

TAMPEREEN YLIOPISTO

**ENGLANNIN KIELEN TAIDON MERKITYS
MERKONOMIN AMMATTITAIROSSA**

Kasvatustieteiden laitos
Ammattikasvatuksen tutkimus-
ja koulutuskeskus
Pro gradu -tutkielma
Tuovi Korteniitty
2009

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto

Kasvatustieteiden laitos

TUOVI KORTENIITTY: Englannin kielen taidon merkitys merkonomin ammattitaidossa

Pro gradu -tutkielma, 56 s., 6 liitesivua

Ammattikasvatus

Lokakuu 2009

TIIVISTELMÄ

Jatkuvasti kansainvälistyvässä ja monikulttuuristuvassa työelämässä tarvitaan kulttuurienvälistä kommunikointitaitoa hallitsevia eri alojen ammattilaisia eritasoisissa työtehtävissä. Tämän tarpeen tyydyttämiseksi kieliopinnot ovatkin tulleet osaksi peruskoulutuksen jälkeistä suomalaista koulutusjärjestelmää ammatillisessa koulutuksessa.

Ammatillisen koulutuksen suurimpia haasteita on aina ollut osaamistarpeiden, opetuksen ja oppimisen kohtaaminen. Vieraiden kielten merkityksen ymmärtäminen osana ammatillista osaamista ei aina ole ollut itsestään selvää. Ammatillisesti suuntautuneen kieltenopetuksen tavoitteiden, sisällön ja toimintatapojen tulee tukea opiskelijan kasvua oman alansa ja työtehtäviensä ammatillaiseksi. Kieltenopetuksen merkitys viestintätaitojen ja kulttuuriosaamisen lisääjänä on myös huomattava.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa. Tutkimuskysymyksenä oli, minkälaisia ovat liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevien käsitykset englannin kielen taidon merkityksestä merkonomin ammattitaidossa.

Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostivat käsitteet ammattitaito ja kielitaito, joita tarkasteltiin erityisesti liiketalouden ja hallinnon alan osaamisen näkökulmasta. Tutkimusaineistona oli yhdeksän kirjoitelmaa, joiden kirjoittajat olivat Tampereen ammattiopiston Palvelut ja liiketalous -koulutusohjelmassa liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevia opiskelijoita. Tutkimus oli otteeltaan laadullinen. Tutkimusaineiston analyysimenetelmänä oli teoriasidonnainen sisällönanalyysi.

Englannin kieltä pidettiin maailmankielenä, jota jokaisen tulisi osata edes jonkin verran. Englannin kielen taito voidaan nyky-Suomessa jo nähdä yleisenä työelämävalmiutena, osana laaja-alaista viestintätaitoa. Liiketalouden ja hallinnon alan englannin kielen opetuksen ja osaamisen arvioinnin kehittämiseksi tarvitaan sekä työelämän edustajien että kieltenopettajien yhteistyötä.

Asiasanat: ammattitaito, kielitaito, englannin kieli, liiketalouden perustutkinto, sisällönanalyysi

SISÄLLYS

LUETTELO TAULUKOISTA JA KUVIOISTA

1 JOHDANTO	1
2 AMMATTIT AidON JA KIELIT AidON MÄÄRITTELYÄ	2
2.1 Ammattitaidon määrittelyä	3
2.1.1 Osaaminen.....	5
2.1.2 Kvalifikaatio.....	6
2.1.3 Kompetenssi.....	7
2.1.4 Asiantuntijuus	9
2.2 Merkonomin ammattitaidon määrittelyä.....	10
2.3 Kieli- ja viestintätaidon määrittelyä	13
2.3.1 Kielitaidon määritelmiä.....	13
2.3.2 Eurooppalaisen viitekehyksen kielitaitomalli	15
2.3.3 Englannin kielen asema maailmassa ja Suomessa	16
2.4 Merkonomin kielitaito opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti	20
2.5 Yhteenveto tutkimuksen teoreettisesta viitekehystä	22
2.6 Aikaisempia tutkimuksia.....	23
3 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET RATKAISUT	26
3.1 Tieteenfilosofiset taustasitoumukset	26
3.2 Laadullinen tutkimus.....	28
3.3 Aineiston hankinta	29
3.4 Aineiston analyysi.....	31
4 ENGLANNIN KIELEN MERKITYS MERKONOMIN AMMATTIT AidOSSA	33
4.1 Englannin kielen taito	34
4.2 Englannin kielen opiskelu	37
4.3 Yleinen viestintätaito	38
4.4 Kielellinen viestintätaito	40
4.5 Merkonomin ammattitaito.....	41
4.6 Teoreettiseen viitekehukseen kuulumattomia teemoja	43
5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	44
5.1 Pohdinta	44

5.2 Tutkimuksen luotettavuus	47
5.3 Johtopäätökset.....	49
LÄHTEET.....	54
Liite 1. Eurooppalainen viitekehys	57
Liite 2. Instruktio.....	61
Liite 3. Lupa tutkimusaineiston käyttämiseen	62

LUETTELO TAULUKOISTA JA KUVIOISTA

TAULUKKO

Taulukko 1. Laadullisen ja määrällisen tutkimusmenetelmän vertailua.....	28
--	----

KUVIOT

Kuvio 1. Ammattitaito ja sen alakäsitteet	5
Kuvio 2. Englannin kielen kolmen piirin malli	17
Kuvio 3. Analyysin viisi pääluokkaa	34
Kuvio 4. Analyysin pääluokka Englannin kielen taito	35
Kuvio 5. Analyysin pääluokka Englannin kielen opiskelu	37
Kuvio 6. Analyysin pääluokka Yleinen viestintätaito	39
Kuvio 7. Analyysin pääluokka Kielellinen viestintätaito	40
Kuvio 8. Analyysin pääluokka Merkonomien ammattitaito	41
Kuvio 9. Englanninkielentaitoinen merkonomi	53

1 JOHDANTO

Jatkuvasti kansainvälistyvässä ja monikulttuuristuvassa työelämässä tarvitaan kulttuurienvälistä kommunikointitaitoa hallitsevia eri alojen ammattilaisia eritasoisissa työtehtävissä. Tämän tarpeen tyydyttämiseksi kieliopinnot ovatkin tulleet osaksi peruskoulutuksen jälkeistä suomalaista koulutusjärjestelmää ammatillisessa koulutuksessa.

Ammatillisen koulutuksen suurimpia haasteita on aina ollut osaamistarpeiden, opetuksen ja oppimisen kohtaaminen. Vieraiden kielten merkityksen ymmärtäminen osana ammatillista osaamista ei aina ole ollut itsestään selvää. Ammatillisesti suuntautuneen kieltenopetuksen tavoitteiden, sisällön ja toimintatapojen tulee tukea opiskelijan kasvua oman alansa ja työtehtäviensä ammatillaiseksi. Kieltenopetuksen tehtävä viestintätaitojen ja kulttuuriosaamisen lisääjänä on myös merkittävä.

Liiketalouden perustutkinnon suorittaneita eli merkonomeja toimii useilla eri toimialoilla markkinointi-, osto-, myynti-, toimisto-, taloushallinto- ja esimiestehtävissä sekä yksityisyrittäjinä. Tyypilliset merkonomin työtehtävät edellyttävät kaupallishallinnollisten toimintojen sujuvaa hallintaa sekä asiakassuuntautuneisuutta ja taloudellista ajattelutapaa. Merkonomin perustaitoja ovat esiintymiskyky sekä suullinen ja kirjallinen ilmaisutaito. Merkonomilla on valmiudet itsenäiseen tiedonhakuun ja tietojen tulkintaan. Asiakaspalvelutehtävissä on menestymisen edellytyksenä lisäksi hyvä suullinen ja kirjallinen kielitaito.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa. Tutkimuskysymyksenäni on: Minkälaisia ovat liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevien käsitykset englannin kielen taidon merkityksestä merkonomin ammattitaidossa?

Tutkimuksen taustalla on ensinnäkin tarve kirjoittaa uuden valtakunnallisen opetussuunnitelmaluonnoksen perusteella oppilaitoskohtainen, syksyllä 2009 käyttöön otettava opetussuunnitelma. Englannin kielen ja viestinnän opettajana osallistun opetussuunnitelman laatimiseen vieraiden kielten opetuksen suunnittelun osalta. Englannin kieli kuuluu kaikissa ammatillisissa perustutkinnoissa kaikille yhteisiin opintoihin (Vieras kieli, A-kieli, 2 opintoviikkoa), mutta liiketalouden perustutkinnossa englannin kieli sisältyy myös ammatillisiin

opintoihin. Oppilaitoskohtainen opetussuunnitelma koskee ensisijaisesti nuorisoasteen opetusta, mutta heijastelee tietenkin myös aikuisopiskelijoille tarkoitettua liiketalouden perustutkintoon valmistavan ilta-monimuotokoulutuksen suunnitteluun. Toiseksi tutkimuksen johtopäätöksiä voidaan käyttää hyväksi ammatillisesti suuntautuneen kieltenopetuksen suunnittelemisessa oppilaitoksessamme. Tutkimukseen osallistuvien opiskelijoiden ”ääni” on ehkä myös eräänlaista välipalautetta kieltenopetuksesta heidän opintojensa puolivälissä. Englannin kielen ja viestinnän opettajana, aikuis- ja nuorisoasteen opiskelijaryhmien ryhmänohjaajana ja ammatillisen opettajakorkeakoulun ohjaavana opettajana olen lisäksi erittäin kiinnostunut tutkimaan ja kehittämään omaa työympäristöäni, joten tämä tutkimus on myös osa omaa ammatillista kasvuani.

2 AMMATTITAITON JA KIELITAITON MÄÄRITTELYÄ

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen, jonka pohjalta tarkastelen tutkimuskysymystäni ja tutkimustuloksia. Tutkimukseni keskeiset teemat ovat ammattitaito ja kielitaito.

Ammattitaito on moniulotteinen käsite, jonka sisältö riippuu sekä kulloisestakin tilanteesta että ammattitaitoa määrittelevän henkilön näkökulmasta. Ammattitaito, osaaminen, kvalifikaatio, kompetenssi ja asiantuntijuus ovat käsitteitä, joita tutkimuskirjallisuudessa määritellään eri tavoin, vaikka niillä on myös paljon yhteistä. Esittelen oman näkemykseni ammattitaidosta yläkäsitteenä ja osaamisesta, kvalifikaatiosta, kompetenssista ja asiantuntijuudesta sen alakäsitteinä. Esittelen myös muutamia merkonomien ammattitaidon piirteitä sekä opetussuunnitelman perusteiden että alan kirjallisuuden perusteella.

Myös kielitaitoa on käsitelty eri yhteyksissä erilaisista lähtökohdista ja eri seikkoja korostaen. On pohdittu sitä, onko kielitaito yksi yhtenäinen taito, useista erillisistä taidoista koostuva kokonaisuus vai esimerkiksi kyky selviytyä jostain vierasta kieltä vaativasta tehtävästä. Esittelen myös Euroopan neuvoston kehittämän Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen sekä muutamia merkonomien kielitaidon erityispiirteitä opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti.

Lisäksi pohdin lyhyesti englannin kielen, maailmankielen, asemaa maailmassa ja Suomessa. Luvun lopussa esittelen aikaisempia tutkimuksia, joissa on käsitelty ammattitaitoa ja kielitaitoa yhdessä.

2.1 Ammattitaidon määrittelyä

Ammatillisen osaamisen määrittelyssä ei ole Räisäsen (1998, 9) mukaan päästy yksimielisyyteen, vaan toisiaan lähellä olevia käsitteitä on runsaasti, eikä ole selkeää käsitystä siitä, mikä kuvaaisi kattavimmin ja yksiselitteisimmin ammatillisuuteen liittyvän osaamisen. Ammattitaito, osaaminen, kvalifikaatio, kompetenssi ja asiantuntijuus ovat käsitteitä, joilla kuvataan yhtäältä työntekijän ominaisuuksia sekä toisaalta työnantajan ja työtehtävän työntekijän osaamiselle asettamia vaatimuksia.

Ellströmin mukaan (1992, 19–20) käsitteet ammatillinen osaaminen, kompetenssi ja kvalifikaatio muodostavat käsiteperheen, mutta saavat erilaisia sisältöjä eri tarkastelunäkökulmien mukaan. Myös Poikela (1998, 41) toteaa, että ammattitaito ja työssä tarvittavat taidot ovat käsitteellisesti hankalasti jäsennettävissä. Tavallisinta on puhua ammattitaidosta, johon suhteutetaan työelämän kvalifikaatiot, työmarkkinoiden joustovaatimus, oppijan kompetenssi ja koulutuksen antama tunnustus.

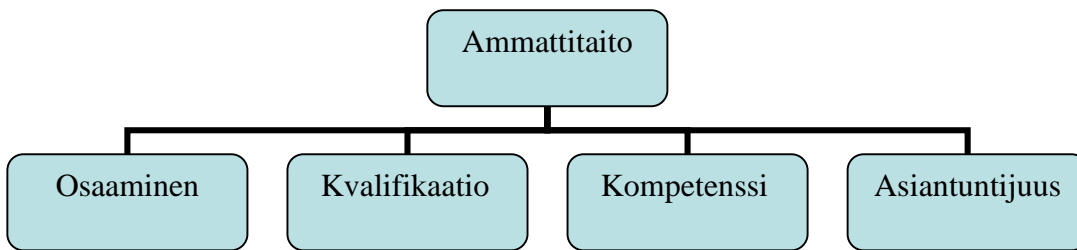
Lainsäädännön mukaan (Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998) ammatillisen peruskoulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijoille ammattitaidon saavuttamiseksi tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä valmiuksia itsenäiseen ammatin harjoittamiseen. Koulutuksen tavoitteena on lisäksi tukea opiskelijoiden kehitystä hyviksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi, antaa opiskelijoille jatko-opintojen, harrastusten ja persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä tukea elinikäistä oppimista. Aikuisten ammatillisesta peruskoulutuksesta on voimassa, mitä laissa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (1998) säädetään. Käsitteellisesti lainsäädäntökieli siis sitoo ammatillisen osaamisen ammattitaitoon.

Ammattitaito voidaan Ruohotien (2006) mukaan ensinnäkin nähdä työmarkkinoiden ja ammattijärjestöjen ilmaisemina kelpoisuus- ja ammattitaitovaatimuksina. Toiseksi ammattitaito voidaan ymmärtää niinä työpaikan vaatimuksina, joita työn menestyksellinen suorittaminen edellyttää. Kolmanneksi ammattitaito voidaan määritellä opetussuunnitelmien, tutkintovaatimusten ja todistusten ilmaisemana yksilön muodollisena pätevyytensä ja jatko-opintovalmiutena.

Neljänneksi ammattitaitoa voidaan pitää yksilön todellisena, potentiaalisena pätevyytensä. Viidenneksi ammattitaidon lajiksi määritellään ammattitaito, jota yksilö voi työssään hyödyntää ja kehittää.

Ammattitaito voidaan määrittää Räisäsen (1998, 11–12) mukaan seuraavasti. Ydintaidoilla tarkoitetaan ammattitaitoja, joita työntekijä yleisimmin tarvitsee työssään. Ne edellyttävät alan tietoperustan hallintaa ja sen käyttöä käytännön työssä sekä ammatillista ja eettistä sitoutumista työhön. Reunataitoja työntekijä tarvitsee työssään satunnaisesti, tavallisimmin yllätyksellisissä työtilanteissa. Nekin edellyttävät tietoperustan hallintaa sekä ammatillista sitoutumista ja vahvaa eettistä orientaatiota. Äänettömiä taitoja on vaikea ilmaista sanallisesti eikä niitä yleensä osata kuvata tai nimetä taidoiksi. Tyypillisimmillään äänetön taito opitaan epäonnistumisista tai tehdyistä virheistä tai ”huomaamatta” työssä tai ajattelussa tai asenteissa tapahtuneista muutoksista. Piilotetut taidot liittyvät kiinteästi työn tekoon ja työpaikkaan. Ne ovat yleensä taitoja, joita salataan ja joita ei paljasteta toisille. Niillä pyritään saamaan henkilökohtaisia etuja ja niillä voidaan myös kilpailla ja taistella vallasta työpaikalla. Avaintaidot liittyvät muutostilanteisiin, joissa edellytetään uusia tai entisestä poikkeavia toimintatapoja. Tyypillisiä avaintaitoja ovat kommunikaatiotaidot, ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot, yhteistyötaidot, johtamistaidot ja oppimistaidot. Kielitaitoa voidaan tämän määrittelyn mukaan pitää avaintaitona, sillä erityisesti englannin kielen taitoa pidetään nykyisin itsestään selvänä osana kommunikaatiotaitoja. Kielitaito liittyy myös uuden oppimiseen, esimerkiksi uuden informaatioteknologian oppimiseen, sekä työssä tapahtuvien muutosten hallintaan esimerkiksi yritysten kansainvälistymisen myötä. (Räisänen 1998, 11–12.)

Helakorpi (2008, 17) pitää osaamista yläkäsitteenä, ammattitaitoa ja asiantuntijuutta sen alakäsitteinä, vaikka hän korostaakin, että osaaminen ja sen alakäsitteet eivät ole staattisia, vaan ne muovautuvat koko ajan ihmisen kokemuksen kautta. Tässä tutkimuksessa ammattitaito määritellään kuvion 1 mukaisesti yläkäsitteeksi, koska tutkimuskysymykseni on: Minkälaisia ovat liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevien käsitykset englannin kielen taidon merkityksestä merkonomien ammattitaidossa?



KUVIO 1. Ammattitaito ja sen alakäsitteet

2.1.1 Osaaminen

Suomen kielen sana ”osata” on samaa kantaa kuin osuminen. Osaamisen ehkä varhaisin merkitys viittaa tien tai reitin taitamiseen. Kun pääsemme perille johonkin osoitteeseen, olemme osanneet sinne. Tämä suomen kielen sanan merkitys tavoittaa Rantalaihon (1997, 246) mukaan osuvasti osaamisen luonteen. Kysymys on eksymisen eli epäonnistumisen vastakohtasta: kun osataan, tekeminen onnistuu. Helakorven (2005, 62) mukaan osaaminen tarkoittaa ihmisen käyttäytymiseen liittyviä kykyjä ja valmiuksia. Se on siis taitojen soveltamista sosiaalisessa kontekstissa, esimerkiksi työorganisaatiossa.

Ammatillinen koulutus ja osaaminen kuuluvat tämän päivän perusvalmiuksiin. Työmarkkinoille siirtyvillä henkilöillä on oltava laaja-alaiset valmiudet selviytyä työmarkkinoilla ja yhteiskunnassa. Oman ammattialan osaamisen lisäksi tämä tarkoittaa elinikäisen oppimisen valmiuksia, laajaa yleissivistystä, kielitaitoa, oppimaan oppimisen taitoja, tietotekniikan hallintaa, sosiaalisia taitoja sekä valmiuksia oman työn kehittämiseen. Tämän päivän työmarkkinoilla tarvitaan monipuolista ammattitaitoa, joka mahdollistaa työtehtävien, työpaikan tai koko ammattialan vaihtamisen. (Huutola 2008, 29.)

Helakorpi (2008, 16–17) toteaa, että ammattikasvatuksen kuumien kysymys on: Mitä on osaaminen? Hänen mukaansa monet asiat ovat yhteydessä osaamiseen ja ammattitaitoon. Voidaan ajatella, että ammatillinen osaaminen muodostuu toisaalta ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista, mutta toisaalta henkilön persoonallisuuden eri puolista, joita perimä ja sosiaalinen toimintaympäristö elämän aikana muokkaavat. Osaamista käytetään luonnollisesti muillakin elämänalueilla kuin ammatissa toimiessa.

Pohjonen (2007, 228) nostaa osaamisen korostamisen näkökulmasta esiin käsiteparin ”elinikäinen osaaja”. Tämä korostaisi hänen mukaansa näkökulmaa, jossa tunnustetaan ihmisen osaamisen dynamiikka. Osaaja ei ole koskaan valmis, vaikka hänellä olisikin tietyllä hetkellä ”tietty määrä” osaamista, vaan hänen on jatkettava elinikäisen osaamisen hankkimista.

Yhteenvetona ammatillisesta osaamisesta voidaan Wiitakorven (2006, 51) sanoin todeta, että ammatillinen osaaminen on toimintaympäristön vaatimuksista riippuva dynaaminen kokonaisuus osaamista, joka vaikuttaa yksilön työssä suoriutumiseen työn lopputuloksen kannalta optimaalisella tasolla.

2.1.2 Kvalifikaatio

Kvalifikaatio tarkoittaa Helakorven (2005, 62) mukaan ammattitaitovaatimuksia eli niitä tietoja, taitoja ja valmiuksia, joita johonkin työhön tai ammattiin edellytetään. Kvalifikaatio käsittää laajasti koko ammatin tai suppeammin tietyt tehtäväalueet.

Väärälä (1995, 44–47) jakaa kvalifikaatiot viiteen eri tyyppiin. Tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot tarkoittavat niitä yksilöllisiä teknisesti painottuvia ammatillisia taitoja, tietoja ja pätevyyskykyjä, jotka ovat välttämättömiä työn välittömässä suorituksessa. Motivaatiokvalifikaatiot ymmärretään suhteellisen pysyvinä henkilökohtaisina ominaisuuksina eikä niinkään ammattitaitoina. Mukautumiskvalifikaatiot tarkoittavat niitä työhön sopeutumisen ja suostumisen peruskysymyksiä, joihin jokaisen työntekijän on jossain määrin alistuttava. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tarkoittavat työntekijän suhdetta ja liittymää työorganisaatioon ja työorganisaatiosta ulospäin. Tärkeimpinä sosiokulttuurisina taitoina pidetään kykyä kohdata eri kulttuureista tulevia ihmisiä sekä vuorovaikutustaitoja, kielitaitoa ja yhteistyötaitoa. Innovatiiviset kvalifikaatiot tarkoittavat niitä rutiineista poikkeavia toimintoja, joilla työprosessin kehittäminen tulee keskeiseksi. Niitä ovat esimerkiksi työntekijän kyky nähdä oman työnsä merkitys osana koko työprosessia, työjärjestelmää ja yhteiskunnallista toimintaa, kyky nähdä oma työnsä ja koko työprosessi jatkuvasti muuttuvana ja kehityksellisenä toimintana, kyky analysoida työnsä perustekijöitä ja erityisesti työnsä muuttuvaa kohdetta sekä kyky jatkuvaan oppimiseen ja ammattitaidon joustavaan kehittämiseen.

Mäkelä (1995, 129) jäsentää kvalifikaatiot neljään näkökulmaan. Kvalifikaatioita voidaan tarkastella suhteessa työympäristöön tai työsuhteeseen eli ammatillinen osaaja voi suhteessa työhön

olla palkkatyöntekijä, itsenäinen ammatinharjoittaja, yrittäjä tai kansalaistyötä tekevä. Mäkelä huomauttaa, että nykyisen ammatillisen peruskoulutuksen eräs suurimmista puutteista on se, että koulutusmalli tähtää lähes yksinomaan kiinteään palkkatyöhön. Toisena näkökulmana Mäkelän mukaan kvalifikaatioita voidaan tarkastella suhteessa työn tulokseen tai kohteeseen. Työn tulos voi olla aineellista eli fyysistä, esimerkiksi tavaroita, sosiaalista, esimerkiksi palveluita, tai osaamista, esimerkiksi tietoa. Kolmanneksi Mäkelä mainitsee työprosessin edellyttämät kvalifikaatiot ja neljänneksi työn sisällön edellyttämät kvalifikaatiot.

