

Susanna Bäckman

**NÄYTTÖTUTKINNON KOLMIKANTAINEN
ARVIOINTIKESKUSTELU –
MISTÄ KESKUSTELLAAN, MITEN KESKUSTELLAAN?**

Kasvatustieteen
pro gradu –tutkielma
Syyslukukausi 2012
Kasvatustieteen laitos
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Bäckman, Susanna. NÄYTTÖTUTKINNON KOLMIKANTAINEN ARVIOINTI-KESKUSTELU – MISTÄ KESKUSTELLAAN, MITEN KESKUSTELLAAN
Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopiston kasvatustieteen laitos, 2012. 70 sivua. Julkaisematon.

Näyttötutkintojärjestelmässä osaamisen osoittaminen tapahtuu pääsääntöisesti työpaikoilla työtehtävissä. Osaaminen myös arvioidaan työpaikoilla. Työpaikalla tapahtuvan arvioinnin lisäksi järjestelmään kuuluu kolmikantainen arviointikeskustelu tutkinnon osittain. Kolmikanta muodostuu työnantajan edustajasta, työntekijöiden edustajasta ja opetusalan edustajasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kolmikantaisen arviointikeskustelun sisältöä. Näyttötutkintona oli sihteerin ammattitutkinto. Toisena tutkimuskysymyksenä oli se, kuinka arviointikeskusteluissa tulee esille sihteerin työn osaamisalueet. Tutkimusaineisto kerättiin seuraamalla kuutta sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskustelua maaliskokuussa 2011. Analyysimuotona käytettiin diskurssianalyysia.

Arviointikeskusteluiden aihepiiri polveili sihteerin työstä muihin työelämään tai työtehtäviin liittyviin kysymyksiin. Keskustelupuheenvuoroista hieman alle puolet oli selkeästi sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimuksiin liittyvää puhetta. Muu kuin sihteeripuhe oli sisällöltään kunkin keskustelussa olleen sihteerin työhön liittyvää, ei kuitenkaan ammattitutkinnon vaatimusten mukaista puhetta. Keskusteluissa eniten puheenvuoroja käytti tutkinnon suorittaja ja toiseksi eniten opetusalan edustaja. Seuraavaksi eniten puheenvuoroja käytti työnantajien edustaja ja vähiten keskusteluun osallistui työntekijöiden edustaja.

Keskustelujen sihteeripuheesta eniten huomioarvoa saivat aihepiirit, joissa käsiteltiin sellaisia työtehtäviä, joita pidetään perinteisenä sihteerin työnä. Tällaisia työtehtäviä ovat tapahtumien järjestäminen, asiakirjojen laatiminen ja kokoussihteerinä toimiminen. Yhtä lailla paljon puheenvuoroja käytettiin tiedon muokkaamiseen, jalostamiseen ja välittämiseen sekä markkinointiin liittyviin aihepiireihin. Myös tietotekniikan hallintaan liittyvä keskustelu sai paljon keskusteluaikaa. Tutkimuksen mukaan toiseksi eniten keskustelua herättivät sellaiset sihteerin työn osaamisalueet, jotka ovat tyypillisiä siinä organisaatiossa, jossa kyseinen tutkinnon suorittaja työskenteli. Tällainen työtehtävä on tyypillisimmillään perehdyttämistyö.

Sellaiset työtehtävät, joissa tekeminen heijastuu yksilöllisen osaamisen kautta, saivat tämän tutkimuksen mukaan keskusteluissa kolmanneksi eniten painoarvoa. Nämä keskusteluaiheet olivat työtehtäviä, joita voidaan hyödyntää muillakin osaamisalueilla kuin sihteerin työssä. Tällaisia kompetensseja ovat tyypillisimmillään työryhmätoiminta, vuorovaikutus- ja viestintätaidot sekä osaamisen kehittäminen. Arviointikeskusteluissa vähimmälle painoarvolle jäi osaamiskeskustelu, jossa painottuivat oman organisaation kehittämiseen liittyvät seikat.

Asiasanat: ammattitaito, arviointikeskustelu, kompetenssi, näyttötutkinto, sihteerin ammattitutkinto.

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	5
2. TYÖELÄMÄN MUUTOS	6
2.1. Joustavuus	6
2.2. Yksilöllisyys	8
2.3. Liikkuvuus.....	10
2.4. Tiimityö, yhteisöllisyys	11
3. AMMATILLINEN OSAAMINEN.....	13
3.1. Kompetenssi	13
3.2. Ammattitaito ja kvalifikaatiot	17
3.3. Tietoyhteiskunnan ammattitaitovaatimukset.....	20
3.4. Yleiset sihteerin työn osaamisalueet	20
3.5. Vaatimukset valtionhallinnon sihteerityössä.....	21
4. OSAAMISEN ARVIOINTI	24
4.1. Näyttötutkinnot ammatillisen osaamisen todentajana.....	25
4.1.1. Näyttötutkintojen taustaa	25
4.1.2. Käsitys ammattitaidosta näyttötutkinnoissa.....	27
4.1.3. Sihteerin ammattitutkinnon perusteet ammattitaidon määrittäjänä.....	28
4.1.4. Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnoissa.....	29
4.1.4.1. Tutkintotilaisuudet.....	30
4.1.4.2. Arviointikeskustelu.....	32
4.1.4.3. Arvioijat.....	32
4.1.4.4. Osaamisen arviointi sihteerin ammattitutkinnoissa	33
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	37
5.1 Tutkimustehtävä	37
5.2 Analyysimenetelmä	37

5.3	Kohdejoukko	41
5.4	Luotettavuus	42
6.	TULOKSET	44
6.1	Mistä keskusteltiin?	44
6.1.1	Keskustelurepertuaarit.....	47
6.1.2	Repertuaarien kirjo.....	53
6.2	Miten keskusteltiin?	54
6.2.1	Kuka puhui?	55
6.2.2	Sihteerin työn osa-alueet keskusteluissa	56
7.	LOPUKSI	61
	LÄHTEET	68
	LIITTEET	
	Liite 1: Muistiinpanolomake	72
	Liite 2: Tutkinnon perusteet	73

1. JOHDANTO

Ammatillinen aikuiskoulutus perustuu Suomessa vahvasti näyttötutkintojärjestelmään. Näyttötutkintojärjestelmä tarkoittaa sitä, että yksilön ammatillinen osaaminen voidaan tehdä näkyväksi riippumatta siitä, onko osaaminen kertynyt työkokemuksen, opintojen tai muun toiminnan kautta. Näyttötutkintojärjestelmän vahvuutena on työelämälähtöisyys. Työ- ja elinkeinoelämä osallistuu näkyvästi tutkintojen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Kolmikantaisuus, joka näyttötutkintojärjestelmässä tarkoittaa työnantajien edustajien, työntekijöiden edustajien ja opetusalan edustajien mukana olo, toteutuu läpi koko näyttötutkintojärjestelmän. Näyttötutkintojen suorittaminen tapahtuu pääsääntöisesti tutkinnon suorittajien työpaikoilla omaa työtä tehden. Tutkintotilaisuuksissa työpaikoilla arvioidaan osaamista tutkinnon suorittamisen ajan. Tämä asettaa valtavat haasteet osaamisen kolmikantaiselle arvioinnille.

Osaamisen arviointi huipentuu kolmikantaiseen arviointikeskusteluun, joka järjestetään tutkinnon osien suoritusten jälkeen. Ammatti- ja erikoisammattitutkintojen arviointikeskustelussa tutkinnon suorittaja esittää tutkintotilaisuuksista työpaikallaan saamansa arviot, omat itsearviossa ja tutkintotilaisuuksista mahdollisesti syntyneet dokumentit. Arviointikeskustelussa tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammatillisesta kypsydestä annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun muotoa, aikaa ja sisältöä ei ole tutkintojärjestelmässä tarkkaan määritelty. Missä keskustelut pidetään? Mitä keskustelussa todella tapahtuu? Mistä siellä keskustellaan? Nämä kysymykset nousivat pintaan pohtiessani näyttötutkintojärjestelmän arvioinnin luotettavuutta ja tutkinnon suorittajan oikeudenmukaista kohtelua.

Tässä tutkimuksessa pyrin selvittämään keskustelujen sisältöä seuraamalla kolmen eri tutkinnon järjestäjän järjestämiä sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskusteluja. Jokainen keskustelu käsitti ammattitutkinnon kaksi

pakollista tutkinnon osaa. Jotta arviointikeskustelujen sisältö hahmottuisi mahdollisimman kattavasti, pyrin analysoimaan keskusteluja enemmän todellisuuden rakentamisen pohjalta kuin pelkkänä todellisuuden kuvana. Tarkoitukseni ei ole hahmottaa keskustelujen kielen käyttöä vain väylänä todellisuuteen, vaan osana todellisuutta itseään. Näin ollen lähestymistapani tutkimuksen analysoinnissa on diskurssianalyttinen. Tutkimuksen lähestymiskulma on toiminnan kontekstuaalisuus. Arviointikeskustelu on aina sidoksissa siihen kontekstiin, jossa se tapahtuu. Pyrin tutkimuksessa huomioimaan vuorovaikutuskontekstin, jossa puheenaiheiden rajaukset, kannanotot ja keskustelijoiden väliset suhteet eivät ole autonomisia, vaan rakentuvat ja tarkentuvat toisiinsa suhteutuen keskustelun kuluessa. Kontekstiin sisällytän paitsi arviointikeskustelun osapuolet, myös sihteerin työn vaatimukset.

2. TYÖELÄMÄN MUUTOS

Työn luonne on muuttumassa. Kiristynvä kilpailu, uudet teknologiat, kansainvälistyminen ja työetiikka luonnehtivat uutta talouden järjestystä. Työn luonne muuttuu näiden uuden talouden ominaisuuksien myötä. Uuden talouden ominaisuudet johtavat toimintatapoihin, jotka lyhentävät toimintahorisonttia, tiivistävät työtahtia ja lisäävät epävarmuutta. Tämän päivän työ on joustavaa, yksilöllistä, henkilöitynyttä, liikkuvaa, tietoistunutta, refleksiivistä ja subjektivoitunutta. Työn tekeminen on muuttunut taylorisoidusta rutiinista toiminnaksi, jossa on vaihtelua ja monipuolisuutta ja mahdollisuuksia käyttää ammattitaitoa ja harkintaa. Työ on toimintaa, jossa on vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön ja työyhteisöön, on vuorovaikutusta ja sosiaalista tukea sekä mahdollisuus kehittää omia taitojaan ja itseään. Siitä huolimatta työelämän laadun koetaan huonontuneen ja työstressi ja uupuminen ovat tulleet yhä kiinteämmäksi osaksi uutta työtä.

2.1. Joustavuus

Vanhassa taloudessa toiminta perustui rutiineihin. Työntekijä kykeni ennakkoon suunnittelemaan tulevaisuuttaan ja työurat olivat elinikäisiä. Uudessa taloudessa

rutiinin tilalle on tullut joustavuus. Raija Julkunen (2008) on tutkinut työn uusia organisaatiomuotoja ja työn sosiologiaa työprosessiteorian kautta jo 1970 –luvulta lähtien. Hän jakaa työelämän joustavuuden kahteen ulottuvuuteen; määrälliseen joustavuuteen ja laadulliseen joustavuuteen. Määrällisellä joustavuudella ymmärretään työvoiman määrän ja työajan mukauttamista kysynnän vaihteluihin. Työvoiman määrän vaihtelua voidaan toteuttaa jakamalla henkilöstö ydintyövoimaan ja reunatyövoimaan. Reunatyövoimaa ovat määräaikaiset, osa-aikatyötä tekevät, vuokratyövoima ja ekstraajat. Ydintyövoiman määrällistä joustavuutta lisätään joustavin työaikakäytännöin. Määrällisen jouston keinoja ovat myös ulkoistaminen, alihankinta ja sopimusvalmistajamalli.

Työaikajoustot korostuvat etenkin it-yrityksissä (tietojenkäsittelypalveluja tuottavat yritykset). Vuonna 2001 tehdyn kyselyn mukaan työajoista sovittiin paikallisesti kolmessa neljästä it-yrityksestä. Yksilöllinen työajan jousto, liukuva työaika, oli käytössä 93 %:ssa yrityksistä. Etätyötä, työskentelyä muualla kuin yrityksen tiloissa, tehtiin 61 %:ssa yrityksistä. (Kandolin & Huuhtanen 2002, 81).

Laadulliseksi joustoksi on kutsuttu teknis-organisatorista tai toiminnallista joustavuutta ja moniammattitaitoisuutta. Mikroelektroniikan käyttöönotto tuotantoteknologiassa, johtamisjärjestelmissä ja tuotteissa mahdollisti uudenlaisen joustavan tuotannon, johon pyrittiin mukauttamaan myös työprosessien sosiaalinen organisaatio. (Julkunen 2008, 107.)

Laadullinen joustavuus näkyy laajalti yritysten organisoitumisessa. Useassa yrityksessä on siirrytty perinteisestä linjaorganisaatiosta matriisiorganisaatioon tai projektiorganisaatioon. Organisoinnin yhtenä pyrkimyksenä on ollut moniammatillisen osaamisen korostaminen ja yrityksissä olevan osaamisen hyödyntäminen.

Uuden talouden joustavuutta on tutkinut Richard Sennet (2002). Hän kiinnittää huomiota joustavuuteen liittyviin valtajärjestelmiin. Joustavuuden nykyisiin muotoihin kätkeytyvä valtajärjestelmä koostuu kolmesta elementistä: instituutioiden jatkuvasta uudelleenkeksimisestä, tuotannon joustavasta erikoistumisesta ja vallan keskittymisestä ilman keskittämistä (Sennett 2002, 46).

Instituutioiden uudelleen keksiminen kattaa Sennetin mukaan toimintojen uudistamisen. Hän näkee uudistamisen käytännössä useimmiten toimintojen supistamisena, mikä puolestaan merkitsee työpaikkojen vähenemistä. Avainsanoja ovatkin tehokkuus ja tuottavuuden parantaminen. Edellä mainitut toiminnot korostuvat entisestään, kun yritykset joutuvat vastaamaan kansainvälisen kulutuskysynnän nopeisiin muutoksiin.

Joustava erikoistuminen on yksi tapa vastata kysynnän ailahteluun. Joustavan erikoistumisen ansiosta yritykset pystyvät nopeasti vastaamaan kysynnässä tapahtuviin muutoksiin. Ne tekevät sekä yhteistyötä että kilpailevat keskenään. Organisaatorakenteet on luotu tukemaan jatkuvaa muutostarvetta. ”Vallan keskittyminen ilman keskittämistä” on tapa välittää käskyjä sellaisessa rakenteessa, joissa ei ole enää selvää hierarkiaa: instituution rakenne ei ole muuttunut yksinkertaisemmaksi vaan päinvastoin monimutkaisemmaksi. Nykypäivän organisaatioissa, joissa valta keskittyy ilman keskittämistä, ylimmän vallan keskuksat ovat vahvoja, mutta hahmottomia. (Sennett 2002, 57.)

2.2. Yksilöllisyys

Edellä mainitut voimat liikuttavat ihmistä muutokseen uudessa taloudessa. Yhtenä keinona työntekijän vastauksena haasteeseen on riskin ottaminen. Jotta muutokset parempaan omassa elämässä olisivat mahdollisia, on kyettävä ottamaan riskejä. Työpaikan vaihto on suuri riski yksilötasolla. Onko uusi työ eteenpäin menoa vai onko se sittenkin liikettä sivuttaissuunnassa? Tuoko uusi työ parempaa palkkaa ja arvostusta? Näiden pohdintojen kanssa yksilö painiskelee uudessa taloudessa yhä useammin. Työsuhteet ovat lyhyitä ja työnhaku jatkuva prosessi. Sosiologit näkevät yksilöllistymisen tai individualisoitumisen ihmisten haluna nähdä itsensä vapaina ja riippumattomina muista. Edellä esitettyjen kysymysten valossa yksilöllistyminen on myös sitä, että ihmiset katsovat olevansa itse vastuussa omista teoistaan. Ihmisten mahdollisuus toteuttaa omaa yksilöllisyyttään onkin yksilöllistymisen keskeinen arvo.

Julkunen (2008) tuo esille työn subjektivoitumisen käsitteen. Tayloristinen työn organisointi tavoitteli työn standardisoimista tekijästä riippumattomaan muottiin. Mekanisointi ja automatisointi mahdollistivat työn tekemisen ilman että työntekijän tarvitsi suunnitella, ajatella, harkita, reagoida tai tehdä päätöksiä. Työ oli objektivoitu. Vaikka mekaaninen teollisuus pyrki välttämään työntekijöiden omaa ajattelua, ei työn subjektivoitumiselta voitu välttyä. Tunteet ja sosiaalinen kapasiteetti työprosessissa olivat kuitenkin läsnä. Sitä paitsi aina on olemassa toimialoja, joissa työn objektivoiminen koneisiin, tietokoneohjelmiin tai byrokraattisiin sääntöihin ei ole mahdollista. Näitä ovat jälkiteolliselle ajalle ominaiset alat, kuten palvelu-, hoiva-, tieto-, asiantuntija- ja luovat alat. Subjektivoituminen edellä mainituilla aloilla mielletään mahdollisuudeksi käyttää osaamista, taitoja, tunteita ja motivaatiota. Se merkitsee mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon ja vastuunjakoon yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Tämän päivän työelämässä subjektivoituminen on levittänyt koko työelämään ja jopa autotehtaan tuotantoryhmissä edellytetään yhteistä ongelmanmäärittelyä ja keskinäistä kommunikaatiota. (Julkunen 2008, 120.)

Työn muuttuminen koneista ja laitteista ja valmiista prosesseista tietotyöksi, jolloin työn tekemisen päävälineet ovat ihmisten aivot, on siirtyminen objektivoidusta työstä subjektivoituun toteuttamiseen entistä ymmärrettävämpää. Tämän päivän tietotyö ei kata pelkästään it-ammattilaisia, informaatioteknologian toteuttajia, vaan tietotyö on hivuttautunut kaikille työelämän osa-alueille. Työn tietoisuminen on siis työn subjektivoitumisen, yksilöllistymisen ja personoitumisen mekanismi (Julkunen 2008, 133).

Yksilöllistyminen on vastuuta omasta itsestä, itsensä kehittämisestä ja vastuuta omasta ympäristöstä ja omista verkostoista. Se on omien sitoumusten valintaa, henkilökohtaista etiikkaa ja vastuuta omasta menestyksestä ja epäonnistumisesta, omasta työhyvinvoinnista ja vastuuta siitä, että asettaa rajat omalle työlleen. Työn rajattomuus edellyttää, että osaa organisoida, priorisoida ja tarvittaessa pitää työtä kädenmitan päässä, tulla toimeen oman kontrollin ulottumattomissa olevien, itselle vastenmielisten tai oman vakaumuksen kanssa ristiriidassa olevien

kehityssuuntien kanssa, käsitellä kielteisiä tunteita ja haavoittavia piirteitä. (Julkunen 2008, 123.)

2.3. Liikkuvuus

Työvoiman liikkuvuus on käsite, joka on juurtunut vahvasti uuteen talousajatteluun. Lähtökohtana on Euroopan Unionin lainsäädännön perusvapaus, jonka mukaan jokaisella EU-kansalaisella on oikeus työskennellä ja asua toisessa EU-maassa. Suomessa työskentelevistä ulkomaalaisista on mahdotonta saada tarkkaa lukua, sillä tilastot ovat hajallaan eri viranomaisilla. Lisäksi ulkomaalaiseksi mieltämisessä on käsite-eroja. Vuonna 2007 työministeriö arvioi ulkomaisen työvoiman määräksi noin 39 000. Työmaa 2008 – 2012 -raportin mukaan Suomessa työskenteli noin 35 000 ulkomaalaista. Työ- ja elinkeinoministeriön vuoden 2009 kesällä julkaisemassa tutkimuksessa Ulkomaalaisten tilapäinen työnteko Suomessa päädytään 30 000-40 000 ulkomaalaiseen työntekijään. (Tilastokeskus 2009.)

Ulkomailla työskentelevien suomalaisten määrä arvioidaan pienemmäksi kuin Suomessa työskentelevien ulkomaalaisten määrä. Tilastoa tästä ei ole saatavilla. Työvoiman vapaa liikkuvuus on paitsi EU-kansalaisen perusvapaus, myös uuden talouden työnantajille mahdollisuus. Yhteiskunnallinen näkökulma suomalaisen työvoiman liikkuvuuteen näkyi esimerkiksi työministeri Anni Sinnemäen puheessa EU arjessa -tapahtumassa Tampereella 4.10.2010. ”Tärkeä tehtävämme on poistaa ne työllisyyden ja yrittäjyyden esteet, jotka hidastavat yritysten ja työpaikkojen syntymistä ja uudistumista. Yksi keskeinen keino työllisyyden parantamiseksi on osaamisen ja liikkuvuuden lisääminen. Myös suomalaisten kannattaa entistä reippaammin harkita työkokemuksen hakemista myös muualta Euroopasta.” (Työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedotteet: Työ.) Työvoiman liikkuvuus maan rajojen sisällä on ollut aktiivista jo suuresta rakennemurroksesta lähtien. Teollisuuden keskittyminen ja kaupungistuminen ovat liikkuttaneet väestöä maaseudulta kaupunkiin. Maan rajojen sisällä tapahtuvaa liikkuvuus jatkuu edelleen ja suunta on pääosin kasvukeskuksiin. Valtiovallan päätökset tukevat hajasijoituksia, mutta työvoiman liikkuvuuteen sillä on pieni merkitys.

Työvoiman liikkuvuuteen liittyy myös turvattomuutta. Kun markkinaehtoinen globalisaatio on siirtänyt työsuhteiden sopimusten ehdot ja niiden neuvottelut paikallisesti joustavasti sovittaviksi, on se samalla siirtänyt työsuhteiden hallinnan pois entisenkaltaisilta järjestelmiltä, kuten ammattiyhdistyksiltä ja liittokohtaisilta neuvotteluilta. Julkunen mainitsee Robert Castelin (2007, 30-33) kuvauksen turvattomuuden uudesta noususta. Castel sanoo, että siinä kapitalismin murroksessa, jonka vaikutukset alkoivat 1970 -luvun alussa, oli pohjimmiltaan työsuhteiden, työurien ja työpaikkaan liittyvien suojamekanismien liikkuvuuden maksimointi. Tässä dynamiikassa on kyse samanaikaisesti kollektiivien purkamisesta, yksilöllistymisestä ja turvattomuuden lisääntymisestä. (Julkunen 2008, 55.)

Yksi työsuhteiden liikkuvuutta indikoiva mittari on työsuhteiden pituus. Uuden talouden tunnusmerkkinä pidetyt epätyypilliset työsuhteet, kuten ketjutetut määräaikaiset työsopimukset, korkeasti koulutettujen määräaikaiset työsuhteet yliopistoissa ja tutkimuslaitoksissa, projektiluonteinen pysyväisluonteinen työ ja vuokratyöntekijät vahvistavat käsitystä työsuhteiden lyhenemisestä ja epävarmuudesta. Työurat ovat uudessa taloudessa liikkeessä. Vanhan talouden aikaan nuorena hankittu koulutus tähtäsi työuraan, joka jatkui eläkeikään asti. 1980-luvulla keskusteltiin vilkkaasti työurien laajentamisesta. Tuotiin julkisuuteen uuden talouden visio: ihmiset tulevat vaihtamaan uraa vähintään kahdesti työuransa aikana.

2.4. Tiimityö, yhteisöllisyys

Terve työyhteisö koostuu työntekijöistä, joiden taustat ja elämäkokemus ovat erilaisia. Kun tiimeissä työskentelee niin nuoria noviiseja kuin vanhoja mestareita, on osaamisen ja tuottavuuden summa optimaalinen. Tämän päivän työyhteisössä vanhojen mestareiden kunnioitus on kuitenkin kadonnut. Kuten yhteiskunnassa muutenkin, nuoruus ja kauneus ovat suurempia arvoja kuin osaaminen ja kokemus. Uuden järjestyksen mukaan kaikki huomio keskittyy tähän hetkeen, ihmisten välittämiin kykyihin.

