



**HIUSPALVELUKOKONAISUUDEN
TOTEUTTAMINEN HIUSALAN
AMMATTITUTKINNON OSANA
VALKEAKOSKEN AMMATTI- JA
AIKUISOPISTOSSA**

Heli Nietula

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014
Yrittäjyyden ja
liiketoimintaosaamisen
koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
Ylempi AMK-tutkinto

HELI NIETULA:

Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen hiusalan ammattitutkinnon osana Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistossa

Opinnäytetyö 73 sivua, joista liitteitä 16 sivua
Huhtikuu 2014

Opinnäytetyössä tarkasteltiin 1.6.2012 voimaan tulleita hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteita sekä kehitettiin hiusalan ammattitutkinnon suorittamistapoja ja tutkintotehtäviä, jotka vastaisivat paremmin tutkinnon perusteiden arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Opinnäytetyössä käsiteltiin tarkemmin yhtä pakollista tutkinnon osaa, joka on hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää uusi rakenne hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkintotehtäviin, joka vastaisi uusiin hiusalan ammattitutkinnon perusteisiin mahdollisimman hyvin. Työn tavoitteena oli saada tietoa, joka kehittää edellä mainitun tutkinnon osan tutkintotehtäviä. Viitekehysessä käsiteltiin ammatillisen osaamisen käsitettä, näyttötutkintojärjestelmää sekä Valkeakosken ammatti- ja aikuisopiston asemaa ammatillisten tutkintojen tarjoajana ja kehittäjänä. Hiusalan ammattitutkinnon suorittajan kuvauksen kautta edettiin tarkastelemaan syvällisemmin hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen tutkinnon osan rakentamista.

Opinnäytetyössä käytettiin konstruktivistista tutkimusotetta. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin kahta eri menetelmää: kyselyä ja haastattelua. Kysely toteutettiin Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistossa nuorten ja aikuiskoulutuksen puolella hiusalaa opiskeleville ryhmille. Kysely lähetettiin myös oppilaitoksesta muutama vuosi sitten valmistuneille hiusalan perustutkinnon suorittajille. Kysely toteutettiin sekä kontrolloituna kyselynä että postikyselynä huhti-toukokuussa 2013 sekä syys-lokakuussa 2013. Kyselyyn vastasi 45 henkilöä. Toisena aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja ne toteutettiin kolmelle henkilölle helmikuussa 2014. Haastateltavina olivat kaksi keväällä 2012 hiusalan perustutkinnosta valmistunutta parturi-kampaajaa ja yksi hiusalan arviointitehtävissä toimiva ja pitkän työkokemuksen omaava parturi-kampaajana työskentelevä henkilö.

Sekä kyselyn että haastatteluiden kautta tuli ilmi, että tutkintotehtävät koettiin yleisesti selkeiksi ja helposti ymmärrettäviksi. Osa arvioinnin kriteereistä koettiin haastavaksi näyttää tutkintotehtävien kautta käytännön asiakastöiden yhteydessä, joten niihin ehdotettiin erilaisia täydentäviä kirjallisia töitä. Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkintotehtävät kehittyivät näiden ehdotusten kautta ja niihin laadittiin uudistetut tutkintotehtävät. Uudistetut tutkintotehtävät (liite 4) olivat työssä luottamuksellisia, joten ne eivät olleet julkisia. Opinnäytetyön kautta saatiin ideoita tutkintotehtävien kehittämiseen. Ilman tätä tutkimusta ei olisi osattu kiinnittää huomiota esille tulleisiin asioihin ja kehittämiskohteisiin. Näiden asioiden ymmärtämisellä oli positiivinen vaikutus myös muiden tutkinnon osien tutkintotehtävien laadinnassa.

Asiasanat: hiusalan ammattitutkinto, hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen, ammatillinen osaaminen, aikuiskoulutus, näyttötutkintojärjestelmä

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence
Master's Degree

HELI NIETULA:

The Implementation of a Hair Service Package as Part of a Further Qualification in Hairdressing in Valkeakoski Vocational College

Master's thesis 73 pages, appendices 16 pages
April 2014

This Master's thesis studied the criteria of a Further Qualification in Hairdressing launched on 1 June 2012, and developed the methods to do the degree and the assignments that would be more responsive to the objectives and criteria of assessment. The thesis discussed in more detail one mandatory component of the qualification, i.e. the implementation of a hair service package. The purpose of the thesis was to develop a new structure for the graduation assignments to implement the hair service package and to respond to the new qualification criteria of the Further Qualification in Hairdressing as well as possible. The aim was to obtain information that would help the development of the above mentioned graduation assignments. The framework of this thesis dealt with the concept of professional competence, competence-based qualification system, as well as Valkeakoski Vocational College's status as a provider and developer of vocational qualifications. Through the description of a candidate's in Further Qualification in Hairdressing the thesis proceeded in an in-depth discussion of the implementation of the hair service package.

This thesis used constructive research approach. The research data was collected by two methods: questionnaire and interview. The survey was conducted among groups of hairdressing students, both in youth and adult education. The questionnaire was also sent to hairdressers, who had graduated a few years ago. The survey was carried out as a controlled and mailed questionnaire in April-May 2013 and in September-October 2013. 45 people completed the questionnaire. The other data collection method was interviews, which were individual and carried out to three people in February 2014. Two of the interviewees were hairdressers, who had graduated in the spring 2012, and one was a hairdresser, who works with the evaluation tasks in the field of hairdressing and has a long work experience.

Both the questionnaires and the interviews revealed that the graduation assignments were generally easy to understand. Some of the evaluation criteria were seen as a challenge to show directly in a customer service situation, so additional written work was suggested to meet those criteria. The graduation assignments for the implementation of the hair service package were developed with the help of the proposals and revised graduation assignments were drafted to replace the old ones. The revised assignments (appendix 4) were confidential, so they were not in the public domain. Through this thesis new ideas were received to develop the graduation assignments, and attention was paid to issues that need development.

Key words: further qualification in hairdressing, implementation of the hair service package, professional competence, adult education, competence-based qualification system

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS.....	8
3	AMMATILLINEN OSAAMINEN JA AMMATITAITO	10
4	NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄ JA AIKUISKOULUTUS.....	13
5	VALKEAKOSKEN AMMATTI- JA AIKUISOPISTO AMMATILLISTEN TUTKINTOJEN TARJOAJANA JA KEHITTÄJÄNÄ	17
6	HIUSALAN AMMATTITUTKINNON SUORITTAJAN KUVAUS	19
7	HIUSALAN AMMATTITUTKINNON RAKENTUMINEN.....	21
	7.1 Pakollinen tutkinnon osa: Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen.....	22
	7.1.1 Hiuspalvelukokonaisuuden määrittely.....	22
	7.1.2 Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu	25
	7.1.3 Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen.....	28
	7.1.4 Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen.....	30
	7.1.5 Asiakashallinnasta huolehtiminen	32
	7.2 Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen: Tutkintotehtävät.....	33
8	LÄHESTYMISTAPA JA MENETELMÄLLISET KEINOT TAVOITTEEN SAAVUTTAMISEKSI	34
	8.1 Kysely.....	35
	8.2 Haastattelut.....	37
9	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	38
	9.1 Kyselyn tulokset ja johtopäätökset.....	38
	9.2 Haastatteluiden tulokset ja johtopäätökset	47
	9.2 Tutkimusmenetelmien tuloksien yhteenveto	50
10	JATKOKEHITTÄMINEN TULOKSIEN JA JOHTOPÄÄTÖKSIEN MYÖTÄ	52
11	POHDINTA.....	54
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	58
	Liite 1. Tutkintotehtävät	58
	Liite 2. Kysely	60
	Liite 3. Haastattelukysymykset	67
	Liite 4. Uudistetut tutkintotehtävät.....	68

LYHENTEET JA TERMIT

AT	ammattitutkinto
EAT	erikoisammattitutkinto
HEKSU	henkilökohtaistamissuunnitelma
HENSU	henkilökohtainen näyttösuunnitelma
INCI	International Nomenclature of Cosmetic Ingredients (kansainvälinen luokitus kosmeettisille valmistusaineille)
NTM	näyttötutkintomestari
OP	opettaja-edustaja
OPH	Opetushallitus
PT	perustutkinto
TA	työnantaja-edustaja
TT	työntekijä-edustaja
TUTO	tutkintotoimikunta
VAAO	Valkeakosken ammatti- ja aikuisopisto

1 JOHDANTO

Hiusala on asiakaskeinen palveluliiketoiminnan ala, jossa korostuu yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen hallinta. Hiusalalle koulutetaan osaajia hiusalan perustutkinnon kautta tutkintonimikkeellä parturi-kampaaja. Noin kolmen vuoden työkokemuksen jälkeen (Opetushallituksen suositus) hiusalan perustutkinnon suorittanut voi hakeutua lisäkoulutukseen, jossa hän voi vahvistaa ammatillista osaamistaan ja suorittaa hiusalan ammattitutkinnon. Viiden vuoden työkokemuksen jälkeen lisäkoulutuksena voi opiskella hiusalan erikoisammattitutkinnon.

Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistossa (VAAO) tarjotaan hiusalalla koulutusta perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkinnoissa. Nuorten koulutuksen puolella koulutetaan hiusalan perustutkintoa suorittavia ja aikuiskoulutuksen puolella sen lisäksi ammatti- ja erikoisammattitutkintoa suorittavia. Tässä opinnäytetyössä paneudutaan hiusalan ammattitutkintoon ja aikuiskoulutukseen näyttötutkintojärjestelmiseen. Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistolla (aikaisemmin Valkeakosken aikuiskoulutuskeskus) on pitkät perinteet hiusalan näyttötutkintojen järjestäjänä. Valkeakosken aikuiskoulutuskeskuksessa järjestettiin jo 1970-luvun alusta lähtien vanhan ammattitutkintolain (Ammattitutkintolaki 306/1994) mukaisia ammattitutkintoja ja ylempiä ammattitutkintoja. Hiusalalla oppilaitos organisoii silloin jo valtakunnallisesti kaikki tutkinnot ja se on säilynyt tähän päivään asti.

Opetushallituksen nimeämät työryhmät uudistavat säännöllisesti hiusalan tutkinnon perusteita. Maaliskuun 2012 lopussa uudistetut hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteet julkaistiin ja ne astuivat voimaan 1.6.2012. Opinnäytetyössä tarkastellaan uusia hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteita sekä kehitetään uusia tutkinnon suorittamistapoja ja -tehtäviä, jotta ne vastaisivat uudistettujen tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksia. Aiheen laajuuden vuoksi opinnäytetyössä käsitellään tarkemmin näistä yhtä pakollista tutkinnon osaa, joka on hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen.

Opinnäytetyössä käsitellään ensin ammatillista osaamista ja aikuiskoulutusta näyttötutkintojärjestelmineen. Näiden asioiden jälkeen käsitellään lyhyesti Valkeakosken ammatti- ja aikuisopiston historiaa ja asemaa alueen koulutuspalvelujen tarjoajana sekä yleisesti että hiusalan koulutuspalveluihin kohdentaen. Opinnäytetyössä kuvataan hiusalan ammattitutkinnon suorittajaa ja selvennetään hiusalan ammattitutkinnon rakentumista. Lähemmäksi tarkastelun kohteeksi työssä nousee yksi pakollisista tutkinnon osista eli hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen.

Opinnäytetyössä käytetään konstruktivistista tutkimusotetta. Konstruktivisen tutkimusotteen kehittämisprosessissa käytännön ongelman ratkaisemiseen luodaan uusi konstrukcio eli tuote, menetelmä tai suunnitelma. Keskeistä siinä on viedä muutos käytäntöön ja arvioida sitä. Opinnäytetyön kautta työstetään juuri uutta suunnitelmaa ja rakennetta siihen, miten hiusalan ammattitutkinto suoritettaisiin. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää uusi rakenne hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkintotehtäviin, joka vastaisi uusiin hiusalan ammattitutkinnon perusteisiin mahdollisimman hyvin. Työn tavoitteena on saada tietoa, joka kehittää edellä mainitun tutkinnon osan tutkintotehtäviä.

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö VAAO:lle ja sai alkunsa siksi, että oppilaitos voi tarjota tutkinnon suorittajille hiusalan ammattitutkinnon suorittamisen mahdollisuutta tulevaisuudessakin uusien tutkinnon perusteiden mukaisesti. Opinnäytetyön avulla laaditaan hiusalan ammattitutkintoon uudistetut tutkintotehtävät, jotka ovat osana näyttötutkinnon järjestämissuunnitelmaa. Hiusalan ammattitutkinnon valmistava koulutus aiotaan aloittaa oppilaitoksessa syksyllä 2014. Valmistava koulutus kestää noin kaksi vuotta, minkä loppupuolelle näyttötutkinnon suorittaminen sijoittuu. Opinnäytetyö on tämän opinnäytetyön kokoajalle, joka toimii myös hiusalan ammattitutkinnon tutkinto-vastaavana, ja oppilaitokselle todella ajankohtainen.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön työsuunnitelmassa työn tavoitetta määriteltäessä luki seuraavasti: ”Tämän työn tavoitteena on laadukkaan ja asiakaslähtöisen koulutuksen rakentaminen hiusalan ammattitutkintoon uudistettujen tutkinnon perusteiden mukaisesti Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistossa.” Se on kuitenkin todella iso kokonaisuus. Silloin alkoi hahmottua se tosiasia, että aihetta pitää rajata, jotta asiaan pääsee syvemmälle. Siinä vaiheessa uudistettavista hiusalan ammattitutkinnon perusteista oli olemassa vasta Opetushallituksen (OPH) julkaisema luonnos, johon pyydettiin koulutusta järjestäviltä tahoilta lausuntoja lopullista muokkausta varten. Opinnäytetyön rajaus alkoi muodostua kun uudet tutkinnon perusteet julkaistaisiin maaliskuun 2012 lopussa ja ne astuivat voimaan 1.6.2012.

Hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen edellyttää kahden pakollisen ja vähintään kahden valinnaisen tutkinnon osan suorittamista. Tutkinnon osista tarkastelun kohteeksi nostetaan ensimmäinen pakollisista tutkinnon osista eli hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen. Näitä kaikkia tutkinnon osia ja niistä vielä tarkemmin hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamista selvitetään luvussa seitsemän. Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkinnon osassa tutkinnon suorittajan pitää osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa määriteltyjen ammattitaitovaatimusten mukaisesti. Ammattitaitovaatimukset tulee osoittaa arvioinnin kohteiden ja kriteereiden kautta.

Tutkinnon osaan täytyy tutkintovastaavan myös laatia tutkintotehtävät osana näyttötutkinnon järjestämissuunnitelmaa. Hiusalan tutkintotoimikunta hyväksyy oppilaitoksen laatiman näyttötutkinnon järjestämissuunnitelman ja solmii sen jälkeen oppilaitoksen kanssa näyttötutkinnon järjestämissopimuksen. Sen jälkeen oppilaitos saa tutkinnon anto-oikeudet.

Tämän rajauksen perusteella opinnäytetyön aihe on tarkentunut seuraavaksi: Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen hiusalan ammattitutkinnon osana Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistossa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää uusi rakenne hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkintotehtäviin, joka vastaisi uusiin hiusalan ammattitutkinnon perusteisiin mahdollisimman hyvin. Työn tavoitteena on saada tietoa, joka auttaa kehittämään edellä mainitun tutkinnon osan tutkintotehtäviä. Opinnäytetyön avulla saadaan myös tietoa ja mielipiteitä hiusalan ammattitutkinnon suorittamiseen liittyvistä asioista hiusalan opiskelijoilta, opetushenkilöstöltä, arvioijilta tai muilta alan ammattilaisilta.

3 AMMATILLINEN OSAAMINEN JA AMMATTITAITO

Hätösen mukaan ammattitaito on kyky yhdistää ammattiin liittyvät tiedot ja taidot tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Osaamisessa yhdistyvät puolestaan tietojen ja taitojen monipuolinen ja luova käyttäminen, ajattelun taidot, kyky organisoida työtä ja työskennellä ryhmässä, oppimaan oppimisen taidot, kyky joustaa ja mukautua muutoksiin, kyky arvioida omaa osaamista ja toimintaa sitä samalla kehittäen. Hiljainen tieto sisältyy myös aina osaamiseen. (Hätönen 2007, 12.)

Hiusalan ammattitutkinnon suorittajaksi hakeutuvalta vaaditaan noin kolmen vuoden työkokemus. Hänelle on jo kertynyt ns. hiljaista tietoa, jota hän työskennellessään soveltaa. Schön (1983) käyttää hiljaisesta tiedosta myös nimitystä taitaminen (artistry), joka ilmenee asiantuntijan ammatillisessa osaamisessa (Järvinen, Koivisto & Poikela 2002, 72). Yleisesti sanottuna ammattitaito ymmärretään kykyinä hallita koko työprosessi ajattelun tasolla ja valmiutena toimia oikein vaihtuvissa tilanteissa (Helakorpi & Olkinuora 1997, 84). Sandberg (1994) on lähestynyt osaamiskäsitettä sen sisällöllisen tulkinnan näkökulmasta ja jakanut yksilöiden osaamisen viiteen alueeseen, jotka ovat: teoreettinen tieto, käytännöllinen tieto, kyky suorittaa työ tai tehtävä, kontaktiverkosto sekä käsitys työstä ja tehtävästä (Hätönen 2007, 13).

