

Uusia koulutus- ja pätevytymismalleja käytetyn tavaran  
kaupan sektorin ammatilliseen kehitykseen



Konsepti pätevytymismallin kehittämiseksi  
ammatilliseen koulutukseen ja jatkokoulutukseen käytetyn  
tavaran kaupan sektorilla

Heike Arold

ITB - Institut Technik und Bildung  
Universität Bremen  
Am Fallturm 1  
28359 Bremen  
Tel.: +49 (0)421-218 4640  
Fax +49 (0)421 218 4643  
Mail: arold@uni-bremen  
www.itb.uni-bremen.de

tÄTÄ PROJEKTIA ON RAHOITETTU eUROOPAN KOMISSION AVUSTUKSELLA

# Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	4
2 Oleelliset työprosessit ja tehtävät käytetyn tavaran kaupan sektorilla .....	5
2.1 Yhteenveto operointiprosesseista ja tehtävistä kaikilla liiketoiminta-alueilla 5	
2.2 Yhteenveto aluekohtaisista operointiprosesseista ja tehtävistä .....	7
3 Määritelmä termeille: "kompetenssi", "kyvyt" sekä "taidot" .....	9
3.1 Määritelmä termille "kompetenssi" .....	9
3.2 Määritelmä termeille: "kyvyt ja taidot" .....	10
4 Ydin työprosessit, alatehtävät ja tarvittavat kompetenssit pätevyisyysprofiilin luomiseksi.....	10
5 Yhteenveto ydin työprosesseista, alatehtävistä ja tarvittavat kompetenssit pätevyisyysprofiilien luomiseksi.....	11
6 Kuvaus mahdollisista pätevyyskonsepteista .....	22

Tämä konsepti on kehitetty yhteistyössä Leonardo-projektissa “QualiProSecondHand”, jota on koordinoanut “Institute Technology and Education (IT+B) of the University of Bremen”.

Projektin yhteistyökumppanit:

- |  |                                 |   |
|--|---------------------------------|---|
| ▪ die umweltberatung   | Vienna<br>Austria               | Johanna<br>Leutgöb<br>Angelika Hackel   |
| ▪ RREUSE   | Brussels<br>Belgium             | Paolo Ferraresi<br>Sergio Michelini     |
| ▪ Jordanka Andreeva - Smoljan  | Madan<br>Bulgaria               | Jordanka<br>Andreeva<br>Ivanka zur Oven |
| ▪ Tervatulli Ltd   | Oulu<br>Finland                 | Annukka Jarva<br>Saila Lampela          |
| ▪ Center RS za poklicno<br>izobraževanje – CPI (Centre of the<br>Republic of Slovenia for VET) | Ljubljana<br>Slovenia           | Darja Starkl                            |
| ▪ Coleg Morgannwg  | Pontypridd<br>United<br>Kingdom | Tony Hitchins                           |
| ▪ Bundesarbeitsgemeinschaft Arbeit<br>e.V. (BAG)   | Berlin<br>Germany               | Martin Koch                             |
| ▪ Qualifizierungs- und<br>Arbeitsförderungsgesellschaft<br>Dresden mbH (QAD)                   | Dresden<br>Germany              | Ulrike<br>Markmann<br>Christiane Buhle  |

# 1 Johdanto

Leonardo-projekti "QualiProSecondHand" on kiinteästi yhteydessä Euroopan Unionin pitkän tähtäimen strategiaan ympäristöstä ja koulutuksesta. Se perustuu pääosin 2005 julkaistuun Lissabonin strategiaan kestävästä kehityksestä ja työpaikoista. Haluttujen tavoitteiden täyttämiseksi projektissa keskityttiin käytetyn tavaran kaupan sektorin ammatilliseen kehitykseen ja erityisesti kiinnitettiin huomiota työntekijöiden pätevytykseen. Soveltamalla ammatillisen koulutuksen tieteellisiä tutkimusmenetelmiä kuten sektorianalyysia, käytännönläheisiä tapaustutkimuksia ja asiantuntijoiden työryhmiä ja haastatteluita, jotka toteutettiin seitsemässä Euroopan maissa (Saksassa, Itävallassa, Belgiassa, Iso-Britanniassa, Bulgariassa ja Sloveniassa), useita tuloksia selvitettiin. Nämä tulokset ovat ensi askel pätevytysohjelmien kehittämiseksi. Sopiva konsepti on perustana sektorikohtaiselle jatkokoulutukselle sekä peruskoulutuksen kehittämiselle ja siten mahdolliselle eurooppalaiselle ammatti-imagolle käytetyn tavaran kaupan sektorilla ottaen huomioon kohderyhmän eli vajaakuntoisten ja vajaan ammattitaidon omaavien tarpeet.

Sopivan pätevytysohjelman tai peruskoulutuksen kehittäminen ja testaaminen olisi seuraava askel - mahdollisen jatkoprojektin myötä suositeltavaa. Konseptin lähestymistapa kehittää pätevytysohjelmia käytetyn tavaran kaupan sektorille perustuu ensisijaisesti projektikoordinaattorin eli Bremenin yliopiston "Institute of Technology and Education (ITB)"-laitoksen pitkään kokemukseen ammatillisesta tieteellisestä tutkimuksesta ja aiemmasta projektikokemuksesta. Valittu tutkimusmalli, jota on käytetty analyysiin työn maailmassa sekä pätevytysohjelmien ja perehdytyskoulutuksen kehittämiseen osoittautui onnistuneeksi. Tutkimusmalli vaikutti myös kestävä koulutusimagon käytäntöön ottamiseen Euroopan tasolla. Tähän yhteyteen liittyen voidaan mainita kaksi Leonardo-projektia: "Vehicle mechatronics", joka toteutettiin vuonna 1997, jolloin ammatti-imagoo "vehicle mechatronics" autopalvelusektorille syntyi. Toinen Leonardo-projekti "Recyoccupation", joka toteutettiin vuonna 2000 jonka puitteissa ammatti-imagoo "Eco-recycler", on kehitetty kierrätyssektorille. Nämä kaksi eurooppalaista ammatti-imagooa ovat kehitetty kuten vastaavasti "QualiProSecondHand"-projektissa perustuen laadulliseen tutkimukseen tehtävien muutoksesta ja rakenteista sekä analyysi työsuhhteista ja prosesseista. Sektorikohtaisen pätevytysohjelman tai peruskoulutuksen kehittämiseksi oli ensisijaisesti tunnistettava tarpeelliset ja sektorikohtaiset työprosessit ja -tehtävät. Ne ovat tehty tapaustutkimusten muodossa sektorin eri liiketoiminta-alueilla (tekstiilit, cd:t (äänitallenteet), kirjat huonekalut sekä sähkö ja elektroniikkalaitteet). Esitelty lähestymistapa pätevytysohjelmalle Euroopan käytetyn tavaran kaupan sektorille joka on suunniteltu "QualiProSecondHand"-projektin kontekstissa antaa luvussa 2. kuvan ydin työprosesseista ja tehtävistä , jotka ovat tärkeitä kaikilla liiketoiminta-alueilla. Koulutuksen tai perehdytyskoulutuksen tavoite on teoreettisen ja käytännön tieto-aidon yhteensovittelussa ja siten kompetenssien ja taitojen yhteensovittelussa, joita tarvitaan eri työtehtävien toteutuksessa. Yksityiskohtainen kuvaus voidaan nähdä luvussa 5. Perustuen työprosesseihin ja tehtäviin sekä kompetensseihin, joita tarvitaan työn toteutukseen, luvussa 6. on annettu kuvaus mahdollisista rakenteista koulutukseen ja perehdytykseen. Lisäksi suositukset alan asiantuntijoilta kohderyhmän eli käytetyn tavaran kaupan työntekijöiden, joista suuri osa on vajaakuntoisia tai vajavaisia ammattitaidoiltaan, tarpeista otetaan huomioon.

## 2 Oleelliset työprosessit ja tehtävät käytetyn tavaran kaupan sektorilla

Kuten tulokset Euroopan käytetyn tavaran kaupan analyysistä ovat osoittaneet, sektori käsittää laajasti erilaisia työprosesseja ja tehtäviä. Yksityiskohtainen selvitys työprosesseista ja tehtävistä käytännönläheisten tapaustutkimusten perusteella osoittaa, että voidaan tehdä ero sektorikohtaisten työprosessien ja tehtävien sekä työprosessien ja tehtävien, jotka ovat ominaisia kaikessa liiketoiminnassa välille. Asiaankuuluvat työtehtävät ovat esitelty luvuissa 2.1 ja 2.2. Huomioitavaa tässä vaiheessa on että työprosessit ja tehtävät käytetyn tavaran kaupan sektorilla voidaan löytää Euroopan hyvien käytäntöjen raportista koskien pätevyystarpeita, lähestymistapoja ja strategioita sektorilla<sup>1</sup>.

