

Kauneudenhoitoalan tulevaisuuden osaamistarpeet

Laura Pylväs
Tutkija, KM
Tampereen yliopisto,
Kasvatustieteiden yksikkö
laur.pylvas@uta.fi

Hilkka Roisko
Koulutuspäällikkö, KT
Tampereen yliopisto,
Kasvatustieteiden yksikkö
hilkka.roisko@uta.fi

Tiivistelmä

Tässä artikkelissa tarkastellaan kauneudenhoitoalan tulevaisuuden osaamistarpeita laadullisen ennakoinnin näkökulmasta. Tutkimusotteena käytetään kirjallisuuskatsausta (*literature review*), jonka avulla tutkimuskysymyksiin haetaan vastausta jo olemassa olevien aineistojen pohjalta. Tavoitteena on luoda synteesi samaa tutkimusaihetta koskevista tutkimustuloksista, päästä tutkimuskysymysten avulla syvemmälle tutkittavaan aiheeseen sekä lisätä ymmärrystä tutkimusaiheen sijoittumisesta tutkimuskentälle (e.g. Aveyard, 2010).

Kauneudenhoitoalan ammattilaisen keskeinen osaaminen tulee jatkossakin koostumaan vahvoista ammatillista perustaidoista ja substanssiosaamisesta. Yritysten monipuolistaessa tarjontaansa ja ammattialojen

välisen rajapintojen hämärtyessä perusosaamisen rinnalle nousee myös yhä vahvemmin tarve erikoisosaamiselle. Uudellaisten kädentaitoihin liittyvien osaamiskombinaatioiden lisäksi alan ammatilliseen osaamiseen liitetään mm. liiketoimintaosaaminen, verkostoosaaminen, asiakaspalvelutaidot, kansainvälisyystaidot, ympäristöosaaminen sekä tietotekninen osaaminen (mm. medialukutaito). Palvelualoilla menestymisen nähdään myös kietoutuvan yksilön henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuten motivaatioon, yritteliäisyyteen, luovuuteen, muutosvalmiuteen ja itsearviointitaitoihin, joiden kehittämiseen tulisi kiinnittää huomiota koulutuksessa muiden ammatillisten taitojen ohella.

Avainsanat: *kauneudenhoitoala, parturi-kampaaja, kosmetologi, estenomi, osaamistarpeet*

Abstract

This article discusses the future needs of expertise in the beauty care trade from the qualitative point of view. The study method is based on literature review that seeks to answer the research questions by analyzing relevant literature relating to a research topic. The goal of a literature review is to synthesize an extensive and diverse data from a set of identical studies, broaden the base of studies and deepen the understanding of a research topic (e.g. Aveyard, 2010).

The central expertise of a beauty care professional will continue to consist of strong basic skills and competence for substance. Along with the basic skills, the need for the special skills will be increasing

in the future as the companies are diversifying their demand, and the interface between professions are obscuring. In addition to the combinations of new type of manual skills, vocational competency will be consisting of business-, network-, customer service-, multicultural-, environmental- and technological competencies (such as media reading skills). The success in the service sector is also seen to be related to one's personal characteristics such as motivation, initiative, creativity, readiness for change and self-reflection skills that needs be taken into consideration in education along with other vocational competencies.

Keywords: *beauty care, hairdresser, cosmetologist, bachelor of beauty and cosmetics, need for expertise*

Johdanto

Toimintaympäristöjen muuttuessa on tulevaisuutta koskevan ennakointitiedon jakamisesta erilaisille asiakasryhmille tulossa entistä tärkeämpi tehtävä. Osaamistarpeiden ennakointi (laadullinen ennakointi) tuottaa tietoja tulevaisuuden osaamistarpeista ja osaamisen painopisteiden muutoksista kuten myös kokonaan uusista osaamisalueista ja työelämän tarvitsemista uudenlaisista osaamiskombinaatioista. Ennakoinnin tarkoituksena on tarjota perusteltuja näkemyksiä tulevaisuudesta, sen eri haasteista ja kehitysvaihtoehdoista suunnittelun, päätöksenteon ja toiminnan perustaksi. Tulevaisuuden haasteena on löytää toimivia ratkaisuja

soveltuvan ennakointitiedon levittämiseksi ja muokkaamiseksi paremmin eri kohderyhmille sopivaksi (Opetusministeriö [OPM], 2008).

Kauneudenhoitoalan osaamistarpeita koskevaa ennakointitietoa on tarjolla vielä hyvin rajallisesti. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kirjallisuuskatsauksen myötä nostaa esille keskeisiä kauneudenhoitoalan tulevaisuuden osaamistarpeita, tarkastella niitä koulutuksen näkökulmasta sekä tehdä havaintoja kauneudenhoitoalan muihin aloihin liittyvistä laadullisen ennakkoinnin rajapinnoista.

Ammatillinen osaaminen

Osaamisesta on syntynyt Euroopan unionin (EU) talous- ja koulutuspolitiikkaa yhdistävä

käsite. Suomessa keskustelu osaamisesta alkoi nousta esille 1990-luvulla ammattikorkeakoulujen syntyvaiheessa. Työvoimapolitiisessa arkikielessä osaamisella usein tarkoitetaan ajantasaista työtehtävistä suoriutumista nopeasti muuttuvilla työmarkkinoilla, kun taas korkeakoulutuksen diskursseissa osaaminen kytkeytyy työelämän ja koulutuksen väliseen problemaattiseen suhteeseen. Tieteellisessä diskurssissa onkin usein keskitytty asiantuntijuuden määrittelyyn osaamisen sijasta. Euroopan unionin suomennetuissa asiakirjoissa osaamisen käsitteellä viitataan niin tietoon (*knowledge*), taitoon (*skill*), pätevyyteen (*competence*) kuin oppimistuloksiinkin (*learning outcome*). Myös kvalifikaatio (*qualification*) on yksi osaamisen peruskäsitteitä (Mäkinen & Annala, 2010). Tässä artikkelissa osaamista käsitellään pääosin kahdessa kategoriassa, joihin liitetään kauneudenhoitoalan kädentaitoihin ja muihin konkreettisiin taitoihin liittyvä osaaminen (*skill*) sekä yleiset valmiudet, asiantuntemus ja pätevyys (*competence/competency*) toimia alan työtehtävissä (ks. Dubois, 1993; Ruohotie, 2000; Helakorpi, 2008).

Osaaminen muovautuu jatkuvasti ihmisen kokemusten kautta.

