

Opetushotelli Helsinkiin

Terhi Muhli

Opinnäytetyö

Palveluliiketoiminnan koulutus-
ohjelma, ylempi AMK

11.12.2015



<p>Tekijä tai tekijät Terhi Muhli</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi YPA11S</p>
<p>Raportin nimi Opetushotelli Helsinkiin</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 83 + 9</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Vesa Heikkinen</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön pohjana on uusi koulutusinnovaatio. Työ esittelee uudenlaisen mallin, jossa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opetusta käsitellään liiketoimintana. Opinnäytetyö sai alkunsa halustani kehittää omaa työtäni sekä miettiä vaihtoehtoisia tapoja oppimiselle, olen itse toiminut ammatillisena erityisopettajana useita vuosia. Uudessa 2015 voimaan tulleissa ammatillisissa tutkinnoissa painotetaan työelämälähtöisyyttä ja osaamisperusteisuutta. Tavoitteena on myös valinnaisuuden lisääminen, jolla vastataan saman tutkinnon sisällä työelämän eri tavoin suuntautuneisiin ja osin hyvinkin erikoistuneisiin osaamistarpeisiin. Uusi koulutusinnovaatio vastaa juuri näihin tarpeisiin.</p> <p>Viitekehityksessä perehdyin Opetushotellin kannalta tärkeisiin taustatietoihin. Analysoin aluksi toimintaympäristöä tutkimalla matkailualaa ja Helsingin hotellimaailmaa. Tämän jälkeen keskityin Opetushotellin toimintaympäristöön vaikuttavien muuttujien tutkimiseen PESTE-analyysin avulla. Yrityksen vastuullista liiketoimintaa tarkastelin triple bottom line eli kolmoistilinpäätöksen periaatteen näkökulmasta. Matkailun tulevaisuuden ennakkointia varten käytin matkailun kärkihankkeen tuloksena syntyneitä Suomen matkailun kasvun ja uudistumisen tiekarttaa vuosille 2015–2025 joka on eri sektorin edustajien avustuksella syntynyt toimialan tulevaisuuden visio, sen toteuttamiseksi tarvittava strategia sekä operatiivinen suunnitelma. Tämän jälkeen tarkastelin tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia megatrendien, heikkojen signaalien ja mustien joutsenien näkökulmista. Ammatillisen koulutuksen muutosta tarkastelin 2015 voimaan tulleen tutkinnon uudistuksen ja opinnollistamisen näkökulmista.</p> <p>Opetushotellissa oppimisympäristönä on oikea Helsingissä toimiva hostelli, joka mahdollistaa aitona oppimisympäristönä tekemällä oppimisen ja sen jälkeen opitun ammatitaidon osoittamisen näyttötutkinto -tilaisuudessa. Opetushotellissa aikuisopiskelijoiden on mahdollista suorittaa erilaista matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelualan työssäoppimista sekä näyttöjä. Tutkinnonosien suorittaminen hotellin eri toimipisteissä on mietitty valmiiksi. Opiskelijat voivat halutessaan valita erilaisia tutkinnon osia matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujenalalta, jolloin he voivat saavuttaa erittäin laajan osaamistaidon eri aloilta tai suorittaa koko kokon, tarjoilijan, vastaanottovirkailijan, toimitilahuoltajan tai matkailuvirkailijan tutkinnon. Opiskelijat tulevat pääosin TE-keskusten Opetushotellilta ostaman koulutuksen kautta. Rahoituslaskelmien perusteella Opetushotellin toiminnasta on mahdollista saada kannattavaa.</p> <p>Mallinnan tässä opinnäytetyössä uudenlaisen Opetushotellin toimintaa oppimisympä-</p>	

ristönä. Tämän opinnäytetyön tuloksena on syntynyt prosessi, jonka avulla on mahdollista tulevaisuudessa perustaa samalla periaatteella toimivia opetushotelli –yrityksiä myös muualle Suomeen.

Asiasanat

tekemällä oppiminen, hotelliala, oppimisympäristö, yrittäjäyys, käytännön opetus, opetusmenetelmät

Degree programme

<p>Authors Terhi Muhli</p>	<p>Group or year of entry 2011</p>
<p>The title of thesis OPETUSHOTELLI HELSINKIIN</p>	<p>Number of pages and appendices 83 + 9</p>
<p>Supervisor Vesa Heikkinen</p>	
<p>This final project is based on a new innovation in vocational education. It presents a new kind of model that approaches teaching in the fields of travel, nourishment and household as a business activity. The final project came about out of my personal desire to develop my own work and to come up with new alternative ways of learning. I myself have worked as a vocational special needs teacher for many years. The new vocational degree programmes that were implemented in 2015 emphasize a focus on working life and basing the studies on know-how. The goal is also to increase electiveness in order to respond within a specific degree to the requirements of working life, which call for different orientational paths and areas of specialization. The new innovation in vocational education addresses these requirements.</p> <p>For the final project's framework, I examined background data that was relevant for Opetushotelli. I started by looking into the operational environment by analyzing the field of tourism, and the hotels in Helsinki. After this, I focused on studying variables that affect Opetushotelli's operational environment by using the STEEP analysis method. The liability of the company's business activities was examined by utilizing the triple bottom line framework. To estimate the future of tourism, I used a study conducted as an initiative by the Ministry of Employment and the Economy, which analyses the growth and development of tourism between the years 2015–2025. This study is a vision for the future of tourism, created in cooperation between representatives from different sectors within the field. It also includes a strategy and an operative plan needed to actualize it. Next, I analyzed future prospects and risks from the point of view of megatrends, weak signals, and so-called black swans. The changes in vocational education was looked at from the viewpoints of the renewed degree programmes for 2015 and turning theoretical studies into practical training.</p> <p>At Opetushotelli, the learning environment is a real hostel operating in Helsinki. As a genuine learning environment, it enables the showcasing of learning by doing and professional expertise attained afterwards in a competence-based qualification examination. At Opetushotelli, adult students can perform learning at work and showcase qualifications in the fields of travel, catering, hotel management and cleaning services. Completing different parts of a degree in the hostel's various locations is planned in advance. At their will, students can choose to complete different parts of degrees from the fields of travel, catering, hotel management and cleaning services, allowing them to</p>	

Degree programme

achieve a very wide range of know-how in various fields, or to complete entire degrees for becoming a chef, waiter, receptionist, cleaner, or travel agent. The students come mainly through training bought from Opetushotelli by public employment and business service centers. According to financial calculations, the business operations of Opetushotelli can be made profitable.

In this final project, I am modeling the operations of a new kind of Opetushotelli as a learning environment. This final project has resulted in the creation of a process, with which Opetushotelli companies based on the same principle can be founded in other locations in Finland in the future.

Key words

learning by doing, hotel management, learning environment, entrepreneurship, practical learning, teaching methods

Sisälllys

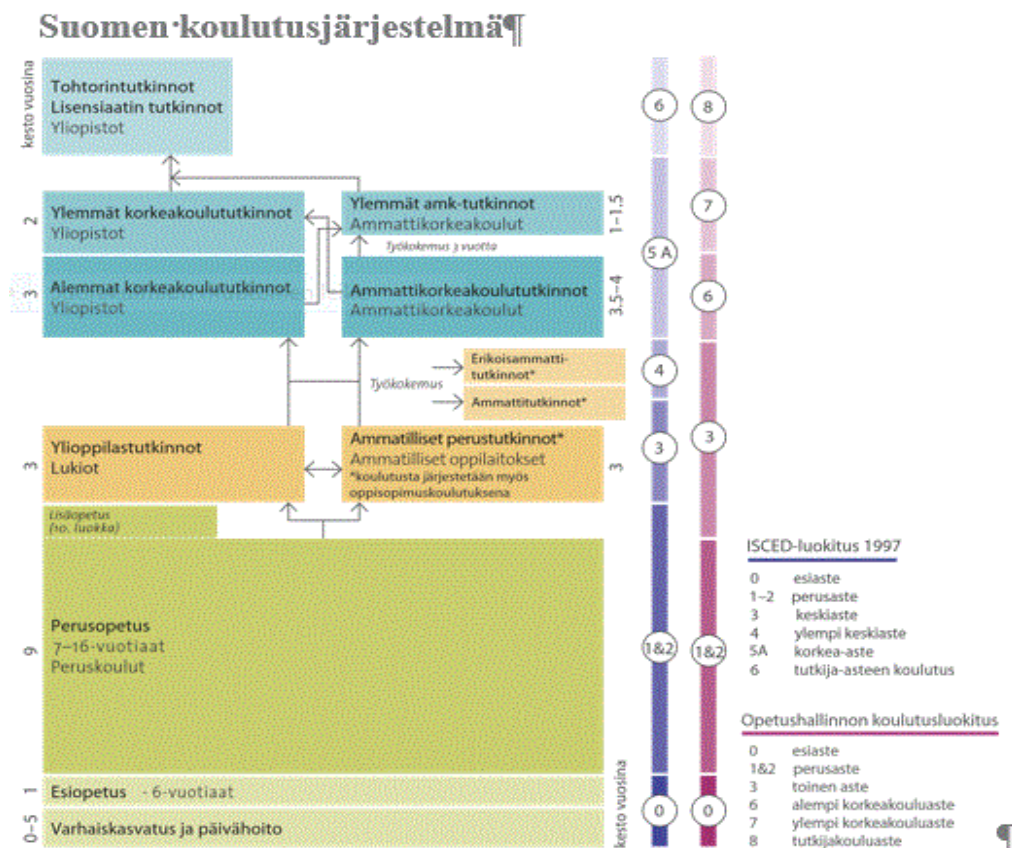
1	Johdanto	1
1.1	Tavoitteet ja menetelmät	2
1.2	Työvaiheet, rakenne ja hyödyt	4
2	Matkailu-, majoitus- ja hotellialan toimintaympäristö	6
2.1	Matkailualan toimintaympäristö	6
2.2	Majoitusalan toimintaympäristö	8
2.3	Hotelli- ja hostellialan toimintaympäristö Helsingissä.....	9
2.4	Toimintaympäristöön vaikuttavien muuttujien arviointi	10
2.5	Matkailun tulevaisuuden trendit	16
3	Vastuullinen liiketoiminta.....	18
4	Ammatillisen koulutuksen muutos	23
4.1	Tutkinnon uudistus 2015	23
4.2	Matkailu- ja ravitsemisalalan koulutus	24
4.3	Opetussuunnitelma	25
4.4	Eriyispedagogiikka	25
4.5	Opinnollistaminen.....	26
5	Tutkimusprosessin vaiheet.....	27
6	Tulokset.....	28
6.1	Opetushotelli.....	30
6.2	Oppimisympäristö.....	37
6.3	Tutkinnon osien suorittaminen	40
6.4	Organisaation vahvuudet	65
6.5	Strategisten ja operatiivisten päätösten vaikutukset.....	67
6.6	Miten Opetushotelli erottuu muista kilpailijoista?	68
6.7	Mistä saadaan opiskelijoita Opetushotelliin?	71
6.8	Mistä saadaan rahoitus?	72
6.9	Miten voidaan varustautua jo tässä vaiheessa tulevaisuuteen?	75
7	Pohdinta ja johtopäätökset	78
7.1	Yhteenveto	78
7.2	Strateginen pohdinta	81
7.3	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimuskohteet.....	82

Lähteet.....	84
Liitteet.....	91
Liite 1. Työssäoppimisesta vastaavien ammatillisten opettajien haastattelut	91
Liite 2. Malli opinnollistamisesta	96

1 Johdanto

Matkailu- ja ravitsemisalan työvoiman määrä on kasvanut viimeisten 15 vuoden aikana 30 %. Työ- ja elinkeinoministeriö ennakoii alan työllistävän vuonna 2020 jo 170 000 henkilöä ja tuovan verotuloja 7,5 miljardia euroa. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Ry 2014.) Opetushallituksen (2010, 2) mukaan alan työllisyysnäkymät ovat hyvät, ja ammattitaitoiselle työvoimalle on kysyntää. Työvoiman tarve voi kuitenkin vaihdella alueellisesti ja eri vuodenaikojen mukaan.

Alalle voi kouluttautua suorittamalla ammatillisen perustutkinnon tai aikuisille suunnatun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon (kuvio 1). Ammattikorkeakoulussa on mahdollista opiskella restonomiksi, joka pätevöittää asiakaspalvelu- ja esimiestehtäviin sekä palvelujen suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen painottuviin tehtäviin erilaisissa työympäristöissä. Jatko-opintoina on mahdollista suorittaa restonomin ylempi AMK-tutkinto, joka antaa valmiudet toimia alan vaativissa kehittämis- ja asiantuntijatehtävissä. (Opetusministeriö 2015a.)



Kuvio 1. Suomen koulutusjärjestelmä (Opetusministeriö 2015)

Ammatilliset tutkinnot uudistuivat 2015. Uusissa tutkinnoissa painotetaan työelämälähtöisyyttä ja osaamisperusteisuutta. Tavoitteena on myös valinnaisuuden lisääminen, jolla vastataan saman tutkinnon sisällä työelämän eri tavoin suuntautuneisiin ja osin hyvinkin erikoistuneisiin osaamistarpeisiin. Jossakin vaiheessa on myös tuotu esiin ns. 2+1 malli, jossa opiskelijat opiskelisivat ammattioppilaitoksessa kaksi vuotta ja suorittaisivat viimeisen opintovuoden oppisopimuksella.

1.1 Tavoitteet ja menetelmät

Tässä opinnäytetyössä mallinnan Opetushotellin toimintaa oppimisympäristönä. Opinnäytetyön tuloksena syntyy kuvaus prosessista, kuinka Opetushotelli rakennetaan. Tämä opinnäytetyö käsittelee Opetushotelli –konseptin rakentamisvaiheita ja pääelementtejä. Tämän kuvauksen pohjalta on mahdollista tulevaisuudessa perustaa samalla periaatteella toimivia opetushotelli –yrityksiä myös muualle Suomeen. Ensimmäinen Opetushotelli toimii Helsingissä sijaitsevan Eurohostellin sisällä, osana sen palvelutoimintoja. Näin se mahdollistaa aitona oppimisympäristönä tekemällä oppimisen ja sen jälkeen opitun ammattitaidon osoittamisen näyttötutkinto -tilaisuudessa. Suomessa toimii tällä hetkellä vain muutama opetushotelli, jotka tarjoavat mahdollisuuden opintojen suorittamiseen aidossa oppimisympäristössä, pääkaupunkiseudulta tällainen opetushotellina toimiva yksikkö puuttuu. Perustettavassa Opetushotellissa toiminta on opiskelijakeskeistä, siellä aikuisopiskelijoiden on mahdollista suorittaa erilaista matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen työssäoppimista sekä näyttöjä. Opiskelijat voivat halutessaan valita erilaisia tutkinnon osia matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen alalta, jolloin he voivat saavuttaa erittäin laajan osaamistaidon eri aloilta tai suorittaa koko kokon, tarjoilijan, vastaanottovirkailijan, toimitilahuoltajan tai matkailuvirkailijan tutkinnon. Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyvä toimintamalli pohjautuu uuteen vuonna 2015 voimaan tulleeseen opetussuunnitelmaan, jossa korostetaan nimenomaan valinnaisuutta, työelämälähtöisyyttä ja osaamisperusteisuutta. Toimintamallin pohjaksi on otettu opetussuunnitelma, jotta opiskelijat oppivat juuri oikeat asiat päämääränä olevien näyttöjen suorittamista varten.

Suomen Hostellijärjestö määrittää hostellin seuraavasti:

”Hostelli on majoitusliike, jossa Hostelling Internationalin kansainvälisten periaatteiden mukaisesti painotetaan edullisuutta, yhteisöllisyyttä, siisteyttä ja turvallisuutta. Selkeimmät erot hotellitoiminnan ja hostellin välillä ovat siis majoituksen edullisempi hinta, yhteismajoitushuoneet joissa voi yöpyä useita toisilleen vieraita matkailijoita, epämuodollisuus eli esim. henkilökunnalla tai asiakkailla ei ole pukeutumiskoodia, useissa hostelleissa on myös yhteiskeittiö, jossa voi valmistaa omia ruokia.”

Tämä työn tietoperusta on rajattu koskemaan matkailu-, majoitus- ja hotellialan toimintaympäristöä, vastuullista liiketoimintaa sekä ammatillisen koulutuksen muutosta.

Opinnäytetyön avulla haetaan ratkaisua seuraaviin pääkysymyksiin:

- Miten Opetushotelli erottuu muista kilpailijoista?
- Mistä saadaan opiskelijoita Opetushotelliin?
- Mistä saadaan rahoitus, jotta toiminta kannattaa?
- Miten voidaan varustautua jo tässä vaiheessa tulevaisuuteen?

Tässä tutkimuksessa analysoin aluksi nykyisten Helsingin hotellien toimintaympäristöä mm. PESTE-analyysin avulla. Opiskelijoiden saatavuus on Opetushotellin perustamisen kynnyskysymys. Mahdollista opiskelijapotentialia kartoitin työvoimaviranomaisen ja ammatillisten alojen opettajien haastatteluilla. Koulutuksen kannalta on syytä miettiä, mitä tulevaisuuden ammattilaisille pitäisi opettaa. Tästä syystä tutkin myös Matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujenalan tulevaisuuden trendejä.

Päätavoitteenani on mallintaa uudenlainen ja innovatiivinen Opetushotellin toimintamalli, jossa opiskelijoilla on mahdollisuus valita mitä tutkinnon osia he haluavat suorittaa. Kaikki tutkinnon osat ovat opinnollistettu ja riittävän, autenttisisissa olosuhteissa tapahtuneen käytännön harjoittelun jälkeen opiskelijalla on mahdollisuus suorittaa näyttö. Opetushotellin ja hostellin henkilökunta koostuu ydinjoukosta kokeneita alan ammattilaisia ja opettajia, joilla on vahva ammattitaito. Uusi Opetushotelli mahdollistaa opiskelijalle tekemällä oppimisen ja osaamisen tunnustamisen.

Tämän opinnäytetyön lähestymistapana on käytetty innovaatioiden tuottamista, joka on lähtenyt halusta luoda uusi innovaatio matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen alankoulutukseen. Tarkoituksena on tuoda näin uuden innovaation avulla kilpailuetua perustettavalle yritykselle (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009, 72). Innovaatioiden tuottaminen on tapahtunut käyttäjälähtöisesti, pidempiaikaista havainnointia opiskelijoiden parissa suorittaen. Näin olen saanut näkemyksen pintaa syvemmälle opiskelijoiden erilaisista oppimismenetelmistä. (Cooper & Edgett 2008, 3.)

Rajaan työni tietoperustan koskemaan matkailu-, majoitus- ja hotellialan toimintaympäristöä, vastuullista liiketoimintaa sekä ammatillisen koulutuksen muutosta, koska nämä aihealueet liittyvät kiinteästi Opetushotellin toimintaan.

Tässä työssä on käytetty tiedonkeruumenetelmänä haastatteluja. Olen haastatellut aikuis- ja perusasteen ammatillisia opettajia, jotka vastaavat Opetushotellin toimintaan liittyvien alojen opiskelijoiden työssäoppimisesta sekä työvoimahallinnon edustajaa, joka vastaa ammatillisesta työvoimakoulutuksesta.

Tutkimuksen päälähteinä ovat toimineet erilaiset matkailualaa ja yrityksen perustamista koskevat julkaisut sekä uusi vuoden 2015 opintosuunnitelma.

1.2 Työvaiheet, rakenne ja hyödyt

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa halustani kehittää omaa työtäni sekä miettiä vaihtoehtoisia tapoja oppimiselle. Tässä työssä pohdin miten saan parhaiten yhdistettyä opettamisen ja hotellin toiminnan järkeväksi kokonaisuudeksi. Nykyisessä työssäni ammatillisena erityisopettajana toteutan paljon työvaltaista oppimista ja uskon sen soveltuvan hyvin kaikille opiskelijoille.

Aloitin työni tekemisen tarkkailemalla opiskelijoita Keskuspuiston ammattiopistossa, jossa työskentelen. Tämän jälkeen perehdyin Keskuspuiston ammattiopiston kesähotellin toimintaan ja ongelmiin. Tutustuin myös pikkuhiljaa lähdekirjallisuuteen ja etsin tietoa internetistä sekä kirjoitin samalla jatkuvasti pienissä pätkissä opinnäytetyön tietoperustaa. Haastattelin eri koulutusalojen opettajia, jotka vastaavat työssäoppimisesta.

Aluksi minulla oli haaveena perustaa kokonaan uusi Opetushotellina toimiva hotelli, mutta koska se olisi vaatinut valtavan rahoituksen, päädyin suunnittelemaan Opetushotellin toimintoja Eurohostellin yhteyteen. Opetushotellin toiminnan pohjana on opetussuunnitelma, jonka perusteella mietitään, mitä, missä ja miten opiskelijoille opetetaan. Tärkeimpänä osa-alueena on Opetushotellin toiminnan rahoituksen suunnittelu, jossa käytin apuna työvoimatoimiston työvoimakoulutuksen asiantuntijan tietämystä.

Työni koostuu 7 luvusta. Toisessa luvussa keskitytään matkailu-, majoitus- ja hotellialan toimintaympäristöön yleisesti, kolmannessa luvussa perehdytään vastuulliseen liiketoimintaan Opetushotellin osalta ja neljännessä luvussa tutustutaan uusimpiin ammatillisen koulutuksen muutoksiin. Viidennessä luvussa esittelen tarkemmin tutkimusprosessin vaiheet. Kuudennessa luvussa tutkin tuloksia ja seitsemännessä luvussa on yhteenveto ja pohdintaa.

Uudesta Opetushotellista on hyötyä Suomalaiselle yhteiskunnalle, koska sillä on työllisyyttä lisäävä ja jatkossa myös ulkomaalaisia sopeuttava vaikutus. Hostellille hyötynä Opetushotellista on ilmaisen työvoiman, tarjottavien lisäpalvelujen, markkinointitoimenpiteiden ja jatkuvan uudistumisen lisääntyminen. Yhteistyöoppilaitos hyöttyy Opetushotellista uutena oppimisympäristönä. Opetushotelli hoitaa ammatin opetuksen ja näytöissä tarvittavien taitojen harjoittelun autenttisessa ympäristössä tapahtuvan työosaoppimisen kautta ja näyttöjen arvioinnin suorittaa yhteistyöoppilaitoksen opettaja. Opiskelija hyöttyy Opetushotellin, mielekkästä opiskeluympäristöstä, opetuksen käytännönlähtöisyydestä ja aidossa ympäristössä oppimisesta, joka mahdollistaa hyvin myös erityispedagogiset ratkaisut opetuksessa. Myös jatkotyöllistymisessä pyritään mahdollisuuksien mukaan auttamaan.

Tämä työ hyödyntää myös niitä, jotka suunnittelevat uuden yrityksen perustamista matkailu- tai ravitsemisalalle. Työ esittelee uudenlaisen mallin, jossa matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen alan opetusta käsitellään liiketoimintana

2 Matkailu-, majoitus- ja hotellialan toimintaympäristö

Matkailuala on dynaaminen, ja sille tyypilliset jyrkät kausivaihtelut sekä suuret muutokset toimintaympäristössä vaikuttavat alan kannattavuuteen ja kehittämismahdollisuuksiin. Työ- ja elinkeinoministeriön (2015b, 2) mukaan Suomen matkailuelinkeino on viime vuosina kasvanut ja kansainvälistynyt muita toimialoja nopeammin. Siitä on kasvanut kansallisesti merkittävä vientitoimiala ja työllistäjä tämän lisäksi alalla on myös erittäin merkittäviä kerrannaisvaikutuksia muille toimialoille kuten rakennus-, kuljetus- ja kaupan alaan. Toisaalta taas kansainvälinen taloustilanne on epävakaa, eikä mikään matkailu alue tai yritys pärjää yksin kovassa kansainvälisessä kilpailussa. Myös asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet, ja laadukkaiden elämysten toteuttamiseen vaaditaan nykyään usean tahon pitkäjänteistä ja innovatiivista yhteistyötä. Suomen matkailutulo voi kasvaa siten, että kansainvälinen matkailijamäärä ja kulutus lisääntyvät toisaalta matkailutuloa voidaan kasvattaa myös tuottamalla korkeakatteisia lisäarvopalveluita kotimaisille ja kansainvälisille matkailijoille.

Toimialan kilpailutilanteeseen vaikuttavat myös muut tekijät, näitä ovat mm. Johnson & Scholesin (1999) mukaan toimialalla toimivien yritysten koko suhteessa toisiinsa. Tasaväikisten yritysten pyrkiessä kasvattamaan markkinaosuuttaan toistensa kustannuksella, kilpailu voi kehittyä tiiviiksi. Kasvuvaiheessa olevilla markkinoilla yritykset voivat saavuttaa kasvua markkinoiden kasvun seurauksena, mutta kypsyyssvaiheessa olevilla markkinoilla kasvua voidaan saavuttaa vain kaappaamalla kilpailijoiden markkinaosuuksia. Yritysten välinen kilpailu ulkomaisista asiakkaista kiristyy. Korkeat kiinteät kustannukset voivat pakottaa yrityksiä tavoittelemaan riittävän suurta liikevaihtoa aggressiivisilla kilpailutoimilla. Samoin ylitarjonta aiheuttaa paineita hinnan alennuksiin. Mikäli alalta poistumisen esteet ovat korkeat, toimialalla on todennäköisesti ylitarjontaa ja sen seurauksena intensiivistä kilpailua.

2.1 Matkailualan toimintaympäristö

Matkailuala koostuu eri toimialojen palveluista. Matkailuteollisuuteen kuuluvat matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien, liikenne- ja logistiikkayritysten, majoitus- ja ravitsemisyritysten, ohjelman ja sisällön tuottajien, hyvinvointi-, terveys-, liikunta- ja kauneus-

organisaatioiden palvelut sekä tapahtumat ja erilaiset käyntikohteet. (Heikkinen & Kor-
telampi & Verhelä 2015, 4)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2015b) mukaan matkailusta saatava tulo on ollut useam-
man vuoden yli 13 miljardia euroa, sillä on myös mahdollisuuksia kasvaa jopa 20 mil-
jardiin euroon vuoteen 2025 mennessä. Kansainvälisten matkailijoiden määrä on kak-
sinkertaistunut 2000-luvulla. Esimerkiksi vuonna 2013 kansainvälisten matkailijoiden
Suomeen jättämät tulot olivat 4,3 miljardia euroa. Matkailun arvioidaan vuonna 2025
työllistävän jopa 180 000 henkilöä. Matkailulla on Suomessa siis merkittävä vaikutus
kansantalouteen ja työllisyyteen. Matkailulla on myös kerrannaisvaikutuksia muille elin-
keinoille kuten rakennusteollisuudelle, elintarviketeollisuudelle, tekstiiliteollisuudelle ja
finanssipalveluille. Tämän lisäksi matkailun jalostusarvo on myös korkea. Matkailu on
ainoa viennin ala, jonka kulutus tapahtuu Suomessa ja joka maksaa toiminnastaan ar-
vonlisäveroa.

Matkailu työllistää nykyään noin 140 000 henkilöä eli 5,8 % kaikista Suomen työssä
käyvistä henkilöistä. Tämän lisäksi vuokratyövoiman käyttö on hyvin yleistä erityisesti
ravintola-alalla. Huomioitavaa on etenkin se, että matkailu työllistää paljon nuoria.
Matkailualan kasvu vuodesta 2007 on ollut noin 16 %. Matkailutoimialalle yrityksiä on
noin 27 000, joista pääosa on alle 10 työntekijän mikroyrityksiä. Uusia yrityksiä vii-
meaikoina on eniten syntynyt ohjelmopalvelualalle, ne hyödyntävät rajapinnoilla toimi-
via yrityksiä yhteistyökumppaneina sekä luontoa toimintaympäristönään. Matkailu tulee
tulevaisuudessakin pysymään työvoimavaltaisena, myös teknologian ja teknologisten
palvelujen saavutettavuuden lisääntyessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015b.)

