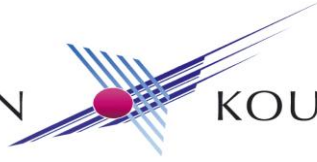


ROVANIEMEN



KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ

# MONIPALVELUT KIINTEISTÖ- JA KOTITYÖPALVELUALALLA

– laadullisen ennakkoinnin selvitystyö



Hurtig, L. (toim.) & Kontiokoski, P. & Pälli, P. (toim.) & Rekilä, K.  
(toim.) & Välimäki, I.

30.6.2013

## SISÄLTÖ

<b>1. JOHDANTO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. KUVAUS KIIINTEISTÖ- JA KOTITYÖPALVELUALASTA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Käsitteiden määrittelyä.....	9
2.2. Kiinteistö- ja kotityöpalvelualan ennakoidut muutostekijät .....	10
2.3. Näkemyksiä koulutuksen kehittämisestä .....	12
<b>3. SELVITYSTYÖN TAUSTAA</b> .....	<b>16</b>
3.1. Työn tavoite .....	18
3.2. Selvitystyössä käytetyt menetelmät ja aineiston hankinta.....	18
<b>4. TULOSTEN YHTEENVETO</b> .....	<b>20</b>
4.1. Työelämän osaamistarpeet ja koulutus koulutusaloittain .....	20
4.1.1. Kiinteistöpalvelualan tämänhetkiset osaamisvaatimukset.....	20
4.1.2. Kiinteistöpalvelualan tutkinnon perusteissa .....	23
4.1.3. Puhdistuspalvelualan tämänhetkiset osaamisvaatimukset.....	24
4.1.4. Puhdistuspalvelualan tutkinnon perusteissa.....	26
4.1.5. Kotityöpalvelualan tämänhetkiset osaamisvaatimukset.....	27
4.1.6. Kotityöpalvelualan tutkinnon perusteissa .....	29
4.2. Osaamisen haasteet tulevaisuudessa .....	30
4.2.1. Kiinteistöpalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet.....	30
4.2.2. Puhdistuspalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet.....	32
4.2.3. Kotityöpalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet.....	34
4.3. Koulutusalojen rajapintatarkastelua .....	36
4.4. Koulutusaloittaisia havaintoja.....	37
4.5. Koulutusasteittaisia havaintoja.....	38
<b>5. AMMATTIKORKEAKOULU JATKO-OPINTOVÄYLÄNÄ</b> .....	<b>39</b>
5.1. Ammattikorkeakoulujärjestelmä .....	39
5.2. Kelpoisuus ja valinta ammattikorkeakouluopintoihin .....	42
5.3. Jatko-opinnoiksi soveltuvia koulutusohjelmia.....	43
5.4. Ammatillinen tutkinto – väylä ammattikorkeakouluun.....	45
5.5. Kiinteistö- ja kotityöpalvelualan jatko-opinnot ammattikorkeakouluissa	48

5.6. Ammattikorkeakouluille suunnatun kyselyn tulokset .....	52
<b>6. LOPUKSI .....</b>	<b>54</b>

## LIITTEET

1. Kyselylomake ammattikorkeakouluille
2. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän pää- ja alakategoriat

## KUVIOT

1. Suomen koulutusjärjestelmä

## TAULUKOT

1. Suomen ammattikorkeakoulut
2. Ammattikorkeakoulujen koulutusohjelmat, jotka tukevat kiinteistö- ja kotityöpalvelualan moniosaajien jatko-opinto- ja urakehitystä

## 1. JOHDANTO

*Monipalvelut kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla – laadullisen ennakkoinnin selvitystyö* ja tämä loppuraportti ovat osa valtakunnallisia, Opetushallituksen toimeksiannon pohjalta toteutettuja ennakointihankkeita ja ennakkoinnin lisäselvityksiä. Hankkeen tavoitteena on selvittää monipalveluiden nykytilanne sekä tulevaisuuden tarpeet kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla huomioiden eri palveluiden painopistealueet ja yhdistelmien määrät. Näiden asioiden lisäksi työelämältä on selvitetty monipalveluiden asiakaskohderyhmät ja niiden tarpeet, asiakasrajapinnat sekä monipalveluissa työskentelevien henkilöiden tulevaisuuden osaamistarpeet. Tarkastelua on tehty sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Selvitykseen kuuluu lisäksi monipalveluita tukevan toisen asteen tutkinnon suorittaneen jatko-opintomahdollisuuksien kartoittaminen ammattikorkeakoulussa.

Selvitystyössä osaamisen tarkastelun viitekehys muodostuu kiinteistöpalvelujen perustutkinnon (2010), kiinteistöhoitajan ammattitutkinnon (2002) ja kiinteistöhoitajan erikoisammattitutkinnon (2003) tämänhetkisten tutkinnon perusteiden osaamisvaatimuksista sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon (2010), kotityöpalvelun ammattitutkinnon (2005) ja laitoshuoltajan ammattitutkinnon (2005) osaamisvaatimuksista. Hankkeessa on tehty rajapintatarkastelua kiinteistö- ja kotityöpalvelualan sisällä sekä suhteessa muihin aloihin.

Selvitystyön lopputuloksena voidaan todeta, että nykyiset kiinteistö- ja puhdistuspalvelualan ammatillisten perustutkintojen, ammattitutkintojen ja erikoisammattitutkintojen perusteet vastaavat tällä hetkellä ja tulevaisuudessa melko hyvin työelämän osaamistarpeisiin. Tulevaisuuden osaamistarpeista nousee esille palveluliiketoiminnan luonne. Palveluliiketoiminnan luonteessa korostuvat alan substanssiosaamisen lisäksi asiakaspalvelu, tietotekninen osaaminen, taloudellinen toimintatapa, ammattiylpeys,

ekologisuus, globalisaatio, ja sen myötä monikulttuurisuusosaaminen ja kielitaito. Ammatillisten perustutkintojen osalta koulutuksen järjestäjien tulee kiinnittää enemmän huomiota siihen, että tutkintojen valinnaisia osia tarjotaan laaja-alaisesti ja että valinnaisia osia hyödynnetään tutkinnon suorittajan opintojen henkilökohtaistamisen yhteydessä.

Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon ja kotityöpalvelujen ammatitutkinnon nykyisiä sisältöjä tulisi suunnata palvelun kysynnän mukaisesti enemmän sosiaali- ja terveysalalle. Kiinteistö- ja puhdistuspalveluiden alan arvostuksen ja ammattiyhpeyden edistämiseksi alasta olisi muodostettava oma itsenäinen klusterinsa.

Hankkeessa on selvitetty myös ammattikorkeakouluissa annettava monipalveluihin liittyvä koulutus, ammatillisen tutkinnon suorittaneen mahdollisuus alan ammattikorkeakouluopintoihin ja koulutuksen kehitysnäkymät, jotta osaamisen kehittämisen ja kehittämisedellytysten jatkumot voidaan varmistaa. Kysely (liite 1) lähetettiin 25 Suomessa toimivaan ammattikorkeakouluun. Vastauksia saatiin 13 ammattikorkeakoulusta.

Selvitystyön tuloksena on syntynyt kuvaus kiinteistö- ja kotityöpalveluissa tuotettavien monipalveluiden nykyhetken ja tulevaisuuden osaamistarpeista. Rajapintatarkastelun tuloksena on syntynyt myös kuvaus koulutusalat ylittävistä osaamistarpeista tulevaisuuden monipalveluosaamisessa.

Ammattikorkeakouluille tehdyn kyselyn perusteella liiketalouden tradenomikoulutus, palvelujen tuottamisen ja johtamisen restonomikoulutus sekä rakennustekniikan insinöörikoulutus katsotaan sopiviksi jatko-opintoväyliksi toisen asteen kiinteistöpalvelujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen tutkinnon suorittaneille. Se, että talotekniikkaa ei mainita soveltuvana koulutuksena tekniikan ja liikenteen alalta, johtuu todennäköisesti siitä, että kolme neljästä talotekniikan koulutusta järjestävästä ammattikorkeakoulusta ei vastannut kyselyyn.

*Monipalvelut kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla – laadullisen ennakkoinnin selvitystyö* on valmistunut Rovaniemen koulutuskuntayhtymän toimijoiden moniammatillisena yhteistyönä. Selvitystyössä ovat olleet mukana seuraavat henkilöt:

*Leila Hurtig*, KM, Restonomi AMK, aikuiskoulutuspäällikkö.

Lapin matkailuopisto, Matkailualan tutkimus- ja koulutus-instituutti (MTI).

*Päivi Kontiokoski*, KK, Ito, suunnittelija.

Rovaniemen ammattikorkeakoulu, Matkailualan tutkimus- ja koulutus-instituutti (MTI).

*Kari Rekilä*, Yo-merkonomi, koulutustarkastaja, C&Q -asiantuntija.

Lapin oppisopimuskeskus.

*Petri Pälli*, MMM, lehtori.

Rovaniemen ammattikorkeakoulu, Matkailualan tutkimus- ja koulutus-instituutti (MTI).

*Irene Välimäki*, Insinööri ylempi AMK, kiinteistöalan opettaja.

Lapin ammattiopisto.

Raportin tekstityksestä ovat vastanneet Leila Hurtig, Petri Pälli ja Kari Rekilä.

Raportin myötä haluamme lausua kiitoksemme kaikille tämän työn valmistumisessa mukana olleille organisaatioiden edustajille, sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille. Kiitämme myös Opetushallitusta mahdollisuudesta toteuttaa valtakunnallista kehittämistyötä ja samanaikaisesti avartaa myös omia näkemyksiämme monipalveluista kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla nyt ja tulevaisuudesta.

Rovaniemellä 30.6.2013.

*Työryhmä*

## 2. KUVAUS KIIINTEISTÖ- JA KOTITYÖPALVELUALASTA

Kiinteistöala on moniulotteinen ja -muotoinen palveluala. Kiinteistöalaa kuvattaessa onkin tarkasteltava ammatillista kuvaa kiinteistönhoidon, rakennustekniikan, toimitilapalveluiden ja puhdistuspalveluiden näkökulmasta sekä alan työnjohdollisesta näkökulmasta. Hyvällä ja ammattitaitoisella kiinteistön hoidolla ja ylläpidolla on keskeinen rooli rakennuskantamme arvon säilyttämisessä. Ala työllistää Suomessa yli 100 000 henkilöä, joista noin kaksi kolmasosaa toimii yksityisellä sektorilla. Ammatin (2013) tietojen mukaan kiinteistöalan keskeisiä ammattinimikkeitä ovat isännöitsijä, kiinteistönhoitaja, vartija, LVI-insinööri, LVI-asentaja, kiinteistöyönjohtaja ja talonmies.

Nuoria on kiinteistöalalla jo nykyiselläänkin keskimääräistä enemmän. Uusien osaajien tarve korostuu kuitenkin entisestään lähivuosina, sillä noin puolet alan työntekijöistä jää eläkkeelle vuoteen 2020 mennessä (Ranta, 2013). Opetushallituksen Ensti-ennusteiden (2013) mukaan kiinteistöalalta poistuu vuosien 2014–2019 aikana työllistä työvoimaa pelkästään isännöitsijöiden ja kiinteistötyöntekijöiden ammattiryhmässä yli 5600 henkilöä. Tähän lukuun on lisättävä vielä alan erityisosajat ja työnjohto.

Puhdistuspalveluala on monipuolinen ja laaja-alaisesti työllistävä palveluelinkeino. Alan palveluilla tuotetaan hyvinvointia toimitiloissa työskenteleville ihmisille. Puhdistuspalvelut sisältävät pääasiassa erilaisten tilojen ylläpito- ja perussiivoustehtäviä ja toimitilasta riippuen muita palvelutehtäviä, kuten esimerkiksi viihtyisyydestä huolehtimista, somistamista, järjestelmistä ja asiakkaan avustamista. Palvelutehtäviä voivat olla myös tekstiilienhuolto-, ateriat- tai kokouspalvelut. (Opetushallitus, 2010, 215.)

Puhdistuspalvelualalla epäsuhta työvoiman tarpeen ja koulutetun työvoiman saatavuuden välillä on suuri. Koulutettua työvoimaa tarvittaisiin huo-



mattavasti enemmän kuin sitä on tarjolla. Koulutustarve on niin suuri, ettei nuorten koulutuksella kyetä vastaamaan tarpeeseen. Ala tarvitsee vahvaa panostusta aikuiskoulutustarjontaan. (Hanhijoki, Katajisto, Kimari & Savioja, 2011, 157.) Tilastokeskuksen ammattirekisterin mukaan vuonna 2004 puhdistuspalvelualan työntekijöistä lähes puolet oli vaille mitään ammatillisesti eriytynyttä tutkintoa ja vain neljänneksellä oli puhdistuspalvelujen ammatillinen tutkinto. (Hanhijoki, Katajisto, Kimari & Savioja, 2009, 95.)

Opetushallituksen Ensti-ennusteiden (2013) mukaan puhdistuspalvelualan poistuma vuosina 2014–2019 siivoojien ammattiryhmässä on yli 16 600 työntekijää. Vastaavasti ennakoitaan, että alalle avautuu valtakunnallisesti vuoteen 2025 mennessä lähes 50 000 työpaikkaa. Ammatinetin (2013) tietojen mukaan puhdistuspalvelualalla ja sitä sivuavilla aloilla työskennellään muun muassa ikkunanpesijänä, hotelliemäntänä, hyttisiivoojana, siivoojana, siivoustyönjohtajana, vastaanottopäällikkönä ja -virkailijana.

Kotityöpalvelut on kasvava palveluelinkeino. Kotitalousvähennyksen mahdollisuus verotuksessa on omalta osaltaan edistänyt kotityöpalveluiden kysyntää. Kotityöpalveluilla tuetaan ihmisen arjessa selviämistä yksityiskodeissa, palvelukodeissa ja erilaisissa asumisyksiköissä. (Opetushallitus, 2010, 215.) Kodin huoltoon liittyvien tehtävien lisäksi kotityöpalvelualaan kuuluvat läheisesti huolenpito-, ateriat- ja tekstiilienhuolto- ja -palvelut. Voidaan todeta, että kattava alan ammatillinen kuvaus sisältää myös kuvauksia rinnakkaisista ja osittain muiden toimialaluokitusten sisällä olevista ammattikuvauksista. Ammatinetin (2013) mukaan kotityöpalvelualalla työskentelevien työntekijöiden nimikkeitä ovat esimerkiksi kodinhoitaja (lähihoitaja), kotityöpalvelutyöntekijä ja kotityöpalveluyrittäjä.

Seuraavassa alaluvussa avaamme selvitystyön keskeisiä käsitteitä. Lähestymme myös alan monipalvelut -käsitteen merkityksiä.

## 2.1. Käsitteiden määrittelyä

**Ammattitaito** koostuu useasta osatekijästä. Siihen vaikuttavat muun muassa työmarkkinoiden määrittelemät kelpoisuus- ja ammattitaitovaatimukset, työpaikan edellyttämät valmiudet ja yksilön todellinen, potentiaalinen pätevyys. Ammattitaitoon kuuluu olennaisena osa-alueena myös ammatillinen kompetenssi, joka käsittää oman toiminnan hallitsemisen, kommunikaatiotaidot, ihmisten ja tehtävien johtamisen taidon sekä innovaatioiden ja muutosten käynnistämisen taidon. (Ojala-Paloposki, 2007, 9.)

**Kiinteistöpalvelualalla** työ perustuu ihmisten, kiinteistöjen ja ympäristön hyvinvoinnin turvaamiseen. Alan ammattilaiset vaikuttavat omalla työllään ihmisten ja elinympäristöjen terveellisyyteen, viihtyisyyteen ja turvallisuuteen sekä kiinteistöjen ja toimitilojen kuntoon ja kestävyys. Menestyvä ja vastuullinen toiminta kiinteistöpalvelualalla perustuu asiakastyytyväisyyteen, työn ja palvelun laatuun, tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen. (Ura-avain, esite 2012.)

**Siivoustyö** määritellään puhtautta ylläpitäväksi toiminnaksi, jonka avulla pinnoilta poistetaan ulkonäköä, hygieenisyyttä ja kestoikää vaarantava lika. Siivoustyöhön kuuluvat myös tilojen järjestely sekä tilojen kunnan tarkkailu. Kun käsitellään siivousalaa ja alan koulutusta, puhutaan **puhdistuspalvelualasta**. Puhdistuspalveluun liitetään toimitilojen ylläpito- ja perussiivous sekä vaatteiden ja tekstiilien puhdistus ja vuokraus. (Ojala-Paloposki, 2007, 8.)