### 2.1 Yhteenveto operointiprosesseista ja tehtävistä kaikilla liiketoiminta-alueilla

Työprosessien ominaispiirteiden analyysi sektorilla osoittaa, että on olemassa työprosesseja ja tehtäviä jotka ovat olennaisia kaikkiin liiketoiminnan aloihin. Kaikki sektorin yritykset käsittelevät näitä,

- lahjoittajien/tuotteiden ja asiakkaiden hankinta
- saapuvat tuotteet
- lähtevät tuotteet

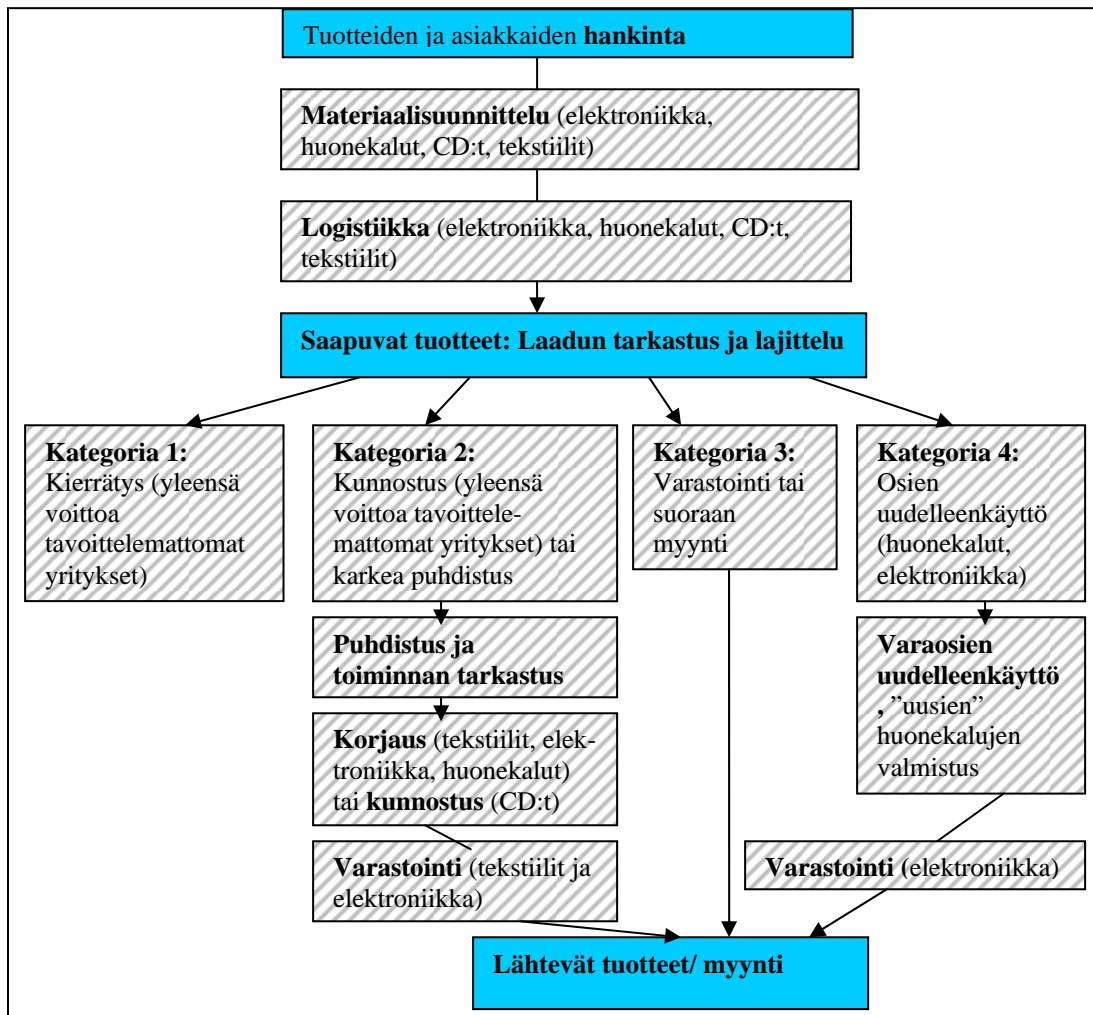
Tämä on havainnollistettu kuvio 1:ssä (sininen alue). Näillä kolmella keskeisellä työprosessilla, jotka tunnistettiin kaikilta aloilta, on samankaltaisuuksia tämän lisäksi.

Käytetyn tavaran kaupan keskeiset työprosessit ovat tuotteiden vastaanotto, laadun arviointi, lajittelu ja tuotteiden siirtäminen. Nämä tehtävät tulee suorittaa siinä vaiheessa kun tuotteet tulevat sisään kaikkiin yrityksiin, riippumatta siitä mihin liiketoiminta-alaan ne kuuluvat. Työntekijöiden pitää arvioida tuotteiden laatu (tämä tehdään joko ennen tai jälkeen tuotteiden hyväksymistä, riippuen miten se on organisoitu), arvioida tuotteiden jälleenmyyntihinta (kustannus/voitto arviointi) ja päättää niiden tulevaisuuden käyttötarkoitus näiden arviointien perusteella. Näin tehtäessä, tuotteet laitetaan eri kategorioihin. Nämä ovat: hävittäminen/kierrätys, korjaus, varastointi, suoramyynti tai osien uudelleen käyttö. Kategoriat eroavat toisistaan liiketoiminta- alasta riippuen, sekä siitä miten liiketoiminnat on organisoitu. Liiketoiminta konseptista riippuen tavoitellaan erilaisia strategioita ja organisointi tapoja. Tämä saattaa vaikuttaa seuraaviin prosessin vaiheisiin. Voittoa tavoittelevissa yrityksissä korjaus toiminta on usein taloudellisista syistä joko alkeellista tai sitä ei ole ollenkaan<sup>2</sup>. Tässä tapauksessa vain korkealaatuiset tuotteet hyväksytään. Tämän kaltaiset liiketoiminnot yksinkertaisesti keskittyvät enemmänkin taloudellisiin näkökulmiin. Toinen mainitsemisen arvoinen ero sisään tulevien tuotteiden osalta voidaan löytää, kun tarkastellaan siihen liittyviä työtehtäviä,

<sup>1</sup> Hyvien käytäntöjen raportti on löydettävissä [www-sivuilla: www.qualiprosh.eu](http://www.sivuilla: www.qualiprosh.eu)

<sup>2</sup> Voittoon tähtäävät tai voittoa tavoittelevat yritykset työskentelevät rahasuuntautuneesti

sekä minkälaisia teknisiä taitoja valmiin tuotteen saamiseksi vaaditaan. Erilaisia teknisiä taitoja vaaditaan laatu tarkastuksiin eri osa-alueilla. Taidot, joita vaaditaan CD:en arvioimisessa, eroavat niistä taidoista, joita vaaditaan käytettyjen elektroniikka laitteiden, tekstiilien tai huonekalujen arvioimisessa. Olennaiset erot selvitetään yksityiskohtaisemmin kappaleessa 2.2. Tässä kohdassa haluamme mainita, että kuvattu toiminnallinen prosessi on ratkaisevassa roolissa kaikessa liiketoiminnassa. Toisaalta tuotteiden lajittelu ja arviointi vaikuttaa suuresti myytävien tuotteiden valikoimaan ja toisaalta liiketoiminnan tehokkuuteen.