Nykyisessä tilanteessa Suomen on panostettava entistä rajummin uusiin talouskasvua ja
hyvinvointia tuoviin aloihin. Palvelualat ja matkailu niiden osana ovat yksi tärkeimmis-
tä, koska matkailuala kasvaa koko ajan. Suomen matkailun vahvuudet, kuten puhdas
luonto, omaperäinen kulttuuri, hyvinvointia edistävät olosuhteet ja toimiva infrastruk-
tuuri voidaan tehdä asiakkaalle näkyväksi kokoamalla niistä tuotteistettuja, helposti os-
tettavia ja houkuttelevia elämyksiä. Ulkomailta Suomeen suuntautuvan matkailun kehiti-
täminen on tehokkain tapa lisätä Suomen matkailusta saamia tuloja. Tältä osin myös
panostukset kansainvälisten kongressien ja yritystapahtumien Suomeen saamiseksi kan-

nattavat, koska osallistujien rahankäyttö on huomattavasti suurempaa kuin perinteisen vapaa-ajan matkustajan, myös viipymä Suomessa on pitkä eikä toiminta ole kovin suhdanneherkkää. Vaikka matkailu sinällään onkin suhdanneherkkä, ovat sen kasvunäkymät silti erittäin hyvät. Suomen osuus Euroopan kansainvälisten matkailijoiden saapumisista on tällä hetkellä vain vajaan prosentin, eli kasvuun on varaa. ”Saapuminen” tarkoittaa matkailijan saapumista toiseen maahan. Sama henkilö voi siis yhden matkan aikana aikaansaada useita saapumisia, jos hän käy monessa maassa ja yöpyy niissä. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymisvuorokaudet ovat kuitenkin 2000-luvulla kasvaneet lähes 50 % ja vientiin rinnastettava matkailutulo lähes kaksinkertaistunut. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015b.)

Matkailu vuonna 2020 julkaisussa toiseksi tärkeimmistä päämuuttujista oli valittu talouden kehitys. Talouden vakaus tai epävakaas vaikuttaa merkittävästi matkailun suuntautumiseen. Taloudellinen kehitys vaikuttaa ennen kaikkea siihen mihin matkustetaan ja kenellä on varaa matkustaa. Toisena tärkeänä päämuuttujana Matkailu vuonna 2020 julkaisussa oli turvallisuus. Turvallisuuden ja turvattomuuden kokeminen on usein hyvin henkilökohtainen tunneasia. Turvallisuuden tunne vaikuttaa siihen, paljonko, miten ja mihin matkustetaan. Suomi on koettu tähän asti hyvin turvallisena maana, mutta muuttuva maailmantilanne saattaa tuoda vakavasti otettavan terrorisminuhan myös Pohjoismaihin.

2.2 Majoitusalan toimintaympäristö

Majoitusalaan kuuluvat kaikki majoitusta, kuten hotellihuoneita, huoneistoja, mökkejä, leirintäalue- ym. tilapalveluja tarjoavat yksityiset, julkiset ja kolmannen sektorin yksiköt (Heikkinen ym. 2015, 24).

Tilastokeskuksen mukaan (2015b) ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset Suomessa vähenivät elokuussa 2015 4,1 % verrattuna edellisen vuoden vastaavaan aikaan. Yöpymisiä oli vajaat 669 000 vuorokautta. Sitä vastoin kotimaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 2,2 %, ja heille tilastoitiin majoitusliikkeissä lähes 1,5 miljoonaa yöpymisvuorokautta. Kaikkiaan yöpymisten kokonaismäärä majoitusliikkeissä oli runsaat 2,1 miljoonaa yöpymisvuorokautta, tämä oli lähes sama kuin vuotta aiemmin. Nämä luvut

ovat Tilastokeskuksen majoitustilaston ennakkotietoja, jotka on kerätty majoitusliikkeitä, joissa on vähintään 20 vuodepaikkaa tai sähköpistokkeella varustettua matkailuvuonupaikkaa

2.3 Hotelli- ja hostellialan toimintaympäristö Helsingissä

Helsingin keskustassa toimii 31 hotellia, 17 huoneistohotellia, 2 itsepalveluhotellia, 4 hostellia ja 8 vähintään kolmen yön majoituksen vaativaa huoneistohotellia, hotelleista kuudessa on yksilöllisesti sisustettuja huoneita (Helsingin kaupunki 2015). Hotellihuoneiden käyttöaste koko maassa oli elokuussa 57,9 %. Vuoden 2015 elokuussa Uudenmaan hotellihuoneiden käyttöaste oli 74,9 %, kertoo tilastokeskus (2015b). Hotellien markkinoinnin keskittäminen kasvaviin matkustajaryhmiin ja erikoistuminen muista kilpailijoista helpottaa markkinatilannetta. Matkailijoiden yöpymisiä Helsingissä vuonna 2014 oli 1 720 995 ja ne laskivat 1,2 % verrattuna edelliseen vuoteen. (Finpro 2015.)

Uusimpia hotellitrendejä Suomessa ovat Helsingissäkin esiintyvät persoonalliset boutique –hotellit, kuten designhotellit Klaus K., GLO, Haven ja Fabian. Nykyään ihmiset hakevat hotellista pieniä luksuselämyksiä, hotellin on pystyttävä ylittämään ihmisten kodin puitteet olematta kuitenkaan liian hieno, jotta rento tunnelma säilyy. (Rantapallo Oy 2013a.) Sokos Hotels -ketju lanseerasi 2013 kaksi uutta hotellikonseptia yhtiön historian laajimmassa uudistuksessa. Suomalaisuutta ja paikallisuutta korostava Original sekä taukoihin ja aktiviteetteihin keskittyvä Break ovat jatkoa vuonna 2012 lanseeratulle Solo by Sokos Hotels -konseptille, joka puolestaan koostuu yksilöllisistä klassikkohotelleista. (Rantapallo Oy 2013b.)

Suomen hostellijärjestö (2015) kertoo, että hostellit tarjoavat edullisen tavan matkailla. Jokainen järjestön jäsenhostelli Suomessa on yksilöllinen. Hostelleja on sekä kaupungeissa, että maaseudullakin. Majoitusmahdollisuuksia on niin maalaiskartanossa kansallispuiston läheisyydessä kuin luotsiasemarakennuksessa ulkosaaristossakin. Hostelleissa yöpymismahdollisuuksia on aina yksityishuoneesta makuusaleihin, hostelleilla on olemassa omat standardit, jotka takaavat asiakkaalle hyvän laadun, turvallisen majoituksen ja edulliset hinnat. Suihku- ja wc-tilat ovat yleensä yhteiskäytössä hostellien käytävillä. Joissakin hostelleissa myöskään lakanat ja pyyhkeet eivät kuulu hintaan, vaan niistä pe-

ritään lisämaksu. Helsingin hostelleista vain puolet eli kolme on avoinna ympäri vuoden, toinen puoli toimii ainoastaan kesäisin.

2.4 Toimintaympäristöön vaikuttavien muuttujien arviointi

Toimintaympäristöanalyysin tarkoituksena on tutkia matkailuympäristön muutoksia ja trendejä, jotka voivat vaikuttaa Opetushotelli -yrityksen tulevaan strategiaan, sen mahdollisuuksiin ja uhkiin. Yrityksen toimintaympäristö koostuu taloudellisesta, poliittisesta, sosiaalisesta ja teknologisesta ympäristöstä sekä lainsäädäntöön ja ympäristöön liittyvistä tekijöistä. Tutkittavana kohteena on kehitteillä oleva Opetushotelli, joka sijaitsee Helsingissä. PESTE-analyysi antaa viitekehyksen ulkoisten tekijöiden tutkimiseen. Analyysin avulla kartoitetaan ympäristön muutoksia. Analyysiin kuuluvat poliittiset, ekonomiset, sosiaaliset, teknologiset ja ekologiset tekijät (kuvio 2). Poliittisiin tekijöihin kuuluvat mm. lainsäädännön muuttuminen ja verotus. Ekonomisiin tekijöihin kuuluvat mm. taloudellinen kasvu, suhdanteet, rahamarkkinat ja työvoiman kehitys. Sosiaalisiin tekijöihin kuuluvat mm. sosiaaliset rakenteet, arvot ja asenteet, elämäntyyli muutokset, muuttuneet kulutustottumukset ja vapaa-aika. Teknologisia tekijöitä ovat mm. tuoteteknologia ja informaatioteknologia. Ekologisia tekijöitä ovat mm. kierrätys ja luonnonvarojen käyttäminen. (Kamensky 2010, 132.)



Kuvio 2. PESTE -analyysin avulla tutkitaan toimintaympäristöä.

Poliittiset tekijät

Alaa säätelee laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. Uusin laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta astui voimaan 1.10.2006. Tämä laki korvasi aiemman majoitus- ja ravitsemisliikkeistä annetun asetuksen. Uuden lain myötä tuli muutoksia majoitus- ja ravitsemisliikkeiden asiakasvalintaoikeuteen, järjestyksen turvaamiseen ja matkustajailmoitukseen. (Harju-Autti 2009, 29.)

Yleinen arvonlisäverokanta Suomessa muuttui 24 %:in vuoden 2013 alusta lukien. Käytössä on lisäksi kaksi alennettua verokantaa 10 ja 14 % sekä nollaverokanta. Majoitustoimintaan sovelletaan alennettua 10 % verokantaa. (Yrittäjät 2012.)

Kesällä 2014 Venäjä hyökkäsi Ukrainaan, josta aiheutui kriisi Venäjän ja Lännen välille. Tämän seurauksena EU asetti rahoitusmarkkinoille, asekauppaan ja öljyteollisuuteen vaikuttavia talouspakotteita Venäjälle. Niiden seurauksena Venäjän heikko taloustilanne on laskenut ruplan kurssia ja tämä on vaikuttanut venäläisten matkailijoiden määrän vähenemiseen Suomessa. Tilastokeskuksen mukaan venäläisten yöpymiset vähenivät kaikkineen 41,7 % tammikuussa 2015 verrattuna edelliseen vuoteen.

Kesällä ja syksyllä 2015 Syyriasta ja Irakista pakeni Eurooppaan Isis -terroristijärjestöä vastaan käytävää sotaa satojatuhansia ihmisiä. Myös Afganistanissa terroristijärjestö Talebanin kasvanut väkivalta on ajanut ihmisiä hakemaan turvaa Euroopasta. (Helsingin Sanomat 2015).

Suomessa käytöstä poistettuja ja toimivia hotelleja on otettu pakolaisten majoituskäyttöön, mm. Espoossa sijaitsevassa hotelli Lepolammessa on sijoitettuja pakolaisia. Turvapaikanhakijoiden hotellimajoitus ja täysihoito maksavat Suomen valtiolle lähes 150 000 euroa. Myös Helsingissä otetaan vastaanottokeskuskäyttöön kaksi entistä hotellia, tilat tulevat sijaitsemaan Kalliossa ja Punavuoressa. (Vastaanottokeskusinfo 2015.)

Liikennepoliittisista ratkaisuista yksi merkittävimmistä vaikuttajista on Helsingin seudulla kesällä 2015 käyttöön otettu kehärata, joka helpottaa huomattavasti matkailijoiden

liikkumista mm. lentokentän ja Helsingin keskustan välillä (Helsingin seudun liikenne 2015).

Ekonomiset tekijät

Suomen Pankin (2015) ennusteen mukaan Suomen kokonaistuotannon on pienentynyt yhtäjaksoisesti vuoden 2012 toisesta neljänneksestä lähtien. Ennusteen mukaan talouskasvu alkaa nyt hyvin hitaasti ja nousee 0,2 % vuonna 2015 ja edelleen 1,2 % vuonna 2016, vuonna 2017 se olisi 1,3 %. Yksityinen kulutus on kannatellut Suomen taloutta taantuman aikana, kotitaloudet ovat kattaneet osan kulutuksesta maltillisesti velkaantumalla. Kulutuksen kasvu pysyy hitaana ja kotitalouksien ostovoima alkaa kohentua vasta 2017. Työmarkkinoilla työtuntien määrä lisääntyy, mutta työvoiman kysyntä ja ansiotason nousu ovat edelleen hitaita. Ostovoima kasvaa kuitenkin hitaan inflaatiovauhdin takia.

Suomalaisten taloudellinen tilanne vähentää ihmisten matkustushalukkuutta, koska rahaa ei välttämättä ole käytettävissä vapaa-aikaan. Myös yritykset vähentävät henkilökunnan koulutuksia ym. työmatkoja laman aikana. Toisaalta tilanne helpottaa mm. ammattitaitoisen työvoiman saantia, koska ammattilaisia on työttömyystilanteesta johtuen paremmin saatavilla sekä matkailualan opiskelijoiden rekrytointia, koska monet vaihtavat alaa ja haluavat lisäkoulutusta työttömyytensä aikana.

Tilastokeskuksen (2015a) mukaan ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät Suomen majoitusliikkeissä peräti 20,8 % vuodesta 2014 ja heille tilastoitiin 489 000 yöpymisvuorokautta tammikuussa 2015. Sitä vastoin kotimaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 2,9 % ja he yöpyivät majoitusliikkeissä 788 000 kertaa. Kaikkiaan Suomen majoitusliikkeissä kirjattiin vajaat 1,3 miljoonaa yöpymisvuorokautta tammikuussa 2015, mikä oli 7,7 % vähemmän kuin tammikuussa 2014.

Tammikuu on ollut vuosia venäläismatkailijoiden suosituin kuukausi majoitusliikkeissä yöpymisillä mitattuna. He olivat edelleen ylivoimaisesti suurin ulkomaisten matkailijoiden ryhmä 181 000 yöpymisvuorokaudellaan, vaikka yöpymisten määrä romahti 41,7 % viime vuodesta. Venäläisten osuus kaikista ulkomaisten matkailijoiden yöpymisistä oli tammikuussa 37 %, mikä suurelta osin vaikutti ulkomaisten matkailijoiden kokonais-

määrän lähes 21 % laskuun. Vuoden 2014 tammikuussa venäläisten osuus kaikista ulkomaisista yöpymisistä oli puolet. Britit olivat seuraavana 44 000 yöpymisvuorokaudella. Määrä oli 6,2 % suurempi kuin vuotta aiemmin. Kolmantena olivat ranskalaiset ja saksalaiset. Heille tilastoitiin majoitusliikkeissä 31 000 – 32 000 yöpymistä. Ranskalais-ten yöpymiset lisääntyivät 6,7 % ja saksalaisten yöpymiset 11,3 % viime vuodesta. Ruotsalaiset yöpyivät 23 000 kertaa, mikä oli 2,5 % enemmän kuin tammikuussa 2014. Sen sijaan hollantilaisten yöpymiset vähenivät 0,5 % ja heille tilastoitiin 18 000 yöpymistä. Suurimmat kasvuprosentit tulivat Italiasta ja Espanjasta, vaikka yöpymisten määrä jäi molemmilla alle 10 000 vuorokautteen. Italialaisten yöpymiset lisääntyivät 18,8 % ja espanjalaisten yöpymiset 11,2 % viime vuoden tammikuuhun verrattuna. Helsingissä hotellihuoneiden käyttöaste oli 57,0 % tammikuussa 2015

Sosiaaliset tekijät

Hämäläisen (2011) mukaan Suomi on muuttunut perusteellisesti viime vuosikymmen-ten aikana. Nykyisin valtaosa väestöstä ei enää kärsi materiaalisesta puutteesta, vaan pikemminkin valinnanvaran runsaudesta. Suomalaisten tulotaso on noussut, kulttuuri ja sääntely ovat vapautuneet ja markkinoiden tarjonta on kasvanut huimasti. Vaihtoehto- jen määrän kasvu aiheuttaa ihmisille uudenlaisia päätöksenteko-ongelmia. Oman ja muiden ihmisten hyvinvoinnin kannalta parhaiden valintojen tekeminen ei ole helppoa. Elämönhallinnasta ja henkisestä hyvinvoinnista on tullut uusia hyvinvointiongelmia. Sitran ja nef:in tutkimushankkeessa kehitetään uutta, aiempaa kokonaisvaltaisempaa hyvinvoinnin ymmärrystä. Uusina hyvinvoinnin näkökulmina tutkitaan mm. luonnon- ympäristön, teknologian, organisaatioiden, merkityksellisen tekemisen, elinympäristön muutoksen, elämönhallinnan, markkinatalouden ja sosiaalisten suhteiden vaikutusta ihmisten kokemaan hyvinvointiin. Hankkeessa pohditaan myös uusia poliittisia keinoja, joilla arjen hyvinvointia voitaisiin edistää. Tulosten pohjalta Suomi voisi rakentaa yli- voimaisesta hyvinvointiymmärryksestä ja -osaamisesta kestävästä tulevaisuusstrategian. Maallamme on jo nyt paljon huippuluokan hyvinvointiosaamista, vahvat hyvinvointi- instituutiot sekä arjen hyvinvointia tukeva kulttuuri. Huipputasoinen hyvinvointiosaami- seen perustuen voitaisiin luoda aiempaa parempia elinympäristöjä ja arjen hyvinvointia. Hyvinvointiosaamiseen perustuva strategia ei myöskään olisi ristiriidassa taloudellisen kilpailukyvyn kanssa. Korkean kustannustason maan yritykset voivat kilpailla ainoas- taan ylivoimaisella lisäarvolla. Kuluttajan näkökulmasta lisäarvo syntyy tuotteiden ja

palveluiden myötävaikutuksesta hänen arjen hyvinvointiinsa. Ylivoimainen hyvinvointiosaaminen mahdollistaisi siis suomalaisyrityksille ylivoimaisen lisäarvon luomisen ja siten kestäväen kilpailukyvyn.

Ihmisten välinen viestintä tapahtuu nykyään usein sähköisten kanavien kautta. Myös yritysten sähköinen markkinointi tapahtuu pääosin sosiaalisessa mediassa. Wikipedia määrittelee sosiaalisen median, josta käytetään usein lyhennettä some, verkkoviestintäympäristöiksi, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi. Sosiaalisessa mediassa viestintä tapahtuu siis monelta monelle, eli perinteisille joukkotiedotusvälineille ominainen viestijän ja vastaanottajan välinen ero puuttuu. Sanastokeskus TSK:n julkaiseman sosiaalisen median sanaston mukaan sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Nykyiset älypuhelimet mahdollistavat nopean ja jatkuvasti mukana kulkevan mainonnan sekä ostamisen. Esimerkiksi hotellihuoneen voi varata älypuhelimella vasta matkakohteessa.

Matkailutrendeistä nyt pinnalla on aitouden ja autenttisuuden hakeminen, halutaan ruokailla paikallista ruokaa paikallisten ihmisten kanssa heidän kodissaan, myös majoituksen puolella hotellin ja hostellin puoliväliin sijoittuvat majoitusvaihtoehdot ovat yleistymässä Englannissa. USA:ssa on huomattu, että pyöräilyn suosio on nousemassa golfin ohi keski-ikäisten miesten keskuudessa. Matkustamisen osalta halpalentoyhtiöt pitävät edelleen pintansa suosituimpana matkustusmuotona. Jatkossa kaikki varaukset hoidetaan yhä kasvavassa määrin mobiilisti. (Forbes 2014.)

Teknologiset tekijät

Majoituslalla on pääasiassa höydynenetty informaatioteknologiaa. Esimerkiksi hotellien omia kassa- ja varausjärjestelmiä käytetään toiminnan ja johtamisen hallinta- ja seuranta-järjestelminä. (Harju-Autti 2009, 27.) Teknologia tuo taloudellisuutta ja tehokkuutta yritysten toimintaan ja monet asiakkaat myös arvostavat teknologian tuomaa mukavuutta, sillä he hakevat hyvää oloa, olemisen ja työskentelyn helpoutta ja oikea tilaa. Asiakas haluaa saada henkilökohtaista palvelua, hän haluaa tulla huomatuksi ja puhutel-

luksi. Tämän vuoksi teknologia ei voi kokonaan korvata palvelualan henkilökuntaa. (Harju-Autti 2009, 27.)

Majoitusalan viimevuosien teknologisia uutuuksia ovat älykortit sekä lukitus- ja turvallisuusjärjestelmät. Muita uusimpia teknologisia sovelluksia hotelleissa ovat mm: Kanta-asiakkaiden automaattiset sisäänkirjautumiskioskit, jotka vähentävät jonotusta vastaanotossa, Check in -automaatit, joista asiakas voi itse valita huoneensa hotellin pohjakartan mukaan, monitoimikaukosäätimet, joilla voidaan ohjata useita eri toimintoja, kuten ilmastointia, lämpötilaa, valaistusta ja verhoja sekä kaikkia digitaalisia viihde-elektroniikkalaitteita, säätimellä voidaan myös saada kamerakuva huoneeseen pyrkivistä suoraan kuvaruudulle. Hotellihuoneet varataan nykyään usein sähköisten varauskanavien kautta. Internetistä löytyy useita palveluja, jotka auttavat kuluttajaa löytämään hänen kriteereihinsä parhaiten soveltuvan majoitusvaihtoehdon. Tekniikan nopea kehitys tulee muuttamaan ja parantamaan näitäkin palveluja nopeasti lähivuosina, jo nyt palveluja on selkeytetty ja niiden käyttöä on tehty helpommaksi, kuluttajan on nyt helpompi suunnitella ennakolta lomaansa, kirjoittautua sisään hotelliin ja jopa lukita ja avata hotellin ovi käyttämällä puhelintaan. (Expedia 2015.) Älypuhelin tulee korvaamaan pöytätietokoneen käyttöä, jo nyt niissä olevat ohjelmistot ovat lähes yhtä hyviä, kuin perinteisten sivustojen ohjelmat (Breaking travel news 2015).

Biometristä tunnistusta tullaan käyttämään tulevaisuudessa mm. huoneiden turvasäiliöissä. Hotellin suihkujärjestelmässä on mahdollista valita erilaisia vedenpaineita. Jatkossa myös kylpyhuoneen mielikuvaan ja materiaaleihin tullaan kiinnittämään enemmän huomiota ja sinne voidaan asentaa mm. kotiteatterin ominaisuudet. (Harju-Autti .2009, 26–27.)

Ekologiset tekijät

Majoitustoimialan yrityksille ympäristöasiat ovat tärkeitä ja ne haluavat luoda asiakkaalle mielikuvan luontoa säästävästä matkailuelinkeinosta. Ympäristöratkaisujen toteuttaminen on tuonut monille yrityksille kustannussäästöjä mm. energian ja vedenkulutuksessa. Useat majoitusalan yritykset ovat luopuneet kertakäyttöastioista, vähentäneet pyyhkeiden pesukertoja, minimoineet veden hukka- sekä energiakulutusta ja vaihtaneet käyttöön ympäristöystävälliset pesuaineet. Yrityksien haasteena on edelleen jätteiden

lajittelun koko ketjun hallinta, eli se miten jätteet saadaan lajiteltua oikein hotellihuoneesta aina kaatopaikalle asti. (Harju-Autti 2011, 32.) Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat ovat yhä tietoisempia ympäristöasioista ja vaativat yrityksiltä luontoa säästävää toimintaa.

2.5 Matkailun tulevaisuuden trendit

Professori Sirkka Heinonen (2011) Turun yliopiston tulevaisuuden tutkimuskeskuksesta kertoo ennakoinnin ja muutoksiin varautumisen olevan yhä merkittävämmässä asemassa nopeasti muuttuvassa maailmassa, sillä on myös konkreettinen tavoite strategisen päätöksenteon tukemisessa. Ennakointi on jatkuva prosessi, koska tulevaisuus muuttuu koko ajan. On syytä pitää kuitenkin mielessä, että tulevaisuutta ei voi ennustaa, eikä se ole ennalta määrätty ja siihen ei voi myöskään vaikuttaa.

Ennakoinnin menetelmiä on useita kymmeniä. Ennakoinnin avulla voidaan yhden tulevaisuuden sijaan pohtia useita mahdollisia tulevaisuuksia sekä niiden toteutumismahdollisuuksia. Sen tueksi tarvitaan tietoa esimerkiksi alaan vaikuttavista megatrendeistä ja trendeistä, uusista teknologioista ja niiden käyttömahdollisuuksista, yhteiskunnallisista, taloudellisista ja ympäristön muutoksista sekä ajassa liikkuvista ilmiöistä, kuten heikoista signaaleista. Ennakointi auttaa mm. uusien innovatiivisten tuotteiden ja liiketoimintamallien muodostumisesta. Ennakoinnin avulla voidaan saada kilpailukykyä matkailualalle. (Lapin korkeakoulukonserni 2012.)

Heinosen mukaan tulevaisuuden muodostumisesta voidaan luokitella kolmella tasolla: Megatrendeistä, joita ovat yleisesti tunnetut, maailmanlaajuiset kehityssuunnat, kuten ilmaston- ja väestönmuutos, globalisaatio, digitalisaatio sekä elämysyhteiskunnan nousu. Heikoista signaaleista, jotka ovat vahvistuvia nousevia ilmiöitä, kuten slow life, hidas kasvu, vapaa ehtoinen kulutuksen vähentäminen, vertikaali viljely, aineettomien hyödykkeiden arvon nousu. Ilmiöiden varhainen tunnistaminen antaa kilpailuetua yritykselle. Mustista joutsenista eli villeistä korteista, jotka ovat erittäin harvinaisia ja epätodennäköisiä tapahtumia, mutta joiden vaikutukset ovat suuret, kuten terroristi-iskut, luonnon mullistukset, erilaiset kriisit ja sodat.

Kun yritys lähtee ennakoimaan tulevaisuutta, laaditaan ensin eri sektorin edustajien avustuksella toimialan tulevaisuuden visio, ja sen toteuttamiseksi tarvittava strategia sekä operatiivinen suunnitelma. Tämän jälkeen tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia tarkastellaan edellä mainituilla kolmella tasolla. (Heinonen & Hietanen & Ruotsalainen 2011).

Työ- ja elinkeinoministeriön matkailun kärkihankkeessa, yhdessä enemmän haettiin uusia keinoja kiihdyttää matkailu-alan kasvua ja varmistaa kilpailukykyinen toimintaympäristö. Hankkeeseen osallistui yli 700 matkailuelinkeinojen ja alueiden edustajaa, joilta Työ- ja elinkeinoministeriö sai 42 hanke-ehdotusta. Kasvun edellytykseksi kiteytyi eri toimijoiden kyky paketoida ja tarjota yhdessä laadukkaita elämyksiä – innostavia kokonaisuuksia, jotka ylittävät asiakkaan odotukset. Tärkeänä nähtiin myös se, että markkinointi ja myynti tekevät kiinnostavan suomalaisen tarjonnan löytämisen ja ostamisen helpoksi. Matkailun kärkihankkeen tuloksena syntyi Suomen matkailun kasvun ja uudistumisen tiekartta vuosille 2015–2025 (kuvio 3). (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015b.)

