

Marja Eikonsalo

PUHDISTUSPALVELUALAN
ERIKOISAMMATTITUTKINNOT
TYÖELÄMÄN
KEHITTÄMISESSÄ

Opinnäytetyö
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma


Huhtikuu 2016




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 22.4.2016
Tekijä(t) Marja Eikonsalo	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Restonomi, Palveluliiketoiminta YAMK
Nimeke Puhdistuspalvelualan erikoisammattitutkinnot työelämän kehittämisessä	
Tiivistelmä Työelämän kiristynyt kilpailu tuo haastetta koulutukselle ja tutkinnoille. Puhdistuspalvelualan muutokset keskittyvät koko palvelutuotannon kehittämiseen puhtauden tuottamisen lisäksi. Yritykset tarvitsevat tehostuneeseen toimintaan osaavia työntekijöitä, jotka hallitsevat ammatin monipuolisesti. Työntekijöiden ammatillinen osaaminen todennetaan tutkintotodistuksilla. Koulutusten tuotoksena tulevien tutkintojen, varsinkin työelämälähtöisten näyttötutkintojen tavoitteena on kehittää työelämää. Puhdistuspalvelualan erikoisammattitutkinnot kehittävä ohjaajan ja esimiehen osaamista. Opinnäytetyön tilaaja on Koulutuskeskus Salpaus, joka on monipuolinen, nuoria ja aikuisia opiskelijoita sekä työelämää Päijät-Hämeessä palveleva oppilaitos. Koulutuskeskus Salpaus järjestää perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintojen lisäksi asiakkaan tarpeisiin räätälöityä koulutusta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää siivoustyönohjaajan ja siivousteknikon erikoisammattitutkintojen tutkintotilaisuuksien suunnittelua ja suorittamista. Opinnäytetyö tehtiin kehittämistyönä, jonka lähestymistapa oli tapaustutkimus. Kyselyn avulla selvitettiin puhdistuspalvelualan erikoisammattitutkintojen tutkinnon suorittajien ja tutkintoon läheisesti liittyvien tukihenkilöiden, työpaikkaohjaajien ja arvioijien mielipidettä tutkintojen vaikutuksesta työelämän kehittämisessä. Kehittämistyöryhmän osallistujat tulivat Päijät-Hämeen alueen yrityksistä. Tutkintovastaavana olin mukana kehittämistyöryhmässä, jossa aivoriihimenetelmän avulla haettiin työelämän tarpeita. Tuloksena saatiin kehittämisohjeita koulutusten ja tutkintotilaisuuksien suunnitteluun. Tutkintotilaisuudessa keskitytään kehittämään työyhteisön osa-alueita, jotka kehittävä organisaation toimintaa. Tärkeimpänä kehittämisalueena ei välttämättä ole ammattitekkinen osaaminen, vaan asiakkaan palvelutuotantoon liittyvät tehtävät. Asiakaspalvelua ja työyhteisötaitojen osa-alueita tulee kehittää sekä esimiehen että työntekijän työssä. Teoriaosassa perehdytään yhteistyöosaamisen osa-alueisiin erilaisten kohteiden palvelutuotannon johtamisessa ja kehittämisessä.	
Asiasanat (avainsanat) näyttötutkinnot, asiakaspalvelu, yhteistyökyky, työyhteisön kehittäminen	
Sivumäärä 57+4	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä)	
Ohjaavan opettajan nimi Riitta Tuikkanen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Koulutuskeskus Salpaus

DESCRIPTION

	Date of the master's thesis 22 April 2016
Author(s) Marja Eikonsalo	Degree programme and option Master's Degree programme in Hospitality Management
Name of the master's thesis Special qualifications in cleaning services in the development of professional life	
Abstract The increasing competition in working/professional life brings challenges for education and degrees. The changes in the field of cleaning services are centered not just on producing cleanliness, but on developing the whole production of services. In their intensified operation the companies are in need of capable employees who possess the versatile skills of the profession. The vocational competence is proven with a qualification certificate. The aim of these qualifications that the education results in, especially the working life oriented competence-based qualifications, is to improve working life. Specialist qualifications in cleaning services improve the know-how of the supervisor and the manager. This thesis was assigned by Koulutuskeskus Salpaus, which is a versatile learning institution in serving both young and adult students and the whole professional life in Päijät-Häme. In addition to further vocational qualifications and specialist vocational qualifications Koulutuskeskus Salpaus also organizes tailor-made education for customers' needs. The purpose of this this final thesis is to advance the planning and the conducting of the specialist vocational qualification's qualification assessment of the cleaning supervisor and the cleaning technician. This work was done as a development project with a case study approach. The opinions about the effect of the qualifications on the development of professional life were studied by means of a questionnaire. The questionnaire was answered by the special qualifications of cleaning services candidates, workplace instructors, the assessors and support persons closely related to the qualifications. The participants of the development team are from Päijät-Häme's companies. As a person in charge of the qualification I was a part of the development team, where by brainstorming the aim was to find out the needs of working life. The qualification assessment focuses on developing the parts of the working community which improve the operation of an organization. As a result proposals to improve the planning of education and the qualification assessment were made. The most important area to improve might not be the technical vocational know-how, but the issues related to the service production for customers. Customer service and parts of work community related skills should be improved in both the employer's and the employee's work. In the theory part the focus is on different aspects of cooperation skills in the management and improvement of different units' service production.	
Subject headings, (keywords) competence-based qualifications, customer service, cooperativeness, development of the work community	
Pages 57+4	Language Finnish
Remarks, notes on appendices	
Tutor Riitta Tuikkanen	Master's thesis assigned by Koulutuskeskus Salpaus

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN KUVAUS	2
	2.1 Opinnäytetyön kehittämistavoite	3
	2.2 Tutkimuskysymykset	3
	2.3 Kehittämistyön yhteistyökumppanit	4
3	NÄYTTÖTUTKINNOT TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISESSÄ.....	6
	3.1 Näyttötutkintojärjestelmä.....	6
	3.2 Näyttötutkintotoiminta Koulutuskeskus Salpauksessa	8
	3.3 Puhdistuspalvelualan tutkinnot	9
4	VUOROVAIKUTUS JA YHTEISTYÖOSAAMINEN ESIMIESTYÖSSÄ	12
	4.1 Yhteistyötaidot	13
	4.2 Perehdyttäminen ja sitouttaminen	16
	4.3 Viestintä ja vuorovaikutus.....	18
	4.4 Asiakasosaaminen	21
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	25
	5.1 Kokonaissuunnitelma toteutuksesta.....	25
	5.2 Nykytilanteen analyysi ja kehittämismenetelmät.....	27
	5.3 Kysely	30
	5.4 Kyselyn tulokset.....	31
	5.5 Kehittämiskohteiden tarkentaminen.....	35
	5.6 Kehittämistyöryhmän työskentely ja aineiston analyysi.....	36
6	TULOKSET	42
	6.1 Tutkinnon kehittämistehtävät.....	43
	6.1.1 Asiakaspalvelu, asiakasosaaminen	43
	6.1.2 Yhteistyötaidot ja vuorovaikutus.....	44
	6.1.3 Perehdyttäminen ja sitouttaminen.....	45
	6.1.4 Viestintä ja tiedotus	46
	6.1.5 Moniosaaminen.....	46
	6.2 Koulutuksen ja tutkintojen vastaaminen työelämän tarpeisiin.....	47
7	POHDINTA JA JATKOKEHITTÄMISIDEAT	50
	LÄHTEET	54

LIITE

1 Kysely erikoisammattitutkinnoista

2 Kutsumuksellinen puhtausala, tulevaisuuden visio (SSTL Puhtausala 2016)

1 JOHDANTO

Puhdistuspalvelualan kehittäminen kotisiivousmallista ammattimaiseen työskentelyyn on lähtenyt kehittymään nopeasti 1980-luvulta lähtien. Välinevalmistajien ja työnantajien kurssien lisäksi aloitettiin antamaan koulutusta talous- ja emäntäkouluissa sekä myöhemmin ammattikouluissa. Kotitalousopistoissa koulutettiin kotitalousneuvoja ja -konsultteja neuvontajärjestöihin. Oppilaitosten koulutusten sisältöjä lähdettiin kehittämään 1990-luvulla. Ammattitutkintolaki uusiutui vuonna 1994; sen myötä näyttötutkintojärjestelmä uudistettiin. Tavoitteena oli lähentää koulutusta ja työelämää. Näytöt, nykyiset tutkintotilaisuudet suoritetaan työpaikoilla, jolloin tutkinto kytkeytyy vahvasti työelämään. Näyttötutkintoina voidaan suorittaa perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoja. (Kujala & Wilkman 2006, 119–145.)

Puhdistuspalvelualan esimieskoulutukset ovat kehittyneet Ammattikasvatushallituksen Siivoustyön esimieskurssista vuonna 1974 nykyisiin erikoisammattitutkintoihin ja AMK-tutkintoihin. (Kujala & Wilkman 2006, 153–60.) Tutkintojen perusteet tehdään työelämälähtöisiksi yhteistyössä työelämän toimijoiden kanssa. Työelämän kehittäminen vaatii motivaatiota ja näkökykyä tulevaisuuteen. Kehittämisessä tärkeänä tukena ovat koulutus ja tutkinnot.

Toimin kouluttajana ja puhdistuspalvelualan erikoisammattitutkintojen tutkintovastavana Koulutuskeskus Salpauksessa, joka järjestää sekä aikuiskoulutuksena näyttötutkintoja että ammatillisia perustutkintoja. Ammatilliset perustutkinnot ovat noin kaksikolmevuotisia ja usein nuorten väylä ammattiin peruskoulun jälkeen. Kotityö- ja puhdistuspalvelualan yksikkö järjestää puhdistuspalvelualan näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta ja näyttötutkintoja perustutkinnoista erikoisammattitutkintoihin. Tutkintojen järjestämisoikeudet antavat mahdollisuudet järjestää tarvittaessa tutkintoja koko Suomessa. Puhdistuspalvelualan erikoisammattitutkintojen osalta varsinaisena toimialueena on Päijät-Hämeen lisäksi Itä-Suomi.

Oppilaitos tekee tiivistä yhteistyötä Päijät-Hämeen alueen yritysten kanssa. Useimmilla yrityksillä on koulutettujen työntekijöiden puute tai saatavuus niin työntekijä- kuin ohjaajasollakin. Monet esimiehet ovat pitkän linjan ammattilaisia; heillä on erilaisia sekä puhdistuspalvelualan että muita koulutuksia ja tutkintoja. Kaikkien työntekijöiden koulutuksilla ja tutkinnoilla on suuri merkitys yritysten tarjouskilpailussa. Ammatillinen

osaaminen todennetaan tutkintotodistuksella, jonka merkitys korostuu työnhakutilanteissa.

Tutkinnon suorittaminen voi tuoda uusia näkemyksiä ja antaa napakkuutta kehittämiseen. Joskus tutkintojen suorittamisessa on saatu hyvä alku kehittämiseen, mutta tutkinnon jälkeen kehitystyö on loppunut. Silloin ei ole saavutettu tutkinnon tavoitetta työelämän kehittämisen jatkuvuuteen. Kehittäminen tarvitsee yhteistyötä keskeisten työelämän toimijoiden kanssa ja opettajan tutkivaa otetta kehittämisen mahdollisuuksiin. On hankittava tietoa todellisten kehittämistarpeiden laadusta, testattava mahdollisuuksia käytännössä ja kehitettävä omaa pedagogista ajattelua ja teoriaa. Tutkimuksen ja opetuksen samankaltaisuudesta Anneli Niikko toteaa: ”Opettajan toteuttamassa opetustyössä, aivan kuten tutkimustyössä, on pohjimmiltaan kyse toiminnasta ja tutkimuksen teossa oppimisesta, reflektoinnista sekä ristiriitojen ja ongelmien ratkaisemisesta.” (Aaltola ym. 2010, 236.)

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, voiko koulutuksella ja tutkinnoilla kehittää esimiestyötä siten, että suunnitelmallisesta kehittämisestä yhteistyössä oppilaitoksen kanssa tulisi tapa toimia. Opinnäytetyö toteutetaan kehittämistyönä, jonka lähestymistapa on tapaututkimus. Opettajana ja tutkintovastaavana olen mukana yhtenä kehittämistyöryhmän jäsenenä oppimassa esimiehiltä heidän taidoistaan ja soveltamassa niitä tutkintoihin. Näyttötutkinnot ovat työelämälähtöisiä tutkintoja, joiden tarkoituksena on kehittää työyhteisöä yksilön tutkinnon kautta. Keskeisinä kysymyksinä ovat, kehittävätkö siivousteknikon ja siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkintojen tutkintotilaisuuksien tehtävät Päijät-Hämeen alueen puhdistuspalvelualan yrityksiä, erityisesti esimiestyökentelyä.

2 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS

Näyttötutkintojen perusteet ovat tehty kehittämään työelämää. Ammattitaitovaatimuksissa kuvataan keskeiset tavoitteet. Tutkinnon suorittaja tekee henkilökohtaistetun tutkinnon suorittamisen suunnitelman. Vaarana ovat tutkintojen perusteista, esimerkiksi pakollisissa osista poimitut tehtävät, joita suoritetaan työkohteessa tutkinnon vuoksi ja erillisinä tärkeistä kehittämisestä vaativista asioista. Kaikki tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukset tulevat työelämän kehittämisessä esille isompien kokonaisuuksien

kehittämisessä. Oppilaitoksen tehtävänä on avata tutkinnon perusteita ja selventää tutkinnon suorittajille, kuinka tutkinnon avulla voidaan kehittää työpaikan ongelmakohtia. Työntekijöiden mielestä tutkinnon suorittaminen on hankalaa hektisessä työssä. Odotellaan seesteistä jaksoa, että voisi suorittaa tutkintoa. Kuitenkin juuri erilaiset työelämän muutokset ovat parhaita hetkiä tutkinnon suorittamiseen normaalin työn ohessa. Koulutuksen avulla voi saada kriittisiin tilanteisiin teoria-apua.

2.1 Opinnäytetyön kehittämistavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on alueen puhdistuspalvelujen toimijoista kootun kehittämistyöryhmän kanssa löytää keskeisiä osaamistarpeita, joiden kehittäminen vahvistaisi puhtauspalvelualan yritysten toimintaa. Toisena tavoitteena on koota esimiestyössä vaadittavia taito- tai osaamisvaatimuksia, joita tutkinnossa tulisi kehittää. Toimenpiteiden tarkoituksena on kehittää alueen yritysten asiakaslähtöisempiä puhtauspalvelutuotteita.

Opinnäytetyön tilaajana on Koulutuskeskus Salpaus, Palvelualat, Kotityö- ja puhdistuspalvelualan yksikkö. Puhdistuspalvelualan tutkintotilaisuudet järjestetään pääsääntöisesti työpaikoilla tutkinnon suorittajan omassa kohteessa. Oppilaitoksella on laaja yhteistyökumppaneiden verkosto sekä yksityiseltä että julkiselta sektorilta, joiden asiantuntemusta on hyödynnetty opinnäytetyön toteuttamisessa.

2.2 Tutkimuskysymykset

Keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat:

- Mitä taitoja ja osaamista nykyinen ja tuleva työelämä tarvitsee kehittääkseen kilpailukykyisiä palvelutuotteita?
- Taipuvatko erikoisammattitutkintojen tutkintojen perusteet siten, että tutkintosuorituksissa voidaan kehittää yrityksen akuutteja ongelmia?

Solmukohtana on tutkinnon perusteissa mainitut tehtävät, jotka tulisi ”tulkata” ja sovittaa työelämää kehittämään. Koulutuksen ja tutkinnon suorittamisen tarkoituksena on lisätä esimiehen ja ohjaajan valmiuksia laadukkaaseen esimiestoimintaan. Tavoitteena on, että työntekijöiden työskentelyä voidaan johtaa, ohjata ja kouluttaa kohti asiakkaiden tarvitsemia palveluja, joista he ovat myös valmiita maksamaan.

Hyvä johtaminen ja esimiestyö kielivät hyvästä työpaikasta, joka on luotettava, laadukas ja toimintavarma. Kilpailuetua saadaan hyvästä maineesta, kun tavoitellaan uusia työntekijöitä ja osaajia. Nykyisen sosiaalisen median aikakautena ns. puskaradio on tehokas kertomaan työnantajasta joko hyvää tai arveluttavaa. Karu totuus on, että kielteisiä kommentteja kerrotaan kymmenelle ja myönteisiä yhdelle kaverille. (Aarnikoivu 2013, 35–36.)

Myönteinen markkinointi on koko puhdistuspalvelualalle tarpeellista nykyisen ikääntyvän työväestön siirtyessä eläkkeelle. Nuorilla tämä ala ei ole ollut toivealana, vaikka moni on vahingossa siirtynyt alalle ja huomannut työn olevan antoisaa. Puhdistuspalveluala ei ole ns. mediaseksikäs ala, se koetaan mielenkiinnottomaksi ehkä tietämättömyyden vuoksi. Käytännössä huomataan työn olevan vapaata, tiimityöskentely sekä koneiden käyttö tuovat helpotusta työhön. Uudet pintamateriaalit ja tekniikka tulevat muuttamaan työn luonteen tulevaisuudessa, ne mahdollistavat työn keventämisen ja muuttumisen haluttavammaksi. (Ojala-Paloposki 2007, 12.)

2.3 Kehittämistyön yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneina on yrityksiä, joiden kanssa Koulutuskeskus Salpaus tekee yhteistyötä. Yrityksien työntekijöitä on ollut opiskelemassa eri tutkintoja tai yritykset ovat opiskelijoiden työssä oppimiskohteita. Yritysten esimiehillä on kokemusta tutkintojen perusteista ja osaamista niiden tulkitsemiseen.

Kehittämistyöryhmään kutsuttiin Lahden ja ympäristökuntien ja kaupunkien sekä sairaaloiden siivoustyönjohtajia ja siivoustyönohjaajia. Useimmista kohteista henkilöstö on ollut mukana tutkintojen arvioijina tai suorittamassa tutkintoja. Suuret valtakunnalliset ja kansainväliset palveluliikkeet rajattiin tarkoituksella tästä kehittämistyöryhmästä ulkopuolelle, koska näitä yrityksiä johdetaan muualta. Näiden yritysten tutkintoja järjestetään monissa oppilaitoksissa. Mukaan kutsutut ja kutsuun vastanneet yhteistyökumppanit tulevat Päijät-Hämeen alueelta.

Kehittämistyöryhmässä on valtava määrä osaamista, työkokemusta puhdistuspalvelualalta on 10–28 vuoden väliltä. Kehittämistyöryhmään tuli puhdistuspalvelualan esi-

miehiä kuusi ja ohjaajia kaksi henkilöä. Nimikkeinä ovat palveluesimies tai palveluohjaaja. Esimiestyökokemusta heillä on viidestä vuodesta yli kahteenkymmeneen vuoteen. Pohjakoulutukset vaihtelevat eri alojen perustutkinnoista erikoisammattitutkintoihin, kaikilla on puhdistuspalvelujen erikoisammattitutkinto, kolmella myös johtamisen erikoisammattitutkinto, yhdellä restonomi AMK. Kaikilla on pohjalla joku puhdistuspalvelualan koulutus, joko perus- tai ammattitutkinto. Tämä lisää tietämystä omien työntekijöiden arjen työstä.

Kehittämistyöryhmän esimiestyön haasteina ovat olleet asiakaskohteiden tukipalveluiden yhdistämiset. Monessa kohteessa ruoka- ja puhtauspalvelut on yhdistetty, jolloin yksi esimies vastaa kokonaisuudesta. Osaamista tarvitaan molemmilta aloilta. Työpaikoilla on useita meneillään olevia hankkeita tai koulutuksia, esimerkiksi työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja ergonomiasta. Niissä esimiehet ovat promoottoreina. Verkostoituminen oppilaitoksen ja muiden yhteistyökumppaneiden kesken on ollut tuomassa laaja-alaista tietämystä kehittämiseen. Monet esimiehet ovat muutenkin aktiivisia yhdistystoiminnassa tai luottamustoimissa – onhan neljällä heistä erilaisia luottamustoimia järjestöissä ja yhdistyksissä.

Tulevaisuuden haasteina esimiehillä on tulevat sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tuomat vaikutukset, tukipalveluiden yhdistämiset ja ulkoistamiset sekä yhteistyön kehittäminen muiden ammattiryhmien kesken. Näihin muutoksiin liittyvät myös palveluiden tuotteistus ja hinnoittelu. Ammattitaitoisen henkilöstön hankinta ja alan arvostuksen kohottaminen ovat tarpeellisia, kun puhdistuspalvelujen henkilöstö ikääntyy. Nuorten kiinnostus alaan on vähäistä. Henkilöstön ja esimiesten jaksaminen on koetuksella jatkuvassa muutoksessa.

Kokonaisuutena ryhmä oli erittäin innostunut kehittämisestä. Verkostoituminen toisten yritysten ja organisaatioiden kanssa oli positiivinen lisä ja tulevaisuutta hyödyntävä asia. Ryhmän yhteisenä päämääränä on kohottaa alan mainetta ja markkinoida nuorille alan ammatteja. Työssä oppiminen on yksi väylä alaan tutustumiseen.

