

Moniosaaja -tulevaisuuden työntekijä

Selvitys palvelualan moniosaajien
osaamisvaatimuksista Pirkanmaalla

Anne Haapalehto

Opinnäytetyö
Joulukuu 2015

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK
Matkailu- ja ravitsemisala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Haapalehto, Anne	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 7.12.2015
	Sivumäärä 92	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: X
Työn nimi Moniosaaja - tulevaisuuden työntekijä Selvitys palvelualan moniosaajien osaamisvaatimuksista Pirkanmaalla		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Tunkkari-Eskelinen, Minna		
Toimeksiantaja(t) Tampereen seudun ammattiopisto		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on tehty Tampereen seudun ammattiopiston toimeksiantona. Opinnäytetyössä on tavoitteena selvittää millaista moniosaamista matkailu-, ravitsemis- ja talousalan työtehtävissä tarvitaan ja mitä moniosaajalla tarkoitetaan. Työssä selvitettiin millaisena alan työelämän edustajat näkevät toimintaympäristöjen ja työtehtävien muutokset ja miten ne vaikuttavat osaamistarpeisiin. Työssä on koottu työelämässä tarvittavat osaamisvaatimukset ja mitä toimialan rajapintoihin liittyvää osaamista voidaan sisällyttää työtehtäviin.</p> <p>Opinnäytetyö on tehty teemahaastattelun avulla. Haastattelut on tehty avoimena teemahaastatteluna 12 henkilölle, jotka toimivat julkisen hallinnon organisaatioissa tai yksityissektorilla matkailu- ja ravitsemisalalla esimiestehtävissä.</p> <p>Työn keskeiset tulokset ovat matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla vaadittavat osaamisvaatimukset. Työssä esille nousivat julkisella sektorilla työtehtäviin ja osaamisvaatimukseen vaikuttavat ruoka- ja siivouspalveluiden yhdistäminen kunnissa sekä tuotantokeittiöiden määrän vähenemisen vaikutukset työtehtäviin. Yksityisellä sektorilla muutokset liittyivät asiakaspalvelutehtävien laajenemiseen siivous-, aula-, kokous- ja turvallisuuspalveluihin.</p> <p>Tulosten avulla voidaan kehittää matkailu- ja ravitsemisalalla koulutusta työelämälähtöiseksi siten, että koulutus tuottaa moniosaajia työelämän tarpeisiin.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Moniosaaminen, moniosaaja, laaja-alainen osaaminen, osaaminen		
Muut tiedot		



Author(s) Haapalehto, Anne	Type of publication Master's thesis	Date 7.12.2015
	Number of pages 92	Language of publication Finnish
		Permission for web publication: X
Title of publication Multitalent -Future employer Report of professionals multitalent competence in hospitality industry in Pirkanmaa region		
Degree programme Master`s Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor(s) Tunkkari-Eskelinen, Minna		
Assigned by Tampere vocational college		
Abstract <p>This master thesis was made for Tampere vocational college. The aim of this thesis is to find out what kind of multitalent knowledge needs there are for work assignment in Tourism-, Catering- and Domestic Services, and what a multitalented worker means. The aim is also find out how working line professionals see the changes in working environments and tasks, and how these changes affect the knowledge needed at work. In this thesis has summed the knowledge requirements in working life and what kind of skills are included when interfacing other tasks within the catering field.</p> <p>The research is qualitative and conducted by a theme interview. Twelve professionals from catering and restaurant field were interviewed. The professionals work as leading professionals in the public sector and private sector. The interviews were carried out by the following themes: the future operating environment, work, knowledge and multitalent knowledge.</p> <p>The central results of this thesis are the knowledge requirements in Tourism-, Catering- and Domestic Services. It shows how the emerging of food and cleaning services in the municipalities has affected the tasks and the skills requirements in public sector, and how the centralizing of food service has affected the tasks. In the private sector the changes are related to customer service, which has become a larger concept including cleaning, lobby, assembly and security services.</p> <p>Whit these results it is possible to develop the training in Tourism-, Catering- and Domestic Services from the working life point of view and to train multitalented workers to fulfill the job requirements.</p>		
Keywords/tags (subjects) Multitalent, knowledge, all-round knowledge, multitalent worker, skills		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Työelämäosaaminen	4
2.1	Osaaminen	4
2.2	Ammattitaito	6
2.3	Asiantuntijuus	7
2.4	Tulevaisuuden osaaminen matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla.....	12
3	Teemahaastattelu ja sen toteuttaminen	20
3.1	Teemahaastattelu ja tutkimuksen tekeminen	21
3.2	Aineiston analysointi	24
4	Tutkimuksen tulokset	25
4.1	Muutokset toimintaympäristöissä	26
4.2	Muutokset työtehtävissä	33
4.3	Osaaminen matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla.....	39
4.4	Moniosaajan uudet osaamisvaatimukset.....	60
5	Pohdinta.....	64
	LÄHTEET	73
	LIITTEET	76
	Liite 1. Haastattelujen analysointi teemoittain.....	76

Kuviot

Kuvio 1.	Osaamisen ja ammattitaidon käsitteistö.	5
Kuvio 2.	Asiantuntijuuden osa-alueet..	8
Kuvio 3.	Tulevaisuuden osaamisen osa-alueet.	19

Taulukot

Taulukko 1. Muutokset toimintaympäristöissä	26
Taulukko 2. Muutokset työtehtävissä	34
Taulukko 3. Osaaminen matkailu-, ravitsemis-, talousalalla	39
Taulukko 4. Toimialojen rajapintaosaaminen	60

1 Johdanto

Opinnäytetyö on tehty Tampereen seudun ammattiopiston toimeksiantona. Tampereen seudun ammattiopisto (TREDU) perustettiin vuonna 2013 Tampereen ammattiopiston ja Pirkanmaan koulutuskonsernin yhdistyessä. Tredussa opiskelee n. 8000 nuorisoalan ja n. 10 000 aikuiskoulutuksen opiskelijaa. Kiinnostus opinnäytetyön aiheeseen nousi vuonna 2010 ammatillisen koulutuksen johtajan Teppo Tapanin kommentista Tampereen kauppakamarilehdessä: *”Olemme Tampereen ammattiopistossa kehittäneet muun muassa kauppakamarin ja EK:n signaalien perusteella ns. tuplatutkintoja. Tällä hetkellä ne ovat oiva väline hankkia osaamis pohjaa ja kilpailuetua tuleville työmarkkinoille.”* Ammatilliset kaksoistutkinnot aloitettiin ensimmäisenä sähköalalla. Hyvien kokemusten ja elinkeinoelämän signaalien pohjalta luotiin Tampereen ammattiopistoon ruoka- ja elintarvikepalveluosastolle ammatillinen kaksoistutkinto, jossa opiskelijat suorittivat neljän vuoden aikana kokin ja leipuri-kondiittorin koulutuksen. Oppilaitoksessamme on ammatillisia kaksoistutkintoja suoritettu aikuiskoulutuksessa lisäämällä catering-alan tutkintoon puhtaanapitoalan osaamista. Ammatillisessa koulutuksessa monet nuoret suorittavat sekä kokin ja tarjoilijan tutkinnon tai tarjoilijan ja hotellivirkailijan tutkinnon. Perinteinen yhdistelmä on ollut myös merkonomiopintojen suorittaminen cateringalan tutkinnon lisäksi.

Tampereen kauppakamari teki tutkimuksen vuonna 2014 Pirkanmaan seudun yrityksille, ja siinä tutkimuksessa yhtenä tulevaisuuden työelämän tarpeena yritykset kokivat, että tarvitaan moniosaajia (Työelämän osaamistarveselvitys-loppuraportti 2014). Työni avulla haluan selvittää, mitä moniosaajilla työelämässä tarkoitetaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla (marata) ja tuoko useamman tutkinnon suorittaminen valmiuksia selviytyä paremmin tulevaisuuden työympäristöissä. Tutkimuskysymyksinä työssäni ovat: Millaista osaamista tarvitaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla? Mitä tarkoitetaan moniosaajalla marata-alalla? Miten muutokset tulevaisuudessa vaikuttavat moniosaajan osaamistarpeisiin?

Tutkimuksessani tulen selvittämään, millaiset ammatilliset kaksoistutkinnot maratalalla tuottavat sellaisia valmiuksia, jotka vastaavat työelämän toiveisiin moniosaajista ja miten helposti moniosaajat voivat sijoittua työelämän rajapintoihin liittyviin työtehtäviin. Lisäksi pyrin löytämään vastauksia siihen, millaisia ammattitaitovaatimuksia tarvitaan, jotta moniosaajat voivat joustavasti siirtyä työelämässä erilaisiin ammatteihin.

2 Työelämäosaaminen

Ammatillista osaamista käsiteltäessä ja arvioitaessa käsitteet ovat osaaminen, työelämäosaaminen, ammattitaito ja asiantuntijuus. Tässä luvussa olen pyrkinyt kuvaamaan, mitä näillä käsitteillä tarkoitetaan ja miten ne liittyvät toisiinsa. Näillä kaikilla käsitteillä on vielä paljon alakäsitteitä, joita olen selvittänyt. Näkökulmana osaamiseen olen halunnut työssäni pitää tulevaisuuden osaamiseen, ja ennakointiraporttien ja megatrendiselvitysten pohjalta olen kerännyt niitä osaamisen alueita, joita tällä hetkellä pidetään tarpeellisina tulevaisuudessa.

2.1 Osaaminen

Osaaminen on todettu tärkeäksi kilpailutekijäksi nopeasti muuttuvassa ja uudistuvassa työelämässä. Osaamista tarvitaan kaikilla elämänalueilla ja ammatissa toimiessa. Osaamista voidaankin pitää yläkäsitteenä ja ammattitaitoa sekä asiantuntijuutta sen alakäsitteinä. (Helakorpi 2005, 56.) Kuvion 1 mukaisesti voidaan todeta, että ammatillinen osaaminen muodostuu ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista sekä henkilön persoonallisuuden eri puolista, joita perimä ja sosiaalinen toimintaympäristö elämän aikana muokkaavat. Ammatillista identiteettiä rakennetaan koko työuran ajan, ja siihen liittyvää osaamista joudutaan määrittelemään uudelleen työtehtävien muuttuessa. Työurat muodostuvat erilaisista tehtävistä, ja jos ammattia vaihdetaan usein, ammatillisen identiteetin rakentamista tehdään koko työuran ajan. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2008, 27; Helakorpi 2004.)



Kuvio 1. Osaamisen ja ammattitaidon käsitteistö. (Helakorpi 2005, 55).

Laaja-alainen osaaminen tarkoittaa työmarkkinoilla sitä, että työntekijä hallitsee monia ammattialoja ja voi toimia erilaisissa ammateissa. Laaja-alaisuuteen vaaditaan ammatin syvällistä ja teoreettista ymmärtämistä, ja työn rakenne pitää hahmottaa niin, että ammattiin liittyvät tehtävät suoritetaan joustavasti ja erilaisiin tilanteisiin sopeuttaen. Työtehtävissä edellytetään substanssiosaamisen lisäksi yleisiä työelämän taitoja, kuten kommunikointitaitoja, innovointia, elämänhallintataitoja, ongelmanratkaisutaitoja ja oman työn suunnittelutaitoja. Laaja-alaista osaamista voidaan ajatella osaamisen syvyytenä, jossa teknisen osaamisen lisäksi esiin tulevat arvot ja tieto tekemisen perustana. Osaamisessa korostuvat silloin käsitteellisyys, näkemyksellisyys ja työhön liittyvä kriittisyys. Työntekijä pystyy tällöin ottamaan huomioon ammatillisen toimintansa laajemmat vaikutukset toisiin ihmisiin ja työyhteisöön. Laaja-alaisesta osaamisesta muodostuu yksi merkittävä keino, jonka avulla työntekijä pystyy siirtymään eri ammatteihin ja työpaikkoihin ja varmistaa näin paikkansa työmarkkinoilla. (Pohjonen 2005, 50–51.)

Ammatillisen koulutuksen avulla tulee entistä paremmin tukea opiskelijoiden laaja-alaisen osaamisen kehittymistä, joka ei siis ole pelkästään ns. perusammattitaitoon keskittymistä. Ammatillisen peruskoulutuksen tulee perusammattitaidon lisäksi

tarjota opiskelijalle niin laaja osaaminen, että se mahdollistaa työskentelyn vaihtelevissa työtehtävissä ja mahdollistaa ammatillisen liikkuvuuden. Laaja-alainen osaaminen on siirrettävissä työpaikasta toiseen ja tarjoaa pohjan elinikäiselle oppimiselle. Tämä voidaan toteuttaa erilaisissa oppimisympäristöissä. Koulutuksessa tulisi korostaa palveluhenkisyttä ja asiakkaan kohtaamista. (Leveälahti, Järvinen & Vesterinen 2009, 9; Pohjonen 1993, 52; Olli 2007, 4.)

Elinkeinoelämän keskusliiton kolmivuotisessa Oivallus -hankkeessa selvitettiin, millaisia osaajia yritykset suunnittelevat palkkaavansa riveihinsä tulevina vuosina. Oivallus -loppuraportin (2011) mukaan osaamistarpeet muuttuvat, koska tavat tehdä työtä muuttuvat. Työelämässä tarvitaan substanssiosaamista, mutta myös taitoja, miten hyödynnetään tietoa ja miten toimitaan muiden ihmisten kanssa. Puhutaan moniosaajista, jotka hakevat verkostoitumalla ratkaisuja ongelmiin, joita ei kannata tai ei voi ratkaista yksin. Tulevaisuudessa juuri moniosaajilla on hyvät mahdollisuudet työllistyä. Moniosaajien osaamisvaatimuksissa korostuvat asiakaspalvelutaidot ja taloudellisuuteen vaikuttavat tekijät, vaikka heidän ajatellaan osaavan kaikkia alan työtehtäviä. Moniosaamisen lisäksi työelämään tarvitaan yleisosaajia, joiden katsotaan selviävän suurimmasta osasta alan työtehtäviä ja toisaalta erikoistuneita osaajia, joiden työt ovat keskittyneet joihinkin tiettyihin tehtäviin alalla. Tavoitteena on, että alalla työskentelee oikeassa suhteessa näitä moniosaajia ja erikoisosaajia. Näiden osaavien, alasta ja ammattitaidostaan ylpeiden palveluhenkisten henkilöiden avulla voidaan palveluita tuottaa yksilöllisesti ja laadukkaasti. (Olli 2007, 69; Palvelut 2020 2006, 38.)

2.2 Ammattitaito

Ammattitaito -käsite liittyy ammatilliseen toimintaan ja näkyy pysyvänä tekemisvalmiutena ja toiminnan tuloksina. Ammattitaidon voidaan katsoa koostuvan useista osataidoista, kyvyistä ja valmiuksista toimia erilaisissa työtehtävissä. Taidon lisäksi ammattitaitoon kuuluu kyky hyödyntää tietoa, ratkaista erilaisia ongelmia ja jatkuva oppiminen ja toiminnan kehittäminen. Ammattitaito voidaan tarvittaessa osittaa pienempiin kokonaisuuksiin, ja sitä voidaan tarkastella yksilön, työnantajan

tai koulutuksen näkökulmasta. Kvalifikaatio ja kompetenssi ovat ammatillisen osaamisen peruskäsitteitä. Ammattitaito on ominaisuus, joka muuttuu ja kehittyy toimintaympäristöjen ja työtehtävien muuttuessa. Työtehtävät voivat asettaa uusia vaatimuksia. Ammattitaito kehittyy yksilön kannalta niin, että hän pystyy yhdistämään ammatin kannalta tarvittavat tiedot ja taidot kokonaisuudeksi, jonka avulla hän hallitsee ammatin vaatimat työtehtävät. Ammattitaidon kehittyminen vaatii kommunikointia ja yhteistyötä sekä jatkuvaa halua ja kykyä työnkehittämiseen. (Aarnikoivu 2010, 65; Helakorpi 2005, 61–62; Pohjonen 2005, 47–48.)

Ammattitaito on osaamista, jota työntekijä pystyy opiskelemaan opintojensa aikana, ja työelämässä ja se koostuu monesta eri tekijästä. Oman ammattialan substanssiosaaminen ja käyttäytyminen työpaikalla on perusasioita. Substanssiosaamiseen kuuluu työmenetelmien, työvälineiden, materiaalien, tiedon ja työturvallisuusasioiden hallinta. Ammattitaitoon kuuluvat myös oikea asenne, kiinnostuneisuus työhön, suojavaatteiden käyttäminen ja vastuullisuus työtehtävistä. Ammattitaitoinen työntekijä hallitsee alan lainsäädännön ja sopimukset sekä noudattaa työnantajan ohjeita ja työturvallisuusmääräyksiä. Ammattitaitoinen työntekijä suorittaa työtehtävät huolellisesti ja viivyttämättä. (Duunioppi 2005.)

2.3 Asiantuntijuus

Asiantuntijuuden katsotaan olevan laajempi käsite kuin ammattitaito, ja se perustuu tietoihin, taitoihin ja osaamiseen. Asiantuntijuutta ei pystytä saavuttamaan pelkästään koulutuksen avulla, vaan siihen tarvitaan kokemusta. Asiantuntijuus on kyky hyödyntää tietämystään ja suhteuttaa se muuttuvien tehtävien kulloisiinkin vaatimuksiin. Asiantuntijuuteen sisältyy elinikäinen uuden oppiminen ja jatkuva kehittyminen alalla, ja sitä vaaditaan kaikilta työntekijöiltä. Asiantuntijuuteen kasvu on kehitymisprosessi, jossa ammattitaitoinen työntekijä reflektoi osaamistaan suhteessa työyhteisöön, tietopohjaansa sekä asiakkaisiin ja yhteistyöverkostoihin. Asiantuntijuus on yksilön kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittyä työyhteisön jäsenenä. Asiantuntija on sidoksissa toimintakontekstin eri tekijöihin, ja asiantuntijuuden kehittyminen vaatii arvoperustaista harkintakykyä ja tiedon

merkityksien pohdintaa. Työelämän konteksteissa joudutaan pohtimaan asioita tiedon, käytännön ja työelämän näkökulmista. Asiantuntijan osaamisvaatimukseen vaikuttavat asiakkaat ja asiakasryhmät sekä erilaiset yhteistyökumppanit. Asiantuntija -käsite voidaan ymmärtää myös alan huippuosaajana. (Helakorpi 2005, 56; Helakorpi 2009; Ruohotie 2008, 106.)

Huippuosaajaksi kehittyminen vaatii ajallisesti pitkän ajan. Turpeisen (2009, 131) mukaan mestarin huippuosaamisen kehittymiseen menee aikaa 13–15 vuotta siitä, kun henkilö on aloittanut koulutuksen tai kiinnostunut alasta. Huippuosaajaksi kehitytään erilaisten vaiheiden kautta ja hänellä tulee olla asiantuntijalle tyypillistä tiedollista ja taidollista osaamista. Tiedollisen ja taidollisen osaamisen lisäksi huippuosaajalta vaaditaan sisäistä kasvua, mikä näkyy formaalisen ja käytännöllisen tiedon hyödyntämisenä uusien asioiden oppimisessa. Huippuosaajan tulee kehittää itseään ja työympäristöään määrätietoisesti uran alkuvaiheesta asti. (Turpeinen 2009, 130–132, 155.)

Kuvioon 2 on koottu Helakorven (2005, 183) näkemys siitä, mistä asiantuntijuus koostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat asiantuntijuuden muodostumiseen.



Kuvio 2. Asiantuntijuuden osa-alueet (Helakorpi 2005, 183, mukailten).

Substanssiosaaminen

Substanssiosaaminen on ammatin ydinosaamista, ja se tarkoittaa ammatissa tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa. Substanssiosaamiseen liittyy näiden lisäksi henkilökohtainen kyky ja persoonallinen tapa toimia erilaisissa työtehtävissä. Substanssiosaaminen voidaan kuvata eri tavalla riippuen siitä, katsotaanko asiaa työnantajan, koulutuksen vai työntekijän näkökulmasta. Työnantaja ei välttämättä painota samoja asioita ammattitaidossa ja asiantuntijuudessa kuin työntekijä tai kouluttaja. Työyhteisössä toimiessa tulee hallita myös laajemmin työelämän pelisääntöjä, koska työ on yhteistoiminnallista ja toiminnan laatu on sidoksissa koko työyhteisön toimintaan. Jokaisella ammattikunnalla on yhteisiä tavoitteita, toimintaohjeita ja pelisääntöjä, jotka asettavat vaatimuksia ja velvollisuuksia asiantuntijalle. Yhteisöllisen ammattitaidon kehittäminen edellyttää uudenlaista oppimista. Työntekijät muokkaavat yhdessä jatkuvasti muuttuvaa työtä, ja työyhteisön on keksittävä uudet toimintatavat erilaisissa muuttuvissa tilanteissa. (Aarnikoivu 2010, 64 - 65; Helakorpi 2009.)

Prosessiosaaminen

Prosessiosaamisella tarkoitetaan oman työn yhteyttä tuotannon tai/ja palvelun kokonaisuuteen. Työn hallinta edellyttää asiantuntijalta koko organisaation toimintatapojen tuntemusta ja kokonaisvaltaista työprosessien hallintaa. Kokonaisuuden hallinnan avulla asiantuntija pystyy ennakoimaan tulevia tilanteita ja muutoksia sekä muuttamaan toimintaansa uusien vaatimusten mukaiseksi. Asiantuntijalta vaaditaan myös valmiutta toiminnan kehittämiseen. Prosessiosaamisen yksi osa-alue on asiakaspalvelu, ja nykyisin jokainen työntekijä on entistä enemmän suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa. Työntekijä on yhteydessä suoraan asiakasryhmiin ja muihin yhteistyökumppaneihin, jolloin asiantuntijan tulee hallita asiakaspalveluun ja markkinointiin liittyvää osaamista. Asiantuntijan tulee hallita työyhteisön prosessit niin, että hänellä on myös kykyä ohjata ja perehdyttää uusia työntekijöitä. Tähän kuuluu myös substanssiosaamiseen liittyvä työelämän pelisääntöjen tuntemus ja toiminta yhteisön edellyttämällä tavalla. (Helakorpi 2009.)