Suomesta Pohjois-Euroopan ykkösmatkailukohde



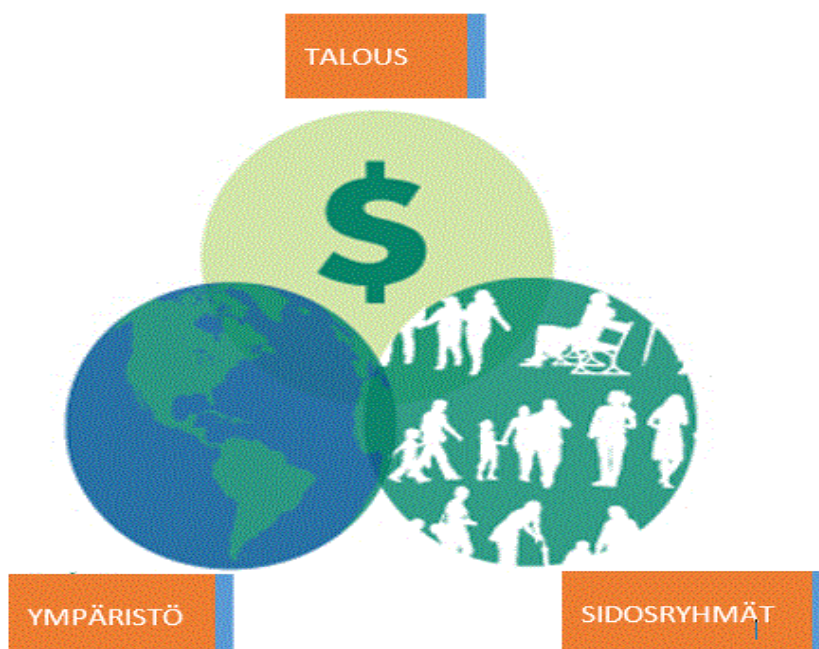
Kuvio 3. Suomen matkailu-alan tulevaisuuden visio. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014)

3 Vastuullinen liiketoiminta

Opetushotellin toiminta on pedagogisestistä. Jokaista opiskelijaa ja henkilöstön jäsentä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Oppimisprosessin keskeisenä toimijana on opiskelija, opiskelu perustuu työelämän tarpeisiin ja opetussuunnitelmaa kehitetään jatkuvasti yhdessä työelämän kanssa. Opetussuunnitelman perustana on osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. Opetushotellilla on selkeä yhteiskunnallinen tehtävä, se lisää työllisyyttä ja jatkossa myös sopeuttaa ulkomaalaisia.

Vastuullisesta toiminnasta on Opetushotellille selkeää hyötyä asiakkaita ja opiskelijoita hankittaessa, hyvä maine takaa runsaat hakijamäärät vuosittain. Hyvä maine tekee yrityksestä vetovoimaisen. Siihen halutaan sijoittaa, sinne halutaan töihin, sen tuotteita ja palveluita ostetaan, siitä tulee alansa asiantuntija ja sitä kuunnellaan. (Aula & Heinonen 2002, 63.) Myös opiskelijat saavat tarvitsemansa tuen, kun henkilökuntaa on riittävästi ja se on ammattinsa osaavaa, tämä nostaa selkeästi koetun palvelun laatua. Kun ihmisillä ei ole omakohtaista kokemusta päätöksensä kohteesta he tekevät valintansa mitä suurimmassa määrin toisten ihmisten suositusten ja kuulemiensa tarinoiden eli kohteen maineen perusteella (Aula & Heinonen 2002, 14).

Kolmoistilin päätös



Kuvio 4. Kolmoistilin päätös

Tarkastelen yrityksen vastuullista liiketoimintaa kolmoistilin päätöksen periaatteen näkökulmasta (kuviot 4), jonka mukaan yrityksen tulokseen ja toiminnan jatkuvuuteen vaikuttaa se, että yritys toimii taloudellisesti terveellä pohjalla ja minimoi tai jopa eliminoi ympäristöhaittansa ja pystyy vastaamaan sidosryhmien odotuksiin (Juholin 2004, 14).

Talous

Toiminnan jatkuvuuden lähtökohta on taloudellinen kannattavuus. Taloudellisen vastuun osapuolina ovat henkilöstön lisäksi yrityksen keskeiset sidosryhmät, kuten omistajat, pääomamarkkinat yleensä ja viranomaiset. Taloudellinen vastuu edellyttää kannattavuutta, joka saavutetaan eettisesti ja moraalisesti hyväksytyin keinoin. (Juholin 2004, 15.)

Aikuisopiskelijoiden omaehtoista aikuiskoulutusta rahoitetaan pääsääntöisesti valtionosuusjärjestelmän kautta sekä opiskelijoilta perittävillä kurssimaksuilla. Työvoimakoulutus rahoitetaan hankintatoimintana, jossa ELY virastot eli TE-keskukset ostavat koulutusta suoraan koulutuksen järjestäjiltä. Huomattava osa työhallinnon näin rahoittamasta koulutuksesta on näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta. (Opetusministeriö 2015b.) Koulutus on kilpailutettua julkista hankintaa, jonka valinnassa käytetään säädettyjä kriteereitä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015a).

Opetushotellin toiminnassa on lisäksi erilaista maksullista palvelutoimintaa, jolla voidaan osin rahoittaa toimintaa. Tällaisena toimintaa ovat pesulatoiminta, ohjelmapalvelut sekä juhlapalvelut. Hostellin saamat majoitustulot tai normaali ravintolamyynä eivät kartuta Opetushotellin rahavaroja, koska kyseessä ovat erilliset tulosyksiköt. Työvoimakuluista hostelli, ravintola ja siivous maksavat oman työvoimansa ja Opetushotellille jäävät maksettavaksi opettajien ja pesulahenkilön palkat.

Ympäristö

Opetushotelli pyrkii toiminnassaan noudattamaan kestävän kehityksen periaatteita,

mikä tarkoittaa sitä, että seuraaville sukupolville siirtyy vähintään yhtä paljon erilaisia ympäristöllisiä pääomia kuin nykyinen sukupolvi sai aikanaan käyttöönsä (Heiskanen 2004, 18).

Opetushotellille laaditaan ympäristönsuojelusuunnitelma. Ympäristönsuojelusuunnitelman mukaisen toiminnan avulla Opetushotelli vähentää aiheuttamaansa ympäristökuormitusta. Ympäristönsuojelusuunnitelma perustuu toimintaa koskevien ympäristönsuojelulakien ja toiminnassa tarvittavien lupien tunnistamiseen, ympäristövaikutusten ja riskien arviointiin sekä Opetushotellin ympäristöpolitiikkaan. Suunnitelman laatimisessa voidaan soveltaa ISO 14001 ympäristöjärjestelmän standardia. Suunnitelman tuloksena tunnistetaan eri yksiköiden toimintaa koskevat ympäristölainkohdat ja ympäristöluvut sekä sidosryhmien odotukset, jotka koskevat eri toimintaympäristöjen ympäristöasioiden hoitoa. Lisäksi tunnistetaan eri yksiköiden toimintojen ympäristövaikutukset ja -riskit ja niiden merkittävyyttä arvioidaan. Tällaisia ympäristövaikutuksia ja -riskejä voidaan torjua vesien, ilman ja maaperän suojelulla, ilmastonmuutoksen estämisellä, kestäväällä luonnonvarojen käytöllä sekä luonnon monimuotoisuuden suojaamisella. Näiden tietojen pohjalta on mahdollista laatia Opetushotellin ympäristöpolitiikka ja ympäristönhallintaohjelma.

Edistämme Opetushotellissa ympäristönsuojelua ja toimimme kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ekologisesti kestäväällä tavalla. Hostellissa voidaan vähentää ympäristön kuormitusta esimerkiksi turhan pyykinpesun välttämällä, sähkön säästämällä, roskien lajittelulla, ympäristöystävällisten pesu- ja puhdistusaineiden käyttämisellä sekä mahdollisten uusiutuvien energiamuotojen käyttöönotolla. Noudatamme lakeja ja asetuksia sekä kaupunkien ja kuntien ympäristömääräyksiä. Ympäristöpolitiikka on julkaistu internetissä ja koko henkilökunta on velvoitettu toimimaan ympäristöpolitiikan mukaisesti. Opetushotelli ideoi ja toteuttaa keinoja, jotka edistävät ympäristönsuojeluun liittyviä myönteisiä asenteita ja toimintatapoja. Toiminnan tavoitteena on, että opiskelijat osaavat suojella ympäristöä tulevissa työtehtävissä. Tavoitteena on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Sidoryhmien kanssa tehdään joustavaa ja rakentavaa yhteistyötä, heidän vaatimukset otetaan huomioon ympäristönsuojelussa. Ostotoiminnassa ja kuljetuksissa suositaan tuotteiden ja palveluiden toimittajia, jotka huomioivat ympäristönsuojelun omassa toiminnassaan.

Opetushotelli huolehtii ympäristönsuojeluun liittyvien opetustavoitteiden sisällyttämisestä opetussuunnitelmaan. Ympäristönsuojelua Opetushotellissa toteutetaan tiedottamalla ympäristönsuojelusta, kehittämällä opiskelijoiden ympäristönsuojeluun liittyviä käytännön taitoja jokapäiväisissä toiminnoissa, muokkaamalla ympäristöasenteita ja sisällyttämällä ympäristöasiat ammattialakohtaisiin opintoihin. Tämä liittyy kyseisten ammattien harjoittamiseen ja antaa valmiudet huomioida ympäristövaikutukset tulevassa työssä.

Myös arkipäivän toiminnoissa on huomioitu ympäristönsuojelua mm. vähentämällä energian ja veden kulutusta, lajittelemalla jätteet, pitämällä työympäristö puhtaana, huolehtimalla työturvallisuudesta, huomioimalla ympäristövaikutukset ostotoiminnassa ja kuljetuksissa, vähentämällä materiaalien käyttöä ja ravitsemistoiminnassa varmistamalla raaka-aineiden ympäristöystävällisyys, huomioimalla käyttöturvallisuusohjeet kemikaalien säilytyksessä ja turvallisuussuunnitelman toimintatavat hätätilanteissa sekä tiedottamalla ympäristöasioista Opetushotellin sisällä ja ulkopuolella.

Sidosryhmät

Sidosryhmät ovat niitä osapuolia, tahoja ja henkilöitä, jotka haluavat ja voivat vaikuttaa yrityksen toimintaan ja joiden toimintaan yritys voi vaikuttaa (Juholin 2004, 196). Opetushotellin primäärejä sidosryhmiä ovat Opetushotellin omistajat ja hostellin omistajat, rahoittajat eli valtio, kunnat ja sijoittajat, media jonka toiminta vaikuttaa asiakkaiden kiinnostukseen sekä työvoimaviranomaiset joilla on suuri vaikutus opiskelijoiden saatavuuteen. Sekundäärejä sidosryhmiä ovat Opetushotellin ja hostellin työntekijät, opetushallitus, hostelli-liitto, Opetushotellin opiskelijat, tavarantoimittajat, yhteistyöoppilaitokset sekä hostellin asiakkaat. Marginaaliseen sidosryhmään kuuluvat vuokranantajat, kilpailijat eli muut pääkaupunkiseudun hotellit ja hostellit, ja MaRaTalan koulutusta toetuttavat oppilaitokset, markkinointi- ja viestintätoimisto, muut yhteistyöyritykset sekä edunvalvonta järjestöt eli ammattiliitot ja -yhdistykset (kuvio 5)

SIDOSRYHMÄN
KIINNOSTUS

korkea	MUUT OPPILAITOKSET HELSINGIN KAUPUNKI HELSINGIN MUUT HOTELLIT JA HOSTELLIT	TYÖNTEKIJÄT OPETUSHALLITUS HOSTELLI-LIIITTO	OPETUSHOTELLIN OMISTAJAT HOSTELLIN OMISTAJAT
kohtalainen	EDUNVALVONTA- JÄRJESTÖT MUUT YRITYKSET	TAVAROIDEN TOIMITTAJAT YHTEISTYÖ-OPPILAITOKSET OPISKELUJAT HOSTELLIN ASIAKKAAT MARKKINOINTI- JA VIESTINTÄTOIMISTO	RAHOITTAJAT TYÖVOIMA VIRANOMAISET MEDIA
matala			VUOKRANANTAJAT

matala

kohtalainen

korkea

SIDOSRYHMÄN VALTA

Kuvio 5. Sidosryhmämatriisi

Sidosryhmälähtöinen strategia lähtee siitä, että yrityksellä on muitakin velvoitteita, kuin voiton maksimointi, eikä pelkkä lakien noudattaminen riitä osoittamaan yhteiskunnallista vastuuta. Tällöin astuu kuvaan eettinen vastuu, jolloin pyritään valitsemaan sellaisia vaihtoehtoja, jotka eivät ole ristiriidassa yhteiskunnan moraalin ja arvojen kanssa. (Juholin 2004, 46.) Sidosryhmien huomioiminen on välttämätöntä, koska yrityksen toiminta on niistä riippuvaista, eri sidosryhmillä on hyvinkin erilaisia intressejä Opetushotellin suhteen. Vastuullista toimintaa on avoimuus sidosryhmiä kohtaan sekä heidän kuuntelemisensa. Sidosryhmistä erityisesti primäärit sidosryhmät korostuvat Opetushotellin toiminnassa, koska ne ovat tärkeimmässä osassa toiminnan jatkumisessa.

Tulevaisuudessa työntekijät tulevat nousemaan entistä tärkeämpään rooliin, koska suurten ikäluokkien jäätyä eläkkeelle pätevien työntekijöiden määrä pienenee ja siksi yrityksen vetovoimaisuuteen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota, toisaalta taas erityisoppilaiden määrä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa (MTV 3 2009). Tämä taas vaikuttaa siihen, että myös uusia erityisiä ja erilaisia opetusmenetelmiä tarvitaan entistä enemmän.

4 Ammatillisen koulutuksen muutos

Vuonna 2011 julkaistun palvelualojen osaamistarpeiden ennakoitiselvityksen mukaan henkilöstön keskeisimpiä ominaisuuksia ovat työnantajien mielestä ryhmätyöskentelyvalmiudet sekä kyky oppia työn ohessa. Hyvän työntekijän ominaisuuksiksi luettiin oma-aloitteisuus, tilannetaju, ripeäotteisuus, motivaatio kaikkiin työtehtäviin, ongelmanratkaisukyky myös kiireessä ja yllättävissä tilanteissa sekä liiketoimintaan liittyvien normien omaksuminen. (Uudenmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2011, 37.) Tämä tarkoittaa sitä, että koulutusta on muutettava oppiainekeskeisistä sisällöistä laajempiin kokonaisuuksiin.

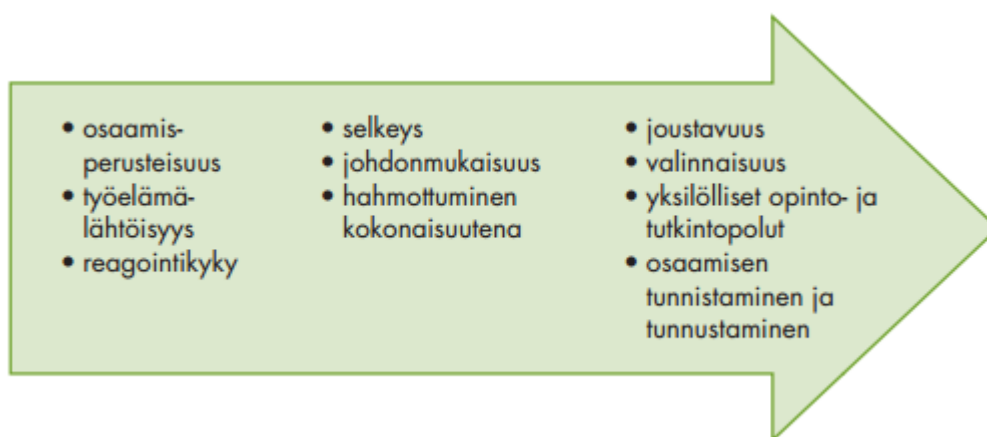
Suomen matkailustrategia 2020 esityksessä tuodaan esiin matkailualan koulutuksen kehittämisen ja osaamisen parantaminen. Erityisesti toisen asteen koulutuksen omaavia moniosajia tarvitaan tulevaisuudessa, kun ikäluokat pienenevät. Useamman ammatin yhdistelmillä on mahdollista myös työllistää itsensä sesonkiluonteisissa matkailutöissä ja-kohteissa. Tulevaisuudessa ikäluokkien pienentyessä ja matkailualan kasvaessa kotimaista työvoimaa ei ole riittävästi ja siksi matkailuala tulee tarvitsemaan myös työperäisiä maahanmuuttajia. (Haanpää, Hakkarainen & Kaihua 2013, 25-26.)

4.1 Tutkinnon uudistus 2015

Ammatillinen tutkinto on yhdelle tai useammalle osaamisalalle suunnattu osaamiskokonaisuus. Ammatillisen tutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamistavoitteet perustuvat työelämän tarpeisiin. Ammatillisena tutkintona suoritettavan osaamiskokonaisuuden tulee olla hyödynnettävissä usean työnantajan palveluksessa ja yksilöiden tarpeiden näkökulmasta (Opetushallitus 2015)

Ammatilliset tutkinnot uudistuivat 2015 siten, että uusi opintosuunnitelma on käytössä 1.8.2015. Uusissa tutkinnoissa painotetaan työelämälähtöisyyttä ja osaamisperusteisuutta. Opetushallituksen mukaan näyttötutkintona suoritettavat tutkinnot muodostuisivat jatkossakin ainoastaan ammatillisista tutkinnon osista. Jatkossa kaikissa tutkinnoissa tulee kuitenkin olla aina vähintään yksi pakollinen ammatillinen tutkinnon osa sekä välttämättä ammatillisista tutkinnon osista. Pakollisen tutkinnon osan tarkoituksena on vah-

vistaa tietyn tutkinnon suorittaneiden yhteistä osaamisperustaa, lisäksi sillä turvataan se, että kaikilla tutkinnon suorittaneilla on tutkintotyyppin kriteereiden ja vaativuustason mukainen alan ydinammattitaito. Uudistunut tutkinto mahdollistaa myös opintonsa keskeyttäneelle opiskelijalle tilaisuuden palata myöhemmin jatkamaan opintojaan tutkinnon loppuun saattamiseksi. Tavoitteena on myös valinnaisuuden lisääminen tutkin-
tojen muodostumissäännöissä (kuvio 6). Suuremmalla valinnaisuudella vastataan saman tutkinnon sisällä työelämän eri tavoin suuntautuneisiin ja osin hyvinkin erikoistuneisiin osaamistarpeisiin.



Kuvio 6. Uuden opintosuunnitelman tavoitteet (Opetushallitus 2015b).

4.2 Matkailu- ja ravitsemisalalan koulutus

Matkailu- ja ravitsemisalalan koulutuksen kehittämistä tutkineet Haanpää ym. kertovat toimittamassaan kirjassa (2013, 55 - 66). Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin toteuttavan ristiin valittavia opintoja, joiden avulla on mahdollista hankkia moniosaajan taitoja. Opiskelijat ovat valinneet kuitenkin vain vähän ristiin valittavia opintoja, johtuen aikatauluista, rohkeuden puutteesta, opiskelukulttuurista ja pedagogisista järjestelyistä. Osallistuneiden palaute on ollut positiivista ja hyvät kokemukset ovat pikkuhiljaa kasvattaneet opiskelijamääriä. Opiskelun haasteisiin aiotaan vastata oppilaitosten yhteistyön ja opintojen ohjauksen kehittämällä.

Suomalainen ammatillinen koulutus on huipputasoa, mutta koulutusvientikeskustelussa se on jäänyt vielä vähälle huomiolle. Kansainvälisen kiinnostuksen kasvaessa, ammatillisen koulutuksen viennin kehittäminen on kuitenkin nousemassa ajankohtaiseksi tee-

maksi. Opetushallitus toteuttaa ammatillisen koulutuksen viennin kehittämisen hankkeen vuoden 2015 aikana. Hankkeella haetaan uutta tuloa oppilaitosten rahoituspohjaan, tähän tarvitaan selvityksiä, kartoituksia sekä malleja uudenlaiseen liiketoimintaan. Kysynnän osalta kartoitetaan toimijaverkostolla olevaa tietoa ja kokemusta markkinointa, sekä benchmarkataan muiden maiden toimintaa ammatillisen koulutusviennin osalta. Hankkeen tuloksena saadaan kattava kuvaus ammatillisen koulutusviennin toimijoista, malleista, mahdollisista kumppanuuksista sekä uudenlaisen toiminnan vaatimista laatu- ja toteutusprosesseista. Lopuksi laaditaan ehdotus toimintasuunnitelmaksi ammatillisen koulutuksen viennin vauhdittamiseksi. (Opetushallitus 2015c.)

4.3 Opetussuunnitelma

Opetushallitus päättää valtakunnallisista ammatillisten perustutkintojen perusteista ja niiden pohjalta kukin oppilaitos tekee oman koulukohtaisen opetussuunnitelman eli suunnittelee, mitä opetetaan ja miten opetus järjestetään. Opiskelijalle voidaan tehdä myös henkilökohtainen opintosuunnitelma (HOPS), jossa voidaan poiketa opetussuunnitelmasta, esimerkiksi aiemmin hankitun osaamisen perusteella. Henkilökohtaisen opintosuunnitelman tarkoituksena on selventää mitä, miten ja missä opiskelija pitää suorittaa saavuttaakseen opintojen päämäärään. Henkilökohtainen opintosuunnitelma laaditaan yleensä opiskelun alkuvaiheessa yhdessä koulutuksen ohjaajan tai muun vastaavan henkilön avustuksella.

4.4 Erityispedagogiikka

Erityispedagogiikka on tieteenala, joka pyrkii löytämään keinoja erityistä tukea tarvitsevien ihmisten oppisen mahdollistamiseen. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset toimintamallit ja käytänteet. Erityisopiskelijalle voidaan tehdä henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS) opetuksen yksilöllistämistä varten, siinä määritellään opiskelijan yksilölliset oppimisen tavoitteet. Erityisopetuksen tavoitteena on koulutuksen tasa-arvo riippumatta oppimisedellytyksistä.

Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on alan ammatillisten perustaitojen saavuttaminen ja työllistyminen niiden avulla sekä jatko-opintokelpoisuuden takaaminen. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi osa opiskelijoista tarvitsee opinnoissaan erityistä tukea, jota

kutsutaan erityisopetuksiksi. Erityisopetuksen avulla pyritään saavuttamaan ammatillisen koulutuksen tavoitteet opiskelijan edellytykset huomioon ottaen. Erityisopetus on suunnitelmallista ja pitkäkestoista tukea, jota opiskelija saa opintojen aikana. (Hämeen ammattikorkeakoulu 2005, 5)

Alisuoriutujien määrä kouluissa on kasvanut ja oppimisvaikeuksista on tullut osa elämää. Ihmiset pystyvät kuitenkin oppimaan melkein mitä vain, jos he saavat käyttää omia tyylejään ja hyödyntää vahvoja puoliaan. (Prashnig 1996, 17 - 19.) Kun opiskelijalle löydetään sopiva oppimistyyli, niin päästään käyttämään opiskelijakeskeisiä menetelmiä, tällöin opiskelijat kokevat oppimisympäristön myönteisenä ja heistä tulee luovia, muisti ja itsekuri paranevat, oppimisvastuuntunto ja motivaatio lisääntyvät ja oppiminen tuottaa enemmän iloa (Prashnig 1996, 211).

4.5 Opinnollistaminen

Opinnollistamisella tarkoitetaan ammatillisen opetuksen opetussuunnitelmien kielen muuttamista selkeiksi käytännön työtehtäviksi (liite 2). Tämä tarkoittaa sitä, että oppimis- tai työympäristöjen työtehtävät avataan konkreettisesti, jonka jälkeen verrataan mihin tutkintoon tai tutkinnon osaan nämä työtehtävät kuuluvat. Tämä tehdään yhteistyössä alan ammatillisen opettajan ja työympäristön ohjaushenkilöstön kanssa. Opinnollistaminen antaa mahdollisuuden tehdä henkilölle kertynyt osaaminen näkyväksi jolloin ammatilliseen tutkintoon tarvittava osaamistaso voidaan saavuttaa normaalista kouluopiskelusta poikkeavalla tavalla. On erittäin tärkeää, että työpisteiden ohjaushenkilöstö perehdytetään hyvin arvioinnin perusteisiin. Opinnollistamisen arviointiin koulutetun ohjaajan tehtävänä on arvioida, milloin työntekijä on saavuttanut tutkinnon perusteissa vaaditun osaamistason työpaikan kannalta katsottuna. Sen jälkeen henkilö voi saada osaamisestaan osaamistodistuksen ja suorittaa halutessaan näytön. Osaaminen tunnustetaan siis työpaikalla ja osaaminen tunnustetaan näytön avulla yhteistyössä oppilaitoksen kanssa. Tulevaisuudessa kannattaa panostaa enemmän opinnollistamistoiminnan mahdollistamiseen, eli lisäämään osaamistodistusten tunnettuutta, osaamisen arvioinnin laatua, osaamistodistusten ajantasaisuutta ja verkostoyhteistyötä opinnollistamista toteuttavien organisaatioiden kesken. Opinnollistaminen on mahdollisuus mo-

nimuotoiselle oppimiselle, josta hyötyvät niin oppijat, opetushenkilöstö, työpisteiden ohjaushenkilöstö kuin yritysmaailmakin. (Keskuspuisto 2014.)

5 Tutkimusprosessin vaiheet

Opinnäytetyö sai alkunsa halusta kehittää omaa työtä sekä miettiä vaihtoehtoisia tapoja oppimiselle. Olen aina myös halunnut perustaa oman hotellin, mietin siis, miten saisin parhaiten yhdistettyä opettamisen ja hotellin toiminnan järkeväksi kokonaisuudeksi. Nykyisessä työssäni ammatillisena erityisopettajana toteutan paljon työvaltaista oppimista ja uskon sen soveltuvan hyvin kaikille opiskelijoille. Aloitin työni tekemisen tarkkailemalla opiskelijoita Keskuspuiston ammattiopistossa, jossa työskentelen. Seuraavaksi perehdyin Keskuspuiston ammattiopiston kesähotellin toimintaan ja ongelmiin ja samalla tutustuin myös pikkuhiljaa lähdekirjallisuuteen ja etsin tietoa internetistä kirjoitin samalla jatkuvasti pienissä pätkissä opinnäytetyön tietoperustaa. Aluksi minulla oli siis haaveena perustaa uusi oma hotelli, se olisi kuitenkin vaatinut valtavan rahoituksen, joten lopulta päädyin suunnittelemaan Opetushotellin toimintoja Eurohostellin yhteyteen. Työn tekeminen oli mielenkiintoista ja opettavaista, vaikka se osoittautuikin pitkäksi prosessiksi. Tämä prosessi jatkuu edelleen vielä opinnäytetyön jälkeen.

Teoriaosuudessa analysoin aluksi hiukan toimintaympäristön luonnetta, koska toimintaympäristön tunteminen on äärimmäisen tärkeää uutta liiketoimintaa suunniteltaessa. Aloitin tutkimalla matkailualaa, majoitusalan toimintaympäristöä ja hostelli- sekä hotellialan toimintaympäristöä Helsingissä. Tämän jälkeen keskityin Opetushotellin toimintaympäristöön vaikuttavien muuttujien tutkimiseen PESTE-analyysin avulla, analyysillä kartoitetaan ympäristössä tapahtuvia muutoksia poliittisten, ekonomisten, sosiaalisten, teknologisten ja ekologisten tekijöiden kautta. Analyysin tekeminen pakottaa tutustumaan toimintaympäristöön pintaa syvemmillä. Viimeisenä keskityin matkailun tulevaisuuden trendeihin, jota varten käytin matkailun kärkihankkeen tuloksena syntyneitä Suomen matkailun kasvun ja uudistumisen tiekarttaa vuosille 2015–2025 joka on eri sektorin edustajien avustuksella syntynyt toimialan tulevaisuuden visio, sen toteuttamiseksi tarvittava strategia sekä operatiivinen suunnitelma.

Opetushotellin toiminta on pedagogiseettistä, ja siksi valitsin yhdeksi teoriaosuudeksi vastuullisen liiketoiminnan. Opetushotellista on hyötyä yhteiskunnalle, koska sillä on työllisyyttä lisäävä ja jatkossa myös ulkomaalaisia sopeuttava vaikutus. Sosiaalinen vastuu on siis tärkeässä osassa. Yrityksen vastuullista liiketoimintaa tarkastelin mm. kolmoistilinpäätöksen periaatteen näkökulmasta, jossa tarkastellaan yrityksen taloutta, ympäristöä ja sidosryhmiä vastuullisen toiminnan näkökulmasta.