2.1.3 Kompetenssi

Pätevä henkilö on kykenevä, alansa hallitseva, riittävät edellytykset tiettyyn tehtävään omaava, tietyt kelpoisuusvaatimukset täyttävä, kompetentti, tiettyyn työpaikkaan hakukelpoinen. Pätevyyttä voidaan Väärälän (1998, 21) mukaan pitää siis yhteiskunnallisena ja sosiaalisena sopimuksena. Sitä pidetään työntekijän ominaisuutena erotuksena kvalifikaatiosta, jolla viitataan jonkin työn tai työtehtävän, työntajan tai työpaikan yksilölle asettamiin vaatimuksiin. Pätevyyttä käytetään usein rinnan taito-käsitteen kanssa, englanniksi *skill*.

Attewell (1990, 423) määrittelee *skill*-sanon synonyymiseksi kompetenssin kanssa, mutta hän lisää, että *skill* sisältää etymologisesti myös käsityksen asiantuntijuudesta ja asian erinomaisesta hallinnasta.

Ellström (1998, 41–44) määrittelee kompetenssin yksilön potentiaaliseksi kyvyksi suorittaa tietty tehtävä tietyssä tilanteessa tai kontekstissa. Hänen mukaansa pätevyydellä on kolme eri merkitystä riippuen kulloisestakin tarkastelunäkökulmasta. Ensimmäinen kompetenssi yksilön ominaisuutena koostuu kahdesta osasta. Muodollinen pätevyys on hankittu koulutuksessa ja siitä on osoituksena tutkintotodistus. Todellinen kompetenssi on yksilön potentiaalinen kyky hoitaa menestyksekkäästi tietty tilanne tai suorittaa tietty tehtävä. Toiseksi virallinen pätevyys vaaditaan joko muodollisesti tai epämuodollisesti tiettyyn työhön, mutta se saattaa usein erota työssä tarvittavista todellisista pätevyysvaatimuksista. Kolmanneksi yksilön hyödynnetty pätevyys ei ole pelkästään yksilön ominaisuus eikä työtehtävän suorittamisen edellytys, vaan se on pätevyyttä, joka yksilöllä on ja jota tulee hyödynnetyksi työssä.

Nordhaug (1991, 164–165) näkee kompetenssin koostuvan kolmesta osasta eli tiedosta, taidosta ja kyvystä hankkia tietoa ja taitoa. Kahdella henkilöllä voi hänen mukaansa olla esimerkiksi yhtä perusteelliset tiedot jonkin kielen sanastosta, kieliopillisesta rakenteesta, idiomeista ja ääntämisen säännöistä, mutta toinen voi olla kuitenkin toista parempi puhumaan kieltä, koska hänellä on parempi intonaatio eikä hänellä ole vierasta korostusta puheessaan. Tätä eroa ei voi selittää tiedon erisuuruisena määränä, vaan taitona puhua ilman vierasta korostusta.

Nordhaug (1991, 166–169) ryhmittelee kompetenssit nelikenttään organisaatiokohtaisiksi tai organisaatiosta riippumattomiksi sekä työtehtäväkohtaisiksi tai työtehtävästä riippumattomiksi. Organisaatiosta riippumattomassa pätevyudessa työtehtävästä riippumaton kompetenssi eli metakompetenssi sisältää yleisluonteiset tiedot ja taidot, jotka ovat hyödynnettävissä eri organisaatioissa ja eri tehtävissä, esimerkiksi kielitaidon, kommunikaatio- ja yhteistyötaitot ja oppimistaidon sekä luovuuden ja epävarmuuden sietokyvyn. Organisaatiokohtaisessa kompetenssissa työtehtävästä riippumaton, organisaation sisäinen kompetenssi sisältää tiedot ja taidot, joita voidaan käyttää koko organisaatiossa, mutta rajoitetusti vain tietyissä tehtävissä, ja se sisältää työorganisaation tavoitteet, visiot ja strategiat, sisäisen työnjaon ja johtamisperiaatteet, työpaikan ilmapiirin ja vuorovaikutusverkostot. Tehtäväkohtainen, organisaatiosta riippumaton kompetenssi eli tekninen kompetenssi kattaa keskeiset ammattialakohtaiset tiedot ja taidot, joita voidaan käyttää eri tehtävissä, mutta ainoastaan tietyssä organisaatiossa. Ainutlaatuinen kompetenssi on työtehtävään liittyvä ja kattaa organisaatiokohtaiseen teknologiaan, työprosesseihin, tuotteisiin, palveluihin, rutiineihin ja ongelmanratkaisuun liittyvät tiedot ja taidot.

Kivinen (1998, 72) kirjoittaa, että pätevyys normitettuna kelpoisuutena johonkin ammattiin sisältää käsityksen yksilön ominaisuuksista. Pätevyyteen sisältyy hänen mukaansa myös työssä tai sen ulkopuolella opittu äänetön osaaminen sekä motivaatio. Motivoitumista säätelee se, missä määrin työssä toteutuvat arvot ovat yhdensuuntaisia työntekijän tärkeinä pitämien arvojen kanssa. Äänettömät tiedot ja taidot ovat ammattipätevyyden tärkeä osa. Äänetön ammattitaito ilmenee käytännöllisenä tai toiminnallisena tietona, joka on osa työn kokonaishallintaa. Pitkäaikainen kokemus jollakin alalla opettaa mitä käytännössä tehdään ja miten se tehdään. Aikaa myöten tämä käytännöllinen tieto sisäistyy ja jäsentyy hiljaiseksi tiedoksi.

2.1.4 Asiantuntijuus

Eteläpellon (1992, 21) mukaan asiantuntijuuden käsite poikkeaa ammattitaidon käsitteestä siinä, että sitä ei rajaa ensisijaisesti ammatillinen positio tai vakanssi, vaan pikemminkin asia, aihe tai tehtävä- ja ongelma-alue. Työelämässä vaadittava asiantuntijuus poikkeaa Eteläpellon (1997, 93) mielestä monessa mielessä huippueksperttiydestä tai hyvästä koulusuorituksesta. Merkittävin ero näiden välillä on se, että professionaaliossaamisessa suorituksen kriteerit eivät ole yhtä selkeästi määriteltävissä ja mitattavissa kuin esimerkiksi shakissa, kilpaurheilussa tai musikaalisissa ja matemaattisissa taidoissa.

Ruoholinna (2000, 25) toteaa, että asiantuntemus ei näy arvonimistä eikä todistuksista. Asiantuntemuksen lähtökohtana on ammattikoulutus, mutta lisäksi tarvitaan käytännön kokemusta sekä monipuolisia ja haastavia työtehtäviä. Stenström (2006) lisää, että asiantuntijuus ei ole kerran saavutettu ominaisuus, vaan se on toimintatapa, johon liittyy jatkuva itsereflektio sekä oppiminen eri tilanteissa.

Eteläpelto (1997, 88) pitää asiantuntijuuden määrittelyssä keskeisenä omaan alaan liittyvää tietoa ja tietämystä. Opiskelijalle, jolla ei vielä ole oman alan työkokemusta, asiantuntijuus merkitsee sitä, että hän hallitsee oman alansa perustiedot, osaa vastata omaa alaansa koskeviin kysymyksiin tai tietää paljon tai lähes kaiken omasta alastaan.

Billett (2001, 446) toteaa, että asiantuntija on asiantuntija vain oman asiantuntemuksensa alalla. Hänen mukaansa asiantuntijuutta on tarkasteltava suhteessa tietyn työikäytännön edellyttämiin vaatimuksiin. Koska asiantuntijuus on laajan kokemuksen tulosta, se on muotoutunut tietyn työikäytännön normien mukaiseksi. Se sisältää yhteisön diskurssin määrittelemän kompetenssin, rutiininomaisissa ja ei-rutiininomaisissa tehtävissä, uuden ymmärryksen hankinnan ja hallinnan sekä kyvyn suorittaa ja soveltaa olemassa olevia taitoja. Asiantuntijuus on vastavuoroista eli se muovaa yhteisön työikäytäntöjä ja yhteisön työikäytännöt muovaavat sitä. Se edellyttää ongelmanratkaisun relevanttiutta eli se edellyttää tiedettävän, mitkä käytännöt ovat soveltuvia ja missä tilanteissa ne ovat soveltuvia. (Billett 2001, 446.)

Dreyfus ja Dreyfus (1986, 21–36) kuvaavat asiantuntijuutta jatkumona, jossa ammatissa aloittava noviisi (novice) tulee edistyneen aloittelijan (advanced beginner) ja pätevän työntekijän (competent) kautta työnsä hallitsijaksi (proficient) ja lopulta ammattitaitoiseksi ekspertiksi (expert).

Kokematon noviisi tarvitsee tehtävissään ohjeita ja neuvoja. Noviisin toiminta on pitkälti tämän hänen saamansa informaation prosessointia. Edistynyt aloittelija pystyy jo kokemukseensa perustuen siirtämään toimintansa toiseen kontekstiin. Pätevä työntekijä kartuttaa edelleen kokemustaan ja pystyy jo suunnittelemaan toimintaansa. Työnsä hallitseva työntekijä voi tehdä toiminnassaan päätöksiä punnitsemalla eri vaihtoehtoja intuitiivisestikin. Ekspertti perustaa toimintansa ymmärrykselle ilman, että hänen tarvitsee tiedostaa toimivansa.

Day (2002, 65–66) kritisoi Dreyfusien mallia ensinnäkin siksi, että vaikka siinä korostetaan kokemuksen tärkeyttä noviisista ekspertiksi kehittymisen prosessissa, siinä ei kuitenkaan selvitetä, kuinka yksilöstä tulee ekspertti. Toiseksi Dayn mukaan työntekijät toimivat vain harvoin samalla tasolla kaikissa tehtävissään. He saattavat toimia pätevän työntekijän tavoin joissakin tehtävissä, ekspertin tavoin toissa tehtävissä. Kolmanneksi Day huomauttaa, että Dreyfusien mallissa väitetään noviisin ajattelevan ainoastaan analyttisesti ja ekspertin ainoastaan intuitiivisesti. Day väittää, että työtehtävän outous voi saattaa noviisinkin ajattelemaan intuitiivisesti, koska hän ei vielä ole oppinut toimimaan tilanteessa analyttisesti. (Day 2002, 65–66.)

Day (2002, 66) esittelee artikkelissaan Hammondin kehittämän kognitiivisen jatkumon teorian, jonka mukaan analyttinen ajattelu tulisi asettaa jatkumon toiseen päähän ja intuitiivinen ajattelu toiseen päähän. Tätä Day ei hyväksy, sillä hänen mielestään ajattelu ei useinkaan ole puhtaasti analyttistä eikä puhtaasti intuitiivista, vaan jossain siltä väliltä. Dayn mukaan ekspertti eli asiantuntija on henkilö, joka pystyy tekemään oikean asian oikealla tavalla oikeaan aikaan. (Day 2002, 69.)

2.2 Merkonomien ammattitaidon määrittelyä

Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden (2004) mukaisesti liiketalouden perustutkinnon tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneella on oltava laaja-alaiset valmiudet toimia kaikissa liiketaloudellista osaamista vaativissa yleistehtävissä, kuten asiakaspalvelussa ja toimistopalvelussa eri elinkeinoelämän toimialoilla. Tutkinnon suorittaneen tulee laaja-alaisen yritystoiminnan ja hallinnon osaamisen ansiosta osata toimia erilaisissa ympäristöissä ja muuttuvissa oloissa. Hänellä on oltava yleistä liiketaloudellista osaamista, hyvät yhteistyö- ja kommunikaatiotaidot, kielitaitoa ja tietoteknistä taitoa sekä talouden ja kannattavuuden osaamista.

Tutkinnon suorittaneen on osattava toimia joustavasti ja luovuutta käyttäen tilanteiden ja asiakkaiden edellyttämällä tavalla. Hänen on osattava ottaa toiminnassaan huomioon keskeinen yritystoimintaan liittyvä lainsäädäntö ja kestävän kehityksen periaatteet ja osattava toimia niiden edellyttämällä tavalla. Lisäksi liiketalouden perustutkinnon suorittaneella on oltava valitsemansa koulutusohjelman ja muun valinnaisuuden perusteella sellainen työelämän edellyttämä ammattitaito, että hänellä on mahdollisuus työllistyä koulutusohjelman mukaisiin tehtäviin. Tutkinnon suorittaneella on oltava yritystoiminnassa tarvittavat perusvalmiudet pystyäkseen toimimaan ammatinharjoittajana liiketalouden ja hallinnon ammattitaitoa edellyttävissä tehtävissä. (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004.)

Liiketalouden perustutkinto koostuu kaikille yhteisestä Liiketalous ja hallinto -osiosta sekä neljästä eri koulutusohjelmavaihtoehdosta, jotka ovat Asiakaspalvelu ja markkinointi, Informaatio- ja kirjastopalvelut, Taloushallinto sekä Toimistopalvelut ja tietohallinto.

Liiketalouden perustutkinnon yhteisten painotusten mukaisesti koulutuksen tulee tuottaa valmiuksia, jotka lisäävät kaikilla aloilla tarvittavaa ammatillisuutta ja kansalaisvalmiuksia ja joiden avulla opiskelijat pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia ja toimimaan muuttuvissa oloissa. Koulutuksen tulee antaa opiskelijoille valmiuksia kansainvälisyyteen, kestävän kehityksen edistämiseen, teknologian ja tietotekniikan hyödyntämiseen, yrittäjyyteen, laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan, kuluttajaosaamiseen sekä työsuojelusta ja terveydestä huolehtimiseen. Kansainvälisyyden kasvun tavoitteena tulee olla, että tutkinnon suorittanut tulee toimeen monikulttuurisessa ympäristössä ja on suvaitsevainen ja kielitaitoinen voidakseen sijoittua kansainvälistyville työmarkkinoille. (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004.)

Suomessa on noin 250 000 merkonomia ja joka vuosi valmistuu noin 5 000 uutta merkonomia. Merkonomeja työskentelee kaikilla elinkeinoelämän aloilla liiketaloudellista ja kaupallishallinnollista osaamista vaativissa tehtävissä. Merkonomin ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi myyjä, myyntiedustaja, ostaja, kirjanpitäjä, taloushallinnon assistentti, pankkivirkailija, palkanlaskija ja toimistosihiteeri. Opetushallitus (teoksessa EK 2004, 34) arvioi, että kaupan ja hallinnon alan ammatillisen peruskoulutuksen saaneet sijoittuvat tulevaisuudessa enimmäkseen myyntityöhön (32 %), toimistotyöhön (28 %), kirjanpito- ja kassanhoitotyöhön (6 %) ja markkinointi-, myynti- ja rahoitusasiantuntijatyöhön (6 %).

Kauppa on elinkeinoelämän suurin toimiala, joka työllistää yli 330 000 henkilöä. Kaupan suurimman ammattiryhmän muodostavat tällä hetkellä myyjät, joita on lähes puolet henkilöstöstä. Kaupan työnantajaliiton palkkatilastoissa yleisimpiä nimikkeitä ovat elintarvikemyyjä, asustemyyjä sekä rauta- ja rakennustarvikemyyjä. Myyjien lisäksi kaupassa työskentelee esimerkiksi konttorityöntekijöitä ja varastotyöntekijöitä. Suurella osalla myyjän tehtävissä työskentelevistä on ammatillinen peruskoulutus. Myyjien osaamistarpeet eriytyvät voimakkaasti sen perusteella, minkälaisesta myyntityöstä on kysymys. Erikoistavarakauppa edellyttää erityyppistä osaamista kuin päivittäistavarakauppa ja tukkukaupan myyjiltä vaaditaan toisenlaisia taitoja kuin vähittäiskaupassa. Alan kasvava työmarkkinatarve kohdistuu erityisesti liiketalouden perustutkinnon suorittaneisiin ammattilaisiin. Tarkastellessaan toimintaympäristön muutosten heijastumista osaamistarpeisiin Angerma-Niittyä (2008, 6) nostaa esiin muiden muassa asiakaspalvelun osaamisen, vahvan myynti- ja tuoteosaamisen sekä kielitaidon, josta suomi, englanti ja ruotsi lienevät itsestäänselvyys – mutta se, että venäjä on jopa Turussa kirimässä ruotsin ohi, on varmasti useimmille yllätys, hän toteaa.

Tulevaisuudessa kaupan osaamistarpeet muuttuvat toimintaympäristön muutosten mukana. Kansainvälistyminen merkitsee sitä, että kaupan alalla tarvitaan yhä kieli- ja kulttuuritaitoisempia ammattilaisia. Palvelukokonaisuuksien tarjoaminen edellyttää työtaidoiltaan yhä laaja-alaisempia myyjiä, mutta myös täsmäpalvelujen tarjoajia tarvitaan. Asiakkuuden korostamisen myötä myyjiltä odotetaan entistä monipuolisempaa osaamista niin asiakaspalvelussa kuin tuote-, laatu- ja turvallisuustietoudenkin osalta. Ostamisesta on lisäksi tulossa vapaa-ajan viihdettä ja tavarataloista koko perheen huvittelukeskuksia, jolloin tarvitaan erilaisten palvelujen osaajia. (Palvelut 2020 2005, 33–34.)

Ruoholinna (2000, 23) tutki kaupan keskijohdossa työskentelevien esimiesten subjektiivisia näkemyksiä ja kokemuksia muodollisen koulutuksen ja työssä oppimisen rooleista ammattiin valmentajana. Tutkimuksessa mukana ollut kaupan keskijohto koki saaneensa muodollisesta koulutuksesta lähinnä peruspohjan työssä tarvittavalle osaamiselle. Koulutuksen avulla oli opittu laskutaitoa, tietotekniikkaa, tuotetietoutta ja lainsäädäntöä. Koulutuksen katsottiin myös valmentaneen kaupalliseen ajattelutapaan ja koulussa saattoi harjoitella markkinointia sekä yhteistyö- ja tiimitaitoja, mutta ne kehittyivät pitkälti vielä työelämässä käytännön kokemuksen myötä. Ammatin niin sanotut erityistaidot, joihin sisältyivät esimerkiksi asiakaspalvelu, henkilöstöjohtaminen, tuloksen tekeminen ja tavarapelin pelaaminen, joka edellyttää monesta eri

osa-alueesta koostuvan kokonaisuuden hahmottamista, olivat sen sijaan opittavissa yksinomaan työkokemuksen kautta. (Ruoholinna 2000, 23.)

2.3 Kieli- ja viestintätaidon määrittelyä

Kielitaidon määritelmä on ammattitaidon määritelmän lailla moniulotteinen. Se minkälaista kielitaitoa eri ammateissa tarvitaan ja riittääkö kielitaito ammatissa toimimiseen riippuu siitä mitä kielitaidolla tarkoitetaan. Englannin kielen opettajan kielitaito on eri asia kuin merkonomin kielitaito. Myös eri tilanteissa tarvittava kielitaito on erilaista. Asiakaspalvelutilanteen hoitaminen suullisesti edellyttää erilaista kielitaitoa kuin sähköpostiviestin lähettäminen ulkomailla asuvalle ystävälle.

2.3.1 Kielitaidon määritelmiä

Kielitaito on ollut laajan kiinnostuksen kohteena jo useita vuosikymmeniä alkaen de Saussuren ajatuksista, että kieli jakaantuu kahteen osaan, jotka ovat kieli, langue, piiloinen kielen osaaminen, kyky käyttää kieltä sosiaalisessa yhteisössä, ja puhe, parole, suoritus, jonka yksilö omaksuu kielenkäyttöön. Jokseenkin samaan tapaan Chomsky erotti kielitaidossa kompetenssin, kyvyn, ja performanssin, suorituksen. (Brown 2007, 11.)

Halliday määritteli seitsemän erilaista kielen funktiota, jotka korostavat kommunikaation päämäärätietoista luonnetta. Kielen instrumentaalinen funktio on vaikuttaa ympäristöön ja saada aikaan tiettyä toimintaa. Kielen regulatorisen funktion mukaan voidaan säädellä muiden toimintaa. Representationaalinen käyttötapa tarkoittaa kielenkäyttöä lausumien antamiseen, tiedon siirtämiseen, selittämiseen ja raportoimiseen eli todellisuuden representointia sellaisena kuin henkilö sen näkee. Kielen vuorovaikutusfunktion kautta varmistetaan sosiaalinen kanssakäyminen. Menestyksekkäs kielellinen vuorovaikutus edellyttää esimerkiksi tietoa slangista, ammattikielestä, vitseistä, perinteistä sekä kohteliaisuuksien ja muodollisuuksien oletuksista. Persoonallisen funktion mukaan puhuja voi ilmaista tunteitaan ja persoonallisuuttaan. Kielen heuristisen funktion avulla hankitaan tietoa ja opitaan uusia asioita ympäristöstä. Kielen imaginatiivinen käyttö luo kuvitteellisia ajatuksia esimerkiksi satuja, vitsejä, romaaneita ja runoutta. (Brown 2007, 223–225.)

Canale ja Swain toivat kielitaidon määrittelyyn kommunikatiivisen kompetenssin käsitteen eli neljä kompetenssia, kieliopillisen, diskursiivisen, sosiolingvistisen ja strategisen kompetenssin. Kieliopillinen kompetenssi sisältää morfologian, syntaksin, semantiikan ja fonologian säännöt eli yksinkertaisemmin sanottuna sanaston ja kieliopin. Diskursiivinen kompetenssi täydentää kieliopillista kompetenssia siten, että kun kieliopillinen kompetenssi koskee lausetasoa, diskursiivinen kompetenssi tarkastelee lauseiden välisiä suhteita. Sosiolingvistinen kompetenssi käsittää kielen ja diskurssin sosiokulttuuriset säännöt eli sen, miten käytetään tilanteeseen sopivaa kieltä. Strateginen kompetenssi tarkoittaa kielellisiä ja ei-kielellisiä strategioita, joita voidaan käyttää korvaamaan puutteita kielitaidossa, esimerkiksi kiertoilmauksia. (Brown 2007, 219–220.)

Bachman jakoi kielellisen kompetenssin eli kielitaidon kahteen osaan, organisationaaliseen kompetenssiin ja pragmaattiseen kompetenssiin. Organisationaaliseen kompetenssiin kuuluvat kieliopillinen kompetenssi ja tekstuaalinen kompetenssi eli ensin mainittuun sanasto ja kielioppi, jälkimmäiseen lauseiden väliset suhteet, esimerkiksi koheesio. Pragmaattiseen kompetenssiin kuuluvat illokutionaarinen kompetenssi ja sosiolingvistinen kompetenssi eli ensimmäiseen kielen eri funktiot ja jälkimmäiseen taito käyttää kieltä kuhunkin tilanteeseen sopivalla tavalla. Kielitaito on Bachmanin mukaan yksi kielenkäytön kolmesta komponentista; kaksi muuta ovat tieto maailmasta eli yleistieto ja strateginen kompetenssi eli kyky käyttää kieltä kielenkäyttötilanteessa. (Brown 2007, 221–222.)

