**Minä osaan – osaamisen tunnistaminen ja lähtötason kartoitus kaupan alan opiskelijoille**

**Mari Orsmaa ja Riitta Kangas**

**Tavoitteena opiskelijan lähtötason tunnistaminen**

Oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistaminen antaa opiskelijoille rohkeutta ja valmiuksia opiskella ja oppia oma ammattinsa. Kouluttajille opiskelijan lähtötilanteen ja osaamisen kartoittaminen on yhtä tärkeätä. Pelkästään keskustelemalla ja käymällä läpi aiempaa työ- ja opiskeluhistoriaa emme saa siitä riittävästi tietoa. Varsinaisen opiskeluohjelman laatimisen lisäksi mukana on myös ohjauksellinen näkökulma: missä asioissa opiskelija tarvitsee tukea, mihin asioihin on erityisesti kiinnitettävä huomiota. Erityisen tärkeätä on se, että opiskelija itsekin tunnistaa nämä asiat. Kehitimme tämän vuoksi opintojen alkuvaiheeseen oman lähestymistavan liiketalouden ja kaupan alalle. Työn taustalla on nuorten opiskelijoiden määrän kasvu aikuisoppilaitoksessa nuorisotakuulainsäädännön myötä.

**Nuorisotakuulainsäädännön vaikutuksia**

Nuorisotakuulainsäädännön myötä on v. 2013 lähtien aikuisoppilaitoksissa ollut yhä enenevässä määrin 20-29 –vuotiaita opiskelijoita, joilla ei ole peruskoulun jälkeen suoritettua tutkintoa. Nuorisotakuun kohderyhmä on varsin heterogeeninen. Koska opiskelijoilla ei saa olla aiempia tutkintoja loppuun suoritettuna, on useimmilla taustallaan moniakin keskeytyneitä koulutuksia. Työelämäkokemusta ei ole aina ehtinyt karttua, ja joillekin opiskelijoille sitä on kertynyt pääosin erilaisten tukitoimien ja työllistämistoimenpiteiden kautta. Siten aiemmat opiskelu- tai työkokemukset eivät pääsääntöisesti ole niin vahvoja kuin aikuisopiskelijoilla usein on. Opintojen tarkoituksena on tarvittavan ammattitaidon hankinta, jotta näyttötutkinnon suorittaminen sujuisi jouhevasti.

Nuorisotakuuopiskelijat hakeutuvat oppilaitokseen omaehtoisesti, joten heillä selvä oma pyrkimys opiskella itselleen kiinnostava ammatti. Peruslähtökohta on siten varsin hyvä. Oppilaitoksen tehtävänä on sitten osaltaan tehdä parhaansa siinä, että opiskelijat onnistuvat pyrkimyksessään. Samalla kun näiden nuorten sisäänpääsykynnystä on rahoituksella väliaikaisesti madallettu, on aikuisopintojen alkuun saamisessa ja alkuvaiheen etenemisessä esiintynyt aiempaa enemmän haasteita.

Aikuisten 2. asteen näyttötutkinnon suorittaminen on mielenkiintoista ja työntäyteistä. Hakeutumisvaiheen osaamiskartoituksen jälkeen tutkinnon suorittaja ohjataan joko suoraan tutkintoon tai vaihtoehtoisesti hankkimaan tutkinnon edellyttämää ammattitaitoa. Vuonna 2014 tuli mahdolliseksi opiskella myös perustutkintoja, mikä helpotti selvästi nuorten tutkinnon suorittamista ja opiskelua. Perustutkinnon ollessa kyseessä ei aiempaa osaamista tarvitse olla, kunhan tutkinnosta kiinnostunut muutoin soveltuu alalle (SORA-lainsäädääntö, 2011).

Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa merkittävä osa nuorisotakuuopiskelijoista on tällä hetkellä omaehtoisissa opinnoissa liiketalouden puolella. Erityisesti opiskelijoita kiinnostaa kaupan ala, mm. myynnin ammattitutkinto ja merkonomiopinnot. Myynnin ammattitutkinto edellyttää vahvempaa työkokemusta kuin näillä nuorilla yleensä on, ja siten suurin osa opiskelijoista tähtää tällä hetkellä merkonomin osa- tai koko tutkintoon. Ohjauksen tavoitteena on edesauttaa tätä pyrkimystä kaikin tavoin.