Ammatillisen koulutuksen muutos on myös tärkeä teoriaosio Opetushotellin kannalta, koska sillä on suora vaikutus opetukseen ja sen toteuttamiseen. Muutosta tarkastelin 2015 voimaan tulleen tutkinnon uudistuksen, matkailu- ja ravitsemisalán koulutuksen, opetussuunnitelman, erityispedagogiikan ja opinnollistamisen näkökulmista. Esiin nostettavaa on, että uusissa tutkinnoissa painotetaan nimenomaan työelämälähtöisyyttä ja osaamisperusteisuutta.

Osana opinnäytetyön tiedonkeruuta käytin avainhenkilöiden temahaastatteluja, erilaisten oppimisympäristöjen havainnointia sekä tiedon etsintää alan kirjallisuudesta, lehdistä ja internetistä. Tätä työtä varten olen haastatellut aikuis- ja perusasteen ammatillisia opettajia, jotka vastaavat Opetushotellin toimintaan liittyvien alojen opiskelijoiden työ-
säoppimisesta (liite 1) sekä työvoimahallinnon edustajaa, joka vastaa ammatillisesta työvoimakoulutuksesta ja tietää sen rahoituksesta. Opettajien haastatteluilla pyrin kartoittamaan opettajien resursseja, näyttöjen määrää työssäoppimisissa, ohjauksen tarvetta, hyviä käytänteitä sekä etsimään uusia ideoita. Erilaisia oppimisympäristöjä havainnoin mm. Keskuspuiston ammattiopistossa, Koulutuskeskus Salpauksessa, Etelä-Savon ammattiopistossa, Stadin ammattiopistossa, Omnian ammattiopistossa sekä Pakilan työkeskuksessa. Havainnoinnilla kartoitin hyviä käytänteitä ja mietin opiskelijoiden suoriutumista ja tuen saantia mm. suurissa ryhmissä. Kirjallisuudesta päälähteinä toimivat erilaiset matkailualaa ja yrityksen perustamista koskevat julkaisut sekä uusi vuoden 2015 opintosuunnitelma.

6 Tulokset

Opinnäytetyön tavoitteena oli mallintaa Helsinkiin perustettavan hostellin yhteydessä toimivan Opetushotellin oppimisympäristön toimintaa siten, että opinnäytetyön tulok-

senä syntyy kuvaus prosessista, kuinka Opetushotelli rakennetaan. Tämä opinnäytetyö käsittelee Opetushotelli –konseptin rakentamisvaiheita ja pääelementtejä. Tämän kuvauksen pohjalta on mahdollista tulevaisuudessa perustaa samalla periaatteella toimivia opetushotelli –yrityksiä myös muualle Suomeen. Kuvion 7 projektikaaviosta ilmenee mitä asioita missäkin vaiheessa on toteutettava, kun hostellin ja Opetushotellin toiminnot yhdistetään. On tärkeää, että asiat tehdään oikeassa järjestyksessä ja rinnakkain hostellin ja Opetushotellin osilta.



Kuvio 7. Hostellin ja Opetushotellin perustamisen projektikaavio

Innovaatiolla tarkoitetaan uutta, palvelua tuotetta, prosessia, toiminta mallia tai vastaavaa, jolla voidaan tuottaa taloudellista tai muuta hyötyä. Uusi keksintö sinällään ei ole innovaatio, vaan tulokset pitää pystyä kaupallistamaan ja ottamaan käyttöön. Tässä opinnäytetyössä syntynyt koulutusinnovaatio on muodostunut vähitellen, ja uutta on kehitetty pikkuhiljaa entisen tietotaidon pohjalta. Innovaation synnyn lähteenä ovat toimineet opiskelijat, joille käytännön työskentely aidoissa oppimisympäristöissä on ollut paras oppimisen lähde. Innovaatioprosessista ei tule koskaan valmista, vaan se jatkuu myös tulevaisuudessa. (Ojasalo ym. 2009, 72 – 76.)

6.1 Opetushotelli

Tämän opinnäytetyön pohjalta tarkoituksena on perustaa Opetushotelli Helsinkiin, joka tarjoaa aidon oppimisympäristön alan opiskelijoille sekä laadukkaita hotelli- ja ravintolapalveluita matkailijoille. Opetushotelli perustetaan Helsingin keskustassa toimivan hostellin yhteyteen siten, että se toimii pääasiallisena oppimisympäristönä matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen alan opiskelijoille. Opetushotellin avulla hotelli saa lisäarvoa, koska sen palveluvalikoima on huomattavasti muita hostelleja laajempi mm. erilaisten elämys-, palvelu- ja ohjelmapakettien ansiosta. Opetushotellissa opiskelijat voivat suorittaa erilaisia opintojaksoja ja näyttöjä avoimessa oppimisympäristössä. Tämä mahdollistaa matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen alan opiskelijoille alan tutkinnon suorittamisen kokonaan tai osin opinnollistamisen ja näyttötutkintojen kautta. Opintojen kesto määräytyy opiskelijan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan. Myös etukäteen tai rästiin jääneiden opintojen korvaaminen on mahdollista. Aito oppimisympäristö mahdollistaa tekemällä oppimisen.

Ahosen (2009, 12) mukaan yrittäminen vaatii liikeidean, jota toteuttamalla voidaan tehdä tulosta ja menestyä. Sen lisäksi tarvitaan myös konkreettisempia tekijöitä, joiden avulla luodaan edellytykset liikeidean toteutumiseksi. Näitä tekijöitä ovat henkiset-, taloudelliset-, fyysiset- ja sosiaaliset resurssit. Olen itse kouluttautunut matkailu-, ravitsemis- ja talousalan erityisopettajaksi ja toiminut näissä työtehtävissä useita vuosia. Pyykönen (2011, 118) mukaan minua voisi kuvata rakentaja, innostajaksi. Olen sosiaalinen, sanavalmis ja ennakkoluuloton ja toimin myös mielelläni ihmisten kanssa. Roolini Opetushotellissa tulee olemaan johtaja/opettaja. En halua lopettaa opetustyötä, koska sen avulla pystyn näkemään mahdolliset puutteet ja muutoskohteet selkeämmin. Opetushotelli –projektin eteneminen on siis minun vastuullani. Opetushotellin omistuspohja on vielä hiukan epäselvä ja se riippuu pitkälti rahoituksen toteutuksesta. Vaihtoehtoina ovat osakeyhtiö tai yksityisomistus. Opetushotelliin palkataan neljä moniammatillista opettajaa, lisäksi hostellin asiantunteva henkilökunta opastaa ja kouluttaa opiskelijoita. Opettajat ovat lopullisessa vastuussa opetuksen toteuttamisesta ja sisällöistä, hostellin henkilökunta vastaa osaltaan työn käytännön opetuksesta.

Palvelulupaus

Opetushotellin persoonallisuus tulee olemaan ystävällinen, avulias ja asiakaspalveluhenkinen. Persoonallisuuden luominen lähtee opiskelijoiden kouluttamisesta. Jokainen palvelutilanne on käyntikortti hotellista.

Arvot

- Positiivisuus
- Asiakaspalveluhenkisyys

Visio

Muutaman vuoden kuluttua Opetushotelli on taloudellisesti kannattava, sosiaalisesta vastuusta tunnettu ja opiskelijoiden keskuudessa suosittu yritys, joka tuottaa palveluaitia alan ammattilaisia ja voittoa omistajille.

Opetushotellin markkinointia tullaan suuntamaan kotimaisiin ja ulkomaisiin vapaa-ajan matkustajiin sekä erilaisten juhlatilaisuuksien järjestämiseen. Opetushotellin markkinoinnin keskittäminen kasvaviin matkustajaryhmiin ja erikoistuminen muista kilpailijoista helpottaa markkinatilannetta. Pääkaupunkiseudun hotellitoiminnassa sinisen meren strategian löytäminen on kuitenkin erittäin tärkeää, jotta erottuminen kilpailijoista ja uusien asiakasryhmien löytäminen on mahdollista. Selkeitä Opetushotellin potentiaalisia asiakasryhmiä ovat lomailevat asiakkaat ja erilaiset juhlatilaisuudet, joista molemmista haetaan elämyksellisyyttä. Helsingistä löytyy muutama tuotteistuksella kilpaileva hotelli, mutta ne ovat hintatasoltaan melko korkeita. Opetushotellin osalta majoituskustannukset on mahdollista pitää melko matalina, koska majoitus on hotellin hinnoittelun mukaista. Myös työvoima koostuu suurelta osin opiskelijoista, joista ei koidu palkkakustannuksia. Opiskelijavoimin järjestetyt ja koko ajan uudistuvat palvelupaketit tulevat vastaamaan monenlaisiin odotuksiin ja niitä on mahdollista räätälöidä ja muuttaa asiakkaiden palautteen pohjalta eli kilpailuvaltiksi nostetaan hinnan lisäksi ylivoimaisen palvelun strategia.

Opetushotellin toimintaympäristö

Venäjän nykyinen epävakaa tilanne on vähentänyt venäläisten matkailijoiden määrää huomattavasti viime aikoina. Opetushotellin kohdalla markkinointia kannattaa näillä näkymin suunnata kotimaisten matkailijoiden lisäksi eurooppalaisiin matkustajiin.

Toiminnan alettua kilpailevat yritykset voivat lähteä jäljittelemään kehittämiämme uusia tuotteita, Opetushotellilla on kuitenkin etunaan suuri ilmainen henkilökunta, joka muodostuu opiskelijoista, meillä on myös mahdollisuus panostaa henkilökohtaiseen palveluun huomattavasti muita paremmin. Nopeasti uudistuva opiskelija-aines mahdollistaa palvelupakettien jatkuvan, nopean uudistumisen johon kilpailijoilla ei ole resursseja.

Opetushotellin on huomioitava myös ekologiset tekijät toiminnassaan. Ympäristösertifikaatin hankkiminen osoittaisi asiakkaille, että yritys pitää huolta ympäristöstä. Sisäisen viestinnän avoimuuteen panostetaan. Sisäisen viestinnän laatu ja toimivuus ovat jokaisen yrityksen kriittinen piste, joka vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja sitä kautta yrityksen taloudelliseen menestymiseen (Aula & Heinonen 2002, 220). Yrityksen menestys riippuu sen ihmisten erinomaisuudesta, viisauuspääomasta, kollektiivisesta neoudesta ja kyvystä luoda uutta nopealla tempolla. Tiedon panttaaminen ja informaation salailun kulttuuri ei toimi. Se tulee korvata tiedon ja informaation jakamisen kulttuurilla. (Aula & Heinonen 2002, 18).

Olen vertaillut kuviossa 8 Helsinkiläisiä hintatasoltaan Opetushotellin kanssa samaa tasoa olevien hotellien ja hostellien palveluvalikoimaa. Opetushotellin majoituksen hintataso on hostellin määrittämä, mutta palveluvalikoima on huomattavasti muita hostelleja laajempi.

Academica Hostel	Ava Hotelli
65 e/yö	59 e/yö
Pesula	Aamiainen
Aamiainen	Ravintola
Ravintola	Kokoustila
Sauna	Sauna
Uima-allas	Kuntosali
WiFi	Tv ja Maksu Tv
Cheapsleep hostel	Stadion hostel

<p>59 e/yö</p> <p>Hissi</p> <p>Ruoka/juoma automaatti</p>	<p>56 e/yö</p> <p>24 h vastaanotto</p> <p>Pesula</p> <p>WiFi</p> <p>Ilmainen pysäköinti</p> <p>Hiustenkuivaaja</p> <p>Kokoustila</p> <p>Keittomahdollisuus</p>
<p>Kogressikoti hostel</p> <p>65 e/yö</p> <p>24 h vastaanotto</p> <p>Aamukahvi</p> <p>Jääkaappi</p> <p>Keittomahdollisuus</p>	<p>Helphostel</p> <p>66 e/yö</p> <p>Keittomahdollisuus</p> <p>WiFi</p> <p>TV</p> <p>Pelejä</p>
<p>Suomenlinna hostel</p> <p>72 e/yö</p> <p>WiFi</p> <p>Ilmainen pysäköinti</p> <p>Hiustenkuivaaja</p> <p>Keittomahdollisuus</p>	<p>Omenahotelli Lönnrotinkatu</p> <p>56 e/yö</p> <p>Hissi</p> <p>Ilmastointi</p> <p>TV</p> <p>WiFi</p>
<p>Eurohostel</p> <p>62 e/yö</p> <p>Pesula</p> <p>Aamiainen</p> <p>Ravintola</p> <p>TV</p> <p>WiFi</p> <p>Sauna</p> <p>Hissi</p>	<p>+ Opetushotelli</p> <p>24 h vastaanotto</p> <p>Ravintola, myynnissä mukaan otettavia eväitä</p> <p>Kahvila</p> <p>Laaja palveluvalikoima</p> <p>Oma liinavaatepesula</p> <p>Yksityisjuhlien järjestäminen</p> <p>Markkinoinnin lisäpanostus</p>

Kuvio 8. Kilpailija-analyysi

Hostellin markkinointi

Markkinoinnissa viestillä yritetään herättää asiakkaan mielenkiinto siten, että se muuttuu mielihaluksi, joka ohjaa hänet ostopäätökseen. Tarinan kerronta jättää asiakkaan mieleen voimakkaan muistijäljen ja siksi sen käyttö on järkevää. Tärkeintä markkinointia tulevaisuudessa tulee olemaan suosittelu tai julkaisu sosiaalisessa mediassa. Näistä näkökohdista lähtien Opetushotelli tulee keskittämään markkinointinsa pääosin sähköiseen markkinointiin.

Matkailijoille markkinoidaan valmiiksi räätälöityjä palvelupaketteja, joita matkailualan opiskelijoiden on myös mahdollista kehittää opintojensa puitteissa. Alkuvaiheessa kotimaisille matkailijoille tarjottavat paketit keskittyvät pääkaupunkiseudun tapahtumien ympärille (kuvio 9). Ulkomaisille matkailijoille tarjottavat palvelupaketit keskittyvät suomalaisuuden ympärille (kuvio 10).



Kuvio 9. Esimerkki musiikkifestareiden palvelupaketista.



Kuvio 10. Esimerkki ulkomaisille matkailijoille tarjottavasta palvelupaketista.

Yritykselle perustetaan internetiin seuraavat palvelut:

Nettisivut

Sisältävät Opetushotellin toiminnan esittelyn. Sivuilta löytyy myös mm. esittelyfilmi, opiskelun kustannukset, sähköinen hakulomake, lisätietojen kyselykaavake, yhteystiedot, karttapalvelut ja opiskelijoiden kirjoittamia kokemuksia.

Facebook –sivu

Facebook –sivulta löytyvät myös Opetushotellin perustiedot, sen lisäksi Facebookia käytetään markkinointikanavana järjestämällä mm. erilaisia kilpailuja.

Näyttömarkkinointi

Erilaiset bannerit ja pop-upit johdattavat erilaisia asiakkaita opetushotellin sivustoille ja houkuttelevat ostamaan palvelupaketin tai aloittamaan opinnot.

Mainokset YouTubessa

YouTubeen lisätään viihteellisiä ja tarinallisia filmejä siitä, mitä opiskelu Opetushotellis-
sa pitää sisällään. Myös hostellin asiakkaille käytetään You Tubea mainoskanavana (ku-
viot 11 ja 12).



Käsikirjoitus musiikkifestarit palvelupaketin mainokseen:

*Kaksi nuorta miestä saapuu hotelliin, sisäänkirjautuminen käy
helposti ja nopeasti. He jatkavat hotellihuoneeseen, josta he löytävät
täydellisen festaripaketin lippuineen ja karttoineen. Festareilla
miehet kuuntelevat innokkaina musiikkia. Toinen löytää
mukavan naisen, jonka hän vie hotellihuoneeseen.*

*Loppukohtauksessa toinen miehistä nukkuu korvatulpat korvissa ja
pariskunta puuhailee sängyssä, lattialla on avattuja kondomi
paketteja.*



Kuvio 11. Esimerkki musikkifestareiden YouTube mainoksesta.



Käsikirjoitus ulkomaisten turistien palvelupakettiin:

*Perhe saapuu hotelliin, ystävällinen vastaanottovirkailija hymyilee ja kirjaa
heidät sisään, muumituottein sisustettu huone aiheuttaa ihastusta etenkin
perheen lapsissa, ja he tutustuvat erilaisiin huoneen muumi-esineisiin. Perhe
syö näyttävän aterian hotellin ravintolassa, jonka jälkeen he matkustavat
ympäri Helsinkiä julkisilla kulkuneuvoilla sekä vierailevat kauppatorilla.
Seuraavassa kohtauksessa koko perhe käy saunassa ja uimassa ja illalla
lastenhoitaja laittaa lapset nukkumaan, kun vanhemmat lähtevät
lavatansseihin.*



Kuvio 12. Esimerkki YouTube mainoksesta ulkomaisille turisteille.

Blogi

Opetushotellilla on oma blogi, johon opiskelijat kirjoittavat tarinoita Opetushotellin tapahtumista ja esim. uusista palvelupaketeista.

Kohdennettu markkinointi

Kohdennettua markkinointia toteutetaan sähköpostin ja erilaisten mobiiliapplikaatioiden avulla. Verkostoidutaan myös hyvin erilaisten kanavien kanssa, joista opiskelijat tulevat, kuten työvoimaviranomaiset ja oppilaitokset.

6.2 Oppimisympäristö

Opetushotellissa oppimisympäristönä on oikea toimiva hostelli, jossa aikuisopiskelijoiden on mahdollista suorittaa erilaista matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen alan työssäoppimista sekä näyttöjä. Opiskelijat voivat halutessaan valita erilaisia tutkinnon osia matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujen alalta, jolloin he voivat saavuttaa erittäin laajan osaamistaidon eri aloilta tai suorittaa koko tutkinnon erikoistuen vain johonkin alaan. Luonteva oppimisympäristön koko on noin 100 - 200 hostelli/hotellihuonetta, lisäksi tilasta pitäisi löytyä noin 100 asiakaspaikan ravintola. Tätä kokoluokkaa oleva oppimisympäristö ei ole liian suuri, eikä pieni, vaan opiskelijoiden opiskelu on turvallista ja yksilöllistä oppimista tukevaa sopivan kokoisissa oppimisryhmissä.

Opetushotelli toimii yhteistyössä Helsingin Katajanokalla sijaitsevan Eurohostellin kanssa, tässä hostellissa on 25 yhden hengen huonetta, 100 kahden hengen huonetta ja 10 kolmesta kuuteen hengen huonetta. Ravintolassa on 70 asiakaspaikkaa. Lisäksi hostellilla on omat saunatilat. Tällä hetkellä ravintolapalvelut, puhtaanapito ja pesulapalvelut on ulkoistettu. Hostellilla on jo valmis, olemassa oleva asiakaskunta ja sen huoneiden käyttöaste on noin 80 %.

Vastaanotto

Hostellin vastaanotto toimii tärkeänä oppimisympäristönä monissa tutkinnon osissa. Opiskelijoiden on mm. mahdollista hoitaa siellä varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja ma-

joittaa asiakkaita sekä opastaa ja neuvoa heitä. Vastaanotto on avoinna 24/7, jolloin opiskelijat pääsevät harjoittelemaan myös mm. yövuoroja.

Ravintola

Hostellin yhteydessä toimiva ravintola tarjoaa tällä hetkellä asiakkaille aamiaista seisovasta pöydästä, päivällistä ja à la carte -aterioita. Ravintolassa on myös mahdollista järjestää ryhmäruokailuja. Ravintolassa on A-oikeudet ja laaja valikoima suomalaisia oluita. Opetushotellitoiminnan alkaessa mukaan voisi lisätä snackruokaa, keittolounasta sekä hostellihuoneeseen tilattavia ja mukaan ostettavia ateriapaketteja. Ravintolasta on myös mahdollista tilata erilaisia juhlatilaisuuksia. Ravintolan keittiössä opiskelijat pääsevät harjoittelemaan erilaisin tutkinnon osiin liittyviä ruoanvalmistuksen osa-alueita. Salin puolella tarjoilua on mahdollista harjoitella mm. päivällisaikaan sekä erilaisissa juhlatilaisuuksissa.

Siivous ja pyykkihuolto

Hostellitoiminnassa ulkopuolisia toimittajia tarvitaan yleensä pyykkihuoltoon ja siivoukseen. Nämä toiminnot suoritetaan Opetushotellissa opiskelijavoimin. Näin opiskelijoiden on mahdollista harjoitella mm. perus-, ylläpito- ja huonesiivousta sekä vaatteiden ja tekstiilien huoltoa, jota varten vuokrataan erillinen tila, johon perustetaan pesula. Hostellista löytyy paljon erilaisia siivottavia kohteita, joissa erilaisia tehtäviä on mahdollista harjoitella hyvinkin monipuolisesti.

Ohjelmapalvelut

Opiskelijat suunnittelevat ja tarjoavat asiakkaille erilaisia palvelu- ja ohjelmapaketteja. Hostellin hyvä sijainti ja kulkuyhteyden mahdollistavat hyvin erilaisten tapahtuma- ja elämyspakettien markkinoinnin matkailijoille. Näitä voivat olla esim. erä-, luonto- ja kulttuuriopastukset, elämys- ja luontoretket, teema- ja huvipuistoisto retket, erilaiset tapahtumat ja festivaalit, kulttuuritapahtumat ja -opastukset, ruokapalvelut luonnossa, hyvinvointi- ja liikuntapalvelut tai seikkailut.

Helsinkiläisten hotellien tarjoama ohjelmapalvelu -valikoima on melko samansuuntainen ja suhteellisen suppea, saatavissa on mm. melontaretki saaristoon, erilaisia valmennuksia, tapahtumia mittatilaustyönä, dayspa, teatteri- tai konserttiloma, bileloma, Hel-

sinki -kortti, opastettu raitiovaunuretki, pyöräretki, Sealife, Tropicario, Linnanmäki, Heureka, viihdekyöpylä, autonvuokraus, asuntomessut, Flow festival, tee-se-itse-pizza sekä erilaiset vuodenaikapaketit. Laajin ohjelmajpalvelutarjonta on Sokos hotels -ketjulla (Helsingin kaupunki 2015).

Markkinointi ja tuotteistamisosasto

Opiskelijoiden on mahdollista suunnitella ja osallistua matkailupalvelujen markkinointi- viestintään ja tuotteistamiseen yrityksessä joko majoituksen, ravintolan tai ohjelmajpalvelun puolella. Tuotteistamalla on mahdollista koota kuljetukset, majoitukset ja esim. harrastusmahdollisuudet kokonaisuudeksi, joka on helppo ostaa. Paketointi voi olla hienoimmillaan täysin räätälöity asiakkaan, tilanteen tai tarpeen mukaan.

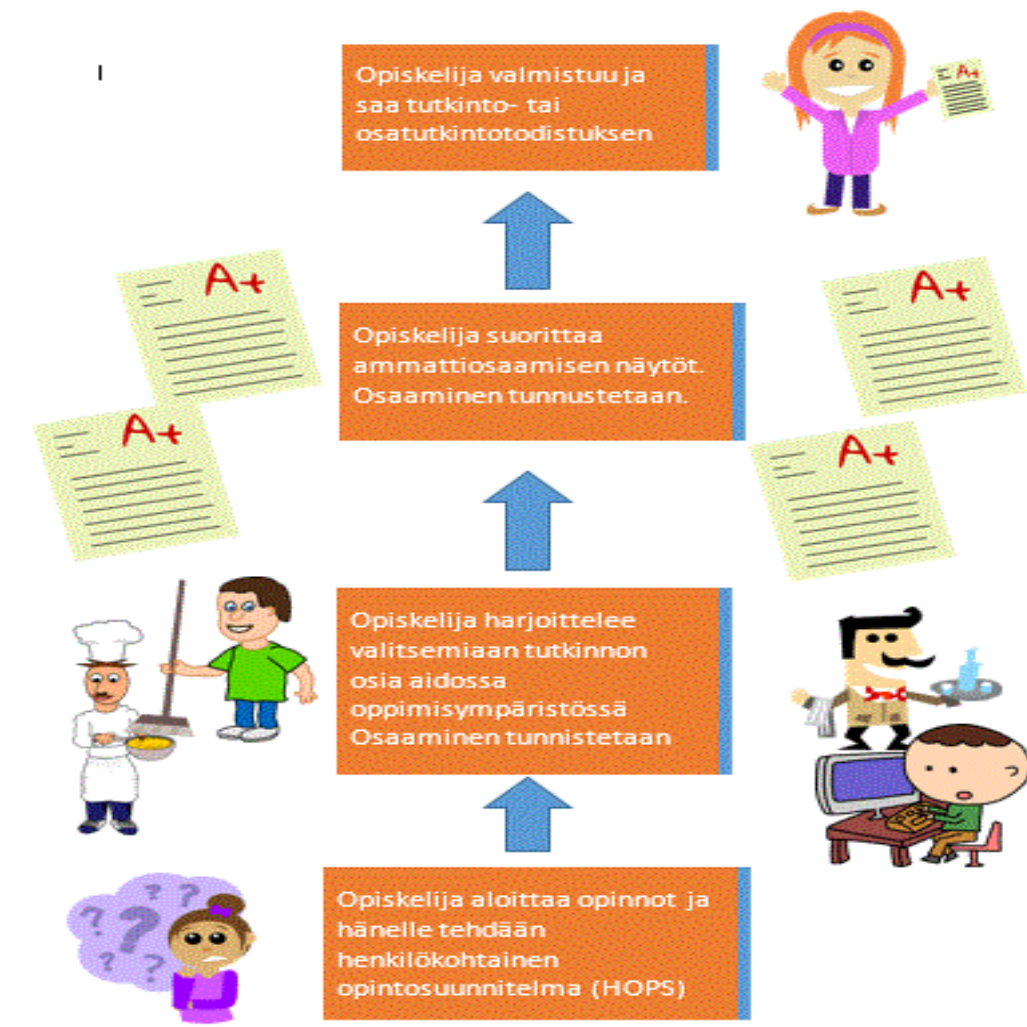


Kuvio 13. Tuotteistus Helsingin hotelleissa

Helsingistä löytyy tuotteistettuja kilpailevia hotelleita (kuvio 13), mutta ne ovat hintatasoltaan melko korkeita, näitä ydinkilpailijoita ovat Hotell Finn, Sokos Hotelli, Hotelli Rantapuisto ja Plazahotel. Opetushotellin tuotteistusta on vietävä näitä kilpailijoita pidemmälle, mm. seuraavilla toimenpiteillä: huoneita on mahdollista sisustaa teeman mukaisesti, teemaan voidaan liittää erilaisia kertomuksia, oheispalveluina tarjotaan ohjelmapaketteja ja henkilökohtaisen palvelun määrää on mahdollista lisätä. Tarvekilpailijoina toimivat muut Hostellit, Hotelli Ava ja Omenahotelli, nämä yksiköt kilpailevat hinnalla, mutta niiden palvelut ovat lähes olemattomia. Näistä Hotelli Ava on tarkimmin seurattavien joukossa.