Kehittämisaosaaminen

Asiantuntijuuden osatekijöihin kuuluu myös kehittämisosaaminen. Tällä tarkoitetaan jatkuvaa oman työn ja työyhteisön kehittämistä ja siihen liittyviä taitoja ja ajattelua. Alan huippuosaajalla on kyky soveltaa ja siirtää tietoja ja taitoja uusiin työtehtäviin ja spesifisiin tilanteisiin. Asiantuntija on aloitteellinen ja hän kykenee alan uusimman tiedon avulla ennakoimaan alansa kehitystä sekä ottamaan vastuuta työkäytänteiden toimivuudesta. Hänen on tunnistettava työssä esiintyviä ongelmia ja pystyttävä analysoimaan niitä ja sitä kautta pystyttävä luovaan ongelmanratkaisuun. Ongelmanratkaisutaidot, luova ja kriittinen päättely ovat kognitiivisia prosesseja, jotka edistävät ja syventävät ammattispesifiä osaamista ja helpottavat työtehtävien ymmärrystä sekä tietojen ja taitojen siirrettävyyttä. Asiantuntija on entistä enemmän oman työnsä johtaja ja kehittäjä. Työn kehittäminen vaatii oman arvopohjan pohdintaa, eettistä ajattelua ja kykyä nähdä oma työ suhteessa yhteiskunnalliseen ja oman organisaation kehitykseen. Tämä edellyttää osallistumista koulutuksiin, itsensä kehittämiseen sekä kehittämisprojekteihin, visiointeihin, innovointiin ja muihin yhteisiin hankkeisiin. (Helakorpi 2006; Ruohotie & Honka 2003, 23.)

Työyhteisöosaaminen

Työyhteisöosaaminen liittyy työyhteisön sosiaaliseen toimintaan ja edellyttää asiantuntijalta toimintaa tiimeissä ja sosiaalisissa verkostoissa. Pystyäkseen toimimaan tiimeissä ja verkostoissa hänellä tulee olla taitoja tiimityöhön, vuorovaikutukseen ja johtamiseen. Asiantuntijalla on työssä menestyäkseen oltava laaja-alainen henkilöstöverkosto ja osaamista verkoston yhteistoimintaan. Työtä tehdään usein tiimeissä, joilla on laaja autonomia, valtaa ja vastuuta. Asiantuntijan tulee osata opastaa muita tiimissä ja kerätä sekä välittää ns. hiljaista tietoa työyhteisössä. Tietoverkot, toiminta niissä ja niiden hyödyntäminen on osa jokapäiväisiä työtehtäviä. Asiantuntijan osaamiseen kuuluu entistä enemmän myös taloushallinto-osaamista, kuten liiketoiminta- ja yrittäjyysosaaminen. Tätä osaamista tarvitaan taloudellisesti kannattavan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiantuntijan tulee osata seurata talousraportteja ja perustaa suunnitelmiaan niihin. (Helakorpi 2009.)

Osaamisen rajapinnat toimialoilla

Elinkeinoelämän keskusliiton (2006a) mukaan palveluyritykset toimivat usein eri alojen rajapinnassa ja alat kehittyvät rinnakkain ja toimialojen rajat hämärtyvät. Voidaankin puhua ammattialojen yhdistymisestä ja niiden sukulaisuudesta. Lähes kaikki palvelualat lähentyvät toisiaan vuoteen 2020 mennessä. Palvelualoille voidaan katsoa muodostuvan ammattiperheitä, joissa eri ammattien sisällä on tiettyjä yhteneväisyyksiä. Ammattien ydintehtävät pysyvät erilaisina, mutta niiden lisäksi ammattiteissa on reunakvalifikaatioita, jotka ovat samat eri ammattiteissa. Kokonaisvaltaisille ja monipuolisille palveluille löytyy kysyntää, ja työelämä edellyttää työntekijöiltä moniammatillisuutta ja verkostoitumista uusina kvalifikaatioina. Uudenlaiset palvelut nähdään hedelmällisiksi myös uusien innovaatioiden kannalta. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla yhteistyön mahdollisuudet löytyvät erilaisista hyvinvointi-, vapaa-aika- ja elämyspalveluista. Myös hyvinvointiteknologian rooli on merkittävä. (Palvelut 2020 2006, 11; Helakorpi 2005, 70–71.)

Klusteriennakointi on relevantti tapa tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakointiin (Kuusi 2008, 19). Klusteri on määritelty Kuusen (2008) mukaan koulutustoimikunnille tehdyssä kyselyssä uudelleenlaiseksi osaamis- ja toimintaryhmittymäksi, jossa osaamistarpeita katsotaan monella toimialalla samanaikaisesti. Toimialoilla tapahtuvat tuotantotapojen, teknologian, markkinoiden tai toimintaympäristöjen muutokset vaikuttavat näiden ryhmittymien muodostumiseen. Klusteriajattelun lisäksi pitää korostaa uudennlaisia osaamisalueita ja ydinosamista, joita tulevaisuudessa tarvitaan. Ammattialoista elintarvikeala ja matkailu-, ravitsemis- ja talousala ovat selvästi kytköksissä toisiinsa. Marata-alalla käytetään elintarviketeollisuuden tuottamia tuotteita, mutta myös ydinosamiseen liittyvät osaamisvaatimukset, joita aloilla on, ovat monelta osin samoja. Varsinkin tulevaisuuden vaatimusten suhteen ne lähenevät toisiaan, koska prosessiosaamiseen liittyvää osaamista tarvitaan myös marata-alalla.

Koulutustoimikuntien ehdottamissa klustereissa alat on ryhmitelty niin, että muodostettaisiin ns. elintarvikeklusteri, johon kuuluisivat elintarvikeketjuun liittyvät alat eli kauppa ja palvelut, biotekniikka/prosessiteollisuus ja logistiikka ja näistä

muodostuisi elintarvikeketju ”pellolta pöytään”. Ennakoinnin keskiössä tulisikin olla verkottoituminen, joka muuttaisi nykyisiä luokitteluja toimiala ja ammattiluokittelussa. Myös luokittelu yksityiseen ja julkiseen sektoriin olisi hyvä miettiä uudella tavalla. (Aho 2010; Kuusi 2008, 19–20.)

2.4 Tulevaisuuden osaaminen matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla

Palvelut 2020 on Elinkeinoelämän keskusliiton toteuttama pitkän aikavälin ennakointi hanke. Hankkeessa tarkastellaan elinkeinoelämän toimintaympäristöissä, rakenteissa ja osaamisvaatimuksissa tapahtuvia muutoksia. Hankkeen tarkoituksena on ollut selvittää millaista osaamista palveluyritykset tarvitsevat muuttuvissa toimintaympäristöissä. Työelämässä tapahtuu tällä hetkellä muutoksia nopeassa tahdissa ja sen vuoksi osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus ja riittävyys nähdään palvelualoilla haasteellisena tulevaisuudessa. Suurten ikäluokkien eläköityminen vapauttaa työpaikkoja toisen asteen koulutuksesta valmistuville. Koulutuksen järjestäjien tulee huomioida työelämän nopeat muutokset ja tarjota joustavaa työelämäntarpeista lähtevää koulutusta tulevaisuutta varten. Ammatillisen peruskoulutuksen lisäksi tulee olla tarjolla monipuolisia jatko- ja täydennyskoulutusmahdollisuuksia. (Palvelut 2020 2006, 38–39, 62–64.)

Ennakoinnin avulla pyritään selvittämään tietoa tulevaisuuden työelämän osaamistarpeista. Osaamistarpeiden keskeiset tulokset ovat tulevaisuudessa tarvittavia osaamiskuvauksia. Tulokset kuvaavat muutoksia työelämän työtehtävissä, -menetelmissä ja -olosuhteissa ja näiden avulla tuotetaan tietoa siitä, millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Ennakointitietoa kerätään myös koulutusmäärien arviointia varten. Näiden ennakoititietojen avulla voidaan kehittää opetusta tulevaisuuden työelämän ammattitaitovaatimuksia vastaavaksi. Ennakointitietojen avulla voidaan kehittää myös tutkintojen, koulutusohjelmien, opetussuunnitelmien ja opetuksen sisältöjä. Määrällisen ennakoinnin avulla koulutetaan oikea määrä ammattilaisia eri toimialoille. Työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointi sekä osaamistarpeiden ennakointi koskee ammatillista koulutusta ja korkeakoulutusta. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattilaisten

koulutustarve tulee kasvamaan koko toimialalla jonkin verran. Lisätarve koulutukselle on pääasiallisesti puhdistuspalvelujen puolelle. Majoitus- ja ravitsemisalalla sen sijaan on vähennystarvetta. Koulutustarve vähenee myös ammattirakenteiden muutoksien vuoksi. Aloittajamäärien vähennys koskee sekä ammatillista koulutusta että korkeakoulutusta. (Opetushallitus; Koulutus ja työvoiman kysyntä 2020 2009, 12; Hanhijoki, Katajisto, Kimari & Savioja 2011, 153–155.)

Toimiala- ja ammattirakenteet muuttuvat jatkuvasti ja nopealla tahdilla globaalissa markkinataloudessa. Työpaikkoja ja tuotannonaloja syntyy ja katoaa ja uusien toimialojen työvoima- ja muihin resurssitarpeisiin pitäisi pystyä vastaamaan. Työn tekemisen tavat ja toimintamallit muuttuvat ala- ja työpaikkakohtaisesti. Työpaikoilla tehdään uudenlaisia ammattitaidon yhdistelmiä ja pyritään joustavaan työnjakoon. Työelämän tieto-, taito- ja osaamisvaatimukset kasvavat. Työssä pyritään yhteisen vastuun lisäämiseen ja etsitään erilaisia yhteistyömuotoja asiakkaiden kanssa. Tämä pakottaa entistä useammat työelämässä toimivat vaihtamaan työtehtäviä tai ammattia työuran aikana. Ammatillisen koulutuksen tulisi antaa valmiuksia ammatinvaihdon onnistumiseen elinikäisen oppimisen ja uuden osaamisen hankkimisen avulla. Myös luovuuteen ja innovatiivisuuteen liittyviä voimavaroja tulee lisätä. Koulutuksen tulee tukea ammatin vaihtamista sekä yksilön että kansantalouden kannalta tehokkaalla tavalla. Koulutuksesta työelämään siirtyminen tulisi toimia tehokkaasti ja sujuvasti. (Ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittämishankkeen loppuraportti 2010, 31–32; Helakorpi 2005; 69–70; Launis & Engerström 2005, 64.)

Halu ja kyky tehdä töitä uudella tavalla ovat perusta, jonka päälle muut osaamiset ja niiden yhdistelmät rakentuvat. Työntekijätehtävien merkittävimmät osaamisalueet tulevaisuudessa ovat Palvelut 2020 ja Oivallus -loppuraportin mukaan: (Palvelut 2020 2006, 41; Oivallus -loppuraportti 2011, 12.)

- Asiakaspalveluosaaminen
- Yhteistyökyky

- Liiketoimintaosaaminen ja myyntitaidot
- Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi
- Muutosvalmius
- Tiimityötaidot
- Verkosto-osaaminen
- Kansainvälisyys, kielitaito ja monikulttuurisuus
- Teknologiaosaaminen
- Ympäristöosaaminen
- Design- osaaminen

Matkailu- ja ravitsemisalalla esiin nousevat kaikilla osa-alueilla alan perustaidot ja ydinosaaminen. Näihin kuuluvat ruoanvalmistustaidot, ravitsemusosaaminen, puhtaus- ja hygieniaosaaminen, omavalvonta sekä taloudellisuus. Ravitsemusosaamisessa tulee hallita erilaiset erityisruokavaliot, allergiat sekä ravitsemukseen liittyvät suositukset. Perustaitoihin kuuluvat myös elintarvikkeiden ja raaka-aineiden tunteminen, jossa korostuvat lähi- ja luomuruoka, slow food sekä kestävät raaka-ainevalinnat ja niihin liittyvä osaaminen. Alalla tulee hallita myös erilaiset ruoanvalmistusmenetelmät ja mitoitus sekä palvelujen ja tuotteiden tuottamisessa tarvittavien laitteiden käyttö. Alalla tarvitaan myös moninaisuuden ymmärtämistä. Työtä tehdään eri-ikäisten ja eri kulttuuristen ihmisten kanssa. Moninaisuuden ymmärtäminen vaatii sosiaalisia taitoja, joiden avulla pystytään tekemään yhteistyötä erilaisten ihmisten kanssa. Sosiaalisia taitoja tarvitaan luottamuksellisen yhteistyön rakentamiseen työyhteisössä. (Future Work Skills 2020, 2011, 8; Taipale-Lehto 2012, 16–21.)

Asiakaspalvelu, asiakkaan kohtaaminen, palveluhenkisyys, kehittyneet prosessit ja toimiva sisäinen asiakkuus ovat merkittäviä kilpailutekijöitä tulevaisuudessa. Työntekijätehtävissä toimivat ammattiosaajat tarvitsevat asiakaspalveluosaamista sekä asiakkaan tarpeiden tunnistamista ja ennakointia. Asiakaspalvelussa tulee huomioida erilaiset asiakaskohderyhmät, jotta osataan kohdentaa palvelut oikein.

Tulevaisuuden asiakkaat ovat vaativia ja haluavat vaikuttaa. Kilpailuetu syntyy asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa ja vuorovaikutustilanteista. Koulutuksessa tulee korostaa kädentaitojen lisäksi asiakasosaamista, myynti- ja markkinointitaitoja sekä vuorovaikutustaitoja. Asiakaspalveluosaamiseen liitetään myös yhä enenevässä määrin myynti- ja markkinointitaitoja. Työntekijätehtävissä pitää olla yrityksen liiketoimintaprosessin ymmärtämistä ja sitä kautta käsitystä siitä, mistä tulos omassa toimipaikassa muodostuu. Tätä kautta myynti- ja markkinointitaidot, säästäväisyys ja kannattavuusajattelu korostuvat. Myös oma osuus markkinointiviestinnässä ja sen käytännön toteuttamisessa on tärkeää. Asiakaspalveluosaamisessa korostuvat asiakasprosessien ja palveluketjun kokonaisuuksien hallinta, asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi. (Raijas & Repo 2009, 13–25; Olli 2007, Palvelut 2020 2006, 38–39, 62–64; Taipale-Lehto 2012, 23–24.)

Kielitaito on lisääntyvän kansainvälisyyden myötä palvelualojen ydinosaamista. Kielitaidossa nousee suomen lisäksi englannin, venäjän ja saksan osaaminen. Englannin merkitys palvelualan kielenä vahvistuu, mutta myös venäjän katsotaan olevan tulevaisuudessa merkittävä liiketoiminnan kieli. Monissa organisaatioissa englanti on virallinen käyttökieli. Vaikka englanninkielen taito yleiskielenä korostuu, niin opetuksessa tulisi olla muun muassa venäjän kielen opiskelun mahdollisuuksia. Kielitaidon opetuksen monipuolisuuteen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota kaikilla koulutusasteilla. Kielten opetukseen on mahdollista kytkeä kulttuurituntemusta ja kansainvälisyyskasvatusta. Globalisaation myötä työvoima liikkuu maailmanlaajuisesti. Maahanmuutto ja kansainvälinen rekrytointi muuttavat työympäristöjä monikulttuurisiksi. Monikulttuurisuus tuo tulevaisuudessa uudenlaista osaamistarvetta, kun erilaiset kulttuurit ja toimintatavat ovat osa päivittäistä toimintaa. Monikulttuurisuus ilmenee niin henkilöstön eri kulttuuritaustojen osalta kuin kansainvälisen toiminnan kautta. Monikulttuurisuustaidot tarkoittavat kykyä työskennellä eri kulttuuritaustasta tulevien työtovereiden kanssa ja kykyä suvaita erilaisista kulttuureista tulevia henkilöitä. Monikulttuurisuuden myötä suvaitsevaisuus ja kielitaito nousevat entistä tärkeämmäksi osaamisalueeksi. Ulkomaalaisten asiakkaiden ja maahanmuuttajien

määrän lisääntyminen tuo työpaikoilla uudenlaisia palvelutarpeita ja ne vaikuttavat osaamistarpeisiin. (Ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittämishankkeen loppuraportti 2010, 32; Palvelut 2020 2006, 38–39, 62–64.)

Majoitus-, ravitsemis- ja talousalan työtehtävissä tarvitaan sekä kädentaitoja että yhteistyökykyä, tiimityötaitoja, verkostoitumista ja muutosvalmiuksia. Muutosvalmiutta tarvitaan toimintaympäristöjen ja työtehtävien muutoksiin sekä ympäröivän yhteiskunnan kiihtyvällä vauhdilla tapahtuviin muutoksiin. Muutosvalmiudet vaativat jatkuvaa tieto-aidon päivittämistä. Uutta tietoa ja taitoa tarvitaan toimialan sisältä ja sen ulkopuolelta ja erityisesti alalla tarvitaan lähitoimialojen ja rajapintoihin liittyvää osaamista. Lähitoimialojen osalta vaaditaan yhteisen kielen ja käsitteiden löytämistä. Toimialalla tulee korostumaan tulevaisuudessa sisäinen verkostoituminen, jolloin tarvitaan entistä enemmän yhteistyökykyä ja tiimityötaitoja. Verkostoitumisen avulla voidaan vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Verkostoituneessa osaamisessa on painopisteenä kumppanuuksien hyödyntäminen ja vuorovaikutus niiden kanssa. Verkostoituminen ilmenee tiedon liikkumisena toimijoiden välillä. Yhdessä verkostokumppaneiden kanssa voidaan luoda räätälöityjä palvelukokonaisuuksia asiakkaille. Verkostoitumisen avulla pystytään luomaan uusia liiketoimintamalleja ja voidaan toimia erilaisilla rajapinnoilla. Verkostoitumisen avulla yksi toimittaja voi tuottaa kaikki palvelut asiakkaalle ”yhden luukun” periaatteella. Majoitus- ja ravitsemisala lähentyy matkailualaa, kauppaa, logistisia- ja puhtaanapitopalveluita sekä sosiaali- ja terveyspalveluita. Rajapinnoilla pystytään luomaan uusia tuotteita ja palveluita, joiden avulla pärjätään markkinakilpailussa. Verkostojen luominen vaatii avarakatseisuutta, innovointitaitoja, ennakkoluulottomuutta ja luovuutta. Verkostomaisessa toiminnassa pitää hallita kokonaisuudet ja palveluliiketoiminnan prosessit. (Palvelut 2020 2006, 38–39, 62–64; Oivallus -loppuraportti 2011, 12; Osaava henkilöstö 2015)

Teknologia osaaminen on ollut Suomessa vahvaa. Teknologian sovelluksiin ja palvelujen erilaiseen ideointiin tulisikin panostaa. Teknologiaa hyödyntämällä

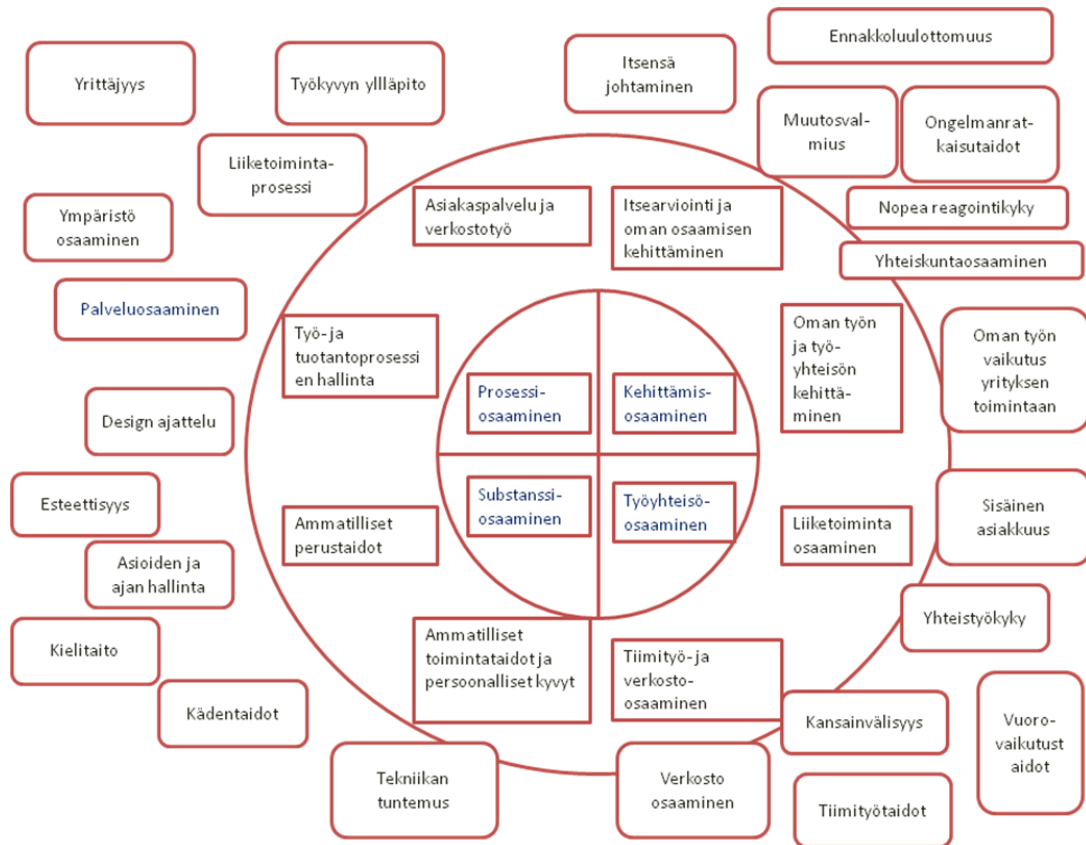
lisätään palvelualoilla kilpailukykyä, kehitetään uusia liiketoimintamalleja ja sen avulla nopeutetaan ja helpotetaan palveluprosessien operatiivista hallintaa. Tietotekniikan sovelluksia pystytään hyödyntämään palvelualoilla toimitila-, majoitus- ja ruokahuoltopalveluissa. Palvelualat hyödyntävät uutta teknologiaa markkinoinnin ja myynnin kohdentamisessa seuraamalla reaaliaikaisesti markkinoita, ostokäyttäytymistä ja asiakaspalautteita. Teknologian avulla pyritään kehittämään asiakaslähtöisyyttä ja tavoittaa uusia asiakkaita. Palveluissa sähköinen asiointi tulee lisääntymään huomattavasti sähköisen asiointiin tarkoitettujen laitteiden kehittyessä helppokäyttöisemmiksi. Käyttäjälähtöisyys on tulevaisuuden suunta sovellusten käytössä. Matkapuhelimien, tablettien, kannettavien tietokoneiden ja yhteyksien kehittyessä internet on kaikkien saatavilla. Palvelun aika- ja paikkasidonnaisuus vähentyy. Rutiinitehtävät vähentyvät ja työn fyysinen rasittavuus vähenee tietotekniikan helpottaessa työtä. Asiantuntemusta vaativat tehtävät lisääntyvät ja ne vaativat laajaa-alaista osaamista. Teknologian uskotaan lisäävän myös palvelualojen houkuttelevuutta. Teknologian kehittyminen ja sen hyödyntäminen voivat myös tuoda ratkaisuja tulevaan työvoimapulaan palvelualoilla. Tietotekniikan käyttö on tulevaisuudessa palvelualan kaikissa työtehtävissä arkipäivää ja sosiaalisen median hallintaa vaaditaan kaikissa ammateissa. (Palvelut 2020 2006, 9-12; Taipale-Lehto 2013, 19)

Muita tulevaisuudessa tarvittavia osaamisalueita, joita palvelualoilla tarvitaan, ovat yksilölliseen palveluun, turvallisuuteen, verkkopalveluvalmiuksiin, tulevaisuustietoisuuteen, kestäväan kehitykseen ja kahvilapalveluihin liittyviä osaamisalueita. Palvelujen käytössä eettiset valinnat nousevat yhä voimakkaammin esiin. Palvelujen tarjoajien on vastattava kehitykseen tuntemalla tuotteiden koko elinkaari entistä tarkemmin ja asiakkaalle on voitava kertoa esimerkiksi tuotteen valmistusolosuhteista. Osaaminen liiketoiminnan suhteesta ympäristöön on palvelualalla hyödyksi ja ammattitaidossa korostuu kestäväan kehityksen ideologiaan liittyvät eettiset valmiudet. Kuluttajan ostopäätökset syntyvät eri tekijöiden – hinnan, paikallisuuden, turvallisuuden, muotoilun tai laadun – perusteella. Paikallisuus nousee kuluttajan ostokäyttäytymisessä globalisaation vastapainoksi ja se luo

kilpailuetua yrityksille. Kuluttaja myös levittää tietoa aktiivisesti muille kuluttajille. Myös esteettinen osaaminen korostuu työntekijöiden osalta, kun heiltä vaaditaan tyyliä ja kykyä arvostaa työympäristöjä. Tulevaisuustietoisuuden osaaminen vaatii entistä enemmän tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisen lukutaidon kehittymistä. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011–2016, 14–15; Oivallus -loppuraportti 2011, 12–13; Olli 2007, 75; Palvelut 2020 2006, 8-9, 38–39; Saarimaa & Mantere 2013, 14.)