Kuvio 1 Yleiskuva työprosesseista ja tehtävistä käytetyn tavaran kaupassa, jotka on voitu tunnistaa tehtyjen tapaustutkimusten perusteella

Toinen perustavaa laatua oleva prosessi käytetyn tavaran kaupassa, joka on tunnistettu kaikilla liiketoiminnan aloilla, liittyy uloslähtevään tavaraan. Se sisältää tuotteiden hinnoittelun, rekisteröimisen, sekä esillepanon ja myynnin. myymistä varten, pitää suorittaa erilaisia tehtäviä. Tuotteiden jälleenmyynti hinta pitää määrittää ja se tulee sisällyttää systeemiin (osaksi tämä tehdään EDP- avusteisella inventointikontrolli systeemillä). Jotta tuotteet voidaan onnistuneesti myydä, ne täytyy esitellä houkuttelevasti potentiaalisille asiakkaille. Lisäyksenä edelliseen, asiakaspalvelu sekä

myynti keskustelu näyttelevät tässä tärkeää roolia. Tekninen tietämys tai markkina tieto ovat epäilemättä helpottavia asioita hintojen määrittämisen ja asiakaspalvelun kannalta, mutta ne eivät ole olennaista tietoa, mitä tulee onnistuneeseen myyntiin. Kaiken kaikkiaan työtehtävät, joita henkilöstön täytyy suorittaa myyntityössä, ovat hyvin samanlaisia liiketoiminnan alueesta riippumatta. Lisäyksenä tähän, näyttää siltä että myynti työssä vaaditaan yleisesti vähemmän teknistä tietämystä kuin toisissa työtehtävissä, kuten korjaamisessa/kunnostuksessa.

Kolmas jaettu työprosessi pitää sisältää lahjoitusten hankkimisen (ei koske voittoa tavoittelevia liiketoimintoja<sup>3</sup>) tai tuotteet ja myös niitä ostavat asiakkaat (voittoa tavoittelevat liiketoiminnot). Liiketoiminnan konseptista riippuen prosessi pitää myös sisällään mainonnan, jonka tavoitteena on hankkia lahjoituksia tai tuotteita. Potentiaalisia lahjoittajia tai myyjiä täytyy informoida tästä mahdollisuudesta ja heitä pitää myös houkutella tekemään niin.

Tärkeimpänä haasteena käytetyn tavaran kaupassa on hankkia tuotteita, jotka ovat korkeinta mahdollista laatua. Hankitut tuotteet määrittävät myytävien tuotteiden valikoiman. Tästä syystä päämääränä on hankkia sellaisia tuotteita, jotka voidaan myydä eteenpäin niin nopeasti ja tehokkaasti kuin mahdollista. Mainontaan liittyvät toiminnot tuotteiden jälleenmyymiseksi tunnistettiin myös kaikille liiketoiminnoille. Tämä tehtävä näyttelee ainoastaan pienempää roolia kuitenkin kiinnekohdan ollessa työprosessissa.<sup>3</sup>

## ***2.2 Yhteenveto aluekohtaisista operointiprosesseista ja tehtävistä***

Niiden prosessien rinnalla, jotka ovat olennaisia kaikilla liiketoiminnan aloilla, tunnistettiin myös tietyille alalle ominaisia prosesseja. Nämä tulevat esiin erityisesti kun puhutaan työtehtävien teknisestä sisällöstä. Kuitenkin työtehtävissä on myös rakenteellisia eroja. Bulgariaa lukuun ottamatta ”tekstiilien” alalla suurimmassa osassa analysoiduista yrityksistä<sup>3</sup>, materiaali suunnittelu ja logistiikka ei ole merkittävässä osassa tässä prosessissa. Toisilla liiketoiminnan aloilla ne ovat kuitenkin tärkeitä. Toinen alakohdainen erikoisuus on tunnistettu työskentely prosesseissa ja se tapahtuu sisään tulevan tavaran tarkastuksen jälkeen. Samankaltaisuudet ja erilaisuudet liittyvät kategorioihin joihin tuotteet ovat lajiteltu ja tehtävät jotka seuraavat niitä ovat esitetty taulukossa 1. Tästä käy ilmi, että ”kirjat/CD:t” on ainoa liiketoiminta-alue jossa tuotteita ei käsitellä olleenkaan pidemmälle tai niiden käsittely on ulkoistettua (toiseen yritykseen). Sama tapahtuu elektroniikka laitteiden liiketoiminta-alueella, vain varaosien hankinta on tunnistettu.

---

<sup>3</sup> Bulgariassa sitä vastoin logistiikka ja materiaalisuunnittelu ovat osa prosessia.

<b>Liiketoiminta-ala</b>	<b>Lajittelun kategoriat</b>				
<b>Huonekalut</b>	<i>Ei käsittelyä</i>	<i>Korjaus, kunnostus</i>			<i>Kierrätys</i>
<b>Kirjat/CD:t</b>	<i>Ei käsittelyä</i>	<i>(Käsittely, ulkoistettu)</i>		<i>Varastointi</i>	
<b>Elektroniikka-laitteet</b>		<i>Huolto, korjaus</i>	<i>Varaosien hankinta</i>		<i>Kierrätys</i>
<b>Tekstiilit</b>	<i>Ei käsittelyä</i>	<i>Kunnostus, paikkaus, pesu</i>		<i>Varastointi</i>	

Taulukko 1 Vertailu kategorioista, joihin tuotteet lajitellaan eri liiketoiminta-alalla

Kun analysoidaan tehtäviä ja verrataan mitä niihin sisällytetään alueelta alueelle, tulee selväksi, että ne eroavat melko paljon. Tämä heijastuu teknisiin vaatimuksiin, joista löytyy myös eroavaisuuksia. Tehtävä ”sisään tulevat tuotteet” esimerkiksi sisältää laadun varmistuksen. Tässä varmistuksessa toimivuus, jälleenmyynti arvo ja korjaus kustannukset huonekaluille, tekstiileille, elektroniikka laitteille tai kirjoille/CD:lle tulee arvioida. Monet tekniset taidot ovat avuksi ja joskus jopa välttämättömiä tässä vaiheessa. Tämän mukaan, vaatimukset tehtävien valmiiksi saamiseen eroavat ja riippuvat eri aiheesta tai liiketoiminnan alasta. Myös keskusteltaessa purkamisesta/kierrätyksestä huomattavia eroavaisuuksia tunnistettiin kun verrattiin eri liiketoiminnan aloja. Esimerkiksi kirjojen/CD:n ja tekstiilien alalla mitään tuotteita ei hyväksytä – jos mahdollista – jotka pitäisi hävittää.

Yritykset, jotka tekevät huolto/puhdistus/korjaus töitä, tekevät myös eroavat riippuen alasta mille ne tehdään. Huollettaessa ja korjattaessa eri elektroniikka laitteita tarvitaan todella hyviä teknisiä taitoja. Nämä eroavat perusteellisesti taidoista, joita tarvitaan korjattaessa tai rakennettaessa uusia huonekaluja vanhoista osista. Nämä kaksi tehtävää eroavat kokonaan siitä mitä vaaditaan henkilöltä joka paikkaa tai pesee tekstiilejä. Puolestaan kirjoja/CD:tä ei korjata tai käsitellä ollenkaan. CD:en/DVD:ten puhtaaksi hankaus on ainut poikkeus. Analysoitujen yritysten mukaan tämä tehtävä on ulkoistettu, eikä siis ole oikeastaan tehtävä ”CD/DVD” alalla.

Tuotteiden varastointi on tärkeää kolmella liiketoiminnan alalla ”tekstiilit”, ”elektroniset laitteet” ja ”CD/kirjat”. ”Huonekalujen” ala on poikkeus tässä yhteydessä. Tuotteiden varastoinnissa millään tehtävällä ei tunnistettu olevan jollekin tietylle alalle ominaisia (teknisiä) eroavaisuuksia esimerkiksi tekstiilien, elektronisten laitteiden tai CD:en varastoinnissa käytetään samanlaisia kriteereitä ja niihin vaaditaan samoja taitoja. Tuotteiden kuljetus (nouto, toimitus) tunnistettiin ”tekstiilien”, ”elektronisten laitteiden” ja ”huonekalujen” liiketoiminta-aloilla, kun taas ”CD:en/kirjojen” alalla kuljetus ei ollut välttämätöntä. Tehtävät eivät eroa, mutta kuitenkin kuljetus on organisoitu erilailla riippuen tuotteista.

