

# HALLINTO- JA TOIMISTOALAN TEHTÄVÄT



YLIOPISTOJEN JA TUTKIMUSALAN HENKILÖSTÖLIITTO  
Universitetens och forskningssektorns personalförbund YHL ry.

Toimittanut:  
YHL:n Hallinto- ja toimistohenkilöstön toimikunta  
Uusi 2. korjattu painos  
Päivitetty 2008  
**Kansi: Pilvi Nummi**

## SISÄLTÖ

<b>HALLINTO- JA TOIMISTOALAN TEHTÄVÄT</b> .....	<b>3</b>
<b>JOHDANTO</b> .....	<b>3</b>
<b>HENKILÖSTÖ – Huolenpitoa yliopiston tärkeimmästä voimavarasta</b> .....	<b>4</b>
Henkilöstön rekrytointi .....	4
Palkanlaskenta .....	5
Henkilöstökoulutus .....	6
Työkyvystä huolehtiminen .....	6
Virka- ja työvapaudet.....	7
Eläkeneuvonta.....	7
<b>OPISKELUN TUKI</b> .....	<b>8</b>
<b>OPINTOASIAINHALLINTO</b> .....	<b>8</b>
Opiskelijavalinta.....	8
Opintojen järjestäminen .....	9
Opiskelijaneuvonta ja -ohjaus.....	10
Opiskelijatietohallinto .....	11
Opintotukipalvelut .....	11
Kansainväliset palvelut .....	12
Rekrytointi- ja työelämäpalvelut.....	13
Avoin yliopisto.....	14
<b>TALOUS – toiminnan perusta</b> .....	<b>15</b>
Taloussuunnittelu .....	15
Ostolaskujen käsittely ja määrärahaseuranta .....	16
Maksullinen palvelutoiminta.....	16
Kirjanpito ja maksuliikenne .....	17
Hankinnat .....	17
Matka-asiat.....	18
<b>MUITA HALLINTOTEHTÄVIÄ</b> .....	<b>18</b>
Kirjaamo ja arkistointi .....	18
Puhelinvaihde .....	19
Johdon sihteeri .....	20
Yksikön sihteeri .....	20
<b>HALLINTOTYÖN NIMIKKEITÄ</b> .....	<b>22</b>

# HALLINTO- JA TOIMISTOALAN TEHTÄVÄT

## JOHDANTO

Yliopistojen perustehtävät, tutkimus, opetus ja alueellinen vaikuttaminen voidaan hoitaa tehokkaasti ja tuloksellisesti vain ammattitaitoisen, motivoituneen ja joustavan hallinnon avulla. Hallinto vastaa siitä, että tietoa, resursseja ja palveluja on käytettävissä yliopiston perustehtävien hoitamiseksi. Kunkin tehtäväkokonaisuuden alussa on kuvattu sen yhteisiä osaamisvaatimuksia. Näitä on syvennetty tehtäväryhmäkohtaisissa kuvauksissa.

Hallintotehtäviä hoidetaan sekä yliopistojen keskushallinnossa, että tiedekunnissa, osastoissa ja laitoksilla. Tehtävien sisältö, laajuus ja painotus vaihtelevat organisaatiotason mukaan. Työnjakoon vaikuttaa myös yliopiston koko ja tieteenalat. Yliopistoissa tehtävä hallintotyö on jatkuvasti lisääntynyt ja muuttunut vaativammaksi. Opiskelijamäärien kasvu, toiminnan monimuotoistuminen ja kansainvälistyminen ovat tuoneet uusia haasteita ja osaamisvaatimuksia. Toiminta- ja taloussuunnittelu sekä kehittämistoiminta ovat laajentuneet ja monipuolistuneet. Yliopistojen toimintaa, varojen käyttöä ja tuloksia seurataan yhä tarkemmin erilaisin arviointimenetelmin. Myös rahoituslähteiden erilaisuus asettaa vaatimuksia erityisesti ulkopuolisen rahan hankinnan, seurannan ja raportoinnin osalta. Yliopistolainsäädännön muutoksen ja valtakunnallisten palvelukeskusten myötä hallintotyö tulee saamaan uusia toimintatapoja ja organisointimuotoja.

Suuri osa hallintotyöstä liittyy päätöksentekoon. Päätöksiä on valmistettava, kirjattava, annettava tiedoksi ja pantava toimeen. Useat asiat on päätettävä esittelymenettelyssä, jolloin myös esittelijä on vastuussa päätöksestä. Hän varmistaa, että hallinnossa noudatetaan lainsäädäntöä ja muita määräyksiä sekä yliopiston toimintalinjoja. Esittelijältä edellytetään käsiteltävänä olevan asian sisällöllistä tuntemusta ja menettelysäännösten hallintaa. Hän vastaa päätöksestä myös silloin, kun ratkaisu on tehty toisin kuin hän on esitellyt, ellei hän jätä eriävää mielipidettä. Käytännön hallintotyöhön kuuluu runsaasti dokumentointia, arkistointia, päätösten toimeenpanoa ja toiminnan seuranta. Olennainen osa työtä on monipuoliset suunnittelu- ja kehittämistehtävät.

Yliopistojen hallintotyössä on tyypillistä varsin laaja itsenäisyys. Hallintohenkilöstön työnjohto on usein organisoimatta, sillä esimiehet ovat paljon poissa päivittäisestä toiminnasta. Muodollinen esimies ei jaa ja priorisoi työtehtäviä alaisilleen, vaan nämä selviävät monelta taholta tulevien tehtävien ristipaineessa omatoimisesti. Tämä edellyttää oma-aloitteisuutta, yliopistohallinnon ja muun valtionhallinnon kokonaisuuksien ja toimintalinjojen perusteiden hahmotusta ja hallintaa. Työssä vaaditaan hyvää organisointi- ja neuvottelu- ja vuorovaikutustaitoa. Esittely- ja kokousmenettelyn lisäksi on hallittava myös asiakaspalvelu.

Tiedon kokoaminen, tulkinta, arviointi, yhteen sovittaminen ja edelleen kanavointi on keskeinen osa hallintohenkilöstön työtä. Päätöksistä ja valmisteltavista asioista on tiedotettava eri kohderyhmille. Riittävä kielitaito on olennainen osa laadukasta hallintotyötä. Erilaisten asiakirjojen valmistelu ja laadinta edellyttää aikatauluista johtuvaa paineensietokykyä.

Yhden tai useamman laajan tietojärjestelmän käyttö on osa päivittäistä työtä. Keskeinen osa työtä voi olla myös tietojärjestelmien kehittämiseen sekä käytön opastukseen ja tukeen osallistuminen. Opetuksen monimuotoistuksessa on osattava tukea verkkokurssisivujen rakentamista ja videoneuvotteluyhteyksien käyttöä.

Usein perusyksikössä on vain yksi tai muutama henkilö, joiden tulee hallita monet kuvatuista tehtävistä. Yliopistojen hallintotehtäviin ei ole säädetty muodollisia kelpoisuusvaatimuksia aivan muutamia ylimpiä tehtäviä lukuun ottamatta. Tehtävissä toimitaan erilaisella koulutuksella. Ylimmissä viroissa ja esimiesasemassa on tyypillisimmin yliopistotutkinnon suorittaneita, mutta vaativissakin asiantuntijatehtävissä on ammatillisen tutkinnon suorittaneita. Ammattitaito on voitu hankkia käytännön työssä usein pitkän työuran kuluessa. Moniin tehtäviin esimerkiksi merkonomiin tai tradenomien tutkinto antaa hyvät perusvalmiudet.

Hallintotöissä käytetyt tavallisimmat nimikkeet eivät yleensä kovin tarkasti kuvaa työn sisältöä. Esimerkiksi suunnittelija-, toimistosihteeri tai osastosihteeri -nimikkeellä voidaan tehdä hyvin monenlaisia töitä. Työ on vaihtelevaa ja työnkuva monipuolistuu ja syvenee kykyjen ja kokemuksen myötä.

## **HENKILÖSTÖ – Huolenpitoa yliopiston tärkeimmästä voimavarasta**

Yliopistojen toiminnan tuloksellisuus perustuu työnsä taitavaan ja motivoituneeseen henkilöstöön. Laajaan tehtäväkenttään kuuluu kaikkien henkilöstöryhmien osalta henkilöstösuunnittelu ja rekrytointi, palvelussuhteen muodostaminen, henkilöstötietojen tietohallinto, palkkojen maksaminen, virka- ja työvapauksien myöntäminen, yhteistoiminta, työterveyshuolto ja työkykyä ylläpitävä toiminta, työsuojelu, henkilöstökoulutus ja eläkepalvelut.

Henkilöstöhallintoa hoidetaan mittavin tietojärjestelmin, joista siirretään tietoja eri toimintojen käyttöön. Osa toiminnoista hoidetaan keskitetysti. Osa tehtävistä on hajautettu tiedekuntiin ja osastoihin ja myös laitoksiin. Tehtävät vaihtelevat sen mukaan, missä niitä hoidetaan. Tehtävissä toimivan tulee tuntea henkilöstöä koskevien asioiden sääntely laeissa ja asetuksissa, virka- ja työehtosopimuksissa sekä ministeriöiden, Valtiokonttorin ja yliopiston ohjeissa. Lisäksi on hallittava henkilöstöä ja virkoja koskevat tietojärjestelmät. Työ vaatii asiakaspalvelu- ja neuvontataitoja. Useissa asioissa on voimassa vaitiolovelvollisuus. Työelämän ongelmatilanteissa on kyettävä toimimaan asiallisesti, sovittavasti ja tahdikkaasti. Valtion palkkausjärjestelmän tuntemus ja palkkausjärjestelmän prosessin eri vaiheiden osaaminen on tärkeitä. Myös Arviointiryhmien työskentelyn tunteminen ja henkilöstön neuvonta palkkauksen perusteista kuuluvat tehtäviin.

### *Henkilöstön rekrytointi*

Yliopistoissa tehtävä työ on henkistä, ihmisten suorittamaa työtä. Henkilöstörekrytointi onkin tärkeä ja pitkäaikainen sijoitus. Rekrytointiprosessi määräaikoineen ja muodollisine menettelysääntöineen on hidas ja pitkä. Siksi on tärkeitä, että sen kaikki vaiheet hoidetaan huolella.

Ylimpien opetusvirkojen täyttö käynnistyy yksikössä tapahtuvana viran opetus- ja tutkimusalan määrittelyinä. Alan määrittelemiseksi hallintohenkilöstö ja professorit tekevät selvityksiä tieteenalalta, minkä pohjalta hallintohenkilöstö esittelee päätöksentekijälle virantäytöselosteen ensin tiedekunnassa tai osastossa ja sen jälkeen kanslerille tai rehtorille. Useimmiten virka julistetaan haettavaksi, harvemmin käytetään kutsumenettelyä. Muissa viroissa ja toimissa prosessi alkaa alan ja työtehtävien sekä niistä seuraavien valintaperusteiden ja palkkauksen määrittelystä.