**Kotityöpalvelulla** tarkoitetaan ihmisen ja kodin normaalin arjen palveluja, joiden tuottamiseen ei tarvita terveydenhoidollista ammattitaitoa. Kotiin ostetaan eniten palveluita, jotka liittyvät kodin ylläpitoon sekä avustamiseen ja asiointiin. Muita koteihin tuotettuja palveluita ovat muun muassa ruoka- ja ateriapalvelut sekä kodin huolto- ja pihanhoitopalvelut. Ala on kasvava ja kehittyvä. (Partanen & Sulasalmi 2012.)

**Monipalvelut kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla** voisi edellisistä määritelmistä johdettuna tarkoittaa osaamista, jossa työntekijä hallitsee oman substanssiosaamisensa lisäksi muitakin alaan liittyviä tai sitä sivuavia työtehtäviä. Esimerkiksi kiinteistönhoitaja huolehtisi myös kokouspalveluista, siivoustöistä ja ruoanvalmistuksesta. Vastaavasti puhdistuspalvelualan työntekijä osaisi suorittaa myös pienimuotoisia kiinteistön kunnostustöitä, pihatöitä, ruoanvalmistusta ja asiakkaan avustamista. Tulevaisuuden kotityöpalvelut vastaavat myös teknologisiin ja sähköisten järjestelmien käyttöön liittyviin palvelutarpeisiin.

## 2.2. Kiinteistö- ja kotityöpalvelualan ennakoitavat muutostekijät

ISS Palvelut Oy:n toimitusjohtaja Kari Virta toteaa artikkelissaan, että kumppanuus korostuu kiinteistöpalvelualalla tulevaisuudessa. Hän uskoo, että joustavuus, palvelun laatu ja yritys vastuullisuus nousevat kustannustehokkuuden rinnalle kilpailutekijöinä 3–5 vuoden kuluessa. Käytännössä nämä ilmenevät toiminnan avoimuutena, läpinäkyvyytenä ja vastuullisuutena. Kari Virran mukaan kestävä kehitys on edelleen megatrendi. Energian käyttö, vesi- ja jätehuolto sekä toiminnan ekologisuus korostuvat kiinteistöpalveluiden tuotannossa. Toisena tulevaisuuden hahmotelmana hän mainitsee teknologian kehittymisen ja sen tuomat mahdollisuudet kiinteistöpalveluiden tuottamisessa. Työvoima vuonna 2020 on kansainvälisempää ja liikkuvampaa. ”Kiinteistöpalvelualalla kukaan ei ole pelkästään kiillottamassa lattioita, vaihtamassa suodattimia tai tekemässä salaattia, vaan luomassa viihtyisiä työympäristöjä muille.” (Virta, 2013.)

Taipale-Lehto (2012, 10) on määritellyt Opetushallituksen Matkailu- ja ravitsemisalun osaamistarveraportissa alan keskeisimmiksi muutostekijöiksi globalisaation, turvallisuuden, monikulttuurisuuden, digitalisoitumisen, julkisen talouden, arvot, energian, ilmastonmuutoksen, luonnon tilan, liikuttamisen, työ- ja palvelukulttuurin sekä ruoan.

Matkailu- ja ravitsemisalnan keskeisiksi, koko alaa koskeviksi osaamistarpeiksi Taipale-Lehto (2012, 5) määrittelee alan perustaitojen ja ydinosaimisen hallinnan lisäksi kielitaidon ja kulttuuriosaamisen sekä turvallisuus-, kriisi- ja riskienhallinnan. Tieto- ja viestintätekniiikan osaaminen ja sen kehittymisen seuraaminen ovat avaintaitoja nyt ja tulevaisuudessa. Lisäksi on osattava johtaa moninaisuutta ja erilaisuutta sekä ymmärtää niitä. Ympäristö- ja ekologinen osaaminen korostuvat, ja samoin korostuu liiketaloudellinen osaaminen. Vuorovaikutustaidoissa tärkeimmiksi tulevat verkosto- ja asiakasosaaminen. Lainsäädäntö on tunnettava monipuolisesti: on tunnettava työlainsäädäntö, työehtosopimus, alan lainsäädäntö ja sopimusoikeus. Osaamista edellytetään myös ennakoinnissa, tutkimustiedon ymmärtämisessä ja sen hyödyntämisessä kehitystyössä.

Kiinteistö- ja rakennusalan osaamistarveraportissa (Opetushallitus, 2011, 6) kuvataan alan tulevaisuuden tärkeimmiksi muutostekijöiksi Suomen kilpailukykyä ja globaalin talouden merkitystä, kansainvälistymistä, eriytyneitä asiakastarpeita ja ilmastonmuutoksen hallintaa. Muita tulevaisuuden tärkeimpiä muutostekijöitä ovat monialaisuus, innovaatiot, teknologian kehittyminen, työelämän muutokset, tieto- ja viestintätekniiikan rooli alan toimintatapojen muuttajana, ikärakenteen muutos, yhdyskuntarakenne, rakennuskanta ja infrastruktuuri.

Kiinteistö- ja rakennusalan tulevaisuuden keskeisimmiksi osaamisiksi nousevat asiakkaan tarpeiden ja käyttäjänäkökulman ymmärtäminen, johtajuus ja kokonaisuuksien hallinta laaja-alaisesti määriteltynä. Kieli- ja kulttuuriosaaminen, eettisyys sekä monialaisuus yksilö- ja tiimitasolla korostuvat. Teknologiaosaaminen ja osaaminen, joka liittyy ilmastonmuutokseen, energiatehokkuuteen sekä ympäristökysymyksiin, kasvavat osaamisvaatimuksina. Alalla on hallittava myös normit, säädökset ja työturvallisuus. Keskeistä osaamista ovat myös laatuajattelu, riskikartoitus, kriisinhallinta sekä huoltovarmuuden ylläpito ja ääriolosuhteiden hallinta. (Opetushallitus, 2011, 3.)

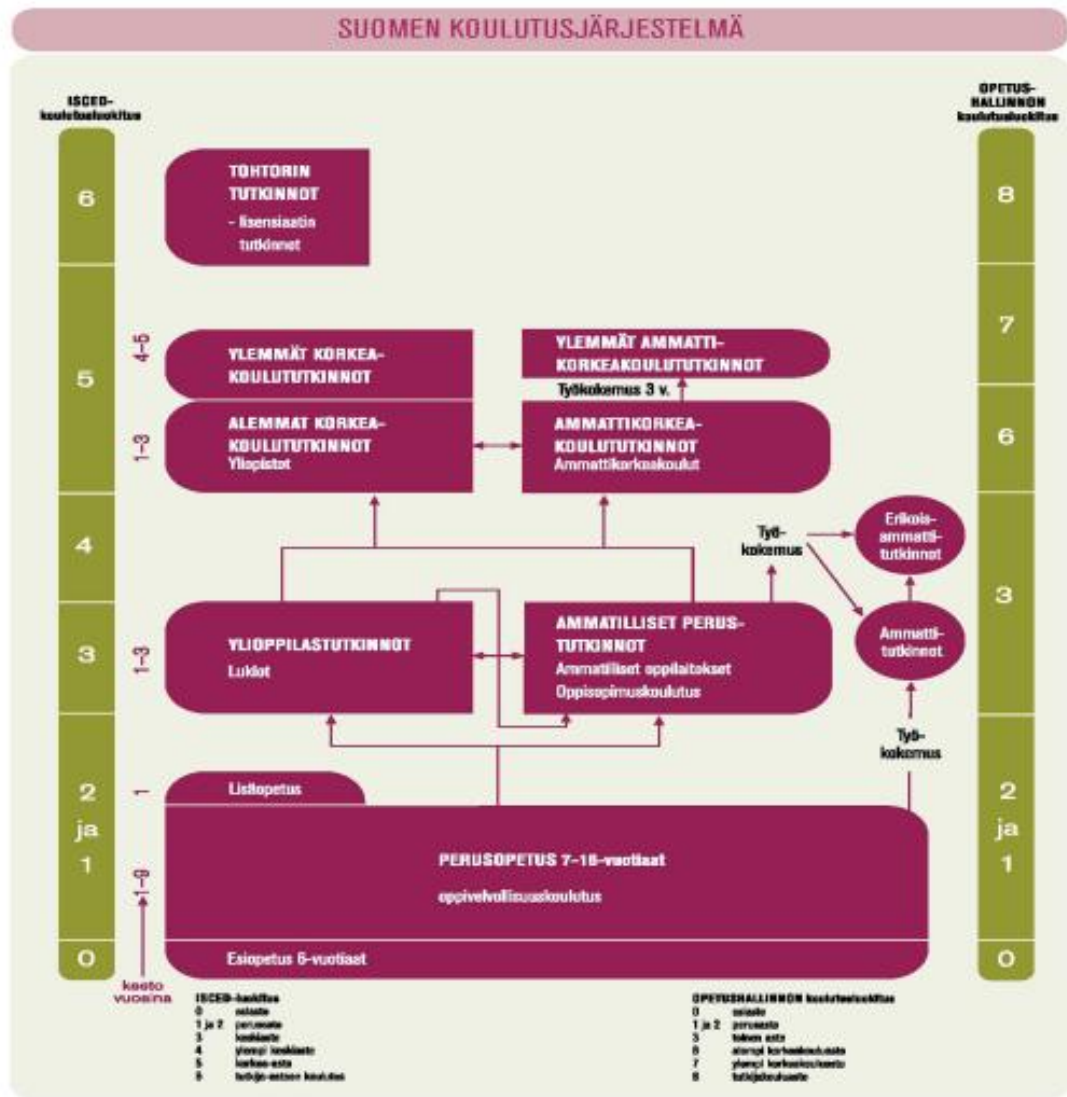
Backman, Englund & Nordström (2011, 39–40) nostavat esille VOSE-projektin pilottiryhmän tuloksissaan yhteiskunnalliset muutokset ja niiden kautta syntyvät uudet ammatit ja työtehtävät. Yhtenä uutena ammattiryhmänä he näkevät ryhmät, jotka tuottavat uudenlaisia palveluja kotona. Näillä palveluilla tarkoitetaan joustavia, perheiden ostamia yksityisiä palveluja, kuten tuntitaksaan perustuvaa lastenhoitoa, osa-aika-, yö- ja viikonloppuhoitoa ja sairaiden lasten hoitoa. Kyseisiin palveluihin voidaan yhdistää muitakin kodinhoitopalveluja, kuten esimerkiksi ruoanvalmistusta, ruokaostoksia, lemmikkieläinten hoitoa, tekstiilien huoltoa, siivousta tai puutarhan hoitoa. Tähän ryhmään sisältyviä, kotona tarjottavia palveluita ovat myös terveyden- ja sairaanhoito, perheneuvonta, perhevalmentajapalvelut, kampaamo- ja kosmetologipalvelut sekä pukeutumisneuvonta.

Tulevaisuuden osaamis- ja muutoshaasteita yhteiskunnallisesti tarkasteltuna ovat myös heikot signaalit ja erityisesti niiden havainnointi ja tulkinta-osaaminen. Ympäristö- ja energiataloudellisuus korostuvat, yhteiskunta teknistyy ja ravitsemistietous sekä elintarviketurvallisuus tulevat yhä tärkeämmiksi. Yritysten välisessä asiakaskilpailussa pärjää se toimija, jolla on osaavin henkilöstö. Osaamisesta tulee osa yrityksen hinta-laatusuhdetta; se on yksi ylivoimatekijä kansainvälistyvillä markkinoilla. Teknisestä suoritamisesta siirrytään alan palvelun tuottamiseen, eli palveluliiketoiminnan toteuttamiseen. Taito kohdata asiakas ja palvelualttius – halu palvella – ovat kiinteistö- ja kotityöpalvelualan menestystekijöitä nyt ja tulevaisuudessa yhä korostuneemmin.

### 2.3. Näkemyksiä koulutuksen kehittämisestä

Suomen koulutusjärjestelmä muodostuu koulutusasteista (kuvio 1). Yleensä vain alemman asteen opinnot suorittanut henkilö voi opiskella ylemmän asteen koulutuksessa. Koulutukselle määritellään tavoitteet kunkin koulu-

tussektorin lainsäädännössä. Lainsäädännön ohella laadunvarmistukseen kuuluvat opetussuunnitelmien ja näyttötutkintojen perusteet, koulutuksen järjestämis- ja toimiluvat sekä ulkoinen arviointi. Opettajien kelpoisuutta koskevat säädökset ovat tärkeä osa laadunvarmistusta. (Opetusministeriö, 2006.)



Kuvio 1. Suomen koulutusjärjestelmä (Opetusministeriö 2006).

Suomen koulutuspoliittiset linjaukset tukevat kappaleessa 2.2 kuvattuja tulevaisuuden muutostekijöitä. Rajamäki (2013) toteaa Opetushallituksen ECVET tulee, oletko valmis! -seminaarisarjassa, että koulutuksen tutki-

mus- ja kehittämissuunnitelmassa on kirjattu vuosille 2011–2016 tavoite ammatillisen koulutuksen opintosuoritusten siirtojärjestelmästä (ECVET) kaikissa ammatillisissa tutkinnoissa vuonna 2014. ECVET on ammatillisessa koulutuksessa käytettävä oppimistulosten eurooppalainen siirto- ja kerryttämisyjärjestelmä, jonka avulla tuetaan muualla suoritettujen opintojen tai muutoin hankitun osaamisen tunnistamista, tunnustamista ja hyödyntämistä osana tutkintoja. Sen avulla parannetaan tutkintojen ja opetussuunnitelmien läpinäkyvyyttä ja edistetään koulutuksessa ja työmarkkinoilla olevien liikkuvuutta. Tämän lisäksi ECVET edistää rajat ylittävää elinikäistä oppimista. Sen keskeisenä osana ovat tutkinnot ja tutkintojen tai koulutusten osat, joiden arvioidut ja hyväksytyt oppimistulokset tunnustetaan ja tunnustetaan siten, että opiskelija voi hyödyntää niitä kerätessään suorituksia tutkintoaan varten tai halutessaan siirtää niitä toiseen tutkintoon tai opinto-ohjelmaan. ECVET tarjoaa opiskelijalle ja tutkinnon suorittajalle erityisesti monipalveluissa tarvittavaa mahdollisuutta ammattitaidon laajentamiseen, rikastuttamiseen ja erikoistumiseen. ECVETin ansiosta opintosuoritusten ja arviointien päällekkäisyydet poistuvat. Tämän lisäksi liikkuvuuden ja aiemmin arvioidun ja dokumentoidun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen helpottuvat. Yksilölliset mahdollisuudet korostuvat ja tulevat näkyvimiksi samalla kun kansainvälisyys luo uusia, joustavia mahdollisuuksia.

Suomen koulutusjärjestelmässä ollaan siirtymässä myös eurooppalaiseen viitekehukseen, European Qualifications Frameworkiin (EQF). Tässä viitekehyksessä Suomen kansalliseen koulutusjärjestelmään kuuluvat tutkinnot, oppimäärät ja muut laajat osaamiskokonaisuudet jaotellaan niiden edellyttämän osaamisen perusteella kahdeksalle vaativuustasolle. Viitekehitys mahdollistaa sen, että suomalaista koulutus- ja tutkintojärjestelmää sekä muuta osaamista voidaan tarkastella kokonaisvaltaisesti. EQF:ssä kuvataan tutkintojen, oppimäärien ja muiden laajojen osaamiskokonaisuuksien edellyttämä osaaminen tietoina, taitoina ja pätevyysinä sekä määrittellään niiden keskinäiset suhteet. Osaamisperusteisten tutkintojen

tavoitteena on tukea elinikäistä oppimista, parantaa työntekijöiden työllistymistä, lisätä liikkuvuutta ja kaventaa koulutuksen ja työelämän välillä. Ammatilliset perustutkinnot ja ammattitutkinnot ovat EQF-tasolla 4, erikoisammattitutkinnot tasolla 5, ammattikorkeakoulututkinnot ja alemmat korkeakoulututkinnot tasolla 6 ja ylemmät korkeakoulututkinnot ja ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot tasolla 7. (Opetushallitus, 2013, 1–2.)