6.3 Tutkinnon osien suorittaminen

Opiskelu Opetushotellissa on opiskelijälähtöistä. Uuden opiskelijan aloittaessa opintonsa hänelle tehdään henkilökohtainen opiskelusuunnitelma, jossa huomioidaan jo aiemmin opitut taidon sekä opiskelijan omat toiveet. Prosessissa toimitaan kolmen tasaver-
taisen partnerin periaatteella, jolloin työnohjaaja, opiskelija ja opettaja yhdessä määrittelevät oppimisen tavoitteet ja sisällöt. Näin opiskelija on itse avainroolissa määrittäessään oppimisensa tavoitteita. (Tynjälä & Collin 2000, 301.) Tämän jälkeen opiskelija harjoittelee opiskelusuunnitelman mukaisia näytönsiä autenttisessa ympäristössä, kunnes hän osaa ne siten, että on valmis suorittamaan ammattiosaamisnäytön. Suoritettuaan näytöt kaikista opiskelusuunnitelman osista opiskelija valmistuu ja saa tutkin- tai osatutkintotodistuksen suorittamiensa osioiden mukaisesti (kuvio 14).



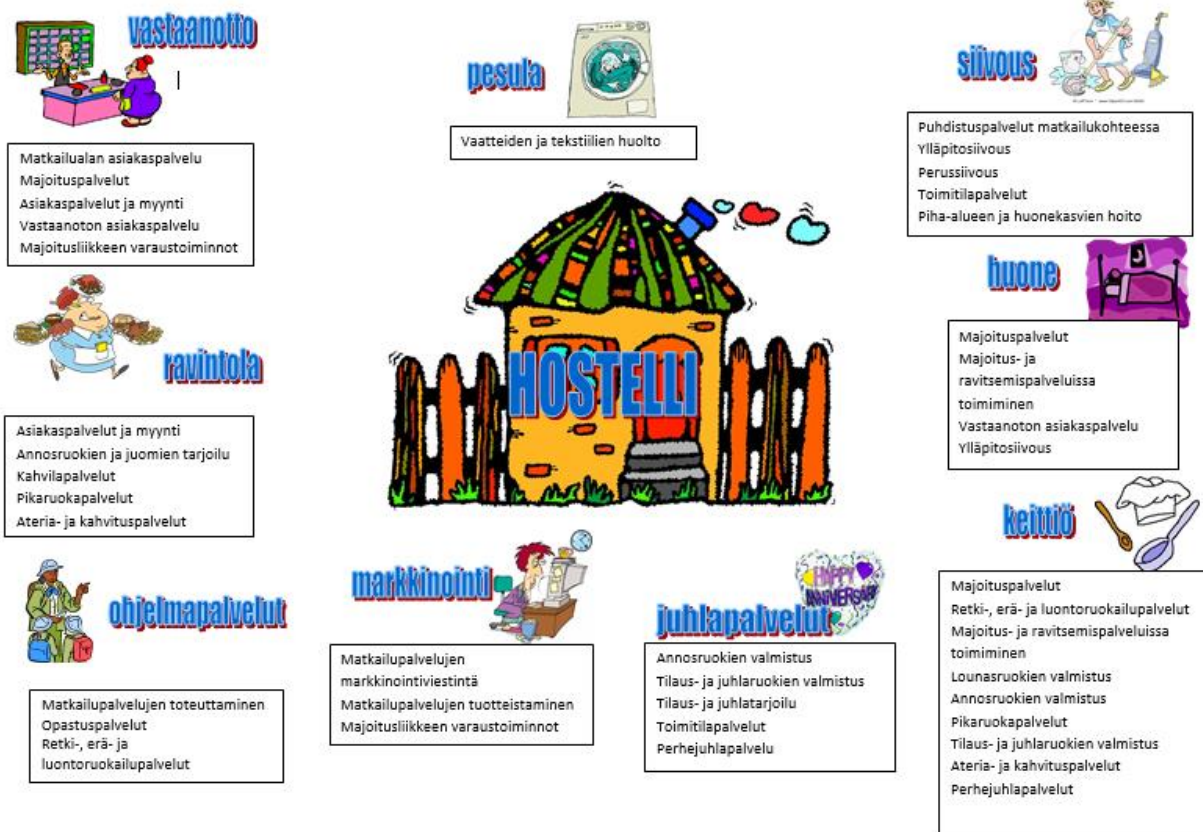
Kuvio 14. Opintojen eteneminen Opetushotellissa.

Tämän luvun ammattiosaamisen näyttöjä koskevat tiedot perustuvat täysin Opetushallituksen uusiin 1.1.2015 voimaan tulleisiin näyttötutkintojen perusteisiin ja olen muokannut niitä hyvin vähän.. Näytöt on suunniteltu siten, että ne on mahdollista toteuttaa Opetushotellin eri näyttöympäristöissä (taulukko 1).

Opetushotellissa voidaan suorittaa seuraavia näyttöjä:

- Matkailualan asiakaspalvelu
- Matkailupalvelujen toteuttaminen
- Majoituspalvelut
- Matkailupalvelujen markkinointiviestintä
- Matkailupalvelujen tuotteistaminen
- Opastuspalvelut

- Puhdistuspalvelut matkailukohteessa
- Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut
- Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen
- Asiakaspalvelut ja myynti
- Annosruokien ja juomien tarjoilu
- Vastaanoton asiakaspalvelu
- Lounasruokien valmistus
- Annosruokien valmistus
- Kahvilapalvelut
- Majoitusliikkeen varaustoiminnot
- Pikaruokapalvelut
- Tilaus- ja juhlaruokien valmistus
- Tilaus- ja juhlatarjoilu
- Ateria- ja kahvituspalvelut
- Ylläpitosiivous
- Perussiivous
- Toimitilapalvelut
- Kerroshoitopalvelut
- Perhejuhlapalvelut
- Piha-alueen ja huonekasvien hoito
- Vaatteiden ja tekstiilien huolto



Kuvio 15. Näyttöjen ja harjoittelun oppimisympäristöt hostellissa

”Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan työprosessin hallinta kokonaan, työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan, työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan, elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus sekä toimintakyky ja ammattietiikka. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.” (Opetushallitus 2015a.)

Taulukossa 1 on kuvattu Opetushotellissa suoritettavien eri tutkinnon-osien tavoitteet, sisällöt ja näyttöpaikat.

Tutkinnon osa	Opiskelijan päätavoite	Opiskelijan pääsisällöt	Näyttöpaikka
Matkailualan	<ul style="list-style-type: none"> harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimi- 	<ul style="list-style-type: none"> valmistautuu matkailuympäristössä ja -tehtävissä tapah- 	<ul style="list-style-type: none"> opastukset elämys- ja

asiakas- palvelu	<p>malla asiakaspalvelutilanteissa yrityksen liikeidean tai toimintatavan mukaan ja tekemällä yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<p>tuviin asiakaspalvelutilanteisiin</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastaan asiakkaita ja selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita • palvelee kotimaisia ja kansainvälisiä asiakkaita matkailuyrityksen liikeideaa tai toimintatapaa noudattaen • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään • päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkitoimia • tekee yhteistyötä matkailualan yritysten tai organisaatioiden kanssa. 	<p>luontoretket</p> <ul style="list-style-type: none"> • kulttuuritapahtumat ja –opastukset • majoitus- ja ravitsemispalvelut • hyvinvointi- ja liikuntapalvelut • myynti- tai neuvontapalvelut
Matkailupalvelujen toteuttaminen	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä työryhmän jäsenenä matkailutapahtumassa • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa • toimii avustajana matkailupalveluissa valitsemassaan tai hänelle osoitetussa matkailuympäristössä • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vas- 	<ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen • vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta toiminnasta ja turvallisuudesta • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita ja välineitä • hoitaa, huoltaa ja ylläpitää 	<ul style="list-style-type: none"> • matkailuympäristö ja -tehtävät • Näyttöpäikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä väli-

	<p>taavan ammattitaitovaa- timuksia</p>	<p>varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä</p> <ul style="list-style-type: none"> • varmistaa asiakastyytyväisyyden • arvioi omaa työtä ja toimintaansa. 	<p>neet, varusteet tai eläimet joko työskentely- tai yhteistyöryhtymässä</p>
Majoituspalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa hotellin kerrospalveluissa, vastaanotossa ja aamiaisvalmisteluissa • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja • hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita • valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille • perii maksuja tai välittää tietoja laskutusta varten 	<ul style="list-style-type: none"> • hotellin kerrospalvelu • vastaanotto • aamiaisvalmistelut
Matkailupalvelujen markkinointiviestintä	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä matkailupalvelujen markkinointiviestinnän toimenpiteitä matkailuyrityksessä • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa • suunnittelee, toteuttaa ja seuraa työryhmässä matkailuyrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteitä • Työtä tehdään siinä laa- 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakasryhmille • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • osallistuu yrityksen tai organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen • seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista 	<ul style="list-style-type: none"> • majoituksen, ravintolan tai ohjelmapalvelujen markkinointi

	juudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia		
Matkailupalvelujen tuotteistaminen	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa tuotteistamalla valitsemalleen kohderyhmälle myyntikelpoisen matkailutuotteen tai -palvelun • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin sopivia asiakaslähtöisiä matkailutuotteita, tuotekokonaisuuksia tai palveluja • kokoaa yrityksen tai yhteistyöyritysten tuotteista ja palveluista matkapaketteja tai matkailupalveluja • hinnoittelee työryhmässä tuotteita, palveluja tai tuotekokonaisuuksia • tuottaa tai päivittää työryhmässä esittelymateriaalia. 	<ul style="list-style-type: none"> • erä-, luonto- tai kulttuurioripastukset, elämys- tai luontoretket, tapahtumat tai festivaalit, kulttuuritapahtumat tai -opastukset, ruokatai majoituspalvelut, hyvinvointi-, liikunta- tai seikkailupalvelut. • Näyttöympäristönä on matkailuyritys, ja siellä oh-

			<p>jelmapalvelu-, majoitus- tai ravintolapuoli.</p>
<p>Opastuspalvelut</p>	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa opastamalla yhden ryhmän (ryhmän minimikoko on 10 henkilöä) • osoittaa kielitaitonsa opastustilanteessa opastamalla asiakkaita suomen kielellä ja hoitamalla palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu opastuspalvelutilanteeseen • suunnittelee opastusten sisältöjä ja aikatauluja • opastaa asiakkaita • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa opastustilanteessa • päättää opastustilanteen 	<ul style="list-style-type: none"> • luonto, näyttely, tapahtuma tai muu matkailualueen tilanne. • Opastus voi olla esimerkiksi kävelykierros, transfer-, aktiiviteetti-, luonto-, liikunta-, kohde- tai kulttuuriopastus, metsästys-, kalastus-, erä- tai luontoopastus.
<p>Puhdistus-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa siivoa- 	<ul style="list-style-type: none"> • tekee matkailuyrityksessä ylläpitosiivousta asiakasti- 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiötilat • asiakastilat

<p>palvelut matkailukohteessa</p>	<p>malla matkailuyrityksen keittiötiloja sekä erilaisia asiakastiloja, kuten majoi- tus-, seurustelu-, sauna- sekä wc- ja peseytymisti- loja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • imuroi ja pyyhkii lattioita, pyyhkii tasoja ja koske- tuspintoja, puhdistaa ka- lusteita sekä tuulettaa ja vaihtaa vuodevaatteita se- kä petaa vuoteita. • Työtä tehdään siinä laa- juudessa, että ammattitai- don voidaan todeta vas- taavan ammattitaitovaa- timuksia 	<p>loissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee tilojen perussiivous- tehtäviä • käyttää tarkoituksenmukai- sia siivousaineita, -välineitä, -menetelmiä ja koneita • huoltaa ja kunnostaa asia- kastiloja • ottaa vastaan asiakaspa- lautetta puhtaudesta • puhdistaa ja huoltaa käyt- tämänsä välineet ja laitteet. 	<p>(huoneet, yleiset tilat, sauna, wc:t, pesu- tilat)</p>
<p>Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut</p>	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toteut- tamalla ruokailutilanteen retki-, erä- tai luonto- olosuhteissa asiakasryh- mälle (ryhmän minimiko- ko on 5 asiakasta). • pakkaa, valmistaa, laittaa esille ja tarjoilee erilaisille asiakkaille tai asiakasryh- mille luonto-, erä- ja ret- kiruokia tai muita tarjot- tavia. • Työtä tehdään siinä laa- juudessa, että ammattitai- 	<ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu ruokailupalve- lutilanteisiin ja tekee esival- misteluja • valmistaa toimintaympäris- töön ja vuodenaikoihin so- pivia aterioita ja muita tar- jottavia • pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee aterioita se- kä muita tarjottavia • tekee jälkityöt. 	<ul style="list-style-type: none"> • retki-, erä- tai luonto- olosuhteet • ravintolan keittiö

	don voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia		
Majoitus- ja ravitsemis- palveluissa toimiminen	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus- tai ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan yksittäisissä työtehtävissä työryhmän jäsenenä. • kunnostaa asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita, valmistaa tai valmisteleo tuotteita tai palveluita, palvelee asiakkaita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa asiakas- ja työtiloja • valmisteleo tai valmistaa toimipaikan tuotteita ja palveluja myyntiä varten • pitää huolta myytävien tuotteiden laadusta ja riittävyydestä • palvelee asiakkaita • myy tuotteita tai palveluja sekä rekisteröi myyntiä • järjestää ja siistii asiakas- ja työtiloja ja/tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita toimii astiahuollon tehtävissä • puhdistaa työvälineitä, koneita ja laitteita sekä asiakas- ja työtiloja • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa 	<ul style="list-style-type: none"> • hostelli-huoneet • markkinointiyksikkö • kahvila • astiahuolto • asiakastilat
Asiakaspalvelut ja myynti	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus-, ravitsemis- tai catering-alan asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja • palvelee asiakkaita toimipaikan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakastilat • sali • kahvila • vastaanotto

	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä. • osallistuu tarvittaessa asiakkaiden majoittamiseen. • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa palvelemalla asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy palvelutilanteesta myös ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • myy ruokia, juomia ja tarvittaessa majoituspalveluja asiakkaille tai asiakasryhmille osallistuu tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden sisään kirjaamiseen ja lähtöselvitykseen • toimii anniskelutehtävissä • rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita • siisti ja järjestää asiakas- ja työtiloja • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa • varmistaa asiakastyytyvyyden 	
Annosruokien ja juomien tarjoilu	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla asiakaspalvelutehtävissä ruokaravintolassa yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. • kunnostaa asiakas- ja työtiloja, esittelee, myy ja tarjoilee annos- ja tilausruokia ja juomia, toimii alko- 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa asiakas- ja työtiloja • ottaa vastaan asiakkaita ja palvelee heitä koko palveluprosessin ajan • tuntee myytävät tuotteet ja niiden laatuvaatimukset • esittelee, myy ja tarjoilee ruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille • hyödyntää alakohtaista kie- 	<ul style="list-style-type: none"> • sali

	<p>holin anniskelutehtävissä, rekisteröi ja tilittää myynnin sekä laskuttaa asiakkaita.</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa palvelemalla asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy palvelutilanteesta myös ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<p>litaitoa asiakaspalvelussa</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii anniskelutehtävissä • rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita • siisti ja järjestää asiakas- ja työtiloja • käyttää gastronomista perussanastoa • varmistaa asiakastyytyvyyden • arvioi omaa työtä ja toimintaansa 	
Vastaanoton asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelun työtehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. • tilaa, varaa ja myy tuotteita ja palveluja, vastaanottaa ja laskuttaa asiakkaita käyttäen varausjärjestelmää ja maksupäätjärjestelmää. • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa palvelemalla asiakkaita suo- 	<ul style="list-style-type: none"> • siisti ja järjestää asiakas- ja työtiloja • myy ja esittelee majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja • vastaanottaa asiakkaita ja kirjaa heidät sisään • varmistaa informaatio- ja myyntituotteiden saatavuuden • palvelee sekä ulkomaisia että kotimaisia majoitusliikkeen asiakkaita • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • opastaa ja neuvoa asiakkaita • kunnostaa tarvittaessa hos- 	<ul style="list-style-type: none"> • vastaanotto • hostelli-huoneet

	<p>men kielellä ja selviytyy palvelutilanteesta myös ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<p>tellihuoneita asiakkaita varten</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee asiakkaiden lähtöselvityksiä • varmistaa asiakastyytyvyyden • tekee vuoronvaihteen tehtävät • arvioi omaa työtä ja toimintaansa. 	
Lounasruokien valmistus	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravintolankeittiön ruoanvalmistus- ja asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. • vastaanottaa ja käsittelee raaka-aineita ja muita tuotteita, valmistaa ja laittaa esille lounasruokia sekä toteuttaa omavalvontaa. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • vastaanottaa, varastoi ja säilyttää raaka-aineita ja muita tarvikkeita • käsittelee ja käyttää eri jaloitusasteella olevia elintarvikkeita • valmistaa lounasruokia ja leivonnaisia perusruokaohjeiden ja -valmistusmenetelmien mukaan • suurentaa ja pienentää ruokaohjeita • muuntaa ruokia asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeet huomioiden • osallistuu tarvittaessa ruokalistan suunnitteluun • ajoittaa päivittäiset työtehtävänsä • laittaa ruokalajit esille 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiö

		<ul style="list-style-type: none"> • osallistuu toimipaikan lii- keidean tai toiminta- ajatuksen mukaiseen asia- kaspalveluun • siisti ja järjestää työ- ja asiakastiloja • noudattaa omavalvonta- suunnitelmaa 	
Annos- ruokien valmistus	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimi- malla ruokaravintolassa ruoanvalmistuksessa yh- teistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. • esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille annosruokia, suunnittelee ja aikataulut- taa työtehtävänsä, nou- dattaa omavalvontasuun- nitelmaa sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siis- teydestä ja viihtyisyydestä. • Työtä tehdään siinä laa- juudessa, että ammattitai- don voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • aikatauluttaa päivittäiset työ- tehtävänsä • muuntaa ruokia asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeet huomioiden • valmistaa annos- ja tilaus- ruokia sekä leivonnaisia • laittaa ruoka-annoksia esille • osallistuu toimipaikan lii- keidean tai toiminta- ajatuksen mukaiseen asia- kaspalveluun • siisti ja järjestää työ- ja asia- kastiloja • noudattaa omavalvonta- suunnitelmaa • noudattaa gastronomian peruseriaatteita • varmistaa asiakastyytyväi- syyden • arvioi omaa työtään ja toi- mintaansa 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiö
Kahvila-	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa asiakas- ja työtilo- 	<ul style="list-style-type: none"> • kahvila

<p>palvelut</p>	<p>ammattitaitonsa toimimalla kahvilan työtehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa asiakas- ja työtiloja, valmistaa tai valmisteleo tuotteita tai palveluita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa palvelemalla asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy palvelutilanteesta myös ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<p>ja</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita ja huolehtii niiden ladusta • käyttää ja puhdistaa kahvilan koneita ja laitteita, suosittelee, myy ja tarjoilee kahvilan ruoka- ja juomatuotteita • rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita • toimii asiakaspalvelussa • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa • varmistaa asiakastytyvyyden. 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiö
<p>Majoitusliikkeen varaus-toiminnot</p>	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen myynti- ja varaustoiminnan asiakaspalvelun työtehtävissä. • esittelee ja myy tuotteita ja palveluja yksilö- ja ryhmäasiakkaille varausjärjestelmää ja kanta- 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa asiakas- ja työtiloja • valmistautuu myyntiin seuraamalla varausilannetta • toimii asiakaspalvelussa • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • esittelee ja myy hostellin tuotteita ja palveluja • käyttää varausjärjestelmän 	<ul style="list-style-type: none"> • vastaanotto • asiakastilat • markkinointiosasto

	<p>asiakasrekisteriä käyttäen sekä osallistuu yrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteisiin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa palvelemalla asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy palvelutilanteesta myös ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<p>eri toimintoja ja kirjaa varauksia</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaa varauksista majotusliikkeen muille osastoille • käyttää kanta - asiakasrekisteriä myynnin apuna • tekee yhteistyötä matkailualan jälleenmyyjien ja muiden sidosryhmien kanssa • osallistuu viestinnän ja markkinoinnin toimenpiteisiin • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa • varmistaa asiakastyytyvyyden 	
Pikaruoka-palvelut	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla yrityksen liikeidean mukaisesti pikaruokienvalmistuksessa ja asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. • kunnostaa asiakas- ja työtiloja, varustaa myyntitiskin, valmistaa tai valmisteleo tuotteita tai palveluita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja työti- 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa myynti-, työ- ja asiakastilat • valmistaa ja valmisteleo toimipaikan pikaruokia • pitää huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta • suosittelee, myy ja pakkaa pikaruoka- ja juomatuotteita huomioiden erityisruokavaliot • toimii asiakaspalvelussa • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiö • kahvila

	<p>lojen siisteydestä ja viihtyisyydestä.</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa palvelemalla asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy palvelutilanteesta myös ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita • siisti ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. 	
Tilaus- ja juhlaruokien valmistus	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravitsemisalan yrityksen ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien ruoanvalmistustehtävissä yhteistyössä muiden yrityksen työntekijöiden kanssa. • esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille tilaus- ja juhlaruokia ryhmille. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee ruokien valmistusvaiheet, ajoituksen ja jaksotuksen • valmistaa tilaus- ja juhlaruokia • käyttää soveltuvia koneita, laitteita ja työvälineitä • valmistaa asiakkaan ennalta varaamiin tilaisuuksiin ruokalajeja ja leivonnaisia • pakkaa tarvittaessa ruokalajit kuljetusta varten • laittaa ruokalajeja esille ja huolehtii tuotteiden riittävydestä ja tarjoiluastioiden täydentämistä • tekee yhteistyötä muun tarvittavan henkilöstön kanssa • toimii tarvittaessa asiakas- 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiö • juhlatila

		<p>palvelussa</p> <ul style="list-style-type: none"> • siisti ja järjestää toimintaympäristön ja osallistuu astiahuoltoon • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa 	
Tilaus- ja juhlatarjoilu	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravitsemisalan yrityksen ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. • kunnostaa asiakas- ja työtiloja, tarjoilee ruoka- ja juomatuotteita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. • osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa palvelemalla asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy palvelutilanteesta myös ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy tilauksen ennakkotietoihin ja selvittää tilaisuuden luonteen • kunnostaa ja varustaa tilaisuuden ja juhlan asiakas- ja työympäristön tilaisuuden luonteen mukaan • käyttää sujuvasti tilaisuuden soveltuvia tarjoilutapoja • tekee yhteistyötä keittiön ja muun tarvittavan henkilöstön kanssa • toimii asiakaspalvelussa • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja anniskelumääräyksiä • siisti ja järjestää asiakas- ja työympäristön sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä. 	<ul style="list-style-type: none"> • sali • juhlatila
Ateria- ja	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee oman työnsä 	<ul style="list-style-type: none"> • kahvila

<p>kahvitus- palvelut</p>	<p>ammattitaitonsa toimimalla yrityksen aamupala ja kahvituspalveluissa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistaa tai valmistelee työvuorossa valmistettavia tai tarjoiltavia aamupaloja ja kahvituspalveluja. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<p>palvelusopimuksen ja asiakkaan toiveen ja tarpeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • mukaan valmistautuu asiakaskohteen työtehtäviin • valmistaa, viimeistelee ja laittaa tarjolle aamu-, väli- ja iltapaloja tai kahvitarjoiluja noudattaen asiakkaan toivetta, valmista ruokalistaa tai suomalaisten ravitsemussuosituksia • valmistaa asiakkaalle tavallimpien erityisruokavalioiden (laktoositon, maidoton, keliakia) mukaisia aamu-, väli- ja iltapaloja tai kahvitarjoiluja • noudattaa työ- ja asiakasturvallisuutta • noudattaa työssään hygieni- ja jätehuolto-ohjeita • toimii kestävän toimintatavan mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiö
<p>Ylläpito- siivous</p>	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla hostellin ylläpitosiivouksissa. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee työtään yhteistyössä työyhteisön kanssa asiakaskohteen toiminnan, palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaan • valmistautuu ylläpitosiivoukseen, suunnittelee omaa aikatauluansa ja ottaa huomioon työturvallisuus- 	<ul style="list-style-type: none"> • hostelli- huoneet • yleiset tilat

		<p>määräykset sekä asiakasturvallisuuden</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee ylläpitosiivousta asiakaskohteissa • valitsee ja käyttää tarkoituksenmukaisia siivousmenetelmiä ja -aineita • valitsee ja käyttää työssä tarvittavia ajanmukaisia siivousvälineitä ja kohteessa olevia koneita • puhdistaa ja hoitaa asiakaskohteessa olevia pintamateriaaleja • tekee sovitut lopputyöt ja raportoi työnsä tilanteen vaatimalla tavalla • noudattaa työssään hygieni- ja jätehuolto-ohjeita • toimii kestävän toimintatavan mukaan 	
Perussiivous	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla hostellin perussiivoustehtävissä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia. 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee työtään yhteistyössä työyhteisön kanssa asiakaskohteen toiminnan, palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaan • toteuttaa palvelua sovitun toimintatavan mukaan ja toimii erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa • valmistautuu perussiivoustehtäviin, suunnittelee oman 	<ul style="list-style-type: none"> • hostelli-huoneet • yleiset tilat • sali

		<p>työaikataulunsa ja ottaa huomioon työturvallisuusmääräykset sekä asiakasturvallisuuden</p> <ul style="list-style-type: none"> • valitsee tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -koneet, -välineet ja -aineet • puhdistaa katot, pystypinnat, ikkunat, lattiat ja kalusteet • puhdistaa, hoitaa ja suojaa asiakaskohteessa olevia pintamateriaaleja • tekee sovitut lopputyöt ja raportoi työnsä tilanteen vaatimalla tavalla • arvioi omaa toimintaansa 	
Toimitila- palvelut	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla hostellin ylläpitosiivous- ja muissa palvelutehtävissä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia. 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee työtään palvelukuvauksen, työohjeiden ja asiakaskohteen toiminnan mukaan • valmistautuu työtehtäviinsä ja suunnittelee oman työaikataulunsa • tekee ylläpitosiivousta erilaisissa asiakaskohteissa • valitsee tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -koneet, -välineet ja -aineet • puhdistaa ja hoitaa asiakaskohteessa olevia pintamateriaaleja 	<ul style="list-style-type: none"> • hostelli- • huoneet • yleiset tilat • sali

		<ul style="list-style-type: none"> • tekee muita asiakaskohteessa tarvittavia palvelutehtäviä ylläpitosiivouksen kanssa lomitettuna • toteuttaa palvelua sovitun toimintatavan mukaisesti ja toimii erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa • huolehtii ylläpitosiivouksen yhteydessä tilojen viihtyisyydestä sovitulla tavalla • tarkkailee toimitilojen kuntoa ja tekee asianmukaiset ilmoitukset sovitulla tavalla • huolehtii työ- ja asiakasturvallisuudesta ja noudattaa jätehuolto-ohjeita • raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla ja tekee sovitut lopputyöt • arvioi omaa toimintaansa 	
Kerros- hoito- palvelut	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla hostellin kerroshoitotehtävissä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee omaa työtään asiakaskohteen palvelukuvausten, työohjeiden ja tilanteen mukaan • valmistautuu kerroshoitotehtäviin ja suunnittelee työjärjestyksen varausten perusteella • tekee huonesiivouksen • tekee vuodehuollon 	<ul style="list-style-type: none"> • hostelli- huoneet

		<ul style="list-style-type: none"> • tarkistaa ja täydentää huoneiden asiakaspalvelutarvikkeet • huolehtii liinavaate- ja kerrosvarastojen huollosta • huolehtii työ- ja asiakasturvallisuudesta ja noudattaa jätehuolto-ohjeita • raportoi työnsä tilanteen vaatimalla tavalla ja tekee sovitut lopputyöt • tekee palvelusopimuksen mukaisia muita palvelutehtäviä • arvioi omaa toimintaansa 	
Perhejuhlapalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla asiakkaan tilaaman perhejuhlan suunnittelu-, valmistus- ja tarjoilutehtävissä yrityksessä. • Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee vierastarjoilun asiakkaan tilaamaan perhejuhlaan • valmistaa tilaisuuden luonteeseen sopivia tarjottavia • järjestee tilan perhejuhlaa varten asiakkaan toiveen mukaan • neuvoo asiakasta tarvittaessa astioiden, kattaustekstiilien ja kalusteiden vuokraamisessa • noudattaa työ- ja asiakasturvallisuutta • noudattaa työssään hygienia- ja jätehuolto-ohjeita 	<ul style="list-style-type: none"> • keittiö • juhlatila

		<ul style="list-style-type: none"> noudattaa asiakkaan kanssa sovittua budjettia arvioi omaa toimintaansa 	
Piha-alueen ja huonekasvien hoito	<ul style="list-style-type: none"> harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla huonekasvien ja piha-alueen hoitotehtävissä matkailuyrityksessä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<ul style="list-style-type: none"> valmistautuu piha-alueen tai parvekkeen ja huonekasvien hoitotehtäviin palvelusopimuksen mukaan tekee piha-alueen tai parvekkeen ja huonekasvien hoitotehtäviä valitsee ja käyttää tarkoituksenmukaisia huonekasvien hoitomenetelmiä ja -aineita valitsee ja käyttää tarkoituksenmukaisia piha- ja parvekkekalusteiden hoitomenetelmiä ja -aineita valitsee ja käyttää työssä tarvittavia huonekasvien sekä piha-alueen ja parvekkeen hoitoon liittyviä käsityövälineitä ja laitteita noudattaa työ- ja asiakasturvallisuutta puhdistaa käyttämänsä käsityövälineet ja laitteet ja siistii työympäristön 	<ul style="list-style-type: none"> piha-alue yleiset tilat
Vaatteiden ja tekstiilien huolto	<ul style="list-style-type: none"> harjoittelee ja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla hostellin tekstiilihuollossa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitai- 	<ul style="list-style-type: none"> suunnittelee vaatteiden ja tekstiilien huoltotehtävät ja noudattaa toimipaikan ohjeita esikäsittelee ja lajittelee pyykin 	<ul style="list-style-type: none"> pesula

	<p>don voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pesee ja kuivattaa asiakkaiden pyykkiä • huoltaa asiakaskohteessa olevia muita tekstiilejä • valitsee ja käyttää työssään tarkoituksenmukaisia tekstiilien pesu- ja hoitoaineita, -menetelmiä ja -koneita • jälkikäsittelee tekstiilejä tarkoituksenmukaisilla menetelmillä • lähettää pyykin pesulaan ja vastaanottaa pesulasta tulevan pyykin • huolehtii tekstiilien ja vaatteiden säilytyksestä omalta osaltaan • noudattaa työturvallisuutta • arvioi omaa toimintaansa 	
--	---	---	--

Taulukko 1. Tutkinnonosien suorittaminen Opetushotellissa (Opetushallitus 2015a).