Tehtävien vaatimukset eivät ainoastaan eroa riippuen liiketoiminta-alasta vaan myös riippuen minkä tyyppinen yritys on kyseessä (voittoa tavoitteleva vai voittoa tavoittelematon). Voittoa tavoittelevat yritykset kaikilla aloilla, laskevat tuotteet hinnan ostotilanteessa. Tämä nostaa tuotteen laaduntarkastuksen tärkeyttä melko olennaisesti ja tuo esiin myös mahdollisen tarpeen tekniselle tietoudelle. Kuitenkin, voittoa tavoittelevissa yrityksissä yleensä vain korkealaatuiset tuotteet hyväksytään, mikä tarkoittaa sitä, että niitä ei pidä luokitella kovin tarkasti. Sama koskee korjauskustannusten arviointia. Sääntönä on, että tuotteiden korjaus ei ole vaihtoehto. Liiketoiminnan tyyppi(voittoa tavoittelevat tai voittoa tavoittelemattomat liiketoiminnot) on yhtä tärkeä kuin liiketoiminnan ala työtehtävässä "purkaminen/hävittäminen". "Elektronisten laitteiden" ja "huonekalujen" alalla yleensä voittoa tavoittelemattomat yritykset järjestävät tuotteiden hävittämisen. Tilanne on hyvin samankaltainen, mitä tulee huoltoon/puhdistukseen/korjaukseen. Suurin osa voittoa tavoittelevista yrityksistä arvioivat kierrätystuotteiden jatkojalostuksen kannattamattomaksi. Yleisesti ottaen operointiprosessia ei löydy näistä yrityksistä.

### **3 Määritelmä termeille: "kompetenssi", "kyvyt" sekä "taidot"**

Useiden työprosessien lisäksi kompetenssit, kyvyt ja taidot, jotka ovat tarpeellisia työn suorittamiseksi, ovat tärkeässä roolissa sektorikohtaisen pätevyitysmallin kehittämiseksi. Siksi mahdollisessa pätevyitysmallissa tarvittavat kompetenssit, kyvyt ja taidot, jotka on kuvattu yksityiskohtaisesti luvussa 4 täytyvät olla ilmaistuna. Jotta termit erottautuisivat toisistaan ne ovat kuvailtu luvuissa 3.1 ja 3.2.

#### **3.1 Määritelmä termille "kompetenssi"**

Kompetenssi termi juontaa juurensa koulutuksessa Klafkis:n kompetenssimalliin kriittisestä konstruktivisesta didaktiikasta. Tämä tarkoittaa kykyä ja taitoa niillä alueilla ratkaista ongelmia ja halua tehdä se. Koulutuksellisenä terminä on kompetenssiin liitetty substantiiviluokkaisia elementtejä, suunnitelmallisia elementtejä ja vapaavalintaisia elementtejä, mukaan lukien niiden siirtäminen eri päämääriin. Termiin kohdistuu monitulkintaisuutta. Riippuen asetelmasta, on olemassa eri määritelmiä mitä kompetensseista muodostuu.

Ammatillisessa koulutuksessa (ammattillisen ja taloudellisen tutkimuksen piirissä) ovat määritelty osana itseorganisointimiskykyä. Henkilö, jolla on tarpeeksi kompetenssia tehdä joitain asioita kunnolla tässä mielessä on kompetentti. Kompetenssi voidaan hankkia koulutuksen, harjoittelun, kokemuksen, itse-reflektoinnin ja epämuodollisen oppimisen tai itseoppimisen keinoin. 1990-luvulta lähtien ammatillisen koulutuksen opetuksen piirissä on perustettu 4 ydinkompetenssia, joista muut taidot voidaan johtaa: sosiaaliset taidot, ammatilliset taidot, menetelmätaidot ja henkilökohtaiset taidot. Osittain tietokirjallisuus on pitänyt sitä teknisen ja menetelmällisen taidon yhdistelmänä. Kuitenkin jaottelu on ymmärretty tieteellisessä keskustelussa ongelmallisena. On vaikea erottaa teknisen ja menetelmällisen kompetenssin sisältöä. On selvintä, että on olemassa harvoja kompetensseja ratkaista ongelmia, jotka voidaan siirtää erityiseen sisältöön. Opetustieteissä, malli (esim. Dieter Eulerin) suosii matriisia, jonka toisella

akselilla ovat ammatilliset taidot, sosiaaliset taidot ja itse-kompetenssi ja toisella akselilla tieto, taidot ja asenteet.<sup>4</sup> Kaikki kompetenssin alueet ovat perusta kompetenssille toimia. Joka tapauksessa "kompetenssi" voidaan laskea laajaksi termiksi, joka kattaa taidot ja kyvyt.

Euroopan neuvosto kutsui kompetenssia todistetuksi kyvyksi, osaamiseksi, taidoiksi ja henkilökohtaiseksi, sosiaaliseksi ja menetelmälliseksi kyvyksi, jota käytetään työ- ja oppimistilanteissa ammatilliseen ja henkilökohtaiseen kehitykseen. "Euroopan tutkintotyön" piirissä kompetenssi on kuvattu vastuunkannon ja itsenäisyyden valtauksena. (Euroopan neuvosto, 2007)

### **3.2 Määritelmä termeille: "kyvyt ja taidot"**

Kyvyt ovat yleisesti kaikki asiat, joita henkilö pystyy tekemään. Kykeneväisyys tekemään jotain (kyky) on osaamista ja keinoja käytännön taitoihin ja onkin siksi vastakkaista teoreettiselle tiedolle. Sitä voi kutsua myös käytännön taidoksi, jota henkilöllä on: esimerkiksi ammatillista käytännön taitoa tai käytännönkokemusta, kielitaitoa ja ajotaitoa, jne. "Osata" voidaan kuvata kaiken kokemuksen summana. Kyky osata jotain helppoa voidaan kuvata termillä taito. Se tarkoittaa potentiaalia tai suoritusta kuvailemaan kykyä eri toimintoihin.<sup>5</sup>

Kyvyt ovat vastakkaisena taidoille luontaisia tai ulkoisten tilanteiden määrittelemiä eikä niitä voi hankkia. Kyvyt ovat fyysisiä ja psyykkisiä edellytyksiä jonkun työtehtävän suorittamiseen. Yksittäistä töistä riippuen näitä ovat: fyysinen kyky, näppäryys, syyseuraussuhteiden hahmotus, keskittymiskyky, artikulointi, mielikuvitus, huomiokyky, jne. Joitakin kykyjä voidaan parantaa harjoittelulla. Toisaalta taidot kuvaavat yleensä opittua osaa käyttäytymisestä. Taidot eroavat kyvyistä niin, että taidot ovat opittavissa jos henkilöllä on erityisiä kykyjä toteuttaa taitoa. Taitoja ovat lukeminen, puhuminen ja korjaaminen.<sup>6</sup>

## **4 Ydin työprosessit, alatehtävät ja tarvittavat kompetenssit pätevytymisprofiilin luomiseksi**

Kehittääkseen suhteellisen tutkimatonta ja kehittyvää sektoria kuten Euroopan käytetyn tavaran kaupan sektori on toisaalta parannettava laatua sektorilla ja toisaalta yhtenäiset käytännöt on kehitettävä rajat ylittävää kauppaa ajatellen. Molemmat voidaan saavuttaa yhtenäisen Euroopan ansiosta ja siten vertailukelpoisen pätevytymisen tai peruskoulutuksen myötä. Kuten jo mainittu aluksi oli tärkeää tunnistaa ja analysoida tarkasti sektorikohtaiset työprosessit ja -tehtävät, jotta voitaisiin kehittää uusi koulutus/pätevytymisprofiili. Työprosessit ja -tehtävät ovat perusta mahdollisen pätevytymis-/koulutusrakenteen ja sen sisällön kehittämiseksi. Parantaakseen laatua ja ammattimaistumista sektorilla on tarpeellista analysoida oleellisia ja sektorikohtaisia

<sup>4</sup> Lähde: [http://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz\\_%28P%C3%A4dagogik%29](http://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz_%28P%C3%A4dagogik%29) (23.06.2008)

<sup>5</sup> Lähde: <http://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeiten> (23.06.2008)

<sup>6</sup> Lähde: <http://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit> (23.06.2008)

työprosesseja, tarkkojen tehtävien käytäntöön ottamiseksi teorian ja käytännön tasolla. Työntekijöiden pätevyymiseksi ammattilaisiksi käytetyn tavaran kaupan sektorille, on tärkeää antaa heille tieto-taito, joka on tärkeää kaikessa liiketoiminnassa sekä erityisesti sektorikohtaisesti. Siksi on perustettava mahdollisuus pätevyityneille ammattilaisille hyödyntää opittuja taitoja myöhemmin eri aloilla ja tasoilla sektoria. Tämän vuoksi mahdollisen pätevyymisen/koulutuksen tulisi sisältää kaikki ydintyöprosessit, jotka ovat oleellisia kaikilla liiketoiminta-alueilla sekä sektorikohtaiset ydin työprosessit (ks.luku 5) ja -tehtävät.