Osaaminen merkitsee taidon soveltamista ja suhteuttamista sosiaaliseen ympäristöön. Osaamisessa opiskelulla ja kokemuksella hankittu tieto ja taito otetaan käyttöön. Osaaminen ei ole pelkkää tietoa (knowledge), vaan se on aktiivista ja dynaamista tietämistä (knowing). Siinä yhdistetään tiedon sisältö ja sen soveltaminen. (Suurla 2001, 37.) Osaaminen vahvistaa työkykyä ja hyvä työkykyhän on edellytys työssä menestymiselle ja ammatilliselle kehitymiselle. Osaamisen kehittämistä tulisikin ohjata kokonaisvaltaisen ymmärryksen ihmisydestä, ihmisenä olemisesta sekä kasvamisesta. (Hätönen 2001, 18.)

Kompetenssi-termiä käytetään myös usein puhuttaessa osaamisesta. Hätösen (2007, 13) mukaan kompetenssilla tarkoitetaan sitä, että henkilö on pätevä ja oikein kouluttautunut johonkin tiettyyn tehtävään tai että hänellä on kyky suoriutua työssään vaadittavista tehtävistä.

Laine, Salervo, Sivén ja Välimäki (2012, 30) kuvaavat ammatillisen osaamisen ja kasvun kehittymistä aloittelijasta asiantuntijaksi seuraavin vaihein:

Aloittelija eli noviisi on työntekijä, joka on vasta valmistunut. Hänen toimintansa perustuu koulutuksessa opittuihin toimintamalleihin ja sääntöihin, joita hän noudattaa tarkasti. Hänellä ei ole vielä käytännön kokemusta, eikä hän osaa vielä soveltaa oppimaansa oikein hyvin.

Edistynyt aloittelija on osallistunut työhön sen verran, että tunnistaa ja erittelee tilanteisiin vaikuttavia tekijöitä. Työssään hän tarvitsee usein vielä toisten apua ja tukea. Hän osaa soveltaa jo jonkin verran oppimiaan asioita ja sääntöjä työtilanteissa.

Pätevä ammattilainen on ollut samassa työssä jo useamman vuoden. Hänen työskentelynsä on tehokasta ja järjestelmällistä. Hän pystyy suunnittelemaan työtään tietoisesti ja näkee sen osana isompaa kokonaisuutta. Hän pystyy asettamaan jo työlleen tavoitteita, mutta ei ole vielä kovin joustava työtavoissaan. Tämän vaiheen saavuttaneita on käsi-työammateissa perinteisesti kutsuttu *kisälleiksi*.

Taitava ammattilainen on jo kokenut työntekijä. Hän hahmottaa tilanteita kokonaisvaltaisesti ja osaa kokemuksensa kautta ennustaa tilanteiden kehittymistä. Hän osaa toimia joustavasti tarpeen mukaan ja säännöt ja mallit eivät enää ohjaa niin paljon hänen toimintaansa. Hän toimii työyhteisössä toisille tukena ja suunnannäyttäjänä.

Asiantuntijalla eli ekspertillä on herkkyyys ja taito ymmärtää tilanteita ja analysoida niitä. Hän keskittyy työssään olennaiseen sekä osaa olla työssään joustava ja laaja-alainen. Hän pystyy välittämään osaamistaan muille. Asiantuntijalla on myös usein laaja verkosto tukena, joka on syntynyt hänelle työuransa myötä. Asiantuntijoita on käsi-työammateissa kutsuttu mestareiksi.

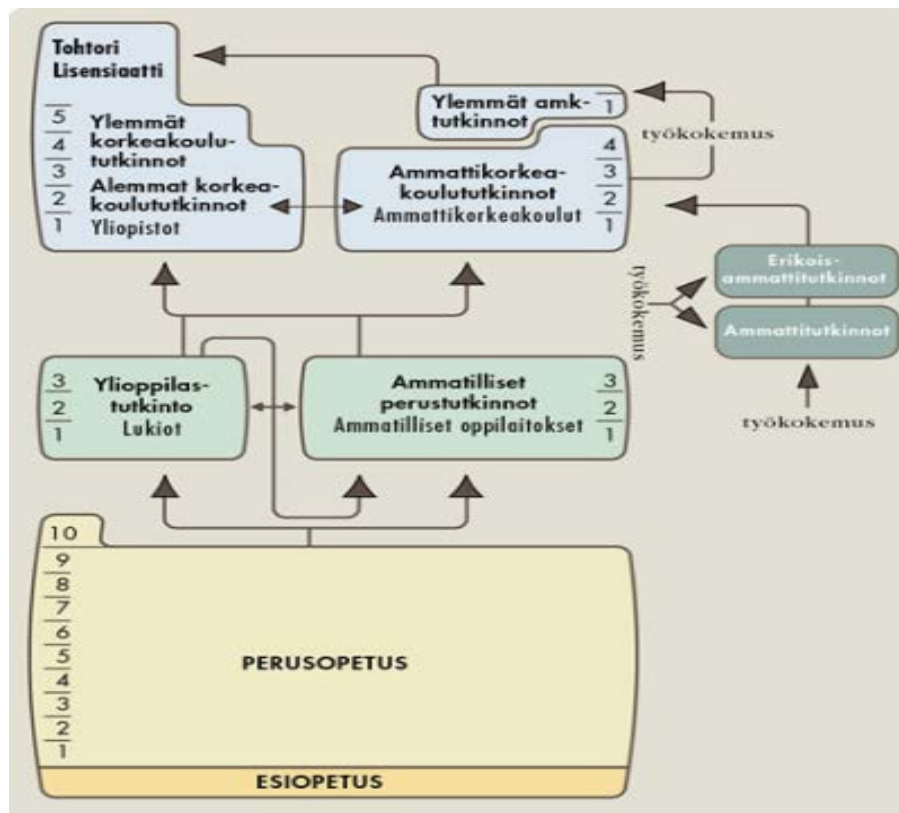
Näistä Laineen ym. (2012, 30) kuvaavista vaiheista hiusalan ammattitutkinnon suorittaja on pätevä ammattilainen. Tutkinnon suorittajaksi hakeudutaan noin kolmen vuoden työkokemuksen jälkeen. Ennen hiusalan ammattitutkinnosta käytettiin kisällinimitystä. Hiusalan ammattitutkinnon suorittaja koetaan jo hyväksi alan ammattilaiseksi. Hän hallitsee kädentaidot hyvin ja hänellä on henkisiä ominaisuuksia tiedon hankintaan ja käsittelyyn. Näihin henkisiin ominaisuuksiin liittyy olennaisesti myös arvot, persoonallisuustekijät ja asenne. Hyvän ammattilaisen tunnistaa monesti asenteesta. Asenteen kautta on vaistottavissa myös itseluottamus, jota kokemuksen kautta hiusalan ammattitutkinnon suorittajalle on jo kertynyt. Hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen vaatii myös hyvin paljon itseohjautuvuutta ja sitoutumista, koska sitä suoritetaan työn ohessa.

Osaaminen on käsitteenä siis hyvin laaja ja monimuotoinen. Kuitenkin näiden edelle koottujen ajatusten pohjalta on todettavissa, että osaaminen ei ole pelkästään jonkun taidon osaamista. Siihen liittyy myös vahvasti yksilön taito soveltaa taitoa ja tietoa. Lyhyesti sanottuna ammatillinen osaaminen ja pätevyys muodostuvat ammattitaidosta, yleisestä osaamisesta sekä persoonallisista ominaisuuksista ja kyvyistä.

4 NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄ JA AIKUISKOULUTUS

Näyttötutkintoja ovat ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot. Kolmiportainen näyttötutkintojärjestelmä luotiin vuonna 1994 säädetyllä ammattitutkintolailla (L 306/1994) ja sitä täydentävällä asetuksella (A 308/1994). Koulutuslainsäädännön kokonaisuudistuksen yhteydessä ammattitutkintolaki kumottiin ja näyttötutkintojärjestelmää koskevat säädökset siirrettiin pienin muutoksin lakiin ja asetukseen ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L 631/1998 ja A 812/1998). Näyttötutkintojärjestelmää ohjaavia säädöksiä muutettiin vuoden 2005 aikana. Laki ja asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain ja asetuksen muuttamisesta astuivat voimaan 1.1.2006. (Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnoissa 2007, 19.)

Seuraava kuvio selventää Suomen koulutusjärjestelmää. Ammattitutkinnon sijoittuminen koulutusjärjestelmän kenttään näkyy kuviossa oikeassa laidassa.



KUVIO 1. Suomen koulutusjärjestelmä

(”Koulutus ja tutkinnot”. Opetushallituksen www-sivut. <http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot>. 11.1.2014.)

Näyttötutkintojärjestelmä on kehitetty vastaamaan työssä käyvien aikuisten tarpeita. Aikuiset ovat jo usein mukana työelämässä ja heidän kouluttaminen pyritään aikuiskoulutuksen kautta järjestämään mahdollisimman joustavaksi, että työn ja opiskelun voi yhdistää. Tärkeässä asemassa on myös huomioida aikuisopiskelijan aiempi osaaminen. Tämän muodostavat aikuisopiskelijan aiemmat opinnot, muu osaaminen sekä tieto ja taito, jota hänelle on kertynyt vuosien varrella erilaisissa oppimisympäristöissä. Näyttötutkintona tutkinnon suorittajan on mahdollista osoittaa ammatillinen osaaminen riippumatta siitä, miten hän on ammatillisen osaamisensa hankkinut. Hänellä voi olla hiusalalla esim. alan yksityiskoulun opintoja suoritettuna, hiusalan tai muun alan työkokemusta, harrastustoimintaan liittyvää osaamista jne. Näyttötutkinnossa ratkaisevaa on ammatinhallinta. Tätä periaatetta noudattaa johdonmukaisesti ammattitutkintojärjestelmä, joka huomioi opiskelijan tai muutoin näyttökokeisiin osallistuvan aiemman osaamisen (Pohjonen 2002, 24).

Aiempi osaaminen todennetaan henkilökohtaistamisen kautta. Näyttötutkintojen henkilökohtaistaminen pohjautuu lakiin ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L 631/1998) kirjattuun henkilökohtaistamisen vaatimukseen sekä 1. maaliskuuta 2007 voimaan tulleen, Opetushallituksen antamaan henkilökohtaistamismääräykseen (Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa 2007, 5).

Jokaiselle tutkinnon suorittajalle laaditaan aluksi henkilökohtaistamissuunnitelma (HEKSU). Henkilökohtaistamissuunnitelman laadinnassa ovat pohjana kyseisen tutkinnon ammatitaitovaatimukset. Henkilökohtaistamisen kautta tarkentuu myös se, mikä alan tutkinnoista olisi tutkinnon suorittajalle soveltuvin suorittaa. Suunnitelmaan kirjataan hakijan henkilötiedot, aikaisempi koulutus, muut suoritettut kurssit, työkokemus, harrastus- tai muu järjestötoiminta tai muu suoritettavaa tutkintoa tukeva aiemmin hankittu osaaminen. Samalla kartoitetaan tutkinnon suorittajan tuen tarpeet eli onko tutkinnon suorittajalla esim. oppimis- tai kielivaikeuksia.

Hakuvaiheessa hakija pohtii itse ja yhteistyössä esim. työntajansa ja oppilaitoksen edustajan kanssa sitä, millaista osaamista hänellä jo on ja millaista osaamista hänen pitää vielä hankkia suorittaakseen koko tutkinnon tai tutkinnon osan. Tutkinnon suorittajalle laaditaan suunnitelma mahdollisesta valmistavan koulutuksen osuudesta ja aikataulu tutkinnon suorittamiseksi. Jossain tapauksissa on perusteltavaa ohjata tutkinnon suorittaja suoraan tekemään tutkintosuoritusta ilman valmistavaa koulutusta. Silloin pohjalta on usein pitkä työkokemus ja niiden ammattitaitovaatimusten hallinta, mitä tutkintosuorituksessa vaaditaan.

Hiusalan ammattitutkinto siis suoritetaan aikuiskoulutuksena ja näin ollen näyttötutkintona. Tutkinnon perusteissa määritellään ammattitaitovaatimukset sekä arvioinnin kohteet ja kriteerit. Tutkinnon suorittaja laatii henkilökohtaisen näyttösuunnitelman (HENSU), johon on kirjattu missä ja miten hän osaamisen näyttää. Osaaminen osoitetaan tutkintosuoritusten kautta tutkintotilaisuuksissa. Tutkintosuoritukset ja tutkintotehtävät voivat olla esimerkiksi käytännön asiakastöiden kautta osoitettavia työkokonaisuuksia tai kirjallisia tutkintotehtäviä. Usein tutkintosuoritus sisältää näitä molempia osa-alueita. Toiminnallisia käytännön tutkintosuorituksia tehdään joko oppilaitoksen parturikampaamo-osastolla, joka vastaa näyttöympäristöltään hiusalan yrityksen toimintaympäristöä tai mahdollisuuksien mukaan omalla työpaikalla hiusalan yrityksessä.

Tutkintosuorituksia arvioi tutkinnon osittain hiusalan tutkintotoimikunnan hyväksymä kolmikantainen edustajisto. Edustajat koostuvat työntekijä-edustajasta (TT), työnantaja-edustajasta (TA) ja opettaja-edustajasta (OP). Näistä yhden vähintään täytyy olla myös näyttötutkintomestari (NTM). Tutkintosuorituksen lopuksi käydään arviointikeskustelu, jossa yhdessä tutkinnon suorittajan kanssa keskustellaan tutkintosuorituksesta sekä tehdään arviointiesitys. Kaikkien suoritettavien tutkinnon osien suoritusten jälkeen tutkintovastaava toimittaa lopullisen arviointiesityksen ja yhteenvedon valtakunnalliselle alan tutkintotoimikunnalle, joka kokouksessaan hyväksyy tutkintosuoritukset ja myöntää joko osa- tai koko tutkintotodistuksen tutkinnon suorittajalle.

Ammatillisella aikuiskoulutuksella tarkoitetaan laissa ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia, näyttötutkintoina suoritettavia ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja samoin kuin niihin valmistavaa koulutusta sekä muuta kuin näyttötutkintoon valmistavaa ammatillista lisäkoulutusta (Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 1998).

5 VALKEAKOSKEN AMMATTI- JA AIKUISOPISTO AMMATILLISTEN TUTKINTOJEN TARJOAJANA JA KEHITTÄJÄNÄ

Kuntayhtymäjohtaja ja rehtori Raimo Alarova (2014) toteaa oppilaitoksen nettisivuilla Valkeakosken ammatti- ja aikuisopiston (VAAO) olevan Etelä-Pirkanmaalla toimiva monialainen ammatillinen oppilaitos, joka toimii asiakkaiden ja työelämän tarpeiden ohjaamana. Hän jatkaa, että VAAO:lla on alueellaan tärkeä rooli ammatillisen koulutuksen tarjoajana ja yritysten työvoimatarpeen tyydyttäjänä. VAAO:ssa opiskelee vuosittain nuorten ammatillisissa perustutkinnoissa noin 1050 opiskelijaa. Aikuisten perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintojen koulutuksissa sekä muissa lyhytkestoisissa koulutuksissa opiskelee noin 250 opiskelijaa. VAAO:lle on toistaiseksi myönnetty työelämän kehittämis- ja palvelutehtävä, minkä puitteissa järjestään myös yrityksille osaamiskartoituksia ja yrityskohtaisesti suunniteltua henkilöstökoulutusta. (Alarova 2014.)

VAAO toimii laadukkaasti ja tuloksellisesti nykyaikaisissa tiloissa, ajanmukaisin välinein, tuottaen tulevaisuuteen suuntautuvaa laadukasta ja tuloksellista ammatillista koulutusta ja palvelutoimintaa alueen väestön ja elinkeinoelämän tarpeisiin kiinteässä yhteistyössä työelämän kanssa. Koulutusaloina VAAO:ssa ovat tekniikan ja liikenteen ala, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, yhteiskuntatieteiden-, liiketalouden ja hallinnon ala sekä luonnontieteiden ala. (Alarova 2014.)

VAAO:ssa on pitkät perinteet hiusalan tutkintojen järjestäjänä ja se asema aiotaan säilyttää tulevaisuudessakin. Valkeakosken aikuiskoulutuskeskuksessa (aikaisemmalta nimeltään) järjestettiin jo 1970-luvun alusta lähtien vanhan ammattitutkintolain (Ammattitutkintolaki 306/1994) mukaisia ammattitutkintoja ja ylempiä ammattitutkintoja. Hiusalalla oppilaitos organisoii silloin valtakunnallisesti kaikki tutkinnot. Oppilaitos on järjestänyt valtakunnallisesti ammatillisista pätevyystutkinnoista annetun lain (Ammattitutkintolaki 306/1994) mukaisia parturin ja kampaajan ammattitutkintoja ja ylempiä ammattitutkintoja koko lain voimassaoloajan. Oppilaitoksessa suuntaudutaan yrittäjyyskasvatukseen ja se pyritään ottamaan oppilaitoksen koulutuksissa huomioon yhä vahvemmin.

Valkeakosken ammatti- ja aikuisopiston aikuiskoulutus tarjoaa edelleen hiusalalla koulutusta ja tutkintoja siis koko hiusalalle. Tämä tarkoittaa, että oppilaitoksella on näyttötutkintojen järjestämissopimukset ja näyttötutkintojen järjestämissuunnitelmat hiusalan perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoon. Myös tulevaisuudessa VAAO pyrkii tarjoamaan hiusalan kaikkia ammatillisia näyttötutkintoja tutkinnon suorittamisesta kiinnostuneille. Oppilaitoksessa aloitetaan hiusalan ammattitutkintoon valmistava koulutus uusilla tutkinnon perusteilla syksyllä 2014. Tämän opinnäytetyön kautta hiusalan ammattitutkintoa pystytään kehittämään Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistossa.