Innovatiivisuus ja luovuus tulevat korostumaan tulevaisuuden osaamisena. Luovuudella käsitetään ennakkoluulotonta ajattelua, kykyä nähdä asioita eri näkökulmista ja ongelman ratkaisutaitoja, joiden avulla voi löytää vaihtoehtoisia ratkaisutapoja asioille (Oivallus -loppuraportti 2011, 14). Digitalisaatio ja verkottuminen tuovat mahdollisuuden avoimien innovaatiomenetelmien käyttöön. Palvelu- ja tuotekehitysyrietykset käyttävätkin aikaisempien suljettujen innovaatioprosessien sijaan avoimempia innovointitapoja. (Saarimaa & Mantere 2013, 15.)

Tulevaisuudessa yhä useammin siirtymät palkkatyön ja yrittäjyyden välillä ovat mahdollisia. Koulutuksessa yrittäjyyskasvatuksella ja yrittäjyysosaamisen vahvistamisella mahdollistetaan nämä siirtymät. Toisaalta työntekijöille annetaan entistä enemmän vastuuta tuotteiden kehittämisessä ja tuotannollisten ongelmien ratkaisemisessa ja työtehtävät ovat itsenäisempiä ja vastuullisempia. Työelämän organisaatiot muuttuvat joustavimmiksi ja ne ovat matalampia ja kevyempiä, jolloin johtaminen onkin työntekijöiden valtuuttamista ja valmentamista. Yrietykset luovat uusia liiketoimintamalleja, jotka perustuvat tiimeihin ja verkostoihin ja toimivat erilaisilla rajapinnoilla. Pärjätäkseen markkinakilpailussa yrietykset luovat uusia tuotteita ja palveluita. Liiketoimintaosaaminen nouseekin yhdeksi tärkeimmistä osaamistarpeista ja sen avulla tuotteistetaan, valmistetaan ja myydään hyviä ideoita. (Ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittämishankkeen loppuraportti 2010, 32; Helakorpi 2009; Osaava henkilöstö -menestyvät yrietykset 2015; Oivallus -loppuraportti 2011, 12.)



Kuvio 3. Tulevaisuuden osaamisen osa-alueet (Helakorpi 2009; Olli 2007; Palvelu 2020 2006; Oivallus -loppuraportti 2011; Koulutus ja tutkimus vuosina 2011–2016, mukaillen)

Työ- ja arkielämän tieto-, taito- ja osaamisvaatimukset kasvavat ja muuttuvat entistä nopeammin. Tarvitaan sekä laaja-alaista sivistystä, kansalais- ja elämönhallintataitoja että monipuolista ja laajaa ammattiosaamista sekä työelämätaitoja. Kuvioon 3 on koottu niitä tietoja, taitoja ja osaamista, joista koostuu marata-alan laaja-alainen osaaminen. Laaja-alaisen osaamisen lisäksi tarvitaan vahvaa ja syvällistä ammattialakohtaista ammattitaitoa. Toimialakohtaiset osaamisvaatimukset ja niissä tapahtuvat muutokset voivat olla suuria. Ammattiryhmien rajat hämärtyvät ja täsmällisesti määritellyt ammattikuvat katoavat. Ammattien hämärtyminen johtuu ammattitaitojen kvalifikaatioiden voimakkaista muutoksista ja kokonaisuusien murentumisesta. Ammattien ydintoimintoja on jaettu uudella tavalla ja tehtäväkokonaisuudet on koottu aikaisempien tehtävien jäännöksistä ja työnkuvat moninaistuvat. Tämän seurauksena voi myös ammatteja hävitä. Koulutuksen ja

tutkintojen avulla tulisi luoda edellytyksiä sekä olemassa olevien osaamisalueiden vahvistamiselle että uusien osaamisalueiden ja niiden rajapintojen löytymiselle. (Ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittämishankkeen loppuraportti 2010, 32; Helakorpi 2005, 69–70.)

Työntekijöiden palkkaamisen valinta kriteereinä ovat taidot ja koulutus. Näiden lisäksi kiinnitetään huomiota siihen, miten uudistumiskykyisiä, oma-aloitteisia ja palvelumotivoituneita hakijat ovat ja miten vahva itsekuri heillä on. Työtehtävät vaativat entistä vähemmän ulkoista ohjausta ja ovat vapaita ajan ja paikan kahleista. Ammattiosaajalta edellytetään itsensä johtamisen taitoja, kun tulevaisuudessa monet työt sisältävät entistä laajempia kokonaisuuksia ja rutiiniluonteisuus vähenee. Työntekijöiltä vaaditaan näissä tulevaisuuden työtehtävissä laaja-alaista ammattitaitoa. Laaja-alaisuus voidaan saavuttaa koulutuksella, jonka avulla avarretaan näkemyksiä ja ymmärtämystä sekä opetetaan miten erilaisissa muuttuvissa tilanteissa tulee toimia. Kapea-alainen koulutus opettaa kuinka spesifisissä tehtävissä ja tilanteissa toimitaan. Tämän päivän työelämässä tarvitaankin sekä syväosaajia että laaja-alaisia osaajia. (Palvelut 2020 2006, 62–64; Ruohotie 2005, 30.)

3 Teemahaastattelu ja sen toteuttaminen

Laadullisessa tutkimuksessa tieto on hankittu objektiivisesti, puolueettomasti, ja on yleensä vältetty subjektiivisia kannanottoja, joita on perinteisesti pidetty enemmän tai vähemmän spekulatiivisina, arvailun tapaisina kommentteina asiasta (Metsämuuronen 2001, 7). Tästä syystä on oleellista, että tutkija kaikilla akateemisilla tasoilla kykenee kriittisesti arvioimaan kirjallisuutta, menetelmiä ja tutkimustuloksia ja muodostamaan oman käsityksensä tutkimuksen luotettavuudesta. Ennen kaikkea tämä tarkoittaa kriittistä suhdetta omaan työhön, mutta myös luettuihin tutkimusraportteihin. (Metsämuuronen 2001, 8.)

3.1 Teemahaastattelu ja tutkimuksen tekeminen

Teemahaastattelu on yleisin kvalitatiivisen tutkimuksen tekemisen tiedonkeruumenetelmistä. Haastattelu voidaan suorittaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa haastattelijalta vaaditaan kykyä hoitaa haastattelu niin, että kaikkien mielipiteet ja ajatukset tulevat tasapuolisesti huomioon, ja kaikille annetaan yhtenäiset mahdollisuudet osallistua tiedon tuottamiseen. Tarkempaa ja luotettavaa tietoa tuottavat yksilöhaastattelut, mikä on tavallisin tapa toteuttaa haastattelu ja myös helpommin toteutettavissa aloittelevalla tutkijalla (Kananen 2010, 53 ja Hirsjärvi & Hurme 2000, 61). Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli tema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelussa teemat valitaan niin, että ne kattavat mahdollisimman hyvin koko ilmiön. Teemahaastattelun teemoilla pyritään eri kulmista ymmärtämään ja paljastamaan ilmiö. (Hirsjärvi 2009, 208, Kananen 2010, 55.)

Haastattelu on siinä suhteessa ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tämä tuo suurimmaksi eduksi yleensä joustavuuden ja aineistoa kerätessä ja mahdollisuuden säädellä haastatteluaiheiden järjestystä ja tulkita vastauksia. Haastattelu voidaan valita tutkimusmenetelmäksi, kun halutaan selventää vastauksia ja syventää saatavia tietoja. Haastattelu antaa mahdollisuuden pyytää perusteluja ja voidaan tehdä lisäkysymyksiä tarpeen mukaan. Haastatteluun liittyy myös ongelmia. Haastattelu vie aikaa ja sen luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastattelulla on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204–206). Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 36) mukaan haastattelun ongelmana on myös se, että haastattelussa saadaan paljon tutkimusaiheen kannalta epärelevanttia materiaalia.

Tutkimuksessani olen valinnut tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun. Haastattelujen tarkoituksena on saada haastateltavat miettimään omaa työpaikkaansa ja organisaatiotaan mitä muutoksia siinä on tapahtunut ja mitä tapahtuu tulevaisuudessa ja miten ne vaikuttavat työtehtäviin. Kun haastateltavat

ovat miettineet nämä, tuli heidän pohtia myös sitä millaista osaamista tulevien työtehtävien työntekijöiltä vaaditaan. Haastattelun avulla pyrin saamaan haastateltavat ajattelemaan monipuolisemmin ja pidemmällä aikavälillä näitä asioita, kuin tekemällä lomakekyselyn. Lisäksi pystyin tarvittaessa lisäkysymysten avulla selvittämään monipuolisemmin vastauksia, kuin se mitä ensimmäisenä tulee haastateltavalle mieleen.

Haastattelukysymykset teemahaastattelussa / tutkimusasetelma

Yhden teeman osalta edetään yleisestä yhä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin (Kananen 2010, 56). Johdattelevien kysymysten käyttö on epäeettistä ja niiden käytössä pitää olla varovainen, koska niillä voidaan hienotunteisesti ”ohjailla” vastaajaa haluttuun suuntaan. Laadullisen tutkimuksen perinteisiin liittyvä kysymys on, että käytetäänkö strukturoituja kysymyksiä. Tällaisten strukturoitujen kysymysten käyttäminen edellyttää vankkaa ennakkonäkemyksiä ja teoriapohjaa, joten kyseessä ei välttämättä ole enää laadullinen tutkimus. Samojen kysymysten ja samassa järjestyksessä esittäminen tuo haastatteluun yhdenmukaisuutta, mutta laadullisessa tutkimuksessa se voi vaihdella avoimesta haastattelusta täysin strukturoituun haastatteluun. (Kananen 2010, 57; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Tutkimusongelman kannalta soveltuvat teemat haastatteluissa ovat tulevaisuuden toimintaympäristöt, työtehtävät, osaaminen ja moniosaaminen. Teemojen sisälle olen miettinyt haastattelutilanteita varten mahdollisia lisäkysymyksiä, joita tarpeen vaatiessa esitän haastateltaville. Teemahaastattelun alussa ei saa mennä yksityiskohtiin vaan tekniikka etenee yleisestä yksityiseen (Kananen 2010, 55). Haastattelun osaamisen ja moniosaamisen teemoihin liittyen olen hyödyntänyt teoriaosuudessa keräämääni osaamisen osa-alueet kaaviota, jonka avulla pyysin haastateltavia miettimään mistä heidän mielestään moniosaaminen syntyy ja miten eri tekijät vaikuttavat moniosaajuuden muodostumiseen. Teemahaastattelun aikana en esittänyt kaikille samoja kysymyksiä vaan esitin haastateltaville teemoihin liittyen tarkentavia kysymyksiä.

Analysointivaiheessa olen tehnyt myös kvantitatiivista analyysia tuloksista ja kuvannut raportissa asioita niiden avulla. Hirsjärvi ym. (2000, 31) ovat kuvanneet, että samanaikaisesti ja samalla menetelmällä voidaan saada tietoa, joka käsitellään sekä kvantitatiivisesti ja kvalitatiivisesti, kunhan huolehditaan siitä, että otos on riittävän iso tilastolliseen analyysiin. Työssäni olen kuvannut asioita kvalitatiivisesti niin, että vastauksista näkee mitkä ovat olleet paljon esille tulleita asioita ja mitkä vain yhden tai kahden henkilön haastatteluissa tulleita asioita.

Haastateltavien valinta ja määrä

Opinnäytetyöhöni olen valinnut haasteltavaksi matkailu-, ravitsemis- ja talousalan johtavassa ja esimiesasemassa olevia henkilöitä, jotka toimivat toiminnan kehittäjinä ja/tai rekrytoivat henkilöstöä yrityksiin. Teemahaastattelua varten lähetin ensimmäisessä vaiheessa haastattelupyynnön 17 henkilölle Pirkanmaan alueen matkailu-, ravitsemis- ja talousalan työpaikkoihin. Kanasen (2010, 54) mukaan riittävä haastateltavien määrä on 12–15. Haastateltavien määrää ei kannata lyödä lukkoon etukäteen vaan haastateltavia otetaan niin paljon, että vastaukset alkavat toistaa itseään eli vastaukset/tulokset saturoituvat. Haastatteluja on hyvä tehdä osissa ja analysoida huolellisesti ensin pienempi määrä, jonka jälkeen voi päättää, minkälainen lisäaineisto on tarpeen ja samalla voi vertailla saatuja tuloksia keskenään. (Kananen 2010, 54; Mäkelä 1995, 52).

Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja tämän toin esille haastattelupyynnön yhteydessä. Olen korostanut haastattelun vapaaehtoisuutta myös ennen haastattelua, jotta haastateltaville ei tulisi vaikutelmaa, että heidän olisi osallistuttava tutkimukseen oppilaitoksen työelämäyhteistyön vuoksi. Toin myös esille sen, että haastattelun voi keskeyttää missä vaiheessa vaan. Vapaaehtoisuuden myötä jokaisella haastateltavalla on jonkinlainen motivaatio haastatteluun. (Kuula 2006, 107–108, 155.)

Haastateltavien työpaikkoina ovat julkinen sektori ja yksityiset yritykset. Toimialoina ovat julkisella sektorilla aterian- ja siivouspalveluja tuottavia organisaatioita. Yksityisen sektorin haastateltavat edustivat henkilöstöravintoloita, catering- ja siivouspalveluja

tuottavia yrityksiä, ravintoloita ja vuokratyövoimaa tarjoava yritys. Haastattelupyyntöni vastasi 12 henkilöä ja kävin haastattelemassa heitä joulukuussa 2014 sekä touko- ja kesäkuussa 2015. Julkisen sektorin edustajia haastateltaessa saattaa nousta hankaluudeksi se, että hallinnolliset elimet voivat nousta ns. portinvartijan rooliin joten sieltä pitää tulla lausunto tutkimussuunnitelmasta ennen haastatteluja (Kuula 2006, 144). Tällaisia ongelmia ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa esiintynyt, koska varsinaisesti ei yksittäisiä organisaatioita tai työpaikkoja ollut tutkimuksen kohteena.

Haastattelujen purkaminen ja aineiston anonymisointi

Opinnäytetyötäni varten tein teemahaastatteluja, jotka nauhoitin haastattelutilanteessa. Haastateltavien ei tarvinnut kertoa nimeään tai yritystään, jossa toimivat. Nauhoitukseen pyysin heiltä luvan. Nauhoitusten jälkeen litteroin haastattelutekstit kokonaisuudessaan. Tässä vaiheessa olen poistanut suorat tunnisteet, joina pidetään myös haastateltavien ääntä ja muuttanut tekstitiedostoihin haastateltavien nimet peitenimiksi, jotta haastateltavien nimettömyys säilyy. Tämä tulisi tehdä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa aineistonkeräämisen jälkeen tai heti, kun aineiston tekninen toimivuus on testattu (Kuula 2006, 81, 111, 129, 214.) Tutkimuksen valmistumisen ja opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen hävitän äänitallenteet ja arkistoin tekstitiedostot omalle tietokoneelleni mahdollista jatkokäyttöä varten ja litteroinnit pidän tallennettuna kotonani.

3.2 Aineiston analysointi

Haastattelujen analysointivaiheessa olen hakenut vastauksia tutkimusongelmaan huomioiden teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten kannalta olennaiset näkökulmat (Alasuutari 1994, 31). Teemahaastattelun yksi haaste on, että haastattelujen avulla saatu aineisto voi olla hyvinkin laaja ja kerätyssä aineistossa on aiheeseen liittymätöntä materiaalia. Haastattelujen aikana tulikin esille asioita, joita en pystynyt hyödyntämään opinnäytetyössäni.

Työssäni tein analysoinnin ensimmäisessä vaiheessa niin, että analysoin aineiston teemojen mukaisesti haastateltava kerrallaan (liite 1). Aineiston analysointia varten kokosin haastatteluista tiedot niin, että jaottelin haastatteluista:

- Muutokset toimintaympäristöissä
- Muutokset työtehtävissä
- Henkilöstöltä vaadittava osaaminen
- Millaista osaamista henkilöstö voi hyödyntää tulevaisuudessa

Haastattelujen toisen vaiheen analysoinnissa olen ryhmitellyt haastattelut sen mukaan, ovatko haastateltavat julkisen puolen vai yksityisen puolen edustajia ja vertailut näiden ryhmien sisällä samanlaisuutta ja erilaisuutta. Mäkelän (1995, 45) mukaan ei ole ajattelua ilman vertailua ja erilaisuuksien löytäminen auttaa jäsentämään samanlaisuutta. Havaintojen yhdistämisen taustalla on, että aineistosta löydetään esimerkkejä samasta ilmiöstä, mutta tarkoituksena ei kuitenkaan ole hakea tyyppitapauksia. Kohteen erilaisuutta ei tarvitse kuvata tyhjentävästi, vaan erilaisuuden avulla vertaillaan ilmiöitä systemaattisesti ja käsitteitä jäsentäen. Vertailuasetelmaa ei kannata lyödä lukkoon työn alkuvaiheessa vaan vertailukohteet voivat jäsentyä tutkimuksen aikana. Analyysin kattavuudessa on huomioitava, että havainnot eivät pohjautu yksittäisiin poimintoihin. (Mäkelä 1995, 45,53; Alasuutari 1994, 31,34.) Toisessa vaiheessa kävin läpi teemat niin, että hain haastateltavien ryhmittelyn mukaisesti samanlaisuutta ja erilaisuutta eri ryhmissä.

4 Tutkimuksen tulokset

Analysoinnin avulla keräsin tietoa siitä, miten työympäristöt ja työtehtävät ovat muuttuneet ja tulevat muuttumaan, sekä millaista osaamista moniosaaajilla matkailuravitsemis- ja talousalalla tulee haastateltavien mukaan olla.

4.1 Muutokset toimintaympäristöissä

Taulukossa 1 olen kuvannut toimintaympäristöissä tapahtuneet muutokset erikseen julkisella sektorilla ja yksityisellä sektorilla siten, että keltaisella merkityt muutokset nousivat useiden vastaajien haastatteluissa. Sinisellä merkityt muutokset ovat sellaisia, joita mainitsi vain yksi haastateltavien ryhmästä.