Jaatinen (2003, 69) erottaa kieltenopetuksen päämäärässä eli kielitaidossa kolme ulottuvuutta. Ensimmäinen on ihmisen sivistyminen, ja siihen pyrkimisen hän näkee tarkoittavan opetusta, joka tukee ihmisen kokonaisvaltaista kehittymistä itsestään ja ympäristöstään vastuulliseksi henkilöksi. Toiseksi Jaatinen pyrkii ohjaamaan opiskelijoita ymmärtämään kieltenoppimisen eli kielitaitoon pyrkimisen jatkuvana, elinikäisenä prosessina sekä löytämään ja/tai säilyttämään mielekkyyden ja motivaation oppia kieliä. Kolmanneksi hän näkee opiskelijan kielitaidon osana tämän oman alan osaamista. Kieltä ei irroteta alan sisällöstä, vaan kielten opetus- ja opiskelutoiminnan avulla pyritään kehittämään sekä kielitaidollista että ammatillista osaamista erottamatta niitä toisistaan. Jaatinen toteaa, että ammatillisesti sivistynyt ihminen on laaja-alaisesti ja vastuullisesti ammattialansa tiedostava, motivoitunut ihminen. Kielitaito, johon sisältyy erilaisten ihmisten ja kulttuurien kohtaamisen osaaminen, on tärkeä osa nykyaikaista ammattisivistystä. (Jaatinen 2003, 69.)

Kielitaito voidaan nähdään myös yleisenä työelämävalmiutena, osana laaja-alaista viestintätaitoa. Ruohotie (2005, 40–47) määrittelee yleiset työelämävalmiudet seuraaviksi: elämänhallinta, kommunikointitaidot, taito johtaa ihmisiä ja tehtäviä sekä innovaatioiden ja muutosten vauhdittaminen. Kommunikointitaidon osa-alueina Ruohotie näkee taidon toimia tehokkaasti eri henkilöiden ja ryhmien kanssa niin, että ihminen pystyy keräämään, integroimaan ja jakamaan tietoa sen eri muodoissa. Tähän kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen viestintätaito ja kirjallinen viestintätaito. Kommunikointi- ja elämänhallintataidot ovat edellytyksiä taidolle johtaa ihmisiä ja taidolle vauhdittaa innovaatioita ja muutosta. (Ruohotie 2005, 40-47.)

Sajavaara ja Salo (2007, 238) toteavat, että kieli- ja viestintätaito eivät ole enää erillään ammattitaidosta, vaan olennainen osa professionaalista kompetenssia. Työelämän viestintätilanteissa kielenkäytön toimivuus on kielenkäyttäjälle tavallisesti tärkeämpää kuin kielellinen virheettömyys tai oikeakielisyys.

2.3.2 Eurooppalaisen viitekehyksen kielitaitomalli

Eurooppalainen viitekehys (Common European Framework of Reference for Languages), EVK, on Euroopan neuvoston kehittämä kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys, joka määrittelee ja kuvaa kielitaidon kuutta taitotasoa peruskäyttäjätasolta taitavan kielenkäyttäjän tasolle asteikolla A1-C2. Viitekehys toimii sekä opiskelijan itsearvioinnin että kielikurssien suunnittelun perustana. Lisäksi se toimii kansainvälisen kielenoppimisen arvioinnin pohjana esimerkiksi päätettäessä ulkomailla suoritettujen kieliopintojen korvaavuuksista.

Kielitaidon klassiset kolme tasoa, perustason kielenkäyttäjän taso, A, itsenäisen kielenkäyttäjän taso, B, ja taitavan kielenkäyttäjän taso, C, on kukin jaettu kahteen alatasoon, jolloin saadaan seuraavat kuusi tasoa: alkeistaso (breakthrough), A1, selviytyjän taso (waystage), A2, kynnystaso (threshold), B1, osaajan taso (vantage), B2, taitajan taso (effective operational proficiency), C1, ja mestarin taso (mastery), C2. Kukin alataso voidaan tarvittaessa jakaa vielä kahteen alempaan tasoon, esimerkiksi A2.1 ja A2.2. Eurooppalaisen viitekehyksen taitotasoluokittelu on liitessä 1.

Kielellinen viestintätaito muodostuu Eurooppalaisen viitekehyksen (EVK 2003, 33-34) mukaisesti kielellisestä, sosiolingvivistisestä ja pragmaattisesta komponentista. Kielellinen

kompetenssi sisältää sanastolliset, fonologiset ja syntaktiset tiedot ja taidot sekä muut kielijärjestelmän kategoriat riippumatta kielenkäytön sosiolingvistisesti määräytyvästä vaihtelusta ja sen pragmaattisista käyttötarkoituksista. Sosiolingvistisellä kompetenssilla tarkoitetaan kielenkäyttöä sosiokulttuuristen ehtojen mukaisesti. Se on kiinteästi yhteydessä sosiaalisiin käytänteisiin, joita ovat esimerkiksi kohteliaisuussäännöt, sukupolvien, sukupuolten, yhteiskuntaluokkien ja sosiaalisten ryhmien välisiä suhteita säätelevät normit ja tiettyjen yhteisön elämässä perusuonteisten rituaalien kielelliset konventiot. Pragmaattinen kompetenssi säätelee kielellisten voimavarojen käyttöä tiettyihin tarkoituksiin. Tämä kompetenssi perustuu kielenkäyttäjien keskinäisen vuorovaikutuksen käsikirjoituksiin, niin sanottuihin skenaarioihin tai skripteihin. Siihen kuuluu myös diskurssin, koheesion eli kielen sidosteisuuden ja merkityskoherenssin hallinta sekä tekstityyppien ja erilaisten tekstin sävyjen tunnistaminen. (EVK 2003, 33–34.)

Viitekehys mahdollistaa myös osittaisen viestintätaidon kuvaamisen, joka sopii esimerkiksi sellaisiin tilanteisiin, joissa edellytetään vain rajallista tietoa jossakin kielessä. Joissakin tilanteissa riittää kielen ymmärtäminen eikä puhumista edellytetä lainkaan, jolloin saattaa olla hyödyllisempää tavoitella riittäviä kielen ymmärtämistaitoja eikä lainkaan kielen aktiivista käyttötaitoa, joka sisältää myös puhumisen.

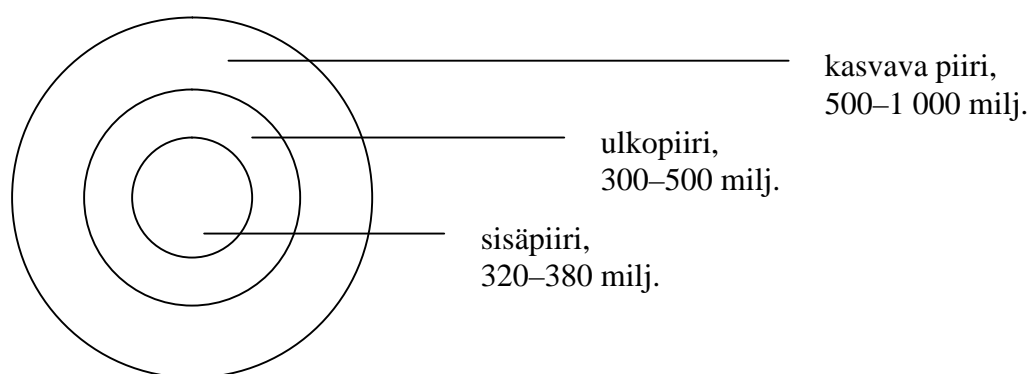
Eurooppalaisen viitekehysten mukaan kielelliset toiminnot tapahtuvat neljällä erilaisella elämänalueella tai sisältöalueella ja saavat niistä kontekstinsa. Julkinen elämänalue viittaa kaikkeen mikä liittyy tavalliseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Sitä täydentää yksityinen elämänalue, joka sisältää perhesuhteet ja henkilökohtaiset sosiaaliset käytänteet. Ammatillinen elämänalue sisältää kaiken, mikä liittyy yksilön ammatinharjoittamiseen. Koulutuksen alue koskee tavallisesti institutionaalista opetus- ja opiskelukontekstia, jossa on tavoitteena tiettyjen tietojen ja taitojen oppiminen. (EVK 2003, 35–36.)

2.3.3 Englannin kielen asema maailmassa ja Suomessa

Englannin kieli on maailmankieli. Arvioiden mukaan yli puolitoista miljardia ihmistä eli noin yksi neljäsosa maapallon väestöstä osaa englantia siten, että arvioi olevansa sujuva kielenkäyttäjä (fluent) tai taitava kielenkäyttäjä (competent). Osaajien määrä ei kuitenkaan tee englannista maailmankieltä, sillä kolme neljäsosaahan maapallon väestöstä ei sitä osaa. Maailmankielen

statuksen englanti on saavuttanut siten, että sillä on tunnustettu asema useimmissa maailman maissa. Se on ensinnäkin joko maan kansalaisten äidinkieli tai maan virallinen tai puolivirallinen kieli. Toiseksi sitä opetetaan maassa ensisijaisena vieraana kielenä, kuten nykyisin Suomessakin. Arvioiden mukaan noin miljardi ihmistä opiskelee englantia. Tietyn kielen asettamista tällaiseen suosituimmuusasemaan perustellaan jossain päin maailmaa historiallisilla ja/tai poliittisilla syillä, mutta kansainvälisesti tällä hetkellä on kysymys englannin kielen yliveraisuudesta talouden, kulttuurin, tieteen ja teknologian aloilla. (Crystal 2003, 3–10.)

Crystal (2003, 60–61) esittää englannin kielen yleisyyttä Kachrun luomalla englannin kielen kolmen piirin mallilla kuvion 2 mukaisesti.



KUVIO 2. Englannin kielen kolmen piirin malli (Kachru teoksessa Crystal 2003, 60–61)

Sisäpiiriin kuuluvat maat, joissa englannin kieli on maan kansalaisten äidinkieli tai merkittävin kieli, esimerkiksi Yhdysvallat, Yhdistyneet kuningaskunnat, Irlanti, Kanada, Australia ja Uusi-Seelanti. Englannin puhujia arvioidaan näissä maissa olevan 320–380 miljoonaa. Ulkopiiriin kuuluvissa maissa, esimerkiksi Intiassa ja Singaporessa, englannin kieli on maan tärkeiden instituutioiden kieli ja monikielisen maan ”toinen” kieli. Englantia puhuu näissä maissa arviolta 300–500 miljoonaa ihmistä. Kasvavaan piiriin kuuluu maita, joissa tunnustetaan englannin kielen merkitys kansainvälisenä kielenä ja joissa sitä opetetaan ensisijaisena vieraana kielenä. Nimensä mukaisesti kasvavaan piiriin kuuluvien maiden määrä kasvaa koko ajan ja siihen arvioidaan kuuluvan 500–1 000 miljoonaa ihmistä. Merkittäviä kasvavan piirin maita ovat esimerkiksi Kiina ja Venäjä. Myös Suomen voidaan katsoa kuuluvan tähän englannin kielen kasvavaan piiriin. (Crystal 2003, 60–61.)

Englannin kielestä on tullut yleisin liike-elämässä ja kansainvälisissä organisaatioissa käytetty kieli myös Euroopassa huolimatta Euroopan kahdesta muusta omasta suuresta kielestä, saksasta ja ranskasta. Rogerson-Revell (2007, 108) kertoo saksalaisen Siemens AG:n pääjohtajan Bernhard Welschken sanoneen, että esimerkiksi saksalaiset yritykset ovat niin pragmaattisia, että ne arvostavat liike-elämässä yhtä ainoata kieltä, vaikka se ei olisikaan heidän omansa.

Jatkuvasti kansainvälistyvän ja monikulttuuristuvan maailman myötä vieraista kielistä on tullut näkyvä osa myös suomalaista työ- ja vapaa-aikaa. Tilastokeskuksen (2008) suorittaman aikuiskoulutustutkimuksen mukaan vuonna 2006 jopa 85 prosenttia suomalaisista arvioi osaavansa jotain vierasta kieltä. Nuoret osasivat kieliä paremmin kuin muut ja naiset useammin kuin miehet. Alle 35-vuotiaista ainakin yhtä vierasta kieltä osasivat lähes kaikki. Eniten osattiin englantia, jota ainakin jonkin verran ilmaisi osaavansa 82 prosenttia suomalaisista. Englantia osattiin myös parhaiten vieraista kielistä. Aikuiskoulutustutkimus 2006:ssa vastaajilta kysyttiin myös vieraiden kielten osaamisen tasoa. Taitotaso tuli arvioida jokaisesta osatusta vieraasta kielestä. Taitotasoluokitus oli Eurooppalaista viitekehystä mukaillen neliluokkainen:

- ymmärtää vain muutamia sanoja ja fraaseja – osaa vain vähän kieltä
- ymmärtää ja osaa käyttää tavallisimpia arkipäivän ilmaisuja, käyttää kieltä tutuissa ja yksinkertaisissa tilanteissa – perustason kielenkäyttäjä
- ymmärtää oleellisen selkeästä kielestä ja pystyy tuottamaan yksinkertaista tekstiä, pystyy kuvailemaan kokemuksiaan ja tapahtumia – itsenäinen kielenkäyttäjä
- ymmärtää vaativaa tekstiä ja käyttää kieltä sujuvasti, hallitsee kielen melkein täydellisesti – taitava kielenkäyttäjä

Englantia sekä osattiin eniten että sitä myös osattiin parhaiten. Taitavia englannin kielenkäyttäjiä oli noin joka viides 18–64-vuotias suomalainen. Itsenäisenä englannin kielenkäyttäjänä piti itseään joka kolmas. Miehet ja naiset arvioivat itsensä taitaviksi kielenkäyttäjiksi englannin kielen osalta yhtä usein, mutta itsenäisiä kielenkäyttäjiä oli sitä vastoin naisten keskuudessa enemmän kuin miesten.

Henkilön pohjakoulutus ja ikä vaikuttivat sekä englannin kielen osaamisen yleisyyteen että myös osaamisen tasoon. Pitkän pohjakoulutuksen saaneet sekä nuoret 18–34-vuotiaat arvioivat englannin kielen osaamistasonsa korkeammaksi kuin lyhyemmän pohjakoulutuksen omaavat ja 35 vuotta täyttäneet. Kun alle 35-vuotiaista neljä henkilöä viidestä kuului vähintään itsenäisten

kielenkäyttäjien piiriin, niin 55 vuotta täyttäneistä vain joka neljäs arvioi osaavansa englantia tällä kielen osaamisen tasolla. (Tilastokeskus 2008.)

Työelämässä englannin kieli on merkittävässä asemassa etenkin liike-elämän, kaupan ja teollisuuden aloilla. Suomessa on paljon yrityksiä, joiden virallinen kieli on englanti. Englannin kielen taitoa edellytetään työntekijöiltä myös esimerkiksi monissa asiakaspalvelutehtävissä täysin suomalaisissakin yrityksissä. Virkkula (2008, 383) toteaa, että monilla aloilla englannin kielen taito alkaa olla yksi perusedellytys ei pelkästään työssä menestymisessä vaan myös työn hoitamisessa. Hänen mukaansa pitäisi pohtia, missä määrin englannista on tullut osa työntekijöiden ammatillista osaamista.

Penttilä (2008) pitää englantia globaalina yrityskielenä, jonka perusosaaminen täytyy miltei jokaisella olla. Asenne on kuitenkin hänen mukaansa tärkeämpää kuin kielioppi, aktiivisuus tärkeämpää kuin taito ja motivaatio tärkeämpää kuin sanavarasto. Koska yhä useammat työntekijät osaavat jollakin tasolla englannin kielen perusteet, erinomainen englannin kielen taito onkin nykyään jo kompetenssi ja kvalifikaatio, joka erottaa osaajansa suuresta työntekijämassasta.

Opetussuunnitelman (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004) mukaisesti kielitaitoon liitetään kansainvälisyyteen kasvu ja monikulttuurisuus. Myös vieraiden kielten opettajat opettavat usein sen maan kulttuuria, jossa puhutaan heidän opettamaansa kieltä. Kaikkonen (2004, 167–168) huomauttaa, että vieraan kielen opetus ei sinänsä takaa kulttuurienvälistä oppimista eikä ole itsestään selvästi kulttuurienvälistä kasvatusta, mutta oppiessaan vierasta kieltä ja vieraan kulttuurin käyttäytymispiirteitä ihminen laajentaa kulttuurikuvaansa kahteen suuntaan. Samalla kun hän oppii tietoja ja taitoja vieraasta kielestä ja kulttuurista, hän tulee tietoiseksi myös äidinkieliensä ja oman kulttuurinsa erityispiirteistä.

Englannin kielen opettajan olisikin valittava useamman maan ”englannista” ja kulttuurista sekä syntyperäisen englannin kielen puhujan mallista, sillä englanti on ainoa virallinen kieli tai ylivoimaisesti puhutuin kieli esimerkiksi Australiassa, Bahamalla, Irlannissa, Jamaikalla, Uudessa-Seelannissa, Yhdistyneissä kuningaskunnissa ja Yhdysvalloissa. Alptekin (2002, 57) pitää kuitenkin syntyperäisen kielenpuhujan mallia utopistisena ja epärealistisena. Hänen mukaansa syntyperäinen kielenpuhujaksi on myytti, sillä jokaisella kielellä on eri murteita ja kielimalleja puhujan asuinpaikan lisäksi myös iän, koulutuksen ja sosiaalisen aseman perusteella. Syntyperäisen kielenpuhujan malli viittaisi stereotyyppisesti lähinnä maan valtavirran tapoihin ajatella ja käyttäytyä. Lisäksi

syntyperäisen kielenpuhujan malli on epärealistinen, koska se unohtaa englannin kielen aseman *lingua francana* eli kielenä, jonka useampi kieliryhmä on ottanut yhteiseksi kommunikointivälineekseen. Alptekin mukaan englannin kieltä ei mikään maa enää ”omista”. Täten englannin kielen opetuksessa oppimateriaalin tulisi olla sille kulttuurille tuttua, jossa kieltä opetetaan, ja opetuksessa tulisi välttää esimerkiksi äänitteitä, joissa puhuvat vain syntyperäiset kielenpuhujat. (Alptekin 2002, 57–62.)

2.4 Merkonomien kielitaito opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti

Kielitaito koostuu Härmälän (2008, 64) mukaan kolmesta eri osasta, yleiskielitaidosta, erityisalan kielitaidosta ja yleisistä viestintävalmiuksista. Yleiskielitaitoon kuuluvat yleiset työelämätilanteet sekä perusrakenteet ja -sanasto. Tällaista näkemystä kielitaidosta edustavat mielestäni myös vieraan kielen opetussuunnitelman perusteet.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa vieraan kielen opetussuunnitelman tavoitteet ja arviointi on eriytetty sen mukaan, onko opiskelijan valitsema kieli hänelle niin sanottu A-kieli vai B-kieli. A-kieli tarkoittaa peruskoulun 1.-6. vuosiluokilla alkavaa vierasta kieltä ja B-kieli peruskoulun 7.-9. vuosiluokilla alkavaa vierasta kieltä. Liiketalouden perustutkinnon kaikille yhteisiin opintoihin kuuluu kahden opintoviikon laajuinen opintokokonaisuus Vieras kieli, joka nykyisin useimmiten, ja ainakin Tampereen ammattiopistossa, tarkoittaa A-kieltä ja englannin kieltä. Opintokokonaisuuden keskeiset sisällöt ovat yksityishenkilönä toimiminen kansainvälisessä maailmassa ja työntekijänä toimiminen kansainvälisessä työyhteisössä.

Pystyäkseen toimimaan kiitettävällä englannin kielen taidon tasolla yksityishenkilönä kansainvälisessä maailmassa on opiskelijan selviydyttävä arkielämän puhetilanteista ja osattava kuvata tapahtumia, kokemuksiaan, toiveitaan ja pyrkimyksiään sekä kertoa maastaan ja kulttuuristaan. Hänen on ymmärrettävä keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja henkilökohtaisista kirjeistä ja viesteistä sekä osattava tarvittaessa pyytää tarkennuksia. Hänen on pystyttävä osallistumaan keskusteluun ja kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjeitä ja viestejä aiheista, jotka ovat tuttuja ja henkilökohtaisesti kiinnostavia ja koskevat arkipäivän elämää, esimerkiksi perhettä, harrastuksia, matkustamista ja ajankohtaisia asioita. (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004.)

Pystyäkseen toimimaan työntekijänä kansainvälisessä työyhteisössä opiskelijan on osattava viestiä asiallisesti ja kohteliaasti oman alansa asiakaspalvelutilanteissa työntekijänä sekä kasvojen takana puhelimesta. Hänen on osattava esitellä liiketalouden alan tuotteita ja palveluita ja keskustella niistä asiakkaan kanssa muun muassa vastaamalla tuotteita ja palveluksia koskeviin tavallisiin kysymyksiin. Opiskelijan on osattava kertoa tutuissa tilanteissa työpaikastaan, työstään, työtehtävistä, materiaaleista ja työvälineistä vieraskieliselle työtoverille tai vierailijalle. Hänen on osattava kertoa oman maan työpaikkakulttuuriin, myös työturvallisuuteen ja ympäristön huomioon ottamiseen, kuuluvista normeista ja tavoista sekä tunnettava keskeiset kohdekielialueen vastaavat normit ja tavat. Hänen on ymmärrettävä työhön ja tuotteeseen liittyviä kirjallisia ja suullisia ohjeita, kuten telekopioita, sähköpostiviestejä ja mainoksia siten, että hän osaa toimia asianmukaisesti. Hänen on ymmärrettävä työstä ja tuotteesta annettua palautetta, osattava soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustella tarvittavat ratkaisut ja korjaukset. Opiskelijan on pystyttävä toimimaan kansainvälisissä työyhteisöissä, jolloin hänen on osattava kysymällä hankkia työhönsä liittyviä lisäohjeita ja osattava lukea liiketalouden alan kirjallisuutta. Hänen on tarvittaessa osattava käyttää apuneuvoja, myös uusinta teknologiaa. Hänen on osattava kirjoittaa työhönsä liittyviä yksinkertaisia, yhtenäisiä tekstejä, kuten tilauksia, ohjeita ja viestejä. (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004.)

Erityisalan kielitaito kattaa oman ammatin erityistilanteet ja -sanaston sekä oman alan erityistilanteet ja -sanaston (Härmälä 2008, 64). Liiketalouden perustutkinnon 90 opintoviikon laajuisiin ammatillisiin opintoihin sisältyvät 40 opintoviikon laajuiset tutkinnon yhteiset ammatilliset opinnot ja 50 opintoviikon laajuiset koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset opinnot. Tutkinnon yhteisissä ammatillisissa opinnoissa kielitaito määritellään siten, että opiskelijan on osattava yrityksen eri toimintoihin liittyvä perussanasto toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä, jotta hän osaa esimerkiksi esitellä yritystään ja työtään, palvella asiakkaita, myydä tuotteita ja/tai palveluja sekä laatia asiakirjoja.