Mikäli opiskelija haluaa suorittaa jonkin ammattialan koko tutkinnon, on opetushallitus määrittänyt osan tutkinnonosista pakollisiksi (taulukko 2).

Tutkinnon nimi	Pakolliset tutkinnon osat
KOKKI	<ul style="list-style-type: none"> majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen lounasruokien valmistus annosruokien valmistus
TARJOILIJIA	<ul style="list-style-type: none"> majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen asiakaspalvelu- ja myynti annosruokien- ja juomien tarjoilu
VASTAANOTTO-VIRKAILIJA	<ul style="list-style-type: none"> majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen asiakaspalvelu- ja myynti vastaanoton asiakaspalvelu
TOIMITILAHUOLTAJA	<ul style="list-style-type: none"> ateria- ja kahvituspalvelut ylläpitosiivous perussiivous toimitilapalvelut
MATKAILUPALVELUJEN-TUOTTAJA	<ul style="list-style-type: none"> matkailualan asiakaspalvelu matkailupalvelujen toteuttaminen

Taulukko 2. Koko ammattitutkintojen pakolliset näytönosat

6.4 Organisaation vahvuudet

Sosiaalinen vastuu

Yrityksen sosiaaliseen vastuuseen kuuluu, että se ottaa huomioon ihmiset eli sidosryhmät toiminnassaan. Tähän pyritään mm. noudattamalla yhdenmukaisia henkilöstöasioiden periaatteita ja mitoittamalla henkilökunta määrällisesti ja rakenteellisesti oikein. Ammatillisesti korkeatasoinen, positiivisesti motivoitunut, hyvin työssä viihtyvä ja tarkoituksenmukaisesti organisoitu henkilöstö antaa parhaiten tehokkaan työpanoksen. Huippuluokan osaaminen, jatkuva oppiminen ja toiminnan kehittäminen vahvistavat osaltaan menestymisen ja tavoitteiden saavuttamisen. Jatkuvalla, tavoitteellisella ja suunnitelmallisella henkilöstön kehittämisellä varmistetaan, että henkilöstö ymmärtää työpanoksensa tärkeyden. Opetushotellissa henkilöstöstä pidetään hyvää huolta, esimerkiksi kehumalla ja palkitsemalla hyvin onnistuneesta työstä. On syytä muistaa, että jokainen organisaation jäsen on maineen suurlähettiläs. (Aula & Heinonen 2002, 102.)

Opiskelijalle Opetushotellin, mielekäs opiskeluympäristö, opetuksen käytännönlähtöisyys ja aidossa ympäristössä tapahtuva oppiminen vaikuttavat viihtymiseen. Työmarkkinoilla tarvittaviin taitoihin vastaava täsmäkoulutus ja uusimpien teknologisten laittei-

den käytön osaaminen antavat etua työelämässä. Myös jatkokyölistymisessä pyritään mahdollisuuksien mukaan auttamaan kaikkia opiskelijoita.

Vastuullisuuteen liittyviä haasteita tulevaisuudessa voivat olla vähenevät resurssit ja siihen liittyen työvoimapula. Näitä voitaisiin jatkossa torjua pitämällä yllä ja kohottamalla hyvää mainetta, koska hyvämaineista yritystä arvostetaan työpaikkana, ja siksi sinne hakeutuvat parhaat tekijät (Aula & Heinonen 2002, 110).

Yhteiskunta

Työnantajien Seppo Riskin mukaan yhteiskuntavastuu kytkeytyy yrityksen kannattavuuteen, yrityksen tärkein tehtävä on, että se lakeja ja muuta sääntelyä noudattaen pyrkii toimimaan kannattavasti ja pitkäjänteisesti. Hänen mielestään yhteiskuntavastuu on työnantajan vastuuta henkilöstöstä toimimalla niin, että yritys on työpaikkana motivoiva ja se toiminnallaan pystyy kehittämään toimintojaan ja kilpailukykyään sekä laajentumaan. (Juholin 2004, 154.)

Uudesta Opetushotellista on hyötyä yhteiskunnalle, koska sillä on työllisyyttä lisäävä ja jatkossa myös ulkomaalaisia sopeuttava vaikutus. Opetushotelli on yksityinen yleishyödyllinen yritys, jonka toiminnassa noudatetaan lakeja ja asetuksia. Lisäksi toiminnassa noudatetaan yleisiä toimintaohjeita. Opetushotelli tekee myös monenlaista yhteistyötä erilaisten verkostojen ja paikallisyhteisöjen kanssa.

Vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta organisaatiokulttuuri tukee selkeästi vastuullisuuden toteutumista käytännössä. Henkilöstöpolitiikalla on erityisen suuri merkitys oppilaitoksen vastuullisuudessa. Erinomainen maine edellyttää yrityksen kulttuurilta, että johdon ja työntekijöiden välillä vallitsee luottamus, yritys arvostaa työntekijöitään, työntekijät ovat sitoutuneita ja tyytyväisiä ja työ- sekä oppimisilmapiirit ovat motivoivia ja palkitsevia (Aula & Heinonen 2002, 106).

Johtaminen

Yrityksen menestyksen pitkällä aikavälillä ratkaisevat johtaminen, osaaminen, strategia ja vuorovaikutus, jotka ovat vahvasti riippuvaisia toisistaan. Johtaminen, osaaminen ja

strategia ovat jo pitkään olleet liikkeenjohtotermien suosikkilistalla. Uutena tulokkaana on vuorovaikutus, joka muodostuu tulevaisuudessa yhä tärkeämmäksi tekijäksi, koska kukaan ei pysty enää pärjäämään liike-elämässä yksin. (Kamensky 2014, 28 -29.)

Johtaja ymmärtää liiketoiminnan kehittämisen ja strategian toteuttamisen lisäksi myös henkilöstöjohtamisen ja vuorovaikutuksen tärkeyden. Hyvä johtajuus lähtee mielestäni totuudenmukaisuudesta ja avoimuudesta, henkilökunta ja opiskelijat pidetään asioiden tasalla, asioista puhutaan avoimesti ja tasavertaisesti. Myös tasavertaisuus kaikkien ihmisten kesken on tärkeää. Johtaja ei saa nostaa itseään jalustalle, vaan hänen on oltava tapahtumien ja opetuksen keskipisteessä, jotta hän tietää, mitä kentällä tapahtuu ja jotta häntä olisi helppo lähestyä kaikissa asioissa, henkilökuntaa ja opiskelijoita koskevista päätöksistä keskustellaan yhdessä, eikä niitä sanella ylhäältä päin. Johtajan on myös oltava herkkä aistimaan henkilökunnan ja opiskelijoiden tuntemuksia ja reagoimaan niihin tarvittavilla toimenpiteillä.

6.5 Strategisten ja operatiivisten päätösten vaikutukset

Strategiset päätökset vaikuttavat koko Opetushotellin toimintaan. Ihmiset tekevät päätöksiä ja valintoja entistä enemmän tunteella eikä järjellä (Aula & Heinonen 2002, 24). Tällä voi aikaa myöden olla vaikutusta myös yrityksen maineeseen. Yrityksen maineen käsite pitää sisällään myös eettisen ulottuvuuden. Maine ei nouse mainostuksesta vaan todellisuudesta ja niistä arvoista, joita yritys muuttaa todellisuudeksi teoissaan (Aula & Heinonen 2002, 55).

Opetushotellin asiakasstrategia on opetuksen osalta opiskelijälähtöistä, potentiaalisia opiskelijoita pyritään löytämään eri tahoilta ja opinnot suunnitellaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, opiskelijoista pidetään hyvää huolta ja tästä tehdään selkeä kilpailuetu.

Tuotestrategia pidetään myytävien palveluiden osalta selkeänä, uudistuvana ja laadukkaana. Asiakkailta kerätään palautetta jota käytetään hyväksi uusien tuotteiden suunnittelussa sekä laadun parantamisessa.

Opetushotellin kehittämisstrategiana on henkilöstön jatkuva koulutus,

opiskelijapalautteen hyödyntäminen, tulevaisuuden muutosten seuraaminen ja uudistuminen sekä opiskelijoiden harjoittelun ja oppimisen jatkuva kehittäminen.

6.6 Miten Opetushotelli erottuu muista kilpailijoista?

SWOT -analyysissä (kuviot 16) kartoitetaan yrityksen nykytilannetta tutkimalla vahvuuksia ja heikkouksia sekä mietitään tulevaisuutta tutkimalla mahdollisuuksia ja uhkia. Tavoitteena on, että uhat nähtäisiin mahdollisuuksina. Uhkista aiheutuvat riskit tulisi minimoida. Vahvuudet tulisi käyttää hyväksi ja edelleen vahvistaa niitä. Heikkoja puolia pitäisi lieventää ja välttää tai jos on mahdollista niin poistaa ne kokonaan. Mahdollisuudet kannattaa käyttää hyödykseen strategiaa laatiessa. Näitä mainittuja asioita tulisi pohdita tehtäessä SWOT-analyysistä johtopäätöksiä ja toimenpide-ehtotuksia. (Kamensky 2014, 197.)

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - sijainti - opiskelijatyövoima, käytännönläheisyys - aito oppimisympäristö - opiskelijoiden ammattitaitoinen ohjaus - vastuullisuus - hyvät kontaktit työelämään - opiskelijoita autetaan pääsemään valmistumisen jälkeen työelämään - pääkaupungin kulttuuri ja nähtävyydet - hyvät kulkuyhteydet - innovatiivisuus - riippumattomuus 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - uusi yritys - uusien opiskelijoiden rekrytointi - henkilökunnan mahdollinen vaihtuvuus - hostellin taso
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - uusi pedagoginen malli - yhteistyö alan muiden toimijoiden 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - koveneva kilpailu - taloudellinen taantuma

kanssa - työllistymisen edistäminen - uudet asiakasryhmät - palveluiden ja tuotteiden kehittäminen, innovatiivisuus - mieluinen työpaikka - valtava suosio opiskelupaikkana	- teknologin vanheneminen - työelämän kontaktit menetetään - yhteistyö hostellin kanssa ei toimi
--	--

Kuvio 16. SWOT-analyysi

Uhat

Suurimpana uhkana toimintaympäristölle näen lisääntyvät supistukset ammatillisen opetuksen rahoituspohjassa. Tämä vaikuttaa opiskelijoista maksettavan rahoituksen suuruuteen. Uhkana on myös edelleen jatkuva lama, joka heikentää ihmisten halukkuutta matkustaa.

Uhkaavat koveneva kilpailu ja taloudellinen taantuma on mahdollista kääntää eduksi alhaisella hintatasolla ja Opetushotellin pienillä henkilöstökustannuksilla, huonehinnat voidaan pitää alhaisina palveluista tinkimättä.

Haasteet

Haasteita tulevaisuuteen asettaa opiskelijoiden erityisen tuentarpeen monimuotoistuminen. Haasteita tuo myös toiminnan korkean laadun ja kustannustehokkuuden säilyttäminen.

Mahdollisuudet

Uusia mahdollisuuksia luo erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden määrän lisääntyminen myös tavallisissa ammattioppilaitoksissa, jolloin sinne on saatava lisää työvaltaista oppimista. Elinikäisen oppimisen mahdollistaminen kaikille lisää koulutuksen tarvetta. Kansainvälistyminen avaa uusia mahdollisuuksia laajenemiseen ja asiantuntijuuden jakamiseen myös ulkomaille.

Toimitilojen sijainti on ihanteellinen erilaisten pakettien järjestämisen kannalta. Uuden yrityksen on mahdollista aloittaa täysin puhtaalta pöydältä, jolloin sillä ei ole esim. omistajanmuutoksessa tapahtuvaa ”vanhaa taakkaa” kannettavanaan. Asiakaskuntaa kannattaa etsiä myös uudelta taholta, ja iskeä saumaan jota muut eivät ole vielä löytäneet. Oppilaskunnan vaihtuvuus luo mahdollisuuksia uusien ideoiden ja käytänteiden syntymiseen. Hostellin tasoa on mahdollista nostaa sisustamalla huoneet persoonallisesti. Yhteistyö alan muiden toimijoiden kanssa on todella tärkeää, jotta pystytään tuotestamaan monipuolisia palvelupaketteja ilman, suuria kustannuksia. Palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen on panostettava jatkuvasti

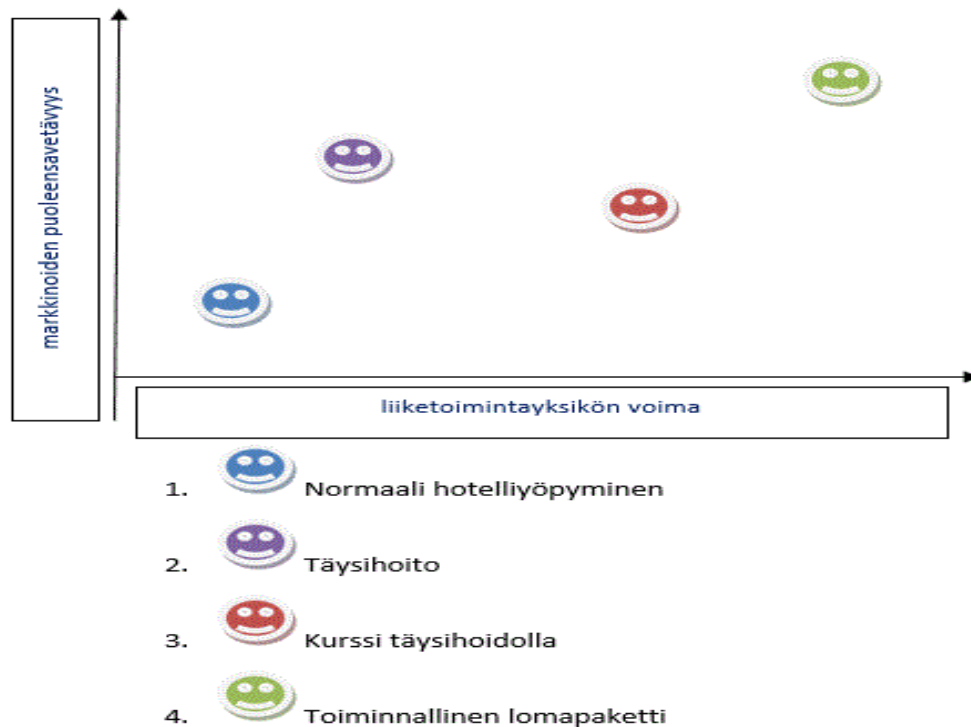
Asiakkaan kokeman arvon analysointi

Asiakkaan kokema arvo on markkinoinnin näkökulmasta katsottuna laaja ja monimuotoinen käsite. Markkinointikirjallisuudessa käytetään yleisesti termejä ”customer value” ja ”customer perceived value”. Käytettäessä termiä asiakkaan kokema arvo, tarkoitetaan sillä siinä yhteydessä niiden hyötyjen ja uhrausten välistä suhdetta, joka voi olla rahallinen tai laajemmin käsitettynä hyötynä ei rahallinen. Arvo voi muodostua teknisistä, taloudellisista, sosiaalisista hyödyistä ja palveluista. (Kuusela & Rintamäki 2002, 16.)

Arvo on tilanteesta riippuvainen, subjektiivinen ja yksilöllinen kokemus, joka syntyy yksittäisessä kulutusilanteessa. Sen on todettu olevan myös tilannesidonnainen, abstrakti ja subjektiivinen käsite. Yksiselitteinen ja täsmällinen määrittely on siis vaikea tehtävä. Tuotteen arvo on siis eri, kuin sen rahallinen hinta.

Opetushotellin osalta majoituskustannukset on mahdollista pitää melko matalina, koska työvoima koostuu suurelta osin opiskelijoista, joista ei koidu palkkakustannuksia. Opiskelijavoimin järjestetyt ja koko ajan uudistuvat palvelupaketit tulevat vastaamaan monenlaisiin odotuksiin ja niitä on mahdollista räätälöidä ja muuttaa asiakkaiden palautteen pohjalta. Uskon että asiakkaat saavat huomattavasti enemmän arvoa (kuvio 17) Opetushotellista verrattuna muihin alan toimijoihin. Erikoistuminen toiminnallisuuteen erottaa Opetushotellin muista kilpailijoista.

MARKKINOIDEN PUOLEENSAVETÄVYYS JA LIIKETOIMINTAYKSIKÖN VOIMA



Kuvio 17. Asiakkaan kokema arvo

6.7 Mistä saadaan opiskelijoita Opetushotelliin?

Suurin osa opiskelijoista tulee TE-keskusten Opetushotellilta ostaman koulutuksen kautta. Opiskelija hakee työvoimakoulutukseen työvoimatoimiston kautta. Työvoimakoulutusta järjestävät ammatilliset aikuiskoulutuskeskukset, ammatilliset oppilaitokset, ammattikorkeakoulut, yliopistot sekä vapaan sivistystyön oppilaitokset. Lisäksi työvoimakoulutusta voivat järjestää myös yksityiset koulutuspalvelujentuottajat ja yritykset, kuten Opetushotelli.

Jatkossa Opetushotelli tulee toimimaan kiinteänä osana myös ulkomaalaisten maahanmuuttajien koulutuksessa ja sopeutuksessa. Työvaltaisena oppimisympäristönä se mahdollistaa opiskelun myös niille, joiden suomenkielentaito ei ole täydellinen.

Myös yhteistyöoppilaitoksen opiskelijoiden ja yksityisten ihmisten on mahdollista hakeutua lisäkoulutukseen esim. jonkin tutkinnon osan suorittamiseksi. Tällöin yhteistyöoppilaitos tai opiskelija itse maksaa suoritettavat opinnot.

6.8 Mistä saadaan rahoitus?

Opetushotellin toiminnan rahoitus muodostuu työhallinnon rahoittaman työvoimakoulutuksen toteuttajalle maksettavista maksuista, joiden määrä on noin 40e/ opiskelija/ koulutuspäivä. 60 opiskelijan voimin Opetushotelli toimii jo selkeän voitollisesti.

Opetushotellin toiminnassa on lisäksi erilaista maksullista palvelutoimintaa, jolla voidaan osin rahoittaa toimintaa. Tällaisina toimintoina ovat pesulatoiminta, jota myydään hostellille, matkailijoille ja hostellille myytävät ohjelmapalvelut sekä muille asiakkaille myytävät juhlapalvelut, joihin Opetushotelli vuokraa hostellin tiloja.

Myös yhteistyöoppilaitoksen tai opiskelijan itsensä maksama koulutusmaksu ovat käytössä.

Aloitusvaiheessa rahaa tarvitaan investointeihin, kuten toiminnan suunnitteluun, pesulan koneisiin ja laitteisiin (laitospesukone ja kuivaava mankeli) sekä opetus- ja toimistotilojen sisustukseen ja irtaimistoon. Käyttöpääomaa tarvitaan yrityksen perustamiskuluihin, pesulatilán vuokriin, henkilökunnan palkkoihin (neljä moniammatillista opettajaa ja ammattitaitoinen henkilö pesulaan töihin), Opetushotellin hallintokuluihin, markkinointiin uusille opiskelijoille, kolmen kuukauden varastoon, käteisvaroihin ja muihin mahdollisiin yllättäviin menoihin. Yhteensä pääomantarve on siis aloitusvaiheessa noin 104 000 euroa. Aloitusvaiheeseen voidaan hakea opetushallitukselta koulutuksen kehittämiseen myönnettävää valtion avustusta sekä rahoitusta EU:n rakennerahastolta, jossa parhaillaan on käynnissä mm. kestävä kasvua ja työtä ohjelma.

Aloitusinvestointeihin on mahdollista hakea myös lainaa esim. Finnveralta tai Tekesiltä, jolta voi saada rahoitusta yritysten kehittämisprojekteihin ja pilotointiin. Myös paikalliset pankit myöntävät lainaa ja takauksia. Riskirahoitusta voi myös hakea pääomasijoittajilta ja muilta erityisrahoittajilta.

Oppilaitoksissa aikuisopiskelijoiden omaehtoista aikuiskoulutusta rahoitetaan pääsääntöisesti valtionosuusjärjestelmän kautta sekä opiskelijoilta perittävillä kurssimaksuilla. Koska Opetushotelli ei ole oppilaitos, on yhteistyö jonkin oppilaitoksen kanssa välttä-

mätöntä, näin molempien osapuolten olisi mahdollista hyötyä järjestelystä. Oppilaitos saa rahoitusta valtionosuusjärjestelmästä, josta se maksaisi Opetushotellille käytännön opetuksen järjestämisestä, näytöistä opetushallituksen perimä tutkintomaksu tulisi opiskelijan maksettavaksi. Käytännössä kuvio toimii niin, että Opetushotelli hoitaa ammatin opetuksen ja näytöissä tarvittavien taitojen harjoittelun autenttisessa ympäristössä tapahtuvan työssäoppimisen kautta ja näyttöjen arvioinnin suorittaa yhteistyöoppilaitoksen opettaja.

Opetusministeriö opastaa (2015b), että ammatillisen aikuiskoulutuksen tarkoituksena on ylläpitää ja kohottaa aikuisten ammatillista osaamista ja edistää työllisyyttä. Aikuisille järjestetään tutkintoon johtavaa koulutusta ja avointa, tutkinnon osista koostuvaa koulutusta sekä näyttötutkintoihin valmistavaa koulutusta. Tärkeä osa ammatillista aikuiskoulutusta on myös ammattitaitoa uudistava, laajentava tai syventävä lisä- ja täydennyskoulutus.

Työvoimakoulutus on työhallinnon rahoittamaa koulutusta ensisijaisesti työttömille ja työttömyyden uhkaamille 20 vuotta täyttäneille henkilöille. Työvoimakoulutus rahoitetaan hankintatoimintana, jossa ELY virastot (TE-keskukset) ostavat koulutusta suoraan koulutuksen järjestäjiltä. Huomattava osa työhallinnon näin rahoittamasta koulutuksesta on näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta. (Opetusministeriö 2015b.) Osa opiskelijoista tulisi siis TE-keskusten Opetushotellilta ostaman koulutuksen kautta. Koulutuspaikkoja valitessa Opetushotellilla on useisiin muihin näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta järjestäviin yrityksiin nähden etuna se, että opiskelijan on mahdollista suorittaa myös näyttötutkintoja tutussa ympäristössä. Työvoimakoulutuksen järjestäjälle maksetaan n. 40e/opiskelija/päivä. Opetushotellissa voisi opiskella noin 60 opiskelijaa yhtä aikaa.

Uuteen konseptiin voisi hakea myös opetushallitukselta koulutuksen kehittämiseen myönnettävää valtion avustusta sekä rahoitusta EU:n rakennerahastolta, jossa parhailaan on käynnissä mm. kestävä kasvua ja työtä ohjelma. Myös riskirahoituksen hakeminen sijoittajilta on yksi vaihtoehto. Eräänä varteenotettavana visiona on myös osakeyhtiön perustaminen, jolloin alkupääoma olisi mahdollista saada osakepääoman avulla.

Opetushotellin toiminnassa olisi lisäksi erilaista maksullista palvelutoimintaa, jolla voidaan osin rahoittaa toimintaa. Tällaisina toimintoina olisivat pesulatoiminta, jota myydään hostellille, matkailijoille ja hostellille myytävät ohjelmapalvelut sekä muille asiakkaille myytävät juhlapalvelut, joihin Opetushotelli vuokraa hostellin tiloja.

Aloitusvaiheessa rahaa tarvitaan investointeihin, kuten toiminnan suunnitteluun, pesulan koneisiin ja laitteisiin (laitospesukone ja kuivaava mankeli) sekä opetus- ja toimistotilojen sisustukseen ja irtaimistoon. Käyttöpääomaa tarvitaan yrityksen perustamiskuluihin, pesulatilán vuokriin, henkilökunnan palkkoihin (neljä moniammatillista opettajaa ja ammattitaitoinen henkilö pesulaan töihin), Opetushotellin hallintokuluihin, markkinointiin uusille opiskelijoille, kolmen kuukauden varastoon, käteisvaroihin ja muihin mahdollisiin yllättäviin menoihin. Yhteensä pääomantarve on siis aloitusvaiheessa noin 104 000 euroa (taulukko 3). Summa on melko pieni, mutta se selittyy sillä, että Opetushotelli tulee toimimaan valmiissa liikeympäristössä, hostellin sisällä. Muiden kustannusten osalta esimerkiksi pesulatala voidaan vuokrata hiukan kauempaa, hostelli vastaa omista markkinointikustannuksistaan, myöskään mitään kovin ihmeellisiä sisustusratkaisuja ei aloitusvaiheessa tarvita.