Taulukko 1. Muutokset toimintaympäristöissä

Haastattelutavat	Muutokset toimintaympäristössä
Julkinen sektori	<ul style="list-style-type: none"> • Valmistuskeittiöiden määrää vähennetään ja ne muuttuvat isoiksi tuotantokeittiöiksi, joista kuljetetaan ruokaa ulkopuolelle • Perustetaan jakelu- ja palvelukeittiöitä • Yhdistetään siivous- ja ateriapalvelujen tuottaminen • Tuotantokeittiössä käytetään ruoanvalmistusmenetelminä cook and chill-, cook and cold-, cook and serve-, kylmävalmistus- ja komponenttimenetelmiä • Tehdään yhteistyötä elintarviketeollisuuden ja laitevalmistajien kanssa • Ateriapalveluiden tuottajalta voidaan ostaa henkilöstön työaika hoivapuolelle avustaviin tehtäviin ja päiväkotij- ja koulupuolella ohjaustehtäviin ja avustaviin tehtäviin • Yksiköissä tehtäviä hoitaa usein vain yksi työntekijä • Yhtiöittäminen • Ruokatuoanto ostetaan ulkopuoliselta toimittajalta ja kunnan vastattavaksi jää palvelukeittiöissä ruoanjakelu • Vanhustenpalvelu puolelle perustetaan asumispalveluyksiköitä, joissa toimii hoivapalvelutyöntekijöitä, joiden tehtävänkuvaan kuuluu ruoan jakaminen, siivous ja avustavia tehtäviä • Esimiestehtävissä toimivien määrää vähennetään ja vastuuta siirretään tiiminvetäjille • Henkilöstön kierrättäminen eri toimintaympäristöissä ja erilaisissa työtehtävissä • Henkilöstön työsuhteiden pituus lyhenee kun nuoret eivät sitoudu pitkäaikaisiin työsuhteisiin • Ateriapalveluiden tuottamisessa keskitytään lasten, nuorten, vanhusten ja hoitolaitosten ruoantuottamiseen • Henkilöstöravintolatoiminta on kilpailutettu ulkopuoliselle palveluntuottajalle • Tuotantokeittiön sisälle keskitetään erityisruokavalioiden valmistus omaksi yksiköksi

	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden tuottaminen kilpailutetaan siivouspuolella osittain ulkopuolisilla palveluntuottajilla • Tuotetaan kahvilapalveluita • Asiakkaalla tulee olemaan laajempi mahdollisuus vaikuttaa oman toimipisteensä ruokalistaan • Työympäristöt muuttuvat monikulttuurisemmiksi
Yksityinen sektori	<ul style="list-style-type: none"> • Yritykset ostavat palveluita alihankkijoilta entistä enemmän ja keskittyvät omaan ydinliiketoimintaan • Työympäristöt muuttuvat monikulttuurisemmiksi • Perustetaan pienyrityksiä, jotka työllistävät muutaman työntekijän, erikoistutaan, työntekijät voivat siirtyä itsenäisiksi yrittäjiksi • Ravintolaketjut vahvistuvat • Osa työntekijöistä hankitaan ostopalveluina vuokratyövoimaa välittävistä yrityksistä, joiden avulla tasataan työvoiman tarvetta • Asiakkaiden vaatimukset tulevat muuttumaan myös parempaa ruokaa, puhtaita elintarvikkeita ja itsevalmistettua ruokaa arvostetaan enemmän, herkuttelukulttuuri lisääntyy • Julkisen sektorin ruokahuoltotehtäviä tulee yksityiselle puolelle kilpailutuksen kautta • Yksityiset cateringpalveluja tuottavat yritykset hoitavat kokonaisvaltaisesti asiakkaan palveluja (ateria-, puhtaanapito-, aula- ja kiinteistöpalvelut) • Ei näe tulevaisuudessa kovinkaan suuria muutoksia työympäristöissä • Siivouspalvelut tulevat vähenemään, kun tilojen käyttöä tehostetaan • Ateria- ja siivouspalveluihin lisätään kiinteistöhuollon ja kokouspalveluiden tehtäviä • Ravintola sektorilla perustetaan pop up -ravintoloita, liikeidea vaihtuu nopeasti • Klassikkopaikat säilyvät • Työtehtäviä kierrätetään toimipisteessä ja henkilöstöä siirretään yrityksen toimipisteiden välillä • Elintarviketeollisuuden tuotteita käytetään, mutta niiden käyttö keskittyy esikäsiteltyihin tuotteisiin • Ketjuorganisaatiossa lopullista päätöksentekoa annetaan yhä enemmän toimipisteeseen ruokalistojen osalta • Yökerhot vähenevät • Tilaus- ja kongressipuoli tulee kasvamaan • Yksityisellä sektorilla koulutetaan uutta henkilöstöä kisällimenetelmällä

Julkisella sektorilla on kunnissa menossa muutos, jossa yhdistetään ateria- ja siivouspalvelut samaan organisaatioon. Kyseinen muutos oli menossa kaikissa kunnissa, joiden henkilöstöä haastateltiin. Muutosten taustalla on kuntien heikko taloustilanne, ja työt halutaan organisoida uudelleen mahdollisimman kustannustehokkaasti. Toisaalta halutaan sitouttaa työntekijöitä sillä, että saadaan palkattua kokoaikaisia työntekijöitä ja vajaita tunteja tekeviä ei tarvittaisi.

Kyllä kuntien sisällä, niin ruoka ja siivouksen puolella, kuin muuallakin paljon sitä tehostamisen varaa on. Se on vaan niin pitkälinen tie asennemuutoksineen sun muineen, että pystytään näkemään miten voidaan tehdä asioita toisin, että se tulisi edullisemmin ja tehokkaammin tuotettua. Kyllä niitä mahdollisuuksia paljon on.

Muutoksessa pyritään muuttamaan pienet valmistuskeittiöt jakelu- tai palvelukeittiöiksi. Jakelu- ja palvelukeittiöihin ruoka tuodaan isommista valmistus- tai tuotantokeittiöistä, joissa ruoka keskitetysti valmistetaan.

Meillä oli silloin kun mä tulin 25 valmistavaa keittiötä kaksi vuotta sitten ja eilen kun laskettiin, niin meillä on 8 valmistavaa yksikköä. Ja kaikki loput on palvelukeittiöitä. Eli muutos on ihan mieletön.

Jakelu- ja palvelukeittiöissä työtehtävien lisäksi on muuttunut myös ammattinimike. Nimikkeet ovat vielä vaihtelevia, ja käytössä on moniosaaja, palveluosaaja, palvelutyöntekijä, monipalvelutyöntekijä, yhdistelmätyöntekijä ja palveluvastaava nimikkeitä. Lisäksi on yhdistettynä entisiä nimikkeitä, kuten ruokapalvelutyöntekijä-siivoaja sekä ruoka- ja puhdistuspalvelutyöntekijä. Eräässä kunnassa mietittiin myös mahdollisuutta, jossa vanhusten asumispalveluyksikössä voisi hoivapuolen henkilöstö hoitaa ruoan kuumentamisen ja esillelaiton uuden teknologian avulla. Käytössä olisi silloin monitoimivaunut, jossa ruoka kuljetettaisiin yksikköön.

Tuotanto- ja valmistuskeittiöiden valmistuskapasiteetti vaihtelee n. 500- 20 000 annosta päivässä. Ruoanvalmistusmenetelminä käytetään cook and chill-, cook and cold- ja cook and serve -menetelmiä. Ruoka kuljetetaan jakelu- ja palvelukeittiöihin joko päivittäin, jos se kuljetetaan kuumana tai muutaman kerran viikossa, jos ruoan kuljetus tapahtuu jäähdytettynä tai kylmänä.

Nyt se on tällä hetkellä cook and serve eli kyllä se syödään siinä saman päivän aikana kun tehdään. Eli ainoa mikä meillä menee sillä cook and chill menetelmällä, niin vois puhua on, että tuosta meidän terveystakeskuksesta menee kotiateriat kylmänä ja ne sitten lämmitetään siellä kotona.

Varmaan, jos ajattelee julkisella puolella, niin on paljon tullut näitä keskuskeittiöitä ja suurissa määrissä tehdään sitä ruokaa ja on erilaiset valmistusmenetelmät kuten nämä cook and chill ja cook and cold ja niitä menetelmiä tullaan käyttämään. Myöskin se, että sitä ruokaa tullaan toimittamaan tiettyinä päivinä sinne ja sitä voidaan säilyttää siellä kyseisessä päiväkodissa jo muutamia päiviä ja sitä kautta se kuljetusliikenne tulee jonkin verran vähenemään. Jos ajatellaan tällaista kylmävalmistusta niin se voi tulla sinne aikaisemmin.

Tuotantokeittiöiden asiakkaana nähdään jakelu- ja palvelukeittiöt, joille ruoka tuotetaan. Palvelukonseptia suunnitellaan niin, että ison tuotantokeittiön valmistusprosessissa on useampia ruokalajeja valmistuksessa ja loppuasiakas voi jakelu- ja palvelukeittiöhenkilöstön kanssa yhteistyössä muokata viikon ruokalistaa tuotantokeittiön tuotevalikoimasta.

Isona asiana on se, että pyritään lisäämään asiakkaalle niitä valinnan vaihtoehtoja. Sillä asiakastilauksjärjestelmä ja sen kehittämisellä pyritään saamaan niin, että asiakas voi tilata itse vaikka joku oppilaitos haluaisi tilata tän tyyppisiä ruokia eli voisivat vaikuttaa siihen ruokalistaan, mitä siellä koululla sitten tarjotaan. Tällaisella keskitetyllä tuotannolla se tulisi todennäköisesti olemaan mahdollista.

Tuotanto- ja valmistuskeittiöissä valmistetaan myös erityisruokavaliot. Erityisruokavalioiden toteutus nähdään julkisella sektorilla tuotannoksi, jota pyritään tekemään keskitetysti mahdollisimman isoina erinä. Perusruoan tekemisessä käytetään raaka-aineita, joiden avulla saadaan ruoka soveltumaan mahdollisimman monelle asiakkaalle. Useimmiten ruoka on vähälaktoosista ja gluteenitonta.

Sinnehän me suunniteltiin silloin kaksi vuotta sitten ihan erillinen oma pieni valmistuskeittiö tuotantokeittiön sisällä, jossa on ihan omat padat ja laitteet ja kylmiöt ja varastot ja astianpesuyksikkö. Ja sieltä lähtee sitten erityisruokavaliot kaikki.

Jos on ihan tämmöisiä yksilöllisiä ruokavaliota niin ne tulee annoksina sieltä tuotantokeittiöstä. Meillä on aika pitkälle siitä perusruoasta pyritty muodostamaan sellainen, että se soveltuu mahdollisimman monelle. Ja

sitten on ne tietyt ruoat eettisille asiakkaille tai allergisille lapsille ja asiakkaille.

Erityisruokavalioiden toimitustavasta asiakkaille oli kunnissa mietitty erilaisia vaihtoehtoja. Selkeää kuvaa siitä toimitetaanko ruoat valmiina yksittäispakattuina annoksina vai isommissa erissä jakelukeittiöihin ei ollut. Samassa kunnassakin saattoi olla erilaisia toimitustapoja riippuen siitä mistä tuotantokeittiöstä erityisruokavaliot lähtivät jakoon.

Sitä mää on sitten paljon miettinyt, että miten niitä dieettejä tehdään ja pakataan, että tehdäänkö niistä jo yksilöannoksia valmiiksi, jäädytetään ja kylmänä kuljetetaan sitten yksittäinen lihapullaperuna-annos annosrasiassa tarvitseville. Vai lähtee ne sitten lihapullat erikseen, jos koko massa on ollut sitä gluteenipitoista.

Erityisruokavalioiden valmistuksesta vastaavat joko samat kokit kuin muusta ruoanvalmistuksesta tai tuotantokeittiössä voi olla oma henkilökunta niitä valmistamassa. Useimmissa paikoissa koetaan, että enää ei erikseen tarvita dieettikokkeja vaan kaikkien tulee hallita erityisruokavaliio-osaaminen ja työtehtävät kiertävät niin, että kaikki osallistuvat myös erityisruokavalioiden valmistamiseen. Vain kahdessa haastattelussa tuli esille, että tuotantokeittiöihin tehdään omat erityisruokavaliioita valmistavat osastot ja niissä toimivat koulutuksen saaneet dieettikokit.

Haastatteluissa vastaajat käyttivät keittiöistä, joissa ruoka valmistetaan, käsitteitä valmistuskeittiö ja tuotantokeittiö. Haastateltavien vastausten perusteella valmistuskeittiöiksi ymmärretään perinteisemmät keittiöt, joissa ruoka valmistetaan ja tarjoillaan samassa paikassa. Tuotantokeittiöt toimivat myös ruoanvalmistuspaikkoina, mutta niistä lähetetään ruokaa jakelu- ja palvelukeittiöihin. Tuotantokeittiöissä ei välttämättä ole lainkaan ruoan tarjoilua.

Onhan meilläkin valmistuskeittiöitä, kuten lukio tekee siihen omaan käyttöön ja lähettää sitten joihinkin kohteisiin. Se me puhutaan, että on valmistuskeittiö. Tuotantokeittiö on sitten sellainen, jossa on tuotantoprosessit hyvin tarkkaan mietitty, että tänään tehdään tätä ja huomenna tota ja sitten ne lähtee tossa kohtaa ja syödään tolloin. Se on niin erilainen maailma. Onhan se nyt jo hyvin samankaltaista pienimuotoisesti,

mutta toisaalta sitten hyvin kaukana. Se on sitä rajapintaa miten kehittyä. Hyvin vaikea ennustaa mitä se sitten on viiden vuoden päästä.

Pienen kunnan ruokahuollossa on mietitty, miten tulevaisuudessa ruokalajit ja sen myötä ruokalistat tulevat muuttumaan.

Se on sellainen se kasvisten käyttö ja salaattit mitkä lisääntyy. Ja sitten lihan käyttö vähenee ja kanaa ja kalaa niin siihen suuntaan alkaa menemään enemmän. Toisaalta sitten kun seuraa noita nuoria, niin ne toivoo kuitenkin sellasta aika simppeleitä ja tavallista ruokaa, sitä perusateriaa.

Yksityisellä sektorilla näkyy se, että tulevaisuudessa tullaan yhä enemmän arvostamaan hyvin tehtyä, alusta asti raaka-aineista valmistettua ruokaa, jossa näkyy kulinaristinen leima.

Yleisesti jos miettii tämän alan tulevaisuuden näkymiä, niin mää näen sen sillain, että on sitä suurtuotantoa, mutta sitten mää näen myös semmosen puolen siinä, että on hyvinkin alusta asti valmistettua ruokaa, jota tehdään gourmet -asiakkaille. Tavallaan sellainen herkuttelu ja hyvän ruoan ystävien haluama ruoka tulee pitämään pintansa ja näkyy osana sitä.

Yksityisellä sektorilla valmistuskeittiöt tulevat säilymään tulevaisuudessa. Yksityisen sektorin yritykset toimivat yleensä henkilöstöravintoloina.

Varmaan se yksityispuolella menee vielä niin, että se keittiöpuoli tarvitsee suurkeittiökokkia kuin myös cartekokkia, koska niillä alkaa oleen ne listat niin, että on linjastoruoka ja sitten se cartepuoli/annospuoli, joten kokki tarvitsee ja niinhän se nyt on jo ympätty, että kokit tekee molempia, pitää osata hiukan sitä carteekin.

Henkilöstöravintoloissa pyritään laajentamaan ruoan tarjontaa linjasturuoan lisäksi myös annosruokiin. Muutokset tulevat suuntautumaan enemmän ruoanvalmistukseen ja raaka-aineiden käyttöön. Erityisesti henkilöstöravintoloissa nähdään, että ruoanvalmistuksessa tullaan käyttämään entistä enemmän oikeita raaka-aineita.

Me tehdään täällä suurin piirtein alusta asti kaikki itse. Puolivalmiit on nyt vedetty minimiin. Murekemassojakin ollaan tehty nyt itse. Ja esimerkiksi natriumglutamaatit ja arominvahventeet on kaikki otettu pois. Mää luulen, että se on se tulevaisuus. Että loppupeleissä ihmiset kuitenkin arvostaa oikeita makuja tai sanotaanko sellaisia rehellisiä makuja. Se

natriumglutamaatti on vähän semmonen, että siitä tulee aina se samanlainen.

Yksityisen sektorin palveluja tarjoavilta yrityksiltä halutaan tulevaisuudessa ostaa hyvinkin monipuolisesti palveluita. Joten toivotaan, että näiden yritysten palkkalistoilla olisi monitaitoisia henkilöitä, jolloin ostettavat palvelut saataisiin joustavasti samasta yrityksestä. Erään yksityisen yrityksen päällikkö kuvasi tulevaisuutta näin:

Asiakkaalta varmaan siirtyy töitä meille, eli semmoseen kyllä uskon, että asiakas ostaa palveluita. Kaikki semmoinen mikä ei välittömästi liity siihen tuloksen tekemiseen niin se voidaan siirtää. Eli näen, että sitä entistä enemmän ulkoistetaan.

Yksityisen sektorin asiakkaana tulee haastateltavien mukaan olemaan tulevaisuudessa julkisen sektorin toimipaikkoja. Kunnat kilpailuttavat ateria- ja siivouspalveluita yksityisillä palveluntuottajilla, jolloin asiakkaina voivat olla päiväkodit, henkilöstöravintolat tai vanhusten palveluyksiköt.

Ravintolasektorilla ei nähdä kovin suuri muutoksia tulevaisuudessa. Ravintoloiden toiminta nähdään edelleen niin, että on olemassa ketjuravintoloita ja niiden olemassaolo nähdään erityisen vahvana Helsingin ulkopuolella. Tampere nähdään kuitenkin poikkeuksellisena alueena, jossa myös pienet ravintolat ovat elinvoimaisia.

Kyllä määhän sitten pelkään maakunnissa, jos puhutaan Helsingin ulkopuolella, täällä tulee ketjut jyräämään entistä vahvemmin.

Tampereella ollaan sillain onnellisessa asemassa, että meillä on paljon noita hyviä pieniä ruokapaikkoja.

Pienten paikkojen tulisi haastateltavien mukaan profiloitua omaan liikeideaan, joka voi vaihdella hyvinkin nopeassa tahdissa. Liikeidea voi vaihtua muutaman vuoden välein tai jopa sesongin mukaan. Erään haastateltavan mukaan trendinä on tällä hetkellä pop up -ravintoloiden perustaminen.

Ehkä tullaan siihen, että näähän pienet paikat lähtee siihen sesonkiin. Sitten sulla täytyy olla valmiutta muuttua kokoa ajan: nyt tulee sieniä ja nyt tulee tätä ja nyt tätä.

Ravintoloissa nähdään muutoksia yökerho- ja kongressitoiminnassa. Yökerhot tulevat väheneeseen ja tilaus- ja kongressitarjoilu tulevat lisääntymään.

Yökerho puoli rupee varmaan väheneen ja tällanen kongressi- ja tilaustarjoilu on hyvin vahvaa tällä hetkellä eli näyttää selkeästi nousevan. Ne on nyt sellainen Tampereenkin alueella, että niihin tarvitaan enemmän tekijöitä tällä hetkellä.

Työhön sitoutumisessa ja työurien pituudessa tulee näkymään muutoksia. Julkisella sektorilla on perinteisesti ruoka- ja siivouspalveluissa ollut pitkään samoissa paikoissa työskenteleviä. Nuoret eivät halua enää sitoutua yhteen paikkaan koko työuraksi ja haetaan vaihtelua ja uusia kokemuksia. Työuralla halutaan mennä eteenpäin uusiin tehtäviin.

Ei oo enää eläkevirkoja ja eläkepaikkoja. Nää nuoret ajattelee, että mää on tässä nyt pari vuotta ja sitten voi mennä vaikka toiselle puolelle maapalloa. Et semmonen on varmaan tässä työntekemisessä iso muutos.

Et ei ne nuoret enää ajattele niin, että mää on tässä aina ja ikuisesti, koska sitä työpaikkaakaan ei välttämättä ole aina ja ikuisesti.

Pitkään saman työnantajan palveluksessa olevien pitää osata suhtautua siihen, että työyksikkö voi vaihtua ja työtä tehdään eri kohteissa.

Ja sitten se, että työ on sillain liikkuvaa, että voi olla, että työnantaja sanoo, että meet tonne ja siihen pitää osata suhtautua niin, että se ei ole mikään henkilökohtainen loukkaus. Trendi on sitä, että liikutaan ja vaihdetaan ja kierretään ja tutustutaan vähän muuhunkin kuin niihin neliöihin missä olen työni aloittanut.

4.2 Muutokset työtehtävissä

Taulukkoon 2 olen kerännyt julkisen sektorin ja yksityisen sektorin näkemykset siitä, miten toimintaympäristöjen muutokset vaikuttavat työtehtäviin. Taulukossa olen värien avulla erottanut keltaisella ne tehtävät, joita mainitsi useampi haastateltava. Sinisellä merkityt ovat niitä tehtäviä, jotka nousivat esille vain yhden henkilön haastatteluissa.

Taulukko 2. Muutokset työtehtävissä

Haastattelutavat	Muutokset työtehtävissä
Julkinen sektori	<ul style="list-style-type: none"> • Valmistus- ja tuotantokeittiöissä ruoanvalmistuksessa käytetään prosessimaista ruoanvalmistusta ja uusia ruoanvalmistusmenetelmiä / laitteita • Ruoanvalmistustehtäviin lisätään siivoustehtäviä (ylläpitosiivous ja perussiivous) ja pyykkihuollon tehtäviä • Ruoanvalmistustehtävissä korostuu jakelu- ja palvelukeittiöissä ruoan kypsentyminen loppuun, lämmittäminen ja ruoan esillelaitto puuron keittäminen ja lisäkkeiden valmistus • Erityisruokavaliot kuuluvat kaikkien työtehtäviin jollakin tavalla • Asiakkaan ohjaaminen ja opastaminen erityisruokavalioidissa • Erityisruokavalioiden valmistuksessa kiinnitetään huomiota taloudellisuuteen ja tuottavuuteen • Jakelu- ja palvelukeittiöiden työntekijöille tilaustehtäviä ja kokonaisvastuu palvelujen tuottamisesta kohteesta • Asiakaspalvelutehtävät lisääntyvät, vastuu asiakastyytyväisyydestä jakelukeittiöissä • Valmistus- ja tuotantokeittiöissä työnkierto tulee lisääntymään • Palvelusopimuksen mukainen palvelu kaikissa paikoissa ja toimintaohjeiden noudattaminen • Työparina tai tiimissä työskentely palvelu- ja jakelukeittiössä tai tuotantokeittiössä • Tiiminvetäjänä toimiminen: tilausvastuu, sijaisjärjestelyt, tiliöinnit • Ohjaus- ja opastustehtävät tiiminvetäjänä • Erityisruokavalioidiin erikoistutaan • Keittiön siivouksessa käytetään esivalmisteltua siivousta • Hygieniä- ja omavalvontatehtävät tuotantokeittiössä ja ruoankuljetuksessa • Tietotekniikkaa tullaan hyödyntämään tilausten tekemisessä ja raportoinnissa • Ruoanjakelussa hyödynnetään kylmäsäilytys ja uudelleenkuumennus vaunuja (monitoimivaunu) • Reseptien tuotekehitystä tehdään tiimityönä • Tuotannon suunnittelu tuotantokeittiöissä • Tuotantokeittiöissä työntekijät työskentelevät työpäivän aikana yhdellä laitteella • Tuotekehitystyö tehdään omassa yksikössä tuotantokeittiön sisällä • Laskituksen valmistelu • Tuloraporttien pohjalta tehdään korjauksia palveluun, laadun seuranta • Kahvilatyössä tuotteiden pakkaaminen ja hinnoittelu

Yksityinen sektori	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelutehtäviin lisätään aulapalvelutehtäviä ja kokouspalveluihin liittyviä tehtäviä • Aulapalveluun lisätään kiinteistöhuollon tehtäviä (avainten ja tilojen hallintaa) tai puhelinvaihdetehtäviä, postitusta • Siivoustehtäviin lisätään kiinteistöhuollon tehtäviä (lumityöt, roskien kerääminen) • Siivoustehtäviin lisätään lähetin tehtäviä • Ruokapalvelutehtäviin lisätään puhtaanapidon tehtäviä • Siivoustehtäviin lisätään ruoanjakelua ja astiahuollon tehtäviä • Työtehtäviä tehdään tiimissä • Tiiminvetäjänä toimiminen ja vastaa perehdyttämisestä • Työnkierron lisääntyminen saman ketjun sisällä eri toimipisteissä • Sitoutuminen muutoksiin • Tarjoilijan tehtäviin lisätään ruoanvalmistustehtäviä • Myynti ja markkinointitehtävät • Asiakkaan kanssa neuvottelut • Erityisruokavalioiden valmistusta kaikille • Aulapalveluita ostanut asiakas vaikuttaa suoraan työtehtäviin • Leivonta • Yrittäjäyys • Työskentely ulkomailla • Työntekijät siirtyvät kilpailijalta toiselle • Työntekijät mukana muutoksen kehittämisessä ja liikeidean luomisessa • Kokin työtehtäviin kuuluu myös edustatarjoilujen tekeminen • Ravitsemistyöntekijän tai kassatarjoilijan tehtäviin kuljetustehtäviä • Kokin tehtävissä tuotekehitystehtäviä ja ruokalistan suunnittelua • Kongressi ja tilaustarjoilutehtäviä • Opiskelijoiden ohjaaminen
--------------------	--

Haastattelujen perusteella työtehtävät tulevat muuttumaan työympäristöissä tapahtuvien muutosten myötä moniosaamisen suuntaan yhä enemmän. Moniosaajudella toimialalla tarkoitetaan hieman eriasioita riippuen siitä ovatko haastateltavat julkisen sektorin vai yksityisen sektorin edustajia. Moniosaajuuden kuvasi eräs ravintolasektorin haastateltava sanoessaan, että *”kai se moniosaaminen on sitä, että on oikeesti kiinnostunut alasta.”*

Julkisella sektorilla useimmat haastateltavista kuvasivat moniosaajien työtehtäviä niin, että keittiötehtäviin lisätään siivouspuolen tehtäviä tai päinvastoin.

