

# Ammattitaidon arviointi hotelli- ja ravintola-alalla



Kumpulainen, Erja

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Ammattitaidon arviointi hotelli- ja ravintola-alalla

Erja Kumpulainen  
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon  
koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu 2008

**Ammattitaidon arviointi hotelli- ja ravintola-alalla**

**Joulukuu 2008**

**Sivumäärä 35+ 8**

---

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto on jatkuvan tarkastelun alla ja kehittämisen kohteena. Työskentelen ravintola- ja hotellipalvelualan tutkintotoimikunnassa, jonka tehtävänä on mm. toimia aloitteellisesti näyttötutkintojärjestelmän kehittämiseksi. Työelämä ja siellä vaadittava ammattitaito on muuttunut. Opetushallituksen määrittämät tutkintojen perusteet ja niistä johdettavat näyttöjen arviointikohteet eivät välttämättä enää ole ammatissa vaadittavan ammattitaidon keskeisiä alueita. Myös näyttöjen arviointikriteerejä on arvioitu epäselviksi.

Tarkastelen tässä tutkimuksessa hotellivirkailijan perustutkintoon sisältyvää hotellin vastaanottotoiminnot näyttöä. Tutkimukseni tarkoituksena oli tuottaa tietoa, kohtaavatko työelämän vaatimukset ja tutkinnon perusteet toisensa, mitkä ovat mahdolliset ongelmakohdat, jotka vaikeuttavat sitä arvioivien työtä ja miten arviointia tulisi kehittää. Saatuja tutkimustuloksia hyödynnetään tutkintotoimikuntatyössä sekä hotelli- ja ravintola-alan tutkinnon edelleen kehittämisessä.

Tutkimusmenetelmänä oli puolistrukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla työnantajia ja työntekijöitä, jotka olivat kokeneita hotelli- ja ravintola-alan ammattilaisia, he osaavat hotellivirkailijan työn ja siinä vaadittavan ammattitaidon. Lisäksi he ovat toimineet näytön arvioijina.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että hotellivirkailijan vastaanottotoiminnot näytön arvioinnin kohteet ovat haastateltavien mielestä edelleenkin hotellivirkailijan ammattitaidon keskeisiä alueita. Haastateltavien mielestä arvioinnin kohteita ei siis tulisi suuremmilta linjoilta vastaisuudessakaan muuttaa.

Tutkimuksesta nousi esille kuitenkin kehittämiskohteita, kuten mm. opiskelijoiden ennakoivaltautuminen tutkinnon suorittamiseen. Lisäksi työssäoppimisjakson pituutta on syytä uudelleen arvioida. On myös syytä kiinnittää huomiota siihen, että tutkintotilaisuudet sijoittuvat ajankohtaan, jolloin hotellin asiakasvirta on tutkintotilaisuuden kannalta hyvä.

Avainsanat: näyttötutkinto, ammattitaito, arvioinnin kohteet, arvioinnin ongelmakohdat, arvioinnin kehittäminen

Erja Kumpulainen

**The challenges of evaluating qualification in the hotel and restaurant branch**

**Year 2008** **Pages** **35+ 8**

---

The initial level of vocational qualification in the hotel and restaurant branch is under a constant development and scrutiny. I work on the examination board of the hotel and restaurant services. Its task, among other things, is to make initiatives towards developing the competence-based qualifications. Job culture and the demands of professional skills have changed. The requirements of each qualification determined by the Finnish National Board of Education are no longer necessarily crucial for the real skills needed on the job. The same applies to the evaluation criteria based on these partly out-dated requirements. The criteria are often also considered unclear.

My thesis concentrates in the skills demonstration test at a hotel reception. My aim was to study whether the on-the-job requirements and evaluation criteria meet. Furthermore, what are the potential problematic areas that make the evaluation work difficult and how this process could be improved. The implications of this study will be utilized in the examination board work for further developing the qualification of hotel and restaurant branch.

The study method was half structures interview using forms developed for this study. The study process was carried out by interviewing employers and experienced staff members. The staff members were highly skilled in hotel and restaurant work, they knew reception work requirements thoroughly and had evaluated competence before.

The study results show that, according to those interviewed, the criteria for evaluating qualification of the reception tasks still remain in the crucial area and up to date. The interviewed people consider the criteria relevant and see that they should not be changed too much. However, some areas of development needs arose in the study. Among them are the preparations for the test by those who are to be evaluated and the length of on-the-job study period. Furthermore, it would be good to place the skills demonstrations at a time when an ample number of clients are at the hotel in order to have an authentic situation for skills requirements.

Key words: competence-based qualification, competence, evaluation criteria (in the skills demonstration tests), weak points of the evaluation, development of evaluation

## Sisällys

1	JOHDANTO .....	1
2	AIKUISTEN NÄYTTÖTUTKINNOT.....	4
2.1	Näyttötutkintojärjestelmän kehitys.....	5
2.2	Näyttötutkintojen periaatteet .....	6
2.3	Näyttötutkintojen järjestäminen Omnian aikuisopistossa .....	7
3	AMMATILLINEN KOULUTUS EUROOPPALAISESSA VIITEKEHYKSESSÄ .....	9
3.1	Eurooppalainen tutkintojen ja osaamisen viitekehys .....	10
3.2	Ammatillisen koulutuksen opintosuoritusten siirtojärjestelmä.....	11
3.3	Europassi .....	11
3.4	Ammatillisen koulutuksen laadunvarmistuksen yhteinen viitekehys.....	11
4	AMMATILLISEN OSAAMISEN MÄÄRITTELYÄ .....	12
4.1	Pätevyys ja kvalifikaatiot.....	14
4.2	Kvalifikaatiot hotellivirkailijan työssä .....	16
4.3	Amattitaidon arviointi .....	16
4.4	Amattitaidon arviointi näytöissä.....	17
4.5	Arviointimenetelmät ja arvioinnin eettisyys .....	18
5	PERUS-, YDIN- JA ERITYISOUSAAMINEN HOTELLIVIRKAILIJAN TYÖSSÄ JA HOTELLIN VASTAANOTTOTOIMINNOT NÄYTÖSSÄ.....	19
5.1	Perusosaaminen hotellivirkailijan työssä ja hotellin vastaanottotoiminnot näytöissä.....	19
5.2	Ydinosaaminen hotellivirkailijan työssä .....	22
5.3	Erytisoosaaminen hotellivirkailijan työssä .....	23
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	23
6.1	Tutkimusongelmat .....	25
6.2	Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä.....	255
6.3	Aineiston analysointi .....	25

7	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	277
7.1	Arvioinnin kohteet .....	277
7.2	Arvioinnin ongelmakohdat .....	288
7.3	Kehittämiskohteet .....	29
8	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	300
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	311
10	KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	33
	LÄHTEET .....	35
	LIITTEET.....	38
	LIITE 1 HAASTATTELULOMAKE	
	LIITE 2 ARVIOINTILOMAKE JA TUTKINNON VAATIMUKSET - HOTELLIN VASTAANOTTOTOIMINNOT	
	LIITE 3 KESKEISIMPIÄ KÄSITTEITÄ	

## 1 Johdanto

Länsimaiset yhteiskunnat ovat eläneet suurien muutoksien aikaa toisen maailmansodan jälkeen. Muutokset ovat havaittavissa muun yhteiskuntakehityksen ohella myös työelämässä. Palvelutyön sekä johto- ja asiantuntijatyön osuus on kasvanut 1970-luvulta (Kortteinen 1994, 109). Ammattirakenteen muutoksen myötä muutosta on tapahtunut myös ammattialojen sisällä. Useat tutkijat ovat kuvanneet työelämän muutosta eri näkökulmista. Esimerkiksi psykohistorioitsija Siltala (2004) on ottanut kriittisen kannan työelämän muutoksiin teoksessaan Työelämän huonontumisen lyhyt historia hänen tarkastellessaan aihealuetta työntekijän näkökulmasta. Elinkeinoelämän tai ammattikoulutusta järjestävän tahon näkökulmasta muutos voi näyttäytyä erilaisena. Käytäessä neuvottelua ammattitutkinnosta ja sen arvioinnista, on syytä ottaa huomioon eri osapuolten erilaiset intressit. Koulutuksen on kuitenkin väistämättä reagoitava muuttuneeseen toimintaympäristöön, joka on kansainvälistynyt, tullut entistä markkinavetoisemmaksi ja teknologisoitunut (ks. Lehtisalo ja Raivola 1999, 9 - 11).

Tutkintojen jatkuvan kehittämistyön myötä myös hotelli- ja ravintola-alan perustutkintoa ollaan muuttamassa. Muutosprosessia ohjaava työryhmä on aloittanut työnsä keväällä 2007 ja uudistetun tutkinnon perusteiden oletetaan astuvan voimaan vuonna 2010. Toimin itse jäsenenä ravintola- ja hotellipalvelualan tutkintotoimikunnassa. Tutkintotoimikunnat ovat lakisääteisiä luottamushenkilöelimiä, jotka Opetushallitus asettaa enintään kolmeksi vuodeksi kerrallaan hoitamaan näyttötutkintoja koskevaa julkista tehtävää. Toimikunnan tehtävänä on vastata näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta sekä tutkintotoiminnan johtamisesta ja ohjaamisesta. Tehtävänä on myös sopia näyttötutkintojen järjestämisestä ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain mukaisen luvan saaneiden koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa riittävän asiantuntemuksen omaavien muiden yhteisöjen ja säätiöiden kanssa sekä *toimia aloitteellisesti näyttötutkintojärjestelmän kehittämiseksi*. (Opetushallitus 2008, Näyttötutkinnot kasvattivat suosiotaan.) Olen sopinut oman tutkintotoimikuntani puheenjohtajan kanssa, että tutkimuksestani saatavat tulokset tulevat omalle tutkintotoimikunnalleni tarkasteltaviksi ja palvelevat näin osaltaan tutkintotoimikunnan tehtävälleen liittyvää kehittämistoimintaa.

Tutkintotoimikunta ei ole itsenäinen toimija. Sen odotetaan yhteistoiminnassa tutkintojen järjestäjien, työnantajien ja työntekijöiden edustajien kanssa keräävän tietoa ja kokemuksia näyttötutkintotoiminnan toteuttamisesta, näyttötutkintojärjestelmän toimivuudesta ja tutkintojen sisältöjen muutostarpeesta sekä tekevän niiden perusteella kehittämis ehdotuksia Opetushallitukselle ja alan koulutustoimikunnalle. (Opetushallitus 2003, 46.) Työelämän ja koulutuksen lähentämisen voi nähdä yhtenä tärkeimmistä tutkintotoimikuntien tehtävistä (Haltia ja Lemiläinen 1998, 5 - 12).

Tarkastelen tässä tutkimuksessani hotellivirkailijan perustutkintoon sisältyvää hotellin vastaanottotoiminnot näyttöä. Valitsin tämän tutkimuskohteen, koska hotellivirkailijan perustutkinto on yksi suosituimmista tutkinnoista Omnian aikuisopistossa, jossa työskentelen. Hotellin

vastaanottotoiminnot -näyttö on hotellin perustutkinnon "päänäyttö". Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, *ovatko hotelli- ja ravintola-alan perustutkintojen näyttöjen arviointikohteet ammattitaidon keskeisiä alueita*, mitkä ovat arvioijan työtä vaikeuttavat mahdolliset *ongelmakohdat ja* miten arviointia tulisi *kehittää*. Tutkimusmenetelmänä oli puolistrukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla työnantajia ja työntekijöitä, jotka olivat valittu siten, että he ovat kokeneita hotelli- ja ravintola-alan ammattilaisia, he osaavat hotellivirkailijan työn ja siinä vaadittavan ammattitaidon. Lisäksi he ovat toimineet näytön arvioijina.

On selvää, että ammatillisen osaamisen arvioinnissa painotetaan työelämässä tarvittavaa osaamista. Sen sijaan kysymys siitä, mitä tämä osaaminen on, ei ole yksiselitteistä. Volanen (2001, 318) tuo esiin neljä Ruohotien (1999) nimeämää työelämävalmiuksien ja kompetenssin aluetta, jotka liittyvät elämänhallintaan, kommunikaatiotaitoon, ihmisten ja tehtävien johtamiseen sekä innovaatioiden ja muutosten vauhdittamiseen.

Kautto-Koivula (1996, 154 - 157) puolestaan on tutkinut yritysmaailmassa toimivan insinöörin ammattipätevyyttä ja todennut sen koostuvan kokemuksesta, kontakteista, tiedosta, taidoista, elinvoimasta ja yksilöllisistä ominaisuuksista. Hotelli- ja ravintola-alan perustutkintojen keskeisiksi kompetenssialueiksi ja siten arvioinnin kohteiksi ovat nousseet työprosessin hallinta, johon sisältyvät mm. työn tavoitteiden asettaminen, ongelmanratkaisu ja päätöksen tekotaidot, työmenetelmien hallinta sekä joustava ja joutuisa toiminta ja toiminnan arviointi. Ammatilliseen osaamiseen sisältyvät myös kommunikaatiovalmiudet, ryhmätyö- ja tiimityövalmiudet, työturvallisuus, taloudellisuus sekä luovuus ja innovatiivisuus.

Näytössä ilmenevän ammattitaidon arvioinnin keskeisiä kohtia ovat arvioinnin kohteet, arvioinnin kriteerit, arvioinnin luotettavuus ja pätevyys sekä käytettävät arviointimenetelmät. Hotelli- ja ravintola-alan näytöissä havainnointi on arviointimenetelmä, jota käytetään lähes aina. Harvoin yhdellä arviointimenetelmällä kuitenkaan saadaan luotettavaa tietoa ammattitaidosta. Joissain näytöissä useamman arviointimenetelmän käyttö olisi perusteltua. (Turpeinen 1998,50.)

Näyttöjen arviointi on luotettavaa silloin, kun arvioinnin tulokset ovat johdonmukaisia eivätkä vaihtelee satunnaisten tekijöiden kuten ajan ja paikan vaikutuksesta. Arvioinnin luotettavuus aiheuttaa usein keskustelua hotelli- ja ravintola-alan näytöissä, koska näytön ajankohta ja näyttöpaikka vaikuttavat suuresti siihen miten näytönantaja näytössään suoriutuu. Arvioinnin voidaan sanoa olevan pätevää silloin, kun se arvioi sitä, mitä sen oletetaankin arvioivan. Kaikilla näytön arvioijilla eli työnantaja-arvioijalla, työntekijäarvioijalla ja opettaja-arvioijalla tulisi olla yhdenmukainen käsitys siitä, mitä on tarkoitus arvioida. (Haltia 2006,luentomateriaali.)

Etenen tutkimukseni teoreettisessa tarkastelussa seuraavasti: Luvussa kaksi (2) tarkastellaan aikuisten näyttötutkintoja näyttötutkintojärjestelmän, näyttötutkintojen periaatteiden sekä näyttötutkintojen järjestämisen näkökulmasta. Luvussa kolme (3) tarkastellaan ammatillista



koulutusta eurooppalaisessa viitekehyksessä. Luvussa neljä (4) tarkastelun kohteena on ammattitaidon arvioinnin tausta. Tutkimuksen empiirinen osio sijoittuu lukuun viisi (5). Luvussa kuusi (6) tarkastellaan tutkimuksen tuloksia ja luvussa seitsemän (7) tutkimuksen luotettavuutta. Luku kahdeksan (8) sisältää tutkimuksen kokoavat johtopäätökset ja kehittämissuhteet.

Opetushallituksen toimittama Näyttötutkinto-opas julkaistiin vuonna 2003 ja sittemmin sitä on päivitetty. Olen laittanut liitteeksi (liite 3) Näyttötutkinto-opaasta esiin nostettavia käsitteitä selventävän liitteen.

## 2 Aikuisten näyttötutkinnot

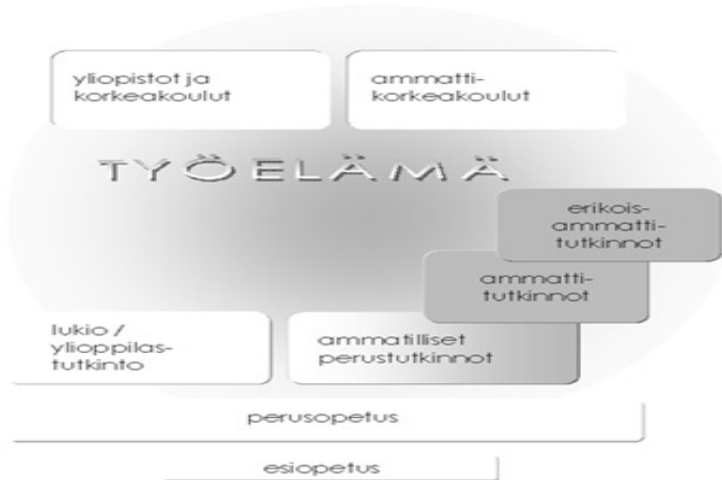
Aikuisten näyttötutkintojen pääperiaatteena on se, että ammattitaito voidaan osoittaa ja arvioida ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomissa näytöissä. Tutkinnot eivät siis välttämättä kytkeydy mihinkään muodolliseen koulutukseen. Silti ajatuksena on se, että useimmiten osallistutaan näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen ennen näyttöön menemistä. (Haltia ja Kivinen 1997,5.) Koulutuksen järjestäjät ovat myös tärkeässä asemassa näytön arviointia kehitettäessä ja arvioinnin laadun varmistamisessa.

Haltia ja Lemiläinen (1998, 40) tuovat esille ajatuksen siitä, että eri tutkintojen avulla on mahdollista kehittää työelämää ja että jokainen kunniallinen työ on ammatillisen tutkinnon arvoinen. Jos näin ei olisi, niin tutkinnot auttavat kehittämään siitä sellaisen. Heidän mukaansa töiden ammattimaisuuden esteenä voi olla liiallinen kapea-alaisuus, jolloin se olisi esteenä kehittää työelämän mahdollisesti vanhentuneita ja huonosti motivoituneita käytänteitä. Tutkinnot voivatkin toimia tunnustuksen hankkimisen välineenä ammattiteille. Kun tiettyyn työtehtävään on oma siihen johtava tutkintonsa, on kyseinen työtehtävä ”virallisesti” olemassa ammattina rajoineen ja kelpoisuusvaatimuksineen.

