

21.6.2023

Helsinki 21.6.2023
Asianro DKIR/564/00.05.00/2023
Viite Opetushallituksen lausuntopyyntö liiketoiminnan perustutkinnon perusteiden luonnoksesta

Opetushallitukselle

TUTKINNON PERUSTEIDEN TYÖELÄMÄLÄHTÖISYYS, SELKEYS JA YMMÄRRETTÄVYYS

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallitus pitää liiketoiminnan perustutkinnon perusteita monipuolisen liitetoimintaosaamisen näkökulmasta työelämän ajantasaisten osaamistarpeiden mukaisina.

Kirkkohallitus arvioi luonnosta sekä yleisesti että myös seurakuntien hallinnon ja talouden työtehtävien työn näkökulmasta. Nämä tehtävät ovat laaja-alaista osaamista edellyttäviä ja niiden työkuva vaihtelee. Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset kattavat sekä perusosaamisen että erilaisissa työtehtävissä tarvittavamman osaamisen. Perustutkinnon valinnaisuuden lisääminen tukee työelämälähtöisyyttä.

Kirkkohallitus näkee myönteisenä, että liiketoiminnan perustutkinnon suorittaneen osaamiseen kuuluvat mm. ”edistää toiminnallaan kestävän kehityksen osa-alueiden toteutumista (ekologinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen näkökulma) ja ”toimii yhteistyökykyisesti alan globaalissa ja monikulttuurisessa toimintaympäristössä”. Kestävyysarvot ja -periaatteet sekä niihin liittyvä osaaminen ovat erinomaisen kattavasti esillä tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksissa. Sen sijaan kulttuuritietoisuuteen liittyvä osaaminen ei näy tähän perustutkintoon kuuluvissa ammatillisissa pakollisissa tai valinnaisissa tutkinnon osissa riittävästi. Se on terminä näkyvissä ainoastaan Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen -yhteisessä tutkinnon osassa (YTO) sekä Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen -yhteisessä ammatillisessa valinnaisessa tutkinnon osassa.

Kirkkohallitus näkee, että asiakkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtämisessä ja asiakaspalvelun sujuvuudessa on asiakkaan tai asiakasryhmän kulttuurisen, katsomuksellisen tai uskontoon liittyvän taustan ymmärtäminen keskeistä osaamista. Tämä on tärkeää sekä kasvokkaisessa että digitaalisessa asiakkaan kohtaamisessa. Tämänkaltaista monilukutaitoa tarvitaan jatkossa yhä enemmän, kun kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen asiakaskokemuksen merkitys korostuu.

TUTKINNON OSIEN OSAAMISPISTEYTYYS JA MERKITTÄVYYS SUHTEESSA KOKO TUTKINNON LAAJUUTEEN 180 OSAAMISPISTETTÄ

Luonnoksessa usean tutkinnon osan laajuuden supistaminen on rajannut ja kohdentanut ammattitaitovaatimuksia aiempaa paremmin kunkin tutkinnon osan nimen mukaiseen osaamiseen. Supistunut laajuus myös mahdollistaa työuran aikana yksittäisen tutkinnon osan opiskelun entistä paremmin.

Kirkkohallitus pitää hyvänä sitä, että usea tutkinnon osa soveltuu hyvin työuran aikaisena täydennyskoulutuksena myös muiden kuin liiketoiminta-alan työntekijäryhmien osaamisen kehittämiseen, esimerkiksi Tapahtumajärjestäminen, Projektissa toimiminen, Tuote- ja palveluneuvonta, Markkinointiviestintä, Kirjastopalvelut sekä Asiakaskokemuksen kehittäminen.

Tutkinnon osien välinen osaamistason vaatimus vaihtelee. Suurin osa tutkinnon osista rakentuu perustutkinnon luonteen mukaisesti perusosaamisen hankkimiseen. Niiden ammattitaitovaatimukset ovat konkreettisia ja liittyvät kiinteästi työprosessin vaiheisiin. Osassa on selvästi vaativampia ja laaja-alaisempia ammattitaitovaatimuksia kuten Finanssipalvelut ja

Digitaalinen kauppa -tutkinnon osissa, mutta laajuus on sama kuin muissa valinnaisissa tutkinnon osissa.