No jos puhutaan mitä meidän työyhteisössä ymmärretään moniosaamisella, niin ensimmäisenä tulee varmaan mieleen se ruokapalveluhenkilöstön moniosaaminen, eli moniosaajat, jotka tekee sekä siivoustyötä, että ateriapalvelutyötä. Eli tarkoittaa sitä, että yksi ihminen pystyy ammattimaisesti työskentelemään sekä puhdistuspalvelu-, että ateriapalvelutehtävissä. Ja se pitää paljon sisällään mikä liittyy kummankin ammattialan ammattitaitovaatimukseen.

Moniosaaminen nähdään yksityisen sektorin yrityksissä asiakkaan toivomusten mukaisten palvelujen tuottamisena. Asiakkaiden kanssa tehdään palvelusopimuksia ja niissä määritellään asiakkaan ostamat tuotteet ja palvelut. Moniosaajan tehtäviin kuuluu keittiötyön ja salityön lisäksi vastaanottoon ja aulapalveluihin liittyviä tehtäviä sekä siivouksen tehtäviä. Yksityisellä sektorilla vaaditaan kaikilta työntekijöiltä mahdollisimman laajaa osaamista niin, että kaikki voivat osallistua tilaustarjoilutehtäviin ja kassatyöskentelyyn. Moniosaajuus nähdään erityisen tärkeäksi niille henkilöille, jotka kuuluvat työvoimareserviin ja ovat tarpeen vaatiessa töihin kutsuttavia. Näiltä työntekijöiltä vaaditaan organisaatioon perehtymistä niin, että voivat vastata puhelimeen ja selvittää yrityksen perusasioita asiakkaan kanssa. Samoin heidän tulisi tuntea organisaation toimintaperiaatteet niin, että pystyvät siirtymään joustavasti organisaation sisällä toimipisteestä toiseen. Yksityissektorin esimiehet kuvaavat moniosaajuutta seuraavasti:

Joo mun näkemys on se ja oikeestaan tulevaisuuden suuntaus tulee olemaan se että moniosaajuudessa mennään siihen suuntaan että meillä on useita palveluita, monipalveluita tarjolla yrityksille ja silloin meidän työntekijöiden pitää osata tehdä oikeestaan kaikkia niitä palveluita mitä meillä on. Meillä on aulapalveluita, siivouspalveluita ja kiinteistöpalvelut on tulossa ravintolapalveluiden lisäksi siis tietysti. Moniosaajuudella voidaan siis tarkoittaa sitä että pystyy tekemään keittiötä ja salia. Mun mielestä se on vähän suppea ja vanhanaikainen ajatus ja määritelmä. Me ollaan menossa siihen suuntaan että meillä on yhä enemmän tarvittaessa olevia tunti-laisia ja meillä on tietty runko olemassa kuukausipalkkalaisia työntekijöitä, mutta suurin osa tulee olemaan tarvittaessa töihin kutsuttavia. Heiltä odotetaan sitä, että he pystyvät heittäytymään periaatteessa mihin tahansa työhön. Yleisimmin se on just sitä että keittiö on yhdistetty siivoukseen tai sali yhdistettynä aulaan. Ne on varmaan ne kaikkein yleisimmät malli siitä. Siihen on jo paljon menty ja entistä enemmän tullaan menemään.

Moniosaajan toimenkuva voi koostua nimensä veroisesti hyvin monenlaisista tehtävistä. Erään yksityisen ateria- ja siivouspalveluita tuottavan yrityksen palveluksesta löytyi työntekijä, jonka toimenkuvaa päällikkö kuvasi seuraavasti:

No meillä on siis erään merkittävän asiakkaan tilat tuossa Tampereen kupeessa, niin siellä meidän työntekijä järjestää jahtijuhlista muuhun ja meidän työntekijä huolehtii kaiken majoitukset ja muut. Hän on monipalvelutyöntekijä. Siinä täytyy hallita siivoustekninen osaaminen koska siihen liittyy majoitustoimintaa ja tilojen siivousta. Mutta sitten siihen sisältyy ihan edustustason päivällistä, aamiaista ja lounaan tarjoilua ja osittain valmistusta. Tarvittaessa sitten tilataan lisähenkilökuntaa. Osittain tilataan muualta. Hän kun yhdessä sen asiakkaan kanssa miettii niitä ruokia, niin osa tehdään itse ja osa tilataan.

Julkisella sektorilla moniosaajien tehtävänkuvat liittyvät jakelu- ja palvelukeittiöiden työtehtäviin. Näissä keittiöissä valmistetaan aamupuuro ja joissakin myös salaattit ja lisäkkeet. Muu ruoka tuodaan tuotantokeittiöstä, jolloin työntekijän tehtäväksi keittiössä jää joko ruoan kuumentaminen ja ruoan esillelaittaminen tai pelkkä ruoan esillelaittaminen. Lisäksi hän vastaa astiahuollosta ja joissakin kohteissa myös pyykkihuollon tehtävistä. Samalla näissä keittiöissä työntekijöiden toimenkuvaan on usein ruoanvalmistus- ja asiakaspalvelutehtävien lisäksi tullut siivoustehtäviä. Eräs julkisen puolen ruokahuollon päällikkö kuvaa tehtäviä seuraavasti.

Toimenkuvaan kuuluu, jos ajatellaan ihan yksittäisen päiväkodin osalta, niin kun hän tulee sinne aamulla töihin, niin ensimmäisenä hän tekee sen aamupalan, keittää puuron, laittaa aamupalatarvikkeet tarjolle ja kattaa sen ja sitten hän siivoilee niitä mitä pystyy siivoilemaan ennen kuin pääsee sitä aamupalaa taas pois keräämään ja tiskaamaan. Sitten kun lounaskuorma saapuu, niin laittaa lounaan esille ja huolehtii sen. Sitten hän kerää ne lounassysteemit pois ja tiskaa tiskit ja siinä ennen välipalan laittoa hänellä on toinen mahdollisuus siivota jotakin.

Jakelu- ja palvelukeittiöiden henkilökunnalla on vastuu siitä, että asiakkaat saavat oikeat erityisruokavaliot:

Heidän piti ottaa tuotteet vastaan, laittaa ne esille, tarkastaa dieettien oikeellisuus, että menee oikealle lapsukaiselle, kun he antaa kärryn sille päiväkodin henkilökunnalle.

Ruoankuljettamiseen liittyy sekä lähettävässä keittiössä, että vastaanottavassa päässä omavalvontatehtävät, jotka tulee huolehtia. Omavalvontaan kuuluu olennaisena osana myös keittiötilojen siisteys. Jakelu- ja palvelukeittiöissä tehtävät ovat muuttuneet niin, että vastuu asiakastyytyvyydestä on ruokaa tarjoavassa yksikössä. Moniosaajan tehtävän kuvaan kuuluu erilaisten raporttien käsittely organisaation toimintamallin mukaisesti.

Vaikka ravintolasektorilla ei toimintaympäristöissä nähtykään kovin suuria muutoksia niin tehtävänkuvien muutoksia kerrottiin moniosaajuuden näkökulmasta. Ravintolasektorilla moniosaaminen koostuu keittiön aputehtävistä ja asiakaspalvelutehtävistä.

Mutta ravintolapuolella nyt ei varmaan niin kauheesti vielä niin isoja murroksia, mutta kyllähän sielläkin täytyy osata hypätä puolelta toisella ja täytyy osata tehdä kaikenlaisia erilaisia tehtäviä. No pienemmissä tämmöisissä ravintoloissa tarjoilijan pitää pystyä tarjoilla, osata kaikki sen kohteen tuotteet, myydä, olla tiskin takana ja mennä tarvittaessa misaan ja tiskiin sinne keittiöön eli tarttee hallita kaikki puolet. Ei yrityksellä ole varaa pitää joka pisteeseen omaa, että toi hoitaa tota tonttia, vaan kaikkien pitää pystyä osata hoitaa joka tonttia.

Kokin ammattitaitoa arvostetaan hyvin korkealle ja kuvataan syvällisempänä osaamisena ruoanvalmistustehtävissä. Moniosaajalta ei odoteta, että hän selviytyisi kokin tehtävistä, mutta kokin apuna hän voisi toimia.

Siinä ei varmaan nostaan lähde eikä kokiksi, mutta täytyy osata olla apuna siinä joka puolella.

Moniosaajia otetaan töihin ja heistä koulutetaan ammattilaisia, niin salin kuin keittiön tehtäviin.

Se talo pyörii jotenkin uudella ajattelutavalla että siellä nähdään se vahvuus siinä, että on monta eri osaamistasoa työntekijöissä. Että niinkun niitten yhtenäinen toiminta niin siitä tulee loistava. Koska niitä tarvitaan niitä apuja ja tarvitaan niitä nuoria kasvamaan siihen.

4.3 Osaaminen matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla

Teoria osuudessa olen jaotellut osaamisen substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen, kehittämisosaamiseen ja työyhteisöosaamiseen. Haastatteluissa en pyytänyt osaamiseen liittyvissä teemakohdissa erikseen haastateltavia määrittelemään mihin osa-alueisiin heidän mielestään osaaminen kuuluu vaan pyrin keräämään kokonaisuuden siitä, mitä osaamista heidän mielestään matkailu-, ravitsemis- ja talousalan työtehtävissä tarvitaan. Osaamiset olen kuvannut taulukkoon 3. Olen jaotellut osaamisen taulukkoon eritellen mitä nousi esille julkisen sektorin ja yksityisen sektorin haastateltavien vastauksissa. Keltaisella olen taulukkoon korostanut ne osaamiset, jotka nousivat useamman haastateltavan vastauksissa.

Taulukko 3. Osaaminen matkailu-, ravitsemis-, talousalalla

Julkinen sektori	Yksityinen sektori
<ul style="list-style-type: none"> • Tuote- ja raaka-ainetuntemus • Kielitaito (englanti), ammattisanasto • Lisämyynti / markkinointi • Elintarvikkeiden valmistukseen liittyvät taidot leipominen ja isot massojen valmistus • Prosessimainen tuotanto ja sen osaaminen • Erityisruokavalio-osaaminen • Kyky ohjata erityisruokavalioihin • Työprosessin hallinta • Itsetuntemus • Vastuunottaminen • Taloudellisuus ja tehokkuus • Ruoanvalmistuksen perustaidot • Astiahuollon tehtävät • Uudet ruoanvalmistusmenetelmät cook and chill, cook and cold • Työkäyttäytyminen • Keskustelu- ja neuvottelutaidot • Asiakaspalvelutaidot • Tarkkuus, taloudellisuus • Työn organisointi 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhtaanapito-osaaminen, laitteiden käyttö, aineiden ja materiaalien tuntemus • Joustavuus • Rohkeus • Työturvallisuus • Työn suunnittelu • Kielitaito (englanti) • Asiakaspalvelutaidot • Verkostoituminen • Leivontataito • Työnsuunnittelu ja työn organisointi • Markkinointi ja lisämyyntitaito • Avoimuus ja ulospäinsuuntautuneisuus • Kassataidot, raportointi • Tilausten tekeminen, tilausjärjestelmät • Astiahuolto • Edustustarjoilun hoitaminen • Vastuun kantaminen • Tiimityöskentelytaidot • Erityisruokavalio-osaaminen

<ul style="list-style-type: none"> • Laitteiden hallinta • Siivouksen uudet menetelmät: esivalmisteltu siivous • Siivouksen perustaitojen osaaminen: välineet, menetelmät, aineet • Palvelusopimuksen ja palvelutuotteen tunteminen ja toimenkuvan hallinta • Oman työn markkinointi ja myynti positiivisesti • Strategian, toimintaohjelman ja vision tunteminen • Mitoittaminen, kehittäminen • Vuorovaikutustaidot, sosiaaliset taidot, tiimitaidot • Kokonaisuudenhallinta • Tilausten tekeminen • Elinikäinen oppiminen ja kouluttautuminen • Ruokalajituntemus • Omavalvontaosaaminen • Palveluhenkisyys • Palvelusopimuksen tunteminen • Kehittämisaosaaminen • ATK- taidot ja tietoteknisten järjestelmien osaaminen • Asiakastuntemus • Asiakastyytyväisyyden seuraaminen • Ruoan esille laitto • Kahvilapalvelut • Kassatoiminnot • Laskuttaminen • Viestintätaidot; ruokalistojen kirjoittaminen, asiakkaan kanssa palaverit • Ohjeiden noudattaminen • Työturvallisuus ja ergonomia • Asiakaspalveluosaaminen • Ohjaaminen ja opastaminen (työparityöskentely) 	<ul style="list-style-type: none"> • Laitteiden käyttö • Työturvallisuus ja ergonomia • Ravitsemuspassi • Sosiaaliset taidot (parityöskentely) • Ohjaaminen • Hygieenisuus ja omavalvonta • Raaka-aine tuntemus • Ruoanvalmistustaidot, valmistetaan ruoka alusta asti itse mahdollisimman paljon • Raaka-aine tuntemus • Esteettiset taidot, ruoka pitää osata laittaa kauniisti ja viimeisteltynä tarjolle • Pitää osata mitä tahansa • Tarvitaan reipasta asennetta • Perus ATK -taidot • Pitää osata keskustella • Ruoan menekin seuranta ja tehdä siitä päätelmiä ja muutoksia • Suunnittelu ja kehittämistaitoja • Itsenäinen työskentely • Omien aivojen käyttö • Asenne kohdallaan • Ongelmanratkaisutaito • Prosessiosaaminen (elintarvikeala) • Menetelmäosaaminen (perusmenetelmät ja uudet tuotantomenetelmät) • Organisaation tuntemus
--	--

Substanssiosaaminen

Haastatteluissa tuli esille, että perusruoanvalmistustaitoja pidetään edelleen tärkeänä osaamisalueena niin kokin kuin moniosaajan työssä. Moniosaajan toimenkuvassa kuitenkin korostuu ruoanvalmistuksessa enemmän ruokalajien tunteminen, ruoan lämmittäminen ja siihen liittyvien laitteiden käyttö. Kaikissa työtehtävissä raaka-aine ja tuotetuntemus koettiin erittäin tärkeäksi, koska se auttaa erityisruokavalio-osaamisessa ja myös ruoanvalmistusmenetelmien valinnassa ja ruoanvalmistuksessa. Ruokahuoltopäälliköt kuvasivat osaamista näin:

Tietysti se perusosaaminen ihan peruruoka-asioista ja sitten erityisruokavalioista. Kyllä se pieni ruoanvalmistuksen osaaminen pitää olla, että se puuro onnistuu, vaikka ohjeesta voi lukea. Kyllä se perusosaaminen ruokatuotteesta ja se, että jos sanotaan että makaronilaatikko, niin tietää minkälainen ruoka sieltä tulee. Nykyajan nuoriso ei tiedä esimerkiksi mikä on merimiespihvi. Se erikoisruokavalio-osaaminen on oltava ja se tuotetuntemus, että tietää mikä ero on vähälaktoosisella, laktoosittomalla ja maidottomalla.

Palvelu- ja jakelukeittiön henkilöstöllä tulee olla perusruoanvalmistustaidot. Jakelu- ja palvelukeittiöissä ruoanvalmistustaidoissa tarvitaan asiakastuntemusta ja taitoa ruoan kypsentämisen jaksottamiseen.

Meillä on tällä hetkellä sellainen konsepti, että ruoka toimitetaan pääsääntöisesti edelleenkin kuumana eli se ruoka tulee valmiina, mutta meillä on aika paljon pisteitä, johon se ruoka toimitetaan kylmänä. Jolloin se tarkoittaa sitä, että lisäkkeet, salaattit, dieettiruokat ja jälkiruoat tilataan sinne toimipisteeseen ja sitten siellä ne valmistetaan tai kypsennetään tai ainakin vähintään lämmitetään siellä toimipisteessä. Sen verran sitä perinteistä ruoanvalmistusta tarvitaan, että pystytään tekemään se loppukypsennys siellä paikan päällä.

Ja sitten se asiakastuntemus siitä, että miten se erissä kypsennetään ja minkä verran kerrallaan. Kouluissa on esimerkiksi aika iso merkitys sillä miten ne asiakkaat tulee syömään ja miten ne ruokatunnit jakautuu ja sijoittuu eli sen takia me ollaan katottu, että se ruoanvalmistusosaaminen on tärkeä ja tulevaisuudessakin. Se tulee olemaan sellainen, että sitä tullaan tarvitsemaan, vaikka ne on palvelukeittiöitä, eivätkä valmista sitä ruokaa alusta saakka. Silti se on niin iso osa sitä ruoan lopputulosta se kypsennys tai lämmitys, että siihenkin sitä osaamista tarvitaan.

Erityisruokavalio-osaamista pitää olla kaikilla työntekijöillä. Erityisruokavalioiden valmistuksesta vastuu voi olla kokeilla tai dieetikokeilla. Suurin osa haastateltavista näki, että kaikkien kokkien pitää osata valmistaa erityisruokavaliota.

Tossa meidän tuotantokeittiössä on neljä kokkia he tekee kaikki kaikkee eikä meillä ole enää yhtään ainutta dieetikokin nimikkeellä olevaa. Siitä syystä, että se ei profiloitu liikaa ja pystytään kierrättämään kaikissa työtehtävissä eli kaikilla pitää olla sitä osaamista.

Haastateltavista kaksi oli sitä mieltä, että erityisruokavalioiden valmistus vaatii dieetikokin osaamista ja siksi myös sellaiset ammattinimikkeet säilytetään ja he vastaavat kaikista erityisruokavaliosta.

Sittenhän sinne tulee ne erityisruokavaliot, jotka valmistetaan yksilöllisesti, niin siinä tarvitaan edelleen sitä dieetikokin osaamista, joka on sitten sitä perinteistä ruoanvalmistusta, lisättyinä sillä dieetikokin ammattiosaamisella. Me ajatellaan niin, että siellä on erikseen se dieetikeittiö.

Riippumatta siitä kuka erityisruokavaliot valmistaa, niin kaikilla pitää olla tietoa ja tuntemusta erityisruokavaliosta. Vastuu erityisruokavalioiden oikeellisuudesta asiakkaalle on jakelu- ja palvelukeittiössä ja siellä olevalla henkilöstöllä. Jakelu- ja palvelukeittiöissä osaamiseen liittyy asiakkaiden ohjaaminen erityisruokavaliioon liittyvissä asioissa.

Sitten näissä tilanteissa, jos lapsella oli joku erityinen allergia ja vanhemmat toivat jotakin negatiivista palautetta siitä onko lapsi saanut oikealla tavalla sen tarvittavan dieetin, niin siinä meni keittiön vastaava henkilö keskusteluihin mukaan ja käytiin läpi millä periaatteilla se hoidetaan ja millä tavalla varmistetaan. Käydään läpi, että ollaan toimittu annettujen ohjeiden mukaisesti. Olivat siis osaston henkilökunnan kanssa tukena kertomassa asiaa tämmöiselle perheelle.

Tuotantokeittiöissä toivotaan henkilökunnalta tulevaisuudessa perinteisen ruoanvalmistustaidon lisäksi elintarvikealan osaamista. Elintarvikealan osaamisesta nähdään hyötyä tuotantomäärien kasvaessa ja reseptien muuttuessa enemmän prosessimaiseksi tuotannoksi. Haastatteluissa nousi esille, että ruoanvalmistus joidenkin näkemysten mukaan on jopa enemmän teollista kuin perinteistä ruoanvalmistusta.

Joo olemme aloittaneet jo neuvottelut ja räätälöidään koulutusta ja tehdään toimenkuvia mitä tarvitaan, mutta luultavasti sinne koulutetaan omaa henkilöstöä ja muut mitä ne tarvitsee uutta henkilöstöä, niin se on elintarvikevalmistaja koulutukseltaan. Suurtalouskokin ammattitaidolla ei siellä enää yksistään pärjää, koska sinne tulee prosessimainen tuotanto.

Onko se sama elintarviketyöntekijä kumpaankin, kun tuotantomäärät on niin isoja ja samat menetelmät ja prosessit. Reseptiikassa täytyy olla jonkinlainen eroavaisuus näitten välillä, jotta se olisi sitä tuotantokeittiöruokaa, eikä se olisi sitä teollisuusruokaa. Se reseptiikan käyttö jonkin verran erottaa niitä toisistaan.

