiakasta.</p> <p>Kielitaito on tärkeätä.</p> <p>Kaikki lähtee asiakkaan tarpeista. Myyjän on osattava kartoittaa asiakkaan tarpeet.</p> |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | <p>Opetus pitäisi keskittää myyntityöhön. Opiskelijat olisivat saatava ymmärtämään koko myyntiprosessi esikaarena. Ei ainoastaan sen hetkisenä myyntitapahtumana.</p> <p>Etäkauppaan pitäisi valmistautua.</p> <p>Yhteistyötä työnantajiin pitäisi lisätä</p> <p>Koulun pitää varautua siihen, että automyynti muuttuu radikaalisesti lähiaikoina.</p> <p>Opetussuunnitelmassa pitää huomioida tulevaisuuden haasteet ja muutokset.</p>  |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | <p>Verkko-opetusta tulisi hyödyntää entistä paremmin. Nuoret osaa käyttää järjestelmiä suvereenisen hyvin</p> <p>Työssäoppimista tulisi kehittää yhdessä työntäjän kanssa. Nyt on vitsauksena "hantihommien teettäminen". Tästä ei kenellekään ole tulevaisuudessa hyötyä.</p> <p>Koulun pitäisi tehdä opetus entistä joustavammaksi. Laajennettua työssäoppimista pitää hyödyntää.</p>  |

| Teema  | My4   |
|--|---|
| <p><b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b></p>          | <p>Auton tekniikasta pitää ehdottomasti ymmärtää jotakin. Teknisestä koulutuksesta on hyötyä. Opetus ei saa mennä tekniikan osalta liian syvälle. Jos myyjä rupeaa väittämään jostakin tekniikan asiasta asiakkaan kanssa, niin tekninen tietämys kääntyy myyjää vastaan. Huollosta pitää tietää mitä siellä tehdään, mutta käytännön töitä ei tarvitse osata. Myyjän on tärkeää tietää koko jälkimarkkinoinnin prosessista mitä siellä tapahtuu. Myyjän työtä helpottaa se että on hyvissä väleissä jälkimarkkinoinnin kanssa. Tämä edellyttää että myyjä puhuu ”samaa kieltä” j:n kanssa.</p> <p>Vaihtoauton kunnan arviointi on tärkeää. Koeajo voi esim. paljastaa ääniä mitä asiakas ei ole huomannut. Yksi yllättävä naarmu tai lommo voi syödä vaihtoauton katteen.</p> <p>Lisävarusteista on oltava hyvin perillä. Lisävarusteiden myynti on myyjän työtä. Tekniikka kehittyy lisävarusteissa koko ajan. Myyjän on oltava perillä muutoksista koko ajan.</p> <p>Markkinoinnista pitäisi ymmärtää, mutta ei tarvitse välttämättä osata sitä itse. Muut ihmiset hoitavat markkinoinnin. Sitä ei edes pidä tehdä jos sitä ei osaa kunnolla.</p> <p>Pitää olla totta kai sosiaalinen. Yleissivistystä pitää olla. Lukiopohja auttaa tähän paljon. Pitää osata keskustella asiakkaan kanssa yhdestä sun toisesta asiasta. Pitää tietää asioita.</p> <p>Kärsivällisyyttä, sitkeyttä ja pitkää pinnaa pitää olla. Asiakaspalveluun nämä asiat on nivoutunut yhteen.</p> <p>Rehellisyys on tärkeä ominaisuus. Jos myyjä jää kiinni yhdestäkään valheesta tai että jättää kertomatta jotakin oleellista, niin kauppa on menetetty. Automyyjät on vastoin kliseetä erittäin rehellistä porukkaa.</p> <p>Myyjällä pitää olla pelisilmää. Kokemuksen kautta oppii paljon näitä asioita.</p> <p>Englanti on ehdottoman tärkeää. Suomessa on paljon ulkomaalaisia yritysasiakkaita. Jos myyjä ei osaa Englantia, niin kauppa jää tekemättä. Pääkaupunki- ja Ruotsinkielisillä seuduilla pitää myös osata Ruotsia.</p> |
| <p><b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b></p>      | <p>Tietojenohjelmiin ja kieliin pitäisi panostaa. Tärkeää olisi tietää mitä ohjelmia löytyy ja mitä niillä tehdään. Nappulatekniikan nämä nuoret kyllä oppivat äkkiä. Nämä kaksi ovat myyjän tärkeämpiä työvälineitä. Tekniikan ja liiketalouden Englannin opetukseen pitäisi panostaa hyvinkin paljon. Ruotsin perusosaamisen taito pitäisi varmistaa. Kyllä tietenkin myyntitaito ja siihen liittyvät sosiaaliset käyttäytymistavat pitäisi saada opiskelijan alitajuntaan.</p>   |
| <p><b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b></p> | <p>Ajokortti pitää ehdottomasti olla olemassa kun tulee työssäoppimaan. Autoja joutuu ja pitääkin viedä asiakkaalle näytille. Joskus asiakas haluaa että auton luovutus on työpaikalla tai hänen kotona. Ei ole mitään järkeä että opiskelija tulee autoliikkeeseen työssäoppimaan ilman ajokorttia.</p>  |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | My3  |
|---|--|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b>          | <p>Tuotetuntemus pitää olla hyvä.</p> <p>Tekniikasta ei tarvitse osata syvällisesti. Pitää tietää käsitteistä kuten: diesel, bensa , hybridi ja miten autoa käytetään.</p> <p>Myyjän pitää osata kertoa asiakkaalle miten autoa ylläpidetään. Kuten: pesut, vahaus huolto jne.</p> <p>Myyjän pitää osata kertoa asiakkaalle miten auton lisävarusteita käytetään ja niiden hyödystä.</p> <p>Asiakkaat tietävät yllättävä paljon autosta kun tulevat liikkeeseen. Myyjän on osattava oikeista virheellisistä tiedot.</p> <p>Automyyjällä pitää olla hyvät hermot. Ei saa suuttua mistään. Paineensietokyky pitää olla hyvä</p> <p>Englannin taito on suotavaa ja lisääntyy koko ajan.</p> <p>Automyyjä myy lisävarusteita, huoltopaketteja, vakuutuksia, rahoitusta ym. kaikista näistä pitää oilla perillä.</p> <p>Tietojärjestelmiä on valtaisesti. TVT- taito on välttämätön</p> <p>Rehellisyys, aktiivisuus</p> <p>Businessajattelua pitää olla</p> |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | <p>Asiakaspalvelua ja myyntitekniikkaa tulee opettaa enemmän. Opiskelijoille tulisi saada sisäistettyä, että automyyjän ammatti on paljon muuta kuin pelkän auton myyntiä. Nykyään automyyjän ammatista on itse auton myyntiä vain 30 %. Kaikki muu on oheistoimintaa. Opiskelijan pitää olla aidosti kiinnostunut tästä ammatista. Oppilaitoksen tehtävä on luoda automyyjän identiteetti joka vahvistuu työssäoppimisen aikana. Oppisopimus on toimiva järjestelmä motivoituneen opiskelijan kohdalla.</p>   |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | <p>Työssäoppimista pitää olla paljon. Työssäoppiminen ei onnistu ilman ajokorttia.</p> <p>Verkko-opetus on varmasti käyttökelpoinen oppimisympäristö esimerkiksi asiakaspalveluopetuksessa; ongelmaratkaisussa, dialogin harjoittelu, kirjallista kielitaitoa jne.</p> <p>Näytöt on hyvä pitää työpaikalla. Täällä on oikeita tilanteita ja asiakkaita.</p>  |



## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | My5  |
|---|--|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b><br>?     | <p>Perustekniikka pitää olla hallussa. Pitää tietää missä mikäkin komponentti on sijoitettu. Meillä on omat myyjät korinkorjaus, varustelulle, asennuspuolelle, käteismyyntiin ja vielä merkkikohtaiset myyjät. On hyvä jos työsäoppijä käy kaikki läpi täällä. Perustietämys pitää antaa koulussa. Asiakaspalvelu pitää olla</p> <p>Kyllä kaikki lähtee opiskelijasta itsestään. Jos opiskelijalla on asennetta ja halu oppia, niin tulevaisuus on taattu. Asiakaspalveluhenkisyttä pitää olla. Täsmällisyys on myös tärkeätä</p> <p>Englannilla pärjää ihan hyvin. Varaosatiskillä tulee keskimäärin kerran kuussa ulkomaankieltä puhuva asiakas. Teknistä Englantia tarvitsee koko ajan varaosafilmejä lukiessaan. Myös päämieheltä tulevat tiedotteet on Englanniksi. Tottakai Ruotsikin on hyvä osata hallita, mutta ilmankin pärjää.</p> |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | <p>Opetus pitäisi spesifioida enemmän. Varaosaohjelmien käyttöä pitäisi harjoitella koulussa, jotta opiskelija tietäisi niistä edes jotakin kun tulee toppiin.</p> <p>Elämän hallintaa pitäisi käsitellä koulussa kunnolla. Opiskelijat eivät osaa ryhmittää päivää oikein. Välillä he eivät ymmärrä että tämä ei ole koulu vaan työpaikka missä pitää noudattaa työaikoja.</p>  |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | <p>Kyllä se työssäoppiminen kannattaa ajoittaa viimeiselle vuodelle. Olisi tärkeätä että työssäoppiminen olisi myös aina viimeisessä jaksossa. koska silloin opiskelija voisi jatkaa suoraan kesätöitten kanssa unohtamatta sisäistettyjä oppeja. Toisena lukuvuonna kannattaa olla myös sama käytäntö. Korjaamomyynnistä on hyvä aloittaa, koska siellä asiakkaat on asiantuntijoita (asentajat) jotka voivat tarvittaessa neuvoa harjoittelijaa. Kannattaa laittaa opiskelijan mieluummin merkkiliikkeeseen kuin yleisvaraosaliikkeisiin. 4+1 on hyvä järjestelmä. Voisi jopa olla niin, että vain joka toinen viikko olisi koulua.</p>  |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | Myl  |
|---|--|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b>          | <p>Auton perustekniikka on tunnettava. Pikku tsekkauksia tulee osata kuten rengaspaineiden tarkastukset, öljyt, pesunesteet jne.</p> <p>Lisävarusteet on tunnettava</p> <p>Kaupan lukitseminen on avaintaito.</p> <p>Englantia pitää osata ja Ruotsikin olisi eduksi. Varsinkin teknillistä ja taloudellista sanastoa Välillä olisi venäjän kielen taidostakin hyötyä.</p> <p>Yleissivistävää taitoa pitää olla jotta voi keskustella ajankohtaisista asioista</p> <p>Terhakas ja aktiivinen</p> <p>Rehellinen pitää olla kaikissa olosuhteissa.</p> <p>Kaikkien kanssa pitää tulla toimeen.</p> |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | <p>Myyntitekniikkaa pitäisi harjoitella koulussa enemmän.</p> <p>Esiintymistä ja asiakaspalvelua saisi olla enemmän.</p> <p>Kieliä voisi kytkeä mukaan harjoitustehtäviin.</p>   |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | <p>Kyllä toisen vuonna olisi parasta. Silloin kerran viikossa oli koulupäivä ja se oli hyvä juttu.</p> <p>Jos on pitkä putki top niin ei oikein muista mitä on tehnyt koko viikon aikana.</p> <p>Näytöt on ehdottomasti pidettävä työpaikalla.</p> <p>Verkko-opetusta voidaan hyödyntää tehokkaasti. Erikoisammattitutkinossa siitä oli paljonkin hyötyä.</p> <p>Työssäoppimista pitää olla paljon.</p>  |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema  | Haasteltavana: Opettajat   |
|--|--|