Pätevyymis/koulutusmallin kehitystyössä huomioitavien työprosessien ja -tehtävien lisäksi tärkeät kompetenssit ja taidot ovat tärkeänä perustana pätevyymiselle/koulutukselle. Toteuttaakseen korkealaatuista työtä käytetyn tavaran kaupan sektorilla, että työntekijöillä on useita tehtävätaitoja ja kompetensseja (ks. luku 5). Nämä täytyvät olla sisällytettynä pätevyymisen/koulutuksen piiriin. Yksityiskohtaisen ja paremman yhteenvedon laatimiseksi listatut ydinprosessit ja -tehtävät sekä kompetenssit ja taidot luvussa 5 ovat perustana mahdollisille pätevyymisprofiileille ja ne tulisi huomioida. Lukuisat työprosessit ja -tehtävät klusteroitii myöhemmän työprosesseihin keskittyvän kehityksen kontekstissa. Ne ottavat huomioon yhdenmukaisuudet eri liiketoiminta-alueilla ottaen kuitenkin huomioon erityiskohdat yksittäisillä liiketoiminta-alueilla.

## 5 Yhteenveto ydin työprosesseista, alatehtävistä ja tarvittavat kompetenssit pätevyymisprofiilien luomiseksi

Ydintyöprosessi	Alakohtaiset tehtävät	Kompetenssit/taidot
<b>Johtaminen/koko liiketoiminnan hallinta</b>	Henkilöstösuunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky kommunikoida (suullisesti ja ei-suullisesti)</li> <li>- kyky organisoida</li> <li>- henkilöstörakenteen ja henkilöstöressurssien kehityksen osaaminen</li> </ul>
	Yleisten hallinnollisten tehtävien toteutus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjanpito</li> <li>- palkkahallinnon osaaminen</li> <li>- kyky käyttää yleisiä tietokoneohjelmia (IT-taidot)</li> <li>- kyky organisoida toimisto</li> <li>- kyky dokumentoida työstä (tehdä raportteja)</li> <li>- tiedon tallentamisen osaaminen</li> </ul>

	Työvuorojen, -tehtävien ja työajan suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky organisoida</li> <li>- kyky järjestää</li> <li>- kyky optimoida tehokkuus</li> <li>- hallintotaidot</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- logistiikkaosaaminen</li> <li>- kyky ymmärtää työntekijöiden tarpeita</li> <li>- kyky soveltaa suunnitelmia odottamattomissa tilanteissa (joustavuus)</li> <li>- kyky tarkastaa työvälineet</li> <li>- työpajan ja työmaan tehtävien osaaminen</li> <li>- kyky valmistaa ohjeet</li> <li>- kyky varmistaa työturvallisuus</li> </ul>
	Työharjoittelun organisointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky organisoida</li> <li>- hallintotaidot</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- kyky kouluttaa</li> <li>- kyky huomioida koulutustarve</li> <li>- kyky sopeuttaa työharjoittelijoiden määrä organisaation tarpeisiin</li> </ul>
	Työn valvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky organisoida</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- hallintotaidot</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- kyky huomata työntekijöiden ongelmat työssä</li> <li>- kyky laadunvarmistukseen</li> </ul>
	Yrityksen esittely ulospäin (esim. viranomaisille)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- neuvottelutaidot</li> <li>- kyky käyttäytyä sopivasti eri tilanteissa</li> <li>- kyky hoitaa suhteita</li> <li>- kyky esittää yrityksen pääperiaatteet</li> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- markkinatietous</li> <li>- kyky suunnitella imagoa</li> </ul>

<b>Tuotteiden/asialkaiden hankinta</b>	Mainontamenetelmien organisointi ja luominen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkinointitaidot</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- luovuus (muotoilutekniikoiden osaaminen)</li> <li>- kyky organisoida eri markkinointimenetelmät</li> <li>- kyky toteuttaa kuluttajamainontaa</li> <li>- kyky sanoilla</li> <li>- paikallisten markkinoiden tuntemus</li> <li>- paikallisen median tuntemus</li> <li>- customer-oriented</li> </ul>
	Markkinoiden tutkiminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkina-analyysien osaaminen, tutkiminen</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- markkinatuntemus( trendit, kilpailijat)</li> <li>- kyky tunnistaa kohderyhmät ja heidän tarpeet</li> <li>- sosiologiset taidot</li> </ul>
	Myyntitarjousten etsintä eri medioista ja vertailu yrityksen tarpeisiin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkina-analyysien osaaminen, tutkiminen</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- sektorin tuntemus</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- median tuntemus (Internet, lehdet, jne.)</li> <li>- myyntikelpoisen tavarantuntemus</li> <li>- markkinahintojen tuntemus</li> <li>- tuotetietous</li> <li>- kyky tunnistaa myyntitarjoukset</li> </ul>
	Verkostojen ja kontaktien säilyttäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- kyky organisoida</li> <li>- kyky luoda kontakteja</li> <li>- sektorin tuntemus</li> <li>- motivaatio ja sitoutuminen</li> <li>- kyky tehdä paljon töitä tarpeen vaatiessa</li> </ul>

	Participation in sales campaigns (e.g. open day, fashion shows)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tutkimusosaaminen</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- kyky organisoida</li> <li>- sektorin tuntemus</li> <li>- IT-aidot</li> <li>- luovuus</li> <li>- kyky huomata yrityksen erityistarjoukset</li> <li>- kyky tehdä sopivia ehdotuksia toimintoihin</li> <li>- kyky organisoida kausittaisia tapahtumia</li> <li>- markkinointiosaaminen</li> </ul>
	Suhdetoiminta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- kyky tuottaa toimittajille ja asiakkaille informaatiota</li> <li>- kyky toimia paikallisten sidosryhmien kanssa</li> </ul>
	Mainontatuotteiden luominen (esitteet ja mainokset)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- luovuus (muotoilutekniikoiden tuntemus)</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- IT-aidot</li> <li>- kyky sanoilla</li> <li>- mainontamenetelmien ja organisoinnin taito</li> <li>- tuntemus erikoistuneista ja tunnetuista julkaisijoista</li> </ul>
<b>Tavaroiden vastaanoton organisointi</b>	Toimitusten/tavaroiden tarjousten vastaanotto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hallintotaidot</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- tuntemus valikoimasta</li> <li>- logistiikkaosaaminen</li> <li>- kyky ostaa tavaroita</li> <li>- kyky arvioida tavaroita</li> <li>- tuntemus markkinoiden tarpeista</li> </ul>
	Kuljetuksen, vastaanoton ja työpajan välinen koordinointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hallintotaidot</li> <li>- IT-aidot</li> <li>- logistiikkaosaaminen</li> <li>- varaston kapasiteetin tuntemus</li> <li>- kyky organisoida</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- kyky koordinoida työprosesseja</li> </ul>

	Tavaroiden haun suunnittelu ja organisointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hallintotaidot</li> <li>- ostotoiminnan tuntemus</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- logistiikkaosaaminen</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- kyky organisoida</li> </ul>
	Reittisuunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- logistiikkataidot</li> <li>- kyky organisoida (jakelu)</li> <li>- paikallistuntemus</li> <li>- kyky käyttää digitaalisia suunnistuslaitteita</li> </ul>
	Kuljetus liikkeeseen toimituspapereiden mukaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hallintotaidot</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- kyky ymmärtää ohjeita</li> <li>- kyky käsitellä dokumentteja</li> </ul>
	Kyky arvioida lahjoitukset (esim. tuotteiden kunto, laatu ja määrä.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sektorin tuntemus</li> <li>- kyky hinnoitella</li> <li>- kirjanpito taito</li> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- kyky arvioida tavaroita (tunnistaa puuttee)</li> <li>- kyky organisoida</li> <li>- tuntemus markkinoiden tarpeista</li> </ul>
<b>Tavaroiden osto ja vastaanotto</b>	laadun tarkastus (esim. kunto ja toimivuus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky tarkastaa laatu</li> <li>- hallintotaidot</li> <li>- tuntemus tavaroiden toiminnoista teknologiasta ja materiaaleista,</li> <li>- tuntemus laaduntakaussysteemistä</li> <li>- kyky operoida laatuvaatimusten mukaan</li> </ul>
	Uudelleenmyyntihinnan ja korjauskustannusten arviointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hintojen tuntemus</li> <li>- laskutaito</li> <li>- materiaalituntemus</li> <li>- kyky arvioida korjauskustannuksia</li> <li>- tuntemus tavaroiden arvosta</li> <li>- kyky arvioida korjausaika</li> <li>- markkinatuntemus</li> </ul>
	Ostojen hinnoittelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hinnoittelutaito</li> <li>- markkina-analyysi ja tutkimustieto</li> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- market knowledge</li> <li>- kyky arvioida tuotteiden laatua suhteessa niiden kuntoon</li> <li>- kyky arvioida työkustannuksia</li> <li>- tuotetuntemus</li> </ul>