Se varmaan muuttuu niin julkishallinnon puolella, jos ei ajatella yksityistä, että siellä pitää tulla peruselintarviketyöntekijöitä sinne tehtaisiin tekemään hommia.

Kunnan ruokahuollosta vastaava päällikkö kuvasi kokonaisuutta heidän tuotantokeittiön toiminnasta tulevaisuudessa. Seuraava lainaus tuo esille sen miten tulevaisuudessa ruoanvalmistus tullaan toteuttamaan heidän tuotantokeittiössä.

Mun visio tulevaisuudesta on se, että suurtalouskokkeja ei tulla tulevaisuudessa tarvitsemaan julkisella puolella. Ne on elintarviketyöntekijöitä, joiden pitää hallita isojen massojen valmistusta, kylmävalmistusta, niin että se on tämmöstä liukuhihnatyötä; tehdään sata vuokaa makaronilaatikkaa kypsästä makaronista, kypsästä jauhelihasta, munamaito päälle ja lähetetään palvelukeittiöön kypsennettäväksi. Tai sitten tehdään jäähdyttävällä padalla perunasosetta, joka pakataan kylmänä ja lähetetään genarissa tai pussissa. Mun oma visio on, että se työntekijä, joka siellä työskentelee, niin se tekee sen perunasoseen raasta perunasta, keittää ja sitten kehitellään laite, että se työntekijä pystyy sen suoraan sieltä padasta pussittamaan kylmänä ja se lähtee pussissa suoraan sinne palvelukeittiöön. Ei kuljeteta mitään teräsvuokia eikä mitään muita vuokia.

Isoissa kunnissa ajatellaan vahvemmin, että osaamisen pitää olla nimenomaan elintarvikekalan osaamista. Tuotantokeittiöt ovat suurempia ja valmistettavat annosmäärät jopa kymmenkertaiset pienen kunnan tuotantokeittiöön verrattuna. Tuotantokeittiön ruoanvalmistusta verrataan pienteollisuustuotantoon. Ruoanvalmistuksessa korostuu laitteiden käytön osaaminen, työturvallisuus- ja

hygieniaosaaminen. Isoissa tuotantokeittiöissä ruoanvalmistuksen pakkaamiseen, varastointiin ja lähettämiseen tarvitaan logistista osaamista.

Tuotantokeittiön koko vaikuttaa siihen miten siellä olevan henkilöstön toimenkuva nähdään tulevaisuudessa. Riittävän isossa tuotantokeittiössä ei työntekijä vastaakaan enää kaikista tuotannonvaiheista vaan prosessi on jaettu pienempiin palasiin ja työntekijä huolehtii osasta työvaiheista.

Kyllä mä sanon, että ne menee siihen, että ne vastaa siitä yhdestä pätkästä. Siellä tulee oleen niin, että se työntekijä tulee työskentelemään yhden työvuoron yhdellä laitteella. Silloin hän toimii sen järjestelmän mukaan, onko se sitten se esimies joka tulostaa sen reseptin ja sen suunnitelman ja tämä työntekijä huolehtii sen yhden vaiheen siitä prosessista. Me ollaan ajateltu niin, että kun on ne työntekijät, jotka työskentelee siellä tuotantotilassa, niin heillä on jonkinlainen työnkierto. Osaamista tulee olla useamman koneen käytöstä ja useamman ruokatuotteen valmistuksesta. Mutta se yksi työvuoero on tavallaan se pätkä minkä hän sitten tekisi.

Elintarvikealanosaaminen tulee myös yksityisen puolen valmistuskeittiöiden työntekijöiden osaamisalueena esille. Elintarvikepuolen osaamisesta näissä pisteissä nousee esille yleensä leipomopuolen osaaminen. Henkilöstöravintoloiden asiakaskunta arvostaa ruokaleivän osalta itsevalmistettua ja sen vuoksi sitä halutaan tehdä valmistuskeittiöissä. Tämä laajentaa kokin osaamisvaatimuksia niissä elintarvikealan osaamisen suuntaan.

No esimerkiksi kun mä mietin tuota yhtä pistettä, niin siellähän on leipomo ja he leipoo siellä ruokaleipää, sämpylöitä, kahvileivän mikä niillä on päiväkahvilla, kakkuja, pullia, mutta saatte ne tehdä siellä täytekakkuja ym. perusleivontaa. Mutta jos mietitään näitä mitä tulee olemaan, niin leivonta on yksi sellainen suuntaus.

Ehkä leipominen nousee sieltä yhtenä, sitä arvostetaan, että on ite tehtyä leivottua ja laitettua, niin se varmaan tulee kanssa kokeille, että siellä pitää osata hallita joka puoli. Pitää osata tehdä se isomäärä ja pitää osata tehdä se annosruoka. Ei oo kallaa erikseen. Kokin osaamisala kasvaa suuremmaksi.

Vaikka ruoanvalmistuksen osaaminen onkin menossa enemmän elintarviketeollisuuden kaltaiseksi ja työntekijöiltä halutaan elintarvikealan

osaamista, niin erottaviakin tekijöitä löytyy. Ruoka halutaan kuitenkin säilyttää keittiömäisenä ja paikka jossa sitä valmistetaan, luokitellaan keittiöksi.

Se voisi olla se erottava tekijä, että siellä tuotantokeittiössä tekijä näkee sen lopputuloksen ja on siitä vastuussa minkälainen siitä on tullut. Kun jossain teollisuudessa se menee vaihe vaiheelta ja etenee niin, että seuraavat henkilöt ottaa sen vastaan ja se massa menee ja tulee viimein laatikkona ulos, ja on eri henkilö, joka kattoo sen laadun. Se on varmaan siellä selkee ero, että siellä tuotantokeittiössä se valmistaja on ja haluaakin olla kiinnostunut siitä millaista siitä ruoasta on tullut.

Elintarvikealan osaaminen voidaan saada myös yhteistyönä elintarviketeollisuuden kanssa. Yhteistyössä mietitään sitä, mitkä tuotteet valmistetaan omassa tuotannossa ja mitkä tuotteet ovat niitä, joita tehdään yhdessä teollisuuden kanssa. Elintarviketeollisuuden apua tarvitaan joidenkin ruokalajien valmistukseen.

Joo kyllä toi elintarviketeollisuus on hyvinkin suurella mielenkiinnolla tulossa jollain osin tähän ruokatuotantoon. Tulevaisuus näyttää minkä verran ja kuinka sitten yhteistyötä tehdään.

Jos ajatellaan ruokalajeja, niin esimerkiksi makaronilaatikko on hyvin haasteellinen tehdä tuotannossa. Eli semmosta yhteistyötä tässä on viritelty, että saataisiin apua tuolta suuremmista yksiköistä, joissa on hyvät laitteet ja tuotantokapasiteettia, että saadaan sitä säilyvyyttä.

Haastateltavat kertoivat kaalikääryleiden, paneroitujen tuotteiden ja ohukaisten olevan niitä tuotteita, joita edelleen halutaan ostaa elintarviketeollisuudesta. Omassa tuotannossa voidaan valmistaa erilaiset murekemassat ja niistä muotoiltavat tuotteet, jotka aikaisemmin ovat olleet valmiina ostettavia tuotteita.

Omavalvontaan liittyvien tehtävien osaaminen on noussut merkittäväksi osaamiseksi ruoankuljettamisen ja Oiva-tarkastusten myötä. Oiva-tarkastuksia oli tehty kaikissa kohteissa ja niihin liittyvät raportit olivat herättäneet työntekijöitä parantamaan toimintaa. Henkilöstön tulee ymmärtää omavalvontatehtävien ja määräysten merkitys ja se, että Oiva-tarkastusten raportit ovat julkisesti nähtävissä, nostaa työntekijöiden motivaatiota hoitaa asiat hyvin.

Omavalvonta on meillä sellainen aika määrävä tällä hetkellä, eli jos siellä tulee vaikka ruokaboxin mukana lappu, että tänään mitataan

ruoanlämpötila ja merkitään ylös, niin sitten se täytyy ihan oikeasti tehdä. Ymmärrys siitä, että itsestä joskus hassulta tuntuvia asioita, niin miksi niitä pitää tehdä ja ne on helpompi käsittää, kun tietää mitä siellä on taustalla. On se itsellekin mukavampaa, kun siellä ovella on se hymynaama, eikä tuu kahden kuukauden sisällä uusinta tarkastusta. Vuosikymmeniä keittiötyötä tekeville oli ihan täysi yllätys, että miksi hän ei voi pitää sitä vihkisormusta ja miksi hän ei voi pitää niitä korviksia.

Muuttuneiden tehtävänkuvien myötä uudeksi osaamisvaatimukseksi on tullut siivouspuolen osaaminen. Keittiöiden siivoukseen on otettu monessa paikassa käyttöön esivalmisteltu siivous, joka on monille uusi menetelmä ja vaatii uudenlaista osaamista. Yhdessä kunnassa esivalmisteltu siivous oli ollut käytössä useamman vuoden ja heidän mielestään se pitäisi kuulua jo opetukseen oppilaitoksissa.

Me ollaan esimerkiksi otettu käyttöön esivalmisteltu siivous keittiöissä tän talven aikana. Se vie lähemmäksi sitä siivousta, kun ne oppii siellä keittiössä mitä on esivalmisteltu siivous, niin niitten on sitten paljon helpompi lähteä siivoon vaikka sitä ruokasalia, tai jotain luokkatilaa, tai käytävää siellä koulussa, kun ne tietää, että vaunu laitetaan kuntoon ja sitten mennään.

Ja sitten tämä esivalmisteltu siivous ja kaikki muu se on meillä ihan täysin käytössä ja ollut jo monta vuotta ja se on monelle ihan uutta ja käsittämätöntä. Meillä ei ole pesty lattioita enää moneen vuoteen letkulla, eikä käytetä harjaa, vaan käytetään moppeja. Ne on kaikki sellaisia asioita jotka voisi sinne kokon koulutukseen, tai sinne perustutkintoon sisällyttää.

Puhtaanapitoon liittyvää osaamisen lisäämistä on varmistettu ulkopuolisten kouluttajien avulla, mutta myös omaa sisäistä koulutusta ja perehdytystä pidetään tärkeänä siirryttäessä uusiin tehtävänkuviin. Osaamista, mitä vaaditaan puhtaanapito tehtäviin, ovat siivousmenetelmät, -aineet ja työturvallisuus. Näiden lisäksi esille nousi siivousohjeiden noudattaminen sekä oman työn organisointiin liittyvät asiat.

Tietysti pitää olla ne menetelmät ja sun täytyy tuntee työturvallisuuteen liittyvät asiat. Ja tietysti ne tilat ja asiakkaan kriittiset pisteet, on ne sitten työturvallisuuden, tai asiakkaan toiminnan, tai jonkin muun asian takia. Eli sun täytyy teknisesti hallita se työ, sun täytyy osata siivousmenetelmät mitä sää missäkin tilassa käytät ja siivousaineet ja millä menetelmällä sää sen työn teet.”

Työntekijälle on tärkeitä noudattaa niitä ohjeita ja käyttää niitä oikeita pesuaineita oikeille pinnoille, käyttää oikeita annostuksia pesuaineista,

osata käyttää koneita oikein ja sitten se asiakkaan kanssa työskentely on aika olennaista, että tietää millaisessa tilanteessa voi työtä tehdä.

Eräässä yrityksessä löytyy myös tehtäviä, joissa puhtaanapitopuolen tehtäviin on vielä lisätty kiinteistöhuollon tehtäviä. Ne ovat silloin yrityksen päällikön mukaan:

Kiinteistöhuollon työt, kun puhutaan monipalvelusta, on käsin tehtäviä töitä roskien keräämistä, käsilumitöitä, tai sen tyyppisiä kun puhutaan monipalveluun yhdistäen.

Kielitaitoon liittyvää osaamista kuvattiin monella tavalla. Suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito koettiin kaikissa työpaikoissa tärkeänä. Samoin tarvitaan jonkinlainen englanninkielen taito. Julkisella sektorilla oli selvästi merkitystä kunnan koolla ja sijainnilla siinä minkälainen merkitys kielitaidolle asetettiin. Isossa kunnassa työntekijöiltä vaaditaan kielitaitoa.

Ja se kielitaito on olennainen osa tänä päivänä. Meillä on yhä enenevässä määrin asiakkaissa englanninkielen taitoisia henkilöitä ja työntekijöissä on sitä englanninkieltä. Meillä ei ole vielä ehdottomana vaatimuksena, mutta monessa tehtävässä eduksi katsotaan, että on kielitaitoa.

Yksityisellä sektorilla erityisesti aulapalvelutehtävissä odotetaan kielitaitoa henkilöstöltä. Myös asiakaspalvelutehtävissä toimivilta edellytetään sellaista kielitaitoa, että selviää asiakastilanteista. Asiakaskunnasta ja paikasta riippuen asiakastilanteet voivat olla hyvinkin erilaisia, mutta peruskielitaito riittää. Aulapalvelu- ja asiakaspalvelutehtävissä koettiin, että englanninkielen taito on riittävä.

Aika usein näissä aulapalvelutehtävissä on kielitaito tärkeä asia ja tietysti sulla pitää olla koulupohjaa, että sää oot luku kieliä. Niin, että sää pystyt palvelemaan asiakkaita englannin kielellä.

Kun tuli asiakkaita, niin me tervehdittiin ja jos he jotain meille juttelivat, niin pyrittiin vastaamaan kohteliaasti. Jotakin sellaista yleistä tai jos kysyttiin jostakin ruoasta, että mitä tämä on, niin osattiin sanoa mitä se ruoka on. Englanti oli se kieli millä keskusteltiin.

Yksityisellä sektorilla esille nousi puhtaanapitopuolella vaadittava kielitaito. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääntyessä työyhteisössä muulta henkilöstöltä vaaditaan osaamista kommunikoida heidän kanssaan.

Ehkä yks semmonen asia, joka tulee korostumaan, on se kansainvälisyys ja kielitaito. Ensinnäkin nyt jo huomataan, että työntekijöissä on niitä englanninkielisiä ja nyt kun tulee tämä siivouspalvelu, niin kyllä kansainvälisyys tulee lisääntymään. Sanoisin, että se englanninkielen taito on sellainen, joka varmaan jossain vaiheessa tulee vaatimuksena jo rekrytointiin.

Erään julkisen puolen esimiehen haastattelussa tuli selkeästi esille se, että kielitaitona ymmärrettiin myös suullinen ja kirjallinen viestintä suomen kielellä. Sitä vaadittiin erityisesti asiakaspalvelutehtävien yhteydessä.

Ja viestintätaidot siinä mielessä, että suullinen ja kirjallinen viestintä on. Jos katsotaan, niin ei mitään merkittävää määrää asiakasviestintää, mutta jonkinlaisia kirjallisia tiedotteita pitää osata kirjoittaa siellä paikanpäällä, kuten ruokalistoja tai mitta merkintöjä. Ja sitten tietysti suullinen viestintä, joka liittyy vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Tämä liittyy siihen asiakaspalvelun sisään. Viestintäosaaminen on aika tärkeätä sekä suullinen, että kirjallinen.

Tietoteknisten taitojen osaaminen nousi huomattavassa määrin esiin vain yhden haastateltavan osalta. Kyseisessä organisaatiossa tietotekniset taidot koettiin erittäin tärkeiksi ja olennaiseksi osaksi uusia ammattitaitovaatimuksia. Tietokoneiden käyttö liittyy tuotanto-ohjelman käyttöön. Vaaditaan osaamista reseptien tulostamiseen ja tilausten tekemiseen. Tilauksia tehdään tuotantokeittiöltä ja ulkopuolisilta tavarantoimittajilta. Tuotanto-ohjelmasta tulostetaan myös ruokalistat.

Ja sitten on se tietokoneen käyttö ja ne järjestelmät. Ne tulee entisestään kasvamaan. Tosin meillä on jo nyt käytössä, mutta tulee olemaan sellainen, jota työntekijä tasolta vaaditaan, että pitäisi hallita paremmin.

Suunnittelu- ja organisointitaidot pitää olla. Tulevassa tuotantokeittiössä tuotannosuunnittelu voi olla työntekijätasoisien asiantuntijain hallinnassa.

Sittenhän siellä tulee olemaan niitä tuotannon suunnittelijoita. Onko se sitten päällikkö tai mikä lienee tuotantopäällikkö, jonka alaisuudessa on niitä tuotannon suunnittelijoita, jotka vastaavat siitä tuotannon suunnittelusta, jotka suunnittelevat tuotannon määrät ja koneiden käytöt ja tällaiset asiat. Se on semmoinen uusi ammattiryhmä, jota meillä ei ole aikaisemmin ollut ja ne ohjaa sitä valmistusta.

Ravintolasektorilla nousi esille myös kansainvälisyystaidot yhtenä osaamisvaatimuksena. Ravintolapuolen haastateltava kertoi, että työskentely ulkomailla tuo erilaista näkemystä, oppii uusia ruoanvalmistusmenetelmiä ja reseptejä. Hänen mukaansa myös kansainvälisen verkoston luominen alalla on tärkeä. Sen avulla pystyy kehittämään omaa osaamistaan ja verkostoa voi hyödyntää myös työ paikan vaihtamisessa ja vaikka oman yrityksen perustamisessa.

Prosessiosaaminen

Julkisella sektorilla työhön liittyvät prosessit on määritelty palvelusopimuksissa ja työn mitoituksen yhteydessä. Työntekijöiden tulee noudattaa niitä ohjeita, joita sopimukseen on kirjattu ja määritelty tehtäväkuvissa. Julkisella sektorilla eräs haastateltava kuvasi heidän prosessien noudattamisen rajat seuraavasti:

Meillä on aika pitkälle ruokalistassa määritelty mitä minäkin päivänä tarjotaan. Ja mitä millekin aterialle kuuluu. Ja sitten on sanottu, että sitä omaa järkeä saa käyttää. Eli jos vaikka joku leikkele on menossa vanhaksi, niin totta kai laitetaan se leikkele eikä sitä juustoa tarjolle, jossa on pitemmälle päiväystä. Ettei sillain saa sokeaksi mennä että maalaisjärkeä käytetään mitä tarjotaan. Vaihtelevasti sieltä meidän ruokalistasuunnittelusta määritellään mitä hedelmää, mitä juuresta, mitä juustoo milläkin viikolla käytetään. Semmosia päätöksiä ei ite tartte tehdä muutakuin katsoa, että tavarat ei pahene sinne kaappiin. Semmoset ihan käytäntöön liittyvät päätökset tehdään siellä. Puurokin on määritelty mitä minäkin aamuna syödään. Kaikilla pyritään siihen, että on sama ruoka ja samat tarjottavat. Ettei tule sitä, että toisessa päiväkodissa on aina hotellitason aamupala kananmunineen ja monine salaatteineen ja toisessa on kurkun siivu ja juuston siivu. Se on sen tasapuolisen kohtelun vuoksi myös. Kaikilla on kuitenkin samat määrärahat käytettävissä eikä se riipu siitä missä päiväkodissa ollaan. Mutta sellaiset ihan päivittäiset sillain kuten minkä tilan pääsee milloinkin siivoon ja semmoset voi siellä yhteistyössä itsenäisesti sopia päiväkodin henkilökunnan kanssa. Ei semmosiin puututa, kunhan ne tulee tehtyä, mitä päivittäin kuuluu tehdä.

Prosessiosaamisen kuuluu julkisella sektorilla palvelusopimukset ja niiden tunteminen. Kaikissa kunnissa edellytetään henkilöstöltä, että niihin liittyviä ohjeistuksia noudatetaan.

Pitää osata myös ne meidän palvelusopimukset ja tavallaan tietää mitä siihen palveluun kuuluu, ettei se mene ylipalveluksi. Ja selkeästi se mikä on meidän visio ja meidän strategia ja toimintaohjelma.

Prosessiosaaminen koostuu siitä, että työntekijä hallitsee kokonaisuuden mitä hän on tekemässä. Ohjeiden noudattamisen lisäksi työntekijälle on myös omaa vapautta suunnitella työtään ja osallistua työn suunnitteluun.

Kyllähän se jos hän on siellä yksin niin saa hyvinkin vapaasti päättää miten se päivä siellä menee. Ruoka-ajat on ne mitkä määrittelee niin päiväkodissa kuin koulussa. Kaikki sen ympärillä on sen työntekijän itse mahdollisuus hoitaa sen toiminnan puitteissa, kunhan lopputulos on hyvä ja haluttu niin kaikki siinä välissä on mahdollista.

Työprosesseja suunniteltaessa ja mitoitettaessa on henkilöstö ollut mukana vaikuttamassa. Useimmat julkisen sektorin haastateltavat nostivat esille sen, että henkilöstölle on tehty toimenkuvat mitoitusten mukaan ja niitä tulee noudattaa. Henkilöstön mitoituksessa pyritään kustannustehokkaaseen toimintaan ja taloudellisuuteen. Sen vuoksi tehtävänkuvien noudattaminen on tärkeää.

Samaten sitten siihen henkilöstömitoitukseen sinällään voivat vaikuttaa, että me ollaan prosessoitu ne keittiöt niin, että henkilöstö on ollut mukana tekemässä niitä prosesseja. Eli siellä on ne tietyt mitoitettut mallit ja tehtävänkuvat seinällä. Sen mukaan näiden työntekijöiden pitää työskennellä, mutta he ovat olleet mukana siinä mitoituksessa, että sinällään ovat voineet vaikuttaa.

Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa taloudelliseen toimintaan siinä kohtaa, kun useamman henkilön työskentelypisteissä tai alueellisesti mietitään mitoituksia sairastapauksissa.

Sitten poissaolotapauksissa voivat vaikuttaa niissä pisteissä, missä on useampi työntekijä. Voivat vaikuttaa siihen, että otetaanko sijaista vai ei. Lähinnä voivat päättää niin, että eivät tarvitse sijaista, jos haluavat pitää sitä tulosta siellä yllä.

Yksityisellä sektorilla prosessiosaamiseen liittyviä osaamisvaatimuksia nostettiin esille vähemmän kuin julkisella sektorilla. Useimmat kuvasivat tähän liittyvää osaamista työtehtävien kokonaisuuden hallintana.

Lähinnä se työjärjestys ja työpaikan pitää olla aina puhtaana ja miettii sitä seuraavia askeleita eteenpäin ja pyörittää koko ajan sitä tiskikonetta vasemmalla kädellä. Aina miettiä sitä, kun mää teen tän, niin mitä on kaks seuraavaa askelta eteenpäin. Mutta sellainen kokonaiskuvan hahmottaminen, että tietää mikä on se maali ja sitten tietää niitä väliaskelia siihen.