Ojala-Paloposki (2007, 81–82) esittää Pro gradu -tutkielmassaan eri tahojen näkemyksiä puhdistuspalvelualan koulutuksen kehittämistä. Hänen tutkielmansa tulosten mukaan koulutuksen pääpaino on aikuiskoulutuksessa, koska nuoria on vaikea saada alalle. Alan korkeakouluopetus ja opettajien koulutus ovat uhkia alalle, koska ne ovat suunnittelemattomia ja epävarmoja. Puhdistuspalvelualan tutkimustoiminta on hajallaan. Koulutus todetaan tärkeäksi, mutta koulutusaikojen tulisi pystyä lyhentämään ja tuomaan lähemmäksi työelämää. Oma osaamista tulisi voida päivittää koulutuksellisesti esimerkiksi viiden vuoden välein, minkä lisäksi tulisi voida antaa pienimuotoisia näyttöjä kymmenen vuoden välein. Puhdistuspalvelualaa leimaavat samat tulevaisuuden näkymät kuin palvelualaa yleensä. Tiedon nopea kasvu, työelämässä tapahtuva jatkuva muutosprosessi, elinikäinen oppiminen ja osallistuva yrityskulttuuri nousivat voimakkaasti esille tutkielman tuloksissa erityisesti työnantajien haastatteluissa. Koulutuksen yrityskohtaisella räätälöinnillä ja opiskelijan kannustamisella itsensä kehittämiseen tarvitsevat opetuksen kehittämiseen vielä voimakkaampia toimintatavan muutoksia.

Kotitalous- ja kuluttajapalveluiden opintoalalle ennakoitaan runsaan viidenneksen aloittajatarpeen kasvua. Kasvu kohdistuu korkeakoulutukseen. Yliopistokoulutuksessa tulisi jatkossa olla aloittajia runsaat 60 nykyisen yhdentoista sijasta. Ammattikorkeakoulutuksen aloittajatarve kasvaa myös, tosin yliopistokoulutusta hieman maltillisemmin. Ammatillisen peruskoulutuksen suorittaneille avautuu siivoustyön lisäksi jonkin verran työ-



paikkoja myös ammattiryhmissä isännöitsijät, kiinteistöyöntekijät, sosiaalialan työntekijät ja -ohjaajat. Vaihtoehtoisten ennakointitulosten mukaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan peruskoulutuksessa tarvitaan majoitus- ja ravitsemisalalla ja puhdistuspalvelualalla noin 800 aloittajaa enemmän tavoitekehityksen mukaiseen arvoon verrattuna, jos ennakoitujen ammattisiirtymät toteutuvat (ennakoitu alalla suurimmaksi, noin 8 %). (Hanhijoki, Katajisto, Kimari & Savioja, 2011, 156–159.)

Voidaanko puhdistuspalvelualan koulutuksen kehittämisen ilmiöt nähdä samankaltaisina myös kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla? Tällä hetkellä alat elävät murrosvaihetta työelämässä ja etsivät yhteisiä toiminnallisia rajapintojaan. Puhdistuspalvelualalla on selkeästi omat tutkintonsa ja tutkintonimikkeensä. Nykyisen perustutkinnon lisäksi kiinteistöalan uudistetut ammattitutkinnon ja erikoisammattitutkinnon perusteet ovat tulossa voimaan 1.8.2013. Kotityöpalvelujen osajista on jo nyt pulaa, ja tulevaisuuden haasteet ovat kasvamassa voimakkaasti. Miten tutkintojen uudistamistyössä on huomioitu ja huomioidaan alan monipalveluiden osaamisvaatimukset? Kiinteistö-, kotityöpalvelu- ja puhdistuspalveluala ovat käytännönläheisiä aloja, joissa painottuvat laaja-alainen palvelu- ja ammatitiosaaminen. Koulutuksen kehittämisessä olemme Suomessa edellä kuvattunkin perusteella niin sanotusti oikeassa suunnassa, oikeaan aikaan. Uskaltaisimme jopa väittää olevamme edelläkävijöitä muun muassa ECVETin toimeenpanossa maassamme.

### **3. SELVITYSTYÖN TAUSTAA**

*Monipalvelut kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla – laadullisen ennakkoinnin selvitystyö* on selvitystyö, jonka taustalla ovat aiemmin valmistuneet ennakointi- ja selvitystyöt, jotka liittyvät alaan tai sivuavat sitä. Työryhmämme on perehtynyt seuraaviin aineistoihin:

- *Koulutus ja työvoiman kysyntä 2025*, Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2011: 25.
- *Koulutus ja työvoiman kysyntä 2020, tulevaisuuden työpaikat – osaajia tarvitaan*, Opetushallituksen teettämä ennakoitukatsaus.
- *Kiinteistö- ja rakentamisalan osaamistarveraportti*, Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2011:23.
- *Lapsissa on tulevaisuus, päivähoitoon sekä lapsi- ja perhetyöhön liittyviä tulevaisuuden skenaarioita ja osaamistarpeita*, Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2011:22.
- *Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti*, Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2012:13.
- *Osaamistarpeet kiinteistö- ja rakentamisalalla, laadullisten ennakoituhankkeiden yhteenveto*, Opetushallituksen teettämä selvitystyö.
- *Puhdistuspalvelualan kehitys, ammatillinen osaaminen ja alan tulevaisuuden näkymiä*, Tiina Ojala-Paloposki, Pro gradu -työ 2007.
- Kiinteistö-, kotityö- ja puhdistuspalvelualan tällä hetkellä voimassa olevat ammatillisten perustutkintojen, ammattitutkintojen ja erikoisammattitutkintojen perusteet.

Osa työryhmän jäsenistä toimii valtakunnallisen Ura-avain -hankkeen maakunnallisen kehittämistyöryhmän jäsenenä. Selvitystyön taustalla on myös se, että Rovaniemen koulutuskuntayhtymä on ottanut käyttöönsä C&Q -ohjelman ja pilotoi sen aineiston hankkimisen yhteydessä.

Selvitystyöprosessin aikana olivat uudistettavana kiinteistöhoitajan ammattitutkinnon ja erikoisammattitutkinnon uudet näyttötutkinnon perusteet sekä kotityöpalvelujen ja laitoshuoltajan ammattitutkinnon perusteet. Näiden tutkinnon perusteiden ennakoitu voimaantulopäivä on 1.8.2013. Tämän selvitystyön työryhmä ei ole osallistunut kyseessä olevien perusteiden laatimiseen, eikä ole antanut lausuntoja mahdollisista perusteluonnoksista. Uudistettavana olevia perusteita ei huomioida tässä selvitystyössä.

### 3.1. Työn tavoite

Hankkeen tavoitteena on selvittää monipalveluiden nykytilanne kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla. Lisäksi tavoitteena on selvittää tulevaisuuden osaamistarpeet kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla siten että huomioidaan eri palveluiden painopisteet ja osaamisvaatimusten yhdistelmien määrät ja luonteet. Työssä selvitetään työelämältä monipalveluiden asiakaskohderyhmät, niiden tarpeet, asiakasrajapinnat sekä monipalveluissa työskentelevien ihmisten tulevaisuuden osaamistarpeet. Tarkastelu tehdään segmenteittäin, ja siinä huomioidaan sekä yksityinen että julkinen sektori. Selvityksessä tarkastellaan sellaisia kiinteistö- ja kotityöpalvelualan työtehtäviä, joiden ammattitaitovaatimukset vastaavat ammatillisten tutkintojen tuottamaa osaamistasoa. Tarkoituksenmukaisten jatkumoiden luomiseksi ja tulevaisuuden osaamistarpeiden määrittämiseksi hankkeessa selvitetään myös ammattikorkeakouluissa annettava monipalveluihin liittyvä koulutus ja sen kehittäminen.

### 3.2. Selvitystyössä käytetyt menetelmät ja aineiston hankinta

Monipalveluihin liittyvä osaamisen nykytila ja tulevaisuuden osaamistarpeet työelämässä selvitettiin C&Q -syvähaastatteluina 13 organisaatiossa Lapissa. Haastateltaviksi valittiin alan valtakunnallisia toimijoita sekä alueellisia yksiköitä niin julkiselta kuin yksityiseltäkin sektorilta. Tämän lisäksi selvitystyön toteuttaja hankki kyseessä olevalla kohderyhmärajausella C&Q Systems Oy:ltä valtakunnallisen aineiston. Valtakunnallisesta aineistosta ei ollut mahdollista erottaa yksityisen ja julkisen hallinnon tuloksia, koska aineisto oli saatavissa ammattialaryhmittäin yhteenvetotietona. Aineiston ja syvähaastatteluiden pohjalta analysoitujen tulosten ammattialakohtaisen vertailtavuuden osalta asialla ei nähdä olevan merkitystä. Tä-

män lisäksi valtakunnallinen aineisto ja lappilaisten organisaatioiden tuottama aineisto tukevat hyvin toisiaan.

*Monipalvelut kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla* selvitystyöhön on syvähaastateltu Lapissa viittä julkishallinnon organisaation edustajaa ja kahdeksaa yksityisen sektorin organisaation edustajaa. Lapissa syvähaastatteluprosessiin osallistuivat seuraavat organisaatiot ja heidän edustajansa:

ISS Palvelut Oy, Kaika Korhonen  
 Ka-Ra Siivous Oy, Anna-Maija Määttä  
 Kiinteistöpalvelu Lintula Oy, Raimo Lintula  
 Kiinteistövirkut Oy, Marja Viitala  
 Lapin Eurova Oy/VMP Group, Esa Auer  
 Lapin sairaanhoitopiiri, kiinteistöpalvelut, Rauno Karjalainen  
 Lapin sairaanhoitopiiri, puhtaanapito- ja huoltopalvelut, Päivi Kontkanen  
 Lapland Hotels Oy, Taru Tahvanainen  
 Rovana Oy, Juha Kokko  
 Rovaniemen kaupunki, Infrapalvelukeskus, Lauri Suominen  
 Sodankylän kunta, kiinteistöpalvelut, Juha Lokka  
 SOL Palvelu Oy, Niko Simonen  
 StaffPoint Oy, Kimmo Gauriloff.

Valtakunnallinen hankittu aineisto kattoi kotityöpalvelualalla 32 organisaatiota (247 työntekijää), puhdistuspalvelualalla 116 organisaatiota (2617 työntekijää) ja kiinteistöpalvelualalla 51 organisaatiota (325 työntekijää).

Haastattelut rakennettiin C&Q -haastattelurakennetta toteuttaen seuraavien neljän teeman ympärille:

1. Henkilöstön tämän hetkiset osaamistarpeet
2. Henkilöstön tulevaisuuden osaamistarpeet: Mitä aivan uutta osaamista tarvitaan 3–5 vuoden kuluttua?
3. Akuutit osaamisen kehittämisen tarpeet
4. Rekrytoitavilta edellytettävä osaaminen.

Haastattelut kestivät keskimäärin 1,5 tuntia ja tulokset analysoitiin käyttäen kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän mukaista luokitusta.

Ammattikorkeakouluissa annettavaa alan koulutusta ja sen kehittämistä varten lähetettiin kyselylomake (liite 1) kaikille Suomen 25 ammattikorkeakoululle. Vastauksia saapui 13. Osalle ammattikorkeakouluja tehtiin myös täsmä- ja täydennyshaastatteluja sähköpostitse ja puhelimitse.

## 4. TULOSTEN YHTEENVETO

### 4.1. Työelämän osaamistarpeet ja koulutus koulutusaloittain

Tässä kappaleessa verrataan nykyisiä, voimassa olevia ammatillisten perustutkintojen, ammattitutkintojen ja erikoisammattitutkintojen perusteita niihin osaamisvaatimuksiin, joita työelämän edustajat esittävät kiinteistö-, puhdistuspalvelu- ja kotityöpalvelualalla.

#### 4.1.1. Kiinteistöpalvelualan tämänhetkiset osaamisvaatimukset

Suoritettujen haastatteluiden perusteella kiinteistöpalvelualan tämän hetkiset keskeiset osaamistarpeet ovat

- **korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen**
- **sopeutumiskyky ja joustavuus**
- **motivaatio, motivoituneisuus, aktiivisuus, myönteinen asenne töihin**
- **perustaidot**
- **yleinen asiakasyhteistyö.**

Yhteensä haastatteluissa on mainittu osaamisalueina yli 200 osaamisaluetta. Osaamislukittelu on hierarkkinen ja järjestelmään tallennetaan kukin osaamistarve sillä tarkkuustasolla kuin haastateltava sen ilmaisee. Tässä on kuitenkin esitetty osaamistarpeet sillä tarkkuustasolla, jolla haastateltavat ovat ne ilmaisseet.

Seuraavissa taulukoissa osaamistarpeet on avattu viidessä eniten mainitussa pääluokassa.

## **1. Tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaaminen (C)**

Korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen

**Kiinteistöjen pienten LVIS-huoltotöiden hallinta**  
**Kiinteistön teknisten järjestelmien perustuntemus**  
**Kiinteistönhoidon perustekniikat, kiinteistöjen kunnossapito**  
**Kiinteistöjen rakennusautomaation säätämiseen ja ohjelmointiin liittyvä osaaminen**  
**Kiinteistöhoitoon liittyvien toimintojen tunteminen ja kokonaisuuden hahmottaminen**  
**Kiinteistöhoitoon liittyvien laitteiden ja koneiden toiminnallinen tuntemus (käyttö, huolto)**  
**Rakennusten tarkistus, kiinteistöjen kunnan seuranta ja ylläpito**  
**Kiinteistönhoidon tietokoneohjelmien hallinta (atk)**  
**Toimialasoveltuvuus kiinteistönhoidon alalle ja henkilökohtaiset ominaisuudet**  
**Kiinteistön lämmitysjärjestelmien tuntemus**

## **2. Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet (G)**

Sopeutumiskyky ja joustavuus

**Fyysinen kunto ja fyysinen jaksaminen**  
**Sopeutumiskyky ja joustavuus**  
**Tilannevaihteluiden sieto- ja toimintakyky**  
**Työperäisen stressin ja paineen sietokyky, työssä jaksaminen**

**Muutoksensietokyky ja muutosvalmius**

Tilannetaju ja joustavuus eri toimintaympäristöissä ja tilanteissa

Päivystysvalmius

Annettujen ohjeiden mukaisesti toimiminen

Määräysten noudattaminen

Talon tavat -ohjeistuksen tuntemus

Kiireen ja hektisyyden sietokyky

Organisaatiossa kehitettyjen uusien toimintamuotojen omaksuminen

Joustavuus työtehtävissä ja työmenetelmissä

Käytettävyys

**3. Motivaatio, motivoituneisuus, myönteinen asenne työhön**

Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus ja itseohjautuvuus

Motivaatio, motivoituneisuus, aktiivisuus ja myönteinen asenne työhön

Sitoutuneisuus yritykseen, omaan työhön ja niiden tavoitteisiin

Sitoutuminen työelämän toimintatapoihin, normaali työsosiaalinen käytös ja toimiminen työelämän pelisääntöjen mukaan

Toiminnan täsmällisyys, systemaattisuus, säännöllisyys ja jämäptiys

Työaikojen noudattaminen

Aloitteellisuus, kyky ja rohkeus tehdä kehitysehdotuksia

Organisaatiossa kehitettyjen uusien toimintamuotojen omaksuminen

**4. Toimialariippumattomat yleistiedot ja -taidot (A)**

Perustaidot

**Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot**

Verkkoviestintätaidot ja viestintäteknologian hallinta

Sosiaalisen median hyödyntäminen yrityksen sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä

## Neuvottelutaidot

### 5. Asiakassuhteiden hallinta (E)

Yleinen asiakasyhteistyö

#### Asiakaspalvelutaidot ja palvelualltius

#### Asiakasturvallisuuteen liittyvä osaaminen

#### Asiakkaan erityisvaatimusten ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen

### 4.1.2. Kiinteistöpalvelualan tutkinnon perusteissa

Kiinteistöhoitoalan ammattilainen on tyypillinen monialaosaja. Hänellä on käsitys rakennusten kokonaisuudesta ja toimivuudesta ja hän vastaa usein myös viheralueista. Kiinteistöhoitaja tuntee kiinteistön automaatio-, rakennus-, LVI- ja sähköjärjestelmät niin, että hän pystyy tekemään tarvittavat mittaukset, säädöt ja huollot, sekä kutsuu tarvittaessa paikalle alan erikoisosajan. Kiinteistöhoitaja hallitsee rakennuksen elinkaaren, huollon ja ulkoalueitten hoidon. Kiinteistöpalvelujen perustutkinnon suorittanut tekee työnsä alan laatuvaatimusten mukaisesti ja käsittelee materiaaleja huolellisesti ja taloudellisesti. Hän osaa suunnitella työnsä kiinteistöjen palvelusopimusten ja palvelukuvausten avulla, osaa tuottaa kiinteistöpalveluita sovitulla laatutasolla ja osaa esitellä ja arvioida omaa työtään. Alan työtehtävät ja toimintatavat edellyttävät kykyä itsenäiseen työskentelyyn ja vastuullisuutta omassa työssä. Tavoitteena on, että tutkinnon suoritettuaan opiskelija suoriutuu itsenäisesti kiinteistöhoitoalan perustehtävistä ja ohjattuna alan keskeisistä ammattitöistä.