6 HIUSALAN AMMATTITUTKINNON SUORITTAJAN KUVAUS

Hiusalan ammattitutkinto on aikuiskoulutuksen ammatillinen näyttötutkinto. Sen määräyksiä valvoo Opetushallitus sekä sen asettama ja alaisuudessa toimiva oma tutkinto-toimikuntansa eli hiusalalan tutkintotoimikunta (TUTO). Hiusalan ammattitutkintoa (AT), aiemmalta tutkintonimikkeeltään kisällin tutkinto, suorittamaan voi hakeutua hiusalalan perustutkinnon (PT) suorittamisen ja noin kolmen vuoden työkokemuksen jälkeen. Hiusalan ammattitutkintoa voi myös tulla suorittamaan suoraan sellainen, joka ei ole hiusalalan perustutkintoa suorittanut, mutta omaa vastaavat tiedot, taidot ja riittävän työkokemuksen. Se on siis ensimmäinen varsinainen alalla jo toimivan ammattilaisen tutkinto. Näyttötutkinto-oppaassa (2012, 18) tutkinnon suorittajaksi hakeutuvaa linjataan seuraavasti:

”Ammattitutkinnossa osoitetaan alan ammattityöntekijältä edellytettävä ammattitaito. Ammattitutkintojen perusteissa ammattitaitovaatimukset on määritelty tasollisesti siten, että henkilö, jolla on alan peruskoulutus tai sitä vastaavat tiedot ja taidot sekä lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin kolmen vuoden työkokemus, pystyy todennäköisesti suoriutumaan ko. ammattitutkinnosta.” (Näyttötutkinto-opas 2012, 18.)

Ruhotien ja Hongan (2003, 23) mukaan ammatillinen osaaja pystyy soveltamaan tietojaan ja taitojaan uusiin tehtäviin. Hänellä on taito siirtää omaa osaamistaan uusille spesifisille alueille, mutta sen ehtona on, että hänellä on vahva ammatillispesifinen osaaminen. Ammattinsa hallitseva osaa analysoida ongelmia, on aloitteellinen ja kykenee ennakoimaan alansa kehitystä sekä osaa ottaa vastuun työkäytäntöjen toimivuudesta. Tällaista osaamista vaaditaan jo ihan perustutkinnon suorittajaltakin ja etenkin ammattitutkinnon suorittajalla nämä asiat täytyy olla hallussa.

Hiusalan ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteiden (2012, 30) kuvaus ammattitutkinnon suorittajasta on seuraavanlainen:

”Hiusalan ammattitutkinnon suorittanut tekee hiusalan työtä ammattimaisesti ja asiakaslähtöisesti. Hän suunnittelee ja toteuttaa asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia, joiden tavoitteena on edistää ihmisen kauneutta, terveyttä ja hyvinvointia. Työskentelyssä näkyy harjaantuneisuus käden- taidoissa, asiakaspalvelussa ja monipuolisessa hiusalan tuotetuntemuksessa. Hän ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen, asiakasturvallisuuden, ergonomian, estetiikan ja alan eettiset vaatimukset. Tutkinnon suorittanut toimii työssään itsenäisesti, vastuullisesti ja kehittämisen jatkuvasti ammattitaitoaan. Tutkinnon suorittanut omaa vastuualueensa toimintaympäristön kehittämiseksi tarvittavat yrittäjyys- ja yhteistyötaidot. Hän kykenee toimimaan erilaisissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa ja uudistumaan omassa työssään.”
(Näyttötutkinnon perusteet 2012, 30.)

Valmistava koulutus ja tutkinnon suorittaminen on suunniteltava niin, että ne palvelisivat tutkinnon suorittajien tarpeita myös mahdollisimman hyvin ja että kokonaisuus olisi niin motivoiva, että keskeyttämisiä voitaisiin välttää. Suunnittelussa on myös otettava huomioon, että opiskelijoiksi hakeutuville tutkinnon suorittaminen olisi luontevaa oman työn ohessa.

Suunniteltaessa koulutusta ja tutkinnon suorittamista täytyy muistaa, että taustalla on Opetushallituksen ja hiusalan tutkintotoimikunnan asettamat ja valvomat tutkinnon perusteet, joiden pohjalta kokonaisuus täytyy rakentaa. Tämän lisäksi oppilaitoksella on tietyt rajat, jotka täytyy huomioida, unohtamatta tutkinnon suorittamisen rahoituksellisia näkökulmia. Näiden asioiden pohjalta koulutuksen ja tutkinnon suorittamisen kehittämistyötä on haasteellista työstää.

7 HIUSALAN AMMATTITUTKINNON RAKENTUMINEN

Hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen edellyttää kahden pakollisen ja vähintään kahden valinnaisen tutkinnon osan suorittamista. Hiusalan ammattitutkinnon uusissa tutkinnon perusteissa hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon osat ja tutkinto muodostuu seuraavanlaisesti:

A1 Pakolliset tutkinnon osat

- 1.1 Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen
- 1.2 Hiusalan palveluympäristöissä toimiminen

B2 Valinnaiset tutkinnon osat, joista on valittava 2 osaa

- 2.1 Hiusalan tilaustyön toteuttaminen
- 2.2 Hiusalan yritystoiminnan ja asiakkuuksien kehittäminen
- 2.3 Hiusalan tuote-esittelijänä tai myyntityössä toimiminen
- 2.4 Hiusalan kilpailijana toimiminen
- 2.5 Valinnainen tutkinnon osa toisesta ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta

(Näyttötutkinnon perusteet 2012, 11.)

Pakollisista tutkinnon osista tässä opinnäytetyössä perehdytään tarkemmin ensimmäiseen pakolliseen tutkinnon osaan eli hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen eli mitkä ovat kyseisen tutkinnon osan suorittamisen ammattitaitovaatimukset ja arvioinnin kohteet ja kriteerit.

Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkinnon osassa tutkinnon suorittajan pitää osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa tai tutkintotilaisuuksissa määriteltyjen ammattitaitovaatimusten mukaisesti. Ammattitaitovaatimukset tulee osoittaa arvioinnin kohteiden ja kriteereiden kautta. Tutkintosuoritukset arvioidaan arvosanoin hyväksytty tai hylätty.

Hiusalan ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteissa (Näyttötutkinnon perusteet 2012, 16) todetaan asia tiivistäen näin: *”Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.”*

Seuraavassa alaluvussa 7.1 käsitellään tarkemmin tämän tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksia ja arvioinnin kohteita ja kriteerejä eri osa-alueittain. Osa-alueiden kohdalla pohditaan käytännön esimerkkien avulla niitä asioita, joita siinä osa-alueessa erityisesti korostetaan ammattitaidon osoittamisen kannalta.

7.1 Pakollinen tutkinnon osa: Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen

Tämä tutkinnon osa rakentuu viidestä eri osa-alueesta. Nämä osa-alueet ovat:

- Hiuspalvelukokonaisuuden määrittely
- Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu
- Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen
- Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen
- Asiakashallinnasta huolehtiminen

Niissä jokaisessa kohdassa on omat ammattitaitovaatimukset, joita arvioidaan määriteltyjen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden kautta. Seuraavaksi käsitellään näitä viittä osa-aluetta erikseen niiden ammattitaitovaatimusten kautta.

7.1.1 Hiuspalvelukokonaisuuden määrittely

Ensimmäisenä osa-alueena on hiuspalvelukokonaisuuden määrittely. Siinä tutkinnon suorittajan on tarkoitus määritellä asiakkaalle tarjottava palvelukokonaisuus. Tutkinnon suorittajan on osoitettava tutkintotilaisuudessa osaamisensa seuraavissa asioissa.

TAULUKKO 1. Hiuspalvelukokonaisuuden määrittely (Näyttötutkinnon perusteet 2012, 14.)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiuspalvelukokonaisuuden määrittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa huomioon eri mahdollisuudet yhdistää yrityksen palveluja asiakkaan tarpeisiin soveltuvaksi esteettiseksi hiuspalvelukokonaisuudeksi • tarjoaa aktiivisesti asiakkaan tarpeiden mukaisia toteutusratkaisuja hiusten käsittelyyn • käyttää visuaalisia apukeinoja vuorovaikutuksen tukena työn lopputuloksen havainnollistamisessa asiakkaalle • arvioi hiuspalvelukokonaisuuteen kuluvan liiketyölle tyypillisen ajan • hinnoittelee hiuspalvelukokonaisuuden kilpailukykyiseksi erottelemalla todelliset työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet.

Aluksi siis asiakkaan tarpeita ja toiveita hahmotetaan tulevaa hiuspalvelukokonaisuuden rakentumista varten. Asiakkaan hiustenpesu-, hiustenhoito- ja hiustenviimeistelyyn liittyviä tottumuksia kysellään ja hankitaan tietoa siitä, mikä asiakkaan hiuksissa on se ongelmakohta, johon hän toivoo tämän palvelun kautta ratkaisua. Eli jos asiakas vaikka kertoo, että hiusten ongelma on hiusten nopea rasvoittuminen ja kuohkeuden puute, niin voidaan ehdottaa asiakkaalle esimerkiksi palvelukokonaisuutta, joka sisältää hiuksiin tehtävän rakennekäsittelyn/permanentin.

Alkukartoituksessa on myös oleellista selvittää, miten asiakkaalla on tapana hiuksiaan kotona laittaa. Jos hänellä ei ole aikaa tai innokkuutta hiustensa laittoon, on kokonaisuuden oltavan helposti viimeisteltävissä. Asiakkaalle voidaan esitellä erilaisia kokonaisratkaisuja, joista hän sitten valitsee itselleen mieluisimman. Asiakaspalvelijan on osattava perustella myös ehdotuksiaan ja suositella selkeästi, jos hän itse näkee jonkun ratkaisun parempana lopputuloksen kannalta. Asiakas tekee kuitenkin itse lopullisen päätöksen haluamansa palvelun kokonaisuudesta, paitsi jos hän antaa ns. ”vapaat kädet” parturi-kampaajalle. Tällöinkin täytyy huomioida asiakkaan tyyli- ja persoonallisuusasiat ja osattava suunnitella hiuspalvelukokonaisuus ne asiat huomioiden.

Asiakkaalle on hyvä visuaalisin keinoin (esim. esittelemällä kuvia) selvittää, millaista kokonaisuutta hiuksiin oltaisiin toteuttamassa. On hyvä tavalla tai toisella saada varmuus siitä, että puhutaan ns. ”samaa kieltä” eli kummallakin on samanlainen käsitys valmiista hiuspalvelukokonaisuudesta. Tällöin minimoidaan väärinkäsitysten syntyminen.

Ajankäyttö ja hinnoittelu täytyy osata myös, että palvelu muodostuu kannattavaksi. Liiketoiminta ei ole kannattavaa jos asioita, joita arvioinnin kohteissa oli lueteltu, ei osata määrittellä. Asiakkaankin on hyvä tietää, mistä palvelun hinta koostuu, ettei hänelle suunnitellun palvelukokonaisuuden kokonaishinta tule lopuksi yllätyksenä.

Tässä osa-alueessa käsitellään siis kiteytettynä palveluosaamista, asiakasosaamista ja niiden hallitsemisen taitoja. Palveluosaamista korostetaan merkittävimpana taitona työntekijätehtävissä vuonna 2020. Palveluosaaminen on asiantuntijuutta, vuorovaikutusta asiakkaan kanssa sekä asiakkaan tarpeiden ennakointia. (Palvelut 2020 2006, 20.)

7.1.2 Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu

Toisena osa-alueena on hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu. Siinä on tutkinnon suorittajan tarkoitus osata kartoittaa asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevalle hiuspalvelukokonaisuuden toteutukselle. Kuten Grönrooskin (1990) asian näkee, on palvelun määrittelyssä ja palvelussa yleensä keskeistä se, että palvelu tuotetaan tai toimitetaan aina asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan tarpeiden tunteminen on kaikissa palveluissa edellytys sille, että liiketoiminta on menestyksellistä ja kannattavaa.

Tutkinnon suorittajan on osoitettava tutkintotilaisuudessa osaamisensa seuraavissa asioissa.

TAULUKKO 2. Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu (Näyttötutkinnon perusteet 2012, 14–15.)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee asiakkaalle soveltuvan hiuspalvelukokonaisuuden perehtymällä huolellisesti asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin hiusten käsittelystä ja muotoilusta kuten värjäyksestä, permanentista, hoitotarpeesta, leikkaamisesta tai kampaamisesta • valitsee hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamiseksi tarkoituksenmukaiset tuotteet ottaen huomioon hiuspohjan ja hiusten rakenteeseen sekä ominaisuuksiin liittyvät tekijät • hyödyntää aikaisempaa kokemustaan hiusalalta soveltaen työssään tietoja ajankohtaisesta muodista asiakkaan tyyliin ja muotoihin sopivaksi • hankkii uutta tietoa hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelun tueksi kansallisista tai kansainvälisistä lähteistä hyödyntäen median tai viestintäteknologian mahdollisesti

	<p>suuksia</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamista tukevia asiakaslähtöisiä ratkaisuja ottaen huomioon ajankäytön ja kustannusten vaikutuksen • ottaa huomioon asiakkaan kauneuskäsityksen mukaiset esteettiset tekijät hiusten muotoilussa • arvioi tuotteiden sopivuutta asiakkaalle ja käyttötarkoitukseen hyödyntämällä tuotteen INCI-nimikkeistöä • soveltaa käytäntöön hiusalan maahantuojien tai tavara-toimittajien tietoja tuotteista, laitteista ja välineistä ja niiden käyttöturvallisuudesta.
--	--

Hiusalan peruspalvelut ovat hyvin asiakaskeskeisiä ja läheisessä kontaktissa asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä tapahtuvia prosesseja. Myös tarjottu palvelu ja valmis työ eli hiuspalvelu koetaan hyvin henkilökohtaiseksi. Hiukset ovat osa ihmisen persoonallisuutta sekä identiteetin ja minäkuvan rakentumista. Siksi tehtävään työkokonaisuuteen ei pitäisi ryhtyä suin päin. Jo perustutkinnon valmistavassa koulutuksessa painotetaan työn suunnittelun tärkeyttä ennen toteutukseen ryhtymistä. Asiakkaan toiveet ja tarpeet on pyrittävä selvittämään hyvin tarkkaan, että saadaan käsitys, mitä asiakas haluaa. Tämä alkusuunnittelu vaatii aikaa ja monesti asiakkaalle esitettäviä lisäkysymyksiä. Myös aikaisemmat käsittelyt täytyy selvittää tarkasti, koska ne vaikuttavat valittuihin aineisiin ja työmenetelmiin hyvin olennaisesti. Tutkinnon suorittaja laatii tehtävästä hiuspalvelukokonaisuudesta asiakasanalyysi- ja työsuunnitelmat erillisille lomakkeille. Nämä toimivat hänen toteutuksensa pohjana. Työn onnistumisen kannalta huolellinen suunnittelu on tärkeää, sillä vaikka asiakaspalvelija tekisi kuinka hyvän työn, mutta se ei ole sitä, mitä asiakas toivoi, niin koko palvelu on silloin epäonnistunut. Tässä asiassa päteekin vanha sananlasku, että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty.

Asiakasosaaminen liittyy koko asiakasprosessin kokonaisuuden hallintaan. Työntekijätehtävissä tulee ymmärtää, mikä asiakkaalle tuotteessa tai palvelussa on tärkeintä. Se voi olla esimerkiksi laatu, muotoilu tai eettisyys. Tämän tiedon hyödyntäminen tarjonnassa ja myynnissä on kokonaisuuden kannalta olennaista. Yleistyvät kumppanuussopimukset lisäävät asiakasprosessin kokonaisuuden hallinnan haasteellisuutta. Eri alojen yhteentoimimisen ja tuotetietouden ymmärtäminen ovat entistä tärkeämpiä. (Palvelut 2020 2006, 25.)

Asiakkaat ovat yhä valveutuneempia tuotteiden sisältöihin ja raaka-aineisiin liittyvissä asioissa. Myös allergioiden lisääntyminen on ollut syynä siihen, että nykyään kiinnitetään enemmän huomiota tuotteiden INCI-luetteloihin. International Nomenclature of Cosmetic Ingredients (INCI, suom. Kansainvälinen luokitus kosmeettisille valmistusaineille) on Euroopan Unionin kehittämä järjestelmä kosmetiikan ainesosaluettelon selkeyttämiseksi ja yhteyttämiseksi Euroopan alueella. INCI-nimillä oleva tuoteseloste on pakollinen Euroopan Unionin alueella.

(“International Nomenclature of Cosmetic Ingredients”. Wikipedian www-sivut. <http://fi.wikipedia.org/wiki/International_Nomenclature_of_Cosmetic_Ingredients>. 11.3.2014.)

Parturi-kampaajan pitää tietää käyttämiensä tuotteiden ainesosat ja osattava eritellä niistä vaikuttavat ainesosat. Niiden kautta hän myös pystyy tekemään sekä perustelemaan asiakkaalle suunniteltuja tuotevalintoja sekä huomioimaan mahdolliset asiakkaalle allergiaa aiheuttavat ainesosat. Parturi-kampaajan täytyy tietää käyttämiensä tuotteiden peruskoostumus. Tuotemyynti ja sen merkitys osana alan liiketoimintaa on kasvanut voimakkaasti koko ajan. Siksi myös myyntitaitojen kehittäminen ja tuotetietouden hallinta on tullut vahvaksi osaksi hiusalan ammattilaisen toimenkuvaa.

7.1.3 Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen

Seuraavana osa-alueena on itse työn toteutusprosessi. Siinä arvioinnin kohteina on pääsääntöisesti se, että tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa tekemiään asiakasanalyysyjä ja työsuunnitelmia. Tutkinnon suorittajan on osattava tehdä käytännön työ eli hiuspalvelukokonaisuus sen mukaisesti, mitä hän on alussa suunnitellut. Suunnitelmia saa perustellusti tarvittaessa muuttaa, jos siihen nähdään tarvetta. Tässä osa-alueessa työn tekninen toteutus ja sen hallitseminen on myös arvioinnin kohteena.