Työetiikan ajatellaan yleensä viittaavan kurinalaiseen ajankäyttöön sekä palkkiosta pidättäytymisen arvoon. Uuden ajan työetiikka korostaa kuitenkin tiimityötä, jossa tärkeintä on toisten huomioon ottaminen. Tiimien aika on joustavaa ja tähtää määriteltyjen tehtävien toteuttamiseen eikä vuosikymmeniä kestävään pidättäytymiseen ja odotteluun.

Tiimi ymmärretään yleensä ihmisryhmäksi, joka on koottu suorittamaan jotakin tiettyä välitöntä tehtävää. Tiimillä on myös mahdollisuus itse suunnitella työtään. Hyvältä tiimipelaajalta edellytetään kykyä ottaa etäisyyttä, tarkastella vanhoja vakiintuneita suhteita ja asioita kauempaa ja arvioida, miten niitä voisi muuttaa (Sennett 2002, 118). Tiimien toiminnasta vastaa yleensä tiimin vetäjä. Tämä on tyypillistä uuden ajan yrityksille, joissa johtamisorganisaatiot ovat hyvin matalat. Toimiva tiimityöskentely mahdollistaa kollektiivisen vastuun, jossa jokainen tiimin jäsen on vastuussa yksittäisen tiimin jäsenen työpanoksesta.

Fordistiseen toimintamalliin ei ole paluuta, mutta tiimityöskentely kohtaa myös kritiikkiä. Kriittisyys kohdentuu ennen kaikkea työn tuottavuuteen yksilön kustannuksella. Siltala (2004) toteaa, että 1970-luvun alun stagnaatioon (pysähtyneisyyteen) johtanutta vieraantuneen tehdastyön tuottavuuskriisiä koetettiin ratkaista postfordistisella inhimillisten resurssien mobilisoinnilla tai toyotismilla. Ajatus oli, että tuottavuus lisääntyy eikä työviihtyvyys tehostumisesta huolimatta laske, jos samaan ryhmään sisällytetään aiemmin ulkoisia toimintoja, kuten laadunvalvonta, osien toimitus, suunnittelu ja prosessien kehittäminen. Toyotismi edellytti toimiakseen yhteisöllistä mentaliteettia eikä sitä noin vain voitu siirtää sellaisille työmarkkinoille, joissa molemmat osapuolet olivat tottuneet mittaamaan toiselta omansa. Ellei työstä saada irti enemmän, työtä pitää nykykäsityksen mukaan halventaa. (Siltala 2004, 180.)

Teollisuus on onnistunut niveltämään rikastetun työn tayloristiseen peruskaavaansa. Vaikka yksityiskohtaiseen toiminnan ohjeistamiseen ei palattukaan, tulosodotukset määritettiin sitäkin tarkemmin. Varmistettiin, että joka

sekunti myös työskenneltiin. Humanisoinnista tuli nyt management by stress. Päättäntävalta rajoittui siihen, että työntekijät yksityiskohtaisen työprosessin tuntemuksensa avulla ottivat itse siitä löysät pois. (Siltala 2004, 180.) Sitä mukaa, kun tiimityö ja itseohjautuvat ryhmät ovat yleistyneet, on alettu korostaa joustavuuden pahoja puolia. Itseohjautuvuus ei olekaan palauttanut käsityöläisen tinkimisvaraa, yksittäisen osaajan korvaamattomuutta; se vain velvoittaa ratkaisemaan ongelmia ryhmässä ja oppimaan lisää. (Siltala 2004, 183.)

3. AMMATILLINEN OSAAMINEN

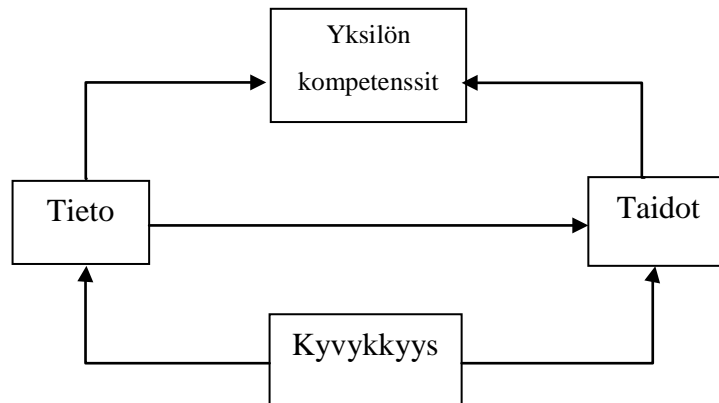
Ammatillinen osaaminen on murroksessa. Aikaisemmin koulutuksessa hankittu ammattitaito riitti pitkälle koko työuran ajan. Hitaasti muuttuvassa yhteiskunnassa työn tekemisen muutoksetkin olivat hitaita. Tämän päivän tietoyhteiskunnassa vaatimukset ovat toiset. Osaamista on jatkuvasti päivitettävä ja uusia taitoja opittava. Metataitojen ja yleisten kvalifikaatioiden tärkeys korostuu. Sellaiset käsitteet kuin kompetenssi, ammattitaito, kvalifikaatio, kyky, kapasiteetti, tehokkuus ja taitavuus ovat kaikki sidoksissa toisiinsa. Ne ovat tiedon, käyttäytymisen, asenteiden ja arvojen sekoitus ja ne kaikki viittaavat jonkin taidon hallintaan. Ne ovat myös yhteydessä luovuuteen, innovatiivisuuteen, joustavuuteen, kestävyYTEEN ja tarkkaavaisuuteen (Ruohotie & Honka 2003, 17).

3.1. Kompetenssi

Kompetenssin käsitteen avaaminen on haastavaa. Sanalla kompetenssi ymmärretään yleensä kyvykkyyttä, pätevyyttä ja osaamista. Kompetenssi syntyy ihmisen osaamiskertymänä lapsuudesta aikuisuuteen. Siihen liittyvät henkilön motiivit, henkilökohtaiset ominaisuudet, tiedot, taidot ja henkilön käsitys itsestään. Oleellista on, että kompetenssia tarkastellaan aina suhteessa kykyyn tehdä jotain hyvin.

Odd Nordhaug (1994) on päätenyt yksilöllisen kompetenssin koostuvan kolmesta tekijästä; tieto, taito ja kyvykkyys. Kompetenssissa *tieto* on spesifistä informaatiota aiheesta tai aihepiiristä, *taito* on erityinen kyky suorittaa työtehtäviä

ja *kyvykkyys* käsittää luontaiset taidot, joita voi soveltaa työssä ja jotka muodostavat pohjan tietojen ja taitojen kehittymiselle.



KUVIO 1 Yksilöllisten kompetenssien käsitteellinen rakentuminen
(Nordhaug 1994, 51)

Luokitellessaan yksilöllisiä kompetensseja työelämän vaatimusten mukaisesti Nordhaug on luonut nelikenttään perustuvan tyypittelyn. Tyypittelyn ensimmäisenä ulottuvuutena on organisaatiospesifisyys tai -riippumattomuus. Toisena ulottuvuutena on tehtäväspesifisyys tai siirrettävyys. Kehittäessään mallia teollisuuden tarpeisiin, hän on jakanut organisaatiospesifisyyden vielä teollisuusspesifisyyteen, jolloin kuvion nelikenttä muodostaa kuusi osa-aluetta. Tässä työssä on tarkastelun kohteena kuitenkin Nordhaugin alkuperäinen nelikenttämalli:

	Organisaatiospesifisyys		
Tehtäväspesifisyys		Alhainen (Organisaatiosta riippumaton)	Korkea (Organisaatiokohtainen)
	Alhainen (Tehtävästä riippumaton)	Meta-kompetenssi	Organisaation sisäiset kompetenssit
	Korkea (Tehtäväkohtainen)	Standardit tekniset kompetenssit	Ainutkertaiset kompetenssit

KUVIO 2 Kompetenssien eri lajien typologisointi

Metakompetenssit ovat taitoja, joilla on alhainen sidonnaisuus organisaation erityisvaatimuksiin sekä alhainen tehtäväspesifisyys. Metakompetenssit ovat taitoja, joita voi hyödyntää eri tehtävissä eri tilanteissa. Tyypillisiä metataitoja ovat luku- ja kirjoitustaito, oppimiskyky, analyttiset taidot, luovuus, kielten ja kulttuurien oppiminen, kyky havaita ympäristöä, epävarmuuden sietokyky, vuorovaikutustaidot, yhteistyötaidot, neuvottelutaidot ja muutoksen sietokyky. (Nordhaug 1994, 62.) Metakompetenssit ovat taitoja, jotka mahdollistavan joustavan työskentelyn työelämässä riippumatta toimialasta.

Organisaation sisäiset kompetenssit ovat taitoja, joilla on alhainen tehtäväsidonnaisuus, mutta ne ovat hyvin sidonnaisia siihen organisaatioon, jossa työskennellään. Taidot ovat ikään kuin yrityksen sisäisiä metataitoja. Tällaisia taitoja ovat tiedot työtovereista, tiedot organisaatiokulttuurista, kuten epävirallisen organisaatorakenteen tuntemus, organisaation historian tuntemus, normien ja eettisten standardien tuntemus. Organisaation sisäisiä kompetensseja ovat myös sosiaalisten verkostojen ja viestintäkanavien käyttötaito, sisäisen kielenkäytön hallinta ja yrityksen strategian ja tavoitteiden tunteminen. (Nordhaug 1994, 64-65.) Organisaation sisäiset kompetenssit opitaan organisaatiossa päivittäin työskentelemällä. Osittain taidot kertyvät virallista tietä organisaation sisäisten koulutusohjelmien kautta.

Standardit tekniset kompetenssit ovat kompetensseja, joissa on alhainen organisaatiospesifisyys ja korkea tehtäväspesifisyys. Ne ovat yksilöllisiä ammatillisia taitoja, joita voi hyödyntää alan tehtävissä organisaatiosta riippumatta. Esimerkkinä tällaisista taidoista ovat konekirjoitus- ja pikakirjoitustaito, budjetointi ja kirjanpito, ohjelmointi- ja ohjelmistotaidot, kädentaidot ja tekninen ammattitaito, jota voidaan käyttää eri teollisuuden aloilla (Nordhaug 1994, 67).

Niitä taitoja, jotka ovat tiukasti sidoksissa siihen organisaatioon ja siihen työhön, jossa työskennellään, kutsutaan Nordhaugin tyypittelyssä ainutkertaisiksi kompetensseiksi. Ne ovat taitoja, joille on tyypillistä vähäinen siirrettävyys

toiseen tehtävään ja toiseen ympäristöön. Tällaisia kompetensseja ovat taidot, jotka ovat sidoksissa erityisiin teknisiin työvälineisiin sekä yritykselle kehitettyjen laitteiden käyttötaito. Ainutkertaisia kompetensseja ovat yrityksen oman teknologian kehittäminen ja kunnostaminen, yrityksen oman arkistointi- tai tietokoneohjelmien tunteminen, taitoja, jotka liittyvät yritykselle ominaisiin rutiineihin ja käytäntöihin ja niiden hallintoon ja huoltoon. (Nordhaug 1994, 68-69.)

Työelämässä – kuten elämässä yleensä – tarvitaan yleisiä kognitiivisia ja emotionaalisia valmiuksia. Ne eivät koostu yksinomaan kognitiivisesta kyvykkyydestä, vaan niihin vaikuttavat perinnölliset taipumukset, itsesäättely, toimintaympäristö sekä spesifisten oppimismahdollisuuksien laatu ja määrä. Näitä valmiuksia voidaan kutsua volitionaaliksi taidoiksi (Ruohotie & Honka 2003, 17). Ruohotie ja Honka (2003) jaottelevat volitionaaliset (tahtoon sidoksissa olevat) taidot kolmeen alaryhmään 1) proseduaaliset kompetenssit; toimintatavat ja taidot, jotka ovat välttämättömiä, jotta käsitteellistä kompetenssia voidaan hyödyntää konkreettisissa tilanteissa, 2) motivationaaliset kompetenssit; kyky tehokkaaseen vuorovaikutukseen ympäristön kanssa ja motivationaaliset asenteet kuten minäarvostus ja itseluottamus, 3) toimintakompetenssit; psykologiset valmiudet menestykselliseen suoritukseen (mm. ongelmanratkaisukyky, kriittinen ajattelu, toimintastrategiat).

Kompetenssien ominaispiirteet voidaan myös luokitella sen perusteella kuinka näkyviä ne ovat tai sen perusteella kuinka helppoa tai vaikeaa niitä on kehittää. Tästä näkökulmasta katsottuna kompetenssia voidaan kuvata vaikkapa jäävuorena, jonka pinnan yläpuolella oleva osa on näkyvää ja helpommin kehitettävää kompetenssia (tiedot ja taidot). Pinnan alapuolella oleva osa puolestaan on piilossa olevaa ja hankalammin kehitettävää kompetenssia. Näitä kompetensseja ovat käsitys itsestä, ominaisuudet ja motiivit. Näkyvissä olevan osan kasvattaminen ja piilossa olevan hyödyntäminen on olennaisen tärkeitä kompetenssin kehittämisen kannalta. (Kohonen & Saarelainen 2001, 14.)

3.2. Ammattitaito ja kvalifikaatiot

Ammattitaidon kuvaamiselle löytyy useita määritelmiä. Kuvaaminen ja esittäminen ovat vahvasti sidoksissa tarkastelunäkökulmaan. Yleisesti ottaen ammattitaidolla tarkoitetaan työn kokonaisuuden hallintaa, joka voidaan jakaa eri tavoin. International Labour Organization (ILO) on julkaissut vuonna 1986 työn hierarkisen arviointikehikon, jonka mukaan ammatti on ryhmä töitä. Työ koostuu ryhmästä asemia ja asema on yhden tai useamman toimituksen/toimenpiteen tai palveluksen kokonaisuus. Toimitus on merkittävä työtoiminnan kokonaisuus ja tehtävä on työtoimintaan liittyvä sekä siitä erotettava osakokonaisuus. Osio on pienin yksikkö, johon työtoiminta voidaan jakaa. (ILO 1986, Turtiaisen 1997 mukaan.)

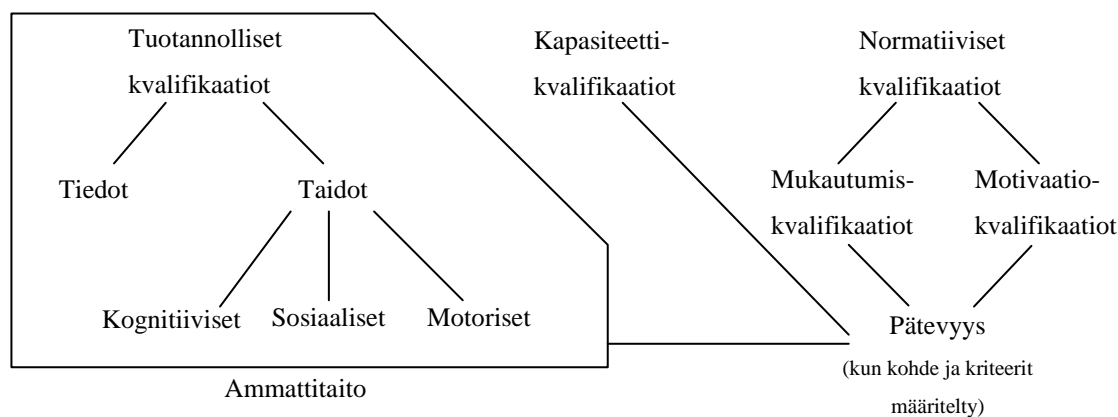
Haltia ja Kivinen (1995) pohtivat ammattitaidon sosiaalista konstruointia Charles Moorea (1982) mukailleen. Hän kiteyttää ammattitaidon luonnetta koskevan sosiologisen keskustelun kysymykseen, onko ammattitaito tehokkaan tuotannon kannalta välttämätön panos, vai vain mielikuva, joka syntyy rajaamalla keinotekoisesti tietyt työt ammattitaitoa vaativiksi. (Moore 1982, Haltian ja Kivisen 1995, mukaan.) Yleisen näkemyksen mukaan ammattitaidolla ymmärretään kykyä hallita koko työprosessi ajattelun tasolla ja kykynä toimia oikein vaihtuvissa tilanteissa. Ammattitaito voidaan katsoa koostuvan useista osataidoista.

Ammattitaidosta puhuttaessa kiinnitetään huomio yleensä tuotannollisiin tietoihin ja taitoihin. Niiden osaaminen on välttämätöntä, jotta työtehtävät sujuisivat. Uuden talouden asiantuntijatyössä korostuvat kuitenkin ennen kaikkea innovatiivisuus ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Näitä ominaisuuksia ovat mm. kokonaisuuksien hahmottaminen, muutoksen ja erilaisuuden sietokyky, analyttinen ja looginen päättelykyky, yhteistyö- ja verkostotaidot, käytännön ongelmanratkaisukyky, tutkivaa, kokeilevaa ja kehittävää työtettä ja globaalista, eettistä ja ekologista ajattelua. Näitä uuden työn vaatimusten mukaisia ominaisuuksia voidaan kutsua innovatiivisiksi kvalifikaatioiksi.

Ammattitaidon eri osatekijöiden tunnistamiseksi on syntynyt erilaisia kvalifikaatiojaotteluita. Kvalifikaation käsite on laaja ja sillä voidaan tarkoittaa yhtäältä koulutuksessa ja työprosesseissa ja toisaalta yksilön elämän aikana syntyneitä valmiuksia. Lisäksi kvalifikaatio sisältää yksilön lahjakkuuden. Kvalifikaatiot voidaan ajatella vaakakuppeina, joiden on oltava tasapainossa. Ehkä tunnetuin kvalifikaatiojaottelu on alun perin kansainvälisen työjärjestön ILO:n piirissä syntynyt jako kolmeen kvalifikaatiolohkoon: 1) *tuotannolliset kvalifikaatiot*; tarpeen varsinaisessa työprosessissa, ”tekeminen”, 2) *normatiiviset kvalifikaatiot*, jotka jakautuvat edelleen mukautumis-, motivaatio- ja sosiokulttuurisiin kvalifikaatioihin. Mukautumiskvalifikaatioilla tarkoitetaan työyhteisöön ja työympäristöön sopeutumista. Ne ovat esimerkiksi työaikaan ja työoloihin sopeutumista. Motivaatiokvalifikaatiot taas ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten oma-aloitteisuus, palveluhalu ja yhteistyökyky. Motivaatiotekijöiden merkitys on kasvanut ryhmäorganisaatioiden ja asiakaskeskeisten toimintatapojen yleistyessä. Kolmas kvalifikaatiolohko on *innovatiiviset kvalifikaatiot*. Innovatiiviset kvalifikaatiot mahdollistavat työprosessien kehittämisen ja oikean toiminnan ennalta arvaamattomissa kriisitilanteissa. Nämä kvalifikaatiot tulevat sitä tärkeämmäksi mitä nopeampaa on työelämän ja sen prosesseiden muuttuminen. Jatkuvan oppimisen taidot ovat tärkeimpiä innovatiivisia kvalifikaatioita. (Helakorpi 2005, 65.)

Petri Haltia (Haltia & Kivinen 1995) on kuvannut kvalifikaatiotyyppensä, ammattitaitoa ja pätevyyttä kuviolla ”Palkkatyön peruskvalifikaatiot”. Kuvio avaa selkeästi yhteyden näiden osaamista kuvaavien käsitteiden sisällä.

Palkkatyön peruskvalifikaatiot



KUVIO 3. Kvalifikaatiotyypit, ammattitaito ja pätevyys (Haltia 1995)

Yllä olevassa kuvassa ammattitaidolla tarkoitetaan tuotannollisten kvalifikaatioiden (tiedot, taidot) mahdollistamaa osaamista tietyssä teknisessä ja organisatorisessa kontekstissa. Ammatillisella pätevyydellä tarkoitetaan koko kvalifikaatiokentän sisältävää kykyä ja tahtoa toimia määritellyt kriteerit täyttävällä tasolla jossakin ammatissa. Tuotannolliset kvalifikaatiot on kuvassa jaettu melko perinteiseen tapaan pitäytyen tietoihin sekä kognitiivisiin, sosiaalisiin ja motorisiin taitoihin. Kapasiteettikvalifikaatioilla tarkoitetaan niitä fyysisiä tai psyykkisiä ominaisuuksia, joita jokainen työ joltakin osin vaatii. Normatiiviset kvalifikaatiot voidaan katsoa lähinnä henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi. Mukautumiskvalifikaatioilla tarkoitetaan valmiuksia, jotka ovat tarpeen työn sopeuduttaessa työn ulkoisiin ehtoihin. Näitä voivat olla esimerkiksi stressinsietokyky tai vastuunkanto. Motivaatiokvalifikaatiot heijastelevat sisällöllisempää suhdetta työhön. Tällaisia ovat esimerkiksi oma-aloitteisuus, itsenäinen ote ja kiinnostus työhön. (Haltia & Kivinen 1995, 15-17.)

Helakorpi (2005) jakaa kvalifikaatiot ydin- ja reunakvalifikaatioihin. Taustana on käsitys ammattien hämärtymisestä. Tämä johtuu ammattitaitojen kvalifikaatioiden voimakkaista muutoksista, jopa ammattien häviämisestä. Ammattien hämärtyminen tarkoittaa ammatillisten kokonaisuuksien murentumista: monia aiemmin ammatillisina kokonaisuuksina pidettyjä töitä on jaettu uudelleen aivan erilaisin perustein, tai ammattien ydintoimintoja on koneellistettu ja uudet

tehtäväkokonaisuudet on koottu jäännöstöistä. Vanhat ydintoiminnot ovat menettäneet merkitystään automaation myötä (Helakorpi 2005, 70).

3.3. Tietoyhteiskunnan ammattitaitovaatimukset

Tieto sinänsä, muistivarastona, ei ole tärkeää. Tieto tulee saada passiivisesta varastosta aktiiviseen käyttöön ongelmanratkaisun välineeksi. Tieto tulee myös soveltaa tuottavaan työhön, vasta silloin sillä on arvoa. Työelämän kompetenssit rakentuvat yhdessä työtä tekevissä ryhmissä. Itsenäinen ongelmanratkaisu edellyttää riskinottovalmiutta ja sitoutumista sekä sosiaalista osaamista. Yhdessä olemisen taidot ovat yhtä hyvin työtehtävissä suoriutumisen taitoja kuin yleisiä kansalaistaitojakin. Ammatillinen osaaminen rakentuu työssä oppimalla. Opetusministeriön asettama Elinikäisen oppimisen komitea julkaisi 1997 mietinnön, jossa se ilmaisi tietoyhteiskunnan osaamistarpeiksi tiedonhankinnan ja tiedonhallinnan taidot, viestinnän ja tietotekniikan perustaidot, luovuus ja kulttuuriset taidot sekä yhteistyötaidot ja elinikäisen oppimisen taidot. (Oppimisen ilo 1997.) Nämä osaamistarpeet voidaan pääosin kirjata tavoitteeksi edelleen.

Tulevaisuuden työelämätaitoina pidetään myös kykyä päättelyyn ja päätöksen tekoon, kommunikointi- ja kielitaitoa, ryhmätyötaitoja, luovaa ajattelua ja ongelmanratkaisutaitoja sekä itsensä johtamista ja kehittämistä. Tietoon pohjautuvissa ammateissa tarvitaan yhä enemmän kriittistä ja loogista ajattelukykyä, joustavuutta ja oppimistaitoja. Erityisesti asiakaspalvelutehtävissä tarvitaan empatiaa, stressin sietokykyä, sopeutumiskykyä ja joustavuutta. Nämä taidot ovat sellaisia, että niitä ei voida koulussa opettaa.

3.4. Yleiset sihteerin työn osaamisalueet

Yhä vielä elää vahvana käsitys sihteerin työn matalasta vaativuudesta ja sihteereiden vaatimattomasta osaamistasosta. Perinteen mukaan sihteeri keittää kahvit, vastaa puhelimeen, kirjoittaa puhtaaksi esimiehen muistiinpanot ja lakkaa kynnet. Kuka tahansa osaa toimia sihteerinä.