Näyttötutkintojärjestelmässä tunnistetaan ja tunnustetaan eri tavoin hankittu osaaminen. Järjestelmä perustuu ennen kaikkea työelämälähtöisyyteen. Näyttötutkintojärjestelmän keskeisiä periaatteita ovat kolmikantayhteistyö: työnantajatahojen, työntekijätahojen ja opetusalan tiivis yhteistyö, tutkintojen riippumattomuus ammattitaidon hankkimistavasta, tutkinnon tai tutkinnon osan ammattitaidon osoittaminen näyttötutkinnossa sekä henkilökohtaistaminen. Näyttötutkintoja ovat ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot. Perustutkinnoissa osoitetaan alan ammattitaidon saavuttamiseksi tarvittavat tarpeelliset tiedot ja taidot, ammattitutkinnoissa osoitetaan alan ammattityöntekijältä vaadittu ammattitaito sekä erikoisammattitutkinnossa alan vaativimpien työtehtävien hallinta. Näyttötutkinnot on kehitetty nimenomaan ikuisväestön sekä yritysten ja muiden työyhteisöjen kehitystarpeisiin.

Seuraavassa on kuvattu näyttötutkinnot Suomen koulutus- ja tutkintojärjestelmässä. (Opetushallitus 2008, Koulutuksen kehittäminen.)

## Näyttötutkinnot Suomen koulutus- ja tutkintojärjestelmässä



Kuva 1. Näyttötutkinnot Suomen koulutus- ja tutkintojärjestelmässä (OPH)

Näyttötutkintoihin osallistuminen on kasvanut vuoden 1994 jälkeen kouluissa ja oppilaitoksissa. Vuonna 2006 yli 130 000 henkilöä osallistui näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen joko oppilaitoksissa tai tutkintotavoitteisessa oppisopimuskoulutuksessa. Samanaikaisesti näyttötutkinto-opiskelijoita oli ensimmäistä kertaa enemmän kuin oppilaitoksissa opetussuunnitelmaperusteiseen ammatilliseen koulutukseen osallistuvia. Lähes 30 000 henkilöä suoritti näyttötutkinnon vuonna 2006, osatutkinnon yli 40 000 henkilöä. (Opetushallitus 2008, Aikuisten ammatilliset näyttötutkinnot.)

### 2.1 Näyttötutkintojärjestelmän kehitys

Aikuisten näyttötutkinnot alkoivat vuonna 1994. Uuden lain tavoite oli turvata työelämän kehittyminen kytkemällä aikuiskoulutus ja ammatilliset tutkinnot lähemmäksi työelämää. Perinteinen luokkaopetus haluttiin siirtää oppilaitoksen seinien ulkopuolelle. Virallisestikin myönnettiin, että ammattitaitoa voi hankkia muutoinkin kuin muodollisessa koulutuksessa. Tutkintojen, niiden tutkintorakenteen sekä yksittäisten tutkintojen sisältöjen työelämälähtöisyys on keskeinen sisältö, jonka arveltiin lisäävän koulutuksen motivoivuutta, tehokkuutta ja työelämärelevanssia. (Haltia, 1998, 5.)

Ko. tutkinnon perusteet asettivat raamit, joiden mukaan näyttötutkintotilaisuuksia alettiin rakentaa. Siinä keskeisempiä olivat tutkinnon osat, joiden mukaan näyttöön liittyvät tehtävät jakautuivat eri osiin, jotka pyrittiin saamaan laajahkoiksi tehtäväkokonaisuuksiksi. Näyttötehtävien suunnittelu pohjautui tutkinnon perusteiden sijaan enemmänkin laatijoiden omaan ja muiden käytettävissä olevien henkilöiden asiantuntemukseen, perustana kuitenkin tutkinnon osat. (Haltia ja Hämäläinen, 1999,105.)

Työmarkkinaosapuolet, opettajat ja opetushallinto toimivat ja kehittivät järjestelmää yhteistyössä. Suunnitelman mukaisesti korkeakoulujen ulkopuolinen ammatillinen aikuiskoulutus päätettiin järjestää pääosin ammatillisiin perustutkintoihin, ammattitutkintoihin ja erikoisammattitutkintoihin valmistavana koulutuksena. Tutkintojärjestelmän edellytettiin kattavan kaikki keskeiset työelämässä tarvittavan osaamisen alueet. Aikuisten näyttötutkintojärjestelmää kehitettäessä oivallettiin, miten tutkintojärjestelmällä voidaan edistää elinikäisen oppimisen periaatetta ja ennen kaikkea sen käytännön toteutusta yhteistyössä työelämän kanssa.

Elinikäisen oppimisen periaatteena on, että oppimista tapahtuu kaikissa elämänympäristöissä eikä yksinomaan kouluissa ja oppilaitoksissa. Olennaista on koulutusjärjestelmässä ja muissa yhteyksissä tapahtuvan oppimisen hahmottaminen yhdeksi kokonaisuudeksi sekä eri osa-alueiden tarkastelu elinikäisen oppimisen näkökulmasta. (Saarinen 2004, luentomateriaali.)

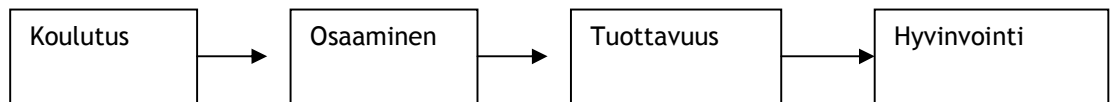
## 2.2 Näyttötutkintojen periaatteet

Näyttötutkinto on järjestelmä, jonka keskeisenä periaatteena on rakentaa, kehittää ja suorittaa ammattitaidon hankkimistavasta ja opiskelutavasta riippumattomia tutkintoja. Joillekin aikuisille perinteiseen ja muodolliseen koulutukseen hakeutuminen on voinut olla vaikeaa. Tavoitteena on, että eri tavoin työelämässä aikuisväestölle syntynyt pätevyys tulee tutkinnoissa hyödynnetyksi. Pätevää oppimista tapahtuu käytännöllisesti katsoen kaikessa inhimillisessä toiminnassa. Kuitenkin koulutuksen ulkopuolella ja monesti itse koulutuksessakin tapahtuvan oppimisen arvioiminen on koettu ongelmaksi. Tästä syystä elinikäistä oppimista koskevassa keskustelussa on tyydytty usein puhumaan toiminnoista, joissa oppiminen on organisoitua, strukturoitua ja tietoista. Näin ollen oppimisprosessin rinnalle nousee keskeiseen asemaan osaamisen arviointijärjestelmä. Vain sen avulla voidaan eri yhteyksissä tapahtunutta oppimista arvioida samalla mitalla (Saarinen 2004, luentomateriaali).

Toimiva työelämäyhteistyö on näyttötutkintojärjestelmän perusedellytys. Oppilaitosten tehtävänä on huolehtia siitä, että työelämän edustajat pysyvät ajan tasalla, jos esimerkiksi tutkinnon perusteisiin tulee muutoksia tai päinvastoin. Heikkisen (2005, 121) mukaan koulutus ei pysty täysin saavuttamaan työelämää, koska työelämä menee kovaa vauhtia eteenpäin. Hänen mukaansa oppilaitosten koulutusohjelmien pitäisi keskittyä ammattien ja ydinosamisalueiden analysoimiseen sekä rakentaa opetussuunnitelmat ja tutkintojen perusteet yhdessä työelämän edustajien kanssa sellaisiksi, että työnantajat voisivat olla varmoja valmistuneen ydinosamisesta.

Helakorven (1995, 64-65) mukaan opetussuunnitelmien tulisi perustua työelämän todellisiin tarpeisiin. Ammatillisen koulutuksen lähtökohtana tulisikin olla työelämä ja ammatit. Ammattikoulutuksen tavoitteena ja perustana voidaan hänen mukaansa pitää sitä, että hyvällä osaamisella luodaan tuottavuutta, joka on perusedellytys suomalaisen yhteiskunnan ja hyvinvoinnin kehittämiseksi. Työn tuottavuuteen voivat vaikuttaa monet tekijät, mutta hänen mukaansa koulutus on avain asemassa lähes niihin jokaiseen.

Hän esittää asian seuraavan kuvan avulla.



Kuva 2. Koulutus ja osaaminen tuottavuuden ja hyvinvoinnin perustana (Helakorpi)

### 2.3 Näyttötutkintojen järjestäminen Omnian aikuisopistossa

Omnia aikuisopistossa on järjestetty aikuisten ammatillisia näyttötutkintoja vuodesta 1996 lähtien. Hotelli- ja ravintola-alan tutkinnoista Omniassa on mahdollisuus suorittaa hotellivirkailijan-, kokin ja tarjoilijan perustutkinnot sekä ammattitutkinnot. Lähes kaikki näyttöihin tähtäävät henkilöt osallistuvat myös valmistavaan koulutukseen. Tilastokeskuksen tilastojen mukaan vuonna 2007 oppilaitosmuotoiseen näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistui 77 100 opiskelijaa kalenterivuoden 2007 aikana. (Tilastokeskus 2008.)

Valmistaviin opintoihin on sisällytetty useita työssäoppimisjaksoja, joiden aikana tutkinnon suorittajan on mahdollista suorittaa tutkintoonsa kuuluvia näyttöjä. Näyttöjä arvioidaan näyttötutkintojärjestelmän periaatteiden mukaisesti kolmikantaisesti eli arvioinnin suorittaa aina työnantaja, työntekijä sekä oppilaitoksen edustaja. Tutkinnon suorittaja tekee myös itsearviointin, joka ei kuitenkaan vaikuta varsinaiseen arviointitulokseen.

Maaliskuun 2007 alkupuolella voimaan astui kaikkia toisen asteen oppilaitoksia ja kaikkia tutkintoja koskeva *Henkilökohtaistamismääräys*. Sen sisältö toi muutoksia oppilaitosten käytäntöihin sekä hakeutumisvaiheen että tutkinnon osalta. Hakeutumisvaiheessa tutkinnon suorittajalle selvitetään hänen tavoittelemansa tutkinnon perusteet ja suorittamismahdollisuudet, mahdollinen valmistavan koulutuksen tarve sekä tuki- ja ohjaustoimien tarve (kulttuuri ja kielitaustoista johtuvien erityistarpeiden osuus). Tämän lisäksi tutkinnon suorittaja ja koulutuksen järjestäjä selvittävät muut tutkinnon suorittamiseen vaikuttavat tekijät, kuten tutkinnonsuorittajan oppimisvalmiudet ja elämäntilanteen. (Henkilökohtaistaminen, 2006.)

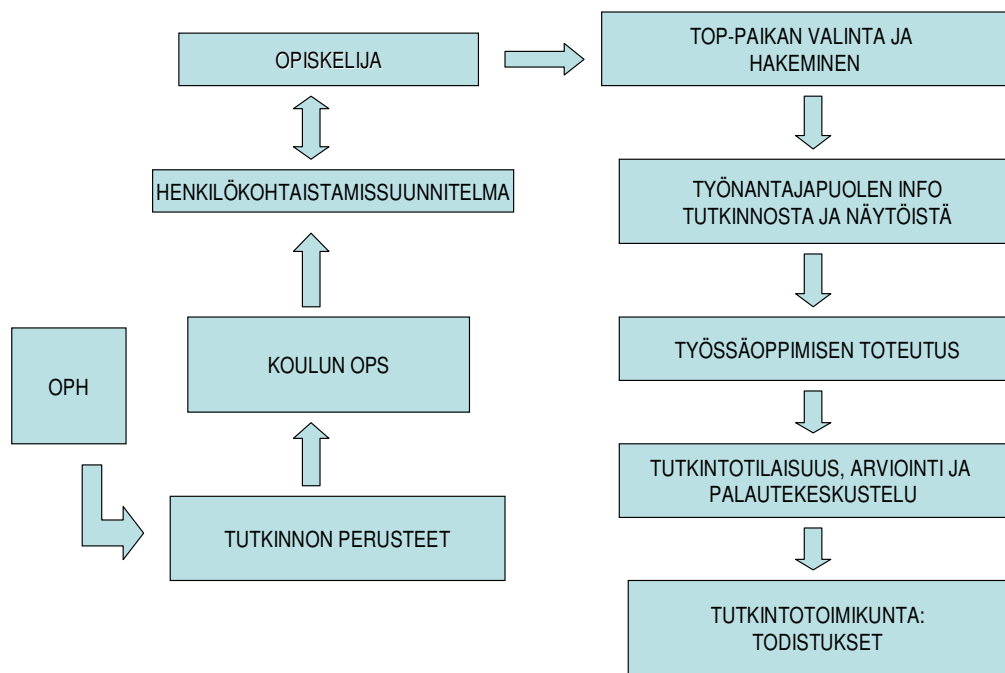
Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkintovastaava tekee kunkin tutkinnon suorittajan kanssa henkilökohtaistamissuunitelman, jossa otetaan mm. huomioon tutkinnon suorittajan elämäntilanne, aikaisemmin hankittu osaaminen, todetut oppimistarpeet ja työssä oppimisen mahdollisuudet. Samalla pyritään huomioimaan hänelle soveltuvat opiskelu- ja arviointimenetelmät sekä tarvittavat ohjaustoimet. Tutkinnon suorittajalle selvitetään myös hänen tavoittelemansa tutkinnon perusteet ja suorittamismahdollisuudet sekä mahdollinen valmistavan koulutuksen tarve.

Vastuukouluttaja ohjaa tutkinnon suorittajaa sopivan työssäoppimispaikan valinnassa, mutta työssäoppimis- ja näyttöpaikan hankinnasta vastaa aikuisopiskelija itse.

Hätönen (1999, 24-27) tuo esille oppilaitosten vastuun opiskelijan työssäoppimispaikasta. Hänen mukaansa oppilaitosten velvollisuus on määritellä, millainen työssäoppimispaikka olisi paras oppilaitoksen ja opiskelijan kannalta. Hän tuo pohdittavaksi myös sen, millainen on työpaikka, joka ei sovellu työssäoppimiseen ja mitkä ovat ne perusteet. Lähtökohtaisesti pitäisi olla, että jokainen työpaikka on hyvä työpaikka, jossa mahdollistuu työssäoppimiselle määritellyt tavoitteet. Työpaikan tehtävänä olisi luoda edellytykset työpaikalla tapahtuvalle koulutukselle, ohjaukselle ja arvioinnille.

Useimmilla työpaikoilla on nimetyt työpaikkakouluttajat, jotka vastaavat opiskelijan työssäoppimisjakson sujuvuudesta ja ohjauksesta. Mm. oppilaitokset järjestävät työpaikkaohjaajakoulutusta eri ammattiryhmien edustajille. Oppilaitoksen edustaja vierailee työssäoppimispaikassa ennen tutkintotilaisuutta. Yksi hänen tehtävistään on tarkistaa, että näyttöä arvioivat työelämän edustajat ovat perillä tutkinnon perusteista, arviointikohteista ja kriteereistä. Näillä vierailuilla on tärkeää, että arvioinnin tukena käytettävät näyttökaavakkeet käydään huolellisesti lävitse. Tämä vierailu on hyvä suorittaa työssäoppimisjakson alussa, jolloin varmistetaan, että tutkinnon suorittaja pääsee varmasti harjoittelemaan tutkintotilaisuudessa tarvittavia ammattitaidon osia. Ennen näytön suorittamista vastuukouluttajan on pitänyt välittää tieto tutkintotilaisuudesta tutkintotoimikunnalle.

Varsinainen tutkintotilaisuus järjestetään yleensä tutkinnon suorittajan työssäoppimisjakson loppupuolelle. Kyseisenä päivänä opetuksen edustaja arvioi yhdessä työelämän edustajien kanssa tutkinnon suorittajan ammattitaitoa kyseisen tutkinnon perusteiden ja niistä johdettujen arviointikohteiden ja kriteerien mukaisesti. Näyttöä vastaanottava oppilaitoksen edustaja ei saa olla näytönantajan ammatin opettaja. Näin pyritään takaamaan näytön puolueettomuus. Hotellin vastaanottotoiminnot näyttö kestää 4-6 tuntia, jonka jälkeen pidetään arviointikeskustelu. Arviointikeskusteluun osallistuvat työnantajan edustaja, työntekijä, oppilaitoksen edustaja ja tutkinnon suorittaja, jonka oma arvio ei kuitenkaan vaikuta arvioinnin lopputulokseen. Ohessa kuvataan näyttötutkinnon järjestäminen Omnian aikuisopistossa.



Kuva 3. Näyttötutkinnon järjestäminen Omnian aikuisopistossa (oma kaavio)

### 3 Ammatillinen koulutus eurooppalaisessa viitekehyksessä

Haltia (1998,21-22) tuo esille viime vuosikymmenien aikana tapahtuneen tutkintojen määrän vähentymisen. Perustana sille oli 1970-luvulla tapahtunut keskiasteen koulunuudistus, josta kehittyi ammatillisen koulutuksen ja ammattitaidon laaja-alaisesti ammatilliselle koulutuskentälle. Tutkintojen määrän vähentäminen on ollut suuntana useissa maissa.

Tänä päivänä useissa Euroopan maissa, mm. Isossa - Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa on yhtäläisyyksiä Suomen tutkintojärjestelmän kanssa. Kuitenkin vaaditaan vielä paljon yhteistyötä, jotta tutkinnot saadaan yhteneväisemmiksi. Tämä helpottaa opiskelijoiden työssäoppimisjaksoja sekä yleensä työvoiman liikkuvuutta EU:n alueella.

EU:n opetusministerit hyväksyivät keväällä 2001 Euroopan koulutusjärjestelmien yhteiset tavoitteet vuoteen 2010 saakka. Sen tavoitteena on parantaa koulutusjärjestelmien laatua, helpottaa koulutukseen osallistumismahdollisuuksia ja lisätä koulutusjärjestelmien yhteyksiä. EU-jäsenmaiden välinen yhteistyö on lisääntynyt. Käytännössä tämä tulee esille siten, että ammatillisten oppilaitosten opettajien ja muun henkilöstön liikkuvuus edistää tutkintojen ja pätevyysien vertailua, läpinäkyvyyttä ja laatua sekä helpottaa opiskelijoiden liikkuvuutta opintojen aikana ja

myös niiden jälkeen. (Opetusministeriö 2008. Vetovoimaa, laatua ja läpinäkyvyyttä ammatilliseen koulutukseen.)