Tutkinnon suorittaja näyttää osaamisensa työnsä kautta eli miten hallitsee työvälineensä, tekniikoiden yhdistelemiset työssä sekä työhön liittyvät tuotteet ja laitteet. Keskiössä on siis kädentaitojen näyttämisen hallinta. Tutkinnon suorittajan on osoitettava tutkintotilaisuudessa osaamisensa seuraavissa asioissa.

TAULUKKO 3. Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen (Näyttötutkinnon perusteet 2012, 15.)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa asiakkaalle suunnitelman mukaisen hiuspalvelukokonaisuuden yhdistäen erilaisia hiusten tai hiuspohjan käsittely- ja muotoilumahdollisuuksia, kuten värjäämistä, permanenttaamista, leikkaamista, kampaamista tai kosmeettisia hoitoja • käyttää työssään tarkoituksenmukaisia hiusalan tuotteita, välineitä ja laitteita ammattimaisesti ja turvallisesti • kertoo asiakkaalle työn eri vaiheisiin liittyvät ratkaisut ja niiden vaikutukset hiuksiin ja hiuspohjaan • selvittää työn eri vaiheissa asiakkaan toiveita ja muuttaa tai korjaa työsuunnitelmaa tarvittaessa asiakasta tyydyttävällä tavalla • tekee hiusalan asiakastyötä kannattavasti arvioiden

	<p>hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen kustannustehokkuutta</p> <ul style="list-style-type: none"> • kehittää kädentaitojaan soveltamalla työhön erilaisia menetelmiä ja tekniikoita monipuolisesti • työskentelee liiketyömäisessä aikataulussa seuraten ajankäyttöään ja jakamalla oman ajankäyttönsä tehokkaasti työn eri osa-alueille • työskentelee ergonomian vaatimusten mukaisesti hiusalan asiakastyössä • toimii työssään hiusalan työturvallisuuteen liittyvien ohjeiden mukaan • huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta palvelun aikana • viimeistelee työn ammattimaisesti, esteettisesti ja siististi käyttäen tarkoituksenmukaisia välineitä ja tuotteita • arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteutusta ja lopputulosta suhteessa työhön käyttämäänsä aikaan, menetelmiin, teknisiin ratkaisuihin ja tavoitteisiin • määrittelee ammattitaitonsa kehittämiskohteita ja -mahdollisuuksia • arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta.
--	--

Työturvallisuus- ja ergonomia-asioiden hallintaa arvioidaan työn toteutuksen aikana eli sitä, miten tutkinnon suorittaja esimerkiksi käyttää alan suojavälineitä (hanskat, essut, suojaliinat, vetokaapit ym.) hiusalan vaatimusten mukaisesti. Tutkinnon suorittajan pitää huomioida näitä asioita sekä omalta että asiakkaan kannalta tarkasteltuna. Työssä on myös toimittava kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Hiuspalvelutyön lopuksi tutkinnon suorittaja itsearviointin kautta arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen lopputulosta, ammattitaitonsa vahvuuksia sekä kehittämiskohteita. Itsearviointi on oleellinen osa lopullisessa arvioinnissa. Sen kautta havaitaan tarkemmin tutkinnon suorittajan ammatillisen kypsyys taso.

7.1.4 Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen

Vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitojen kokonaisvaltainen hallinta ja osaaminen nousevat tässä osa-alueessa esille. Sanallisen vuorovaikutuksen ohella myös sanatonta viestintää on osattava ymmärtää ja käyttää hiuskokonaisuuden suunnittelussa oman työnsä apuna. Eettisten ja esteettisten taitojen alueella tutkinnon suorittajan on osattava käsitellä ja ratkaista eettisiä ongelmia sekä tiedostaa esimerkiksi omat kulttuuriin pohjautuvat kauneusarvonsa ja ottaa ne huomioon toiminnassaan. Turistien ja maahanmuuttajien lisääntyminen asiakaspalvelusektorilla on lisännyt vaatimuksia myös hiusalan asiakaspalvelutoiminnassa. Kulttuurilliset seikat, identiteetti-asiat ja kauneuskäsitykset voivat olla hyvin erilaisia verrattuna suomalaisiin vastaaviin asioihin. Näiden eri osa-alueiden ymmärtäminen ja herkkyys huomata näitä asioita on tärkeää ammatillisesti, että osaa toimia palvelukulttuurissa. Asiallisuus ja hienotunteisesti käyttäytyminen on tällöin olennaista kuitenkin välttämättä teennäistä palvelua.

Tutkinnon suorittajan on osoitettava tutkintotilaisuudessa osaamisensa seuraavissa asioissa.

TAULUKKO 4. Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen (Näyttötutkinnon perusteet 2012, 16.)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hiusalan asiakaspalvelutyössä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee vastuullisesti hiusalan ammattietiikan ja hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti • palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen • toimii asiallisesti eri kulttuureja tai kielitaustoja edustavien asiakkaiden kanssa • viestii asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa vuorovaikutteisesti suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieralla kielellä

	<ul style="list-style-type: none"> • huolehtii palveluympäristön viihtyvyydestä, siisteydestä ja järjestyksestä • ohjaa asiakasta asiantuntevasti ja kuluttajansuojan mukaisesti hiusten käsittelyssä ja tuotteiden käytössä • arvioi työn lopputulosta keskustellen asiakkaan kanssa hiusten jatkokäsittelymahdollisuuksista ja lisäpalveluista.
--	--

Arvojen merkitys ja ne osana palvelukulttuuria ovat siis tärkeässä asemassa. Palvelukulttuuri on myös hyvin erilaista eri kulttuureissa ja suomalainen palvelukulttuuri on muodostunut suomalaisuuden ympärille vahvasti. Se mikä toimii palvelujen saralla ulkomailla, ei välttämättä toimikaan Suomessa. Tätä ei pidä yleistää, vaan kannattaa avoimin mielin katsoa myös eri maiden palvelukulttuurillisia erityispiirteitä ja olisiko niistä jotain hyviä käytäntöjä opittavana suomalaiseen palvelukulttuuriin. Suomi kansainvälistyy koko ajan ja se on otettava huomioon, jotta palvelukulttuurimme kehittyvät niiden vaatimusten mukaisesti. Kielitaidon hallinnassa palvelun osaaminen pitää näyttää suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä. Tutkintokielenä oppilaitoksessa toimii suomen kieli ja vieraana kielenä englanti.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia vastuullisesti, oikeudenmukaisesti ja tehtyjen sopimusten mukaisesti. Hän osaa noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolovelvollisuutta, tietosuojaa ja kuluttajansuojasäädöksiä. Asiakasohjausta, kuten kotihoito-ohjeiden antamista, täytyy työn ohessa tai viimeistään sen valmistuttua toteuttaa. Tähän liittyy oikeanlaisten kotihoitotuotteiden esittely ja -myynti sekä tuotteiden käytön opastus. Tunne onnistuneesta palvelukokonaisuudesta pitäisi ulottaa myös kotiin saakka. Miellyttävistä kotiin myydyistä tuotteista ja neuvoista tai ”kylkiäislahjoista” jää asiakkaalle kotonakin pitkäksi aikaa tunne hyvästä palvelusta.

Lisämyynti on oleellinen osa liiketoiminnan kannattavuutta hiusalalla ja seuraavan käynnin palveluita tai aikaa kannattaa asiakaspalvelutilanteessa suositella ja markkinoida. Nämä asiat ovat pohjana pysyvien asiakassuhteiden muodostumisessa ja näin ollen myös edellytys sekä olennainen osa liiketoiminnan jatkumiselle.

7.1.5 Asiakashallinnasta huolehtiminen

Asiakashallinnasta huolehtiminen käsittää pääsääntöisesti kassaohjelman ja siihen liittyvien oheistoimintojen (kuten asiakaskortisto) käytön hallinnan. Hiusalalla on laajasti myös käytössä erilaisia tietokoneohjelmia tätä varten. Kassajärjestelmässä on usein asiakaskortisto, jonne syötetään asiakastietoja sekä tietoja tehdyistä palveluista, käytyistä aineista ja tuotteista. Se toimii hyvänä apuna markkinoinnin ja myynnin osa-alueilla. Sieltä saa myös hyvin tietoa palveluhistoriasta eri asiakkaiden kohdalla. Tämä tieto on merkittävänä apuna parturi-kampaajalle sekä sitä on osattava hyödyntää hiuspalveluja suositeltaessa ja suunniteltaessa. Tutkinnon suorittajan on myös osattava toimia vastuullisesti asiakastietojen yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevista asioista.

Tutkinnon suorittajan on osoitettava tässä osa-alueessa osaamisensa seuraavissa asioissa.

TAULUKKO 5. Asiakashallinnasta huolehtiminen (Näyttötutkinnon perusteet 2012, 16.)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hiusalan asiakaspalvelutyössä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakashallinnasta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää työssään yrityksen asiakashallintajärjestelmiä itsenäisesti • hyödyntää asiakashallintajärjestelmästä hankkimaansa tietoa asiakaspalvelutilanteissa • toimii huolellisesti asiakastietojen yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevien ohjeiden mukaisesti • avaa tai sulkee palvelu- tai kassapisteen huolehtimalla siihen liittyvät toimenpiteet vastuullisesti.

7.2 Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen: Tutkintotehtävät

Edellä lueteltujen hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteiden kautta laaditaan ensimmäiseen pakolliseen tutkinnon osaan, hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen, tutkintotehtävät (liite 1). Tutkintotehtävää laatiessa pitää ottaa huomioon luvussa 7.1 selvitettyt ammattitaitovaatimukset sekä arvioinnin kohteet ja kriteerit. Tutkintotehtäviä on tutkinnon osassa kaksi: Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen naiselle ja hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen miehelle. Kuten liitteestä 1 ilmenee, naisiasiakastyö tehdään oppilaitoksen hankkimalle asiakkaalle ja miesasiakastyön asiakkaan tutkinnon suorittaja tuo itse tutkintotilaisuuteen. Tutkintosuoritukset tehdään oppilaitoksen parturi-kampaamo-osaston työsalissa.

8 LÄHESTYMISTAPA JA MENETELMÄLLISET KEINOT TAVOITTEEN SAAVUTTAMISEKSI

Opinnäytetyön jäsenyessä lähestymistavaksi muotoutui konstruktiiivinen tutkimusote. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa pyritään hyvin käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun luomalla uusi rakenne. Jos kehittämistehtävänä on luoda jonkinlainen konkreettinen tuotos tai esimerkiksi suunnitelma, mittari tai malli, lähestymistavaksi sopii konstruktiiivinen tutkimus. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65.) Opinnäytetyön kautta työestetään juuri uutta suunnitelmaa ja rakennetta siihen, miten hiusalan ammattitutkinto suoritettaisiin. Kirjassa kehittämistyön menetelmät (Ojasalo ym. 2009, 68) todetaan myös, että konstruktiiivisen tutkimuksen raporteista voi puuttua lähestymistavalle tyypillinen ratkaisun testaus erityisesti silloin, kun on kyse opinnäytetyöstä tai muusta työstä, joka on sidottu joltakin osin muun kuin kohdeorganisaation aikatauluihin.

Tarvittavaa aineistoa on hyvä kerätä monin eri tavoin. Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruussa kahta eri menetelmää: kyselyä ja haastattelua. Oppilaitoksesta valmistui aikuiskoulutuksen puolelta hiusalan perustutkinnon ryhmä keväällä 2012. Olen opettanut heitä tiiviisti kohti sitä tutkintoa kaksi vuotta ja tunnen heidät melko hyvin. Ryhmässä on potentiaalisia henkilöitä sekä yhteistyöhön tätä kehittämistyönä tehtävää opinnäytetyötä varten että tuleviksi oppilaitoksen opiskelijoiksi. Myös nuorten koulutuksen puolelta valmistuu joka kevät yksi luokka hiusalan perustutkinnosta. Eli pelkästään VAAO:sta hiusalan koulutuksesta valmistuneista ja vielä koulutuksessa olevista oli mahdollisuus saada hyvin vastaajia aineistonkeruuta varten.

Kyselyn etuna on, että aineistoa voidaan kerätä laajasti usealta henkilöltä sekä sen kautta voidaan kysyä monia asioita. Kysely toteutettiin opinnäytetyössä sekä kontrolloituna kyselynä että postikyselynä. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 196–197) selventävät, että kontrolloitu kysely (toiselta nimeltään informoitu kysely) tarkoittaa sitä, että tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti. Tällöin hän pystyy kertomaan tutkimuksen tarkoituksesta ja selventämään muutenkin kyselyn asioita kohderyhmälle.

Haastattelin opinnäytetyöhön kahta noin kaksi vuotta sitten hiusalan perustutkinnosta valmistunutta alan työtehtävissä olevaa henkilöä. Heidät valitsin haastateltaviksi siksi, että heille hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen olisi ajankohtaista ja heillä olisi työkokemuksen kautta paremmat lähtökohdat vastata kysymyksiin kuin esimerkiksi vastavalmistuneella. Vaikka opinnäytetyötä rakennetaankin oppilaitokselle ja oppilaitoksen käyttöön, niin ei voi unohtaa, että asiakkaina on kuitenkin tässä tapauksessa hiusalan ammattitutkinnon suorittamisesta kiinnostuneet opiskelijat. Tätä kehittämistyönä tehtävää opinnäytetyötä rakennetaan siksi, että oppilaitos voisi tarjota asiakkailleen eli opiskelimaan hakeutuville henkilöille hiusalan ammattitutkinnon suorittamisen mahdollisuutta. Haastattelin heidän lisäksi vielä yhtä hiusalan arvioijaa. Hänen kauttaan halusin vastauksia myös hiusalan arviointitehtävien parissa toimivalta henkilöltä. Näin sain laaja-alaisempaa näkökantaa haastattelujen kautta.

Haastattelutyypinä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua. Hirsjärvi ym. (2009, 208) toteavat, että teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Laadin teema-alueet haastatteluun (liite 3), joiden alle hahmottelin kysymyksiä. Haastattelun edetessä keskustelimme haastateltavan kanssa kuitenkin aika vapaasti teema-alueiden aiheista.

8.1 Kysely

Toisena tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa uusia hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksia sekä auttaa kehittämään tutkinnon suorittamistapoja ja tutkintotehtäviä, jotka vastaisivat niihin mahdollisimman hyvin. Kyselyssä keskityttiin yhteen pakolliseen tutkinnon osaan: Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen. Kyselyn tarkoituksena oli saada vastauksia ja ajatuksia, jotka auttavat kehittämään tutkinnon suorittamistapoja ja nimenomaan tutkintotehtäviä tämän työn kautta. Kysely toteutettiin eri ryhmille huhtitoukokuussa 2013 sekä syys-lokakuussa 2013. Kysely toteutettiin sekä kontrolloituna kyselynä että postikyselynä.

Kyselylomakkeessa (liite 2) selvitettiin aluksi kyselyn tarkoitus sekä hiusalan ammattitutkinnon rakentumista tutkinnon perusteineen. Tutkinnon perusteista perehdyttiin syvällisemmin opinnäytetyössä käsiteltävään ensimmäiseen pakolliseen tutkinnon osaan eli hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen. Kyselylomakkeessa oli seuraavaksi kyseeseen tutkinnon osaan laaditut tutkintotehtävät. Kyselyyn vastaajaa pyydettiin ensin tutustumaan kyselyn pohjalla olevaan materiaaliin ja sen jälkeen vastaamaan kyselyyn.

Kysely toteutettiin Valkeakosken ammatti- ja aikuisopiston eri vuosiluokille sekä nuorten että aikuisten hiusalan koulutuksissa oleville opiskelijoille. Kyselyyn vastasi keväällä 2014 valmistuva nuorten koulutuksen ryhmä sekä aikuiskoulutuksen puolella opiskeleva ryhmä. Valitsin päättävien luokkien opiskelijat kyselyn vastaajiksi siksi, että heillä on jo käsitystä hiusalan opintojen etenemisestä ja tutkinnon suorittamiseen liittyvistä asioista. He ymmärtävät jo hiusalan perustutkinnon perusteiden rakenteen ja osaavat näin ollen hahmottaa hiusalan ammattitutkinnonkin rakentumista.

Kysely lähetettiin postikyselynä myös aikuiskoulutuksen puolelta keväällä 2012 valmistuneelle ryhmälle sekä muutamille oppilaitoksesta viime aikoina valmistuneille oppisopimuspuolen opiskelijoille. Edellisten lisäksi kyselyyn vastasi myös oppilaitoksen hiusalan opetushenkilökunta, jotka toimivat myös tutkinnon arviointitehtävissä.

Kysely teetettiin myös hiusalan erikoisammattitutkintoa syksyllä 2013 opiskelemaan aloittaneelle ryhmälle sekä alan arviointitehtävissä oleville työelämän edustajille. Pysyin itse jakamaan kyselyn ryhmille ja kertomaan kyselyn tarkoituksesta sekä perustelemaan kyselyyn vastaamisen hyödyn. Kyselyyn vastaajat tuntevat myös minut henkilökohtaisesti, jonka uskon vaikuttavat kyselyyn vastaamiseen enemmän positiivisesti kuin negatiivisesti. Postikyselyä käytettiin myös osittain siksi, että tavoitettiin hiusalan perustutkinnosta aiempina vuosina valmistuneita henkilöitä, joille hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen olisi ajankohtainen ja seuraava ”askel” hiusalan ammatillisista tutkinnoista.