TUTKINNON OSIEN SISÄLTÖ JA AMMATTITAITOON OSOITTAMINEN

Liiketoimintaympäristössä toimiminen -tutkinnon osa

Työyhteisössä työskentelyn -osaamisen ammattitaitovaatimus 'Opiskelija ottaa huomioon monimuotoisen työyhteisön', on tärkeä. Keskeisiin työyhteisötaitoihin kuuluu yhdenvertaisuuden edistäminen omalla toiminnallaan.

Siksi muutosehdotus: 'Opiskelija ottaa huomioon työyhteisön monimuotoisuuden ja sen jäsenten yhdenvertaisuuden.'

Markkinointiviestintä-tutkinnon osa

Markkinointiviestinnän suunnittelu -tutkinnon osasta puuttuu ammattitaitovaatimus, joka liittyisi yrityksen tai organisaation markkinointisuunnitelman tai strategian tuntemiseen. Kirkkohallitus ehdottaa, että sellainen lisättäisiin.

Taloushallintoon liittyvät tutkinnon osat

Useassa tutkinnon osassa on ammattitaitovaatimus: 'Opiskelija palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita.'

Muutosehdotus: Opiskelija palvelee ja ohjaa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita.

Perustelu: Palvelu sisältää neuvontaa, mutta jää usein kertaluonteiseksi vastaukseksi yksittäiseen kysymykseen. Jos on ohjausosaamista, silloin voi toimia pitkäkestoisemmin ja ennakoida tietotarpeita.

Arvo-osaaminen

Kirkkohallitus kiinnittää huomiota siihen, että kummassakaan ammatillisessa pakollisessa tutkinnon osassa ei ole ammattitaitovaatimusta, joka liittyy yrityksen tai organisaation arvoihin ja niiden pohjalta muodostettuihin toimintaperiaatteisiin. Asiakkaat arvioivat asiakaskokemustaan myös sen pohjalta, kuinka organisaation edustaja työskentelee yrityksen/organisaation arvojen ja niihin perustuvien toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Ammattitaitovaatimus 'Opiskelija selvittää organisaation liiketoimintamallin ja tunnistaa organisaation keskeisiä työtehtäviä' todennäköisesti sisältää osana liiketoimintamallia organisaation arvot tai arvolupauksen. Ammattitaitovaatimus sisältää kuitenkin vain tuntemisen tason. Kirkkohallitus ehdottaa, että ammattitaitovaatimukseen lisätään myös arvojen mukaisen toiminnan taso.

Kulttuuri- ja katsomustietoisuuden osaaminen

Asiakaspalvelun perusteet -tutkinnon osassa on ammattitaitovaatimus 'Opiskelija nimeää organisaation asiakasryhmiä ja tunnistaa niiden erityispiirteitä'. Asiakaskokemuksen kehittäminen -tutkinnon osaan kuuluu ammattitaitovaatimus 'Opiskelija tunnistaa asiakasryhmän erityispiirteitä sekä arvon organisaatiolle'. Kirkkohallitus haluaa varmistaa, että kulttuuri- ja katsomustietoisuuteen liittyvä osaaminen on sisällytetty tutkinnon osien osaamisen hankkimiseen ja osoittamiseen tai ehdottaa, että tämä osaaminen lisätään ammattitaitovaatimuksiin.

Saavutettavuusosaaminen

Saavutettavuus on sisällytetty ainoastaan Markkinointiviestinnän ja Digitaalisen kaupan tutkinnon osiin. Tutkinnossa olisi tärkeää ottaa huomioon myös muu kuin viestinnän saavutettavuus, esimerkiksi fyysinen saavutettavuus asiakaspalvelutilanteessa. Kirkkohallitus haluaa varmistaa, että tämä osaaminen on sisällytetty osaamisen hankkimiseen ja osoittamiseen esimerkiksi Asiakaspalvelun tai Asiakaskokemuksen kehittäminen -tutkinnon osiin tai ehdottaa, että tätä osaamista lisätään ammattitaitovaatimuksiin.

Pekka Huokuna
Kansliapäällikkö

Marja Pesonen
Asiantuntija