Haastatteluiden ja valtakunnallisen aineiston yhtenä tavoitteena oli muodostaa käsitys siitä, vastaavatko kiinteistöpalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet tällä hetkellä tutkintojen keskeistä sisältöä. Tavoitteena oli selvittää myös se, millaista ammattitaitoa ja osaamista painotetaan nyky-



sissä tutkinnoissa, ja verrata nykyisiä painotuksia siihen, minkälaisen ammattitaidon ja osaamisen arvellaan olevan tärkeää tulevaisuudessa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että selvityksessämme ilmenneet nykyiset ja tulevaisuuden osaamistarpeet ovat yhtäältä uusia osaamisalueita, mutta toisaalta ne ovat suureksi osaksi jo tutkintojen keskeistä sisältöä. Kiinteistöhoitoala, samoin kuin puhdistuspalveluala, ovat siirtymässä perinteisestä, varsin teknispainotteisesta ja suorittavasta toiminnasta laajempia kokonaisuuksia käsittäväksi palveluliiketoiminnaksi. Uudessa liiketoimintamallissa varsinkin asiakaspalveluosaaminen ja työn taloudellinen suoritustapa korostuvat, vaikka tärkeintä on alan perustaitojen hyvä hallinta.

#### 4.1.3. Puhdistuspalvelualan tämänhetkiset osaamisvaatimukset

Suoritettujen haastatteluiden perusteella puhdistuspalvelualan tämänhetkiset keskeiset osaamistarpeet ovat

- **matkailu-, ravitsemis- ja kotitalousaloihin liittyvä osaaminen**
- **motivaatio, motivoituneisuus, aktiivisuus ja myönteinen asenne työhön**
- **yleinen asiakasyhteistyö**
- **yhteistyökykyisyys ja yhteistyötaidot työyhteisössä**
- **sopeutumiskyky ja joustavuus**
- **tehokkuus, tehokas työskentelytapa ja oman työajan tehokas käyttö**
- **työkokemus**
- **kuljetus- ja logistiikkapalveluihin liittyvä osaaminen**
- **työn tekniikkaan ja tuotantoon liittyvä yleinen osaaminen**
- **ympäristöasioiden tuntemus ja ympäristönsuojeluun liittyvä osaaminen.**

Yhteensä haastatteluissa on mainittu osaamisalueina yli 380 osaamisaluetta.

Seuraavissa taulukoissa on avattuna osaamistarpeita kolmessa eniten mainitussa pääluokassa käyttäen kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän mukaista luokitusta.

## **1. Palveluiden tuottaminen (C)**

Matkailu-, ravitsemis- ja kotitalousaloihin liittyvä osaaminen

**Siivousaineiden ja puhdistettavien materiaalien tuntemus**

**Puhdistettavien pintamateriaalien tuntemus**

**Siivous- ja puhdistusmenetelmien perustaidot**

**Siivous- ja puhdistusalan perustietous**

**Puhdistusaineiden tuntemus**

**Siivous- ja puhdistuspalveluissa käytettävien hoitoaineiden tuntemus**

**Siivous- ja puhdistusalan välineiden, laitteiden ja koneiden tuntemus sekä käytön hallinta**

**Siivous- ja puhdistusalan muodollinen hallinta**

**Siivous- ja puhdistuspalvelujen tietokoneohjelmien hallinta (atk)**

**Erilaisten siivousvälineiden käyttötaidot**

**Päivittäiseen siivoukseen liittyvä osaaminen, ylläpitosiivous**

**Siivouskoneiden ja -laitteiden tuntemus ja käytön hallinta**

**Siivous- ja puhdistusalaan liittyvä tietous**

**Siivoussuunnitelman tekeminen ja toteuttaminen**

## **2. Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteen (G)**

Motivaatio, motivoituneisuus, aktiivisuus, myönteinen asenne työhön

**Ylpeä tekemästään työstä, ammattilypeys, oman työn arvostus ja hyvä asenne työtään kohtaan**

**Joustavuus organisaation tarpeista lähtien**

**Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus ja itseohjautuvuus**

**Motivaatio, motivoituneisuus, aktiivisuus ja myönteinen asenne työhön**

**Moniammatillinen yhteistyö, yhteistyö organisaation eri ammattilaisten kanssa**

**Sitoutuminen työelämän toimintatapoihin, normaali työsosiaalinen käytös ja toimiminen työelämän pelisääntöjen mukaan**

### **3. Asiakassuhteiden hallinta (E)**

Yleinen asiakasyhteistyö

**Asiakaspalvelutaidot ja palvelualltius**

**Palveluhenkisyys, myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen**

**Kostean tilan siivous (kylpylän siivous)**

**Asiakkaan henkilökohtainen palvelu, kommunikointi- ja vuorovaikutustaidot**

**Asiakaspalvelun merkityksen ymmärtäminen**

#### 4.1.4. Puhdistuspalvelualan tutkinnon perusteissa

Puhdistuspalveluala on monipuolinen ja laaja-alaisesti työllistävä palveluelinkeino, jonka lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Palveluilla ylläpidetään puhtautta erilaisissa toimintaympäristöissä ja luodaan edellytyksiä ihmisten hyvinvoinnille ja erilaisille toiminnoille. Lisäksi puhdistuspalveluilla on merkittävä vaikutus kiinteistöjen kunnon ja arvon säilymiseen. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat terveys, puhtaus, turvallisuus ja ekologisuus. Palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti, laadukkaasti, taloudellisesti ja kestävän toimintatavan mukaisesti. Menestyvä ja vastuullinen palvelutoiminta perustuu asiakastyytyväisyyteen, työn ja palvelun korkeaan laatuun, tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen.

Kiinteistöpalvelualan tutkinnon perusteiden mukaisesti toimitilapalvelujen koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut toimitilahuoltaja tekee kiinteistöjen palvelusopimusten mukaisia ylläpito- ja perussiivoustöitä. Lisäksi työhön kuuluu toimintaympäristöstä riippuen muita palvelutehtäviä. Muut palvelut voivat olla toimitilojen viihtyisyydestä huolehtimista, somistusta,

järjestelytehtäviä, tekstiilienhoitoon tai ateria- ja kokouspalveluihin liittyviä tehtäviä sekä asiakkaiden avustamista ja palvelua päivittäisissä toiminnoissa. Toimitilahuoltaja toimii asiakaslähtöisesti, vastuullisesti ja tuloksellisesti, ja hänellä on laaja-alainen käsitys kiinteistön elinkaareen vaikuttavista tekijöistä. Toimitilahuoltaja kykenee arvioimaan, ovatko kiinteistön käyttöolosuhteet palvelusopimusten mukaiset. Hän osaa käyttää oikeita työmenetelmiä, alan työvälineitä ja -koneita. Lisäksi toimitilahuoltaja osaa valita käytettävät aineet liian, pintamateriaalin ja asiakaskohteen mukaan. Hänellä voi olla erityisosaamista muun muassa rakennusaikaisesta puhtaanapidosta, toimistopalveluista, kosteiden tilojen puhtaanapidosta, teollisuuslaitosten puhtaanapidosta, liikennevälineiden puhtaanapidosta tai kauppa- ja myymälätilojen puhtaanapidosta. Oman erityispiirteen toimintaympäristöön antavat tilojen käyttäjät, jotka ovat usein läsnä työn aikana.

Yhteenvedona voidaan todeta, että osa selvityksessämme ilmenneistä nykyisistä ja tulevaisuuden osaamistarpeista ovat uusia osaamisalueita, mutta suureksi osaksi ne ovat jo nyt tutkintojen keskeistä sisältöä. Puhdistuspalvelualalla tällä hetkellä korostuvia osaamistarpeita ovat alan ammatillinen osaaminen, kyky itsenäiseen työskentelyyn, yhteistyötaidot, työtä arvostava asenne, asiakaspalvelu ja työn taloudellinen suorittaminen.

#### 4.1.5. Kotityöpalvelualan tämänhetkiset osaamisvaatimukset

Suoritettujen haastatteluiden ja valtakunnallisten haastatteluiden perusteella kotityöpalvelualan tämän hetkiset keskeiset osaamistarpeet ovat

- **matkailu-, ravitsemis-, ja kotitalousaloihin liittyvä osaaminen**
- **terveysalaan liittyvä osaaminen**
- **sosiaali-alaan liittyvä osaaminen**
- **asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen.**

Yhteensä haastatteluissa on mainittu osaamisalueina 391 osaamisaluetta. Seuraavissa taulukoissa on avattuna osaamistarpeita kolmessa eni-

ten mainitussa pääluokassa käyttäen kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän mukaista luokitusta.

### **1. Palvelujen tuottaminen (C)**

Matkailu-, ravitsemis- ja kotitalousala

**Ravitsemussuositusten tuntemus, noudattaminen ja soveltaminen**  
**Ruoanvalmistuksen perustaidot, aterioiden valmistusmenetelmien hallinta**  
**Päivittäiseen siivoukseen liittyvä osaaminen, ylläpitosiivous**  
**Siivous ja puhdistusmenetelmien perustaidot**  
**Tekstiilihuoltopalveluiden hallinta**  
**Kotityöpalvelujen palveluprosessien kehittäminen**  
**Asiakkaiden kotien turvallisuudesta huolehtiminen**  
**Asiakkaan kodin avaimista, lukituksesta huolehtiminen**

### **2. Terveysalaan liittyvä osaaminen**

**Haavahoidon perustaidot**  
**Terveysalan hygieniataidot**  
**Peruslääkityksen hallinta**  
**Kuntouttava työote**  
**Atk-pohjaisten toimintakyvyn mittareiden hallinta**  
**Saattohoitotaidot**

### **3. Sosiaalialaan liittyvä osaaminen**

**Omaisten, läheisten, perheen huomiointi ja yhteistyö**  
**Uuden teknologian hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan työssä**  
**Sosiaalihuoltolain tuntemus**  
**Asunnon siisteydestä ja puhtaudesta huolehtiminen, kotisiivous**  
**Hoito- ja palvelusuunnitelmaprosessien hallinta**  
**Vanhustyön etiikka ja asema yhteiskunnassa**  
**Normaaliin vanhenemiseen liittyvä tietous**  
**Vanhuuden sairauksiin**

**Tietous vanhuuden sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn**  
**Vanhuksen toimintakyvyn arviointitaidot**  
**Mielenterveysasiakkaan kohtaamistaidot**

#### 4.1.6. Kotityöpalvelualan tutkinnon perusteissa

Kotityöpalvelut on kasvava palveluelinkeino. Palveluilla tuetaan ihmisten arjessa selviämistä yksityiskodeissa, palvelukodeissa ja erilaisissa asu-  
misyksiköissä. Kotityöpalveluilla tarkoitetaan kodin arjen tehtäviä, kuten  
kodin siivousta, tekstiilien huoltoa, ruoanvalmistusta ja tarjolle laittoja. Li-  
säksi palveluina tarjotaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa, kuten  
syömisessä, pukeutumisessa, peseytymisessä ja ulkoilemisessä. Kotityö-  
palvelut sisältävät myös virike- ja vapaa-ajantoiminnan järjestämistä sekä  
asioimistehtäviä. Kotityöpalvelut kattavat myös asuinympäristön hoitami-  
seen liittyviä piha-alueen ja parvekkeen hoitotöitä. Tulevaisuudessa kas-  
vavia kotityöpalveluja ovat erilaisten sähköisten tieto- ja turvallisuustekno-  
logiaan liittyvien palveluiden ja -välineiden käytönohjaus. Perheiden tar-  
peiden ja elämän perusarvojen muuttuminen luo kysyntää kotityöpalveluil-  
le. Kodin ulkopuolella ansiotyössä käyvillä ihmisillä on niukasti aikaa käy-  
tettävissään kotitöihin, ja vapaa-aika käytetään harrastuksiin ja muihin ak-  
tiviteetteihin.

Selvitystyömme keskeisenä tavoitteena oli saada käsitys siitä, vastaavatko  
kotityöpalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet tällä hetkellä tutkintojen  
keskeistä sisältöä. Tavoitteena oli myös selvittää, millaista ammattitaitoa ja  
osaamista painotetaan nykyisissä tutkinnoissa, ja verrata nykyisiä paino-  
tuksia siihen, minkälaisen ammattitaidon ja osaamisen ennakoidaan ole-  
van tärkeää tulevaisuudessa.

Yhteenvedon voidaan todeta, että kotityöpalvelu ammattityönä näyttäytyy  
selvimmin monipalveluosaamisena. Palvelun keskiössä on yksilö ja hänen  
hyvinvoinnistaan huolehtiminen. Hyvinvointi koostuu ravitsemis- ja kotita-

lousalan työtehtävistä, terveys- ja sosiaalialaan liittyvästä osaamisesta sekä asiakkaan turvallisuudesta huolehtimisesta.

## 4.2. Osaamisen haasteet tulevaisuudessa

### 4.2.1. Kiinteistöpalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet

Suoritettujen haastatteluiden perusteella kiinteistöpalvelualan tulevaisuuden keskeiset osaamistarpeet (3–5 v) ovat pääluokittain

- **korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen**
- **terveysalan palveluihin liittyvä osaaminen (turvahälytys- ja valvontajärjestelmien tuntemus)**
- **suojelualan palveluihin liittyvä osaaminen**
- **yleinen asiakasyhteistyö**
- **monitaitoisuus, työn monialainen hallinta**
- **kielitaito, työn kannalta riittävän kielitaidon hallinta**
- **työn tekniikkaan ja tuotantoon liittyvä yleinen osaaminen.**

Välittömiä lisäosaamistarpeita ovat

- **korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen**
- **persoonalliset, myötäsyttyiset ominaisuudet**
- **yleinen asiakasyhteistyö**
- **kielitaito, työn kannalta riittävän kielitaidon hallinta**
- **suojelualan palveluihin liittyvä osaaminen.**

Seuraavissa taulukoissa on avattuna osaamistarpeita kolmessa eniten mainitussa pääluokassa

#### 1. Palveluiden tuottaminen (C)

Korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen

**Kiinteistöhoitoon liittyvien laitteiden ja koneiden toiminnallinen tuntemus (käyttö ja huolto)**

**Ulkoalueiden hoitoon liittyvien koneiden ja laitteiden käyttötaidot**

**Kiinteistöjen rakennusautomaation säätämiseen ja ohjelmointiin liittyvä osaaminen**

## **2. Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet (G)**

Persoonalliset, myötäsyntyiset ominaisuudet

**Ihmissuhdetaidot**

**Sosiaaliset taidot ja sosiaalisuus**

**Ihmisen kohtaamistaidot**

## **3. Asiakassuhteiden hallinta (E)**

Asiakaspalvelutaidot, palvelualltius

**Ammatillinen perusosaaminen**

**Asiakaspalvelutaidot**

**Oma motivaatio**

Haastatteluiden perusteella tulevaisuudessa kiinteistöhoitoalan tärkeiksi osaamisalueiksi nähdään teknisen perusosaamisen lisäksi muun muassa moniosaaminen, työn taloudellinen suorittaminen, asiakas- ja palveluosaaminen, energia- ja ympäristöosaaminen, kierrätys sekä tietotekniikkaosaaminen, eli rakennusautomaatiikan ja kiinteistöjen tietojärjestelmien osaaminen. Tulevaisuuden osaamisalueissa ja -tarpeissa oli jonkin verran vaihtelua riippuen haastateltavan organisaation asiakaskunnasta ja liikeideasta. Tulevaisuuden keskeiset osaamistarpeet, jotka liittyivät ammatilliseen perusosaamiseen, olivat kaikilla haastatelluilla kuitenkin samat.



#### 4.2.2. Puhdistuspalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet

Suoritettujen haastatteluiden perusteella puhdistuspalvelualan tulevaisuuden keskeiset osaamistarpeet (3–5 v) ovat pääluokittain

- **matkailu-, ravitsemis- ja kotitalousaloihin liittyvä osaaminen**
- **kielitaito, työn kannalta riittävän kielitaidon hallinta**
- **työn tekniikkaan ja tuotantoon liittyvä yleinen osaaminen**
- **kansainvälisten kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen**
- **korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen.**

Seuraavissa taulukoissa on avattuna osaamistarpeita kolmessa eniten mainitussa pääluokassa.

