



23.9.2021

Opetushallitus

OPH-3567-2021

## Lausunto ajoneuvoalan perustutkinnon perusteiden luonnoksesta<sup>1</sup>

### *Yleiset huomiot*

Palvelualojen ammattiliitto (PAM) kiittää mahdollisuudesta lausua näkemyksensä ajoneuvoalan perustutkinnon perusteiden luonnoksesta.

Sähkö- ja hybridautojen määrä lisääntyy nopeasti Suomessa. Tämä autokannan muutos on huomioitu perustutkinnon perusteissa. Lisäksi tutkinnon eri osissa on huomioitu työturvallisuusriskit (tunnistaminen ja ennaltaehkäisy).

PAM korostaa, että myyjän rooli on keskeinen asiakkuuksien ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Lisäksi myyjien työtehtävissä korostuvat päivittäin sosiaalinen ja psykologinen osaaminen. Näistä syistä on tärkeää, että myyjillä on riittävä tuotteiden ja palveluiden ostokäyttäytymiseen liittyvä osaaminen.

### *Kehittämisehdotukset*

Työturvallisuuteen liittyvät asiat huomioidaan pääosin hyvin ammattitaitovaatimuksissa. PAM korostaa, että työturvallisuuteen liittyvien vaatimusten lisäksi kaikkien tutkintojen ammattitaitovaatimukseen tulee lisätä selkeästi vaatimus työlainsäädäntöön ja oman alan työehtosopimukseen liittyvästä osaamisesta työmarkkinoilla tapahtuvan sosiaalisen polkumyynnin vähentämiseksi. (Nyt vaatimus työlainsäädäntöön ja oman alansa työehtosopimukseen liittyvästä osaamisesta on sisällytetty vain 2.40. Ajoneuvokaupan myyntitehtävissä toimiminen-osioon.)

Edellä mainitun täydennyksen lisäksi PAM esittää muutamia kehittämisehdotuksia erityisesti osioihin, joissa painottuvat asiakaspalveluiden laatuun liittyvät tekijät.

Kohdassa 2.42. (Toimiminen ajoneuvoalan liiketoimintaympäristössä) opiskelijan edellytetään hankkivan rakenteellista ja toiminnallista tietoa ajoneuvoalan toimintaympäristöstä sosiaalisen median kautta. PAM korostaa, että sosiaalisen median lisäksi on tärkeää, että opiskelija osaa hakea tietoa monipuolisesti eri tietolähteistä (ammattijulkaisut, messut, verkkolähteet, jne.). Muussa tapauksessa vaarana on, että työntekijöiden tiedonhankintataidot eivät vastaa työelämän vaatimuksia. Lisäksi opiskeluissa tulisi painottaa mediakriittisiä taitoja.

Asiakaskohtaamista ja myyntitilannetta koskeissa osioissa (2.44. Ajoneuvon myyntiprosessin toteuttaminen) tulisi ottaa tarkemmin huomioon palveluiden monikanavaisuus ja digitalisoituminen, koska jo tällä hetkellä Suomessa toimii autoliikkeitä, joilla ei ole lainkaan perinteisiä kivijalkamyymälöitä.

<sup>1</sup> Lausunto annetaan Lausuntopalvelu.fi -verkkopalvelun kautta.



23.9.2021

Kohdassa 2.53. (Videomyyntityö) opiskelijan osaamisvaatimuksin kuuluvat etämyyntiin ja kotimyyntiin liittyvä osaaminen. Etä- ja kotimyyntiin liittyvän osaamisen lisäksi osaamisvaatimukseen tulisi sisällyttää kuluttajansuojalakiin liittyviä opintoja (ml. virhevastuu ja takuu, vastuunjako ajoneuvovalmistajan ja myyntiliikkeen kesken, kuluttajan velvollisuudet), koska kuluttajansuojalakiä sovelletaan autokauppaan kuluttajan ostaessa uuden tai käytetyn auton yritykseltä. Asian tärkeyttä korostaa se, että vuonna 2019 Kuluttajariitalautakunnalta pyydettiin toiseksi eniten ratkaisupyynnöjä henkilöautojen kaupasta ja näiden ratkaisupyynnöjen määrä on nousussa (esim. vuodesta 2018 vuoteen 2019 ratkaisupyynnöjen määrä nousi +116).

Ajoneuvoalan perustutkinnon perusteita koskeva luonnos sisältää lisävarusteisiin liittyviä opintoja (2.19. Uusien tuotteiden varustelu ja kokoaminen ja 2.26. Ajoneuvon lisävarustetyöt). PAM korostaa, että autoliikkeissä lisävarusteiden myyntiin liittyvää osaamista pidetään erittäin tärkeänä. Tästä syystä on tärkeää, että myös myyjillä on riittävästi tietoja lisävarusteista ja niiden ominaisuuksista.

Ajoneuvoalalla työntekijät kohtaavat asiakkaita huolto-, korjaus- kuin myyntitilanteissa. Tulevaisuudessa myös yhä useampi työpaikka on monikulttuurinen. Näistä syistä on tärkeää, että myös ajoneuvoalan opinnoissa korostetaan monikulttuurista osaamista (ml. vuorovaikutustaidot ja työtehtävissä tarvittava kielitaito).

Lopuksi PAM toteaa, että opiskelijoita tulee kannustaa itseohjautuvuuteen ja suunnitelmallisuuteen, koska näiden taitojen merkitys tulee korostumaan tulevaisuuden työelämässä elinikäiseen oppimiseen sekä työyhteisössä tarvittavien vuorovaikutustaitojen ohella.

Helsingissä 23.9.2021

PALVELUALOJEN AMMATTILIITTO PAM ry

Annika Rönni-Sällinen  
puheenjohtaja

Lisätietoja:  
Katri Jakosuo, koulutuspoliittinen asiantuntija  
puh. 044 750 4529  
katri.jakosuo@pam.fi