**Opiskelun ohjaaminen**

Hyvän ohjauksen tavoitteena on jo opetushallituksen tuoreen ohjeistuksen mukaisesti edistää opiskeluvalmiuksien kehittymistä ja opintojen sujumista, sekä tukea nuoria hyvään elämään, koulutukseen ja uranvalintoihin liittyvissä päätöksissä. Tarkoituksena on myös lisätä opiskelijan itsetuntemusta sekä ammatti-identiteetin kehittymistä. (Opetushallitus, Hyvän ohjauksen kriteerit 2014) Nämä ovat olennaisesti sellaisia taitoja, joita opiskelijoiden ohjauksessa tavoitellaan. Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa opiskelijoiden tukena toimivien opiskelijapalveluiden toimintakonseptissa tärkeinä tavoitteina ovat mahdollisten ongelmien ennaltaehkäiseminen, varhainen puuttuminen sekä opiskelijoiden hyvinvointi.

Oppimistaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiudet elinikäiseen oppimiseen ja haluun itsensä kehittämiseen. Opiskelijan on saatava valmiudet arvioida omaa oppimistaan ja osaamistaan sekä suunnitella opiskeluaan. (Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet; Liiketalouden perustutkinnon perusteet, 2013). Itsearvioinnin työkalujen kehittyminen onkin tärkeä osa ammattitaidon hankintaa.

Voidakseen opiskella tehokkaasti opiskelijan tulisi tunnistaa oma osaamisensa ja se, mitä hänen on vielä opittava, jotta hän voisi suorittaa oman alansa tutkinnon ja työskennellä siellä täysivaltaisena työntekijänä. Lisäksi hänen on hyvä tunnistaa niitä tekijöitä, jotka auttavat häntä opiskelussa sekä niitä, jotka haittaavat hänen opiskeluaan. Tämä on nuorisotakuuopiskelijoiden kohdalla ensiarvoisen tärkeää.

Monet opiskelijat ovat hyvin motivoituneita ja alan työkokemusta omaavia. Toisinaan kuitenkin joku nuori opiskelija saapuu kouluun valvottuaan lähes koko edellisen yön esimerkiksi tietokonepelien parissa. Joku toinen taas saattaa ajatella, että hän voi opiskella aivan oman aikataulunsa mukaan. Mikäli taas oma elämänhallinta on kadoksissa, on opintoihin kiinni pääseminen erittäin haasteellista. Oma lukunsa on se, että joukossa on aivan väistämättä erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita, joiden lähtökohdat tulee opinnoissa huomioida. Tutkinnon perusteiden virallinen kieli voi olla esimerkiksi lukihäiriöisille muita opiskelijoita haastavampaa.

Lisäksi on muistettava, että opiskelijoiden taloudelliset paineet ovat usein suuret, sillä hyvin harva aikuiskoulutuspuolen opiskelija asuu enää vanhempiensa luona. Sen sijaan näillä nuorilla opiskelijoilla saattaa olla jo omaakin jälkikasvua, ja omasta perheestä huolehtiminen on tällöin olennainen osa heidän arkeaan. Aikuisoppilaitoksessa opiskeleva nuori elää nuoren aikuisen elämän taitevaihetta, jossa hän on yhtä aikaa sekä opiskeleva nuori että omasta elämästään vastuussa oleva aikuinen. Sekä oppilaitoksessa että työpaikalla häntä kohdellaan aikuisena, mikä on joillekin opiskelijoille aivan uusi ja outo rooli.

**Ammattiin oppiminen**

Aikuiskoulutuksen puolella opintoihin sisältyy runsaasti työssäoppimista, mikä edesauttaa omaan ammattiin tutustumista ja ammattipätevyyden saavuttamista. Ensimmäiset työelämäkontaktit jännittävät nuorta opiskelijaa, ja usein työssäoppimispaikan hakeminen ja pitäminenkin voi olla haasteellista. Siten opintojen alkuvaiheessa on tärkeätä ohjata opiskelijoita työelämän pelisääntöihin sekä oman alan arvostuksiin ja käytänteihin. Oman ammattialan osaamisen tunnistaminen on heti opintojen alusta lähtien tärkeätä.