##### 1. Palveluiden tuottaminen (C)

Matkailu-, ravitsemis- ja kotitalousaloihin liittyvä osaaminen

**Erilaisten siivousvälineiden käyttötaidot**

**Matkailualan yrityksen käytössä olevien varausjärjestelmien hallinta**

**Siivousaineiden ja puhdistettavien materiaalien tuntemus**

**Dieettitietous, ruoka-allergiatietous, erityisruokavaliotuntemus ja allergeenien tuntemus**

**Terveydenhuollon tekstiilihuoltoon liittyvä osaaminen**

**Vuode- ja välinehuoltotaidot sairaalassa tai vastaavassa latioksessa**

**Siivous- ja puhdistuspalvelujen erikoisosaaminen**

**Siivous- ja puhdistusalan palvelutietous, tuotetuntemus ja tuoteosaaminen**

**Siivous- ja puhdistusmenetelmien perustaidot**

**Päivittäiseen siivoukseen liittyvä osaaminen, ylläpitosiivous**

**Pöydän kattaus ja avustavat tehtävät**

## 2. Kielitaito

**Auttava englannin kielen taito**

**Auttava venäjän kielen taito**

## 3. Työn tekniikkaan ja tuotantoon liittyvä yleinen osaaminen

**Tekninen perusosaaminen**

**Käsitys teknisten laitteiden ja koneiden toiminnasta**

Puhdistuspalvelualan välittömät lisäosaamistarpeet

**Asiakasyhteistyö**

**Työn tekniikkaan ja tuotantoon liittyvä yleinen osaaminen**

**Tuotannon ja toiminnan johtaminen**

**Laatuosaaminen**

Asiakasyhteistyö

**Asiakaspalvelutaidot ja palvelualltius**

**Palveluhenkisyys, myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen**

**Asiakaspalvelun merkityksen ymmärtäminen**

**Asiakkaan henkilökohtainen palvelu, kommunikointi- ja vuorovaikutustaidot**

Tulevaisuudessa puhdistuspalveluala, kuten koko kiinteistöpalveluala, on siirtymässä perinteisestä, varsin suorittavasta toiminnasta laajempia kokonaisuuksia käsittäväksi palveluliiketoiminnaksi. Uudessa liiketoimintamallissa varsinkin asiakaspalveluosaaminen, tietotekninen osaaminen, ekologinen toiminta ja työn taloudellinen suoritustapa korostuvat. Tärkeintä on hallita alan perustaidot, koneet ja laitteet hyvin. Nähtävissä on myös, että puhdistuspalvelualan sisällä osa palveluliiketoiminnasta erikoistuu kapea-alaisemmille sektoreille esimerkiksi hygieniavaatimusten mukaisesti. Kapea-alaisia sektoreita saattavat muodostaa muun muassa sairaalat, kylpylät, matkailu- ja majoitustilat, kiinteistöt, rakentaminen, saneeraus ja elintarviketeollisuus.

Haastatteluiden ja valtakunnallisen aineiston perusteella tulevaisuudessa puhdistuspalvelualan ammatillisen perusosaamisen (aineet, puhdistettavat pinnat, koneet ja laitteet) lisäksi tärkeinä osaamisalueina pidetään muassa moniosaamista. Puhdistuspalvelualalla työskentelevän henkilön on jatkossa hallittava auttavasti ainakin englannin ja venäjän kieltä. Alan tieto- ja viestintäjärjestelmien nopea kehittyminen haastavat osaamisen esimerkiksi hotelli- ja majoitustilojen varausjärjestelmien käytössä, turva- ja seurantajärjestelmien hallinnassa ja työn raportoinnissa. Tämän lisäksi alan ammattilaisen on osattava suorittaa kiinteistöissä pieniä huoltotöitä, kuten lampunvaihtoja sekä lämmön ja ilmastoinnin säätöä.

#### 4.2.3. Kotityöpalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeet

Suoritettujen haastatteluiden perusteella kotityöpalveluiden tulevaisuuden keskeiset osaamistarpeet (3–5 v) ovat pääluokittain

- **asiakaspalvelutaidot, palvelualltius**
- **terveysalaan liittyvien palveluiden tuottaminen**
- **sosiaalialaan liittyvien palveluiden tuottaminen.**

Seuraavissa taulukoissa on avattuna osaamistarpeita kolmessa eniten mainitussa pääluokassa.

##### 1. Asiakaspalvelu ja asiakastuntemus

**Asiakaslähtöinen toimintatapa, asiakaslähtöisyyden ymmärtäminen, asiakkaiden tarpeiden ja odotusten tunnistus**

**Asiakaspalvelutaidot ja palvelualltius**

**Eettinen osaaminen ja ammattietiikan hallinta**

**Työhön liittyvien eettisten arvojen ja periaatteiden mukainen toiminta**

**Hyvä työn laatu, laadukkaan työn taitaminen**

## **2. Palveluiden tuottaminen sosiaali- ja terveysalalla**

**Päihdeasiakkaan kohtaamistaidot**

**Sairaanhoidon taidot, kliiniset hoitotaidot**

**Suoniverinäytteen ottamisen hallinta**

**Mielenterveysasiakkaan kohtaamistaidot**

**Mielenterveyteen ja psykiatriseen hoitoon liittyvä tietous**

**Tietotekniikan hyödyntäminen omassa työssä (atk)**

**Tietous dementoivista sairauksista, tietous muistisairauksista**

**Tietous geriatrisista sairauksista, mukaan lukien dementiatietous**

## **3. Tarvetta osaamisen kehittämiseksi nähtiin olevan laajasti myös**

**Uuden teknologian hyödyntämisessä sosiaali- ja terveysalan työssä**

**Vanhustyön palvelujen erityisryhmien hoivaosaamisessa (erikoistuva hoivaosaaminen)**

**Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidoissa**

**Verkosto- ja sidosryhmäosaamisessa**

Tämän selvitystyön perusteella tulevaisuuden haasteiksi nousevat erityisesti ikääntyvän asiakkaan perusterveyteen ja erilaisiin sairauksiin liittyvän palvelutarpeen tunnistaminen, hoivaosaaminen sekä terveydenhuoltoon liittyvä perusosaaminen. Lisäksi vahvasti esille nousi sosiaalialaan liittyvä osaaminen, muun muassa erilaisten yhteiskunnallisten tukien hakeminen ja asiakkaan avustaminen hakuprosessissa. Tulevaisuuden haasteena on myös alan teknologian ja tähän liittyvän tietotekniikan nopea kehittyminen. Myös perheiden ja kotien muuttuvat ja uudet palvelutarpeet haastavat koti-työpalvelualan osaamista.

### 4.3. Koulutusalojen rajapintatarkastelua

Tässä kappaleessa tarkastellaan kiinteistöalan, puhdistuspalvelualan ja kotityöpalvelualan osaamistarpeiden rajapintoja siitä näkökulmasta, mitä kaikille aloille yhteisiä osaamistarpeita selvitystyön analyysissä ilmeni.

Kiinteistö- ja kotityöpalvelualan yhteiset osaamisen rajapinnat

- **Asiakaspalvelu**
- **Perusammattitaidon hallinta**
- **Palveluالتتius, palveluhalu, palveluosaaminen**
- **Alan ja oman ammatillisuuden arvostaminen**
- **Itsenäinen työskentely**
- **Tilannetaju**
- **Viestintäteknologia, tieto- ja viestintätekniikan taidot**
- **Vuorovaikutustaidot**
- **Riskienhallinta- ja turvallisuusjärjestelmät**
- **Moniammatillinen yhteistyö**
- **Kulttuurituntemus, kansainvälisyys, kielitaito**
- **Taloudellinen ajattelu ja toiminta**
- **Automaatio ja ohjelmointi, turvajärjestelmät**
- **Laadunhallinta, asiakastyytyväisyys**
- **Kotityöpalvelu**

Kotityö- ja puhdistuspalveluala on toimiala, jolle on ominaista palvelujen tuottaminen asiakaslähtöisesti asiakkaan kotona, kodinomaisissa laitoksissa ja hyvin erityyppisissä toimitiloissa. Kotityö- ja puhdistuspalveluilla on monia yhteisiä tehtävä- ja toiminta-alueita erityisesti kotitalous-, kiinteistö-, ravitsemis- sekä sosiaali- ja terveystalveluiden kanssa. Kotityö- ja puhdistuspalvelut ovat merkittävä osa ihmisten päivittäistä elämää ja hyvinvointia. Palvelutoiminnan päämääränä on tyytyväinen asiakas, ja siksi toiminnan laatua arvioidaan jatkuvasti asiakaspalautteiden avulla.

Tämän selvityksen pohjalta suurimmaksi kehittämisen aiheeksi nousi kotityöpalvelu palvelutarpeen näkökulmasta. Edellä kerrotun mukaisesti alan suurin osaamisen tarve tulevaisuudessa on kotona asumisen tukeminen, jossa keskeisenä tarpeena näyttäytyvät ihmisen elämänhallinnan ja elämänlaadun tukeminen. Kotityöpalvelu mielletään tällä hetkellä pelkästään siivous- ja asiointipalveluksi, vaikka kyseessä ovat laajasti yksilön elämänhallintaan ja elämänlaatuun liittyvät palvelutarpeet.

#### 4.4. Koulutusalaakohtaisia havaintoja

Tehdyn selvitystyön pohjalta kiinteistö-, puhdistuspalvelu- ja kotityöpalvelualat kuuluvat useiden osaamisalueiden sisälle. Tämä vaikeuttaa tiedonhankintaa ja tiedon vertailtavuutta. Lisäksi olemassa olevasta tiedosta on vaarana syntyä vääriä tulkintoja. Erityisesti kiinteistöalasta on mainintoja useiden eri ammattialojen ja klustereiden sisällä siten, että ei mainita erikseen, mitä ammattialaa asiayhteys käsittelee. Kiinteistöpalveluala, johon kuuluvat kiinteistönhoito ja puhdistuspalvelut, tulisi nähdä omana itsenäisenä kokonaisuutenaan kiinteistön elinkaaren ylläpitopalveluina. Tällä hetkellä ala ja ammatit hukkuvat liian monen eri klusterin alle. Erityisesti puhdistuspalvelualan ammattinimikkeistöä tulisi selkiyttää.

Selvitystyössä muodostuneiden havaintojemme pohjalta kotityöpalveluissa työskentelevien henkilöiden toimenkuvien painopisteet ovat muuttuneet enemmän hoiva-, terveydenhoito- ja sosiaalipalveluiden tuottamiseen. Yhteiskunnallisten muutosten ja väestön ikääntymisen perusteella tehdyt havainnot tukevat väitettä. Tällä hetkellä kotityöpalvelualan tutkinnon perusteet korostavat yksilön asumisympäristön kuntoisuuden ylläpitoa. Tutkinnon perusteissa tulisikin korostaa enemmän yksilön hyvinvointiin liittyviä sisältöjä. Tulevaisuuden osaamistarpeissa korostuu ihmisen hyvinvointi ja elämänlaatu kokonaisvaltaisena palvelutarpeena. Kotityöpalvelut edellä

mainittujen perusteiden mukaisesti tulisi fokusoida uudelleen lähemmäksi sosiaali- ja terveysalaa.

Alojen tutkintojen osalta esitämme pohdittavaksi perustutkintojen koulutusohjelmien ja osaamisalojen selkiyttämistä. Tällä hetkellä monista eri koulutusohjelmista ja osaamisaloista valmistuu saman asian hallitsevia osaajia erillä tai samalla ammattinimikkeillä. Perus- ja ammattitutkintojen haasteena ovat ammattitaitovaatimusten tasoerojen hahmottaminen ja niiden kirjaaminen erityisesti ammattitutkinnon perusteisiin. Selvitystyön perusteella erikoisammattitutkintojen haasteeksi nousivat alojen laaja-alaisen ja samanaikaisesti syvällisen osaamisen hallinta. Esimiestyön ja ohjaamisen haasteet kiinteistö-, puhdistuspalvelu- ja kotityöpalvelualoilla syntyvät tulevaisuudessa edellä kuvattujen osaamistarpeiden pohjalta.

#### 4.5. Koulutusastekohtaisia havaintoja

Selvitystyöstä käy ilmi, että kiinteistö- ja kotityöpalvelujen moniosaaminen tarvitsee tulevaisuudessa portaattoman jatko- ja täydennyskoulutautumismahdollisuuden. Perustutkinnot tuottavat laaja-alaista osaamista aloille. Perustutkinnon valinnaisten tutkinnon osien tuomaa osaamisen laajentamismahdollisuutta tulisi huomioida ja tarjota koulutuksen järjestäjän tasolla huomattavasti nykyistä enemmän. Ammattitutkintojen tasoeroa perustutkintoihin nähden tulisi terävöittää. Erikoisammattitutkinnoissa tulisi huomioida ilmiöiden tarkastelu kokonaisuuksina. Tulevaisuudessa alan erikoisammattitutkintojen ammattitaitovaatimuksissa tulisi edellyttää laajempaa ymmärrystä globalisaatiosta ja ekologiasta sekä koko kiinteistön elinkaariajattelusta.

Kiinteistö- ja kotityöpalvelujen ammatillisen ja koulutuksellisen kehittymisen edellytyksenä on alojen tutkimuksen ylläpitäminen ja selkeyttäminen korkea-asteella. Ammattikorkeakouluilla on erittäin hyvät mahdollisuudet

ottaa selkeä soveltavan tutkimuksen rooli ja yliopistoilla tieteellisen tutkimuksen rooli. Tämän lisäksi ammattikorkeakoulujen tulee sisällyttää ja huomioida opetussuunnitelmissaan ja pääsykokeissaan jatko-opintomahdollisuus ammatillisen toisen asteen tutkinnon suorittaneille.

## **5. AMMATTIKORKEAKOULU JATKO-OPINTOVÄYLÄNÄ**

Selvitystyön toimeksiannon mukaisesti työhön sisältyy katsaus alan ammatillisten tutkintojen ja osaamisen jatko-opintomahdollisuuksista Suomen ammattikorkeakouluissa. Tässä luvussa tarkastellaan lähemmin ammattikorkeakoulujärjestelmää ja sen rakennetta siltä osin kuin katsomme sen tukevan kiinteistö- ja kotityöpalvelualan moniosaajien jatko-opinto- ja urakehitystä.

### **5.1. Ammattikorkeakoulujärjestelmä**

Ammattikorkeakoulut (AMK) ovat pääosin monialaisia ja alueellisia korkeakouluja, joiden toiminnassa korostuvat yhteys työelämään ja alueelliseen kehittämiseen. Niissä suoritettavat tutkinnot ovat ammatillispainotteisia korkeakoulututkintoja. Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimukseen sekä tutkimukseen ja taiteellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin.

Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla on yhteensä 25 ammattikorkeakoulua. Kunnallisia ammattikorkeakouluja on kolme, kuntayhtymän omistamia ammattikorkeakouluja on seitsemän ja yksityisiä ammattikorkeakouluja on 15. Tämän selvitystyön kysely kohdentui kaikkiin ammatti-



korkeakouluihin. Oheisessa taulukossa (taulukko 1) on kyselyyn vastanneiden ammattikorkeakoulujen nimen perässä kirjain V tunnuksena vastaamisesta. Ammattikorkeakoulujen määrä tulee luultavasti vähenemään tulevaisuudessa ammattikorkeakoulujen yhdistymisien seurauksena.

Suomessa toimii vuonna 2013 seuraavat ammattikorkeakoulut:

Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola	Mikkelin ammattikorkeakoulu
Centria ammattikorkeakoulu	Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Diakonia-ammattikorkeakoulu	Karelia-ammattikorkeakoulu V
HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu V	Rovaniemen ammattikorkeakoulu V
Humanistinen ammattikorkeakoulu	Saimaan ammattikorkeakoulu V
Hämeen ammattikorkeakoulu	Satakunnan ammattikorkeakoulu V
Jyväskylän ammattikorkeakoulu V	Savonia-ammattikorkeakoulu V
Kajaanin ammattikorkeakoulu	Seinäjoen ammattikorkeakoulu V
Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu	Tampereen ammattikorkeakoulu
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu	Turun ammattikorkeakoulu V
Lahden ammattikorkeakoulu V	Vaasan ammattikorkeakoulu V
Laurea-ammattikorkeakoulu V	Yrkeshögskolan Novia
Metropolia Ammattikorkeakoulu V	

Taulukko 1. Suomen ammattikorkeakoulut (V = vastannut kyselyyn)

Ammattikorkeakouluopintoja järjestetään kahdeksalla koulutusalueella:

- humanistinen ja kasvatusala
- kulttuuriala
- yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
- luonnontieteiden ala
- tekniikan ja liikenteen ala
- luonnonvara- ja ympäristöala
- sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
- matkailu-, ravitsemis- ja talousala.