Hallintohenkilöstö huolehtii hakuilmoitusten julkaisemisesta, tarvittaessa myös kansainvälisesti. He antavat yhdessä yksikön johdon kanssa tietoja työtehtävistä ja hakumenettelyistä. Hakuajan

päätyttyä hallintohenkilöstö kokoa hakijoiden ansioista yhteenvedon. He myös huolehtivat haastattelujen ja näyteluentojen järjestelyistä ja dokumentoinnista ja osallistuvat haastatteluihin. Näiden pohjalta esittelijä laatii esityksen päätöksentekijälle. Valinnan jälkeen hallintohenkilöstö ilmoittaa hakijoille valinnasta. He myös huolehtivat, että tehtävään valitun tiedot siirtyvät henkilöstötietojärjestelmän välityksellä palkanlaskentaan ja nimikirjoihin.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Henkilöstörekrytointitehtävät edellyttävät perehtyneisyyttä työaikaa, palvelussuhdetta, kelpoisuusehtoja ja rekrytointimenettelyä koskeviin säännöksiin. Haastateltaessa vaaditaan ihmistuntemusta. Ulkomaalaisten hakijoiden kohdalla on otettava huomioon kieli- ja työlupasäädökset. Kaikkia palvelukseen hakevia ja palvelussuhteeseen otettavia tulee kohdella tasapuolisesti lakien, asetusten ja yliopiston sääntöjen mukaisesti. Esittelijä vastaa siitä, että näitä noudatetaan rekrytinnissa. Neuvottelutaito on tarpeen, jos rekrytointiin osallistuvia joudutaan ohjaamaan säännösten noudattamiseen. Rekrytointiprosessit ovat sidoksissa päätöksentekijän kokousaikatauluihin.

## ***Palkanlaskenta***

Palkanlaskenta toteuttaa rekrytointipäätöksen. Käytännön työlle on ominaista suurten tietomäärien siirto tietojärjestelmien välillä ja näiden tietojen tarkistaminen sekä tiukat määräajat. Siirtyviä, tarkistettavia ja tallennettavia tietoja on paljon, koska määräaikaista henkilöstöä on runsaasti. Työtä leimaa opettajien ja tutkijoiden suuri vaihtuvuus. Palkkoja maksetaan kaksi kertaa kuukaudessa palvelussuhteen tyyppin mukaan. Palkanlaskennan henkilöstö tarkastaa maksettavien palkkojen oikeellisuuden. Muutoksia aiheuttavat esimerkiksi muutokset henkilökohtaisessa työstä suoriutumisessa, kirjanpitiotietojen muuttuminen (miltä tililtä palkkaus maksetaan), työajan muuttuminen ja virkavapaus.

Lomarahat maksetaan kerran vuodessa, mutta tarvittaessa tarkistetaan muulloinkin lomaoikeudet ja maksetaan lomarahat. Valtion palvelukseen muualle siirtyville kirjoitetaan lomansiirtotodistuksia. Vakinaisen henkilöstön ohella palkkoja ja palkkioita maksetaan vierailuille opettajille, tutkijoille ja muille asiantuntijoille sekä sijaisille ja muille määräaikaisille. Lisäksi maksetaan korvauksia yli- tai lisätöistä ja luottamustehtävien hoidosta sekä kokouspalkkioita.

Ulkomaisten palkansaajien osalta palkanlaskenta antaa verottajalle tiedot edelleen siirrettäväksi henkilön kotivaltioon. Lisäksi henkilölle annetaan tosite saadusta tulosta. Palkanlaskenta antaa ansiotuloja koskevia todistuksia myös kotimaisille sidosryhmille, esimerkiksi Kelalle etuusasioiden käsittelyä varten.

Palkanlaskenta voi hoitaa myös palkkabudjetoinnin. Erityisesti ulkopuolisten rahoituslähteiden osalta tämä joudutaan usein tekemään lyhyin ajanjaksoin kerrallaan.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Palkanlaskentatehtävät edellyttävät virka- ja työehtosopimusten, verosäännösten ja -ohjeiden, eläkelakien, ministeriöiden ja yliopiston omien ohjeiden ja päätösten tuntemusta ja hallintaa. On tunnettava myös kansainvälisiä verotussopimuksia. Palkkakirjanpidon tuntemus on tärkeää erityisesti ongelmatilanteiden selvittelyssä. Työ vaatii tarkkuutta tietojen käsittelyssä, sillä se vaikuttaa palkkauksen oikeellisuuteen, kirjanpitoon ja henkilön eläkeoikeuteen. Työhön sisältyy vastuu palkanmaksuliikenteestä sekä veronpidätyksen ja eläkerekisteriin siirtyvien tietojen oikeellisuudesta. Työ on aikataulusidonnaista, ja viivästyminen aiheuttaa suuria rahallisia korkoseuraamuksia.

## *Henkilöstökoulutus*

Henkilöstökoulutus auttaa tulokkaita perehtymään uuden työpaikan käytäntöihin ja jo palveluksessa olevia pitämään yllä ja laajentamaan ammattitaitoaan. Laadukas koulutus tukee henkilöstön ammatillista kehittymistä ja siten yliopiston toimintaa. Yliopistoissa tehtävän työn monialaisuus aiheuttaa koulutustarpeiden ja tarjonnan laaja-alaisuutta. Olennainen osa työtä on aktiivinen yhteydenpito johtoon ja henkilöstöön sekä ulkopuolisiin sidosryhmiin.

Henkilöstökoulutusta järjestetään sekä yliopiston omin voimin että ostopalveluna. Koulutusta suunnitellaan usein eri henkilöstöryhmiä edustavassa työryhmässä, mutta käytännön järjestelyistä vastaa hallintohenkilöstö. Koulutuksesta vastaavan henkilön tärkeimpiä tehtäviä on kartoittaa koulutustarpeita sekä ideoida koulutussisältöjä ja toteutusta. Koulutuksen toteuttamiseksi tiedotetaan, varataan tiloja, tuotetaan opetusmateriaalia, tehdään tarjouspyyntöjä, laskutetaan ja kootaan palautetta. Palautetta hyödynnetään koulutuksen kehittämisessä, jotta tarjonta vastaisi yhä paremmin yliopistoyhteisön tarpeita ja tavoitteita.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Työssä otetaan huomioon eri ammattialojen tehtävät ja koulutustarve, jotta koulutus on tarkoituksenmukaista ja ajankohtaista. Yliopiston toimintojen tuntemus ja muutosten ennakointi sekä läheinen suhde eri ammattialojen henkilöstöön auttavat työssä. Neuvottelutaito ja taito tunnistaa olennaiset koulutustarpeet ovat keskeisiä. Työssä tulee osata käsitellä koulutuksen järjestämistä koskevia tarjouksia ja laatia sopimuksia. Työ vaatii pedagogista osaamista ja tieto- ja viestintätekniisiä taitoja.

## *Työkyvystä huolehtiminen*

### *Työterveyshuolto*

Yliopistot huolehtivat työterveyshuollosta ostopalveluna. Jokaisessa yliopistossa on yhdyshenkilöitä, joiden tehtävänä on kehittää työterveyshuoltoa yhteistyössä palvelujen tuottajien kanssa ja huolehtia sen järjestämiseen liittyvästä hallinnosta. Yhdyshenkilöt valmistelevat ja esittelevät työterveyshuoltoa koskevat suunnitelmat, varmistavat työterveyshuoltolaskujen oikeellisuuden ja hakevat Kelalta korvaukset sairausajan palkoista ja työterveyshuollon kustannuksista. He kertovat henkilöstölle käytettävissä olevista palveluista ja näiden käyttöoikeuksista.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Yhdyshenkilön on tunnettava työterveys- ja työsuojelulainsäädäntö sekä yliopiston ja Kelan menettelytavat työterveyshuoltoasioissa. Hän vastaa siitä, että annettuja aikatauluja noudatetaan ja että henkilöstö saa oikeata tietoa palveluista. Tämä vaatii johdonmukaisuutta ja selkeyttä. Monesti asiat ovat luonteeltaan henkilökohtaisia ja vaihteluvelvollisuuden piirissä.

### *Kuntoutus*

Kuntoutuksen tavoitteena on tukea henkilöstön työkykyä ja työhyvinvointia. Kuntoutusyhdyshenkilöiden tehtävänä on tukea kuntoutusprosesseja yhteistyössä työterveyshuollon sekä kuntoutusta tuottavien ja rahoittavien tahojen kanssa. Prosessi alkaa kuntoutustarpeen kartoittamisesta, jonka tekee useimmiten työterveyshuolto. Tarpeen täsmennyttyä laaditaan kuntoutussuunnitelma, jolloin yhdyshenkilö etsii sopivan kuntoutusmuodon ja -paikan. Lisäksi hän selvittää rahoitusmahdollisuudet ja laatii tarvittavat hakemukset. Hän myös seuraa kuntoutukseen myönnettyjen määrärahojen käyttöä. Yhdyshenkilön työ sisältää runsaasti

henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Olennainen osa työtä on osallistuminen kuntoutuksen suunnitteluun ja kuntoutuslaitosten tarjoamien palveluiden seuraaminen valtakunnallisesti.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Yhdys henkilön tulee hallita alan lainsäädäntö ja sopimukset. Lisäksi on tunnettava yliopiston ja työterveyshuollon tuottajan menettelytavat kuntoutusasioissa. Terveydellisten asioiden käsittelyssä on noudatettava vaitiolovelvollisuutta. Kuntoutuksen järjestäminen on usein pitkäkestoinen prosessi, johon liittyy määräaikoja. Nämä määräajat on tunnettava ja niitä on noudatettava.

### ***Työtapaturomat***

Työtapaturomasta tulee välittömästi ilmoittaa tapaturma-asiamiehelle, sillä tämän antamalla todistuksella työtapaturomaan joutunut voi saada hoitoa ja lääkitystä maksutta. Heti tapaturman sattumisen jälkeen asiamies tekee Valtiokonttorille ilmoituksen ja korvaushakemuksen. Haastatteleamalla työntekijää hän selvittää miten, milloin ja missä tapaturma on sattunut. Hän ottaa tarvittaessa yhteyttä esimieheen tai hoitavaan lääkäriin taikka työsuojeluvaltuutettuun. Jos tapaturma on johtanut vaikeaan vammaan, on tästä aina ilmoitettava työsuojeluviranomaiselle.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Asiamiehen pitää hallita virka- ja työehdot tapaturmien ja ammattitautien osalta. Hän vastaa siitä, että korvaushakemukset lähtevät nopeasti ja oikein täytettyinä Valtiokonttoriin. Mitä huolellisemmin ja täsmällisemmin hakemus on laadittu ja tapaturman kulku selvitetty, sitä nopeammin asia voidaan ratkaista. Asiamiehen on myös huolehdittava Valtiokonttorin päätöksen edellyttämistä jatkotoimista.

### ***Virka- ja työvapaudet***

Hallinto henkilöstö neuvoo vapaan hakemista koskevilla menettelytavoilla ja määräajoissa sekä kertoo vapaiden vaikutuksista eri etuuksiin. Saapunut hakemus kirjataan henkilörekisteriin. Tässä yhteydessä todetaan, vaikuttaako vapaus työnantajan maksamiin etuuksiin ja merkitäänkö vapaus nimikirjaan. Harkinnanvaraisissa virkavapauksissa pyydetään esimiehen lausunto. Hakemus esitellään päätöksentekijälle ratkaisua varten, ja päätös toimitetaan hakijalle, esimiehelle ja palkanlaskentaan. Palkkarekisteriin merkitään palkanmaksuun vaikuttavat virkavapauspäätökset. Tarvittaessa palkanlaskenta hoitaa yhteydet sidosryhmiin, esimerkiksi Kelaan. Tehtäviin kuuluu myös vuorotteluvapaasopimuksen tuntemus ja soveltaminen käytännössä sekä siitä tiedottaminen.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Virka- ja työsuhteessa on sovittu ja määrätty vapautusten syistä, palkkauksesta ja lomista. Tämä on asiaa käsittelevän henkilön tuotava esille sekä vapautusta hakevalle henkilölle että esittävälle esimiehelle. Päätöksentekijää saattaa olla tarpeen opastaa hänen harkintavaltansa rajoista. Asiat on käsiteltävä ripeästi, tarkasti ja säännösten mukaisesti. Kyky asettua asiakkaan asemaan korostuu neuvontavaiheessa.