Uuteen ammattiin, ehkä kokonaan uudelle alalle opiskeleva tutustuu uudenlaiseen toimintakulttuuriin ja –ympäristöihin. Ammatillisen osaamisen hankinta ja ammatti-identiteetin kehittyminen voi olla pitkällinenkin prosessi. Tärkeä osa tätä prosessia on sen alkuvaiheessa tapahtuva opiskelijan osaamisen tunnistaminen ja henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman sekä tutkinnonsuorittamissuunnitelman laatiminen. Prosessin edetessä opiskelijalle itselleen siirtyy yhä enemmän vastuuta omista opinnoistaan. Opintojen henkilökohtaistaminen on kouluttajan vastuulla, mutta tutkinnon suorittamisvaiheessa tutkintosuunnitelman laatiminen ja toteuttaminen on opiskelijan tehtävä. Tutkintosuorituksista vastaava kouluttaja varmistaa sen, että suunnitelmat on asianmukaisesti laadittu ja että ne toteutetaan ao. tutkinnon perusteiden mukaisesti. Opiskelijan on kuitenkin alusta lähtien opittava ottamaan vastuuta omasta oppimisestaan ja tutkintonsa suorittamisesta.

Minäkuvan kehittyminen, itsetunnon kasvaminen sekä ammatti-identiteetin vähittäinen muodostuminen ovat positiivisia merkkejä siitä, että opiskelu ja tutkinnon suorittaminen etenee mallikkaasti. Kun nuori huomaa oppivansa ja edistyvänsä, usko omiin mahdollisuuksiin kasvaa ja samalla myös keskeyttämisriski pienenee. Opintojen ohjaamisen kannalta tämä prosessi on erittäin tärkeä. Tarkoituksenamme olikin, että paitsi että teemme osaamiskartoituksen opintojen alkuvaiheessa, voimme myös seurata samaisen kartoituksen avulla opintojen edistymistä. Opiskelijan kannalta on erittäin motivoivaa huomata, kuinka hän on kehittynyt ja oppinut uusia asioita jo parin kuukauden työssäoppimisjakson jälkeen.

**Yksilöllisen osaamisen viisi elementtiä**

Teimme näihin tarpeisiin liiketalouden opiskelijoille sopivan alkukartoitusta. Sen avulla pääsisimme käsiksi sekä ammatillisen osaamisen osa-alueisiin, opiskelijoiden oman osaamisen tunnistamiseen että opiskelua tukeviin ja myös hankaloittaviin tekijöihin.Halusimme tehdä työkalun, jonka avulla voimme keskustella näistä asioista opiskelijoiden kanssa, ryhmissä ja kahden kesken. Samalla halusimme saada kartoituksen avulla myös numeraalista tietoa. Sen avulla voimme päästä kiinni opiskeluaikana tapahtuvaan muutokseen.

Sopiva vastaus löytyi opetushallituksen raportista Ammattitaito on aina muodissa (2012). Määritellyt yksilöllisen osaamisen viisi elementtiä antoivat raamit sille, mistä halusimme nuorten liiketalouden opiskelijoidemme kanssa keskustella (Sveiby1997, 39).

• **Tiedot**. Tietoa välitetään usein koulutuksen avulla. Tieto on informaatiota siitä, mitä asioita pidetään totena.

• **Taidot**, jotka on hankittu käytännön tekemisen myötä. Tähän sisältyvät kokemuksen kautta syntyneet sisäiset, toimintaa ohjaavat mallit ja vuorovaikutustaidot.

• **Kokemus**, oman toiminnan, onnistumisten ja epäonnistumisten reflektointi.

• **Arvot**, jotka kuvastavat yksilön näkemystä oikeasta ja väärästä. Ne toimivat tiedostavina ja tiedostamattomina tietämysprosessin suodattimina – esimerkiksi mihin kiinnitetään huomiota ja mitä pidetään oikeana oman kokemuksen valossa.

• **Sosiaaliset verkostot**, jotka muodostuvat yksilön ihmissuhteista sekä suhteesta ympäristöön ja kulttuuriin. Kulttuuri välittyy perinteiden mukana, ja siksi yksilöllinen tieto ja osaaminen ovat samalla myös sosiaalisesti rakentunutta.