| Työssäoppimisen määrä, jaksotus sisällytys   | <p>Automyyjän ammattiin opitaan teorian ja käytännön myyntityön kautta. Oppilaitoksessa käydään läpi teoriaa ja työssäoppimispaikassa teoriaa sovelletaan käytännön harjoitukseen. Työssäoppimista pitää olla myyjälinjalla huomattavasti enemmän kuin esimerkiksi asentajapuolella. <i>"Koulussa ei voi leikkiä varaosakauppaa tai autokauppaa, se olis ihan pelleilyä"</i>.</p> <p>Ensimmäisen luokan keväällä oppilaat on hyvä tutustuttaa työelämään. Varaston hallinta on hyvä jakso sisällyttää top. Toisena vuonna oppilaat valitsevat menevätkö automyyntiin vai varastoon toppiin. On osoittautunut kuitenkin että jos opiskelijalla ei ole ajokorttia, niin hänen kannatta mennä varaosamyyntiin. Jos opiskelijalla ei ole ajokorttia, niin hänellä ei ole juurikaan mitään tekemistä autoliikkeessä. Top sisällytys pitää olla joustava. Opiskelijaan pitää saada valita varaosa-, hyötyajoneuvo-, käytettyjen autojen- tai uusien autojenmyyntityön välistä. Opetussuunnitelma pitää olla joustava. Työssäoppimispaikat määräävät tuleeko opiskelijasta varaosa- vai automyyjä. Opetussuunnitelma on rakennettu niin, että vielä kolmannen vuoden syyslukukaudella voi opiskelija päättää kumman tutkinnon hän suorittaa.</p> <p>Ehdottoman tärkeitä on soveltaa 1+4 järjestelmää työssäoppimisen jaksoissa. Opiskelija on yhden päivän koulussa ja neljä työssäoppimista. Kontakti oppilaaseen säilyy hyvin ja koulussa käydään läpi viikon aikana tulleita kysymyksiä. Edellisellä viikolla annetut tehtävät puretaan ja esitellään.</p> |
| Mikä on verkko- ja mobiiliopeutuksen tarve?  | <p>Meillä ei ole käytetty verkko- eikä mobiiliopeutusta. Kaikki tehtävät annetaan paperimuodossa. Ongelmana on se, että opiskelijat kadottavat tehtäväpaperiniput viikon aikana. Moodle-oppimisalustaa ei ole. Fronter on, mutta sen käyttö on vaikeata ja hankalaa. Prodiags tai vastaavaa järjestelmää ei ole käytössä.</p>  |
| Markkinoinnin, myynnin ja tekniikan opetusaiheiden suhde                               | <p>Automyyjän on osattava autotekniikan perusteet. Vaihtoauton kunnan arviointi on oleellinen asia. Ensimmäisenä vuonna opiskellaan auton tuotetuntemusta. Tämä antaa hyvän pohjan jatkolle. Ei autonmyyjän tarvitse osata korjata huoltaa autoa, mutta hänellä pitää olla kokonaisnäkemys auton ylläpidosta sekä korjaamon toiminnasta. Jos myyjä ja jälkimarkkinointi ymmärtävät toisiansa, niin se helpottaa kaikkia osapuolia.</p>   |
| Mihin oppiaineeseen tulee sisällyttää harjoitustehtäviä jotka tulevat työssäoppimista? | <p>Tehtäviä tulee runsaasti: lainsäädännöstä, laskentatoimesta, myyntiprosesseista, tekniikan Englannin kielen tehtäviä, korjaamon ATK- taidot jne. Oppilailla on koko ajan menoissa jokin harjoitustyö. Jos työpaikalla on hiljaista, niin opiskelija voi tehdä harjoitustöitä työssäoppimispaikalla. Tehtävät annetaan paperimuodossa tai jos oppilas on maakunnassa, niin tehtävät lähetetään sähköpostilla. Ongelmana on vain se, kun opiskelijat hukkaavat paperiset tehtävät. Fronter-oppimisalusta on, mutta sen käyttö on vaikeata ja hankalaa.</p> <p>Myyjän on osattava tehdä raportteja, kustannuslaskelmia, esitelmiä, osattava myynnin ja tekniikan Englannin sanastoa. Myös Saksan tekniikan sanasto on tärkeitä.</p> <p><i>"Mikä nyt on tullut esille että autoala tuottaa helvetin huonosti ja yks syy on varmaan se että meillä ei ole mitään käsitystä mikä mikin maksaa...me ei osata laskea näitä juttuja"</i></p>   |
| Miten ja missä näytöt tulisi järjestää   | <p>Ensimmäisen vuoden näyttö on auton kunnan määrittely. Sitä on aika vaikeata järjestää autoliikkeissä. Tämän jälkeen kaikki muut näytöt tehdään pääsääntöisesti työpaikoilla. Tämä aidossa työympäristössä järjestetty näyttö, on, oikeastaan ainut oikea tapa.</p>  |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema  | Haasteltavana: Koulutuspäälliköt   |
|--|--|
| Työssäoppimisen määrä, jaksotus sisällytys   | <p>Työssäoppimista on 24vkk kakkosella 1+4 ja kolmosella on 1+4 koko vuosi</p> <p>Työssäoppimispaikka määrää minkä kurssin saa suoritettua</p> <p>Jokaiselle laaditaan HOPS jonka mukaan opiskelu etenee</p> <p>Työssäoppimispaikka määrää hyvin pitkälle kumman opiskelija valitsee automyyjän vai varaosamyyjän tutkinnon. Vasta kolmannella vuodella valkenee tuleeko heistä automyyjiä vai varaosamyyjiä. ”<i>Siellä selviää onko heillä kykyä myydä uusia autoja, käytettyjä vai pelkkiä varaosia...noin karkeasti sanottuna</i>”</p> <p>Ajokortti on välttämätön jos opiskelija haluaa autoliikkeeseen työssäoppimaan ja haluaa tehdä alan töitä.</p>  |
| Mikä on verkko- ja mobiiliopetuksen tarve?   | Meillä ei ollut yhtään verkkopetusta.  |
| Markkinoinnin, myynnin ja tekniikan opetusaiheiden suhde                               | Kyllä tekniikkaa on tunnettava sen verran että auton anatomian tuntee. Myyjän on osattava arvioida auton kunto.  |
| Mihin oppiaineeseen tulee sisällyttää harjoitustehtäviä jotka tulevat työssäoppimista? | Laskenta, myynti ja markkinoinnin opetusaineissa on oltava harjoitustehtäviä. Harjoitustehtäviä on myyntipuolella enemmän, kuin muilla koulutusohjelmilla. Myyjän on osattava tehdä laskelmia ja raportteja. Usein harjoitustehtävät kytetään yhteen työssäoppimiseen.   |
| Miten ja missä näytöt tulisi järjestää   | Ensimmäisen vuoden kokonaisuus (auton huoltaminen) tapahtuu koululla. Näytössä auton kunto arvioidaan. Kaikki muut näytöt tehdään työssäoppimispaikassa.   |
| Muuta  | <p>Oppilaita siirtyy paljon muilta koulutusohjelmilta myyntipuolelle. Esimerkiksi naispuoliset opiskelijat voivat todeta että asennus- tai korinkorjausammatti on heille liian raskasta tai muuten sopimatonta. Myyntityö voi olla heille hyvä vaihtoehto. ”<i>Siisti kiva sisätyö, eikä tarvii rasvata käsiään</i>”</p> <p>Hyväsymiskirjeessä joka lähetetään hakijan kotiosoitteeseen kysytään: ”haluatko vain ja ainoastaan asentajalinjalle”? Tällä tavalla saadaan asentajakiintiö selville. Kahdeksan muuta koulutusohjelmaa valitsee neljännen jakson jälkeen suuntautumisvaihtoheutonsa. Myyjillä vaihtuu opetussuunnitelma ja heille tehdään tässä vaiheessa HOPS. Asentajan koulutusohjelma on ollut selvästi kaikista suosituin.</p> <p>Erilaiset oppimispolut tulee mahdollistaa ja se on osa opettajan ammattitaitoa.</p> <p>Markkinoinnin teho on olennainen tekijä, kun rekrytoidaan opiskelijoita heikosti vetäviin linjoihin.</p> |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | Opl   |
|---|---|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b>          | <p>Automyyjän työssä tekniikan tuntemus ei tarvitse olla niin laaja kuin luulisi. Auton kunnon toteaminen on se pääasia mitä automyyjän pitäisi hallita. Yksityiskohtiin on turha opetuksessa mennä.</p> <p>Myyntiin pitäisi satsata enemmän. ATK- ohjelmat pitäisi hallita. Kate-laskelmat ja kustannusarvioiden laskeminen on tärkeitä. Tämä on välttämätöntä auton hinnoittelussa. Tätä opetusta pitäisi olla enemmän.”</p> <p><i>Esimeikiksi sytytystulpan tunteminen ei ole mitään merkitystä automyyjälle”.</i> Asiakkaalle on kuitenkin osattava kertoa huollosta ja niiden kustannuksista faktatietoa. Opetuksessa tulisi panostaa enemmän niihin asioihin mikä saa asiakkaan tekemään kaupat mm kaupan lukitseminen.</p> <p>Totta kai sosiaalisuus, asiakaspalvelu ja tekninen tuntemus on hyvä asia, mutta jos ei myyjä saa asiakasta vakuuttuneeksi siitä että auto on hänelle juuri se sopiva, niin myyjä ei sillä elää.</p>                            |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | <p>Auton hinnoitteluharjoituksia on tehty yhdessä varaosamyyjien kanssa. Vaihtoauton arviointia on myös tehty työssäoppimispaikassa. Kokeita oli joka jakson päätteessä. Koulussa laskettiin jotakin jarrupaineita ja siitä ei kyllä ole mitään hyötyä tässä henkilöautotyössä. Hyötyajoneuvopuolella siitä saattaa olla hyötyä. Verotus käytäntöjä ei ole käyty koulussa lainkaan läpi. Olisi hyvä tietää ainakin rutiinit mistä tietoa pitäisi hakea; Tullista, verottajalta ja Trafilta jne.</p>   |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | <p>Ei sitä ainakaan ole liian vähän. Riippuu siitä missä paikassa on. Täsmällisyys on tärkeitä. Jos ei noudateta sääntöjä, niin helposti joutuu vaihtamaan työssäoppimispaikkaa. Teoria pitäisi oppia koulussa ja viimeisenä vuotena satsattaisiin työssäoppimiseen. Perustieto, ikä ja ajokortti on olennainen osa työssäoppimisen onnistumiseen. Ehkä tämä 2+1 malli olisi sopiva. Harjoittelija voi olla jopa rasite, jos hänellä ei ole valmiuksia esim. ajokorttia. Opiskelijakin tylsistyy jos ei ole mitään tekemistä.</p> <p>Pesua ja meikkaamisetkin on usein ulkoistettu, joten sitä työtäkään ei ole. Työssäoppimispaikassa voi olla ilman ajokorttia mutta automyyntissä ei ole kyllä mitään tekemistä ilman korttia. Varaosamyyntistä on ihan hyvä aloittaa, jotta oppii tuntemaan autotalon toimintaa.</p> <p>Verkko-opetusta ei ollut laisinkaan.</p> <p>Näyttöjä tehdään työssäoppimispaikassa. Samantapaisia töitä tulee tehtyjä kun näytötkin</p> |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | Op2   |
|---|---|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b>          | <p>Hyvät hermot pitää olla<br/>Kaikkien asiakkaitten kanssa pitää tulla toimeen<br/>Englannin kielen taito pitää olla hanskassa<br/>Tietojärjestelmiä on paljon, joten niiden hallinta on tärkeää<br/>Ajokortiton ei voi olla automyyjä<br/>Kyllä autotekniikka pitää tuntea. Jollakin merkonomilla voi olla vaikeata olla automyyjänä kun ei tunne auton tekniikkaa.<br/>Ruotsi ei ole niin tärkeää osata.</p>   |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | <p>Kyllä ensimmäisen vuoden huolto ja autotekniikan aineista on ollut paljon hyötyä. Sen sijaan myyntiä oppii paljon paremmin topissa. Täällä ei taas voi autotekniikkaa oppia niin paljon kuin koulussa. On tärkeää että voi keskustella asiakkaan kanssa suoraan jostakin teknisestä ongelmasta että ei heti tarvitse ohjata huollon puolelle. Ei koulussa oikein voi aidosti opettaa esim. auton luovutusta.<br/>Kyllä ainakin tekniikan aineissa on harjoitustehtävistä tosi paljon hyötyä. Ainoa ongelma on että kun niitä joutuu pitämään työssäoppimispaikassa mukana, niin ne tahtovat välillä hukkuu tai unohtua johonkin. Jotkut tehtävät ovat liian helppoja itseensä selviä jos on ollut työssäoppimassa</p>  |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | <p>Kyllä näytöt on hyvä järjestää työssäoppimispaikassa. Ei esim. auton luovutusta voi simuloida koulussa. Täällä se tehdään aidosti ja opettaja vielä videoi koko näytön.<br/>Tässä alalla on oltava kortti. Varaosamyynnissä se onnistuu vielä ilman korttia. Yksi opiskelija oli täällä pari viikkoa ja sitten se vaihdettiin varaosamyyntiin.” <i>Ei sillä ollut mitään tekemistä täällä. Hintalappuja käänteli ja siinä kaikki</i>”. Kyllä automyyntin työssäoppiminen kannattaa ajoittaa kolmannelle vuodelle.<br/>Toisena vuonna varasto tai varaosamyynti on ihan hyvä käydä läpi. Monesti siellä huomaa onko tämä sopiva ala.<br/>Työssäoppimispaikaksi kannattaa valita jokin isompi paikka. Pienistä ”hakkikaupoista” olen kuullut että siellä ei välttämättä opi mitään järkevää.<br/>Ei ollut yhtään verkko-opetusta. Moodlea ei ole ollut käytössä.</p> |
| Havainnointi  | <p>Opiskelija oli selvästikin löytänyt oman alansa .Hän oli saanut viimeiselle vuodelle oppisopimuspaikan. Opiskelija oli pukeutunut automyyjäkoodin mukaan. Opiskelija oli sosiaalisesti avoin. Tutkija käsi kolmeen eri otteeseen työssäoppimispaikalla, eikä kertaakaan opiskelijaa näkynyt autohallissa. Hän istui aina työpisteen äärellä, vaikka hänellä ei ollut asiakkaita eikä puheluja. Opiskelijan haastattelun aikana havaittiin, että opiskelijalla oli kunnioitus opettajaa ja työpaikkaohjaajaa kohtaan. Opiskelija tekee paljon auton siirtoja vaativia tehtäviä. Tämä lienee yleistä että oppilaita käytetään tähän. Oppisopimusopiskelija kun ei ole proviisopalkalla.</p>  |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | Op4  |
|---|--|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b>          | Tekniikkaa pitää tuntea jonkin verran, mutta ei liikaa<br>Kyllä se asiakaspalvelu on a ja o tässä hommassa<br>Kyllä kielitaitoa pitää olla myyjän työssä.  |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | Työssäoppimista tulisi olla nykyistä vieläkin enemmän<br>Tämä on tosi hyvä että voi päättää kesken koulutuksen valitseeko varaosamyynnin vai automyyjälinjan.<br>Esim auton sähkökurssi on täysin turha myyjälle<br>Kyllä esim. on hyötyä käydä moottoria käytännössä läpi, että oppii tuntemaan tekniikan.<br>Harjoitustehtävät ovat hyviä ja kyllä niitä pitää olla.<br>Näitä myyntiin liittyviä ohjelmia voisi olla koulussa, niin että ne olisivat jo tuttuja kun tulee työpaikalle.<br>Kyllä kakista oppiaineista saa jotakin irti.<br>Teoria pitäisi olla kunnossa ennen kun tulee työssäoppimaan ettei tarvitse laput silmillä tulla työpaikalle. |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | Myyntitapahtumaa voi harjoitella vain työpaikalla<br>Meillä ei ole ollut verkko-opetusta, mutta siitä olisi varmasti hyötyä.<br>Näytöt pitää olla työpaikalla.   |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

| Teema   | Op3  |
|---|--|
| <b><i>Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?</i></b>          | Lisävarusteista pitää olla hyvin perillä.<br>Rohkea, rehellinen ja pitää osata tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa<br>Englantia pitää osata hyvin. Ruotsi pitää osata siellä missä on ruotsalaisia asiakkaita.<br>TVT taidot pitää olla kohdallaan. Automyynnissä on paljon järjestelmiä<br>Rahoitusasiat pitää hallita<br>Kaikkein tärkein on kuitenkin sosiaalisuus.<br>Automyyjän pitää olla järjestelmällinen |
| <b><i>Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?</i></b>      | Sosiaalista koulutusta voisi olla enemmän.<br>Kielä pitäisi opiskella enemmän<br>Harjoituksia pitää olla enemmän. Laskuja ja asiakkaan kohtaamista.<br>Myyntitekniikkaa pitäisi korostaa opetuksessa   |
| <b><i>Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?</i></b> | Ensimmäisenä vuonna olisi hyvä olla lyhyt jakso työssäoppimista<br>Varaosamyynti on hyvä ponnahduslauta myyntityölle.<br>Tämä on hyvä järjestelmä kun on yhden päivän viikossa koulua työssäoppimisjakson aikana.<br>Näytöt olisi hyvä pitää koulussa, koska työnantajilla on aivan liian korkeat odotukset oppilaiden osaamisesta.<br>Verkko-opetusta pitäisi olla. Nyt meillä ei ole ollut lainkaan verkkopetusta.   |



***Minkälainen on automyyjän osaamisprofiili?***

Liite7

- Minkälaista teknistä tietoa ja taitoa vaaditaan automyyjältä?
- Miten paljon tietoa automyyjällä pitää olla auton lisävarusteista?
- Asiakkaan kohtaamiseen liittyy ainoastaan psykologiaa. Millaisia taitoja sinun mielestäsi asiakkaan kohtaamisessa tarvitaan?
- Millaista ja minkä tasoista kielitaitoa automyyjä tarvitsee?
- Minkä tasoista tieto- ja viestintätekniiikan osaamista tämän päivän automyyjä tarvitsee?
- Missä määrin automyyjä tarvitsee yleissivistävää tietoa?
- Missä määrin automyyjän pitää hallita talousaihetta?
- Mitä markkinointiosaamista automyyjä tarvitsee ammatissaan?
- Mikä on automyyjän tärkein henkilökohtainen osaamisalue?
- Onko muita tietoja ja taitoja mitä automyyjältä vaaditaan?

***Miten olisi kehitettävä automyyjän koulutusta?***

- Millä tavalla opiskelijat parhaiten oppisivat?
  - o teknillisiä taitoja
  - o sosiaalisia taitoja
  - o myyntitaitoja
  - o markkinointitaitoja
  - o taloustiedon taitoja
  - o tieto- ja viestintätekniiikan taitoja
  - o automyyjää tukevaa kielitaitoa
- Miten oppilaitos voisi motivoida opiskelijan tahtotilaa?
- Onko muita alueita jota oppilaitoksen pitäisi huomioida opetuksen suunnittelussa ja toteutuksessa?

***Miten automyyjän oppimisympäristöä tulisi kehittää?***

- Milloin ensimmäinen top olisi tarkoituksenmukaista pitää?
- Mihin opintokokonaisuuksiin top jaksot kuuluisi sisällyttää?
- Kuinka paljon pitäisi työssäoppimista olla kolmen vuoden aikana?
- Voiko verkko- tai mobiiliopetusta hyödyntää automyyjän koulutuksessa?
- Ovatko kirjalliset tehtävät työssäoppimisen aikana tarpeellisia?
- Tukeeko varaosamyynnin harjoittelujakso automyyjän harjoittelujaksoa?
- Onko ns. 2+1 oppisopimus järjestelmä toimintakelpoinen?
- Miten ammattiosaamisen näyttöjen oppimisympäristö tulisi jakaa työpaikan ja oppilaitoksen välillä?
- Mikä on opiskelijan ajokortin merkitys työssäoppimisjaksolla?
- Miten oppilaitoksen ja opiskelijan pitäisi valmistautua tulevaan työssäoppimisjaksoon?

| AMMATILLISET TUTKINNON OSAT                        | 90        | 1. vuosi | 2.vuosi   | 3.vuosi  |
|--|-----------|----------|-----------|----------|
| <b>Kaikille pakolliset tutkinnon osat</b>          |           |          |           |          |
| <b>AU441 Myynti ja tuotetuntemus, 30 ov</b>        | <b>30</b> |          |           |          |
| Auton rakenne AU44101                              |           | 10       |           |          |
| Ajoneuvokohtaisia säädöksiä ja turvallisuus AU4402 |           | 5        |           |          |
| Huollon perusteet AU4403                           |           | 5        |           |          |
| Auton teknisen kunnon tarkastus AU4404             |           |          | 10<br>8+2 |          |
| <b>AU442 Markkinointi ja asiakaspalvelu</b>        | <b>20</b> |          |           |          |
| Varaosatyö ja varaston hallinta AU44201            |           | 5<br>4+1 |           |          |
| Asiakaspalvelu AU44202                             |           |          | 10<br>8+2 |          |
| Varaosaohjelmien hallinta AU44203                  |           | 5        |           |          |
|  |           |          |           |          |
|  |           |          |           |          |
| <b>AU443 Osto- ja hankintatoiminta, 10 ov</b>      | <b>10</b> |          |           |          |
| Autojen myynnin erityispiirteet AU44301            |           |          |           | 5<br>4+1 |
| Ajoneuvojen osto ja hankintatoiminta AU44302       |           |          |           | 5<br>4+1 |
| <b>Kaikille valinnaiset tutkinnon osat 30 ov</b>   |           |          |           |          |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

|   |              |                 |                |                |
|---|--------------|-----------------|----------------|----------------|
| <b>AU4719 Lisävaruste- ja tarvikemyyntityö, 10 ov</b>         | <b>10</b>    |                 | <b>10 ov</b>   |                |
| Lisävaruste ja auton tarvikemyynti Au471901                   |              |                 | 6<br>5+1       |                |
| Rengas- ja vannemyynti i AU471902                             |              |                 | 4<br>3+1       |                |
| <b>AU4716 Käytettyjen autojen myyntityö, 10 ov</b>            | <b>10</b>    |                 |                | 10<br>8+2      |
|   |              |                 |                |                |
|   |              |                 |                |                |
| <b>AU4715 Uusien autojen myyntityö, 10 ov</b>                 | <b>10</b>    |                 |                | 10<br>8+2      |
|   |              |                 |                |                |
|   |              |                 |                |                |
| <b>Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat</b>               |              |                 |                |                |
| <b>PAKOLLISET TUTKINNON OSAT</b>                              | <b>16 OV</b> | <b>1. vuosi</b> | <b>2.vuosi</b> | <b>3.vuosi</b> |
| <b>Äidinkieli, suomi</b>                                      | <b>4 ov</b>  |                 |                |                |
| Kieli ja tekstit  |              | 1 ov            |                |                |
| Työelämän kieli ja vaikuttaminen                              |              | 1 ov            |                |                |
| Suullinen ilmaisu   |              |                 | 1 ov           |                |
| Media, kulttuuri ja viestintä                                 |              |                 | 1 ov           |                |
| <b>Toinen kotimainen kieli, ruotsi</b>                        | <b>1 ov</b>  |                 |                |                |
| Ruotsi tavanomaisissa työtehtävissä ja arkipäivän tilanteissa |              | 1 ov            |                |                |
| <b>Vieras kieli, englantia</b>                                | <b>2 ov</b>  |                 |                |                |
| Englantia jokapäiväisessä elämässä                            |              | 1 ov            |                |                |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

|  |             |         |         |         |
|--|-------------|---------|---------|---------|
| Englanti työympäristössä                       |             |         | 1 ov    |         |
| <b>Matematiikka</b>                            | <b>3 ov</b> |         |         |         |
| Matematiikan perusteet                         |             | 1 ov    |         |         |
| Ongelmanratkaisu ja geometria                  |             | 1 ov    |         |         |
| Tilasto- ja talousmatematiikka                 |             |         | 1 ov    |         |
| <b>Fysiikka ja kemia</b>                       | <b>2 ov</b> |         |         |         |
| Fysiikkaa työssä ja ympäristössä               |             | 1 ov    |         |         |
| Kemiaa työssä ja ympäristössä                  |             |         | 1 ov    |         |
| <b>Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tieto</b> | <b>1 ov</b> |         |         |         |
| Aktiivisena kansalaisena                       |             |         | 1 ov    |         |
| <b>Liikunta</b>                                | <b>1 ov</b> |         |         |         |
| Taitoa ja kuntoa                               |             | 1 ov    |         |         |
| <b>Terveystieto</b>                            | <b>1 ov</b> |         |         |         |
| Yleinen terveystieto                           |             |         | 1 ov    |         |
| <b>Taide ja kulttuuri</b>                      | <b>1 ov</b> |         |         |         |
| Taide ja kulttuuri                             |             |         | 1 ov    |         |
| VALINNAISET TUTKINNON OSAT                     | 4 ov        | 1.vuosi | 2.vuosi | 3.vuosi |
| <b>Matematiikka, valinnainen</b>               |             |         |         |         |
| Ammatin ongelmaratkaisutaidot                  |             |         |         |         |
| <b>Liikunta, valinnainen</b>                   | 1 ov        |         |         |         |
| Pallo ja mailapelit                            | 1 ov        |         |         |         |
| Liikunta harrastuksena                         | 1 ov        |         |         |         |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

|  |               |      |      |             |
|--|---------------|------|------|-------------|
| <b>Englanti va521101</b>                       | 1 ov          | 1 ov |      |             |
| <b>Ympäristötieto</b>                          | <b>0-4 ov</b> |      |      |             |
| Ympäristövastuullisuus                         | 1ov           |      |      |             |
| Ekotehokkuus ammatissa                         | 1ov           |      |      |             |
| Kestävän kehityksen edistäminen                | 1ov           |      | 1 ov |             |
| Kestävän kehityksen kulttuuriset taidot        | 1ov           |      |      |             |
| <b>Tieto- ja viestintäteknikka</b>             | <b>0-4 ov</b> |      |      |             |
| Tiedonhankinta ja -käsittely                   | 1 ov          |      |      |             |
| Tiedonkäsittely ja muokkaus                    | 1 ov          |      |      |             |
| Digitaalisen viestinnän perusteita             | 1 ov          |      |      |             |
| Tieto- ja viestintäteknikan säännöt ja säännöt | 1 ov          |      |      |             |
| <b>Psykologia</b>                              | 2 ov          |      | 1 ov |             |
| Tiimitaidot ja vuorovaikutus                   |               |      |      |             |
| Ihminen psykologian näkökulmasta               |               | 1 ov |      |             |
| <b>Yritystoiminta</b>                          | <b>0-4 ov</b> |      |      |             |
| Liikeidean kehittäminen                        | 1 ov          |      |      |             |
| VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT             | 10 ov         |      |      |             |
| 4.7.17 Hyöty- ja erityisajoneuvojen myyntityö  | 5 ov          |      |      | 5 ov<br>4+1 |
| <b>Automyyjän Englantia</b>                    | 2 ov          |      |      |             |
| <b>Automyyjän Ruotsia</b>                      | 2 ov          |      |      |             |

## Automyyjän osaaminen ja sen kehittäminen

|   |       |  |  |             |
|---|-------|--|--|-------------|
| 4.7.14 Ajoneuvomyyntityö  | 5 ov  |  |  | 5 ov<br>4+1 |
| Kulttuurien tuntemus (kansainvälisyys)  | 2 ov  |  |  |             |
| 4.7.18 Vapaa-ajan ajoneuvojen sekä niiden varaosien myyntityö   | 5 ov  |  |  |             |
| 4.8.2 Yrittäjyys, 10 ov   | 10 ov |  |  |             |
| Opintoja Omnian tarjonnasta, lukiosta tai harrastetoiminnasta jne. henkilökohtaisen suunnitelman mukaan |       |  |  |             |