Kontrolloituna kyselynä teetetyt kyselylomakkeet palautuivat kaikki. Niitä palautui yhteensä 41 kappaletta. Kyselylomakkeet jaettiin opiskelijoille ja henkilökunnalle täytettäväksi oppitunnin aikana ja ne kerättiin kyselyyn vastaamisen jälkeen pois. Postikyselyjä lähetettiin yhteensä 12 kappaletta. Niitä palautui 4 kappaletta.

8.2 Haastattelut

Haastattelua käytettiin kyselyä täydentävänä toisena aineistonkeruumenetelmänä. Haastattelun kolme henkilöä ja toteutin ne yksilöhaastatteluina helmikuussa 2014. Käytin apunani nauhuria, jolta kokosin vastauksia tekstiksi. Opinnäytetyössä analysoin vastauksia kvalitatiivisesti. Tässä työssä käsittelen vastauksia nauhalta puretun tekstin avulla. Haastattelurunko ja sen kysymykset (liite 3) noudattavat haastattelulajeista eniten teemahaastattelun piirteitä. Haastattelukysymykset olivat koottu teemoittain, mutta niissä oli teemojen alla selkeitä kysymyksiä, joihin haastateltavan oli helpompi perehtyä jo ennen haastattelua.

Haastattelussa oli oppilaitoksesta kaksi muutama vuosi sitten valmistunutta parturikampaajaa. Halusin saada haastatteluiden kautta selville heidän ajatuksiaan hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteista, tutkintotehtävistä ja tutkinnon suorittamistavoista. Heiltä on mahdollisuus saada konkreettisia sekä tärkeitä ajatuksia ja mielipiteitä myös niihin seikkoihin, joita pitää ottaa huomioon tätä kehittämistyötä työstettäessä. Keskiössä tässä työssä on työstää juuri hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteisiin vastaavia tutkintotehtäviä. Nämä kaksi haastateltavaa olivat myös sitä asiakassegmenttiä, jotka voisivat hakeutua tutkintoa suorittamaan, joten markkinointia tapahtuisi siinä samalla. Muutenkin aihe ja asia kiinnostivat heitä juuri sen takia. Ojasalon ym. (2009, 68) mukaan usein on hyvin oleellista tuntee perusteellisesti tuotoksen tulevien käyttäjien tarpeet. Tällöin kannattaa ottaa tulevia käyttäjiä mukaan kehittämisprosessiin jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Aineistonkeruussa haastattelin myös hiusalan muuta asiantuntijaa ja siihen kohteeksi valikoitui hiusalan tutkintotilaisuuksissa arvioijana toimiva henkilö. Tämä haastateltu henkilö toimii aktiivisesti hiusalan tutkinnoissa arvioijana ja on kiinnostunut kehittämään alan tutkintoasioita. Haastateltava opiskelee myös parhaillaan näyttötutkintomes-tari-koulutuksessa (NTM). Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistolla on kiinteä yhteistyöverkosto hiusalan arvioijien kanssa, joten sitä kautta oli mahdollisuus saada työhön myös tutkintoa arvioivien hiusalan ammattilaisten näkökulmaa. Tällöin saataisiin mukaan myös työelämän edustajan näkökulmaa, sillä työelämälähtöisyyttä painotetaan vahvasti tutkinnon perusteissa ja tutkintotehtävät pitäisikin olla työelämälähtöiset.

9 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseen haettiin vastauksia kyselyn ja haastatteluiden kautta. Näiden menetelmien kautta saadut tulokset olivat yllättävänkin yhteneväiset. Seuraavaksi opinnäytetyössä kootaan ensin omissa kappaleissaan kyselyn ja haastattelujen tuloksia. Sen jälkeen näiden menetelmien kautta tulleet yhteneväiset ydinasiat esitetään omassa kappaleessaan.

9.1 Kyselyn tulokset ja johtopäätökset

Kyselylomakkeita palautui yhteensä 45 kappaletta. Kyselyyn vastaajien ikäjakauma painottui 16–30 vuoden väliin. Ikäjakauma ilmenee seuraavasta taulukosta.

TAULUKKO 6. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Vastaajan ikä vuosina	Vastaajan lukumäärä	%
16-20	19	42%
21-30	18	40%
31 tai yli	8	18%

Kyselyyn vastanneista 14 henkilöä opiskelee hiusalan perustutkintoa nuorten koulutuksessa. He kaikki ovat kolmannen vuoden opiskelijoita. Vastaajista 14 henkilöä opiskelee samaa alaa aikuiskoulutuksen puolella. Myös he ovat kaikki opintonsa keväällä 2014 päättäviä. Lisäksi yhdeksän henkilöä ilmoittaa sekä työskentelevänsä liiketyössä että opiskelevansa hiusalan erikoisammattitutkintoa ja yksi ilmoitti opiskelevansa näyttötutkintomestariksi. Kolme vastaajista opettaa hiusalalla ja samalla opiskelee opetustyön ohessa hiusalan erikoisammattitutkintoa. Yksi vastaajista opettaa alalla ns. ”epäpätevä-nä” opettajana ja opiskelee estenomiksi (AMK). Neljä vastaajaa työskentelee liiketyössä alalla, mutta ei opiskele tällä hetkellä hiusalan muita tutkintoja.

Kysymyksessä numero seitsemän kysyttiin, tuleeko mielestäsi tutkintotehtävien kautta ammatillinen osaaminen ja ammattitaitovaatimukset osoitettua? Kyselyyn vastaajista 21 henkilöä oli rastittanut kohdan 5 = täysin samaa mieltä. He olivat kirjanneet perusteluihin seuraavia asioita:

”Asiakas on ulkopuolinen, jolloin palvelutilanne on liiketyömäinen.”

”Oli paljon tehtävissä perusteluvaatimuksia ja niistä selviää osaamisen syvyys.”

”Monipuolisesti pystyy näyttämään taidot.”

”Asiat arvioidaan niin monesta näkökulmasta.”

”Tehtävät ovat riittävän laajat ammattitutkintoon sekä peilaavat hyvin vaatimustasoa – kattavat.”

”Osaaminen ja ammattitaitovaatimukset on mielestäni kattavasti esillä tutkintotehtävissä.”

”Teoria- ja käytännön kokeet näyttävät ohjaajille tutkinnon suorittajan osaamisen.”

Vastaajista 17 henkilöä oli rastittanut kohdan 4 = jokseenkin samaa mieltä. Perusteluihin he olivat kirjanneet seuraavia asioita:

”Osa esim. kampaustaidoista saattaa jäädä piiloon.”

”Mielestäni näytöissä näytetään omat vahvat puolet.”

”Jatkuva näyttäminen (esim. asp= asiakaspalvelu) lisää osoitusta ammattitaitoisuudesta.”

”Siinä varmaan pääpiirteittäin näkee osaamisen. Tietysti kaikilta löytyy vahvuuksia ja heikkouksia.”

”Mielestäni molempia asiakkaita tehtäisi vielä yhdet. Palvelusta, taidoista saisi näyttää enemmän, jolloin kuva osaamisesta olisi realistisempi.”

”Lisäksi voisi olla kampausmalli pitkiin hiuksiin.”

”Perusosaaminen varmasti löytyy. Oivallukset työssä ja työn aikana harjaantuu matkan varrella ammatissa.”

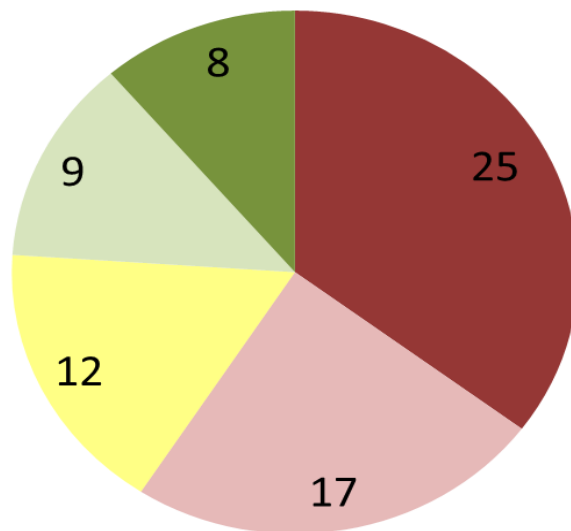
”Ainahan on riski epäonnistumisesta olemassa. Esim. liikkeessä on tutut aineet ja saatat uudella aineella valita väärän tummuusasteen tms., väri ei ole intensiivinen. Tai permisaine käyttäytyy eri lailla.”

Vastaajista 5 henkilöä oli rastittanut joko kohdan 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä tai 3 = en samaa, enkä eri mieltä. Kaksi vastaajista oli jättänyt kohdan tyhjäksi. Tässä kyselyn kohdassa nämä vastaajat kiinnittivät huomiota siihen, kuinka ammattitaito pystytään osoittamaan kahden asiakastyön kautta. Vastaajat perustelivat kantaansa asiaan mm. seuraavilla kommentteilla:

”Kahdella työllä on haastavaa näyttää kustannustehokkuutta, tekniikoiden monipuolisuutta sekä määritellä ammattitaitonsa kehittämiskohteita.”

”Näyttö kahdella työllä hieman suppea, vaikea näyttää monipuolisuus.”

Kysymyksessä numero kahdeksan vastaajien piti ympyröidä hiusalan ammattitutkinnon perusteiden arvioinnin kriteereistä kolme haastavinta kohtaa näyttää ammatillinen osaaminen tutkintotehtävien kautta. Kolme eniten ääniä saanutta kohtaa erottuivat selkeästi muista. Viisi eniten ympyröityä kohtaa esitellään seuraavassa kuviossa.



- Arvioi tuotteiden sopivuutta asiakkaalle ja käyttötarkoitukseen hyödyntämällä tuotteen INCI-nimikkeistöä
- Viestii asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa vuorovaikutteisesti suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä
- Hinnoittelee hiuspalvelukokonaisuuden kilpailukykyiseksi erottelemalla todelliset työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet
- Hankkii uutta tietoa hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelun tueksi kansallisista tai kansainvälisistä lähteistä hyödyntäen median tai viestintäteknologian mahdollisuuksia
- Arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta

KUVIO 2. Vastaajien mielestä viisi haastavinta kohtaa näyttää ammatillinen osaaminen hiusalan ammattitutkinnon perusteiden arvioinnin kriteereistä

Muutammat muutkin kohdat saivat yksittäisiä merkintöjä, mutta vain maksimissaan neljä merkintää / kohta.

Kyselyssä kysyttiin perusteluja siihen, mikä kohdissa lisää haastavuutta näyttää ammatillista osaamista. INCI-osaamisen osoittaminen koettiin arvioinnin kriteereistä haastavimmaksi. Vastaajat näkivät seuraavanlaisia haasteita sen kohdan osoittamisessa tutkintotehtävien kautta:

”INCI-osaaminen vaatii hyvää perehtymistä aiheeseen.”

”INCIn käyttöä on vaikea tuoda esille ja INCIn sanasto on niin haastavaa.”

”INCI-nimikkeistä oltava riittävä tieto.”

”INCI voi olla liiketyössä osakseen unohtunut.”

”INCIt voi olla haastavaa selvittää kiireessä.”

”INCI listat ovat vaikeita.”

”INCI-listoja tulee vähemmän tutkailtua asiakastyön aikana...”

Toiseksi haastavimmaksi koettiin arvioinnin kriteereistä vieraan kielen kohta. Sen haastavuutta vastaajat perustelivat seuraavilla asioilla:

”Kaikkien kielitaito ei välttämättä riitä eli lisäharjoitusta, mikä on siis hyvä asia.

”Kielitaustat -> mistä löydämme tarpeeksi näyttöön asiakkaita, onko niitä kaikille ja saako näytettyä kattavasti?”

”Kielitaito unohtuu pian kun ei joka päivä käytä.”

”Voi olla hiukan vaikeaa puhua vieraalla kielellä, hinnoittelu ehkä haastavaa.”

”Vieraat kielet ovat haastavia.”

Kolmanneksi haastavammaksi osa-alueeksi arvioinnin kriteereistä koettiin hinnoittelun osa-alue. Tämän osa-alueen haastavuutta kyselyyn vastaajat selvensivät seuraavilla huomioilla:

”Hinnoittelu ehkä haastavaa.”

”Hinnoittelu on aina haastavaa saati että jokainen osa on erikseen osattava eritellä.”

”Nämä ovat haasteellisia siksi, että niissä ei voi käyttää omaa luovuuttaan vaan vaativat mahdollisesti lisäselvittelyä...”

”Hinnoittelu saattaa olla hankalaa ettei tule liian halpaa jne.”

”Hinnoittelu voi tuottaa ongelman kokonaisuutta tarkasteltaessa, ei yksittäisissä töissä

-> vaan kun hinta kasvaa kun kaikki työt lisätään.”

”Hinnoittelu on aina haastavaa saati että jokainen osa on osattava eritellä.”

”Hinnoittelu yms. oltava tarpeeksi selkeää.”

Myös omien työtapojen arvioiminen ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta nostettiin viiden haastavimman kohdan joukkoon. Sen haastavuutta oli kaksi vastaajista perustellut seuraavasti:

”Tällä hetkellä ainakin on vaikea arvioida työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen kannalta. Siihen tarvitaan opastusta...”

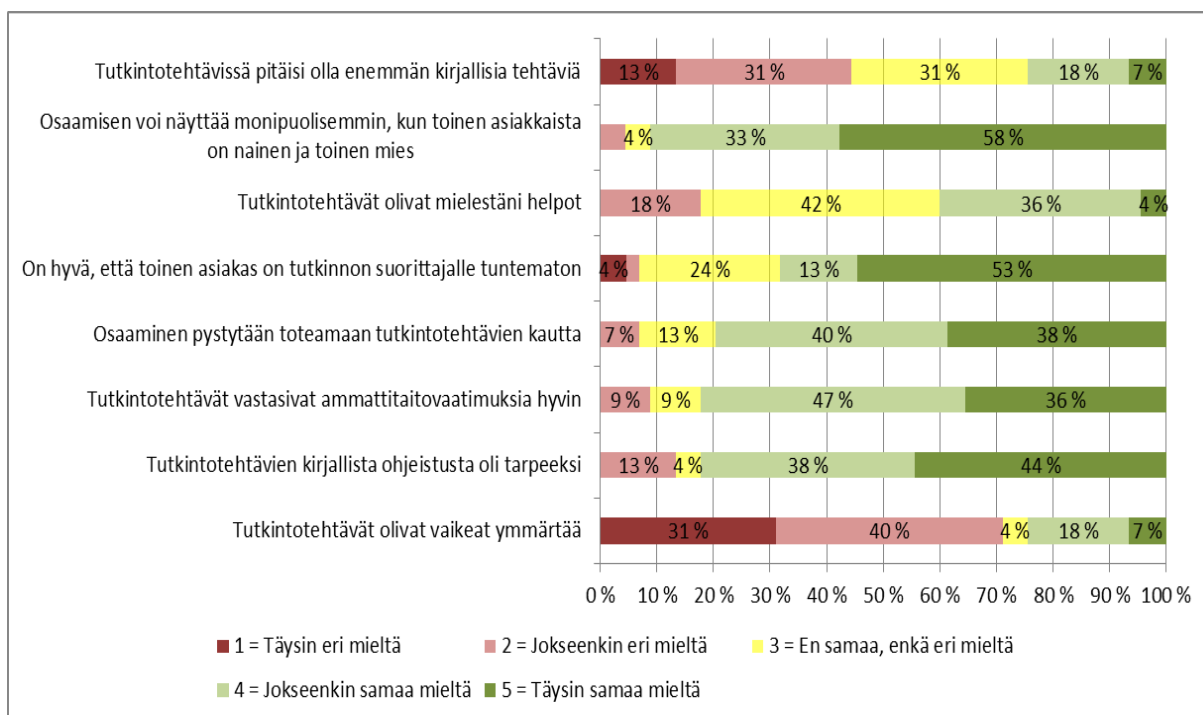
”Ekologisuutta on haastava lisätä, kun on käytössä vain tietyt tuotteet.”

Näitä haastavia kohtia arvioinnin kriteereistä oli yksi kyselyyn vastaajista kommentoinut vielä yleisesti seuraavalla tavalla:

”Vaikea näyttää työn ohessa, helpompi näyttää kirjallisena.”

Eli vastaaja koki, että kirjallisten töiden kautta niiden osaamisen osoittaminen olisi helpompaa kuin asiakastöiden ohessa.

Kohdassa 9 vastaajien piti rastiuttaa väittämistä mielestään lähinnä oleva vaihtoehto. Väittämiin vastattiin seuraavan kuvion mukaisesti.



KUVIO 3. Kyselyn väittämien koonti prosenttijakaumana

Tutkintotehtäväksi ei kyselyn mukaan yleisesti kuitenkaan toivottu lisää kirjallisia tehtäviä. Tämä oli ristiriidassa myöhemmin tässä työssä analysoitavien haastattelujen kanssa. Siellä juuri kiinnitettiin huomiota siihen, että kaikkia arvioinnin kohteita ei pysty pelkän asiakastyön kautta näyttämään, joten täydentävät kirjalliset työt olisivat siksi hyvä asia.

Melkein kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että osaamisensa voi osoittaa monipuolisemmin, jos toinen asiakas on nainen ja toinen mies. Parturi-kampaajan täytyy kuitenkin hallita kummankin sukupuolen asiakastyöt. Reilusti yli puolet vastaajista koki myös hyväksi sen, että toinen asiakas on tutkinnon suorittajalle tuntematon. Näin tilanne on realistisempi ja siten myös työelämälähtöisempi. Silloin työtä ei voi etukäteen suunnitella tai harjoitella, joten osaamisen todellinen taso näyttäytyy selkeämmin.

Keskimäärin 80 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että osaaminen pystytään näyttämään tutkintotehtävien kautta. Saman verran vastaajista oli samaa mieltä myös siitä, että tutkintotehtävät vastasivat ammattitaitovaatimuksia hyvin.