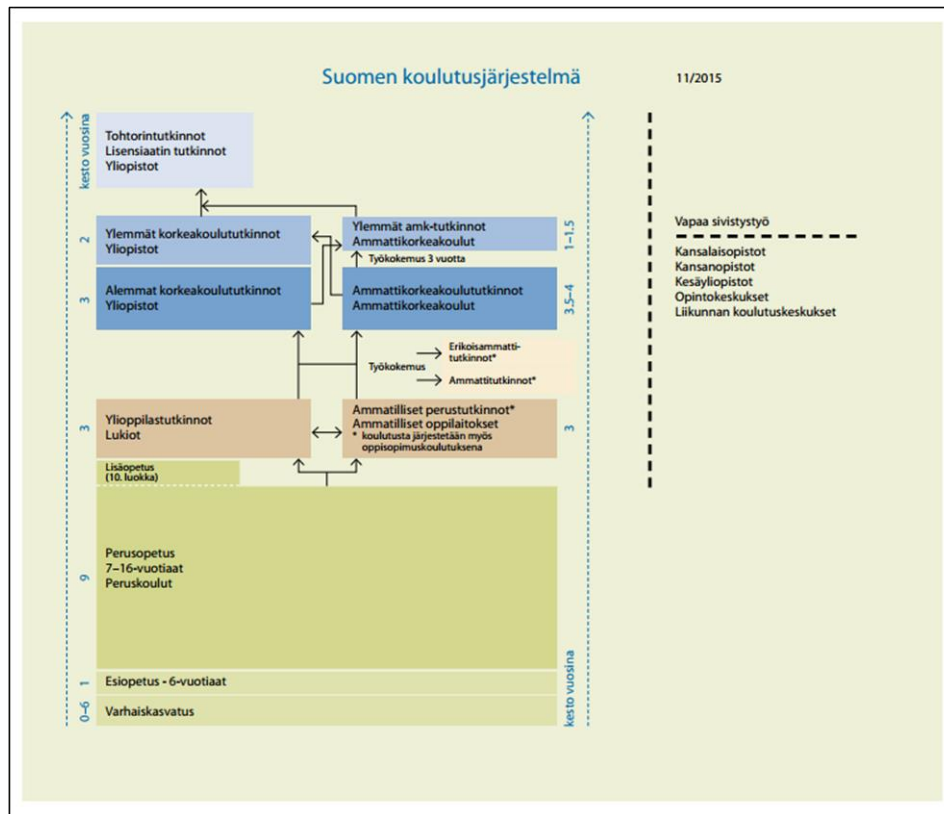
3 NÄYTTÖTUTKINNOT TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISESSÄ

Näyttötutkintojen keskeisenä etuna on osaamisen tunnustaminen osaamisen hankintavasta riippumatta. Osaaminen on voitu hankkia työelämässä, opiskeluissa tai esimerkiksi harrastustoiminnassa. Useilla aikuisilla voi olla osaamista erilaisista työtilanteista ilman koulutusta. Moni saattaa ajautua sijaisuuksien tai erilaisten sattumusten vuoksi työhön, johon ei ole varsinaisesti halunnut. Työsuhteen jatkuessa tulee esille tarve saada todistus osaamisesta.

Ojamäki (2013, 26) mainitsee kehittämistyössään, että näyttötutkintona suoritettavan erikoisammattitutkinnon etuna voidaan pitää koulutuksen, tutkinnon suorittamisen ja todellisen työelämän nivoutumista yhteen. Järjestelmä lisää työssä oppimisen muodossa todellista ammatillista osaamista, jota työelämässä tarvitaan. Ojala-Paloposken (2007, 26, 41–43) mukaan ammattitaidon lisääminen vaatii kuitenkin myös omaa aikaa, jota käytetään korkean motivaation ansiosta täydennyskoulutuksessa runsaasti. Oman osaamisen lisääminen kehittää myös työyhteisön osaamista.

3.1 Näyttötutkintojärjestelmä

Näyttötutkintojärjestelmä on luotu vuonna 1994, jolloin säädettiin ammattitutkintolaki (306/1994) ja täydentävä asetus (308/1994). Myöhemmin tämä laki kumottiin ja säädökset siirrettiin lakiin ja asetukseen ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (Laki 631/1998 ja asetus 812/1998), jotka tulivat voimaan 1999. Muutoksia säädöksiin tehtiin vuonna 2005. Uudistettuna laki ja asetukset tulivat voimaan 1.1.2006. Uudistuksissa korostettiin aikuisten ohjausjärjestelmää. Rahoitukseen liittyviä muutoksia lakiin ja asetukseen tuli vuonna 2010. Viimeisimmät muutokset ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annettuun lakiin ja asetuksiin tulivat voimaan 1.8.2015. Keskeisenä tavoitteena on lisätä osaamisperusteisuutta, selkeyttää tutkintorakennetta ja vahvistaa henkilökohtaistamista. (Opetushallitus 2015, 11–12.) Tutkintorakenne, jonka päättää opetus- ja kulttuuriministeriö, on kuvattu Suomen koulutusjärjestelmässä kuvassa 1. Suomessa on hyvät mahdollisuudet perusopetuksen jälkeen suorittaa tutkintoja ja edetä erilaisilla reiteillä pitkin jopa lisenssiaatti- tai tohtorin tutkintoon saakka. Näyttötutkinnot toimivat väylänä työelämän ja itsensä kehittämisessä.



KUVA 1. Suomen koulutus- ja tutkintojärjestelmä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016)

Näyttötutkintojärjestelmä perustuu vahvalle kolmikantayhteistyölle, joka tarkoittaa työnantajan, työntekijän ja opettajien yhteistyötä. Aktiivista yhteistyötä tehdään tutkintorakenteesta päätettäessä, tutkintojen perusteiden laadinnassa, koulustuomikunnissa, tutkintotoimikuntatyöskentelyssä sekä varsinaisten tutkintotilaisuuksien suunnittelussa, järjestämisessä ja arvioinnissa. (Opetushallitus 2015, 11.) Tutkinnon suorittaja on tekemässä tutkintoaan joko omassa työpaikassa tai työssä oppimiskohteessa, jolloin hän on tutustunut kohteeseen ja sen työtoimintaan ennen tutkintotilaisuuden suunnittelemista.

Toinen keskeinen asia järjestelmässä on tutkintojen suorittaminen ilman koulutuspakkoa. Kaikki aiemmin hankittu osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnon suorittamisessa, vain tarvittava osaaminen voidaan hankkia joko oppilaitoksesta tai työssä oppien. Kolmas tärkeä asia tulee tutkinnon tai tutkinnon osan osaamisen osoittamisessa tutkintotilaisuuksilla työelämässä. Neljäntenä keskeisenä asiana on henkilökohtaistaminen tutkinnon suorittamisen prosessissa. Tutkintoon hakeutuvan henkilön osaaminen kartoitetaan hakeutumisvaiheessa ja sen perusteella valitaan soveltuva tutkinto sekä tarvittavan ammattitaidon täydentäminen (Opetushallitus 2015, 11, 27–32).

Järjestävä oppilaitos tekee järjestämissuunnitelman tutkinnon perusteiden pohjalta. Se esitetään tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi. Järjestämissopimus solmitaan tutkinnosta vastaavan tutkintotoimikunnan ja oppilaitoksen välillä. Sopimuksen jälkeen voidaan tutkintotilaisuuksia järjestää. Valmistavassa koulutuksessa keskitytään tutkinnon perusteiden mukaiseen ammattitaitoon, jolloin tutkinnon suorittaja saa perustiedot, joiden pohjalta tuo työssä osaamisensa esille. (Opetushallitus 2015, 40.)

Tutkintotilaisuudet ovat pääsääntöisesti työelämässä ja osaaminen arvioidaan työelämän pelisääntöjä kunnioittaen tutkinnon perusteiden mukaan. Arviointi tehdään kolmikannan yhteisen päätöksen mukaan. Kolmikannassa on työntäjän, työntekijän ja oppilaitoksen edustaja. Arvioijina ovat tehtävään perehdytetyt henkilöt, joilla on riittävä tutkinnon perusteiden ja ammattitaidon osaaminen arvioijaroolin mukaisesti. Oppilaitoksen tehtävänä on arvioijien perehdyttäminen ja kouluttaminen arviointiin. (Opetushallitus 2015, 33, 36–37.)

Tutkinnon perusteissa on ammattitaitovaatimukset, jotka määrittävät mitä tutkinnon suorittajan tulee osata. Hyväksytyt suorituksen kriteerit on lueteltu ammattitaitovaatimuksittain, joihin tutkinnon suorittajan tekemistä verrataan tutkintosuorituksen aikana. Tutkintosuoritus on prosessi, jonka aikana arvioijat käyvät seuraamassa työskentelyä ja kirjaavat arviointinsa arviointikaavakkeisiin. Arviointipäätös tehdään kolmikannan yhteisenä, yksimielisenä päätöksenä ja kirjataan pöytäkirjaan. Tämän esityksen tutkintovastaava esittää tutkintotoimikunnalle, joka päättää ja myöntää tutkintotodistuksen. (Opetushallitus 2015, 25, 34–35.)

3.2 Näyttötutkintotoiminta Koulutuskeskus Salpauksessa

Koulutuskeskus Salpauksessa on näyttötutkintojen kehittämiseksi työryhmä (NT-ryhmä), jonka tarkoituksena on kehittää koko Salpauksen näyttötutkintojärjestelmää. Ryhmän vetäjänä toimii opetusalojohtaja. Ryhmä koostuu näyttötutkintomentoreista, asiantuntijajäsenistä ja tutkintotoimikuntien edustajista. Mentorit ovat oppilaitoksen eri alojen tutkintovastaavia, opiskelijapalvelun jäseniä tai oppisopimustoimiston edustajia. Asiantuntijajäsenenä on opetusalojohtajia, rehtoreita tai toiminta- ja hankeasiantuntijoita. Tutkintotoimikuntien jäsenet ovat oppilaitoksen opettajia, jotka ovat mukana tutkintotoimikuntien työskentelyssä. Kehittämistyöryhmä kokoontuu parin kuukauden välein. (Salpaus 2015.)

Työryhmän keskeinen tehtävä on uusien ja vanhojen toimijoiden perehdyttäminen näyttötutkintotoimintaan. Ryhmän jäsenet tuovat tietoa näyttötutkintotoiminnan muutoksista yksiköihin. Näyttötutkintomentorin tehtävänä on koulutustarkastajan mentorointi ja Näyttötutkintomestari- koulutuksessa olevien henkilöiden tutorointi. Tarvittaessa avustetaan järjestämissuunnitelmien ja -sopimusten laatimisessa. (Salpaus 2015.)

Aikuiskoulutuksella on yhtenäinen ohjeistus tutkintovastaavan tehtävistä. Tutkintovastaava toimii edustamiensa tutkintojen yhteyshenkilönä tutkintotoimikunnan ja aikuis-koulutuksen välillä. Koulutuskeskus Salpauksen näyttötutkintotoimintaa on kehitetty yhteneväisesti. NT-ryhmä on työstänyt perehdytyksen välineeksi prosessikaavion, jossa on kuvattu hakeutumisen, tarvittavan ammattitaidon hankkimisen ja tutkinnon suorittamisen prosessit. Tavoitteena on, että tutkintotoiminta etenee kaikilla aloilla laadukkaasti ja yhtenäisesti. Tutkintovastaavat huolehtivat eri tutkintotoimikuntien ohjeistusten noudattamisesta alallansa. (Salpaus 2015.)

3.3 Puhdistuspalvelualan tutkinnot

Puhdistuspalvelualan tutkintoja ovat Kiinteistöpalvelujen perustutkinto, suuntautumisvaihtoehto toimitilahuoltaja tai Kotityö- ja puhdistuspalvelualan perustutkinto, suuntautumisvaihtoehtoina toimitilahuoltaja tai kodinhuoltaja. Perustutkintoa suositellaan alalle tulevalle, jolla ei ole puhdistuspalveluista kokemusta. Tutkinnoissa opitaan perustyö, jota kohteissa tehdään joustavasti ja asiakaslähtöisesti.

Ammattitutkintoina voidaan suorittaa Kiinteistöpalvelujen ammattitutkinto, laitoshuoltajan ammattitutkinto tai kotityöpalvelujen ammattitutkinto. Näitä tutkintoja suositellaan henkilölle, jolla on keskimäärin kolmen vuoden työkokemus alalta perustutkinnon jälkeen tai vahva työkokemus ilman tutkintoa. Ammattitutkinnoissa keskeistä on kehitettävä työnote palvelutilanteissa asiakaskohteissa. Tutkintojen perusteet ovat luettavissa Opetushallituksen internetsivuilla. (Opetushallitus 2016.)

Tutkintojen muodostuminen on kirjattu tutkinnon perusteisiin. Siellä on määritelty pakolliset tutkinnon osat, joita täydennetään valinnaisilla tutkinnon osilla. Moniosaamisen kehittäminen yritysten tarpeisiin ei aina kohtaa tutkintotavoitteisessa koulutuksessa.

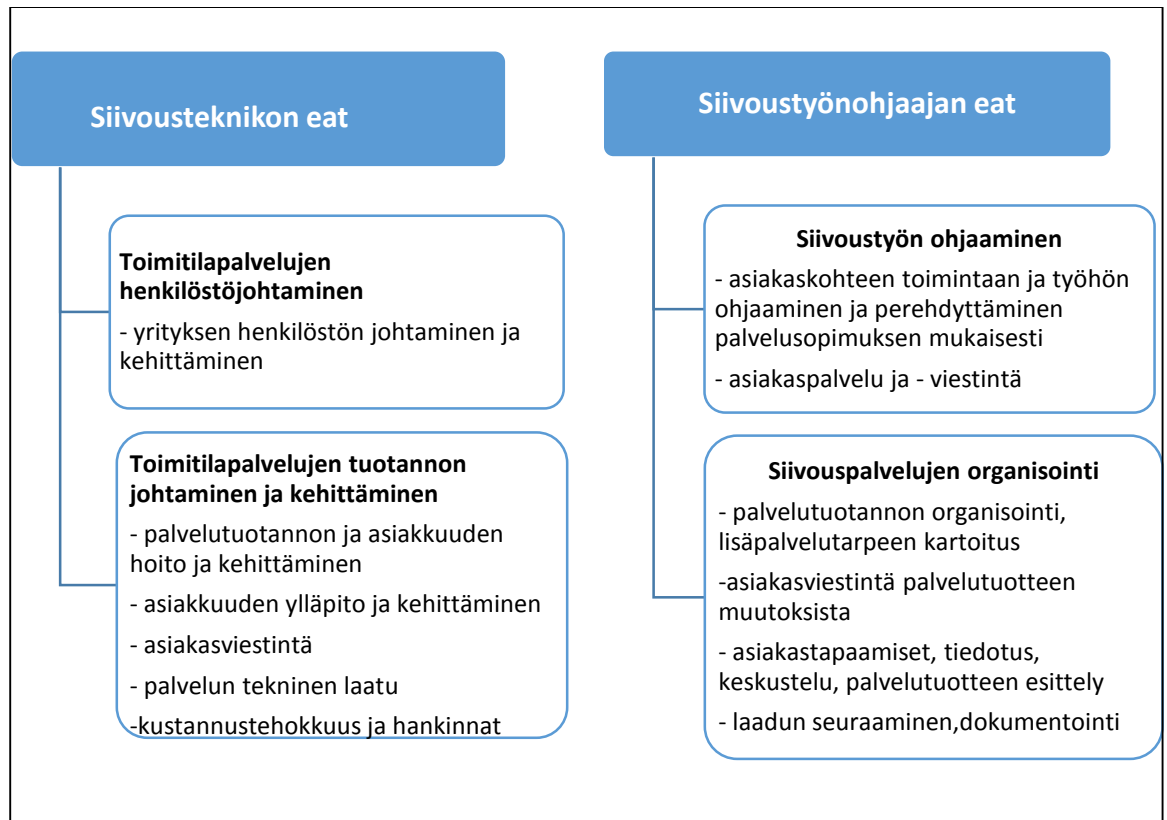
Tutkintouudistuksessa tämä on huomioitu siten, että suoritettavaan tutkintoon on mahdollista ottaa tutkinnon osia eri tutkinnoista. Näin saadaan täydennetyksi tai laajennetuksi osaamista erilaisten kohteiden tarpeisiin. Koulutusten sisällöt tulevat tutkintojen perusteista. Näillä toimilla varmistetaan tutkintotilaisuuden sisältöjen osaaminen.

Puhdistuspalvelualalla on kaksi erikoisammattitutkintoa: Siivousteknikon erikoisammattitutkinto ja Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto. Molempien tutkintojen perusteet uusiutuivat 1.6.2015. (Opetushallitus 2015a, b.)

Siivousteknikon erikoisammattitutkinto

Siivousteknikko toimii esimiehenä yrityksissä erilaisilla nimikkeillä; esimerkiksi palveluesimies, siivoustyönohjaaja, siivospäällikkö, siivoussuunnittelija (ammattinetti 2015). Tutkinnossa on kaksi pakollista tutkinnon osaa: toimitilapalvelujen henkilöstöjohtaminen ja toimitilapalvelujen tuotannon johtaminen ja kehittäminen. Tutkinnon osien keskeiset osaamisalat ovat kuvassa 2. Valinnaisia tutkinnon osia on viisi ja kuudentena on mahdollista suorittaa tutkinnon osa muusta ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta. Tutkinto muodostuu pakollisista ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Valinnaiset tutkinnon osat ovat: tilasuunnittelun asiantuntijana toimiminen, toimitilapalvelujen suunnittelu ja mitoittaminen, toimitilapalvelujen myynti, vieraskielisen työntekijän erehdyttäminen toimitilapalveluihin ja puhdistuspalvelualan yrittäjänä toimiminen. (Opetushallitus 2015a.)

Keskeinen ammattitaitovaatimuksen sisältö on, että tutkinnon suorittaja osaa henkilöstöjohtamisen tutkinnon osassa suunnitella vastualueen henkilöstötarpeen, valita henkilöstön ja organisoida perehdytyksen, toimia esimiehenä ja huolehtia henkilöstön osaamisen kehittämisestä. Toimitilapalvelujen tuotannon johtamisen ja kehittämisen keskeiset ammattitaitovaatimukset sisältävät osaamisen johtaa ja kehittää vastualueen palvelutuotantoa, ylläpitää ja kehittää vastualueen asiakkuuksia sekä vastata vastualueensa toiminnan kannattavuudesta ja kustannustehokkuudesta. (Opetushallitus 2015a.)



KUVA 2. Erikoisammattitutkintojen tutkinnon perusteiden keskeiset osaamisalat pakollisissa tutkinnon osissa (Opetushallitus, 2015a, b)

Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto

Siivoustyönohjaaja toimii työntekijöiden päivittäisessä työssä ohjaajana ja työn organisoijana raportoiden esimiehelle. Siivoustyönohjaaja voi myös olla osaksi suorittavassa työssä. Nimikkeinä voi olla palveluohjaaja, siivoustyönohjaaja, tiiminvetäjä (ammattinetti 2015). Tutkinnossa on kaksi pakollista tutkinnon osaa: siivoustyön ohjaaminen ja siivouspalvelujen organisointi. Tutkinnon osien keskeiset osaamisalat ovat kuvassa 2. Valinnaisia tutkinnon osia on kuusi, seitsemäntenä on mahdollisuus suorittaa tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai muusta erikoisammattitutkinnosta. Tutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Valinnaiset tutkinnon osat ovat: siivouspalvelujen työpaikkaohjaajana toimiminen, monikulttuurisen työryhmän ohjaaminen siivouspalveluihin, ympäristöhuoltopalvelujen perehdyttäminen ja ohjaaminen, puhdistuspalvelualan yrittäjänä toimiminen. (Opetushallitus 2015b.)

Keskeinen ammattitaitovaatimus on osata toimia siivoustyönohjaajana perehdyttäen työntekijän asiakaskohteeseen ja työyhteisöön sekä ohjata työntekijää asiakaskohteessa

siivous- ja kotityöpalveluihin ja muihin palveluihin. Siivoustyön organisoinnin keskeisenä ammattitaitovaatimukset ovat: tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja organisoida vastualueen siivous- ja muut palvelut, toteuttaa asiakaspalvelutilanteen tai -tapaamisen, seurata ja dokumentoida palvelujen laatua, seurata palvelujen kustannustehokkuutta sekä suunnitella ja tehdä vastualueen tarviketilaukset. (Opetushallitus 2015b.)

4 VUOROVAIKUTUS JA YHTEISTYÖOSAAMINEN ESIMIESTYÖSSÄ

Yrityksen menestymisessä keskeiset asiat liittyvät johtamiseen ja esimiestyöhön. Johtamisella luodaan puitteet organisaation toiminnalle. Johtajuus on jatkuvaa vuorovaikutusta, toteaa Simström (2009, 19). Johtajan ei tarvitse olla esimies. Esimiehen työ on konkreettista tekemistä työtehtävien ja työntekijöiden johtamisena. Esimies vastaa työntekijöiden työn sujumuudesta ja oikeanlaisesta työn jäljestä. Johtamisella on kuitenkin jäljet läpi koko organisaation, tulee johtaa kokonaisuutta. (Aarnikoivu 2013, 13–15.)

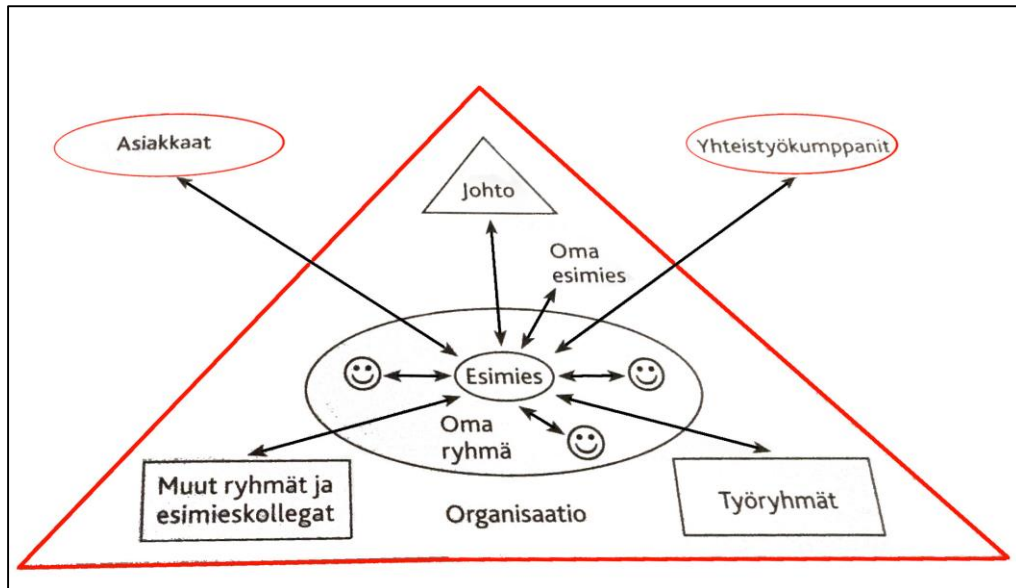
Jatkuvat muutokset ja kilpailutilanteet tuovat johtamiseen ja esimiestyöhön haasteita. Yrityksen tavoitteena on korkea tuottavuus ja menestyminen globaaleilla markkinoilla. Henkilöstön osaaminen on keskeinen asia onnistumisessa; se on myös strateginen tekijä. Johtaminen, henkilöstön osaamisen kehittäminen ja hyvinvoinnista huolehtiminen on haastavaa henkilöstön ikääntymisen ja lisääntyneen työmäärän vuoksi. (Juuti ym. 2004, 10–11.) Esimieskollegoiden vaihtuminen ja jatkuvat muutokset työyhteisössä vaikuttavat jaksamiseen. Toimintaa tulisi kehittää tavoitteellisesti. Työn kehittäminen vaatii sitoutumista työhön ja työyhteisöön. Vuorovaikutus kollegoiden ja esimiesten kanssa antaa voimia kehittämistyöhön. Ristiriitatilanteissa esimiehen tai kollegan tuki ovat tärkeitä ja yhteistyön sujuminen auttaa ratkaisun löytymiseen. Tukea tarvitaan myös työntekijöiden vaikeiden tilanteiden ratkaisemisessa. Oleellista on vuorovaikutuksen sujuminen oman esimiehen kanssa. Se lisää rohkeutta pysyä päätöksissä. (Ruotsalainen 2015, 57–58.)