Koulutusohjelmittain eriytyvistä ammatillisista opinnoista tässä tutkimuksessa käsiteltävään asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelmaan kuuluu kolme osiota, asiakasmarkkinointi, markkinointiviestintä ja markkinoinnin suunnittelu. Näistä markkinointiviestinnän keskeiseen sisältöön, myyntiin, markkinointiin, tiedottamiseen ja niiden kehittämiseen sekä tietojenkäsittelyn hyödyntämiseen näissä tehtävissä, kuuluu osata toimia ammattiinsa liittyvissä vuorovaikutustilanteissa myös toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä sekä tehdä

yhteistyötä eri maista ja kulttuureista tulevien kanssa. (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinon perusteet 2004.)

Myös Härmälän (2008, 64) esittämät yleiset viestintävalmiudet eli vuorovaikutustaidot, kulttuurienvälisten erojen tunnistamistaidot, oppimaan oppimistaidot, tiedonhaku- ja hallintataidot, ongelmanratkaisutaidot sekä elinikäinen oppiminen löytyvät opetussuunnitelman yhteisten painotusten määrittelystä. Opetussuunnitelman mukaisesti koulutuksen tulee tuottaa valmiuksia, jotka lisäävät kaikilla aloilla tarvittavaa ammattisivistystä ja kansalaisvalmiuksia ja joiden avulla opiskelijat pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia ja toimimaan muuttuvissa oloissa. Koulutuksen tulee antaa opiskelijoille valmiuksia kansainvälisyyteen, kestävän kehityksen edistämiseen, teknologian ja tietotekniikan hyödyntämiseen, yrittäjyyteen, laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan, kuluttajaosaamiseen sekä työsuojelusta ja terveydestä huolehtimiseen. (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinon perusteet 2004.)

2.5 Yhteenveto tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä

Ammattitaito ja kielitaito ovat moniulotteisia käsitteitä, joiden sisältö riippuu sekä kulloisestakin tilanteesta että niitä määrittelevän henkilön näkökulmasta.

Tässä tutkimuksessa ammattitaito nähdään Ruohotien (2006) määrittelyn mukaisesti ensinnäkin niinä työmarkkinoiden tai työpaikan vaatimuksina, joita työn menestyksellinen suorittaminen edellyttää. Toiseksi sitä voidaan pitää myös yksilön todellisena pätevyytensä tai pätevyytensä, jota yksilö voi työssään hyödyntää. Tutkimuksessa käsitellään ammattitaitoa myös opetussuunnitelmien ja tutkintovaatimusten ilmaisemana yksilön muodollisena pätevyytensä.

Helakorven (2008, 16–17) mukaan ammatillinen osaaminen muodostuu ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista, mutta myös henkilön persoonallisuuden eri puolista. Pohjonen (2007, 228) korostaa elinikäisen oppimisen merkitystä toteamalla, että osaaja ei ole koskaan valmis.

Kvalifikaatio tarkoittaa niitä tietoja, taitoja ja valmiuksia, joita johonkin työhön tai ammattiin edellytetään (Helakorpi 2005, 62) ja kompetenssia voidaan pitää sopimuksena tiettyyn tehtävään tarvittavista kelpoisuusvaatimuksista (Väärälä 1998, 21). Työelämässä edellytettävä asiantuntijuus

voidaan määritellä Dayn (2002, 69) tavoin lyhyesti niin, että asiantuntija on henkilö, joka pystyy tekemään oikean asian oikealla tavalla oikeaan aikaan.

Liiketalouden perustutkinnon suorittaneet eli merkonomit toimivat useilla eri toimialoilla markkinointi-, osto-, myynti-, toimisto-, taloushallinto- ja esimiestehtävissä sekä yksityisyrittäjinä. Tutkinto on laaja-alainen ja teoreettinen ja siinä vaadittu osaaminen on opetussuunnitelman perusteiden (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004) mukaisesti monialaista ja monitasoista.

Kielitaito nähdään tässä tutkimuksessa kykyä toimia viestintätilanteessa kielellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti tarkoituksenmukaisella tavalla eli kielellisenä kompetenssina, jossa yhdistyvät kielen rakenteiden hallinta ja kyky käyttää tilanteeseen sopivaa kieltä. Kielitaito on Härmälän (2008, 51) mukaan toimiva silloin, kun kommunikatiivinen tehtävä saadaan sen avulla suoritetuksi.

Kielitaito koostuu Härmälän (2008, 64) mukaan kolmesta eri osasta, yleiskielitaidosta, erityisalan kielitaidosta ja yleisistä viestintävalmiuksista. Yleiskielitaitoon kuuluvat yleiset työelämätilanteet sekä perusrakenteet ja -sanasto. Erityisalan kielitaito kattaa oman ammatin erityistilanteet ja -sanaston sekä oman alan erityistilanteet ja -sanaston. Yleisiä viestintävalmiuksia ovat vuorovaikutustaidot, kulttuurienvälisen erojen tunnistamistaidot, oppimaan oppimistaidot, tiedonhaku- ja hallintataidot, ongelmanratkaisutaidot sekä elinikäinen oppiminen. Merkonomin kielitaitoon kuuluvat opetussuunnitelman perusteiden (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004) mukaisesti kaikki kolme osaa, joten kielitaitoa voidaan pitää osana merkonomin ammatillista osaamista.

Käsittelen tässä tutkimuksessa kielitaitoa ja merkonomin ammattitaitoa edellä esitettyihin teorioihin ja käsitteisiin pohjautuen. Tavoitteena on selvittää englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa.

2.6 Aikaisempia tutkimuksia

Sekä ammattitaitoa että kielitaitoa on käsitelty erikseen useissa eri tutkimuksissa. Monissa tutkimuksissa on myös osoitettu kielitaidon merkitys tämän päivän työelämässä. Seuraavassa

esittelen muutamia tutkimuksia, joissa ammattitaitoa ja kielitaitoa on käsitelty yhdessä samassa tutkimuksessa.

Sjöberg esittää väitöskirjassaan *Functionality of Language Skills in Occupational English. The point of view of language users, language training and language testing* (2002) seuraavat kysymykset: Mikä tekee kielitaidosta toimivan? Voidaanko kielitaidon toimivuutta mitata testeillä? Voiko kielitaito olla liian hyvä? Miten kielitaidon puutteita korvataan? Tarvitaanko yrityksissä kielitukea (vrt. atk-tuki)? Sjöberg toteaa, että toimiva kielitaito ei ole aina sama kuin muodollinen kielitaito. Toimivan kielitaidon käsite on suhteutettava kielenkäyttötilanteen vaatimukseen ja yksilön kykyyn toimia vaatimusten mukaisesti. Riittävä, toimiva kielitaito on hänen mukaansa sitä, että viestintätilanteen osapuolet kokevat pääsevänsä asettamiinsa viestinnällisiin tavoitteisiin. Toimiva kielitaito on työelämässä työkalu, joka antaa viestijälle mahdollisuuden toimia vieraalla kielellä.

Sjöbergin (2002) mukaan kulttuurierojen vaikutusta viestintään ei vielääkään tiedosteta yrityksissä, vaikka tietoa on runsaasti tarjolla ja kansainvälinen toiminta on arkipäivää. Yrityksissä kaivataan myös kielitukea, vaikka Sjöberg toteaa, että englannin kielen taidon yleistaso on Suomessa hyvä. Kielikoulutuksen suunnitteleminen on avainasemassa eli on annettava oikeat taidot oikeille henkilöille ja pyrittävä oikeisiin tavoitteisiin oikein menetelmin.

Huhdan, Johnsonin, Laxin ja Hantulan toimittamassa teoksessa *Työelämän kieli- ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta* (2006) todetaan aluksi, että ammatillisesti suuntautuneen kieltenopetuksen opettajat ovat saaneet koulutuksensa yleissivistävän koulutuksen kyljessä ja että erityisalojen kieli- ja viestintätaidon opetusikäntö on kehittynyt sovellusvetoisesti. Teoksessa tehdään ammatillisesti suuntautunutta kielten ja viestinnän opetusta näkyväksi sellaisena, joksi se on muotoutunut ammattialojen kieltenopettajien yhteistyössä. Kieltenopettajat sovelsivat Eurooppalaista viitekehystä ammatillisen kieltenopetuksen tarpeisiin ja heidän dokumentoimansa kuvaukset eli ammattialakohtaiset viitekehyssovellukset antavat perustiedot niistä erityisalojen kielenkäyttötarpeista ja -tilanteista sekä sosiokulttuurisista ympäristöistä, joihin ammatillisia asiantuntijoita koulutetaan. Teoksessa raportoitavaan kielikoulutuksen arviointiin ja kehittämisyhteistyöhön ovat osallistuneet ammattikorkeakoulujen kieltenopettajat sekä asiantuntijoita myös ammattikorkeakoulujen koulutusohjelmista, yliopistoista ja yrityksistä, mutta teoksen antia voidaan soveltaa ammatillisesti suuntautuneessa kieltenopetuksessa myös toisella asteella, koska teoksessa annetaan konkreettinen kuva ammatillisten viitekehysten soveltuvuudesta opetuksen suunnitteluun sekä esimerkkejä toimivista opetusmenetelmistä.

Härmälä yhdistää ammattitaidon ja kielitaidon väitöskirjassaan *Riittääkö Ett ögonblick näytöksi merkonomilta edellytetystä kielitaidosta? Kielitaidon arviointi aikuisten näyttötutkinnoissa* (2008). Hänen tutkimuksensa kohdistuu näyttötutkintojen kielitaitovaatimuksiin ja kielitaidon arviointiin liiketalouden perustutkinnon näytöissä. Tutkimuksessa pyritään selvittämään, minkälainen näyttötutkintojen kielitaitovaatimus on, minkälaista kielitaitoa liiketalouden perustutkinnossa edellytetään, miten kielitaito osoitetaan liiketalouden perustutkinnossa ja miten luotettavaa kielitaidon arviointi näyttötutkinnoissa on.

Härmälä (2008) toteaa, että vaikka kielitaidon tarpeellisuus työelämässä yleensä tunnustetaan, herättävät kysymykset eri kielten keskinäisestä tärkeydestä ja siitä, missä työtehtävissä kielitaitoa voidaan ylipäättään edellyttää, monenlaisia mielipiteitä puolesta ja vastaan. Härmälä pohtii yhtä koko näyttötutkintojärjestelmän perimmäisistä kysymyksistä eli mitä ammattitaito itse asiassa on ja minkälainen osaaminen tekee työntekijästä ammattitaitoisen. ”Ett ögonblick” riittää näytöksi merkonomilta edellytettävästä kielitaidosta liiketalouden perustutkinnossa, sillä kaikille yhteisen Liiketalous ja hallinto -osaamisalan voi suorittaa hyväksytyksi ilman että tutkinnon suorittaja osoittaa tutkintotilaisuudessa kielitaitoaan millään tavoin. Toisaalta koulutusohjelmakohtaisissa näytöissä edellytetään jonkintasoista kielitaitoa, mutta kommunikaatiotilanteeseen oikein sijoitettu ”Ett ögonblick” saattaa tosiaan riittää.

Lax selvitti tutkimuksessaan *Ammatillisesti suuntautunut ruotsin kielen opetus – vahva linkki työelämään* (2008), minkälaista tutkimukseen osallistuneiden organisaatioiden työntekijöiden työssä tarvittava ruotsin kielen tarve ja käyttö oli ja minkälaista ruotsin kielen koulutustarvetta organisaatioiden työntekijöillä oli. Tulokset osoittivat, että työhön liittyvissä tilanteissa suullinen ruotsin kielen taito on tärkeä. Tutkimuksessa tärkeimmiksi nousseet asiakaspalvelu, puhelinkeskustelut ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat tilanteita, jotka samalla edellyttävät laaja-alaista osaamista kielenkäyttötilanteissa.

Lax (2008) tutki siis ruotsin kielen tarvetta ja käyttöä, mutta hänen tutkimustaan voi soveltaa myös englannin kieleen. Eriyksen mielenkiintoinen on mielestäni hänen pohdintansa ammatillisesti suuntautuneen kieltenopettajan ammatillisesta kasvusta, koska ammatillisesti suuntautuneeseen kieltenopetukseen ja -opettajuuteen on kiinnitetty huomiota vasta viime aikoina. Lax pitää tärkeänä, että kieltenopettajille on tarjolla laaja-alaista täydennyskoulutusta ja todellisiin työtilanteisiin tutustumista, esimerkiksi opettajien työelämäjaksojen kautta. Opettajan tulee tietenkin ylläpitää ja kehittää jatkuvasti opettamansa kielen osaamista, mutta hänen tulee myös paneutua erityisaloihin

liittyvään kieleen. Kun kieltenopettaja olisi itse kokemassa todellisia työelämän tilanteita ja niiden mukanaan tuomia osaamistarpeita ja haasteita, tämän olisi Laxin mielestä helpompi toteuttaa kokonaisvaltaisempaa, työelämälähtöisempää, motivoitumpaa ja täsmällisempää kieltenopetusta.

Kankaanranta tutki väitöskirjassaan *"Hej Seppo, could you pls comment on this!" – Internal Email Communication in Lingua Franca English in a Multinational Company* (2005) monikansallisen yrityksen sisäistä sähköpostiviestintää englanniksi suomalaisten ja ruotsalaisten kesken. Hän totesi, että yrityksen sisäinen viestintä toimi ongelmitta englannin kielellä, vaikka se ei ollut kummankaan osapuolen äidinkieli. Viestinnässä käytettiin jonkin verran myös ruotsin kieltä, erityisesti tervehdyksissä, millä Kankaanrannan mukaan korostettiin yhteenkuuluvaisuuden tunnetta muuten englanninkielisissä viesteissä. Koska englantia käytetään yhä enemmän yhteisenä kielenä ei-englanninkielisten välillä, liikeviestinnän opetuksessa on tärkeämpää keskittyä viestinnän sujumiseen ja viestityyppien tuntemukseen kuin äidinkielen puhujan kielitaidon tavoitteluun, Kankaanranta toteaa.

3 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET RATKAISUT

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa. Tutkimuskysymyksenäni on, minkälaisia ovat liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevien käsitykset englannin kielen taidon merkityksestä merkonomin ammattitaidossa. Tässä luvussa esittelen tutkimukseni metodologiset ratkaisut.

3.1 Tieteenfilosofiset taustasitoumukset

Tutkijan on jo ennen tutkimusaineiston hankintaa tehtävä tieteenfilosofisia valintoja ja vastattava kysymyksiin, miten hän ymmärtää tutkittavan kohteen ja miten hän ajattelee saavansa tietoa. Käytännöllinen ja työelämän sovelluksiin tähtäävä tutkimuskin perustuu tutkijan piileviin oletuksiin, jotka koskevat ihmistä, maailmaa, tiedonhankintaa ja niin edelleen (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2008, 125). Näitä oletuksia nimitetään taustasitoumuksiksi tai filosofisiksi perusoletuksiksi. Keskeisiä ovat ontologiset ja epistemologiset taustasitoumukset.

Ontologia esittää kysymyksiä todellisuuden luonteesta eli mikä on tutkittavan ilmiön luonne. Empiirisellä tutkimuksella on aina jokin kohde (Rauhala 2005, 12). Laadullisen tutkimuksen kohteena on yleensä ihminen ja ihmisen maailma (Varto 1992, 23). Kun tutkimuskohteena on ihminen, on ontologisen pohdinnan tuloksena ihmiskäsitys. Ihmisen ongelmaa analysoidessaan tutkija joutuu kysymään, miten ihminen on olemassa. Rauhala (2005, 31–47) esittää holistisen ihmiskäsityksen, jonka mukaan ihminen on tajunnallinen, kehollinen ja situationaalinen. Tajunnallisuus on ihmisen tajunnassaan luomaa inhimillisen kokemisen kokonaisuutta. Keskeistä on ihmisen jatkuva tajunnallinen toiminta merkitysten muodostamisessa ja näissä merkityssuhteissa eläminen. Kehollisuus on ihmisen aineellis-orgaanista, biologista olemassaoloa. Situationaalisuus merkitsee sitä, että ihminen on kietoutuneena todellisuuteen oman elämäntilanteensa kautta ja mukaisesti. Tämä tutkimus edustaa Rauhalan ihmiskäsitystä, koska ihminen tuottaa siinä tutkittavia merkityksiä.

Crotty (2005, 2-3) mukaan tutkijan on esitettävä neljä kysymystä: Mitä menetelmiä aiotaan käyttää tutkimusaineiston hankkimisessa, analysoimisessa ja tulkinnassa? Mihin metodologiaan menetelmien valinnat ja käyttö perustuvat ja kuinka ne kytketään odotettuihin tuloksiin? Mikä teoreettinen näkökulma on kyseessä olevan metodologian taustalla eli mikä filosofinen asenne hallitsee metodologiaa? Mikä epistemologia eli tietoteoria hallitsee tätä teoreettista näkökulmaa?

Tämä tutkimus on epistemologialtaan subjektivistinen. Subjektivismiin mukaan tietämisemme on rajoittunutta. Emme voi koskaan tietää kaikkea emmekä voi koskaan tietää mitään täysin varmasti, koska ei ole olemassa empiirisesti todennettavaa totuutta. Merkitys ei muodostu subjektin ja objektin välisestä kanssakäymisestä, vaan subjekti antaa objektille merkityksen. (Crotty 2005, 9.)

Metodologialla tarkoitetaan laajassa merkityksessä metodologiaa, joka käsittelee todellisuutta koskevan tiedon peruslähtökohtaa, tieteellistä perusnäkemystä ja maailmankatsomusta (Tuomi & Sarajärvi 2006, 11). Tässä tutkimuksessa käytetään metodologiasta suppeaa merkitystä, jolla tarkoitetaan metodiikkaa tai metodien käyttöä eli viitataan siihen, miten tutkimuskäytännössä hankitaan uutta tietoa todellisuudesta. Aineiston analyysimenetelmänä tutkimuksessa käytetään sisällönanalyysia.

3.2 Laadullinen tutkimus

Tutkimusmenetelmän valinta, havaintojen tekeminen sekä hypoteesien muodostaminen ja niiden testaaminen ovat sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen keskeinen rakenne. Molemmissa tutkimuksissa asetetaan kysymys, kerätään ja analysoidaan tietoa sekä esitetään tuloksia. Laadullista ja määrällistä tutkimusta on pidetty toisilleen vastakkaisina, mutta Rich ja Ginsburg (1999, 371) ovat sitä mieltä, että tämä näkemys sekä keinotekoinen että epätarkka. Laadullinen ja määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan. Laadullinen tutkimus vastaa useimmiten kysymyksiin ”miksi” ja ”kuinka”, kun taas määrällisen tutkimuksen avulla saadaan parhaiten vastaukset kysymyksiin ”mitä”, ”koska” ja ”kuinka monta”.

Forman, Creswell, Damschoder, Kowalski ja Krein (2008, 765) vertailevat laadullista ja määrällistä tutkimusmenetelmää taulukon 1 mukaisesti.

TAULUKKO 1. Laadullisen ja määrällisen tutkimusmenetelmän vertailua (Forman ym. 2008, 765)

LAADULLINEN	MÄÄRÄLLINEN
Tavoite on löytää ja holistisesti ymmärtää tutkittavaa prosessia ja kyseenalaistaa piilevät oletukset.	Tavoite on mitata ja määritellä muuttujien välisiä suhteita.
Tiedon keruu on rajaamatonta.	Tiedon keruu on rajattua.
Tutkimusprosessi on toistava ja uutta luova.	Tutkimusprosessi on peräkkäinen ja kiinteä.
Näytteet ovat tarkoituksenmukaisia.	Näytteet ovat edustavia.
Aineiston analyysi on induktiivinen ja tulkitseva.	Aineiston analyysi on deduktiivinen.
Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan menetelmien täsmällisyydellä, tutkijan kokemuksella ja taidolla sekä tutkimuksen relevanttiudella.	Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan korrelaatioin, ennustein ja matemaattisin mallein.
Tutkimustuloksia voidaan yleistää tutkimuksen kaltaisissa olosuhteissa.	Tutkimustuloksia yleistetään siten, että näyte vastaa isompaa populaatiota.
Tutkimustulokset raportoidaan teemoittain.	Tutkimustulokset raportoidaan frekvensseittäin ja tilastollisten testien tuloksina.

Tämän tutkimuksen tutkimusote on laadullinen. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että se on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja sen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tieto, jota kerätään, liittyy aina ihmisten tuottamiin merkityksiin. Laadullisessa tutkimuksessa suositetaan aineistolähtöistä analyysiä, tiedonantajat tai tietolähteet valitaan tarkoituksenmukaisesti, tiedonantajien joukko on useimmiten pieni ja tulokset ovat ainutlaatuisia koskien vain tätä aineistoa eli tutkimuksella ei haeta yleistettävyyttä (Tuomi 2007, 97).

Laadullisella aineistolla tarkoitetaan pelkistetyimmillään aineistoa, joka on ilmiänsuultaan tekstiä. Teksti voi olla syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta. Esimerkkejä edellisistä ovat erilaiset haastattelut ja havainnoinnit, jälkimmäisistä henkilökohtaiset päiväkirjat, omaelämäkerrat ja kirjeet sekä jotain tarkoitusta varten tuotettu kirjallinen aineisto. (Eskola & Suoranta 2005, 15.)

3.3 Aineiston hankinta

Englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa voidaan tarkastella monella tavalla. Yksi vaihtoehto on antaa liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevan opiskelijan kertoa omia käsityksiään englannin kielen taidon merkityksestä hänen tulevassa merkonomin ammattitaidossaan. Tutkimusaineiston hankkimiseksi esitin tutkimuspyynnön Tampereen ammattiopiston Palvelut ja liiketalous -koulutuslallalla liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa, asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelmassa opiskeleville 16:lle SIMER07-ryhmän opiskelijalle kirjoittaa kertomuksen muodossa, minkälaisia ovat heidän käsityksensä englannin kielen taidon merkityksestä merkonomin ammattitaidossa. Pyysin heitä kirjoittamaan avoimesti, rehellisesti, ilman kiirettä ja mahdollisesti useampaan kertaan, jotta kertomuksesta tulisi mahdollisimman kattava, monipuolinen ja perusteellinen.

Tiedonantajien kirjoitelmia tutkimusaineistona ovat käyttäneet esimerkiksi Kukkonen väitöskirjassaan *Ohjauskeskustelu pelitilana. Erialaisuus ammatillisen opettajaopiskelijan ohjaamisessa* (2007) ja Jaatinen väitöskirjassaan *Vieras kieli oman tarinan kieleksi. Autobiografinen refleksiivinen lähestymistapa vieraan kielen oppimisessa ja opettamisessa* (2003).