Prosessiosaamisen yksi osa on asiakaspalvelu sekä asiakastyytyväisyys, ja sen mittaaminen. Julkisella sektorilla se korostuu osaamisena jakelu- ja palvelukeittiössä. Julkisen puolen edustaja kuvasi asiakaspalvelutaitojen merkitystä:

Pääpaino on sillä asiakaspalveluosaamisella tällä hetkellä, koska suurin osa siitä työstä on kuitenkin sen asiakkaan kanssa tekemistä ja sitä ruoan esille laittoa ja asiakkaan tiloissa työskentelemistä.

Asiakaspalveluosaaminen korostuu, koska usein jakelu- ja palvelukeittiössä on töissä vain yksi henkilö ja silloin hän edustaa organisaatiota, joka tuottaa ateria- ja siivouspalvelut kyseiseen yksikköön.

Se on meillä aika iso haaste, erityisesti näissä, kun usein se monipalvelutyöntekijä yksin edustaa sitä omaa yksikköönsä siellä toisessa pisteessä toisen yksikön tiloissa, niin että osaa suhtautua siihen omaan asemaansa niin, että ei jää siellä miksikään hiirulaiseksi.

Asiakaspalvelussa korostetaan rohkeutta ja avoimuutta, joiden avulla saavutetaan hyvää asiakaspalvelua. Työntekijältä vaaditaan asiakkaan kanssa neuvottelua ja hänen tulee vastata tuotteiden myynnistä.

Siellä tarvitaan sitä taitoa, että osaat käyttäytyä ja osaat toisaalta myydä sitä meidän palvelua positiivisesti. Ja osaat seistä siellä omalla puolella ammattitaitoisesti tekemässä ja tarjoomassa sitä mitä teet minäkin hetkenä.

Asiakaspalvelussa työntekijällä täytyy olla hallinnassa oman organisaationsa toiminta ja miten sitä toteutetaan hänen omassa toimipisteessään.

Ja julkishallinnon puolella ne hoitaa sen oman paikkansa kokonaisuudessaan, että kaikki se mitä ollaan sen asiakkaan kanssa kontaktissa, niin nehän huolehtii siellä, eli se asiakaspalvelunäkökulma. Täytyy tietää se oma konsepti mikä se on ja se liikeidea ja viedä sitä asiaa eteenpäin. Ja osata markkinoida ja myydä siinä niitä omia tuotteita, niin se menee.

Asiakaspalveluosaamisen yksi osa on asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen. Julkisella sektorilla vastuu asiakastyytyväisyydestä on jakelu- ja palvelukeittiössä. Asiakastyytyväisyyden mittaamista varten kerättävän palautteen käsittely tehdään jakelu- ja palvelukeittiössä asiakkaan kanssa ja vastuu siitä, että asiakkaalla on ruokaa riittävä määrä, kuuluu osana asiakaspalvelutehtäviin.

Pystyvät vaikuttamaan siihen asiakastyytyväsyyteen niin, että hallitsevat sitä asiakaspalvelua.

Palvelukeittiöllä on aina vastuu siitä asiakastyytyväisyydestä. Jos vaikka koko ruoka puuttuu, jos sitä ei ole tilattu tai se on hajonnut matkalla tai jotain muuta, niin se on palvelukeittiö, joka vastaa siitä asiakassuhteesta. Ja asiakaspalaute menee aina siihen palvelukeittiöön eli siihen keittiöön missä se ruoka syödään tai tarjoillaan.

Asiakaspalvelu oli erityisesti yhdessä kunnassa otettu kehittämiskohteeksi ja siihen liittyvää koulutusta annettiin henkilöstölle.

Vahva asiakaspalveluosaaminen on sellanen, mikä on meidän tän hetkinen kehittämiskohde, että meidän henkilöstö saisi sitä asiakaspalvelukoulutusta ja asiakaspalveluun kiinnitetään huomiota, että he muistaisivat sen, että he on asiakaspalvelijoita .

Kassataidot on yksi osa-alue asiakaspalvelutaitoja. Julkisella sektorilla sitä ei ole kaikissa toimipisteissä, mutta erityisesti yksityisellä sektorilla edellytetään, että koko henkilöstöllä on valmiudet selvityä kassan käytöstä ja asiakkaan rahastamisesta. Kassatoimintoihin voi liittyä joissakin kohteissa myös asiakkaan laskuttaminen ja siihen liittyvät tehtävät.

Palvelukeskuksissa, kun se ruokapalvelutyöntekijä työskentelee asiakaspalvelussa sen ruokailun ajan, niin hänen vastuullaan on se linjaston houkuttelevana pitäminen ja tän tyyppiset asiat. Hän työskentelee aina siellä. Niissä toimipisteissä missä on se kassa niin pitää olla ne kassataidot. Se on sellainen mitä ei ole kaikissa paikoissa.

Sitten on tämmönen erilainen asiakkaalta laskuttaminen. Voi olla asiakaslaskutuksen valmistelua ja tilaustarjoilun tekemistä ja esillelaittoa ja tarjoilua ja tän tyyppisiä asioita. Meillä saattaa ruokapalvelutyöntekijän tehtävissä olla tämmöisiä perinteisiä tarjoilijan tehtäviä tai kahvilatyöntekijän tehtäviä.

Yksityisellä sektorilla asiakaspalvelutaidot korostuvat. Siellä asiakaspalveluun liitetään vahvasti lisämyynti ja omien tuotteiden markkinointi.

Ja sitten taas palvelutyöntekijöiltä tai tarjoilija tai keittiöapulaiset siellä yksityispuolella, niin niille tulee varmaan enemmän sitä myynnillistä näkökulmaa, että pitää osata myydä niitä palveluja ja tuotteita.

Ravintolapuolen haastateltavan näkemyksen mukaan kokin tehtävistä on helpompi siirtyä asiakaspalvelutehtäviin kuin päinvastoin. Hänen mukaansa kokkikin tarvitsee asiakaspalvelutaitoja, mutta kokin tehtävissä ne eivät korostu. Ravintolasektorilla asiakaspalvelussa voi haastateltavien mukaan toimia myös kokin taustalla.

No vähemmän kuin tarjoilija, kun se ei ole suoraan sen asiakkaan kanssa tekemisissä. Toki nykyään kaikkien pitää osata myydä ja olla asiakaspalvelijoita. Sieltä kuitenkin on helpompi siirtyä salin puolelle kuin salista ummikkona keittiöön.

Moniosaajassa tietysti se, että jos on se kokin tutkinto, niin on helpompi siirtyä sinne salinpuolelle tekemään sitä työtä. Koska se on omalla tavallaan helpompaa tai no, kuitenkin ruoanvalmistus vaatii tietynlaisen ymmärryksen miten kala tai pihvi paistetaan. Toki se asiakaspalvelu vaatii sitä pelisilmää, että osaa käsitellä sitä ruuhkaa ja painetta mikä tulee asiakkailta.

Valmistus- ja tuotantokeittiöissä ruoanvalmistustehtävissä olevien henkilöiden asiakaspalvelutaidot eivät korostuneet. Näiden keittiöiden asiakkaina ovat palvelukeittiöiden henkilöstö, ei niinkään loppuasiakas.

Tuotantokeittiössähän ei tarvita periaatteessa asiakaspalvelutaitoja tai tarvitaan, kun ajatellaan, että palvelukeittiöt ovat niiden asiakkaita. Mutta käytännössä katsottaessa tuotantokeittiöt ei ole sen asiakaspinnan kanssa, siis sen loppukäyttäjän kanssa, oikeastaan ollenkaan tekemisissä.

Valmistuskeittiöissäkin on kunnittain erilaisuutta riippuen siitä, kuinka isoista keittiöistä on kyse ja kuinka paljon keittiöstä lähtee annoksia ulkopuolelle. Osa keittiöistä toimii esimerkiksi koulun yhteydessä, jolloin myös asiakaspalvelutehtävät kuuluvat kaikille työntekijöille. Samoin terveyskeskuksissa ja vanhusten hoitopalveluyksiköissä toimii usein valmistuskeittiö ja niistä löytyy myös asiakaspalvelutehtäviä.

Meillä ei oikeastaan ole erikseen asiakaspalvelutehtävissä ketään. Jos ajatellaan koululounasta, niin siinä käy kaikki salissa laittamassa lisää ruokaa esille. Jos sitten ajatellaan noita henkilöstöravintoloita, niin kaikissa noissa meidän kolmessa: yks palvelutalo, yksi vanhainkoti ja yksi terveyskeskus-sairaala. Kaikissa niissä on henkilöstöravintola, mutta kaikissa niissäkin siellä salissa jokainen käy vuorollaan eli ei siellä seiso kukaan koko päivää. Niin kaikkien pitää osata sitäkin puolta.

Kehittämisaaminen

Kaikissa työpaikoissa edellytetään työntekijöiltä, että he osallistuvat työn kehittämiseen. Uusiin toimintatapoihin koulutetaan ja omaehtoista koulutusta tuetaan. Elinikäinen oppiminen nähdään tärkeänä ja työntekijöiltä odotetaan, että he myös omalla ajallaan olisivat kiinnostuneita työstään niin, että ottavat asioista selvää, lukevat alan kirjallisuutta lehtiä ja seuraavat eri tavoin mihin suuntaan ala on kehittymässä. Työntekijöiltä toivotaan kehittämisideoita omaan työhönsä ja joissakin kunnissa ja yrityksissä niistä myös palkitaan.

Meillä on nyt ollu tämmöstä leader-hanketta koko kunnassa, jossa pyritään siihen, että henkilöstö voisi antaa omia kehittämisideoita ja niitä katottais mitä niitten kanssa tehdään. Mutta ei niitä sillain ihan semmosia yksittäisiä tule, että hei nyt mulla on tällainen idea. Kyllä aina täytyy vähän lypsää ja porukalla miettiä.

Ruoanvalmistukseen liittyvää kehittämisosaamista tarvitaan tuotekehitystyössä. Reseptin kehittäminen katsotaan perusasiaksi ja siihen liittyvää osaamista tarvitaan.

Kyllä meillä kokeilla on se lämpösen ruoan kokonaisvastuu ja sen kehittäminen. Jos meidän kokki huomaa, että tämä resepti ei toimi, niin kyllä mä odotan, että meidän kokki tekee sille asialle jotakin, eikä taas kuuden viikon jälkeen tee uudelleen ja taas totee, että tämä ei vielääkään toimi.

Reseptien tuotekehitystä voidaan tehdä julkisella sektorilla myös yhteistyönä kaikkien valmistus- ja tuotantokeittiöiden kanssa. Eräessä kunnassa kaikilla ruoanvalmistuksessa mukana olevalla henkilöillä on mahdollisuus vaikuttaa tuotekehitykseen ja resepteihin.

Meillä on aina tällaiset koeiltpäivät ja jäädään töitten jälkeen tekeen vähän pidempi päivä ja kokit tekee samasta ruoasta vähän erilaisia versioita ja sitten katotaan mikä toimii ja mikä ei ja missä on paras maku.

Julkisella sektorilla voi olla myös oma tuotekehityskeittiö, jossa testataan uudenlaiseen tuotantoprosessiin tulevia tuotteita.

Sinne on suunniteltu tuotekehityskeittiö. Ja sinne on suunniteltu myös pieni henkilöstöravintola ja sitä voidaan hyödyntää tuotekehityksessä testaamalla tuotteita. Ja ne keskittyy kehittämään sellaisia tuotteita, jotka toimii tässä prosessissa mikä siellä on.

Yksityisellä sektorilla kehittämisosaamista tuetaan koulutuksella ja koulutukseen haluttiin koko henkilöstön osallistuvan.

Ja aina kun tuli jotakin uutta koulutusta, niin kyllä se koko henkilöstö haluttiin siihen koulutukseen. Ja sitten niille nopeammin ne syventävät, jotka jo teki sitä työkseen. Mutta koko henkilöstö se koulutus ja miks tehdään näin ja miks kaikkien pitää tietää ja osata, niin kyllä sitä sellaisena vahvuutena pidetään.

Yrityksissä, joissa henkilöstö on asiakkaan kanssa suoraan tekemisissä, työntekijät toimivat myös asiakkaan tuomien ehdotusten linkkeinä kehittämisessä.

Ja tossa kun toin esille sitä ulospäin suuntautuneisuutta ja asiakaspalvelutaitoja, niin tietysti sellainen keskustelu asiakkaan ja oman esimiehen kanssa mahdollisista ehdotuksista tai jos jotain ihan hölmöjä tehdään tai joku asia voitais tehdä paremmin. Et semmosta toivotaan -oma aloitteisuutta.” Yksityisellä sektorilla tulivat esille myös säännölliset kehittämiskokoukset asiakkaiden kanssa. *”Yleensä tällaisissa isommissa asiakkuuksissa on sellaisia kehityskokouksia säännöllisesti, joissa on sitten työntekijäpuolen edustaja mukana.*

Kehittämisasennetta odotetaan niiltä työntekijöiltä, joita lähdetään kouluttamaan moniosaajiksi. Moniosaajalle on tarjolla monia eri mahdollisuuksia työllistyä.

Eli asenne vaikuttaa siihen ketä lähdetään kouluttaa. Yleensä näistä asennetyypeistä meilläkin tulee, kun lähdetään kouluttaa moniosaajaksi, niin se tyyppi lähtee tekeen vielä ravintolapuolelle tilaustarjoilua ja me koulutetaan niihin. Niin ne lähtee tarjoilijaks. Eli niillä tulee koko alan osaaminen aika kattavasti nähtynä. Eli mitä tällä alalla tapahtuu. Ne voi tehdä arkipäivisin niitä moniosaajan tehtäviä, keittiöapulaisen, tiskarin tämmösiä tehtäviä. Ja sitten ne tekee tilaustarjoilu ja saliapu tehtäviä ilta / viikonloppu työnä. Eli niillä tulee aika kattava paketti osaamisesta sen jälkeen.

Ravintolasektorilla työnantaja ei välttämättä kouluta työntekijöitä, mutta siellä voi kehittyä oma-aloitteisesti moniosaajaksi. Siinä kohtaa työntekijältä vaaditaan uskallusta ja oma-aloitteisuutta. Ravintolapuolen haastateltava kuvasi miten hänen mielestään voi kehittyä moniosaajaksi:

Uteliias pitää olla ja sitten pitää sitä omaa mukavuusalueetta laajentaa. Pitää sinne epämukavuusalueelle mennä, ei se muuten. Jos sää vaan oot sillä omalla mukavuusalueella, niin ei tuu uusia elämyksiä. Pitää olla uteliias, nöyrä, muttei nöyristellä, ottaa niitä ohjeita vastaan, mennä vaikka ei tykkää asiakaspalvelusta väkisin sinne asiakkaiden eteen. Sitä kasvaa sitä kautta. Haluaa oppia uutta ja kokoajan uuden oppimista, lukee alan lehtiä, seurata nettiä, jutella muitten alalla olevien kanssa. Mennä vaikka lähibaariin, ottaa oluen tai drinkin ja juttelee sen baarimikon kanssa. Mites täällä ja koko ajan silmät ja korvat auki. Halu oppia ja vähän sellainen hullun rohkee, eli kun joku kysyy et nyt ois keikkaa, niin lähetkö hoitaan? Mutta se, että tarttuu niihin pieniin. Vaikka kun joku sanoo, että tarttis vähän jeesiä ja tarttis apua vaikka vatitarjoiluun. Joo määhän opetan sulle vatitarjoilun perusteita, niin mennään kokeileen. Ja sellaisella hyvällä positiivisella asenteella. Ei muuta kuin avoimin mielin tekeen.

Kehittämisaaminen on tärkeää siinä vaiheessa kun henkilö haluaa edistyä työurallaan. Julkisella sektorilla toimii asiakaspalveluassistentteja ja tuotantoassistentteja, joilla on vahva perusosaaminen alalla.

Kahdella asiakaspalveluassistentilla on ruokapalveluesimiehen koulutus ja aika vahva ruokapalvelutyöntekijän ja esimiehen ura takana. Ja ollaan katsottu, että pitää olla vahva osaaminen ja kokemus takana. Esimiehen koulutus, mutta vahva kokemus takana. Se on tärkeää, koska pitää olla se ymmärrys siitä ruokapalvelualasta miten se toimii.

Työyhteisöosaaminen

Julkisella sektorilla työyhteisö osaamisessa korostui se, että ymmärretään oma toiminta osana kokonaisuutta, ja kuulutaan siihen toimipisteeseen, jossa työskennellään, vaikka ollaankin organisaatiossa eri toimialan alaisuudessa. Työyhteisöön voidaan vaikuttaa omalla toiminnalla. Avoimuus ja rohkeus luoda kontaktia koko toimipisteen henkilöstöön koetaan tärkeänä osaamisalueena.

Me ollaan palveluammattissa ja se palveluhenkisyys tulee näkyä. Ei sen tartte näkyä minään alistumisena. Asiallinen työkäyttäytyminen. Määhän on meillä aina sanonut niille päiväkodin työntekijöille, että vaikka se meidän henkilö

on ruokapalvelun tai siivouspalvelun työntekijä, niin se otettais siihen työyhteisöön sillälaila mukaan ettei kenenkään tarttis jäädä yksistään sinne.

Varmaan sellaista jutustelua työntekijöiden välillä eli voidaan olla hyviä työkavereita, vaikka toinen on siellä päiväkodintätinä ja toinen siellä keittiöllä, niin silti voidaan ystäväystyä ja koetaan, että ollaan työkavereita.

Yksityisellä sektorilla työyhteisöosaamista on asiakkaan huomioiminen. Yksityisellä sektorilla koetaan tärkeänä, että kaikki työntekijät tietävät palvelukokonaisuuden, mitä tuotetaan ja toisaalta tiedetään asiakkaana olevan palvelujen ostajan organisaatio ja kokonaisuus.

Hyvää asiakaspalvelua on se, että me ollaan siellä asiakkaan tiloissa ja kommunikoidaan myös asiakkaan kanssa.

Siis sunhan pitää tietää sen oman yrityksen idea mihin se on menossa. Siis sun täytyy tietää mitä tapahtuu, ei vaan tämä minun keittiö mitä tässä on, vaan sun pitää osata myydä kaikki mitä se yritys tekee. Mihin kaikkeen tää yritys kykenee. Kyllähän se täytyy olla sillä ihan tavallisella perusduunarillakin, että se pystyy kertoon siinä asiakaspalvelussa, että se pystyy kertoon niitä palveluja ja tuotteita ja viemään niitä eteenpäin.

Useissa työpaikoissa työtä tehdään tiimityöskentelynä tai parityönä. Tiimityöskentely korostui enemmän yksityisellä sektorilla, jossa työkokousten yhteydessä yhdessä mietittiin työnjakoa ja sitä miten päivän aikana saadaan erilaiset tehtävät hoidettua.

Tavallaan sellaisella kollektiivisella vastuun kantamisella ja sovittiin aamulla työnjaossa, että ota tämä vastuu tänään itsellesi ja mä tuun sun kanssa tähän huolehtimaan tämän. Sillain mietittiin miten saadaan se päivä vietyä eteenpäin.

Yksityisellä sektorilla tiimissä korostui esimiehen rooli. Siellä esimies toimi usein tiimijäsenenä ja tiiminvetäjänä.

Se tiimiys tulee siitä, että se esimies tuo sen asian esiin ja nostaa niitä työntekijöitä tiimin jäseninä. Tavallaan, kun sanoo sen selkeesti, että kun me yhdessä tehdään, niin me yhdessä saadaan aikaiseksi ja jokaisen panos on yhtä tärkeä.

Julkisella sektorilla tiimit muodostuvat tuotantokeittiöissä samassa työpaikassa olevista henkilöistä. Jakelu- ja palvelukeittiöissä tiimin muodostavat alueellisesti lähekkäin sijaitsevien toimipisteiden työntekijät.

Aika usein on niin, että on useita työntekijöitä ja ne muodostaa siellä jonkinlaisen tiimin. Ja siellä tiimissä on sitten useampia henkilöitä, jotka hallitsevat tehtäviä ristiin.

Mää ajattelen tiiminä sitä palvelualueita, missä on useampi toimipiste. Ja ajatuksena, mitä selkeämmät ne tehtävänkuvat on, mitä vahvempi se konseptin mukainen työ on, niin sitä helpompi on työntekijän siirtyä toimipisteestä toiseen. Sen tyyppisesti ajattelen, että siihen tiimiin sisältyy monta toimipistettä, niin sen tyyppinen yhteistyö tulee kovasti lisääntymään.

Julkisella sektorilla tuli esille myös parityöskentely, jossa tehtävät ovat palvelunkuvauksessa ja toimenkuissa selkeästi määritelty. Parityöskentelyn aikana voidaan tehdä tarvittavia muutoksia yhdessä. Työpari ajattelu voi tulevaisuudessa näkyä myös tuotantokeittiöissä. Eräs julkisen sektorin haastateltavista näki työparityöskentelyn liittyvän isoissa tuotantokeittiöissä työturvallisuuteen.

Se mikä varmaan yhtenä tärkeänä asiana on tulossa niin se parityöskentely. Eli kun siellä on sitä puhdistustyöskentelyä ja keittiöllä työskentelyä niin mennään parin kanssa. Mennään aamusta yhdessä se aamupalakärry ja sitten mennään yhdessä tekeen puhdistustehtäviä osaston puolelle ja sitten taas tullaan yhdessä jatkaa keittiölle sitä ruoanvalmistusta ja sitten voidaan olla hetken aikaa niin, että toinen on siellä puhdistuksessa ja toinen keittiöllä.

Mun tuli mieleen tästä, että tekeekö ne työparina töitä. Siellä voi tulla työturvallisuuteen liittyen sellaisia osa-alueita, että miten käsitellään eri asioita ja koneita, joten sanoisin, että siellä totetuu tällainen työparityyppinen työskentely.

Tiimityöskentelyn ja parityöskentelyn myötä on julkisella sektorilla joitakin aikaisemmin esimiehille kuuluvia tehtäviä siirretty työntekijätasolle. Usein perehdyttämisen hoitaa kokeneempi työntekijä tai tiimin vetäjä.