Ammatillinen koulutus palvelee suurinta osaa Euroopan opiskelijoista. Hyvin näkyvä osa tulevasta työvoimasta tarvitsee ammatillisia taitoja ja ammattiosaamista. Tähän EU pyrkii vastaamaan määrittelemällä linjauksia koulutusjärjestelmien kehittämiseksi. Eurooppalaisella tasolla sovittuja tavoitteita toteutetaan kullekin jäsenvaltiolle sopivalla tavalla. Yhteistyön perustana ja tarkoituksena on vapaaehtoisuus, toisilta jäsenvaltioilta oppiminen ja hyvien käytäntöjen jakaminen. Ammatillisen koulutuksen tavoitteet ja haasteet ovat pitkälti samanlaisia kaikissa jäsenvaltioissa, joka on hyvä perusta yhteistyölle. Avoimen koordinaatiomenetelmän avulla seurataan tavoitteiden toteutumista. Sen avulla kartoitetaan ja määritellään yhteiset tavoitteet ja luodaan yhteisesti määriteltävät mittausvälineet (tilastot, indikaattorit). Nämä auttavat jäsenmaita hahmottamaan tilanteensa ja seuraamaan tavoitteiden edistymistä sekä luomaan vertailukelpoisia yhteistyövälineitä. Ne edesauttavat myös opetusohjelmien innovatiivisuutta, laatua ja asiaankuuluvuutta. Käytännössä tämä näkyy esimerkiksi hyvien toimintatapojen levitys ja kokeiluhankkeina. (Opetusministeriö 2008.)

### 3.1 Eurooppalainen tutkintojen ja osaamisen viitekehys

Ammatillisen koulutuksen yhteisiä eurooppalaisia välineitä ovat muun muassa eurooppalainen tutkintojen ja osaamisen viitekehys (European Qualification Framework EQF). Sen takana ovat Euroopan parlamentti ja neuvosto, jotka antoivat keväällä 2008 suosituksen sen perustamisesta. Tavoitteena on mm. elinikäisen oppimisen edistäminen. EQF perustuu oppimistulosten määrittelyyn, jossa kuvataan oppijan tietoja, taitoja ja pätevyyttä riippumatta siitä, missä järjestelmässä tutkinto on suoritettu tai pätevyys hankittu. Se voi siis pitää sisällään yleissivistävän ja ammatillisen koulutuksen, aikuiskoulutuksen ja korkea-asteen koulutuksen. Lisäksi se tarjoaa yhteisen kielen tutkintojen kuvailemiseen. Tämä auttaa jäsenvaltioita, työntekijöitä ja yksittäisiä ihmisiä vertailemaan EU:n erilaisissa koulutusjärjestelmissä suoritettuja tutkintoja. Se auttaa myös selkeyttämään tutkintojen ja eri koulutusjärjestelmien vastaavuuksia.

Suomi tulee ottamaan EQF:n käyttöön vuoteen 2010 mennessä. Sen käyttöönotto edellyttää muun muassa tutkintojärjestelmän kuvausta, jossa kuvataan koulutusastetta ja sen kestoa sekä tutkintojen esille tuomia tietoja, ja taitoja ja pätevyksiä. Opetussuunnitelmia ja näyttötutkintoja on päivitettävä siten, että arviointikriteerit sekä tutkinnon osat tulevat selkeämmin esille tietoina ja taitoina. (Opetusministeriö 2008. Vetovoimaa, laatua ja läpinäkyvyyttä ammatilliseen koulutukseen.)

### 3.2 Ammatillisen koulutuksen opintosuoritusten siirtojärjestelmä

Yhtenä hyvin olennaisena ja tärkeänä asiana korostuu, että eri koulutusten järjestäjillä maasta riippumatta olisi yhtenäinen opetussuunnitelma, joka helpottaisi vaihtoon lähtijän ohjaamista ja



arviointia kansainvälisessä opiskelijavaihdossa. Ammatillisen koulutuksen opintosuoritusten eurooppalaisen siirtojärjestelmän (European Credit System for Vocational Education and Training ECVET) tarkoituksena on liikkuvuuden lisääminen, ulkomailla opitun hyödyntäminen osana tutkintoa ja tutkintojen läpinäkyvyyden lisääminen. Se pyrkii helpottamaan opintosuoritusten siirtoa, niiden keräämistä ja tunnustamista yhtenäisen kuvaustavan avulla. Tavoitteena on, että eri koulutuksen järjestäjien opetussuunnitelmat ovat ymmärrettävämpiä ja keskenään vertailtavampia. Kansainvälinen opiskelijavaihto helpottuu ja opiskelijavaihtoon on helpompi lähteä, kun opiskelija ja koulutuksen järjestäjä tietävät, mitä vaihdossa suoritettuja opintoja voi hyödyntää osana tutkintoa. (Opetusministeriö 2008.)

### 3.3 Europassi

Europassi (EUROPASS) on käytössä kaikissa EU- ja ETA-maissa. Sen tavoitteena on tehdä helpommaksi ymmärtää eri maista ja eri tavoin hankittua osaamista. Elinikäinen oppiminen kuuluu olennaisena osana Europassi-järjestelmää. Europassi muodostuu viidestä eri asiakirjasta, joita ovat ansioluettelo, kielipassi, ammattitutkinnon liite, korkeakoulututkinnon liite ja liikkuvuustodistus. Opiskelijoiden suoritettua muissa EU/ETA-maissa koulutusjaksoja, oppilaitos merkitsee suoritukset Europassi-liikkuvuustodistukseen. Europassi-liikkuvuustodistus on henkilökohtainen asiakirja, johon merkitään henkilön suorittamat koulutusjaksot Euroopan alueella. (Opetusministeriö 2008.)

### 3.4 Ammatillisen koulutuksen laadunvarmistuksen yhteinen viitekehys

Ammatillisen koulutuksen laadunvarmistuksen ja laadunhallinnan yhteinen viitekehys (Common Quality Assurance Framework CQAF) auttaa koulutuksen järjestäjiä seuraamaan ja arvioimaan miten hyvin käytetyt menetelmät varmistavat toiminnan parantamisen ja tulosten aikaansaamisen. CQAF:n tarkoituksena on helpottaa toiminnan vertailua eri jäsenvaltioissa ja koulutusjärjestelmän eri tasoilla. Sen avulla koulutuksen järjestäjät voivat vertailla laadunhallinnan menetelmiä, vaihtamalla kokemuksia sekä tunnistamalla hyviä käytäntöjä ja oppia toinen toisiltaan. (Opetusministeriö 2008.)

## 4 Ammatillisen osaamisen määrittelyä

Ammatillisen osaamisen määrittelyssä ei ole päästy selkeään yksimielisyyteen. Toisiaan lähellä olevia käsitteitä on paljon eikä ole selkeää käsitystä siitä, mikä käsitteistä antaisi kattavimman ja yksiselitteisemmän ammatillisuuteen liittyvän osaamisen. Eri käsitteisiin saattaa sisältyä myös suuria arvolatauksia, jotka voivat vaikuttaa oppimistulosten arviointiin. Oppilaitosten opetussuunnitelmissa ammatillinen osaaminen on kuvattu sellaisten tehtävien ja toimintakokonaisuuksien hallinnaksi, jotka ovat tyypillisiä alan työtehtäville. Hyvän ammattitaidon katsotaan pitävän sisällään arvo-osaamisen, käden taidot sekä tietojen soveltamisen eri tilanteissa.

Ammatillista osaamista määritellään myös ammattitaitona (skill), joka liitetään ammatilliseen toimintaan ja tekemiseen. Kankaanpää (1997) ammattitaito voi muodostua myös henkilön kyvyistä (ability) ja valmiuksista (readiness), riippumatta siitä mistä nämä kyvyt ja valmiudet ovat hankitut. Ammattitaito antaa mahdollisuuden yhdistää ammattiin kuuluvat tiedot ja taidot tarkoituksenmukaisiksi kokonaisuuksiksi, jotka muuttuvat tarvittaessa toimintaympäristön, työtehtävien ja työpaikan vaatimusten, persoonallisen kehityksen ja henkisen tilan mukaan. (Räsänen 1998, 9-11).

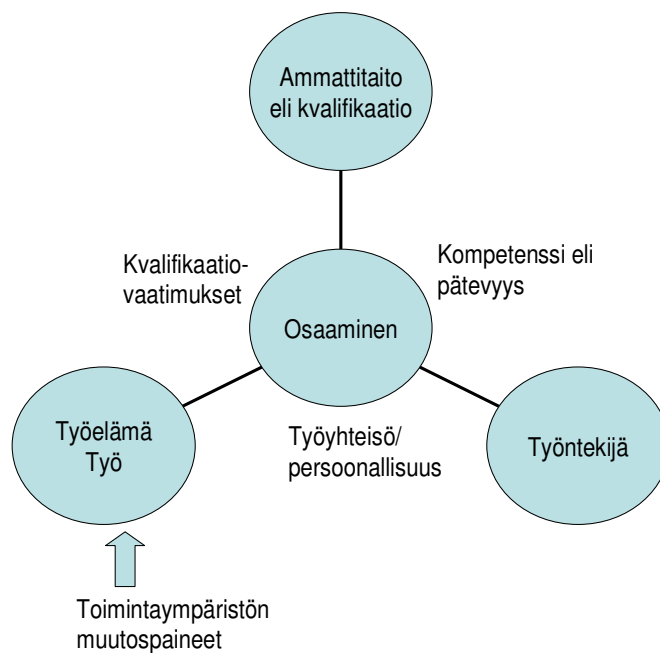
Ammattitaito voidaan määritellä seuraavasti (Räsänen 1998);

- ydintaidot, tähän luetaan ne taidot, joita työntekijä yleisemmin tarvitsee työssään mm. työn tekniseen suorittamiseen ja vuorovaikutussuhteisiin. Hotellivirkailijan työssä tämä olisi esim. työvuorossa hotellijärjestelmän käyttö sekä asiakaspalvelutilanteet
- reunataidot, näitä taitoja työntekijä tarvitsee satunnaisesti, tavallisimmin yllätyksellisissä työtilanteissa. Hotellivirkailijan työssä tämä voi tulla esille esimerkiksi haasteellisissa asiakaspalvelutilanteissa, jossa vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja.
- äänettömät taidot, näitä taitoja ei pysty ilmaisemaan sanallisesti. Tyypillisimmillään äänetön taito opitaan tehdyistä virheistä tai ”huomaamatta” työssä, mutta ne voivat kehittyä hyvin tärkeiksi työssä. Esimerkiksi nopeissa päätöksentekotilanteissa, jossa ammattitaitoinen työntekijä pystyy toimimaan joustavasti ja loogisesti. Tällaisia tilanteita syntyy myös hotellivirkailijan työssä, jossa joudutaan ajoittain tekemään nopeita, asiakkaan etuihin liittyviä vaativia päätöksiä, esim. hotellin ylivaraustilanteessa
- piilotetut taidot liittyvät työn tekoon ja työpaikkaan. Ne ovat taitoja, jotka yleensä salataan ja joita ei paljasteta muille työyhteisössä. Piilotetuilla taidoilla pyritään saavuttamaan esimerkiksi henkilökohtaisia etuja, kuten ylennys tai palkankorotus.
- avaintaidot liittyvät taas muutostilanteisiin, joita ovat mm. kommunikaatiotaidot, ongelmaratkaisu- ja päätöksentekotaidot sekä oppimistaidot. (Räsänen 1998, 11-12.)

Turpeinen (1998, 20-28) on löytänyt eri tutkijoiden käsityksistä yhteiseksi tekijäksi sen että ammattitaito määritellään työelämän vaatimusten ja yksilön pätevyyden väljästi yhteen sovitettuna suhteena. Määritelmässä jätetään työelämä käsitteenä usein avoimeksi. Joku tutkijoista määrittelee ammatillisen pätevyyden ja taidon suorituskykyä, jota työntekijä tarvitsee tietyllä ammatillisella alueella. Toinen tutkija käsittää sen puolestaan ammatissa tarvittavien perustaitojen siirtämisen tasoksi eli kyvyksi siirtää perustoimintamalleja uusiin tilanteisiin. Kolmannen mielestä se on laajeneva ja muuttuva kyky suorittaa ammatissa edellytetyjä tehtäviä tai kyky toimia tietyllä tehtäväalueella.

Helakorven (2007,17) mukaan työstä nousee tietyt osaamisvaatimukset, jotka henkilön tulee täyttää. Työelämä luo tavallaan ne kvalifikaatiovaatimukset, joihin työntekijällä on tietty kompetenssi. Nykyisin työtehtävät ovat kuitenkin usein niin vaativia, ettei yksi ihminen useinkaan kykene niitä yksin täyttämään. Hänen mukaansa työn persoonallistumisesta on kysymys silloin, kun työtä muotoillaan vastaamaan ko. työntekijän osaamisprofiilia. Useamman henkilön tiimi erilaisilla kompetensseillaan pystyy täyttämään monipuolisenkin työn osaamisvaatimukset.

Seuraava kuvio kuvaa kvalifikaatioiden ja kompetenssien suhdetta työhön ja työntekijän ominaisuuksiin.(Helakorpi 2007.).

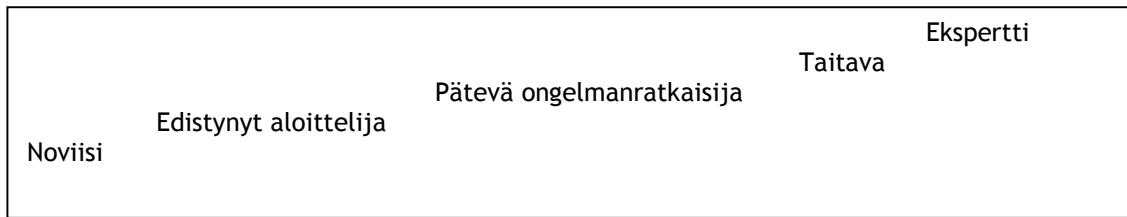


Kuva 3. Ammattitaito, kvalifikaatio ja kompetenssi (Helakorpi 2007,17)

#### 4.1 Pätevyys ja kvalifikaatiot

Heikkinen (2005,175-180) määrittelee ammattitaidon kolmen erilaisen kasvatustilofosofisen suuntauksen ja oppimisenäkemyksen perusteella staattisen ammattitaitoon, ideaaliseen ammattitaitoon, hiljaiseen ammattitaitoon sekä dynaamiseen ammattitaitoon. *Staattisessa ammattitaidossa* työ sisältää usein toistuvia, toisinaan erilaisia tehtäviä ja työsuorituksia, jotka eivät muodosta kokonaisuutta. Ammattitaito on yksi ja ainoa tapa toimia oikein. Työssä ei tarvita laajoja tietoja ja korkeaa älyllistä vastuuta ja työntekijällä ei ole mahdollisuutta kriittisyyteen, rutiineita rikkovaan ja uudistavaan ajatteluun. Staattista ammattitaitoa kuvataan ja arvioidaan hierarkkisin

pätevyystasoina, jossa ammattitaito sisältää eri taksonomioita, tavoitetasoja. Ohessa esitetään viisi staattisen ammattitaidon pätevyystasoa.



Kuva 4. Viisi pätevyystasoa (Heikkinen 2005, 177)

Heikkinen (2005) tarkentaa, että ekspertin tasolle pääseminen, edellyttää kokemusta ja koulutusta. Hänen mukaansa asiantuntija näkee tilanteet kokonaisuuksina, kun taas noviisi erillisinä asioina. *Ideaalinen ammattitaito* on työntekijän tekemän työn taidollista ja tiedollista hallintaa, joka näkyy sekä yksilöllisenä että yhteistoiminnallisena työskentelynä. Työn luonteeseen kuuluu kysyminen ja kyseenalaistaminen, toimintaprosessien suunnittelemine, toteuttaminen, arvioiminen ja ennakoiminen. Pätevä osaaminen on subjektiivista, yksilön omat kokemukset sekä sen arvioinnin ja itsereflektoinnin kautta saaduilla kokemuksilla on merkitystä.

Michael Polanuyi on ehkä merkittävin henkilö joka on tuonut käsitteen *hiljainen tieto* kasvatukseen ja koulutuksen kentälle Polanuyin laajasti siteerattu teos *Science, Faith, and Society* (1946) kuvaa tiedon kertymistä tekemällä oppimisen kautta. Kaikkea ammattitaitoa ei pysty ilmaisemaan kielen avulla. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan sellaista tietoa, jota on vaikea jakaa. Se voi sisältää esimerkiksi jonkin taidon, jota ei pysty selittämään tai näyttämään muille. Hiljainen tieto on kokemuksen tietoa. (Toom 2008,34-38).

Heikkisen (2005) mukaan hiljaiseen ammattitaitoon sisältyy intuitioon perustuva tieto, tunteisiin ja fysiologisiin reaktioihin perustuvat elementit ja käden taidot. Ammattitaito näkyy odottamattomissa ja kriittisissä tilanteissa, jolloin esimerkiksi pitää tehdä päätöksiä nopeasti. Äänetön osaaminen on rikas yksityiskohtaisissa tilanteissa ja tärkeä ennustamattomien tilanteiden hallinnassa.

*Dynaamisen ammattitaidon* Heikkinen (2005) liittää lähinnä esimiehiä koskeväksi. Siinä dynaaminen ammattitaito ilmenee henkilökohtaisen voimana ja kyynä, jonka avulla selviydytään ja saavutetaan menetystä. Ammattitaitovaatimukset ovat horisontaalisia omalla ammattialalla. (Heikkinen, 2005, 246-247)

Väärälä (1998,21-27) tarkastelee pätevyyttä eri konteksteissa. Hänen mukaansa kukin aikakausi tuottaa omat pätevyysvaatimuksensa ja potentiaalinsa ollen siten historiallisesti muuttuva. Hän tuo esimerkkinä käsityöläisen, jota agraari yhteiskunta arvosti menneinä vuosikymmeninä, mutta joka

nykypäivänä saattaa olla työyhteisössä kehityksen jarruna, ellei käsityöläisyys ole osana kokonaisprosessia. Työntekijältä vaaditaan kyvykkyyttä osallistua kollektiivisen työyhteisön uudenlaisen osaamisen tuottamiseen. Nykypäivänä työyhteisössä tapahtuvat tiimi- ja verkostokeskustelut, monitaitoisuuden vaatimukset hämmentävät sovittuja pätevyden ja osaamisen määrittelyä ja tuovat mukaan yhä enemmän kollektiivista ulottuvuutta.