	Lajittelu sisäisten standardien mukaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- sisäisten standardien tuntemus</li> <li>- kyky erotella tavaroita</li> <li>- logistiikkaosaaminen</li> </ul>
	Ostettujen tavaroiden dokumentointi (esim. inventaariosysteemin mukaan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hallintotaidot</li> <li>- ostotoiminnan tuntemus</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- kyky erotella tavaroita</li> <li>- kyky työskennellä huolellisesti</li> <li>- tarvittavan dokumentoinnin tuntemus</li> </ul>
	Tavaroiden kuljetus eri työpisteille	<ul style="list-style-type: none"> <li>- logistiikkaosaaminen</li> <li>- materiaalituntemus (kuljetustapoen valitsemiseksi)</li> <li>- muiden työpisteiden tuntemus</li> </ul>
<b>Tavaroiden säilytys</b>	Tavaroiden lajittelu varastointisysteemistä riippuen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky valvoa varastoa</li> <li>- tuntemus varastointisysteemistä ja oloista</li> <li>- sisäisten luokitteluiden tuntemus</li> <li>- materiaalituntemus</li> <li>- kyky olla vahingoittamatta tuotteita</li> </ul>
	Tuotteiden kuljetus varastoon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- logistiikkataidot</li> <li>- materiaalituntemus</li> <li>- fyysinen voima</li> <li>- trukin ajolupa</li> <li>- kyky olla vahingoittamatta tuotteita kuljetuksessa</li> <li>- kyky olla huolellinen ja kärsivällinen</li> <li>- kyky organisoida</li> <li>- eri kuljetusmenetelmien tuntemus</li> </ul>
	Tavaroiden varastoon asettelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- varaston tuntemus</li> <li>- tuntemus varaston oloista</li> <li>- kyky sopeuttaa</li> </ul>
	Tavaroiden hävittäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- varaston tuntemus</li> <li>- kausivaihtelun tuntemus</li> </ul>
	Tavaroiden valmistelu jakeluun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- varaston tuntemus</li> <li>- tuntemus tavaroiden pakkaus- ja jakeluoloista</li> <li>- kyky käsitellä tavaroita huolellisesti</li> <li>- kyky organisoida</li> </ul>

<b>Tavaroiden myynti</b>	Myynnin hinnoittelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hinnoittelu ja laskutaito</li> <li>- kirjanpitotaito</li> <li>- markkina ja tuotetuntemus</li> <li>- kyky arvioida käytettyjen tavaroiden arvo</li> </ul>
	Tuotteiden merkintä	<ul style="list-style-type: none"> <li>- myyntituntemus</li> <li>- kyky toimia yksinkertaisten ohjeiden mukaan</li> <li>- kyky toimia huolellisesti ja kärsivällisesti</li> </ul>
	Tavaroiden luokittelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- myyntiosaaminen</li> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- kyky erotella tavaroita</li> <li>- logistiikkaosaaminen</li> <li>- kyky löytää tavaroille tila liikkeessä</li> </ul>
	Tuotteiden esillepano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- luovuus</li> <li>- suunnittelutaidot</li> <li>- tuntemus tavaroiden järjestelystä</li> </ul>
	Myynti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Myyntitaito/kokemus</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- asiakassuuntautuneisuus</li> <li>- rehellisyys</li> <li>- kyky auttaa asiakasta</li> </ul>
	kassakoneen ja inventointisysteemin käyttö	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hallintotaidot</li> <li>- varaston tuntemus</li> <li>- IT-aidot</li> <li>- kyky käsitellä rahaa</li> <li>- taloudellinen ajattelu kapasiteetin laskemiseksi</li> <li>- kyky käyttää kassakonetta ja inventointisysteemiä</li> </ul>
	Tarjoustenteko Internetissä	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- IT-aidot(muotoiluteknologia)</li> <li>- kyky internetin tekstin käyttöön</li> <li>- markkinasuuntautuneisuus</li> <li>- markkina-analyysin tuntemus</li> </ul>
	Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakassuuntautuneisuus</li> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- kyky valitusten hallintaan</li> <li>- takuutuntemus</li> <li>- kyky neuvoa asiakkaita</li> </ul>
	Vaikeiden asiakkaiden käsittely	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky kommunikoida</li> <li>- kyky käsitellä konflikteja</li> </ul>

<b>Tavaroiden kuljetus</b>	Kuljetusajoneuvon ajaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ajokortti</li> <li>- terveyden ja turvallisuuden tuntemus</li> <li>- paikallistuntemus</li> <li>- luotettavuus</li> </ul>
	Tavaroiden lastaaminen ja purkaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- terveys- ja turvallisuus, sekä rahtiturvallisuustuntemus</li> <li>- tavaroiden käsittelyn tuntemus</li> <li>- fyysinen voima</li> <li>- (ehkä) trukinajolupa</li> <li>- kyky lastata ja purkaa tavaroita</li> </ul>
	Tavaroiden lastaamisen valvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- terveys- ja turvallisuus, sekä rahtiturvallisuustuntemus</li> <li>- tavaroiden käsittelyn tuntemus</li> <li>- kyky tunnistaa erikoiskriteerit lastauksessa (esim. vaaralliset aineet)</li> <li>- kyky arvioida tavaroiden kuljetettavuutta</li> <li>- kyky hallita dokumentteja</li> </ul>
	Reitin organisointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- logistiikkaosaaminen</li> <li>- paikallistuntemus</li> <li>- kyky organisoida (toiminnot, aikataulu)</li> <li>- kyky ajatella taloudellisesti ja ympäristöystävällisesti</li> </ul>
	Toimituspapereiden organisointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hallintotaidot</li> <li>- kyky käsitellä toimituspapereita oikein</li> <li>- IT-taidot</li> <li>- kyky operoida inventaariosysteemin kanssa</li> </ul>
	Tavaroiden purkaminen toimittajan toimesta (huonekalut, isot sähkölaitteet)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- terveyden ja turvallisuuden tuntemus</li> <li>- lainsäädännön tuntemus</li> <li>- kyky työskennellä tarkasti</li> <li>- kyky käyttää työkaluja</li> <li>- purkutoiminnan tuntemus</li> <li>- käsityötaidot</li> <li>- sähkötekniikan tuntemus</li> </ul>
<b>Sähkölaitteiden ja huonekalujen purku ja hävitys</b>	Tavaroiden purku käsin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky käyttää työkaluja</li> <li>- kyky tunnistaa tavaroiden arvo</li> <li>- kyky purkaa varaosat ehjänä</li> </ul>
	Haitallisten aineiden poisto tavaroista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky käyttää työkaluja</li> <li>- kyky tunnistaa materiaalit ja osat</li> <li>- tuntemus haitallisista aineista</li> <li>- turvallisuuden ja terveyden tuntemus</li> </ul>

	Hajotettujen osien jaottelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky tunnistaa eri osat ja niiden arvo</li> <li>- kyky luokitella osia</li> <li>- kyky työskennellä tarkasti</li> <li>- kyky tarkistaa yksittäisiä osia</li> </ul>
	Purkamisen dokumentointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky täyttää lomakkeita</li> <li>- IT-aidot</li> <li>- eri tavaraluokkien tuntemus</li> <li>- purkamisen aikataulujen tuntemus</li> </ul>
<b>Sähkölaitteiden korjaus ja puhdistus</b>	Laadun tarkistus (toimivuus, optisuus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky tehdä laaduntarkistus</li> <li>- tavaroiden toimivuuden tuntemus</li> <li>- kyky arvioida tavaroiden kunto</li> <li>- kyky arvioida jälleenmyyntiarvo</li> <li>- kyky arvioida tavaroiden korjausmahdollisuus</li> </ul>
	Laitteiden huolto ja korjaus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- puhdistustaito (puhdistusaineista ja menetelmistä)</li> <li>- mekaaniset taidot (työkalut)</li> <li>- tavaroiden toimintojen tuntemus</li> <li>- kyky toimia teknisten ohjeiden mukaan</li> </ul>
	Korjauskustannusten laskenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- laskutaito</li> <li>- IT-aidot</li> <li>- kyky arvioida varaosien hintoja ja korjausaikoja</li> </ul>
	Varaosien vaihto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- käsityötaidot (työkalujen käyttö)</li> <li>- Laitteiden ja varaosien toiminnan tuntemus</li> <li>- inventoinnin tuntemus</li> </ul>
	Varaosien osto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- markkinatuntemus</li> <li>- kyky organisoida</li> <li>- IT-aidot</li> <li>- laskutaito</li> <li>- vaihto-osien tuntemus ja alk.peräiskäyttö</li> <li>- varaosien hintatietous</li> </ul>
	Lopullinen valvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky tarkistaa laatu</li> <li>- laitteiden toiminnan tuntemus</li> <li>- laadunvarmistusjärjestelmistä</li> <li>- kyky toimis laadun varmistussääntöjen mukaan</li> <li>- säännösten ja standardien tuntemus</li> </ul>