Competence on yksi käytetyimmistä ja moniulotteisimpia merkityksiä saaneista käsitteistä talous- ja työelämää sekä ammatillista kehittymistä ja koulutusta yhdistävissä diskursseissa englantilaisella

kielialueella. *Competence* määritelmien erot ja moni-ilmeisyys liittyvät ammatillisen kentän kirjaviin vaateisiin ja tieteenalojen toisistaan poikkeaviin epistemologisiin lähestymistapoihin käyttä käsitettä ja laatia koulutusmalleja (Mäkinen & Annala, 2010). UDACE:n (Unit for the Development of Adult Continuing Education, 1989) määritelmän mukaan *competence* viittaa siihen, mitä ihmiset osaavat tehdä ennemmin kuin siihen, mitä he tietävät. Dubois et al. (2004) viittaa *competencylla* yhtäläillä työntekijän kapasiteettiin (*knowledge and skills*) kohdata työn vaatimukset organisaation tarjoamissa olosuhteissa kuin työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten kärsivällisyyteen, pitkäjänteisyyteen, joustavuuteen ja itsevarmuuteen, saavuttaa mahdollisimman ansiokas työtulos. Osaamisen tarkastelu perustuu näin ollen myös yksilön ominaisuuksien tarkasteluun sen sijaan, että osaamista tarkasteltaisiin yksipuolisesti vain työtehtävien näkökulmasta.

Helakorpi (2008) näkee ammatillisen osaamisen koostuvan toisaalta ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista (ammattitaito ja asiantuntijuus) ja toisaalta henkilön eri persoonallisuuden eri puolia (kyvykkyys ja elämänhallinta), joita perimä ja sosiaalinen toimintaympäristö muokkaavat. Osaaminen muovautuu jatkuvasti ihmisen kokemusten kautta ja on kiinteästi yhteydessä siihen toimintaympäristöön, jossa ihminen toimii. Ruohotie (2000) nostaa esille laajan kirjon ammatillisia perusvalmiuksia, joita työntekijältä tänä päivänä edellytetään erilaisista työtehtävistä suoriutuakseen. Ammattialakohtaisen substanssiosaamisen lisäksi ammatillinen osaaminen edellyttää yleisiä työelämävalmiuksia kuten oppimisvalmiuksia, kommunikointi- ja vuorovaikutustaitoja, elämän-

hallintataitoja, ongelmanratkaisutaitoja sekä oman työn suunnittelu- ja kehittämistaitoja. Usein työntekijän edellyttään olevan myös erityisosaaja, spesialisti, jollakin ammatin osa-alueella. Ammattirakenteiden ja työtehtävien muuttuessa myös työntekijöitä koskevat laatuvaatimukset ovat muutoksessa. Ammatillista osaamista tuotetaan erityisesti koulutuksella, joka toimii osaltaan muutosten aktiivisena muokkaajana (Ruohotie, 2000).

Kauneudenhoitoalan ammatillisen osaamisen määrittelyn ytimeen liittyy erityispiirteenä myös esteettinen näkökulma. Alan ammattilaisella odotetaan olevan esteettistä silmää; kykyjä ja osaamista luoda kauneutta. Estetiikan peruskysymyksiin kuuluu: mitä on kauneus? Entä miten kauneuden luomista koskevaa osaamista voidaan mitata tai arvioida? Kattava esteettisen ulottuvuuden avaaminen nostaa esille lukuisia filosofisia kysymyksiä ja sen määrittely on hyvin polveilevaa lähtien aina arvofilosofiasta ja taiteentutkimukseen. Ammatillisen kehittymisen kannalta estetiikan löytäminen ja tiedostaminen voi avata uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia, mikä tulisi huomioida koulutuksessa ja työelämässä (Tuominen & Wihersaari, 2006).

Kauneudenhoitoala

Tämä tutkimus koskee kauneudenhoitoalan ammatteja (kosmetologi, kosmetiikkaneuvoja, estenomi) ja hiusalan ammatteja (parturikampaaja), joihin Suomessa on mahdollista kouluttautua julkisissa koulutusorganisaatioissa. Kauneudenhoitoalan perustutkinto (kosmetologi ja kosmetiikkaneuvoja) ja hiusalan perustutkinto (parturikampaaja) ovat kauneu-

denhoitoalan toisen asteen ammatillisia perustutkintoja, jotka voidaan suorittaa alan ammatillisen toisen asteen koulutusta järjestävissä oppilaitoksissa tai vastaavasti oppisopimuskoulutuksena ja näyttötutkintoina; osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa (Opetushallitus, 2009a; Opetushallitus, 2009b). Lisäksi kauneudenhoitoalalla voi suorittaa seuraavat kauneudenhoitoalan ammatilliset näyttötutkinnot: hiusalan ammattitutkinto, hiusalan erikoisammattitutkinto ja kauneudenhoitoalan erikoisammattitutkinto. Kauneudenhoitoalan ammattikorkeakoulututkinto on estenomi (OPM, 2002). Alalla toimii myös yksityisinä liikeyrityksinä toimivia oppilaitoksia (mm. maskeeraajien koulutus), joiden tutkintokohtaiset ja alueelliset koulutuksen ennakoititiedot puuttuvat.

Kauneudenhoitoalan tarkoituksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja osaltaan vahvistaa heidän persoonallista identiteettiään tarjoamalla palveluita, joilla vaikutetaan ihmisen ulkoiseen olemukseen, hiuksiin ja ihoon. Alan ammattilaiset tekevät työtään joko toisen palveluksessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina tai yrittäjinä. Alan yrityksiä on yksittäisten liikkeiden lisäksi sijoittunut mm. kylpylöiden, hoitoloiden, sairaaloiden ja palvelutalojen yhteyteen sekä risteilyaluksiin ja tavarataloihin. Palveluja viedään myös suoraan asiakkaiden kotiin. Lisäksi alan ammattilaisia työskentelee erilaisissa myynti-, konsultointi- ja koulutustehtävissä, viestintä- ja toimittajatyössä sekä teatteri-, valokuvaus-, televisio- ja elokuva-alalla (Työhallinnon www-sivut, 2012; OPM, 2002).

Tutkimusasetelma

Tämän tutkimuksen tehtävänä on ollut laatia kokoava selvitys kauneudenhoitoalan laadullisen ennakoinnin ajankohtaisista tutkimuksista, julkaisuista, raporteista ja viranomaislinjauksista jne. sekä analysoida edellä mainittujen aineistojen pohjalta kauneudenhoitoalan tulevaisuuden osaamistarpeita tarkastellen niitä myös koulutuksen näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena on ollut tehdä havaintoja muihin aloihin liittyvistä laadullisen ennakoinnin rajapinnoista. Tutkimusotteena käytettiin kirjallisuuskatsausta (*literature review*), jonka avulla tutkimuskysymyksiin haetaan vastausta jo olemassa olevien aineistojen pohjalta. Kirjallisuuskatsauksella tarkoitetaan tutkimusotetta, jossa tutkimuksen kohteena olevasta teemasta kerätään systemaattisesti mahdollisimman laaja ja monipuolinen kirjallinen aineisto, ja jonka sisältöä analysoidaan tutkimuskysymyksiin nojautuen. Katsauksen myötä tutkittavaan aiheeseen voidaan löytää uudenlaisia näkökulmia; kokonaisuus muodostuu yksittäisistä aineistoista, jotka kirjallisuuskatsaukseen on harkitusti valittu tarkasteltavaksi. Tavoitteena on luoda synteesi samaa tutkimusaihetta koskevista tutkimustuloksista, päästä syvälle tutkittavaan aiheeseen sekä lisätä ymmärrystä tutkimusaiheen sijoittumisesta tutkimuskentälle (Aveyard, 2010).

Tällä hetkellä keskeisiä suomalaista yhteiskuntaa koskevia ennakoitietiedon tuottajia ovat valtionhallinto, tutkimuslaitokset, työ- ja elinkeinoelämän järjestöt, työmarkkinajärjestöt, yliopistot ja ammattikorkeakoulut. Viime vuosien aikana myös alueellinen ennakointi on kehittänyt nopeasti. Maakuntien liitot, ELY-keskukset ja ammatillisen koulu-

tuksen järjestäjät sekä korkeakoulut ovat yhä merkittävämpiä toimijoita alueennakoinnissa. Kysyntä on luonut markkinoita myös ennakoitintialan yrityksille, jotka myyvät konsultti- ja asiantuntijapalveluja sekä yrityksille että julkisen sektorin organisaatioille (OPM, 2008). Ennakointiselvityksissä kauneudenhoitoalan kehitystä ja toimintaympäristön muutoksia on tarkasteltu lähinnä yleisemmällä tasolla, mm. palvelualojen tai elinkeinoelämän kehityksen näkökulmasta (esim. EK, 2006; EK, 2011). Määrällisiä mittareita alan kehityksestä on sen sijaan jonkin verran nähtävillä ennakoitintiraporteissa ja erilaisissa työelämää ja koulutusta koskevista tietokannoissa (mm. OPM, 2008).

Kauneudenhoitoalan ammattialakohtainen osaamisen tutkimus on toistaiseksi ollut rajallista; alakohtaisia ennakoitint selvityksiä on Suomessa tehty vain muutamia. Kauneudenhoitoalaa koskeva kirjallisuus käsittelee usein alan käytännöntyötä kuten työmenetelmiä ja sanastoa. Kauneuteen liittyviä ajankohtaisia teemoja, joita tieteenkin kentällä käsitellään, ovat mm. kauneuskirurgia (kauneus ja ruumiillisuus), estetiikka (ihminen, ympäristö, taide) ja yleisesti kauneus (kauneuden määrittely, sukupuoli, naiseus). Kansainvälisellä tutkimuskentällä kauneudenhoitoalaa on tarkasteltu myös ammatillisesta näkökulmasta, mm. asiakassuhteiden lähtökohdista käsin (valtasuhteet, luottamus, sitoutuminen, asiakaspalaute, sukupuolten väliset erot asiakaskohtamisessa) (esim. Eayrs, 2011; Lawson, 1999; Robertson & Bove, 2003; Toerien & Kitzinger, 2007).

Kirjallisuuskatsauksen tueksi ja tutkimustulosten luotettavuuden vahvistamiseksi toteutettiin lisäksi kauneudenhoi-

Kauneudenhoitoalan naisvaltaisuus on murenemassa.

toalan tulevaisuuden tarpeita koskeva kysely. Kyselyyn vastasi yhteensä viisi kauneudenhoitoalan ammattilaista, joista kaksi luokittelivat edustavansa hiusalaa ja kolme kauneudenhoitoalaa. Kyselyyn vastanneet ammattilaiset ovat toimineet kansainvälisen WorldSkills -ammattitaitokisan kauneudenhoitoalan ekspertteinä, valmentajina tai lajipäällikköinä Suomen ammattitaito-maajoukkueessa (WorldSkills-[www-sivut 2012](http://www.sivut2012)).

Ammattialakohtaiset osaamistarpeet

Kauneudenhoitoalan palveluiden uskotaan tulevaisuudessa lisääntyvän ja monipuolistuvan, minkä nähdään tuovan alalle uusia osaamistarpeita. Kansainvälinen hoitamis- ja hoidattamiskulttuuri ja media ovat lisänneet ihmisten tietoisuutta itsensä hoidattamisesta. Edustavuuden ja henkisen hyvinvoinnin merkitys on kasvanut ja ihmiset ovat entistä halukkaampia ja valmiimpia maksamaan hoidoista ja hemmottelusta. (Työhallinnon [www-sivut](http://www.sivut)). Erityisesti väestön ikääntymisen uskotaan näkyvän palvelujen kysynnän lisääntymisenä; Ikääntyneillä on tulevaisuudessa enemmän varallisuutta, halua ja tottumusta hyödyntää kauneudenhoitopalveluja (EK, 2006). Myös kauneudenhoitoalan naisvaltaisuus on murenemassa miesten osuuden kasvaessa niin

asiakkaiden kuin ammattilaistenkin keskuudessa. Tämä muuttaa osaltaan työympäristöä ja alan ammatillista keskustelua sukupuolittuneesta profissiosta neutraalimpaan suuntaan (esim. Ojala, 2009; Lawson, 1999).

Kauneudenhoitoalan ammattilaisen keskeinen osaaminen koostuu jatkossakin vahvoista ammatillista perustaidoista ja substanssiosaamisesta. Estenomin työssä keskeisinä perusosaamisalueina nähdään substanssihallinnan lisäksi myös vahva organisaatio- ja palveluosaminen (mm. palvelujen ja palvelukonseptien kehittäminen ja liiketoimintaosaaminen), alan teoriataustan hallitseminen ja soveltaminen käytäntöön sekä alan kehittäminen ja profiilin nostaminen (Kainu, 2010; Harila & Tuovinen, 2007; Parkkonen, 2008).

Tämän hetkisistä osaamisalueista tärkeimmiksi hiusalalla nousevat tulevaisuudessa perustekniikoiden hallinta ja yleisesti hyvä perusammattitaito, johon hiusalalla kuuluvat hiusten leikkaaminen, kampaaminen, värjääminen, permanenttaus, pesu- ja hoitokäsittelyt, partakäsittely sekä ripsien ja kulmien muotoilu- ja värjäystaidot (Harila & Tuovinen, 2007; Kainu, 2010). Mainittuihin perustaitoihin liittyvät kehälinjan ja mitasuhteiden hahmottamistaidot, suunnittelun muoto-opilliset taidot, hiusten kotihoidon ohjaustaidot sekä muotitietouden; muodin ja trendien seuraamisen taidot. Hiusalalan osaaminen edellyttää vastaajien mukaan lisäksi tuotetietoutta (mm. allergisten asiakkaiden huomioiminen), johon lukeutuvat raaka-ainetuntemus, tuotesuunnittelu, hiusalalan materiaalituntemus sekä hoitotuotteiden- ja viimeistelyaineiden tuntemus (Kainu, 2010).

Erikoistekniikoihin kuuluvat taidot, joilla uskotaan myös olevan tärkeä rooli osana tulevaisuuden ammatillista osaamista, sijoittuvat hiusten leikkaamisen ja kampaamisen, värjäämisen, permanenttauksen sekä hoitokäsittelyjen alueelle. Lisäksi kokonaisvaltaisen hiustyylin suunnittelun hallinta, hiusten pidennystaidot, hiuslisän ja peruukkien käsittely- ja huoltotaidot, ehostukseen liittyvä osaaminen sekä hiusalan kilpailutoiminta kokonaisuudessaan tunnustetaan hiusalan erikoisosaamiseksi (Kainu, 2010).

Tyypillisin kauneudenhoitoalan yrityksen tarjoama ihonhoito on tulevina vuosina kasvohoito. Myös käsihoitojen ja vartalohoitojen uskotaan olevan jatkossa suosittuja. Toisaalta jalka- ja käsihoitojen saatetaan nähdä keskittyvän myös jalkaterapeuteille ja kynsitekniikoille tai toimivan kosmetologien erikoistumismahdollisuuksina. Vaikka käden kosketuksen uskotaan pysyvän jatkossakin tärkeänä osana erilaisia hoitoja, arvioidaan myös ultraäänilaitteiden, pehmeän laserin, kestopigmentointi- ja valoimpulssilaitteiden olevan tulevaisuuden hoitolaitteita. Laitteiden turvallinen käyttö edellyttää uudenlaista teknologista asiantuntemusta ja asettaa näin ollen myös uudenlaisia vaatimuksia koulutukselle (Halsas-Lehto & Nevalainen, 2007).

Kosmetologin työssä tarvitaan tietoa ihon rakenteesta ja toiminnasta sekä vahvaa tuotetuntemusta. Erityisesti ennaltaehkäisevän ihonhoidon merkityksen uskotaan lisääntyvän. Myös ihomuutosten ja ihotautilien tuntemus, ihmisen elimistön toiminnan tuntemus, ainesosatuntemus, terveystietous sekä väri- ja tyyliopillinen tietous korostuvat kosmetologin työssä. Kosmetologien en-

nustetaan lisäksi tarvitsevan taitoja arvioida asiakkaan elinympäristön vaikutuksia ihoon ja ihonhoitoon sekä uskallusta kyseenalaistaa asioita. Kosmetologin tulee osata etsiä tietoa ja edelleen soveltaa tutkimustietoa työssään.

Yleiset työelämän osaamistarpeet

Asiakaslähtöisyys ja sosiaaliset taidot nähdään tulevaisuudessa ehdottoman tärkeinä osaamisalueina kauneudenhoitoloilla ja yleisesti palvelualoilla. Asiakkaiden vaatimukset kasvavat; tuotteiden ja palveluiden laatu, brändi ja asiakaspalvelu ovat yritykselle tärkeimpiä kilpailuvaltteja. Asiakaspalvelutaidot nostetaan teknisten taitojen rinnalle osaksi vahvaa perusammattitaitoa, joiden avulla voidaan erottautua kilpailuun perustuvilla markkinoilla tai jopa korjata puutteita palvelujen laadussa. Asiakaspalvelutaitoihin liitetään mm. asiakkaan kohtaaminen, ihmissuhdetaidot, palvelualttius, kuunteleminen kuten myös asiakassuhteen luominen ja palveluiden suunnittelu- ja myyntitaidot. Vaikka taidot kehittyvät luonnostaan työn ohella, toivotaan niiden vahvistamiseen panostusta myös oppilaitoksilta (esim. EK, 2006; Harila & Tuovinen, 2007; Kainu, 2010; Kiikeri, 2007; Kivimäki & Pouru-Rajala, 2010).

Asiakkaan kohtaaminen kauneudenhoitoalan työssä on noussut esille myös kansainvälisissä tutkimuksissa. Toerien & Kitzinger (2007) erottavat asiakkaan kohtaamisessa kaksi erillistä tehtävää; työntekijän tulee toteuttaa palvelutoiminto, josta asiakas maksaa, ja samalla suoriutua ns. tunneperäisestä tehtävästä (*emotional labour*), joka liittyy asiakkaan kohtaamiseen palvelutilanteessa. Asiakkaan yksilöllinen palveleminen ja koh-

Luottamukseen perustuvat keskustelut asiakkaan kanssa voivat olla myös merkityksellisiä työntekijälle.

taaminen kauneudenhoitoalalla vaativat huomattavasti enemmän osaamista kuin usein ymmärretään, sillä näitä ammatillisia ja inhimillisiä valmiuksia on tavallista vaikeampi nostaa esille tai eritellä.

Kansainvälisissä tutkimuksissa tarkastellaan mm. luottamusta, sitoutumista ja valta-asemia asiakaspalvelutyössä. Kauneudenhoitoala on toiminut usein yhtenä palvelualojen esimerkialana näiden ilmiöiden toteutumisessa (esim. Bove & Robertson, 2004; Robertson & Bove, 2003; Brown, 2001). Työntekijä voi olla työssään tärkeässä roolissa asiakkaaseen nähden uuden tiedon jakajana tai vaikka henkilökohtaisten huolien kuuntelijana ja ymmärtäjänä, vaikka asiakassuhde ei olekaan verrattavissa esim. ystävyys-suhteeseen. Luottamukseen perustuvat keskustelut asiakkaan kanssa voivat olla myös merkityksellisiä työntekijälle. Ymmärryksen laajentaminen asiakkaan kohtaamisesta lisää parhaimmillaan työn merkitystä ja ennustettavuutta niin ammatillaisen kuin asiakkaidenkin kannalta (Brown, 2001).

Palautteen merkitys on nostettu tutkimuksissa esille osana alan ammatillista kehittymistä. Asiakkaiden kokeman luottamuksen työntekijää kohtaan ja työntekijän osoittaman ystävällisyyden (kysymyksiin vastaaminen, erityistoiveiden huomioiminen ja avoimuus) nähdään olevan läheisesti yhteydessä siihen, miten asiakkaat uskaltavat antaa palautetta saamastaan palvelusta. Myös työntekijän ammatillinen kokemus- ja osaamistausta (koulutukset, näytökset, kilpailut jne.) näyttävät asiakkaalle yhtenä luottamusta herättävänä tekijänä. Toisaalta palautteen saaminen saatetaan kokea kiusallisena todisteena tai jopa rangaistuksena huonosti tehdystä työstä, mikä tekee sen myös sen vastaanottamisesta haasteellista. Tärkeää olisikin laajentaa ammatillaisen ymmärrystä palautteen tärkeästä merkityksestä henkilökohtaisen ja organisaation kehityksen kannalta. Työntekijälle voidaan tarjota esimerkiksi mahdollisuus itse osallistua palautteen antamiseen organisaatiossa ja vastaavasti ottaa vastuuta ongelmalanteista tekemällä asiakkaiden vaatimuksia koskevia päätöksiä sen sijaan, että hän ainoastaan toimisi standardiohjeistusten mukaisesti (Bove & Robertson, 2004; Hansen, 2003; Robertson & Bove, 2003).

Erikoisosaaminen ja verkosto-osaaminen. Palvelujen lisääntyessä ja kilpailun kiristyessä alan perusosaamisen rinnalle nousevat myös erikoisosaaminen sekä verkosto-osaaminen. Asiakkaille pyritään tulevaisuudessa tarjoamaan yhä useampia palveluita ns. ”saman katon alla” asiakkaiden tarpeista lähtien. Verkostoitumalla yritykset pystyvät tarjoamaan yhä erikoistuneempia ja korkeatasoisempia palveluja asiakkaalle. Suomalaisen palveluyritysten ennakoidaan tulevaisuudessa toimivan tiiviissä verkos-

toissa, jolloin myös palvelualuejen rajapinnat tulevat hämärtymään. Työntekijöiltä verkostoituminen edellyttää erikoisosaamisen lisäksi joustavuutta (mm. työmäärän lisääntyessä) ja sosiaalisia verkostointitaitoja. Lisäksi alan ammattilaiselta edellytetään verkostoituneessa ympäristössä laaja-alaisuutta, kokonaisuuksien hallintaa sekä monialaista liiketoimintaosaamista (EK, 2006; Työhallinnon www-sivut 2012).

Oppilaitosten tulisi tarjota opiskelijoilleen uudenlaisia mahdollisuuksia laajentaa ammatillista ydinosaamistaan verkostoituneen toimialan tarpeiden mukaisella ammattiosaamisella. Monialayhteistyö voidaan nähdä hedelmällisenä mm. uusien innovaatioiden kannalta; erilaisissa osaamiskombinaatioissa osaaminen tiivistyy ja ideat jalostuvat. Ryhmässä oppiminen ja ideoiden jalostaminen kuitenkin vaativat harjoittelua. Projektiluontoisen koulutustyön ja oppilaitosten (ammatilliset oppilaitokset, ammattikorkeakoulut ja yliopistot) välisen yhteistyön lisäämisen nykyistä systematisemmin koulu- ja opiskelutyökentelyyn uskotaan vahvistavan näitä taitoja. Myös muualla suoritettujen tutkintojen ja hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen entistä nousee tärkeämmäksi (EK, 2006; EK, 2011).

Eettisyys, ekologisuus, allergisuus ja kuluttajasuojaosaaminen. Asiakkaiden lisääntyviä vaatimuksia luonnehtivat kuluttajasuojatoiminta, eettiset vallinnat, ekologisuus ja allergisuus. Alan ammattilaisten uskotaan myös kiinnittävän enemmän huomiota omaan terveyteensä ja itsensä suojaamiseen kemikaaleilta (EK, 2006; Kainu, 2010). Tuotetuntemus, ympäristöosaaminen ja kuluttajasuojaosaaminen nousevat yhä keskeisempään asemaan, mikä edellyttää

alalta aktiivista tutkimus- ja kehitystyötä sekä työntekijöiden mahdollisuuksia jatko- ja täydennyskoulutukseen (Halsas-Lehto & Nevalainen, 2007; Kainu, 2010; Linnamäki, 2009).

Liiketoimintaosaaminen. Palvelualueiden yritykset pyrkivät vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja markkinoille tuodaan jatkuvasti uusia ja innovatiivisia palveluratkaisuja. Yritysten kannalta keskeistä tulevaisuudessa on pitkän aikavälin strateginen suunnittelu, ennakointi ja muutosherkkyys (esim. EK, 2006). Liiketoimintaosaaminen nousee yhdeksi keskeisimmäksi osaamistarpeeksi niin kauneudenhoitoalalla kuin yleisesti palvelualoillakin. Markkinoilla toimiminen ja markkinavoimien ymmärtäminen edellyttää työntekijältä liiketoimintaosaamista huolimatta siitä, työskenteleekö hän itsenäisenä yrittäjänä vai toisen yrityksen palveluksessa. Liiketoimintaosaamiseen yhdistetään mm. myyntitaidot, taloudellinen ajattelu, sisäinen yrittäjäisyys, laskentatoimi, johtamistaidot, työntekijänä toimiminen, päätöksentekokyky, vuorovaikutustaidot, asiakassuhteen luominen ja palvelusuunnittelu (esim. EK, 2006; Kainu, 2010; Harila & Tuovinen, 2007; Kiikeri, 2007; Kivimäki & Pouri-Rajala, 2010; Parkkonen, 2008).

Erityisenä haasteena kauneudenhoitoaloilla nähtiin yrittäjänä toimiminen, mihin pääosa alan toiminnasta keskittyy. Opiskelijoiden valmentaminen yritystoiminnan haasteisiin nähtiin tärkeänä osana koulutusta (mm. vierailut alan yrityksiin). Toisaalta liiketoimintaosaamisen opinnoille nähtiin tarvetta myös opintojen jälkeen, kun yrityksen perustamisesta tai alalla toimimisesta on jo saatu jonkin verran kokemusta (Harila & Tuovinen, 2007; Kainu, 2010).

Kielitaito ja monikulttuurisuustaidot. Kansainvälisten verkostojen merkitys lisääntyy tulevaisuudessa, mm. ketjuliiketoiminnan lisääntyessä. Kauneudenhoitoalan toimintaympäristöt (toimintatavat, tuotteet, tavarantoimittajasuhteet ja hankintakanavat) kansainvälistyvät ja kansainvälinen kohtaaminen asiakaspalvelussa lisääntyy. Kielitaidon ja monikulttuurisuustaitojen merkitys asiakaspalvelussa tulee näin ollen kasvamaan. Myös erilaisten hius- ja ihotyöpien käsittely tulee osaksi kauneudenhoitoalan ammattilaisten perusammattivalmiuksia (EK, 2006).

Digitaalisen lukutaidon ja medialukutaidon merkitys korostuu.

Teknologinen osaaminen ja medialukutaito. Tietotekninen ja teknologinen osaaminen on vahvasti läsnä tulevaisuuden palveluilla (tiedon nopea siirtyminen, asiakaspalveluprosessit, markkinoinnin ja myynnin kohdentaminen, markkinoiden ja ostokäyttäytymisen seuraaminen, hyvinvointiteknologia jne.). Kehitys edellyttää muutostalvaimuutta palvelujen digitalisointiin ja uudenlaisten ja innovatiivisten palvelujen synnyttämiseen. Digitaalisen lukutaidon ja medialukutaidon merkitys korostuu; alan ammattilainen tarvitsee valmiuksia toimia virtuaalisesti erilaisia tietoverkkoja ja teknologisia laitteistoja hyödyntäen sekä valmiuksia erottaa suu- resta tietomäärästä olennainen tieto pysyäkseen hyödyntämään erilaisia me-

dioita ja tietolähteitä omassa työssään (EK, 2006; Kainu, 2010).

Henkilökohtaiset ominaisuudet. Myös luovuus, yritteliäisyys, elämänhallintataidot, itsearviointitaidot, elinikäinen oppiminen ja motivaatio nousevat keskeisiksi palvelualan ammattilaisen vahvuusalueiksi. Luovuudella viitataan ennakkoluulottomaan ajatteluun, ongelmien ratkaisukykyyn; kykyyn ajatella asioita eri näkökulmista ja nähdä asioille vaihtoehtoisia ratkaisutapoja, omaperäisyyteen, erilaisuuteen sekä yllätyksellisyyteen. Yrittäjyydellä sen sijaan viitataan uskallukseen, kokeilemiseen, luovuuteen ja toisilta oppimiseen (EK, 2011). Ennen kaikkea ammatillisen kehityksen ylläpitäminen ja työssä menestyminen edellyttää realistista kuvaa alan työstä jo opiskeluvaiheessa, jotta yrittäjämönenteinen asenne säilyisi vielä työelämässäkin (Kivimäki & Pouru-Rajala, 2010). Nämä teemat nähdään koulutuksen kulmakivinä, joiden tulisi leikata kaikkien koulutusten läpi korostaen samalla yhdessä tekemistä yksilösuorittamisen sijasta (EK, 2011).

Kauneudenhoitoalan rajapintoja

Tutkimuksen tarkoituksena on myös ollut tehdä havaintoja muihin aloihin liittyvistä rajapinnoista. Kauneudenhoitoalalla nähdään tulevaisuudessa olevan rajapintoja erityisesti terveysalojen sekä hyvinvointi-, vapaa-aika- ja elämyspalveluiden kanssa. Yhteyksiä löytyi myös myynti- ja matkailu-alojen, luontaisalojen (mm. aroma- ja vyöhyketerapia) sekä nutrikosmetiikan kanssa. Lisäksi hius- ja kauneudenhoitoalalla uskotaan tulevaisuudessa olevan yhä enemmän rajapintoja mediateollisuuden sekä vaatetus- ja muotiteollisuus-

den kanssa (esim. EK, 2006; Kinnunen, 2010; Männistö, 2011; OPM, 2002; Peltonen, 2010; Työhallinnon www-sivut 2012).

Hyvin ajankohtainen ja keskusteluaikin herättävä yhteys kauneudenhoitoalalla on esteettiseen kirurgiaan, jonka suosio on kasvanut huomattavasti viime vuosina. Varsinkin esteettisen kirurgian markkinoinnissa alan palvelut yhdistetään usein hyvin lähelle kauneudenhoitoalan kenttää (Männistö, 2011). Tieteen kehitys ja markkinavoimien paine ovat edesauttaneet uusien hoitomenetelmien keksimistä jo käytössä olevien rinnalle, joissa trendinä näyttäisi olevan lisääntyvä kevyiden toimenpiteiden käyttö, mikä voi puolestaan avata uusia ovia mm. kosmetiikan tuotekehittelylle (Peltonen, 2010). Toisaalta esteettinen kirurgia saatetaan myös liittää kauneudenhoitoalan kentälle lääketieteellisen toimialan sijasta, jotta palveluiden markkinoinnissa onnistutaan välttämään terveystarpeiden korostuminen (Männistö, 2011).

Johtopäätökset

Kauneudenhoitoalan ammattilaisen keskeinen osaaminen tulee jatkossakin koostumaan vahvoista ammatillista perustaidoista ja substanssiosaamisesta, joiden rinnalle nousee myös yhä vahvemmin tarve erikoisosaamiselle yritysten monipuolistaessa tarjontaansa (ks. taulukko 1 sivulla 38). Liiketoiminnan verkostoituminen edellyttää työntekijältä verkosto-osaamista (laaja-alaisuutta, kokonaisuuksien hallintaa ja monialaista liiketoimintaosaamista) sekä hyviä yhteistyötaitoja. Asiakaiden tarpeet ohjaavat yritysten toimintaa, mikä nostaa asiakaslähtöisyyden yhdeksi tärkeimmäksi perusosa-

misalueeksi kauneudenhoitoalalla. Keskeisinä tulevaisuuden osaamistarpeina erottuvat myös kieli- ja monikulttuurisuustaidot, ympäristöosaaminen, eettisyys, tuotetuntemus ja teknologinen osaaminen (mm. digitaalinen lukutaito). Menestymisen nähdään myös kietoutuvan yksilön henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuten motivaatioon, yritteliäisyyteen, luovuuteen, muutosvalmiuteen ja itsearviointitaitoihin, joiden kehittämiseen tulisi kiinnittää huomiota koulutuksessa muiden ammatillisten tietojen ja taitojen ohella.

Oppilaitosten tehtävänä on ottaa huomioon uudenlaiset valmiudet ja osaamistarpeet, joita työelämä tulevaisuudessa ammattien harjoittajilta edellyttää. Opetustarjonnan laajentamiseksi ehdotetaan yhdessä tekemisen lisäämistä opetuksessa sekä oppilaitosten välisen yhteistyön vahvistamista (esim. EK, 2006; Kainu, 2010). Opetus voisi tulevaisuudessa olla esimerkiksi moduuli/projektipohjaista, jolloin opiskelijan on mahdollista rakentaa ammatillista osaamistaan entistä vapaammin ja monipuolisemmin kauneudenhoitoalojen eri osa-alueita ja muiden alojen rajapintoja hyödyntäen (esim. EK, 2011; Työhallinnon www-sivut, 2012). On myös tärkeää, että kauneudenhoitoalantutkinnoista saatavaa osaamista voitaisiin lähestyä jatkumona aina perustutkinnoista, erikoisammattitutkintojen kautta ammattikorkeakoulututkintoihin ja edelleen jatkokoulutukseen, joka mahdollistaisi elinikäisen oppimisen tavoitteen saavuttamisen. Lisäksi opetuksessa on tärkeää työelämälähtöisyyden huomioiminen, jotta opiskelijan on mahdollista saada kontaktipintaa työhön ja yrittäjyyteen käytännössä (mm. vierailut alan yritykseen) jo opintojen aikana (esim. EK, 2006; Kainu, 2010).

Kauneudenhoitoalan (ennakointi) pohtijoita ja tutkijoita on vähän, vaikka tutkimustarve on ilmeinen muuttuvien toimintaympäristöjen edessä. Hiusalan ammattilaisten mukaan, vähäisen tutkimuksen uskotaan johtuvan osin alan ammattilaisten koulutustaustasta sekä alan naisvaltaisuudesta. Toisaalta alaan tyytymättömät ammattilaiset saattavat myös ennemmin vaihtaa alaa kuin etsiä uusia vaihtoehtoja ja ratkaisuja toimintaansa. Hiusalan edustajien mukaan ammatillisen osaamisen osalta puoli vuotta-vuosi on maksimi aika ennakoitavaksi tulevaa; muoti määrittelee tulevaisuutta puolesta vuodesta vuoteen kerrallaan. Yrittämisen ja liiketoiminnan näkökulmasta tulevaisuuden suunnittelun uskottiin sen sijaan onnistuvan vuosi tai kaksi vuotta eteenpäin tai jopa pidemmällekin tulevaisuuteen. Eniten tietoa alalla tapahtuvista muutoksista saadaan koti- ja ulkomaalaisista lehdistä sekä ammattilehdistä, netistä, televisiossa ja ulkomaanmatkoilta. Alan tiedonlähteitä ovat myös mm. yhdistykset ja järjestöt, kollegat, alan opiskelijat ja opettajat, tavarantoimittajat ja erikoisasiantuntijat (Kainu, 2010). Alaa koskevan tutkimustiedon määrä on edelleen hyvin vähäinen, vaikka osaamistarpeet muuttuvat ja monimuotoistuvat jatkuvasti. Onkin aiheellista tarkastella, onko tulevaisuudessa myös kauneudenhoitoalan koulutuksen opintopolkuun tarve lisätä mahdollisuus yliopistotasoiseen koulutukseen, mikä mahdollistaisi alan tieteellisen tutkimustiedon lisääntymisen ja tutkimusperinteen kehittämisen.

Lähteet

- Aveyard, H. (2010). *Doing a Literature Review in Health and Social Care: A Practical Guide (2nd Edition)*. Berkshire: Open University Press.
- Bove, L., & Robertson, N. (2005). *Exploring the role of relationship variables in predicting customer voice to a service worker*. 12(2), 83–97.
- Brown, C. (2001). *Information Encounters in the Beauty Salon*. Luettu heinäkuussa 2012 osoitteesta http://www.cgrowth.com/rb_biolog.html.
- Dubois, D., Rothwell, W., Jo King Stern, D., & Kemp, K. (2004). *Competency-based human resource management illustrated edition*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Dubois, D., (1993). *Competency-based performance improvement: A strategy for organizational change*. Amherst, US: HPR Press.
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK (2006). *Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa*. Loppuraportti. Helsinki: MP-Keskus/Julkaisujakelu.
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK (2011). *Oivallus. Loppuraportti*. Julkaistu toukokuussa 2011 osoitteella www.ek.fi/oivallus.
- Eyars, M. (1993). Time, Trust and Hazard: Hairdressers' Symbolic Roles. *Symbolic Interaction*. 16(1), 19–37.
- Halsas-Lehto, A., & Nevalainen, M. (2007). *Kauneudenhoitoalan perustutkinnon osaamistarvekartoitus*. Suomen Kosmetologien Yhdistyksen Opisto.
- Hansen, H. (2003). Antecedents to consumers' disclosing intimacy with service employees. *Journal of Services Marketing*. 17(6), 573 – 588.
- Harila, I., & Tuominen, A. (2007). *Hiusalan perustutkinnon osaamistarvekartoitus. Loppuraportti*. Opetushallitus ja Kemi-Tornion ammattiopisto.
- Helakorpi, S. (2008). Ammattikasvatuksen teoreettista pohjaa ja uudistuvaa käsitemaailmaa. Teoksessa Helakorpi, S. (toim.), *Postmoderni ammattikasvatus – haasteena ubiikkiyhteiskunta* (ss. 11-27). Hämeenlinna: HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja1/2008.
- Kainu, O. (2010). *Osaamisen tunnistaminen ja ennakointi hiusalalla 2020*. Turun ammattikorkeakoulu: Opinnäytetyö.
- Kiikeri, P. (2007). *Parturi-kampaajan kompetensiprofiili*. Tampereen yliopisto: Pro gradu -opinnäytetyö.
- Kinnunen, N. (2010). *Nutrikosmetiikka – kauneudenhoitoalan tulevaisuutta vai ohimenevä ilmiö?* Laurea-ammattikorkeakoulu: Opinnäytetyö.
- Kivimäki, M., & Pouru-Rajala, E. (2010). *Työvoimatarpeen ja työelämän ammattitaitovaatimusten selvittäminen hiusalalan koulutuksen kehittämiseksi*.

Taulukko 1. Keskeiset kauneudenhoitoalan tulevaisuuden osaamistarpeet; ammattialaosaaaminen, yleiset työelämävalmiudet ja yksilön ominaisuudet.

AMMATTIALAOSAAMINEN

Ammatilliset perustaidot: kädentaidot (erilaisten hius- ja ihotyypin käsittely), alan substanssiosaaminen, terveyden, hyvinvoinnin ja tyylin kokonaisvaltainen asiantuntemus

Tuotetuntemus ja -suunnittelu: raaka-ainetuntemus; mm. allergiat ja itsensä suojaaminen, ympäristöosaaminen; ekologisuus ja eettisyys

Erikoisosaaminen; osaamiskombinaatiot (mm. monialayhteistyö)

Ymmärrys alan luonteesta ja toimintatavoista: teorian hallinta ja soveltaminen käytäntöön, vahva ammatti-identiteetti ja sitoutuneisuus, tahto kehittää alaa; alan profiilin ja arvostuksen nostaminen

YLEISET TYÖELÄMÄVALMIUDET

Asiakaspalveluosaaminen: asiakassuhteen luominen, asiakkaan kohtaaminen; vuorovaikutus-, kommunikaatio- ja viestintätaidot, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, palvelusuunnittelu, ideoiden ja osaamisen myyminen, kuluttajasuojaosaaminen

Tietotekninen ja teknologinen osaaminen: muutosvalmius palvelujen digitalisointiin, innovatiivisuus uusien palvelukonseptien synnyttämiseen, digitaalinen lukutaito, medialukutaito, sosiaalisen median käyttö

Monikulttuurisuustaidot: kielitaito, kyky kansainväliseen kanssakäymiseen

Opiskeluvaikeudet: opiskelutaidot, halu kehittyä (mm. jatko- ja täydennyskoulutus), itsearviointitaidot

Liiketoimintaosaaminen: työntekijänä toimiminen, (sisäinen) yrittäjäyys, strateginen suunnittelu; ennakointi, realistiset odotukset, muutosherkkyys ja pitkäjännittäisyys, taloudellinen ajattelu; kustannustietous, myyntitaidot, palvelujen laadukkuus, yrityksen perustaminen, laskentatoimi, neuvottelutaidot, logistiikan hallinta, kirjanpito

Verkosto-osaaminen: laaja-alaisuus; kyky ymmärtää toimialojen välisiä synergieitoja, verkostojen rakentaminen; kyky hankkia ja säilyttää asiakaskunta, kyky hallita kokonaispalveluketjuja, yhteistyötaitot ja kyky yhteisölliseen oppimiseen

Johtamistaidot: liiketoimintaprosessien ymmärtäminen, markkinatuntemus, palveluiden konseptointi- ja tuotteistamisosaaminen sekä palveluketjujen kokonaisuuden hallinta, asiakasprosessien kokonaisuusien hallinta ja ennakointi, strategiaosaaminen, innovaatiojohtaminen, ihmisten ja osaamisen johtaminen, verkostoitumisosaaminen, päätöksentekotaito, kouluttamistaidot

YKSILÖN OMINAISUUDET

Elämänhallintataidot: motivaatio, aktiivisuus, dynaamisuus, tavoitteellisuus, visiointikyky, neuvokkuus, itsensä johtaminen, kyky itsenäiseen työskentelyyn

Luovuus: ongelmanratkaisukyvyt, ennakkoluulottomuus, innovatiivisuus, design-ajattelu

Muutosvalmius: uskallus; riskinotto- ja ratkaisukyky, halu kokeilla ja ratkaista asioita, aloitekyky

si. Koulutustarveselvitys - Case Hiusala Pirkanmaa. Opettajankoulutuksen kehittämishanke. Tampereen ammattikorkeakoulu, Ammatillinen opettajakorkeakoulu: Opinnäytetyö.

Lawson, M. (1999). Working on Hair. *Qualitative Sociology*. 22(3), 235-257.

Linnamäki, M. (2009). *Eettisyys osana kosmetiikkayritysten arkea*. Laurea-ammattikorkeakoulu: Opinnäytetyö.

Männistö, S. (2011). *Lääketiedettä vai kauneudenhoitoa? Esteettisen kirurgian markkinointiretoriiikka yksityisten terveydenhuollon toimijoiden internetsivulla*. Tampereen yliopisto: Pro gradu -opinnäytetyö.

Mäkinen, M., & Annala, J. (2010). Osaamisperustaisen opetussuunnitelman monet merkitykset korkeakoulutuksessa. *Kasvatus & Aika* 4(4), 41-61.

Ojala, S. (2009). *Miehet hyvinvointipalveluiden käyttäjinä*. Satakunnan ammattikorkeakoulu: Opinnäytetyö.

Opetushallitus (2009a). *Hiusalan perustutkinto, parturi-kampaaja 2009. Ammatillisen perustutkinnon perusteet*. Määräys 27/011/2009.

Opetushallitus (2009b). *Kauneudenhoitoalan perustutkinto 2009. Ammatillisen perustutkinnon perusteet*. Määräys 26/011/2009.

Opetusministeriö (2002). *Koulutustoimikuntien katsaukset. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja 2002:90*.

Opetusministeriö (2008). *Selvitys koulutus- ja osaamistarpeiden kehittymisestä sekä ennakoinnin tilasta ja kehittämistarpeista. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008:5*.

Parkkonen, P. (2008). *Estenomit työelämässä*. Tampereen yliopisto: Pro gradu -opinnäytetyö.

Peltonen, O. (2010). *Veitsenterävää kauneutta - ikääntymisen merkkien hoito ja esteettinen kirurgia Suomessa*. Laurea-ammattikorkeakoulu: Opinnäytetyö.

Robertson, N., & Bove, L. (2003). Assessing the effects of trust, commitment and power on the likelihood of customer voice behavior in customer and service worker relationships. Teoksessa *SERVSIG Services Research Conference : proceedings, American Marketing Association, Chicago, III*.

Ruohotie, P. (2000). *Oppiminen ja ammatillinen kasvu*. Porvoo: WSOY

Toerien, M. & Kitzinger, C. (2007). Emotional Labour in the Beauty Salon: Turn Design of Task-directed Talk. *Feminism & Psychology* 17(2), 162-172.

Tuominen, M., & Wihersaari, J. (2006). *Ammattikasvatusfilosofia*. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Työhallinnon www-sivut. *AVO ammatinvalinta -ohjelma*. Luettu huhtikuussa 2012 osoitteesta <http://www.mol.fi/avo/ammatit/95130.htm>.

UDACE (1989). *Understanding competence: A development paper*. Leicester: National Institute of Adult Continuing Education.

WorldSkills International www-sivut. *WorldSkills Competition - Ammattitaidon MM-kilpailu*. Luettu huhtikuussa 2012 osoitteesta <http://www.skillsfinland.fi/fi/worldskills>.