Tutkintotehtävät koettiin helppoina ymmärtää ja tutkintotehtävissä olevaa ohjeistusta oli kyselyyn vastanneiden mielestä riittävästi. Suuri osa vastaajista oli jopa sitä mieltä, että tutkintotehtävät olivat vaatimustasoltaan sopivia tai jopa helppoja.

Kyselyn kohdassa 10 tiedusteltiin sitä, oliko tutkintotehtävien ohjeistus epäselvää tai vaatiko joku kohta niissä lisäohjeistusta. Tähän kohtaan tuli mm. seuraavanlaisia kommentteja:

”Ohjeistus on selkeä.”

”Ohjeet pitää lukea niin että ymmärtää asian. Hälinä voi häiritä! Asiallinen rakenne kuuluu tähän tyyliin, varmasti kannattaa tutustua useasti tekstiin.”

”Mielestäni erittäin hyvät ohjeet.”

”Tehtävät oli suht helppo ymmärtää kun luki muutamaan kertaan läpi.”

Tutkintotehtävien ohjeistus koettiin pääsääntöisesti riittäväksi suuremmassa osassa vastauksia. Useat vastaajat olivat kirjoittaneet, että ohjeistus oli riittävä ja he eivät kokee, että sitä pitäisi lisätä. Yksi vastaajista oli kirjoittanut, että tutkintotehtäviä kannattaa lukea useamman kerran, että ne tulevat ymmärretyksi kunnolla. Ohjeistuksen kieli ja sanat koettiin pääsääntöisesti hyvänä ja ymmärrettävänä. Yksi vastaaja oli kirjoittanut että:

”Jotkut sanat ns. hienosti/hankalasti sanottu.”

Kyselyn kohdassa 11 kysyttiin kehittämissuhteita tutkintotehtäviin. Kyselyn kautta tuli ehdotuksia, että asiakkaita olisi enemmän kuin vain kaksi.

”Mahdollisesti pidempi arviointiaika, muutamasta asiakastilanteesta ei saa todellista arviota.”

”Tutkintotehtävät tulisi mielestäni toteuttaa liiketoimintapohjaisesti, eli ns. toimia kuten liiketoimintapohjaisessa toimintaan. Näin ollen työskentely on realistisempaa...”

”Useampia asiakkaita, vähemmän liian tarkkoja kriteereitä, niin pystyy paremmin tuomaan omaa ammattitaitoaan esille ja vähän enemmän luovuutta ja omaa jälkeä.”

”Arvioinnista tulisi realistisempi, kun kokonaisuuksia olisi enempi.”

Koettiin yleisesti, että näin tutkinnon suorittaja pystyy paremmin ja luotettavammin oman osaamisensa tuomaan esille niin, että myös arvioinnin kohteet ja kriteerit tulevat useamman asiakastyön kautta paremmin todennetuiksi. Tutkintotehtävät tulee olla työelämälähtöisiä ja usean vastaajan mielestä useamman asiakastyön tekeminen olisi liike-työmäisempää ja näin olen myös työelämälähtöisempää työskentelyä. Yksi vastaajista oli sitä mieltä myös, että olisi parempi, jos kriteerit eivät olisi niin tarkkoja tai niitä ei tarvitsisi niin tarkasti noudattaa. Tähän kohtaan ei kuitenkaan pysty vaikuttamaan, sillä tutkinnon perusteet arvioinnin kohteineen ja kriteereineen ovat Opetushallituksen hyväksymät ja näin ollen laissa määrätty noudatettaviksi tutkintoa suoritettaessa.

Arviointi hiusalan ammattitutkinnossa (kuten muissakin ammattitutkinnoissa), on ainoastaan hyväksytty/hylätty. Tämä koettiin huonoksi siksi, että se ei anna kovin selvää kuvaa tutkinnon suorittajan tasosta. Tätä asiaa kommentoitiin mm. seuraavin sanoin:

”Enemmän asiakkaita, monipuolisempaa työskentelyä, numerollinen arvosteluasteikko!”

”Arviointi hyväksytty/hylätty on liian ”mitään sanomaton”, koska kategoriaihin mahtuu monen moista tekijää.”

Arvosteluasteikoksi ehdotettiin numeraalista arviointia. Sen kautta erottuisi vastaajien mielestä paremmin se, onko joku suorittanut tutkinnon ns. ”rimaa hipoen” vai onko vastaavasti tehnyt monipuolisia ja laadukkaita työkokonaisuuksia. Arvosteluasteikkoa ei pysty myöskään muuttamaan. Se on määrätty laissa ja toimii kaikissa ammattitutkinnoissa asteikolla hyväksytty tai hylätty.

Hinnoittelu nostettiin myös yhdeksi kehittämiskohteeksi. Se koettiin haastavaksi näyttää myös tutkintotehtävien kautta. Hinnoittelun kehittämiseksi ehdotettiin seuraavanlaisia asioita:

”Mielestäni voisi olla joku kirjallinen työ mukana esim. ALV:sta, katteista ja yrittäjyydestä ylipäätään.”

”Pohdin: Hiusalpalvelukokonaisuuden hinnoittelu puuttui naisasiakkaan kohdalta. Hinnoittelu tärkeää erityisesti naisasiakkaiden kohdalla hiusten pituuden ja värin määrän vuoksi. Jotta tutkinnon suorittaja osaa arvioida hinnoitteluaan suhteessa kannattavuuteen (kate). Naisasiakkaalla tämän pystyy paremmin osoittamaan.”

”...teoriapohjaa tulisi tiedustella kirjallisesti, näin pystyy arvioimaan tiedon hallintaa paremmin.”

Hinnoittelu oli tutkintotehtävissä sisällytetty oman miesasiakkaan kohdalle. Hinnoittelu-tehtävä on tarkoitus tehdä etukäteen ja tuoda tutkintotilaisuuteen kirjallisena arvioitavaksi. Kirjallisessa hinnoittelussa täytyy erotella todellisen työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet. Kirjallisen työn kautta näiden asioiden osaaminen on varmasti paras tapa osoittaa. Se on kuitenkin totta, että naisasiakkaan asiakastyön hinnoittelu on usein haastavampaa, koska työtkin ovat haastavampia. Näin ollen hinnoittelu-tehtävän siirtäminen naisasiakkaan kohdalle onkin perusteltua.

Kielitaidon osoittaminen nostettiin myös kehittämiskohteeksi. Yksi vastaajista oli kommentoinut sitä kohtaa näin:

”Viesti asiakaspalvelutilanteessa englannin kielellä omalle asiakkaalle -> vuoropuhelun voi näin osoittaa ennalta sovitusti, ei todellinen asiakaspalvelutilanne -> osoittaminen oppilaitoksen hankkimalle asiakkaalle tai työn suorituksen aikana jossain muussa tilanteessa.”

Eli koettiin yleisesti, että tilanne ei ollut luonteva, kun kieltä puhutaan omalle asiakkaalle. Vuoropuhelu voi näin ollen olla myös etukäteen harjoiteltu, joten ei silloin vastaa todellista asiakaspalvelutilannetta. Kielen osalta tutkintotehtävää on siis syytä kehittää enemmän työelämässä vastaantulevaa asiakastilannetta vastaavaksi.

9.2 Haastatteluiden tulokset ja johtopäätökset

Kaksi haastateltavista oli suorittanut noin kaksi vuotta sitten hiusalan perustutkinnon ja tällä hetkellä he ovat liiketyössä parturi-kampaajina. Toista heistä kiinnostaa hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen ja hän on hakeutunutkin syksyllä alkavaan koulutukseen. Alan työkokemusta heille oli kertynyt noin kaksi vuotta. Yksi haastateltava on pääsääntöisesti alalla liiketyössä toimiva parturi-kampaaja, joka toimii osa-aikaisesti alan opetustehtävissä sekä aktiivisesti työntekijä-arvioijana hiusalan tutkintotilaisuuksissa. Hänellä on hiusalan perustutkinnon lisäksi suoritettuna hiusalan erikoisammattitutkinto ja alan AMK-tutkinto (estonomi). Tällä hetkellä hän opiskelee vielä näyttötutkintomestariksi (NTM). Alan liiketyökokemusta hänellä on 13 vuotta ja opetuskokemusta n. 1,5 vuotta.

Haastattelun teemoina (liite 3) omien lähtötietojen jälkeen oli arvioinnin kohteet ja kriteerit, tutkintotehtävät ja kehittämiskohteet. Kaikkien haastateltavien mielestä INCI-osaaminen oli arvioinnin kriteereistä haastavaa näyttää tutkintotehtävien kautta. Tämä kohta kuului tutkinnon perusteissa seuraavasti: Tutkinnon suorittaja arvioi tuotteiden sopivuutta asiakkaalle ja käyttötarkoitukseen hyödyntämällä tuotteen INCI-nimikkeistöä.

Haastateltavien mielestä tähän olisi hyvä olla erillinen kirjallinen tehtävä, jossa sitä osaamista tuotaisiin esille. He kokivat, että asiakastyötä tehdessä INCI-osaaminen olisi vaikea osoittaa muuten. Haastateltavat mainitsivat, että allergiat täytyy tässä myös ottaa huomioon. INCI-listoista täytyy osata poimia ne ainesosat, joille asiakas on allerginen ja välttää niiden käyttöä. Yksi haastateltava sanoi että: *”Ei tarvitse kaikkien tuotteiden kaikkia inci-listoja purkaa, vaan riittäis vaan, et miksi sä valitset nyt tän? Mikä siinä on se, että sä päädyit tähän?”*

Haastattelujen kautta tuli kehittämisideana, että tätä kohdetta täydentävä kirjallinen työ voisi liittyä esimerkiksi asiakkaalle suositeltaviin kotihoitotuotteisiin. Eli niiden tuotteiden INCI-nimikkeistöä sekä vaikuttavia funktioita ”avattaisiin” ja niiden kautta haettaisiin perusteluja sille, miksi kyseisiä tuotteita asiakkaalle suositellaan.

Arvioinnin kohteista ja kriteereistä haastateltavien mielestä oli haastavaa näyttää myös seuraavia kohtia:

- hinnoittelee hiuspalvelukokonaisuuden kilpailukykyiseksi erottelemalla todelliset työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet
- soveltaa käytäntöön hiusalan maahantuojien tai tavarantoimittajien tietoja tuotteista, laitteista ja välineistä ja niiden käyttöturvallisuudesta
- valitsee hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamiseksi tarkoituksenmukaiset tuotteet ottaen huomioon hiuspohjan ja hiusten rakenteeseen sekä ominaisuuksiin liittyvät tekijät
- ottaa huomioon asiakkaan kauneuskäsityksen mukaiset esteettiset tekijät hiusten muotoilussa
- hankkii uutta tietoa hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelun tueksi kansallisista tai kansainvälisistä lähteistä hyödyntäen median tai viestintäteknologian mahdollisuuksia
- arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta

Näiden edellä lueteltujen kohtien kohdalla haastateltavat pohtivat sitä problematiikkaa, miten kyseiset asiat tutkintotehtävien kautta voidaan ammatillisesti osoittaa sekä myös arvioida. Haastateltavat toivat tässä kohtaa esille myös sen, että tutkinnon perusteiden kieltä oli vaikea ymmärtää. Pitkistä ja monimutkaisista lauseista oli vaikea löytää sitä tarkkaa sisältöä, mitä arvioinnin kriteerillä tarkoitettiin ja haettiin. Kun niiden ymmärtäminen oli vaikeaa, oli vaikeaa myös hahmottaa, mitä ja minkälaista osaamista tutkinnossa pitäisi osoittaa. Yhden haastateltavan mielestä: *”Tutkinnon perusteiden kieli oli hieman epäselvää, mitä osaamista haetaan ja mitä tietyt termit tarkoittavat tutkinnon perusteissa? Ymmärtääkö kaikkia kriteerejä ja osaako tuoda ne töissä esille?”*

Hinnoittelun osaamisen osoittamiseen haastattelijat ehdottivat kirjallista käytännön tutkintotehtävää täydentävää työtä. Ekologian ja kestävän kehityksen näkökulmien ammatilliseen osaamiseen heidän mielestään sopisi myös suullisesti kerrottu osuus.

Haastateltavat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että tutkintotehtävät vastasivat ammattitaitovaatimuksiin melko hyvin. Tutkintotehtävät koettiin työelämälähtöiseksi monelta osaltaan. Kaksi haastateltavaa koki kuitenkin, että useammalla asiakkaalla pystyisi näyttämään osaamisensa monipuolisemmin ja näin ollen arvioijakin pystyisi sen varmemmin toteamaan. Myös vieras asiakas ja mielellään useampi vieras asiakas oli heidän mielestä hyvä asia tutkintotehtävissä. Vieraan asiakkaan kanssa tutkintotehtävä olisi enemmän oikeaa asiakastilannetta vastaava ja tällöin myös työelämälähtöisempi. Asiakaspalvelutilanne on silloin autenttinen ja asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus näyttäytyy oikeanlaisena. Tutun asiakkaan kanssa palvelu saattaa muuttua helposti liian tuttavalliseksi ja silloin ammattitaidon oikeanlainen osoittaminen saattaa vääristyä. Yksi haastateltava sanoi, että hänen mielestään oli hyvä, että juuri naisasiakas oli vieras, koska naisasiakkaalle palvelukokonaisuuden suunnitteleminen ja toteuttaminen on usein haastavampaa. Näin ollen myös osaaminen tulisi paremmin osoitettua.

Haastateltavista kaksi oli sitä mieltä, että on hyvä, että on molempaa sukupuolta edustavia asiakkaita. Heidän mielestä oli ehdottoman tärkeää, että tutkintotehtävissä tehdään asiakastöitä sekä naisille että miehille. Tämä sen takia, että tutkinrossa pitää pystyä näyttämään sekä parturin- että kampaajantaitojen osaamista. Kummankin puolen osaaminen kuuluu hiusalalla toimivan parturi-kampaajan hallita. Yksi haastateltavista taas oli sitä mieltä, että kaikki asiakkaat voisivat olla vaikka ennemmin naisia, koska hänen mielestään osaamista pystyi näyttämään monipuolisemmin naisasiakkaalle tehtävillä asiakaspalvelutöillä.

Yksi haastateltava nosti esiin englannin kielen osaamisen osoittamisen oman asiakkaan kanssa. Tilanne ei hänen mielestään ole realistinen. Haastateltava sanoi, että: ”...*kun sitähän vuoropuhelua pystyy ennalta harjoittelemaan, että onko se semmoista todellista osaamisen näyttämistä.*”

Tutkintotehtävät ja niiden ohjeistus koettiin kuitenkin selkeiksi ja tutkintotehtävät olivat haastateltavien mielestä helpot ymmärtää. Haastateltavat toivat esille, että tutkintotehtävät vaativat kuitenkin useammat lukukerran, että ne selkeytyivät. Samaa mieltä he olivat tutkinnon perusteista.

Kehittämiskohteina haastattelujen kautta tuli esiin seuraavia asioita. Kohtien perässä on haastateltavien perusteluja kyseisille kohdille.

- tutkintotehtävissä suoritetaan enemmän kuin kaksi asiakasta -> osaaminen voidaan osoittaa luotettavammin sekä monipuolisemmin ja on enemmän myös liiketyömäisempää
- englannin kielen osaamisen osoittaminen muuten kuin oman asiakkaan kanssa viestimällä, esim. ajanvaraus- tai myyntitilanne tuntemattoman englantia puhuvan asiakkaan kanssa -> realistisempi ja työelämälähtöisempi tilanne
- hinnoittelu kirjallisena, mutta naisasiakkaan työhön yhdistettynä -> osaaminen pystytään osoittamaan paremmin, koska kyseessä on naisasiakkaan kohdalla useammin myös vaativampi työkokonaisuus
- INCI:stä erillinen ja etukäteen tehty kirjallinen tutkintotehtävä, joka täydentää hiuspalvelukokonaisuuden tutkintotehtävää -> sen kautta INCI-osaaminen tulee osoitettua, eikä siihen käytetä turhaa aikaa itse asiakastyötä tehtäessä
- tutkintotehtävissä tarkemmin määritelty se, mitä töitä asiakkaille on tehtävä -> monipuolinen ja laajempi asioiden hallinta sekä osaaminen tulevat osoitettua ja töissä vaadittavien asioiden osa-alueet selkeytyvät tutkinnon suorittajalle

9.2 Tutkimusmenetelmien tuloksien yhteenveto

Kyselyiden ja haastatteluiden kautta saadut vastaukset tukivat toisiaan. Kummankin tutkimusmenetelmän kautta saadut vastaukset noudattelivat samaa linjaa. Haastattelut oli hyvä ottaa mukaan täydentämään kyselyä, koska sen kautta tuli tarkempia perusteluita ja moneen kohtaan sekä laajemmin kehittämisideoita tutkintotehtäviä kohtaan. Tutkintotehtävien ohjeistus koettiin riittäväksi. Sekä kyselyn että haastatteluiden kautta tuli ilmi, että tutkintotehtävät koettiin selkeiksi ja helposti ymmärrettäviksi. Tutkintotehtävät koettiin vastaavan arvioinnin kohteita ja kriteerejä sekä niiden kautta koettiin pystyttävän osoittamaan ammatillinen osaaminen. Työelämälähtöisyys myös koettiin tulevan hyvin tutkintotehtävissä esille.

Kyselyihin vastanneet ja haastateltavat olivat melko yksimielisiä siitä, että vieras asiakas toisessa tutkintotehtävässä oli hyvä asia. Tällöin osaamisen osoittaminen on realistisempaa ja vaativampaakin. Suurin osa oli samaa mieltä myös siitä, että asiakkaina on hyvä olla sekä miehiä että naisia. Osa vastaajista ja haastateltavista piti tutkintotehtävissä tehtävien asiakastöiden määrää vähäisenä, jotta osaaminen pystytään niiden kautta varmasti osoittamaan.