Koulutusohjelmia ammattikorkeakouluissa oli vuonna 2012 yhteensä noin 170. Lisäksi useassa koulutusohjelmassa on eri suuntautumsvaihtoehtoja. Kiinteistö- ja kotityöpalvelualan monipalveluita tukevia ammattikorkeakouluopintoja oli vuonna 2012 seuraavissa ammattikorkeakouluissa:

<b>AMMATTIKORKEAKOULU</b>	<b>Liike- talou- den ko.</b>	<b>Talo- tekni- kan ko.</b>	<b>Palvelujen tuottamisen ja johtami- sen ko.</b>	<b>Hotelli- ja ravintola- alan ko.</b>	<b>Matkai- lualan ko.</b>	<b>Rakennus- tekniikan ko.</b>
Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola						
Diakonia-ammattikorkeakoulu						
Centria ammattikorkeakoulu	x					
HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu	x			x	x	
Humanistinen ammattikorkeakoulu						
Hämeen ammattikorkeakoulu	x					x
Jyväskylän ammattikorkeakoulu	x		x		x	x
Kajaanin ammattikorkeakoulu	x		x		x	x
Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu	x					
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu	x					x
Lahden ammattikorkeakoulu	x					
Laurea-ammattikorkeakoulu	x		x			
Metropolia Ammattikorkeakoulu	x	x				x
Mikkelin ammattikorkeakoulu		x	x		x	
Karelia-ammattikorkeakoulu	x				x	x
Oulun seudun ammattikorkeakoulu	x	x				x
Rovaniemen ammattikorkeakoulu	x			x	x	x
Saimaan ammattikorkeakoulu	x			x		x
Satakunnan ammattikorkeakoulu	x				x	x
Savonia-ammattikorkeakoulu	x			x	x	x
Seinäjoen ammattikorkeakoulu	x		x			x
Tampereen ammattikorkeakoulu	x	x	x	x		x
Turun ammattikorkeakoulu	x					x
Vaasan ammattikorkeakoulu	x				x	x
Yrkeshögskolan Novia						

Taulukko 2. Ammattikorkeakoulujen koulutusohjelmat, jotka tukevat kiinteistö- ja kotityöpalvelualan moniosaajien jatko-opinto- ja urakehitystä

Ammattikorkeakoulututkinnot ovat ammattikorkeakoulun perustutkintoja. Ne ovat laajuudeltaan vähintään kolmen ja enintään neljän vuoden mittaisia. Ammattikorkeakoulututkintoon liitetään tutkintonimike ja lyhenne AMK. Ammattikorkeakoulututkintoon johtavat opinnot järjestetään koulutusohjelmina. Koulutusohjelmat ovat ammattikorkeakoulun suunnitteleimia ja järjestämiä opintokokonaisuuksia, jotka suuntautuvat johonkin työelämän tehtäväalueeseen ja sen kehittämiseen. Opintoihin kuuluu perus- ja ammattiopintoja, vapaasti valittavia opintoja, ammattitaitoa edistävää harjoittelua sekä opinnäytetyö. Opintojen tavoitteena on antaa opiskelijalle laaja-alaiset, käytännölliset perustiedot ja -taidot sekä niiden teoreettiset perusteet alan asiantuntijatehtäviin, edellytykset asianomaisen alan kehityksen seuraamiseen ja edistämiseen, valmiudet jatkuvaan koulutukseen sekä riittävä viestintä- ja kielitaito ja alan kansainvälisen toiminnan edellyttämät valmiudet. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

## 5.2. Kelpoisuus ja valinta ammattikorkeakouluopintoihin

Ammattikorkeakouluihin haetaan valtakunnallisessa ammattikorkeakoulujen yhteishaussa, joka järjestetään keväällä ja syksyllä. Aikuiskoulutukseen ja vieraskieliseen koulutukseen on oma yhteishakunsa. Ammattikorkeakoulut päättävät opiskelijavalinnan perusteista, valintakokeen järjestämisestä sekä opiskelijavalinnasta.

Tarkempia tietoja pääsyvaatimuksista ja valintaperusteista saa Opetushallituksen julkaisemista koulutusoppaista tai ammattikorkeakoulujen omista hakijan oppaista. Opiskelija voi ottaa vastaan vain yhden korkeakoulututkintoon johtavan opiskelupaikan samana lukuvuonna alkavasta koulutuksesta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Ammattikorkeakoulututkintoon johtaviin opintoihin voidaan ottaa opiskelijaksi henkilö, joka on suorittanut

- 1) Lukion oppimäärän tai ylioppilastutkinnon järjestämisestä annetussa laissa (672/2005) tarkoitetun tutkinnon.
- 2) Ammatillisen perustutkinnon tai sitä vastaavat aikaisemmat opinnot sen mukaan kuin opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksella tarkemmin säädetään.
- 3) Ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetussa laissa (631/1998) tarkoitetun ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon, erikoisammattitutkinnon tai niitä vastaavan aikaisemman tutkinnon sen mukaan kuin opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksella tarkemmin säädetään.
- 4) Ulkomaisen koulutuksen, joka asianomaisessa maassa antaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin. (Ammattikorkeakoululaki 20 § (24.7.2009/564) / 9.5.2003/351.)

Ammattikorkeakoulu päättää opiskelijavalinnan perusteista. Opiskelijavalinnoissa hakijat voidaan jakaa erillisiin ryhmiin erilaisen koulutustaustan perusteella. Samaan ryhmään kuuluviin hakijoihin on tällöin sovellettava yhdenmukaisia valintaperusteita. (Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351.) Vuonna 2011 ammattikorkeakouluihin nuorten yhteishaussa ammatillisella perustutkinnolla hakevien osuus oli 27 prosenttia ja hyväksytyjen osuus 25 prosenttia.

### 5.3. Jatko-opinnoiksi soveltuvia koulutusohjelmia

Seuraavassa kuvataan kolme eri ammattikorkeakoulujen koulutusalojen koulutusohjelmaa, jotka opintokuvauksiensa perusteella vaikuttavat soveltuvan jatko-opinnoiksi kiinteistö-, kotityö- ja puhdistuspalvelujen ammatillisen koulutuksen opiskelijoille.

- 1) Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto (Restonomi AMK).

Koulutuksen laajuus on 210 opintopistettä ja kesto 3,5 vuotta. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmasta valmistunut restonomi toimii asiantuntijana moninaisissa palvelualan kehittämis-, suunnittelu- ja johtamistehtävissä. Ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi ravintola-, keittiö- ja ravitsemispäällikkö, toimitilavastuuhenkilö ja apulaisisännöitsijä. Koulutusohjelma sisältää useita suuntautumismahdollisuuksia, kuten ruoka- ja ravintolapalvelut, kokous- ja kuluttajapalvelut sekä toimitila- ja hotellipalvelut. Suuntautumismahdollisuudet vaihtelevat ammattikorkeakouluittain ja vaikuttavat työllistymiseen. Kansainvälisyys on keskeinen osa koulutusta.

## 2) Talotekniikan koulutusohjelma

Tekniikan ammattikorkeakoulututkinto (Insinööri AMK).

Koulutuksen laajuus on 240 opintopistettä ja kesto 4 vuotta.

Talotekniikan tavoitteena on luoda toimiva ja terveellinen asuin- ja työympäristö hyödyntämällä teknologiaa ja tietotekniikkaa. Alalla tehdään rakennusten ilmanvaihto-, vesihuolto-, lämmitys-, jäähdytys-, valaistus-, sähkö-, viestintä- ja turvajärjestelmiä. Talotekniikan insinööri sijoittuu rakennus- ja huoltoalan yrityksiin järjestelmien suunnittelu-, toteutus- tai ylläpitotehtäviin. Hän voi työskennellä myös laitteita valmistavan teollisuuden tuotekehityksessä, myynnissä ja markkinoinnissa. Talotekniikan insinöörin tehtävänimikkeitä ovat esimerkiksi isännöitsijä, huoltopäällikkö, kiinteistöyönjohtaja, kylmälaitemyyjä, kylmäsuunnittelija, LVI-insinööri, myynti-insinööri ja projektipäällikkö.

## 3) Liiketalouden koulutusohjelma

Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto (Tradenomi AMK).

Koulutuksen laajuus on 210 opintopistettä ja kesto 3,5 vuotta.

Liiketalouden koulutusohjelmasta valmistunut tradenomi työskentelee liiketalouden suunnittelu-, johto- tai asiantuntijatehtävissä. Koulutusohjelmassa on erilaisia suuntautumisvaihtoehtoja, joihin kuuluvat markkinointi, taloushallinto, rahoitus, kansainvälinen liiketoiminta, henkilöstöjohtaminen, yritysviestintä, julkishallinnon suunnittelu, tietotekniikka, yrittäjyys, logistiikka, tuotantotalous, matkailu ja oikeushallinto. Suuntautuminen vaikuttaa sii-

hen, missä valmistunut voi työskennellä. Markkinointiin suuntautuneen tradenomin ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi markkinointiassistentti, mediasuunnittelija, markkinointipäällikkö, account manager, mainospäällikkö, myyntipäällikkö, myyntiedustaja tai myyntineuvottelija. Tradenomi voi suuntautua myös taloushallintoon ja rahoitukseen, jolloin ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi taloussuunnittelija, controller, talouspäällikkö, rahoituspäällikkö, tilintarkastaja, kirjanpitäjä, sijoitusneuvoja, verosihteeri tai yritys-analyttikko. Logistiikkaan suuntautuneen tradenomin ammattinimikkeitä ovat muun muassa ostaja, logistiikkasuunnittelija, huolitsija, kuljetussuunnittelija tai kuljetuspäällikkö, ja johtamiseen suuntautuneen tradenomin ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi henkilöstösuunnittelija, henkilöstöassistentti tai henkilöstöpäällikkö. Joissakin ammattikorkeakouluissa tradenomi voi suuntautua viestintään, jolloin ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi viestintäassistentti tai tiedottaja. Juridiikkaan erikoistuneen tradenomin ammattinimikkeitä ovat muun muassa vakuutus- tai rahoitus-alan asiantuntija. Tradenomin tehtävänimike voi olla myös isännöitsijä.

#### 5.4. Ammatillinen tutkinto – väylä ammattikorkeakouluun

Seuraavaksi on syytä tarkastella esimerkinomaisesti valintaperusteita, jotka koskevat ammatillisen tutkinnon suorittanutta ammattikorkeakoulun opiskelijapaikan hakijaa. Esimerkkeinä ovat tradenomikoulutus Jyväskylän ammattikorkeakoulussa, restonomikoulutus Mikkelin ammattikorkeakoulussa ja insinöörikoulutus Oulun seudun ammattikorkeakoulussa. Kaikilla edellä mainituilla koulutusaloilla (tradenomi-, restonomi- ja insinöörikoulutus) oli käytössä valtakunnallinen valintakoe.

#### **Liiketalouden ja hallinnon alan valintaperusteet Jyväskylän ammattikorkeakoulussa 2013**

(koskee liiketalouden ja yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelmia)

*Opiskelijavalinta*

Valtakunnalliseen valintakokeeseen kutsutaan kaikki hakukelpoiset hakijat. Lopulliseen valintaan vaikuttavat ensimmäinen hakutoive, koulumenestys, valintakoe ja työkokemus.

*Valintapisteiden enimmäismäärä*

Ensimmäinen hakutoive 5 pistettä

Koulumenestys 55 pistettä

Valintakoe 35 pistettä

Työkokemus 5 pistettä

Yhteensä 100 pistettä

*Valintakoe ja ennakkoaineisto*

Valtakunnalliseen valintakokeeseen kutsutaan kaikki hakukelpoiset hakijat. Valintakokeessa on kolme osaa: kirjoitelma tai haastattelu (10 p), ennakkoaineistoon pohjautuvat monivalintatehtävät (15 p) ja matemaattisloogista ajattelua mittaava osa (10 p). Kokeesta on saatava vähintään viisi pistettä, jotta koe on hyväksytysti suoritettu. Työkokemuksesta hakija voi saada enintään viisi pistettä siten, että kahden kuukauden työkokemus tuottaa yhden pisteen. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2013.)

**Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan valintaperusteet Mikkelin ammattikorkeakoulussa 2013**

(koskee Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmaa)

*Valintapisteiden enimmäismäärä;*

Koulumenestys 30 pistettä

Ensimmäinen hakutoive 5 pistettä

Valintakoe 55 pistettä

Työkokemus 10 pistettä

Yhteensä 100 pistettä

*Koulumenestys*

Koulumenestyksestä annetaan pisteitä seuraavasti:

A. ylioppilastutkintotodistuksen ja lukion päättötodistuksen perusteella tai

B. ammatillisen tutkinnon perusteella tai

C. ylioppilastutkintotodistuksen ja ammatillisen perustutkinnon päättötodistuksen perusteella.

### *Valintakoe*

Kaikki hakukelpoiset hakijat kutsutaan valtakunnalliseen valintakokeeseen, johon sisältyy kirjallinen osuus ja haastattelu. Haastattelu pidetään joko ennen kirjallista osuutta tai sen jälkeen. Valtakunnallisessa valintakokeessa painotetaan alalle soveltuvuutta, motivaatiota, sosiaalisia taitoja ja oppimisvalmiuksia. Kirjalliseen osuuteen kuuluu äidinkielen, englannin ja matematiikan tehtäviä. Kirjallisesta osuudesta voi saada enintään 35 pistettä ja haastattelusta enintään 20 pistettä. Valintakokeesta on saatava vähintään 20 pistettä siten, että kokeen jokainen osio on suoritettu hyväksyttävästi. Osion alin hyväksyty pistemäärä on yksi piste. Valintakoetulos on voimassa kyseisen haun ajan.

Työkokemuksen perusteella voi saada valinnassa enintään 10 pistettä siten, että kaksi kuukautta työkokemusta tuottaa yhden pisteen. Huomioon otetaan hakuajan päättymiseen mennessä vähintään 16-vuotiaana hankittu työkokemus. Työkokemuksen ei välttämättä tarvitse olla matkailu-, ravitsemis- ja talousalalta, vaan niin sanottu yleinen työkokemus riittää. Varusmies- ja siviilipalvelus luetaan työkokemukseksi. Työkokemuksen ei tarvitse olla yhtäjaksoista eikä saman työnantajan palveluksessa hankittua. Työkokemukseksi ei lueta työharjoittelua eikä työssä oppimista, jos ne sisältyvät haussa käytettyyn tutkintoon. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2013.)

### **Tekniikan ja liikenteen alan valintaperusteet Oulun seudun ammattikorkeakoulussa 2013**

(koskee Talotekniikan koulutusohjelmaa)

### *Valinnan pisteytys*

opintomenestys 55 pistettä



ensimmäinen hakutoive 5 pistettä

Valintakoe 35 pistettä

Työkokemus 5 pistettä

Yhteensä 100 pistettä

### *Valintakoe*

Valintakokeen voi suorittaa tekniikan ja liikenteen alan koulutusta järjestävissä ammattikorkeakouluissa, koska koe on valtakunnallinen. Valintakoe on 3–4 tuntia kestävä kirjallinen koe. Siinä mitataan opiskeluvalmiuksia ja soveltuvuutta tekniselle alalle, eli loogista päättelykykyä sekä matematiikan, fysiikan ja kemian perusosaamista. Valintakokeen alin hyväksyty pistemäärä on 10 pistettä. Työkokemuksena huomioidaan yleinen työkokemus. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2013.)

## 5.5. Kiinteistö- ja kotityöpalvelualan jatko-opinnot ammattikorkeakouluissa

Suomen kaikille ammattikorkeakouluille tehtiin kysely osana Opetushallituksen, Rovaniemen koulutuskuntayhtymän Lapin matkailuopiston selvitystä monipalvelujen nykytilanteesta ja tulevaisuuden tarpeista kiinteistöpalvelujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen ammatillisissa tutkinnoissa. Kysely lähetettiin sähköpostitse ammattikorkeakoulun kirjaamoon, hakutoimistoon, opintotoimistoon tai oppilaitoksen muuhun yhteysosoitteeseen 12.3.2013.

Kyselyssä pyrittiin selvittämään kiinteistöpalvelujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen ammatillisia tutkintoja suorittaneiden henkilöiden mahdollisuudet jatko-opintoihin ammattikorkeakoulussa. Lisäksi pyrittiin selvittämään, mitkä ammattikorkeakoulujen koulutusohjelmat soveltuisivat jatko-opinnoiksi kotityö- ja puhdistuspalvelujen ammatillisia tutkintoja suorittaneille henkilöille. Kyselyyn vastasi 13 ammattikorkeakoulua (taulukko 1).