Kukkonen (2007, 154) toteaa, että oman ajattelun ja omien kokemusten kirjalliseen muotoon saattaminen ilman minkäänlaista kohdentamista voi olla vaikeaa, joten annoin opiskelijoille kirjallisen ohjeistuksen, jossa esittelin joitakin mahdollisuuksia jäsentää omaa kirjoitelmaa. Ohjeistuksen oli tarkoitus olla sellainen, että se rajaa mahdollisimman vähän kirjoittajan omia

näkökulmia tai suuntaa niitä tiettyyn ennalta valittuun suuntaan. Opiskelijat saattoivat instruktioni (Liite 2) mukaisesti käyttää apunaan esimerkiksi seuraavia kysymyksiä: Pitääkö merkonomin osata puhua/kirjoittaa englantia? Miksi/Miksi ei? Minkälaisissa tilanteissa merkonomin pitää osata puhua/kirjoittaa englantia? Missä ja miten englantia pitäisi opiskella/opettaa? Minkälaista oppimateriaalia pitäisi olla? Voisiko liiketalouden perustutkintoon kuuluvia oppiaineita opettaa englanniksi vai pitäisikö englannin olla erillinen oppiaine? Miten englannin kielen taito voidaan osoittaa näytössä?

Opiskelijat saattoivat antaa myös todellisen tai kuvitteellisen esimerkin merkonomin englannin kielen taidosta esimerkiksi kirjoittamalla tarinan merkonomin kielenkäyttötilanteesta, onnistuneesta tai epäonnistuneesta.

Pyysin opiskelijoita kirjoittamaan kertomuksensa ja lähettämään sen minulle sähköpostitse viikon 51/2008 aikana. Opiskelijat olivat tietoisia siitä, että opiskelen työni ohella Tampereen yliopistossa ammattikasvatusta tarkoitukseni suorittaa kasvatustieteen maisterin tutkinto ja että lopputyöni eli tutkielmani laatimisessa käytän heidän kertomuksiaan. Opiskelijat ymmärsivät, että kirjoittaminen on vapaaehtoista ja että käsittelen kaikkia kertomuksia nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Tutkimusaineiston hankkimisella on Tampereen ammattiopiston Palvelut ja liiketalous -koulutusalan aikuiskoulutuspäällikön Maija Niemelän myöntämä tutkimuslupa.

Englannin kielen ja viestinnän opettajana rajasin tutkimustehtävän koskemaan ainoastaan englannin kielen taitoa ja koska opetan pääasiassa tulevia merkonomeja, rajasin tutkimustehtävän koskemaan merkonomin ammattitaitoa.

Tutkimusaineiston hankkimista varten valitsin kirjoitusten kirjoittajiksi liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevan SIMER07-ryhmän ensinnäkin, koska olen itse tämän ryhmän ryhmänohjaaja ja tunnen opiskelijat. Toiseksi opiskelijoilla on jo jonkinlainen käsitys sekä merkonomin ammattitaidosta että siitä, minkälainen merkitys englannin kielen taidolla on merkonomin ammattitaidossa, koska ryhmä aloitti opintonsa syyskuussa 2007 eli on opiskellut jo puolitoista vuotta, ja monet opiskelijoista myös työskentelevät liiketalouden alalla. Lisäksi heillä on suoritettuna valmistavan koulutuksen englannin kielen ja viestinnän opintoja neljä opintoviikkoa eli Vieras kieli, englanti, 2 opintoviikkoa, sekä Liiketalous ja hallinto -osion ammatillisiin opintoihin kuuluvat englannin kielen kurssit Business English I ja II, 2 opintoviikkoa.

Määräaikaan mennessä sain viisi kirjoitelmaa, mutta joulunaluskiireisiin vedoten muutama opiskelija pyysi ja saikin lisää aikaa. Tutkimuksessa on käytettävissäni yhteensä yhdeksän eripituista kirjoitelmaa.

3.4 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysi on Tuomen ja Sarajärven (2006, 93) mukaan perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Se on tekstianalyysiä, jolla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisen tutkimusaineiston sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti eli induktiivisesti tai teorialähtöisesti eli deduktiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2006, 110).

Aineistolähtöinen analyysi on karkeasti kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluu aineiston redusointi eli pelkistäminen, klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistäminen voi olla joko informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Tällöin aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä eli tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Aineiston ryhmittelyssä etsitään pelkistetyistä ilmauksista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä on esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Teoreettisten käsitteiden luomisessa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja edetään alkuperäisen informaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 110–114.)

Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja saadaan vastaus tutkimustehtävään. Analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Teorialähtöisessä eli deduktiivisessa sisällönanalyysissä käsitteiden luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehukseen, joka voi olla jokin teoria tai käsitejärjestelmä. Tällöin analyysiä ohjaa jokin teema ja analyysin ensimmäinen vaihe on analyysirungon muodostaminen. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 115–116.)

Teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen väliin voidaan ajatella teoriasidonnainen analyysi, jossa on tiettyjä teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät pohjaudu suoraan teoriaan.

Teoriasidonnaisessa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aikaisempi teoria ohjaa analyysiä. Teoriasidonnaisessa analyysissä on usein kyse abduktiivisesta päättelystä, jolloin tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja teoria. (Tuomi & Sarajarvi 2006, 98–99.)

Hsieh ja Shannon (2005, 1277) näkevät laadullisessa sisällönanalyysissä kolme erilaista tapaa, perinteisen eli induktiivisen, ohjatun eli deduktiivisen sekä summatiivisen sisällönanalyysin. Perinteisen tavan tarkoituksena on kuvailla tiettyä ilmiötä, uppoutua tutkimusaineistoon ja saada käsitys kokonaisuudesta. Tutkija aloittaa analyysin merkitsemällä tekstistä avainajatuksia tai avainkäsitteitä, tekemällä muistiinpanoja, koodaamalla, luokittelemalla ja järjestelemällä koodaukset, yhdistelemällä koodaukset alaluokkiin ja lopulta kattavampiin luokkiin. Tässä vaiheessa tutkija voi verrata löydöksiään teoriaan. Perinteisen tavan ongelmana Hsieh ja Shannon (2005, 1279) näkevät, että tämäntyyppinen analyysi ei tuota kokonaiskäsitystä kontekstista, jolloin voidaan saada löydöksiä, jotka eivät edusta tutkimusaineistoa.

Ohjattu eli deduktiivinen sisällönanalyysitapa käyttää hyväkseen teoreettista viitekehystä, teoriaa tai aikaisempaa tutkimusta, josta poimitaan avainkäsitteet koodauksen luokiksi. Tutkimusaineistoa voidaan tällöin kerätä esimerkiksi etukäteen määriteltyihin luokkiin liittyvillä kysymyksillä. Ohjatun sisällönanalyysin tulokset tukevat tai eivät tue olemassa olevaa teoriaa, jolloin teoriaa voidaan laajentaa. Ohjatun tavan ongelmana Hsieh ja Shannon (2005, 1280) näkevät sen, että tutkijan ennakkokäsitykset vahvistuvat ja tutkija saa todennäköisemmin teoriaa tukevia kuin vastustavia vastauksia. Toiseksi tutkittavat voivat vastata tutkijaa miellyttävällä tavalla ja kolmanneksi teorian ylikorostaminen voi sokaista tutkijan ilmiön eri puolilta.

Summatiivisessa sisällönanalyysissä lasketaan tiettyjen sanojen esiintyminen tekstissä ja analysoidaan sanat kontekstissaan, jolloin tutkija voi kiinnittää huomiota siihen kuinka sanoja todellisuudessa käytetään kuvaamaan tiettyä ilmiötä.

Hsieh ja Shannon (2005, 1285) toteavat, että kaikki kolme tapaa lähestyä laadullista sisällönanalyysiä sisältävät seuraavat seitsemän eri askelta: tutkimuskysymyksen muotoilu, analysoitavan materiaalin valitseminen, käytettävien luokkien määrittäminen, koodaamisprosessin esittelemine, koodaamisen suorittaminen, luotettavuuden määrittely ja koodaamisen tulosten analysoiminen. Hsieh ja Shannon (2005, 1286) pitävät tärkeänä sitä, että valittu analyysitapa vastaa tutkimustarvetta ja tieteenalaa, jotta se tarjoaa tutkijalle joustavan ja luotettavan menetelmän.

Tuomi ja Sarajärvi (2006, 105) muistuttavat, että sisällönanalyysi on vain kerätyn aineiston järjestämistä johtopäätöksien tekemistä varten. Ilman johtopäätöksien tekemistä ja raportoimista tutkimus on keskeneräinen. Johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä asiat tutkittaville merkitsevät eli hän pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan. Tuomen ja Sarajärven (2006, 95) mukaan aineistosta voidaan hakea esimerkiksi toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta ja jopa kirjoittaa kaikista vastauksista yksi tyypillinen kertomus.

Kaikkonen (1999, 432) toteaa, että vaikka on syytä erottaa tutkimusaineiston keräämisen jälkeinen analysoinnin vaihe, joka tähtää tulkintaan, tulkintaa on tapahtunut jo paljon sitä ennen. Laadullinen tutkimus on hänen mukaansa jatkuvaa tulkinnan prosessia, jossa on vaikeaa erottaa tutkimuksen vaiheita toisistaan.

Sisällönanalyysiä aineiston analyysimenetelmänä ovat käyttäneet lukuisat tutkijat, esimerkiksi Raudaskoski väitöskirjassaan *Ammattikorkeakoulun toimintaperustaa etsimässä. Toimilupahakemusten sisällönanalyttinen tarkastelu* (2000).

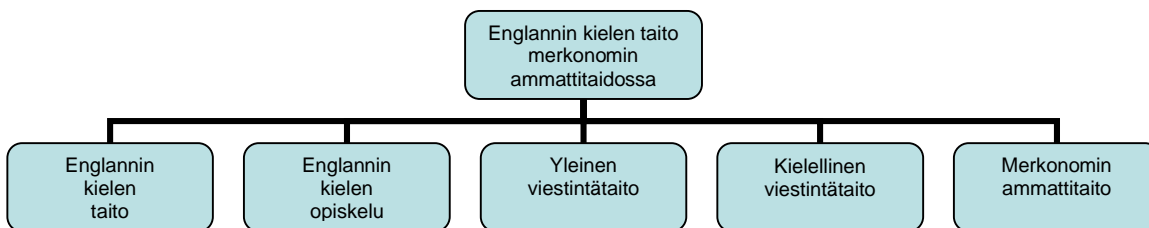
4 ENGLANNIN KIELEN MERKITYS MERKONOMIN AMMATTITAI DOSSA

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Tutkimusaineiston analyysissä käytin Tuomen ja Sarajärven (2006) esittämää teoriasidonnaista sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on siis vain tapa tarkastella tutkimusaineistoa, joka saadaan analyysin avulla järjestetyksi johtopäätöksiä varten.

Aloitin analyysin lukemalla kirjoitelmat useaan kertaan läpi, jotta sain niistä kokonaiskuvan. Pelkistin aineistoa tiivistämällä ja/tai pilkkomalla sitä pienempiin osiin ja valitsemalla siitä tutkimuskysymystäni kuvaavia ilmaisuja. Ryhmittelin aineiston sen jälkeen teoreettisen viitekehitykseni keskeisten teemojen, ammattitaidon ja kielitaidon, mukaisesti ja etsin niistä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Huomioin myös muutamia aineistosta esiin nousseita uusia teemoja.

Kirjoitelmista poimimani alkuperäiset ilmaukset muokkasini pelkistetyiksi ilmauksiksi, jotka kirjasin tekstinkäsittelyohjelmalla laatimaani taulukkoon. Tuloksena olleet 113 pelkistettyä ilmausta eli analyysiyksikköä pelkistin eli redusoin edelleen alaluokiksi, joista useimmat nimesin kysymyksen muotoon ja joiden nimet varustin tässä tutkimuksessa selkeyden vuoksi

lainausmerkein. Jotkut analyysiyksiköt olisivat voineet kuulua useampaankin alaluokkaan, mutta pyrin sijoittamaan yhden analyysiyksikön aina vain yhteen luokkaan. Alaluokista ryhmittelin eli klusteroin yläluokkia ja yläluokista pääluokkia. Myös alaluokat olisivat voineet kuulua useampaan yläluokkaan ja yläluokat useampaan pääluokkaan, mutta runsaan pohdinnan ja erilaisten hahmotelmien jälkeen päädyin seuraavassa esitettävään rakenteeseen. Viimeisenä eli yhdistävänä luokkana on Englannin kielen taito merkonomin ammattitaidossa. Kirjoitelmista nousi teoriapohjaani myötäillen esiin kuviossa 3 kuvatut viisi pääluokkaa, Englannin kielen taito, Englannin kielen opiskelu, Yleinen viestintätaito, Kielellinen viestintätaito ja Merkonomin ammattitaito, joita käsitelen seuraavissa alaluvuissa tarkemmin.



KUVIO 3. Analyysin viisi pääluokkaa

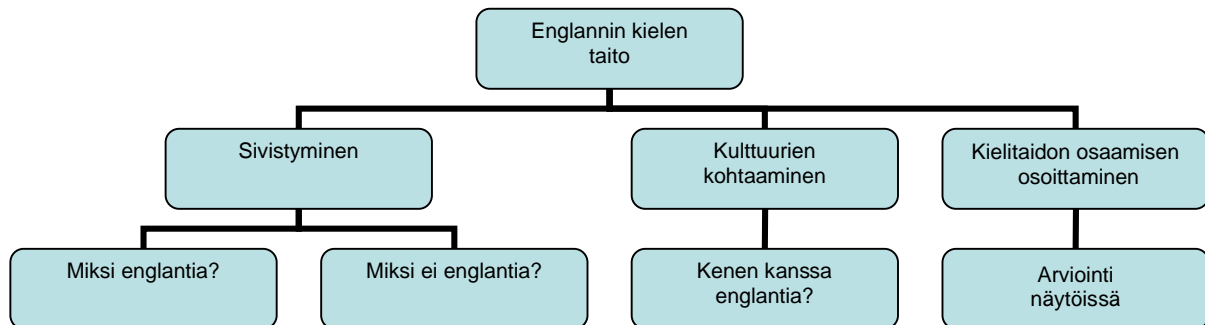
Esittelen kunkin pääluokan ensin kuvion muodossa, jossa ylimpänä on pääluokka, seuraavana yläluokka/yläluokat ja alimpana alaluokka/alaluokat. Sen jälkeen esitän muutamia kirjoitelmista poimimiani, kuhunkin luokkaan kirjaamiani alkuperäisiä ilmauksia. Nimesin kirjoitelmien kirjoittajat satunnaisessa järjestyksessä kirjaimilla A-I, jotta ketään yksittäistä kirjoittajaa ei tunnisteta. Korjasin alkuperäisistä ilmauksista vain aivan ilmeisimmät kirjoitusvirheet (esimerkiksi virheellisesti kirjoitetun sanan ”vaatimmista” korjasin muotoon ”vaativimmista”), mutta muuten ilmaukset ovat alkuperäisessä muodossaan.

4.1 Englannin kielen taito

Yksi kirjoittaja esitti teoreettisen viitekehysten mukaisen peruskysymyksen: Mitä on hyvä kielitaito?

Olen paljon miettinyt, että mitä todella työnantajat haluaa, kun työpaikkailmoituksissa järjestään vaaditaan hyvää englannin kielen taitoa. Eli pärjääkö ”normaalilla” kielitaidolla, vai pitäisikö olla normaalia parempi kielitaito. (Kirjoittaja G)

Pääluokkaan Englannin kielen taito sijoittuivat analyysissäni kuvion 4 mukaisesti yläluokat Sivistyminen, Kulttuurien kohtaaminen ja Kielitaidon osaamisen osoittaminen sekä alaluokat, jotka nimesin kysymysten muotoon ”Miksi englantia?”, ”Miksi ei englantia?” ja ”Kenen kanssa englantia?” sekä ”Arviointi näytöissä”.



KUVIO 4. Analyysin pääluokka Englannin kielen taito

Yläluokkaan Sivistyminen kuuluvan ”Miksi englantia?” -alaluokan kysymykseen sain aineistosta seuraavia vastauksia tai oikeammin sanottuna siis pelkistin seuraavista alkuperäisistä ilmauksista alaluokan, jonka nimesin kysymykseksi ”Miksi englantia?”

Englanti on maailmankieli. (Kirjoittaja A)

Jokaisen (myös merkonomin) tulisi osata edes auttavasti puhua/lukea/kirjoittaa englantia. (Kirjoittaja B)

Kuten jokaisen pitäisi ymmärtää nyky-yhteiskunnassa, että englantia on ollut, on nyt, ja tulee pysymään valtakielenä kommunikoinnissa kaikkialla maapallolla. (Kirjoittaja E)

Suomessa ei asu enää pelkkiä suomalaisia, ja ulkomaiden kanssa kauppa tehtäessä varsinkaan, ei suomenkielellä välttämättä selviä yhteydenpidossa. (Kirjoittaja H)

Yläluokan Sivistyminen toiseksi alaluokaksi muodostui päinvastaisia mielipiteitä edustava ”Miksi ei englantia?”

Kielen opiskelu voisi kuitenkin olla vapaaehtoista. Jos aikoo esimerkiksi peräkylän kyläyhdistyksen kirjanpitäjäksi, ei ehkä englannin kieltä tarvitse. Voisi perehtyä enemmän siihen kirjanpidon opiskeluun. (Kirjoittaja D)

Mielestäni nykyaikana englannin merkitys monissa ammateissa on suuri. Välillä tuntuu, että kohtuuttoman suuri, varsinkin sellaiselle henkilölle jolle kielitaito ei tunnu karttuvan vaikka yrittää kieltä opiskellakin. (Kirjoittaja G)

Mielestäni merkonomien ammattitaitovaatimuksissa ei välttämättä pitäisi olla englannin kielen osa-aluetta, koska kaikki eivät opi puhumaan tai edes kirjoittamaan englantia, tai ei edes halua opiskella sitä. (Kirjoittaja I)

Yläluokkaan Kulttuurien kohtaaminen löysin kirjoitelmista alaluokan, jonka nimesin kysymyksellä ”Kenen kanssa englantia?”. Kirjoittajat mainitsivat tarvitsevansa englantia turistien tai ulkomaalaisen työkaverin kanssa. Myös maahanmuuttajien kanssa englantia on usein yhteinen kieli.

Kaupoissa ja erilaisissa kulttuuririennoissa tapaa maahanmuuttajia, joiden äidinkieli on hepreaa, kiinaa tai muuta vastaavaa. Heidän puhekielensä on usein englanniksi paljon parempi kuin suomeksi. He asioivat tuolloin mieluummin sillä kielellä, mitä ymmärtävät ja puhuvat helpommin. Jotta ikäviltä väärinkäsityksiltä vältyttäisiin, niin erityisesti asiakaspalvelijan olisi viisasta keskustella sillä kielellä, jolla yhteisymmärrys paremmin syntyy. (Kirjoittaja F)

Yksi kirjoittajista mainitsi globalisaation.

Gloabalisoituminen ja sen mukanaan tuomat haasteet eivät varmaankaan ainakaan vähennä kansainvälisen kielen tarvetta kaupan alalla. (Kirjoittaja C)

Yläluokka Kielitaidon osaamisen osoittaminen sai alaluokan nimeltä ”Arviointi näytöissä”. Kirjoittajat esittivät, että englannin kielen osaaminen tulisi osoittaa näytöissä mahdollisimman aidossa vuorovaikutustilanteessa, arkipäivän tilanteissa, suullisesti ja kirjallisesti. Yksi kirjoittaja ehdotti eritasoisia näyttöjä seuraavasti:

”Näyttötasoja” voisi olla erilaisia ja eri vaikeusasteisia, vähän sen mukaan, mitä oppilas itse haluaa. Koska kaikki eivät hakeudu kansainvälisen kaupan alalle, ei englannin kielen osaaminen heidän kohdallaan tarvitse olla niin laajaa. (Kirjoittaja A)

Myös arvioinnin tulisi olla enemmän läpinäkyvää, kuten yksi kirjoittaja mainitsi.

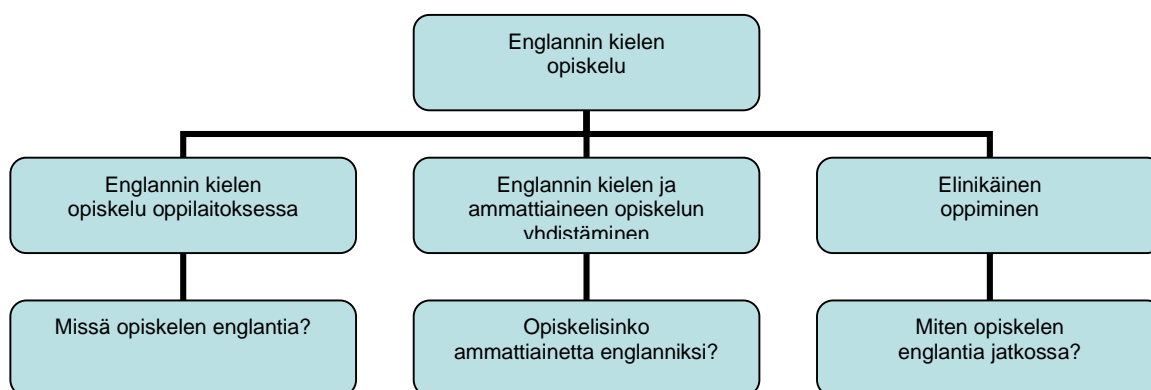
Näytössä kielitaitoa pitäisi kokeilla sekä suullisesti että kirjallisesti, ja se pitäisi näkyä todistuksesta, esim. kummassa pärjää paremmin, ja ihan rehellistä keskustelua, niin kuin tod. elämässä. Ei välttämättä hienoa liikekieltä kokonansa. (Kirjoittaja D)

Yksi kirjoittaja haluaisi vaihtoehdon suulliselle testaamiselle sekä enemmän valvontaa näyttötilaisuuteen.

[--] jos joku ei halua puhua niin voisi olla sitten joku isompi kirjallinen testi, mutta se olisi hyvä olla "valvonnan" alainen, ettei pääsisi käyttämään kaikenlaisia kääntöohjelmia. (Kirjoittaja I)

4.2 Englannin kielen opiskelu

Olin rajannut englannin kielen opiskelun ja opetuksen tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen ulkopuolelle, mutta kirjoitelmista nousi esiin runsaasti teemaan liittyviä kannanottoja, joten nimesin Englannin kielen opiskelun yhdeksi pääluokaksi. Pääluokkaan Englannin kielen opiskelu sijoittuivat kuvion 5 mukaisesti yläluokat Englannin kielen opiskelu oppilaitoksessa, Englannin kielen ja ammattiaineen opiskelun yhdistäminen sekä Elinikäinen oppiminen.



KUVIO 5. Analyysin pääluokka Englannin kielen opiskelu

Yläluokkaan Englannin opiskelu oppilaitoksessa ja sen alaluokkaan "Missä opiskelen englantia?" tuli runsaasti merkintöjä. Kirjoittajat toivoivat lähtötasokoetta, puheharjoituksia, pari- ja ryhmäkeskusteluja sekä kirjallista oppimateriaalia. Englannin tulisi olla erillinen oppiaine.