Tutkinnon perusteiden kieltä kritisoitiin ja sitä, että arvioinnin kriteerit olivat osittain vaikeat ymmärtää. Tutkinnon perusteiden kieli koettiin vaikeaselkoiseksi mm. pitkien lauserakenteiden vuoksi ja muutoinkin epämääräiseksi ymmärtää. Osa kriteereistä koettiin haastavaksi näyttää tutkintotehtävien kautta käytännön asiakastöiden yhteydessä, joten niihin ehdotettiin erilaisia täydentäviä kirjallisia töitä. Etenkin haastatteluiden kautta nostettiin esille täydentävien kirjallisten töiden tärkeys.

10 JATKOKEHITTÄMINEN TULOKSIEN JA JOHTOPÄÄTÖKSIEN MYÖTÄ

Tutkimusmenetelmien kautta saadut ajatukset ja ideat kehittämiskohteiksi olivat tässä opinnäytetyön tutkimusosassa parasta antia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää uusi rakenne hiusalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkintotehtäviin, joka vastaisi uusiin hiusalalan ammattitutkinnon perusteisiin mahdollisimman hyvin. Työn tavoitteena oli saada tietoa, joka kehittää edellä mainitun tutkinnon osan tutkintotehtäviä. Tätä tarkoitusta varten sain hyvin kerättyä tietoa ja kehittämiskohteita, jotka auttoivat tässä kehittämistyönä tehtävässä opinnäytetyössä hyvin eteenpäin. Kehitin eteenpäin opinnäytetyön tekemisen kautta tulleiden tuloksien ja johtopäätösten myötä hiusalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkintotehtäviä. Laadin tutkinnon osaan uudet tutkintotehtävät (liite 4) esille tulleiden asioiden vaikutuksesta. Nämä uudet tutkintotehtävät ovat luotamuksellisia, joten ne eivät ole tässä työssä julkisia.

Hiusalalan tutkintotoimikunta hyväksyi maaliskuun lopussa 2014 nämä tutkintotehtävät, jotka olivat osana laatimaani hiusalalan ammattitutkinnon näyttötutkinnon järjestämissuunnitelmaa. Näyttötutkinnon järjestämissuunnitelman hyväksynnän johdosta Valkeakosken ammatti- ja aikuisopistolla on jatkossakin näyttötutkinnon anto-oikeudet hiusalalan ammattitutkinnossa.

Uudelleen laadituissa tutkintotehtävissä lisättiin asiakasmäärää, jotta työelämälähtöisyys paranisi sekä osaamisen osoittaminen olisi laaja-alaisempaa. Asiakkaille tehtäviä hiusalvelukokonaisuuksien töitä (hiusten värjäys, hiusten permanenttaus, hiusten leikkaus, hiusten hoito ja hiusten kampaus) määriteltiin tarkemmin, jotta monipuolinen osaaminen tulisi tutkintotehtävien kautta ilmi. Vieraalle asiakkaalle tehtävä asiakastyö sekä molempia sukupuolia (nainen ja mies) edustaville asiakkaille tehtävät asiakastyöt säilytettiin, mitkä koettiin tärkeiksi asioiksi realistisen asiakaspalvelutilanteen muodostumisen kannalta.

Kirjallisia tehtäviä, kuten INCI- ja hinnoittelutehtävät, liitetään tukemaan käytännön töinä tehtäviä hiuspalvelukokonaisuuden asiakastöitä. Kielen (englanti) osalta tutkintotehtävä osoitetaan arviointitilanteessa vieraalle henkilölle, eikä oman asiakkaan asiakastyön kohdalla. Näin saadaan luontevampi ja realistisempi tilanne osoittaa sen kohdan osaaminen.

Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen tutkintotehtävät kehittyivät näiden uudistusten kautta. Opinnäytetyön kautta sain arvokasta tietoa niistä asioista, joita täytyy huomioida hiusalan ammattitutkinnon perusteisiin vastaavien tutkintotehtävien laadinnassa. Näiden asioiden ymmärtämisellä oli positiivinen vaikutus myös muiden tutkinnon osien tutkintotehtävien laadinnassa.

11 POHDINTA

Niin kuin ainoastaan tämän yhden pakollisen tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteereiden tarkastelu osoitti, on hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen vaativa kokonaisuus. Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisessa on ytimenä suunnittelun kautta käytännössä osata toteuttaa laadukas ja asiakkaan tarpeisiin sekä toiveisiin vastaava hiuspalvelukokonaisuus. Hyvän palvelun osatekijöiksi Lahtinen, Isoviita ja Hytönen (1995, 224) jaottelevat neljään osaan: palveluilmapiiri/-kulttuuri, palvelupaketti, palvelutuotanto ja palvelun laatu. Myös nämä osatekijät välittyvät ammattitaitovaatimusten kautta tässäkin tutkinnon osassa.

Tutkintotehtävistä on hyvä pyrkiä rakentamaan työelämälähtöiset. Opetushallituksen työryhmän laatimat tutkinnon perusteet ohjaavat kuitenkin vahvasti niiden rakentumista. Tutkintotehtävien kautta täytyy pystyä osoittamaan jokainen tutkinnon perusteissa oleva arvioinnin kohde ja kriteeri. Yhtään kriteeriä ei saisi ohittaa, koska silloin koko tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei tuoda esille. Tämä tekee tutkintotehtävien laatimisen haasteelliseksi. Tutkinnon perusteiden kieli on osittain monimutkaista eli välillä on vaikea ymmärtää tarkasti, millaista osaamista niiden kautta pitää osoittaa. Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen on osoitettava suurimmalta osaltaan käytännön asiakastöiden kautta. Kaikkia arvioinnin kriteerejä ei kuitenkaan pysty luontevasti asiakastöissä osoittamaan, joten niiden osalta on perusteltua täydentää käytännön töitä kirjallisilla osuuksilla. Tällaisia ovat esimerkiksi INCI-osaaminen ja hinnoittelu.

Työelämälähtöisyyttä on hyvä hakea tutkintotehtäviin myös siten, että asiakastöitä tehdään enemmän ja ajankäytöllisesti myös liiketyömäisesti. Asiakkaina on hyvä olla myös vieraita asiakkaita, että oikeanlainen ja ennalta suunnittelemaan asiakaspalvelutilanne ja sen hallinta tulee osoitettua. Englannin kielen osaamisen osoittaminen koettiin realistisemmaksi osoittaa jotenkin muuten, kuin oman asiakkaan kanssa. Esille tuli myös, että asiakkaina on hyvä olla sekä miehiä että naisia, koska niin kuin ammatillinen nimikin (parturi-kampaaja) kertoo, tulee tutkinnon suorittajan hallita kummankin puolen ammatillinen osaaminen.

Vihiniemi (2005, 65) nostaa yrittäjyyden merkityksen kasvun hiusalallakin yhä merkityksellisemmäksi alueeksi. Samoin asiakaspalvelullisuuden merkitys korostuu. Asiakkaiden uskotaan hakevan tulevaisuudessa parturi-kampaamosta ensisijaisesti palvelua. Parturi-kampaajan pitää osata myös markkinoida tuotteita ja palveluja. Tarkastelemasani hiusalan ammattitutkinnon osassa näkyy tämä sama asia. Käytännön työn toteuttaminen on omana osanaan osa-alueissa, mutta suurempaa osaa ”näyttelee” juuri suunnitteluun, vuorovaikutuksellisiin asioihin, asiakasohjaukseen ja asiakaspalveluun liittyvät taidot ja osaamisen osoittaminen. Tutkinnon suorittaja täytyy tuoda esille hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisessa nämä kaikki osa-alueet sekä niiden monipuolinen ja laaja hallinta.

Hiusalan ammattitutkinnon uudistaminen näyttötutkinnon järjestämissuunnitelmineen osaksi VAAO:n koulutuspalveluja on tärkeää oppilaitoksen aikuiskoulutuksen ja sen hiusalan laadukkaan koulutuksen sekä maineen ja aseman turvaamiseksi tulevaisuudessakin. Valmistavaa koulutusta täytyy osata suunnitella vastamaan näitä uudistettuja tutkinnon perusteita. Kiikeri (2007, 104) korostaa pro gradu-tutkimuksensa pohdinnassa myös motivaation merkitystä koulutuksessa. Opiskelijan on oltava motivoitunut tullessaan koulutukseen. Eli valmistavaan koulutukseen olisi hyvä saada haettua motivoituneita opiskelijoita sen lisäksi, että koulutuksesta ja tutkinnon suorittamisesta olisi rakennettava motivoiva kokonaisuus. Siksi hiusalan ammattitutkinnon rakentamisen, ammattitaitovaatimusten ja kokonaisuuden ymmärtäminen on oleellisessa asemassa, jotta näihin haasteisiin pystyttäisi uutta koulutusta ja tutkinnon suorittamisen liittyvää aineistoa tutkintotehtävineen rakentamaan.

Tämän opinnäytetyön kautta saatiin ideoita tutkintotehtävien kehittämiseen. Ilman tätä tutkimusta ei olisi osannut kiinnittää huomiota esille tulleisiin asioihin ja kehittämiskohteisiin. Tämän opinnäytetyön kautta tulleiden asioiden pohjalta pystytään oppilaitoksessa rakentamaan paremmin tutkinnon perusteisiin vastaavia tutkintotehtäviä hiusalan ammattitutkinnon tutkinnon osaan hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen. Näillä asioilla on myös positiivinen vaikutus muiden tutkinnon osien tutkintotehtävien laadinnassa. Tutkintotehtävien laatu paranee ja samalla pystytään huomioimaan tarkemmin kaikki arvioinnin kohteet ja kriteerit, että osaaminen voitaisiin osoittaa myös niiden haasteellisimmassa kohdissa mahdollisimman hyvin sekä laajasti työelämälähtöisyyttä unohtamatta.

LÄHTEET

Alarova, R. 2014. Kuntayhtymäjohtaja/rehtorin tervehdys. Luettu 28.1.2014.
<http://www.vaa.fi/vaa/valkeakosken-seudun-koulutuskunt/>

Ammattitutkintoasetus (308/1994). Luettu 10.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940308>

Ammattitutkintolaki (306/1994). Luettu 10.3.2014.
<http://www.edilex.fi/smur/19940306>

Asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (812/1998). Luettu 10.3.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1998/19980812>

Grönroos, C. 1990. Service Management and Marketing. Massachusetts/Toronto: Lexington Books.

Helakorpi, S. & Olkinuora, A. 1997. Asiantuntijuutta oppimassa. Porvoo: WSOY.

Henkilökohtaistaminen näyttötutkinossa – välineitä näyttötutkintoprosessin toimijoille. Aihe-projekti. 2007. Helsinki: Hakapaino Oy. Luettu 25.1.2013.
http://www.oph.fi/download/46839_Henkilökohtaistaminen_nayttotutkinossa.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hätönen, H. 2001. Eläköön opetussuunnitelma. Opas ammatillisille oppilaitoksille. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hätönen, H. 2007. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. 5. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Jakku-Sihvonen, R. & Heinonen, S. 2001. Johdatus koulutuksen uudistuvaan arviointikulttuuriin. Opetushallitus. Arviointi 2.

Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. 2002. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva: WSOY.

Kiikeri, P. 2007. Parturi-kampaajan kompetenssi-profiili. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Luettu 6.6.2012.
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01823.pdf>

Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1995. Markkinoinnin tutkiminen ja johtaminen. Kokkola: KP Paino.

Laine, A., Salervo, P., Sivén, T. & Välimäki, P. 2012. Opi ammattiin. 4. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (631/1998). Luettu 28.1.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980631>

Näyttötutkinnon perusteet. Hiusalan ammattitutkinto 2012. Määräys 12/011/2012. Opetushallitus. Luettu 5.6.2012.
http://www.oph.fi/download/140721_Hiusalan_at_2012_LR963469.pdf

Näyttötutkinto-opas. Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. Opaat ja käsikirjat 2012:11. 2012. Luettu 10.3.2014.
http://www.oph.fi/download/143969_Nayttotutkinto-opas_2012.pdf

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY pro Oy.

Opetushallituksen www-sivut. Luettu 11.1.2014.
http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot

Palvelut 2020. Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. 2006. Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. Luettu 5.6.2012.
http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf

Pohjonen, P. 2002. Työssäoppiminen tarkasteltuna ammatillisen aikuiskoulutuksen ja työelämän näkökulmasta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy Juvenes Print.

Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Suurla, R. 2001 Helmiä kalastamassa. Avauksia tietämyksen hallintaan. Teknologian arviointeja 6. Loppuraportti. Tulevaisuusvaliokunta. Eduskunnan kanslian julkaisu 1/2001. Helsinki : Oy Edita Ab. Luettu 28.1.2014.
<http://www.eduskunta.fi/fakta/vk/tuv/tuv12.htm> >Tiedon ja tietämyksen monta ulottuvuutta. pdf.

Vihiniemi, M. (toim.) 2005. Osaamisen avain. Työelämän osaamisen tarpeet ja niiden ennakointi. Euroopan sosiaalirahasto, Tavoite 3-ohjelma. Salon seudun koulutuskuntayhtymä. Turun ammatti-instituutti. Turku: Newprint Oy.

Wikipedian www-sivut. Vapaa tietosanakirja. Luettu 11.3.2014.
http://fi.wikipedia.org/wiki/International_Nomenclature_of_Cosmetic_Ingredients

LIITTEET

1 (1)

Liite 1. Tutkintotehtävät

Hiusalan ammattitutkinto **Pakollinen tutkinnon osa** **Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen**

Tutkinnon suorittaja osaa

- toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden
- toimia hiusalan asiakaspalvelutehtävissä
-

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnitellen ja toteuttaen hiuspalvelukokonaisuudet, jossa asiakastyötä tehdään hiusalan ammattilaisena. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Tutkintosuoritukset arvioidaan Hyväksytty / Hylätty.

Tutkintotehtävät

1. Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen naiselle (oppilaitoksen hankkima asiakas)

Määrittele ja suunnittele hiuspalvelukokonaisuus naiselle

- Suunnittele asiakkaalle soveltuva hiuspalvelukokonaisuus perehtymällä asiakkaan toiveisiin hiusten käsittelystä ja muotoilusta
- Tee asiakasanalyysi ja työsuunnitelma työstä
- Arvioi ja kirjaa työsuunnitelmaan työhön kuluva aika

Toteuta suunnittelemasi hiuspalvelukokonaisuus

- Yhdistä erilaisia hiusten tai hiuspohjan käsittely- ja muotoilumahdollisuuksia, kuten värjäämistä, permanenttaamista, leikkaamista, kampaamista tai kosmeettisia hoitoja
- Arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteutusta ja lopputulosta suhteessa työhön käyttämäsi aikaan, menetelmiin, teknisiin ratkaisuihin ja tavoitteisiin. Määrittele kehittämis-kohteita ja – mahdollisuuksia ja arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta

Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen

- Palvele asiakasta vuorovaikutteisesti, vastuullisesti ja asiallisesti
- Huolehdi palveluympäristön viihtyvyydestä
- Ohjaa asiakasta asiantuntevasti
- Arvioi asiakkaan kanssa lopputulosta keskustellen jatkokäsittelyistä ja lisäpalveluista

Asiakashallinnasta huolehtiminen

- Hyödynnä ja käytä asiakashallintajärjestelmää itsenäisesti. Kirjaa asiakkaan tiedot ja tehty palvelu asiakashallintajärjestelmään
- Avaa tai sulje kassapiste huolehtimalla siihen liittyvät toimenpiteet vastuullisesti

2. Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen miehelle (oma asiakas)

Määrittele ja suunnittele hiuspalvelukokonaisuus miehelle

- Suunnittele asiakkaalle soveltuva hiuspalvelukokonaisuus perehtymällä asiakkaan toiveisiin hiusten käsittelystä ja muotoilusta
- Tee asiakasanalyysi ja työsuunnitelma työstä
- Arvioi ja kirjaa työsuunnitelmaan työhön kuluva aika
- Tee hiuspalvelukokonaisuudesta hinnoittelu erottelemalla todellisen työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet

Toteuta suunnittelemasi hiuspalvelukokonaisuus

- Yhdistä erilaisia hiusten tai hiuspohjan käsittely- ja muotoilumahdollisuuksia, kuten värjäämistä, permanenttaamista, leikkaamista, kampaamista tai kosmeettisia hoitoja
- Arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteutusta ja lopputulosta suhteessa työhön käyttämäsi aikaan, menetelmiin, teknisiin ratkaisuihin ja tavoitteisiin. Määrittele kehittämis-kohteita ja – mahdollisuuksia ja arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta

Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen

- Palvele asiakasta vuorovaikutteisesti, vastuullisesti ja asiallisesti
- Huolehdi palveluympäristön viihtyvyydestä
- Ohjaa asiakasta asiantuntevasti
- Arvioi asiakkaan kanssa lopputulosta keskustellen jatkokäsittelyistä ja lisäpalveluista
- Viesti asiakaspalvelutilanteessa englannin kielellä

Liite 2. Kysely



KYSELY

Hyvä hiusalalan opiskelija tai jo alan ammattilainen,

Olen hiusalalan kouluttaja Heli Nietula ja teen lisäopinnoissani opinnäytetyötä liittyen hiusalalan ammattitutkinnon uudistuneisiin tutkinnon perusteisiin. Pyytäisin sinua tutustumaan tähän materiaaliin ja täyttämään oheisen kyselyn.