Tämän päivän johdon assistentin osaamisalueita ovat tietotekniikkaosaaminen, tietoasiantuntijuus, liiketoimintaosaaminen, monikulttuurinen viestintäosaaminen, verkostointi-, organisointi- ja prosessiosaaminen sekä johtamisen ja työyhteisön tukemisen taidot. Tietoasiantuntijuuteen sisältyy tiedon hankintaa, muokkausta ja tuottamista. Monikulttuurinen viestintäosaaminen tarkoittaa kielitaitoa sekä yhteisöviestinnän ja eri kulttuureiden hallintaa. Liiketoimintaosaamisella tarkoitetaan organisaatio- ja johtamisosaamista, markkinoinnin, oikeudellisten asioiden sekä laskentatoimen ja rahoituksen osaamista. Myös strategiaosaaminen ja liiketoimintaprosessit kuuluvat johdon assistentin osaamisalueisiin.

Aito HSO ry:n (aikaisemmin Tradenomi HSO Sihteerit ry) mukaan nykysihteeri pystyy toteuttamaan ja kehittämään yhteisöviestintää, hän pystyy viestimään suullisesti ja kirjallisesti vaativissa liike-elämän ja julkishallinnon ammattitilanteissa suomeksi ja vähintään kolmella muulla kielellä sekä osaa tuottaa korkeatasoisia liike- ja hallintoviestinnän asiakirjoja. Hän kykenee hoitamaan kulttuurien väliseen viestintään liittyviä tehtäviä, käyttämään monipuolisesti hyväkseen tietotekniikkaa sekä pystyy hankkimaan, muokkaamaan ja jalostamaan tietoa. Hän osaa käyttää hyväkseen laaja-alaista ymmärrystään liiketoiminnan eri osa-alueista ja globaalista verkostotaloudesta. Sihteeri kykenee toimimaan liikkeenjohdon työparina ja yhteistyössä keskeisten sidosryhmien kanssa ja on erikoistunut joko johtamiseen ja organisaatioihin, laskentatoimeen, markkinointiin, oikeuteen, tietoasiantuntijuuteen tai yhteisöviestintään sekä hallitsee projektityötaidot.

3.5. Vaatimukset valtionhallinnon sihteerityössä

Opetusministeriö asetti työryhmän 25.11.2004 selvittämään ministeriön sihteereiden työkenttää. Työryhmän tuli kartoittaa sihteerin tehtävissä toimivien kartoitushetken tilanne, toimenkuvat ja nimikkeet, sekä työstää ehdotuksensa tehdyn kartoituksen pohjalta.

Kehittämisryhmän muistion mukaan sihteereiden työnkuva on muuttunut merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana. Perinteinen käsitys sihteerin

työstä on monipuolistunut. Sihteereiden työnkuvat ovat toisaalta tulleet joustavammiksi ja toisaalta on tapahtunut erikoistumista ja eriytymistä. Sihteereiden toimenkuva on murroksessa. Monet toimintaympäristön, työvälineiden ja toimintatapojen muutokset vaikuttavat joko suoraan tai ainakin heijastuvat myös sihteereiden työhön. Toimintaympäristön muutoksia ovat mm. yleinen kansainvälistyminen, hallinnonalojen välisen yhteistyön lisääntyminen, asiakaskeskeisyyden korostuminen sekä suunnittelu- ja raportointivelvollisuuden lisääntyminen. Lisäksi keskitetyistä hallinto- ja talouspalveluista on delegoitu tehtäviä yksikötasolle. Työvälineiden osalta merkittävin muutos on sähköisen asioinnin ja tiedonhankinnan voimakas kasvu, joka toisaalta helpottaa, toisaalta lisää sihteerityötä. Toimintatavoissa muutokset liittyvät hanke- ja tiimityöskentelyn kehitykseen. (Kalsi, Mattlin & Salenius 2005, 17.)

Sähköisten järjestelmien hallinnan lisäksi sihteereiltä vaaditaan riittäviä kieli- ja vuorovaikutustaitoja sekä joustavaa asennetta jatkuvassa muutoksessa. Sihteerin uusi rooli voidaan nähdä myös aktiivisena osana tiimiä, työparina tai assistenttina. Sihteerin tulee ymmärtää käsiteltävien asioiden sisältöjä sekä tehtyjen päätösten vaikutuksia; sihteerin työn valtuudet ja samalla myös vastuu ovat muuttuneet. (Kalsi ym. 2005, 12.)

Sihteereiden perustehtävät eivät kuitenkaan ole olennaisesti muuttuneet. Perustehtävinä pidetään muistion mukaan muun muassa johtajan ja esittelijöiden työn tukemista, kokousten käytännön järjestelyistä huolehtimista, yksikön yleisistä tukipalveluista huolehtimista, yhteydenottojen vastaanottamista ja välittämistä sekä puhtaaksikirjoittamista. Muistion mukaan sihteereiden rooli työyhteisön ja tukipalveluiden kehittäjinä tulee korostumaan ja heidät tulee nähdä aktiivisina ja tasavertaisina osallistujina yksiköiden työtiimeissä, joihin jokainen tuo oman ammattitaitonsa ja osaamisensa. Sihteerityön osaamisvaatimukset ovat kasvaneet muistion mukaan ainakin seuraavilla alueilla: yhteistyötaidot, kielitaito, erilaisten sähköisten järjestelmien ja ohjelmien hallinta, tiedonhankinta webistä sekä säädösten ja sopimusten tunteminen (esimerkiksi talous- ja henkilöstöhallinto). Lisäksi kaikilta sihteereiltä vaaditaan enemmän joustavuutta, aktiivisuutta, palveluhenkisyttä ja kommunikaatiotaitoja.

Sihteerin työ voidaan luokitella osaamisalueisiin edellä esitetyn Odd Nordhaugin (1994) kompetenssitypologisoinnin mukaan seuraavasti:

		Organisaatiospesifisyys	
		Alhainen (Organisaatiosta riippumaton)	Korkea (Organisaatiokohtainen)
Tehtävä- spesifisyys	Alhainen (Tehtävästä riippumaton)	Meta-kompetenssi <ul style="list-style-type: none"> - kielitaito - kommunikointivalmiudet - yhteistyötaidot - suunnittelutaidot - oppiminen 	Organisaation sisäiset kompetenssit <ul style="list-style-type: none"> - oman organisaation tavoitteet ja strategiat - sisäinen työnjako - oman organisaation ilmapiiri - vuorovaikutusverkostot - informaali organisaatio - historia
	Korkea (Tehtäväkohtainen)	Standardit tekniset kompetenssit Keskeiset sihteerin tiedot ja taidot, joiden avulla sihteeri suoriutuu ydintehtävästään: <ul style="list-style-type: none"> - tuottaa liike- ja hallinto- viestinnän asiakirjoja - hallitsee kulttuurien väliset viestintätaidot - käyttää monipuolisesti hyväkseen tietotekniikkaa - hankkii, muokkaa ja jalostaa tietoa - tuntee liiketoiminnan eri osa-alueita - tuntee globaalia verkostotaloutta - hallitsee laskentatoimea, markkinointia, oikeutta - hallitsee tietoasiantuntijuutta tai yhteisöviestintää - omaa projektityötaitoja 	Ainutkertaaiset kompetenssit <ul style="list-style-type: none"> - tiedot ja taidot, jotka liittyvät oman organisaation teknologiaan (muut kuin sähköposti-, tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta- ja esitysgrafiikkaohjelmat), työprosesseihin, tuotteisiin, palveluihin, sääntöihin ja rutiineihin

KUVIO 4 Sihteerin työn kompetenssit Nodhaugin mukaan

4. OSAAMISEN ARVIOINTI

Arvioinnin tehtävänä on antaa kuva siitä, missä ollaan, mihin suuntaan mennään ja miten on viisainta edetä ja miten. Perinteisinä oppimisen arviointimenetelminä ovat vakiintuneet kuulustelut (luentokuulustelu, kirjatentti, suullinen tentti tai ryhmätentti) tai kirjalliset tehtävät (esseet, etätehtävät, tutkielmat). Nykyisin rohkaistaan opiskelijoita pitämään oppimispäiväkirjoja tai portfolioita, jotka toimivat reflektoinnin kautta oppimisen välineenä. Oppijakeskeinen lähestymistapa on tuonut mukanaan myös erilaisia itsearviointimalleja, joista voidaan käyttää nimikettä osaamisanalyysit. Yleisimpiä näistä osaamisanalyyseistä ovat miellekartta, käsitekartta tai SWOT-analyysi. Perinteiset arviointimenetelmät ovat mittareita, joilla mitataan sitä, mitä oppija on oppinut tietyn ajanjakson aikana.

Näyttötutkinnoissa arvioidaan tutkinnon suorittajan nykyhetken osaamista. Arviointi kohdennetaan aina tutkinnon perusteiden mukaisiin ammattitaitovaatimuksiin. Siihen, kuinka tutkinnon suorittaja selviytyy kyseisestä ammattitaitovaatimuksesta. Taito on voitu saavuttaa erilaisin tavoin. Formaali opiskelu on vain yksi keino. Arvioitavalle ammattitaidolle on esitetty erilaisia käsityksiä eri aikakausina. Behavioristisen näkemyksen mukaan ammattitaito ymmärretään yksittäisten tehtävien suorittamisena ja sen osoittaminen perustuu havainnointiin. Geneerisen näkemyksen mukaan ammattitaito sisältää yleisiä ominaisuuksia, mutta se ei ota huomioon kontekstia, jossa ammattitaitoa sovelletaan. Holistisen näkemyksen mukaan ammattitaito mielletään tiedoksi, taidoksi, kyvyksi ja asenteeksi, jotka ilmenevät niille soveltuvassa kontekstissa. (Stenström, 2009.)

Näyttötutkinnoissa arviointi tapahtuu aina kokonaisvaltaisen käsityksen mukaan, sillä ammattitaidon osoittaminen ja sen arviointi tapahtuu työpaikalla työtä tekemällä. Marja-Liisa Stenström (2009), on Biemansia, van den Elseniä ja Wessenlink & Mulderia (2006), mukaillen esittänyt kompetenssiperustaisen arvioinnin kriteerit. 1) Arvioinnin tulisi tapahtua yhdessä tai useammassa autenttisessa ympäristössä, 2) tieto, taidot ja asenteet pitäisi integroida arviointi-

käytäntöihin, 3) arviointi tulisi tapahtua ennen oppimisprosessia, sen aikana ja sen jälkeen. Arviointi pitäisi integroida oppimisprosessiin. 4) Oppijan tulisi kantaa yhä enemmän vastuuta arvioinnista, 5) arvioinnin moniulotteisuus (arviointimenetelmät, useampi arvioitsija jne.) on tärkeä lisäelementti reliabiliteetin ja validiteetin parantamiseksi, 6) arvioinnin tulisi kannustaa kompetenssien (ammattitaidon) kehittymistä.

4.1. Näyttötutkinnot ammatillisen osaamisen todentajana

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisille suunniteltu joustava tutkinnon suorittamistapa. Näyttötutkinnoissa ammattitaito osoitetaan työelämässä riippumatta siitä, onko osaaminen kertynyt opintojen, työkokemuksen tai muun toiminnan kautta. Kaikki ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot voidaan suorittaa näyttötutkintona. Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla tutkinnon perusteissa edellytetty ammattitaito ensisijaisesti aidoissa työelämän tuotanto- ja palvelutilanteissa.

4.1.1. Näyttötutkintojen taustaa

Näyttötutkintojärjestelmä otettiin käyttöön vuonna 1994 säädetyllä ammattitutkintolailla (L306/1994) ja sitä täydentävällä asetuksella (A 308/1994). Ammattitutkintolaki kumosi ammatillisista pätevyystutkinnoista annetun lain, jolla säädeltiin alempia ja ylempiä ammatittutkintoja ja niiden suorittamista. Lainsäädäntöä muutettiin 1998 (L631/1998 ja A812/1998) ja voimaan astui laki ja asetukset ammatillisesta aikuiskoulutuksesta. Vuonna 2005 säädöksiin tehtiin vielä muutos, jolla pyrittiin ammatillisen lisäkoulutuksen ohjausjärjestelmän kehittämiseen.

Opetusministeriö käynnisti 27.2.2009 ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittämishankkeen (TUTKE-hanke) ja asetti hankkeelle ohjausryhmän. Hankkeen tehtävänä oli selvittää alakohtaiset tarpeet lisätä ammatillisen tutkintojärjestelmän joustavuutta, arvioida tutkintotoimikuntajärjestelmän kehittämistä ja kehittää tutkintosuoritusten arvioijien hankkimista ja arvioijaosaamisen lisäämistä. Ohjausryhmä luovutti hankkeen loppuraportin 2.12.2010.

Loppuraportissa työryhmä toteaa, että ammatillisen tutkintojärjestelmän joustavuutta on lisättävä tarjoamalla tutkinnon suorittajille mahdollisuuksia valita tutkintoonsa osia muista tutkinnoista ja kohdentamalla valinnaisuutta työelämän tehtäväkokonaisuuksia tukeviksi. (TUTKE-hanke, 2011, 242). Lisäksi hankkeen ohjausryhmä toteaa, että tutkintorakenteen joustavuus edellyttää tutkintojen yhdistämistä laaja-alaisemmiksi tutkinnoiksi. (TUTKE-hanke, 2011, 243).

Näyttötutkintotoiminnan olennaiset toimintaperiaatteet ovat edelleen kolmikantayhteistyö, tutkintojen riippumattomuus ammattitaidon hankkimistavasta, tutkinnon suorittaminen osoittamalla ammattitaito työssä ja henkilökohtaistaminen. Kolmikantayhteistyöllä tarkoitetaan työnantajatahojen, työntekijätahojen ja opetusalan tiivistä yhteistyötä tutkintorakenteesta päätettäessä, tutkintojen perusteita laadittaessa sekä näyttötutkintoja suunniteltaessa, järjestettäessä ja arvioitaessa. (Näyttötutkinto-opas, 2007, 13.) Näyttötutkintotoiminnan vahvuuksia ovat työelämälähtöisyys, valtakunnallinen yhdenmukaisuus, järjestelmän joustavuus, osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen, ammattitaidon kehittäminen, kolmikantaisuus, elinikäinen oppiminen ja riippumattomuus aikaisemmasta koulutuksesta. Heikkouksina voidaan pitää laadun epätasaisuutta, arvioinnin epätasaisuutta, resursseja ja rahoitusjärjestelyjä, heikkoa tunnettavuutta, sidonnaisuutta valmistavaan koulutukseen, osapuolten sitoutumattomuutta ja järjestelmän byrokraattisuutta (Kervinen & Rikkinen 2009, 3).

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja muutoin hankittua osaamista voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä. Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyyden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäisesti arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan.

Näyttötutkintojen rakenteesta päättää opetus- ja kulttuuriministeriö. Tutkintojen perusteet valmistellaan Opetushallituksen nimeämässä työryhmissä, joihin kuuluu kolmikantaperiaatteen mukaan alan työnantajan/yrittäjän, työntekijän ja opetusalan asiantuntijat. Opetushallitus uudistaa tutkintojen perusteita keskimäärin 5 – 7 vuoden välein. Tutkintojen perusteiden kehitys työelämän ammattitaitovaatimusten mukaisiksi on ollut tärkeää. Uusimmissa perustutkintojen perusteissa ammattitaitomääritykset ovat selkeinä osaamisvaatimuksina, kun aiemmin painotettiin enemmän opetuksen sisältöjä ja oppimistavoitteita. Vuoden 2010 lopussa oli perustutkintojen perusteita kahdeksalta eri koulutusosalta; humanistinen ja kasvatusala, kulttuuriala, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala, luonnontieteiden ala, tekniikan ja liikenteen ala, luonnonvara- ja ympäristöala, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala sekä matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Ammatillisia perustutkintoja oli 53. Ammatillisia näyttötutkintoja oli 38 koulutusosalta ja ammatti- ja erikoisammattitutkinnon perusteita yhteensä 296.

Näyttötutkintojärjestelmä on vakiinnuttanut asemansa suomalaisessa tutkinto- ja koulutusjärjestelmässä. Vuonna 1996 näyttötutkinnon suorittaneita oli vain 2 645. Vuonna 1999 näyttötutkintosuoritusten määrä oli 12 815. Vuonna 2009 näyttötutkintoja suoritti 32 800 henkilöä. Eniten tutkintoja suoritettiin tekniikan ja liikenteen sekä liiketalouden ja hallinnon koulutusaloilla. (Tilastokeskus. Koulutustilastot 2009.)

4.1.2. Käsitys ammattitaidosta näyttötutkinnoissa

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla tutkinnon perusteissa edellytetty ammattitaito ensisijaisesti aidoissa työelämän tuotanto- ja palvelutilanteissa. Näyttötutkintojen perusteissa on määritelty ammattitutkinto työelämässä vaadittavina osaamisvaatimuksina. Tutkinnon perusteissa kuvattu ammattitaito on prosessinomaista, vastuullista ja perusteltua ongelmanratkaisua, jossa eri käsitteiden hallinta sekä teoreettinen ja kokemuksellinen tieto yhdistyvät. Yhteinen kolmikantainen käsitys ammattitaidosta näyttötutkinnon perusteissa on

perusta sille, millaisissa ammattiin liittyvissä työprosesseissa toimimalla ko. tutkinnon ammattitaito pystytään osoittamaan ja arvioimaan. Näyttötutkintojen perusteiden pohjalta näyttötutkinnon järjestäjät ja työelämän edustajat täsmentävät käsitystä ammattitaidosta ja sen arvioinnista suhteessa näyttöympäristöön ja muodostavat yhteisen näkemyksen ammattitaidosta. (Näyttötutkinto-opas 2007, 22.)

4.1.3. Sihteerin ammattitutkinnon perusteet ammattitaidon määrittäjänä

Sihteerin ammattitutkinnon perusteet on vahvistettu Opetushallituksen määräyksellä Dno 39/011/2005. Ne astuivat voimaan 1.1.2006. Sihteerin ammattitutkinnon perusteiden uusimistyöryhmä on asetettu 1.10.2010 ja se sai työnsä päätökseen 30.9.2011. Uusitutkinnon perusteet astuvat voimaan 1.8.2012. Tämä tutkielma perustuu 1.1.2012 voimassa olevien sihteerin ammattitutkinnon perusteisiin.

Sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset kattavat erilaisten organisaatioiden sihteerin tai assistentin työ- ja toimintaprosessien hallinnan ja avaintehtävien hoitamisen. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti toimistopalveluihin liittyvissä tehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Sihteerin ammattitutkinto on jaettu kahteen tutkinnon osaan. Ne ovat toimintaympäristön hallinta ja sihteerin työn hallinta. Tutkinnon ensimmäisen osan arvioinnin kohteita ovat toimialan tunteminen, oman organisaation tunteminen, työryhmissä toimiminen, työyhteisön toiminnan tukeminen, perehdyttäminen, asiakastyön hoitaminen sekä viestintä asiakastyössä. Tutkinnon toisen osan arvioinnin kohteita ovat tieto- ja viestintätekniiikan hallinta, tiedon hallinta, tiedon välittäminen, toiminnan koordinointi, tilaisuuksien ja matkojen järjestäminen, asiakirjojen tuottaminen, arkistointi, kokoussihteerinä toimiminen, tilausten ja hankintojen tekeminen sekä oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen. (Sihteerin ammattitutkinnon perusteet 2006, 11.)

4.1.4. Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnoissa

Näyttötutkinnoissa ammattitaidon arviointi on suuri haaste, sillä arviointia tapahtuu useassa vaiheessa eri ympäristöissä usean eri arvioijan toimesta usealla eri arviointimenetelmällä.

Näyttötutkinnoissa ammattitaidon arviointiin on vaikuttanut käsitys siitä, mitä arvioinnilla tarkoitetaan. Näyttötutkintojärjestelmän alkuvaiheessa arvioinnin määrittelyssä eri alat lähtivät suuntaamaan näyttötutkintoaineistojaan oman alansa arviointikäsitteisiin perustuen. Perinteisesti tekniikan aloilla painottui enemmän mitattavuus. Ammattitaidon arvioinnissa määritykset kohdistuivat ammattitaidon arvioinnin ulkoisiin tekijöihin, kuten suoritusaikaan ja aikatauluun, näyttösuorituksen kulkuun, kirjalliseen ja käytännön osioiden suoritusten ohjeistamiseen jne. Pisteytyksen avulla muodostettiin kokonaiskäsitteistä hyväksyttävästä suorituksesta.

Toinen pääsuuntaus ammattitaidon arvioinnissa on ollut ammattitaidon kokonaisuudesta ja alan työtehtävistä määritelty ammattitaidon osoittaminen. Näyttötutkintojen arviointitilanteet suunniteltiin työpaikalla toteutettaviksi. Tutkinnon suorittajat ohjattiin suunnittelemaan näyttötutkintotilaisuuksien työtehtäväkokonaisuudet ammattitaitovaatimusten mukaan, sillä työssä on osattava ratkaista ongelmia ja toimia eri tavoin erilaisissa tilanteissa. Eri tilanteet ja työtehtävät vaativat metakognitiivisia taitoja, joustavuutta, luovuutta ja harkintaa. Määritykset kohdistettiin arvioinnin sisäisiin tekijöihin, kuten ammattitaidon laatuun ja prosessiin. Jälkimmäistä ammattitaidon arvioinnin kehitystä ohjaa kognitiivinen oppimiskäsitys ja konstruktiiivinen oppimiskäsitys sekä laaja-alainen kvalifikaatiomääritys (ks. luku 3.2). Ammattitaitovaatimukset monipuolistuvat, esim. ATK-taidot, kielitaito, palveluosaaminen ja persoonaan kohdistuvat toiveet näkyvät työpaikkailmoituksissa. Ammattitaidon arvioinnissa tulee esiin aikuisen itseohjautuvuuden vaatimukset oman ammattityön kehittämisessä. Edellä kuvattuja arvioinnin suuntauksia on kritisoitu, mutta ne ovat myös saaneet vaikutteita toisistaan ammattitaidon arvioinnin kehittämisessä. (Kervinen & Rikkinen 2009, 7.)

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään (Näyttötutkinto-opas 2007, 25). Arvioinnin pohjana käytetään tutkinnon perusteissa mainittuja tutkintokriteerejä. Arvioinnin menetelmät tulee olla monipuolisia ja ensisijaisesti laadullisia. Ammattitaidon arvioinnissa tulee ottaa huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti. Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia dokumentteja aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, tämä tarkoittaa jonkin tutkinnon osan aiemmin suorittamista, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden suhteessa näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukseen ja voivat esittää tutkinnon osaa tunnustettavaksi tutkintotoimikunnalle.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa tutkinnon suorittajan itsearviointilla on keskeinen merkitys. Tärkeää on, että tutkinnon suorittaja saa selvästi tietoonsa arviointiperusteiden soveltamisen omalta kohdaltaan. Työnantajan, työntekijöiden sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisen huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointilausunnon, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle annettava palaute arvioinnista on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. (Näyttötutkinto-opas 2007, 25.)

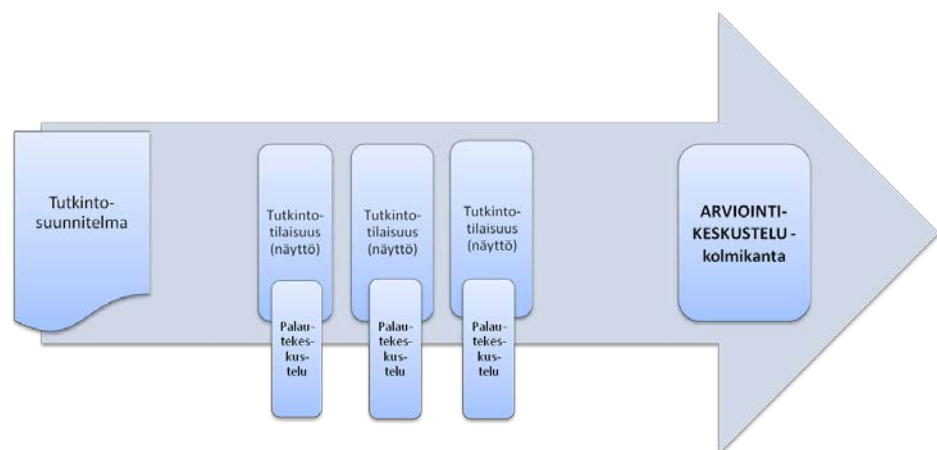
4.1.4.1. Tutkintotilaisuudet

Aikuisten ammatilliset näyttötutkinnot ovat työelämän tutkintoja, joissa eri tavoin hankittu osaaminen osoitetaan työssä todellisia työtehtäviä tehden. Osaaminen arvioidaan näyttötutkintojen perusteissa määriteltyjen ammattitaitovaatimusten ja niistä johdettujen kriteereiden mukaan. Arviointiasteikko on perustutkinnoissa 1-3 ja ammatti- ja erikoisammattitutkinnoissa hyväksyty-hylätty.

Jokainen tutkinnon suorittaja suunnittelee itse omat tutkintotilaisuutensa (näytöt) tukenaan oppilaitoksen ohjaava henkilö. Useimmiten tutkintotilaisuuksien

suunnitteluun osallistuu myös ohjaaja tutkinnon suorittajan organisaatiosta. Tutkintotilaisuuksia järjestetään työpaikalla joustavasti yleensä valmistavan koulutuksen lomassa. Työelämälähtöiset tutkintotilaisuudet ovat osaamisen osoittamista, joissa pääpaino on tekemisessä ja toimimisessa. Tutkintotilaisuuksista syntyy yleensä näyttöä täydentäviä dokumentteja, jotka tutkinnon suorittaja tallettaa sovitusti joko paperidokumentteina tai sähköisinä dokumentteina. Jokainen työpaikalla tapahtuva tutkintotilaisuus arvioidaan. Koko tutkinnon ammattitaidon arviointi perustuu kolmikantaiseen arviointiin. Työssä tapahtuvissa tutkintotilaisuuksissa ei kuitenkaan aina edellytetä kolmikannan läsnäoloa, vaan tutkintotilaisuuden palautekeskustelu käydään usein esimiehen ja tutkinnon suorittajan kesken. Työpaikka-arvioija kirjoittaa työssä tapahtuneesta tutkintotilaisuudesta arvioinnin tutkinnon ammattitaitovaatimusten mukaan. Nämä arvioinnit tutkinnon suorittaja tallettaa arviointiaineistoonsa ja ne ovat oleellinen osa arviointia.

Yksi tutkintotilaisuus sihteerin ammattitutkinnossa on tyypillisimmillään kokoussihteerinä toimiminen. Sihteerä lähettää kutsut, osallistuu kokoukseen, kirjoittaa pöytäkirjan ja arkistoi sen. Kokouksen jälkeen tutkintotilaisuuden arvioija (kokoukseen osallistuja) täyttää arviointidokumentin tutkinnon suorittajan osaamisesta. Osaamista hän arvioi niiden kriteereiden pohjalta, jotka tutkinnon suorittaja on valinnut kyseisessä työtehtäväkokonaisuudessa näytettäväksi.



KUVIO 5 Näyttötutkinnon suorittaminen prosessina

4.1.4.2. Arviointikeskustelu

Tutkinnon osan (tutkinnon osien) lopuksi järjestetään arviointikeskustelu, jossa on paikalla kolmikanta. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearviot ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsyudesta annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon. (Sihteerin ammattitutkinnon perusteet 2006, 11.)

Arviointikeskustelun sisällöstä ei ole tarkempaa määrittelyä tutkinnon perusteissa. Sen muotoa, pituutta ja tilaa ei ole myöskään määritetty. Liiketalouden ja kaupan tutkinnoissa on vakiintunut käytäntö arviointikeskustelun pituudesta. Yleensä noudatetaan 1-1,5 tunnin aikarajaa. Keskustelu pidetään joko oppilaitoksessa tai tutkinnon suorittajan työpaikalla. Keskustelua varten varataan rauhallinen tila, jossa häiriötekijät minimoidaan. Yleensä tilana on neuvotteluhuone. Keskustelua vetää opetusalan edustajan arvioija, joka on suorittanut näyttötutkintomestari -koulutuksen. Keskustelun muoto määräytyy opetusalan edustajan organisaation toimintamallin mukaisesti. On kuitenkin koulutusorganisaatioita, joiden prosessit ovat kehittymättömät. Tällöin keskustelun sisältö muodostuu yksinomaan opetusalan arvioijan henkilökohtaisten linjausten kautta. Joissakin tilanteissa voidaan arviointikeskustelu järjestää ryhmäkeskusteluna, jolloin samanaikaisesti arvioidaan kahden tai useamman tutkinnon suorittajan yksilöllistä ammatillista osaamista.

4.1.4.3. Arvioijat

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla työnantajan ja työntekijöiden edustajilla tulee olla hyvä ammattitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Näyttötutkinnon järjestäjä toimittaa tutkintotoimikunnan kanssa sovitulla tavalla tarpeellisine tietoineen hyväksyttäväksi luettelon arvioijista ja mahdolliset muutokset tietoihin. Tutkintotoimikunta voi myös perustellusti määritellä ja

tiedottaa toimialaansa kuuluvien näyttötutkintojen arvioijien kelpoisuudet. Näyttötutkinnon järjestäjän tulee huolehtia siitä, että arvioijat täyttävät nämä vaatimukset. Arvioijia valittaessa tulee harkita myös esteellisyyskysymyksiä. Esteellisyys voi tulla kysymykseen esimerkiksi silloin, kun opettaja on keskeisesti osallistunut valmistavan koulutuksen opetukseen. (Näyttötutkinto-opas 2007, 26.)

Tutkinnon suorittaja suunnittelee itse tutkintotilaisuudet, joissa aikoo ammattitaitonsa osoittaa. Tämän hän tekee henkilökohtaiseen tutkinnon suorittamisen suunnitelmaansa (näyttösuunnitelma). Suunnitellessaan tutkintotilaisuuksia, tutkinnon suorittaja suunnittelee myös sen, kuka työpaikaltaan on oikea henkilö arvioimaan hänen osaamistaan. Tämän hän merkitsee myös tutkinnon suorittamisen suunnitelmaan. Työpaikka-arvioijien osaaminen varmistetaan tutkintovastuullisen toimesta samalla kun tutkinnon suorittamisen suunnitelma hyväksytään.

4.1.4.4. Osaamisen arviointi sihteerin ammattitutkinnossa

Osaaminen osoitetaan aidossa työympäristössä omassa sihteerin työssä. Tarvittaessa osaamisen osoittamista voidaan täydentää sellaisessa ympäristössä, jossa tutkinnon edellyttämä ammattitaito voidaan arvioida mahdollisimman luotettavasti ja monipuolisesti ja jossa vaadittu ammattitaidon taso täyttyy. 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. (Sihteerin ammattitutkinnon perusteet 2006, 7.)

Tutkinnon suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva omasta organisaatiostaan ja tehtävästään sekä vastuistaan. Hän osoittaa osaavansa toimia omassa organisaatiossaan aktiivisena ja positiivisena työyhteisönsä jäsenenä. Tutkinnon suorittajalla on myös avoin ja selkeä käsitys oman osaamisensa kehittämistarpeista ja tavoitteista, ja hän osoittaa sitoutuvansa

tavoitteelliseen itsensä kehittämiseen. (Sihteerin ammattitutkinnon perusteet 2006, 10.)

Sihteerin ammattitutkinnon perusteissa kuvatut sihteerin työn osaamisalueet ja arvioinnin kohteet voidaan sijoittaa Odd Nordhaugin kompetenssitytologisoinnin nelikenttiin. Tutkinnon ensimmäisen osan, toimintaympäristön hallinta, arvioinnin kohteita ovat toimialan tunteminen, oman organisaation tunteminen, työryhmissä toimiminen, työyhteisön toiminnan tukeminen, perehdyttäminen, asiakastyön hoitaminen ja viestintä asiakastyössä. (Sihteerin ammattitutkinnon perusteet 2006, 8-10.) Toimialan tunteminen, oman organisaation tunteminen ja työyhteisön toiminnan tukeminen ovat osaamisalueita, joiden organisaatiospesifisyys on korkea, mutta tehtäväspesifisyys on alhainen. Työryhmissä toimiminen on osaamisalue, joka vaaditaan sihteeriltä, vaikka sekä organisaatiospesifisyys että tehtäväspesifisyys ovat alhaisia. Perehdyttämisessä vaaditaan korkeaa organisaatiospesifisyyttä ja korkeaa tehtäväspesifisyyttä.

Arvioinnin kohde asiakastyön hoitaminen sisältää useita kriteerejä, joiden sijoittaminen yhteen Nordhaugin nelikenttään on mahdotonta. Sen vuoksi kriteeri ”osaa toimia asiakastyössä vastuullisesti organisaation arvojen, palveluidean ja laatutavoitteiden mukaisesti” sijoittuu organisaatiospesifisyydessä korkealle, mutta tehtäväspesifisyydessä matalalle. Kun taas kriteerit ”ottaa toiminnassaan huomioon sisäiset ja ulkoiset asiakkaat sekä heidän tarpeensa ja odotuksensa” sekä ”hoitaa palvelutilanteet asiakaslähtöisesti ja asiantuntevasti” sijoittuvat sekä organisaatio- että tehtäväspesifisyydessä matalalle.

Asiakastyön kriteeri ”osaa toimia organisaation asiakkaiden tapakulttuurien ja etikettien mukaisesti” sijoittuu korkealle sekä organisaatiospesifisyydessä että tehtäväspesifisyydessä. Tutkinnon ensimmäisen osan viimeinen arvioinnin kohde, viestintä asiakastyössä, sijoittuu kompetenssiluokittelussa alhaisen organisaatiospesifisyyden ja tehtäväspesifisyyden kenttään lukuun ottamatta kriteeriä ”osaa käyttäytymisellään ja ulkoisella olemuksellaan luoda myönteistä yrityskuvaa”. Edellä mainittu kriteeri vaatii korkeaa organisaatiospesifisyyttä, jotta yrityskuva muotoutuisi yrityksen tavoitteiden mukaiseksi.

Tutkinnon toisen osan arvioinnin kohteita ovat tieto- ja viestintätekniiikan hallinta, tiedon hallinta, tiedon välittäminen, toiminnan koordinointi, tilaisuuksien ja matkojen järjestäminen, asiakirjojen tuottaminen, arkistointi, kokoussihteerinä toimiminen, tilausten ja hankintojen tekeminen sekä oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen. (Sihteerin ammattitutkinnon perusteet 2006, 11-13.) Tieto- ja viestintätekniiikan hallinta vaatii korkeaa tehtäväspesifisyyttä, mutta alhaista organisaatiospesifisyyttä, kuten myös arvioinnin kohde tiedon hallinta, lukuun ottamatta kriteeriä ”osaa valita käytettävissä olevasta tiedosta työyhteisön tai tehtävien kannalta olennaiset asiat”. Tämä arviointikriteeri vaatii korkeaa tehtäväspesifisyyttä. Tiedon välittäminen on arvioinnin kohde, joka sisältää kaksi kriteeriä: osaa välittää tietoa organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti ja osaa toimia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti. Näistä ensimmäinen vaatii korkeaa organisaatio- ja tehtäväspesifisyyttä ja jälkimmäinen matalaa organisaatio- ja tehtäväspesifisyyttä.

Toiminnan koordinointi, asiakirjojen tuottaminen ja kokoussihteerinä toimiminen ovat kaikki kompetensseja, jotka vaativat alhaista organisaatiospesifisyyttä, mutta korkeaa tehtäväspesifisyyttä. Myös tilaisuuksien ja matkojen järjestäminen, arkistointi sekä tilausten ja hankintojen tekeminen sijoittuu periaatteessa samaan kompetenssiluokkaan, mutta tutkinnon perusteiden mukaan sihteerin tulee osata järjestää matkoja organisaationsa matkustussäännön mukaisesti, hoitaa matkalaskuja organisaationsa matkalaskukäytännön mukaisesti, toimia lainsäädännön ja oman organisaationsa arkistointiohjeiden ja arkistomuodostusperiaatteiden mukaisesti, toimia organisaation tilaus- ja hankintaprosessin mukaisesti sekä tehdä työhönsä kuuluvat hankinnat organisaation laatutavoitteita ja sääntöjä noudattaen sekä ottaen huomioon kestävä kehityksen. Näin ollen em. kriteerit vaativat korkeaa organisaatiospesifisyyttä. Tutkinnon toisen osan viimeisenä arvioinnin kohteena on oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen. Tämä kompetenssi vaatii alhaista organisaatio- ja tehtäväspesifisyyttä.

		Organisaatiospesifisyys	
Tehtävä- spesifisyys		Alhainen (Organisaatiosta riippumaton)	Korkea (Organisaatiokohtainen)
	Alhainen (Tehtävästä riippumaton)	Meta-kompetenssi <ul style="list-style-type: none"> - työryhmissä toimiminen - asiakastyön hoitaminen <ul style="list-style-type: none"> o ottaa toiminnassaan huomioon sisäiset ja ulkoiset asiakkaat sekä heidän tarpeensa ja odotuksensa o osaa hoitaa palvelutilanteet asiakaslähtöisesti ja asiantuntevasti - viestintä asiakastyössä - tiedon välittäminen <ul style="list-style-type: none"> o osaa toimia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti - oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen 	Organisaation sisäiset kompetenssit <ul style="list-style-type: none"> - toimialan tunteminen - oman organisaation tunteminen - työyhteisön toiminnan tukeminen - asiakastyön hoitaminen <ul style="list-style-type: none"> o osaa toimia asiakastyössä vastuullisesti organisaation arvojen, palveluidean ja laatutavoitteiden mukaisesti - viestintä asiakastyössä <ul style="list-style-type: none"> o osaa käyttäytymisellään ja ulkoisella olemuksellaan luoda myönteistä yrityskuvaa
	Korkea (Tehtäväkohtainen)	Standardit tekniset kompetenssit <ul style="list-style-type: none"> - tieto- ja viestintätekniikan hallinta - tiedon hallinta - toiminnan koordinointi - tilaisuuksien ja matkojen järjestäminen - asiakirjojen tuottaminen - arkistointi - kokoussihteerinä toimiminen - tilausten ja hankintojen tekeminen 	Ainutkertaiset kompetenssit <ul style="list-style-type: none"> - perehdyttäminen - asiakastyön hoitaminen <ul style="list-style-type: none"> o osaa toimia organisaation asiakk. tapakulttuurien ja etikettien mukaisesti - tiedon hallinta <ul style="list-style-type: none"> o osaa valita käytettävissä olevasta tiedosta työyhteisön tai tehtävien kannalta olennaiset asiat - tiedon välittäminen <ul style="list-style-type: none"> o osaa välittää tietoa organ. toimintaperiaatteiden mukaisesti - tilaisuuksien ja matkojen järjestäminen <ul style="list-style-type: none"> o osaa järjestää matkoja organ. matkustussäännön mukaisesti - arkistointi <ul style="list-style-type: none"> o osaa toimia lainsäädännön ja oman organisaationsa arkistointiohjeiden ja ams:in mukaisesti - tilausten ja hankintojen tekeminen <ul style="list-style-type: none"> o osaa toimia organisaation tilaus- ja hankintaprosessin mukaisesti o osaa tehdä työhönsä kuuluvat hankinnat organ. laatutavoitteita ja sääntöjä noudattaen

KUVIO 6. Sihteerin ammattitutkinnon arvioinnin kohteet Nodhaugin kompetenssiluokittelua mukailien

5. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimustehtävä

Ensimmäinen tutkimustehtäväni on: (1) Mikä on arviointikeskustelun sisältö?

Näyttötutkintojärjestelmä pohjautuu lakiin ja asetukseen ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L631/1998 ja A812/1998). Jokaista tutkintoa määrittää Opetushallituksen määräys tutkinnon perusteista. Tutkinnon perusteissa on ilmaistu ne ammatitaitovaatimukset sekä arvioinnin kohteet ja kriteerit, jotka tutkinnon suorittajan tulee hallita suorittaakseen tutkinnon. Yksi tutkinnon arvioinnin kulmakivistä on tutkinnon osan lopuksi pidettävä kolmikantainen arviointikeskustelu. Puututaanko näissä keskusteluissa yksityiskohtaisesti arvioinnin kriteereihin, painotetaanko tutkinnon suorittajan tuottamia dokumentteja, onko keskustelu osaamisen toteamista laajempien työprosessien kautta vai keskustellaanko mahdollisesti jostain ihan muusta?

Toinen tutkimustehtäväni on: (2) Kuinka arviointikeskusteluissa tulee esille sihteerin työn osaamisalueet?

Odd Nordhaug on tyypitellyt yksilöllisiä kompetensseja työelämän vaatimusten mukaisesti nelikenttäulottuvuuksina. Tutkimukseni tarkoituksena on hyödyntää Nordhaugin nelikenttää selvittäessäni näyttötutkinnon arviointikeskusteluissa esille nousevia sihteerin työn osaamisalueita.

5.2 Analyysimenetelmä

Tutkimustehtävää varten osallistuin kuuteen eri kolmikantaiseen arviointikeskusteluun kevään ja syksyn 2011 aikana. Keskustelut käytiin pääkaupunkiseudun kolmessa eri oppilaitoksessa. Roolini keskustelussa oli olla ulkopuolinen tarkkailija, ilman puheoikeutta. Keskustelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Analysoitavaa keskustelutekstiä kertyi 76 liuskaa.

Tutkimusmenetelmänä oli laadullinen lähestymistapa ja analyysimuodoksi valikoitui diskurssianalyysi.

Diskurssianalyysi ei ole yhtenäinen, vakiintunut tutkimusmenetelmä, vaan lähestymistapa, jossa on lukuisia eri traditioita ja painopisteitä. Diskurssianalyysissa tutkitaan kielen käyttöä ja – painopisteestä riippuen – siihen liittyviä konteksteja, toimintaa, funktioita ja merkitysten tuottamisen tapoja. Diskurssianalyysissa on monia traditiota. Useimmissa traditioissa huomio kiinnitetään erilaisiin kielenkäytön tilanteisiin ja siihen, kuinka näissä tilanteissa ja puheissa tuotetaan todellisuutta. Tämä diskurssianalyysin traditio liittyy erityisesti sosiaalipsykologiseen diskurssianalyysiin, jossa on kiinnostuttu muun muassa ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta.

Hollantilaisen lingvistin Teun A. van Dijk:n kognitiivinen diskurssianalyysi on sidoksissa vahvasti kognition käsitteeseen. Hän ulottaa diskurssianalyysin voimakkaasti tiedon kognitiiviseen prosessointiin. Diskurssin tuottaminen ja tulkitseminen tapahtuvat mentaalisesti, tietorakenteiden dynaamisena prosessointina. Van Dijk:n mukaan merkitysten tutkiminen ei ole mahdollista ilman, että otetaan huomioon kognitiiviset representaatiot, siis käsitteet, tiedot ja niiden dynaamiset rakenteet, uskomukset, kehykset, käsikirjoitukset tai mallit. Huomion kohteena ovat tekstin ja kontekstin systemaattiset keskinäissuhteet. Van Dijk:n diskurssianalyysissa selvitetään siis sitä, kuinka kognitiiviset prosessit vaikuttavat erityisesti diskurssirakenteiden tuottamiseen ja ymmärtämiseen ja kuinka ne vaikuttavat sosiaaliseen tilanteeseen tai miten sosiaalinen tilanne vaikuttaa diskurssirakenteisiin. (Hoikkala 1999, 146.)

Tämän pro gradu tutkimuksen tarkoituksena ei ole analysoida arviointikeskustelun sisältöä van Dijk:n määrittelemän kognition avulla, vaan painotus tulee olemaan enemmän diskursiivisessa psykologiassa. Tutkimuksen tarkastelun kohteena ei kuitenkaan ole yksilön sisäiset ominaisuudet, vaan sosiaalisissa prosesseissa diskursiivisesti rakentuvat ilmiöt ja sihteerin työn tekeminen.

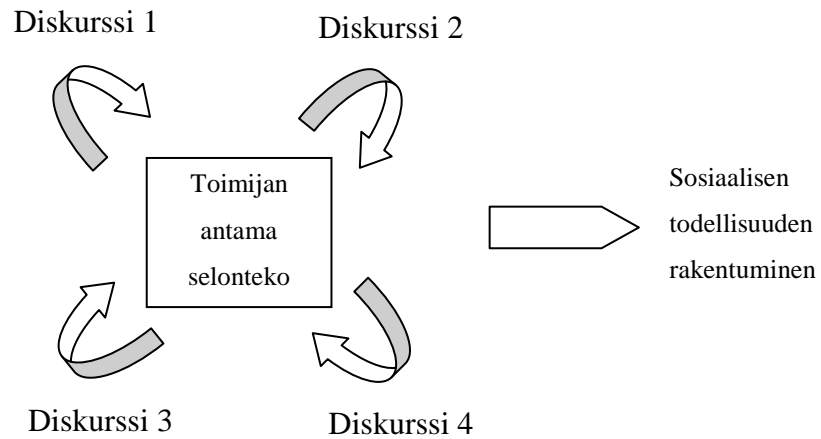
Yksi diskurssianalyysin traditiosta kulkee nimellä kriittinen diskurssianalyysi. Se juontaa juurensa Michel Foucaultin tiedonarkeologisista valta-analyyseista, joissa Foucault tarkasteli sitä, miten erilaiset käsitykset todellisuudesta oikeutetaan ja normalisoidaan. Suunnan keskeisin teoreetikko on Norman Fairclough. Kriittinen diskurssianalyysi on erityisen kiinnostunut siitä, miten monista mahdollisista tavoista tuottaa ja merkityksellistää todellisuus, juuri tietyt tavat nousevat valtaapitäviksi. Kriittinen diskurssianalyysi tulkitsee puheen ja kielenkäytön kulttuurisia ulottuvuuksia kriittisesti. Fairclough jakaa diskurssianalyttisen lähestymistavan kolmeen pääryhmään (ks. Suoninen 1999, 19): yhteiskuntatieteelliseen, intertekstuaaliseen ja lingvistiseen lähestymistapaan.

Intertekstuaalisessa lähestymistavassa avainsanat ja analysoitavat sekä käyttökelpoiset kategoriat ovat diskurssityyppi, genre, aktiviteettityyppi, tyyli, muoto ja puheääni. *Genre* on kielenkäyttötapa, joka palvelee tiettyä sosiaalista käytäntöä; *diskurssityypit* ovat sellaisten genrejen ja diskurssien muodostelmia, jotka esiintyvät diskurssijärjestyksissä muuttuen mahdollisesti pysyviksi ja konventionaaliksiksi; diskurssi puolestaan on määritelty tietyksi tavaksi, jolla tietty sosiaalinen käytäntö (tai sen alue) konstruoidaan.

Eero Suoninen (1999) yksinkertaistaa diskurssianalyysin kiinnostuksen kohteena olevan sen pohtimisen, miten toimijat tekevät asioita ymmärrettäväksi kielenkäytöllään. Diskurssianalyysi on siis kielenkäytön ja muun merkitysvälitteisen toiminnan tutkimusta, jossa analysoidaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä (Suoninen 1999, 19).

Kyse ei siis ole kielenkäytöstä ja sen kuvauksista, vaan kielenkäytöstä tekona ja toimintana. Diskurssianalyysissä tarkastelun kohteeksi otettavat kuvaukset määritellään käsitteellisesti selonteoiksi ”account”. Selonteoillaan ihmiset tekevät toisilleen ymmärrettäväksi omaa itseään ja maailmaa. Selonteot eivät kuitenkaan ole riippumattomia sosiaalisesta maailmasta, vaan pohjautuvat niihin asioiden ymmärrettäväksi tekemisen tapoihin, merkityksiin, joita selonteon antaja ammentaa maailmasta. (Suoninen 1999, 20.)

Suoninen (1999) on esittänyt diskursiivisen toiminnan mallin, joka mielestäni kuvaa erittäin hyvin diskurssien merkitystä selontekoon, jonka kautta sosiaalinen todellisuus rakentuu.



KUVIO 7. Diskursiivinen toiminnan malli (Suoninen 1999)

Kuviossa kaarinolet kuvaavat toimijoiden käyttämiä kulttuurisesti ymmärrettäviä diskurssien aineksia. Selonteot pitävät yllä kulttuuria kolmella tavalla. Ensinnäkin, selonteot pitävät yllä niitä konventionaalaisia rakenteita, joiden noudattamista tai joista poikkeamista ne perustelevat. Toiseksi, selonteot pitävät yllä diskursseja, joihin viittaavat tai vetoavat vakuuttaakseen yleisönsä. Kolmanneksi, selonteot tuottavat monenlaisia vaikeasti pääteltävissä olevia symbolisia ja aineellisia seurauksia. (Suoninen 1999, 22.)

Diskursseja kutsutaan myös merkityssystemeiksi Ferdinand de Saussuren kehittämän erottelujen systeemin käsitteen mukaan. Tässä tutkimuksessa käytän kuitenkin termiä tulkintarepertuaari selontekojen rakennusaineena. Puhuminen repertuaarien käytöstä tai eri repertuaareihin tukeutuvasta kielen käytöstä soveltuu luontevasti sellaisiin tutkimustehtäviin, joissa spesifioidaan yksityiskohtaisesti arkisen kielen käytön vaihtelevuutta (Suoninen 1999, 27).

Tutkimusaineistoon perehtyminen alkoi keskustelujen taltiointitilanteessa. Se jatkui edelleen aineiston litterointivaiheessa. Kun koko aineisto oli kuvattu alkoi syvällisempi analyysi. Jokaisen keskustelun nimesin omalla koodillaan; S1, O2,

O1, O3, M1 ja M2. Koodituksessa kirjain kertoi mistä oppilaitoksesta on kysymys ja numerot olivat järjestysnumeroita. Analyysin aluksi merkitsin keskustelijoiden asemat eri koodeilla (väreillä). Kun kyse oli opetusalan edustajasta (OPE), oli merkinä sininen rooli. Tutkinnon suorittaja (TS) oli keltainen, työnantaja (TA) punainen ja työntekijä (TT) vihreä. Samalla tuli myös jokainen keskustelun osallistuja kooditettua, esim. O2TA tai S1OPE.

Laskin puheenvuorojen määrät kussakin keskustelussa. Sen jälkeen paneuduin keskustelun aiheisiin lähemmin ja merkitsin puheenvuoroista ne, jotka liittyivät sihteerin työn tekemiseen ja sihteerin ammattitutkintoon. Analyysin tässä vaiheessa käsittelin keskustelukokonaisuuksia, jolloin jokaista irrallista puheenvuoroa ei voinut tulkita ”sihteeripuheeksi”.

Kun aineisto oli luokiteltu ”sihteeripuheeksi” ja ”muuksi puheeksi”, paneuduin tarkemmin niihin keskustelun osiin, jotka koskivat sihteerityötä ja sihteerin ammattitutkintoa. Luin tekstejä yhä uudelleen ja hahmotin niitä diskurssianalyttisiksi puhekokonaisuuksiksi. Tällöin sisällöstä alkoi nousta aina vain vahvemmin erilaisia tulkintarepertuaareja. Repertuaarien kirjo oli aluksi laaja, mutta tiivistyi mitä pidemmälle analyysi eteni. Analyysin loppuvaiheessa sijoitin tulkintarepertuaarien sisältämiä sihteerin työn osa-alueita Odd Nordhaugin luomaan kompetenssiluokittelun nelikenttään.

5.3 Kohdejoukko

Tutkimus tehtiin seuraamalla kuutta eri arviointikeskustelua 31.3.2011 - 19.10.2011. Keskustelut pidettiin kolmen eri tutkinnon järjestäjän tiloissa ja organisoimana. Kaikki arviointikeskustelut käytiin pääkaupunkiseudulla. Lähtökohtana oli se, että kaikkien kuuden arviointikeskustelun vetäjät ovat eri henkilöitä. Käytännössä tämä ei kuitenkaan toteutunut, vaan keskustelujen puheenjohtajana toimi neljä eri näyttötutkintomestaria. Yksi tutkinnon järjestäjistä organisoii yhden keskustelun, yksi järjestäjä kaksi ja yksi tutkinnon järjestäjä organisoii kolme arviointikeskustelua. Arviointikeskustelut tapahtuivat arkipäivisin ja ajoittuivat sekä aamupäivään että iltapäivään. Jokaisessa

tilaisuudessa oli läsnä opetusalan edustaja, tutkinnon suorittaja, työnantajan edustaja ja työntekijöiden edustaja. Keskusteluja vetäneet näyttötutkintomestarit olivat kaikki opetusalan edustajia. Keskustelut kestivät pisimmillään 1 h 20 minuuttia ja lyhyimmillään 32 minuuttia. Jokaisen keskustelun jälkeen kolmikantainen arvioijaryhmä piti arvioijajakouksen. Arvioijajakouksen keskustelu ei kuulunut tämän tutkimuksen piiriin.

5.4 Luotettavuus

Tutkimusaineiston hankintakohteiksi valikoitui pääkaupunkiseudun oppilaitoksista kolme, joilla on tutkinnon järjestämisoikeus sihteerin ammattitutkintoon ja joilla oli kyseisenä aikana sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskusteluja. Keskustelujen nauhoittamiseen oli saatava kaikkien osapuolten lupa, mikä hidasti aineiston hankinnan prosessia. Oma hidasteensa oli myös tutkimuksen tekijän päivätö, joka vaati oman aikaresurssinsa. Koska tutkimuksen tekijänä toimin eräässä pääkaupunkiseudun oppilaitoksessa näyttötutkintomestarina, olivat kontaktit oppilaitoksiin olemassa. Kävin vastuuhenkilöiden kanssa ensin puhelinkeskustelun tutkimustyöstäni ja pyysin saada lupaa aineiston hankintaan. Tämän jälkeen lähetin sähköpostitse lupapyynnön oppilaitoksen yhteyshenkilölle, joka välitti sen tutkinnon suorittajille sekä työnantaja- että työntekijäedustajille. Luvan saatuani osallistuin arviointikeskusteluun ja nauhoitin sen. Oppilaitosten varaama aika kullekin keskustelulle oli 30 min. - 1 h. Litteroitavaa keskustelua kertyi yhteensä 4 h 33 min. Keskustelut kestivät aikajärjestyksessä 1 h 20 min., 44 min., 30 min., 49 min., 38 min. ja 32 min. Litteroituna tekstien pituudet olivat 23 sivua, 14 sivua, 11 sivua, 13 sivua, 8 sivua ja 8 sivua.

Muistiinpanoja varten tein jokaista keskustelua varten lomakkeen (liite 1), jonka jaoin kolmeen osa-alueeseen: alkutilanne, keskustelun kulku ja keskustelun päätös. Lomakkeelle kirjasin jokaisen keskustelun alkutilanteessa yleistunnelman, aloitusaikataulun, henkilöiden alkuvaikutelman, keskustelun paikan, istumajärjestyksen, tarjoilun ja keskustelun johtajan. Keskustelun kulun aikana kirjasin myös yleistunnelman, aikataulun pitävyyden, työjärjestyspuheenvuorot ja

johtajuuden. Keskustelun päätösvaiheessa kirjasin yleistunnelman lisäksi henkilöiden loppuvaikutelman ja aikataulun pitävyyden.

Keskustelujen aloitustunnelma vaihteli paikasta ja keskustelijoista riippuen. Yhden keskustelun alku oli jännittynyt, toisen rento, kolmannen asiallinen ja neljännen rauhallinen. Aloitusaikataulu vaihteli 15:n minuutin myöhästymisestä 5:n minuutin etu-aikaan. Jokaisella keskustelijalla oli näyttötutkintojärjestelmän mukaisesti ennakkoon oma roolinsa keskustelussa, joka lähtötilanteessa oli kaikille selvä. Keskustelun alun jälkeen puheenjohtajan tehtävän otti kuitenkin kahdessa tapauksessa joku muu kuin opetusalan edustaja. Molemmissa tapauksissa kyse oli työnantajan roolissa olleesta henkilöstä.

Keskustelupaikkana toimi kolmessa tapauksessa neuvotteluhuone ja kolmessa tapauksessa luokkatila. Keskustelujen istumajärjestys vaihteli; suurimmassa osassa keskustelua keskustelijat olivat sijoittuneet pöydän ympärille tasaisesti. Kahdessa keskustelussa tutkinnon suorittaja sijoittui valkokankaan viereen seisten, sillä hän piti aluksi diaesityksen tutkintosuorituksistaan. Näissä tapauksissa koko keskustelu käytiin siten, että tutkinnon suorittaja seisoi valkokankaan vieressä. Missään keskustelussa ei ollut tarjolla syötävää tai juotavaa.

Keskustelujen edetessä yleistunnelma pysyi kaiken kaikkiaan asiallisena. OPE-edustaja veti keskustelua, paitsi kahdessa tapauksessa, jossa TA-edustaja oli ottanut puheenjohtajuuden käsiinsä jo keskustelun alussa. Keskustelun päätökseen päästiin suunnitellussa ajassa kahdessa tapauksessa, aika ylittyi kahdessa tapauksessa, toisessa 20 minuuttia ja toisessa 5 minuuttia. Kaksi keskustelua saatiin päätökseen etuajassa, joista toinen oli 30 minuuttia alle sille varatun ajan.

Yhden keskustelun työnantaja- ja työntekijäedustajat olivat samasta organisaatiosta kuin tutkinnon suorittaja. Työnantajaedustaja oli todellisuudessa tutkinnon suorittajan esimies. Muissa keskusteluissa työnantajaa ja työntekijää edustivat henkilöt, jotka eivät olleet tutkinnon suorittajan kanssa samasta organisaatiosta. Tämä vaikutti oleellisesti keskustelun sisältöön, sillä

keskusteluaikaa kului runsaasti tutkinnon suorittajan organisaation esittelyyn. Toinen oleellinen eroavaisuus keskusteluissa oli tutkinnon järjestäjän käytäntö ohjeistaa tutkinnon suorittajat keskustelun kulkuun. Kahdessa keskustelussa tutkinnon suorittajat pitivät diaesityksen oman tutkintonsa suorittamisesta. Arviointikeskustelun yhteydessä esitys arvioitiin ja siitä annettiin suullista palautetta. Kolmantena eroavaisuutena nousi esille tutkinnon suorittajien työkokemus. Kolmessa keskustelussa sihteerin ammattitutkinto suoritettiin työvoimapoliittisena koulutuksena. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkinnon suorittajat olivat osoittaneet osaamisensa harjoittelutyöpaikoissa. Harjoittelujaksojen pituus vaihteli yhdestä kuukaudesta kolmeen kuukauteen.

6. TULOKSET

6.1 Mistä keskusteltiin?

Keskustelut kestivät keskimäärin 45 minuuttia. Keskustelun alku oli jokaisessa keskustelussa lähes identtinen; opetusalan edustaja kertoi mistä on kysymys ja kuinka kauan keskustelulle on varattu aikaa. Tämän jälkeen osallistujat esittäytyivät. Koska arviointikeskustelun sisällöstä oli jokaiselle tutkinnon suorittajalle kerrottu etukäteen, ei laajempia kuvauksia keskustelujen merkityksestä näyttötutkintojärjestelmässä enää tässä vaiheessa missään keskustelussa kerrattu. Aloitusvaiheen jälkeen keskustelu lähti käyntiin kaikissa tapauksissa tutkinnon suorittajan puheenvuorolla. Kahdessa tapauksessa tutkinnon suorittaja piti diasarjalla varustetun esitelmän tutkinnostaan, neljässä tapauksessa keskustelu oli vapaamuotoisempaa. Aihepiirit polveilivat sihteerin/assistentin yleisestä työkentästä tutkinnon suorittajan omaan toimialaan, omaan organisaatioon sekä tutkinnon suorittajan spesifeihin työtehtäviin.

Analyysivaiheessa tein luokittelun 1) puheenvuoroista, jotka koskivat sihteerin työtä ja 2) puheenvuoroista, joita ei voinut suoraan tulkita sihteerin työtehtäviin tai sihteerin ammattitutkintoon. Nämä puheenvuorot liittyivät kyllä kyseisen tutkinnon suorittajan omiin työtehtäviin, mutta ei suoraan sihteerin ammattitutkinnon vaatimiin ammattitaitoalueisiin.

TS: Hengityshalvauspotilaita hoidetaan niinku kotona, niin siellähän on yksin, niin sit pitää jossain käsitellä niit asioita

TA: Sano viel mikä se hengityshalvaus nyt sit on niinku, mitä se niinku tarkoittaa?

TS: Ne on semmosii konheessa olevia potilaita, jotka ei pysty itte hengittämään

TA: Aha, joo

(Keskustelu O3)

TS: [näin kävi] yhden potilaan kanssa että

TA: Joo ja sä puhuit hänen [kanssaan sitten]

TS: [Joo, .joo] menin kysymään hänen aamiaistansa ja sit hän joo et en kopp kaffe och (--) aa okej du [ha]

TA: [he he]

TS: [(- svart eller)] socker eller mjölk behöv(h)e-

TA: [he he (--)]

OPE: [he he ((--)]

TS: Hänen tyttärensä sit ihmetteli, et miten isälle on näin käynyt [ku]

OPE: [hehe]

TT: [ihan] kouluruotsia ruvennut puhumaan

(Keskustelu O1).

Muutamassa keskustelussa OPE-puheenvuoro muuttui opetukselliseksi tilanteeksi, jolloin keskustelun luonne muuttui tutkinnon perusteiden määräyksestä. Näin ollen niitä ei voinut luokitella suoraan sihteerin työtä käsitteleviksi puheenvuoroiksi.

OPE: Sanon aina sen ko(h)ska asiat on siellä ja paperit on tossa ja sillon mielellään katsotaan tänne mä en tiedä (.) saitko Merviin minkäänäköstä katsekontaktia

TS: <Kyllä mä yritin katsoa häntä> mut hän ei [katsonua mua]

TT: he he

OPE: [Niin just] sillä hetkellä mut et ettetet tila pitää mun mielest sillä taval ottaa haltuun, et ei tarvii liikkuu jos se jos se on tota nii ei oo niinku ominaista, et saa olla itsensä näkönen esitys mut että just et ku kun pidät pidät useemminki, et siel oli aika iso iso tila siin voi tietysti vähän jo kokeilla, et jos vähän liikkuis

(Keskustelu M1)

Muu osa puheenvuoroista, jotka eivät sisältyneet sihteerin työn aihepiiriin oli mm. hyväksyntää, ”kyllä, joo, niin tai okei”, kannustusta, ”hyvä, hienoa” tai olivat muuten irrallisia osaamisen osoittamisesta

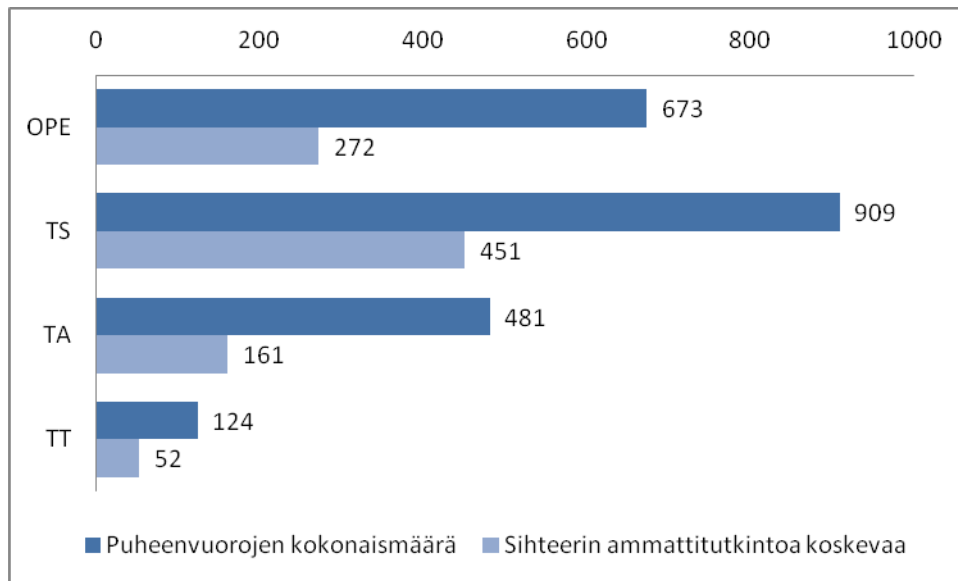
OPE: selkä on sit] erikseen. Joo, joo. Se oli se korsetti siellä, näytti silt ihan. Tosiaan, sä oot ollu siel aika pitkään, 7 vuotta. Minkä ikäset sun lapset on?

TS: 11 ja 10

(Keskustelu M2)

Kaikissa kuudessa arviointikeskustelussa käytettiin yhteensä 2187 puheenvuoroa. Näistä 1/3 (673), oli OPE-edustajan puheenvuoroja, lähes 1/2 (909) TS-edustajan puheenvuoroja, 2/5 (481) TA- edustajan puheenvuoroja ja 124 TT- edustajan puheenvuoroja. Sihteerin työtä tai sihteerin ammattitutkintoa käsitteli 936 puheenvuoroa, mikä on alle puolet kaikista puheenvuoroista. Nämä jakautuivat seuraavasti: OPE-edustaja noin 1/3 (272), TS-edustaja 1/2 (451), TA-edustaja 161 ja TT-edustaja 52. Molemmissa puheenvuororyhmissä (kaikki puheet tai sihteeripuheet) oli puheenvuorojen osuus osallistujarooleittain sama. Tutkinnon suorittajilla oli eniten puheenvuoroja, toiseksi eniten OPE-edustajilla, kolmanneksi eniten TA-edustajilla. TT-edustajilla oli vähiten puheenvuoroja molemmissa puheenvuororyhmissä.

Kun tuloksia tarkastelee oppilaitoksittain, löytyy puheenvuorojen jakautumisessa pieniä eroja. Niissä kahdessa arviointikeskustelussa, joissa tutkinnon suorittaja esitti aluksi diaesityksen avulla oman osaamisensa, oli OPE-edustajan puheenvuorojen määrä pienempi kuin muissa keskusteluissa. Näissä keskusteluissa myös keskustelun vetäjän roolin otti TA-edustaja. Vain yhdessä keskustelussa TA- ja TT-edustajat olivat tutkinnon suorittajan työpaikalta. Muissa keskusteluissa TA-edustaja ja TT-edustaja olivat muista organisaatioista kuin tutkinnon suorittaja. Osallistujien kokoonpano tältä osin ei muuttanut puheenvuorojen suhteellista osuutta, ei kaikkia puheenvuoroja tarkasteltaessa, eikä sihteerin työtä käsittelevissä puheenvuoroissa.



KUVIO 8. Puheenvuorojen jakautuminen (n=2187)

6.1.1 Keskustelurepertuaarit

Aineiston tarkempi analyysi kohdistui keskusteluun, jonka aihepiirinä oli sihteerin työ ja sihteerin ammattitutkinto. Näitä puheenvuoroja käytettiin kaikissa keskusteluissa yhteensä 936. Keskusteluissa nousi esille aihepiirin mukaisesti erilaisia työn tekemisen teemoja. Näistä yhtenä vahvana kokonaisuutena esiintyi sihteerin työn asiakaspalvelu. Asiakaspalvelun yhteydessä keskusteltiin myös tutkinnon vaatimuksesta palveluun myös toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä.

OPE: No mitäs sitte jos asiakastyöstä ja viestinnästä siinä niin tota minkälaisia asiakaspalvelutilanteita sä kuvaisit että ne on tuolla?

TS: No, lähinnä sitä, että tulee näitten potilaitten omaset katsomaan osastolle ja

OPE: Joo

TS: (-) hei hei ja ketä te tuutte katsomaan ja

(Keskustelu O2)

TT: Koska tuota sehän nyt on tietysti (.) aina plussaa, että siellä ihmiset saa myös sairaalassa palvelua sitten omalla äidinkielellään et muutenhan sun kielitaito on niinku poikkeuksellisen vankka ja varmasti sillä venäjän kielelläkin niin on (.) on tosiaankin päivittäistä käyttöä [siellä työyhteisössä]

OPE: [Mmh (--)]

*TT: Ainahan se on tommosessa tilanteessa varsinkin kun on on sairaalaympäristössä niin helpottavaa sille potilaalle tai asiakkaalle miten nimitättekään niin saada palvelua omalla äidinkielellä. Kiitoksia.
(Keskustelu M1)*

Edellä kuvatun kaltaisista puheista muodostui tutkimuksen ensimmäiset tulkintarepertuaarit. Nimesin ne asiakaspalvelurepertuaariksi ja kielitaitorepertuaariksi. Asiakaspalvelutyön lisäksi erilaisissa työryhmissä toimiminen ja tiimityö nousivat merkittäviksi keskustelukokonaisuuksiksi. Sihteerin työ on usein asioiden keskiössä toimimista. Sihteerillä on tietoa yrityksen asioista ja hän toimii monenlaisten henkilöiden kanssa erilaisissa työryhmäkoonpanoissa ja kuulee työnsä puolesta monia yritystä koskevia luottamuksellisiakin asioita. Tiimityöskentelyyn liittyvät keskustelupuheet saivat nimen työryhmärepertuaari.

TS: Sitten (.) työryhmässä toimiminen. Mmmmm. Elikkä nää on nää meidän henkilöstöpalaverit, joita on nyt, nyt on ajateltu pidettäväksi ilmeisesti kymmenen kertaa vuodessa tai kuudesta kymmeneen, et se vähän vaihtelee, et mikä on tilanne milloinkin. Ennen, aikasemmin niitä oli melkein joka kuukausi

OPE: Joo/o

*TS: mut nyt sitten ajateltiin vähä harventaa niitä kertoja. Sitten mä toimin talouden ja hallinnon palaverissa, elikkä meidän talousjohtajan vetämässä *semmosessa**

OPE: Mmmm/m

TS: kolme kertaa, eiku anteeks kolmen viikon välein tapahtuvassa palaverissa

OPE: Mikä sun rooli näissä palavereissa on?

(Keskustelu S1)

OPE: Okei, mennään sitte tähän työyhteisön vastuullisena jäsenenä, elikkä kerro vähän mitä se osastonsihteerin päivittäinen työ siellä oli ja miten sä siellä, kenen kanssa sitä teit yhdessä?

TS: Lääkäreitten (.) kanssa, hoitajien kanssa ja sitten justuinsa nää kaikki kuljetustilaukset ja näytteenotot, siis hirveesti oli kenen kanssa sitä työtä

OPE: Mmmm

TS: sillä tavalla niinku yhdessä teki, mutta (.) tolla osastolla oli vaan periaatteessa se yks osastonsihteerin aina paikalla

(Keskustelu O2)

Useassa keskustelussa keskustelun vetäjä esitti kysymyksen: ”Kenen kanssa työskentelet? Ketkä ovat ne henkilöt, joita tapaat työssäsi?” Tämä keskustelun

avaus siivitti yleensä keskustelun niistä työtehtävistä, jotka liittyvät kyseisiin työyhteisön jäseniin. Paitsi konkreettisesta tekemisestä, puhuttiin myös siitä vuorovaikutuksesta, joka liittyy eri ihmisten kanssa työskentelyyn. Suurin osa sihteerin työstä on puhumista joko kasvokkain tai puhelimitse tai kirjallista vuorovaikutusta, ennen kaikkea sähköpostin käyttöä. Tähän henkilöiden väliseen vuorovaikutukseen liittyvän keskustelurepertuaarin nimesin vuorovaikutusrepertuaariksi.

Kolmessa arviointikeskustelussa tuli esille, että sihteerin työhön liittyy selkeästi viestinnällisiä elementtejä. Kaikki kolme osallistuivat joko kokonaisvastuullisesti tai osavastuullisesti yrityksen nettisivujen ylläpitoon ja päivitykseen. Kaksi sihteerää osallistui tämän lisäksi myös markkinointimateriaalin tuottamiseen. Näihin viestinnällisiin työtehtäviin liittyvän puheen arviointikeskustelussa nimesin viestintärepertuaariksi.

Muutamassa keskustelussa tuli esille vahva kehittämishalu. Yksi aktiivinen kehittäjä kehitti rationaalisesti omaa työtään ja pyrki järkeistämään monia toimintoja, joita edeltäjät olivat toteuttaneet kyseenalaistamatta toimintatapoja. Sihteerin ammattitutkinnon yhtenä arvioinnin kohteena on oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen. Useassa keskustelussa korostettiin sihteerin tutkinnon suorittamisen olevan juuri oman osaamisen kehittämistä. Sen lisäksi tuli esille muitakin kehittämisen kohteita, kuten kielitaidon lisääminen ja tietoteknisten taitojen syventäminen. Tämän kehittämispuheen nimesin kehittämisrepertuaariksi.

TS: Sitten oli Excel-kurssi, joka oli tosi hyvä. Meillä vaihtu nyt niinkun 2010:iin, Office 2010:n päivitys oli niin, se oli tosi hyvä kurssi, että kyllä mä nyt haen niitä ja pääsääntöisesti J. niitä hyväksyy, mutt tietysti täytyy nyt vähän kattoo, ett tietysti ihan kaikille kursseille tästä lähdetä, mutta että. Ja sitten se tietysti, työkin, niinkun että, täytyyhän sitäkin tehdä

OPE: Mmm

TS: Eikä aina lähdetä kursseille

OPE: Sopivassa suhteessa

TS: Niin, niin

(Keskustelu S1)

Kolme sihteeriä toimi tehtävässään hyvin innovatiivisesti. He olivat aktiivisia suunnittelijoita ja toimeenpanijoita erilaisissa tapahtumissa. Keskusteluissa tuli esille mm. messuosaston suunnittelua ja kesäjuhlien sekä eläkkeellelähtötilaisuuksien järjestämistä. Sihteerin työ vaihtelee eri organisaatioissa paljonkin ja toisten tehtäviin sisältyy erilaista suunnittelua enemmän kuin toisten. Näin ollen arviointikeskustelujen painopisteetkin vaihtelivat tältä osin. Joka tapauksessa tutkinnon perusteisiin liittyvä tilaisuuksien järjestely tuli esille jokaisessa keskustelussa jossakin muodossa. Tällaisen suunnittelutyöhön liittyvän sihteeripuheen nimesin suunnittelurepertuaariksi.

Riippumatta siitä, oliko tutkinnon suorittaja vakituisessa työsuhteessa tehdessään tutkintoa vai suoritettiin tutkinto työharjoittelupaikassa, kertoivat tutkinnon suorittajat keskustelujen aluksi omista organisaatioistaan ja toimintaympäristöistään. Tämä keskustelu saattoi käsittää useita kysyviä puheenvuoroja etenkin niissä keskusteluissa, joissa työnantajan ja työntekijän edustajat eivät työskennelleet samassa organisaatiossa tutkinnon suorittajan kanssa. Organisaatioesittelyt olivat erittäin laajoja niissä keskusteluissa, joissa tutkinnon suorittajat olivat valmistaneet diaesityksen. Organisaatiota koskeva puhe sai nimen organisaatiorepertuaari. Ne organisaatiokeskustelun osat, joissa sihteeri toi esille selkeästi oman organisaationsa arvot ja vision ja joista hyvin kuvastui se, että tutkinnon suorittaja oli sisäistänyt yrityksen strategian, nimesin työnantajarepertuaariksi.

TS: Joo, osastonhoitajan. Niin, no HUSsihan on aika iso organisaatio, siihen kuuluu niin paljon noita, noita sairaaloita ja sitten kun ne on vielä silleen, että niitä on HUSsin sairaaloita ja HYKSin, että se on niinku HYKSin sairaanhoitoalue, niin siin on noi Hyvinkää, Lohja ja Länsi-Uusimaa ja Porvoon sairaanhoitoalueet. Ja sit nää sairaalat tääl HYKSin tai HUSsin, niinku jos mieki panen oman työpaikan sen, ku ne kysyy aina sitä toimiala-organisaatio, mikä juttu se on se lätinä, ku pitää sinne palkkatoimistoon tai sinne muualle ne ilmoittaa, niin siihen pitäis laittaa HUS HYKS ja sitten medisiininen tulosityksikkö ja syöpätautien klinikka ja osasto se ja se. Niitähän on sitten tosiaan noita tulosityksiköitä, niin medisiininen, operatiivinen ja sit naisten- ja lastentautien ja sitten se psykiatrian tulosityksikkö. Ja sitten niillä on näitä, tai ne on ostanu näit palveluja tai miksi niitä nyt sanotaan näitä, näähän nyt oli ennen, silloin kun miekin joskus olen aloittanut HUSsilla, niin nää kuulu nää röntgenit ja apteekit, niin ne oli vain niinku HUSsi, mut nythän ne toimii silleen niinku liikelaitoksina, että sairaalat niinku ostaa niitten palveluja.

*OPE: Mmm-m
(Keskustelu O3)*

Organisaatiopuheen yhteydessä viitattiin useassa keskustelussa työilmapiiriin. Ilmapiirikeskustelu nousi myös esiin, kun puhuttiin työryhmissä työskentelystä. Työyhteisön ilmapiiri heijastui keskusteluun muutenkin, vaikka keskustelun aihepiiri ei suoraan siihen viitannutkaan. Työyhteisön ilmapiiriin tai henki- tai tunnelmateeman nimesin ilmapiirirepertuaariksi. Lähes kaikissa tapauksissa ilmapiiriä pidettiin hyvänä, joissakin jopa erinomaisena. Vain yhdessä keskustelussa työyhteisön toiminnasta annettiin muuta kuin positiivista viestiä.

TA: Oliko siel ristiriitatilanteita? Miten ne hoidettiin sellasessa ympäristössä?

TS: Mmmm, no ainakin silloin heti ekalla viikolla, niin meill oli, kahvihuoneess ne keskusteli siin, siin, mie en itse asiassa kuunnellu sitä niin tarkoin, ku mie ajattelin, ettei se kuulu mulle, he, mistä heillä oli siin kysymys, mutta jostakin asiasta he keskusteli siin aika kiivaaseen äänensävyyn. Mutt ett siin kahvihuoneessa ne niinku puhu sitä asiaansa.

(Keskustelu O3)

TS: Meill oli just Baltic Princess –risteily, he he

TA: No niin, hyvä he he

TT: Oli tosi kiva kuulla, sä sanoit, että olet huippufirmassa, vai mitä sanaa sä käytit

TS: Joo

TT: Mikä siitä tekee sen huippufirman? Onko se se työyhteisö, vai onko teillä hienot edut sieltä sveitsiläisen emon kautta vai, [vai

TS: Kaikki] he he

TA: Kaikki, oi, oi, mekin tullaan teille töihin, he he

(Keskustelu M2)

Eniten keskustelupuheenvuoroja oli ymmärrettävästi erilaisista sihteerin tehtävistä yleisellä tasolla ja sihteerin tehtävistä tutkinnon suorittajan omassa työorganisaatiossa. Keskustelun kulkiessa laajempiin aiheisiin palautti OPE-edustaja arviointikeskusteluroolinsa mukaisesti puheen sihteerin ammattitutkinnon vaatimuksiin. Niissä kahdessa keskustelussa, joissa TA-edustaja oli ottanut puheenjohtajuuden, tapahtui tämä hänen toimestaan. Osaamisen todentamisessa lähdettiin liikkeelle yleisellä tasolla, mutta hyvin nopeasti

tutkinnon suorittaja siirtyi puheessa omaan spesifiin työhönsä ja kertoi hyvinkin yksityiskohtaisia esimerkkejä siitä.

TA: [Ja] tietää, jos on tällanenkin menossa, että koska pääsee niinku kysyyn multa, että voidaanko lähteä tällä sabluunalla eteenpäin.

OPE: Joo, joo. No, mites toi perehdyttäminen sitten?

TS: Joo, siis sitähan mun ei oo tarvinnut tehdä

OPE: Mm-m

TS: Kerran (--) kiva mä olin pitemmällä sairauslomalla. Mutt niin sitten mä tein tämmösen niinkun tavallaan, että jos mun sijaiseksi nyt tulisi näin.

TT: Joo, mä voin sitt sanoa siihen, että se on hyvä ohje, koska me ollaan ainakin toimittu sen perusteella. He he.

OPE: Eli sitä on jo käytetty?

TT: Joo

(Keskustelu S1)

TA: No entäs jos se oiskin sit just se ohjelma kaatunu, niin mistä sä etsisit? Jos sun pitäis etsiä vaikka Lutzerniin oot menossa, joku käynny, niin mikä on Sveitsin päiväraha? Mistä se löytyy?

TS: (...) Mmm, meill on semmonen henkilöstökäsikirja, miss on näistä matkustusasioista kaikkee kans, mut itse asiassa, nyt [mä en oo varma]

(Keskustelu M2)

Analyysiä tehdessäni nimesin puheet, jotka koskivat sihteerin työtä yleisellä tasolla työtehtävärepertuaariksi. Nämä tulkintarepertuaarit käsittivät mm. seuraavia työtehtäviä; tietotekniset taidot, koordinoititaidot, tilaisuuksien ja matkojen järjestämistä, asiakirjojen kirjoittamista, arkistointia, tilauksia ja hankintoja sekä kokouksen sihteerinä toimimista. Yksi spesifi työtehtävä oli jokaiselle sihteerille yhteinen; perehdyttäminen. Tämä työtehtävä on myös osaamisvaatimuksena sihteerin ammattitutkinnossa. Koska keskustelu aiheesta perehdyttäminen käytiin jokaisessa arviointikeskustelussa, sai se oman perehdytysrepertuaari -nimen. Työtehtävärepertuaarien määrä kaikissa keskusteluissa oli suurin. Puheenvuorojen määrällä mitattuna 2/5 (400).

TS: Joo-o. No, sit mä tilailen kaikkennäköisiä tavaroita. Toimistotarvikkeita tilaan.

OPE: Joo-o

TS: Näitä hoitotarvikkeita mä en tilaa, ett se on, meidän hoitajat tekee sen.

*OPE: *Joo**

TS: Potilasruuat mä tilaan, et se on sellanen mitä sihteerä ei oo aikasemmin tehnyt, mutt mä pyysin saada tehdä sen, koska mulla on niin, mielestäni se mulle

*tulee ensiks tietoon, ett kuinka paljon meillä on potilaita, (-) on itse asiassa vaikeempi tehdä sitä.
(Keskustelu O1)*

6.1.2 Repertuaarien kirjo

Kun kaikki puheet oli analysoitu ja puheiden sisällöt tulkittu erilaisiin tulkintarepertuaareihin, oli keskustelujen repertuaarien kirjo melko laaja. Käsitteistössä oli 13 erilaista tulkintarepertuaaria: vuorovaikutusrepertuaari, työryhmärepertuaari, asiakaspalvelurepertuaari, viestintärepertuaari, kielitaitorepertuaari, kehittämisrepertuaari, suunnittelurepertuaari, organisaatiorepertuaari, työnantajarepertuaari, ilmapiirirepertuaari, yleinen työtehtävärepertuaari, perehdytysrepertuaari ja spesifi työtehtävärepertuaari.

Näiden repertuaarien valossa sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskustelut olivat sisällöltään monipuolisia ja vaihtelevia. Aihepiirit liikkuivat tutkinnon suorittajan oman toimialan haasteista sihteerin työn yksityiskohtiin. Keskusteluissa pitäydettiin melko tarkasti sihteerin työn tekemisessä, eikä ammattitutkinnon osaamisen osoittamiseksi tuotettu dokumentaatio saanut kohtuutonta osuutta missään keskustelussa. Vain yhdessä keskustelussa tukeuduttiin vahvasti tuotettuun arviointiaineistoon ja käytiin osaamista läpi kohta kohdalta tehtyjen dokumenttien kautta. Muissa keskusteluissa aineisto toimi muutamaan otteeseen muistin tukena sekä tutkinnon suorittajalla että muilla keskustelijoilla.

Kahden sihteerin tuottama diasarja omasta osaamisesta oli kuitenkin merkittävä poikkeus muihin keskusteluihin nähden. Diasarjan esittämisen jälkeen ei tilaa laajemmalle keskustelulle osaamisesta juuri jäänyt. Tämän tutkimuksen aihepiiriin kuului seurata arviointikeskustelun etenemistä ja sen sisältöä, eikä siinä siten tarkemmin selvitetty tutkinnon järjestäjän ohjeistusta arviointikeskusteluun valmistautumiseksi. Eri toimijoilla on kuitenkin erilainen käytäntö, johon vaikuttavat Opetushallituksen ohjeiden tulkinta, oppilaitosten perinteet ja yleiset toimintatavat.

Sisällöllisesti keskustelut polveilivat erilaisista työprosesseista pienempiin esimerkkeihin työn tekemisestä. Yksityiskohtaisiin ammattitaitovaatimusten osaamiskriteereihin ei erikseen paneuduttu missään keskustelussa, vaan ne tulivat esille suurempia työprosesseja läpikäydessä. Vaikka puheesta noin puolet tulkittiin muuksi kuin sihteerin ammattitutkintoon liittyväksi puheeksi, liittyi se kuitenkin löyhästi sihteerin työhön, ja vahvasti tutkinnon suorittajan omiin tehtäviin. Koska tämän tutkimuksen aiheena oli Sihteerin ammattitutkinto ja siinä olevat ammattitaitovaatimukset kriteereineen, rajautui tutkimusaineistosta sen vuoksi vain alle puolet sellaiseksi keskusteluksi, joka analysoitiin tarkemmin.

6.2 Miten keskusteltiin?

Arviointikeskusteluista nousi diskurssianalyttisen lähestymistavan pohjalta 13 tulkintarepertuaaria. Analysoin repertuaareja ja niiden yhteyttä sihteerin työn yleisiin kompetensseihin. Tätä tehdessäni, havaitsin, että tulkintarepertuaarien määrää tulee tiivistää. Tiivistystyö eteni siten, että tulkintarepertuaarien määrä supistui ensin kahdeksaan ja lopulta neljään repertuaariluokkaan. Muodostuivat 1) vuorovaikutusrepertuaari, 2) organisaatiorepertuaari, 3) ammattilaisrepertuaari ja 4) specialistirepertuaari.

Vuorovaikutusrepertuaarin sisällytin työryhmä-, asiakaspalvelu-, viestintä-, kielitaito-, kehittämis- ja suunnittelurepertuaarin. Organisaatiorepertuaariin sisällytin työnantaja- ja ilmapiirirepertuaarin. Yleinen työtehtävärepertuaari sai uuden, kuvaavamman nimen; ammattilaisrepertuaari. Perekäytys- ja spesifi työtehtävärepertuaarin nimesin myös uudestaan kuvaamaan osaamisalueita paremmin. Se sai nimen specialistirepertuaari. Viides ryhmä, yleiset työn tekemiseen liittyvät puheet, sijoitin omaksi ryhmäkseen, sillä niitä ei voinut sijoittaa mihinkään nimettyyn tulkintarepertuaariin.

OPE: Miten sä koet et sä osaat tehdä asioita

TS: No mä koen et mä osaan ehkä semmoislee silleesti yheksänkytpros(h)enttisesti tehdä et on vielä selvittävää

OPE: Minkälaisii asioita?

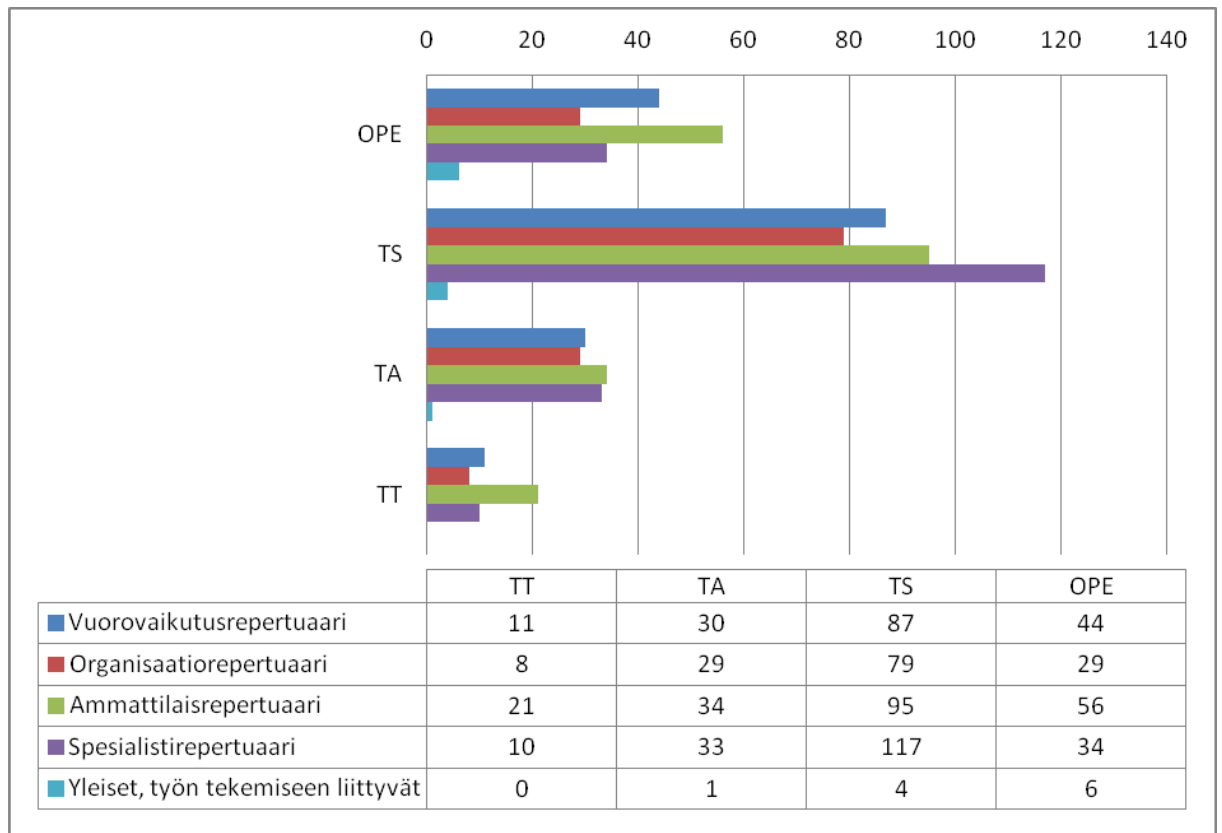
(Keskustelu O1)

6.2.1 Kuka puhui?

Jokaisessa tutkimusaineistoon kuuluvassa sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskusteluissa oli läsnä kolmikanta. Kullakin kolmikannan keskustelijalla on oma roolinsa tutkinnon suorittamisen arvioinnissa. Tutkimuksessa selvitin, kuinka paljon annettu rooli vaikuttaa keskustelun puheeseen ja mikä on kunkin osapuolen tulkintarepertuaarien osuus.

Puheenvuoroja, jotka sisältyivät vuorovaikutusrepertuaariin, oli yhteensä 172. Vuorovaikutusrepertuaareja käytettiin eniten tutkinnon suorittajien toimesta, 87 kappaletta, mikä oli hieman yli puolet käytetyistä puheenvuoroista. OPE-edustajat käyttivät neljänneksen vuorovaikutusrepertuaariin liittyvistä puheenvuoroista, yhteensä 44. Vähiten vuorovaikutusrepertuaari oli käytössä TT-edustajilla, 11 puheenvuoroa. Myös organisaatiorepertuaarin puheenvuoroja käyttivät eniten tutkinnon suorittajat, 79 kappaletta, mikä oli yli puolet kaikista aihepiirin puheenvuoroista. Näitä puheenvuoroja oli yhteensä 145. OPE-edustajat ja TA-edustajat käyttivät puheenvuoroja täysin saman verran, 29 kappaletta, mikä oli 1/5 käytetyistä puheenvuoroista. TT-edustajat olivat tässäkin repertuaarissa vähäpuheisimpia 8:lla puheenvuorolla. Ammattialisrepertuaari oli keskusteluissa eniten esillä. Yhteensä 206 tulkintaa. Myös tässä keskustelussa tutkinnon suorittajat käyttivät eniten puheenvuoroja, 95, mikä oli lähes puolet kaikista ammatillisrepertuaarin puheenvuoroista. OPE-edustajat käyttivät toiseksi eniten puheenvuoroja, 56, mikä oli noin neljännes aiheen puheenvuoroista. TA-edustajien puheenvuoroja oli 34 ja TT-edustajien 21. Ylivoimaisesti eniten specialistirepertuaarin puheenvuoroista, joita oli kaikkiaan 194, käyttivät tutkinnon suorittajat. Puheenvuorojen määrä oli 117, mikä oli 3/5 aihepiirin puheenvuoroista. OPE-edustajat ja TA-edustajat käyttivät puheenvuoroja aihepiiristä lähes saman verran, 34 ja 33 kappaletta. TT-puheenvuoroja oli jälleen vähiten, 10 kappaletta. Puheenvuoroja, jotka olivat sihteerityön puheenvuoroja, mutta, joita ei voinut sijoittaa mihinkään tulkintarepertuaariin, käytettiin kaikkiaan 11. Näistä OPE-edustajien puheenvuoroja oli 6, tutkinnon suorittajien 4 ja TA-

edustajien 1. TT-edustajien puheenvuoroista ei tähän kategoriaan sijoittunut yhtään puheenvuoroa.



KUVIO 9. Tulkintarepertuaarit rooleittain (n=936)

6.2.2 Sihteerin työn osa-alueet keskusteluissa

Tiivistettyäni tulkintarepertuaarien määrää ja niiden uudelleen nimeämisen jälkeen ryhdyin sijoittamaan uusia tulkintarepertuaareja Odd Nordhaugin 1994 luomaan kompetenssiluokittelun nelikenttään.

Havaitsin, että kaikki vuorovaikutusrepertuaarin puheenvuorot voitiin sijoittaa nelikentän ensimmäiseen luokkaan; meta-kompetenssiluokkaan, jossa on alhainen organisaatiospesifisyys sekä alhainen tehtäväspesifisyys. Näitä puheenvuoroja oli kaikkiaan 172, lähes 1/5 puheenvuoroista.

OPE: Joo, koska, mitäkin, mihinkin, joo. (0.7) Eee, mites toi palautteen antaminen ja palautteen niinku vastaanottaminen niin, niin, onks sun helppo vastaanottaa palautetta, kysytään niin päin?

TS: On mun mielestäni. Toki mä en kauheesti negatiivista saa he he, mutta että he he, en tiedä mistä se sitten johtuu. Joo, mutta siis toki, silloin kuin negatiivista on niin tottahan se vähän, mutt jos se on ihan aiheesta

OPE: Joo-o

TS: mutku mä en oikeestaan tiedä oonko mä niinku, ei tuu nyt semmosta mieleen. Mutta että jos se on aiheesta, niin ok, totta kai, kyllä

(Keskustelu S1)

TA: Mitä sä haluisit ehkä kehittää siinä omassa toiminnassas, tuliko semmosia, semmosta mm niinku tavallaan osa-alueita siellä

TS: No joo se sanomien purkaminen oli erittäin mielenkiintosta ja mukavaa, et siihen itse pystyisin sitä nopeutta ja muuta näin kehittämään ja (...) vielä enemmän jos nii- niitä tutkimuksia niinku tutummaks ja sit se helpottais sitä (..) mun mielestä sitä omaa oman työn tekemistä vielä enemmän että sä ymmärrät niitä

(Keskustelu O2)

Organisaatiospesifisyys			
		Alhainen (Organisaatiosta riippumaton)	Korkea (Organisaatiokohtainen)
Tehtävä- spesifisyys	Alhainen (Tehtävästä riippumaton)	Meta-kompetenssi - vuorovaikutusrepertuaari 172 tulkintaa	Organisaation sisäiset kompetenssit - organisaatiorepertuaari 145 tulkintaa
	Korkea (Tehtävä- kohtainen)	Standardit tekniset kompetenssit - ammatillisrepertuaari 206 tulkintaa	Ainutkertaaiset kompetenssit - spesialistirepertuaari 194 tulkintaa

KUVIO 10. Tulkintarepertuaarien sijoittuminen Odd Nodhaugin kompetenssiluokitteluun

Organisaation sisäiset kompetenssit, joissa organisaatiospesifisyys on korkea, mutta tehtäväspesifisyys alhainen, näytti sijoittuvan kaikki organisaatiorepertuaari -tulkinnat. Näitä puheenvuoroja oli kaikkiaan 145.

TT: Minkälaisia arvoja teillä noudatetaan siellä, tai mitkä ne on ne

TS: No, kyllähän se semmonen inhimillisen kohtelun..niinku se on se perusarvo K:ssa, että

TA: Onks ne kirjattu johonkin oikein?

TS: No ne varmaankin on johonkin kir.. on ne joo, joo, on ne siellä meidän ilmoitustaululla ett kyllä ne ilmeisesti pitää ja kuuluukin olla ett siin on siin semmonen lainpykäläkin arvot pitää olla [luettavana]

(Keskustelu O1)

TA: Aivan ja teidän yhteisö on aika hierarkkinen

TS: Niin, et vaikka meil on sitte lääkärit ja ja (.) sitte tää tämmönen hallinnollinen (.) hierarkia että s- (.) sekin on semmonen kaksi(.)jakoinen, että mä luulen, että meillä tää lääkäreiden puoli ja sitten vaikka tää HUSin konsernihallinto, et eihän hekään aina tule oikeen

TA: Yhym

*TS: Sillälaille samoille linjoille sinänsä, *että*
(Keskustelu M1)*

Standardiin tekniseen kompetenssiryhmään, joissa organisaatiospesifisyys on alhainen, mutta tehtäväspesifisyys on korkea, sijoittui kaikki ammattilaisrepertuaariin liittyvä puhe. Kokonaismäärältään tämä repertuaari oli kaikkein vahvin, sillä puheenvuorojen määrällä laskettuna niitä oli eniten, 206 kappaletta, lähes 1/4 puheenvuoroista.

TT: jos tulee jotain poissaolotilanteita, niin aina joku toinen on tietonen, että mitä varauksia on tehty ja niin edespäin. Tuota, entäs minkä tyyppistä arkistointia sun työtehtäviin kuuluu?

TS: No mä ihan nyt, otan vielä paperille kaikki tarjoukset. On mulla mapit hyllyssä ja koulutuskutsut ja hintatiedot kaikki ja sit mä pidän niitä siellä hyllyssä pari vuotta ja sit mä arkistoin ne semmoseen pahviarkistointimappeihin ja ne on sitten kellarissa on siistit hyllyt, mihin ne viedään ja sit tietysti meill on G- asemalla on arkistoituna kaikki tiedot myöskin.

(Keskustelu M2)

TS: Ja sit näitä pieniä kaikennäköisiä, jos tulee neuvotteluita, mutt meill on nyt kahviautomaatti, ett mun ei onneks kauheen usein \$tarvii keittää kahvia\$ he he

OPE: Joo, joo. Mutt huolehtia, ett siell on niinku riittävästi sitten, joo, tavaraa sisällä

TS: Joo. Ja sit tääl on, no, hotellivarauksia teen, juna- ja lentolippuja, ett toki he toimii kyllä itsekin, mutta monesti käy sitten niitäkin.

OPE: Joo

*TS: Ja nää sijoitusmessut on yks juttu, ett niihin sitten kaikki hankinnat
(Keskustelu S1)*

Kompetenssiluokka, jossa organisaatiospesifisyys on korkea ja tehtäväspesifisyys on korkea, sijoittui kaikki puheet, jotka olivat specialistirepertuaarin puhenvuoroja. Näitä puheenvuoroja oli kaikkiaan 194, 1/5 puheenvuoroista.

TS: No Pegasos oli tämä potilastietojärjestelmä mikä oli siinä oikeestaan kaikkein kaikkein tärkein (.) mitä käytettiin

OPE: Joo

TS: Ja (..) se oli (..) mun mielestä yllättävänkin selkee käyttää. (..) Nyt mul on tietty nyt käytetään Helmee tossa mun töissä (.) se on mun mielestä vielä selkeempi k(h)yllä

OPE: he he Joo okei

(Keskustelu O2)

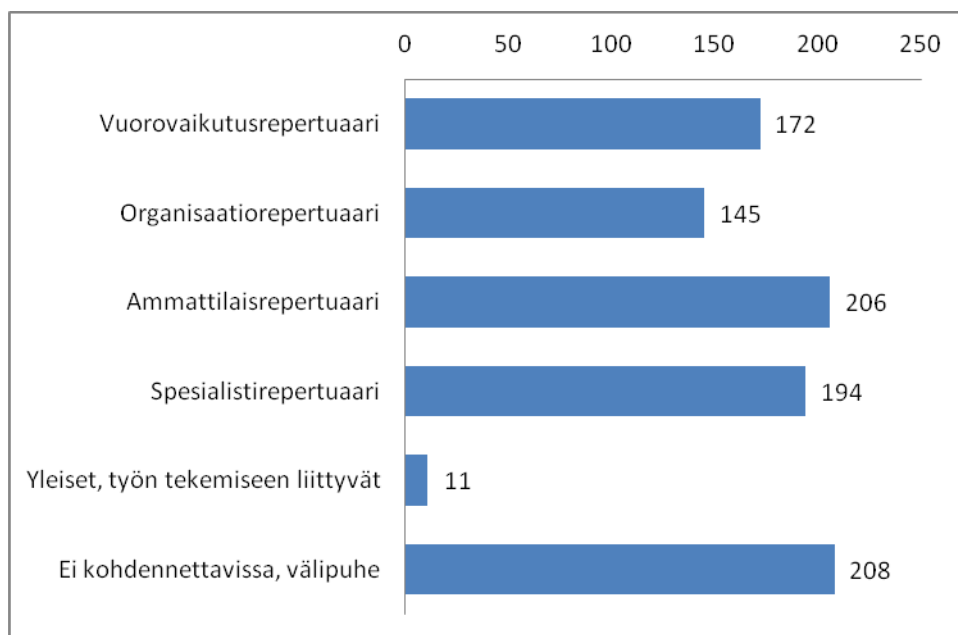
TA: Jos joku pyytäis sua tekemään, niin osaisitko tehdä?

TS: Öö, meill on siihen semmonen ohjelma, matkalaskuohjelma, mä en oo sitä itse asiassa käyny läpi, koska mä en tee näitä, mutta tota kyllä se varmasti onnistuis. Meil on tosi avuliasta porukkaa siellä, että ketään ei niinku oman onnen nojaa jätetä, että ja kaikki saa kyllä tosi hyvän perehdytyksen

TA: Joo

TS: taloon tullessa kaikkiin asioihin ja aina voi palata kysymään sitten jos joku on jääny epäselväksi ja näin

(Keskustelu M2)



KUVIO 11. Tulkintarepertuaarit yhteensä (n=936)

Sihteerin työn osa-alueiden ja kompetenssivaatimusten kuvaaminen ja näiden aiheiden käsittely ammattitutkinnon arviointikeskustelussa on tämän tutkimuksen lähtökohtia. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että keskusteluissa tulevat erittäin hyvin esille sihteerin työn eri osa-alueet. Kun puheet sijoitettiin Nordhaugin kompetenssiluokittelun nelikenttään, oli nähtävissä, että aihepiirit

jakautuivat melko tasaisesti jokaiseen kompetenssiluokkaan. Pieniä eroja keskusteluaiheiden määrissä on kuitenkin havaittavissa.

Standardeihin teknisiin kompetensseihin, ammattilaisrepertuaariin, sijoittuu suurin osa puheesta. Tämä on ymmärrettävää, sillä kyseisessä nelikentän kategoriassa ovat juuri sihteerin työn ydintaidot. Näitä ovat mm. koordinointi- ja erilaiset järjestelytaidot, asiakirjojen tuottaminen, kokoussihteeritaidot, arkistointi sekä tieto- ja viestintätekniikan hallinta. Toiseksi eniten keskusteluaikaa saivat ainutkertaiset kompetenssit, spesialistirepertuaari. Tässä nelikentän osassa puhutaan edelleen sihteerin ydintaidoista sijoitettuna oman organisaation erityisiin työtehtäviin. Standardit tekniset kompetenssit sekä ainutkertaiset kompetenssit ovat sihteerin tehtäviä, joiden kautta ammattiyhteisyys vahvistuu.

Meta-kompetenssit ovat taitoja, jotka pitkälti liittyvät persoonaan ja formaalin koululaitoksen tuloksiin. Sihteerin tehtävissä näitä ovat mm. työryhmätoiminta, asiakastyön hoitaminen, viestintä, tiedon välittäminen ja oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen. Tämä osaamisen alue oli arviointikeskusteluissa kolmanneksi yleisin aihe. Meta-kompetenssit korostuivat niissä keskusteluissa, joissa tutkinnon suorittajien luonteenpiirteissä korostui kehittäjä ja uusien ratkaisujen etsijä.

Organisaation sisäiset kompetenssit jäivät keskusteluissa vähimmälle huomiolle. Toimialaa kyllä tunnetaan ja omaa organisaatiota osataan esitellä, mutta laajempi yrityksen toimintaan liittyvä suunnittelu tai kehittäminen jää tämän tutkimuksen mukaan muiden kuin sihteerin työtä tekevien tehtäväksi.

7. LOPUKSI

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää näyttötutkinnon arviointiin liittyvän kolmikantaisen arviointikeskustelun sisältöä. Arviointikeskustelut järjestettiin tutkinnon osittain siten, että osaaminen ammattitaitovaatimusten osalta oli jo aiemmin tutkintoa suoritettaessa arvioitu arkipäivän työssä.

Tutkimustehtävän selvittäminen käynnistyi luokittelemalla sihteerin ammattitutkintojen arviointikeskusteluiden puheenvuorojen aihepiirit sihteeripuheeksi ja ei-sihteeripuheeksi. Sihteeripuheen määrittämisessä käytin hyväkseni sihteerin työn nykyvaatimuksia suhteessa koko työelämän muutokseen. Osaamisalueina korostuvat tietoasiantuntijuus, liiketoimintaosaaminen, monikulttuurinen viestintäosaaminen ja strategiaosaaminen. Huippusihteerit toimii liikkeenjohdon työparina ja yhteistyössä keskeisten sidosryhmien kanssa. Valtionhallinnossa sihteerin perustehtävät ovat säilyneet pisimpään ennallaan, mutta sielläkin on perinteinen käsitys sihteerin työstä monipuolistunut.

Koska tutkimuksessa hyödynnettiin sihteerin ammattitutkinnon perusteita kuvaamaan niitä vaatimuksia, joita tutkinnon suorittaminen edellyttää, pyrin tutkimuksen taustaosassa selvittämään, mitä ammattitaidolla tarkoitetaan. Ammattitaidonhan sanotaan olevan työn kokonaisuuden hallintaa, joka voidaan jakaa eri tavoin. Yleisesti tunnustetaan, että ammattitaito on tietty määrä erilaisia osataitoja. Haltia (1995) on lähestynyt ammattitaidon määrittelyä kuvaamalla kvalifikaatiotyyppejä, ammattitaitoa ja pätevyyttä. Pelkkä ammattitaito ei Haltian mukaan kuitenkaan riitä tämän päivän palkkatyössä, vaan on huomioitava myös kapasiteettikvalifikaatiot ja normatiiviset kvalifikaatiot. Sihteerin työtehtävissä vaaditaan yhtä lailla tuotannollisia kvalifikaatioita kuin fyysisiä ja ennen kaikkea psyykkisiä ominaisuuksia. Lisäksi stressinsietokyky, vastuunkanto ja oma-aloitteisuus korostuvat, joten normatiiviset kvalifikaatiot ovat suorastaan sihteerin työn perusvaatimuksia.

Tässä pro gradu-tutkielmassa perehdyin arviointikeskustelujen sisällöllisiin teemoihin laajemminkin selvittäen sitä, kuinka keskusteluissa tulee esille sihteerin

työn osaamisalueet. Tämä kysymys vaati syvällisempää pohdintaa tämän päivän ammatillisesta osaamista ja yksilöllisistä kompetensseista.

Odd Nordhaugin (1994) mukaan yksilölliset kompetenssit koostuvat kolmesta tekijästä; tieto, taito ja kyvykkyys. Nämä tekijät huomioiden Nordhaug on luonut kompetenssien eri lajien typologisoinnin. Kompetenssien typologisoinnista muodostuu nelikenttä, jossa huomioidaan organisaatiospesifisyyden taso ja tehtäväspesifisyyden taso. Sihteerin työn osaamisalueet ja keskustelunaiheet osaamisesta ja ammattitaidosta näyttötutkinnon arviointikeskustelussa näyttävät noudattavan Odd Nordhaugin luomaa typologisointia.

Tähän tutkimukseen kuuluvissa kuudessa sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskustelussa käytettiin yhteensä 2187 puheenvuoroa, joista sihteerin työtä tai sihteerin ammattitutkintoa käsitteli 936 puheenvuoroa. Ne puheet, jotka eivät suoraan käsitelleet sihteerin työtä tai sihteerin ammattitutkintoa liittyivät yleensä tutkinnon suorittajan muihin työtehtäviin. Ei-sihteerityön aiheet liikkuivat tutkinnon suorittajan oman toimialan haasteista hänen työnsä yksityiskohtaisiin tehtäviin. Näitä tehtäviä ei voitu pitää puhtaasti sihteerin työnä. Rajan vetäminen sihteeripuheen ja ei-sihteeripuheen välillä on haasteellista, mutta tutkimuksen kannalta oleellista. Puheessa, jossa ei käsitelty sihteerin työtä, oli mukana myös siihen liittyvät välipuheet. Tämän tutkimuksen havainto, että keskusteluissa yli puolet puheesta oli muuta kuin sihteeripuhetta, voidaan tulkita yllätykseksi. Näyttötutkinnon arviointikeskusteluihin näyttää kuitenkin liittyvän runsaasti välipuhetta ja naurahtelua, joka laskennallisesti näyttää suurelta, mutta ei sisällöllisesti ole tämän tutkimuksen kannalta merkittävää.

Kun keskustelujen sihteeripuheet sijoitettiin Odd Nordhaugin luomaan kompetenssien eri lajien typologisoinnin nelikenttään, kävi ilmi, että eniten huomioarvoa saivat aihepiirit, jossa käsiteltiin sihteerin työn yleisiä tehtäviä. Sellaisia tehtäviä, jotka ovat perinteisiä sihteerin tehtäviä, kuten tapahtumien järjestäminen, asiakirjojen laatiminen ja kokoussihteerinä toimiminen. Nordhaugin nelikentässä kompetenssiluokka on nimetty 'standardit tekniset kompetenssit'. Samaan kompetenssiluokkaan voidaan sijoittaa myös aiheet, joissa

käsiteltiin tietotekniikan hallintaa, tiedon muokkaamista, jalostamista ja välittämistä sekä markkinointiin liittyviä asioita. Standardit tekniset kompetenssit saivat kaikkiaan 1/4 sihteerityön puheenvuoroista. Koska kyse on sihteerin työn yleisistä taidoista, ei ole yllättävää, että suurin osa puheesta liittyi juuri tähän aihealueeseen.

Sellainen sihteerityö, joka on tyypillistä juuri siinä organisaatiossa, jossa tutkinnon suorittaja työskentelee, sai keskusteluissa toiseksi eniten huomiota. Tätä keskustelua käytiin 1/5 keskustelun määrästä. Nordhaugin nelikentässä tämä keskustelun aihe sijoittuu kompetenssiluokkaan 'ainutkertaisten kompetenssit'. Aitutkertaisten kompetenssit ja standardit tekniset kompetenssit ovat sihteerin työtehtävinä hyvin lähellä toisiaan. Tutkijan vastuulle jäi ratkaista mm. mitkä työprosessit ovat aitutkertaisten kompetensseja ja mitkä taas ovat yleisempiä sihteerin työhön liittyviä prosesseja. Aitutkertainen kompetenssi sihteerin työssä on tyypillisimmillään perehdyttämistyö, joka sisältyy myös sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimuksiin.

Ne keskustelun aiheet, joissa sihteerin työ heijastuu yksilöllisen osaamisen kautta, siis taidot, joita voidaan hyödyntää myös muissa kuin sihteerin työtehtävissä, saivat arviointikeskustelussa kolmanneksi eniten huomioarvoa. Tällaisia ammatillisia keskustelun aiheita olivat mm. työryhmissä toimiminen, oman osaamisen kehittäminen sekä vuorovaikutus- ja viestintätaidot. Nämä taidot voitiin sijoittaa Nordhaugin nelikentässä kompetenssiluokkaan 'meta-kompetenssit'. Se, että meta-kompetensseja esiintyi keskusteluissa lähes saman verran kuin aitutkertaisten kompetensseja voidaan pitää luontevana. Jokainen yksilö työskentelee omana itsenään oman persoonansa kautta hyödyntäen niitä metataitoja, joita hänelle on perimässään langennut tai mitä hän on elämänsä varrella saavuttanut.

Vähiten huomioarvoa sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskusteluissa saivat työtehtävät, jotka voidaan sijoittaa kompetenssiluokittelun luokkaan 'organisaation sisäiset kompetenssit'. Näitä osaamisalueita ovat esimerkiksi oman organisaation ja toimialan tunteminen sekä strategian toteuttaminen. Sihteerin

työtehtävät ovat suorittavia tehtäviä, eikä strateginen suunnittelu tai tulevaisuuden visiointi kuulu laajalti tähän tehtäväkenttään. Ei myöskään niiden sihteereiden työtehtäviin, jotka kuuluivat tämän tutkimuksen arviointikeskustelujen piiriin. Siitä huolimatta keskustelut työilmapiiristä ja oman organisaation asemasta toimialalla saivat keskusteluaikaa 1/6 sihteeripuheesta.

Kokonaisuutena sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskustelujen aiheet pitäytyivät työn tekemisessä. Sihteerin työtehtäviin liittyvää keskustelua käytiin kuitenkin vain hieman alle puolet kokonaiskeskustelusta. Äänessä oli eniten tutkinnon suorittaja ja seuraavaksi eniten puheenvuoroja käytti opetusalan edustaja. Työnantajan edustaja ja työntekijöiden edustaja käyttivät puheenvuoroja vähiten.

Kvantitatiivisista ja kvalitatiivisista menetelmistä käydyssä keskustelussa on esiintynyt vastakkainasettelua tutkimuksen arvioinnista ja tulosten luotettavuuskysymyksestä. Kvalitatiivisia menetelmiä käyttäviä tutkijoita ja kvalitatiivisia tutkimuksia on kritisoitu luotettavuuskriteereiden hämäryydestä. (Eskola & Suoranta 1999, 209.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse ja näin ollen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 1999, 211.)

Tämän tutkimuksen eettisenä lähtökohtana on ollut kuvata sihteerin ammattitutkinnon arviointikeskusteluja sillä tavoin kuin ne ovat todellisuudessa edenneet. Keskustelujen taltiointi tapahtui siten, että kaikki keskusteluihin liittyvät osapuolet olivat tietoisia tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Keskustelujen sijoittuminen seitsemälle kuukaudelle ei tutkijan kannalta ollut kaikkein edullisin toteutus. Se oli kuitenkin välttämätöntä, sillä tutkimus toteutettiin kokoaikaisen päivätyön ohessa. Tutkimuksen kannalta se saattoi kuitenkin olla hyvinkin hedelmällistä, sillä aineiston analyysi, joka alkoi heti ensimmäisen arviointikeskustelun jälkeen, kesti lähes vuoden ja jatkui koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimusprosessin pituuteen vaikutti myös diskurssianalyttisen

tutkimusmetodin sisäistäminen. Se osoittautui koko tutkimuksen kannalta haasteellisimmaksi tehtäväksi.

Tutustuin laadullisiin tutkimuksiin, joiden analyysimuotona oli käytetty diskurssianalyysia. Näistä vahvimmin tukeuduin Ritva Lindroosin (1987) väitöstutkimukseen ”Osallistujakeskeisyys aikuiskoulutuksessa – osallistujakeskeisyyden kommunikatiivista tarkastelua”. Väitöstutkimus on sosiolingvistinen diskurssianalyysi, joka näyttäytyi tämän tutkimuksen kannalta erittäin hyvänä tausta-aineistona, mutta diskurssianalyttisen tutkimuksen oivaltamisen kannalta haasteellisena teoksena. Punaisen langan löytäminen eri tutkimusten valossa oli yllättävän hidasta. Kun viimein ryhdyin tulkitsemaan aineiston puheita erilaisina toimintarepertuaareina, alkoi tutkimuksen lukot vähitellen aueta. Tämän tutkimuksen kannalta ratkaiseva läpimurto oli eri toimintarepertuaarien sijoittaminen Odd Nordhaugin kompetenssien eri lajien typologiaan.

Eskola ja Suoranta (1999) toteavat, että *uskottavuus* luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa sitä, että tutkijan on tarkastettava, vastaavatko hänen käsitteellisyytensä ja tulkintansa tutkittavien käsityksiä. Tulosten *siirrettävyydellä* viitataan tulosten yleistettävyyteen. Tutkimustulosten *varmuutta* lisätään ottamalla huomioon tutkijan ennakko-oletukset ja *vahvistuvuus* tarkoittaa sitä, että tehdyt tulkinnat saavat tukea toisista vastaavista tutkimuksista. (Eskola & Suoranta 1999, 212-213.)

Olen pyrkinyt lisäämään tämän tutkimuksen uskottavuutta aineiston hankintavaiheessa esittämällä arviointikeskustelujen yhteydessä tutkimustavoitteet kaikille keskusteluosapuolille. Analyysivaiheessa olen käyttänyt lähdeoteoksena määräystä Sihteerin ammattitutkinnon perusteista, joka toimi myös arviointikeskusteluja ohjaavana dokumenttina. Uskottavuuden lisäämiseksi olen liittänyt tutkimusraporttiini keskustelukatkelmia aineistosta tulkintojeni tueksi. Uskottavuuteen olen pyrkinyt myös pyytämällä tekstiin kommentteja sekä näyttötutkintojärjestelmää tuntevilta että sitä tuntemattomilta henkilöiltä. Tutkimuksen siirrettävyyttä olen pyrkinyt vahvistamaan kuvailemalla keskustelujen kulkua nojautuen tilannemuistiinpanoihini ja esittämällä

keskustelukatkelmia johtopäätösten yhteydessä. Siirrettävyydellä tässä tutkimuksessa ei ole tarkoitus yleistää kaikkien näyttötutkintojen keskustelujen kulkua ja sisältöä, vaan tuoda esiin ja ymmärtää tutkimuskohteena olevista keskusteluista nousevat ammattitaidon kvalifikaatioita heijastavat puheet. Tutkimuksen varmuus on vahvasti sidoksissa tutkijan persoonaan.

Kvalitatiivisen tutkimuksessa samasta ilmiöstä saattaa olla olemassa useita väitteitä, kuvauksia ja selityksiä, mutta vain yksi niistä voi olla kerrallaan totuudellinen (Hammersley 1990, Eskolan ja Suorannan 1999, 220 mukaan.) Tämä ei tietenkään sulje pois sitä, että toisella kertaa ja toisesta näkökulmasta jokin toinen väite, kuvaus tai selitys on edellistä totuudellisempi. (Eskola & Suoranta 1999, 220).

Tutkimusta tehdessäni olen kuunnellut keskusteluaineiston taltiointeja useaan kertaan. Olen lukenut litteroitua keskustelutekstiä aina uudelleen. Aineistosta syntyi diskurssianalyttisen tarkastelun kautta nyt käsillä oleva tutkimus, jonka lopulliset tulokset olen pyrkinyt tuomaan objektiivisesti esille. Tutkimuksen uskottavuuden kannalta oman roolini liiketalouden ammatti- ja erikoisammattitutkintojen kehittäjänä oppilaitosorganisaatiossa olen pyrkinyt pitämään tämän tutkimuksen ulkopuolella.

Tämän tutkimus on ollut pitkä prosessi. Se alkoi maaliskuussa 2011 ja on kestänyt noin 1,5 vuotta. Prosessin aikana ovat sihteerin ammattitutkinnon perusteet uusiutuneet siten, että uudet perusteet astuvat voimaan 1.8.2012 ja Opetushallituksen Näyttötutkinto-opas on uudistettu. Uudistusten myötä näyttötutkintojärjestelmä lähestyy yhä enemmän työelämää. Tutkintotilaisuudet ohjeistetaan tapahtuvaksi vain työpaikoilla käytännön työtehtävissä. Niiden arviointi ohjeistetaan tapahtuvaksi edellä mainittujen työtehtävien yhteydessä työpaikka-arvioijien toimesta. Tämä aiheuttaa tutkinnon järjestäjille suuret haasteet rekrytoidessaan työelämän arvioijia. Käytännössä jokaiselle tutkinnon suorittajan esimiehelle tai kollegalle, joka suorittaa näyttötutkinnon arviointityötä, on järjestettävä kattavaa arviointikoulutusta. Arvioinnin painopiste on siirtynyt selvästi työpaikoille. Tämän muutoksen lisäksi sekä Näyttötutkinto-oppaasta että

uusista tutkinnon perusteista on poistettu termi ”arviointikeskustelu”. Sen sijaan oppaan kohdassa 4.3 Ammattitaidon osoittaminen näyttötutkinnoissa, on mainittu, että tutkinnon suorittajalle voidaan antaa mahdollisuus täydentää tutkintosuorituksiaan suullisesti tilaisuudessa, johon osallistuu tutkinnon suorittajan lisäksi yksi tai useampi arvioija (Näyttötutkinto-opas 2011, 37).

Arviointikeskusteluja ei siis enää näyttötutkintojärjestelmässä vaadita. Muutos asettaa tämän tutkimuksen tuloksineen mielenkiintoiseen, historialliseen, valoon. Jatkotutkimuksen kannalta näyttötutkintojen arviointikeskustelujen tutkiminen ei enää käytännössä ole mahdollista. Sihteerin ammattitutkinnon osalta se on mahdollista niin kauan kuin viimeiset tutkinnon suorittajat, jotka suorittavat tutkintonsa Opetushallituksen määräyksellä Dno 39/011/2005 saavat tutkintonsa loppuun suoritetuksi.

LÄHTEET

Aito HSO ry. Millainen koulutus on tradenomi, HSolla? 18.8.2012. [WWW-dokumentti] <http://www.aitohso.fi/tyonantajalle>

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittämishankkeen (TUTKE) loppuraportti. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2010:15. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Haltia, P. & Kivinen, K. 1995. Ammattien tutkiminen ja ammattitutkinnot. Opetushallitus ja Koulutussosiologian tutkimuskeskus. Turun yliopisto

Haltia, P., Ilola, H., Nyyssölä N., Roisko, H. & Sallinen, S. 2011. Ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittäminen. Koordinoiva hanke ja klusteritutkimukset. Loppuraportti. Raportit ja selvitykset 2011:1. Helsinki: Opetushallitus

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot – Ajatteluja tekoja ja yhteistyötä -. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2/2005. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Hoikkala, T. 1998. Teun A. van Dijkn diskurssianalyysi. Julkaisussa Mäkelä, K. (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Oy Gaudeamus Ab.

Julkunen, R. 2008. Uuden työn paradoksit, keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.

Kalsi, S. & Mattlin, H. & Salenius K. 2005, Sihteereiden työn kehittämissryhmän muistio, Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2005:30. Helsinki: Yliopistopaino.

Kandolin, I. & Huuhtanen, P. 2002. Työajat suomalaisissa it-yrityksissä. Julkaisussa Härmä, M. & Nupponen, T. (toim.) Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa. Sitran raportteja 22. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kervinen, E. & Rikkinen A. 1.4.2009. Näyttötutkintojen aineistotuotannon arviointia ja ehdotukset aineistotuotannosta, selvitystyö Opetusministeriölle. [WWW-dokumentti] http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/liitteet/ALVAR_selvitystyö.pdf.

Kohonen, M. & Saarelainen, H. 2001, Osaaminen esiin ja käyttöön! – Kansanterveyslaitoksen henkilöstön kehittämisen menetelmä. PD-projektityö. Kansanterveyslaitos [WWW-dokumentti] <http://www.ktl.fi/publications/2002/b10.pdf>

Lindroos, R. 1992. Diskurssianalyysi opetustutkimuksessa. Teoksessa Gröhn, T. & Jussila, J. (toim.) Laadullisia lähestymistapoja koulutuksen tutkimuksessa. Helsinki: Yliopistopaino.

Nordhaug, O. 1994, Human Capital in Organizations. Competence, Training, and Learning. Oslo: Scandinavian University Press.

Näyttötutkinto-opas. Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. 2007. Helsinki: Opetushallitus.

Näyttötutkinto-opas. Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. 2011. Helsinki: Opetushallitus.

Oppimisen ilo. Kansallinen elinikäisen oppimisen strategia.1997. Komiteanmietintö 1997:14. Helsinki.

Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. 2009. Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.

Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen, Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Skills-julkaisu 2/2003. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [WWW-dokumentti] <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (2.1.2011.)

Sennett, R. 2002, Työn uusi järjestys. Miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta. Tampere: Vastapaino.

Siltala, J. 2004, Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Stenström, M-L. 2009, Käytännön osaamisen arviointi työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa. Ammattikorkeakoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen tutkimuspäivät Lahdessa 14. - 15.10.2009. [WWW-dokumentti] [http://www.lamk.fi/material/m-ls_amk-ak-paivat14102009a_\[vain_luku\]_\[yhteensopivuustila\].pdf](http://www.lamk.fi/material/m-ls_amk-ak-paivat14102009a_[vain_luku]_[yhteensopivuustila].pdf)

Suoninen, E. 1999. Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. & Suoninen, E. Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino.

Tilastokeskus. Ulkomaalaisten tilapäisen työnteon tilastointi on hajanaista ja puutteellista. 14.12.2009. [WWW-dokumentti] http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_008.html?s=6.

Tilastokeskus. Koulutustilastot 2009. 3.11.2010. [WWW-dokumentti] http://www.stat.fi/til/aop/2009/04/aop_2009_04_2010-11-03_tau_001_fi.html.

Tilastokeskus. Koulutustilastot 2009. 3.11.2010. [WWW-dokumentti]
http://www.stat.fi/til/aop/2009/03/aop_2009_03_2010-11-03_tau_001_fi.html.

Turtiainen, J. 7.5.1997, Työelämän muutosten ja koulutustarpeiden ennakkoinnin analysointijärjestelmä. Työelämän ja koulutustarpeiden ennakkoinnin menetelmät käytäntöineen. Työvoimahallinnon projekti. [WWW-dokumentti]
<http://www.mol.fi/esf/ennakointi/metodit/turti1.htm>

Työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedotteet: Työ. 4.10.2010. Sivua viimeksi päivitetty 27.12.2010. Sinnemäki Tampereella: Työvoiman liikkuvuus parantaa työllisyyttä. [WWW-dokumentti] http://www.tem.fi/?89506_m=100618&s=2467.

LIITTEET

Liite 1: Muistiinpanolomake sihteerin ammattitutkinnon
kolmikantaisesta arviointikeskustelusta

72

Susanna Bäckman

28.3.2011

MUISTIINPANOJA SIHTEERIN AMMATTITUTKINNON KOLMIKANTAISESTA ARVIOINTIKESKUSTELUSTA

PVM _____ OPPILAITOS _____

Alkutilanne	
- yleistunnelma	
- aloitusaikataulu	
- henkilöiden alkuvaikutelma o OPE-edustaja o TA-edustaja o TT-edustaja	
- keskustelun paikka	
- istumajärjestys	
- tarjoilu	
- "johtaja"	

Liite 1: Muistiinpanolomake sihteerin ammattitutkinnon kolmikantaisesta arviointikeskustelusta

Keskustelun kulku	
- yleistunnelma	
- aikataulun pitävyys	
- "työjärjestyspuheenvuorot"	
- "johtaja"	

Lopputilanne	
- yleistunnelma	
- henkilöiden loppuvaikutelma o OPE-edustaja o TA-edustaja o TT-edustaja	
- aikataulun pitävyys	
- yksimielisyys/erimielisyys	

Näyttötutkinnon perusteet

**SIHTEERIN
AMMATTITUTKINTO
2006**



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO 39/011/2005

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **18.11.2005**

Voimassaoloaika
1.1.2006 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta
Määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998 13 § 2 mom
A 812/1998 1 § 1 mom

Kumoo määräyksen nro **26/011/2001**
Muuttaa määräystä nro

SIHTEERIN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallituksen johtokunta on päättänyt sihteerin ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.1.2006 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtajan sijainen
Ylijohtaja

Heli Kuusi

Opetusneuvos

Anne Huhtala

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintasuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	7
2	Luku	
	SIHTEERIN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	SIHTEERIN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9
	1 § Toimintaympäristön hallinta	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	12
	2 § Sihteerin työn hallinta	13
	a) Ammattitaitovaatimukset	13
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	13
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	16
	VAPAASTI VALITTAVA OSA	
	3 § Yrittäjyys	17
	a) Ammattitaitovaatimukset	17
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	17
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	19

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § Näyttötutkinnot

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja muutoin hankittua osaamista voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyyyden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäisesti arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyyppitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuus on osallistua näyttöihin osana opintojaan.

3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Arviointi toteutetaan työnantaja-, työntekijä- ja kouluttajatahojen yhteistyönä. Olennainen osa arviointia on tutkinnon suorittajan tekemä itsearviointi.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman todenmukainen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä, kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatinhallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Huomio tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmiin, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit johdetaan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

SIHTEERIN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § Tutkinnon osat

Sihteerin ammattitutkinnossa on kaksi osaa. Ne ovat

- Toimintaympäristön hallinta
- Sihteerin työn hallinta.

Tutkinto on valmis, kun molemmat osat on suoritettu hyväksytysti. Tutkinnon suorittaja voi lisäksi liittää tutkintoonsa osan Yrittäjyys.

Vapaasti valittava tutkinnon osa on

- Yrittäjyys.

3 Luku

SIHTEERIN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset kattavat erilaisten organisaatioiden sihteerin tai assistentin työ- ja toimintaprosessien hallinnan ja avaintehtävien hoitamisen. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti toimistopalveluihin liittyvissä tehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Sihteerin ammattitutkinto on tarkoitettu henkilölle, joka toimii sihteerin tai assistentin tehtävissä eri kokoisissa 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 kehittymisen seuraamista. Tutkintoa suorittavalla on sihteerin tehtävistä perustiedot ja -taidot sekä työkokemusta.

Tutkinnon perusteissa esitetty ammattitaito arvioidaan näytöin. Näyttöjen tulee sisältää kattavasti osaamisalueen tehtävien edellyttämä ammatillinen osaaminen.

Osaaminen näytetään aidossa työympäristössä omassa työyhteisössä. Tarvittaessa näyttöjä voidaan täydentää sellaisessa ympäristössä, jossa tutkinnon edellyttämä ammattitaito voidaan arvioida mahdollisimman luotettavasti ja monipuolisesti ja jossa vaadittu ammattitaidon taso täyttyy.

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.

Sihteerin ammattitutkintoon vaadittavan ammatillisen osaamisen osoittamista varten on tutkinnon suorittajalle laadittava Opetushallituksen määräyksen mukainen henkilökohtainen näyttösuunnitelma tutkinnon perusteiden mukaisesti. Näytöt sovelletaan tutkinnon suorittajan omaan sihteerityöhön. Osaaminen arvioidaan työelämän ja koulutustahojen edustajien yhteistyönä. Arvioinnin tulee sisältää perustelut tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat on kuvattu seuraavissa luvuissa seuraavaa periaatetta noudattaen:

- | | |
|------------------|--|
| Taulukon kohta a | Sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. |
| Taulukon kohta b | Arvioinnin kohteissa ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio.
Arviointikriteerit puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava eli minkä tasoista osaamisen tulee olla. |

Taulukon kohta c Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa on määritelty tutkinnon osan näytön suorittamistapoihin, näyttöympäristöihin ja arviointimenettelyihin liittyvät vaatimukset.

1 § Toimintaympäristön hallinta

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa kuvailla organisaationsa toimialan ja toimia organisaationsa liiket- tai palveluidean ja toiminta- periaatteiden mukaisesti 	<p>Toimialan tunteminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> kuvailla organisaationsa toimialan keskeisiä toimintamuotoja sijoittaa oman organisaationsa alalle ja määritellä alan keskeiset toimijat seurata toimialalla tapahtuvia muutoksia ja ottaa ne huomioon työssään. <p>Oman organisaation tunteminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> toimia oman organisaationsa liiket- tai palveluidean sekä arvojen mukaisesti osoittaa tuntevansa työnsä hoitamisen kannalta keskeisen henkilöstörakenteen ja vastualueet toimia organisaation talous- ja henkilöstöhallinnon toiminta- prosessien mukaisesti noudattaa työhönsä liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja EU-direktiivejä toimia työhönsä liittyvien tietoturvamääräysten mukaisesti.
<ul style="list-style-type: none"> osaa toimia työyhteisönsä vastuullisena jäsenenä 	<p>Työryhmissä toimiminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> toimia vastuullisesti erilaisten projektien ja työryhmien jäsenenä ilmaista oman mielipiteensä rakentavasti ja ottaa huomioon muiden näkökantoja.

	<p>Työyhteisön toiminnan tukeminen Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvostaa omaa työtään ja antaa arvon myös muiden työpanokselle • toimia tarvittaessa sijaisena sovit- tujen käytäntöjen mukaisesti • huolehtia työympäristön järjestyk- sestä ja toimivuudesta • toimia organisaatiossa aktiivisesti ja luotettavasti oman asemansa ja vastuualueensa mukaisesti • toimia työyhteisössään vastuun- tuntoisesti, oma-aloitteisesti ja kustannustehokkaasti • osoittaa toiminnassaan tilanne- herkkyyttä ja oikea-aikaisuutta • edistää työyhteisössä tasa-arvoisuutta ja eri kulttuurien huomioon ottamista • osoittaa hyviä käytöstapoja • käyttäytymisellään luoda positiivista ja luottamuksellista ilmapiiriä työyhteisössään. <p>Perehdyttäminen Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • ylläpitää, koota ja kehittää perehdyttämisaineistoa • perehdyttää organisaation jäseniä sovitettujen käytäntöjen mukaan • opastaa työyhteisön jäseniä toimisto- tekniikan käytössä.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia asiakaslähtöisesti 	<p>Asiakastyön hoitaminen Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimia asiakastyössä vastuullisesti organisaation arvojen, palveluidean ja laatutavoitteiden mukaisesti • ottaa toiminnassaan huomioon organisaation sisäiset ja ulkoiset asiakkaat sekä heidän tarpeensa ja odotuksensa • toimia organisaation asiakkaiden tapakulttuurien ja etikettien mukaisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteet asiakaslähtöisesti ja asiantuntevasti. <p>Viestintä asiakastyössä</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvella asiakasta sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä tai organisaation käyttämällä työkielellä • hoitaa yleisimmin toistuvat asiakaspalvelutilanteet toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä • toimia vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, aktiivisesti ja positiivisesti • käyttäytymisellään ja ulkoisella olemuksellaan luoda myönteistä yrittäjäkuva • vastaanottaa ja antaa rakentavaa palautetta.
--	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva omasta organisaatiostaan ja tehtävästään sekä vastuistaan. Hän osoittaa osaavansa toimia omassa organisaatiossaan aktiivisena ja positiivisena työyhteisönsä jäsenenä. Tutkinnon suorittajalla on myös avoin ja selkeä käsitys oman osaamisensa kehittämistarpeista ja tavoitteista, ja hän osoittaa sitoutuvansa tavoitteelliseen itsensä kehittämiseen.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa omissa päivittäisissä sihteerin työhön liittyvissä työtehtävissään. Työelämän arvioijat arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja varsinkin jos tutkinnon suorittaja tähtää itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearvionsa ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsydestä annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

2 § Sihteerin työn hallinta

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa käsitellä ja välittää tietoa 	<p>Tieto- ja viestintäteknikan hallinta Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> käyttää tieto- ja viestintäteknikkaa monipuolisesti ja tehokkaasti seurata viestintäteknikan kehittymistä ja huolehtia oman osaamisen ajan tasalla pitämisestä. <p>Tiedon hallinta Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> käyttää erilaisia tietolähteitä ja verkostoja tiedon hankinnassa valita käytettävissä olevasta tiedosta työyhteisön tai tehtävien kannalta olennaiset asiat omassa työssään ottaa huomioon tietosuojaan velvoitteet arvioida asioiden tärkeyden ja kiireellisyyden sekä toimia sen mukaisesti. <p>Tiedon välittäminen Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> välittää tietoa organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti toimia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti.
<ul style="list-style-type: none"> osaa koordinoida toimintaa 	<p>Toiminnan koordinointi Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> ennakoida tulevia työtehtäviä ja suunnitella oman toimintansa niiden mukaisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa asiat tärkeysjärjestykseen toimenkuvansa mukaisesti • koordinoida ja seurata työnsä kannalta keskeisten henkilöiden, toimintojen ja tapahtumien aikatauluja • tehdä tarvittavat varaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet. <p>Tilaisuuksien ja matkojen järjestäminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • järjestää erilaisia tilaisuuksia, kokouksia ja neuvotteluja asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioiden • järjestää matkoja organisaationsa matkustussäännön mukaisesti • hoitaa matkalaskuja organisaationsa matkalaskukäytännön mukaisesti.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa hoitaa asiakirjahallintoa 	<p>Asiakirjojen tuottaminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • muokata ja tuottaa asiakirjoja, esityksiä, raportteja ja rekistereitä käyttäen monipuolisesti toimistohjelmia • käyttää asiakirjastandardeja organisaation ohjeita noudattaen • tuottaa kieliopillisesti moitteettomia asiakirjoja ja esityksiä suomen kielellä tai ruotsin kielellä tai organisaation työkielellä • tuottaa yksinkertaisia asiakirjoja ja esityksiä yhdellä vieraalla kielellä. <p>Arkistointi</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimia lainsäädännön ja oman organisaationsa arkistointiohjeiden ja arkistonmuodostusperiaatteiden mukaisesti • käyttää arkistointivälineitä • ottaa arkistoinnissa huomioon tietoturvan velvoitteet.

<ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia sihteerinä kokouksissa ja neuvotteluissa 	<p>Kokoussihteerinä toimiminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa tehdä hankintoja 	<p>Tilausten ja hankintojen tekeminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • vertailla palvelun tai tavaran toimittajia kokonaistaloudellisesti • toimia organisaation tilaus- ja hankintaprosessien mukaisesti • osaa tarkastaa laskut ja niihin sisältyvät laskutoimitukset • tehdä työhönsä kuuluvat hankinnat organisaation laatutavoitteita ja sääntöjä noudattaen sekä ottaen huomioon kestävän kehityksen • seurata toimitusten aikatauluja ja laatua, sekä ryhtyä tarvittaessa toimenpiteisiin.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida ammattitaitoaan ja kehittymistarpeitaan 	<p>Oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioida ja kehittää työnsä laatua, asiakastyytyväisyyttä sekä organisaationsa toimistopalveluja • suunnitella, valvoa ja kehittää omaa ajan käyttöönsä • huolehtia ergonomiasta ja omasta työhyvinvoinnistaan ja kääntyä tarvittaessa asiantuntijoiden puoleen • asettaa itselleen konkreettisia kehittymistavoitteita ja toimia määrätietoisesti tavoitteidensa saavuttamiseksi • käyttää tarvittaessa asiantuntijoiden apua osaamisensa syventämisessä.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva omasta organisaatiostaan ja tehtävästään sekä vastuistaan. Hän osoittaa osaavansa toimia omassa organisaatiossaan aktiivisena ja positiivisena työyhteisönsä jäsenenä. Tutkinnon suorittajalla on myös avoin ja selkeä käsitys oman osaamisensa kehittämistarpeista ja tavoitteista, ja hän osoittaa sitoutuvansa tavoitteelliseen itsensä kehittämiseen.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa omissa päivittäisissä sihteerin työhön liittyvissä työtehtävissään. Työelämän arvioijat arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja varsinkin jos tutkinnon suorittaja tähtää itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearviot ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsyudesta annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

VAPAASTI VALITTAVA TUTKINNON OSA

3 § Yrittäjyys

Tutkinnon suorittaja on oikeutettu vapaasti liittämään yrittäjyyden osaksi tutkintoaan. Tämän vapaasti valittavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit edellyttävät seuraavia asioita:

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">osaa arvioida henkilökohtaisia mahdollisuuksiaan ja valmiuksiaan toimia mahdollisesti alan yrittäjänä	<p>Omien yrittäjävalmiuksien arvioiminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none">kertoa, millaiset henkilökohtaiset valmiudet tukevat yrittäjänä menestymistä ja pystyy tältä pohjalta erittelemään arvojaan sekä arvioimaan omia valmiuksiaan toimia yrittäjänälaatia itselleen asiantuntijoiden opastuksella kehityssuunnitelman yrittäjänä toimimiseksi.
<ul style="list-style-type: none">osaa tarkastella alaa ja sen tarjoamia yritystoiminnan käynnistämisen ja kehittämisen mahdollisuuksia ja riskejä	<p>Yrityksen toimintaedellytysten selvittäminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none">tarkastella oman toimialansa tulevaisuuden näkymiä ja kehitystä sekä liiketoimintamahdollisuuksia oman yritystoiminnan käynnistämiseksiarvioida kriittisesti ja rakentavasti oman mahdollisen yrityksensä toiminnan tuloksellisuutta ja kannattavuutta eli elättääkö yritystarkastella yrittäjyyttä yrittäjän toiminnan vastuiden ja velvoitteiden näkökulmastatarkastella yrittäjyyttä myös työnantajana toimimisen näkökulmasta.
<ul style="list-style-type: none">osaa kehittää alustavan liikeidean omalle yritykselleen ja määrittellä siihen sopivia yritystoiminnan aloitustapoja ja -muotoja	<p>Liikeidean laadinta</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none">vertailla vaihtoehtoisia tapoja käynnistää yritystoimintaa ja keskustella asiantuntijoiden kanssa

	<p>oman mahdollisen yritystoimintansa vaihtoehtoista</p> <ul style="list-style-type: none"> • kehittää yhdessä asiantuntijoiden kanssa yritykselleen alustavan liikeidean ja tietää, millaisia taloudellisia, tuotannollisia ja henkisiä resursseja mahdollisen yritystoiminnan aloittaminen vaatii • arvioida asiantuntijoiden kanssa yritysideoita onnistumisen mahdollisuuksia.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa luoda asiakas- ja verkostosuhteita 	<p>Asiakas- ja verkostosuhteiden luominen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • rakentaa omien mahdollisuuksiensa rajoissa yrityksen jatkuvuuden kannalta merkityksellisiä asiakas-, toimittaja- ja muita verkostosuhteita sekä pohtia erilaisia vaihtoehtoja • hahmotella em. verkostokumppanien kanssa sopimuksia asiantuntijapalveluja hyödyntäen.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia yritystoiminnan talouden tärkeimpiä periaatteita noudattaen 	<p>Taloudellinen toiminta</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • valita yrityksen kannattavuutta parantavia toimintavaihtoehtoja • hinnoitella omia palvelujaan ottaen huomioon sekä kannattavuuteen että markkinoihin vaikuttavat tekijät • tulkita yrityksen tilinpäätöstä pääomien, varallisuuden, maksukyvyyn ja tuloksen suhteen sekä pohtia taloudellisen toiminnan kehittämismahdollisuuksia tarvittaessa yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa • laatia yritykselleen karkean tulosten ennusteen ja hankkia asiantuntijapalveluja verotuskysymysten ratkaisemiseen.

<ul style="list-style-type: none"> • osaa käyttää asiantuntijapalveluja. 	<p>Asiantuntijapalvelujen käyttö Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • hakea yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheissa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua.
---	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa arvioida omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä. Hän osaa tarkastella yritystoiminnan menestymisedellytyksiä, laatia mahdollisen yrityksensä toiminnalle liikeidean ja laskea, kannattaako ajateltu toiminta ja elättääkö se yrittäjän. Hän osaa hyödyntää erilaisia verkostoja ja asiantuntijapalveluita yritystoimintaa harkitessaan ja aloittaessaan.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

1. Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa
 - toimimalla työtehtävissä, joissa hän kartoittaa mahdollisen oman yrityksen toiminnan edellytyksiä ja riskejä,
 - laatimalla omalle yritykselleen alustavan liikeidean,
 - täydentämällä liikeideaansa toiminnan edellytyksiä ja riskejä kartoittavilla selvityksillä ja laskelmilla sekä
 - laatimalla suunnitelman, miten hän itse kehittyä yrittäjänä.

Elinkeinoelämän ja yrittäjyyden asiantuntijat antavat arvionsa tutkinnon suorittajan toiminnasta, laaditusta liikeideasta sekä siihen liittyvistä kartoituksista ja laskelmista. Tutkinnon osan suorittaja tekee myös omasta osaamisestaan itsearvioinnin, jossa hän arvioi omaa toimintaansa, liikeideaansa ja sen laatimiseen liittyneitä selvityksiä.

Arviointit kootaan arviointiaineistoon.

2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja sekä elinkeinoelämän ja yrittäjyyden asiantuntijat ja opetusalan edustaja. He yhdessä keskustellen arvioivat arviointiaineiston perusteella yrittäjäksi aikovan tutkinnon suorittajan kykyä toimia yrittäjänä ja valmiuksia tehdä ratkaisuja yritystoiminnan mahdollisesta aloittamisesta.

Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.