Näistä muodostuu yhdessä erittäin mielenkiintoinen kokonaisuus. Tiedot ja taidot ovat itsestään selvästi olennaisia osaamisen osia. Kokemuksen huomioiminen ja reflektointi ovat erottamaton osa oppimisprosessia, ja opiskelijoiden on tärkeä oppia huomaamaan sen merkitys omalle opiskelulle. Arvojen esiin nostaminen auttaa pääsemään sen jäljille, mitkä asiat ovat opiskelijalle itselleen tärkeitä, ja miten työelämässä ja omalla alalla niihin suhtaudutaan. Opiskelijan omien verkostojen ja oman toimintaympäristön hahmottaminen auttaa paitsi opiskelijaa myös opettajaa ja ohjaajaa pääsemään kiinni siihen, minkälaisessa sosiaalisessa todellisuudessa opiskelija elää.

**Toteuttamisvaihe**

Opetushallituksen ylläpitämä osaan.fi –sivusto on erittäin hyvä ammatillisen osaamisen tunnistamisen väline silloin, kun on kyse ao. työtä tehneistä henkilöistä. Kyseessä on ammatillisen osaamisen mittaristo, jonka avulla voidaan ohjata tutkintoa suorittava henkilö suoraan tutkintoon. Silloin, kun on kyse vasta alalle tulevista se on vielä liian vaativa. Etenkin kokemattomalle nuorelle valmiin työntekijän kriteeristö on etäinen ja joskus ehkä pelottavakin. Myös sanaston outous aiheuttaa ongelmia, eikä nuori alalla vasta aloittava opiskelija aina edes tunnista, mistä on kysymys. Tämän vuoksi haimme osaamisen kohteet täältä osaan.fi –sivustolta, mutta muokkasimme niitä helpommin lähestyttäviksi ja ymmärrettäviksi.

Suurin osa liiketalouden opiskelijoista hakeutuu ensimmäisellä työssäoppimisjaksolla kaupan tehtäviin. Halusimme ottaa tähän lähtötason osaamiskartoitukseen mukaan kaupan alan keskeisiä piirteitä ja tavoitteita, ja valitsimme siksi pohjaksi myynnin ammattitutkinnon perusteet. Yhdistimme siten edellä mainitut mainitut osaamisen viisi elementtiä myyntityöhön ja sen vaatimuksiin. Halusimme nostaa kartoituksessa esille nuorten positiivisia oppimiskokemuksia, sekä haastaa heitä miettimään omaa elämäntilannettaan, ympäristöään ja sosiaalisia verkostojaan.

Toteutimme alkukartoituksen kahdella liiketalouden opintojaan aloittelevalla ryhmällä heti ensimmäisellä opiskeluviikolla. Siten saimme ne opiskelijoiden vastuukouluttajan käyttöön jo heti opintojen henkilökohtaistamisvaiheessa. Opiskelijat kokivat kartoituslomakkeen helpoksi ja ymmärrettäväksi. Suurimpia ongelmia aiheutti kysymys siitä, missä opiskelija oli onnistunut hienosti. Opiskelija saattaa nimittäin kokea, ettei hän ole onnistunut oikein missään elämässään. Näistä asioista syntyi hyviä henkilökohtaisia keskusteluja kouluttajan kanssa, ja ne auttoivat opiskelijoita huomaamaan itsestään sellaisia positiivisia asioita, joita he eivät aiemmin olleet osanneet arvostaakaan. Kouluttuja koki, että näissä kahdenkeskisissä keskusteluissa opiskelijat halusivat kertoa opettajalle omista taustoistaan ja henkilökohtaisista asioistaan enemmän kuin opiskelijoilla yleensä on tapana.

Sama lomake on täytettävissä sekä internet-sivulla että paperisena versiona, joten saamme sen kautta myös pientä tilastollista tietoa keskusteltavaksi yhdessä opiskelijoiden kanssa. Työssäoppimisen jälkeen on mielenkiintoista nähdä, mitä asioita opiskelijat kokevat eniten oppineensa. Ylipäätään yhteinen keskustelu auttaa avaamaan tutkinnossa tarvittavaa osaamista sekä sitä, miten voi tietää osaavansa jonkin asian riittävän hyvin. Tämä edesauttaa opintojen etenemistä etenkin kriittisessä alkuvaiheessa, auttaa työhön siirtymisessä sekä rohkaisee opiskelijoita tutkinnon suorittamiseen.