### ***Eläkeneuvonta***

Yliopistojen henkilöstön ikääntyessä eläkeneuvonnan tarve kasvaa koko ajan. Myös eläkelainsäädännön muutokset korostuvat neuvonnassa. Henkilöstöasioita hoitavassa yksikössä onkin työntekijöitä, jotka opastavat eläkeasioissa. He avustavat eläkehakemuksen laadinnassa ja muissa eläkkeisiin liittyvissä asioissa, esimerkiksi osa-aika-eläkkeen ja siihen liittyvän työajan muutoksen hakemisessa. Usein osa työtä on Valtiokonttorin ylläpitämän palvelussuhderekisterin



tietojen tarkistaminen, korjaaminen ja täydentäminen. Tämä on välttämätöntä kunkin eläkkeelle aikovan tai siirtyvän työntekijän oikeudenmukaisen kohtelun varmistamiseksi. Työhön kuuluu asiakirjojen ja todistusten laadintaa eri viranomaisille sekä eläkeasioista tiedottamista kirjallisesti ja erilaisissa tilaisuuksissa.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Eläkeneuvojan on hallittava eläke- ja työlainsäädäntö sekä työ- ja virkaehtosopimukset. Neuvontatehtävät edellyttävät asiakaspalvelutaitoja. Eläkeneuvoja tarkistaa, että työntekijää koskevat tiedot ovat palvelussuhderekisterissä oikein ja ajantasaisia. Nämä tiedot vaikuttavat työntekijän eläkeikään ja -palkkaan, maksettavien eläkkeiden määrään, eläkkeelle jäämispäätöksiin ja työnantajan maksettaviksi tuleviin kuluihin.

## **OPISKELUN TUKI**

### **OPINTOASIAINHALLINTO**

Akateemisesta opetuksesta (sisältö, opetustyö ja kuulustelut) vastaa yliopiston opetusviroissa toimiva henkilöstö. Opintojen sisältöä koskevaa akateemista ohjausta annetaan opetuksesta vastaavassa ja antavassa yksikössä, joka on oman alueensa paras akateeminen asiantuntija koskien opetussisältöjä sekä opetuksen ja tutkimuksen painoalueita. Opintoasiainhallinnosta vastaa hallintohenkilöstö. Tehtäväalueen suurimpia tehtäväkokonaisuuksia ovat mm. opintoasioiden päätöksenteon esittely, tiedotus, raportointi, lausuntojen valmistelu, opiskelijavalinta, -palvelu, -neuvonta ja -ohjaus, opintosuoritusten tallennus ja valmistumiseen liittyvät tehtävät. Hallinto- ja toimistohenkilöstö tekee myös opetuksen tukitehtäviä (mm. opinto-ohjelmien kokoaminen, tilavaraukset, kuulustelujen organisointi, valintakokeiden käytännön järjestelyt). Opintoasioidenhallintotehtäviä on yliopiston keskushallinnossa, tiedekunnissa ja laitoksissa. Opintoasiainhenkilöstön on tunnettava tehtäväalueeseensa säädökset ja osattava soveltaa niitä johdonmukaisesti ja tasapuolisesti opiskelijoiden oikeusturvan takaamiseksi. Opintoasiainhallinnossa menestyksellinen työskentely vaatii monipuolisia organisointitaitoja, vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitoja, tietoteknisiä taitoja ja kielitaitoa. Lisäksi se vaatii kykyä hallita työalueen samanaikaiset työprosessit ja motivaatiota sopeutua työalueen jatkuviin muutoksiin (esim. opintoasioiden lainsäädännössä, opintosuunnitelmissa, työn teknisissä työkaluissa). Muuttuva toimintaympäristö edellyttää myös jatkuvaa työssä oppimista.

### ***Opiskelijavalinta***

Opiskelijavalinnan tavoitteena on rekrytoida lahjakkaita ja motivoituneita opiskelijoita. Hallintohenkilöstö esittelee vuosittain opiskelijavalintaperusteita koskevat päätökset sekä tiedekunta- että yliopistotasolla. Perusteiden valmistelu tapahtuu yhteistyössä opetushenkilöstön kanssa. Hallintohenkilöstön tehtäviin kuuluu lisäksi valmistella valintaa koskeva materiaalia. Valintaoppaiden, erilaisten esitteiden ja hakulomakkeiden suunnittelu ja tuottaminen kuuluvat myös tehtäviin. Lisäksi henkilöstö osallistuu opiskelijarekrytointitapahtumien organisointiin, esittelee opiskelijavalinta-asioista messuilla ja yliopistossa vierailleville ryhmille. He myös vastaavat materiaalin toimittamisesta eri muodoissa hakijoille, lukioihin ja muihin oppilaitoksiin, työvoimatoimistoihin sekä varuskuntiin.

Keskeinen osa opiskelijavalintaa koskevaa työtä on tiedusteluihin vastaaminen puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse ja henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa. Hallintohenkilöstö vastaa hakemusten käsittelystä kokonaisuudessaan (mm. tallennus valtakunnalliseen hakija- ja opinto-oikeusrekisteriin, hakijatilastot, valintakokeisiin kutsut, hakemusten täydennyspyynnöt niiltä osin mitä eivät ole kirjanneet sähköiseen hakemukseen) sekä valintakokeiden organisoinnista käytännössä (mm. valintakoesalivaraukset, opasteet, valintakoevalvonta). Se valmistelee opiskelijavalinnan tuloslistat, esittelee päätöksentekijälle opiskelemaan hyväksytyt hakijat ja vastaa valintatulosten julkistamisesta. Tehtäviin kuuluu myös päätösten toimeenpano ja valinnasta tiedottaminen hakijoille. Uusille opiskelijoille lähetetään materiaalia opintojen aloittamisesta. Opiskelijavalinnan oikaisupyyntöihin hallintohenkilöstö pyytää selvitykset valintakokeen arvioijilta ja auttaa heitä vastineiden laatimisessa muutoksenhakuelimelle.

Opintohallinnon henkilöstö hoitaa uusien opiskelijoiden ilmoittautumisten kirjaamisen ja tietojen tarkastamisen. Myöhässä ilmoittautuneet opiskelijat uudelleen kirjataan opintohallinnon järjestelmiin.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Opiskelijavalintatehtävien menestyksellinen hoitaminen vaatii oman alan valintaperusteiden tuntemusta ja perehtyneisyyttä oman yliopiston ja mahdollisten yhteistyöyliopistojen valintoihin. Lisäksi on tunnettava oman yliopiston koulutustarjonta ja opiskelijavalinnan säädökset. Tärkeää on myös tuntee suomalaisessa ylioppilastutkinnossa tapahtuneet muutokset. Opiskelijavalintaprosessi kokonaisuudessaan edellyttää erityisesti huolellisuutta ja pitkäjänteisyyttä sekä opiskelijavalinnan teknisten ohjelmien hallintaa ja osaamista, joilla taataan opiskelijoiden oikeusturva.

Hallintohenkilöstö vastaa yhteishakujärjestelmien opettelemisesta ja käytöstä.

### ***Opintojen järjestäminen***

Yliopistojen opetus järjestetään siten, että opiskelijat voivat harjoittaa opintoja tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi opetuksesta vastaavat yksiköt suunnittelevat ja vahvistavat vuosittain säädetyssä ajassa opetussuunnitelmat, joiden valmistelusta ja esittelystä päätöksentekojelmille vastaa hallintohenkilöstö. Valmistelu tapahtuu opetushenkilöstön kanssa ja siinä huomioidaan myös sivuaineopiskelun ja vaihto-opiskelijoiden opetuksen (ECTS -opetussuunnitelmat) vaatimukset. Lisäksi hallintohenkilöstö vastaa opetussuunnitelmien julkaisemisesta joko kirjallisesti opinto-oppaina tai internetissä sekä suomeksi että vieraskielisinä.

Opetussuunnitelma muuttuu käytännön toiminnaksi opetusohjelmissa, joissa kerrotaan lukukausittainen/-vuosittainen opintojaksojen ajoittuminen, opettajatiedot ja opetustilat. Hallintohenkilöstö vastaa opetusohjelmien teosta ja tiedottamisesta joko kokonaisuudessaan tai vähintään niiden tiedottamisesta. Yliopiston lukuvuoteen sisältyy useita kuulusteluja, joiden käytännön järjestelyistä vastaa hallintohenkilöstö, joka myös julkaisee tulokset ja rekisteröi hyväksytyt opintosuoritukset tietojärjestelmään.

Koska yhä useammalla yliopistoon hyväksytyllä opiskelijalla on jokin aiempi tutkinto, akateemisia tai muita opintosuorituksia, hallintohenkilöstön tehtäviin on tullut enenevässä määrin vastata opintojen hyväksilukemis- ja korvaavuusanomuksista. Se valmistelee ja esittelee ratkaisut ja toimeenpanee päätökset. Erityisen haasteen työhön luovat ulkomaisten opintojen perusteella tehdyt anomukset.

Hallintohenkilöstö osallistuu opinnäytetöiden hyväksymisprosessiin mm. siten, että se esittelee töille tarkastajat ja huolehtii tarkastuslausuntojen asianmukaisesta käsittelystä opinnäytetyön

hyväksymiseksi. Lisäksi se tarkistaa tutkintoanomusten asianmukaisuuden ja sen, että suoritettavat opinnot vastaavat tutkintovaatimuksia. Tehtäviin kuuluu myös tutkintotodistusten laatiminen. Tutkinnon tiedot tallennetaan tutkintorekisteriin ottaen huomioon yliopiston ja Tilastokeskuksen tietotarpeet. Tämän jälkeen suoritetuista tutkinnoista ilmoitetaan tiedotusvälineille. Hallintohenkilöstö vastaa tiedekunnissa vuosittain järjestettävistä tutkintojen julkistamistilaisuuksista, publiikeista.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Opetuksen järjestämiseen liittyvissä tehtävissä edellytetään säädösten, ohjeistusten ja tietojärjestelmien tuntemusta. Organisoitaitaitoa tarvitaan erityisesti laadittaessa opetusohjelmia ja järjestettäessä kuulusteluja ja valintakokeita. Opintosuoritusten tallentaminen edellyttää a.o. tietojärjestelmän laaja-alaisen hallinnan ohella huolellisuutta ja tarkkuutta. Mikäli opiskelija ei voi edetä opinnoissaan suunnitellusti tai hän on tyytymätön opintosuoritustensa arvosteluun, hänelle annetaan opastusta/selvityksiä, mikä vaatii hyviä vuorovaikutus- ja neuvottelutaitoja

### ***Opiskelijaneuvonta ja -ohjaus***

Opiskelijaneuvonta- ja ohjaustyö kattaa opiskeluun liittyvän alueen ja aikajänteen opiskelijavalinnasta opiskelijan valmistumiseen. Opiskelija saa neuvontaa ja ohjausta opintoihinsa liittyen yliopiston keskitetyssä opiskelijapalveluyksikössä, omassa ja muissa tiedekunnissa sekä oman koulutusohjelmansa opetuksesta vastaavissa yksiköissä. Neuvontaa annetaan yliopisto-opintoja suunnitteleville, hakijoille, tutkinto-, sivuaine-, erillis- ja kansainvälisen opiskelijavaihdon opiskelijoille. Opetushenkilökunnan, viranomaisten ja muiden yliopisto-opinnoista kiinnostuneiden neuvonta kuuluvat tehtäväkuvaan. Ohjausta ja neuvontaa saavat myös opintonsa keskeyttäjät tai keskeyttäneet, tutkintonsa täydentäjät sekä avoimen yliopiston ja erilaisten täydennyskoulutusten opiskelijat. Olennainen osa työtä on esitteiden, lomakkeiden, ohjeiden, oppaiden sekä selvitysten ja tilastojen laadinta tiedottamiseen ja opiskelu- ja opintoasioita koskevien päätösten valmistelemiseen. Tiedottaminen tapahtuu kasvavassa määrin erityisesti internetin välityksellä. Yhteistyö tiedekuntien, koulutusohjelmien ja keskushallinnon välillä sekä viranomaisten ja organisaatioiden kesken kuuluu jokapäiväiseen työhön. Muita yhteistyötahoja ovat mm. ministeriöt ja opiskelijajärjestöt. Kansainvälisissä kysymyksissä neuvonta- ja ohjaushenkilöstö toimii oman alueensa asiantuntijana.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Neuvonta- ja ohjaustyössä on usein kyse tulevaisuutta ohjaavista ratkaisuista, mikä edellyttää hallintohenkilöstöltä opintoasioiden hyvää tuntemusta ja taitoa esittää opiskelijalle opiskeluun sisältyvät mahdolliset vaihtoehdot selkeästi samalla korostaen, että päätöksenteosta vastaa opiskelija itsenäisesti. Opintoasiainhallinnossa työskentelevien ammattitaidon edellytyksiä on kyky kuunnella ja taito antaa vastauksia myös niihin kysymyksiin, joita heiltä ei huomata kysyä. Varsinaisen asiasisällön tuntemuksen ohella vaaditaan vuorovaikutustaitoja, ihmistuntemusta sekä kykyä selviytyä myös yllättävistä ja mahdollisesti ongelmallisista tilanteista.

Opintoasioiden kirjallisten ja suullisten esitysten lisäksi materiaalia tuotetaan sähköisessä muodossa. Tiedottaminen edellyttää hallintohenkilöstöltä taitoa esittää asiat ymmärrettävästi erilaisissa tiedotus- ja esittämismuodoissa. Lisäksi sen on kyettävä nopeasti hankkimaan ja käyttämään tietoa eri tietolähteistä. Neuvonta- ja ohjaustyössä on hallittava suomalainen koulutusjärjestelmä kaikilla tasoilla: tutkintojärjestelmät, tutkintojen rakenne ja opiskelijavalinta. Liikkuvuus koti- ja ulkomaisten oppilaitosten välillä antaa oman haasteensa. Tämä vaatii perehtymistä myös ulkomaisiin koulutusjärjestelmiin.

## *Opiskelijatietohallinto*

Yliopistot tuottavat runsaasti opiskelijoita ja opetusta koskevia selvityksiä ja tilastoja sekä sisäiseen että ulkoiseen käyttöön. Yliopiston kannalta on keskeistä tuottaa materiaalia rahoitusta koskevien yliopiston sisäisten ja opetusministeriössä käytävien neuvottelujen pohjaksi. Käytännössä selvitykset ja tilastot tuottaa opintoasiain hallintohenkilöstö. Tietoja annetaan myös muiden oppilaitosten, ministeriöiden, viranomaisten ja järjestöjen käyttöön sekä tutkimustarkoituksiin.

Jokainen yliopisto ylläpitää laajaa opintorekisteriä, johon tallennetaan opiskelijatietoja ja opintosuorituksia, tutkintoja ja opiskelijavaihtoa koskevia tietoja. Rekisterin käytöstä, päivittämisestä ja kehittämisestä vastaa hallintohenkilöstö. Opintorekisteri palvelee monia tahoja reaaliaikaisesti. Opiskelijat tarvitsevat tietoja opintosuorituksistaan tai opiskelutodistuksen etuisuuksien saamiseksi. Opintorekisterin merkitys korostuu opiskelijoiden monien opinto-oikeuksien myötä. Uusien opiskelijoiden tietojen ja opinto-oikeuksien kirjaaminen tietojärjestelmään organisoidaan keskitetysti, yleensä opiskelijapalveluissa. Hallintohenkilöstö on kehittänyt internetpalveluja opintorekisteriasioissa ehkäistäkseen ruuhkaa opiskelijapalveluissa.

Kun opiskelija on suorittanut tutkinnon tai opintokokonaisuuden, opiskelijarekisterin tiedot päivitetään vastaamaan jäljelle jääviä opinto-oikeuksia. Omat haasteensa rekisterinpidolle asettavat tiedekuntien, ainelaitosten ja oppiaineiden, koulutusohjelmien ja tutkintojen perustamiset, lakkauttamiset tai muutokset.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Opintorekisterin kehittäminen ja käyttö edellyttävät tietojärjestelmän rakenteiden ja sisältöjen muutoshistorian ja oman yliopiston koulutusohjelmien tutkintorakenteiden tuntemista ja huolellisuutta sekä tarkkuutta. Oikein tallennetut tiedot varmistavat sen, ettei opiskelijalle aiheudu ongelmia toimeentulossa ja valmistumisessa. Lisäksi ne ovat pohja yksiköiden väliselle oikeudenmukaiselle vuosittaiselle määrärahanjaolle. Rekisteriä kehitettäessä onkin kyettävä siihen, että järjestelmä on looginen, tarvittavat tiedot helposti poimittavissa kutakin käyttötarkoitusta ja kohderyhmää varten.

Useiden samanaikaisten opinto-oikeuksien, erilaisten opiskelijaryhmien ja rahoituspohjien seuranta vaatii opinto-oikeuksien kokonaisvaltaista hallintaa oikeiden tilastotietojen tuottamiseksi. Keskitettyjen tietojärjestelmien vastuukäyttäjiltä edellytetään kouluttajataitoja, sillä he huolehtivat käyttäjäkoulutuksesta tiedekunnissa. Käyttäjätuessa työskenteleviltä edellytetään hyviä vuorovaikutustaitoja ja kärsivällisyyttä sekä havainnollista esitystaitoa ohjeita ja oppaita laadittaessa. Lisäksi hallintohenkilöstön tulee tuntea opiskelijakohtaisten tietojen luovuttamista säätelevät henkilötietolaki ja julkisuuslaki, ja noudattaa Tilastokeskuksen ja Kelan asettamia määräaikoja tietojen luovuttamisessa.

Opintorekisteritehtävissä edellytetään johdonmukaisuutta, huolellisuutta ja nopeaa ongelmanratkaisukykyä – myös tilanteissa, joissa useasti ei ole tarjolla valmista toimintamallia.

### ***Opintotukipalvelut***

Yliopistojen ja Kelan keskinäisen sopimuksen perusteella kaikki opintotukiasiat hoidetaan yliopistojen omissa opintotukiyksiköissä. Näiden henkilöstö tekee itsenäisesti opintotukiratkaisut, huolehtii tiedottamisesta ja neuvonnasta, opintotukioikeuden seurannasta ja valvonnasta, takaisinperinnästä sekä muutoksenhakuun liittyvistä tehtävistä. Ratkaisu- ja käsittelytyössä ja opintotukioikeuden valvonnassa käytetään Kelan tietojärjestelmää.

Opintotukietuuden sisällöstä, lainmuutoksista ja hakumenettelystä tiedotetaan sekä opiskelijoille että henkilöstölle. Neuvontaa annetaan henkilökohtaisesti, puhelimitse ja yhä enemmän sähköpostitse. Opintotukihenkilöstö tarkistaa opiskelijoiden oikeutta opintotukeen Kelan tuottamien monien seurantalistojen avulla. He poimivat tarvittavat tiedot muun muassa Kelan ja yliopiston omista tietojärjestelmistä ja opiskelijoiden toimittamista asiakirjoista. Erityisen työllistäviä ovat vuosittaiset, koko tuensaajajoukkoa koskevat valvonnat kuten tulovalvonta ja opintojen riittävän edistymisen seuranta.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Opintotukitehtävissä on hallittava alan lainsäädäntö sekä Kelan ja opetusministeriön tulkintaohjeet. Myös muun sosiaaliturvalainsäädännön ja verotuslainsäädännön tuntemus on tärkeää, sillä nämä vaikuttavat opiskelijan kokonaistilanteeseen. Tyypillistä työlle on useiden eri aikoina voimaan tulleiden säädösten soveltaminen käytäntöön samanaikaisesti. Ulkomailla opiskelu ja ulkomaalaisten opiskelijoiden määrän kasvu edellyttävät kansainvälisten sosiaaliturvasopimusten tuntemista ja kielitaitoa. Työssä tulee tuntea yliopisto-opintojen ominaispiirteet ja sisällöt sekä koulutustarjonnassa tapahtuvat muutokset ja niiden vaikutus opintotukioikeuteen.

Asiakaspalvelu ja neuvonta vaativat kykyä ymmärtää opiskelijan kokonaistilanne ja välittää tälle tieto oikeuksista ja vastuista. Lisäksi tarvitaan hyvää kielitaitoa ja sosiaaliturvaterminologian hallintaa. Tiedottaminen edellyttää selkeää suullista ja kirjallista esitys- ja esiintymistaitoa sekä taitoa muokata tietoa erilaisille kohderyhmille. Opintotukihakemuksen ratkaiseminen vaatii tietoteknisiä taitoja ja tarkkuutta. Järjestelmällisyyttä ja huolellisuutta tarvitaan huolehdittaessa opintotukiarkistosta, joka voi kattaa kymmenien tuhansien henkilöiden tiedot. Yliopistot ovat sitoutuneet opintotukihakemusten käsittelyaikatavoitteisiin, joten työ on aikasidonnaista. Ominaista työlle on myös vaitiolovelvollisuus. Opintotukiyksiköillä on yhteinen vastuu palvelun ja neuvonnan luotettavuudesta ja opintotukiratkaisujen oikeellisuudesta. Valtaosan ratkaisuista tekee kukin käsittelijä itsenäisesti, pulmallisissa tapauksissa ne tehdään yhteistyössä opintotukilautakunnan sihteerin kanssa ja käyttäen apuna muita asiantuntijoita.

### ***Kansainväliset palvelut***

Kansainvälisiä asioita hoidetaan tiedekunnissa, laitoksilla, osastoissa ja keskushallinnossa. Olennainen osa työtä on kansainvälisten vaihto- ja koulutusohjelmien hallinnoiminen. Hallintohenkilöstö maksaa erilaisia määrärahoja ja apurahoja, seuraa tilejä ja laatii talousraportteja. Henkilöstö valmistelee ja esittelee päätettäväksi opiskelijavalintaperusteita, apurahoja ja lausuntoja koskevia asiakokonaisuuksia. Työhön kuuluu yhteistyösopimusten valmistelu ja niiden toteutuksen koordinointi sekä yhteydenpito nykyisiin ja mahdollisiin tuleviin partneriyliopistoihin. Toiminnoista raportoidaan laajasti sekä kansallisesti että kansainvälisesti, mutta myös yliopiston sisäiseen käyttöön. Yliopiston piirissä tiedotetaan koulutusohjelmista ja rahoitus- ja toimintamahdollisuuksista sekä laaditaan näihin liittyviä hakemuksia.

Hallintohenkilöstö on mukana käynnistämässä ja kehittämässä kansainvälisen yhteistyön vaatimia toimintoja. Työhön kuuluu tietojen kokoaminen vieraskielisestä opetuksesta ja sen kehittämisen koordinoimista.

Työssä on runsaasti asiakaspalvelua. Opiskelijavaihdosta kiinnostuneita neuvotaan henkilökohtaisesti, järjestetään tiedotustilaisuuksia vaihtomahdollisuuksista ja hakumenettelyistä sekä kerrotaan maakohtaisesti opiskelusta ulkomailla. Jo ulkomailla opiskelevia oman yliopiston opiskelijoita ja omassa yliopistossa opiskelevia kansainvälisiä opiskelijoita autetaan pulmatilanteissa. Opiskelijavaihdosta palanneilta kerätään palautetta ja muutetaan tarvittaessa käytäntöjä tämän perusteella. Hakijoita ja yhteistyökumppaneita neuvotaan hakuprosessissa ja opiskelun aloituksessa sekä käytännön asioissa. Tutoreiden kouluttaminen, suomalaisen

elämäntapaan ja opiskeluun tutustuttaminen, asunnon hankkiminen ja isäntäperheiden rekrytoiminen kuuluvat työnkuvaan.

Usein kansainvälisten palveluiden henkilöstö vastaa myös ulkomaisten vieraiden vastaanottamisesta ja vierailuohjelman järjestämisestä. Vierailevat ja yliopistossa pitempäänkin työskentelevät ulkomaalaiset kääntyvät heidän puoleensa tarvitessaan neuvontaa erilaisissa virallisissa tai käytännön asioissa. Työhön sisältyy tiedottamista kirjallisesti ja sähköisesti. Hallintohenkilöstö laatii ja pitää saatavilla kansainvälisen toiminnan tukemiseen tarkoitettuja esitteitä ja oppaita. Tällaista materiaalia ovat hakuoppaat ja -lomakkeet, oman yliopiston esitteet ja oppaat sekä maakohtaiset ohjeet niistä maista, joiden kanssa yliopistolla on opiskelijavaihtoa.

#### ***Osaaminen ja vastuu:***

Perusvaatimuksia ovat monipuolinen kielitaito, kulttuurien ymmärtäminen ja erilaisten tapakulttuurien tuntemus. Työ vaatii organisointitaitoa ja joustavuutta, projektihallinnan taitoja sekä taitoa esiintyä luontevasti.

Työssä on hallittava kansainvälisten apuraha- ja koulutusohjelmien säännöt ja tunnettava eri maiden koulutusjärjestelmiä. Opiskelijavaihdon lähtökohtana on, että ulkomailla suoritettavat opinnot, joista on sovittu omassa yliopistossa, luetaan täysimääräisesti hyväksi kotimaassa suoritettavaan tutkintoon. Oma yliopisto on tunnettava monipuolisesti, jotta pystytään suodattamaan tietovirrasta eri tahoille soveltuvat tiedot ja markkinoimaan yliopistoa. Monien opiskelua ja elämistä koskevien järjestelmien ja käytäntöjen perustuntemus on työssä tarpeen.

Kansainvälisiä asioita hoitava henkilöstö valvoo, että yliopiston kansainvälinen rahoitus- ja vaihtotoiminta noudattaa eri koulutusohjelmien ja yliopiston omia sääntöjä sekä lainsäädäntöä. Eri ohjelmien säännöt ja rajoitukset vaihtelevat paljonkin. Vastuuta lisää myös se, että määräysten rikkominen voi joissain tilanteissa johtaa myönnettyjen varojen takaisinperintään.

### ***Rekrytointi- ja työelämäpalvelut***

Rekrytointi- ja työelämäpalveluiden tehtävänä on auttaa opiskelijoita valmistumaan tavoiteajassa ja työllistymään. Yksikkö tiedottaa työelämän osaamisvaatimuksista ja siten tukee opiskelijoita kohdentamaan opintojaan tarkoituksenmukaisesti. Se huolehtii myös monista muista tehtävistä: uraohjauksesta, yhteydenpidosta työnantajiin ja henkilöstöväilytyksestä, opiskelijoiden työmarkkinoille sijoittumisen seurannasta ja työharjoitteluista. Päivittäisessä työskentelyssä liikutaan sujuvasti eri rooleissa: markkinoijana, tiedottajana, kouluttajana ja henkilökohtaisena ohjaajana. Erilaisen alaan kuuluvan tilastomateriaalin tuottaminen kuuluu myös rekrytointi- ja työelämäpalveluiden tehtäviin.

Yliopistossa yhteistyötä tehdään yksiköiden ja opiskelijajärjestöjen kanssa. Yhteistyötahoihin kuuluvat yliopistojen ja korkeakoulujen vastaavat yksiköt, joiden kanssa toteutetaan yhteisprojekteja. Myös yhteydenpito työnantajiin ja työvoimatoimistoihin on tiivistä: otetaan vastaan työpaikkailmoituksia ja esikarsitaan hakijoita pyynnöstä. Useilla yliopistopaikkakunnilla järjestetään vuosittain tapahtumia, joissa työnantajat esittäytyvät opiskelijoille ja asiantuntijat kertovat urasuunnittelusta ja työnhausta.

Usein rekrytointi- ja työelämäpalvelut vastaa opiskelijoiden työharjoittelun koordinoinnista: yhteyksistä työnantajiin, tiedottamisesta, harjoittelusopimusten laadinnasta, ohjeiden luomisesta sekä yhteyshenkilöiden ohjaamisesta.

#### ***Osaaminen ja vastuu:***

Työlle on ominainen itseohjautuvuus, verkostoituminen ja jatkuva toiminnan arviointi ja kehittäminen. Erityispiirteinä korostuu yhteistyö monien erilaisten ryhmien kanssa samanaikaisesti sekä uuden toimintakulttuurin luominen yliopistoyhteisöön. Työ edellyttää tilannetajua ja taitoa kuunnella eri ryhmien tarpeita. Lisäksi on tärkeää seurata työelämän muutoksia ja sovittaa toiminta vastaamaan haasteita. Uraohjaus vastaa osaltaan opiskelijoiden ohjauksellisiin tarpeisiin ja haasteisiin. Yliopiston tuntemus on toiminnan perusedellytys, samoin hyvien ohjaukikäytäntöjen hallinta.

## *Avoim yliopisto*

Avoim yliopisto tarjoaa kaikille halukkaille mahdollisuuden osallistua yliopistotasoiseen opetukseen asuinpaikasta, iästä tai pohjakoulutuksesta riippumatta. Avoimessa yliopistossa järjestettävä opetus on yliopiston perusopetusta vastaavaa opetusta, joten avoim yliopisto toimii kiinteässä yhteistyössä yliopistojen ainelaitosten kanssa. Avointa yliopisto-opetusta järjestetään yliopistopaikkakunnilla ja yhteistyössä vapaan sivistystyön toimijoiden kanssa kuten kansalais- ja kansanopistojen sekä kesäyliopistojen kautta eri puolilla maata. Opistoyhteistyö on eräs avoimen yliopiston toiminnan erityispiirre. Yhteistyöoppilaitosten kanssa tehdään erilliset sopimukset opetuksen järjestämiseksi. Monet avoimen yliopiston tehtäväkokonaisuudet vastaavat yliopistoyhteisössä tehtäviä opinto- ja taloushallinnon töitä.

Opetuksen suunnittelu käynnistyy sopimalla tiedekuntien ja laitosten kanssa opetettavista oppiaineista. Oppiaineiden opintovaatimukset vahvistetaan vuosittain tiedekunnissa. Avoimen yliopiston oppiaineissa opettavat opettajat sovitaan oppiaineiden vastuuhenkilöiden kanssa huomioiden ainelaitosten opettajille asettamat vaatimukset. Avoimessa yliopistossa lukuvuosittain järjestettävä opetus ja opettajat dokumentoidaan avointa yliopisto-opetusta kuvaavassa toimeenpanosuunnitelmassa. Yhdessä yhteistyöoppilaitosten kanssa suunnitellaan opintojen ajoitus ja sisältöjen painotus, jos opinnoissa on valinnaisia aineksia. Opintojen ajoituksessa huomioidaan aikuisopiskelijoiden mahdollisuudet osallistua opetukseen. Toimeenpanosuunnitelma hyväksytään ja vahvistetaan erikseen tiedekunnissa. Näin varmistetaan, että opetus on yliopiston tutkintovaatimusten mukaista.

Opintotarjonnasta tiedotetaan eri kanavia myöten ja sitä markkinoidaan myös yhdessä yhteistyöopistojen kanssa. Opintoneuvonta eri muodoissaan on keskeinen osa työtä. Avoimessa yliopistossa järjestettävä opetus on maksullista, joten opiskelijoilta peritään opintomaksuja. Opettajille maksetaan tuntiopetuspalkkiot (sivutoiminen tuntiopetus) ja sopimusten mukaan ainelaitoksille maksetaan korvaukset yhteistyössä järjestettävästä opetuksesta.

Avoimen yliopiston koulutussihteerin työhön sisältyy opetuksen järjestelyihin liittyvät tehtävät, kuten opiskelijoiden opintokirjeet, opetusvälineiden ja – tilojen varaaminen. Työ edellyttää yhteistyötä koulutussuunnittelijoiden, ainelaitosten ja opettajien kesken. Sihteerin vastaa myös erilaisten palkkioiden ja matkakulujen maksatukseen liittyvistä tehtävistä. Opintohallinnon tehtäviä ovat mm. tietojärjestelmien käyttäminen, opintojaksojen avaukset, ilmoittautumiset, korvaavuuksien ja suoritusten kirjaaminen sekä todistusten antamiseen liittyvät työkokonaisuudet. Asiakaspalvelu on tärkeä osa työtä. Koulutussihteerin tehtäviin kuuluu myös opiskelijoiden, opettajien ja yhteistyöoppilaitosten neuvontaa ja ohjausta. Toiminnan luonteen vuoksi markkinointitehtävät ovat osana toimenkuvaa.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Opiskelijoihin ja opetukseen liittyvissä tehtävissä vaadittavaa osaamista ja vastuuta on kuvattu edellä olevissa tehtäväkokonaisuuksissa. Avoimen yliopiston tehtävissä korostuvat yhteistyöosaamisen vaatimukset, kuten neuvottelu-, organisointi-, ohjaus- ja markkinointitaidot.

Työtehtävien hoito edellyttää avoimen yliopisto-opetuksen järjestämisen periaatteiden, sitä ohjaavien säännösten ja käytänteiden hyvää tuntemusta ja hallintaa. Töiden priorisointia edellyttää töiden määräaika sidonnaisuus. Tehtävät sisältävät erilaisia kirjallisia valmistelutehtäviä ja asiakokonaisuuksien suullista ja kirjallista esittämistä, joten työssä vaaditaan hyvää viestintätaitoa. Sähköisten viestimien lisääntyminen vaatii monipuolista osaamista erilaisten viestintävälineiden käytössä (mm. verkko-opetus ja videoneuvotteluopetus). Työn lähtökohtana on vankka toimistoalan osaaminen, oma-aloitteisuus ja kyky itsenäiseen työskentelyyn.

## **TALOUS – toiminnan perusta**

Taloushallinto hoitaa huolella yliopiston varoja ja varallisuutta. Tämä sisältää toimintaan liittyvien riskien asianmukaisen sisäisen valvonnan. Lisäksi taloushenkilöstö huolehtii, että käytettävissä on jatkuvasti johtamisen ja ulkoisen ohjauksen edellyttämät tiedot toiminnasta, taloudellisesta asemasta ja vakavaraisuudesta. Osa taloushallinnosta hoidetaan kunkin yliopiston keskushallinnossa ja valtakunnallisissa palvelukeskuksissa. Tehtäviä on myös hajautettu tiedekuntiin, osastoihin ja laitoksiin.

Yliopistojen taloutta säännellään tarkasti. Säädökset ja ohjeet koskevat sekä budjettirahoitusta että ulkopuolista rahoitusta. Taloushallintotehtävissä tuleekin tuntea taloushallinnon sääntely laeissa ja asetuksissa sekä ministeriöiden, Valtiokonttorin ja yliopiston antamissa ohjeissa. Taloutta säännellään myös EU-normein. Alalla toimivan on hallittava työssä tarvittavat kirjanpidon ja laskennan tietojärjestelmät. Tehtävissä tarvitaan valtion kirjanpidon ja liikekirjanpidon tuntemusta sekä kykyä tulkita, hahmottaa ja työstää numeromuotoista tietoa. Erityinen huolellisuus on tarpeen, koska yksittäinen luku- tai kirjoitusvirhe voi aiheuttaa laajaa lisätyötä. Uudistuva lainsäädäntö ja yliopistojen oikeudellisen aseman muuttuminen luo uusia haasteita ja osaamisvaatimuksia erityisesti taloushallintoon.

### *Taloussuunnittelu*

Vuosittaisissa yliopiston ja opetusministeriön välisissä tulosneuvotteluissa on sovittu tavoitteet ja voimavarat tulevalle kaudelle. Neuvotteluihin valmistaudutaan tarkastelemalla toteutuneita tuloksia ja suunnittelemalla tavoitteita ja näiden saavuttamiseksi tarvittavia voimavaroja. Budjetoinnissa otetaan huomioon myös yhä kasvava ulkopuolinen rahoitus eri lähteistä. Samalla laaditaan pitkän aikavälin strategioita. Tämän lisäksi ohjataan ja ohjeistetaan yksiköitä oman toimintansa taloussuunnittelussa ja kehitetään taloussuunnittelun käytäntöjä.

Yliopiston sisäisten tulossopimusten valmisteluvaiheessa laitosten talousasioista vastaavat henkilöt raportoivat yksikkönsä tuloksista (esimerkiksi tutkinnot, opintopisteet, julkaisut, ulkopuoliset tulot) ja resurssien käytöstä (henkilöstö- ja kiinteistömenot, hankinnat, matkakulut, palvelujen ostot). Samalla analysoidaan edellisen kauden toimintaa ja valmistellaan päättyneen kauden toimintakertomus muiltakin osin. Tämän ja strategioiden pohjalta esitetään tutkintotavoitteet ja hankkeet sekä suunnitellaan näiden vaatima resursointi seuraavalle kaudelle.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Taloussuunnittelutehtävät edellyttävät valtion kirjanpito-, laskenta- ja budjetointijärjestelmien vankkaa tuntemusta. Työssä on hallittava taloushallinnon tietojärjestelmien ohella myös suunnittelu- ja seurantajärjestelmien käyttö. Työ edellyttää taitoa tiivistää ja esittää havainnollisesti suuria tietomääriä sanallisesti, taulukoina ja kuvina sekä analysoida tässä muodossa olevaa tietoa. Samoin on kyettävä laatimaan yksiselitteisiä ohjeita ja lomakkeita taloudenpidon alalta. Taloussuunnitteluyksikön vastuulla saattaa myös olla koko yliopiston taloushallintoa hoitavan henkilöstön osaamisen kehittäminen koulutusta ja neuvontaa järjestämällä. Taloussuunnittelun



henkilöstön tulee kyetä nopeasti tuottamaan luotettavia laskelmia erilaisin perustein. Toisaalta on kyettävä arvioimaan hankintojen tarpeellisuutta ja itse vakuuttavasti perustelemaan erilaiset rahantarpeet.

### ***Ostolaskujen käsittely ja määrärahas seuranta***

Yksikköön saapuneen laskun oikeellisuus tarkistetaan ja ratkaistaan mistä määrärahoista se maksetaan. Samalla merkitään hankittu laite tai ohjelmisto käyttöomaisuuskirjanpitoon ja määritellään arvonlisäverotili. Ennen laskun maksamista se hyväksytään. Hyväksyjän vastuulla on tarkastaa, että hankinta perustuu lailliseen päätökseen, asiallisuustarkastus ja tiliöinti on tehty asianmukaisesti ja määrärahat riittävät laskun maksamiseen. Määrärahojen käytön seurannalla varmistetaan, ettei määrärahoja ylitetä ja että ne tulevat käytetyiksi tarkoituksenmukaisella tavalla ja laillisesti. Käyttöä seurataan kirjanpitojärjestelmän avulla: onko kirjaukset tehty oikein ja ovatko ne hyväksyttäviä ja ovatko kustannukset yliopiston toimintaan kuuluvia. Hallintohenkilöstö työstää, esittelee ja tulkitsee määrärahoja koskevia tiivistelmiä kirjanpitojärjestelmän raporteista johdolle, toimintayksiköille ja projektijohtajille. Määrärahojen seuranta on muuttunut viime vuosina entistä työllistävämmäksi ja monimutkaisemmaksi, mikä johtuu yhä kasvavasta ulkopuolisesta rahoituksesta ja monipuolistuneista rahoituslähteistä. Laitoksella voikin olla useita kymmeniä määrärahoja, joiden seurannasta ja raportoinnista hallintohenkilöstö vastaa.

#### ***Osaaminen ja vastuu:***

Ostolaskujen käsittelyssä ja määrärahojen seurannassa on tiedettävä, mitä menoja voi miltäkin tililtä tai projektilta maksaa ja kuinka kauan määräraha on käytettävissä. Lisäksi on tunnettava talousarviot ja toimintaa koskevat tutkimus- ja palvelusopimukset. Seurantatehtävissä on osattava yhdistää kirjanpitojärjestelmän raportteja ja tulkita näitä.

### ***Maksullinen palvelutoiminta***

Maksullisia julkisoikeudellisia palveluita tuotetaan esimerkiksi kirjastoissa sekä avoimessa yliopistossa. Hinnoitellessaan toimintaa hallintohenkilöstö huolehtii siitä, että kustannusarvioon sisällytetään tuottamisesta varsinaisesti aiheutuneiden työ-, laite- ja materiaalikustannusten lisäksi hallinto-, tila- ja pääomakustannukset.

Yksiköt tuottavat myös liiketaloudellisin perustein hinnoiteltavia palveluita ja tuotteita. Näitä ovat tilatut tutkimukset, palvelutehtävät ja täydennyskoulutuspalvelut sekä näiden yhteydessä tuotetut tavarat, laitteet tai koneet. Liiketaloudellista palvelutoimintaa varten taloushenkilöstö tekee yksiköjen käyttöön yhtenäiset toimintaohjeet, sekä laatii ja seuraa maksullista palvelutoimintaa koskevia laskelmia ja sopimuksia. Maksullisen palvelutoiminnan myyntilaskutus voi ruuhkautua tiettyihin ajanjaksoihin.

#### ***Osaaminen ja vastuu:***

Maksullisen palvelutoiminnan osalta edellytetään toiminnan ohjeistuksen, erityisesti maksuperustelain ja -asetuksen sekä arvonlisäverotuksen tuntemista. Neuvottelu- ja markkinointitaidot ovat tarpeen asioitaessa tilaajien kanssa. Lisäksi on tunnettava sopimusten laadintaa koskevat ohjeistukset ja menettelytavat sekä kustannuslaskenta, jotta sopimukset ovat yliopiston edun mukaisia.

## *Kirjanpito ja maksuliikenne*

Kirjanpidon tehtävänä on seurata jälkikäteisesti maksutapahtumien ja niitä vastaavien tositteiden perusteella yksikön toiminnan taloudellista puolta. Ketjun kirjanpidon ja tositteiden välillä tulee olla aukoton: tositteet numeroidaan juoksevasti ja arkistoidaan aikajärjestyksessä. Seuranta tarvitaan johtamisen ja eritasoisen valvonnan perustaksi, samaten toiminnan arvioinnin ja suunnittelun pohjaksi. Kirjanpitokauden aluksi tarkistetaan tilipuitteet, tehdään tarvittavat muutokset ja suoritetaan tilinavaukset. Tulotilien tilikohtaiset yleiskustannuspidätykset kirjataan kirjanpitojärjestelmään. Käytettävissä olevat määrärahat syötetään järjestelmään sitä mukaa, kun niitä vapautetaan käyttöön yliopiston sisäisessä päätöksenteossa. Tutkimus- ja muita sopimuksia tulkitaan, jotta tulot ja menot voidaan ohjata oikeantyyppiselle projekttilille. Maksuliikenteen yhteydessä maksutapahtumat kirjataan järjestelmään. Määrärahojen käyttöä seurataan ja yksiköitä neuvotaan tarvittaessa raporttien määrittelyssä ja tulkinnassa. Valtiokonttoriin raportoidaan kuukausittain määrärahojen käyttö. Kirjanpidon tositemateriaali arkistoidaan asianmukaisesti. Tilinpäätöstä varten tarkistetaan ja valmistellaan tilinpäätöskirjaukset, erityisesti käyttöomaisuuskirjanpidosta saatavat poistot. Tilit päätetään, tilinpäätös laaditaan ja tilinpäätöksen liitetiedot kootaan.

Kirjanpitoon liittyy maksuliikenteen sekä osto- ja myyntireskontran hoito. Lisäksi hoidetaan saatavien perintä. Ostolaskujen hyväksyjistä pidetään luetteloa. Asianmukaisesti hyväksytyt laskut tallennetaan järjestelmään ja määrätään maksettaviksi. Ulkomaisten ostolaskujen yhteydessä hoidetaan huolinta- ja tullausasioita. Päivittäin ostoreskontrasta poimitaan eräänntyvät laskut maksatukseen. Myyntireskontran yhteydessä hoidetaan laskutuksen täsmäytys, tulotilien selvittely ja viitesuoritusten tulouttaminen, arvonlisäveroasiat sekä perintäasiat maksukehotuksineen ja korkolaskuineen.

Yliopiston rahaliikennettä hoidetaan myös kassojen kautta. Kassasta maksetaan tarvittaessa palkkioita vierailuille asiantuntijoille ja matkaennakkoja kiireisissä tapauksissa. Pääkassa antaa rahaa muille kassoille ja ottaa vastaan niiden tilitykset sekä opastaa tili- ja maksuasioissa. Lisäksi se seuraa yrityslippujen käyttöä ja tarkastaa matkalaskuja.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Kirjanpidon ja maksuliikenteen tehtävissä työskentely edellyttää laskentatoimen tuntemusta. Tarvittavat taloushallinnon tietojärjestelmät on hallittava hyvin – osana työtä on usein tietojärjestelmien käyttäjäneuvonta. Tehtävistä riippuen painottuu eri säästöjen hallinta. Maksuliikenteen hoitaminen on aikaa vievää ja tarkkaa tallennustyötä. Erityisesti kirjanpidon tehtävissä aikataulupaineet ovat tilinpäätöksen yhteydessä huomattavat.