Oppiaineen opetus englanniksi ei varmaan kaikille sovellut samalla tavalla, toiset on parempia kielissä, toiset ei taas ymmärrä puhetta niin sujuvasti vaikka osaavat kieliopillisesti englannin hyvin. (Kirjoittaja B)

Muutamit kirjoittajat, kuten esimerkiksi Kirjoittaja A, epäoiväät oman kielitaitonsa riittävyttä opiskelemaan oppiainetta englanniksi:

Englannin kieli pitää ehdottomasti olla erillinen oppiaine. Kyllähän jotain liiketalouden perustutkintoon kuuluvista aineista voisi opettaa englanniksi. Todennäköisesti vain muutamalla oppilaalla olisi englannista niin hyvä perustaso ja laaja sanavarasto koulua aloitettaessa, että ymmärtäisi opetuksen sisällön. Meikäläinen ei ainakaan pärjäisi sellaisella tunnilla, vaikka halusta olisikin mukana. (Kirjoittaja A)

Tämän kirjoittajan mielipide voisi sisältyä myös yläluokkaan Englannin kielen ja ammattiaineen opiskelun yhdistäminen, jonka alaluokaksi muodostui kysymys ”Opiskelisinko ammattiainetta englanniksi?” Muutama kirjoittaja näki kuitenkin mahdollisena kielen ja ammattiaineen integroimisen. Kaksi kirjoittajaa esitti mielipiteensä seuraavasti:

[--] joku valinnainen aine englanniksi [--] tai ehkä linja jossa on useita kursseja mahdollisuus valita englanninkielisenä. (Kirjoittaja E)

[--] voisi koettaa sellaista erikoisryhmää, koostuen halukkaista = vapaaehtoisista, joka opiskelisi koko tutkinnon englanniksi, mikäli innokkaita ja halukkaita löytyisi. Siinä olisi sitten vastaavasti opettajille haastetta, että myös he osaisivat opettaa englannin kielellä tai sitten Sinä opettaisit kaikkia aineita, ja siinäkin kenties olisi haastetta Sinulle;). (Kirjoittaja I)

Tähän pääluokkaan kuuluu kolmantena yläluokkana Elinikäinen oppiminen, jonka alaluokka oli ”Miten opiskelen englantia jatkossa?” Kirjoittajat olivat yleisesti sitä mieltä, että kieltä oppii jatkossa parhaiten käyttämällä sitä, työpaikalla tai vaikka kadulla.

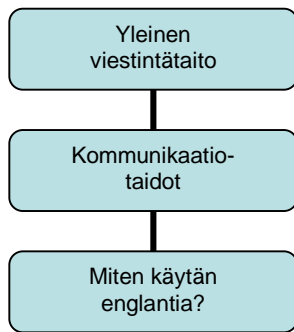
Englantiahan niin kuin muitakin vieraita kieliä oppii parhaiten käyttämällä kieltä. Vaikka aluksi olisi vaikeaa ja hankalaa, mutta mitä enemmän kieltä käyttää, sitä paremmin sitä oppii. (Kirjoittaja A)

Yksi kirjoittaja ilmaisi mielipiteensä elinikäisestä kieltenopiskelusta seuraavasti:

Koska opiskelu kuitenkin tähtää työelämään ja sen vaatimuksiin, ei voi tietää kuka mitään taitoa mahdollisesti tulevassa työssään tarvitsee, eli jokainen syventäköön kielitaitoaan myöhemmin oman työtehtävänsä vaatimalla tavalla. (Kirjoittaja H)

4.3. Yleinen viestintätaito

Yleisessä viestintätaidossa ainoa yläluokka oli kuvion 6 mukaisesti Kommunikaatiotaidot, jonka ainoa alaluokka oli ”Miten käytän englantia?”



KUVIO 6. Analyysin pääluokka Yleinen viestintätaito

Tähänkin alaluokkaan löysin runsaasti merkintöjä. Kirjoittajat korostivat sitä, että pitää puhua, pitää uskaltaa puhua ja pitää puhua vaikka väkisin.

Otetaan sitten kädet avuksi, jos sanat ei riitä. Tärkeintä on, että uskaltaa kommunikoida eikä jää ”sanattomaksi”. (Kirjoittaja A)

Englannin kielen taitoa tarvitaan uusissa sähköisissä viestimissä kommunikoitaessa.

[--] lisäksi erilaisia face bookeja, blogeja, irkkailuja ja chattailuja netissä – useimmiten englanniksi. Nimet ovat sen mukaisesti myös englanniksi. (Kirjoittaja F)

Tiedonhaussa tarvitaan englantia, koska

[--] yhä useammin olen huomannut googlaavani kaikenlaista tietoa sekä suomen- että englanninkielisiltä sivuilta. Toki ensin suomeksi ja ellei löydy, niin vasta sitten englanniksi. Usein suomenkielisiltä sivuilta on linkkejä englanninkielisiin lähteisiin. Sieltä saa lisätietoja ja tarkennuksia niin halutessaan. (Kirjoittaja F)

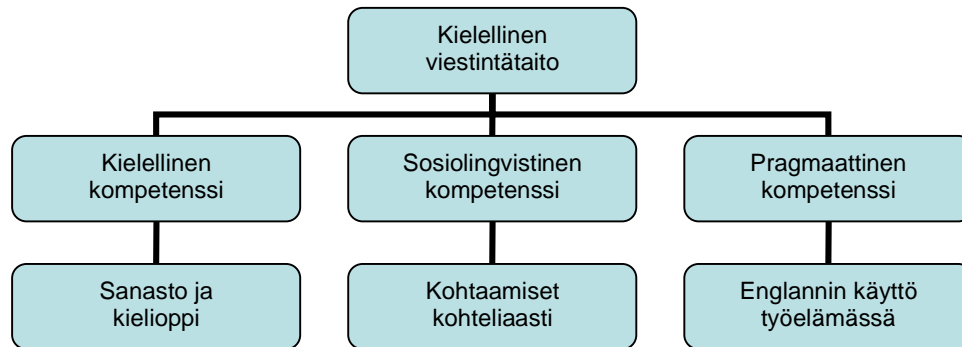
Myös tietokoneohjelmat sekä käyttö- ja kokoamisohjeet ovat englanninkielisiä.

[--] tietokoneella käytettävät ohjelmat saattavat olla englannin kielellä ja siksi tietokoneen ohjelmat tulee hallita sekä suomeksi että englanniksi. (Kirjoittaja A)

Olen ostellut vuosien varrella kaikenlaista elektroniikkaa ja erilaisia vimpaimia, joiden käyttöohjeet ovat olleet usein lähinnä vain englanniksi. Mitenkähän olisin selvinnyt ilman kielitaitoa? (Kirjoittaja F)

4.4 Kielellinen viestintätaito

Kielellinen viestintätaito jakaantui kuviossa 7 esittämälläni tavalla Kielelliseen kompetenssiin, joka käsittää ”Sanaston ja kieliopin”, Sosiolingvistiseen kompetenssiin, johon kuuluvan alaluokan nimesin ”Kohtaamiset kohteliaasti”, ja Pragmaattiseen kompetenssiin, joka käsittää ”Englannin kielen käytön työelämässä”.



KUVIO 7. Analyysin pääluokka Kielellinen viestintätaito

Sanastosta ja kieliopista sekä englannin käytöstä työelämässä kirjoittajat mainitsivat, että perustaidoilla pärjää, kielitaidon ei tarvitse olla huippuhyvää eikä edes virheetöntä.

Tällaisissa tilanteissa ei ole vaarallista, vaikka englantia ei puhuisikaan virheettömästi. (Kirjoittaja A)

Yksi kirjoittaja toi esille sen, että hän osaa oman alansa sanaston, mutta ei yleiskieltä.

[--] minä osaan meidän alan sanaston vähintäänkin hyvin ellen kiitettävästi, mutta se yleinen kielenkäyttö joka on välttämättömyys esimerkiksi työkeikoilla eri puolilla maailmaa, eli elintarvikkeiden ostot, vaatteet ja tietysti komennuksilla tulevat normaaliuongelmat, materiaalit loppuu kesken, joku sairastuu, tai jotain vain pitäisi hankkia nopeasti. Silloin olen huomannut että en olekaan kovin hyvä englannin kielitaidossa. (Kirjoittaja E)

Muutama kirjoittaja huomautti Kirjoittaja A:n tavoin myös, että vastapuolikaan ei aina puhu täydellisesti.

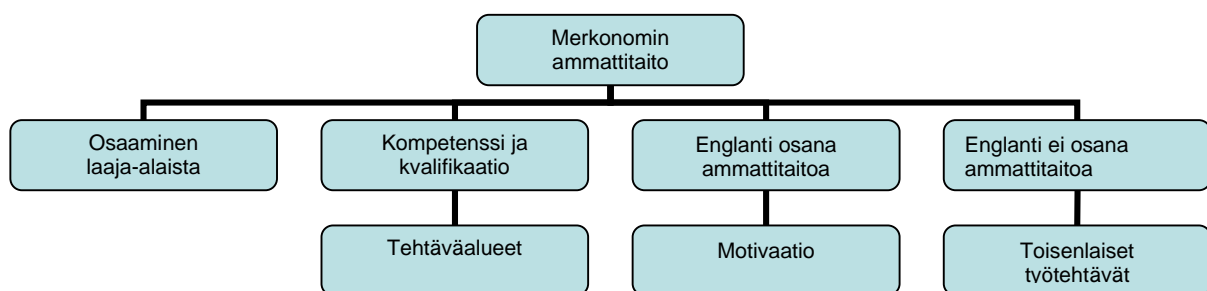
Ei niiden ulkomaisten turistienkaan puhe aina niin täydellistä englantia ole ja silti heitä ymmärtää. (Kirjoittaja A)

Kielelliseen viestintätaitoon kuuluu myös se, että osaa erottaa yleiskielen ja erityisalan kielen, kuten muutama kirjoittaja oli huomannut.

Jotkut pärjäävät ihan arkisella englannin kielen sanavarastolla, jos vaikka työkaveri sattuu olemaan maahanmuuttaja ja puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin englantia. Vaikka työ ei vaatisikaan englannin kielen osaamista, on hyvä, jos pystyy kommunikoimaan työkaverinsa kanssa. (Kirjoittaja A)

4.5 Merkonomien ammattitaito

Merkonomien ammattitaito -pääluokka jakautuu kuvion 8 osoittamalla tavalla yläluokkiin Osaaminen laaja-alaista sekä Kompetenssi ja kvalifikaatio sekä yläluokkiin, jotka nimesin Englanti osana ammattitaitoa ja Englanti ei osana ammattitaitoa.



KUVIO 8. Analyysin pääluokka Merkonomien ammattitaito

Osaaminen laaja-alaista -yläluokkaan päätyi yhden kirjoittajan mielipide. Hän totesi, että

[--] merkonomien tutkinnon suorittaneiden joukko jakaantuu niin laajalle alueelle työmarkkinoilla [--] (Kirjoittaja A)

Kompetenssi ja kvalifikaatio -yläluokan alaluokka oli nimeltään "Tehtäväalueet". Siihen tuli runsaasti merkintöjä. Kirjoittajat totesivat, että merkonomien tehtäviin kuuluvat esimerkiksi liikekirjeet, sopimukset, palvelutilanteet, myynti- ja ostotyö, ulkomaankauppa, pankki- ja tilitoimistopalvelut sekä puhelintiedustelut.

Mielikuva merkonomista on henkilö joka työskentelee pankissa, kaupassa, myyntityössä ja ylipäätään ihmisten tai/ja liikeasioiden kanssa. (Kirjoittaja H)

Muutama kirjoittaja totesi, että yrityksen ”päämaja” saattaa olla ulkomailla tai yrityksen raportointikieli on muuten englanti.

Jos työskentelee monikansallisessa yrityksessä, on yrityksen raportointikieli usein englanti. (Kirjoittaja A)

Suuryritykset toimivat eri maissa ja jopa eri maanosissa. Niissä käytetään yhteisenä kielenä englantia. Miten voisi ummikko suomalainen menestyä tällaisessa työyhteisössä, vaikka substanssiosaaminen olisi muuten erinomaista? (Kirjoittaja F)

Englanti osana ammattitaitoa -yläluokan alaluokaksi muotoutui ”Motivaatio”, johon löysin merkintöjä esimerkiksi palkkauksesta, paremmasta työpaikasta ja mahdollisesta työpaikasta ulkomailla.

Kyse on tietenkin omista tavoitteista, mutta suurella mittakaavallahan on ajateltava että kaupan ala on aina kilpailua. Kilpailussa pärjää se, jolla on eniten resursseja kohdata alansa haasteet. [--] Tiedä en mutta kuullut oon, että vaativammista tehtävistä on tapana maksaa enemmän tekijälleen korvausta. (Kirjoittaja C)

Sitten ne jotka ovat oppivaisia, tai ovat opetelleet kielitaidon jo aikaisemmin, ovat aina paremmissa lähtöasemissa työpaikan hakua ajatellen, jokainen joka osaa kyseisen valtakielen saa aivan varmasti töitä jostain päin Suomeakin, tai avaa mahdollisuuden kokeilla siipiä jossain muualla päin maapalloa. (Kirjoittaja E)

Englanti ei osana ammattitaitoa -yläluokan alaluokan nimesin ”Toisenlaiset työtehtävät”. Muutama kirjoittaja totesi realistisesti, että ei suinkaan kaikkien tarvitse osata englantia eikä käyttää sitä työssään.

Ne merkonomit, jotka tuntevat etteivät pärjää englannin kielellä, hakeutuvat sellaisiin työtehtäviin, jossa englantia ei tarvitse käyttää. (Kirjoittaja A)

Merkonomilla joka hallitsee englannin kielen, ei ole tarvetta lymyillä puun takana niin että vain yksi silmä näkyy. Merkonomin mahdollisuudet työllistyä erilaisiin tehtäviin mahdollistaa sen, että oman kielitaidon huonoksi kokeva merkonomi ei lähtökohtaisesti hakeudu tehtäviin jossa kielitaidolla on suuri merkitys. Merkonomi on täten puun takana, mutta jos puun takana on hyvä olla niin mikäs siinä. (Kirjoittaja C)

Vain kaksi kirjoittajaa antoi todellisen esimerkin merkonomin englannin kielen taidosta kirjoittamalla tarinan merkonomin kielenkäyttötilanteesta, kuten instruktiossani (Liite 2) yhtenä vaihtoehtona ehdotin. Toinen kirjoittajista (Kirjoittaja D) oli erään asiakkaan pyynnöstä yrittänyt

kääntää Viivi ja Wagner -mukin tekstiä suomesta englanniksi, mutta hän oli joutunut pahoitellen toteamaan, että kyseisen mukin kylkeen oli painettu sellaista suomalaista huumoria, jota ei voinut kääntää. Toinen kirjoittaja (Kirjoittaja F) oli ihmetellyt, kun kassajono ei liikkunut eteenpäin ja ihmiset pyrkivät vähin äänin siirtymään muihin jonoihin. Kirjoittaja oli huomannut kassalla vanhemman herrasmiehen, joka ei osannut suomea, vaan yritti puhua englantia kassahenkilölle, mutta kassahenkilö ei puolestaan ymmärtänyt englantia, vaan yritti soittaa esimiestään paikalle. Kirjoittaja oli mennyt avuksi ja selvittänyt, että kysymyksessä oli takuun ilmeneminen kassakuitista.

4.6 Teoreettiseen viitekehukseen kuulumattomia teemoja

Tutkimusaineistosta nousi esiin myös muutamia teoreettiseen viitekehukseen kuulumattomia teemoja.

Kaksi kirjoittaja puuttui opetusjärjestelyihin ja pohti omaa jaksamistaan.

Koko illan kestävät (4 h) kielenopiskelut eivät ole mielestäni järkeviä. Useimmat meistä iltaopiskelijoista käyvät päivätyössä ja jos joinakin viikkoina koulua on peräti kolmena iltana viikossa voi yhden illan englanninkielen opinnot tuntua ylivoimaisen houkuttelevalta ”jättää väliin”. Englanti on ainakin kohdallani ehkä se kaikkein tutuin juttu jo ennestään, joten jos jostakin aineesta täytyy välillä jättää väliin opintoja niin se on kohdallani englanti. (Kirjoittaja H)

Varsinkin jos pystyisi osallistumaan tunneille riittävästi. (Kirjoittaja G)

Muutama kirjoittaja toivoi eritasoisten englannin kielen opintojen järjestämistä.

Mielestäni olisi hyvä jos opinnoissa tehtäisiin jonkinlainen lähtötaso-koe oppilaille, jotta selviäisi oppilaiden sen hetkinen osaamistaso ja sen perusteella opetus mahdollisesti jopa muutamassa ryhmässä; ”vähemmän osaavat” ja ne jotka hallitsevat jo kielen tyydyttävästi. (Kirjoittaja H)

Kaksi kirjoittajaa kiinnitti huomiota opetusmateriaaliin.

Oppimateriaali on ollut iltakoulussa ihan hyvää, ehkä enemmän puhetilanneharjoituksia pienryhmissä. (Kirjoittaja B)

Oppimateriaali saisi minusta olla paperiversiona, syy siihen että vaikka kaikki on nykyään melkein sähköisessä muodossa, on mielestäni parempi lukea paperilla, yksi syy siihen että vaikka jo kirja olisi sähköisenä versiona sitä on todella hankala lukea, ainakin minulle on helpompaa aukaista kirja kuin alkaa selaamaan tietokoneella monta sataa sivuista opusta, paperi versioon on helppoa tehdä reunahuomautuksia ja muuta sellaista. (Kirjoittaja E)

Yksi kirjoittaja käytti kirjoituksessaan hauskaa tikka-vertausta, joka oli tulkittava ennen kuin ilmausta saattoi käyttää analyysissä.

Merkonomi ilman englannin kielen taitoa on kuin tikka jolla on huonot niskalihakset tai tylsä nokka. Kyllä se kolo sähkötolppaan aina aikaansaadaan, mutta lienee väliä silläkin valmistuuko kolo juhannukseksi vai jouluksi. Ja jos valmistuu jo juhannukseksi, mitä kaikkea muuta ehtikään tehdä ennen joulua. (Kirjoittaja C)

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitän pohdintoja ja teen johtopäätöksiä tutkimukseni tuloksista sekä tarkastelen tutkimukseni luotettavuutta.

5.1 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa. Tutkimuskysymykseni oli, minkälaisia ovat liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa opiskelevien käsitykset englannin kielen taidon merkityksestä merkonomin ammattitaidossa. Tutkimuksen pohjana oli laadullinen aineisto, joka koostui opiskelijoiden kirjoitelmista. Tutkimusaineisto oli tuotettu tätä tutkimusta varten. Se analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen ja aiheeseen liittyvää teoriaa, ammattitaidon ja kielitaidon määrittelyä, hyödyntäen. Tutkimustulokset esitettiin pääluokittain ja esimerkinomaisin suurin lainauksin varustettuina niin, että kirjoittajien oma ”ääni” pääsi kuuluville.

Tutkimusaineistosta ilmeni, että kirjoittajat kiinnittävät ammattitaitoa runsaasti enemmän huomiota kielitaitoon ja jopa englannin kielen opiskeluun, jonka olin kielten opetuksen ohella rajannut teoreettisen viitekehyksen ulkopuolelle. Olin kuitenkin instruktiossa (Liite 2) huomaamattani ehdottanut, että kirjoittajat voisivat käyttää apunaan esimerkiksi seuraavaa

kysymystä: Missä ja miten englantia pitäisi opiskella/opettaa? Muutenkin muutama kirjoittaja oli laatinut kirjoitelmansa noudattaen kirjaimellisesti instruktiossa ehdottamiani kysymyksiä, joten minun oli pakko miettiä, johdattelinko kirjoittajia liikaa instruktioillani.

Analyysin pääluokan Englannin kielen taito tulokset noudattivat teoreettisen viitekehysten teemoja, jopa siinä määrin, että yksi opiskelija pohti hyvän kielitaidon määritelmää. Englannin kieltä pidettiin maailmankielenä, jota jokaisen tulisi osata edes jonkin verran. Englannin kielen taito voidaan nyky-Suomessa monen kirjoittajan mielestä jo nähdä Ruohotien (2005, 40–47) määrittelemänä yleisenä työelämävalmiutena, osana laaja-alaista viestintätaitoa. Kuitenkin vastakkaisiakin mielipiteitä löytyi. Muutamien kirjoittajien mielestä kaikissa tehtävissä ei välttämättä tarvita englannin kielen taitoa. Tampereen talousalueella merkonomi selviytyy toki useissa koulutustaan vastaavissa tehtävissä ilman englannin kielen taitoa, mutta Tampereen ammattiopiston Palvelut ja liiketalous -koulutusosalta valmistuva englanninkielentaitoinen merkonomi saa valmiudet työskennellä muuallakin Suomessa ja myös ulkomailla.

Englannin kielen opiskelu -pääluokka muodostui siis teoreettisen viitekehysten ulkopuolelta. Kirjoittajat vastasivat runsassanaisesti instruktiossa (Liite 2) esittämäni kysymykseen siitä, miten englantia tulisi opettaa. Vaikka nämä mielipiteet eivät varsinaisesti liitykään tutkimukseni tavoitteisiin ja tutkimuskysymykseeni, ne antavat arvokasta tietoa siihen pohdintaan, joka oli tutkimukseni taustalla. Tutkimuksen johtopäätöksiä voidaan käyttää hyväksi sekä vieraiden kielten opetussuunnitelman että ammatillisesti suuntautuneen kieltenopetuksen suunnittelemisessa oppilaitoksessamme. Lisäksi kirjoittajien ”ääni” on eräänlaista välipalautetta kieltenopetuksesta heidän opintojensa puolivälissä. Syyskuussa aloitan tämän ryhmän kanssa koulutusohjelmittain eriytyviin ammatillisiin opintoihin, erityisesti markkinointiviestintään, kuuluvan englannin kielen kurssin Business English III, Marketing, joten ehdin käsitellä palautteen, ottaa sen huomioon ja tarvittaessa muokata opiskelujärjestelyjä ennen kurssin alkua. Palautteen otan tietenkin huomioon myös suunnitellessani muita uusia kursseja.

Analyysin viestintätaitoja koskevien pääluokkien Yleinen viestintätaito ja Kielellinen viestintätaito analyysitulokset noudattivat teoreettisen viitekehysten teemoja. Räisäsen (1998, 11–12) jaottelun mukaan kieli- ja kommunikaatiotaidot ovat tyypillisiä avaintaitoja, joista kirjoittajat antoivat runsaasti esimerkkejä. Eurooppalaisen viitekehysten (EVK 2003, 33–34) mukaisen kielellisen viestintätaidon kolme komponenttia, kielellinen, sosiolingvistinen ja pragmaattinen, löytyivät myös kirjoitelmista.