**Kysymys 1.** Mitkä koulutusohjelmat soveltuvat teidän ammattikorkeakoulussanne kiinteistöpalvelujen tai kotityö- ja puhdistuspalvelujen ammatillisen tutkinnon suorittaneille?

**Vastauksia:**

- *Restonomikoulutus, hotelli- ja ravintolan koulutusohjelma*
- *Restonomikoulutus, matkailun koulutusohjelma*
- *Restonomikoulutus, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma*
- *Tradenomikoulutus, liiketalouden koulutusohjelma*
- *Insinöörikoulutus, rakennustekniikan koulutusohjelma*
- *Sosiaali- ja hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitajan koulutus*
- *Ei soveltuvia koulutusohjelmia*

**Miten mainittu koulutusohjelma tukee monipalveluosaamista?**

*"Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma sisältää toimitilapalvelujen suuntautumisen, jonka nimi on käyttäjälähtöiset tilapalvelut."*

*"Matkailun suuntautumisessa on mukana jonkin verran puhdistuspalvelujen opetusta."*

*"Tradenomikoulutus on yleispätevä koulutus liikkeenjohtoon, yrittäjyyteen ja taloushallintoon."*

*"Restonomikoulutukseen kuuluu kiinteistö- ja käyttäjäpalvelujen opintoja."*

*"Talo- ja energiatekniikan insinööriopintojen ytimen muodostavat lämpö-, vesi-, ilmastointi- ja energiatekniikka, jotka selkeästi liittyvät kiinteistön huoltoon."*

*"Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman tavoitteena meillä on palvelujen tuottamiseen ja johtamiseen kouluttautunut restonomi."*

*"Ammattikorkeakouluumme on tulossa yliopistomallin mukainen pää- ja sivunainemalli, jolloin ehkä monialaisuus toteutuu."*

**Kysymys 2.** Mistä osista valintakoe muodostuu?

**Vastauksia:**

*”Valintakokeessa on haastattelu ja kirjallinen koe.”*

*”Valtakunnalliset kokeet, tradenomipuolella kirjoitelma tai haastattelu, ennakkoaineistoon pohjautuvat monivalintatehtävät sekä matemaattisloogista ajattelua mittaava osa. Restonomipuolella on haastattelu sekä kirjallinen osuus, johon kuuluu äidinkielen, englannin ja matematiikan tehtäviä. Insinööripuolella on 3–4 tuntia kestävä kirjallinen koe, jossa mitataan opiskeluvälineitä ja soveltuvuutta tekniselle alalle, eli loogista päättelykykyä sekä matematiikan, fysiikan ja kemian perusosaamista.”*

*”Olemme mukana valtakunnallisessa valintakoe-yhteistyössä, joka on vuoden päästä muuttumassa. Nyt koe muodostuu suomen kielen, englannin kielen ja matematiikan kokeesta sekä haastattelusta.”*

*”Hoitotyössä on psykologinen koe, tekniikassa matemaattinen [koe ja] liiketaloudessa motivaatiota ja matematiikkaa [mittaava koe].”*

**Kysymys 3.** Onko valintakokeessa realistista menestyä toisen asteen ammatillisen tutkinnon tiedoilla ja taidoilla?

**Vastauksia:**

*”On realistista ja noin kolmannes opiskelijoista tulee ammattikoulutaustalta. Opinnot teettävät heille hieman enemmän töitä esimerkiksi kielten osalta.”*

*”Liiketalouden koulutusohjelmaan valituista noin 23 %:lla on toisen asteen tutkinto.”*

*”Sekä tradenomi- että varsinkin restonomikoulutukseen on valittu toisen asteen opiskelijoita. Restonomikoulutukseen valituista ammatillisen koulutuksen saaneita on arvioin mukaan ollut vuosittain noin 1/3. Valtakunnallisissa restonomikoulutuksen valintakokeissa on painottunut viime vuosina englannin osaaminen, joka joskus on karsinut muuten hyviä toisen asteen koulutuksen saaneita valinnan ulkopuolelle. Insinööriopintoihin oppilaitokseemme on valikoitunut noin 1/3 opiskelijoista toisen asteen tutkinnon kautta. Matematiikan, fysiikan ja kemian osaaminen on usein muodostunut karsivaksi tekijäksi toisen asteen hakijoille. Oppilaitos auttaa valintakokee-*

*seen valmistautumisessa toimittamalla valmennusmateriaalia hakijoille. Oppilaitos on järjestynyt myös valmennuskursseja tekniikan valintakokeisiin valmistautumista varten.”*

*”Kyllä meille tulee paljon opiskelijoita toisen asteen ammatillisen väylän kautta. Erityisesti tekniikan puolella tämä on yleistä ja luo todella hyvän pohjan ammattiin.”*

*”Kyllä, en näe mitään ongelmaa ammatillisen väylän kautta korkeakouluun siirtymisessä.”*

*”Meille tulee suurin osa hakijoista ammatilliselta pohjalta, joten kyllä.”*

*”Toisen asteen suorittaneilla on hyvinkin mahdollisuuksia pärjätä valintakokeissa.”*

**Kysymys 4.** Onko koulutusohjelmassanne ollut kiinteistöpalvelujen tai kotityö- ja puhdistuspalvelujen toisen asteen tutkinnon suorittaneita opiskelijoita?

**Vastauksia:**

*”On varmasti jossain vaiheessa ollut, mutta ei monia.”*

*”Kyllä on ollut, ainakin laitoshuoltajan ammattitutkinnon suorittaneita restonomikoulutuksessa.”*

*”Muutamia on ollut.”*

*”Emme tilastoi tämäntyyppistä tietoa.”*

**Kysymys 5.** Millainen on ollut kiinteistöpalvelujen tai kotityö- ja puhdistuspalvelujen toisen asteen tutkinnon suorittaneiden opiskelumenestys ja opintojen läpäisyaste?

**Vastauksia:**

*”Opinnot teettävät ammattikoulutaustaisille hieman enemmän töitä esimerkiksi kielten osalta.”*

*”Opiskelumenestys on ollut hyvä restonomikoulutuksessa, joskus kielet ovat aiheuttaneet ongelmia. Perusasetelma: Ammatillisen taustan omaavat opiskelijat menestyvät ammattiaineissa, ylioppilaat teoria-aineissa. In-*

*sinöörikoulutuksessa matemaattisten aineiden opiskelu edellyttää motivoitumista ja työtä.”*

*”Ongelmat ammatillista väylää tulevien osalta ovat useimmiten kielissä ja matematiikassa tai fysiikassa. Opiskelijat joutuvat tekemään paljon töitä. Toisaalta lukiokaan ei ole tae näiden asioiden osaamiselle, koska lahjakkaammat ja hyvin arvosanoin kirjoittaneet ohjautuvat yliopistoon.”*

*”Ei ole ollut ongelmia.”*

*”Meillä ei ole tilastointia opintomenestyksestä ammatillisen tai lukiotaustaisen koulutuksen välillä.”*

## 5.6. Ammattikorkeakouluille suunnatun kyselyn tulokset

Kyselyn perusteella liiketalouden tradenomikoulutus, palvelujen tuottamisen ja johtamisen restonomikoulutus sekä rakennustekniikan insinöörikoulutus katsottiin sopiviksi jatkoväyliksi toisen asteen kiinteistöpalvelujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen tutkinnon suorittaneille. Talotekniikan mainitsematta jättäminen soveltuvana koulutuksena tekniikan ja liikenteen alalta johtui varmastikin siitä, että kolme neljästä ammattikorkeakoulusta, joissa talotekniikan koulutusta järjestetään, eivät vastanneet kyselyyn. Monipalveluiden näkökulmasta koulutuksen kehityssuuntia eri jatko-opintoväylillä oli vaikea määrittää, koska ammattikorkeakouluissa oli selvitystyön aikana käynnissä toimilupien hakuprosessi. Kiinteistö – ja kotityöpalvelujen moniosaajien näkökulmasta jatko-opintoväyliä osalta on kuitenkin huomionarvoista se, että mahdollisuudet ovat moninaiset.

Ammattikorkeakoulut laativat itse opetussuunnitelmansa, minkä vuoksi eri ammattikorkeakoulujen samanimisten koulutusohjelmien sisällöt voivat erota toisistaan merkittävästi. On mahdollista, että erinimisten koulutusohjelmien sisällöt voivat olla varsin samanlaisia keskenään. Tämän selvityksen yhteydessä asia ilmeni insinööri- ja restonomikoulutuksien osalta. Siksi ei voida sanoa, että tietyt koulutusohjelmat soveltuisivat kiinteistöpalve-

lujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen toisen asteen tutkintojen suorittaneiden jatko-opinnoksi toisia koulutusohjelmia paremmin.

Mielenkiintoinen havainto oli se, että jotkut ammattikorkeakoulut eivät tunnustaneet edustamiensa koulutusohjelmien tarjoamaa mahdollisuutta jatko-opintopaikaksi kiinteistöpalvelujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen toisen asteen tutkinnon suorittaneille henkilöille. Tästä on esimerkkinä tutkimukseen osallistunut ammattikorkeakoulu, jossa on palvelujen tuottamisen ja johtamisen sekä liiketalouden koulutusohjelmat, sekä ammattikorkeakoulu, jossa on talotekniikan ja liiketalouden koulutusohjelmat. Nämä koulutusohjelmat katsotaan yleisesti soveltuviksi jatko-opintoväyliksi kiinteistö-, kotitalous- ja puhdistuspalvelualojen toisen asteen tutkinnon jälkeen. Innovatiivista ajattelua esitti se ammattikorkeakoulu, jonka mukaan myös sairaanhoitajan koulutus voisi olla jatko-opintoväylä monipalveluiden osaajalle.

Tämän kyselyn, koulutusohjelmien tarkastelun sekä Opintoluotsikoulutustiedon perusteella kiinteistöpalvelujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen toisen asteen tutkinnon suorittaneille soveltuvimmat ammattikorkeakoulun koulutusohjelmat ovat restonomikoulutuksen palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma, jota järjestetään kuudessa ammattikorkeakoulussa, ja insinöörikoulutuksen talotekniikan koulutusohjelma, jota järjestetään neljässä ammattikorkeakoulussa. Koulutuspaikkakunnat jakautuvat varsin tasaisesti eri puolelle Suomea. Muita soveltuvia koulutusohjelmia ovat restonomikoulutuksen matkailun ja hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmat, insinöörikoulutuksen talotekniikan koulutusohjelma sekä tradenomikoulutuksen liiketalouden koulutusohjelma.

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan, tekniikan ja liikenteen alan sekä matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmissa on kaikissa valtakunnalliset valintakokeet. Yleinen käsitys on, että valintakokeiden teoria-aineosuudet ovat hankalia ammatillisen koulutuksen suorittaneille. Kuitenkin vastausten mukaan ammatillisen väylän opiskelijoita on

noin 1/3 opiskelemaan valituista, eli varsin merkittävä määrä. Valintakokeissa voi siis menestyä myös ammatillisen tutkinnon taidoilla. Hyvä valmistautuminen valintakokeisiin edesauttaa valituksi tulemista. Selvitystyön mukaan useat ammattikorkeakoulut pitivät tärkeänä sitä, että opiskelijoita tulee valituksi myös ammatillisen väylän kautta ja heidän valmistautumista valintakokeisiin jopa autetaan joissain ammattikorkeakouluissa. Ammattikorkeakoululain mukaan hakijat voidaan valinnoissa jakaa tarvittaessa erilaisen koulutustaustan perusteella erillisiin ryhmiin, jolloin voidaan varmistaa esimerkiksi se, että tietty määrä ammatillisen koulutuksen suorittaneita hakijoita valitaan uusiksi opiskelijoiksi.

Ammatillisen koulutuksen suorittaneet henkilöt menestyvät varsin hyvin ammattikorkeakouluopinnoissa, mutta kielet ja matemaattiset aineet saattavat teettää heille enemmän töitä verrattuna lukion käyneisiin ammattikorkeakouluopiskelijoihin. Joissain ammattikorkeakouluissa on mahdollisuus saada tukiopetusta näissä vaikeaksi koetuissa oppiaineissa.

## **6. LOPUKSI**

Hankkeen tavoitteena oli selvittää monipalveluiden nykytilanne sekä tulevaisuuden osaamistarpeet kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla siten että selvityksessä huomioidan eri palveluiden painopisteet ja osaamisvaatimusten yhdistelmien määrät ja luonteet.

Monipalvelut kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla voisi tarkoittaa osaamista, jossa työntekijä hallitsee oman substanssiosaamisensa lisäksi muitakin alaan liittyviä tai sitä sivuavia muiden alojen työtehtäviä. Esimerkiksi kiinteistönhoitaja huolehtisi myös kokouspalveluista, siivoustöistä ja ruoanvalmistuksesta. Puhdistuspalvelualan työntekijä vastaavasti osaisi suorittaa myös pienimuotoisia kiinteistön kunnostustöitä, pihatöitä, ruoanvalmis-

tusta ja asiakkaan avustamista. Tulevaisuuden kotityöpalvelut vastaavat myös asiakkaan elämänlaadun ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen sekä teknologisten ja sähköisten järjestelmien käyttöön liittyviin palvelutarpeisiin.

Kiinteistö- ja rakennusalan osaamistarveraportissa (Opetushallitus, 2011, 6) kuvataan alan tulevaisuuden tärkeimmiksi muutostekijöiksi Suomen kilpailukykyä ja globaalin talouden merkitystä, kansainvälistymistä, eriytyneitä asiakastarpeita ja ilmastonmuutoksen hallintaa. Tärkeimpiin muutostekijöihin kuuluvat myös monialaisuus, innovaatiot, teknologian kehittyminen, työelämän muutokset, tieto- ja viestintätekniiikan rooli alan toimintatapojen muuttajana, ikärakenteen muutos, yhdyskuntarakenne sekä rakennuskanta ja infrastruktuuri. Kiinteistö- ja rakennusalan tulevaisuuden keskeisimmiksi osaamisiksi nousevat asiakkaan tarpeiden ja käyttäjänäkökulman ymmärtäminen, johtajuus ja kokonaisuuksien hallinta laaja-alaisesti määriteltynä. Kieli- ja kulttuuriosaaminen, eettisyys sekä monialaisuus yksilö- ja tiimitasolla korostuvat.

Suomen koulutusjärjestelmässä ollaan siirtymässä eurooppalaiseen viitekehukseen, European Qualifications Frameworkiin (EQF). Osaamisen liikkuvuus- ja siirtojärjestelmän lisäksi ECVET luo puitteet globalisaatiolle, kansainvälistymiselle ja monikulttuurisuusosaamiselle. Se tarjoaa opiskelijalle ja tutkinnon suorittajalle monipalveluissakin tarvittavaa mahdollisuutta ammattitaidon laajentamiseen, rikastuttamiseen ja erikoistumiseen. Päälekkäisyydet poistuvat opintosuorituksista ja arvioinnista ja liikkuvuuden ja aiemmin arvioidun ja dokumentoidun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen helpottuvat. Yksilölliset mahdollisuudet korostuvat ja tulevat näkyvimmiksi ja kansainvälisyys luo uusia, joustavia mahdollisuuksia.

Haastatteluiden perusteella tärkeitä tulevaisuuden osaamisalueita kiinteistöalalla ovat teknisen perusosaamisen lisäksi muun muassa moniosaaminen, työn taloudellinen suorittaminen, asiakas-, palvelu-, energia- ja ympäristöosaaminen, kierrätys sekä tietotekniikkaosaaminen, johon kuuluvat rakennusautomaatiikan ja kiinteistöjen tietojärjestelmien hallinta. Tulevai-



suuden osaamisalueissa ja tarpeissa oli nähtävissä jonkin verran vaihtelua riippuen haastateltavan organisaation asiakaskunnasta ja liikeideasta. Keskeiset tulevaisuuden osaamistarpeet, jotka liittyivät ammatilliseen perusosaamiseen, olivat kaikilla haastatelluilla kuitenkin samat.

Kotityöpalveluissa tulevaisuuden haasteina tämän selvitystyön pohjalta nousevat erityisesti ikääntyvän asiakkaan perusterveyteen ja erilaisiin sairauksiin liittyvän palvelutarpeen tunnistaminen, hoivaosaaminen sekä terveydenhuoltoon liittyvä perusosaaminen. Esille nousi myös vahvasti sosiaalialaan liittyvä osaaminen, eli muun muassa erilaisten yhteiskunnallisten tukien hakeminen ja asiakkaan avustaminen hakuprosessissa. Tulevaisuuden haasteena on alan teknologian ja tähän liittyvän tietotekniikan nopea kehittyminen. Tämän lisäksi perheiden ja kotien muuttuvat ja kokonaan uudet palvelutarpeet haastavat kotityöpalvelualan osaamista.