## *Hankinnat*

Hallintohenkilöstö valvoo käytännössä, että yksikön hallinnassa olevaa omaisuutta käytetään ja säilytetään asianmukaisesti. Varsinaiset hankintatehtävät vaihtelevat laajuudeltaan huomattavasti: kalliiden tutkimuslaitteiden hankinnasta kalusteisiin ja toimistotarvikkeisiin sekä erilaisten palvelujen ostoon. Useimmat hankinnat kilpailutetaan ja ostopäätös tehdään tarjousten perusteella. Monet materiaali-, tarvike ja pienlaitehankinnat ovat moniosajien työnä. Useasti myös koneiden huoltovälien seuraaminen sekä säännönmukaisen ja vikahuollon tilaaminen kuuluu heille.

**Osaaminen ja vastuu:**

Hankintatehtävien asianmukainen hoitaminen vaatii suunnitelmallisuutta, neuvottelutaitoja ja tuotteiden ja hintojen tuntemusta. Työssä on noudatettava hankintalainsäädäntöä ja yliopiston omia hankintaohjeita.

**Matka-asiat**

Matka-asioihin liittyviä tehtäviä tehdään osana sihteerin työtä tai matkanhallintajärjestelmän pääkäyttäjänä. Pääkäyttäjä vastaa mm. järjestelmän toimivuudesta, päivityksistä, erilaisten ohjaustietojen ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Matkasihteereiden ja henkilökunnan kouluttaminen ja matkustukseen liittyvien ohjeitten laatiminen kuuluu myös pääkäyttäjän tehtäviin. Matka-asioista hoitavat henkilöt konsultoivat varauksiin ja korvauskäytänteisiin liittyvissä kysymyksissä. Myös matka-asioitten www-sivujen ylläpito ja kehittäminen kuuluu tehtäviin. Matka-asioissa syntyvien käytännön ongelmien, erilaisten sääntöjen ja näkökohtien yhteensovittaminen vaatii hyvää vuorovaikutustaitoa. Neuvontaa ja ohjeistusta annetaan yliopiston henkilökunnalle ja ulkopuolisille sidosryhmille myös sähköpostilla ja puhelimesta. Matka-asioiden hoidossa vaaditaan vieraan kielen taitoa.

**Osaaminen ja vastuu:**

Matka-asioiden hoitaminen edellyttää hyvää matkahallinnon, yliopiston ja valtion taloushallinnon, määräysten ja ohjeiden tuntemusta. Tehtävässä vaaditaan oma-aloitteisuutta ja oman ammattialan asiantuntijuuden kehittämistä. Kotimaisten kielten lisäksi tehtävässä tulee hallita asiointitilanteissa vaadittava englanninkielen taito. Kaupallisen alan ammatillinen tutkinto tai ammattikorkeakoulututkinto ja vankka atk-osaaminen luovat hyvän pohjan tehtävälleen laadukkaaseen suoriutumiseen.

## MUITA HALLINTOTEHTÄVIÄ

**Kirjaamo ja arkistointi**

Yliopistoissa syntyy eri muodoissa olevia asiakirjoja, joiden käsittely edellyttää suunnitelmallista rekisteröintiä ja säilyttämistä. Toimiva ja luotettava asiakirjahallinto onkin osa hyvää tiedonhallintaa. Päivittäin kirjaamo käsittelee jopa satoja virallisia lähteviä ja saapuvia asiakirjoja. Tähän kuuluu niiden lajitteleminen, kirjaaminen eli diariointi, toimittaminen edelleen ja arkistointi. Keskuskirjaamon ja -arkiston lisäksi asiakirjoja voidaan kirjata ja arkistoida myös muissa yksiköissä. Asiakirjat arkistoidaan siten, että aineiston hävittäminen voidaan aikanaan toteuttaa vaivattomasti ja pysyvästi säilytettävät asiakirjat ovat helposti tiedon tarvisijoiden käytettävissä. Hävitettävistä asiakirjoista kootaan luettelo arkistolaitoksen ohjeiden mukaisesti: mitä asiakirjoja, milloin ja millä perusteella hävitetään. Salassa pidettävät asiakirjat arkistoidaan erilleen julkisista. Asiakirjojen erottelu niiden julkisuusasteen mukaan ei tosin aina ole mahdollista, koska samakin asiakirja voi sisältää sekä julkista että salassa pidettävää tietoa.

Alan vastuuhenkilöt kouluttavat henkilöstöä kirjaamisen ja arkistoinnin toimintatapoihin sekä laativat asiasta ohjeita. Selkeät kirjaamisperiaatteet helpottavat asiakirjojen löytymistä pitkienkin aikojen kuluttua. Arkistovastaava ylläpitää arkistonmuodostussuunnitelmaa, jossa kerrotaan mitä asiakirjoja muodostuu ja miten ne rekisteröidään ja arkistoidaan. Lisäksi siinä määritellään säilytys- ja hävitysajat. Toimivan suunnitelman laatimiseksi arkistohenkilöstö selvittää asiakirjojen kulkureittejä.

**Osaaminen ja vastuu:**

Kirjaamis- ja arkistointitehtävät vaativat tarkkuutta ja johdonmukaisuutta, jotta asiakirjat löytyvät nopeasti ja luotettavasti vuosienkin kuluttua. Asiakirjoja käsiteltäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, mitä julkisuus- ja tietosuojalainsäädäntö edellyttävät niiden rekisteröinniltä, säilyttämiseltä, hävittämiseltä ja muulta käsittelyltä. Ohjeiden laatiminen ja kouluttaminen vaatii selkeää ja havainnollista esittämistä. Arkistointitehtävissä tulee tuntea alan lainsäädäntö, arkistonmuodostussuunnitelma ja muut alaan liittyvät säädökset ja ohjeet.

Kirjaamossa vaaditaan asiakaspalvelutaitoja vastattaessa tiedusteluihin. Työ edellyttää hyvää muistia ja atk-pohjaisen kirjaamisohjelman käyttötaitoa. Atk-taitoja tarvitaan myös haettaessa säädöksiä ja ohjeita tietokannoista. Vieraskielisten asiakirjojen käsittely ja työskentely ulkomaisten henkilöiden kanssa edellyttää vähintään englannin kielen taitoa, muu kielitaito on eduksi. Materiaalihankinnoista vastaavan henkilön tulee huolehtia siitä, että käytettävät materiaalit ja laitteet ovat arkistokelpoisia.

**Puhelinvaihde**

Puhelinvaihde on käyntikortti, joka luo mielikuvaa yliopistosta yhteydenottajille. Usein soittaja ei itse osaa määritellä tarkasti, ketä hän tavoittelee. Puhelunvälittäjien tuleekin selvittää ystävällisesti ja nopeasti, mitä asia koskee ja kenelle puhelu on tarkoituksenmukaisinta välittää edelleen. Koska henkilöstö liikkuu työnsä takia paljon, vaihde vastaanottaa ja välittää soittopyyntöjä.

Puhelinvaihteen henkilökunta vastaa omalta osaltaan yliopiston yhteyksien sujumisesta. He päivittävät sisäistä puhelinluetteloja sekä opastavat puhelinlaitteiden ja taloudellisempien puheluiden, esimerkiksi lyhytvalintanumeroiden käytössä. Näistä osa ohjelmoidaan omaan puhelinjärjestelmään, osa tilataan puhelinoperaattoreilta. Liittymien käyttöoikeuksien muutokset ovat osa vaihteen tietojärjestelmän päivittämistä. Järjestelmään voidaan syöttää myös poissaolo- ja muita tavoitettavuustietoja. Vaihteen käytössä ovat kaikki suomalaiset puhelinnumerot Fonecta Finderilla ja tarvittaessa etsitäänkin yhteystietoja talon sisäisille asiakkaille.

Puhelunvälittäjät ottavat vastaan vikailmoituksia puhelinlaitteista ja -linjoista ja tilaavat korjauksia ja asennuksia. Laitteet ovat useimmiten yksiköiden varoilla hankittavia. Hankinnoissa hyödynnetään vaihteen välittämiä edullisia yhteistilauksia.

Puhelinvaihde voi hoitaa työajanseurantaan liittyviä tehtäviä. Se raportoi yksiköille työaikaliukumien käytöstä ja opastaa työajan seurantalaitteen käytössä. Lisäksi se huolehtii puhelinlaskujen kohdentumisesta eri yksiköihin. Yksityispuheluisten laskutus on osa puhelinvaihteen työtä.

**Osaaminen ja vastuu:**

Työskentely puhelinvaihteessa edellyttää palveluhenkisyttä, tarkkuutta ja joustavuutta. Asiakkaisiin tulee suhtautua ystävällisesti kiireisimpinäkin hetkinä, joten työssä tarvitaan hyvää paineensietokykyä.

Asiakkaita palvelee kotimaisten kielten ohella vähintään englannin kielellä; muu kielitaito on suureksi eduksi. Työhön kuuluu vastuu asiakaspalvelun sujuvuudesta, ja vaihteen tuleekin olla avoinna jokaisena työpäivänä virka-aikaan. Työssä on tunnettava yliopiston toiminta pääpiirteissään, jotta epätasällisetkin tiedustelut ja yhteydenotot pystytään ohjaamaan nopeasti ja luotettavasti eteenpäin.

## *Johdon sihteeri*

Johdon sihteerit toimivat rehtoreiden, hallintojohtajien, kanslereiden tai suurien toimintayksiköiden johtajien hallinnollisina avustajina. Työ on vaihtelevista käytännön järjestelyistä huolehtimista, jolla tuetaan johtamista. Keskeisimmät työtehtävät painottuvat asiakaspalvelun ja esimiesten kontaktien ylläpidon lisäksi erilaisten kokonaisuuksien organisointiin. Käytännön tehtäviä ovat tilaisuuksien järjestäminen – myös ulkomailla, viestintä yhteistyötahojen välillä sekä projektiluonteiset tehtävät, kuten tohtoripromootion järjestelyt. Johdon sihteeri on usein tietopankki, jolta kysytään neuvoja asioiden valmistelussa tai tilaisuuksien järjestämisessä. Sihteerin tuleekin tuntea organisaation toimintaa ja avainhenkilöiden toimenkuvia. Työtehtävien painotus vaihtelee suuresti tilanteen mukaan.

Asiakaspalvelun merkitys korostuu johdon ollessa kokouksissa tai työmatkalla. Sihteeri vastaa välittämänsä tiedon oikeellisuudesta ja arvioi viestien painoarvon itsenäisesti. Usein sihteeri sopii esimiehensä aikatauluista, jolloin hän arvioi asioiden kiireellisyyden ja tärkeyden sekä sen, voidaanko asia käsitellä muualla. Yliopistoympäristön perinteisyys näkyy työssä akateemisten juhlatilaisuuksien järjestelyssä. Johdon sihteerit toimivat myös erilaisten toimikuntien ja työryhmien jäseninä. Lisäksi työ sisältää runsaasti edustustilaisuuksien, vierailujen ja kokousten järjestelyjä tilavarauksineen, tarjoiluineen ja matkajärjestelyineen. Osa työtä on henkilökunnan ja sidosryhmien edustajien merkkipäivien seuraaminen ja huomionosoitusten järjestäminen sekä taustatyö kunniamerkkien hakuprosessia varten. Myös liikelahjojen hankinta kuuluu usein johdon sihteerin tehtäviin.