<b>Huonekalujen puhdistus ja korjaus</b>	Laadun tarkistus (esim.toimivuus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky tehdä laadun tarkistus</li> <li>- tuotetuntemus (oikea toiminto vikojen korjaamiseksi)</li> <li>- materiaalituntemus</li> </ul>
	Puhdistus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- puhdistustaito (puhdistusmateriaaleista ja menetelmistä)</li> <li>- kyky estää materiaalien vaurioituminen</li> <li>- valmius epäsuosittuun työhön</li> </ul>
	Puuttuvien osien korjaus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- mekaaniset taidot/ nikkarointitaidot (työkalujen käyttö)</li> <li>- tuntemus osien alk.peräisestä käytöstä</li> <li>- tuntemus varaosien inventoinnista</li> </ul>
	Lopullinen valvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky tehdä laadun tarkistus (virheiden tunnistus tulevaisuuden virheiden välttämiseksi)</li> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- materiaalituntemus</li> <li>- tuntemus laadunvarmistusjärjestelmistä</li> <li>- kyky toimia laadunvarmistussäänösten mukaan</li> <li>- standardien ja määräysten tuntemus</li> </ul>
	Huonekalujen purku	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- kyky käyttää työkaluja</li> <li>- kierrätystuntemus</li> <li>- kyky työskennellä huolellisesti</li> <li>- käsityötaidot</li> </ul>
	Uusien huonekalujen tekeminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- käsityötaidot/nikkarointitaidot</li> <li>- kyky suunnitella</li> <li>- kyky liittää osat toisiinsa</li> <li>- luovuus</li> </ul>
<b>Tekstiilien puhdistus ja korjaus</b>	Tekstiilien laadun arvostus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- markkinointiosaaminen</li> <li>- muodin tuntemus</li> <li>- kyky tunnistaa tekstiilien vikoja</li> </ul>

	Eri koneiden käyttö (esim. pesukoneen ja silitysraudan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- turvallisuuden ja terveyden tuntemus</li> <li>- materiaalituntemus</li> <li>- kotitaloustaidot</li> <li>- kyky käyttää kotitalousvälineitä</li> <li>- toteuttaa yksinkertaisia ohjeita</li> </ul>
	Korjauskustannusten arvostus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- laskutaito</li> <li>- kyky arvioida varaosien hintoja ja korjausaikoja</li> </ul>
	Ompelu ja korjaustoiminta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- terveellisuuden ja turvallisuuden tuntemus</li> <li>- ompelutaito</li> </ul>
	Silittäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- terveellisuuden ja turvallisuuden tuntemus</li> <li>- silitystaito(laitteen ja kädentaito)</li> </ul>
	Puhdistus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- turvallisuuden ja terveyden tuntemus</li> <li>- puhdistustaito (puhdistusmateriaaleista ja -menetelmistä)</li> <li>- material knowledge</li> </ul>
	Esijaottelu sisäisen luokittelun mukaisesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetuntemus</li> <li>- merkkituntemus</li> <li>- sisäisen jaottelun tuntemus</li> <li>- kyky jaotella tuotteita kausittain</li> <li>- sisäisten luokkien tuntemus</li> </ul>
	Lopullinen valvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyky tehdä laadun tarkistus</li> <li>- kyky tunnistaa tekstiilit ja tyyllisuuntaukset</li> <li>- kyky tunnistaa sopivat tuotteet myyntiin</li> <li>- laadunvarmistusjärjestelmän tuntemus</li> <li>- kyky toimia laadunvarmistussäännösten mukaan</li> <li>- standardien ja säännösten tuntemus</li> </ul>

## 6 Kuvaus mahdollisista pätevyymiskonsepteista

Kuten voidaan nähdä sektorikohtaisten työprosessien ja kaikille liiketoiminta-alueille oleellisten työprosessien kuvauksesta (luku 2) sekä sektorikohtaisten ydin työprosessien, tehtävien sekä kompetenssien ja kykyjen kuvauksesta (luku 5), käytetyn tavaran kaupan sektori Euroopassa kattaa laajan työkentän. Sen myötä on potentiaalista kehittää sektorikohtaiset ja Euroopan laajuiset pätevyymiskonseptit peruskoulutukseen erityisesti kohderyhmälle eli vajaakuntoisille ja vajaan ammattitaidon omaaville. Kun tähän asti rakenteelliset erot ovat estäneet yhtenäisen pätevyymisen/koulutuksen, voimme todeta tilannekohtaisen analyysin perusteella että työprosessien ja tehtävien välillä on useita yhtäläisyyksiä. Sekä maiden välisiä että eri liiketoiminnan välisiä yhtäläisyyksiä oli havaittavissa, jotka eivät olleet kiinni yritysmuodosta (voittoa tavoitteleva, voittoa tavoittelematon). Kaikille maille yhteiset liiketoiminta-alueiden vaihtelevuus sekä useat työprosessit ja tehtävät mahdollistavat eri suunnittelumalleja ja lähestymistapoja rakenteisiin ja järjestyksen sisältöön sekä mahdollisen pätevyymiskonseptin kehittämiseen käytetyn tavaran kaupan sektorille.

Sektorikohtaisen pätevyymisen kehittäminen voi vaihdella peruskoulutuksesta jatkokoulutukseen. Kuitenkin, pätevyyminen olisi luotava kaikille liiketoiminta-alueille ottaen huomioon tavoitteen kehittää Euroopan laajuinen, yhtenäinen pätevyyminen/koulutus ja antaa harjoittelijoille mahdollisuus osallistua laajalle alueelle. Silti erityisiä liiketoiminta-alueiden eroja ei voida jättää huomioimatta. Ne tulisi huomioida tärkeänä osana korkealaatuista pätevyymistä. Kun yleinen tehtäväalue on perustana mahdolliselle pätevyymiselle, sektorikohtaiset tehtävät ovat hyödyllinen ammatillinen täydellisyys, jota ei voida unohtaa. Tässä vaiheessa on huomioitava, että yleiseen tehtäväalueeseen kuuluu erityiset liiketoiminta-alueiden yksityiskohdat. Nämä voidaan sisällyttää pätevyymisen sisällön suunnitteluun, ilman vahvaa suuntaa erikoistumiseen. Kaikki luvussa 5 luetellut ydintyöprosessit tulisi ottaa huomioon mahdollisessa pätevyymisessä/koulutuksessa, huomioiden myös liiketoiminta-alueiden yksityiskohdat. Hyvin erikoistuneet tehtävät kuten sähkölaitteiden/huonekalujen purku ja hävittäminen sekä eri liiketoiminta-alueiden (sähkölaitteiden, huonekalujen, tekstiilien) puhdistus ja korjaus tulisi ottaa huomioon pätevyymisessä täydellisyyden vuoksi - ainakin perustuntemuksen osalta. Ne voidaan sisällyttää syvennettyinä erikoistumiskoulutuksena pätevyymisessä.

Yksi mahdollinen lähestymistapa tulevaan pätevyymiseen/koulutukseen olisi ydintehtävien rakentaminen loogisten kompetenssien mukaisesti Dreyfuksen ja Dreyfyksen (1986) mukaisesti. Tämä lähestymistapa kuvaa kehitystä aloittelijasta asiantuntijaksi: noviisi, edistynyt aloittelija, kyvykäs toimija, ammattilainen, asiantuntija. Kuitenkin, mahdolliseen peruskoulutukseen käytetyn tavaran kaupan specialistiksi kolmijaotteinen valmistuminen tehtävien vaikeustason mukaan aloittelija, edistynyt ja asiantuntijatasoilla (ks.taulukko 2).