Haltia (1995,15-16) tuo ammatillisen pätevyden määrittelyssä esille kvalifikaatiot. Näitä ovat mm. tuotannolliset kvalifikaatiot, jolla tarkoitetaan osaamista esimerkiksi tietyssä teknisessä ympäristössä. Normatiiviset kvalifikaatiot tarkoittavat taas työntekijän henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka voivat vielä jakaa mukautumis- ja motivaatiokvalifikaatioihin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi stressinsietokyky kiire tilanteissa ja vastuun kanto muista ihmisistä. Motivaatiokvalifikaatio kertoo työntekijän suhteesta työhön. Tähän luetaan oma-aloitteisuus, itsenäinen ote ja kiinnostus työtä kohtaan. Kapasiteettikvalifikaatioihin katsotaan fyysiset (kestävyys) ja psyykkiset (älykkyys) ominaisuudet.

Nämä edellä mainitut kvalifikaatiot voidaan mielestäni hyvin lukea hotellivirkailijan työhön. Tekniset taidot (tietojärjestelmät), haastavat asiakkaat ja alimiehitys työvuorossa (stressinsietokyky), melu, seisomatyö (fyysiset ominaisuudet) sekä yleissivistys ja ongelmanratkaisutaidot (älykkyys) ovat hotellivirkailijan tämän päivän työtä.

Myös Väärälä (1995, 44-47) , Räisänen (1998, 13-14) ja Helakorpi (1995,73) tyypittelevät myös hyvin pitkälle samalla tavalla kvalifikaatioita:

- tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot, jotka painottuvat niihin ammatillisiin taitoihin, jotka ovat välttämättömiä työn välittömässä suorituksessa.
- motivaatiokvalifikaatiot painottuvat työntekijän sitoutumiseen, motivaatioon, vastuunottoon ja lojaalisuuteen työorganisaatiota kohtaan.
- mukautumiskvalifikaatiot viittaavat työhön sopeutumiseen ja suostumiseen, joita ovat mm. työkurin, työaika, työtahtiin, työyhteisö ja tunnollisuus.
- sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tulevat esille mm. tiimi- ja verkostokeskusteluissa, jossa joudutaan yhdistelmään erilaisia osaamisen alueita totutusta poikkeavalla tavalla. Tähän liittyy myös taito käyttää toisten osaamista oman osaamisen tukena ja oman oppimisen lähteenä.
- innovatiiviset kvalifikaatiot tarkoittavat esimerkiksi oman itsensä ja oman työnsä jatkuvaa kehittämistä, sen merkitystä ja osana olemista koko työprosessissa ja yhteiskunnallisessa järjestelmässä.

Olen samaa mieltä kirjoittajien kanssa. Mainitut kvalifikaatiot ovat nykypäivänä päivittäin esillä työyhteisöissä, joku enemmän ja joku vähemmän esillä riippuen työpaikasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista, työyhteisöstä sekä työntekijästä itsestään.

#### 4.2 Kvalifikaatiot hotellivirkailijan työssä

Hotellivirkailijan työssä painottuvat tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot, koska työ pitää sisällään perusosaamistaitoja, joita ilman työprosessi ei toimi. Tämä ei kuitenkaan poissulje muita työssä vaadittavia kvalifikaatioita, kuten motivaatio- ja mukautumiskvalifikaatiokvalifikaatiot, joita tarvitaan työn vastuullisessa hoitamisessa sekä mm. haasteellisissa palvelutilanteissa.

Innovatiiviset kvalifikaatiot, oman työn ja työyhteisön kehittäminen ovat myös osa hotellivirkailijan työtä.

#### 4.3 Ammattitaidon arviointi

Arviointien motiivit ovat moninaisia. Ne saattavat liittyä erilaisiin asioihin, kuten oppimiseen, tilintekovastuun toteamiseen sekä tiedon lisäämiseen. Arviointi ei ole arvostelua vaan sen tarkoituksena on tuottaa havaintoja, johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia arvioitavan kohteen vahvuuksista ja parantamisalueista. Arviointi voidaan tehdä itsearviointina tai ulkoisena arviointina. Arvioinnista sovitaan yleensä etukäteen, tällöin määritellään arvioinnin kohde ja yksilöidään arviointitehtävä. (Virtanen, 2007, 24-26.)

Ammatillisen osaamisen arvioinnissa painotetaan työelämässä tarvittavaa osaamista. Keskeisin arvioitava alue on työprosessin hallinta, johon sisältyvät työn tavoitteiden asettaminen, suunnittelutaidot, ongelmanratkaisu ja päätöksentekotaidot, työmenetelmien hallinta, materiaalien valinta, joustava ja joutuisa toiminta sekä toiminnan arviointi. Ammatilliseen osaamiseen sisältyvät myös kommunikaatiovalmiudet, ryhmätyö- ja tiimityövalmiudet, työturvallisuus, taloudellisuus sekä luovuus ja innovatiivisuus. Ammattitaidon arviointi ei ole uusi asia, vaan sitä on toteutettu jo kisaoppipoika-ajoilta saakka. Ammattitaidon arviointiin on olemassa useita teoreettisia taustoja. Turpeinen (1998, 39-40) on tiivistänyt tutkimuksista ammattitaidon arvioinnin pääsuuntauksia kolmeen ryhmään. Ensimmäisen suuntauksen mukaan arviointi etsii vastauksia kysymyksiin, mitä ja kuinka paljon opiskelija tai arvioitava tietää. Tämän arviointisuuntauksen pohjalla on behavioristinen ja opetusteknologinen oppimiskäsitys. Lähtökohtana on objektiivinen, ositettu käsitys ammattitaidosta.

Toisen suuntauksen mukaan arvioinnilla haetaan vastausta kysymyksiin, mitä opiskelija tietää ja miten hän prosessoi subjektiivista tietämistään ja kokemustaan toiminnasta. Tämä suuntaus perustuu humanistis-kognitiiviseen ja/ tai kokemukselliseen oppimiskäsitykseen ja siinä korostetaan mm. yksilön työtoiminnan moniarvoisuutta. Tämän suuntauksen arviointi siirtää arvioinnin painopisteen lopputuotoksesta yksilöön ja hänen toimintaansa. Arviointi jää kuitenkin

edelleen irralliseksi todellisesta työtoiminnan kontekstista. Sen pohjalla on behavioristinen ja opetusteknologinen oppimiskäsitys. Lähtökohtana on objektiivinen, ositettu käsitys ammattitaidosta. Tällaisessa arvioinnissa hotellivirkailijanäytön antaja voidaan arvioida ”simulaatioiden” kautta, haluttaessa esimerkiksi tietää kuinka hyvin ja laajasti hän osaa käyttää hotellijärjestelmää.

Kolmannen suuntauksen mukaan arvioinnilla haetaan Turpeisen (1998) mukaan vastausta kysymyksiin, miksi ja millaisin perusteluin näytön antaja toimii työtehtäviä suorittaessaan. Tämän arvioinnin taustalla on sosio-konstruktivinen oppimiskäsitys. Lähtökohtana on tällöin ammattitaidon arviointi tilannekohtaisissa, aidoissa työtilanteissa Hotelli- ja ravintola-alalla näyttöjen toteutus tapahtuu autenttisissa tilanteissa hotelleissa tai ravintoloissa.

#### 4.4 Ammattitaidon arviointi näytöissä

Ammatillisen osaamisen arvioinnissa painotetaan työelämässä tarvittavaa osaamista. Keskeisin arvioitava alue on työprosessin hallinta, johon sisältyvät työn tavoitteiden asettaminen, suunnittelutaidot, ongelmanratkaisu ja päätöksen tekotaidot, työmenetelmien hallinta, materiaalien valinta sekä joustava ja joutuisa toiminta ja toiminnan arviointi. Ammatilliseen osaamiseen sisältyvät myös kommunikaatiovalmiudet, ryhmätyö- ja tiimityövalmiudet, työturvallisuus, taloudellisuus sekä luovuus ja innovatiivisuus (Jaakkola 2002, luentomateriaali.) Ammattitaidon arviointi ei ole uusi asia, vaan sitä on toteutettu jo kisälli-oppipoika-ajoilta saakka. Ammattitaidon arviointiin on olemassa useita teoreettisia taustoja, joista esimerkiksi Turpeinen (1998) on tiivistänyt oman näkemyksensä kuvatessaan ammattitaidon arviointia näytöissä.

Näytössä ilmenevän ammattitaidon arvioinnin keskeisiä kohtia ovat arvioinnin kohteet, arvioinnin kriteerit, arvioinnin luotettavuus ja pätevyys ja käytettävät arviointimenetelmät. Näyttöjen arvioinnin kohteiden tulisi olla ammattitaidon kokonaisuutta ja sen keskeisiä yksityiskohtia luotaavia. Arvioinnin kriteerit ovat puolestaan kynnyksiä, joiden avulla erotellaan ammattipätevyyden tasot toisistaan. Näytön arvioinnissa on myös tärkeää käyttää toiminnan luonteeseen ja tavoitteisiin soveltuvia arviointimenetelmiä. Arviointimenetelmien tulisi olla ”linjassa” tavoitteiden ja tehtävien luonteen kanssa. Esimerkiksi hotellivirkailijan vastaanottotoiminnot näytössä havainnointi sopii hyvin arviointimenetelmäksi. Harvoin yhdellä menetelmällä saadaan kuitenkaan luotettavaa tietoa pätevydestä. Arvioinnin luotettavuus on yksi näyttötutkintojärjestelmän tärkeimpiä asioita. Näyttöjen arviointi on validia eli luotettavaa silloin kun se arvioi sitä, mitä sen oletetaan arvioivan. (Jaakkola 2002, luentomateriaali.)

Räsänen (1998, 18-19) antaa teoksessaan ohjeita ammatillisen osaamisen arviointiin. Arvioinnin tulisi kohdentua opetussuunnitelmien mukaisesti ydinosaamisalueisiin sekä osittain myös reuna- ja avaintaitoihin. Ammatillinen osaaminen tulee esille ammattitietojen, työprosessin ja työmenetelmien sekä arvoperustan integraationa. Muuttuvat ja ennalta-arvaamattomat tilanteet arviointitilanteessa tuovat tietoa mm. toiminnan dynamiikan hallinnasta ja ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidoista. Arviointikriteerit johdetaan osaamisen kuvauksista ja opetussuunnitelmien

tavoitteista vaatimustasoina. Arviointi tulee sijoittaa aitoihin työelämän tilanteisiin, jossa tiedon käyttö sekä sen soveltaminen saadaan hyvin esille sekä vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot tulevat esille.

Taalas (1998, 105-106) tuo esille työanalyysin. Tällä hän tarkoittaa sitä että työssä vaadituista tehtäväkokonaisuuksista on sovittu ja suoriutumiselle on asetettu tuloskriteerit. Ammattitaidon arviointi on hänen mukaansa työanalyysiin verrattava tilanne, joten arvioinnin validius määräytyy sen mukaan, kuinka relevantti on arvioijan näkemys työstä. Pelkästään työtuloksen arviointi ei ole riittävä ammattitaidon arvioinnin perusta. Hänen mukaansa olisi tärkeää saada esimerkiksi haastattelujen kautta selville, miten työ on suunniteltu.

#### 4.5 Arviointimenetelmät ja arvioinnin eettisyys

Arviointiin liittyy hyvin vahvasti eettisiä näkökohtia. Arvioinnin tekijä on aina tavallaan vallankäyttäjä, jonka johdosta arvioinnin tulee aina olla mahdollisimman korkealaatuista. (Virtanen, 2007,25).

Jaakkolan (2002) mukaan arviointimenetelmästä päätettäessä tulee ensin miettiä, onko menetelmä sopiva ao. pätevyden arviointiin. Tämän lisäksi tulee miettiä riittääkö yksi arviointimenetelmä vai tarvitaanko useampia. Menetelmää valittaessa tulee myös miettiä ovatko tulokset luotettavia ja oikeudenmukaisia. Myös taloudelliset seikat on otettava huomioon arvioinnin toteutuksessa.

Arvioinnin kohteet on yleensä luokiteltu jollain tavalla. Eräs tapa on luokitella ne teknisiin valmiuksiin, proseduaalisiin valmiuksiin, innovatiivisiin ja henkilökohtaisiin valmiuksiin sekä sosiaalisiin tai normatiivisiin valmiuksiin. Teknisillä valmiuksilla tarkoitetaan esimerkiksi työtekniikoiden ja tapojen hallintaa. Proseduaalisilla valmiuksilla työprosessin hallintaa, innovatiivisilla ja henkilökohtaisilla valmiuksilla mm. luovuutta ja ongelmanratkaisukykyä. Sosiaalisilla ja normatiivisilla valmiuksilla tarkoitetaan mm. yhteistyövalmiuksia (Jaakkola 2002, luentomateriaali.)

Virtanen (2007, 22-24) tuo esiin sen, että arvioijan tulee esittää itselleen viisi kysymystä ja hakea vastaukset näihin. Nämä kysymykset ovat: millaista arviointia tehdään, missä arviointia pitää tehdä ja miten arviointi kannattaa kohdistaa, kenelle arviointia tehdään, mitä täsmälleen ollaan arvioimassa sekä viimeisenä mitkä ovat arviointiin liittyvät motiivit.

Arvioijan tulee toimia eettisesti ja vastuullisesti. Lähtökohtaisesti ajatellaan, että arvioinnin tekijä toimii hyveellisesti, edistää hyvää ja karttaa pahaa. Hänen tulisi tiedostaa ja kysyä, kenellä on intressejä tehtyyn tai tekeillä olevaan arviointiin ja mitkä nuo intressit ovat. Arvioinnin tekijä on vastuussa itselleen, arvioinnin kohteelle, arvioinnin tilaajalle sekä laajemmin myös yhteiskunnalle. Läpinäkyvyys lisää arvioinnin luotettavuutta. (Virtanen, 2007, 52-53).

Yksinomaan arviointiosaaminen ei tee arvioinnin tekijästä huippuammattilaista. Arvioinnin tekijältä



edellytetään rehellisyyttä itseään, arvioitavaa kohdetta ja arvioinnin tilaajaa kohden ja hänen tulee kertoa kaikista tekemistään havainnoista avoimesti ja totuudenmukaisesti. (Virtanen, 2007, 124).

## 5 Perus-, ydin- ja erityisosaaminen hotellivirkailijan työssä ja hotellin vastaanottotoiminnot näytössä

Opetushallitus on antanut eri koulutusmuotoja ja -aloja sekä tutkintoja varten perusteet. Opetussuunnitelmien perusteena on määräys, jossa koulutuksen järjestäjää veloitetaan sisällyttämään koulu- tai järjestäjäkohtaiseen opetussuunnitelmaan opetuksen tavoitteet ja keskeiset sisällöt. Määräyksen tarkoituksena on varmistaa koulutuksellisten perusoikeuksien, tasa-arvon, opetuksellisen yhtenäisyyden, laadun ja oikeusturvan toteutuminen. Yhtenä opetushallituksen tehtävänä on seurata opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteiden toiminnallisia vaikutuksia, jotka tulevat esille pääosin koulutuksen arvioinnin yhteydessä. (Opetushallitus 2008, Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet.)

Nyt vielä voimassaolevat olevat ammatilliset perustutkinnot ovat vuosilta 1999-2001. Kaikkien ammatillisten perustutkintojen sekä maahanmuuttajien valmistavan koulutuksen ja vammaisten opiskelijoiden valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen perusteet tarkistetaan vuosina 2007-2010. (Opetushallitus 2008, Näyttötutkintojen uudistaminen.) Tätä uudistamistyötä tekee kutakin tutkintoa varten perustettu työryhmä, joka koostuu työelämän edustajista, tutkintotoimikunnan edustajista sekä työmarkkinajärjestöjen edustajista.

### 5.1 Perusosaaminen hotellivirkailijan työssä ja hotellin vastaanottotoiminnot näytössä

Hotellivirkailijan ammattitaidon perusosaaminen tulee selkeästi esille *hotellin vastaanottotoiminnot* näytön arviointikohteissa. Koska kyseessä on perustutkinto, on ymmärrettävää, että arvioinnin kohteet ovat hotellivirkailijan ammattitaidon perusosaamiseen liittyviä. Hotellivirkailijan hotellin vastaanottotoiminnot näytön ensimmäinen arvioinnin kohde on *hotellin asiakaspalvelu ja tulokset* (liite 1). Hotellivirkailijan ammattitaitoa määritellessä perusosaamiseksi käsitetään asiakaspalvelu, kuten asiakkaan vastaanottaminen eli check-in. Check-in tapahtuma on asiakaspalvelukokonaisuuden kannalta erittäin tärkeä, koska siinä asiakas saa ensimmäisen kokemuksen saamastaan palvelusta ja muodostaa myös samalla käsityksen hotellivirkailijan ammattitaidosta. Tapahtumaan liittyy paljon perusosaamista, kuten hotellijärjestelmän käyttö.

Asiakaspalvelu koostuu monista eri alueista, joihin osaltaan vaikuttaa hotellin liikeidea, tasoluokitus tai jopa hotellin sijainti. Kuten muun hotellihenkilöstön myös hotellivirkailijan on tunnettava hotellin toiminta-ajatus ja osattava toimia työssään sen mukaisesti.

Monissa kansainvälisissä hotelliketjuissa toimintaprosessit on määritelty tekemisen tasolle palvelumanuaaleiksi, joista ne on helppo sisäistää. Palvelumanuaalit eivät aina huomioi kansallista

palvelukulttuuria, mutta niiden avulla pystytään suoriutumaan standardin mukaisesti eri tilanteissa. Manuaaleissa huomio kiinnittyy asiakkaan puhutteluun ja tervehtimiseen, mutta myös hotellin tarjoamien tuotteiden ja palvelujen esittelemiseen. Virkailijan perusosaamiseen kuuluu, että hän valmistautuu asiakkaiden vastaanottamiseen jo ennen heidän saapumistaan tutustumalla saapuvien asiakkaiden esitietoihin, huonetoivomuksiin ja mahdollisiin erityistarpeisiin. Hotellin toiminnan kokonaisuuden hahmottaminen ja hotellin käyttöasteen maksimoiminen on haasteellista työtä. Vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa ja palvelun onnistuminen ovat merkittävä osa hotellivirkailijan työtä. Asiakkaan ”lukeminen” on osa ammattitaitoista asiakaspalvelua, jota ulkopuolisen arvioijan on vaikea saada selville pelkästään havainnoimalla.