Merkonomin ammattitaito -pääluokkaan tuli yllättäen vähiten merkintöjä. Vain yksi kirjoittaja mainitsi merkonomin ammattitaidon laaja-alaisuuden, mikä tulee usein esille, kun pitää kuvailla merkonomin ammattitaitoa. Juuri laaja-alaisuutensa ja teoreettisuutensa vuoksi onkin mielestäni vaikeata määritellä merkonomin ammattitaito, samoin osoittaa alan osaaminen esimerkiksi näytöissä.

Ammattitaidon käsitteen monipuolisuudesta ja -selitteisyydestä johtuen yhdistin kompetenssin ja kvalifikaation yhdeksi yläluokaksi. Helakorven (2005, 62) mukaan kvalifikaatio tarkoittaa niitä tietoja, taitoja ja valmiuksia, joita johonkin työhön tai ammattiin edellytetään, ja Väärälän (1998, 21) mukaan kompetenssia voidaan pitää sopimuksena tiettyyn tehtävään tarvittavista kelpoisuusvaatimuksista. Kirjoitelmista löysin runsaasti tehtäviä, joita kirjoittajat olettavat merkonomin osaavan ammatissaan suorittaa ja joita heiltä edellytetään ammatissa toimiessaan.

Tähän pääluokkaan sijoitin myös yläluokat Englanti osana ammattitaitoa ja Englanti ei osana ammattitaitoa. Kirjoittajat olivat sitä mieltä, että kielitaito osana ammattitaitoa avaa enemmän työmahdollisuuksia ja saattaa näkyä myös palkkauksessa. Omaa osaamista myös vähäteltiin, mutta todettiin, että tarvittaessa asiat kuitenkin saatiin selvitettyiksi vähäisemmälläkin kielitaidolla. Jos taas merkonomi ei osaa englannin kieltä, hän luonnollisesti hakeutuu tehtäviin, joissa englannin kielen taitoa ei tarvita. Mielenkiintoinen huomio oli, että kielitaito nähtiin mustavalkoisena, ”osaan / en osaa” -käsitteenä. Kukaan kirjoittaja ei maininnut, että hän aikoo opiskella englantia, jos ei osaa sitä.

Tutkimusaineistosta nousi esiin englannin kielen opiskelun lisäksi myös muutamia muita teoreettiseen viitekehukseeni kuulumattomia teemoja. Kirjoittajat kommentoivat esimerkiksi iltamonimuotokoulutuksen opetusjärjestelyjä sekä englannin kielen opetusmateriaalia. Instruktiossani (Liite 2) yksi ehdottamistani kysymyksistä tosin kuuluikin: Minkälaista oppimateriaalia pitäisi olla? Kirjoittajat toivoivat eritasoista englannin kielen opetusta sekä eri tasoja, joilla voidaan osoittaa kielten osaaminen, myös näyttöihin. Nämäkin teemat ovat eräänlaista välipalautetta kieltenopetuksesta sekä arvokasta tietoa suunnittelutyöhön.

Mielestäni merkittävin tutkimusaineistosta esiin noussut teema oli yhden kirjoittajan esittämä, teoreettista viitekehystäni täydellisesti vastaava kysymys: ”Mitä on hyvä kielitaito?” Kirjoittaja pohti sitä, mitä työnantajat haluavat, kun työpaikkailmoituksissa vaaditaan hyvää englannin kielen taitoa. Hän kysyy, pärjääkö ”normaalilla” kielitaidolla vai pitäisikö olla normaalia parempi

kielitaito. Tähän kysymykseen löytynee vastaus Huhdan, Johnsonin, Laxin ja Hantulan toimittamasta teoksesta *Työelämän kieli- ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta* (2006), jonka esittelin alan aikaisempia tutkimuksia käsittelevässä luvussa. Teoksessa raportoidaan CEFPRO-hankkeessa (2006) kehitettyjä kielitaitoprofiileita, jotka yhdistävät yleiseurooppalaisen kieltenopetuksen viitekehyksen ja työelämän ajankohtaiset kielitaitotarpeet. Tämä kysymys antaa aihetta alaan liittyvälle jatkotutkimukselle. Härmälä (2008) ja Sjöberg (2002) käyttivät tutkimuksissaan tiedonantajina pääasiassa kieltenopettajia ja kieltenoppijoita ja Huhdan ym. (2006) toimittamassa teoksessa kirjoittajat olivat opetusalan ammattilaisia. Tutkimusta voisi laajentaa koskemaan työelämän kielitaitotarpeita kartoittamalla työelämän edustajien näkemyksiä englannin kielen taidon merkityksestä merkonomien ammattitaidossa, jolloin tutkimuskysymys voisi olla esimerkiksi: Minkälaisia ovat kaupan ja hallinnon alan työnantajien käsitykset englannin kielen taidon merkityksestä merkonomien ammattitaidossa?

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleisesti reliabiliteetin ja validiteetin käsittein. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Aineiston tulkinta on reliaabelia silloin, kun esimerkiksi kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen ja silloin, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia. (Hirsjärvi ym. 2008, 226–227; Eskola & Suoranta 2005, 213.)

Validiteetti tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Sisäisellä validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja käsitteellisten määrittelien sopusointua ja ulkoisella validiteetilla tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyyttä (Hirsjärvi ym. 2008, 226–227; Eskola & Suoranta 2004, 213.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta (Hirsjärvi ym. 2008, 227).

Valitsin laadullisen tutkimusotteen, koska laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja siinä kerättävä tieto liittyy aina ihmisten tuottamiin merkityksiin. Tutkimusaineisto on hankittava henkilöiltä, jotka tuntevat tutkittavan ilmiön tai aiheen, ja tiedonantajien valinnan tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa (Tuomi & Sarajärvi 2006, 88).

Tutkimukseni tiedonantajia olivat Tampereen ammattiopiston Palvelut ja liiketalous -koulutusallalla liiketalouden perustutkintoon valmistavassa koulutuksessa, asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelmassa opiskelevat SIMER07-ryhmän aikuisopiskelijat. Ryhmässä oli kirjoilla tutkimuspyynnön esittämispäivänä, 11.12.2008, yhteensä 16 opiskelijaa, joista kyseisenä päivänä (iltana) oli läsnä 11 opiskelijaa. Esitin opiskelijoille tutkimuspyynnön suullisesti ja annoin instruktioita heille kirjallisena. Lähetin tutkimuspyynnön ja instruktioita lisäksi viidelle poissa olleelle opiskelijalle sähköpostitse. Kirjoitelman vastaanotin viideltä naisopiskelijalta ja neljältä miesopiskelijalta. Kirjoittajan sukupuolta ja kirjoittajien tuttuutta lukuun ottamatta minulla ei ollut tiedossani muuta etukäteisinformaatiota kirjoittajista. Tutkimustulosten analysoinnin, raportoinnin ja johtopäätösten tekemisen kannalta olisi ollut hyvä, jos kirjoittajien taustasta olisi ollut tiedossa esimerkiksi se työskenteleekö kirjoittaja kaupan alalla.

Tuomen ja Sarajärven (2002, 86) mukaan yksityisten dokumenttien, tässä tutkimuksessa kirjoitelmien, käyttö tutkimusaineistona sisältää oletuksen, että kirjoittaja kykenee kirjoittamaan ja on jollain tapaa parhaimmillaan ilmaistessaan itseään kirjallisesti. Tällaista oletusta en tehnyt ennen tutkimuspyyntöni esittämistä enkä myöskään sitä todennut kirjoitelmia lukiessani. Kirjoitelmat olivat kuitenkin mielestäni avoimesti ja rehellisesti kirjoitettuja sekä tämän tutkimuksen tarkoitusta varten riittävän kattavia, monipuolisia ja perusteellisia. Tutkimustuloksia raportoidessani korjasin alkuperäisistä ilmauksista vain aivan ilmeisimmät kirjoitusvirheet, mutta muuten ilmaukset ovat alkuperäisessä muodossaan.

Tutkimusaineiston hankinta olisi ollut mahdollista myös haastattelemalla. Olisin voinut esittää tarkentavia kysymyksiä ja mahdollisesti ohjata keskustelua tiettyyn suuntaan. Haastattelu tallennusmenetelmineen olisi kuitenkin saattanut häiritä tiedonantajien keskittymistä, joten valitsin aineiston hankinnan kirjoitelmien muodossa. Kukkonen (2007, 149) on sitä mieltä, että puhuttu sana on eri asia kuin kirjoitettu. Tekstissä sanat saavat eri korostuksen kuin elävässä puheessa. Kirjalliseen esittämiseen liittyy hänen mukaansa viipyminen, jota minäkin korostin instruktiossani, ja kirjoittaja saa niin halutessaan tilaisuuden palata tekstiinsä ja muuttaa sitä.

Olen kyseisen SIMER07-ryhmän ryhmänohjaaja ja englannin opettaja. Eskola ja Suoranta (2005, 55) toteavat, että tiedonantajien ja tutkijan välillä ei saa vallita sellaista riippuvuussuhdetta, esimerkiksi opettaja ja oppilas, joka voi vaikuttaa olennaisesti esimerkiksi tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen. Opiskelijat kuitenkin totesivat kirjoittavansa oman kertomuksensa vapaaehtoisesti ja allekirjoittivat luvan tutkimusaineiston käyttämiseen (Liite 3).

Tutkimusaineistonani oli yhdeksän eripituista, sähköpostitse vastaanotettua kirjoitelmaa, joissa oli yhteensä 3 423 sanaa. Useamman lukukerran jälkeen löysin alkuperäisistä ilmauksista 113 pelkistettyä ilmausta, joista jatkoin analyysiäni alaluokkien, yläluokkien ja pääluokkien sekä teoriasidonnaisuuden kautta yhdistäväksi luokaksi. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta, joten Eskolan ja Suorannan (2005, 61) mukaan laadullinen tutkimus voi perustua suhteellisen pieneenkin tapausmäärään. Aineiston koolla ei heidän mukaansa ole välitöntä vaikutusta eikä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen, vaan ratkaisevaa on tulkintojen syvyys. Laadullisessa tutkimuksessa ei tutkimusaineistosta myöskään tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen (Hirsjärvi ym. 2008, 176–177).

Laadullisessa tutkimuksessa kysymys mahdollisuudesta ymmärtää on kaksisuuntainen. Toisaalta kysymys on siitä, miten esimerkiksi tutkijan on mahdollista ymmärtää tiedonantajaa ja toisaalta siitä, miten tutkimuksen lukija ymmärtää tutkijan laatimaa tutkimusraporttia (Tuomi & Sarajärvi 2006, 71). Olen pyrkinyt selkeyteen raportoidessani tutkimustuloksia luotettavuuden varmistamiseksi. Tutkimuksen luotettavuutta lisäävät myös suorat lainaukset kirjoitelmista. Niiden myötä lukijalla on tilaisuus itse arvioida kirjoittajien mielipiteiden ja tekemieni tulkintojen suhdetta.

Tutkijana en voi saavuttaa objektiivisuutta, vaan ainoastaan ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Laadullisessa tutkimuksessahan on pyrkimyksenä pikemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä (Hirsjärvi ym. 2008, 157). Voin saavuttaa objektiivisuuden vain niiltä osin, että en sekoita omia uskomuksiani, asenteitani ja arvostuksiani tutkimuskohteeseen. Eskolan ja Suorannan (2005, 17) ohjeiden mukaan voin ainakin yrittää tunnistaa omat esioletukseni ja arvostukseni, kuten ammatillisesti suuntautuneena englannin opettajana olen tehnytkin. Teoreettisessa viitekehyksessä olen pyrkinyt määrittelemään tutkimukseni keskeiset käsitteet mahdollisimman uuteen ja mahdollisuuksien mukaan myös kansainväliseen lähdemateriaaliin perustuen. Teorian tehtävä on tutkimuksessani ollut sekä keino auttaa tutkimuksen tekemistä että päämäärä, johon olen tutkimuksellani pyrkinyt.

5.3 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa. Tutkimuksen taustalla oli ensinnäkin tarve kirjoittaa uuden valtakunnallisen opetussuunnitelmaluonnoksen perusteella oppilaitoskohtainen, syksyllä 2009 käyttöön otettava

opetussuunnitelma ja toiseksi kehittää ammatillisesti suuntautunutta kielenopetusta oppilaitoksessamme.

Uudet liiketalouden perustutkinnon (merkonomi) ammatillisen perustutkinnon perusteet astuvat voimaan syksyllä 2009. Niiden pohjalta laaditaan parhaillaan Tampereen ammattiopiston Palvelut ja liiketalous -koulutusosalalla uutta oppilaitoskohtaista opetussuunnitelmaa. Koulutusohjelmajako uudistuu siten, että entisestä asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelmasta tulee asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma tai osaamisala ja entiset taloushallinnon koulutusohjelma ja toimistopalvelujen koulutusohjelma yhdistetään siten, että niistä tulee talous- ja toimistopalvelujen koulutusohjelma tai osaamisala.

Entiset yhteiset opinnot saavat uuden nimen, ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat. Pakollisissa tutkinnon osissa säilyy edelleen kahden opintoviikon laajuinen vieras kieli, A-kieli, joka nykyisin useimmiten, ja ainakin Tampereen ammattiopistossa, tarkoittaa englannin kieltä. Tavoitteina on, että opiskelija viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin. Lisäksi hän hallitsee liiketalouden ja hallinnon alan keskeisten asiakaspalvelu- ja viestintätilanteiden perusteet ja osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä. Arvioinnin kohteina tulevat olemaan tiedonhankinta, tekstien ymmärtäminen ja kirjallinen viestintä, vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen, kielen ja kulttuurin tuntemus sekä kielenopiskelu. Uuden kolmiportaisen arviointiasteikon arvosana 2 tulee vastaamaan Eurooppalaisen viitekehyksen taitotasosteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä taitotasoa A2.2 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A2.1.

Koulutusohjelmittain tai osaamisaloittain eriytyvissä opinnoissa tämän tutkimuksen kannalta on merkittävää asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelman tai osaamisalan sisällön tarkastelu. Uusien ammatillisen perustutkinnon perusteiden luonnoksen mukaisesti asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut osaa toimia erilaisissa asiakaspalvelun, myynnin ja markkinoinnin tehtävissä. Hän osaa luoda, ylläpitää ja kehittää pitkäaikaisia asiakassuhteita. Hän osaa myydä asiakkaan tarpeita vastaavia ratkaisuja kannattavasti sekä palvella erilaisia asiakkaita. Hän osaa omassa työssään soveltaa organisaationsa kilpailukeinoja, kuten modernia markkinointiviestintää. Hän tuntee oman organisaationsa arvoketjun sekä markkinoinnin suunnittelun ja toteutuksen perusperiaatteet. Siten hänellä on myös mahdollisuudet kehittyä lähiesimiestehtäviin. (Ammatillisen perustutkinnon perusteet 2008.)

Pakollisiin tutkinnon osiin sisältyvässä asiakaspalvelussa, asiakaspalvelun ja myynnin osiossa edellytetään, että opiskelija tai tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita ja myy suomeksi tai ruotsiksi, toisella kotimaisella kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä. Lisäksi opiskelijan tai tutkinnon suorittajan on valittava yksi kolmesta osiosta, kaupan palvelu ja myynti, neuvotteleva myynti tai myynnin tukipalvelut. Kaupan palvelu ja myynti -osion kielitaitovaatimus on sama kuin kaikille pakollisiin tutkinnon osiin sisältyvässä asiakaspalvelussa. Neuvottelevan myynnin osiossa ja myynnin tukipalvelujen osiossa opiskelijan tai tutkinnon suorittajan edellytetään pystyvän hoitamaan tavanomainen myyntineuvottelu suomeksi tai ruotsiksi sekä yhdellä vieraalla kielellä.

Vieraan kielen, käytännössä siis englannin kielen, opetus ja opiskelu tulevat tämän luonnoksen mukaan vähenemään koulutuksessa. Tämä on huolestuttavaa ja ristiriidassa tutkimustulosteni kanssa. Jos englannin kielen taitoa pidetään yleisenä työelämävalmiutena, osana laaja-alaista viestintätaitoa ja osana ammatillista perustutkintoa sekä osana näyttötutkinnossa arvioitavaa ammattitaitoa, sitä on myös opetettava ja opiskeltava oppilaitoksessa tai työpaikoilla. Pakollisten englannin kielen kurssien lisäksi koulutuksen järjestäjän olisi tarjottava valinnaisia englannin kielen opintoja vapaasti valittavaan tutkinnon osaan kuuluvina.

Tiedonantajani olivat aikuisia, jotka arvioivat oman kielitaitonsa riittävästä kehnoon. Ilta-monimuotokoulutuksessa opiskelijoiden keskuudessa on vielä vanhan kansakoulun käyneitä, jotka eivät ole perusopetuksessa opiskelleet englantia lainkaan tai ovat opiskelleet sitä useita vuosia sitten. Jotkut ovat opiskelleet englantia pari vuotta esimerkiksi työväenopistossa. Lisäksi opiskelijoiden keskuudessa on niitä, joilla kieliopinnot eivät ole jostain syystä sujuneet, ja niitä, joille jo suomi on vieras kieli. Koulutuksen alussa olisikin kartoitettava opiskelijoiden lähtötaso englannin kielessä ja suunniteltava esimerkiksi täydentävä kurssi ennen varsinaisten kieliopintojen alkua alhaisemman taitotason omaaville opiskelijoille tai yksilöllistettävä eli eriytettävä vaativampi, vaikkapa itseopiskeltava kurssi edistyneemmille opiskelijoille. Aikuisille tarkoitetussa ilta-monimuotokoulutuksessa ei ole riittävästi aikaa valinnaisille opinnoille, mutta ammatillisesti suuntautunutta kieltenopetusta voisi suunnitella toteutettavaksi varsinaisen lähiopetuksen lisäksi verkko-opetuksena.

Tutkimukseen osallistuneiden opiskelijoiden ”ääni” oli myös eräänlaista välipalautetta kieltenopetuksesta heidän opintojensa puolivälissä. Ryhmänohjaajana ja englannin kielen opettajana pystyn ottamaan omassa suunnittelussani huomioon opiskelijoiden mielipiteitä opetusjärjestelyistä, opetusmateriaalista ja opetusmenetelmistä, mutta opetusjärjestelyjä ja -menetelmiä olisi

tarkistettava ja ajanmukaistettava myös oppilaitostasolla. Tämä edellyttää opetuksen laadun tarkastelemista, opiskelijapalautteen huomioon ottamista, opettajien täydennyskoulutusmahdollisuuksien lisäämistä ja yhteistyötä ammattiaineiden opettajien ja kieltenopettajien sekä työelämää edustavien asiantuntijoiden välillä.

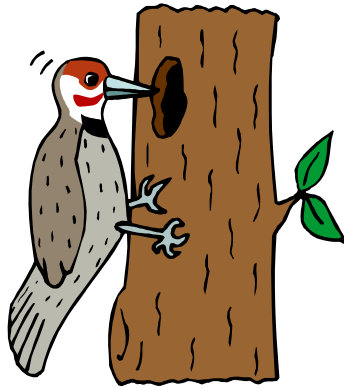
Opiskelijoiden mielipiteitä englannin kielen osaamisen osoittamisesta näyttöissä voidaan käyttää hyväksi näyttöjä suunniteltaessa, toimeenpantaessa ja arvioitaessa. Näyttöjen arviointi perustuu tutkinnon perusteissa esitettyihin ammattitaitovaatimuksiin ja se tapahtuu työssä suoritettavia tehtäviä seuraamalla. Arvioinnissa huomio tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Liiketalouden perustutkinnon laaja-alaisuuden ja teoreettisuuden vuoksi tutkintotilaisuus järjestetään usein oppilaitoksessa valmistavan koulutuksen yhteydessä. Nykyisin kuitenkin pyritään siihen, että näyttötutkintoon hakeutuvalle laaditaan henkilökohtainen suunnitelma tutkinnon yksilöllistä suorittamista varten. Ammattitaitovaatimuksiin kuuluvan kielitaidon osoittaminen on mahdollista erilaisin suullisin ja kirjallisin tehtävin, mutta suorituksen suunnittelu, toimeenpano ja arviointi ovat usein vielä oppilaitoksen edustajan tehtäviä. Työelämän asiantuntijoiden näkemykset englannin kielen taidon merkityksestä merkonomien ammattitaidossa olisivat erittäin tärkeitä.

Tutkimusprosessini on ollut mielenkiintoinen. Tutkimusaineiston pohjalta ja pohdintojen aikana heräsi muutamia uusia kysymyksiä. Merkittävä jatkotutkimuksen aihe olisi siis kartoittaa työelämän kielitaitotarpeita liiketalouden ja hallinnon alalla tarkastelemalla työelämän edustajien näkemyksiä englannin kielen taidon merkityksestä merkonomien ammattitaidossa tai tutkimalla valmistuneiden merkonomien työtehtäviä ja englannin kielen merkitystä niissä. Tutkimusta voisi myös laajentaa koskemaan ammatillisesti suuntautunutta kieltenopetusta esimerkiksi opiskelijoiden näkökulmasta sekä ammatillisesti suuntautuneessa kieltenopetuksessa käytettävän opetusmateriaalin yhteensopivuutta kielitaitotarpeiden kanssa.

Ammatillisesti suuntautuneen kieltenopetuksen on pystyttävä vastaamaan alan ammattilaiseksi matkalla olevalle opiskelijalle, mikä on hyvä kielitaito kuhunkin tehtävään. Kielitaito ei siis saa olla irrallaan käyttöympäristöstään. Eurooppalaisen viitekehyksen (2003) taitotasosteikot on tehtävä opiskelijoille läpinäkyviksi. Lisäksi on tehtävä työtä CEFPRO-hankkeessa (2006) kehitettyjen kielitaitoprofiilien kaltaisten profiilien saamiseksi myös liiketalouden ja hallinnon alalle. Tässä työssä tarvitaan työelämää edustavien asiantuntijoiden ja englannin kielen opettajien yhteistyötä.

Tutkimukseni yhteenvedona voidaan todeta, että englannin kielen taito kuuluu merkonomin ammattitaitoon. Kielitaidoton merkonomi hakeutuu toisenlaisiin tehtäviin. Kirjoittaja C ilmaisi asian sekä sanallisesti että kuvion 9 mukaisella piirroksella seuraavasti:

Tikkojen toinen selkeästi vahvuuksiin luettava ominaisuus on niiden pitkä ja tahmea kieli, jolla on helppo napata öttiäisiä ja muita herhiläisiä puiden onkaloista ja koloista. Siinä missä punatulkut ja tilhet joutuvat päihtymyksenkin uhallalla nauttimaan ravintonsa pihlajapensaasta, asiansa osaava tikka vian livauttaa kieron kiellensä koputuksensa sekoittaman muurahaisyhdyskunnan valtaaman kelopuun kyljestä sisään. Maha täyttyy ja ilo valtaa mielen. [--] Merkonomit joilla on pitkä ja tahmea kieli, nappaavat parhaimmat pestit sillä aikaa kun toistaitoiset lajitoverinsa kylmistelevät pihlajan oksilla itsesäälistään päihtyen.