**Kokemuksia**

Tähänastiset kokemuksemme ovat olleet erittäin hyviä ja näemme tämän tarkoituksenmukaisena ja tehokkaana tapana toimia. Joitakin kyselyn sanamuotoja on ensimmäisestä versiosta korjattu, ja luotu QA-kysely myös nettiin. Se on monelle nuorelle luontevampi tapa vastata kuin paperilomakkeen täyttäminen. Nettikysely mahdollistaa myös sen, että voimme saada kätevästi esiin ryhmän vastausten jakaumia. Yksittäisten opiskelijoiden vastaukset ovat tietenkin ehdottomasti luottamuksellisia.

Opiskelijan vastaukset ovat vastaavan opettajan käytettävissä jo ensimmäisessä opintojen henkilökohtaistamiskeskustelussa. Ehkä yllättäenkin näistä keskusteluista on tullut hyvin syväluotaavia, kun opiskelijat ovat itse innostuneet kertomaan opettajalle omista ajatuksistaan, taustoistaan ja osaamisestaan. Yhteinen ymmärrys opiskelijan tilanteesta on auttanut opettajaa ymmärtämään mm. opiskelijan elämäntilannetta paremmin.

Kyselyn jälkeiset yhteiset ryhmäkeskustelut ovat luoneet hyvää ryhmähenkeä ja keskinäistä avoimuutta. Näiden asioiden pohtiminen avaa opiskelijoille sopivan kanavan miettiä ja keskustella omasta osaamisestaan myös ryhmässä.

Ammattitaidon hankinnan kannalta on erittäin hyödyllistä, että voimme pureutua samalla työelämän odotuksiin ja vaatimuksiin. Kyselyn voi myös toistaa myöhemmässä vaiheessa. Se on siten hyvin konkreettinen menetelmä sen arvioimiseen, miten opiskelija kokee oman osaamisensa kehittyneen. Näiden kokemusten valossa käytämme tätä työkaluna jatkossakin.

Lähteet:

Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet.

[Liiketalouden perustutkinnon perusteet](http://www.oph.fi/download/152033_Liiketalouden_pt_2013_net.pdf) 16.5.2013 nro 20/011/2013 <http://www.oph.fi/download/152033_Liiketalouden_pt_2013_net.pdf>

Ammattitaito on aina muodissa. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2012: 16.

<http://www.oph.fi/download/145061_Ammattitaito_on_aina_muodissa_2.pdf>

Hyvän ohjauksen kriteerit perusopetukseen, lukiokoulutukseen ja ammatilliseen koulutukseen. Opetushallitus. 2014.

Kinnunen, E. & Halmevuo, T. (toim.) 2003. Opiskelijan arvioinnin opas ammatilliseen koulutukseen. Opetushallitus. Hakapaino Oy.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/98. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980630>

Osaan.fi. <http://osaan.fi/>

SORA-lainsäädäntö. Määräys 23.12.2011 nro 38/011/2011. <http://www.oph.fi/download/148884_Koulutuksen_jarjestajille_keinoja_puuttua_opiskeluun_soveltumattomuuteen.pdf>

Sveiby, K.E., (1997): The New Organisational Wealth - Managing and measuring Knowledge-

Based Assets. Berrett-Koehler, San Fransisco. Lainattu teoksessa Ammattitaito on aina muodissa. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2012: 16. <http://www.oph.fi/download/145061_Ammattitaito_on_aina_muodissa_2.pdf>. 23.2.2014

**Liite 1.**

**Tampereen Aikuiskoulutuskeskus**

**Palvelut ja liiketalous, kaupan ala**

**Minä osaan –**

**osaamisen tunnistamisen ja lähtötason kartoitus**

Nimi: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Koulutus: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tavoitteena oleva tutkinto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Tiedän ja toimin**

Ole hyvä ja vastaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä parhaiten sinuun sopiva vaihtoehto.

* 1. Seuraan ympäristöni tapahtumia ja yleisiä asioita

huonosti

vähän

jonkin verran

hyvin

erittäin aktiivisesti

* 1. Minua kiinnostavat taloudelliset asiat

huonosti

vähän

jonkin verran

paljon

erittäin paljon

* 1. Osaan esitellä tuotteita ja palveluja

huonosti

vähän

jonkin verran

hyvin

erittäin hyvin

* 1. Asetan selkeästi tavoitteita

huonosti

vähän

jonkin verran

hyvin

erittäin hyvin

* 1. Ryhmän jäsenenä olen

vetäytyvä

ujo

kuunteleva

rohkea

aloitteellinen

* 1. Haluan vaikuttaa ympäristööni

huonosti

vähän

jonkin verran

paljon

erittäin paljon

* 1. Osaan opastaa ja neuvoa

huonosti

vähän

jonkin verran

hyvin

erittäin hyvin

1. **Myyntityön taidot**

Ole hyvä ja vastaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä parhaiten sinuun sopiva vaihtoehto.

* 1. Minulla on kokemusta asiakkuuksien hoitamisesta

ei lainkaan

vähän

jonkin verran

paljon

erittäin paljon

* 1. Olen asiakaspalvelijana

kokematon

minulla on hiukan kokemusta

minulla on jonkin verran kokemusta

kokemusta omaava

ammattimainen osaaja

* 1. Myyntityössä saan kaupat syntymään

en vielä osaa

harjoittelen

joskus onnistuu

normaaliin tapaan

ammattimaiseen tapaan

* 1. Osaan seurata myyntityön kannattavuutta

en lainkaan

vähän

jonkin verran

hyvin

erinomaisesti

* 1. Toimin vuorovaikutustilanteissa rohkeasti

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

olen aktiivinen kontaktin ottaja

* 1. Osaan hoitaa vuorovaikutustilanteet vieraalla kielellä (millä kielellä: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

en lainkaan

auttavasti

tyydyttävästi

hyvin

erinomaisesti

1. **Kokemus**

Kirjoita tähän osaamisesi ja taitosi, unohtamatta harrastusten mukanaan tuomaa osaamista

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Asia, jossa olen onnistunut hienosti:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Minä asiakaspalvelijana**

Ole hyvä ja vastaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä parhaiten sinuun sopiva vaihtoehto.

4.1 Kohtaan rohkeasti uuden asiakkaan

en lainkaan

auttavasti

tyydyttävästi

hyvin

erinomaisesti

4.2 Teen työtäni iloisesti ja positiivisesti

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

pidän aktiivisesti yllä iloisuutta ja positiivisuutta

4.3 Yritän tehdä työni mahdollisimman hyvin ja luotettavasti

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

kehitän aktiivisesti omaa työtäni

4.4 Haluan selvittää yhdessä asiakkaan kanssa, mikä tuote tai palvelu sopii hänelle parhaiten

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

säännönmukaisesti

4.5 Autan työkavereitani tarvittaessa

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

teen parhaani auttaakseni muita

4.6 Pyydän apua, jos en osaa tehdä jotakin työtä

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

pyydän apua aina, kun sitä tarvitsen

4.7 Pyrin antamaan asiakkaille positiivisen kuvan työpaikastani

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

säännönmukaisesti

4.8 Uskon itseeni ja pärjäämiseeni

en lainkaan

harvoin

joskus

usein

uskon, että selviän eteeni tulevista asioista

1. **Minun verkostoni ja toimintaympäristöni**

Mitkä asiat ovat sinulle tärkeitä? Mihin käytät aikaasi? Kenen kanssa olet tekemisissä?

Anna numero 1 tällä hetkellä tärkeimmälle asialle, 2 seuraavaksi tärkeimmälle ja niin edelleen. Jos jokin asia ei ole lainkaan tärkeä, jätä se tyhjäksi.

Työnteko \_\_

Tavoitteellinen opiskelu \_\_

Ystävät \_\_

Perhe \_\_

Sosiaalinen media (Instagram, WhatsApp, fb, Twitter ym.) \_\_

Tv, radio, CD:t, videot, DVD:t ym. \_\_

Pelit (tietokoneella, netissä, puhelimessa ym.) \_\_

Lehtien ja kirjojen lukeminen (paperilla tai sähköisesti) \_\_

Liikunta ja ulkoilu \_\_

Harrastukset \_\_

Bändit, konsertit, teatteri \_\_\_

Järjestötoiminta, vapaaehtoistyö \_\_

Jokin muu, mikä: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_

**Mitkä asiat antavat sinulle lisää energiaa ja virkistävät sinua?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Mitkä asiat vievät sinulta energiaa pois, kuluttavat ja väsyttävät?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Mitä asioita sinun pitää muuttaa, että opiskelu sujuisi mukavasti?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Mihin tarvitset opiskeluissasi apua?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_