Toinen arvioinnin kohde on *tuotteiden ja palvelujen myynti, sisäinen tiedotus ja asiakkaan opastus* (liite 1). Palvelupaketin eli hotellin tuotteiden ja palvelujen myyminen kuuluu hotellivirkailijan perusosaamiseen. On tiedettävä, mikä on palvelujen hinta ja miten mahdolliset alennukset kohdentuvat. Hotellivirkailijan on tiedettävä, mihin etuihin asiakas on oikeutettu, kun hänellä on esimerkiksi kanta-asiakaskortti. Tärkeä osa perusosaamista on kielitaito. Perusoletus on, että hotellivirkailija hallitsee kummankin kotimaisen kielen lisäksi ainakin yhden vieraan kielen. Suomessa ei ole totuttu käyttämään runsaasti pieniä kohteliaisuussanoja, mutta ne ovat osa kansainvälistä palvelukulttuuria, joka kuuluu myös perusosaamiseen. Kansainvälinen palvelukulttuuri näkyy pieninä tekoina ja toimintoina hotellivirkailijan työssä. Jos asiakas tulee Japanista, hotellivirkailijan on tiedettävä, että hän viihtyy parhaiten huoneessa, jossa on kylpyamme ja vedenkeitin. Hotellivirkailijan on työssään osattava opastaa asiakasta paikallisten oheis- ja matkailupalvelujen käytössä. Lisäksi hotellivirkailijan on pystyttävä huolehtimaan hotellin sisäisestä tiedottamisesta ja siitä että asiakkaan toiveet tulevat huomioitua.

Kolmas arvioinnin kohde on *hotellin laatu järjestelmään perehtyminen* (liite 1) Hotellivirkailijan edellytetään pyrkivän omalla toiminnallaan laadukkaaseen lopputulokseen, tietävän hyvän laadun tärkeyden hotellin kilpailutekijänä ja olevan perehtynyt hotellin laatu järjestelmään. Tämäkin arvioinnin kohde on hotellivirkailijan ammattitaidon perusosaamista.

Neljäs arvioinnin kohde on *hotelli asiakkaan lähtöselvityksen ja laskutuksen hoitaminen* (liite 1). Hotellivirkailijan on valmistauduttava yksittäisten ja ryhmien lähtöselvitykseen. Lisäksi hotellivirkailijan on tarkkailtava laskutuksessa muiden osastojen veloitusien oikeellisuutta ja hallittava erilaisten maksutapojen - ja välineiden käyttö. Asiakkaalle on jätävä positiivinen mielikuva käynnistään hotellissa ja onnistunut lähtöselvitys on tärkeä osa tämän mielikuvan luomisessa.

Viides arvioinnin kohde on *tilityksen tekeminen ja kannattava toiminta* (liite 1). Hotellivirkailijan on pystyttävä laatimaan päivittäinen tilitys ja tekemään tarvittavat rutiinit hotellivuorokauden aikana. Hotellivirkailijan on myös omalta osaltaan pyrittävä parantamaan hotellin kannattavuutta.

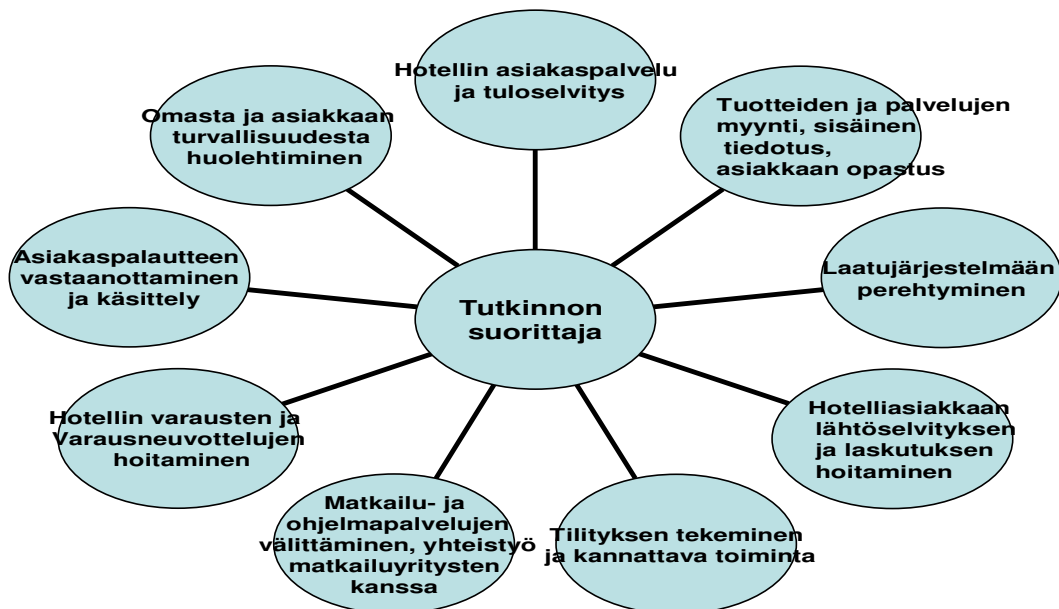
Kuudes arvioinnin kohde on *matkailu- ja ohjelmapalvelujen välittäminen ja yhteistyö*

matkailuyritysten kanssa (liite 1). Hotellivirkailijan on tunnettava hotellin yhteistyökumppaneita ja osattava järjestää ja välittää ohjelmalveluja. Hänen on myös osattava käyttää apunaan erilaisia tiedonhankintakanavia ja tunnettava Suomen matkailun vetovoimatekijät. Lisäksi hänen on osattava toimia yhteistyössä matkailuyritysten kanssa ja ymmärrettävä markkinoinnin merkitys hotelli- ja ravintola-alalle.

Seitsemäs arvioinnin kohde on *hotellin varausneuvottelun ja varausten tekeminen* (liite 1). Hotellivirkailijan on tiedettävä erilaisissa kokous- ja ravintolatilaisuuksissa tarjottavat tuotteet ja niiden hinnat sekä osattava toimia varausneuvotteluissa. Hotellivirkailijan on myös osattava hoitaa hotellin varausrekisteröintiä, omattava yleiskäsitys hotellin varaustilanteesta ja osattava vahvistaa varaukset kirjallisesti.

Kahdeksas arvioinnin kohde on *asiakaspalutteen vastaanottaminen ja käsittely* (liite 1). Asiakaspalautetta on pystyttävä vastaanottamaan asiallisesti ja kohteliaasti. Palautteen tiedot on pystyttävä välittämään eteenpäin ja on toimittava siten, että mahdolliset puutteet korjataan.

Yhdeksäs arvioinnin kohde on *omasta ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen ja vastaanoton rooli poikkeustilanteissa* (liite 1). Tätä ammattitaidon arviointikohdetta arvioitaessa hotellivirkailijan on osattava huolehtia omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta. Hänen on tiedettävä, miten vaaratilanteissa toimitaan sekä tiedostettava vastaanoton tehtävät palo- ja pelastustilanteissa. Hotellivirkailijan on tunnettava turvallisuusohjeet ja osattava toimia niiden mukaan. Oheisessa kuvassa ovat *hotellin vastaanottoiminnot näyttöön kuuluvat näytön osiot*.



Kuva 5. Hotellin vastaanottoiminnot näytön arviointikohteet

## 5.2 Ydinosaaminen hotellivirkailijan työssä

Hotellivirkailijan ammattitaidon ydinosaamisena voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä. Tämä on myös työelämän edustajien näkemys ammattimaisesta hotellivirkailijasta. Hotellivirkailijan tulee olla työssään valmiina asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys on asennetta kohdata asiakas ja hänen mahdolliset ongelmansa. Asenne näkyy palvelun tason ohella hotellivirkailijan olemuksessa, eleissä ja ilmeissä.

Opetushallitus (2003) on antanut ohjeen koskien kansallisen näyttöaineiston rakennetta ja sisältöä. Siinä määritellään ydinosaaminen siten, että se käsittää oppimaan oppimisen taidot, ongelmanratkaisutaidot, vuorovaikutus- ja viestintätaidot, yhteistyötaidot sekä eettiset, esteettiset ja emotionaaliset taidot. (Opetushallitus, ammatillisen koulutuksen linja.)

Ydinosaamisen osaamisalueina Opetushallitus (2000,113) nimeää myös ammattietiikan, jossa korostuu asiakkaan kunnioittaminen, tasavertaisen ihmisenä kohtaamisen ja samanarvoisen palvelun sekä asiakassuhteen luottamuksellisuuden. Alan ammattilainen on oma-aloitteinen, yhteistyö- ja sopeutumiskykyinen, joustava, rehellinen, suvaitsevainen, luotettava, hienotunteinen, palveluhenkinen ja ripeä. Hän arvostaa omaa ja toisten työtä sekä kansallista kulttuuria ja kulttuurista erilaisuutta. Hän tuntee vastuuta asiakkaista, turvallisuudesta, työtovereista, ympäristöstä sekä ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä. Oma-aloitteisuus ja luovuus koetaan hyväksi asiakaspalveluksi. Asiakkaalle pitää luoda tarpeita, joista hän ei edes ole ollut tietoinen. Yhteistyökyky muun henkilöstön kanssa on tärkeä ominaisuus, joka korostuu etenkin kiiretilanteissa. Ydinosaamista on myös itsenäinen tiedonhallinta, ajan tasalla oleminen niin hotellin, hotellipaikkakunnan kuin laajemmin koko Suomen ja maailman tapahtumista. Hotellin vastaanottoiminnot näytössä ei varsinaisesti arvioida hotellivirkailijan ammattitaidon ydinosaamista. Ydinosaaminen ei ole selkeästi osoitettuna arvioinnin kohteena. Arvioinnin kohteena on pääosin tutkinnon perusosaaminen. Asiakaslähtöisyys on kuitenkin aina olemassa arvioinnin kohteena hotelli- ja ravintola-alan näytöissä, vaikka sitä ei ole erikseen niissä mainittukaan.

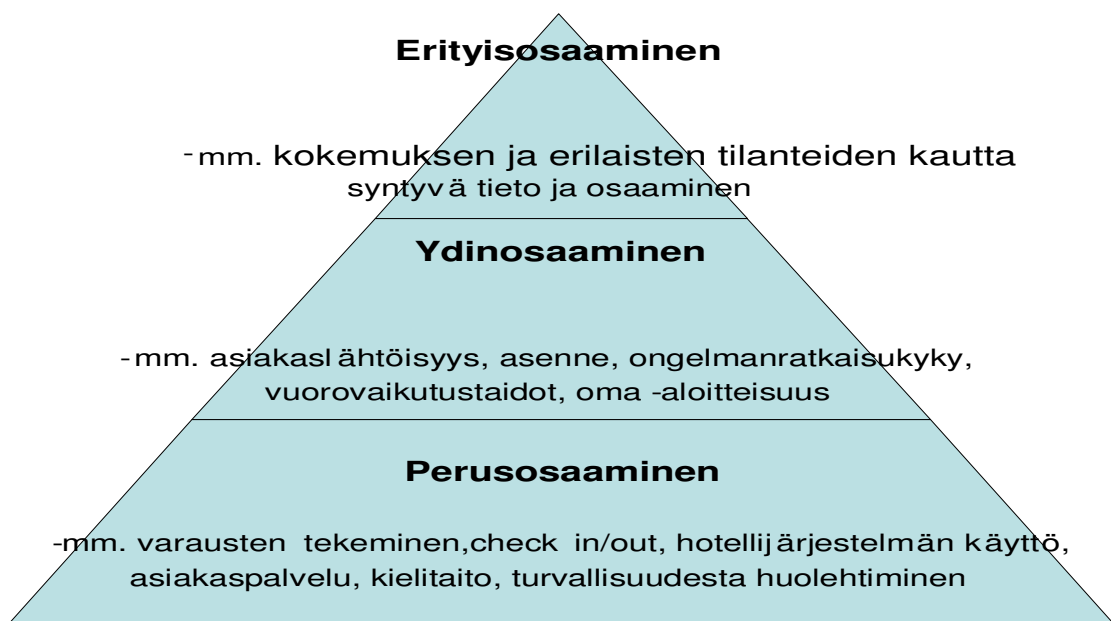
Hätönen (1999 13-14) lukee ydinosaamiseen seuraavia taitoja

- Oppimaan oppimisen taidot, jotka tulevat esille esimerkiksi siinä että työntekijä osaa arvioida omaa oppimistaan ja hän on motivoitunut kehittämään itseään.
- Ongelmanratkaisu- vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, jotka auttavat selviämään työelämän eri tilanteissa, joissa vaaditaan esimerkiksi nokkeluutta selvitä ennakoitumattomissa tilanteissa eri ihmisten kanssa.
- Emotionaaliset, eettiset ja esteettiset taidot, joita ovat mm. sitoutuminen työhön ja vastuullisuus työskentelyssä. Alan ammattietiikka on sisällytetty myös tähän.

### 5.3 Erityisosaaminen hotellivirkailijan työssä

Kokemuksen kautta työntekijä kartoittaa itsellensä tietoa, jota kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. (kts. 4.1). Hiljaisen tiedon käyttäminen tulee esiin päivittäisissä toiminnoissa työtehtävien yhteydessä. Toinen erityisosaamiseen liittyvä asia on yleissivistys, jota sivuttiin aiemmin ydinosaamisen yhteydessä. Erityisosaamista ei suoranaisesti vaadita hotellin vastaanottoiminnot näytössä, koska tutkinnonsuorittajan työssäoppimisajan pituuden ei katsota riittävän siihen. Hotellivirkailijan erityisosaaminen tuleeikin osoitettua vasta ammattitutkinnossa.

Ohessa kuvattu perus-, ydin- ja erityisosaamisen osaamisalueita.



Kuva 6. Perus-, ydin ja erityisosaaminen hotellivirkailijan työssä (oma kaavio)

### 6 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämä tutkimus noudattaa laadullisen tutkimuksen piirteitä. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli lomakehaastattelua, jonka jälkeen saadut aineistot käsiteltiin ja analysoitiin. Puolistrukturoidussa lomakehaastattelussa kysymysten ja väitteiden muoto sekä esittämisjärjestys ovat täysin samanlaiset kaikille. Laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaan aineiston keruun voi lopettaa, kun uudet tapaukset eivät enää tuo esiin uusia piirteitä; tutkijalla on siis oltava tuntuma aineistoon aineiston keruuvaiheessa. (Eskola & Suoranta, 2003, 62-63.) Katson, että kuudessa eri yrityksessä suoritetut haastattelut antavat tutkimuskysymyksiin riittävästi tietoa.

Tutkimuksessa pyrittiin saamaan esille tutkimukseen osallistuvien oma näkökulma ja kokemus kysyttävistä asioista. Haastateltavien kokemus hotelli- ja ravintola-alalta oli tutkimuksen kannalta erittäin tärkeää. Haastateltavat valittiin siten, että he olivat kokeneita hotelli- ja ravintola-alan ammattilaisia, he osaavat hotellivirkailijan työn ja siinä vaadittavan ammattitaidon ja he ovat aikaisemmin toimineet/ edelleen toimivat näytön arvioijina. Tutkimukseen osallistui sekä työnantajia (TA) että työntekijöitä (TT), jotka toimivat erityyppisissä hotelleissa pääkaupunkiseudulla. Haastateltavia lähestyttiin asian tiimoilta aluksi sähköpostitse, jossa kysyttiin mahdollisuutta haastatteluun. Samalla selvitettiin haastattelun tarkoitus ja tutkimuskysymykset (LIITE 2). Tämän tarkoituksena oli saada haastateltava etukäteen miettimään kyseisiä kohtia. Näin itse haastattelutilanne pysyisi itse aiheessa, eikä lähtisi rönsyilemään epäolennaisiin asioihin. Yksi syy oli myös se, että hotelli- ja ravintolapuolen työntekijät ovat hyvin kiireisiä ja aika tapaamiselle oli hyvin vähäinen.

Haastattelukysymykset oli pyritty tekemään konkreettisiksi ja selkeiksi haastateltaville. (Ruusuvoori, 41,2005.) Lisäksi haastattelun aikana haastateltavilla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä. Työnantajien ja työntekijöiden haastattelut toteutettiin haastateltavien työpaikoilla. Itse haastattelussa kaikille haastatteluun osallistuville selvitettiin vielä kerran haastattelun tarkoitus. Haastattelun aluksi haastateltaville annettiin hotellivirkailijan perustutkinnon vastaanottotoiminnot näytön arviointikaavake (liite 1), joka sisältää arvioinnin kohteet ja kriteerit. Haastattelujen kesto vaihteli 20-35 minuuttiiin.

Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisesti eli tulokset rakennettiin tiiviisti aineistosta käsin. Tässä tutkimuksessa korostui myös hypoteesittomuus eli tutkimus perustui asian ymmärtämiseen ilman ennako-olettamuksia. Saadun aineiston avulla pyritään löytämään uusia näkökulmia ja toimintatapoja näyttöjen arviointiin hotelli- ja ravintola-alalla. Haastattelut suoritettiin helmimaaliskuun 2008 vaihteessa. Yritykset olivat Hotelli Majvik, Hotelli Kuninkaantie, Hotelli Hanasaari, Hotelli Rivoli Jardin, Hotelli Avion sekä Hotelli Meripuisto. Haastateltavia oli yhteensä 10 henkilöä.

Haastatteluja sovittaessa sovittiin myös haastattelutilaisuuden nauhoittamisesta, jonka jälkeen saatu materiaali litteroitaisiin. Tässä yhteydessä litterointi osoittautui tarpeettomaksi, sillä haastattelija pystyi dokumentoimaan haastattelun ydinkohdat. Haastattelut toteutettiin haastateltavien työaikana, silloin kun asiakkaita ei ollut palveltavana. Haastattelun tekeminen osoittautui antoisaksi, joskin myös työteliääksi tiedonkeruumenetelmäksi. Haastateltavina olleet olivat erittäin avoimia haastateltavia, joten joissakin haastatteluissa suurimmaksi ongelmaksi osoittautuikin asiassa pysyminen. Tämä vaati haastattelijalta napakkaa otetta. Keskustelu oli helposti ”rönsyilemässä” asioihin, jotka eivät suoranaisesti liittyneet tutkimukseen. Haastattelun päätteeksi haastateltavan kanssa kerrattiin annetut vastaukset läpi, jolloin vastausta oli vielä mahdollista täydentää tai muuttaa.