KUVIO 9. Englanninkielentaitoinen merkonomi (Kirjoittaja C)

LÄHTEET

- Alptekin, C. 2002. Towards Intercultural Communicative Competence in ELT. *ELT Journal* 56 (1), 57-64.
- Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet 2004. Liiketalouden perustutkinto, merkonomi. Helsinki: Opetushallitus.
- Ammatillisen perustutkinnon perusteet 2008. Liiketalouden perustutkinto, merkonomi. Luonnos. Helsinki: Opetushallitus.
- Angerma-Niittylä, M. 2008. Pula osaajista kiristyy – mistä tulevaisuuden kaupan alan ammattilaiset? *Liiketalous* 2008, 5.
- Attewell, P. 1990. What is Skill? *Work and Occupations* 17 (49), 422-448.
- Billett, S. 2001. Knowing in Practice: Re-Conceptualising Vocational Expertise. *Learning and Instruction* 11 (6), 431-452.
- Brown, H. D. 2007. *Principles of Language Learning and Teaching*. Fifth Edition. New York: Pearson Education.
- CEFPRO 2006. CEF Professional. A Common European Framework of Reference for Professional Language and Communication Competencies. Viitattu 1.7.2009. <http://www.cefpro.org>
- Crotty, M. 2005. *The Foundations of Social Research. Meaning and Perspective in the Research Process*. Reprinted. London: Sage.
- Crystal, D. 2003. *English as a Global Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Day, J. 2002. What is an Expert? *Radiography* 8 (2), 63-70.
- Dreyfus, H. L. & Dreyfus, S. E. 1986. *Mind over Machine. The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. Glasgow: Blackwell.
- EK 2004. *Palvelut 2020 – Kohti palvelujen tulevaisuutta*. Väliraportti. Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 13.5.2009. http://www.ek.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/PDF/Palvelut_2020-valiraportti.pdf
- Ellström, P.-E. 1992. *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm: Publica.
- Ellström, P.-E. 1998. The Many Meanings of Occupational Competence and Qualification. Teoksessa W. J. Nijhof ja J. N. Streumer (toim.) *Key Qualifications in Work and Education*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 39-50.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 7. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eteläpelto, A. 1992. Tulevaisuuden asiantuntijuuden kehittämiseen. Teoksessa J. Ekola (toim.) *Johdatusta ammattikorkeakoulupedagogiikkaan*. Helsinki: WSOY, 19-42.
- Eteläpelto, A. 1997. Asiantuntijuuden muuttuvat määräykset. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes ja A. Eteläpelto (toim.) *Muuttuva asiantuntijuus*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 86-102.
- EVK 2003. *Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys*. Suom. I. Huttunen ja H. Jaakkola. Porvoo: WSOY.
- Forman, J., Creswell, J. W., Damschoder, L., Kowalski, C. P., & Krein, S. L. 2008. Qualitative Research Methods: Key Features and Insights Gained from Use in Infection Prevention Disease. *American Journal of Infection Control* 36 (10), 764-771.
- Helakorpi, S. 2005. *Työn taidot. Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä*. Hämeenlinna: HAMK.
- Helakorpi, S. 2008. Ammatikasvatuksen teoreettista pohjaa ja uudistuvaa käsitemaailmaa. Teoksessa S. Helakorpi (toim.) *Postmoderni AMMATTIKASVATUS – haasteena ubiikkiyhteiskunta*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, 11-27.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. *Tutki ja kirjoita*. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hsieh, H.-F. & Shannon, S. E. 2005. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research* 15 (9), 1277-1288.

- Huhta, M., Johnson, E., Lax, U. & Hantula, S. (toim.) 2006. Työelämän kieli- ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta. Stadian julkaisuja. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8. Helsinki: Yliopistopaino.
- Huutola, M. 2008. Ammattiosaajia tarvitaan Suomen työmarkkinoilla. Teoksessa H. Heikkilä, T. Siukonen ja S. Suihko (toim.) Ammatillinen osaaminen Suomen menestyksen takaajana. Keuruu: Otava, 28-30.
- Härmälä, M. 2008. Riittääkö *Ett ögonblick* näytöksi merkonomilta edellytetystä kielitaidosta? Kielitaidon arviointi aikuisten näyttötutkinnoissa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Jaatinen, R. 2003. Vieras kieli oman tarinan kieleksi. Autobiografinen refleksiivinen lähestymistapa vieraan kielen oppimisessa ja opettamisessa. Tampere: Tampere University Press.
- Kaikkonen, P. 1999. Laadullinen tutkimus kasvatus- ja opetustyössä. Kasvatus 30 (5), 427-435.
- Kaikkonen, P. 2004. Vierauden keskellä. Vierauden, monikulttuurisuuden ja kulttuurienvälisen kasvatuksen aineksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kankaanranta, A. 2005. ”Hej Seppo, could you pls comment on this!” – Internal Email Communication in Lingua Franca English in a Multinational Company. Centre for Applied Language Studies. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Kivinen, K. 1998. Äänetön ammattitaito pätevyyden osatekijänä. Teoksessa A. Räisänen (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 72-82.
- Kukkonen, H. 2007. Ohjauskeskustelu pelitilana. Erialaisuus ammatillisen opettajaopiskelijan ohjaamisessa. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998. Laki ammatillisesta koulutuksesta 21.8.1998/630.
- Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 1998. Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631.
- Lax, U. 2008. Ammatillisesti suuntautunut ruotsin kielen opetus – vahva linkki työelämään. Viitattu 7.7.2009. <http://ojs.seamk.fi/index.php/kever/article/viewFile/109/198>
- Mäkelä, K. 1995. Kvalifikaatioanalyysi – miksi ja miten? Aikuiskasvatus 2 (15), 128-131.
- Nordhaug, O. 1991. The Shadow Educational System. Adult Resource Development. Oslo: Norwegian University Press.
- Palvelut 2020 – Kohti palvelujen tulevaisuutta. 2005. Väliraportti. Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 5.1.2007. http://www.ek.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/PDF/Palvelut_2020-valiraportti.pdf.
- Penttilä, R. E. J. 2008. Millaista kieli- ja kulttuuriosaamista elinkeinoelämä odottaa. Luento. Ammattikorkeakoulujen kieltenopettajapäivät. 8.10.2008. Tampere.
- Pohjonen, P. 2007. Ammatillinen osaaminen työelämän kehittäjänä. Teoksessa S. Saari ja T. Varis (toim.) Ammatillinen kasvu. Professional Growth. Professori Pekka Ruohotien juhlaKirja. Hämeenlinna: AkTkk, 224-233.
- Poikela, E. 1998. Oppiminen, arviointi ja osaaminen. Teoksessa A. Räisänen (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 35-46.
- Rantalaiho, K. 1997. Osaamisen luonteesta. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes, ja A. Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 246-252.
- Raudaskoski, L. 2000. Ammattikorkeakoulun toimintaperustaa etsimässä. Toimilupahakemusten sisällönanalyttinen tarkastelu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Rauhala, L. 2005. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Uudistettu laitos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Rich, M. & Ginsburg, K. R. 1999. The Reason and Rhyme of Qualitative Research: Why, When, and How to Use Qualitative Methods in the Study of Adolescent Health. Journal of Adolescent Health, 25 (6), 371-378.
- Rogerson-Revell, P. 2007. Using English for International Business: A European case study. English for Specific Purposes 26 (1), 103-120.

- Ruoholinna, T. 2000. Koulutus vai kokemus? Työtaitojen oppiminen opetuksen ja kaupan aloilla. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja A:192. Turku: Painosalama.
- Ruohotie, P. 2005. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. 1.-3. painos. Helsinki: WSOY.
- Ruohotie, P. 2006. Ammatillinen kasvu elinikäisenä prosessina. Luento 13.10.2006. Hämeenlinna.
- Räisänen, A. 1998. Ammatillisen osaamisen arviointi. Teoksessa A. Räisänen (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyuden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 9-20.
- Sajavaara, A. & Salo, M. 2007. Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. Teoksessa S. Pöyhönen ja M.-R. Luukka (toim.) Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 233-249.
- Sjöberg, A. 2002. Functionality of Language Skills in Occupational English. The point of view of language users, language training and language testing. Oulu: Oulun yliopisto.
- Stenström, M.-L. 2006. Ammattitaito ja asiantuntijuus – tutkimustuloksia. Luento 21.10.2006. Hämeenlinna.
- Tilastokeskus 2008. Aikuiskoulutustutkimus 2006. Kielitaito, tietotekniikan käyttö, ammattikirjallisuus ja koulutusmahdollisuudet. Viitattu 7.7.2009. http://stat.fi/til/aku/2006/03/aku_2006_03_2008-06-03_fi.pdf
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-4. painos. Helsinki: Tammi.
- Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Wiitakorpi, I. 2006. Ammatillisen osaamisen tukeminen muuttuvissa toimintaympäristöissä. Tutkimus ikääntyvien työntekijöiden näkökulmasta. Åbo: Åbo Akademis Förlag.
- Virkkula, T. 2008. Työntekijöiden kokemuksia englannista yritysmaailman yhteisenä kielenä. Teoksessa S. Leppänen, T. Nikula ja L. Kääntä (toim.) Kolmas kotimainen. Lähikuvia englannin käytöstä Suomessa. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 382-420.
- Väärälä, R. 1995. Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Acta Universitatis Lapponiensis -sarja 9. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Väärälä, R. 1998. Pätevyys ja ammatillinen muutos. Teoksessa A. Räisänen (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyuden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 21-34.

Liite 1. Eurooppalainen viitekehys

	A1	A2	B1
Kuullun ymmärtäminen	Tunnistan tuttuja sanoja ja kaikkein tavallisimpia sanontoja, jotka koskevat minua itseäni, perhettäni ja lähiympäristöäni, kun minulle puhutaan hitaasti ja selvästi.	Ymmärrän muutamia sanontoja ja kaikkein tavallisinta sanastoa, joka liittyy läheisesti omaan elämään; esimerkiksi aivan keskeinen tieto itsestäni ja perheestäni, ostosten tekeminen, asuinpaikka ja työpaikka. Ymmärrän lyhyiden, selkeiden, yksinkertaisten viestien ja kuulutusten ydinsisällön.	Ymmärrän pääkohdat selkeästä, yleiskielisestä puheesta, jossa käsitellään esimerkiksi työssä, koulussa tai vapaa-aikana säännöllisesti esiintyviä ja minulle tuttuja aiheita. Tavoitan pääkohdat monista radio- ja tv-ohjelmista, joissa käsitellään ajankohtaisia tai minua henkilökohtaisesti kiinnostavia asioita, kun puhe on melko hidasta ja selvää.
Luetun ymmärtäminen	Ymmärrän tuttuja nimiä, sanoja ja hyvin yksinkertaisia lauseita esimerkiksi ilmoituksissa, julisteissa ja luetteloissa.	Pystyn lukemaan hyvin lyhyitä, yksinkertaisia tekstejä. Pystyn löytämään tiettyä, ennustettavissa olevaa tietoa jokapäiväisistä yksinkertaisista teksteistä, esimerkiksi mainoksista, esitteistä, ruokalistaista ja aikatauluista. Ymmärrän lyhyitä, yksinkertaisia henkilökohtaisia kirjeitä.	Ymmärrän tekstejä, joissa on pääasiassa hyvin tavallista arkipäivän kieltä tai työhön liittyvää kieltä. Ymmärrän tapahtumien, tunteiden ja toiveiden kuvaukset henkilökohtaisissa kirjeissä.
Suullinen vuorovaikutus	Selviydyn kaikkein yksinkertaisimmista keskusteluista, jos puhukumppanini on valmis toistamaan sanottavansa tai ilmaisemaan asian toisin, puhumaan tavallista hitaammin ja auttamaan minua muotoilemaan sen, mitä yritän sanoa. Pystyn esittämään yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaamaan	Pystyn kommunikoidaan yksinkertaisissa ja rutiininomaisissa tehtävissä, jotka edellyttävät yksinkertaista ja suoraa tiedonvaihtoa tutuista aiheista ja toiminnoista. Selviydyn hyvin lyhyistä keskusteluista, mutta	Selviydyn useimmista tilanteista, joita syntyy kohdekielisillä alueilla matkustettaessa. Pystyn osallistumaan valmistautumatta keskusteluun aiheista, jotka ovat tuttuja, itseäni

	sellaisiin arkisia tarpeita tai hyvin tuttuja aiheita käsittelevissä keskusteluissa.	ymmärrän harvoin kylliksi pitääkseni keskustelua itse yllä.	kiinnostavia tai jotka liittyvät arkielämään, esimerkiksi perheeseen, harrastuksiin, työhön, matkustamiseen ja ajankohtaisiin asioihin.
Puheen tuottaminen	Osaan käyttää yksinkertaisia sanontoja ja lauseita kuvaamaan, missä asun ja keitä tunnen.	Pystyn kuvaamaan perhettäni ja muita ihmisiä, elinolojani, koulutustaustani ja nykyistä tai edellistä työpaikkaani käyttäen, usein luettelomaisesti, aivan yksinkertaisia ilmauksia ja lauseita.	Osaan liittää yhteen ilmauksia yksinkertaisella tavalla kuvatakseni kokemuksia ja tapahtumia, unelmiani, toiveitani ja pyrkimyksiäni. Pystyn perustelemaan ja selittämään lyhyesti mielipiteitäni ja suunnitelmiani. Pystyn kertomaan tarinan tai selittämään kirjan tai elokuvan juonen sekä kuvailemaan omia reaktioitani.
Kirjoittaminen	Pystyn kirjoittamaan lyhyen, yksinkertaisen postikortin, esimerkiksi lomaterveiset. Pystyn täyttämään lomakkeita, joissa kysytään henkilötietoa, esimerkiksi kirjoittamaan nimeni, kansallisuuteni ja osoitteeni hotellin majoittumislomakkeeseen.	Pystyn kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia muistiinpanoja ja viestejä asioista, jotka liittyvät arkisiin tarpeisiini. Pystyn kirjoittamaan hyvin yksinkertaisen henkilökohtaisen kirjeen esimerkiksi kiittääkseni jotakuta jostakin.	Pystyn kirjoittamaan yksinkertaista, yhtenäistä tekstiä aiheista, jotka ovat tuttuja tai itseäni kiinnostavia. Pystyn kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjeitä, joissa kuvailen kokemuksia ja vaikutelmia.
	B2	C1	C2
Kuullun ymmärtäminen	Ymmärrän pitkähköä puhetta ja luentoja. Pystyn jopa seuraamaan monipolvista perustelua, jos aihe on suhteellisen tuttu. Ymmärrän useimmat tv-uutiset ja ajankohtaisohjelmat. Ymmärrän useimmat yleispuhekielellä esitetyt	Ymmärrän pitkähköä puhetta silloinkin, kun sitä ei ole muotoiltu selkeästi ja kun asioiden välisiin suhteisiin vain viitataan eikä niitä ilmaista täsmällisesti. Ymmärrän tv-ohjelmia ja elokuvia ilman	Ymmärrän vaikeuksista kaikenlaista elävää ja nauhoitettua puhetta silloinkin kun on kyse syntyperäisen kielenpuhujan nopeasta puheesta jos minulla on

	elokuvat.	erityisiä ponnistuksia.	hiukan aikaa tutustua puhetapaan.
Luetun ymmärtäminen	Pystyn lukemaan ajankohtaisia ongelmia käsitteleviä artikkeleita ja raportteja ja havaitsemaan niissä kirjoittajien näkökulmat ja kannanotot. Ymmärrän oman aikani kaunokirjallisuutta.	Ymmärrän pitkiä ja monipolvisia asia- ja kirjallisuustekstejä ja huomaan tyylieroja. Ymmärrän erityisalojen artikkeleita ja melko pitkiä teknisiä ohjeita silloinkin, kun ne eivät liity omaan alaani.	Pystyn lukemaan vaivatta käytännöllisesti katsoen kaikenlaista kirjoitettua kieltä, myös abstrakteja, rakenteellisesti tai kielellisesti monimutkaisia tekstejä, kuten ohjekirjoja, erityisalojen artikkeleita ja kaunokirjallisuutta.
Suullinen vuorovaikutus	Pystyn viestimään niin sujuvasti ja spontaanisti, että säännöllinen yhteydenpito syntyperäisten puhujien kanssa on mahdollista ilman että kumpikaan osapuoli kokee sen hankalaksi. Pystyn osallistumaan aktiivisesti tutuista aihepiireistä käytävään keskusteluun, esittämään näkemyksiäni ja puolustamaan niitä.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani sujuvasti ja spontaanisti ilman että minun juurikaan tarvitsee hakea ilmauksia. Osaan käyttää kieltä joustavasti ja tehokkaasti sosiaalisiin ja ammatillisiin tarkoituksiin. Osaan muotoilla ajatuksia ja mielipiteitä täsmällisesti ja liittää oman puheenvuoroni taitavasti muiden puhujien puheenvuoroihin.	Pystyn ottamaan vaivatta osaa asioiden käsittelyyn ja kaikkiin keskusteluihin. Tunnen hyvin kielelle tyypilliset, idiomattiset ilmaukset ja puhekieliset ilmaukset. Pystyn tuomaan esille ajatuksiani sujuvasti ja välittämään täsmällisesti hienojakin merkitys-vivahteita. Osaan perääntyä ja kiertää mahdolliset ongelmat niin sujuvasti, että muut tuskin havaitsevat ollenkaan ongelmia.
Puheen tuottaminen	Pystyn esittämään selkeitä, yksityiskohtaisia kuvauksia hyvinkin erilaisista minua kiinnostavista aiheista. Pystyn selittämään näkökantani johonkin ajankohtaiseen kysymykseen ja esittämään eri vaihtoehtojen edut ja haitat.	Pystyn esittämään selkeitä ja yksityiskohtaisia kuvauksia monipolvisista aiheista ja kehittelemään keskeisiä näkökohtia sekä päättämään esitykseni sopivaan lopetukseen.	Pystyn esittämään selkeän ja sujuvan kuvauksen tai perustelun asiayhteyteen sopivalla tyyllillä. Esityksessäni on tehokas looginen rakenne, joka auttaa vastaanottajaa havaitsemaan ja muistamaan tärkeitä seikkoja.
Kirjoittaminen	Pystyn kirjoittamaan selkeitä, myös	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani ja	Osaan kirjoittaa selkeää, sujuvaa

	<p>yksityiskohtia sisältäviä selvityksiä hyvinkin erilaisista aiheista, jotka kiinnostavat minua. Pystyn laatimaan kirjoitelman tai raportin, jossa välitän tietoa tai esitän perusteluja jonkin tietyn näkökannan puolesta tai sitä vastaan. Pystyn kirjoittamaan kirjeitä, joissa korostan tapahtumien tai kokemusten henkilökohtaista merkitystä.</p>	<p>näkökantojani varsin laajasti selkeässä, hyvin jäsenneyssä tekstissä. Pystyn kirjoittamaan yksityiskohtaisia selvityksiä monopolvisista aiheista kirjeessä, esseessä/kirjoitelmassa tai raportissa sekä korostamaan tärkeimpinä pitämiäni seikkoja. Osaan valita oletetulle lukijalle sopivan tyylin.</p>	<p>tekstiä asiaankuuluvalla tyyllillä. Pystyn kirjoittamaan monimutkaisia kirjeitä, raportteja tai artikkeleita, jotka esittelevät jonkin yksittäisen tapauksen. Käytän tehokkaasti loogisia rakenteita, jotka auttavat vastaanottajaa löytämään ja muistamaan keskeiset seikat. Pystyn kirjoittamaan koosteita ja katsauksia ammattiin tai kaunokirjallisuuteen liittyvistä julkaisuista.</p>
--	--	--	--

Lähde: Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. 2003. WSOY.

Liite 2. Instruktio

KERTOMUS ENGLANNIN KIELEN TAIDON MERKITYKSESTÄ MERKONOMIN AMMATTITAIIDOSSA

Hyvä SIMER07-ryhmän opiskelija!

Opiskelen työni ohella Tampereen yliopistossa ammattikasvatusta ja toivon saavani kasvatustieteen maisterin tutkinnon valmiiksi samoihin aikoihin kuin sinä saat oman tutkintosi. Lopputyöni eli tutkielmani laatimisessa tarvitsen sinun apuasi.

Teen tutkielman aiheesta ”Englannin kielen taidon merkitys merkonomin ammattitaidossa”. Englannin kielen taidon merkitystä merkonomin ammattitaidossa voidaan tarkastella monella tavalla. Yksi vaihtoehto on antaa liiketalouden perustutkintoon valmistavan koulutuksen opiskelijan kertoa omia käsityksiään englannin kielen taidon merkityksestä hänen tulevassa merkonomin ammattitaidossaan.

Pyydänkin sinua ystävällisesti kirjoittamaan kertomuksen muodossa käsityksistäsi, avoimesti, rehellisesti, ilman kiirettä ja mahdollisesti useampaan kertaan, jotta kertomuksesta tulisi mahdollisimman kattava, monipuolinen ja perusteellinen.

Voit käyttää apunasi esim. seuraavia kysymyksiä: Pitääkö merkonomin osata puhua/kirjoittaa englantia? Miksi/Miksi ei? Minkälaisissa tilanteissa merkonomin pitää osata puhua/kirjoittaa englantia? Missä ja miten englantia pitäisi opiskella/opettaa? Minkälaista oppimateriaalia pitäisi olla? Voisiko liiketalouden perustutkintoon kuuluvia oppiaineita opettaa englanniksi vai pitäisikö englannin olla erillinen oppiaine? Miten englannin kielen taito voidaan osoittaa näytössä?

Voit antaa myös todellisen tai kuvitteellisen esimerkin merkonomin englannin kielen taidosta esim. kirjoittamalla tarinan merkonomin kielenkäyttötilanteesta, onnistuneesta tai epäonnistuneesta.

Pyydän sinua kirjoittamaan kertomuksesi ja lähettämään sen minulle sähköpostitse viikon 51/2008 aikana. Käsittelen kaikkia kertomuksia nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti.

Tutkimukseni tuloksia voidaan käyttää esim. suunniteltaessa uusia kielikoulutuksia ja -kurseja sekä näyttöjä oppilaitoksessamme. Tietenkin tiedotan tutkimukseni etenemisestä ja tuloksista myös tutkimukseeni osallistuvalla ryhmällä.

Paljon kiitoksia jo etukäteen!

Tuovi Korteniitty
tuovi.korteniitty@tampere.fi

Liite 3. Lupa tutkimusaineiston käyttämiseen

Tuovi Korteniitty
tuovi.korteniitty@tampere.fi

LUPA TUTKIMUSAINIESTON KÄYTTÄMISEEN

Olen lukenut tutkimuspyynnön, jonka Tuovi Korteniitty on esittänyt tutkielmassaan tarvittavan tutkimusaineiston hankkimisesta eli kertomuksen kirjoittamisesta.

Kirjoitan oman kertomukseni vapaaehtoisesti ja annan luvan aineiston käyttämiseen ja julkaisemiseen hänen tutkielmassaan.

Tampereella 11. päivänä joulukuuta 2008

SIMER07-ryhmän opiskelija