INVESTOINNIT	Euroa
Liiketoiminta	
Suunnittelu	1000
Liiketila	
Koneet ja laitteet	8000
Kalusto ja kulkuneuvot	
Sisustus	1000
Irtaimisto	1000
YHTEENSÄ	11000
KÄYTTÖPÄÄOMA	Euroa
Perustamiskulut	2500
Vuokrat (3 kk)	3000
Palkat (3kk)	58500
Hallinto	15000
Markkinointi	9000
Varasto (3kk)	1000
Vakuudet ja ennakkomaksut	
Käteisvarat	1000
Muut	3000
YHTEENSÄ	93000
PÄÄOMAN TARVE YHTEENSÄ	104000

Taulukko 3. Rahoituslaskelma

Kustannuksia Opetushotellille aiheutuu lähinnä henkilökunnan palkoista, tilavuokrista ja raaka-aineista. Pienehkö henkilöstö ei nosta kustannuksia kovin suureksi, tilavuokrat koostuvat pesulasta sekä mahdollisista juhlatiloista. Vähäinen Opetushotellin henkilöstön määrä pitää kustannukset matalina verrattuna tavalliseen ammattioppilaitokseen, hostellin henkilökunta vastaa myös osaltaan opiskelijoiden ohjauksesta. Haasteita tulevaisuudessa luovat mahdollisesti taloudelliset seikat eli erilaisten valtiolta saatavien tukien väheneminen. Tähän on pystyttävä vastaamaan kehittämällä markkinointia ja uusia tuotteita asiakkaille sekä miettimällä mahdollisia lukukausimaksuja opiskelijoille.

6.9 Miten voidaan varustautua jo tässä vaiheessa tulevaisuuteen?

Ennakointi ja muutoksiin varautuminen ovat keskeisessä asemassa. Niiden avulla tehdään strategiset päätökset. On muistettava, että ennakointi on jatkuva prosessi, koska tulevaisuus muuttuu koko ajan. Toisaalta tulevaisuutta ei voi ennustaa, se ei ole ennalta määrätty eikä siihen voi vaikuttaa.

Talouden kehitys vaikuttaa tulevaisuuden matkustuskohteisiin ja siihen kenellä on varaa matkustaa, heikon talouden aikana kotimaanmatkailu elää nousukautta. Turvallisuuden tunne vaikuttaa siihen, paljonko, miten ja mihin matkustetaan. Suomi on koettu tähän asti hyvin turvallisenä maana, mutta muuttuva maailmantilanne saattaa tuoda vakavasti otettavan terrorisminuhan myös Pohjoismaihin. Lähitulevaisuudessa matkailu muuttuu myös yhä enemmän yksilöllisen palvelun suuntaan, asiakkaille räätälöidään heidän halamiaan palveluita.

Teknologian nopean kehityksen myötä alan teknologiset trendit voivat muuttua nopeasti, ja mikäli niihin ei olla valmiita investoimaan jäädytään jälkeen kilpailijoista. On tärkeää, että opiskelijat ovat ajan tasalla teknologisista uusista keksinnöistä, jotta he ovat valmiita toimimaan kaikenlaisissa työympäristöissä. On siis mietittävä jatkuvasti yhteistyössä hostellin kanssa mihin teknologiaan on kannattavaa investoida. Esimerkiksi sähköinen sisään- ja uloskirjautuminen, valaistuksen toimiminen avainkortilla ja hotelli-huonekohtainen lämpötilan säätö ovat nykypäivää jo monissa hotelleissa.

Fast Future -sivuston (2014) mukaan nykyinen palvelukulttuuri tulee muuttumaan entistä yksilöllisempään suuntaan. Tulevaisuuden asiakas pystyy räätälöimään haluamansa palvelut. Hän voi esimerkiksi valita millaisen huoneen hän haluaa, mitä palveluja hän tarvitsee, miten matkustaa, mitä teknologiaa ja yhteyksiä haluaa käyttää sekä sen paljonko hän haluaa maksaa.

Wikipedia listaa yleisimmiksi hotellien oheispalveluiksi keittomahdollisuuden, TV:n, internetyhteyden, erilaiset henkilökotaiset tarvikkeet, kuten saippua, suuvesi ja silitysrauta, hiustenkuivaaja, ruoka- ja juoma-automaatit, ravintola, kuntoilu ja urheilumahdollisuudet ja uima-allas. Maailmalta löytyy lisäksi valikoima mielikuvituksellisia hotellien oheispalveluita, kuten oma hovimestari, laina Porshe, vuokrattavia naamiaispukuja, hajuvesitarjoilija sekä erilaisia luksus kylpy- ja meikkipaketteja (Yahoo travel 2015).

Nykyään vallitsevien erikoisten hotellikonseptien aikana tulevaisuuden trendit vievät yhä villimpään suuntaan. Meidän pitää kyseenalaistaa kaikki, mitä luulemme tietävämme hotelleista, esimerkiksi check out –ajat. Maailmalla voi törmätä jo nyt erilaisiin mielenkiintoisiin konsepteihin, kuten metsässä puihin rakennetut hotellihuoneet tai hotellihuoneet, joissa voi olla ilmassa roikkuvia sänkyjä. Tulevaisuudessa ihmiset hakevat entistä enemmän elämyksiä, fiilistä ja muistijälkeä. Ei riitä, että hotelli on ollut ihan mukava vaan on mietittävä, onko se sellainen, josta asiakas haluaa kertoa kaverille (Rantapallo 2013a).

Haaga-Helian huomisen hotelli –projekti (2007) on suunnitellut kaksi tulevaisuuden hotellihuonetta, joita on testattu myös käytännössä asiakkailla. Tulevaisuuden hotellihuone on tekniikan valtaama, siellä on älyhuonekaluja ja -seiniä, muunneltavia huoneympäristöjä, henkilökohtaistettua viihdettä, yksilöllisesti räätälöityä ruokaa ja muita asiakkaan hallitsemia älytoimintoja. Asiakkailta kerätty palaute on erittäin mielenkiintoista luettavaa ja sen pohjalta olisi varmasti mahdollista kehittää huoneita vielä pidemmälle.

Tulevaisuuden visiointia

Megatrendit

Megatrendejä ovat yleisesti tunnetut, maailmanlaajuiset kehityssuunnat, kuten ilmaston- ja väestönmuutos, globalisaatio, digitalisaatio sekä elämysyhteiskunnan nousu. Seuraavassa visioin tulevaisuutta näiden megatrendien valossa:

Elämme vuotta 2025. Keski- ja Etelä-Eurooppa ovat pikkuhiljaa aavikoitumassa ilmastonmuutoksen ja tulvien seurauksena, ja siellä asuneista ihmisistä osa on muuttanut tai muuttamassa tänne Pohjoiseen. Meillä on täällä Suomessa nykyään vain kaksi vuodenaikaa, kuuma kesä ja runsas luminen talvi. Suuri osa maapallon vesivarannoista on saastunut ja vedestä on jo pulaa. Myös ravinnosta on puutetta, koska paljon ihmisiä on nykyään asettunut samoille seuduille, eikä viljelymaata ole paljoa jäljellä. Johdan edelleen opetushotellitoimintaa, toimipisteitä on pääkaupunkiseudulla sekä muualla suomessa. Suurin osa uusista hotellirakennuksista on rakennettu maan alle, koska se jättää lisätilaa vihreille kasveille ja vähentää lämmitys- ja viilennys kustannuksia. Koska väestöä on paljon, on osa opetushotellien toiminnasta painottunut maahan muuttaneiden ulkomaalaisten asuntoloiden huoltamiseen ja ateriapalveluihin. Osa hotelleista on taas keskittynyt tuottamaan varakkaille matkailijoille mitä erilaisempia elämyksiä. Ihmisillä on jo integroituna tietotekniikkaa kehoonsa, jonka avulla he voivat suorittaa erilaisia ostoksia ja esim. vertailla palveluita sosiaalisen median kautta.

Heikot signaalit

Heikot signaalit ovat vahvistuvia nousevia ilmiöitä, kuten slow life, hidas kasvu, vapaaehtoinen kulutuksen vähentäminen, vertikaali viljely, aineettomien hyödykkeiden arvonnousu. Seuraavassa visioin tulevaisuutta näiden heikkojen signaalien valossa:

Elämme vuotta 2025. Opetushotellit pyörittävät myös hyvin menestyvää ruoka- ja juomabisnestä, joka pohjautuu hyönteisiin ja järviveden puhdistamiseen sekä suodattamiseen. Koska hyönteiset ovat vaihtolämpöisiä, ne muuntavat kasveja ravinnokseen entisiä tavanomaisia tuotantoeläimiä huomattavasti tehokkaammin ja lisäksi ne tuottavat vain vähän kasvihuonekaasuja, hyönteisten kasvattaminen ei vaadi paljoa tilaa ja ne lisääntyvät nopeasti. Ravinnollisesti hyönteiset ja niiden toukat ovat monipuolisia, ne sisältävät runsaasti proteiinia, rasvaa, rautaa ja kalsiumia. Osa niistä soveltuu syötäväksi jopa sellaisenaan, tosin yleensä teemme niistä kypsentämällä maukkaampaa syötävää.

Kauppa käy kiivaana, koska proteiinin lähteet ovat nykyään vähissä. Entisiä tuotantoeläimiä kasvatetaan vain vähän, koska niiden tuottama hiilijalanjälki on niin valtava. Perinteistä lihaa tuotetaan myös laboratorio-olosuhteissa. Kasviksia kasvatamme myös hotellien katoilla.

Villit kortit

Villit kortit ovat erittäin harvinaisia ja epätodennäköisiä tapahtumia, mutta joiden vaikutukset ovat suuret, kuten terroristi-iskut, luonnon mullistukset, erilaiset kriisit ja sodat. Seuraavassa visioin tulevaisuutta näiden villien korttien valossa:

Elämme vuotta 2025. Terroristit ovat iskeneet Suomeen ja katkaisseet kaikki sähkötkä. Koko yhteiskunta on pysähtynyt, koska nykyään kaikki toimii sähköllä. Opetushotelli on kuitenkin ollut jo pitkään ekologisella pohjalla toimiva, joten meillä on aurinkoenergiaa, jonka voimin toiminnot edelleen pyörivät. Huonommin asiat ovat monilla muilla ihmisillä, mm. kaupat ja pankit ovat joutuneet sulkemaan ovensa. Opetushotelli keskittyy tästä lähin myymään kurseja, joilla opetetaan entisajan taitoja, kuten avotulen tekemistä, vaatteiden ompelamista, ruoan valmistamista ja leipomista. Eläkeläiset, joilla on vanhanajan käsityöläistaitoja, on palkattu opettamaan niitä.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli mallintaa Opetushotellin toimintaa oppimisympäristönä. Tavoitteeseen päästiin ja opinnäytetyön tuloksena syntyi prosessi, jonka avulla on mahdollista myös tulevaisuudessa perustaa samalla periaatteella toimivia Opetushotelli –yrityksiä myös muualle Suomeen.

7.1 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä mallinsin Opetushotellin toimintaa oppimisympäristönä. Opinnäytetyön tuloksena syntyi kuvaus prosessista (kuvio 7), kuinka Opetushotelli rakennetaan. Tämä opinnäytetyö käsitteli Opetushotelli –konseptin rakentamisvaiheita ja pääelementtejä. Tämän kuvauksen pohjalta on mahdollista tulevaisuudessa perustaa samalla periaatteella toimivia opetushotelli –yrityksiä myös muualle Suomeen.



Kuvio 7. Hostellin ja Opetushotellin perustamisen projektikaavio

Ensin mietin Opetushotellin perustamista Keskuspuiston ammattiopiston asuntolan yhteyteen kesähotelliksi, mutta totesin pian jokavuotisten aloitus ja lopetus –prosessien vievän suunnattomasti aikaa ja voimavaroja, ja toisaalta asuntola sijaitsee myös hiukan syrjässä Helsingin keskustasta. Näin päädyin ainakin alkuunsa suunnittelemaan Opetushotellia, joka toimisi jo olemassa olevassa Eurohostellissa Helsingin keskustassa. Myöhemmin, kun toiminta on vakiintunutta ja pääomaan on kertynyt, voisi olla mahdollista laajentaa toimintaa esimerkiksi vuokraamalla oma liiketila, jostakin toimistokiinteistöstä. Tämä tila sisustettaisiin uudenaikaiseksi hotelliksi kevyillä sisustusratkaisuilla, jossa jokainen hotellihuone olisi uniikki.

Opetushotellin toimintaa olen miettinyt jo pitkälle. Usean vuoden opettajakokemukseni erityisopiskelijoiden parissa antaa minulle hyvän pohjan käytännön toimintojen suunnitteluun. Myös näyttötutkinnot ja tekemällä oppiminen ovat minulle työni kautta tutuja.

Opetushotellin pääperiaate on toimia kiinteänä osana Katajanokalla sijaitsevan Eurohostellin toimintoja, jolloin opiskelijat toimivat työvoimana opettajan tai työnohjaajan johdolla, kunnes he ovat oppineet kunkin tutkinnonosan keskeiset tehtävät ja voivat suorittaa näytön. Etsiessäni tietoa aikuisten näyttötukinnoista ja perehtyessäni syvemmin aiheeseen törmäsin opinnollistamiseen, joka on juuri sitä, mitä olin itse suunnitellut toteuttavani Opetushotellissa. Opinnollistamista toteutetaan tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla ainakin joissain työkeskuksissa, ongelmana siellä on se, ettei heillä ei ole yhteistyötä oppilaitoksiin, jolloin näyttöjen suorittaminen ei ole mahdollista. Opetushotelli vastaa mainiosti tähän puutteeseen. Opetushotellin ja ohjelmalvelujen markkinointi tapahtuu pääosin sähköisten kanavien kautta.

Rahoituslaskelmat ovat yrityksen toiminnan perusta. Opetushotellin alkuinvestoinnit ovat melko pienet ja jo noin 60 opiskelijan vahvuudella on mahdollista päästä selkeästi voittoa tuottavaan toimintaan. Liiketoiminnan aloittamiselle ei siis ole ainakaan taloudellista estettä.

Poliittisista tekijöistä juuri nyt pinnalla ovat hyvin epävakaa otot eripuolilla maailmaa, jotka vaikuttavat selkeästi mm. terrorismin uhkaan sekä esim. venäläisten matkustajien vähenemiseen. Toisaalta uusien pakolaisten suuri määrä saattaa lisätä tulevaisuudessa opiskelijapotentialiaa. Ekonomisista tekijöistä esiin nousi jo pitkään jatkunut Suomen heikko taloudellinen tilanne, joka vaikuttaa myös matkustukseen. Tämän ansioista koki matkailu on kuitenkin lisääntynyt. Sosiaalisista tekijöistä nostaisin esiin autenttisuuden hakemisen joka on saanut aikaan sen, että majoituksen puolella hotellin ja hostellin puoliväliin sijoittuvat majoitusvaihtoehdot ovat yleistymässä Englannissa. Ja juuri tällaista majoitusyksikköä uudesta Opetushotellista kaavaillaan. Teknologisista tekijöistä on syytä huomioida alan nopea uudistuminen, Opetushotellin osalta pitää huolehtia, että opiskelijat saavat tiedon uusista teknologisista laitteista ja niiden käytöstä. Ekologisten tekijöiden osalta ympäristöasiat ovat tärkeitä yrityksille, ja ne haluavat luoda asiakkaalle mielikuvan luontoa säästävistä matkailuelinkeinosta.

7.2 Strateginen pohdinta

Uudet innovaatiot ovat päivänsana, usein kuitenkin näitä innovaatioita keksivät ja kehittävät oppilaitosten johdossa toimivat henkilöt, joilla ei ole kokemusta ja tietoa siitä, mitä opetuksen kentällä oikeasti tapahtuu. He eivät tiedä, kuinka opetus käytännössä toimii ja mihin opiskelijat pystyvät tai mitä he toivovat. Myöskään hyviksi koetut käytännöt eivät ole heille tuttuja. Usein tapahtuukin siten, että johto tekee uudistuksen, joka ei toimi ja sekoittaa koko opetuskonseptin. Innovaatioiden toteutuksen suunnitteluun olisikin aina otettava mukaan käytännön tason toimijoita.

Uskon, että jokaisella ihmisellä on halu oppia uusia asioita omalla tavallaan. Perinteisen koulutuksen rinnalle on löydettävä uusia muotoja opiskella. Juuri tähän tarpeeseen vastaa uusi Opetushotelli. Tässä prosessissa perinteistä oppilaitoksessa tapahtuvaa opetusta siirretään ja räätälöidään osaksi hostellin päivittäistä toimintaa. Tekemällä oppiminen on pääosassa. Kaikki työyhteisössä toimivat osallistuvat oppimisympäristön rakentamiseen, uusien sisältöjen tuottamiseen ja omien tavoitteiden asettamiseen. Yhteisöllinen oppiminen on tärkeää. Aidon oppimisympäristön avulla opiskelijoista tulee toimintakykyisempiä erilaisissa yllättävissäkin tilanteissa ja tämä helpottaa mm. opiskelijan työllistymistä opintojen päätyttyä.

Koulutuksen lähtökohtana on aito ja avoin oppimisympäristö, ilmapiirin muodostumiseen vaikuttaa suuresti palkattava opetushenkilöstö, yrityksen johto sekä hostellin työntekijät. Sopivan, uusista opetusmetodeista kiinnostuneen yhteistyöoppilaitoksen löytäminen ja hinnoista neuvottelemisen vaativat henkilön, joka on perehtynyt hyvin aiheeseen ja jolla on kokemusta erilaisista oppilaitoksen rahoituskuvioista.

Työelämäyhteistyö nousee tärkeään asemaan etsittäessä opiskelijoille jatkotyöpaikkoja, tähän olisi mahdollista soveltaa esim. talentpikatreffit -konseptia, jossa työnantajat tapaa työnhakijoita kahden kesken n. 6 minuutin ajan, jolloin hakijat esittäytyvät. Tämän jälkeen vaihdetaan taas pareja. Työnantaja tapaa siis lyhyessä ajassa useita potentiaalisia rekrytoitavia. (Keskuspuiston ammattiopisto 2015). Sana siitä, että koulutuksen suorittaneet ovat työllistyneet hyvin lisää varmasti koulutuksen vetovoimaa.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimuskohteet

Tutkimus antoi selkeän kuvan toimintaympäristöistä, vastuullisesta liiketoiminnasta, joka on yksi Opetushotellin kantavia perusajatuksia sekä ammatillisen koulutuksen muutoksesta, jonka pohjalta uusi koulutusinnovaatio syntyi. Tässä tutkimuksessa analysoin aluksi matkailu- ja majoitusalan sekä nykyisten Helsingin hotellien ja hostellien toimintaympäristöä. Toimintaympäristöt vaihtelevat eripuolilla Suomea ja uusi analyysi on tehtävä aina, kun suunnitellaan uutta Opetushotellia. PESTE-analyysin tulokset ovat yhtäpitäviä koko Suomea ajatellen.

Tässä työssä on käytettiin tiedonkeruumenetelmänä haastatteluja. Haastattelin aikuis- ja perusasteen ammatillisia opettajia, jotka vastaavat Opetushotellin toimintaan liittyvien alojen opiskelijoiden työssäoppimisesta (liite 1) sekä työvoimahallinnon edustajaa, joka vastaa ammatillisesta työvoimakoulutuksesta. Opettajien haastatteluilla pyrin kartoittamaan opettajien resursseja, näyttöjen määrää työssäoppimisissa, ohjauksen tarvetta, hyviä käytänteitä sekä etsimään uusia ideoita. Opettajien ohjausresurssit vaihtelivat jonkin verran riippuen työnantajana toimivasta oppilaitoksesta. Näyttöjä pyritään nykyään tekemään pääosin aidoissa työympäristöissä. Opiskelijoiden ohjauksen tarve on hyvin yksilöllistä. Lähes kaikki opettajat olivat sitä mieltä, että aidoissa työelämän tilanteissa oppiminen oli kaikkein parasta opiskelijan kannalta. Onnistunut työssäoppiminen kuvattiin tarpeeksi pitkäksi kestoaltaan, monipuoliseksi, työnohjausta oli tarpeeksi saatavilla ja opiskelija työllistyi jakson lopuksi. Nämä tulokset ovat yleistettävissä koko maahan.

Tämän opinnäytetyön lähestymistapana käytettiin innovaatioiden tuottamista, joka lähti halusta luoda uusi innovaatio matkailu-, ravintola-, hotelli- ja puhdistuspalvelujenalan koulutukseen. Työssäoppimisesta vastaavien opettajien haastattelut (liite 1) tukivat ajatustani aidossa oppimisympäristössä tapahtuvasta opiskelusta ja reflektoin tuloksia mielessäni, ja mietin, kuinka tämän saa parhaiten liitettyä innovointiin.

Opinnäytetyön pääkysymykset ohjasivat tutkimuksen kulkua, ja niihin kaikkiin löydettiin vastaukset, joiden perusteella Opetushotellin perustamiselle ei löytynyt esteitä.

Opetushotellin toiminnan pääasiallinen rahoitus muodostuu työhallinnon rahoittaman työvoimakoulutuksen toteuttajalle maksettavista maksuista, joiden määrä on noin 40e/opiskelija/ koulutuspäivä. Työvoimakoulutuksen tarve saattaa vaihdella eripuolilla Suomea. Siinä vaiheessa, kun uutta Opetushotellia lähdetään suunnittelemaan, on aina selvitettävä uudelleen rahoitusvaihtoehdot. Erilaisia tukia on myös saatavissa riippuen kohteen sijainnista.

Aihettani sivuavasti on aiemmin tutkinut Leena Pokkinen (2010), hänen opinnäytetyönsä tavoitteena oli luoda malli uudenaikaiseen työelämän ja koulutuksen väliseen yhteistyöhön. Hänen saamansa tulokset kehittämismallista olivat lupaavia: osa opiskelijoista työllistyi, osa sai työssäoppimispaikan ja kaikki opiskelijat saivat positiivisia kokemuksia aidoista työelämätilanteista.

Jatkotutkimusta olisi hyvä suorittaa Opetushotellin toimittua vähintään vuoden, siinä vaiheessa voisi ainakin tutkia, miten ja mihin opiskelijat ovat sijoittuneet työelämässä, ja miten tältä osin opetusta kannattaisi muuttaa.

Opetushotellin palvelun laatu on pidettävä korkeana, jotta opiskelijat oppivat oikeanlaisen palvelukulttuurin. Toisena mielenkiintoisena jatkotutkimus kohteena olisikin uudistunutta palvelua saaneiden hostellin asiakkaiden asiakastyytyväisyys, heidän kehittämisehdotuksensa ja se mihin ollaan tyytyväisiä.

Myös henkilöstön ammattitaito on pidettävä jatkuvasti korkeana ja ajan tasalla, koulutuksen tarpeen kartoitukseen tähtäävällä tutkimuksella voitaisiin selvittää, mitä osa-alueita olisi tähdellisintä lisäkouluttaa henkilökunnalle.

Tulevaisuuden kannalta toimintaympäristön jatkuva analysoiminen ja muutosten ennakointi sekä erilaisten signaalien tulkitseminen ovat myös tärkeitä tutkimuskohteita.

Lähteet

Aula, P & Heinonen, J. 2002. Maine menestystekijänä. WSOY. Helsinki:

Breaking travel news. 2015. Top travel mobile experiences almost as good as traditional sites. Luettavissa: <http://www.breakingtravelnews.com/news/article/top-travel-mobile-experiences-almost-as-good-as-traditional-sites/>. Luettu 5.5.2015

Cooper R. & Edgett S. 2008. Ideation for product innovation: What are the best methods? Reference paper 29. Product development institute Inc. Luettavissa: http://www.stage-gate.net/downloads/wp/wp_29.pdf. Luettu 28.10.2015

Expedia. 2015. Technology travel trends for 2015. Luettavissa: <http://viewfinder.expedia.com/tips-trends/technology-travel-trends-for-2015>. Luettu 5.5.2015

Fast Future. 2014 . Hotels 2020 – Beyond Segmentation. Luettavissa: <http://fastfuture.com/?p=297>. Luettu 5.10.2014

Finpro. VisitFinland, Tutkimukset ja tilastot. Luettavissa: <http://www.visitfinland.fi/>. Luettu 19.4.2015

Forbes. 2014. Hottest travel trends for 2015. Luettavissa: <http://www.forbes.com/sites/alexandratalty/2014/11/07/hottest-travel-trends-for-2015/>. Luettu 5.5.2015

Haaga-Helia. 2007. Huomisen hotelli –projekti. Luettavissa: http://fhot.fi/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1. Luettu 22.11.2015

Haanpää, M., Hakkarainen, M. & Kaihua, H. (toim.) 2013. Oppiva matkailu. Hansaprint Oy. Vantaa

Harju-Autti, A. 2009. Toimialaraportit, Majoitustoiminta. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki.

Heikkinen, V.A., Kortelampi, S. & Verhelä, P. 2015. Vieraanvaraisuusalan peruskäsitteet. Haaga-Helia

Heinonen, S., Hietanen, O. & Ruotsalainen J. 2011. Mustat joutsenet Turun kulttuuripääkaupungissa. 27.5.2011 ja 3.11.2011 pidettyjen Tulevaisuusklirikoiden raportti. Luettavissa: https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2011_13.pdf. Luettu 5.10.2015

Heiskanen, E. 2004 (toim.). Ympäristö ja liiketoiminta. Oy Yliopistokustannus University Press Finland Ltd. Helsinki

Helsingin kaupunki. 2015.Helsingin matkailu -sivusto. Luettavissa: <http://www.visithelsinki.fi/>. Luettu 24.4.2015

Helsingin Sanomat, 2015. Keitä pakolaiset ovat ja miksi he tulevat juuri nyt? 31 kysymystä ja vastausta. Luettavissa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1441704099104>. Luettu 29.9.2015

Helsingin seudun liikenne. 2015. Kehärata. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/kehärata>. Luettu 19.4.2015

Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisu. 2005. Toiminta suunnitelmaksi – opas erityisopetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman laadintaan. Saarijärven Offset Oy. Hämeenlinna.

Hämäläinen, T. 2011. Hyvinvointi nyky-yhteiskunnassa. Luettavissa: <http://www.sitra.fi/blogi/hyvinvointi/hyvinvointi-nyky-yhteiskunnassa>. Luettu 19.4.2015

Johnson, G. ja Scholes, K. 1999. Exploring Corporate Strategy. Prentice Hall Europe.

Juholin, E. 2004. Cosmopolis – Yhteiskuntavastuusta yrityskansalaisuuteen. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Kamensky, M. 2014. Strateginen johtaminen: Menestyksen timantti. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Keskuspuiston ammattiopisto. 2014. Opinnollistaminen. Luettavissa: <http://www.keskuspuisto.fi/opinnollistaminen>. Luettu 17.3.2015

Keskuspuiston ammattiopisto. 2015. Talentpikatreffit työnhakuun. Luettavissa: <http://www.slideshare.net/KeskuspuistonAO/vaihtoehtoja-on-talentpikatreffit-konseptilla-tehokkuutta-tynhakuun-annika-lipponen>. Luettu 12.11.2015

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.

Lapin korkeakoulukonserni. 2012. Ennakoinnista työkaluja tulevaisuuden haasteisiin. Luettavissa: <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Ennakointi/fi/Matkailun-ennakointi/Mita-on-matkailun-ennakointi>. Luettu 17.2.2015

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Ry. Toimiala. Luettavissa: <http://www.mara.fi/taloudellinen-vastuu/>. Luettu 12.2.2014

Matkailu vuonna 2020 – faktaa ja fiktiota. 2004 Mek.

MTV. 2009. Erityisoppilaiden määrä tuplaantuu. Luettavissa: <http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2009/08/933216/erityisoppilaiden-maara-tuplaantunut>. Luettu 23.11.2011

Ojasalo, K, Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. WSOYpro Oy

Opetushallitus. 2010. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Luettavissa:
http://www.oph.fi/download/130990_matkailu_ravitsemis_ja_talousala_esite.pdf
Luettu 12.4.2015

Opetushallitus. 2015a. Näyttötutkintojen perusteet 1.1.2015. Luettavissa:
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/nayttotutkintojen_perusteet.
Luettu 15.7.2015

Opetushallitus. 2015b. Ammatillisten perustutkintojen perusteiden toimeenpano ammatillisessa peruskoulutuksessa. Oppaat ja käsikirjat 2015:10.