Hiusalalan ammattitutkinto (AT) on näyttötutkintojärjestelmän alainen hiusalalan tutkinto. Se sijoittuu hiusalalan näyttötutkinnoissa perus- ja erikoisammattitutkinnon väliin. Suositus on, että hiusalalan ammattitutkintoa opiskellessaan hakeutuvalla pitää olla vähintään kaksi vuotta alan työkokemusta.

Hiusalalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteet uudistuivat äskettäin ja uudet tutkinnon perusteet astuivat voimaan 1.6.2012. Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa uusia hiusalalan ammattitutkinnon tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksia sekä auttaa kehittämään tutkinnon suorittamistapoja ja tutkintotehtäviä, jotka vastaisivat niihin mahdollisimman hyvin. Aiheen laajuuden vuoksi tässä tutkimuksessa keskitytään yhteen pakolliseen tutkinnon osaan: Hiusalvelulukokonaisuuden toteuttamiseen.

Hiusalvelulukokonaisuuden toteuttamisen tutkinnon osassa tutkinnon suorittajan pitää osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa tai tutkintotilaisuuksissa määriteltyjen ammattitaitovaatimusten mukaisesti. Ammattitaitovaatimukset tulee osoittaa arvioinnin kohteiden ja kriteereiden kautta. Hiusalalan ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteissa todetaan asia tiivistäen näin: "Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä."

Kyselyyn vastaamisen ohjeistus:

1. Tutustu ja lue ensin hiusalalan ammattitutkinto / tutkinnon perusteet ja niistä tutkinnon osa: Hiusalvelulukokonaisuuden toteuttaminen (kohta 1., s. 2-3).
2. Lue sen jälkeen tutkinnon osaan suunnitellut tutkintotehtävät (kohta 2., s. 4-5).
3. Vastaa viimeisenä kyselyyn (kohta 3., s. 6-7).

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja ilman henkilöitymistä. Toivon kantaaottavia vastauksia ja ajatuksia. Vastauksesi auttavat kehittämään tutkinnon suorittamistapoja ja tutkintotehtäviä jatkossa.

Ystävällisin terveisin,

Heli Nietula
Hiusalalan kouluttaja
Valkeakosken ammatti- ja aikuisopisto / aikuiskoulutus

1. HIUSALAN AMMATTITUTKINTO / TUTKINNON PERUSTEET

Tutkinnon osa:
Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden
- toimia hiusalan asiakaspalvelutyössä.

Arviointi (arviointin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden.	
Arviointin kohteet	Arviointin kriteerit
Hiuspalvelukokonaisuuden määrittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa huomioon eri mahdollisuudet yhdistää yrityksen palveluja asiakkaan tarpeisiin soveltuvaksi esteettiseksi hiuspalvelukokonaisuudeksi • tarjoaa aktiivisesti asiakkaan tarpeiden mukaisia toteutusratkaisuja hiusten käsittelyyn • käyttää visuaalisia apukeinoja vuorovaikutuksen tukena työn lopputuloksen havainnollistamisessa asiakkaalle • arvioi hiuspalvelukokonaisuuteen kuuluvan liiketyölle tyypillisen ajan • hinnoittelee hiuspalvelukokonaisuuden kilpailukykyiseksi erottelemalla todelliset työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet.
Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee asiakkaalle soveltuvan hiuspalvelukokonaisuuden perehtymällä huolellisesti asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin hiusten käsittelystä ja muotoilusta kuten värjäyksestä, permanentista, hoitotarpeesta, leikkaamisesta tai kampaamisesta • valitsee hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamiseksi tarkoituksenmukaiset tuotteet ottaen huomioon hiuspohjan ja hiusten rakenteeseen sekä ominaisuuksiin liittyvät tekijät • hyödyntää aikaisempaa kokemustaan hiusalalta soveltaen työssään tietoja ajankohtaisesta muodista asiakkaan tyyliin ja muotoihin sopivaksi • hankkii uutta tietoa hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelun tueksi kansallisista tai kansainvälisistä lähteistä hyödyntäen median tai viestintäteknologian mahdollisuuksia • tekee hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamista tukevia asiakaslähtöisiä ratkaisuja ottaen huomioon ajankäytön ja kustannusten vaikutuksen • ottaa huomioon asiakkaan kauneuskäsityksen mukaiset esteettiset tekijät hiusten muotoilussa • arvioi tuotteiden sopivuutta asiakkaalle ja käyttötarkoitukseen hyödyntämällä tuotteen INCI-nimikkeistöä • soveltaa käytäntöön hiusalan maahantuojien tai tavarantoimittajien tietoja tuotteista, laitteista ja välineistä ja niiden käytöturvallisuudesta.
Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa asiakkaalle suunnitelman mukaisen hiuspalvelukokonaisuuden yhdistäen erilaisia hiusten tai hiuspohjan käsittely- ja muotoilumahdollisuuksia, kuten värjäämistä, permanenttaamista, leikkaamista, kampaamista tai kosmeettisia hoitoja • käyttää työssään tarkoituksenmukaisia hiusalan tuotteita, välineitä ja laitteita ammattimaisesti ja turvallisesti • kertoo asiakkaalle työn eri vaiheisiin liittyvät ratkaisut ja niiden vaikutukset hiuk-



	<p>siin ja hiuspohjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää työn eri vaiheissa asiakkaan toiveita ja muuttaa tai korjaa työsuunnitelmaa tarvittaessa asiakasta tyydyttävällä tavalla • tekee hiusalalan asiakastyötä kannattavasti arvioiden hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen kustannustehokkuutta • kehittää kädentaitojaan soveltamalla työhön erilaisia menetelmiä ja tekniikoita monipuolisesti • työskentelee liiketyömaaisessa aikataulussa seuraten ajankäyttöään ja jakamalla oman ajankäyttönsä tehokkaasti työn eri osa-alueille • työskentelee ergonomian vaatimusten mukaisesti hiusalalan asiakastyössä • toimii työssään hiusalalan työturvallisuuteen liittyvien ohjeiden mukaan • huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta palvelun aikana • viimeistelee työn ammattimaisesti, esteettisesti ja siististi käyttäen tarkoituksenmukaisia välineitä ja tuotteita • arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteutusta ja lopputulosta suhteessa työhön käyttämäänsä aikaan, menetelmiin, teknisiin ratkaisuihin ja tavoitteisiin • määrittelee ammattitaitonsa kehittämiskohteita ja -mahdollisuuksia • arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hiusalalan asiakaspalvelutyössä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee vastuullisesti hiusalalan ammattietiikan ja hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti • palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen • toimii asiallisesti eri kulttuureja tai kielitaustoja edustavien asiakkaiden kanssa • viestii asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa vuorovaikutteisesti suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä • huolehtii palveluympäristön viihtyvyydestä, siisteydestä ja järjestyksestä • ohjaa asiakasta asiantuntevasti ja kuluttajansuojan mukaisesti hiusten käsittelyssä ja tuotteiden käytössä • arvioi työn lopputulosta keskustellen asiakkaan kanssa hiusten jatkokäsittelymahdollisuuksista ja lisäpalveluista.
Asiakashallinnasta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää työssään yrityksen asiakashallintajärjestelmiä itsenäisesti • hyödyntää asiakashallintajärjestelmästä hankkimaansa tietoa asiakaspalvelutilanteissa • toimii huolellisesti asiakastietojen yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevien ohjeiden mukaisesti • avaa tai sulkee palvelu- tai kassapisteen huolehtimalla siihen liittyvät toimenpiteet vastuullisesti.



2. HIUSALAN AMMATTITUTKINTO / TUTKINTOTEHTÄVÄT

Hiusalan ammattitutkinto Pakollinen tutkinnon osa Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja osaa

- toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden
- toimia hiusalan asiakaspalvelutehtävissä
-

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnitellen ja toteuttaen hiuspalvelukokonaisuudet, jossa asiakastyötä tehdään hiusalan ammattilaisena. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Tutkintosuoritukset arvioidaan Hyväksytty / Hylätty.

Tutkintotehtävät

1. Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen naiselle

(oppilaitoksen hankkima asiakas)

Määrittele ja suunnittele hiuspalvelukokonaisuus naiselle

- Suunnittele asiakkaalle soveltuva hiuspalvelukokonaisuus perehtymällä asiakkaan toiveisiin hiusten käsittelystä ja muotoilusta
- Tee asiakasanalyysi ja työsuunnitelma työstä
- Arvioi ja kirjaa työsuunnitelmaan työhön kuuluva aika

Toteuta suunnittelemasi hiuspalvelukokonaisuus

- Yhdistä erilaisia hiusten tai hiuspohjan käsittely- ja muotoilumahdollisuuksia, kuten värjäämistä, permanenttaamista, leikkaamista, kampaamista tai kosmeettisia hoitoja
- Arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteutusta ja lopputulosta suhteessa työhön käyttämäsi aikaan, menetelmiin, teknisiin ratkaisuihin ja tavoitteisiin. Määrittele kehittämiskohteita ja – mahdollisuuksia ja arvioi työtapoja ekologisen ja kestäväen kehityksen näkökulmasta

Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen

- Palvele asiakasta vuorovaikutteisesti, vastuullisesti ja asiallisesti
- Huolehdi palveluympäristön viihtyvyydestä
- Ohjaa asiakasta asiantuntevasti
- Arvioi asiakkaan kanssa lopputulosta keskustellen jatkokäsittelyistä ja lisäpalveluista

Asiakashallinnasta huolehtiminen

- Hyödynnä ja käytä asiakashallintajärjestelmää itsenäisesti. Kirjaa asiakkaan tiedot ja tehty palvelu asiakashallintajärjestelmään
- Avaa tai sulje kassapiste huolehtimalla siihen liittyvät toimenpiteet vastuullisesti

2. Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen miehelle

(oma asiakas)

Määrittele ja suunnittele hiuspalvelukokonaisuus miehelle

- Suunnittele asiakkaalle soveltuva hiuspalvelukokonaisuus perehtymällä asiakkaan toiveisiin hiusten käsittelystä ja muotoilusta
- Tee asiakasanalyysi ja työsuunnitelma työstä
- Arvioi ja kirjaa työsuunnitelmaan työhön kuluva aika
- Tee hiuspalvelukokonaisuudesta hinnoittelu erottelemalla todellisen työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet

Toteuta suunnittelemasi hiuspalvelukokonaisuus

- Yhdistä erilaisia hiusten tai hiuspohjan käsittely- ja muotoilumahdollisuuksia, kuten värjäämistä, permanenttaamista, leikkaamista, kampaamista tai kosmeettisia hoitoja
- Arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteutusta ja lopputulosta suhteessa työhön käyttämääsi aikaan, menetelmiin, teknisiin ratkaisuihin ja tavoitteisiin. Määrittele kehittämiskohteita ja – mahdollisuuksia ja arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta

Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen

- Palvele asiakasta vuorovaikutteisesti, vastuullisesti ja asiallisesti
- Huolehdi palveluympäristön viihtyvyydestä
- Ohjaa asiakasta asiantuntevasti
- Arvioi asiakkaan kanssa lopputulosta keskustellen jatkokäsittelyistä ja lisäpalveluista
- Viesti asiakaspalvelutilanteessa englannin kielellä

3. KYSELY

Kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan tai rastiittakaa mielestänne sopivinta vaihtoehtoa vastaava kohta. Perustelkaa avoimin kohtiin kantanne.

1. Ikkä?

_____ v.

2. Asema hiusalalla tällä hetkellä?

- Opiskelen alaa
 Työskenteelen parturi-kampaajana
 Opetan alaa
 Joku muu, mikä? Tai täsmennä vastaustasi tarvittaessa _____

3. Jos opiskelet alaa, millä asteella opiskelet?

- Nuorten koulutus/ensimmäinen vuosi
 Nuorten koulutus/toinen vuosi
 Nuorten koulutus/kolmas vuosi
 Aikuis-koulutus/ensimmäinen vuosi
 Aikuis-koulutus/toinen vuosi
 Oppisopimuskoulutus
 Ammatti- tai erikoisammattitutkinto
 Alan yksityiskoulu
 Joku muu, mikä? Tai täsmennä vastaustasi tarvittaessa _____

4. Jos olet jo valmistunut parturi-kampaajaksi, niin mikä oli valmistumisvuotesi?

5. Jos olet illekyössä hiusalalla (tai olet ollut alemmin), montako vuotta tai kuukautta sinulla on illekyön työkokemusta?

_____ v / _____ kk
 ei alan työkokemusta

6. Jos opetat alalla, montako vuotta tai kuukautta sinulla on opetustyön työkokemusta?

_____ v / _____ kk
 ei alan opetustyökokemusta

7. Rastita välttämää mielestäsi lähinnä oieva vaihtoehto seuraavan asteikon mukaan. Perustele kantaasi viimeiseen lokeroon.

- 1 - Täysin eri mieltä
 2 - Jokseenkin eri mieltä
 3 - En samaa, enkä eri mieltä
 4 - Jokseenkin samaa mieltä
 5 - Täysin samaa mieltä

Välttämä	1	2	3	4	5	Perustelut
Tuleeko mielestäsi tutkintotehtävien kautta ammatillinen osaaminen ja ammatillitavoatukset osoitettua?						



8. Ympyröi tutkinnon perusteiden (sivut 2-3) arvioinnin kriteereistä mielestäsi kolme haastavinta kohtaa näyttää ammatillinen osaaminen tutkintotehtävien kautta. Ympyröi kriteereiden edessä oleva palkukka.

Mikä näissä kolmessa kohdassa lisää haastavuutta näyttää ammatillista osaamista? Perustelee.

9. Rasitit väittämistä mielestäsi lähinnä oleva vaihtoehto seuraavan asteikon mukaan. Perustelee kantaasi viimeiseen lokeroon.

- 1 - Täysin eri mieltä
2 - Jotseenkin eri mieltä
3 - En samaa, enkä eri mieltä
4 - Jotseenkin samaa mieltä
5 - Täysin samaa mieltä

Väittämä	1	2	3	4	5	Perustelut
Tutkintotehtävät olivat vaikeat ymmärtää						
Tutkintotehtävien kirjallista ohjeistusta oli tarpeeksi						
Tutkintotehtävät vastasivat ammattitaitovaatimuksia hyvin						
Osaaminen pystytään toteamaan tutkintotehtävien kautta						
On hyvä, että toinen asiakas on tutkinnon suorittajalle tuntematon						
Tutkintotehtävät olivat mielestäni helpot						
Osaamisen voi näyttää monipuolisemmin, kun toinen asiakkaista on nainen ja toinen mies						
Tutkintotehtävissä pitäisi olla enemmän kirjallisia tehtäviä						

10. Onko tutkintotehtävien ohjeistus (sivut 4-5) mielestäsi epäselvää tai vaatii joku kohta tutkintotehtävissä mielestäsi lisäohjeistusta? Mikä kohta ja miksi?

11. Miten kehittäisit tutkinnon osan tutkintotehtäviä. Perustelee ajatuksesi.

Kiitos vastauksistasi!

Liite 3. Haastattelukysymykset



HAASTATTELU

Hyvä hiusalan opiskelija tai jo alan ammattilainen,

Olen hiusalan kouluttaja Heli Nietula ja teen lisäopinnoissani opinnäytetyötä liittyen hiusalan ammattitutkinnon uudistuneisiin tutkinnon perusteisiin. Pyytäisin sinua tutustumaan ensin liitteenä olevassa kyselylomakkeessa käsiteltäviin asioihin eli hiusalan ammattitutkinnon perusteisiin yhdestä pakollisesta tutkinnon osasta (Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen) ja siihen laadittuihin tutkintotehtäviin.

Teemahaastattelussa käsitellään näihin liittyviä asioita mm. alla olevien teemojen ja kysymysten pohjalta.

Aihe:

Tutkinnon osa: Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen ja siihen laaditut tutkintotehtävät

- Omat tiedot ja asema hiusalalla?
- Arvioinnin kohteet ja kriteerit
 - Mitkä arvioinnin kriteerit ovat haastavimmat näyttää tutkintotilaisuudessa ja tutkintotehtävien kautta? Miksi?
 - Vastaaivatko tutkintotehtävät tutkinnon perusteiden arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin?
 - Jääkö mielestäsi (tai onko vaarana jäädä) joku arvioinnin kriteeri tai kriteerit osoittamatta tutkintotehtävien kautta?
- Tutkintotehtävät
 - Olivatko tutkintotehtävät tai osa niistä selkeästi tai epäselvästi laadittu?
 - Olivatko tutkintotehtävät helpot tai vaikeat ymmärtää?
 - Mitä ajatuksia nousi esiin tutkintotehtävistä? Mikä niissä oli hyvää? Mikä niissä oli parannettavaa?
 - Voiko mielestäsi tutkintotehtävien kautta tutkinnon suorittaja osaamisensa osoittaa ammattitaitovaatimusten ja arvioinnin kohteiden ja -kriteereiden mukaisesti?
 - Ovatko tutkintotehtävät liian suppeat tai liian laajat osaamisen osoittamiseen?
- Kehittämiskohteet
 - Kehittämiskohteita/parannusehdotuksia tutkintotehtävistöön? Miten kehittäisit tehtäviä?
- (Kiinnostaisiko sinua hiusalan ammattitutkinnon suorittaminen tulevaisuudessa?)

4 (1)

Liite 4. Uudistetut tutkintotehtävät

Luottamuksellinen, ei julkinen.

4 (2)

Liite 4. jatkuu

Luottamuksellinen, ei julkinen.

4 (3)

Liite 4. jatkuu

Luottamuksellinen, ei julkinen.

4 (4)

Liite 4. jatkuu

Luottamuksellinen, ei julkinen.

4 (5)

Liite 4. jatkuu

Luottamuksellinen, ei julkinen.

Liite 4. jatkuu

Luottamuksellinen, ei julkinen.