## 6.1 Tutkimusongelmat

Tutkimuksessa kartoitettiin näytön arvioijien näkemyksiä siitä, ovatko hotellivirkailijan perustutkinnon hotellin vastaanottoiminnot näytön *arviointikohteet* ammattitaidon keskeisiä alueita, mitkä tekijät vaikeuttavat arvioijan työtä sekä miten arviointia tulisi kehittää. Esimerkkitutkintona oli hotellivirkailijan perustutkinto ja siinä suoritettava hotellin vastaanottoiminnot näyttö (liite 2).

Tutkimuksen tutkimusongelmat olivat;

- ovatko näytön arviointikohteet ammattitaidon keskeisiä alueita
- mitkä mahdollisesti ovat *ongelmakohtat*, jotka vaikeuttavat arvioijan työtä
- miten arviointia tulisi kehittää

## 6.2 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Hirsjärvi ja Hurme (2003,194) tuovat esille perusteluita, joiden vuoksi tutkija päätyy haastattelumenetelmään. Heidän mukaansa näitä ovat mm. tuntematon tai kartoittamaton alue, joka on herättänyt mielenkiinnon tutkimiseen, puheen (tuloksen) sijoittaminen laajempaan kontekstiin, ennakkotieto tuloksista, mahdollisuus monitahoisiin vastauksiin sekä saatavien tietojen syventäminen. Oma motiivini oli saada tietoa tämän kyseisen tutkinnon nykytilanteesta ammattilaisten näkökulmasta, lähtökohtana koko tutkintoon kohdistuva muutos, joka tulee voimaan vuonna 2010.

Haastattelulla on tietty päämäärä, jota ohjaa tutkimuksen tavoite. Haastattelija on tiedon kerääjä ja haastateltava on tiedon antajan roolissa. Molemmat osallistujat toteuttavat keskustelun kautta tilanteeseen kuuluvia tehtäviä. (Ruusujärvi & Tiittula, 23,2005.)

Eskola ja Suoranta (2003,85) tuovat esille, että haastattelu on yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa Suomessa. Haastattelu on vuorovaikutustapahtuma, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Sille on tyypillistä, että se on ennalta suunniteltu, haastattelijan alulle panema ja ohjaama. Lisäksi siihen voi kuulua se, että haastattelija joutuu motivoimaan haastateltavaa ja pitämään haastattelua yllä. Haastateltavan on myös luotettava siihen, että hänen kertomisiaan käsitellään luottamuksellisesti. Tähän tutkimukseen osallistuvia haastateltavia ei tarvinnut erityisesti motivoida, koska osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja aihealue liittyi suoraan heidän toimialaansa.

## 6.3 Aineiston analysointi

Hirsjärvi (2003, 212-214) mainitsee, että analyysitapaa valittaessa valitaan sellainen analyysitapa,

joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Aineiston analyysi toteutetaan aineistolähtöisesti eli tulkinnat rakennetaan aineistosta käsin. Tutkimus toteutetaan myös ilman hypoteesia eli tutkimus perustuu asian ymmärtämiseen ilman ennakko-olettamuksia. Tässä tutkimuksessa päädyin käyttämään teemoittelua, koska se on mielestäni paras tapa lähestyä suoraan saatua aineistoa. Nostin esille sitaatteja, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini.

Eskolan ja Suorannan (2003, 174-175) tuovat teoksessaan esille teemoittelun, jonka kautta ensimmäinen lähestyminen aineistoon tapahtuu. Saadusta aineistosta nostetaan esille tutkimusongelmaa tai ongelmia valaisevia teemoja. Näin pystytään vertailemaan tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Saadusta aineistosta pyritään löytämään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet.

Pyrin löytämään saadun aineiston perusteella uusia näkökulmia ja kehittämisehdotuksia tarkastelun kohteena olevan tutkinnon perusteisiin ja arviointiin. Alleviivasin jokaisesta teemasta asiat, jotka toistuivat. Kahta ensimmäistä teemaa: 1) ovatko tutkinnon perusteissa mainitut kohteet hotellivirkailijan ammattitaidon keskeisiä alueita ja 2) mitkä ovat mahdollisia ongelmakohtia, tarkastelin etsimällä myönteisiä ja kielteisiä vastauksia saadusta aineistosta. Viimeisestä teemasta 3) miten arviointia tulisi kehittää, hain asioita, jotka toistuivat aineistossa. Lopuksi tarkastelin vielä kaikkia teemoja löytääkseni niistä niin sanottuja sivuteemoja. Mielestäni kaikki asiat kuitenkin pysyivät teemojen sisällä ja sivuteemoja ei aineistosta löytynyt. Aineisto pysyi teemalähtöisenä.



## 7 Tutkimuksen tulokset

Haastatteluista saadut tulokset osoittivat, että hotellivirkailijan perustutkinnon hotellin vastaanottotoiminnot näytön arviointikohteet ovat edelleen ajanmukaisia. Tästä asiasta kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä. Ongelmakohdaksi nostettiin esille arvioinnin tekeminen silloin kun hotellissa oli joko hyvin kiire tai siellä oli hyvin hiljaista. Kovassa kiireessä tutkinnon suorittajan arvioinnin tekeminen hankaloitui, koska arvioijien aika meni itselläänkin asiakaspalvelutilanteiden hoitamiseen. Arvioinnin tekemistä vaikeutti hiljaisena aikana se, että tutkintotilaisuudessa vaaditut arviointikohdat eivät tulleet esille. Tutkinnon suorittajalta itseltään toivottiin oma-aloitteisuutta ensisijaisesti siihen, että hän olisi itse paremmin perehtynyt arviointikohtiin ja kriteereihin ennen tutkintotilaisuutta.

Joidenkin arvioijien mielestä *tilityksen tekeminen ja kannattava toiminta sekä turvallisuudesta huolehtiminen* - kohtia oli hankala arvioida. Tunnusluvut, hinnat tai hintojen muodostuminen olivat yhden vastaajan mielestä ”hakusessa.” Kuitenkin osassa vastauksista yrityksen kannattavuuslukujen saattaminen tutkinnon suorittajan tietoon koettiin ongelmalliseksi. Yksi vastaajista halusi lisäohjeistusta arvioinnin tekemiseen.

Kehittämisehdotuksina nousi esille tutkintotilaisuuden jakaminen kahteen osaan eli aamupuolella tapahtuvaan tutkintotilaisuuteen, jolloin esille tulisivat mm. asiakkaiden lähtöselvitys ja laskutuksen hoitaminen sekä iltapuoleen, jonka pääpaino olisi asiakkaiden tuloksetulojen hoitamisessa. Samassa yhteydessä voitaisiin todeta hotellijärjestelmän hallinta. Työssäoppimisjakson pituuteen toivottiin muutosta, koska pidemmästä työssäoppimisjaksosta katsottiin olevan hyötyä sekä tutkinnon suorittajalle että työpaikalle. Erilliseksi arviointikohdaksi ehdotettiin tutkinnon suorittajan arviointia, joka pitäisi sisällään mm. käytöstavat, oma-aloitteisuuden, vastuuntunnon ja ripeyden. Yksi vastaajista toivoi, että tutkinnon suorittajalla olisi aina nimilappu ja oppilaitoksen nimi valmiina rinnassa. Esille tuli myös arviointiasteikon kehittäminen niin, että arvosanoja olisi parillinen määrä. Arviointia tehtäessä ”ei tulisi keskittien vaihtoehtoja valittua niin usein”. Yksi vastaajista tiivisti tärkeimmän kriteerin työnantajan kannalta. Hänen mukaansa tutkinnon suorittajalle tulisi painottaa, että läpäisyn kriteerinä on pystyisikö työnantaja palkkaamaan hänet tarvittaessa tutkintotilaisuuden jälkeen. Tutkintotilaisuuden jälkeen toivottiin arviointipalaveri pidettävän heti, jolloin kaikki arviointiin osallistuneet olisivat läsnä.

### 7.1 Arvioinnin kohteet

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että näytön arvioinnin kohteet ovat haastateltavien mielestä edelleenkin hotellivirkailijan ammattitaidon keskeisiä alueita. Arvioinnin kohteista oltiin pääsääntöisesti yhteneväistä mieltä. Haastateltavien mielestä arvioinnin kohteita ei siis tulisi vastaisuudessa muuttaa. Kohteet koettiin käytännönläheisiksi eli hotellivirkailijan työnkuvaan olennaisesti kuuluvaksi.

*N3: ”Kyllä, vaikkakin arviointikohteet ovatkin aika laajat.”*

*N5: ”Kyllä, arviointilomakkeet ovat hyvät ja selkeästi laaditut. On myös hyvä, että ne ovat jo harjoittelun alussa oppilaalla mukana, tavoitteet ovat tällöin selkeät.”*

*N6: ”Kyllä ovat keskeisiä alueita.”*

*M1: ”Arviointikohteet ovat juuri niitä, mitä respan työssä sitten oikeasti vaaditaan.”*

Nämä lainausotteet vahvistavat näkemystä arviointikohteiden osuvuudesta eikä niiden muuttaminen näistä lähtökohdista osoittaudu tarpeelliseksi. On kuitenkin selvää, että vastaavanlaisen dialogin arvioinnin kohteellisuudesta on jatkettava työelämän ja koulutuksen järjestäjän välillä.

## 7.2 Arvioinnin ongelmakohdat

Arvioinnin ongelmakohdiksi nousivat mahdolliset yllättävät tilanteet asiakaspalvelutilanteissa, joita ei pystytä ennakoimaan. Todelliset kiiretilanteet asettavat paineita tutkinnon suorittajalle sekä häntä arvioiville henkilöille. Arviointia ei kuitenkaan koeta silloinkaan helpoksi, jos hotellissa on todella hiljaista ja mitään ei tapahdu. Tutkinnon suorittajalta vaadittiin oma-aloitteisuutta, lähtien siitä, että hän on itse perehtynyt tutkintoonsa kuuluviin arviointikriteereihin. Yksi ongelmakohta oli yrityksen sisäisten tietojen antaminen tutkinnon suorittajalle. Tällaisia olivat esim. kannattavuuteen liittyvät asiat. Yksi vastaajista halusi tarkennusta arvioitaviin kohtiin. Esille tuli myös joidenkin arviointikohteiden ongelmallisuus. Tällaisena mainittiin mm. tilityksen tekeminen.

*M1: ”Asiakaspalvelutilanteiden ennalta arvaamattomuus. Asiakkaiden tulemista ja menemisiä vaikea ennakoita ja ottaa näytös suunnitelmissa huomioon.”*

*N7: ”Usein vain on niin, että opiskelija ei ole tutustunut niihin (arvioinnin kohteet) etukäteen; eli pitäisi erittäin tärkeänä, että opiskelija ollessaan työssäoppimassa käyttäisi arviointikaavaketta ohjenuoranaan.”*

*N8: ”Firman kannattavuuslukujen antaminen opiskelijalle, joka menee seuraavaksi ehkä kilpailijalle harjoittelemaan, on myös mielestäni arveluttavaa.”*

*N8: ”Kaipaisin lisää ohjeistusta arvioinnin tekemiseen eli minkätyyppisiin asioihin tulisi erityisesti kiinnittää huomioita.” (myös kohta 3).*

*N9: ”Arviointialueet, joita näytön suorittaja ei pääse tekemään, esim. tilityksen tekeminen, turvallisuus- vaikea tietää miten opiskelija toimii ”tositilanteessa.”*

*N10: ”Tunnusluvut, hinnat tai hintojen muodostuminen ovat usein hakusessa.”*

Kommenttina tuli myös yhdeltä arvioijalta seuraava.

*N2: ”En ole havainnut erityisiä ongelmakohtia.”*

Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta on aiheellista pysähtyä pohtimaan arviointiin kohdistuvia ongelmakohtia. Etenkin luottamuksellisuuteen kytkeytyviä ongelmia on syytä tarkastella yhdessä kaikkien toimijatahojen kanssa.

### 7.3 Kehittämiskohteet

Kehittämiskohteiksi esille tulivat pidemmän harjoittelun hyöty opiskelijalle (vähintään 2 kk), arviointiasteikon muuttaminen parittomasta parilliseksi, arviointipalaverin pitäminen heti näytön jälkeen, näytön jakaminen aamu- ja iltavuoroon sekä arviointi, joka koskisi tutkinnon suorittajan olemusta ja käyttäytymistä. Hyvä kommentti tuli yhdeltä vastaajista, jonka mielestä läpäisyn kriteeri on, pystyykö työnantaja palkkaamaan hänet tarvittaessa heti näytön jälkeen.

*N1: ”Mitä pitempi harjoittelu sitä enemmän siitä on hyötyä opiskelijalle niin kuin harjoittelun tarjoajalle yritykselle.”*

*N2: ”Arviointiasteikkoa voisi kehittää niin, että arvosanoja olisi parillinen määrä (esim. 4). Tällöin ei tulisi ”keskitien” vaihtoehtoja valittua niin usein.”*

*N7: ”Opiskelijalle aina nimilappu ja oppilaitoksen nimi valmiina rintaan. Näytön suorittajalle tulisi painottaa, että läpäisyn kriteerinä on, pystyisikö työnantaja palkkaamaan hänet tarvittaessa näytön suorituksen jälkeen.”*

*M1: ”Suosittelen aina arviointipalaveria opastukseen osallistuneiden kesken.”*

*M2: ”Päänäytön kohdalla voisin ehdottaa näytön jakamista kahteen osaan, jotta kohteet tulisivat oikeasti esille. Eli aamunäyttö ja iltanäyttö jolloin kummankin vuoron erityispiirteet tulisivat näkyviin.”*

*N9: ”Vastaanotossa olisi hyvä olla erikseen järjestelmän käytön arviointi. Myös arviointikohta suorittajan olemuksesta, esim. käytöstavat, oma-aloitteisuus, vastuuntunto ja riipeys olisi hyvä olla arvioitavana kohtana erikseen.”*

Kuten aiemminkin, myös tässä yhteydessä työelämän edustajat toivat esiin erilaisia kehittämiskohteita. On kuitenkin syytä huomioida, että kehittämiskohteet palvelevat hyödyttävät samantarvoisesti niin koulutuksenjärjestäjää, opiskelijaa kuin yritystä, jossa opiskelija on suorittamassa työssäoppimisjaksoa.

## 8 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa kuten usein kvalitatiivisessa tutkimuksessa on vaikea erottaa aineiston analyysi ja luotettavuuden arviointi jyrkästi toisistaan. Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollisuus kulkea suhteellisen vapaasti edestakaisin aineiston analyysin, tehtyjen tulkintojen ja tutkimustekstin välillä. Tutkimuksessamme arviointi keskittyy tutkimusprosessin luotettavuuden arviointiin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan määritellä perinteisesti neljällä kriteerillä. Ensimmäinen kriteeri on tutkimuksen uskottavuus. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkijan käsitysten tulisi vastata tutkittavan käsityksiä. (Eskola, Suoranta, 1998.)

Tässä tutkimuksessa näkisin uskottavuuden toteutuvan, koska näyttötutkinnot sekä niiden arviointi on ollut minulle tuttua työni kautta yli 10 vuoden ajan. Toinen perinteinen luotettavuuden kriteeri on tutkimustulosten siirrettävyys. Laadullisessa tutkimuksessa tämä kriteeri toteutuu tietyin ehdoin, mutta yleisesti katsotaan, että yleistykset eivät ole mahdollisia. En koe, että analyysini tulokset olisivat myöskään yleistettävissä, koska otanta on hyvin rajallinen. Vaikka analyysin tulokset eivät ole sellaisenaan siirrettävissä, kuitenkin johtopäätökseni siitä on, että se antoi tietoa ja suuntaa viittaa tulossa olevalle hotelli ja ravintola-alan kehittämistyölle. Kolmantena perinteisenä kriteerinä on tutkimusprosessin varmuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa otetaan huomioon myös mahdollisuuksien mukaan tutkimukseen ennustamattomasti vaikuttavat ennakkoehdot. (Eskola, Suoranta, 1998.) Tässä tutkimuksessa en tällaisiin ennakkoehtoihin törmännyt. Neljäntenä perinteisenä kriteerinä on tutkimuksen vahvistuvuus. Sillä tarkoitetaan sitä, että tehdyt tulokset saavat tukea toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista. (Eskola, Suoranta, 1998.) En löytänyt vastaavaa ilmiötä tutkivaa tutkimusta.

Laadullisen tutkimuksen arvioinnin taustalla on kysymys sen sisältämien väitteiden perusteltavuudesta ja totuudenmukaisuudesta. Luotettavuuden arviointinäkemykset voidaan erottaa toisistaan niiden sisältämien todellisuuskäsitysten perusteella. Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt realistista näkökulmaa. Tätä näkökulmaa kutsutaan myös ikkunaksi todellisuuteen. Tässä näkökulmassa tutkimusteksti kuvaa tutkimuskäytänteitä mahdollisimman tyhjentävästi ja heijastaa tutkimuskohdetta mahdollisimman totuudenmukaisesti. (Eskola, Suoranta, 1998).

Realistisessa luotettavuusnäkemyksessä käytetään perinteistä validiteetin käsitettä, joka jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla eli pätevyydellä viitataan tutkimuksen teoreettisten ja käsitteellisten määrittelyjen sopusointuun (Eskola, Suoranta, 1998). Tässä tutkimuksessa en ole kuitenkaan varsinaisesti keskittynyt osoittamaan omaa tieteellistä otetta, koska en ole ottanut tutkimuksen pohjaksi mitään olemassa olevaa teoriaa. Luotettavuustarkastelun

kohteena on ollut pikemminkin ulkoinen validiteetti. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyyttä. Tutkimushavaintojen sanotaan olevan ulkoisesti validi silloin kun se kuvaa tutkimuskohteen täsmälleen sellaisena kun se on. (Eskola, Suoranta, 1998.)

Tutkimuksessani olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksen toteuttamisen ja aineiston analysoinnin niin tarkasti ja monipuolisesti kuin on mahdollista ja päättämään sen johtopäätöksen, että edelleenkin hotellivirkailijan vastaanottotoiminnot näytön arviointikohteet ovat ammattitaidon keskeisiä osa-alueita.