Haastatteluiden ja valtakunnallisen aineiston perusteella tulevaisuudessa puhdistuspalvelualan alan ammatillisen tärkeiksi osaamisalueiksi nähdään perusosaamisen lisäksi muun muassa moniosaaminen. Puhdistuspalvelualalla työskentelevän henkilön on jatkossa hallittava auttavasti ainakin englannin ja venäjän kieltä. Alan tieto- ja viestintäjärjestelmien nopea kehittyminen haastavat osaamisen esimerkiksi hotelli- ja majoitustilojen varausjärjestelmien käytössä, turva- ja seurantajärjestelmien hallinnassa ja työn raportoinnissa. Tämän lisäksi alan ammattilaisen on osattava suorittaa kiinteistöissä pieniä huoltotöitä, kuten lampunvaihtoja sekä lämmön ja ilmastoinnin säätöjä.

Monipalvelut kiinteistö- ja kotityöpalvelualalla on nouseva ilmiö, jonka kysyntä kasvaa. Samassa suhteessa nousevat monipalveluosaamisen ja monipalveluosaajien tarve. Koulutuksen järjestäjien tulee huolehtia monipalveluosaamisen säännöllisestä täydennys- ja jatkokoulutustarjonnasta. Koulutuksen avulla turvataan se, että alalla työskentelee osaava ja ammattistaan ylpeä henkilöstö. Ammattialojen kehittämistä tulee suunnata palvelujen kysynnän mukaisesti ja niiden turvaamiseksi. Kotityöpalveluala tulee profiloitua uudelleen lähelle sosiaali- ja terveysalaa, ja kiinteistö- ja puhdis-

tuspalveluala tulee irrottaa kiinteistö- ja rakennusklusterista. Alasta tulee muodostaa oma, laaja-alainen klusterinsa. Korkeakoulujen vastuulla on tuottaa alalle uutta tutkimusta ja tutkimustietoa.

Monipalvelut ovat palveluja, joita meistä jokainen tarvitsee elämänsä eri vaiheissa. Palvelujen tehtävä on ylläpitää elämänlaatua ja hyvinvointia sekä tyydyttää siihen tarvittavia perustarpeita.

## LÄHTEET

Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351.

Ammattinetti.TE-palvelut 2013.Osoitteessa  
<http://www.ammattinetti.fi/ammattit>. Luettu 28.5.2013.

Backman, H., Englund, K. & Nordström, A. 2011. Lapsissa on tulevaisuus. Päivähoitoon sekä lapsi- ja perhetyöhön liittyviä tulevaisuuden skenaarioita ja osaamistarpeita. VOSE-projektin pilottiryhmän tulokset. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2011:22.

Eduskunta 2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi yliopistolain 36 ja 38 §:n, ammattikorkeakoululain sekä opiskelijavalintarekisteristä ja ylioppilastutkintorekisteristä annetun lain muuttamisesta. Internet-osoite:  
<http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+44/2012&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD>. Luettu 15.4.2013.

Ensti-ennusteet. Opetushallitus. Toimialaennusteet. Osoitteessa  
<http://193.166.43.28./verti/Dialog/saveShow.asp>. Luettu 21.5.2013.

Hallituksen esitys, yleisperustelut.  
<http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+44/2012&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD>. Luettu 15.4.2013.

Hanhijoki, I., Katajisto, J., Kimari, M & Savioja, H. 2011. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2025. Ennakointituloksia tulevaisuuden työpaikoista ja koulutustarpeista. Helsinki: Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2011:25.

Hanhijoki, I., Katajisto, J., Kimari, M & Savioja, H. 2009. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2020. Tulevaisuuden työpaikat – osaajia tarvitaan. Opetushallitus. Helsinki: Opetushallitus.

Hurtig, L. 2013. Neuvottelu Leila Hurtig – Petri Pälli 15.4.2013.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Hakijaopas 2013. Internet-osoite:  
[http://www.jamk.fi/download/38509\\_JAMK\\_nuorten\\_hakijanopas\\_2013\\_kevyt.pdf](http://www.jamk.fi/download/38509_JAMK_nuorten_hakijanopas_2013_kevyt.pdf). Luettu 15.4.2013.

Mikkelin ammattikorkeakoulu. Hakijaopas 2013. Internet-osoite:  
<http://www.mamk.fi/ULKOISET/digipapers/DIGIPAPER-HAKIJAN-OPAS-KEVAT-2013/>. Luettu 15.4.2013.

Ojala-Paloposki, T. 2007. Puhdistuspalvelualan kehitys, ammatillinen osaaminen ja alan tulevaisuuden näkymiä. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Opetushallitus. 2013. Tutkintojen viitekehykset. Osoitteessa  
[http://www.oph.fi/koulutus\\_jatutkinnot/tutkintojen\\_tunnustaminen/tutkintojen\\_viitekehys](http://www.oph.fi/koulutus_jatutkinnot/tutkintojen_tunnustaminen/tutkintojen_viitekehys). Luettu 31.5.2013.

Opetushallitus. 2011. Kiinteistö- ja rakennusalan osaamistarveraportti. Valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakointi (VOSE) -projekti. Helsinki: Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2011: 23.

Opetushallitus. 2010. Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto 2010. ammatillisen perustutkinnon perusteet. Määräys 25/011/2010. Vaasa: Oy Fram Ab.

Opetus- ja kulttuuriministeriö.2013. Opiskelu ja tutkinnot ammattikorkeakouluissa. Internet-osoite: [http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu\\_ja\\_tutkinnot/?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu_ja_tutkinnot/?lang=fi).  
Luettu 15.4.2013.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2013. Ammattikorkeakoulukoulutus ja sen kehittäminen.

Internet-osoite:

<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/?lang=fi>. Luettu 15.4.2013.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2013.

Ammattikorkeakoulujen koulutusohjelmat 2012.

Internet-osoite:

[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu\\_ja\\_tutkinnot/Yhteenveto\\_AMKtutkintoon\\_johtavista\\_koulutusohjelmista\\_2012.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu_ja_tutkinnot/Yhteenveto_AMKtutkintoon_johtavista_koulutusohjelmista_2012.pdf). Luettu 15.4.2013.

Opetusministeriö 2006. Suomen koulutusjärjestelmä. [www.minedu.fi/OPM/Koulutus/Koulutusjaerjestelmae/index.html.?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/Koulutusjaerjestelmae/index.html.?lang=fi). Luettu 15.8.2009.

Opintoluotsi 2013. Internet-osoite:

[http://www.opintoluotsi.fi/fiFI/opiskelu/ammattikorkeakouluopinnot/ammattikorkeakoulutut\\_kinto/mita\\_ammattikorkeakouluissa\\_voi\\_opiskella/](http://www.opintoluotsi.fi/fiFI/opiskelu/ammattikorkeakouluopinnot/ammattikorkeakoulutut_kinto/mita_ammattikorkeakouluissa_voi_opiskella/). Luettu 15.4.2013.

Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Hakijan opas 2013. Internet-osoite: [http://www.oamk.fi/docs/hakijalle/hakijanopas/hakijan\\_opas\\_2013\\_web.pdf](http://www.oamk.fi/docs/hakijalle/hakijanopas/hakijan_opas_2013_web.pdf). Luettu 15.4.2013.

Partanen, E. & Sulasalmi, K. 2012. Laadukas kotityöpalvelu. Työvälineitä kotityöpalvelun laadun arviointiin ja kehittämiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 128/2012. Jyväskylä: kustantaja tarkista. [www.jamk.fi/kirjasto/julkaisut/julkaisuja/2/0/128\\_2012\\_laadukas\\_kotityopalvelu](http://www.jamk.fi/kirjasto/julkaisut/julkaisuja/2/0/128_2012_laadukas_kotityopalvelu). Luettu 25.5.2013.

Rajamäki, A. 2013. Ammatillisen koulutuksen opintosuoritusten eurooppalainen siirtojärjestelmä ECVET. Perusteet, toimeenpano ja vaikutukset. Opetushallitus. ECVET tulee, oletko valmis! -seminaarisarja 27.3.2013. Tampere. Luentomateriaali.

Ranta, K. 2013. Lehdistötiedote tiedostusvälineille 30.5.2013. Rovaniemi.  
Taipale-Lehto, U. 2012. Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti.  
VOSE- projekti. Helsinki: Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2012:13.

Ura-avain. Moniosaajia kiinteistöpalvelualalle. 2012. Esitemateriaali.  
Amiedu. Helsinki: Painohäme Oy.

Virta, K. 2013. Kumppanuus korostuu kiinteistöpalvelualalla tulevaisuudessa. Artikkel. Osoitteessa [www.fi.issworld.com/iss\\_palvelut\\_yrityksena/issue/issue15\\_](http://www.fi.issworld.com/iss_palvelut_yrityksena/issue/issue15_). Luettu 3.6.2013.

## Liite 1. Kyselylomake ammattikorkeakouluille.

KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ- JA PUHDISTUSPALVELUJEN JATKO-  
OPINNOT AMMATTIKORKEAKOULUISSA

Toivomme teidän apuanne ja vastauksia sähköpostitse viiteen amk-opintoja koskevaan kysymykseen!

Opetushallitus, Lapin ammattiopisto ja Lapin matkailuopisto tekevät selvitystä monipalvelujen nykytilanteesta ja tulevaisuuden tarpeista kiinteistöpalvelujen sekä kotityö- ja puhdistuspalvelujen 2. asteen tutkinnoissa (perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkinnot).

Hankkeessa selvitetään lisäksi alaan liittyvien 2. asteen tutkintojen suorittaneiden mahdollisuudet jatko-opintoihin ammattikorkeakoulussa ja mitkä ammattikorkeakoulujen koulutusohjelmat soveltuvat jatko-opinnoiksi kiinteistö-, kotityö- ja puhdistuspalvelujen 2. asteen opiskelijoille sisältöjensä perusteella.

Kysymmekin teiltä:

1. Onko teidän ammattikorkeakoulussa koulutusohjelmia, jotka soveltuvat jatko-opinnoiksi kiinteistöpalvelujen tai kotityö- ja puhdistuspalvelujen 2. asteen tutkinnon suorittaneelle?

Mitkä koulutusohjelmat?

Miksi katsotte soveltuvan, tukeeko monipalveluosaamista\*?

2. Mistä osista em. koulutusohjelman valintakoe muodostuu?

3. Katsotteko, että valintakokeessa on realistista menestyä 2. asteen ammatillisen tutkinnon tiedoilla ja taidoilla?

4. Onko koulutusohjelmassanne ollut kiinteistöpalvelujen tai kotityö- ja puhdistuspalvelujen 2. asteen tutkinnon suorittaneita opiskelijoita?

5. Millainen on ollut heidän opiskelumenestys ja opintojen läpäisyaste?

Toivomme Teidän vastaavan kyselyyn sähköpostitse 22.3.2013 mennessä osoitteeseen [petri.palli@ramk.fi](mailto:petri.palli@ramk.fi)

Kiitos vastauksista! Niiden avulla tutkintoja kehitetään paremmin työelämän tarpeita vastaaviksi ja saadaan selville jatko-opintomahdollisuuksia 2. asteen tutkinnon jälkeen.

Lisätietoja antavat:

Lehtori Petri Pälli p. 0207985742 [petri.palli@ramk.fi](mailto:petri.palli@ramk.fi)

Aikuiskoulutuspäällikkö Leila Hurtig p. 0207984614 [leila.hurtig@redu.fi](mailto:leila.hurtig@redu.fi)

\*monipalveluosaaminen: Työntekijä hallitsee muitakin kuin vain oman alansa töitä. Esimerkiksi kiinteistönhoitaja huolehtii myös kokouspalveluista, siivoustöistä ja ruoanvalmistuksesta, siivooja osaa esim. tehdä pieni-muotoisia kiinteistön kunnostustöitä, pihatöitä, valmistaa ruokaa ja avustaa asiakasta.



Liite 2. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän pää- ja alakategoriat.

A Toimialasta riippumat- tomat yleistiedot ja -taidot	B Tuotteiden tuotanto- osaaminen	C Palvelujen tuottaminen	D Liiketoiminta- osaaminen	E Asiakassuhteiden hallinta	F Työyhteisö- osaaminen	G Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet	H Ammatilliset taustatekijät	I Tutkimus- ja kehitys- osaaminen
AA Perustaidot AB Työn tekniikkaan liittyvä yleinen osaami- nen AC Yleinen puhtauteen liittyvä osaaminen AD Yleinen tietotekniik- kaan liittyvä osaaminen AE Laatuosaaminen AF Ympäristöosaaminen AG Projektiosaaminen AH Yleisiin toimisto- tehtäviin liittyvä osaa- minen AI Työturvallisuus- osaaminen AJ Kielitaito AK Ammattietiikan hal- linta AL Esteettinen osaami- nen AM Yhteiskunnallinen yleistietous AN Julkisessa ympäris- tössä työskentelemiseen liittyvä osaaminen	BA Luonnonvara-alat BB Elintarvike- teollisuus BC Metalliteollisuus BD Prosessi- ja kemian- teollisuus BE Puutuoteteollisuus BF Muovi- ja kumi- tuoteteollisuus BG Tekstiili-, vaatetus- ja nahkatuotteiden valmistus BH Rakentaminen ja LVI-ala BI Graafiset alat BJ Energian tuotanto BK Muiden tavaroiden valmistus BL Pintakäsittely BM Sähkötekniikka BN Hyvinvointi- teknologia BO Paperi- ja kartonki- tuotteiden valmistus	CA Liike-elämän palvelut CB Tietotekniikan ala CC Kuljetus- ja logistiik- kapalvelut CD Korjaus- ja huolto- palvelut CE Matkailu-, ravitsemis- ja kotitalousalat CF Terveysala CG Sosiaaliala CH Kulttuurialat CI Viestintä- ja informaa- tiopalvelut CJ Henkilökohtaiset palvelut CK Suojelualan palvelut CL Laboratoriopalvelut CM Kaupan ala CN Kunnossapito- palvelut CO Julkinen hallinto CP Koulutus- ja kasvat- us CQ Järjestötoiminta CR Hyvinvointi- ja elä- myspalvelut CS Audiovisuaaliset alat CT Oikeuslaitokseen liittyvä osaaminen CU Psykologian alan palvelut	DA Liiketoiminnan johtamistaidot DB Tuotannon joh- taminen DC Henkilöstö- hallintoon liittyvä osaaminen DD Kansainväliseen toiminta- ympäristöön liittyvä osaaminen DE Yritystoiminnan talousosaaminen DF Yrityksen myyn- titoiminta DG Hankinta- osaaminen DH Logistiikka- osaaminen DI Verkosto- ja toi- mintaympäristö- osaaminen DJ Yrityksen IT- tekniikan hallinta	EA Yleinen asiakas- yhteistyö EB Markkinointi ja mainonta EC Kansainvälisten kulttuurien tunte- mus ED Myyntitaidot EE Asiakassuhteiden hallintaa tukevien tietojärjestelmien hallinta	FA Henkilöstön johtamistaidot FB Työyhteisön yhteistyötaidot FD Yhteistyö orga- nisaation eri yksi- köiden kanssa FE Organisaation tuntemus FF Työnohjaukseen liittyvä osaaminen FG Alaistaidot FH Hiljaisen tiedon siirto	GA Motivaatio GB Kehittymis- ja oppimistaidot GC Sopeutumiskyky ja joustavuus GD Persoonalliset ominaisuudet GE Monitaitoisuus GF Ihmisen fyysiset ominaisuudet GG Henkiset val- miudet GH Työtoiminnan tehokkuus	HA Ammattitaidon taso HB Työkokemus HC Asevelvollisuus HD Vaadittava koulutustaso HE Ammatilliset tutkinnot HF Henkilön muut taustatekijät HG Muut koulutuk- set HH Opinnäytetyön tekeminen HI Etätyövalmiudet HJ Korkea-asteen tutkinnot HK AMK-tason tutkinnot HL Osatutkinto HM Ylempi AMK	IA Tuotekehitys- ja suunnitteluosaaminen IB Innovatiivisuus ja luovuus, ideointi IC Tekninen suunnittelu ID Työorganisaatioiden kehittäminen IE Työyhteisön kehittä- minen IF Henkilöstön kehittä- minen IG Laadun kehittäminen IH Tutkimusosaaminen II T&K-toimintaan liittyvä taloushallinto- osaaminen IJ Alue- ja toimialatason kehittäminen IK Innovaatiotoiminnan ja tutkimuksen johta- minen