Opetus- alue	Kompetenssi- kehitystaso	Ammatilliset tehtävät
1	<b>Aloittelija</b>	1. Tavaroiden kuljetus 2. Tavaroiden varastoiminen 3. Sähkölaitteiden/huonekalujen purku ja hävittäminen 4. Sähkölaitteiden/tekstiilien/huonekalujen puhdistus ja korjaaminen
2	<b>Edistynyt</b>	5. Tuotteiden vastaanoton organisointi 6. Tuotteiden osto ja vastaanotto 7. Liiketoimintojen hallinto 8. Myynti 9. Tuotteiden ja asiakkaiden hankkiminen
3	<b>Asiantuntija</b>	10. Elektroniikkalaitteiden huolto 11. Huonekalujen tekeminen/entisöinti

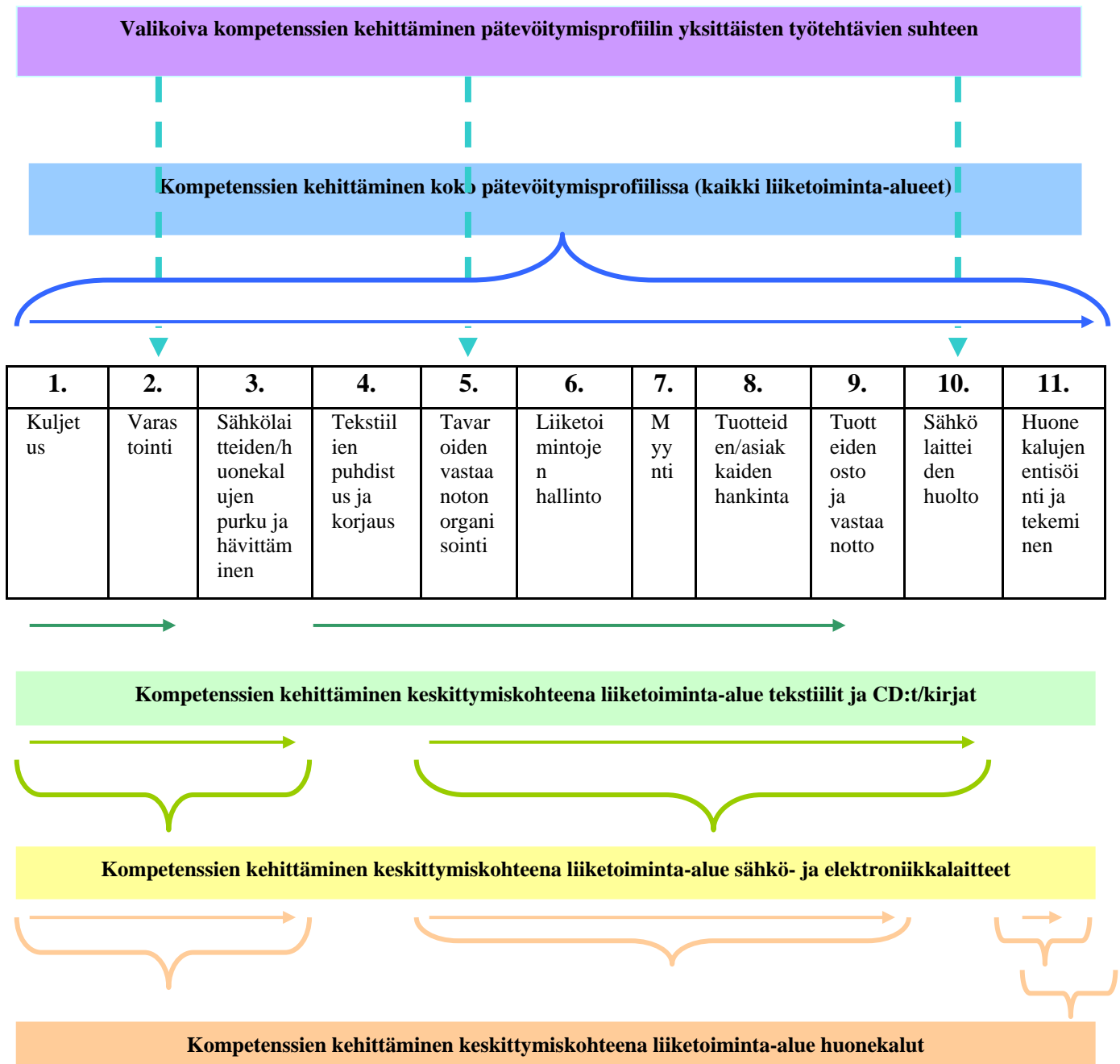
*Taulukko 2 Looginen kehitys rakentuen ydintehtävistä mahdolliseen pätevytyymiseen Käytetyn tavaran kaupan specialistiksi*

Tämä pätevytyminen/koulutus voitaisiin toteuttaa kolmessa tasossa ja voitaisiin sopeuttaa kohderyhmän puutteisiin - sekä niiden jotka työskentelevät jo alalla että uusien tulokkaiden, jotka hakevat alalle - tai valmistaa operationaalisia alueita tulevaisuudessa. Lisäksi, olisi mahdollisuus valmistuneen koulutukseen, joka on sopeutettu eri koulutus- ja pätevytymistasoihin koulutettavalle. Siten voidaan saavuttaa yksittäisiä sertifiointeja. Yhden sertifiointin saavutettua voi tavoitella seuraavaa tasoa. Tämä lähestymistapa ottaa huomioon, että käytetyn tavaran kaupan sektorilla on työllistettynä useita vajaakuntoisia ilman koulutusta. Tällä kohderyhmällä on usein puuttuva motivaatio ja pysyvyys halu suorittaa pitkä koulutus, joten he voivat enintään suorittaa matalimman tason esitellystä mallista.

Toinen ja erittäin joustava lähestymistapa tarjoaa pätevytyimis/koulutusmoduulin (kuten kuvassa 2) jota ovat suositelleet alan asiantuntijat ottaen huomioon että iso osa sektorin työntekijöistä on vajaakuntoisia tai vajaan ammattitaidon omaavia. Tämä pätevytyymismuoto toisaalta luetellun kompetenssikehityksen kuten taulukossa 2 ja toisaalta mahdollisuuksia koulutukseen useilla alueilla koulutettaville, joilla on joitakin puutteita, esim. keskittyen 1 ja 11 välillä, jotka ovat esitettyinä kuvassa 2. Tällainen pätevytyminen voitaisiin suunnitella itsenäisinä moduuleina sertifioiduiksi tai osina (esim. 1-4 aloittelijan taso) osittaisen koulutuksen tai kaikkien osien (1-11) eli koko koulutuksen suorittamiseksi. Itsenäinen koulutusmoduuli mahdollistaisi eräiden liiketoiminta-alueiden erityiskoulutuksen. Esimerkiksi liiketoiminta-alueilla "tekstiilit ja CD:t/ kirjat" kompetenssikehityksen pääasia ovat moduuli 1 , 2 ja 4-9, koska nämä työprosessit ovat tärkeitä kyseisille liiketoiminta-alueille. Tämän mukaan, liiketoiminta-alueilla on pääalueita "sähkölaitteet2 ja ""huonekalut" kuten kuvassa 2 näkyy. Näin pätevytyminen voidaan tarjota riippumatta ajasta ja useilla tasoilla koulutettavien tarpeiden mukaan. Lisäksi moduulimuoto pätevytyymiseen - tiettyjen laatustandardien mukaan – tarjoaa mahdollisuuden, huomioiden Euroopan laajuiseen pätevytyymisen, jatkaa koulutusta toisessa maassa myöhemmin ilman ongelmia. Ja lisäksi itsenäisten koulutusmoduulien hyväksyttävyyys eri maissa ratkaistaisiin, koska ne ovat mahdollisia

muissa kursseissa.

Lopuksi on huomioitava, että analyysi Euroopan käytetyn tavaran kaupan sektorista ei pelkästään luonut tarvetta työntekijöiden koulutukseen. Myös odotettava käytetyn tavaran kaupan kehitys luo tarvetta peruskoulutukseen esimerkiksi käytetyn tavaran spesialistiksi. Monet yksityiskohdat työprosessien ja tehtävien suhteen osoittavat että on järkevää tuoda peruskoulutus käytetyn tavaran kaupan alalle. Siksi useat liiketoiminta-alueet ja tehtäväkentät tarjoavat paljon mahdollisuuksia erikoistumiseen.



Kuva 2: Yleiskuva mahdollisista pätevyymistavoista