## 9 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hotelli- ja ravintola-alan näytön arvioijien näkemyksiä siitä, ovatko hotellivirkailijan perustutkinnon hotellin vastaanottotoiminnot näytön (liite 2) *arviointikohteet* ammattitaidon keskeisiä alueita, mitkä mahdollisesti ovat *ongelmakohtat*, jotka vaikeuttavat arvioijan työtä sekä se, miten arviointia tulisi *kehittää*. Tutkimus osoitti, että näytön arvioinnin kohteet ovat haastateltavien mielestä edelleenkin hotellivirkailijan ammattitaidon keskeisiä alueita. Hotellivirkailijan perustutkinnon tutkintovaatimuksia ja arvioinnin kohteita ei ainakaan tämän tutkimuksen valossa ole aihetta lähteä muuttamaan.

Arvioinnin ongelmakohtiksi nousseet kohdat ovat osa sellaisia, joihin on vaikeaa, ellei mahdotonta puuttua etukäteen. Näitä ovat esimerkiksi yllättävät tilanteet asiakaspalvelutilanteissa. On totta, että kiiretilanteet asettavat paineita kaikille, niin tutkinnon suorittajalle kuin häntä arvioiville henkilöille. Hyvä ei ole myöskään tilanne, jossa hotellissa on todella hiljaista ja mitään ei tapahdu. Kaikkien osapuolten kannalta mielekästä on tutkintotilaisuuden sijoittaminen sellaiselle päivälle, joka vastaisi hotellin normaalia asiakasvirtaa. Tämän järjestäminen on mahdollista, sillä asiakasmääriä pystytään jossain määrin arvioimaan hotellin käyttöasteen pohjalta. Tutkinnon suorittajan perehtyminen näyttöön ja sen arviointikriteereihin voisi ajatella olevan itsestäänselvyys tutkinnon suorittajalle. Näin ei nähtävästi aina ole. Tämä herättää kysymyksen siitä, miten tutkinnon suorittajia ohjeistetaan tutkintotilaisuuteen. On selvää, että tutkinnon suorittajan tulee olla tietoinen siitä, mitä häneltä vaaditaan tutkintotilaisuudessa. Tutkinnon suorittajilta tulee vaatia perehtymistä omaan tutkintoonsa, siihen liittyvään näyttöön ja sen arviointikriteereihin. Ilman tätä perehtymistä tutkintotilaisuuteen osallistuminen ei tule olla mahdollista.

Arviointilomakkeissa olevat kohdat *tilityksen tekeminen* ja *kannattava toiminta* sekä *turvallisuudesta huolehtiminen*, koettiin ongelmallisiksi arvioida. Jos tutkinnon suorittajan harjoittelujakso yrityksessä on riittävän pitkä ja hän pääsee tekemään monipuolisesti hotellivirkailijan tehtäviä, tulee tilityksen tekeminen siihen automaattisesti mukaan. On selvää, että tämän tehtävän suorittamista ei opita viikossa tai kahdessa vaan se vaatii pidemmän harjoittelun.

Näkemykseni mukaan tutkinnon suorittaja on onnistunut tehtävässä hyvin, jos hän pystyy tekemään tilityksen itsenäisesti. Yhtenä tilityksen tekemisen esteenä voi olla se, että hotelli ei halua panostaa sen opettamiseen tutkinnon suorittajalle. Opettaminen vie aikaa ja vaatii vakituisen työntekijän opastajaksi ja varmentajaksi. Harvassa paikassa tutkinnon suorittaja on kassavastuussa tilityksen tekemiseen saakka, ellei hänellä ole aikaisempaa kokemusta asiasta. Nämä tehtävän suorittamisen esteet tulee huomioida arvioinnissa.

Turvallisuuteen liittyvät asiat hotellissa tulee jokaisen siellä työskentelevän henkilön tuntea. *Tutkinnonsuorittajan vastuulla* on perehtyä ko. yrityksen turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin. Jokaisesta yrityksestä löytyy lakisääteinen turvallisuuskansio, joka pitää sisällään ohjeet uhkaavissa tilanteissa. Yrityksen sisäisten tietojen antaminen tutkinnon suorittajalle, kuten esim. kannattavuuteen liittyvät asiat koettiin ongelmallisiksi. Näkemykseni mukaan tutkinnon suorittajan tulee tietää kannattavuuteen vaikuttavat seikat ja omalta osaltaan pyrittävä toimimaan kannattavasti, mm. lisämyynnin ja hyvän asiakaspalvelun kautta. Hotellin perustunnusluvut (käyttöaste, keskihinta) tulee tuntea. Kuitenkin olen samaa mieltä yhden haastateltavan kanssa siitä, että yrityksen sisäisiä tunnus- ja myyntilukuja, markkinointitempauksia tulevaisuudessa jne. ei tarvitse jakaa tutkinnon suorittajan kanssa. Hyvänä perusteluna tuli esille tutkinnon suorittajan siirtyminen mahdollisesti kilpailijalle jossakin vaiheessa.

Ehdotus tutkintotilaisuuden jakamisesta aamu- ja iltaosioihin on hyvä asia. Kokemukseni pohjalta tutkintotilaisuus painottuu pääosin kuitenkin aamupuolelle, joka on osoittautunut paremmaksi ajaksi tutkinnon suorittamiseen. Oppilaitoksen edustaja saa erillisen korvauksen näytön vastaanottamisesta. Oppilaitoksen kannalta mahdollisuus kokopäiväiseen näytön vastaanottamiseen on puhtaasti resurssikysymys, niin rahallisesti kuin ajallisestikin. Aamuvuorossa myös hotellijärjestelmän käyttö on haasteellisempaa, koska se pitää sisällään asiakkaiden laskuttamisen. Myös asiakasliikenne on usein vilkkaampaa, koska asiakkaat ovat usein lähdössä samoihin aikoihin hotellista pois.

Tutkinnon suorittajan arviointi on hyvä suorittaa heti tutkintotilaisuuden jälkeen, jolloin kaikki arviointiin osallistuneet henkilöt ovat paikalla. Yhteisessä keskustelussa käydään näytön eri osiot läpi ja annetaan kokonaisarvosana koko näytöstä. Tutkinnonsuorittaja saa arvioijilta palautetta ja hänellä on mahdollisuus vastata siihen. Tutkinnonsuorittajan ripeyttä, oma-aloitteisuutta ja vastuuntuntoa toivotaan myös arvioinnin kohteeksi. Arviointikaavakkeita tähän olen nähnyt käytettävän etenkin nuorten puolella. Ajatus vastaavanlaisten arviointikaavakkeiden käytöstä myös aikuisten opiskelijoiden arvioinnissa on pohdinnan arvoinen.

Yhdyn yhden haastateltavan ajatuksiin siitä, että *yksi läpäisyn kriteeri olisi työnantajan hypoteettinen valmius palkata ko. tutkinnon suorittaja työsuhteeseen*. Tämä olisi jokaisen tutkinnon suorittajan hyvä pitää mielessä.

## 10 Kehittämisehdotukset

Kehittämiskohteeksi noussut harjoittelun pituuden lisääminen aiheuttaa keskustelua puolesta ja vastaan. Työnantaja puoli toivoo pidempää harjoittelua, vähintään kahta kuukautta, ellei enemmän. Tämä on ymmärrettävää, sillä he panostavat tutkinnon suorittajaan ja toivovat, että pidemmästä harjoittelusta on myös hotellille apua. Tutkinnonsuorittajat kokevat harjoittelun eri tavoin. Osa kokee saavansa mahdollisuuden oman osaamisensa ammatilliseen kasvuun asiantuntevien ammattilaisten ohjauksessa, osa taas kokee harjoittelupanoksensa ilmaisena työvoimana työnantajalle. Jälkimmäinen on helppo ymmärtää etenkin kun monella tutkinnon suorittajalla saattaa olla perhe ja talous huollettavana.

En usko, että ammattitaidon arvioiminen olisi kuitenkaan niin helppoa ja yksiselitteistä. Maailma muuttuu koko ajan ja esimerkiksi ympäristöasiat ovat nousseet yhä keskeisemmiksi asioiksi tämän päivän yhteiskunnassa. Miten tämä osa-alue saataisiin lisättyä yhdeksi arvioinnin kohteeksi?

Tutkimuksen pohjalta jäi mietityttämään se, tapahtuuko arviointi pääosin perusosaamisen, kuten tuloksetvityksen ja lähtöselvityksen pohjalta. *Miten olisi mahdollista saada tutkinnon suorittajan ydinosaamista ja erityisosaamista näkyvämmäksi?* Olisiko syytä lisätä sellaisia arviointikohteita, kuten ongelmatilanteissa toimiminen, vuorovaikutus ja ilmaisutaidot, jotta ydinosaaminen saataisiin näkyvämmäksi. Miten erityisosaaminen kuten "hiljainen tieto" saataisiin esille vai voidaanko sitä edes edellyttää tutkinnon suorittajalta, joka on suorittamassa perustutkintoa?

Yhtenä vaihtoehtona näen arviointilomakkeiden päivityksen, joka todennäköisesti tulee tapahtumaan tutkintouudistuksen myötä. Toivottavaa olisi, että siihen olisi työryhmässä mietitty edellä mainitsemiani kohtia ja arviointiskaalaa olisi näin laajennettu.

Mietin myös, miten arviointi voi olla tasalaatuista ja opiskelijan kannalta oikeudenmukaista, jos yksi opiskelija suorittaa vastaanottotoiminnot näytön pienessä, esimerkiksi alle 40 huoneen hotellissa pääkaupunkiseudun ulkopuolella ja saa siitä kiitettävän arvosanan. Toinen opiskelija suorittaa vastaanottotoiminnot näytön kansainvälisessä, esimerkiksi yli 400 huoneen hotellissa pääkaupunkiseudulla ja saa siitä tyydyttävän arvosanan?

Olen samaa mieltä Taalaksen (1998,105-106) kanssa siitä, että arvioijat ovat erilaisia ja arvioinnin validius on suoraan yhteydessä siihen, miten relevantti on arvioijan näkemys työstä. On mahdotonta uskoa, ettei arvioijien tausta ja kokemus vaikuttaisi siihen, miten kukin kokee ja havainnoi arvioitavan suoritusta. On varmasti iso ero siinä, onko elämänsä aikana työskennellyt kansainvälisen hotellin vastaanotossa kun pienessä hotellissa pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Tässä tutkimuksessa, kuten yleensä laadullisessa tutkimuksessa, luotettavuuden arviointi keskittyy tutkimuksen prosessin arviointiin. Tutkimus eteni näkemykseni mukaan suunnitelman mukaisesti laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen. Haastateltaville tutkinnon tunteminen, alan tunteminen ja arviointikäytäntö oli tuttua, joten kysymyksiin oli vaivatonta vastata. Vastaavanlainen kartoitus voisi olla tarkoituksenmukaista suorittaa myös muiden tutkintojen osalta. Tällöin tutkimuskysymysten rajaamiseen on syytä kiinnittää enemmän huomiota. Mikäli tekisin työn uudelleen, keskittyisin vain yhteen tutkimuskysymykseen, joka olisi: *Miten työelämän vaatimukset ja tutkinnon perusteet kohtaavat toisensa alan ammattilaisten määrittelemänä.*

Oma oppimiseni tässä seminaarityössä voidaan jakaa kahteen alueeseen. Toinen näistä liittyy ymmärryksen lisääntymiseen tutkittavasta asiasta, näyttötutkintojärjestelmästä. Toinen liittyy oman tutkimuksellisen osaamisen kehittymiseen. Erityisen antoisana koin työkontekstiini sijoittuvan aihepiirin tarkastelun, sillä tarkastelu palvelee näyttötutkintojärjestelmän kehittymistä. Seminaarityö osoitti myös aihealueen syvällisemmän tutkimuksen tarpeen. Tähän katson kuuluvaksi ydin- ja erityisosaamisen näkyvämmäksi tekemisen sekä oikeudenmukaisen arvioinnin tekemisen. En ole poissulkenut ajatusta tutkia aihealuetta enemmän ja syvällisemmin tulevaisuudessa,



## Lähteet

Eskola, J., Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Haltia, P. 1995. Ammattitaito ja ammattitutkinnot. Teoksessa Ritva Turpeinen (toim.) Ammattitutkintojen ja näyttökokeiden teoreettisia perusteita. Helsinki: Opetushallitus.

Haltia, P. , Kivinen, K. 1997. Ammattien tutkiminen ja ammattitutkinnot. Turun yliopisto: Opetushallitus. Koulutussosiologian tutkimuskeskus.

Haltia, P., Hämäläinen, V. 1999. Näyttötutkinnoissa vaadittava pätevyys. Helsinki. Hakapaino.

Haltia, P., Lemiläinen, M. 1998. Näyttötutkinnot ja työelämän vaatimukset. Helsinki: Hakapaino.

Haltia, P., 2006. Luentomateriaali. Näyttötutkintojen ajankohtaiskatsaus ja muuttuvat käytänteet. Helsinki: Hotelli-, ja ravintola- ja ruokapalvelualan Näyttötutkintojen yhteistyöseminaari.

Heikkinen, V.A. 2005. Matka restonomiin ydinosaamiseen. Kuvaus majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen osaamisalueista, asiantuntijuudesta ja dynaamisesta ammattitaidosta. Tampere: Cityoffset Oy.

Helakorpi, S. Ammattitaito ja se arviointi. Teoksessa Ritva Turpeinen (toim.) Ammattitutkintojen ja näyttökokeiden teoreettisia perusteita. Helsinki: Opetushallitus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hätönen, H. 1999. Opiskelijan arviointi työssäoppimisessa. Helsinki: Hakapaino.

Jaakkola, R. 2002. Luentomateriaali. Helsinki: Näyttötutkintojen kehittämiskoulutus NTM15022 Helia.

Kautto-Koivula, L. 1996. Degree-Oriented Adult Education in the Work Environment. Teoksessa Pekka Ruohotie ja Peter Grimmett (toim.) Professional growth and development. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Kortteinen, M., 2004. Poliittinen kriisi: Tausta ja sisältö. Teoksessa Ilkka Niiniluoto ja Paavo Löppönen (toim.) Suomen henkinen tila ja tulevaisuus. Juva: WSOY.

Lehtisalo, L., Raivola, R. 1999. Koulutus ja koulutuspolitiikka 2000-luvulle. Juva: WSOY.

Opetushallitus, 2000. Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto 2000. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Helsinki: Hakapaino Oy.

Opetushallitus. 2003. Näyttötutkinto-opas. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy.

Opetusministeriö, 2008. Vetovoimaa, laatua ja läpinäkyvyyttä ammatilliseen koulutukseen. Helsinki: Opetusministeriö.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WSOY

Ruusuvuori, J., Tiittula, L. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Räisänen, A. 1998. (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Helsinki: Yliopistopaino.

Saarinen, M., 2005. Luentomateriaali. Näyttötutkintojen kehittämiskoulutus. Helsinki.

Taalas, M. 1998. Ammattitutkinto ja näyttökokeet. Ehdotus ammattitutkinnon ja sen näyttökokeiden malliksi. Teoksessa Ritva Turpeinen (toim.) Ammattitutkintojen ja näyttökokeiden teoreettisia perusteita. Helsinki: Opetushallitus.

Toom, A. 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Auli Toom, Jussi Onnismaa ja Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Turpeinen, R. 1998. Ammattitaito ja sen arviointi näyttökokeissa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Virtanen, P. 2007. Arviointi, arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Volanen, M. 2001. Miksi vain kirjoittamalla ylioppilaaksi? Teoksessa Arto Jauhiainen, Risto Rinne ja Juhani Tähtinen (toim.) Koulutuspolitiikka Suomessa ja ylikansalliset mallit. Turku: Painosalama Oy.

Väärälä, R. 1995. Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Rovaniemi: Lapin yliopiston monistuskeskus.

Väärälä, R. 1998. Pätevyys ja ammatillinen muutos. Teoksessa Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Toim. Räisänen, A. Helsinki: Opetushallitus.

## Internetlähteet

Helakorpi, S. 2007. Koulutuksen kehittävä arviointi. Mittariston taustaa ja käyttöohjeista. [luettu 15.12.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

<http://ope.aokk.fi/~shelakorpi/mittarit/mittohjeet.doc>.

Opetushallitus, Näyttötutkinnot kasvattivat suosiotaan [luettu 20.4.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#): <http://www.oph.fi/pageLast.asp?path=1,436,24368,72305,72306,26503,77651>

Opetushallitus, Henkilökohtaistaminen [luettu 15.3.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

<http://www.oph.fi/page.asp?path=1,443,9111,9378>

Opetushallitus, Koulutuksen kehittäminen [luettu 28.4.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

<http://www.oph.fi/page.asp?path=1,443,9111,9378>

Opetushallitus, Aikuisten ammatilliset näyttötutkinnot [luettu 1.5.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

<http://www.oph.fi/nayttotutkinnot/>

Opetushallitus, Tutkintotoimikuntien asettaminen ja tehtävät [luettu 17.5.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

<http://www.oph.fi/pageLast.asp?path=1,17629,18771,21801,47413,47416>

Opetushallitus, Ammatillisen koulutuksen linja, OHJE [luettu 18.5.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

[db3.oph.fi/esr/tiedostot/Näyttöaineiston % 20rakenne % 20OHJE % 205.2.2003.doc](db3.oph.fi/esr/tiedostot/Näyttöaineiston%20rakenne%20OHJE%205.2.2003.doc)

Opetushallitus, [luettu 23.11.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

<http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,17627,6610>

Opetushallitus, Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet, [luettu 23.11.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#):

<http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,17627>

Tilastokeskus, Näyttötutkintoon valmistavissa koulutuksissa 77 100 osallistujaa vuonna 2007, [luettu

23.11.2008] Saatavilla [www-osoitteesta](#): [http://tilastokeskus.fi/til/aop/2007/aop\\_2007\\_2008-11-](http://tilastokeskus.fi/til/aop/2007/aop_2007_2008-11-03_tie_003.html)

[03\\_tie\\_003.html](http://tilastokeskus.fi/til/aop/2007/aop_2007_2008-11-03_tie_003.html)

## Liite 1

Suoritan Laurea ammattikorkeakoulussa Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmaa. Opintoihini sisältyy opinnäytetyön tekeminen, jossa tarkastelen hotellivirkailijan perustutkintoon sisältyvää *hotellin vastaanottoiminnot näyttöä*. Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, ovatko kyseessä olevan *tutkinnon arviointikohteet ammattitaidon keskeisiä alueita, mitkä mahdollisesti ovat ongelmakohtat, jotka vaikeuttavat arvioinnin tekemistä ja miten arviointia tulisi kehittää*. Aiheen valintaan vaikutti se, että työskentelen ravintola- ja hotellipalvelualan tutkintotoimikunnassa, jonka yhtenä tehtävänä on mm. toimia aloitteellisesti näyttötutkintojärjestelmän kehittämiseksi.

*Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat.*

1. Ovatko hotelli- ja ravintola-alan perustutkintojen näyttöjen arviointikohteet ammattitaidon keskeisiä alueita. Esimerkkitutkinto on *hotellivirkailijan perustutkinto ja siinä suoritettava Hotellin vastaanottoiminnot näyttö*.
2. Mitkä mahdollisesti ovat *ongelmakohtat*, jotka vaikeuttavat arvioijan työtä.
3. Miten arviointia tulisi mielestäsi *kehittää*.

Erja Kumpulainen, erja.kumpulainen@omnia.fi

tel. 046-8515085

## Liite 2

ARVIOINTILOMAKE

HOTELLIVIRKAILIJA

HOTELLIN VASTAANOTTOTOIMINNOT

Näytön suorittajan nimi:

Näyttöpaikka:

Arvioijan nimi:

Arvioijan työtehtävä:

Arviointiasteikko:

K=kiitettävä (K5), H=hyvä (H4/H3), T=tyydyttävä (T2/T1), Hyl.=hylätty

Hotellin asiakaspalvelu ja tulokset

Tuotteiden ja palvelujen myynti, sisäinen tiedotus, asiakkaan opastus

Laatujärjestelmään perehtyminen

Hotelliasiakkaan lähtöselvityksen ja laskituksen hoitaminen

Tilityksen tekeminen ja kannattava toiminta

Matkailu- ja ohjelmalvelujen välittäminen, yhteistyö

Hotellin varausneuvottelun ja varausten hoitaminen

Asiakaspalautteen vastaanottaminen ja käsittely

Omasta ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen

K5	H4	H3	T2	T1	Hyl.

Sanallinen arviointi:

---

---

---

---

---

---

---

---

Paikka ja päiväys:

Arvioijan allekirjoitus:

---

---

## HOTELLIVIRKAILLJA

### TUTKINTOVAATIMUKSET HOTELLIN VASTAANOTTOIMINNOT

Kiitettävä taso (K5)	Hyvä taso (H4/H3)	Tyydyttävä taso (T1)
<p>Hotellin asiakaspalvelu ja tuloseelvitys</p> <p>Palvelee yksittäisiä asiakkaita ja ryhmiä kohteliaasti, hienotunteisesti ja persoonallisesti niin, että asiakas tuntee olevansa tervetullut ja ulkomaiset asiakkaat saavat Suomesta myönteisen palvelukuvan. Hoitaa asiakkaan tuloseelvityksen hyvin valmistautuneena joustavasti ja nopeasti. Ottaa palvelussa huomioon asiakkaan Ottaa palvelussa huomioon asiakkaan erityistoivomukset ja –tarpeet sekä asiakkaan kulttuurisen taustan.</p>	<p>Osaa palvella yksittäisiä asiakkaita ja ryhmiä kohteliaasti niin, että asiakas tuntee olevansa tervetullut hotelliin ja että ulkomaiset asiakkaat saavat Suomesta myönteisen palvelukuvan. Hoitaa asiakkaan tuloseelvityksen valmistautuneena joustavasti ja nopeasti. Osaa ottaa palvelussa huomioon asiakkaan erityistoivomukset ja –tarpeet.</p>	<p>Selviytyy yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien tuloseelvityksestä.</p>
<p>Hotellin tuotteiden ja palvelujen myynti, sisäinen tiedottaminen ja asiakkaan opastaminen</p> <p>Viesti suullisesti ja kirjallisesti selkeästi asiakaspalvelutilanteissa. Pystyy palvelemaan asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä. Esittelee ja aktiivisesti myy eri osastojen tuotteita ja palveluja. Opastaa asiakasta paikallisten oheis- ja matkailupalvelujen käytössä. Käyttää työssään joustavasti tietotekniikkaa ja viestintävälineitä. Hoitaa hotellin sisäisen tiedottaminen, varmistaa palvelujen onnistumisen ja joustavuuden asiakkaan toivomusten ja annettujen lupausten mukaisesti.</p>	<p>Osaa viestiä suullisesti ja kirjallisesti selkeästi. Pystyy palvelemaan asiakkaita omalla äidinkielellään ja kahdella muulla kielellä. Osaa esitellä ja myydä eri osastojen tuotteita ja palveluja. Osaa opastaa asiakkaita paikallisten oheis- ja matkailupalveluiden käytössä. Osaa käyttää työssään tietotekniikkaa ja viestintävälineitä asiakkaiden tarvitsemien tietojen hakuun. Osaa hoitaa hotellin sisäisen tiedottamisen varmistukseksi palvelujen onnistumisen.</p>	<p>Osaa viestiä palvelutilanteessa ja hoitaa tilanteen asiallisesti ja yleisesti käytettävän kaavan mukaan.  Osaa käyttää hotellin tietojärjestelmän perusohjelmia.</p>
<p>Laatujärjestelmään perehtyminen</p> <p>Pyrkii omalla toiminnallaan laadukkaaseen lopputulokseen. Tietää hyvän laadun tärkeyden hotellin kilpailutekijänä. On perehtynyt hotellin laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan.</p>	<p>Pyrkii laadukkaaseen toimintaan. Tietää tuotteiden ja palvelun hyvän laadun tärkeyden hotellin kilpailutekijänä.</p>	<p>Hoitaa palvelutilanteet asiallisesti ja yleisesti käytettävän kaavan mukaan.</p>
<p>Hotelliasiakkaan lähtöselvityksen ja laskutuksen hoitaminen</p> <p>Valmistautuu asiakkaiden ja ryhmien lähtöselvitykseen. Ennakoi asiakkaiden lähtöselvitystilanteet sekä selvittää asiakkaan lähtöselvityksen ja laskutuksen nopeasti ja joustavasti. Tarkkailee laskutuksessa eri osastojen veloitusten oikeellisuutta. Hallitsee erilaisten maksutapojen ja –välineiden käytön, osaa käsitellä maksuvälineitä asianmukaisesti ja huolellisesti, tietää niihin liittyvät turvallisuusmääräykset ja hallitsee varmistusmenettelyt. Palvelee asiakasta kohteliaasti ja yksilöllisesti tilanteen vaatimalla tavalla niin, että asiakkaalle jää positiivinen mielikuva käynnistään hotellissa. Osaa opastaa asiakasta lähtötilanteeseen liittyvissä palveluissa.</p>	<p>Osaa valmistautua yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien lähtöselvitykseen. Ennakoi lähtöselvitystilanteet sekä selvittää asiakkaan lähtöselvityksen ja laskutuksen. Tarkkailee laskutuksessa muiden osastojen veloitusten oikeellisuutta. Hallitsee erilaisten maksutapojen ja –välineiden käytön, osaa käsitellä maksuvälineitä huolellisesti ja hallitsee varmistusmenettelyt. Osaa palvella asiakasta kohteliaasti niin, että asiakkaalle jää positiivinen mielikuva käynnistään hotellissa. Osaa opastaa asiakasta lähtötilanteeseen liittyvissä palveluissa.</p>	<p>Selviytyy rutiinomaisista lähtöselvitystilanteista.  On eri tilanteissa kohtelias.</p>
<p>Tilityksen tekeminen ja kannattava toiminta</p> <p>Pystyy laatimaan päivittäisen tilityksen ja tekemään tarvittavat rutinit hotellivuorokauden vaihtuessa. omaa toimintaansa niin, että kannattavuus paranee.</p>	<p>Pystyy laatimaan päivittäisen tilityksen ja tekemään tarvittavat rutinit hotellivuorokauden vaihtuessa.</p>	<p>Osaa tehdä päivittäisen tilityksen ja hotellivuorokauden vaihdon ohjeen mukaan.</p>
<p>Matkailu- ja ohjelmopalvelujen välittäminen ja yhteistyö matkailuyritysten kanssa</p> <p>Tuntee hotellin yhteistyökumppaneita ja osaa heidän avullaan järjestää ja välittää asiakkaille ohjelmopalveluja. Käyttää apunaan erilaisia tiedonhankintakanavia ja osaa ottaa yhteyttä matkailun neuvonta- ja myyntiorganisaatioihin. Tuntee Suomen matkailun vetovoimatekijät ja osaa aktiivisesti suosittelua matkailupalveluja erilaisille asiakasryhmille. Osaa toimia yhteistyössä matkailuyritysten kanssa ja ymmärtää matkailukohteiden ja hotellien markkinoinnin vaikutuksen hotelli- ja ravintola-alan menestykselle.</p>	<p>Tuntee hotellin yhteistyökumppaneita ja osaa heidän avullaan järjestää ja välittää asiakkaille ohjelmopalveluja. Osaa käyttää apunaan erilaisia tiedonhankintakanavia ja ottaa yhteyttä matkailun neuvonta- ja myyntiorganisaatioihin. Tuntee Suomen matkailun vetovoimatekijät.  Osaa toimia yhteistyössä matkailuyritysten kanssa ja ymmärtää markkinoinnin merkityksen hotelli- ja ravintola-alan menestykselle.</p>	<p>Ymmärtää, että hotellilla on yhteistyökumppaneita ja näiden yhteistyökumppaneiden merkityksen.</p>

#### Kiitettävä taso (K5)

##### Hotellin varausneuvottelun ja varausten hoitaminen

Tuntee erilaisissa kokous- ja ravintolatilaisuuksissa tarjottavia tuotteita ja niiden hinnoittelu- ja kustannustekijät.  
Osaa käydä varausneuvottelua kannattavuuteen pyrkien.  
Osaa hoitaa hotellin varausrekisteröintiä, tietää erilaiset varaus-  
tavat (kiintiö- ja free sale –käytännöt, hotellin jälleenmyyjien ja  
keskusvaraamon toiminta, matkatoimistojen kautta tulevat  
yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien varauskäytännöt).  
Pystyy hoitamaan päivittäiset varaukset sekä myymään hotellin  
tuotteet ja palvelut annettujen hinnoitteluohjeiden ja  
hinnastojen mukaisesti.  
Omaa yleiskäsityksen hotellin varausilanteesta, tulevista  
asiakkaita ja ryhmistä sekä tarjolla olevista ja tulevista hotellin  
ja ravintolan palveluista.  
Pystyy ohjeen mukaan tarkkailemaan tulevia varauksia, ottamaan  
yhteyttä asiakkaisiin, hoitamaan varauksiin liittyvän tiedottamisen.  
On huolellinen ja kohtelias käydessään asiakkaan kanssa  
varauskeskustelua.  
Osaa kertoa asiakkaalle hotellin maksu- ja peruutusehdoista.  
Osaa vahvistaa kirjallisesti varaukset eri viestintävälineillä.

##### Asiakaspalautteen vastaanottaminen ja käsittely

Osaa vastaanottaa asiakaspalautetta asiallisesti ja kohteliaasti.  
Osaa välittää palautteen tiedot eteenpäin ja toimia siten, että  
mahdolliset puutteet korjataan.  
Osaa tehdä asiakaspalautteen perusteella parannusehdotuksia.

##### Omasta ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen ja vastaanoton rooli poikkeustilanteissa

Osaa huolehtia omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta ja tietää,  
miten vaaratilanteissa tulee toimia, tiedostaa vastaanoton tehtävät  
palo- ja pelastustilanteissa.  
Tuntee turvallisuusohjeet ja osaa toimia niiden mukaan.

#### Hyvä taso (H4/H3)

Omaa käsityksen erilaisissa kokous- ja ravintolatilai-  
suuksissa tarjottavista tuotteista ja niiden hinnoittelusta.  
Osaa käydä kokous- ja ravintolatilauksen  
varausneuvottelua.  
Osaa hoitaa hotellin varausrekisteröintiä, tietää erilaiset  
varaukset ja –käytännöt.

Pystyy hoitamaan päivittäiset varaukset sekä myymään  
hotellin tuotteet ja palvelut annettujen ohjeiden ja  
hinnastojen mukaisesti.  
Omaa yleiskäsityksen hotellin varausilanteesta, tulevista  
asiakkaita ja ryhmistä sekä tarjolla olevista ja tulevista  
hotellin ja ravintolan palveluista.  
Osaa ohjattuna tarkkailla tulevia varauksia, pystyy ottamaan  
tarvittaessa yhteyttä asiakkaisiin ja hoitamaan varauksiin  
liittyvät ohjeet hotellin eri osastoille.  
On huolellinen ja kohtelias varauskeskustelussa.  
Osaa kertoa asiakkaalle hotellin maksu- ja peruutusehdoista.  
Osaa vahvistaa varaukset kirjallisesti.

Osaa vastaanottaa asiakaspalautetta asiallisesti ja  
kohteliaasti.  
Osaa välittää palautteen tiedot eteenpäin ja toimia siten,  
että mahdolliset puutteet korjataan.

Osaa huolehtia omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta,  
tiedostaa vastaanoton tehtävät vaaratilanteissa, kuten  
palo- ja pelastustilanteissa.  
Tuntee turvallisuusohjeet ja osaa toimia niiden mukaan.

#### Tyydyttävä taso (T1)

Osaa myydä hotellin tavanomaisia  
palveluja ja tuotteita ohjeen mukaan.

Osaa tehdä ohjeen mukaan  
tavallisimpia yksittäisiä huone-,sauna-  
ja pöytävarauksia itselleen tutun  
hotellin vastaanotossa.  
Osaa ohjeen mukaan kysyä varauksen  
yhteydessä tarvittavat tiedot.  
Osaa ohjata vaativat varaus-  
neuvottelut myyntihenkilöille.

Osaa toimia itselleen tutun hotellin  
liikeidean mukaisesti.

Tuntee turvallisuusmääräykset ja osaa  
opastettuna toimia niiden mukaisesti.

## Liite 3

### Keskeisimpiä käsitteitä

Ammatillinen aikuiskoulutus, valmistava koulutus, tutkintoon valmistava koulutus:

- Amatillisella aikuiskoulutuksella tarkoitetaan näyttötutkintoina suoritettavia ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja sekä niihin valmistavaa koulutusta.
- Tutkintoon valmistava koulutus tarkoittaa tapaa hankkia tarvittavaa ammattitaitoa opiskelemalla. Omniassa Sinulla on mahdollisuus osallistua valmistavaan koulutukseen henkilökohtaisamissuunnitelmasi mukaan.

Henkilökohtaistaminen:

- Omnia tarjoaa aikuisille tutkinnonsuorittajille yksilöllistä, asiakaslähtöistä neuvontaa, ohjausta ja tukea. Tätä ohjausta Sinä olet oikeutettu saamaan tutkintosuorituksesi kaikissa vaiheissa: hakeutumisen, valmistavan koulutuksen ja tutkinnon suorittamisen aikana.

Henkilökohtaistamissuunnitelma:

- Jokaisen tutkinnonsuorittajan kanssa yhdessä laadittava asiakirja, johon kirjataan aiemmin hankittu ammatillinen osaaminen, tutkinnon suorittamisen suunnitelma ja tutkinnossa tarvittavan ammattitaidon hankkimistapa, esim. valmistavaan koulutukseen osallistuminen.
- Tutustu tarkemmin henkilökohtaistamissuunnitelmaan luvussa 6 Opintojen suunnittelu ja eteneminen

Näyttötutkinnon perusteet:

- Asiakirja, jossa määritellään mm. suoritettavan tutkinnon osat, ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit. Tutkinnon perusteista päättää Opetushallitus.
- Jokaisen tutkinnonsuorittajan kuuluu perehtyä hyvin oman tutkintonsa vaatimuksiin. Saat opettajalta tietoa ja materiaalia tutkintosi perusteista. Löydät kaikkien ammatillisten tutkintojen perusteet Opetushallituksen Internet-sivulta [www.oph.fi](http://www.oph.fi).

Näyttötutkinnon suorittaja, tutkinnonsuorittaja, opiskelija:

- Näyttötutkinnon suorittaja on näyttötutkintoa suorittava henkilö
- Kaikki aikuiskoulutukseen osallistuvat aikuiset ovat näyttötutkinnon suorittajia. Heistä käytetään myös nimitystä tutkinnonsuorittaja.



- Valmistavaan koulutukseen osallistuessaan tutkinnonsuorittaja yleensä hankkii tarvittavaa ammattitaitoa opiskelemalla oppilaitoksessa, jonka vuoksi tässä oppaassa on käytetty myös nimitystä opiskelija.

Tutkintosuoritus, tutkintotilaisuus, näyttötutkinto:

- Näyttötutkinnon suorittaminen eli näyttö tarkoittaa tutkinnon perusteissa määrätyn ammattitaidon osoittamista käytännön työssä. Sen arviointi tapahtuu tutkintotilaisuudessa.
- Tutkintosuorituksessa työnantajan ja työntekijän edustajat arvioivat tutkinnonsuorittajan ammattitaitoa yhdessä opettajan kanssa. Tästä kolmen alan edustuksesta tutkinnonsuorittamisen eri vaiheissa käytetään termiä kolmikanta.

Tutkintotodistus, osallistumistodistus, opintorekisteriote:

- Tutkintotodistus on todistus ammatillisen tutkinnon suorittamisesta. Sen myöntää tutkintotoimikunta, kun kaikki tutkinnon osat on suoritettu hyväksyttävästi.
- Valmistavaan koulutukseen osallistumisesta saat osallistumistodistuksen oppilaitoksesta.
- Opintorekisteriotteeseen merkitään Omniassa tehdyt opintosuoritukset. Opiskelija voi pyytää opintorekisteriotteen missä tahansa opintojensa vaiheessa.

Tutkintovastaava:

- Tutkintovastaava on opettaja, joka vastaa oman alansa tutkintosuorituksista. Valmistavan koulutuksen opettajilta saat oman alasi tutkintovastaavan yhteystiedot.

Opettaja, vastuukouluttaja, ryhmän vastaava, tutor:

- Valmistavan koulutuksen opettajia kutsutaan eri nimityksillä alasta riippuen.
- Kaikkien opettajien tavoitteena on laadukas ja yksilöllinen ohjaustyö.
- Sinulla on aina mahdollisuus ottaa yhteyttä opettajaan, opinto-ohjaajaan tai erityisopettajaan keskustellaksesi tutkintosi suorittamisesta
- Opettajien ja muun henkilökunnan yhteystiedot löydät tämän oppaan lopusta