Keskeisiin työtehtäviin kuuluvat kirjeenvaihto, sopimusten, pöytäkirjojen ja muiden asiakirjojen laadinta tai tässä avustaminen sekä tekstin oikolukutehtäviä. Useimmiten sihteeri myös avaa ja lajittelee esimiehensä postin ja huolehtii siitä, että tieto arkistoidaan asianmukaisesti tai ohjataan eteenpäin. Toimenkuva sisältää lisäksi samoja piirteitä kuin muutkin sihteeritehtävät: kalvo- ja muiden esitysten tekemistä, määräajoista huolehtimista, matkajärjestelyjä, julkaisujen muokkaamista sekä tietojen ylläpitoa ansioluetteluihin ja tietokantoihin.

### ***Osaaminen ja vastuu:***

Johdon sihteerin tulee tuntea laajasti oma yliopisto, sen toimintatavat ja toimintaa koskevat säädökset ja ohjeet. Työssä on kyettävä itsenäiseen, nopeaan päätöksentekoon. Työ vaatii organisointi- ja koordinoitaitoja sekä sopeutumista, tilanteiden tajua ja etiketin hallintaa. Johdon sihteerin on myös pystyttävä opastamaan muita tilanteen mukaan. Kotimaisten kielten ohella on hallittava suullisesti ja kirjallisesti vähintään yksi vieras kieli, muu kielitaito on eduksi. Kansainvälistymisen myötä toiminnan kannalta olennaisten kulttuurien tuntemus on välttämätöntä. Yhteistyö eri tahojen kanssa edellyttää ulospäin suuntautuneisuutta, palvelualltiutta ja joustavuutta. Työ vaatii luotettavuutta, järjestelmällisyyttä ja tehtäviin sitoutumista. Olennaista on tietojen luottamuksellinen käsittely, tiedonvälityksen oikeellisuus ja aikatauluissa pysyminen. Työssä korostuu taito hakea tietoa eri keinoin. Selkeä suullinen ja kirjallinen esittäminen ja luonteva esiintyminen ovat tarpeen. Asiakirjojen laadinnassa tarvitaan tarkkuutta sekä kieliasun että sisällön osalta. Työ edellyttää tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmien sekä graafisten esitysten laadinnassa käytettävien ohjelmien hallintaa. Myös esteettinen taju auttaa työssä.

## *Yksikön sihteeri*

Yliopiston neljän hallinnollisen päälohkon (henkilöstö, opiskelu, talous ja yleishallinto) tehtäviä hoidetaan keskitetysti, mutta näitä töitä tehdään myös jokaisessa toimintayksikössä. Usein perusyksikössä (laitos tms.) on vain yksi tai muutama henkilö, joiden tulee hallita monet edellä kuvatuista tehtävistä. Näiden moniosajien työtä kuvataan alla luettelomaisesti.

### **Henkilöstöhallinto**

- Yksikön ja yliopiston toimintaan perehdyttäminen.
- Neuvontapisteinä toimiminen.
- Henkilökorttien ja avainten hankkiminen omalle henkilöstölle ja vierailijoille.
- Nimikirja- ja julkaisutietojen ylläpito.
- Nimittämiskirjojen teko.
- Opetusmääräysten tekeminen sivutoimisille opettajille.
- Matka-asioiden hoitaminen.
- Työyhteisön toiminnan sujuvuudesta ja työhyvinvoinnista huolehtiminen.

### **Opintohallinto**

- Oppaiden kokoaminen ja toimittaminen.
- Opiskelijavalintaan liittyvät käytännön työtehtävät.
- Opiskelijoiden neuvonta ja ohjaus.
- Opintosuoritusten tallentaminen opintosuoritusrekisteriin.
- Kurssi-ilmoittautumistiedoista vastaaminen.
- Kuulusteluun ilmoittautumisten vastaanottaminen, kuulustelujen käytännön järjestelyt ja valvonta.
- Opintosuoritusmerkinnöistä vastaaminen.
- Erilaisten todistusten antaminen.
- Opetusohjelman suunnittelu ja tietojen tallentaminen.
- Opetustilojen varaaminen ja opetusohjelman muutoksista tiedottaminen.
- Opintojaksokohtaisen kirjallisuuden hankinta ja opetusmateriaalin välittäminen opiskelijoille.

### **Taloushallinto**

- Budjetin laadinta yhdessä yksikön johtajan ja projektivastaavien kanssa.
- Laskujen asiatarkastus, tiliöinti, hyväksyminen ja maksamisesta huolehtiminen.
- Määrärahojen seuranta ja raportointi yksikön tai projektin johtajalle.
- Yksikön oman tilinpäätöksen ja projektirahoituksen raporttien laatiminen.
- Sisäinen ja ulkopuolinen laskutus.

### **Yleishallinto**

- Erilaisten tilaisuuksien järjestäminen.
- Konferenssien käytännön järjestelytehtävät.
- Vierailijoista huolehtiminen.
- Kokoussihteeritehtävät: kokouskutsujen, esityslistojen, muistioiden ja pöytäkirjojen laadinta.
- www-sivujen ylläpitäminen.
- Tilastotietojen kerääminen ja tilastojen laadinta.
- Erilaisten esitteiden suunnitteleminen ja painattaminen.
- Tiedottamisen yhteyshenkilönä toimiminen.
- Yksikön toimistolaitteista huolehtiminen.
- Toimisto- ja atk-tarvikkeiden tilaaminen.
- Kirjallisuushankinnoista ja yksikön omasta kirjastosta huolehtiminen.
- Yksikön omien julkaisujen myynti
- Yksikön arkistosta huolehtiminen.
- Yksikön kalusteluettelon ylläpito.

### **Osaaminen ja vastuu:**

Työskentely yksikön sihteerinä edellyttää palveluhenkisyttä, tarkkuutta ja joustavuutta. Yksikön sihteerin tulee tuntee laajasti oman yliopiston ja laitoksen toimintatavat sekä toimintaa koskevat säädökset ja ohjeet. Työ vaatii organisointi- ja koordinoitaitoja sekä hyvää paineensietokykyä. Yksikön sihteerin tulee olla luotettava, järjestelmällinen ja tehtäviin sitoutunut. Työssä korostuu taito hakea tietoa eri keinoin. Selkeä suullinen ja kirjallinen esittäminen ja luonteva esiintyminen ovat tarpeen ja usein vaaditaan vähintään englannin kielen hyvä taito. Asiakirjojen laadinnassa tarvitaan tarkkuutta sekä kieliasun että sisällön osalta. Työ edellyttää tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmien sekä graafisten esitysten laadinnassa käytettävien ohjelmien hallintaa.

## HALLINTOTYÖN NIMIKKEITÄ

Alla on lueteltu esimerkinomaisesti yliopistoissa käytössä olevia hallintotyön nimikkeitä. Nimikkeet on poimittu valtion henkilöstörekisteristä (tilanne marraskuussa 2001), ja ne on saatu tilastoyhteistyösopimukseen perustuen. Kaikkiaan vuonna 2001 yliopistossa tehtiin hallintotyötä yli 200 nimikkeellä.

Amanuenssi	Koordinaattori
Arkistonhoitaja	Korkeakoulusihteer
Arkistopäällikkö	Koulutus- ja tutkimussihteer
Arkistosihteer	Koulutusjohtaja
Arkistosuunnittelija	Koulutuskeskuksen johtaja
Asiakaspalvelupäällikkö	Koulutuskoordinaattori
Asiakassihteer	Koulutuspäällikkö
	Koulutussihteer
Erikoissuunnittelija	Koulutussuunnittelija
	Kurssikoordinaattori
Hallintoamanuenssi	Kurssin johtaja
Hallintoasiainsihteer	Kurssisihteer
Hallintojohtaja	
Hallintopäällikkö	Lakimies
Hallintosihteer	Laskentaekonomi
Hankintapäällikkö	Laskentapäällikkö
Hankintasihteer	Laskentasihteer
Harjoitteluneuvoja	Laskentasuunnittelija
Harjoittelusihteer	Liikuntapäällikkö
Henkilöstöjohtaja	Liikuntasihteer
Henkilöstöpäällikkö	
Henkilöstösihteer	Markkinointipäällikkö
Henkilöstösuunnittelija	Markkinointisihteer
	Matkasihteer
Johdon sihteer	Myyntisihteer
Johtaja	
Julkaisuamanuenssi	Ohjelmajohtaja
Julkaisupäällikkö	Opetuskoordinaattori
Julkaisusihteer	Opintoamanuenssi
	Opintoasiain päällikkö
Kamreeri	Opintoasiain suunnittelija
Kansainvälisten asiain päällikkö	Opintoasiainjohtaja
Kansainvälisten asioiden koordinaattori	Opintoasiainsihteer
Kansainvälisten asioiden sihteer	Opintohallintopäällikkö
Kansainvälisten asioiden suunnittelija	Opintoneuvoja
Kassanhoitaja	Opintopalveluiden päällikkö
Kehittämisojohtaja	Opintopalvelusihteer
Kehittämispäällikkö	Opintopäällikkö
Kielenkääntäjä	Opintosihteer
Kiinteistösihteer	Opintotukipäällikkö
Kirjaaja	Opintotukisihteer
Kirjanpitopäällikkö	Osastopäällikkö
Kirjanpitäjä	Osastosihteer
Konferenssihihteer	

Palkkapäällikkö  
Palkkasihteeri  
Projektiassistentti  
Projektikoordinaattori  
Projektinjohtaja  
Projektipäällikkö  
Projektisihteeri  
Projektisuunnittelija  
Puhelinpalvelun esimies  
Puhelinpalvelusihteeri  
Pääkirjanpitäjä  
Päätoimittaja

Rahoituspäällikkö  
Rehtorin sihteeri  
Rekisterisihteeri  
Rekrytointipäällikkö

Sihteeri  
Sisäinen tarkastaja  
Suunnittelija  
Suunnittelujohtaja  
Suunnittelupäällikkö  
Suunnittelusihteeri

Taluspäällikkö  
Taloussihteeri  
Taloussuunnittelija  
Taloussuunnittelupäällikkö  
Tasa-arvovastaava  
Teatterisihteeri  
Tiedekunnan hallintopäällikkö  
Tiedekunnan toimistopäällikkö  
Tiedekuntasihteeri  
Tiedetoimittaja  
Tiedottaja  
Tiedotuspäällikkö  
Tiedotussihteeri  
Tilapalvelupäällikkö  
Tilasihteeri  
Toiminnanjohtaja  
Toimistopäällikkö  
Toimistos sihteeri  
Toimittaja  
Toimitussihteeri  
Tulkki  
Tuotantoassistentti  
Tuotantopäällikkö  
Tuotantosihteeri  
Tuottaja  
Tutkimusjohtaja  
Tutkimuskoordinaattori  
Tutkimuspäällikkö  
Tutkimussihteeri  
Työsuojelupäällikkö

Uraneuvoja  
Uraohjaaja

Verkkotiedottaja  
Verkostokoordinaattori  
Viestintäkoordinaattori  
Viestintäpäällikkö  
Viestintäsihteeri  
Viestintäsuunnittelija

Yhteyspäällikkö  
Yhteyssihteeri  
Yksikön sihteeri  
Ylikamreeri  
Yritysasiamies