4.1 Yhteistyötaidot

Suomalaisen työelämän tulevaisuuden tarpeita kuvataan tieto- ja viestintätekniiikan muutoksen lisäksi kulttuurisella muutoksella. Tällä tarkoitetaan itseohjautuvuuden lisääntymistä, joka käytännössä on vapautta työtehtävien rytmityksessä ja itsemääräämisoikeutta esimerkiksi työaikojen suhteen. Tämä tuo myös enemmän vastuuta tuloksesta ja laadusta. Palvelujen tuottaminen lisääntyy, samoin verkostojen merkitys lisääntyy. Työssä on olennaista jatkuva uusiutuminen ja uuden oppiminen. Esimiehen työhön tämä tuo yksilöiden huomioimista ja vuoropuhelua, johtaminen on hajaantunut ja muuttunut. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7–9.)

Työyhteisöissä tapahtuu ryhmäytymistä; työryhmä muodostuu erilaisista taustoista tulevista työntekijöistä. Ryhmän toiminnan tunnistaminen auttaa esimiestä johtamisen paineissa. Ryhmädynamiikka syntyy vuorovaikutuksessa, hyvin toimiessaan tieto kulkee ja toiminta kehittyy. Esimiehen mukanaolo ja johtamistapa vaikuttavat ryhmän toiminnan onnistumisessa. (Surakka & Laine 2013, 58–74.)

Esimehellä on monia yhteistyökumppaneita; työssä ollaan vuorovaikutuksessa monenlaisien ammattiryhmien kanssa. Surakka ja Laine (2013, 15) ovat kuvanneet havainnollisesti esimiehen työskentelykenttää kuvassa 3. Työskentelykenttä muodostuu erilaisista henkilöistä ja ryhmistä. Työ on palvelutyötä, jossa tulee muistaa erilaiset kohdenukset ja toimintatavat eri tahojen kanssa toimiessa. Esimies toimii oman persoonansa kautta, joten itsetuntemus on tärkeää. Työssä tulee eteen nopeita tilanteita, joita varten on hyvä olla olemassa ennalta suunniteltuja toimintatapoja. Luottamuksellinen suhtautuminen, oikeudenmukaisuus ja ongelmanratkaisutaito ovat hyvän esimiehen ominaisuuksia. Motivaatio, motivointitaidot ja valmentava työote ovat tärkeitä osa sekä oman että yhteisön työn onnistumiseksi. (Surakka & Laine 2013, 15–18.) Kultanen (2009,3) mainitsee esimiestyön laadun merkityksen tuottavuuteen vaikuttavana tekijänä. Motivoitunut, hyvillä yhteistyötaidoilla varustettu esimies voi kyetä motivoimaan työntekijät laadukkaaseen ja luovaan toimintaan. Hyvällä esimiestyöskentelyllä on merkitystä sekä kansantaloudellisesta että kansanterveydellisestä näkökulmasta. Motivaation vaikutus on suuri myös esimerkiksi sairauspoissaolojen vähenemiseen.



KUVA 3. Esimiestyön työskentelykenttä (Surakka & Laine 2013, 15)

Aho (2014, 48–54) nostaa esille esimiesten voimavarat ja osaamisen riittävyyden henkilöstön, asiakkaan ja oman organisaation keskeisten asioiden hoidossa. Siivouksen teknologian osaaminen on tärkeää arjen johtamisessa, sillä se helpottaa ongelmien ratkaisua. Työkokemus esimiestyöstä yhdessä koulutuksen antaa kanssa mahdollisuuksia kehittää toimintaa. Sosiaaliset taidot vaativat esimieheltä paljon huomiota oman henkilökunnan ja asiakkaan kanssa. Sähköisten järjestelmien lisääntyessä myös olennaisen erottaminen tietomassasta on tärkeää, kuten myös vapaa-ajan viettäminen ja jaksamisesta huolehtiminen. Yhteistyötaidot ovat olennainen osa palvelutuotteen hoidossa ja kehittämisessä.

Organisaation toiminta vaatii henkilöstöä, joka työskentelee perusidean mukaan ja kehittää tarvittavia toimenpiteitä yrityksen selviytymiseksi muuttuvilla markkinoilla. Viimeisten vuosikymmenten aikana organisaatiot ovat kokeneet jatkuvaa muutosta fuusiointien, saneerausten ja tekniikan kehityksen johdosta. Vähennykset ja muutokset ovat koskettaneet koko henkilöstöä. Myös yritysten esimiehiä on vähennetty ja vaihdettu. (Simström 2009, 23.) Tämä on vaikuttanut yleiseen perusturvallisuuteen ja työssä jaksamiseen, kun työpaikan säilyminen ei ole itsestään selvyyttä millään toimialalla. Yrityksiin jääneet henkilöt ovat joutuneet muuttamaan työtapojansa ja tekemään laaja-alaisempia tehtäviä kuin aiemmin. Verkostoituminen, yhteistyötaidot, osaaminen ja sen kehittäminen ovat ratkaisevia muutoksessa ja sen hyväksymisessä. Osaamisen kehittäminen, osaava henkilöstö ja työssä oppiminen ovat avainasemassa organisaatioiden menestymisessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7–8.)

Kehittämisen tehokkuuteen on paneuduttu jo 2000-luvun alussa erilaisten verkostojen ja projektien kautta, joissa on työpaikkoja ja työelämän kehittäjiä mm. oppilaitoksia mukana. Yhteistyötaitojen ja kumppanuuden merkitys on nähty kehittämisen pohjana. Projekteissa vaihdetaan kokemuksia ja luodaan oppimismalleja hyödynnettäviksi erilaisissa työpaikoissa. (Alasoini ym. 2002, 25, 38, 72–74.)

Esimiestyöskentely on palvelutyötä, jossa esimies tukee ja mahdollistaa henkilöstön ja kaikkien sidosryhmien toiminnan onnistumisen asiakkaalle ja yrityksen perustehtävän täyttymisen. (Surakka & Laine 2013, 15.) Työ- ja elinkeinoministeriön kehittämisstrategian (2012, 8) mukaan Suomen työoloissa on parannettavaa työyhteisöjen toimivuudessa ja johtamiskäytänteissä. Hyvin toimivat ja johdetut työpaikat kykenevät luomaan uutta työtä. Innovaatiot ja osaava henkilöstö takaavat työyhteisöjen jatkumisen ja hyvinvoinnin varmistumisen. Niitä tarvitaan kilpailukykyiseen työelämään, joka pärjää muutoksissa ja panostaa kehittämiseen.

Moniin muutoksiin liittyy nykyisin myös uutta teknologiaa, joiden välityksellä yhteyttä pidetään eri tahojen välillä. Henkilöstön perehdyttäminen teknisiin välineisiin maksimoi hyödyn. Muutosten tekemisessä Alahuhta (2015, 46–48) painottaa esimiestyössä dialogia, keskustelua ja kehittämistä sekä toistoa, toistoa ja toistoa. Muutoksen suunnan on oltava jokaiselle selkeä, siksi sen kertominen on tehtävä riittävän yksinkertaisesti. Jokaisen on se ymmärrettävä. Johdon ja esimiesten tulee olla tiukkoja, mutta tasapuolisia. Simström (2009, 88–89) painottaa yhteistyön merkitystä ja osallistavaa menetelmää toiminnan muutosten läpiviemisessä.

Tulevaisuuden työntekijää kuvataan itsenäiseksi, asiakaskohteessa oman työnsä suunnittelijaksi yhteistyössä esimiehen kanssa. Esimiestyöhön tämä tuo valmentavan otteen, yhteistyön tulee sujua suunnittelun ja välitavoitteiden kautta. Johdon tärkein tehtävä on hoitaa resurssit tekemiseen. Johto uskoo ja luottaa kaikkiin tasoihin, esimies- ja työntekijätason tekemiseen. Asiakkaan palveluprosessi muodostuu palvelupoluista, jotka ovat suunnittelun lähtökohtana. Palveluprosessissa voidaan hyödyntää palvelumuotoilua, johon osallistuu koko henkilöstö. (Tuominen 2015, 38; Tuulaniemi 2013, 126–127; SSTL Puhtausala 2016, 2.)

4.2 Perehdyttäminen ja sitouttaminen

Työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki velvoittavat työnantajan huolehtimaan työntekijästä. Tämä velvoite sisältää sekä perehdyttämisen että ohjaamisen työhön ja työpaikkaan. Perehdyttämisen merkitys on oleellista sekä työntekijän että työpaikan näkökulmasta. Suunnitelmallisesti tehty perehdytys sitouttaa henkilöstön organisaatioon. Tuottavuus paranee, kun henkilöstöä on oikeissa paikoissa ja riittävästi perehdytettyinä. Nämä toimet vähentävät sairauslomia muutostilanteista huolimatta. Hyvä johtajuus ja esimiestyö lisäävät parantuneen ilmapiirin kautta työhyvinvointia ja tuottavuus paranee. Ohjaamisen ja perehdyttämisen suunnitelmallisuus sitouttaa henkilöstöä työpaikkaan. (Aarnikoivu 2013, 69–70; Surakka & Laine 2013, 152.)

Käsitteinä perehdyttämisestä ja ohjaamisesta puhutaan samoissa yhteyksissä. Perehdyttämiseen kuuluvat ne asiat, jotka auttavat uutta työntekijää tuntemaan työpaikan, työkaverit, kohteen toiminnan ja tavat sekä työhön liittyvät tavoitteet ja toiveet. Ohjaamisella tarkoitetaan asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen, sen osatekijät ja osaamisvaatimukset. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

Työmenetelmien ja -välineiden sekä työn johtamisen kehittäminen vaatii jatkuvaa kouluttautumista ja uudelleen suunnittelua. Koulutuksien kehittäminen perustuu tutkimuksiin ja vaatii yhteistyötä. (Ojala-Paloposki 2007, 81.) Johtaminen ja esimiestyö vaikuttavat siihen millainen maine yrityksellä on työmarkkinoilla. Maine kiirii, kuten vanha tarina kertoo: tyytyväinen asiakas kertoo hyvistä kokemuksista yhdelle, huonoista kokemuksista kymmenelle. Hyvä työnantajamaine perustuu esimiestyöhön panostukseen, ymmärrykseen esimiestyön vaativuudesta ja tukemisesta. (Aarnikoivu 2013, 33–36; Simström 2009, 68.) Henkilöstön pysyminen ja uusien rekrytoiminen ovat helpompia toteuttaa, jos maine on kunnossa. Esimiestehtävä annetaan, luottamus ansaitaan. Tehtävässä kehittyminen on mahdollista hyvän perehdytyksen, tuen ja selkeän osaamisen kehittämisohjelman mukaan. (Aarnikoivu 2013, 74–75.)

Perusluonteeltaan ihminen toimii joka suhteessa toisiin ihmisiin samalla tavalla, asemasta riippumatta. Ihmisten johtamisessa keskeisenä asiana on kunnioitus. Henkilöstö on voimavara, johon kannattaa investoida. Esimiehen on hyvä tiedostaa ihmisten erilaisuus ja erilainen suhtautumistapa asioihin. Henkilöstöjohtaminen vaikuttaa sitoutumiseen ja yhteiseen kehittämiseen. Johtamisen perustana tulee olla kunnioitus henkilön

arvoja ja periaatteita kohtaan. Yrityksen tavoitteiden saavuttaminen on lähtökohtana työssä olemiselle. Sitoutuminen yritykseen on perustana uusien näkemysten omaksumiseen. Johtajiin tulee voida luottaa, muuten uudet toimintatavat tai muutokset eivät mene läpi koko organisaation. (Simström 2008, 67, 113–114.)

Perehdyttämisen tarve on suuri myös monipalvelutyöntekijöille, joita varsinkin puhdistuspalvelualalla on lisääntyvässä määrin. Perehdyttäminen on merkityksellistä työntekijän sopeutumisessa. Huonon perehdytyksen vuoksi työntekijä tuntee osaamattomuutta ja epävarmuutta, joka heijastuu myös asiakaspalveluun. Osaaminen voi olla kunnossa; vain perehdytys on epäonnistunut tai puuttuu kokonaan. Huonon asiakaskokemuksen paikkaaminen on hankalaa ja vaikuttaa monesti yleiseen tyytyväisyyteen koko organisaation toimintaa ajatellen. Huono palvelukokemus voi ratkaista yhteistyökumppanin valinnan. Ostopäätökset voivat juontaa tunnearvosta tai kokemuksellisesta arvosta, jota vuorovaikutus asiakkaan kanssa on tuonut. (Enqvist 2015, 58; Juuti 2015, 91.)

Perehdytyksessä on tärkeää huomioida asiakaslähtöiseen toimintaan perehdyttäminen. Työelämän edustajat pitävät työntekijän asiakaslähtöisyyttä tärkeimpänä ominaisuutena. Palvelutoiminta on asiakkaalle tehtävää työtä. Työ voidaan tehdä asiakkaan läsnä ollessa tai ennen asiakkaan saapumista. Palvelutoiminnan kohde on asiakas läsnäolosta riippumatta. (Ojala-Paloposki 2007, 67.)

Hyvin suunniteltu perehdyttämisprosessi huomioi myös saman yrityksen toiseen kohteeseen tai uuteen tehtävään siirtyvät työntekijät. Näissä tilanteissa perehdytys sovelletaan tarvittavaan tasoon. Tärkeä osa perehdytystä on myös esitellä muulle henkilöstölle uusi työntekijä. Perehdytys voidaan jakaa useille toimijoille, joista jokainen suorittaa suunnitellusti oman osuutensa sovitulla aikavälillä. Usein perehdytys on jaettu esimiehen ja työkohteen ohjaajan ja työntekijöiden kesken. Toimenpiteiden tarkoituksena on sitouttaa työntekijä organisaation toimintaan. Sitouttaminen taas vaikuttaa työntekijän motivaatioon ja työtyytyväisyyteen. (Surakka & Laine 2013, 155–156; Tuominen 2015, 44–45.)

Perehdyttämisellä ja sitouttamisella vaikutetaan tuottavuuteen. Henkilön kiinnittyminen organisaatioon ja kuuluminen työyhteisöön lisäävät työmotivaatiota. Mielekkään työn tekeminen sisältää haasteita ja tuottaa asiakkaalle hyviä palvelukokemuksia.

(SSTL Puhtausala 2016, 3.) Perehdyttämistä voidaan ajatella jatkumona, joka näkyy kehityskeskusteluiden muodossa jatkuvana molemminpuolisena kehittämisenä. Hyvin valmisteltujen kehityskeskustelujen kautta tuetaan hyvinvointia. (Surakka & Laine 2013, 152–158.)

4.3 Viestintä ja vuorovaikutus

Viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta esimies luo merkityksen työntekijöiden työlle. Organisaation perustehtävä ja tavoite työntekijän osuudesta koko prosessissa kerrotaan perehdytyksen yhteydessä. (Aarnikoivu 2010, 72.) Viestinnällä on merkitystä koko liiketoiminnan onnistumiseen. Mitä rehellisemmin ja kohdennetummin johto ja esimies viestivät toimintaan vaikuttavista asioista, sen tuloksellisemmin liiketoiminta onnistuu. Hyvä viestintä auttaa henkilöstöä tekemään työn sovitusti. Kohtaaminen, kuuntelu ja ymmärtäminen ovat tärkeitä ihmiselle, ne luovat hyvää vastakaikua ja saavat ihmisen toimimaan hyvin myös vaikeissa tilanteissa. Empaattinen esimies voi jopa aistia mitä työntekijän mielessä liikkuu ja sopeuttaa johtamista tarvittavaan suuntaan lopputuloksen onnistumiseksi. (Aho 2014, 18–20; Simström 2009, 158–159.) Kykyä havaita olenainen ja empatian merkitystä korostaa myös Alahuhta (2015, 143–144). Ahon (2014, 18) mukaan silloin kykenee selventämään työntekijälle, miten tehtävät ja työt liittyvät koko yrityksen toimintaan. Välittäminen lisää henkilön sitoutumista ja antaa esimiehellekin tietoa tilanteiden kehittymisestä sekä henkilön jaksamisen tilasta. Ihminen on kokonaisuus; hänen tekemisiinsä vaikuttavat sekä myönteiset että kielteiset tapahtumat elämässä.

Viestintäosaamisen merkitys korostuu etäjohtamisessa, jossa yhteydenpito tehdään erilaisten viestintävälineiden kautta. Yhteydenpitovälineinä voivat olla puhelin, videoneuvottelut ja muut sähköiset viestintäkanavat. Henkilöstö voi työskennellä eri paikkakunnilla tai eri maissa. Pitkät etäisyydet korostavat luottamuksen merkitystä. Kun työntekijään luotetaan, hän yleensä hoitaa tehtävät sovitusti. Yleiset tiedotteet voidaan hoitaa erilaisten laitteiden kautta, mutta viestintä on muutakin kuin tiedotusta. Kohtaamiset ajoittuvat työntekijän työhön ottamiseen, jolloin voidaan keskustella kasvokkain. Myös kehityskeskustelut ja vaikeat tilanteet tulisi hoitaa kasvokkain. Tärkeintä yhteydenpidossa on läsnäolon tuntu, jonka tulisi välittyä työntekijälle. (Surakka & Laine 2013, 194–201.)

Palautteen antaminen ja saaminen lisäävät työn mielekkyyttä. Myönteinen suhtautuminen alaan, työtehtäviin ja niistä kertominen voivat vaikuttaa alan markkinointiin ja jopa lisätä alan vetovoimaisuutta. (Aho 2014, 17; Ojala-Paloposki 2007, 89.) Palautteiden lisäksi kysyminen ja kuunteleminen liittyvät viestintään. Kuunteleminen mainitaan tärkeimmäksi viestintätaidoksi. Kuuntelemalla voidaan keskittyä olennaiseen eikä arvoteta etukäteen viestin sanojaa. Tämä on tärkeää varsinkin kiireisessä työssä, jossa hoidetaan monia asioita päällekkäin. Asioista ja keskeisistä ongelmista kysyminen, keskittyminen olennaiseen antaa työntekijälle mahdollisuuden löytää itse ratkaisu mahdollisiin ongelmiin. (Surakka & Laine 2013, 147–150.)

Nykyisen työelämän tärkeimpiä taitoja eivät enää olekaan substanssiosaamiseen liittyvät taidot, painotus on vuorovaikutustaidoissa. Hägg (2010) luokittelee vuorovaikutustaidot kommunikointitaidoiksi, joihin kuuluvat myös kielitaito, kuuntelutaito ja sekä suullinen että kirjallinen viestintä. Taulukossa 1 nämä taidot kuvataan yliammatillisiksi taidoiksi. (Hägg 2010, 5.) Joidenkin henkilöiden on luontevampaa huomata kanssaihmiset, joidenkin tulee harjoitella enemmän näitä taitoja. Esimiestyössä erilaisten ihmisten tapa toimia tulee esille asioista puhumisessa ja töiden organisointiin liittyvissä tilanteissa. Parhaaseen tulokseen pääsemiseksi tulee esimiehen ymmärtää ihmisten erilaisuus ja tapa toimia kulloisessakin tilanteessa. (Ranta 2005, 128–131.)

TAULUKKO 1. Ammatillisen kompetenssin kartoittaminen (Hägg 2010, 5)

Ammatillinen osaaminen	Yliammatillinen osaaminen	Meta-tason osaaminen
Ammattispesifiset tiedot ja taidot	Yleiset työelämätaidot	Oman toiminnan säätelämisen taidot
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Asiatieto ➢ Käytännön tieto (usein hiljaista) ➢ Taidot 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ATK-taidot ➢ Kommunikointitaidot: vuorovaikutustaidot, kielitaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito ➢ Verkostoitumistaidot ➢ Projektin hallintataidot ➢ Liiketoiminnan perusteiden tuntemus ➢ Jne. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Toiminnan tavoitteiden asettelu ➢ Toiminnan suunnittelu ➢ Tiedon hankintataidot ➢ Toiminnan ohjaaminen ➢ Tietotaidon soveltaminen eri tilanteissa ➢ Oman toiminnan arviointi ➢ Taito hallita persoonallisuuden piirteitään ➢ Oppimaan oppimisen taidot ➢ Ajattelun taidot ➢ Jne.

Yleisiä kompetensseja voidaan luetella monia, mutta varsinkin yksilötasolla yleisiä ovat tiedot, taidot, asenteet, kokemukset, uskomukset, arvot ja sosiaaliset verkostot. Toiminnallisella tasolla tulevat työtehtävien suorittaminen. (Aarnikoivu 2013, 62.) Kompetenssit voidaan jakaa Häggin (2010, 5) mukaan kolmeen eri osaamisalueeseen, kuten taulukossa 1 tulee esille. Ensimmäinen koostuu ammatillisista tiedoista ja taidoista. Yliammatilliseen osaamiseen kuuluvat yleiset työelämätaidot, jotka koostuvat mm. atk-taidoista ja kommunikointitaidoista. Metatason osaaminen koostuu oman toiminnan säätämisen taidoista. Siihen kuuluvat mm. tavoitteellisuus ja suunnittelu, tietotaidon soveltaminen käytäntöön, oman toiminnan arviointi sekä persoonallisuuden hallinta.

Työelämän tiukentuneet tuottavuusvaatimukset ovat iso haaste esimiestyölle. Tuottavuuden parantaminen tarkoittaa usein uuden oppimista ja jostakin luopumista. Avoin tiedotus meneillään olevista tai tulevista muutoksista auttaa henkilöstöä sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin. Tarvitaan oikeanlaista tietoa oikeille henkilöille. Henkilöstön sitoutuminen ja sitouttaminen muuttuvissa tilanteissa ja uusien menetelmien tai tavoitteiden saavuttamiseksi vaatii ennakkointia ja tiedotusta. Johdon tulee keskustella työntekijöiden kanssa ”ihmisten kielellä” heidän työstään. Työntekijät ovat asiantuntijoita omassa työssä, kehittämisen ja erityisesti asiakaspalvelun kehittämisessä tulee huomioida tämä asiantuntijuus. (Juuti 2015, 78; Simström 2009, 68–69.) Isossa yrityksessä, kuten Kone Oy, korostettiin johdon ja esimiehen läsnäoloa ja kiinnostusta ihan jokaisesta työntekijästä. Muutostilanteista viestittiin erilaisilla tiedotusvälineillä. Niiden lisäksi johtaja laittoi henkilöstölle sähköpostitiedotteita kahden kuukauden välein. Kaikessa viestinnässä, myös huonoissa uutisissa, korostettiin yksinkertaisuutta ja oikea-aikaisuutta. Esimiestoiminnassa tärkeää oli läsnä oleva kuuntelu, iloitseminen onnistumisissa ja niistä viestiminen. (Alahuhta 2015, 35–39; 123–125; 144–145).

Vuorovaikutuksen kautta voidaan päästä avoimuuteen, jossa keskustellaan esimiehen ja työntekijän välillä hankalistakin asioista. Esimiehen tulee arvioida vahvuuksia ja kehittämiskohteita päästäkseen mahdollisimman hyvään lopputulokseen taitojen kehittämisessä. (Aarnikoivu 2010, 123–124.) Esimiestyön osa-alueista vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä asemassa. Myönteisen palautteen antamista tulee harjoitella ja lisätä. Myönteinen palaute lisää yleistä hyvinvointia ja auttaa onnistumaan työssä. (Aho 2014, 17–18.) Toimivassa ja hyvinvoivassa työpaikassa on avoin ja palautemyönteinen ilmapiiri. Esimies ja henkilöstö toimivat vuorovaikutuksessa. Välittäminen, luottamus ja

kunnioitus ovat tärkeä osa työkuultuuria, palautteita annetaan ja vastaanotetaan reilusti. (Aarnikoivu 2010, 125–126.)

4.4 Asiakasosaaminen

Puhtauspalvelujen yrityksiä on paljon ja kilpailutilanteessa ratkaisee palvelun joustavuus, hinta ja asiakaspalvelu. Asiakaspalvelu on kokonaisvaltaista asiakkaan kuuntelemista ja vuorovaikutteista toimintaa, jossa huomioidaan yrityksen toiminnan muutokset ja tarpeet. Siivouspalvelu on aineetonta, jatkuvaa prosessia, jota kulutetaan samanaikaisesti tekemisen kanssa. (Ojala-Paloposki 2007, 44.) Asiakas aistii ja viestii palvelusta kokemuksensa kautta, nykyisen sosiaalisen median aikana tapahtumat jaetaan helposti ja nopeasti. Asiakaskokemukset huomioidaan yhteistyökumppanin valinnassa entistä enemmän. Kilpailussa pärjäävät organisaatiot, joiden palvelut ja tuotteet tuottavat parhaan asiakaskokemuksen. Ihmissuhdetaidot, asiakkaan kuunteleminen herkällä korvalla ja ongelmanratkaisutaidot korostuvat palvelussa. (Juuti 2015, 40- 45.)

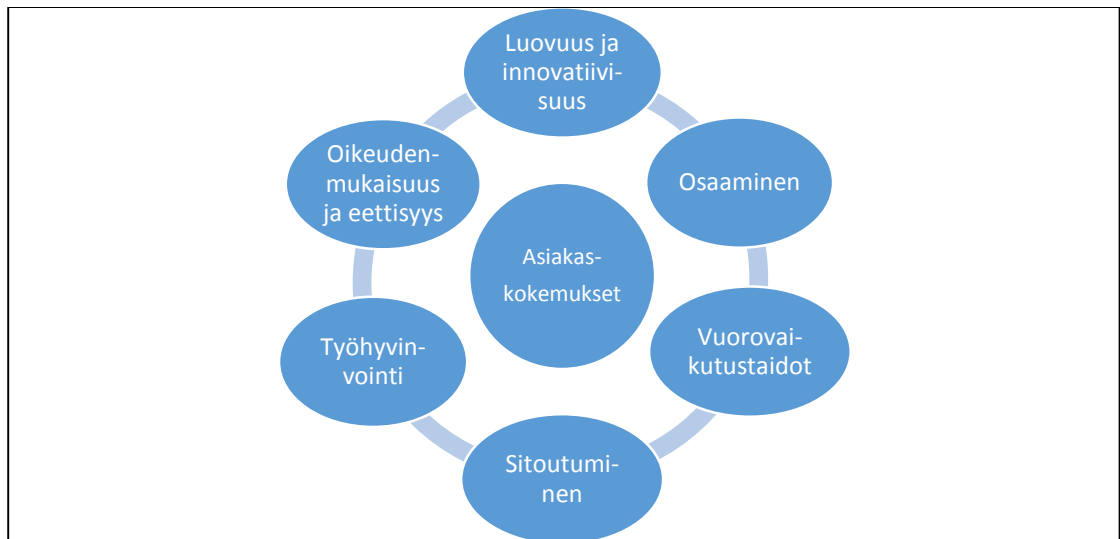
Julkisen puolen puhtauspalvelut ovat aiemmin olleet ikään kuin turvallisia työpaikkoja, koska puhtautta tarvitaan aina ennen muun toiminnan onnistumista. Tilanne on muuttunut ja puhtauspalvelut kilpailutetaan kuten muutkin palvelutuotteet. Tämä asettaa haastetta yrityksille, joissa tehtäviä ei ole mielletty palvelutuotteeksi. Nykyisin markkinat ovat auki ja kilpailutilanne vaikuttaa kaikkiin aloihin (Simström 2009, 27).

Enqvist (2015) on koonnut ennakoitiraporteista tulevaisuuden osaamistarpeita kunta-, monipalvelu-, ravitsemus- ja kiinteistöpalvelualalla. Tärkeimpänä yhteisenä kompetenssina kaikilla aloilla on ammatti- ja asiakaspalveluosaaminen. Nämä taidot koskettavat kaikkia ympärillä olevia ihmisiä; työpaikalla sekä omien työkavereiden kanssa toimimista että asiakkaan kanssa toimintaa. Ei riitä työn tekninen osaaminen tai koulutus, vaan tärkeä osa kokonaisammattitaitoa ovat sosiaaliset taidot. (Enqvist 2015, 18-19.) Simströmin (2009) mukaan palvelualltiutta tarvitaan asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen ja sitä kautta tuottamaan palvelua, jota asiakas tarvitsee. Henkilökunnan merkitys korostuu, esimiehen palvelualltiutus antaa henkilöstölle mallin toimintaan ja tukee heitä tässä toiminnassa. Palvelualltis esimies huomioi asiakkaikseen sisäiset asiakkaat eli esimiehet ja työkaverit sekä ulkoiset asiakkaat. (Simström 2009, 86–88.)

Asiakaskokemuksen ja -ymmärryksen tietäminen, asiakastyytyväisyyden realistinen tiedostaminen on kaiken kehittämisen pohjalla. Peter Barkman (2011) sanoo yritysten kertovan palveluosaamisensa tason olevan 80 % ja samat asiakkaat vastaavat kyselyssä sen olevan 8 %. Suhde on niin suuri, että siihen on tartuttava, mikäli aikoo yrityksen jatkavan tuloksellista toimintaa. Juuti (2015) mainitsee nykyisin tiedon parhaasta asiakaskokemuksesta leviävän sosiaalisen median kautta. Kilpailu on kovaa ja samankaltaisia tuotteita on monilla, joten asiakkaan palvelukokemus on ratkaisevassa osassa. (Juuti 2015, 40.) Tuominen (2015, 37) kertoo palvelukonseptin olevan asiakkaalle lupaus palvelukokemuksesta.

Juuti (2015, 63–66) kuvaa asiakaskeskeistä johtamista kuudella ulottuvuudella, jotka on esitetty kuvassa 4. Asiakaskokemusten aistiminen ja nostaminen keskeisiksi asiakaspalvelun kehittämisessä vaatii uudenlaista ajattelua koko henkilöstöjohtamisessa. Asiakkaiden tarpeista kerätään tietoa, niitä tulee osata hyödyntää luovasti ja innovatiivisesti kehittämisessä. Henkilökunnan osaamisen tulisi olla erittäin korkeaa. Tehtävien hoitaminen kerralla kunnolla viestii ammattitaidosta. Surakka ja Laine (2013, 125–127) painottavat suunnitelmallisuutta asiakkuuksien hoidossa. Vuosikello yhteisistä asiakkaille tarpeellisista toimista antaa pohjan hoitosuunnitelmalle. Tärkeää on kuitenkin huomioida erilaiset asiakkaat, sopimukset ja tarpeet, joiden pohjalta luodaan oma asiakkuusohjelma palautejärjestelmineen.

Kuvassa 4 kuvatuista erilaista ulottuvuuksista vuorovaikutustaidot erilaisten ihmisten kanssa toimimisessa ovat äärimmäisen tärkeitä, sekä henkilöstön että asiakkaan kanssa. Henkilöstön sitoutuminen työhön, asiakaspalveluun ja organisaatioon ei tapahdu itseksensä, vaan vaatii johtamisessa suunnitelmallista työskentelyä. Sitoutunut henkilöstö voi hyvin ja viestii myönteisyyttä myös asiakkaan kanssa toimiessaan. Työhyvinvointi koostuu useista asioista, joihin yrityksessä tulee panostaa. Yhteinen tekeminen ja yhteisöllisyys mahdollistavat myös hyvinvoinnin lisääntymisen. Viimeinen kuudes osio koostuu kokonaisuuden taustatekijöistä, eettisyydestä ja oikeudenmukaisuudesta. Juuti (2015, 66) korostaa, että nämä taustatekijät luovat arvoperustan asiakaskeskeiselle henkilöstöjohtamiselle.



KUVA 4. Asiakaskeskeisen henkilöstöjohtamisen ulottuvuudet (Juuti 2015, 66)

Asiakasosaamisessa ja asiakkuuden hoidossa keskeistä on suunnitelmallisuus. Jokainen asiakkuus on erilainen, sopimukset ja palvelukonseptit tai -prosessit määrittävät toimintatavat. (Surakka & Laine 2013, 124–130.) Esimiehen vaikutus on tärkeä hengen luomisessa. Vaikutus näkyy toiminta- tai palveluketjussa (service profit chain) eri toimijoiden käytöksessä – niin esimiesten, työntekijöiden, kollegojen kuin asiakkaidenkin. Heidän positiivinen käytöksensä saa aikaan positiivisia suorituksia, joista seuraa positiivinen ilmapiiri, joka puolestaan johtaa positiiviseen B to B palveluun. (Fisher 2012, 149–151.)

Asiakkuuden hoidossa pätevät samat asiat kuin niiden markkinoinnissa. Rehellisyys ja läpinäkyvyys palvelussa, kumppanuuden osoittaminen voivat olla hintaa tärkeämpiä asioita palvelukumppanin valinnassa. Asiakas voi olla varma, että kumppanuus toimii erilaisissa olosuhteissa. Kalliomäki (2014, 205) kuvaa palvelun tarinaa seuraavasti:

- *Luo aito uskottava tarina.*
- *Hyödynnä inhimillisiä tunteita.*
- *Ei täydellisyyttä; säröt, kontrastit, ristiriidat ovat kiinnostavia ja uskottavia.*
- *Anna asiakkaalle syy ihastua yrityksesi palveluun, luo arvomerkitystä.*
- *Tee näkyväksi syy-seuraussuhteet; kerro miksi palvelu on asiakkaalle tärkeä.*
- *Hyödynnä paikallisuutta, alueellisia voimavaroja.*
- *Luo asiakkaalle mahdollisuuksia eläytyä ja heittäytyä luomaasi tarinaan.*
- *Tee tarinaan koukkuja, saat asiakkaan uteliaaksi; vihjaile ja pihtaa.*
- *Tee asiakkaasta tarinan päähenkilö, anna hänen osallistua tarinaan.*
- *Hyödynnä omia kokemuksia, ammenna arjesta, uskalla olla henkilökohtainen.*

- *Testaa tarina! Ole rohkea, älä pelkää fiktiota!*

Puhdistuspalveluissa kehitys menee tulevaisuudessa puhtauden tuottamisen lisäksi yrityksen muiden tukipalveluiden hoitamiseen. Erilaiset tukipalvelut vaativat henkilöstöltä laajaa osaamista ja töiden suunnittelemista. Eläkeiän noston vaikutukset tulevat olemaan ikääntyvälle henkilöstölle haaste. Työskentelytapaa on muutettava ja osaamista lisättävä palvelutuotteiden vaatimusten mukaan. Kaikkien tavoitteena ei ole kouluttaminen ja uuden oppiminen, vaikka työelämän muutos on ainoa varma asia. Muutoksen suunta, luonne tai nopeus vaativat elinikäistä oppimista. Tarpeita kehitetään entistä enemmän työssä oppien. Tärkeitä osaamisalueita tulevat olemaan tietotekniikan ja sähköisten järjestelmien osaaminen. (Paloniemi 2004, 13, 141–143.)

Yleiset suuntaukset ovat olleet tiedossa jo vuonna 2006, kun *Palvelut 2020* -hankkeen loppuraportti julkaistiin. Puhdistuspalvelut luetaan osaksi kiinteistöpalvelualaa, tämä suuntaus on jo toteutumassa. Keskeisinä osaamistarpeina ovat moniosaajuus ja asiakaspalveluosaaminen. Työntekijöiden vahvuuksina ovat yhteistyötaidot, muutosvalmius ja ongelmanratkaisutaidot. Toimintaympäristö tulee olemaan entistä kansainväliempi. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 32–34). Moniosaaminen eri toimintaympäristöissä on kuulunut monen julkisen organisaation osaamisalaan jo aiemminkin, mutta kehitys on laajenemassa. Tämä suuntaus lisää myös oppilaitosorganisaatioiden verkostoitumista entistä tiiviimmin työelämän kanssa ja koulutusorganisaation yhteistyötä eri osaamisalojen kanssa. (Engvist 2015, 50–52.)

Moniosaamisen termiä käytetään kuvaamaan varsinaisen perustehtävän lisäksi hoidettavista oheispalveluista. Puhdistuspalvelualalla siivouksen lisäksi voidaan tehdä ruokapalvelujen, kiinteistöpalveluiden, pieniä avustamistehtäviä tai viriketoiminnan hoitamista esimerkiksi palvelutaloissa. Moniosaamisen rinnalle on nousut termi kokonaispalvelu. Tuominen (2015) kuvaa kokonaispalvelua uudeksi esimiestyön haasteeksi, kun esimies vastaa kokonaispalvelun idean mukaisesti asiakkaan kaikki tarvitsemat kiinteistö- ja puhtauspalvelut. Kokonaispalvelusta on tullut tuotteistettu paketti, jota myydään asiakkaalle ydintoiminnan tueksi. (Tuominen 2015, 11.) Usealla alalla käytetään moniosaajuus-termiä kokonaispalvelusta puhuttaessa.

Erikoisammattitutkinnoissa kehittäjät ovat esimiestyötä tekeviä, johtajat voivat olla eri toimialalta kuin tutkintoa suorittavat henkilöt. Parantainen (2013) toteaa kehittämisen

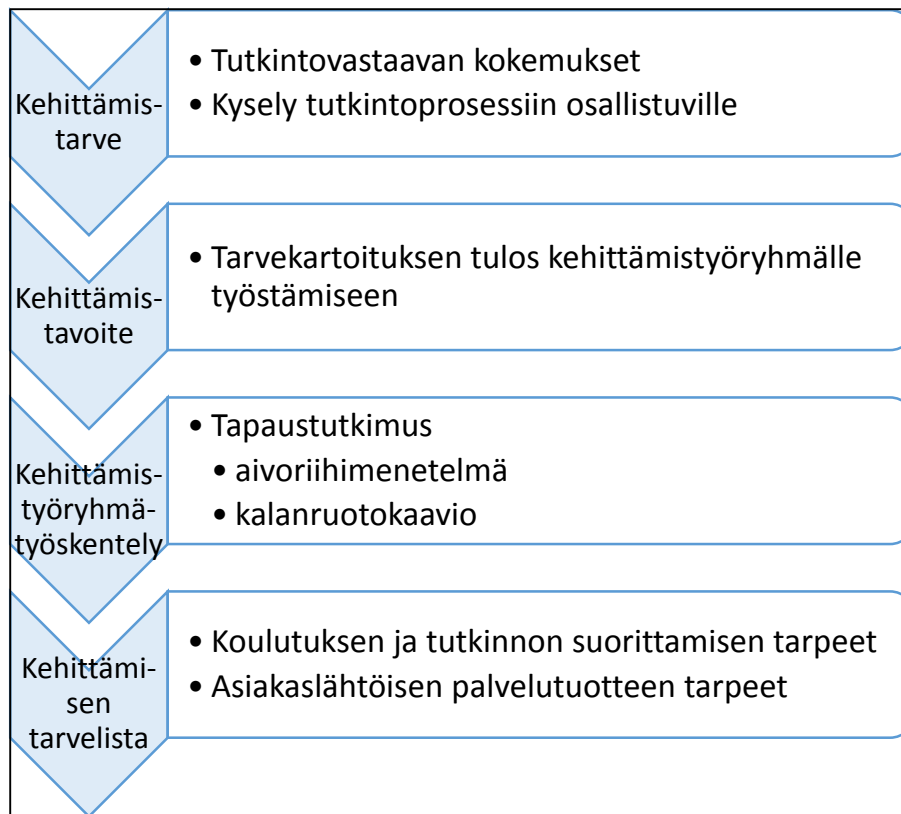
tapahtuvan johtajien tuella, olipa se sitten tuotteiden tai henkilöstön kehittämistä. Asiakkuuden hoidossa on tärkeää tunnistaa palvelujen sisältö, siksi palvelujen tuotteistaminen, selkeät palvelupaketit auttavat henkilöstöä toimimaan tehokkaasti ja kerralla oikein. Vältä ikäviltä väärinkäsityksiltä ja kalliilta uudelleen tekemiseltä. (Parantainen 2013, 21–27.) Kehittämissuunnitelmaan vaikuttavat asiakkaan toiminnan kehittyminen, heidän ostamat tai tilaamat tehtävät, joista yrityksen tuotto muodostuu.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Kokonaissuunnitelma toteutuksesta

Näyttötutkintojen tulee olla työelämälähtöisiä ja tutkintotilaisuudet ovat normaalia työelämän tehtäviä. Siksi työelämän edustajia on pyydetty mukaan tähän kehittämiseen. Opinnäytetyön suunnitelma ja eteneminen on esitelty kuvassa 5. Kehittämisen tarve tulee tutkintovastaavan kokemuksista, sitä verrataan tutkintoprosessiin osallistuville tehtävän kyselyn tuloksiin. Kehittämistyöryhmässä haetaan työelämän tarpeita tutkinnoille. Tulosten perusteella tehdään tarvelista, jota hyödynnetään koulutuksen ja tutkintotilaisuuksien suunnitelmissa.

Lähestymistapa on tapaustutkimus, jossa kehittämisen kohteena on tutkintoprosessi. Tapaustutkimus on moniulotteinen, jonka piirteitä ovat yksilöllistäminen, kokonaisvaltaisuus, monitieteisyys, luonnollisuus, vuorovaikutus, mukautuvaisuus ja arvosidonnaisuus. Tapaustutkimuksessa kohdetta ei määritellä selkeästi, vaan tapahtumien kulku ohjaa tutkimusta, tapahtumia selvitetään laajemman aineiston avulla. Kysymyksiin kuinka ja miksi pyritään hakemaan vastauksia. Tapaustutkimuksessa on muotoja eri menetelmistä. (Uosukainen 2015; Laine ym. 2007, 9–11; Aaltola ym. 2010, 189–191.)



KUVA 5. Opinnäytetyön eteneminen

Tapaustutkimuksen taustana voi olla ilmiö, josta tutkijalla on jo tietämystä. Tämän pohjalta voi tulla alustava tutkimusongelma. Siitä johdetaan tutkimuskysymykset ja mietitään, millä tavoin saadaan vastauksia. Tapaustutkimuksessa edetään induktiivisesti yksityisestä yleiseen, jonka vuoksi se eroaa määrällisestä, joka etenee deduktiivisesti yleisestä yksityiseen. (Laine ym. 2007, 26–29.) Tapaustutkimus sallii yleistykset, mutta tärkeämpää on ymmärtäminen. Tuotoksena voi olla kuvailevaa materiaalia, jota voidaan tulkita monella tavalla. Usein tapaustutkimukset johtavat toimintaan, jossa hyödynnetään tutkimuksen tuloksia. Tulosten raportointi on vähemmän tieteellistä, enemmän kansantajuista. (Metsämuuronen 2008, 16–18.)

Tapaustutkimuksen tyypeistä tämä tutkimus on tulevaisuudesta kertova tapaus, jossa selvitetään tilannetta nykytilasta tavoitteeseen, johon ollaan menossa. Teorian pohjalta pyritään selventämään ymmärrystä. Tapaustutkimuksen tarkoituksena olisi edetä selkeästi, hahmottaa tapaus kokonaisuutena edeten järjestelmällisesti ja uskottavasti. (Laine ym. 2007, 33, 38, 258). Tapaustutkimuksen tarkoituksena on koota tutkittavasta tapauksesta mahdollisimman monipuolisesti tietoa ja ymmärtää syvällisesti ilmiötä (Metsämuuronen 2008, 17).

Tutkinnon suorittajien mielipidettä tutkinnoista ja tutkinnon perusteista kartoitetaan kyselyllä. Tutkintovastaavalla on ollut jo aiemmista kokemuksista johtuen suunnitelmaa tutkintotilaisuuksien kehittämiseen. Kyselyn avulla selvitetään, tukevatko tutkinnon suorittajien ja prosessiin osallistuvien työelämän toimijoiden ja esimiesten mielipiteet tutkintovastaavan ajatusta kehittämisen suunnasta. Kehittämistyöryhmässä pohditaan työelämän tulevaisuuden kehittämistarpeita.

Kehittämistavoitteet tulevat arjen tehtävistä, erikoisammattitutkinnoissa esimiestyön kehittämisen kautta kehitetään arjen toimintaa. Työelämän tarpeita tulee saada esille realistisesti Päijät-Hämeen alueen työkohteista yhteistyökumppaneilta. Kehittämistyöryhmän yhteisiä tapaamisia suunniteltiin toteutettavaksi kaksi tai kolme. Tapaamiset toteutetaan kehittämistyöryhmätyöskentelynä, joista kootaan yhteenveto tutkintojen ja koulutuksen kehittämiseksi. Oppilaitoksen tutkintovastaavan avulla tutkinnon suorittajia ohjataan tutkintotilaisuuksien suunnitelmissa huomioimaan nämä kehittämistarpeet.

5.2 Nykytilanteen analyysi ja kehittämismenetelmät

Tutkintotilaisuuksien henkilökohtaistamissuunnitelmissa ohjataan tutkinnon suorittajia tekemään tutkinnon perusteiden mukaisia tehtäviä. Henkilökohtaistamissuunnitelma voidaan lähteä tekemään tutkinnon perusteet edellä. Silloin helposti lopputuloksena tehdään töitä, jotka kyllä löytyvät tutkinnon perusteita, mutta eivät välttämättä ole akuutteja kehittämisen kannalta. Näitä tilanteita on tullut vastaan erikoisammattitutkintojen arviointien yhteydessä. Myös työpaikoilla käydyt keskustelut tutkintotilaisuuksien yhteydessä tukevat tätä arviota. Tutkinnon suorittajien mielipiteitä tehtävien vaikuttavuudesta selvitetään kyselyllä. Kysely tehdään myös oppisopimusopiskelijoiden työpaikkakouluttajille, jotka ovat tukemassa työpaikoilla tutkinnon suorittajaa koulutuksen ja tutkinnon suorittamisen eri vaiheissa.

Tapaustutkimuksessa ominaista on teoriaosuuden hyödyntäminen, tutkijan osallistuminen ja monimuotoisten menetelmien hyödyntäminen tutkimuksessa (Uosukainen 2016). Tässä tutkimuksessa käytetään esimiehistä koottua kehittämistyöryhmää, jossa on mahdollisuus hyödyntää osallistujien kokemus ja saada kootuksi alueen työelämän kehittämistarpeet. Kehittämistyöryhmän työskentelyssä käytetään aivoriihimenetelmää, jossa osallistujat voivat yhteisissä keskusteluissa tuoda esiin työkokemuksensa kautta tulleita

tarpeita. Aivoriihimenetelmän ja palvelumuotoilun ajatusmallin avulla pyritään orientoitumaan asiakaslähtöiseen kehittämiseen työryhmätyöskentelyssä, kalanruotokaaviin kootaan kehittämistarpeita. Tarpeita verrataan erikoisammattitutkintojen tutkinnon perusteisiin. Tuloksia käytetään tutkinnon suorittajan henkilökohtaistamissuunnitelman tekemisessä työkohteiden kehittämistarpeiden mukaan. Toteuttaminen ja kokeiluvaihe tulevat myöhemmässä vaiheessa tutkinnon suorittajien henkilökohtaisen tutkinnon suorittamisen vaiheessa.

Aivoriihi ja palvelumuotoilu

Aivoriihimenetelmä on kehitetty jo 1950-luvulla. Kehittäjänä on toiminut Alex P. Osborn. Aivoriihi sopii helposti omaksuttaviin asioihin, joihin halutaan erilaisia ratkaisuja. Ongelmiin saadaan asiantuntijoilta monipuolisia näkemyksiä, kokoontumiset ovat virkistäviä. Osallistujiksi kootaan kokemuspohjaltaan erilaisia ihmisiä. Olisi hyvä, jos osallistujilla ei ole esimies-alaissuhdetta, jotta asioita uskalletaan tuoda esille. Hyvä ryhmäkoko on 5–10 henkilöä, jolloin tuloksena on enemmän ja tarpeeksi laajasti ideoita. Tarkoituksena on luoda vapaa ilmapiiri, jolloin osallistujat voivat ilman arvostelun pelkoa tuoda rohkeitakin ehdotuksia. Ratkaisumalleja voidaan käsitellä ja parannella yhdessä luoden uusia ideoita lopputulokseksi. (Jokinen 2001, 40.)

Ryhmään on hyvä valita puheenjohtaja ja sihteeri, joka kirjaa asiat muistiin. Puheenjohtaja pitää huolen, ettei keskustelu tyrehdy. Hän huolehtii asian etenemisestä, mutta ei tyrmää ideoita. Osallistujat ovat saaneet etukäteen käsiteltävän asian tiedoksi, kokoontumisessa se kerrataan. Pääsääntönä on, että kritiikki on kielletty ja toisten ideoita voidaan jatkokehittää, ideoiden toteuttamisesta ei tässä vaiheessa tarvitse huolehtia. Kokoontumisen pituus rajataan yhdestä kahteen tuntiin. (Jokinen 2001, 40–42.)

Kehittämistyöryhmässä hyödynnetään myös palvelumuotoilun perusajatusta palveluiden suunnittelusta palvelujen muotoiluun asiakkaan toiminnan kirkastamiseksi, jolloin saadaan asiakkaan toiminta keskipisteeseen. Kehittäminen palveluun perustuvassa toiminnassa on aina asiakaskeskeistä, siksi asiakkaan ydintoiminnan ymmärtäminen on tärkeää. Silloin toimintaa muokataan tästä näkökulmasta eikä yrityksen tavalliseen tapaan toimia. Tämä vaatii yrityksen strategian painopisteiden tarkistamista ja toiminnan muokkaamista joustavaksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilua on vaikea selittää yksiselitteisesti, sen vahvuutena on yleinen ajattelutapa ja prosessi sekä työkaluvalikoima,

joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin ja aloihin. Palvelumuotoilussa lähestytään palvelujen kehittämistä ja innovointia samalla aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. (Tuulaniemi 2013, 10, 60). Ideoita on hyvä tulla laajasti, niistä valitaan toteutukseen tulevat. Hyvä pohja työskentelyyn on Moritzin (2005, 123) malli: Ymmärrä – Pohdi – Kehitä – Seulo – Selitä – Toteuta.

Palvelun keskiössä on asiakas ja asiakkaan tarina tai palvelupolku. Näiden avulla kuvataan asiakkaan toimintaa, jolloin nähdään asiakkaan palvelutarpeet selvemmin. Tästä näkökulmasta katsottuna voidaan tehdä palvelustrategia, jossa määritellään oman yrityksen toiminnan palvelutarjonta. (Tuulaniemi 2013, 66–82.) Asiakkaan tarinan tunteminen on tärkeää kumppanuuden luomisessa. Henkilöstön osaaminen ja yrityksen palvelukonseptin tunteminen lisättynä asiakkaan tarinaan, tekeminen yhteiseksi tarinaksi auttavat luomaan elämyksellisen asiakaskokemuksen. Tämä voi ratkaista kumppanuuden hintaa paremmin. (Juuti 2015, 97.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Tutkija ei määrittele sitä, mikä kehittämisessä on tärkeää. Menetelmän mukaisesti osallistujien äänet pääsevät esille. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Yrityksen palvelun luonne ja palvelutuote on kirkastettava. Toimintaidea tulisi olla selkeä resurssien ja osaamisen suhteen. Asiakkaan tai asiakkaiden ydinpalvelun tukemiseen tarvittavat oheispalvelut voivat olla lähellä puhtauspalveluyrityksen ydintoimintaa. Verkostoituminen puhdistuspalvelualan yhteistyökumppaneiden tai oman toimialan eri osastojen kanssa tuo yritykselle mahdollisuuden löytää omat toimintaa tukevat oheispalvelut. Silloin jokainen voi keskittyä omiin vahvuuksiin, yrityskumppanit eivät kilpaile samoista oheispalveluista.

Kalanruotokaavio

Kalanruotokaaviosta käytetään myös nimitystä syy-seurauskaavio. Menetelmän on kehittänyt 1960-luvulla Kaoru Ishikawa, hänen mukaansa kaaviosta voidaan käyttää myös nimeä Ishikawan diagrammi. Sitä käytetään laadun ja erilaisten prosessien kehittämistyökaluna, ryhmätyöskentelyn apuvälineenä. Tarkoituksena on tunnistaa kehitettävien asioiden syitä ja seurauksia, merkitä ne visuaalisesti ryhmittäin omana ruotona. (Karjalainen 2007.)

Kalanruotomalli on sukua miellekartalle (mind map). Kalanruodon päähän sijoitetaan tavoite, ongelma tai positiivinen tavoitetila. Selkärangasta lähteviin ruotoihin kirjataan tavoitteeseen vaikuttavat tekijät ja osatekijät, joilla päähän asetettuun tavoitteeseen voidaan päästä. Vetäjä tai kirjuri kokoaa ryhmältä kommentteja ja kirjaa ne sovitusti. Tässä on hyvä huomioida koko ryhmä, myös ne hiljaisimmat, jotta saadaan monipuolisesti ryhmän näkemys esille. Ruotoihin voidaan laittaa sivuhaaroja asioiden niin vaatiessa. Lopputuloksena tulevat kirjatut tavoitteet, joista voidaan vielä ympyröidä tai merkitä tärkeimmät tavoitteet. Tämän avulla voidaan toimintaa muuttaa kohti selkeitä tavoitteita ja huomata tavoitteisiin vaikuttavat tekijät ja ongelmien ratkaisuja. (Nummelin 2007.)

5.3 Kysely

Tutkinnon suorittajien ja tutkintoihin liittyvien henkilöiden mielipidettä selvitettiin kyselyllä. Kysely oli kaksisivuinen paperiversio, joka annettiin vastauskuoren kanssa henkilökohtaisesti ja ohjeistettiin tapaamisessa. Vastausajaksi arvioitiin keskimäärin 15 minuuttia, kun optimaalinen lomakkeen pituus on laskettu vievän vastaajan aikaa korkeintaan 20 minuuttia. Tätä kyselyä voi verrata myös postikyselyyn, joka helposti jätetään huomioimatta. Tekijään ei välttämättä ole kontaktia, jolloin vastaaminen voi unohtua. Paperiversion etuna on, että voi vastata silloin, kun aika antaa parhaiten myöten ja viireystila on sopiva. Kyselyn tekemisessä tiedostettiin, että kyselylomakkeen haittapuolena voi olla vastaajien kato tai mahdolliset väärinymmärrykset. (Aaltola ym. 2010, 105–108.)

Kysely tehtiin siivoustyönohjaajan ja siivousteknikon erikoisammattitutkintojen koulutuksessa oleville opiskelijoille, tutkinnon suorittajille, tutkintojen arvioijille ja oppisopimusopiskelijoiden työpaikkakouluttajille. Kyselyä jaettiin 40 kpl tutkintoinfossa syyskuussa 2015, poissaolijoille se annettiin tutkinnon aloituspalaverissa. Kysely ajoitettiin tutkinnon suorittajien ja arvioijien osalta juuri siihen hetkeen, jolloin tutkintoa aloitettiin. Tutkintoinfossa olivat koolla sekä tutkinnon suorittajat että arvioijat. Tilaisuudessa olivat mukana tärkeimmät tutkinnon suorittamiseen liittyvät henkilöt. Ajankohdalla on iso merkitys siihen, kuka lopulta vastaa kyselyyn. Kyselyn tavoite keskusteltiin yhdessä ja varmistettiin kysymysten ymmärtäminen sekä vastaamisohje. (Aaltola ym. 2010, 109–110.)

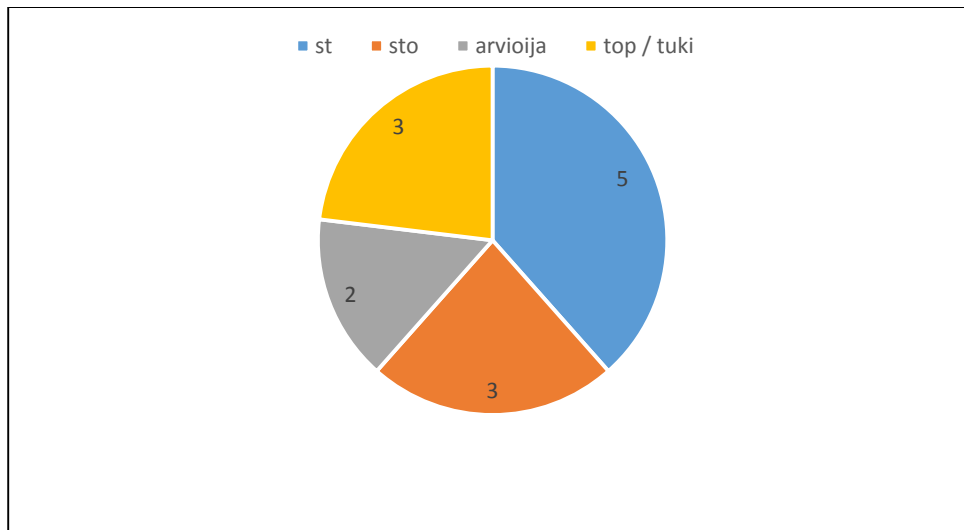
Strukturoitu kysely tutkinnon suorittamisesta ja tutkinnon perusteista sisälsi myös avoimia kysymyksiä oman mielipiteen kertomiseksi, kysely liitteenä (Liite1). Tarkoituksena on saada esille tutkinnon suorittajien ja tutkinnossa mukana olevien henkilöiden (arvioijat, työpaikkakouluttajat) mielipiteet tutkinnon vaikuttavuudesta työelämän ja itsensä kehittämisessä. Ovatko tutkinnossa suoritettavat työt tai tehtävät tarpeellisia, vastaavatko työelämän kehittämistarpeita? Kyselyssä selvitettiin vastaajien taustatietona ikä, asema yrityksessä sekä yrityksen sijoittuminen julkiseen tai yksityiseen. Myös vastaajan koulutustausta haluttiin selvittää.

Ikäjakauma on yleensä 30–55 vuoden välissä, mikä kertoo työkokemuksesta jollakin alalla. Kyselyn tulokseen iällä ei ole suurta merkitystä, koska kaikki tutkinnon suorittajat suorittavat aikuisten näyttötutkintona tutkintoja. Asema yrityksessä kertoo kokemuksesta erityyppisissä tehtävissä, jolloin tutkinnon suorittajalla voi olla näkemystä ruohonjuurityöskentelystä lähtien esimiestyöhön saakka huolimatta siitä, onko hänellä tutkintoa tehtävästä. Koulutustausta viestii tutkinnon perusteiden ymmärryksestä. Tutkinnon perusteiden kieli on monesti hiukan vaikeaselkoista, jolloin kokemus aiemmista tutkinnoista antaa apua seuraavien tutkintojen perusteiden lukemiseen.

Tutkinnon perusteiden osalta haluttiin selvittää kolme vaikeinta ja kolme tärkeintä aihealuetta omin sanoin kerrottuna. Tutkinnon suorittamisen tai koulutuksen hyötyjä käsiteltiin seitsemän kohdan väittämillä (vaihtoehdot kyllä–ei–ehkä). Tutkinnon perusteiden soveltaminen työelämään ja kehittämisen merkitystä tutkinnoittain kysyttiin kuuden eri vaihtoehdon kautta. Vapaa sana mahdollistaa omien mielipiteiden kertomisen.

5.4 Kyselyn tulokset

Kyselyjä lähetettiin 40 kpl, vastauksia tuli 13. Kuvassa 6 on havainnollistettu osallistujien taustat. Vastaajista kahdeksan oli tutkinnon suorittajia, kolme työpaikkakouluttaja (top) tai tukihenkilö tutkinnossa ja kaksi arvioijaa. Tutkinnon suorittajista viisi on siivousteknikon (st) tutkinnossa ja kolme siivoustyönohjaajan (sto) tutkinnossa.



KUVA 6. Kyselyyn vastanneet n=13

Vastausprosentti oli 32,5 %. Vastaajien ikäjakauma oli 30–60-vuoden välissä. Viisi henkilöä oli 31–45-vuotiaita ja kuusi henkilöä 46–60-vuotiaita. Ainoastaan kaksi henkilöä oli alle 30-vuotiaita. Kaksi vastaajaa oli suorittavassa työssä. Esimiestyöskentelemissä olevista neljä henkilöä työskenteli palveluohjaajina ja kuusi henkilöä esimiehinä sekä suunnittelutyössä yksi henkilö. Pohjakoulutuksena puolella vastaajista oli laitoshuoltajan koulutus tai tutkinto. Muita suoritettuja koulutuksia tai tutkintoja olivat mm. merkonomi, restonomi, siivoustyönohjaaja, ravitsemisteknikko ja suurtalousesimies. Suurin osa vastaajista työskentelee julkisella alalla, yksityisessä yrityksessä työskentelee vain kaksi henkilöä.

Avoimissa kysymyksissä kysyttiin tutkintoon hakeutumisesta, tutkinnon perusteiden tärkeistä aihealueista ja vaikeimmista aihealueista. Lopuksi oli mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemuksia tutkinnosta ja niiden perusteista. Koulutukseen hakeutumiseen vaikuttivat halu oppia uutta ja päivittää osaamista, pätevyys tai urakehitys, esimiestyön kehittäminen tai päivittäminen sekä alan arvotuksen nostaminen koulutuksen avulla. Työnantaja oli myös ehdottanut kouluttautumista, jolloin tutkinnon suorittaja saa tukea tutkintoprosessissa.

Tärkeitä aihealueita siivousteknikon tutkinnossa olivat johtaminen, kustannustehokkuus ja taloudelliset asiat sekä laadun, palvelujen ja asiakkuuksien hallinta. Siivoustyön hallinta ei nouse tässä tutkinnossa suureen arvoon, vain yksi henkilö oli ottanut tämän esille. Siivoustyönohjaajan tutkinnon aihealueista nousivat tärkeiksi perehdyttäminen

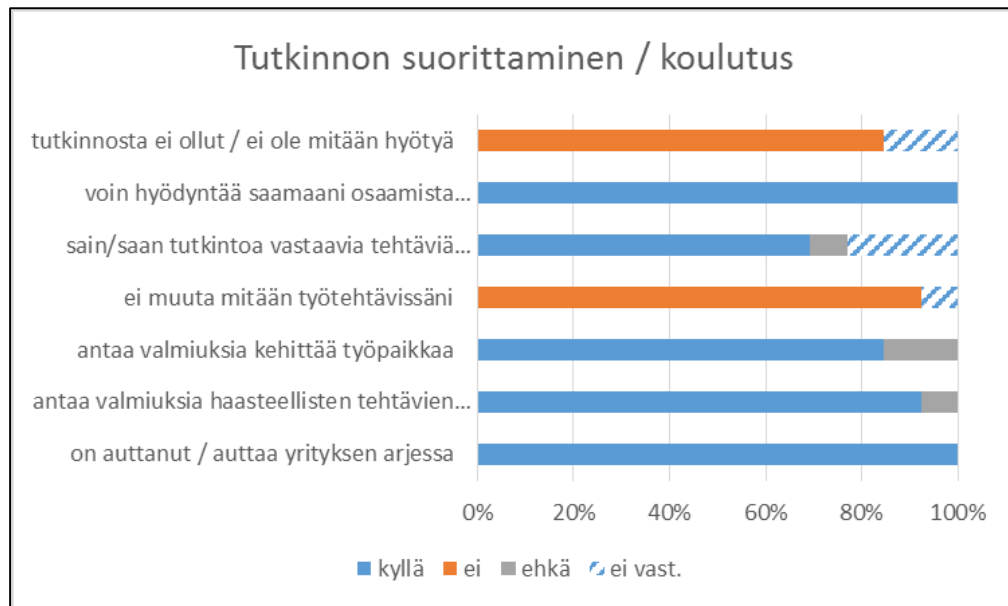
ja organisointikyky sekä siivouksen hallinta. Molempien erikoisammattitutkintojen keskeiset sisällöt on koottu kuvaan 2, luvussa 3.3. Opiskelijat ja tutkinnon suorittajat ovat vastauksissaan peilanneet vaikeita aihealueita ja tärkeäksi kokemiaan asioita.

Vaihtoehtokysymykset tutkinnosta

Vaikeimpia tutkinnon aihealueita siivousteknikon tutkinnossa ovat kustannusten seuranta ja budjetointi sekä mitoitus ja tilasuunnittelu. Kaksi viimeksi mainittua ovat asioita, jotka eivät kuulu useimmissa työpaikoissa esimiesten työhön siinä laajuudessa kuin tutkinnon perusteissa vaaditaan. Kustannusten seuranta tehdään kohdekohtaisesti, mutta monessa yrityksessä taloushallinnon henkilöt tekevät laajemman seurannan. Siivoustyönohjaajan tutkinnon vaikeita osa-alueita ovat työlainsäädäntö, asiakaskohteen palvelutuotannon suunnittelu, ergonomiaan ja työturvallisuuteen ohjaaminen. Jonkun vastaajan mielestä työn ohjaaminen on vaikeaa, vaikka se on siivoustyönohjaajan perustehtävä. Tutkinnon perusteita on hankala ymmärtää, varsinkin alkuvaiheessa. Ne vaativat perehtymistä ja sisällön ymmärtämistä. Tutkinnon perusteissa oleva ammattitaidon laajuus pelotti tutkintotilaisuuden toteuttamisessa. Yksi vastaaja ehdotti joustavuutta tutkinnon perusteisiin.

Tutkinnon suorittajia oli siivousteknikon erikoisammattitutkinnossa vastaajista viisi henkilöä ja siivoustyönohjaajia vain kolme henkilöä. Muut viisi vastaajaa olivat joko arvioijia (kaksi henkilöä) tai tukihenkilöitä (kaksi henkilöä) ja yksi työpaikkakouluttaja oppisopimusopiskelijalle. Varsinaisesta tutkinnosta oleviin kysymyksiin vastattiin puutteellisesti. Yhteinen mielipide oli, että tutkinto auttaa työssä, kuten kuvassa 8 käy ilmi. Tutkinnossa haluttiin tehdä työpaikan kehittämiseen liittyviä tehtäviä.

Tutkinnon suorittaminen on auttanut tai auttaa työssä sekä antaa valmiuksia haasteisiin ja kehittämiseen yhtä siivoustyönohjaajaa lukuun ottamatta kaikille. Työtehtävät eivät olennaisesti muutu siivousteknikon tutkinnon jälkeen, vaan esimiestyö jatkuu. Siivoustyönohjaajista kaksi kolmesta saa vaativampia työtehtäviä valmistumisen jälkeen. Kaikki voivat hyödyntää hankittua osaamista työssä.



KUVA 7. Tutkinnon/koulutuksen hyöty työhön n= 13

Vastaajien mielestä tutkintojen perusteet ja ammattitaitovaatimukset tukevat työn tarpeita. Yleisesti vastaajat olivat sitä mieltä, että työpaikoissa tarvitaan kehittämistä. Tutkinnossa aloitettiin kehittämistehtäviä, joita ei kuitenkaan viety loppuun. Osa kehittämistehtävistä oli tutkinnon perusteiden tehtäviä, mutta eivät välttämättömiä työpaikan tarpeisiin nähden. Tutkinnossa oli jouduttu tekemään jopa ylimääräisiä, omaan työhön kuulumattomia tehtäviä.

Luotettavuuden arviointiin vaikuttavat vastaajien määrä, korkea vastausprosentti ja oikeiden kysymysten asettelu. Kyselyn validiteettia laskee vastaajien vähäinen määrä, tulokset pienellä määrällä ovat kuitenkin suuntaa antavia. Validiteettia lisää sen ajankohtaus toteutuksessa. Tuloksien arvioinnissa tulee huomioida edellä mainitut seikat. (Heikkilä 2014, 178). Tämän kyselyn toteutusaika oli heti tutkintoinfon jälkeen, kun asioita on kerrattu ja tutkinnon suorittamiseen orientoitunut. Vastaajissa oli tutkinnon suorittajia, tutkinnon arvioijia ja työpaikkakouluttajia tai tukihenkilöitä, joilla on suuri merkitys tutkintoprosessin onnistumiseen. Kuvassa 7 olevat siniset palkit osoittavat tutkinnon auttavan ja tukevan työelämän kehittämistä. Tutkintosuorituksena olevat tehtävät ovat olleet jonkin verran kehittämässä omaa työkohdetta, sillä tutkinnon suorittajista yli puolet olivat tehneet todellisia kehittämistehtäviä. Joitakin ylimääräisiä, työhön kuulumattomia tehtäviä oli jouduttu tekemään. Se ei ole tutkinnon tarkoitus. Kyselyn tärkein tavoite tuli esille tukena tutkintovastaavan kokemuksiin tutkintotilaisuuksien tehtävien kehittämisestä enemmän työpaikan tarpeisiin.

5.5 Kehittämiskohteiden tarkentaminen

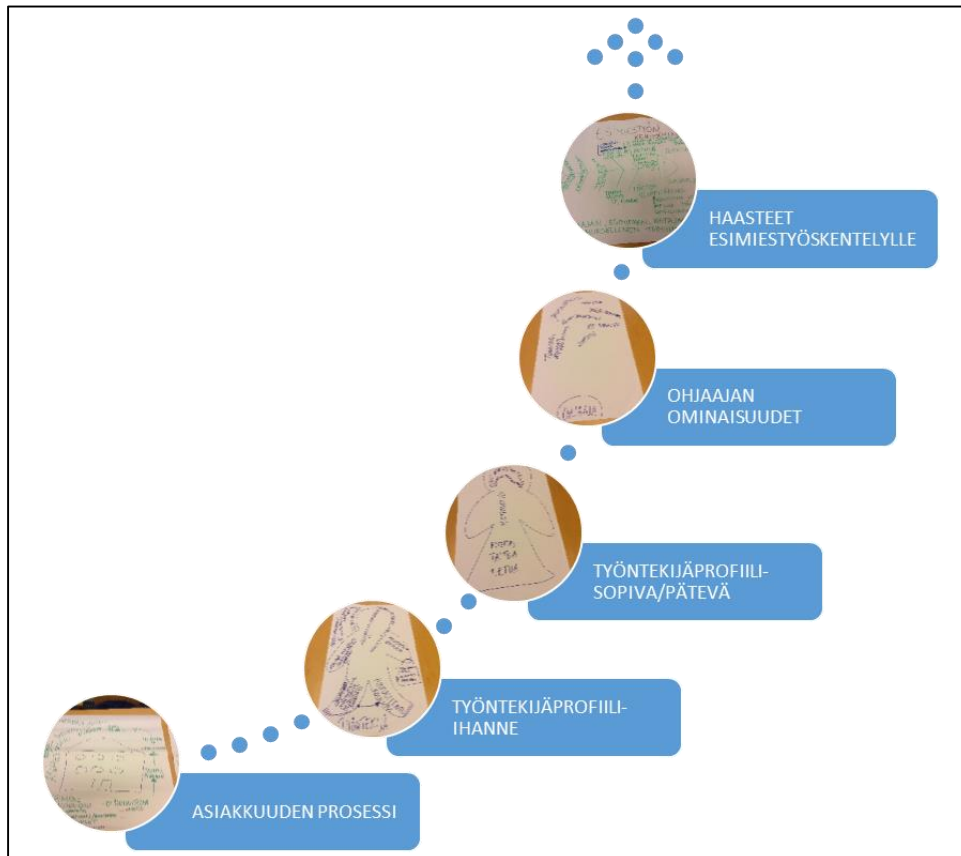
Kyselyn perusteella tutkinnoista on hyötyä työelämässä. Tutkintojen kautta saadaan apua ja valmiuksia arjen tehtäviin ja haasteisiin. Haasteina tutkintoihin tulee entistä vahvemmin tuoda kehittämistehtäviä ja kohdentaa oikea-aikaisesti, että hyöty tulisi mahdollisimman suureksi. Tutkintojen tavoitteena on kehittää työelämää. Esimiestutkinnot voivat parhaimmillaan kehittää isojakin osa-alueita. Kehitettäviä asioita tuovat tulevat sosiaali- ja terveyden huollon uudistamisen ratkaisut. Kehittämistyöryhmän työskentelyn tavoitteena on saada esille alueen kehittämistarpeita, joihin esimiestutkintojen suorittamisessa paneudutaan.

Monen yrityksen toiminta on jo muuttunut enemmän erilaisten palvelujen osalta, moniosaajia tai yhdistelmätyöntekijöitä tarvitaan enemmän asiakaskohteiden toimintojen yhdistämisissä. Enqvistin (2015, 20) mukaan selkeä suuntaus on laaja-alaiselle moniosaamiselle. Asiakkuuden hallinta edellyttää laajaa osaamista perustehtävän eli puhtauden hallinnan lisäksi. Esimiestyössä tarvitaan asiakkaan tarpeiden tunnistamista, tuotteistamisen osaamista, ohjauksen ja perehdytyksen osaamista. Listaa voisi jatkaa vielä muihin muihin osaamisalueisiin. Haasteena on myös löytää tämänhetkiselle matalapalkkalalla sitoutuneita työntekijöitä. Monikulttuurisia tekijöitä tulee ohjata suomalaiseen työkuultuuriin ja opastaa puhdistuspalvelualan tekniikkaan ja puhtaustasovaatimukseen, joita he eivät välttämättä ole oppineet aiemmin. Kehittämistyöryhmässä voidaan keskustella moniosaajien tuomista haasteista esimiestyöhön.

Palvelujen ja asiakkaan oheistoimintojen kokonaisvaltainen hoitaminen helpottaisi töiden organisointia. Arjen työskentely on hektistä, monen yrityksen työkohteet ovat hajallaan ja palvelutuote koostuu pienistä tekijöistä. Tavoitteena on kehittää toimia, mitä asiakasyritys tarvitsee onnistuakseen ydintoiminnassaan. Kehittämistyöryhmässä lähdetään luomaan konkreettinen prosessi tai asiakasyritysten palvelupolku, mihin puhtaustalpalvelu tuo oman toimintansa. Siitä tulee rekrytointiin ja työntekijöiden kehittämiseen työntekijän sitouttamispolku. Millaista kehittämistä tai osaamista esimiestyö tarvitsee tähän tavoitteeseen pääsemiseksi? Johtaminen tapahtuu usein muun ammattiryhmän taholta, joten varsinaisesti siihen ei voida vaikuttaa. Esimiestyö on se, johon tutkinnoissakin keskitytään. Esimiestyön kehittäminen viestii yrityksestä, joka voi olla työnantajana haluttavin työpaikka/työnantaja.

5.6 Kehittämistyöryhmän työskentely ja aineiston analyysi

Kehittämistyöryhmän kokoontui kolme kertaa marraskuun 2015 ja tammikuun 2016 välisenä aikana Koulutuskeskus Salpauksen toimipisteessä Lahdessa. Työryhmän koontumisten kesto oli 1,5–2 tuntia.



KUVA 8. Kehittämistyöryhmän työskentelyn eteneminen

Kehittämistyöryhmän työskentely oli tuloksellista ja auttoi verkostoitumaan yhteistyökumppaneiden kanssa, mutta antoi alustusten kautta myös uutta ajateltavaa. Kehittämistyöryhmän työskentelyn eteneminen on koottu kuvaan 8. Kuvassa on esimerkkejä aihealueista, joita työskentelyssä tehtiin keskustelujen yhteydessä. Piirrosten avulla havainnollistettiin tärkeimpiä aihealueita ja koostettiin yhteenvedoksi.

Ensimmäisessä kokoontumisessa kehittämistyöryhmän jäsenet tutustuivat toisiinsa keskustellen tarjoilun aikana. Opinnäytetyön kehittämisen tarkoitus esiteltiin yhteisesti: miten tutkimukset voisivat olla esimiestyön kehittämisen tukena. Oppilaitos sitoutuu yhteistyön lisäämiseen ja tutkintojen työtehtävien kohdentamiseen tarpeiden mukaiseksi,

kun henkilökohtaistamissuunnitelmaa tehdään tutkintovaiheessa. Kehittämisen alustukseksi esiteltiin asiakkaan palvelupolkua, joka on palvelumuotoilun osa-alue. Asiakaspalvelu on tärkeä elementti, esimiesten olisi hyvä kartoittaa palveluosaaminen. Kokonaisuuden kannalta kehittämisen lähtökohta on ajatus: mitä osaamista tarvitaan, että yritys voi olla asiakkaan paras kumppani.

Kehittämistyöryhmän keskustelujen tuloksena asiakkuus piirrettiin talon muotoon, havainnollistaminen on esitetty kuvassa 9. Prosessi toteutuu kunkin asiakkuuden mukaisesti, sovelletaan erilaisia toimintoja asiakkaan ostaman palvelun mukaisesti.

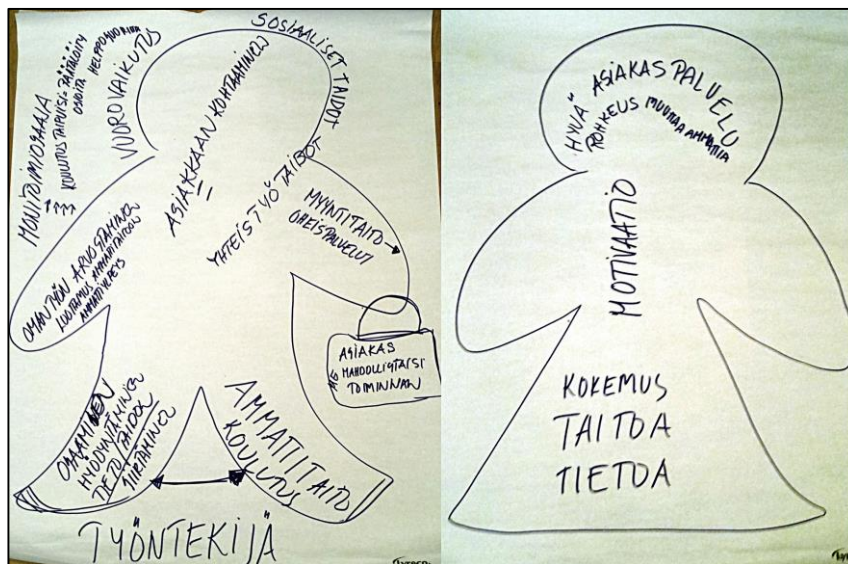


KUVA 9. Palveluprosessi suunnittelusta sopimukseen

Asiakkuuden hoitoon tarvitaan henkilöstöä. Pohdintaa alustettiin työntekijän sitouttamispolulla, työpaikan määreillä haluttavaksi työpaikaksi ja muutamilla kysymyksillä asiakkaan näkökulmasta palveluyrityksen valintaan liittyen. Perehdyttämisen lähtökoh-tana ovat yrityksen strategia, visio ja arvot. Henkilöstön tulee tietää ja tuntea niiden merkitys toimiessaan yrityksessä. Näiden lähtökohtien kautta keskusteltiin arjen haas-teista. Asiakkaan palvelupolku ei ollut lainkaan olennainen haasteissa, koska eletään jatkuvassa muutoksessa. Palveluosaamista sovelletaan tilanteiden mukaan. Todettiin,

että ammattitaitoinen, sitoutunut työntekijä kyllä hallitsee asiakkaan ostaman puhtauspalvelun tuottamisen. Moniosaaminen on vaativin haaste. Tärkeimpiä ovat työntekijöiden osaamistarpeet oheispalvelujen yhdistämisessä ja vastuun ottaminen osaamisen ja työn kehittämisessä Miten esimies voi lisätä vastuun ottamista?

Asiakkuuden pääpiirteet, työntekijäprofiili ja ohjaajan tärkeitä ominaisuuksia koottiin piirrosten avulla. Kuva 10 kertoo jaloissa olevan vahvan perustuksen ammattitaidosta ja sen hyödyntämisestä eteen tulevissa haasteissa, osaamista käytetään molemmilla jaloilla. Sydän ja pää kertovat vuorovaikutustaidoista ja asiakaspalveluosaamisesta. Kädet kertovat oman työn ja osaamisalan arvostamisesta, siivooja voi kohdata asiakkaan pystypäin. Siivouksen ammattilaisena hän tietää miten tila siivotaan, paremmin kuin asiakas, joka voi olla lääkäri tai johtaja. Ajankohdan ja toteutustavan määrittelevät edellä mainittujen työ ja työympäristö. Siinä korostuu ammattitaidon soveltaminen. Kuvan 10 oikeapuoleisessa osassa korostetaan työntekijän ominaisuuksia, joita tulevaisuudessa tarvitaan. Tärkeänä taitona korostuu asiakaspalveluosaaminen, varsinkin poikkeustilanteissa. Kokemus, tieto ja taito yhdistettynä sydäimestä tulevalla motivaatiolla ovat työntekijän ammattitaidon pohjana. Koulutuksella voidaan täydentää näitä ominaisuuksia.

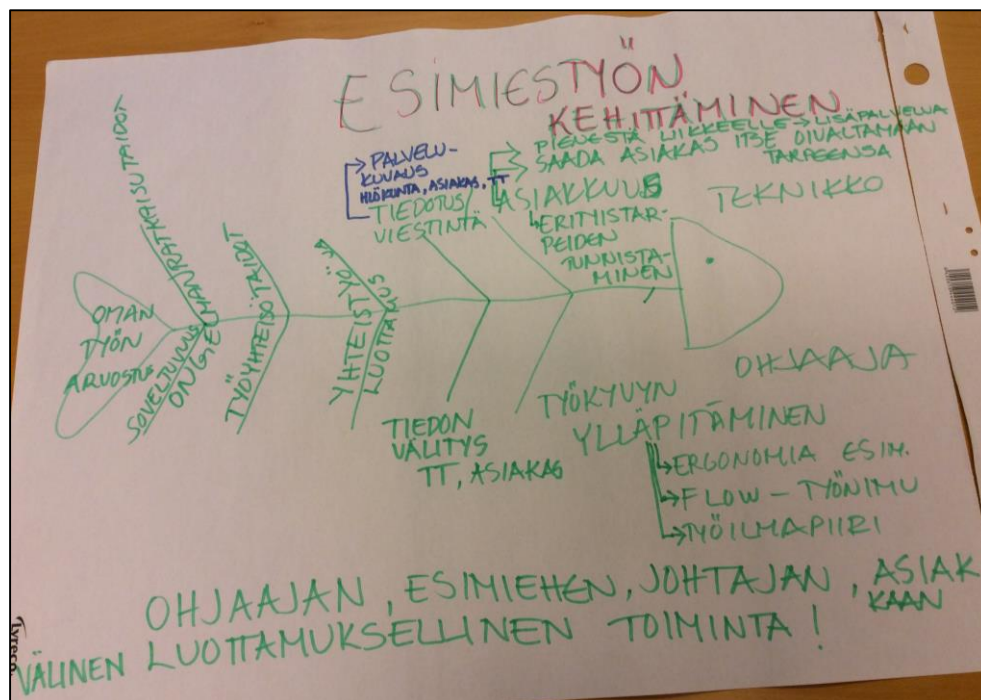


KUVA 10. Ihannetyöntekijän ominaisuudet

Seuraavaksi tavoitteeksi asetettiin esimiestyön kehittäminen em. pohjalta. Kehitettävät aihealueet koottiin kalaruotokaavioon, joka on esitetty kuvassa 11. Alkuun suunniteltiin, että siivousteknikon/esimiehen asiat olisivat yläruodoilla ja ohjaajan alaruodoilla.

Loppujen lopuksi keskusteluissa huomattiin, että kaikki asiat koskettavat molempia osapuolia joka tapauksessa. Kehittäminen tapahtuu ohjaajan ja esimiehen yhteistyön kautta.

Yhteenvedona kehittämistyöryhmätyöskentelystä saatiin prosessikuvaus asiakkaan yhteydenotosta aina sopimukseen saakka. Tämä on suurin piirtein samanlainen yrityksestä riippumatta. Kaikille yhteinen asia on myös palvelukuvauksen tärkeys ja sopimuksen sisältö. Asiakaspalveluosaamisen kehittäminen nähtiin todella tärkeänä tulevaisuuden osajalle. Palvelukuvauksen sisältö selvitetään asiakkaalle ja työntekijälle. Työohje määrittää tehtävät työntekijälle. Työntekijän profilointi antaa suuntaa osaamistarpeille. Vastuun ottaminen omasta työstä on yksi ammattilaisen merkki. Työnkierto lisää työntekijälle ammattitaitoa ja tuo myös virkistävää haastetta. Moniosaamisen tarve tulee lisääntymään työkohteissa. Yhteistyötahojen lisääntyminen vaatii vuorovaikutustaitoja sekä esimiehiltä että työntekijöiltä.



KUVA 11. Kalanruotokaavio esimiestyön kehittämisestä

Esimiestyön haasteena tulee olemaan monipalveluiden markkinointi asiakkaalle. Työntekijöiden haasteina ovat asiakastarpeiden tunnistaminen ja sitouttaminen monipalveluiden toteuttamiseen. Työskentely vaatii hyviä sosiaalisia taitoja, viestintää ja tietoa eri tahojen kanssa. Tulevaisuuden toiminnassa korostuu itsensä johtaminen, sen

kehittämiseen tulee hankkia työkaluja koko henkilöstölle. Verkostoituminen tukee ja mahdollistaa jatkossakin alueen kehittämistä ja yhteisiä projekteja.

Kehittämistyöryhmätyöskentelyn analyysi

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen huomattiin, että tarkoituksenmukaista olisi nauhoittaa keskustelut ja litteroida jälkeensä. Ensimmäisessä tapaamisessa ei käytetty äänitystä, vaan kirjaukset tulivat taululehtiöiden ja muistiinpanojen mukaan. Muistiinpanoja kirjattiin tapaamisen aikana ja heti sen jälkeen PowerPoint-alustukseen pohjautuen. Toisen kokoontumisen keskustelut nauhoitettiin sanelulaitteella. Kolmannessa kokoontumisessa sanelulaite ei toiminut ennakkotarkastuksesta huolimatta. Muistiinpanot tulivat kuitenkin tarkasti kootuksi taululehtiöille, joista tulokset kirjattiin muistiinpanojen kanssa yhteiseksi koonniksi. Grönfors (2010) mainitsee pelkkien muistin varaisten muistiinpanojen olevan riittämättömiä havaintojen tekemiseen. Havainnoinnin kirjaaminen tulee tehdä jäsennellysti ja varsinaista kehittämistä häiritsemättä. Kirjataan valikoidusti tutkimuksen raaka-aineiksi ja jälkikäsitellään nopeasti sujuvaksi tekstiksi. (Aaltola ym. 2010, 164–167.)

Aineiston käsittelyssä käytettiin propositiotason litterointia. Käsittelyssä huomioitiin tutkimusongelma ja valittiin näkökulma sen mukaan. Koodauksesta tehtiin induktiivinen sisällönanalyysi, aineisto luokiteltiin teemojen mukaan. Aineisto oli suhteellisen pieni, keskustelut keskittyivät samojen asioiden ympärille. Pelkistetyt ilmaisut tulivat esille jo kehittämistyöryhmän työskentelyssä. Viimeisen kokoontumisen aineisto koottiin jo valmiiksi kalanruotokaavioon, jota voitiin hyödyntää sellaisenaan. (Uosukainen 2016.)

Pelkistettyjä ilmaisuja merkitsin väreillä jokaisen kokoontumisen aineistosta. Värien mukaan sain tärkeysjärjestyksen, joihin kehittämistyöryhmän henkilöt olivat kiinnittäneet eniten huomiota. Asioita ei voi suoranaisesti laittaa tärkeysjärjestykseen. Eri yhteyksissä tärkeysjärjestys vaihtui. Yhteinen nimittäjä tuli sisällön mukaan:

- Asiakaspalvelu, asiakasosaaminen
- Yhteistyötaidot eri ammattiryhmien välillä, vuorovaikutus
- Perehdyttäminen ja sitouttaminen
- Viestintä ja tiedotus
- Moniosaaminen, joka korostuu tulevaisuuden tarpeissa

Luotettavuuden ja yleistettävyyden arviointi

Hirsjärvi ym. (2009, 231–233) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa olevan tärkeää se, että aineiston tuottaminen, siihen käytetty aika, häiriötekijät ja muut taustoihin vaikuttavat tekijät sekä analysointi kerrotaan avoimesti ja perustellusti. Tässä opinnäytetyössä haettiin osallistuvien tutkinnon suorittajien ja taustahenkilöiden mielipidettä tutkintojen vaikuttavuudesta. Kehittämistyöryhmän työskentely toteutettiin ryhmän tarpeiden mukaisesti muuttamalla alkuperäinen menetelmä. Kehittämistyöryhmässä olin alustamassa keskusteluja ja myös yhtenä jäsenenä keskusteluissa, jotka liittyivät kehittämistarpeisiin. Grönfors (2010) kertoo, että havainnointi osallistumalla tuo tutkijalle kaksoisroolin. Hän on ihmisen ja tutkijan roolissa, joita voidaan joiltain osin pitää erillään. Havainnoitavien tulee saada edetä omaan suuntaan. Tutkija voi tehdä täsmennyksiä, arvioida sisältöä ja tehdä riittävästi muistiinpanoja analyysi varten. Näiden pohjalta hän tekee analyysin ja johtopäätökset. (Aaltola ym. 2010, 154–156.) Tässä tapauksessa kaksoisroolini oli luonteva, kun kehittämiskohteenä on yhteinen intressi saada tutkinnoista mahdollisimman hyvä tulos. Inhimillistä on, että tutkija on mukana oman persoonansa ja kokemuksensa mukaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 309–310). Lopputulos lisää tutkinnon suorittajan osaamista ja työpaikan kehittymistä. Oppilaitoksen tavoite on myös toteutunut.

Yleistettävyyden arvioinnissa tämän tapaustutkimuksen osalta on vaikea määrittää kuinka hyvin tulos sopii muihin oppilaitosten erikoisammattitutkintoihin. Saarela-Kinnunen ja Eskola (2010) tuovat esille aiheellisen kysymyksen tuotoksen pienestä määrästä. Mitä merkitystä tällä on esimerkiksi valtakunnan tasolla. Kerätystä aineistosta voidaan luoda jotakin yleisesti kiinnostavaa, jolloin tuloksia voidaan yleistää. Tapaustutkimuksen prosessi tuodaan esille, jolloin saadaan selville mistä johtopäätökset on tehty. Tapaustutkimuksessa hyödynnetään joustavasti ja monipuolisesti eri menetelmiä, joiden analysointien kautta johtopäätöksiin päästään. (Aaltola ym. 2010, 189–198.)

Tutkintojen kehittämisessä kaikille yhteinen tekijä ovat tutkinnon perusteet. Tutkinnon perusteisiin pohjautuvat kaikkien tutkintoja järjestävien tahojen toiminta, sekä koulutuksen että tutkinnon suorittamisen prosessit. Siltä osin tämän kehittämistyön menetelmät ja tulokset ovat yleistettävissä muihinkin alan oppilaitoksiin. Metsämuurosen (2008, 18) mukaan tapaukset sinällensä eivät ole yleistettävissä, mutta niissä voi olla

kiinnostavia yhteisiä piirteitä, joita voidaan hyödyntää. Yleistäminen ei ole itsetarkoitus, tärkeämpää on tapauksen ymmärtäminen.

6 TULOKSET

Yhteenvedo tutkinnon suorittajille tehdystä kyselystä ja kehittämistyöryhmän työskentelystä on kuvassa 12. Tavoite oli saada kootuksi erikoisammattitutkinnon suorittamiseen työelämän ja koulutuksessa sekä tutkinnossa olevien henkilöiden mielipiteet ja tarpeet. Yhteenvedoa verrataan tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukseen ja kehitetään sen mukaisesti tutkinnon suorittajien henkilökohtaista tutkinnon suunnitelmaa.

Kyselyn tulokset tutkinnon suorittamisesta
<ul style="list-style-type: none"> •Työelämälähtöisyys •Oikeat kehittämistehtävät
Kehittämistyöryhmän työskentelyn tulokset
<ul style="list-style-type: none"> •Tutkinnon kehittämistehtävät organisaatiolähtöiseksi •Asiakaspalvelu, asiakasosaaminen •Yhteistyötaidot, vuorovaikutus •Perehdyttäminen ja sitouttaminen •Viestintä ja tiedotus •Moniosaaminen, joka korostuu tulevaisuuden tarpeissa

KUVA 12. Kyselyn ja kehittämistyöryhmän työskentelyn yhteenvedo

Yhteenvedona kyselystä tärkeimmiksi asioiksi tutkinnon suorittamiseen tulivat työelämälähtöiset tehtävät tutkintotilaisuuksiin eli työyhteisön kehittämiseen tarvittavat tehtävät. Kyselyn tulokset tukivat työssäni erikoisammattitutkintojen tutkintovastaavana ja arvioijana reilun neljäntoista vuoden aikana kokemustani, että tutkintojen hyödynnettävyyttä työelämän kehittämisessä on tarpeellista kehittää. Kyselyn tulosten tarkempi selvitys on luvussa 5.4.

6.1 Tutkinnon kehittämistehtävät

Monet tutkinnon suorittajat ovat saaneet valmistavasta koulutuksesta hyvää tietoa ja kenties ottaneet sitä työhönsä. Tutkinnon suorittamisessa tämä ei välttämättä näy. Tutkinnon suorittamisen henkilökohtaistamissuunnitelmaa on tehty tutkinnon perusteet edellä, jolloin tehtävistä on tullut erilaisten töiden sarjoja, jotka ovat irrallisia varsinaisesta työpaikan kehittämisestä.

Käytännössä tutkintotilaisuuden henkilökohtaistamissuunnitelmaa tulisi suunnitella työpaikalla esimiehen, tutkinnon suorittajan ja tutkintovastaavan kanssa. Tämä tarkoittaa nykyistä pidemmän ajan varaamista tutkinnon alkuvaiheessa. Tulos tukee tutkintovastaavan ajatusta työelämälähtöisyyden korostamisesta tutkinnon suorittamisessa. Lähtökohta tulee olla työelämän haaste tai ongelma, tutkinto kerätään sen ympärille. Tutkinnon perusteet mahdollistavat tällaisen toiminnan. Tuloksen mukaan toimintaa tulee kehittää siten, että tutkintotilaisuuden suunnitelma aloitetaan yhteisellä palaverilla tutkinnon suorittajan, tutkintovastaavan ja esimiesten kanssa. Kehitettävän asian ympärille kootaan tutkinnon suunnitelma.

Kehittämistyöryhmän tulosten muut osa-alueet ovat tärkeitä ominaisuuksia, joita tulee huomioida varsinkin esimiehen työskentelyssä. Esimiehen sosiaaliset taidot tulevat esille työskentelyssä työyhteisössä. Nämä taidot vaikuttavat työntekijöiden viihtyvyyteen ja asiakaspalveluun.

6.1.1 Asiakaspalvelu, asiakasosaaminen

Kehittämistyöryhmän mukaan asiakaspalvelutaidoilla on merkitystä asiakkuuden hoidossa. Työ tulee nähdä palveluna, siivous on sarja tehtäviä. Sopimus ja palvelukuvaus kertovat, mitä asiakas on ostanut. Työntekijä tietää parhaiten tarvittavat kohdennukset, joten palvelukuvauksen tarkistaminen on hyvä tehdä yhteisesti esimiehen tai ohjaajan, työntekijän ja asiakkaan kanssa. Varmistetaan yhteinen ymmärrys siitä, mitä palvelua on ostettu ja miten palvelu on suunniteltu toteutettavaksi.

Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja asiakkaan toiminnan huomioiminen ovat tärkeitä palvelun tuottamisessa, jotta tuotettavaa palvelua voidaan muuttaa asiakkaan toimintaa

vastaavaksi. Tilanneherkkyyttä ja joustavuutta tulee olla palvelun oikea-aikaiseen tuottamiseen. Viestinnän merkitys korostuu sijaisten tai alihankkijan tullessa hoitamaan tehtäviä. Hyvän palvelutuotteen varmentajana toimii asiakkuuden hoitosuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti.

Meidän tulee tunnistaa asiakkaan tarpeet, toimia hienovaraisesti. Tutkailla, miten asiakas haluaa työt tehtävän, esimerkiksi työajan suhteen. Jotkut asiakkaat ovat tarkkoja, että ollaan paikalla määrätty aika: niin kuin on sovittu, vaikka työt on tehty! Asiakas on ostanut aikaa.

6.1.2 Yhteistyötaidot ja vuorovaikutus

Yhteistyötaidot korostuvat asiakkuuden hoidossa jo alusta alkaen. Myyjän, esimiehen ja työntekijän tulee keskustella palvelutuotteesta. Ongelmaksi muodostuivat tilanteet, joissa myyjä oli sopinut asiakkaan kanssa toimintatavoista keskustelematta esimiehen tai ohjaajan kanssa. Toiminnan onnistuminen on hyvä varmistaa suorittavalta taholta, jotta välttytään ikäviltä korjaavilta toimenpiteiltä. Asiakas yleensä ymmärtää, kun asiat selvitetään reilusti ja sovitaan pelisäännöistä. Toiminnan tulee perustua vahvaan luottamukseen ja vastuun antamiseen työntekijälle. Hyvät yhteistyötaidot korostavat kumppanuutta eri tahojen välillä. Toiminnan tarkoituksena on olla asiakkaan paras kumppani.

Yhden luukun periaate: asiakas saa kaiken tiedon yhden luukun tai numeron, kautta; ei pompotella asiakasta. Asiat etenevät esimiehen kautta toisille osastoille.

Ollaan askel edellä asiakasta.

Taitava ammattilainen kykenee tunnistamaan asiakkaan erilaisia tarpeita ja ehdottamaan oheispalvelua, jonka voi tarjota puhdistuspalvelu tai esimerkiksi kiinteistöpalvelu tai muu yrityksen osasto. Ammattitaitoa on organisaation tai tilapalvelun koko ammattialojen tunteminen. Työntekijöiden ja esimiesten yhteistyön kautta asiakasta voidaan palvella kokonaisvaltaisesti, eikä asiakkaan tarvitse hakea kaikkiin oheispalveluihin eri yritystä.

Ammattitaito kehittyy helpommin kuin sosiaaliset taidot!

Jos ammattitaito on neliö, yksi nurkka on varsinainen ammattitaito-osaminen: muu osa on vuorovaikutusta, sosiaalisia taitoja, joita työntekijällä on oltava, varsinkin tulevaisuudessa

Yhteistyötaidot, kyky nähdä asiakkaan tarpeet ja ongelmanratkaisutaidot ovat ominaisuuksia, joita tarvitaan jo nyt ja tulevaisuudessa yhä enemmän. Tavoitteena on olla asiakkaan paras kumppani. Yhteistyö työntekijän ja esimiehen kanssa takaa asiakkaalle palvelun onnistumisen.

6.1.3 Perehdyttäminen ja sitouttaminen

Perehdyttäminen on tärkeää palvelutuotannon suunnittelussa ja hoidossa. Työntekijät tulevat yrityksen palvelukseen ja voivat työskennellä erilaisissa asiakaskohteissa tarpeen mukaan. Harvoin on mahdollista työskennellä vain yhdessä toimipisteessä. Siksi on merkityksellistä perehdyttää yleisesti yrityksen koko toimialan sisältöihin ja toimintatapoihin. Vuorovaikutteinen toiminta on periaatteessa kaiken palvelutoiminnan pohjana. Se sitouttaa työntekijän yritykseen. Esimiehen tehtävänä on löytää sopivin henkilö kuhunkin kohteeseen. Tutkintotodistus osoittaa teknisen osaamisen, vuorovaikutusosaamista on vaikeampi todentaa.

Pätevä vai sopiva – joskus sopiva on parempi kuin pätevä!

Ammattiosaaminen on teknistä, jota voi oppia tekemällä työtä. Tekniseen osaamiseen saa koulutusta. Vuorovaikutusosaamista on vaikeampaa harjoitella työssä. Joidenkin tilanteiden korjaaminen voi olla hankalaa ja asiat vaativat jopa henkilön vaihtamista.

Yritykseen perehdyttäminen ja sitouttaminen ovat tärkeitä. Yrityksen toimintatapa määrittää perustehtävän tekemisen, asiakaskohteen toiminta ja asiakkaan ostama palvelu tuotetaan sovitun palvelukuvauksen mukaisesti. Työntekijän tulee tietää palvelukuvauksen sisältö ja ymmärtää sovittujen toimintatapojen merkitys asiakkuuden hoidossa. Työkohteen muuttuessa perehdytys ja kohteen asiakkuuden kertominen ovat yhtä tärkeitä kuin yritykseen tullessa. Tällaisella perehdytyksellä varmistetaan sitoutuminen yritykseen ja varmistetaan kulloisenkin asiakkuuden laadukas hoitaminen. Työntekijän osaamistasosta huolehtiminen on myös tärkeä sitouttamisen väline.

6.1.4 Viestintä ja tiedotus

Kohteen toiminta lähtee suunnittelusta, joka pohjautuu siivoustyön mitoitukseen. On tärkeää käydä tutustumassa kohteeseen ja tehdä sen mukaan siivoussuunnitelma päivittäiseen työjärjestykseen. Tässä korostuu vuoropuhelun ja tiedotuksen tärkeys asiakkaan, suunnittelijan/mitoittajan ja työntekijän (siivoojan) kanssa.

”Aika: yhteinen ymmärrys mitä missäkin ajassa ehditään tehdä, mitoitus ja sen purkaminen asiakkaalle ja tekevälle taholle esim. laitoshuoltajalle”

Sopimuksen hyväksymisen jälkeen yhtä tärkeää on käydä tulevan työntekijän kanssa asiakkaan luona sovitut asiat läpi ja varmentaa kaikkien osapuolien tieto siitä, mitä on sovittu ja mitkä ovat asiakkaan tärkeimmät palveluun liittyvät osatekijät. Tiedotus on ajantasaista, kun työntekijä ja asiakas tai hänen yhteyshenkilönsä ovat samassa tilaisuudessa. Päivittäisessä asioiden sopimisessa on helpompaa onnistua, kun työntekijät ja asiakas tai yhteyshenkilö tuntevat toisensa.

6.1.5 Moniosaaminen

Moniosaaminen on tämän hetken työelämässä kaikilla tasoilla tärkeää. Esimiestyöskentelyyn haasteita tulee kohteista, joissa on eri ammattialojen työntekijöitä, joiden työstä esimies vastaa. Kokonaisuuksien johtaminen, erilaisten palvelutuotteiden tuotteistaminen, ja näiden palvelujen markkinoiminen vaativat osaamista ja yhteistyötä. Työntekijälle on tärkeää hankkia työtehtäviin monialaista osaamista, mutta yhtä tärkeää on esimiehen ymmärtää substanssin pääpiirteet.

Asiakaskohteen toiminta voi vaatia osaamista puhtausalan lisäksi esimerkiksi ravitsemuksen, tarjoilun, huolenpidon tai kiinteistön kunnossapidon puolelta. Kokoustarjoilun valmistaminen asiakkaan erityisruokavalioihin tarvitsee muutakin kuin lukutaitoa. Huolellisuus valmiiden tarjottavien esille laitossa vaatii erityisruokavalioiden tuntemista. Asiakas voi tarvita huolenpidon osaamista lasten tai vanhusten tarpeisiin. Silloin tulee tietää onko tehtäviin valtuudet, joita esimerkiksi lainsäädäntö vaatii. Palvelun tuottaminen vaatii osaamista sekä työntekijältä että esimieheltä.

Osaamista voidaan lisätä koulutuksilla. Työntekijöillä voi olla muun alan osaamista, jota on hankittu edeltävistä töistä tai harrastustoiminnasta. Pätevyys osoitetaan todistuksella.

6.2 Koulutuksen ja tutkintojen vastaaminen työelämän tarpeisiin

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, mitä osaamista työelämä tarvitsee ja taipuvatko tutkintojen perusteet näihin työelämän tarpeisiin. Esimiestutkintojen tutkintojen perusteet vastaavat kehittämistyöryhmän tuloksista esiin tulleisiin haasteisiin. Esimiestutkinnoissa on asiakas ja asiakaskohteen toiminta koko tutkinnon keskiössä. Siivoustyönohjaaja perehdyttää uuden työntekijän asiakaskohteen toimintaan. Esimies huolehtii sopimuksista ja uusien palvelutuotteiden suunnittelusta asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan kohtaaminen aloitetaan suunnittelusta ja valmistautumisesta. Siivoustyönohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä esimiehen kanssa asiakkuuden hoidossa, joka dokumentoidaan laadun varmentamiseksi. Asiakkuuden hoidossa korostetaan viestinnän merkitystä ja ammatillisten asioiden selvittäminen asiakkaalle. Vuorovaikutuksen merkitys tulee esille sekä asiakkaan että työntekijöiden kanssa kommunikoinnissa. Nämä aihealueet tulevat tutkinnon perusteista.

Työelämän kehittäminen tarvitsee osaamisen lisäämistä sekä työntekijä- että esimiestasolla. Työryhmätyöskentelyn tuloksena tuli koulutuksen ja tutkintojen kehittämiseen ehdotuksia joka tutkintotasolle: perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoihin. Asiakkuuden hoito koskettaa kaikkia tutkintotasoja. Osaamista tulisi saada työelämän tarpeisiin yli tutkintorajojen. Oppilaitoksen toiminnan kehittämistarpeeksi nousee ketterämpi toiminta. Oppilaitosorganisaatioissa tulee tehdä laajempaa yhteistyötä eri osastojen kanssa, että työelämän tarvitsemat osaamisalueet voidaan koota eri alojen tutkinnoista. Tutkintotoimikuntien haasteeksi tulevat entistä nopeampi tutkinnon osien hyväksyminen, jotta tutkinnon suorittajalle saadaan tutkintotodistus kootuksi eri tutkinnoista. Oppilaitoksen tutkintovastaavat tekevät jo yhteistyötä eri tutkintotoimikuntien kanssa. Tutkintovastaavalta ja vastuukouluttajalta vaaditaan ennakkointia tutkinnon osien suorittamisjärjestykseen. Tutkintotoimikuntien kokoukset ovat noin kerran kuukaudessa. Tutkintotodistuksen saaminen voi viivästyä, jos osatutkintojen todistusta ei ole hyväksytty toisessa tutkintotoimikunnassa. Varsinainen tutkintotodistus anotaan siltä tutkintotoimikunnalta, joka vastaa kyseisestä tutkinnosta.

Tutkintotavoitteista koulutusta tulee täydentää rinnakkain osaamisen lisäämisenä yksittäisiltä osa-alueilta tai työssä oppimisena muussa työympäristössä tai työpaikassa. (Palmiemi 2004, 24–25.) Tutkintojen muodostuminen erilaisista moduuleista ja eri aloilta on erittäin tärkeää. Enqvist (2015, 57–58) kuvaa monipalvelutyöntekijän osaamistarpeita ruoka- puhdistuspalvelualan näkökulmasta. Nämä osaamisalat ovat yhdistettyinä monessa julkisen alan toiminnassa. Yhteistyö yritysten ja oppilaitosten kanssa tuo molemmille yrityksille tärkeää tietoa (Ojala-Paloposki 2007, 81–82). Tätä yhteistyötä on jo tehtykin esimerkiksi hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon suorittamisessa, johon on otettu yhdeksi osaksi kotityö- ja puhdistuspalvelualan perustutkinnosta ylläpitosiivouksen tutkinnonosa. Puhdistuspalveluiden esimiestutkinnoissa on mahdollisuus laajentaa osaamista ottamalla tutkinnon osia joko ammatti- tai erikoisammattitutkinnoista eri aloilta.

Esimiestyöskentelyyn eri alojen yhdistäminen tuo myös omat haasteensa. Varsinainen ammatin osaaminen on työntekijätasolla. Esimiehen on luotettava ja yhteistyössä kehitettävä työskentelymallia työntekijän kanssa palvelutuotteen onnistumiseksi. Luottaminen tarkoittaa myös vuoropuhelua ja yksilöiden erilaisuuden huomioon ottamista, kun työskentely tapahtuu erilaisten verkostojen kautta. Moniosaajien tarpeellisuus on tullut esille jo noin kymmenen vuoden aikana, kun osaamisen tarve on kohdennettu asiakaspalveluosaamiseen ja yhteistyökykyyn. Esimies ja asiantuntijatehtävissä osaaminen kohdentuu palvelujohtamiseen, asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen ja ennakointiin sekä yhteistyökykyyn. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 33–34; Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7–8.) Kehittämistyöryhmässä keskusteltiin työntekijätason vuorovaihtusosaamisesta, joka tarkoittaa myös työyhteisössä työkavereiden kesken käyttäytymistä. Tämä osaaminen on tärkeää esimiestyöskentelyssäkin, joten joka tasolla työyhteisötaitojen kehittämistä on harjoiteltava.

Toinen koulutuksen sisältöön korostettava asia tuli siivoustyöohjaajan erikoisammattitutkinnossa organisointitaitojen harjoittelu. Tämä on haastavaa toteuttaa, koska tutkinnoissa ei ole pääsyvaatimuksena ohjaajan tehtävän harjoittelua laajemmassa mitataavassa. Tutkinnon perusteissa vaatimuksena on, että osaa organisoida vastuualueensa tai asiakaskohteensa siivous- ja muut palvelut. Kehittämistyöryhmä toi esille, että organisointikyky vaatii nopeaa ratkaisujen tekemistä ja esimerkiksi henkilöstösiirtojen vaikutuksen ymmärrystä asiakkaan toiminnalle. Varsinainen ammattitaito ja osaaminen

varmasti kehittyvät työtä tehdessä. Tutkintotodistus ei näytä tämän osaamisalueen taitoa, vaan on yksi asia hyväksytyissä suorituksissa.

Osaamisen kehittämiseen voisi olla ehdotuksena vahva verkostoituminen yritysten kesken, jolloin tutkinnossa olevat voisivat käydä harjoittelemassa ”oikeita” tilanteita. Luottamus yritysten kesken on edellytys näin laajalle yhteistyölle. Tutkinnon suorittajat voisivat vaihtaa kohdetta, jolloin työssä olisi sama määrä tekijöitä. Kustannuksia voisi tulla hetkellisesti, mutta harjoittelu tulisi osaamisena takaisin. Lisäksi yrityksellä olisi mahdollisuus saada verkostoitumisesta uusia innovaatioita sekä uusia yhteistyömuotoja, joiden avulla toimintaa voitaisiin markkinoida laaja-alaisemmin. Näin verkostoituminen voisi tuoda myös kustannussäästöjä. (Ojasalo ym. 2009, 58.)

Koulutuksessa lähtökohta tulee olla asiakaspalveluosaamisen kehittämisessä, vaikka tekninen osaaminen on ammattitaidon pohja. Ojala-Paloposki (2007, 63–72) on tehnyt kyselyn ammattitaitovaatimusten tärkeysjärjestyksestä työelämän, ammatillisten oppilaitosten ja aikuiskoulutuskeskusten sekä yliopisto- ja korkeakoulujen mielipiteestä. Kyselystä tuli jo silloin vuonna 2007 esille asiakaspalvelun merkitys. Taulukossa 2 on eri toimijoiden mielipiteiden tulokset kolmen tärkeimmäksi luetellun vastauksen mukaan. Työelämä on tuonut jo silloin esille asiakaspalvelun merkityksen, sama on huomioitu yliopisto- ja korkeakouluympäristöissä. Ammatilliset oppilaitokset ja aikuiskoulutuskeskukset ovat painottaneet teknistä osaamista enemmän.

TAULUKKO 2. Ammattitaitovaatimusten tärkeysjärjestys (Ojala-Paloposki 2007, 63–72 muokattu)

Ammatilliset oppilaitokset, aikuiskoulutuskeskukset	Ammattikorkeakoulut ja yliopistot	Työnantajaedustajat	Työntekijäedustajat
1. Keskeisten ammattiasioiden hallinta 2. Oman työn hallinta 3. Asiakaslähtöisyys	1. Asiakaslähtöisyys 2. Oman työn hallinta 3. Keskeisten ammattiasioiden hallinta	1. Asiakaslähtöisyys 2. Oman työn hallinta 3. Keskeisten ammattiasioiden hallinta	1. Asiakaslähtöisyys 2. Työturvallisuuden hallitseminen työssä 3. Keskeisten ammattiasioiden hallinta

Palvelun laatuun vaikuttava tekijä on motivoitunut ja työtään arvostava henkilö. Palvelutilanteissa tyytyväisyys omaan työhön heijastuu kehon kielestä. Pelkkä tekninen osaaminen ei riitä asiakaspalvelun laatuun. Esimiestyön haasteena ovat ikääntyvät henkilöt ja maahanmuuttajat, joiden osaaminen ei riitä moniosaamisen vaatimuksiin ilman koulutusta. Ammattitaitoinen esimiestoiminta on kehittämisen pohjana. Nämä seikat tulee huomioida esimiesten koulutuksissa. (Aho 2014, 32–33.)

7 POHDINTA JA JATKOKEHITTÄMISIDEAT

Opinnäytetyön tekeminen lähti oman työn kehittämisen tarpeesta liikkeelle. Työssäni tutkintovastaavana ja tutkintoja ohjaavana on eteen tullut monta kertaa asioita, joita tutkinnon suorittamisessa olisi voinut kehittää. Tutkinnon suorittamisen jälkeen monesti kokonaisuus hahmottuu paremmin ja huomataan, että tutkinnossa olisi voitu kehittää laajemmin kohteen toimintaa. Kyselyn tuloksena tuli pienestä vastaajamäärästä huolimatta hyvin esille tutkintojen työelämää kehittävä vaikutus ja tarve tehdä tutkinnossa kehittämistehtäviä.

Alalla toimivat tietävät alan kehittämistarpeet parhaiten. Siksi työryhmän kokoaminen yhteistyökumppaneista ja sitä kautta työelämän tarpeiden esiin tuominen palveli hyvin opinnäytetyön tavoitetta. Kehittämistyöryhmässä työskentely lisäsi opettajan tietämystä todellisista tarpeista ja arjen toiminnasta. Aaltolan ym. (2010, 245) mukaan mukanaolo, tiedon kerääminen ja analysointi laittavat opettajan miettimään ja arvioimaan toimintatapoja ja pohtimaan koulutuksen uudistamista. Tutkiva työote motivoi opettajaa työssä, kehittää persoonallisesti ja vahvistaa ammatillisuutta.

Suunnitelmana oli käyttää jotakin uutta menetelmää kehittämisessä. Palvelumuotoilu avasi uudenlaisen näkökulman tilanteessa, jossa erikoisammattitutkintojen perusteet olivat juuri muuttumassa. Tämä muutos tuo aina jotakin uutta koulutukseen ja tutkintojen suorittamiseen. Tärkein tavoite oli saada hektiseen puhtauspalvelualan työelämään täsmällisempää apua tutkinnoista. Kehittämistyöryhmässä oli innostuneita henkilöitä, joista monet ovat myös suorittaneet vastaavat tutkinnot.

Palvelumuotoilu toimi alkuinspiraationa kehittämistyöryhmässä. Ensimmäisessä koontumisessa kuvattiin hyvin polkuja toiminnasta. Saatiin kirjattua arkea kuormittavat

asiat, joista keskusteltiin. Palvelumuotoilu toimi innoittajana, mutta varsinainen palvelumuotoilun prosessi ei toiminut tässä ryhmässä. Kehittäminen tehtiin kokoontumisissa aivoriihiyöskentelynä. Lopputulos koottiin mm. kalanruotokaavioon. Menetelmät olivat osa tapaustutkimusta. Kehittämistä vaativat asiat tulevat käytäntöön vasta myöhemmin, eivätkä etene opinnäytetyön tekemisen aikataulussa. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tehdä koko palvelumuotoilun prosessi kehittämisessä, jolloin asiakkuuden laaja-alaisuus tulisi parhaiten esille.

Työn tekemisen keskeisiä tutkimuskysymyksiä olivat, mitä osaamista työelämä tarvitsee tulevaisuudessa. Miten tutkinnon suorittamisella voidaan auttaa kehittämään työpaikan toimintatapoja ja esimiestyötä. Kehittämistyöryhmätyöskentelyissä haettiin kokonaisuuden kautta kehitettäviä asioita. Oleellisia olivat esimiestyön haasteet arjen työssä. Siksi yksi merkittävä tulos oli koulutuksien ja tutkintojen lisääminen työntekijätasolle. Ammattitaitoiset työntekijät ovat välttämättömyys palvelutuotteen onnistumiselle. Erikoisammattitutkintojen tutkintotilaisuuden suunnittelussa huomioidaan työkohteen laajemmat kehittämistarpeet, kun tutkintotilaisuuden henkilökohtaista suunnitelmaa lähdetään suunnittelemaan yhteistyössä kohteen esimiesten kanssa. Tutkinnon suorittaminen rakennetaan työkohteen kehittämistehtävän ympärille. Oppilaitoksessa tutkintovastaava huolehtii, että tutkintojen perusteiden ammattitaitovaatimukset toteutuvat. Tämä toimintatapa otetaan heti käyttöön koulutuskeskus Salpauksessa. Kehittämistyön merkityksellisyys tulee esille tutkintojen läpäisyn muodossa.

Tämä kehittämistyö tehtiin Päijät-Hämeen alueen esimiesten kanssa. Vastaavaa tutkintojen kehittämistyötä voisi tehdä esimerkiksi puhdistuspalvelualan kehittämispäivillä, joita järjestetään noin kerran vuodessa. Kehittämispäiville osallistuvat tutkintotoimikunnat ja puhdistuspalvelualan opettajat vastaavista oppilaitoksista. Yhteistyötä tehdään monien eri oppilaitosten kanssa. Tutkintojärjestelmät vaativat oppilaitoksilta järjestämissuunnitelmia, joiden tekemisessä ei ole ollut mahdollisuutta tehdä yhteistyötä riittävästi eri oppilaitosten tutkintovastaavien kanssa. Opettajilla on hyvät suhteet alakohtaisesti, mutta myös eri alojen opettajat ovat verkostoituneet monissa yhteisissä projekteissa, esimerkiksi Opetushallituksen tukemilla rahoituksilla. Verkostot mahdollistaisivat entistä laajemman kehittämisen.

Tutkintokohtaisten kehittämisten jälkeen olisi tärkeää saada jatkumo erikoisammattitutkinnon jälkeen. Tällä hetkellä erikoisammattitutkinnoista ei ole suoraa yhteyttä eikä jatkomahdollisuutta varsinaisesti toimitilapalvelujen kehittämiseen ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa. Ammatillisten tutkintojen suorittaminen on suhteellisen lyhytkestoisista, joten laajemmat kehittämiskohteet eivät mahdollistu. Ojala-Paloposki (2007, 87) mainitsee esimerkkinä siivousvälineiden ja -koneiden tai laatustandardien kehittämisen. Nämä kehittämiskohteet eivät kuitenkaan ole yksittäisten oppilaitosten opettajien ratkaistavissa.

Puhdistuspalvelualan osaamistarpeita ja kehittämistarpeita on tutkittu jonkun verran sekä opinnäytetöissä AMK-tasolla että YAMK-tasolla. Tässä tutkimuksessa olen hyödyntänyt myös pro gradu -tutkielmaa ja tohtorin väitöskirjoja. Ammatillisen opetuksen näkökulma tuo tutkimusten rinnalle käytännönläheisyyttä ja mahdollistaa koulutuksen käyttämistä ikään kuin laboratoriona (Aaltola ym. 2010, 237). Työelämä 2020 hanke tuo esille myös puhtauspalvelualan tulevaisuuden tarpeet. SSTL Puhtausala ry on mukana hankkeessa nimellä Kutsumuksellinen puhtausala. Esitteen yksi osa on kuvattu liitteessä 2. Keskeiset asiat tulevaisuuden työhön löytyvät kuvion keskeltä olevasta kolmiosta: Siivooja itsenäisenä asiakkuuden hoitajana, valmentava esimies ja palveleva johto.

Työelämän muutokset ovat olleet arkipäivää jo aiemminkin, mutta muutos tulee jatkuamaan. Näin on myös opetuslalla. Tutkintotavoitteisesta koulutuksesta on tullut oppilaitoksilla entistä tärkeämpää, kun osa oppilaitoksen rahoituksesta on sidoksissa suoritettuihin tutkintoihin ja osatutkintoihin. Kuitenkin työelämän tarpeet ovat laajoja. Ne eivät sovi pelkästään yhden tutkinnon raameihin, vaan tarvitaan osaamista yli tutkintorajojen. Esimiesten työhön ja koulutukseen laaja-alaisuus tuo haasteen osaamisen lisäämiseen palvelutuotteiden sisällöistä. Esimiehellä on oltava monen eri alan osaamista (Aho 2014, 34–35.) Tämä vaatii esimieskoulutuksiinkin oppilaitoksen eri osastojen ja eri tutkintotoimikuntien välistä entistä laajempaa yhteistyötä.

Johtamisosaamista voidaan kehittää johtamisen koulutuksissa. Johtaminen alasta riippumatta sisältää samoja elementtejä. Tuominen (2015, 93) kuvaa esimiestä palvelujohdattamisen monitaituriksi, jolla on eri rooleja, mm. talouden tasapainottelija, kulttuurien tulkki ja rakentaja, organisaation kasaaja ja määränpään näyttävä, palvelutuotannon organisoiija sekä palvelun kehittäjä. Nimitykset kuvaavat vastuualueita. Oppilaitokselle ja

koulutukseen haasteena varsinkin aikuiskoulutuksessa ovat henkilöt, joilla ei ole tutkintoa osaamisestaan huolimatta. Usein nämä henkilöt ovat suorittavassa työssä, mutta myös ohjaajia työskentelee pitkällä kokemuksella. Miten auttaa esimiehiä innostamaan nämä henkilöt tutkinnon suorittamiseen? Näiden henkilöiden osaamisella on merkitystä yritykselle. Esimies tietää heidät vastuullisiksi ja kykeneviksi ratkaisemaan arjen ongelmia. Osaaminen tulee esille tekemisessä, mutta sen todentaminen asiakkaalle on hankalaa. Paloniemi (2004, 19) nimittää tutkimuksessaan näitä taitoja äänettömiksi, piilotetuiksi ja näkymättömiksi taidoiksi. Taidot ovat kiisteltyjä ja hankalia tunnistaa. Osaaminen todennetaan tutkintotodistuksella, jolla ammattitaito voidaan dokumentoidusti todistaa.

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan työvoimatarpeesta suurin osa kohdentuu tulevaisuudessa puhdistuspalveluiden osajiin. Koulutettuja ammattilaisia ei ole riittävästi tarpeeseen nähden. Suoritettuja ammatillisen peruskoulutuksen tutkintoja oli vuosina 2011–2013 noin 4200/vuosi, tulevaisuuden tarve on arvioitu olevan vuosille 2012–2030 vuosittain 5000 tutkintoa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015, 40, 124.) Kehittämistyöryhmän jäsenet toivat saman huolen esille. Tilanne on jo nyt vaikea myös Päijät-Hämeen alueella. Koulutettuja työntekijöitä on vaikea saada rekrytoitua. Ammattitutkinnon suorittaneita tulee vain harvoin, perustutkinnon suorittanut voi olla hyvätyöntekijä. Ongelmana on se, että julkisen puolen vakituisiksi työntekijöiksi palkataan useimmiten ammattitutkinnon suorittaneita. Monet jatkavat esimiestutkintoihin työskenneltyään suorittavassa työssä jonkin aikaa.

Kutsumuksellisen puhtausalan visio sopii hyvin koulutuksen tavoitteisiin kaikilla tutkintotasoilla. Perustutkinnolla luodaan hyvä pohja, tietoa ja taitoa syvennetään ammattitutkinnolla. Tuloksena on itsenäistä työtä tekevä ammattilainen. Erikoisammattitutkinnot antavat hyvät mahdollisuudet valmentamaan työhön tiimien ja yksilöiden kehittämiseen. Kehittämistyöryhmätyöskentelyn tuloksena työyhteisöä kehittävä ja osallistava menetelmä otettiin käyttöön erikoisammattitutkintojen suunnitteluissa.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.)2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS- kustannus.
- Aarnikoivu, Henrietta 2010. Työelämä- menesty ja voi hyvin. Helsinki: WS Bookwell Oy.
- Aarnikoivu, Henrietta 2013. Keskity olennaiseen esimies. Helsinki: Talentum.
- Ammattinetti. Ammattialojen kuvauksia. Työ- ja elinkeinoministeriö 2016. <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/20/4192afcac0315a8d006e141d33489373>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.2.2016.
- Aho, Aino-Kaisa 2014. Puhtausalan esimiestyö ja sen kehittyminen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74291/Aho_Aino-Kaisa.pdf?sequence=1. Päivitetty 2.3.2014. Luettu 2.2.2016.
- Alahuhta, Martti 2015. Johtajuus, Kirkas suunta ja ihmisten voima. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Alasoini, Tuomo, Liftlander, Tiina, Rouhiainen, Nuppu & Salmenperä, Matti 2002. Innovaatioiden lähteillä. Miksi ja miten suomalaista työelämää kannattaa kehittää? Helsinki: Edita Prima Oy.
- Barkman, Peter 2011. Palvelumuotoilu. Sitra- imuilmiö. Palmu-Inc. Videoklippii. https://www.youtube.com/watch?v=om_bEuupfjU. Ladattu 23.6.2011. Katsottu 3.2.2016.
- Fischer, Merja 2012. Linkages between employee and customer perceptions in business-to-business services - Towards positively deviant performances. Aalto University, industrial engineering and management. Väitöskirja. PDF- dokumentti. <http://lib.tkk.fi/Diss/2012/isbn9789526044743/isbn9789526044743.pdf>. Päivitetty 20.12.2011. Luettu 7.2.2016.
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2006. Palvelut 2020 -osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. PDF-dokumentti. [http://pda.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisuarhasto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf](http://pda.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarhasto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf) Luettu 25.1.2016. Ei päivitystietoa. Luettu 25.1.2016.
- Enqvist, Annika 2015. Osaaminen monipalvelutyössä ruoka- ja puhdistuspalvelualalla. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.PDF-dokumentti. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95753/Enqvist_opinnaytetyoYAMK.pdf?sequence=1. Päivitetty 31.1.2016. Luettu 27.1.2016.
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hägg, Outi 2010. Ammatillisen osaamisen hahmottaminen ja kehittäminen. Aalto-yliopisto. PDF-dokumentti. <http://otty.tek.fi/sites/otty.tek.fi/files/sefeesitysoutihagg9.pdf>. Päivitetty 9.3.2010. Luettu 6.2.2016.

Jokinen, Tapani 2001. Tuotekehitys. Helsinki: Otatieto Oy.

Juuti, Pauli 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS- kustannus.

Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2004. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS- kustannus.

Karjalainen, Tanja 2007. Yhdistä ideointityökaluilla luovan ajattelun eri ulottuvuudet aivoriihi, ryhmittelykaavio sekä kalanruotokaavio. Verkkoartikkeli. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/yhdistae-ideointityoekaluilla-luovan-ajattelun-eri-ulottuvuudet/>. Päivitetty 1.11.2007. Luettu 1.2.2016.

Kalliomäki, Anne 2014. Tarinallistaminen, Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum.

Kujala, Tarja & Wilkman, Arja 2006. Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950–2000. Helsinki: Suomen Siivoustekninen liitto ry.

Kultanen, Timo 2009. Tunneälytaidot, Esimiesvalmennus ICT- alalla. Sosiaalisen innovaation suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Väitöskirja. PDF-dokumentti. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66428/978-951-44-7613-6.pdf?sequence=1>. Päivitetty 2.2.2009. Luettu 28.2.2016.

Laine, Markus, Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nummelin, Heikki 2007. Kalanruoto. Stratox- yrityspalvelut. Verkkoartikkeli. Julkaistu 25.9.2007. <http://www.stratox.fi/wp-content/uploads/2011/11/Kalanruoto-teksti.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 1.2.2016.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. <https://uploads.strikinglycdn.com/files/280585/5847bd6a-e928-4f0f-b677-ed7df26fa1df/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.1.2016.

Ojala-Paloposki, Tiina 2007. Puhdistuspalvelualan kehitys, ammatillinen osaaminen ja alan tulevaisuuden näkymiä. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78095/gradu01859.pdf?sequence=1>. Päivitetty 20.6.2007. Luettu 13.12.2015.

Ojamäki, Johanna 2013. Hiusalan erikoisammattitutkinnon järjestämisen selvitys Tredussa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Ammatillisen opettajankoulutuksen kehittämishanke. PDF-dokumentti. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67883/johanna_ojamaki.pdf?sequence=1. Päivitetty 18.11.2013. Luettu 3.3.2016.

Ojasalo, Jukka & Ojasalo, Katri 2010. B-to-b-palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Opetushallitus 2015. Näyttötutkinto-opas 2015. Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. Oppaat ja käsikirjat 2015/7. www.oph.fi/julkaisut.

Opetushallitus 2015a. Siivousteknikon erikoisammattitutkinto. PDF-dokumentti. http://www.oph.fi/download/166673_387105_Siivousteknikon_erikoisammattitutkinto_2015.pdf. Päivitetty 24.4.2015. Luettu 15.8.2015.

Opetushallitus 2015b. Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto. PDF-dokumentti. http://www.oph.fi/download/166674_387104_Siivoustyönohjaajan_erikoisammattitutkinto_2015.pdf. Päivitetty 24.4.2015. Luettu 15.8.2015.

Opetushallitus 2016. Näyttötutkintojen perusteet. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/nayttotutkintojen_perusteet Ei päivitystietoa. Luettu 15.8.2015.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. Suomi osaamisen kasvu- uralle. Ehdotus tutkintotavoitteista 2020-luvulle. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2015:14. PDF-dokumentti. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2015/liitteet/tr14.pdf?lang=fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.2.2016.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Suomen Koulutusjärjestelmä. <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutusjaerjestelmae/?lang=fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.3.2016.

Paloniemi, Susanna 2004. Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13327/9513920399.pdf?sequence=1>. Päivitetty 27.12.2004. Luettu 11.2.2016.

Parantainen, Juha 2013. Tuotteista palvelusi, tuplaa katteesi. Tuotteistusopas johtajille ja asiantuntijoille. NosteOy. PDF-dokumentti. <http://ideala.fi/files/2014/02/Tuotteistusopas2013.pdf>. Päivitetty 11.12.2015. Luettu 8.1.2016.

Ranta, Ritva 2005. Kehittyvä työyhteisö. Kehittäminen ja uudistuminen ihmisenä ja organisaationa. Jyväskylä: Yrityskirjat Oy.

Ruotsalainen, Anna-Leena 2015. Palvelualalla toimivien esimiesten kokemuksia työn eettisestä kuormittavuudesta. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <https://www.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/89465/Anna-Leena%20Ruotsalainen.pdf?sequence=1>. Päivitetty 23.4.2015. Luettu 7.2.2015.

Salpaus 2015. Kori- intranet, henkilöstö. <http://www.salpaus.fi/Sivut/default.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.11.2015.

Simström, Hannu 2009. Tunneälytaidot ikäjohtamisessa. Esimiehen tunneälytaidot ja niiden tärkeys kuntahenkilöstön arvioimana. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Väitöskirja. PDF-dokumentti. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66499/978-951-44-7742-3.pdf?sequence=1>. Päivitetty 2.7.2009. Luettu 6.3.2016.

SSTL Puhtausala. Työelämä 2020- hanke. http://www.puhtausala.fi/sites/puhtausala.fi/files/kutsumuksellinen_esite_web.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 17.2.2016.

Surakka, Tarja & Laine, Nina 2013. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.

Tuominen, Eeva- Riitta 2015. Kokonaispalveluratkaisu johtamistyönä ja ammatillisina haasteina esimiesten itsensä kertomana. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101109/Tuominen_Eeva-Riitta.pdf?sequence=1. Päivitetty 17.11.2015. Luettu 25.1.2016.

Tuulaniemi, Juha 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020. PDF-dokumentti. https://www.tem.fi/files/33484/TEMtyoelaman_kehittamisstrategia2020_A4_fi.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 14.2.2016.

Työturvallisuuskeskus 2015. http://tyoturva.fi/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus. Ei päivitystietoa. Luettu 9.10.2015.

Uosukainen, Leena 2016. Työelämän kehittäminen laadullisen tutkimuksen menetelmin. Moodleaineisto ja luento 22.1.2016. Yliopettaja. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Kysely erikoisammattitutkinnoista

Kysely puhdistuspalvelualan erikoisammattitutkinnoista:

Siivousteknikon erikoisammattitutkinto (st eat), Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto (sto eat)

Taustatiedot: rastita oikea vaihtoehto

Ikä	<input type="checkbox"/> alle 30 v	<input type="checkbox"/> 31-45 v	<input type="checkbox"/> 46-60 v	<input type="checkbox"/> yli 61
asema työpaikassa	<input type="checkbox"/> suorittavan työn tekijä	<input type="checkbox"/> palveluohjaaja	<input type="checkbox"/> esimies	muu: mikä
työnantaja	<input type="checkbox"/> julkinen sektori (kaupunki, kunta)	<input type="checkbox"/> yksityinen pk-yritys (alle 250 henkeä)	<input type="checkbox"/> kansainvälinen/valtakunnallinen yritys	

Rastita koulutuksesi, kirjoita valmistumisvuosi

ammattillinen koulutus	koulutus	suoritusvuosi	tutkinto	suoritusvuosi
<input type="checkbox"/> toimitilahuoltaja				
<input type="checkbox"/> laitoshuoltaja				
<input type="checkbox"/> siivoustyönohjaaja				
<input type="checkbox"/> siivousteknikko				
<input type="checkbox"/> muu, mikä:				

en suorita tutkintoa, olen:

<input type="checkbox"/> arvioijana tutkintotilaisuuksissa	<input type="checkbox"/> työpaikkakouluttaja (opso)	<input type="checkbox"/> tutkinnon suorittajan tuki työpaikalla	<input type="checkbox"/> esimies
--	---	---	----------------------------------

Kerro kolme tärkeintä syytä, miksi hakeudit/ hakeutua koulutukseen / tutkintoa suorittamaan?

Kerro kolme tärkeintä aihealuetta tutkinnostasi, kts tutkinnon perusteet

Kysely erikoisammattitutkinnoista

Kerro kolme vaikeinta aihealuetta tutkinnostasi, kts tutkinnon perusteet

Kerro omin sanoin kokemuksesi tutkinnon perusteista

Vastaa kysymyksiin: Tutkinnon suorittaminen / koulutus

Tarvittaessa voit kirjoittaa perusteluja toiselle puolelle, numeroi perustelun kohta

	kyllä	ei, miksi	ehkä
1. on auttanut/auttaa yrityksen arjen pyörittämisessä			
2. antaa valmiuksia haasteellisten tehtävien ratkaisemiseen			
3. antaa valmiuksia kehittää työpaikkaa			
4. ei muuta mitään työtehtävissäni /			
5. sain / saan tutkintoa vastaavia tehtäviä, vaikka nimikkeeni ei muutu			
6. voin hyödyntää saamaani osaamista työssäni			
7. tutkinnosta ei ollut/ei ole mitään hyötyä			

Kysely erikoisammattitutkinnoista

Tutkinnon perusteet

Rastita mielestäsi sopiva vaihtoehto oman tutkintosi kohdalta

	Siivousteknikon eat		Siivoustyönohjaajan eat	
	kyllä	ei	kyllä	ei
ovat selkeästi työelämälähtöisiä				
ammattitaitovaatimukset vastaavat oman työpaikkani tarpeita				
ei kosketa työpaikkaani millään tasolla				
Tutkintosuorituksena teen kehittämistehtäviä työpaikalleni				
Tekemäni kehittämistehtävät ovat tarpeellisia työpaikassani				
Tutkinrossa joudun/jouduin tekemään ylimääräisiä töitä, jotka eivät kuuluneet työpaikan tehtäviin.				

Mitä vielä haluat sanoa / vapaa sana:

Kutsumuksellinen puhtausala, tulevaisuuden visio (SSTL Puhtausala 2016)