Opetushallitus. 2015c. Ammatillinen koulutusvienti. Luettavissa:
<http://www.ammatillinenkoulutusvienti.fi/>. Luettu 22.11.2015.

Opetusministeriö. 2015a. Opintopolku. Luettavissa: <https://opintopolku.fi>. Luettu 12.4.2015

Opetusministeriö. 2015b. Aikuiskoulutuksen hallinto, ohjaus ja rahoitus. Luettavissa:
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/hallinto_ohjaus_ja_rahoytus/?lang=fi. Luettu 5.8.2015

Pokkinen, L. 2010. Työelämä- ja oppilaitosyhteistyön kehittäminen hotelli-, ravintola- ja catering-alan koulutuksessa Kainuun Ammattiopiston Kuusamon toimipaikassa. Luettavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/24110/Pokkinen_Leena.pdf?sequence=1. Luettu 2.12.2015

Prashnig, B. 1996. Eläköön erilaisuus. Ateena kustannus. Jyväskylä.

Pyykkö, M. 2011. Minustako yrittäjä? WSOYpro Oy

Rantapallo Oy. 2013a. Hotellitrendit. Luettavissa:

<http://www.rantapallo.fi/hotellit/nama-hotellitrendit-ovat-pinnalla/>. Luettu: 3.5.2015

Rantapallo Oy. 2013b. Hotelliketju uudistuu. Luettavissa:

<http://www.rantapallo.fi/matkailu/smoothie-baareja-ja-suklaasuihkulahteita-hotelliketju-uudistuu/>. Luettu 3.5.2015

Sosiaalisen median sanasto. 2010. Luettavissa:

http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto

Luettu 6.4.2015

Suomen hostellijärjestö. 2015. Luettavissa: <http://www.hihostels.fi/>. Luettu 22.11.2015

Suomen matkailustrategia 2020 - 4 hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä. Luettavissa:

https://www.tem.fi/files/36953/Suomen_matkailustrategia_2020.pdf. Luettu 2.11.2014

Suomen Pankki. 2015. Talouden ennuste. Luettavissa:

<http://www.eurojatalous.fi/fi/2015/3/suomi-jaa-yha-kauemmas-euroalueen-kasvusta/>. Luettu 12.10.2015

Tilastokeskus. 2015a. Raju pudotus ulkomaisten matkailijoiden yöpymisissä tammi-kuussa 2015. Luettavissa:

http://www.stat.fi/til/matk/2015/01/matk_2015_01_2015-03-19_tie_001_fi.html.

Luettu 31.3.2015

Tilastokeskus. 2014. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 2,9 prosenttia kesäkuussa 2014. Luettavissa:

http://www.stat.fi/til/matk/2014/06/matk_2014_06_2014-08-21_tie_001_fi.html.

Luettu 25.11.2014

Tilastokeskus. Majoitustilasto 2014 syyskuu. Luettavissa:

http://www.stat.fi/til/matk/2014/09/matk_2014_09_2014-11-20_tie_001_fi.html.

Luettu 25.11.2014

Tilastokeskus. 2015b. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 4,1 prosenttia elokuussa. Luettavissa:

http://www.stat.fi/til/matk/2015/08/matk_2015_08_2015-10-22_tie_001_fi.html.

Luettu 18.11.2015

Tynjälä, P & Collin, K. 2000. Koulutuksen ja työelämän yhteistyö – pedagogisia näkökulmia. Aikuiskasvatus 4/2000, 293 – 303. Luettavissa:

<http://www.ucb.ac.uk/home.aspx>. Luettu 29.12.2012

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015a. Julkinen hankinta. Luettavissa:

<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/>. Luettu 11.11.2015

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015b. Yhdessä enemmän- kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Luettavissa:

https://www.tem.fi/files/41898/TEMrap_2_2015_16012015.pdf. Luettu 10.10.2015

Uudenmaan elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskus 2011. Palvelualojen osaamistarpeiden ennakoitiselvitys.

Vastaanottokeskusinfo. 2015. Luettavissa:

<http://vastaanottokeskusinfo.wikidot.com/espoo> Luettu 10.10.2015

Wikipedia. Hotel amenity. Luettavissa: http://en.wikipedia.org/wiki/Hotel_amenity.

Luettu: 26.4.2015

Wikipedia. Sosiaalinen media. Luettavissa:

http://fi.wikipedia.org/wiki/Sosiaalinen_media

Luettu 6.4.2015

Yahoo travel. 2015. Because You NEED That Fragrance Butler: Over-the-Top Hotel Amenities. Luettavissa: <https://www.yahoo.com/travel/over-the-top-hotel-amenities-c1428447297055/photo-glamorous-minibars-photo-1428447800168.html>. Luettu 26.4.2015

Yrittäjät 2012. Arvonlisäverokannat Suomessa. Luettavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/verotus/arvonlisaverokannatsuomessa/>
Luettu: 29.12.2012

Liitteet

Liite 1. Työssäoppimisesta vastaavien ammatillisten opettajien haastattelut

OPETUSALANA MATKAILUPALVELUJEN TUOTTAJAT JA VASTAANOTTOVIRKAILIJAT

HAASTATELTAVA A:

K: Missä opiskelijat suorittavat nyt työssäoppimisen?

V: Riippuen tietysti mistä päin ovat tulleet opiskelemaan, osa lähtee kotipaikkakunnalleen muualle päin Suomea, mutta sanotaanko suurin osa kuitenkin tässä Uudellamaalla. Pääkaupunkiseudulla ja sitten tietenkin tässä lähi kunnissa, Kerava, Tuusula, Hyvinkää, Riihimäki, suurin osa tässä lähistöllä.

K: Paljonko teillä on opiskelijoita työssäoppimassa vuosittain?

V: Tota ootas nyt pitää vähän laskea, meil on tällä hetkellä ryhmiä sillä tavalla, meil on talossa kaks vastaanottovirkailija ryhmää, vähän vaikeaa on, pitäis vähän laskea tota tarkemmin. Mut kaks vastaanotto virkailija ryhmää ja sit meil on kaks matkailualan ryhmää tällä hetkellä ja tietysti vähän vaihtelevia määriäkin. Meil on tota ensimmäistä kertaa tällä 1+1 mallilla ylioppilaspohjainen matkailualan koulutus, että ovat koko ensimmäisen vuoden koulussa, sitte on koko toinen vuosi lähestulkoon työssäoppimista. Siin on muutamia kertoja sitten vaan kokoonnutaan välillä koululle, mutta tota se on useemmissa työssäoppimispaikoissa riippuen mistä tutkinnon osista niitä näyttöjä sitten mihinkin jaksoon sisältyy, sit sillä tavalla soveltuvia paikkoja. Täytyy katsoa, et ne näytöt onnistuu.

K: Kuka hankkii työssäoppimispaikat?

V: No opiskelijat itse pääsääntöisesti hankkii, mutta totta kai sitte autetaan, jos joku ei jostain syystä paikkaa saa.

K: Suoritetaanko työssäoppimisessa näyttöjä?

V: jokaiseen tutkinnon osaan sisältyy näyttö, peruskoulupohjasilla on vähän enemmän ja ylioppilaspohjaset saa sitte hyväksluettua, osan heil on vähän vähemmän sitte, oiskohan ylioppilaspohjasilla viis näyttöä ja sitte peruskoulupohjasilla muistaakseni kuus. Kuus näyttöä, mutta suurin osa on työelämässä.

K: Mikä on opiskelijoiden ohjauksen tarve työssäoppimispaikan puolelta?

V: No sekin riippuu ihan hirveen paljon paikasta ja sitten opiskelijasta. On tietenkin sellasia opiskelijoita, jotka tarvii enemmän sitä ohjausta ja sitten taas on paikkoja jossa ohjataan hyvin ja joissain sit vähän vähemmän, että se on kauheen yksilöllistä sitte mutta tota pääsääntöisesti niin hyvin kyllä pärjäävät, että niit yleensä käydään katsomassa jakson alkupuolel, just ne näyttökuviot läpi, sitte arviointikeskustelu jakson loppupuolella. Toki sitte muuten sähköpostin välityksellä tai puhelimitse ollaan yhteyksissä sekä opiskelijaan, että sit siihen työpaikkaohjaajaan.

K: Onko ollut työlästä saada työssäoppimispaikkoja?

V: No sanotaan, että vastaanottovirkailijoilla aika hyvin paikkoja löytyy, tietysti kun hotelleja pääkaupunkiseudulla on niin paljon, mutta sitte matkailualan paikat on välillä vähän kiven alla, erityisesti ohjelmapalveluyritykset. Kun tos matkailualan perustutkinnossahan yleensä tota myöskin suorittaa jossain majotusliikkees yhen työssäoppimisjakson, site yks jakso on jossain, pääsääntöisesti ohjelmapalveluyrityksesä. Sitte on valinnaisia tutkinnon osia, myöskin henkilökohtaistetaan sillä tavalla, ett joku voi suorittaa vaikka kokouspalvelut, joku matkailupalvelujen tuotteistamisen, majotusliikkeen varaustoimet, eli myöskin toisesta tutkinnosta voi ottaa sitten niitä valinnaisia tutkinnonosia vähän opiskelijan kiinnostuksen mukaan ja sen paikankin mukaan, mitkä siellä tutkinnossa parhaiten, sitten onnistuu. Eli vastaanottovirkailijahan on eri tutkinto hotelli, ravintola ja cateringalan perustutkinto ja sitten taas matkailupalvelujen tuottaja on matkailupalvelujen perustutkinto. Ne on kaks eri tutkinto.

K: Mikä toimii hyvin työssäoppimisessa?

V: No kyllä minun mielestä parhaiten ne siellä käytännössä oppii ne työtehtävät, jos ajatellaan esimerkiks vastaanottovirkailijaa, niin pääsee oikeesti tekemään ja käyttämään hotellijärjestelmää. Toki meilläkin on hotellijärjestelmän opetusta koulussa, mut eihän se ihan sama asia ole kun sitte työelämässä, kun oikeesti pääsee tekemään sitä työtä. Sama juttu sit tietysti kielitaidon kannalta, kun pääkaupunkiseudulla hotelleissa melkein työkieli on se englanti, englannin osaaminen varsinkin kyllä sitte vahvistuu ja sanotaan hotellisanasto ja näin. Ruotsia opiskelijat on aika arkoja puhumaan, se on niinku sellanen, mikä aika usein jää näyttämättäkin, että niitä sitte täydennellään niitä ruotsin näyttöjä myöhemmin. Ja vaikka oliskin ruotsalaisia asiakkaita niin opiskelijat on hirveen arkoja sitä puhumaan, vaikka olis ylioppilaspohjasiakin opiskelijoita, joilla on vähän enemmän opintoja taustalla, niin se on sitte sellanen mikä on vähän ongelmallinen, se on kaikissa tutkinnonosissa vaaditaan myöskin se ruotsin osaaminen.

K: Paljonko opettajalla on resurssia työssäoppimisen ohjaamiseen ja riittääkö se?

V: Tällä hetkellä tota 1,6 tuntia per opiskelija per viikko. Ja kyllä se riittää ihan hyvin ja niinku sanoin niin jonkun kohalla menee paljo enemmän aikaa kun sitte taas jonkun toisen kohalla, et varmaan keskimääräsest riittää ihan hyvin. Mä itse käytän Moodle oppimisalustaa sitte myöskin työssäoppimisen ohjaukseen, et sitte sinne opiskelijat käy kolme kertaa jakson aikana kirjoittelemassa kuulumisia ja tota löytyy sitte kaikki materiaalit, arviointikriteerit ja tota jaksojen tavoitteet ja muut sitte ja palauttavat näyttösuunnitelmat sitte sinne Moodleen ja se on mun mielest ollu ihan toimiva käytäntö kyllä ja samalla sitte tietysti kuulevat toistensakin kokemuksia, ne on kaikkien nähtävillä sitte ne palautteet mitä sinne kirjoitellaan.

K: Jos taivas olisi rajana miten työssäoppiminen hoituisi tai vaihtoehtoisesti kuvaa erittäin onnistunut työssäoppiminen?

V: No onnistunut työssäoppimiskokemus, tota ihan parhaimmillaan se on tietysti sitäkin, ett itselläkin on pitkä työtausta, paitsi tota opettajana niin myöskin alalta, että on paljo tässä vuosienvarrella tullu hyviä yhteistyökumppaneita. Ett jos se ohjaajakin on sellanen mun hyvä tuttu, niin tavalan se yhteistyö on silloin niinku helppoo, mä tiedän että mä voin luottaa siihen, että siinä paikassa ohjataan hyvin ja opiskelijat pääsee tekemään oikeita asioita, ja näin pois päin. Ja sitte tietysti, että opiskelijalla on riittävät

valmiudet, että on ne perusasiat opittu koulussa ja sitte lähetään sinne työelämään harjottelemaan niitä taitoja. Sitte mikä mun mielestä on tärkeää, niin se, että se jakso on riittävän pitkä, ett meil on vähintään 8 viikon työssäoppimisjaksoja, me ollaan todettu että aikasemmin oli neljäkin viikkoo lyhimät jaksot, niin siitä tuli palautetta sekä opiskelijoilta että kentältä, ett se on liian lyhyt jakso. Siin ei oikein ehdi muuta kun just tutustua taloon ja oppia ihan perusasioita, että sen jälkeen oikeestaan vasta alkaa se kunnollinen oppiminen ett siitä on molemmille osapuolille sitte hyötyä. Ett riittävän pitkä jakso ja tota parhaimmillanhan tietysti sit käy niin, ett opiskelijat työllistyy näihin työssäoppimispaikkoihin, joko keikkatyöntekijöinä tai sitte saavat työpaikan. Mul on esimerkiks tässä tänä keväänä valmistuu vastaanottovirkailijaryhmä, niin aika moni menee nyt jo palkalliseen työssäoppimiseen nyt jo sitte keväällä, kun heil on viimeinen työssäoppimisjakso. Silloin se on tietysti mun mielestä ihan parhaimmalla tavalla onnistunu se jako, että on sitte työllistytty myöskin. Toisaalta on sitte, että suositellaan, että opiskelijat menee eri tyypisiin paikkoihin, että saa kokemusta ketjuhotellissa työskentelystä tietysti ja sitte yksityiseltä ja vähä erilaisita järjestelmia ja muuta ja sitte tietysti ulkomaan jaksoille kannustetaan tietysti kovasti lähtemään, että karttuu sitä kielitaitoa ja muuta sitten lisäksi, että semmosta.

HAASTATELTAVA B:

K: Missä opiskelijat suorittavat nyt työssäoppimisen?

V: Tota ne on tällä hetkellä topissa, suurin osa on Lapissa, pari ulkomailla ja ihan muutama täällä Helsingissä.

K: Paljonko teillä on opiskelijoita työssäoppimassa vuosittain?

V: Tota mul on alle 20 per luokka ja meil on kolme luokkaastetta.

K: Kuinka pitkä teidän työssäoppimiset on?

V: 10-20 ov:tä

K: Kuka hankkii työssäoppimispaikat?

V: Pääsääntösessti itse, onhana meillä tietenkin hyvät verkostot joka puolelle.

K: Suoritetaanko työssäoppimisessa näyttöjä?

V: Kyllä suoritetaan

K: Mikä on opiskelijoiden ohjauksen tarve työssäoppimispaikan puolelta?

V: No tota, sehän riippuu ihan opiskelijasta ja niistä työtehtävistä mitä heillä siellä on, että tota vaihtelee huomattavan paljon. Ei pysty sanomaan mitään tunti määriä.

K: Onko ollut työlästä saada työssäoppimispaikkoja?

V: Sekin vaihtelee, pääsääntösessti kaikki on kyllä työllistyneet aina.

K: Mikä toimii hyvin työssäoppimisessa?

V: Opiskelijoiden näkökulmastahan se on ihan paraste, että pääsee kontaktiin työelämään, näkee ihan käytännössä niitä työtehtäviä ja opettajan kannalta on parhaita ne ahaa-elämykset opiskelijoilla, että toisetkin osaa jotakin ja ymmärtää sen opiskelun ja opiskeltujen aineiden merkityksen siellä oikeesti käytännön työssä. Oikeita tähtihetkiä!

K: Paljonko opettajalla on resurssia työssäoppimisen ohjaamiseen ja riittääkö se?

V: Se on nyt vähän vaihdellut vuosittain, mut se on tota, se on noin kaks tuntia per opiskelija per viikko. Sen riittävyys vähän riippuu, jottenkin opiskelijoitten kohdalla se riittää ja sitten jotkut tarvii vähän enemmän tukea. Toki mitä enemmän sitä resurssia on niin sitä enemmän sitä yhteistyötä voi sitte tehdä sen työssäoppimispaikan kanssa. Kyllä sillä pärjää.

K: Jos taivas olisi rajana miten työssäoppiminen hoituisi tai vaihtoehtoisesti kuvaa erittäin onnistunut työssäoppiminen?

V: No ainakin se ois sellanen työssäoppimispaikka, missä opiskelija pääsis monipuolisesti tekemään niitä työtehtäviä, ja tota tietenkkin, että hänellä ois tiivisti siinä se työnohjaaja myös mukana, ja tota opettajalla olis rajattomat resurssit olla mukana siinä opiskelijan tekemisessä, jos taivas ois rajana. Ja tota mitähän muuta ja sit tietenkkin se jatkumo olis ihan loistavaa, työpaikat ja työssäoppimispaikat vois tarjota pitempiä ja lyhyempiä jaksoja ja ois tiivisti yhteistyössä sen koulun kanssa muulloinkin, kun siinä työssäoppimisessa.

OPETUSALANA LAITOSHUOLTAJIEN AMMATITUTKINTO

HAASTATELTAVA

K: Missä opiskelijat suorittavat nyt työssäoppimisen?

V: No kauheen monenlaisissa paikoissa, sairaaloissa, erilaisissa toimistotiloissa, öö missähän niitä nyt on ollu, vanhustentaloissa, kerran on ollu hotellissakin, muuta ei oo ollu sen enempää, se on aika rankka näille se paikka.

K: Paljonko teillä on opiskelijoita työssäoppimassa vuosittain?

V: Kaikkiaan menee työssäoppimaan, kuinkahan paljo mulla aina kerrallaan, sanotaan että semmonen varmaan satakunta opiskelijaa aina vuoden aikana pyörii siinä, no ei ehkä niin paljo, sanotaan että 80, niitähän alottaa aina neljä kertaa vuodessa uudet opiskelijat ja niitä on vanhoja ja uusia. Jos niitä kymmenkunta alottaa kerrallaan, mutta siis, siis on tota, sit on ne vanhat viel sieltä jäljellä. Kauheen vaikee arvioida, no sanotaan että 60.

K: Kuinka pitkät työssäoppimiset teillä on?

V: Toihan on sellanen opiskelu, että siinä jokaisella on henkilökohtanen se polku, että opiskeluaikahan on 1½ vuotta, mut harvemmin kukaan on niin pitkään. Sanotaan noin palttiarallaa 8 kuukautta on sellanen varmaan keskimääräinen valmistumisaika, mistä kaks kuukautta on lähiopetusta noin suurin piirtein.

K: Kuka hankkii työssäoppimispaikat?

V: No pääsääntöisesti opiskelijat

K: Suoritetaanko työssäoppimisessa näyttöjä?

V: Joo, joo tai tutkintotilaisuuksia ne on niinku virallisella nimellä

K: Mikä on opiskelijoiden ohjauksen tarve työssäoppimispaikan puolelta?

V: sehän kans riippuu niin paljon siitä työssäoppijasta, että tota joillekin riittää se muutaman viikon perehdytys, mutta sitte joittenkin kans ollaan niinkun ihan parityöskentelynä sen koko opiskelun ajan. Ei siihen ole mitään nyrkkisääntöä.

K: Onko ollut työlästä saada työssäoppimispaikkoja?

V: No joillekin on, joillekin ei. Sanotaan että kielitaito on usein suurin haaste siinä ja sitte tota, hyvin vahva erityisyys niin saattaa hankaloittaa, mut sit me ollaan kyllä tehty sellasia luovia ratkasuja, jos on oikein vahvasti erityisen tuen tarpeessa, niin me ollaan hankittu siihen sopivaa paikkaa, että sitte, ett siihen mä oon sitte ite osallistunu, et sitte ollaan tämmösiä niinkun, sanotaan et jos on vaikka hyvin vahvast mielenterveydellisiä ongelmia, jotka vaatii siite erityistä tukea, niin sit ollaan johonkin mielenterveyden keskusliittoon tai johonkin tällaseen, sen tapasiin paikkoihin mis ymmärretään tätä opiskelijaa, järjestetty.

K: Paljonko opettajalla on resursseja työssäoppimisen ohjaamiseen ja riittääkö se?

V: Onhan siihen käytännössä laskettu, mut todellisuudessahan se ei, ei tota toteudu niin hyvin, mut sanotaan, kun niihin on ihan määrät laskettu, mut voi en mä nyt muista niit ulkoo. tällä hetkellä mä tunnen, et mulla on riittävästi resursseja, kun mul on nyt ollu siinä osittain mukana ohjaaja ja oon saannu käyttää häntä myös.

K: Jos taivas olisi rajana miten työssäoppiminen hoituisi tai vaihtoehtoisesti kuvaa erittäin onnistunut työssäoppiminen?

V: Siis mä kuvaan sen erittäin onnistuneen työssäoppimisen, että esimerkiksi yks tällä hetkellä sellanen tutkinnonsuorittaja, joka keskeytti tossa aikasemmin opiskelut ja tuli uudelleen opiskelemaan, sai harjottelupaikan sairaalasta, nyt on ollu jonkun aikaa harjottelemassa ja tota tässä jut taannoin kävin siinä niin työnantaja kysy multa, että mitenkäs näitten tutkintotilaisuuksien kanssa, että pystytäänkö nopeuttamaan yhtään niiden kanssa. Mä olin vähä silleen, ett ahaa mikä hätänä? Tilanne olikon se, että he halus palkata tän tutkinnonsuorittajan sinne töihin nyt kesällä, vakituiseen työsuhteeseen. Ja hän halus sitte että tutkinto on suoritettu, että he pystyy todella tekee sen vakituisen työsuhteen, koska se on laitoshuoltajan ammatti tutkinto on edellytyksenä, et pystyy vakkarin tekemään. Ja mun mielest täs on niin kun oivallinen, hyvä esimerkki siitä, kun kaikki menee hienosti opiskelijan kannalta ja työnantajan kannalta, molemmat on ollu äärettömän tyytyväisiä tähän tilanteeseen.

Liite 2. Malli opinnollistamisesta

OPINNOLLISTAMINEN

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA CATERING-ALAN TUTKINTO /

SUURKEITTIÖN RUOKATUOTANTO

TYÖNTEKIJÄN NIMI: _____

TYÖPAIKKAOHJAAJA: _____

AJALTA: _____

Ammattitaitovaatimukset	Työtehtävät työpaikalla	Työntekijän itsearviointi	Ohjaajan arviointi
Työntekijä osaa:		OSAAN/PVM	OSAA/PVM
muokkaa ruokaohjeet tarvittavalle asiakasmäärälle sopivaksi			
noudattaa ravitsemussuosituksia			
suunnittelee ruokalajien valmistusvaiheet, ajoituksen ja jakoituksen			
valmistaa ruokalajeja ja leivonnaisia vakioitujen ruokaohjeiden mukaisesti			
muuntaa ruokaohjeita erityisruokavalioiksi sopiviksi asiakkaiden tai asiakasryhmien mukaan			
valmistaa ruokia suurkeittiön koneilla ja laitteilla			
laittaa ruokalajeja tarjolle ja tarvittaessa pakkaa ruokalajit kuljetusta varten			
osallistuu toiminta-ajatuksen tai liikeidean mukaiseen asiakaspalveluun			

neuvoo ja ohjaa tarvittaessa ravitsemuskäyttäytymistä			
tekee esivalmistelut seuraavaa päivää varten			
siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja			
noudattaa omavalvontasuunnitelmaa			

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa, laittaa esille ruokalistan mukaisia ruokia **ja leivonnaisia** asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeet ja ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta ruokaohjeiden muuntaminen, ravitsemussuositusten noudattaminen ja erityisruokavalioiden tunteminen
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet sekä arviointikriteerit **T1** tasolle (tydyttävä). Ammatillisessa koulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

1.TYÖPROSESSIN HALLINTA	Tyydyttävä T1
Työvuorossa toimiminen	<ul style="list-style-type: none"> - tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan - noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista

Suurkeittiön ruoanvalmistuksessa toimiminen	<ul style="list-style-type: none"> - toimii valmiin suunnitelman mukaan - ottaa oman työn suunnittelussa huomioon työturvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa - valmistaa vakioitujen ruokaohjeiden mukaan tavallisimpia ruokia ja leivonnaisia - valmistaa ravitsevaa ja maukasta ruokaa ohjeiden mukaan
Ruolanlaadun varmistaminen	<ul style="list-style-type: none"> - maistaa ja maustaa ruoan maukkaaksi ohjeiden mukaisesti
Esille laittaminen ja pakkaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - laittaa ruokalajeja tarjolle sekä tarvittaessa pakkaa ja lähettää ruoat ja tarvikkeet kuljetettaviksi
Asiakaspalvelussa toimiminen	<ul style="list-style-type: none"> - toimii tarvittaessa asiakaspalvelutehtävissä toisen apuna - käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi asiakkaiden kanssa palvelutilanteissa - tekee tarvittaessa ravitsemissuosituksen mukaisen malliannoksen ohjeen mukaan - opastaa tarvittaessa asiakkaita ohjeen mukaan ravitsemissuositusten mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen ja suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin
Seuraavaan päivään tai työvuoroon valmistautuminen	<ul style="list-style-type: none"> - tekee ohjattuna esivalmistelutöitä
Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	<ul style="list-style-type: none"> - siistii ja järjestää työ- ja asiakastiloja ohjeen mukaan - toimii tarvittaessa astiahuollontehtävissä - puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat ohjeen mukaan
2. TYÖMENETELMIEN,- VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA	Tyydyttävä T1
Suurkeittiön koneiden ja laitteiden käyttö	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää keskeisimpiä suurkeittiön koneita ja laitteita taloudellisesti ja turvallisesti
Raaka-aineiden käyttö	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää suurkeittiön ruokien raaka-aineita ja komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	<ul style="list-style-type: none"> - valmistaa ohjeiden mukaan suuria annosmääriä niille soveltuvilla menetelmillä
3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA	Tyydyttävä T1
Toimialan ja ruoka- ja tapakulttuurin tunteminen	<ul style="list-style-type: none"> - toimii ohjeiden mukaan suurkeittiön asiakasryhmien tarpeiden ja ruoka- ja tapakulttuurin mukaisesti

Ruokaohjeiden muuntaminen	- suurentaa ja pienentää ohjattuna ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä
Ravitsemussuositusten noudattaminen	- tuntee oman toimipaikkansa asiakasryhmän ravitsemussuositukset siten, että pystyy valmistamaan ravitsemussuositusten mukaista, maukasta ja terveellistä ruokaa
Erytisuokavalioiden tunteminen	- on perehtynyt ruokaohjeisiin ja muuntaa ohjattuna ruokaohjeita erityisuokavalioiden sopivaksi - tulkitsee raaka-aineiden ja valmisteiden tuoteselosteita siten, että käyttää erityisuokavalioiden valmistukseen niihin sopivia raaka-aineita

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT	Tyydyttävä T1
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	- pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa
Vuorovaikutus ja yhteistyö	- toimii työryhmän jäsenenä suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä ja yhteistyökumppaneiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa - työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	- noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä - käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita