



Tampereen ammattikorkeakoulu

AMMATILLINEN OPETTAJAKORKEAKOULU

Opettajankoulutuksen kehittämishanke

Sihteerin ammattitutkintoon valmistavan
koulutuksen toteuttamissuunnitelman kehittäminen

Jenni Naskali
Kati Vaateri

2008

NASKALI JENNI, VAATERI KATI: Sihteerin ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelman kehittäminen
Tampereen ammattikorkeakoulu
Opettajakoulutuksen kehittämishanke 21 s
Ryhmän opettaja Hanna Ilola
Huhtikuu 2008
Asiasanat: ammattitaito, toteuttamissuunnitelma, sihteerin ammattitutkinto, näyttötutkinto

TIIVISTELMÄ

Tämän hankkeen tarkoituksena on kehittää sihteerin ammattitutkinnon valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelma sekä koulutuksessa käytettävä materiaalipankki. Toimeksiantajayrityksen tarpeena on saada työväline sekä palvelutuottaja/ koulutuskoordinaattoriin että kouluttajien käyttöön ja näin varmistaa koulutusten laatutaso.

Lähtökohtana hankkeelle toimivat opetushallituksen määrittelemät sihteerin ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteet sekä vastuukouluttajan ja palvelutuottajan kokemukset aikaisemmin toteutuneiden koulutusten osalta.

Kehityshankkeen työstämisen aikana saimme myös kokemuksia toteutussuunnitelman ja materiaalipankin käytöstä keväällä 2008 alkaneissa koulutuksissa.

Kehittämishanke yhdistyi luontevasti sekä opiskeluun että työhömmä ja koimme sen erittäin opettavana kokemuksena sekä opettajan ammattitaitoa lisäävänä tehtävänä.

Sisällysluettelo

1 SIHTEERIN AMMATTITUTKINTOON VALMISTAVAN KOULUTUKSEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN KEHITTÄMINEN.....	4
2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1 Toimeksiantajayrityksen toimintamallit sihteerin ammattitutkintoon valmistavissa koulutuksissa.....	6
2.2 Sihteerin ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito	7
2.3 Opetuksen suunnittelun vaiheet ja tasot	9
3 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN PEDAGOGISET PERUSTELUT.....	11
4 SIHTEERIN AMMATTITUTKINNON NÄYTTÖJEN ARVIOINTIPERUSTEET JA OTTEITA TOTEUTTAMISSUUNNITELMASTA	13
4.1 Toimintaympäristön hallinta.....	13
4.2. Sihteerin työn hallinta.....	17
5 TULOKSET JA YHTEENVETO	21

1 SIHTEERIN AMMATTITUTKINTOON VALMISTAVAN KOULUTUKSEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN KEHITTÄMINEN

Tämän kehittämishankkeen perusidea oli laatia toimiva toteuttamissuunnitelma (jäljempänä TOTS) sihteerin ammattitutkintoon valmistavien koulutuksien kouluttajille. Toimeksiantajana toimii yksityinen koulutuspalveluyritys, jonka toimenkuvaan kuuluvat mm. sihteerin ammattitutkintoon valmistavien koulutusten toteuttaminen. Tavoitteena oli dokumentoida sihteerin ammattitutkinnon sisältö sekä päiväkohtainen ohjeistus ja kehittää näin toimeksiantajan toimintaa sekä siirtää hiljaista tietoa eteenpäin.

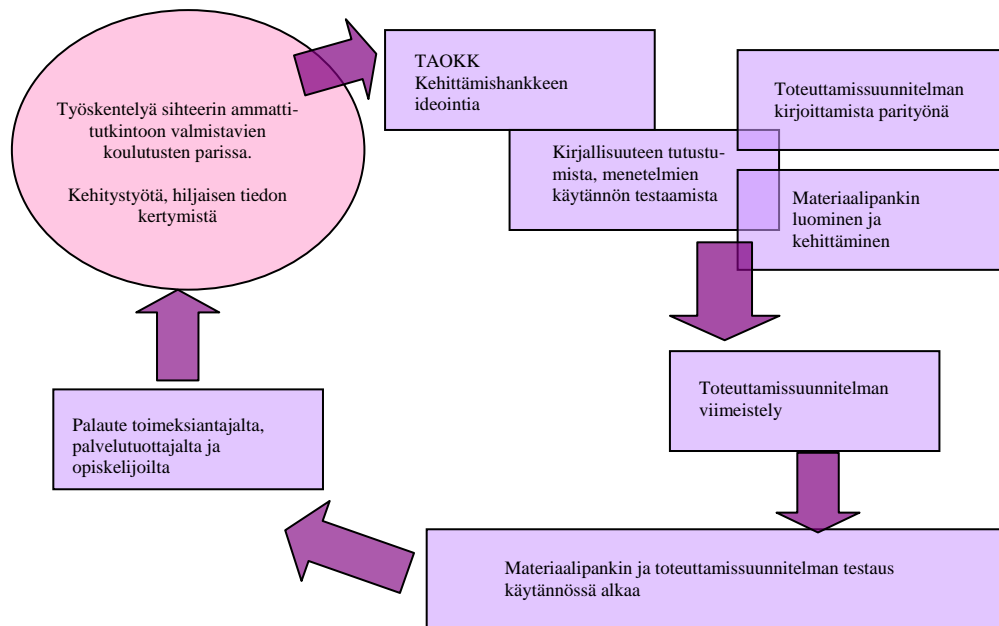
Toteuttamissuunnitelma pohjautuu opetushallituksen määrittelemän sihteerin ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteisiin (Opetushallitus OPH, Sihteerin ammattitutkinto 2006). Sihteerin ammattitutkinnossa on kaksi moduulia: toimintaympäristön hallinta ja sihteerin työn hallinta. Sihteerin ammattitutkintoon valmistava koulutus voidaan toteuttaa asiakkaan pyynnöstä myös jollakin painotuksella, esim. lisäämällä koulutukseen osastosihteerin tai palkkahallinnon osio. Tämä kehittämishanke laadittiin kahden perusmoduulin ympärille.

Sihteerin ammattitutkinto toteutetaan toimeksiantajayrityksessä aikuiskoulutuksena, joten toteuttamissuunnitelman kohderyhmänä ovat kouluttajat sekä välillisesti työvoimahallinnon aikuisopiskelijat.

2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

Työskentelemme toimeksiantajayrityksessä sihteerin ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen parissa. Kati Vaateri toimii palvelutuottajana, jonka vastuualueisiin kuuluvat koulutusten kokonaisuuksien hallinta sekä koulutusten koordinointi. Jenni Nas-kali työskentelee yrityksessä markkinointivalmentajana. Hänen toimenkuvaansa kuuluvat sihteerin ammattitutkintojen vastuukouluttajana toimiminen, ammatillisten aineiden opetustyö sekä koulutusten käytännön asioista huolehtiminen.

Tampereen ammatillisen opettajakorkeakoulun opintoihin keskeisenä kuuluva kehittämishanke ja sen aihe selkeytyivät meille jo heti opettajakoulutuksen alkaessa. Olemme työskennelleet muutamia vuosia työparina sihteerin ammattitutkintoon valmistavien koulutusten parissa, ja toteuttamissuunnitelman kehittäminen ja sen dokumentointi ovat olleet tavoitteenamme jo pitkään, joten se oli luonteva aihe kehittämishankkeellemme. Kehittämishankkeen prosessikuvaus on alla olevassa kuviossa (Kuvio 1).



Kuvio 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus

Kehittämishankkeen aikataulullinen jänne ulottuu jo aikaan ennen TAOKK:n opettajaopintoja. Kehittämishankkeemme ajoitus oli erinomainen toimeksiantajayrityksen liiketoiminnan kehittämisen kannalta, koska sihteerin ammattitutkintoon valmistavia koulutuksia alkoi kevään 2008 aikana kaksi. Toteuttamissuunnitelmaamme sekä materiaalipankkia päästiin siis testaamaan heti helmikuussa 2008. Kommentteja ja palautetta toteuttamissuunnitelmasta on kuvattu jäljempänä kappaleessa 5.

Koulutusorganisaatiossa työskennellessämme olemme vastanneet sihteerin ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta. Havaitsimme, että dokumentointi sekä hiljaisen tiedon siirtäminen eteenpäin on ollut puutteellista. Tilanteessa, jossa koulutuksia on useita päällekkäin, tarvitaan useampia ammatillisten ai-

neiden kouluttajia. Resurssit perehdyttämiseen ovat rajalliset, jolloin toteuttamissuunnitelma toimii uuden kouluttajan oppaana. Samalla toteuttamissuunnitelma toimii palvelutuottajan apuvälineenä koulutusten koordinoinnissa ja mm. päiväohjelmien suunnittelussa ja materiaalityöiden ajoituksessa.

Toteuttamissuunnitelma toimii ohjeistuksena koulutuspäivien toteuttamiseen ja varmistaa näin laadukkaan koulutuksen sekä opetushallituksen vaatimusten täyttymisen. Samalla toteuttamissuunnitelma helpottaa uuden kouluttajan perehdytysprosessia ja koulutuspäivien valmistelua.

Kehittämishankkeemme ohessa valmistui myös materiaalipankki sihteerin ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen ammatillisten aineiden kouluttajille. Käytössä oleva materiaali, aiheeseen liittyvät tehtävät ja jaettava oppilasmateriaali on kirjattu toteuttamissuunnitelmaan, ja yhtenäisen otsikoinnin kautta kouluttajan on helppo löytää aiheeseen liittyvä materiaali materiaalipankista. Toteuttamissuunnitelma sekä materiaalipankki ovat toimeksiantajayrityksen liike-idean mukaisia, ja näin ollen tietosuojaan alaisia. Käsittelemme tässä raportissa niistä vain osioita esimerkkien omi-

2.1 Toimeksiantajayrityksen toimintamallit sihteerin ammattitutkintoon valmistavissa koulutuksissa

Toimeksiantajayritys toteuttaa sihteerin ammattitutkintoon valmistavia koulutuksia lähes kaikkien TE-keskusten alueella Suomessa. Koulutus päätöksen tekee alueen TE-keskus yhdessä paikallisen työvoimatoimiston kanssa. Tällöin määritellään myös mahdollinen painotus koulutukselle (esim. osastosihteerin, palkkahallinnon painotus). Kun koulutuksen tarjous on hyväksytty, palvelutuottaja keskustelee vastuukouluttajan kanssa koulutuksen kestosta ja laajuudesta sekä mahdollisista koulutuksen erityispiirteistä. Osallistuvien opiskelijoiden taustasta ja osaamistasosta riippuen keskustellaan siitä, mitä aiheita painotetaan ja minkä laajuisia tehtäviä koulutuksessa teetetään. Aikaisemmin käytettävissä ei ole kuitenkaan ollut dokumentoitua toteuttamissuunnitelmaa.

Kehittämishankkeen toteuttamissuunnitelma toimii jatkossa kouluttajalle runkona sekä materiaalilistana koulutusta toteuttaessa koulutuksen laajuudesta ja painotuksesta riippumatta.

Opiskelijat valitaan koulutukseen haastattelujen perusteella, joissa varmistetaan riittävä ammattitaito ja lähtötaso ammatillisten aineiden opiskeluun. Koulutuksessa laaditaan jokaiselle opiskelijalle myös henkilökohtainen oppimissuunnitelma (HOPS), joskin pääosin jokainen opiskelija opiskelee yleisen opetussuunnitelman (OPS) ja toteuttamissuunnitelman (TOTS) mukaisesti. Kouluttaja käy HOPS-keskustelujen lisäksi keskusteluja koko ryhmän kanssa ja kartoittaa ryhmän tasoa, ryhmässä esiintyviä erilaisia oppimistyyliä ja -tekniikoita. Näiden havaintojen perusteella voidaan vielä muokata käytettäviä opetusmenetelmiä sekä tehtävien ja painotusten tasoja ryhmälle sopiviksi.

2.2 Sihteerin ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito

Sihteerin ammattitutkinnossa on kaksi osaa. Ne ovat toimintaympäristön hallinta ja sihteerin työn hallinta. Lisäksi opiskelija voi halutessaan suorittaa vapaaehtoisen osion yrittäjyydestä. Sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset kattavat erilaisten organisaatioiden sihteerin tai assistentin työ- ja toimintaprosessien hallinnan ja avaintehtävien hoitamisen. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot joustavaan työskentelyyn toimistopalveluihin liittyvissä tehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Sihteerin ammattitutkinto on tarkoitettu henkilölle, joka toimii sihteerin tai assistentin tehtävissä erikokoisissa yrityksissä tai organisaatioissa. Hän toimii palveluhaluisesti, vastuullisesti ja yhteistoiminnallisesti organisaation sisäisissä ja ulkoisissa yhteyksissä. Työ edellyttää oma-aloitteisuutta, täsmällisyyttä, vastuullisuutta, tarkkuutta, huolellisuutta ja luottamuksellisten asioiden hoitamista sekä jatkuvaa oman alan kehittämisen seuraamista. Tutkintoa suorittavalla on sihteerin tehtävistä perustiedot ja -taidot sekä työkokemusta (Opetushallitus OPH, Sihteerin ammattitutkinto 2006).

Tutkinnon perusteissa määritelty ammattitaito arvioidaan näytöin. Näyttöön voi osallistua myös ilman valmistavaa koulutusta, vahvan työkokemuksen kautta. Yleinen käytäntö on kuitenkin kokonaisuus, joka koostuu valmistavasta koulutuksesta, kouluttajan valvomista työssäoppimisjaksoista sekä niiden aikana suoritettavista näytöistä. Sihteerin ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa ja soveltaa taitojaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä (OPH, Sihteerin ammattitutkinto 2006).

Sihteerin ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen toteuttamissuunnitelma nojautuu vahvasti Opetushallituksen määrittelemiin sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimuksiin. Ammattitaitovaatimukset ovat omalla tavallaan toimeksiantajan käyttämä opetussuunnitelma, jota täydentämään tarvitaan kuitenkin kouluttajan ohjenuorana toimiva toteuttamissuunnitelma. Ammattitaitovaatimukset ovat kirikkaana tavoitteena ja toteuttamissuunnitelma antaa ”lihaa luiden päälle.”

Työelämän tarpeita kartoitetaan mm. esimiesten haastatteluilla työpaikkakäyntien yhteydessä. Myös Opetushallituksen ammattitaitovaatimukset pohjautuvat työelämän tarpeisiin ja tutkintosuorituksissa arvioidaan nimenomaan käytännön osaamista kyseisessä työympäristössä.

Suunnittelun tulee olla oppijalähtöistä. Opetuksen suunnittelun tulee aina lähteä liikkeelle oppijoista. Koulutus on oppijoita varten; tavoitteena on se, että oppijat oppivat uusia tietoja ja taitoja. Koulutus on suunniteltava siten, että oppimistavoitteissa ja sisällöissä otetaan huomioon oppijoiden senhetkinen osaamisen taso. (Salakari 2007, 179) Toteuttamissuunnitelmamme perustuu näin ollen niin Opetushallituksen määrittelemiin sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimuksiin, kokemuksiin aiemmista aikuiskoulutuksena toteutettuihin sihteerikoulutuksiin kuin toimeksiantajayrityksen toimintaperiaatteisiin ja arvoihin. Käytettävät opetusmenetelmät määräytyvät kuitenkin ryhmäkohtaisesti, aikaresurssien, ryhmän tason ja kouluttajan käyttöteorian mukaisesti.

Toimeksiantajayrityksessä sihteerin ammattitutkinnon valmistava koulutus muodostuu ammatillisista oppiaineista, atk-opetuksesta sekä valvotuista työssäoppimisjaksoista.

Salakarin mukaan taitojen oppiminen vaatii aina harjoittelua, joka puolestaan vaatii yleensä ohjausta (Salakari 2007, 179). Toteuttamissuunnitelma on jaksotettu niin, että ensin opiskellaan kouluttajajohtoisesti sekä tutkivan oppimisen periaatteiden mukaisesti tietoja, joita työssäoppimisjaksolla päästään kokeilemaan käytännössä ja opitaan samalla lisää alalla tarvittavia taitoja (learning-by-doing). Kun ensimmäinen työssäolojakso on suoritettu, on opiskelijalla jo taustatietoa sekä tuoreita taitoja – näitä taitoja parannetaan toisen lähiovetusjakson aikana, jonka jälkeen taitoja taas testataan ja vahvistetaan käytännön työssä. Työssäoppimisjakso tarjoaa opiskelijoille mahdollisuuden kokeilla käytännössä teoriaa sekä oivaltaa ja oppia ongelmanratkaisun kautta.

2.3 Opetuksen suunnittelun vaiheet ja tasot

Opetuksen suunnittelu on laaja käsite, jossa voidaan erottaa useita eri vaiheita ja tasoja (Salakari 2007, 180). Tässä kehittämishankkeessa paneuduttiin kuitenkin lähinnä kurssisuunnitelman ja opetustuokion (tässä yksi lähiovetuspäivä) tasoiseen suunnitteluun, ei varsinaisen opetussuunnitelman tekemiseen. Tavoitteenamme oli kehittää toimiva työkalu, toteuttamissuunnitelma ja siihen yhdistetty materiaalipankki ohjaajille sekä palvelutuottajalle.

Salakarin mukaan (2007, 180) opetuksen suunnittelun vaiheet ovat seuraavat:

Koulutustarpeen arviointi

Oppija-analyysi

Oppimistavoitteiden asettaminen

Oppisisältöjen valinta ja jäsenitys

Työtavat ja opetusmenetelmät

Oppimisen ja opetuksen arviointi

Koulutustarpeen toimeksiantajayrityksen kohdalla määrittelee asiakas. TE-keskukset hankkivat senkaltaista koulutusta, jonka kokevat paikallisesti tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Oppija-analyysi tehdään osittain jo koulutukseen haku- ja haastatteluvaiheissa. Opiskelijan lähtötasovaatimukset ovat toimeksiantajayrityksellä tässä tapauksessa kaupallinen koulutus ja/tai kokemusta toimistotöistä. Oppimistavoitteet määräytyvät koko ryhmälle Opetushallituksen määrittelemien sihteerin ammattitutkinnon ammatti-

taitovaatimusten mukaisesti, mutta henkilökohtaistaminen on vahvasti mukana koko koulutuksen ajan. Aikuiskoulutuksessa henkilökohtaistamisella on suuri merkitys, koska vaikka vaatimukset koulutukseen pääsyle ovatkin yhtenäiset, taso opiskelijoiden välillä vaihtelee suuresti. Kouluttajan kanssa käydyissä HOPS-keskusteluissa opiskelija määrittelee omat oppimistavoitteensa koulutukselle.

Oppisisältöjen valinta ja jäsenitys on osa suunnittelua. Mitä oppijan halutaan oppivan? Etenemistapa on kokonaisuudesta yksityiskohtiin. On myös tehtävä ero sen välillä, mikä täytyy osata ja mikä olisi hyvä osata.

Työskentelytavat ja opetusmenetelmät tulee suunnitella. Millaisia opetusmenetelmiä tulisi käyttää? Kun kyse on taitojen oppimisesta, tekemällä oppinen on perusmenetelmä. Monipuolinen tiedon jakaminen ja oppijoiden oma tiedonhankinta sekä ongelmälähtöiset opetusmenetelmät tukevat tätä tavoitetta. (Salakari 2007, 181)

Olemme käytännön kokemuksen, opettajaopinnoissa opittujen ja erilaisten oppimisteorioiden perusteella valinneet toteuttamissuunnitelmaan valmiita vinkkejä kouluttajalle erilaisista opetusmenetelmistä, jotka sopivat kyseessä olevan aiheen oppimiseen ja opettamiseen. Jokaisella kouluttajalla on kuitenkin aikaresurssien puitteissa mahdollisuus muokata käytössä olevaa materiaalia sekä valita ryhmälle sopivia opetusmenetelmiä, toteuttamissuunnitelman toimiessa tällöin ohjenuorana.

Oppimisen ja opetuksen arviointi ohjaa oppimista ja määrittelee käytettäviä työskentelytapoja. Perinteisellä teoreettisella kokeella tai kyselemällä tai keskustelemalla saadaan selville tietojen taso eli se mitä oppijat tietävät, mutta ei taitoja siitä, mitä he käytännössä osaavat. Taidon oppiminen voidaan todeta vasta, kun oppija tekee suorituksen itse. (Salakari 2007, 182)

Toimeksiantajayrityksessä sihteerin ammattitutkintoon valmistavassa koulutuksessa yhtenä opetusmenetelmänä käytetään taitokansion koostamista. Aihekohtaisesti voidaan valita, mitä tehtäviä oppijoille teetetään taitokansioon. Taitokansiot arvioidaan kahdesti koulutuksen aikana ja samalla voidaan varmistaa, että opiskelijat ovat sisäistäneet käsitellyt aiheet. Koska kyseessä on näyttötutkintoon valmistava koulutus, viime kädessä arviointi opituista taidoista arvioidaan käytännön työssä tapahtuvissa tut-

kintosuorituksissa. Taitokansiot tehtävien tehtävä on myös valmistaa opiskelijoita näyttötehtäviin ja opettaa taitoja käytännössä.

Oppimisen ja opetuksen arviointia tapahtuu koulutuksen aikana, mutta toteuttamissuunnitelmassa sitä ei ole sisällytetty. Kouluttaja(t) arvioi opiskelijoiden tietojen ja taitojen kehitystä jatkuvasti ja testaa tietoja tarvittaessa myös kokeen avulla. Keskeistä on kuitenkin itsearviointitaito, koska se on oppijan oppimisen perusedellytys. Koulutuksissa käytetään myös vertaisarviointia sekä kouluttajan arviointia, usein siis myös muun kuin perinteisen kokeen kautta.

3 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN PEDAGOGISET PERUSTELUT

Pedagoginen näkökulmamme ja käyttöteoriamme pohjautuu pitkälti konstruktivistiseen ajattelumalliin. Mielestämme oppimisen lähtökohtana ovat opiskelijan aikaisemmat tiedot ja kokemukset sekä ongelmanratkaisutavat ja toimintamallit - oppijan tapa hahmottaa maailmaa. Oppiminen ja opettaminen on näiden muokkaamista, täydentämistä ja uudelleenrakentamista. Konstruktiiivinen oppimisen näkemys korostaa oppijan uudelleenrakennettujen konstruktioiden toimivuuden kokeilemistä.

Oppimisen edellytyksenä on, että oppija itse ymmärtää, mitä hän kulloinkin opittavasta asiasta ymmärtää tai osaa tai ei ymmärrä tai ei osaa: tämä edesauttaa relevantin tiedon hakua ja relevanttien kysymysten asettamista. (Rauste-vonWright & vonWright 1997, 124).

Toteuttamissuunnitelmaan ei ole tarkoituksellisesti sisällytetty tenttejä tai kokeita. Kokeiden tarpeellisuus arvioidaan ryhmäkohtaisesti. Arviointi tapahtuu jatkuvana prosessina, ja opiskelijoiden opittuja taitoja mitataan tehtäväosaamisella, oivaltamisella ja käytännön harjoituksilla niin lähiopetusjaksolla kuin työssäoppimisjaksoillakin. Myös itsearviointi ja oppimisen reflektointi ovat tärkeässä asemassa.

Vaikka oppiminen on oppijan toimintaa, on myös opetus merkityksellistä. Kouluttajaa tarvitaan suuntaamaan ja ohjaamaan oppimista osoittamalla sille tavoitteet ja reflektoidulla oppimista, sillä aikuinenkaan oppija ei välttämättä luonnostaan ole itseohjau-

tuva. Kouluttajaa tarvitaan myös antamaan opiskelijoille lähtöajatus ja tarvittava teoriatieto, jonka pohjalta opiskelija voi lähteä muokkaamaan uutta ajatus- ja toimintamallia. Opettajien tai kouluttajien, esimerkiksi vanhempien kollegoiden ammattitaidon merkitys on keskeinen. Kouluttajan oman ammattitaidon tulee olla riittävä sillä aihealueella, jota hän opettaa tai ohjaa. Hänellä tulisi olla henkilökohtaista kokemusta ja riittävän vahva käytännön ammattitaito aihealueella. Sen lisäksi hänen tulee osata opettaa tai ohjata oppijaa ja omata riittävät pedagogiset valmiudet. (Salakari 2007, 180)

Mallintava oppiminen edellyttää, että opittavasta aiheesta tuodaan tarkoituksellisesti esiin säännönmukaisuuksia ja rakenteita. Oppijalle on annettava mahdollisuus hahmottaa oppimaansa siten, että se ei jää irralliseksi eikä häiritse aiemmin opittua. Ohjaajan on rohkeasti esimerkkejä kertomalla sekä vertauksia ja analogioita tekemällä valaistava opittavaa kokonaisuutta omasta näkökulmastaan. Hän ”haastaa” oppijoiden aivot mukaan mallinnukseen. Esimerkki ja vertaus toimivat olennaisen tiedon välittäjänä. (af Ursin & af Ursin 2002, 109) Toimeksiantajayrityksen sihteerin ammattitutkintoon valmistavien koulutusten kouluttajina toimivat henkilöt omaavat vahvan työkokemuksen sihteeritoiminnoista ja voivat näin ollen ammentaa esimerkkejä omasta aiemmasta työelämästään. Koulutuksiin liitetään vahvasti myös yritysvierailuja, joiden kautta käytännön esimerkkien soveltaminen helpottuu. Koska kyseessä on aikuis-koulutus, suurelta osalta opiskelijoita löytyy myös erinomaisia käytännön kokemuksia aiemmista työpaikoista, ja ensimmäisen työssäoppimisjakson jälkeen kaikki voivat osallistua esimerkkien kerrontaan ja hyödyntämiseen. Opiskelijoiden aiempaa kokemusta ei tule unohtaa, vaan sitä voidaan käyttää hyväksi ja hyödyntää uuden tiedon rakennusaineena.

Rauste-vonWright ja vonWright (1994) kuvaavat opettajan roolia rakennustelineiden pystyttäjänä ja purkajana. Alussa telineitä tarvitaan ohjaamaan ja tukemaan etenemistä. Rakennuksen noustessa telineet voidaan asteittain purkaa.

Nykyisin tietoa on helpompi saada kuin ennen, johtuen tieto- ja viestintätekniiikan mahdollisuuksista sekä kirjastojen monipuolisesta tietopalvelusta, mutta taitojen oppiminen ei sen sijaan ole sen helpompaa kuin ennenkään: taitojen oppiminen vaatii aina harjoittelua, joka puolestaan vaatii yleensä ohjausta. On myös tehtävä ero sen

välillä, mitä oppijoiden on tiedettävä ja mitä heidän on käytännössä osattava tehdä koulutuksen jälkeen, koska tietoa ja taitoa opitaan eri tavoin. (Salakari 2007, 179)

4 SIHTEERIN AMMATTITUTKINNON NÄYTTÖJEN ARVIOINTIPERUSTEET JA OTTEITA TOTEUTTAMISSUUNNITELMASTA

Opetuksen suunnittelussa muutamien seikkojen merkitys on erittäin suuri. Jos niitä ei oteta huomioon, lopputulos on epävarma. Selkeä tavoitteellisuus on keskeinen lähtökohta. On määriteltävä, mitä oppijoiden tulee koulutuksen jälkeen osata. Kun tämä on selvillä, voidaan suunnitella, millä työskentelymenetelmillä tavoitteisiin päästään. (Salakari 2007, 179)

Sihteerin ammattitutkintoon valmistava koulutus pohjautuu Opetushallituksen määrittelemiin ammattitaitovaatimuksiin. Sihteerin ammattitutkinnon näyttöperusteet päivitettiin ja uusi ohjeistus otettiin käyttöön 1.1.2006.

Tässä osassa on selvitetty sihteerin ammattitutkinnon näyttöjen arviointiperusteet ja annettu esimerkkejä toteuttamissuunnitelmasta. Miten toteuttamissuunnitelmassa on huomioitu sihteereiltä vaadittava osaaminen? Miten varmistetaan riittävä osaamisen taso ja mitä välineitä kouluttajalla on käytössään?

4.1 Toimintaympäristön hallinta

Toimialan tunteminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa kuvailla organisaationsa toimialan keskeisiä toimintamuotoja, sijoittaa oman organisaationsa alalle ja määrittellä alan keskeiset toimijat sekä seurata toimialalla tapahtuvia muutoksia ja ottaa ne huomioon työssään.

Oman organisaation tunteminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa toimia oman organisaationsa liike- tai palveluidean sekä arvojen mukaisesti, osoittaa tuntevansa työnsä hoitamisen kannalta keskeisen henkilöstörakenteen ja vastualueet, toimia organisaation talous- ja henkilöstöhallinnon toimintaprosessien mukaisesti. Hän noudattaa työhönsä liittyviä keskeisiä säädök-

siä, määräyksiä ja EU-direktiivejä ja osaa toimia työhönsä liittyvien tietoturvamääräysten mukaisesti. Tutkinnon osan suorittaja osaa toimia vastuullisesti erilaisten projektien ja työryhmien jäsenenä, ilmaista oman mielipiteensä rakentavasti ja ottaa huomioon muiden näkökantoja.

Aihealue	Kouluttajan materiaali (DS = diasarja, VO = verkko-opinto)	Opiskelijamateriaali
EU-direktiivit, keskeiset säädökset ja määräykset toimialalla	DS: Euroopan Unioni toimintaympäristönä DS: Kansainvälinen toimintaympäristö - tilaa vierailija EU-tiedotuksesta - voidaan toteuttaa VO:na	- tehtävänanto: Eurooppatietous - tehtävä taitokansioon EU-direktiivit

Kuvio 2. Ote TOTS:sta

Kuviossa 2 on ote toteuttamissuunnitelmasta EU-osaamisen osa-alueelta. Toteuttamissuunnitelmassa jokainen päivä on nimetty aiheen mukaisesti. Seuraavasta ruudusta löytyy käytössä olevat diasarjat sekä vinkkejä ohjaajalle. Viimeiseen ruutuun on koottu tieto käytettävissä oleva oppilasmateriaalista.

Sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimuksissa EU-osaamisesta sanotaan ”tutkinnon suorittaja noudattaa työhönsä liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja EU-direktiivejä”. Osaamisen tasoa tarkistellaan aina kyseessä olevan työympäristön vaatimusten perusteella. Tärkeintä osaamista tässä on tiedonhaun hallitseminen, sekä EU-määräyksiin ja säädöksiin tutustuminen.

Työyhteisön toiminnan tukeminen

Tutkinnon osan suorittaja arvostaa omaa työtään ja antaa arvon myös muiden työpanokselle. Hän osaa tarvittaessa toimia sijaisena sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja huolehtii työympäristön järjestyksestä ja toimivuudesta. Tutkinnon suorittaja osaa toimia organisaatiossa aktiivisesti ja luotettavasti oman asemansa ja vastualueensa mukaisesti, työskennellä työyhteisössään vastuuntuntoisesti, oma-aloitteisesti ja kustannus-tehokkaasti, osoittaa toiminnassaan tilanneherkkyyttä ja oikea-aikaisuutta. Hän edistää työyhteisössä tasa-arvoisuutta ja eri kulttuurien huomioon ottamista, osoittaa hyviä käytöstapoja ja luo käyttäytymisellään positiivista ja luottamuksellista ilmapiiriä työyhteisössään.

Perehdyttäminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa ylläpitää, koota ja kehittää perehdyttämisaineistoa, perehdyttää organisaation jäseniä sovittujen käytäntöjen mukaan ja opastaa työyhteisön jäseniä toimistotekniikan käytössä.

Asiakastyön hoitaminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa toimia asiakastyössä vastuullisesti organisaation arvojen, palveluidean ja laatuavoitteiden mukaisesti. Hän ottaa toiminnassaan huomioon organisaation sisäiset ja ulkoiset asiakkaat sekä heidän tarpeensa ja odotuksensa, toimia organisaation asiakkaiden tapakulttuurien ja etikettien mukaisesti, osaa toimia asiakaslähtöisesti ja hoitaa palvelutilanteet asiakaslähtöisesti ja asiantuntevasti.

Viestintä asiakastyössä

Tutkinnon osan suorittaja osaa palvella asiakasta sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä tai organisaation käyttämällä työkielellä, hoitaa yleisimmin toistuvat asiakaspalvelutilanteet toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, aktiivisesti ja positiivisesti. Hän luo käyttäytymisellään ja ulkoisella olemuksellaan myönteistä yrityskuvaa, sekä osaa vastaanottaa ja antaa rakentavaa palautetta.

Aihealue	Kouluttajan materiaali (DS = diasarja)	Opiskelijamateriaali
Kirjallinen viestintä	DS: Kirjallinen viestintä	- kielenhuolto-opas (sis. tehtäviä) - miten ilmaiset paremmin -tehtävä
Esiintymistaito	DS: Esiintymisjännitys DS: Puheviestintä DS: Tehokas esitys	- tehokas esitys-arviointilomakkeet - tilannekokemus- mittari

Kuvio 3. Ote TOTS:sta

Kuviossa 3 on ote TOTS:sta viestinnän osa-alueista. Kirjallinen viestintätaito – tekstin tuottaminen mutta myös sen kriittinen lukeminen ovat osa sihteerin ammattitaitoa.

Sihteeri ”luo käyttäytymisellään ja ulkoisella olemuksellaan yrityskuvaa”, joten luonteva esiintymistaito on tärkeä osa ammattitaitoa. Molemmista aiheista on laadittu oma päivänsä, jolloin oppijoiden kanssa käydään läpi teoriaa, tehdään harjoituksia ja keskustellaan ryhmissä. Viestintää kirjallisesti ja suullisesti harjoitellaan kuitenkin läpi koko koulutuksen eri aiheiden yhteydessä. Opiskelijat oppivat myös antamaan ja vastaanottamaan palautetta, ja myös itsearviointitaito kehittyy samalla.

4.2. Sihteerin työn hallinta

Tieto- ja viestintätekniiikan hallinta

Tutkinnon osan suorittaja osaa käyttää tieto- ja viestintätekniiikkaa monipuolisesti ja tehokkaasti sekä seurata viestintätekniiikan kehittymistä ja huolehtia oman osaamisen ajan tasalla pitämisestä.

Tiedon hallinta

Tutkinnon osan suorittaja osaa käyttää erilaisia tietolähteitä ja verkostoja tiedon hankinnassa, valita käytettävissä olevasta tiedosta työyhteisön tai tehtävien kannalta olennaiset asiat. Hän osaa omassa työssään ottaa huomioon tietosuojan velvoitteet ja arvioida asioiden tärkeyden ja kiireellisyyden sekä toimia sen mukaisesti.

Tiedon välittäminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa välittää tietoa organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti sekä toimia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti.

Toiminnan koordinointi

Tutkinnon osan suorittaja osaa ennakoida tulevia työtehtäviä ja suunnitella oman toimintansa niiden mukaisesti, asettaa asiat tärkeysjärjestykseen toimenkuvansa mukaisesti, koordinoida ja seurata työnsä kannalta keskeisten henkilöiden, toimintojen ja tapahtumien aikatauluja sekä tehdä tarvittavat varaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet.

Aihealue	Kouluttajan materiaali (DS = diasarja)	Opiskelijamateriaali
Ajankäyttö ja ajanhallinta	DS: Ajankäyttö ja ajankäytön hallinta - kello – täytä ajankäyttösi mukaisesti (kalvolla) - päiväkirjan pito 2 viikkoa	- kellotaulumoniste

Kuvio 4. Ote TOTS:sta

Kuviossa 4 on ote TOTS:sta ajankäytön hallinnan osalta. Päivän aikana herätellään ajatuksia ajanhallinnasta ja pyritään luomaan järjestelmällisen ajanhallinnan ja tarkkailun pohja jo koulutuksessa ollessa. Näin opiskelijan on helpompaa siirtää opittu tapa käytäntöön myös työssäoppimisjaksolla.

Tilaisuuksien ja matkojen järjestäminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa järjestää erilaisia tilaisuuksia, kokouksia ja neuvottelu- ja asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioiden, osaa järjestää matkoja organisaationsa matkustussäännön mukaisesti sekä hoitaa matkalaskuja organisaationsa matkalaskukäytännön mukaisesti.

Aihealue	Kouluttajan materiaali (DS = diasarja)	Opiskelijamateriaali
Matkajärjestelyt	DS: Matkajärjestelyt DS: Liikematkustus DS: Aikavyöhykkeet - matkajärjestelyt -tehtävä	Kooste: Matkajärjestelyt - matkajärjestelyt -tehtävä

Kuvio 4. Ote TOTS:sta

Kuviossa 4 on otos TOTS:sta matkajärjestelyjen osalta. Matkajärjestelyjen teoriaa käydään yhdessä läpi luennon ja case-harjoitusten kautta, jonka lisäksi opiskelijat harjoittelevat matkajärjestelyjä käytännössä työssäoppimispaikoilla yrityksen toimintamallin mukaisesti.

Asiakirjojen tuottaminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa muokata ja tuottaa asiakirjoja, esityksiä, raportteja ja rekistereitä käyttäen monipuolisesti toimisto-ohjelmia, käyttää asiakirjastandardeja organisaation ohjeita noudattaen, tuottaa kieliopillisesti moitteettomia asiakirjoja ja esityksiä suomen kielellä tai ruotsin kielellä tai organisaation työkielellä ja tuottaa yksinkertaisia asiakirjoja ja esityksiä yhdellä vieraalla kielellä.

Arkistointi

Tutkinnon osan suorittaja osaa toimia lainsäädännön ja oman organisaationsa arkistointiohjeiden ja arkistonmuodostusperiaatteiden mukaisesti, käyttää arkistointivälineitä, ottaa arkistoinnissa huomioon tietoturvan velvoitteet ja osaa hoitaa asiakirjahallintoa

Kokoussihteerinä toimiminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa tehdä tarvittavat ennakkovalmistelut annettujen ohjeiden mukaan, kuten laatia esityslistan ja kutsun sekä huolehtia niiden jakelusta, toimia

kokouksen sihteerinä ja tarvittaessa puheenjohtajan apuna, laatia asianmukaiset kokouspöytäkirjat ja neuvottelumuistiot ja huolehtia niiden jakelusta.

Tilausten ja hankintojen tekeminen

Tutkinnon osan suorittaja osaa vertailla palvelun tai tavaran toimittajia kokonaistaloudellisesti, toimia organisaation tilaus- ja hankintaprosessien mukaisesti, osaa tarkastaa laskut ja niihin sisältyvät laskutoimitukset. Hän osaa tehdä työhönsä kuuluvat hankinnat organisaation laatutavoitteita ja sääntöjä noudattaen sekä ottaen huomioon kestävä kehityksen, osaa seurata toimitusten aikatauluja ja laatua, sekä ryhtyä tarvittaessa toimenpiteisiin.

Oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen

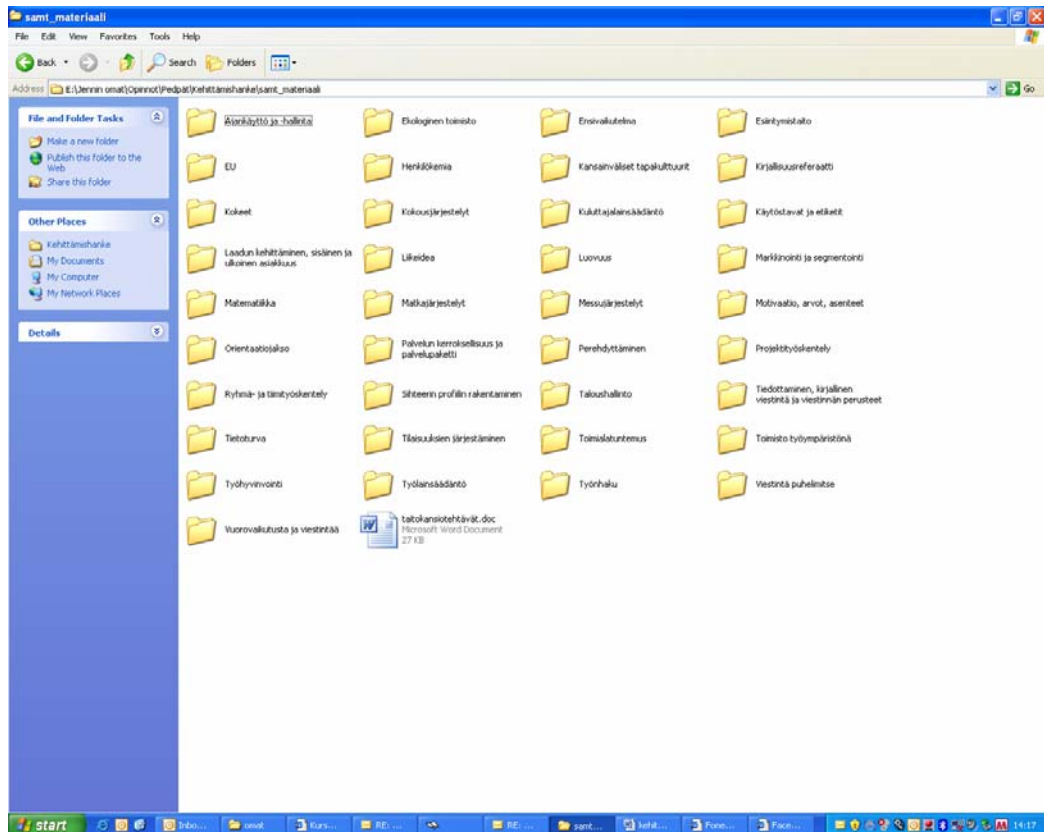
Tutkinnon osan suorittaja osaa arvioida ja kehittää työnsä laatua, asiakastyytyväisyyttä sekä organisaationsa toimistopalveluja, suunnitella, valvoa ja kehittää omaa ajan käyttöönsä. Hän huolehtii ergonomiasta ja omasta työhyvinvoinnistaan ja kääntyy tarvittaessa asiantuntijoiden puoleen, asettaa itselleen konkreettisia kehittämistavoitteita ja toimia määrätietoisesti tavoitteidensa saavuttamiseksi ja käyttää tarvittaessa asiantuntijoiden apua osaamisensa syventämisessä.

(OPH, Näyttötutkinnon perusteet, Sihteerin ammattitutkinto 2006).

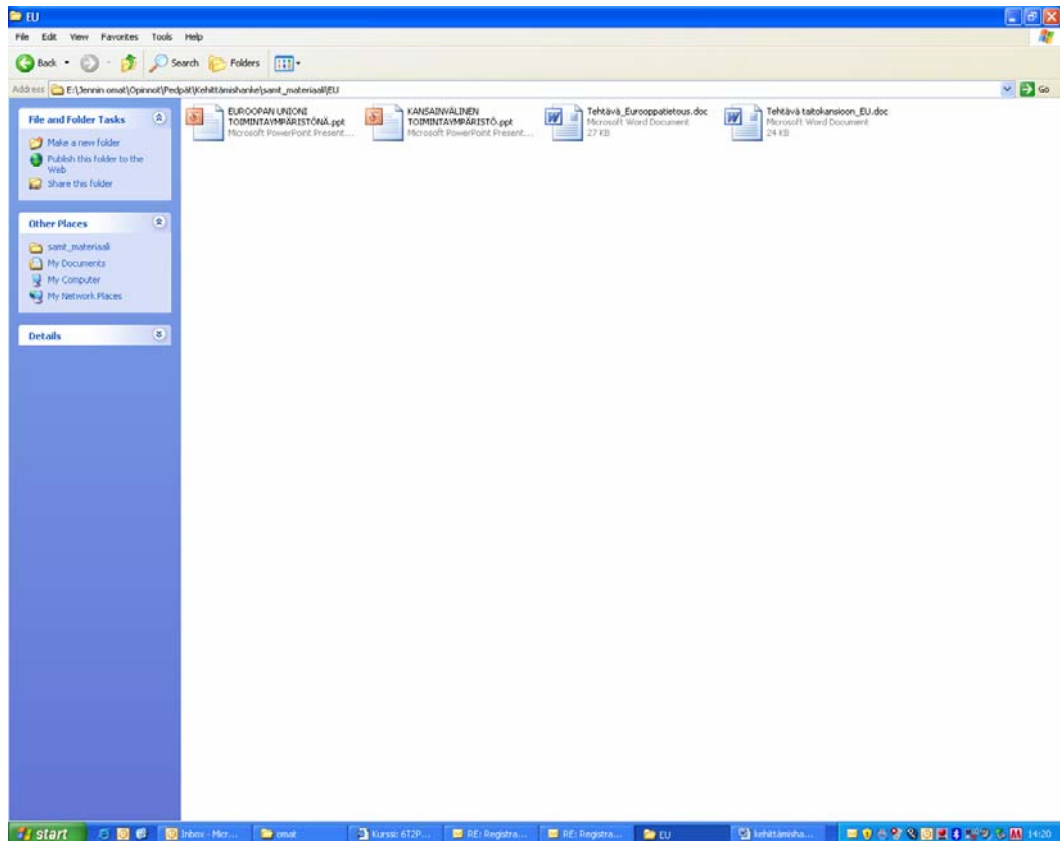
<http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/sihteeriat.pdf>

Toteuttamissuunnitelmaan on sisällytetty monipuolisia opetusmenetelmiä vinkiksi kouluttajalle. Kouluttaja voi kuitenkin aiheen, ryhmän ja aikaresurssien mukaisesti päättää aihekohtaisesti käyttämänsä materiaalin ja erilaiset harjoitukset sekä opetusmenetelmät. Oppimismenetelmiä pitää jatkuvasti vaihdella ja niiden vaikutusta tulee seurata. Oppimistilanteiden pitää olla vaihtelevia, kuten elämä itsekin. Erilaiset menetelmät ja tilanteet aktivoivat erilaisia oppimisväyliä. (af Ursin & af Ursin 2002, 118)

Materiaalipankki on sähköisessä muodossa oleva materiaaliarkisto, josta kouluttaja voi hakea päivän aiheen mukaisesti nimetyn kansion, jonka alta löytyvät käytettävissä olevat diasarjat sekä jaettava oppilasmateriaali (erilaiset tehtävänannot sekä koosteet ko. aiheesta). Seuraavina esitetyissä kuvissa on näkymä materiaalipankista sekä näkymä ”EU-direktiivit” –aliansiosta. (Kuvio 2 ja Kuvio 3)



Kuvio 2. Materiaalipankin kansionäkymä



Kuvio 3. Alikansion ”EU-direktiivit” sisältö

Toteuttamissuunnitelman pohja on nyt luotu, mutta tarkoitus on, ettei TOTS ole pysyvä asiakirja, vaan se elää ja muokkautuu työelämän tarpeiden ja OPH:n vaatimusten mukana. Jokainen kouluttaja muokkaa ja kerryttää materiaalipankkia omalta osaltaan ja myös toteuttamissuunnitelma muokkautuu varmasti uusien kouluttajien sekä tutkimustosten mukana.

5 TULOKSET JA YHTEENVETO

Toteuttamissuunnitelman testaus aloitettiin toimeksiantajayrityksessä helmikuussa 2008 kahdessa sihteerin ammattitutkintoon valmistavassa koulutuksessa. Kartoitimme käyttäjien kokemuksia haastattelemalla.

Palvelutuottaja: Palvelutuottaja käyttää toteuttamissuunnitelmaa mm. päiväohjelmien teossa sekä koulutus- ja työvuorosuunnittelussa. Sen lisäksi toteuttamissuunnitelma toimii runkona uuden kouluttajan perehdytysprosessissa. Palvelutuottaja koki toteuttamissuunnitelman omaa työtään helpottavana työkaluna, jonka avulla päiväohjelmien suunnittelu nopeutui huomattavasti. Perehdytysprosessissa eteneminen oli loogista toteuttamissuunnitelmaa seurattessa.

Materiaalipankki on päivittäin jatkuvassa käytössä. Materiaalipankkia hyödynnetään päiväohjelmien suunnittelussa siten, että sieltä otetaan käyttöön opiskelijoiden ja koulutuksen tavoitteita vastaavat aihealueet ja materiaalit. Materiaalipankki helpottaa ja nopeuttaa työskentelyä. Tarvittava materiaali on valmiina. Materiaalipankkia myös kehitetään tarpeiden mukaisesti.

Aiemmin sihteerin ammattitutkinnoissa työskennellyttä kouluttajaa toteuttamissuunnitelma ja materiaalipankki auttavat organisoimaan opetusta tehokkaammin. Materiaalit ovat helposti löydettävissä ja TOTS toimii myös muistilistana käytettävissä olevista diasarjoista ja oppilasmateriaalista.

Uusi kouluttaja koki toteuttamissuunnitelman erinomaisena perehtymisvälineenä, TOTS:in avulla kokonaisuus oli helpommin hahmotettavissa ja koulutuspäivien suunnittelu sekä valmistelu helpottuvat huomattavasti.

Olemme tyytyväisiä hankkeen kokonaistulokseen. Hiljainen tieto saatiin dokumentoitua ja materiaalia kehitettyä sekä kerättyä kaikki materiaali yhteen paikkaan sähköisesti toimivaksi työkaluksi.

LÄHTEET

Opetushallitus, näyttötutkintojen perusteet, sihteerin ammattitutkinto 2006
<http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/sihteeriat.pdf> (7.4.2008)

Rauste-von Wright, Maijaliisa & von Wright, Johan. 2000. Oppiminen ja koulutus.
Juva: WSOY.

Salakari, Hannu. 2007. Taitojen opetus. Saarijärvi: Eduskills Consulting.

af Ursin, Kalervo & af Ursin, Klaus. 2002. Sietämätön uteliaisuus, ihmisen oppimis-
vietti ja sen ohjaaminen. Tampere: ClaupeX-kustannus.