Nyt meillä on tässä uudessa kohteessa sekä laitoshuoltajia että ruokapalvelu ammattilaisia, niin on tarkoitus, että he toinen toisiaan opastaa. Toisilla on enemmän osaamista keittiöpuolelta, vaikka joskus ovat olleet siivoustyössä. Mutta kaikki tämä uuden oppiminen, mikä on järjestys siinä luokahuoneessa ja tämän tyyppinen, niin siinä on sitten toinen, joka on vähän enemmän tehnyt ja sitten ohjaa ja opettaa.

Julkisella sektorilla on aikaisemmin ollut valmistuskeittiöissä esimiesasemassa oleva työntekijä, joka on hoitanut tilausten tekemiseen liittyvät tehtävät. Niiden

muuttuessa jakelukeittiöiksi myös vastuu tilausten tekemisestä siirtyy toimipisteessä työskenteleville moniosaajille. Vastuuta tilauksista voidaan siirtää myös tiimivastaaville, joiden vastuualueena on alueellisesti muutama keittiö. Tiiminvetäjällä ei ole esimiesasemaa vaan ratkaisut asioihin pyritään löytämään tiimissä yhteistyönä.

Palvelukeittiössähän on jo se tilausvastuu nyt sellaisella, joka ei ole esimies. Ja samaan suuntaan mennään niissä pienemmissä valmistuskeittiöissä.

Se on varmaan se tiimi ja tiimivastaava, jolla on sitten esimerkiksi se tilauksen hoitaminen. Tää on yleistymässä. Esimiesrakenteita puretaan joka puolella ja niin se on meillekin tulossa muutaman vuoden sisällä. Siellä on ollut neljä-viisi keittiössä ja sitten on ollut esimies. Todellisuudessa hän tekee hyvin vähän mitään esimiestehtäviä. Se on ollut se vanhakantainen emäntä siellä. Näistä varmaan puretaan nämä systeemit.

Esimiestehtävät tulevat säilymään isoissa tuotantokeittiöissä, vaikka niihinkin on muodostettu omat tiiminsä vastuualueiden mukaan.

Sitten on noi isot yksiköt, niin kuin tuo meidän tuotantokeittiö, missä pitää ehdottomasti olla esimies. Varmaan se muuttaa myös sitä esimiesrakennetta valtakunnallisesti, kun on ateria- ja siivouspalvelut yhdistetty. Se esimies on varmaan tietyn kaupunkilohkon tai tiettyjen laitosten yksi esimies se, joka hoitaa sen henkilöstön.

Tiimityöskentelyyn liittyy myös olennaisesti tiiminvetäjänä toimiminen. Tiiminvetäjänä toimii, joku työryhmän jäsenistä. Tiiminvetäjänä toimiminen on tehtävä, jota jokaisen tiimin jäsenen halutaan vuorollaan tekevän. Tiimin vetovastuun voi myös ottaa sellainen, joka on jo rekrytointivaiheessa siihen palkattu.

Vaikka tiimin vetovastuut pitäisi kiertää, niin ei se niin mene. Kaikki ei halua niitä vetovastuita, vaikka niistä erikseen maksetaan.

Tällä hetkellä on määräaikainen ohjaaja, joka opiskelee tulevaisuutta varten. Jos me pyöräytetään tätä organisaatiota niin, että ruokapalveluesimies vastaa laitoshuoltajista niin olis sitten siellä kentällä ohjaamassa ja esimiehen tukena. Mutta hänellä ei ole esimiestehtäviä ollenkaan.

Tiimityöskentelyä yleisellä tasolla kuvattiin työpaikkakäyttämisenä. Työyhteisötaitoja eräs yksityisen sektorin haastateltavissa kuvasi kattavasti oikealla asenteella

Sitä tarttis ihan oikeesti ihan kaikilla aloilla ja ottaa sitä miten tää työkaveri ja miten työyhteisö ja tiimi toimii ja miten tää menee eteenpäin, koska silloin ne kaikki vie sitä firmaa eteenpäin. Eikä se mee eteenpäin, jos siellä on niitä jarruja. Työyhteisössä käyttäytyminen ja tämmöset, niin ne on tosi tärkeitä tänä päivänä.

Siis semmosesta, että sää niinkun nautit siitä työstäsi, että sä tykkäät tehdä sitä hommaa, mikä sulla on ja se välittyy susta, koska silloin kaikki voi hyvin. Asiakkaatkin voi hyvin, kun näkee, että toi viihtyy työssään ja sillä on mukavaa ja kivaa. Se semmonen asenne tekeminen. Tehään satakymppi

Ravintolapuolelta työyhteisöosaamisessa nousi arvostettavaksi kohteeksi joustavuus ja vastuullisuus.

Tarkka ja vastuullinen ja tulee töihin. Eli jos tulee sellainen tilanne, että sun pitää olla pitempään ja mä soitan sulle, että pääsekö tulemaan, niin sitten se semmonen joustavuus työntekijällä työnantajaan, mutta sen pitää toimia myös toiste päin, mutta joustavuus siihen ja tietynlainen nöyryys. Varsinkin alussa työntekijän pitää olla valmis joustaan ja laittaa ittensä likoon.

4.4 Moniosaajan uudet osaamisvaatimukset

Taulukkoon 4 olen kerännyt niitä työtehtäviä, ja niihin vaadittavaa osaamista julkiselta sektorilta ja yksityiseltä sektorilta, joita vielä ei ole kuulunut ruoka- tai siivouspuolella työskentelevien henkilöiden toimenkuviin. Ne ovat kuitenkin sellaisia tehtäviä, joita haastateltavien mukaan voitaisiin yhdistää ruokapalvelupuolella moniosaajan tehtäviin.

Taulukko 4. Toimialojen rajapintaosaaminen

Haastateltavat	Toimialan uudet osaamisvaatimukset
Julkinen sektori	<ul style="list-style-type: none"> • Kiinteistönhuoltoon liittyviä asioita (lumen luonti, puutarhan hoito, lipunnosto, nurmikoiden leikkaus, mittarien lukeminen lämmityksessä, lamppujen vaihto, ovien avaaminen) • Osaamista korjauspuolelta (tunnistaa laitteissa olevia ongelmia) • Lasten avustaminen, kuten pukeminen, syöttäminen ja viriketoiminta päiväkodeissa • Hoivapalveluissa avustaminen ja asiointipalvelut kuten pukeminen, peseminen, hiustenlaitto ja viriketoiminta (askartelu tai lukupiiri), ulkoiluttaminen, kaupassa käynti,

	<ul style="list-style-type: none"> pyykkihuolto • Leivonta (ruokaleipä, kakut ja muu perusleivonta) • Juhlapalvelut • Työaikaa voidaan myydä toiselle alalle • Ohjaajan tehtävät: käsityötunnit, koulunkäyntiavustajan tehtävät • Terminaalityöskentely • Logistinen osaaminen • Tuotannon suunnittelu • Tuotekehitys pienteolliselle tuotannolle • Tietotekniset taidot kaikille • Kielitaito vaaditaan kaikilta
Yksityinen sektori	<ul style="list-style-type: none"> • Uudenlaiset ruoanvalmistusmenetelmät (cook and chill ja cook and cold) • ATK -taidot ja kokoustilojen kunnostaminen • Aula- ja vahtimestaripalvelut sekä turvallisuuspalvelut • Ajokortti • Juhlapalveluun liittyvät tehtävät • Juhlien suunnittelu • Kiinteistöhuollon tehtävät (lumen luonti) • Ohjelmapalvelujen tuottaminen • Asiakasturvallisuudesta vastaaminen

Julkisella sektorilla uusina työtehtävinä, joita voitaisiin yhdistää moniosaajan tehtäväkuvaan, nähtiin kiinteistöpalvelun tehtävät. Hoivapuolella uusina tehtävinä tulivat esille erilaiset avustavat tehtävät. Kouluissa ja päiväkodeissa uusina tehtävinä ovat avustavat ja ohjaavat tehtävät.

No oikeestaan ne menee tonne kiinteistöhoidon puolelle, tai sitten niin, että sitä aikaa myydään koulu tai päiväkotipuolelle tai sinne hoitopuolelle jonkinlaisina avustavina tehtävinä.

Pienien kuntien haastateltavat nostivat esille mahdollisuuden, että pienissä kohteissa, jotka ovat syrjäseudulla, voitaisiin yhdistää ateria- ja siivouspalveluihin muitakin tehtäviä.

Mentäiskö sitten takasin siihen keittäjä-siivooja-talonmies, joka tekee ensin lumityöt, kun se tulee töihin ja pistää puuron tulelle ja menee siivoon luokat ja sen jälkeen vaihtaa muutamat lamput ja niin pois päin.

Kiinteistöpuolen osaamiseen suhtaudutaan monin tavoin. Osa julkisen sektorin päälliköistä näkee, että tulevaisuudessa joitakin kiinteistöhuollon tehtäviä voi hoitaa myös ruokapuolen henkilöstö. Joissakin kunnissa asiaa on jo kokeiltu ja niiden tulokset vaikuttavat päälliköiden mielipiteeseen asiasta.

Olin toiveikas vuosia sitten kehittämään tätä juuri tuohon suuntaan, mutta siitä sitten luovuttiin. Siellä on niin paljon sitä tekniikkaa yleensä, että joku omatoiminen nainen voi selvitä. Kaikki sähköjutut, sulakkeet ja lamppujen vaihdot on niin teknistä, että ei löytynyt semmosta eikä oikein halukkuuttakaan.

Kunnissa yhteistyömahdollisuuksia nähtiin päiväkotipuolella, jossa erilaiset avustavat tehtävät lastenhoidossa olisivat uusia työtehtäviä. Samoin vanhusten huollossa voitaisiin tehdä avustavia tehtäviä.

Kyllä varmaan se lasten avustamiseen liittyvät on varmaan sellainen, mikä tulee sieltä eli olisi hyvä lisä siihen, kun ollaan lasten kanssa tekemisissä. Pukeutuminen, syöttäminen, WC:ssä avustaminen ja mahdollisesti viriketoimintaa.

Se on tosi hyvä siellä, kun puhutaan tuosta avustamis- ja asiointipalvelusta, niin siellä avustetaan ihan päivittäistoiminnoissa eli pukeminen, syöminen, peseminen, hiusten laittaminen ja erikseen on sitten vielä viriketoiminta. Sitten että osaat eri-ikäisten kanssa toimia. Eli mä uskon, että se on yksi osa joka tulee.

Viriketoimintana sekä vanhusten-, että lastenhoidossa nähdään mahdollisuuksina erilaisten askartelu- tai lukupiirien vetäminen ja ohjaaminen. Myös ulkoiluttaminen ja osallistuminen erilaisiin kulttuuriharrastuksiin avustajana voivat olla tulevaisuuden tehtävänkuvassa mukana. Julkisella sektorilla haastatteluissa tuli esille, että on ollut joitakin kokeiluja myös uudenlaisista tavoista tehdä asioita pienissä hoivapalvelukohteissa. Siinä toinen toimiala on ostanut palvelua, jota haastateltava kuvasi. Kokeilut ovat yleensä henkilöityneet ja ne ovat liittyneet henkilön vahvaan osaamiseen tai aikaisempaan kokemukseen työstä.

On meillä sitten ihan pienissä päiväkodeissa yhden osaston kohteissa, että tehdään lastenhoitotehtäviä. Ollaan myyty tunti puolitoista tämän henkilön työaika sinne päivähoidon puolelle aamuaikaan, kun ei ole normien mukaisia käsipareja paikalla. Se on sellainen päiväkotiapulainen vanhaan aikaan.

Myös yksityisen sektorin esimiehet näkevät, että hoivapuolella voidaan työtehtäviin lisätä muita tehtäviä.

Siellä voi olla palvelu sitä, että toimitetaan ruokaa ja käydään siistimässä kotia ja onko kaupassa käyntiä ja pyykin vientiä eli ne työnkuvat voivat mennä pikkasen ristiin tai sekoittua. Pitää pystyä hallitsemaan toisen ammattikunnan työtehtäviä sen oman lisäksi. Se on kyllä ihan mahdollinen siellä vanhuspuolella.

Yksityisellä sektorilla henkilöstöravintoloissa ruokapalveluhenkilöstön toimenkuvaan voidaan lisätä monipuolisesti asiakkaan toivomuksen mukaan kiinteistöhuollon tehtäviä, turvallisuuteen liittyviä tehtäviä ja kokouspalveluihin liittyviä tehtäviä. Kokouspalveluissa palvelut voisivat olla tilavarauksia, tietoteknisiä palveluita ja kokonaisvaltaista tilaisuuden järjestämistä. Jonkin verran nähtiin tarvetta myös juhlatilaisuuksien suunnittelulle ja toteuttamiselle.

Voisi olla vaikka, että siellä on vastuuhenkilö, joka katsoo, että laitteet toimii ja on yhteyshenkilö, joka tuo sinne tarvittaessa jotakin materiaalia tai kattoo päivän agendan. Huolehtii vaikka vierailevien luennoitsijoiden rytmityksen sinne ja tavallaan ohjailee sitä toimintaa. Mun mielestä ihan hyvin voi olla näin, että se nimenomaan tulee sieltä ruokapalvelun puolelta.

Yksityisellä sektorilla yhtenä työtehtävänä voi tulla myös erilaiset aulapalvelut. Jonkin verran niitä tehdään jo nyt. Niiden toteuttamistapa voi olla tulevaisuudessa se, että työntekijän työaika myydään asiakasyritykselle ja sen myötä työntekijä, joutuu entistä enemmän keskustelemaan päivittäisistä tehtävistä asiakkaan kanssa. Aulapalveluihin voidaan tulevaisuudessa lisätä vahtimestaripalveluita niin, että vastattaisiin tilojen varauksista, asiakasturvallisuudesta sekä kiinteistöhuollon tehtävistä, kuten lumen luomisesta.

Ehkä aulapalvelutehtävät on sellaisia, missä toimitaan enemmän asiakkaan ohjauksessa eli me ollaan myyty se meidän ihminen sinne, mutta asiakas ohjaa sitä toimintaa. Eli saattaa olla, että sellaisia tulee ja on enemmän sitä kontaktointia päivittäin tai viikottain.

Tulevaisuuden haasteena nähdään sekä julkisella sektorilla, että yksityissektorilla monikulttuurisen työyhteisön osaamiseen liittyvät haasteet. Suhtautuminen työntekoon ja kielitaidottomuus voi tuoda uusia vaatimuksia työpaikan työntekijöille

ja niihin suhtautuminen ja niistä selviytyminen on varmasti ominaisuus, jota tulevaisuudessa arvostetaan.

Ja tietysti sitten se kulttuurista ja millainen se suhtautuminen siihen työntekoon on, niin ihan varmasti tuo haasteita. Ja se on sellainen tulevaisuuden haaste tällä alalla, kun tulevaisuudessa tulee olemaan enemmän eri kulttuurista väkeä kuin tänä päivänä. Pirkanmaalla meillä on niitä vielä hyvin vähän.

Monikulttuurisessa työympäristössä suhtaudutaan kaikkiin työntekijöihin avoimesti ja sallivasti. Samalla voidaan ymmärtää mitä vahvuutta ne tuovat työilmapiiriin.

Siis Tampereen ja Pirkanmaan alueella on hyvin vähän kohteita, jotka ymmärtää näitä erilaisista taustoista tulevia ihmisiä ja hyväksyy tavallaan sen. Meillä on aivan loistavia ihania tyyppejä, mutta kun ei voida ottaa, kun ei ole töitä tarpeeksi. Et sitten ne kohteet, nehan on aivan huippujakin, jotka hyväksyy ihmisen erilaisuuden ja osataan ehkä käyttääkin voimavarana.

Villinä visiona eräs haastateltavista heitti, että melkein mitä vaan voidaan lisätä palvelutyöntekijän toimenkuvaan. Hänen esimerkissään työntekijän vahvuuksia voidaan ottaa käyttöön hyvinkin monipuolisesti:

Siihehän voi alkaa liittyä jo juhla- ja teemasuunnittelua ja semmosia kaikkia. Suunnittele ja järjestää nämä juhlat siten, että tulee se koko paketti. Tai että lakaiset ne lumet siitä ennen kuin tulet töihin tai jotakin. Kyllähän siihen pystyy ymppäämään vaikka mitä. Mutta onko se sitten järkevää. Siihen en ota kantaa. Ohjelmapalvelut . Kyllä siihen voi rinnalle tuoda mitä vaan ja kyllä sitä jo onkin tänä päivänä, että myydään jo ohjelmapalveluja ja myydän sellaista koko pakettia, esimerkiksi tuolla ravintolapuolella se on jo hyvin vahvasti niin, että saat siihen koko paketin. Miten se sitten toimisi julkishallinnossa. Kyllähän päiväkodin tädit voi suunnitella lasten joulujuhlat ja pitää ne. En tiedä menisikö läpi. Mutta onhan siinä mahdollisuuksia. Omat laulavat tarjoilijat.

5 Pohdinta

Opinnäytetyössäni selvitin millaista moniosaamista matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla alalla tarvitaan, ja mitä tarkoitetaan moniosaajilla. Moniosaajilla tarkoitetaan julkisella sektorilla useimmiten työntekijöitä, jotka toimivat sekä ruokapalvelun, että siivouksen työtehtävissä. Yksityisellä sektorilla on myös vastaavia

yhdistettyjä ruokapalvelun ja siivouksen työtehtäviä, mutta näiden lisäksi yhdistetään ruoanvalmistus- ja asiakaspalvelutehtäviä. Yksityisellä sektorilla moniosaajilta odotetaan joustavaa siirtymistä työtehtävistä toiseen, ja eri toimipisteiden välillä. Työni avulla olen laajentanut moniosaajuus-käsitettä sellaiseksi, että moniosaamista tarvitaan kaikissa alan työtehtävissä.

Moniosaajien tarpeeseen ovat vaikuttaneet toimintaympäristöissä tapahtuneet muutokset. Julkisella sektorilla kuntien tiukentunut taloustilanne on vaikuttanut siihen, että on mietittävä mahdollisimman taloudellisia ratkaisuja tuottaa palveluita ruoka- ja siivouspalveluissa, ja siksi kaikissa kunnissa, joissa tein haastatteluja on yhdistetty ruoka- ja siivouspalvelut samaan organisaatioon. Kunnissa on yhdistymisen myötä pystytty mataloittamaan organisaatorakenteita ja esimerkiksi esimiehien määrä on selkeästi vähentynyt. Työtehtäviä yhdistetään, ja päätöksentekoa ja vastuu palveluiden laadusta viedään palvelusopimusten mukaisesti lähemmäksi asiakasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksen (sote-uudistus) tuomaa epävarmuutta oli nähtävissä kunnissa. Se on tuonut pohdintaa siitä, miten ruokapalveluiden tuottaminen tehdään tulevaisuudessa kunnissa. Tämä vaihtoehto on tuonut keskusteluun sen, että ruoka voidaan ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta ja kunnissa hoidetaan vain ruoan jakelu toimipisteissä. Tämä mahdollisuus kiinnostaa myös elintarviketeollisuutta, joilla on mahdollisuus tuottaa isoja määriä ruokaa ja heillä on myös logistinen osaaminen ja valmiit jakeluketjut asioiden hoitamiseen. Palvelut 2020- raportin mukaan vuoteen 2020 mennessä majoitus- ja ravitsemispalvelujen toimialalla korostuu yhteiskuntavastuu ja palveluita toteutetaan kustannustehokkaasti. Palveluja tuotetaan massaräätälöitynä palveluprosesseina ja yksilöllisinä palveluina. (Palvelut 2020-raportti 2006, 38.)

Palvelut 2020-raportin (2006, 35) mukaan ravintolapalveluja käyttävät asiakkaat ovat tulevaisuudessa nykyistä vaativampia ja edellyttävät palvelulta hyvää hintalaatusuhdetta, sekä turvallisesti ja terveellisesti tuotettuja ruokapalveluita. Henkilöstöravintoloissa ja ravintoloissa näkyi ajattelu, että tulevaisuudessa tullaan arvostamaan itsevalmistettua ruokaa, joka on valmistettu alusta asti puhtaista raaka-

aineista ja erilaisten lisäaineiden käyttöä vähennetään. Sama trendi on nähtävissä myös julkisella sektorilla, vaikka se ei noussutkaan suoranaisesti haastatteluissa esille. Yksityisellä sektorilla uskotaan siihen, että hyvää ruokaa arvostetaan edelleen ja siihen halutaan panostaa. Yksityisellä sektorilla nousi esille, että jossakin vaiheessa myös yksityinen sektori tuottaa palveluita mm. palvelutaloihin, kouluihin ja päiväkoteihin. Vanhusten ateriapalveluissa tulee olemaan asiakkaita, jotka ovat valmiita maksamaan hyvästä ruoasta, jopa gourmet-tason ruoasta, enemmän.

Työtehtävien muutokset nousevat selvästi esille siten, että työelämään halutaan mahdollisimman monitaitoisia työntekijöitä. Taipale-Lehto (2012, 21) kertoo ravitsemispalveluiden ammatissa osaamisvaatimusten olevan mm. mitoittamiseen ja annosmääriin liittyvät asiat sekä asiakaspalvelussa erilaisten kohderyhmien huomioiminen. Annosmäärät ja oikean ruokamäärän tilaaminen tuotantokeittiöstä sekä ruoan lämmittämisen jaksottaminen korostuvat jakelu- ja palvelukeittiöiden työtehtävissä. Moniosaajat ovat julkisella sektorilla jakelu- ja palvelukeittiöissä ruoan esillelaittoon, asiakaspalveluun ja puhtaanapitoon keskittyneitä työntekijöitä. Perusruoanvalmistusta on jakelu- ja palvelukeittiöissä vähän, joten osaamisvaatimuksina ovat asiakassuhteiden hoitaminen, ruoan esillelaitto, erityisruokavaliot ja puhtaanapito. Tärkeänä koetaan se, että osataan hoitaa suhteita palveluiden ostajaan, ja kuunnella heidän toiveita ja palautteita. Sosiaaliset taidot nousivatkin merkittävään asemaan osaamisessa.

Yksityisellä sektorilla nähdään tulevaisuudessa asiakasyritysten ostavan monipuolisesti erilaisia palveluita alihankintana yhdeltä yritykseltä. Nämä työtehtävät liittyvät ruokapalveluihin, erilaisiin palvelutehtäviin kuten kokous- ja aulapalveluihin, lisäksi halutaan siivouspalveluita ja kiinteistöhuoltopalveluita. Myös turvallisuuden liittyvät palvelut ja tietotekniset palvelut halutaan alihankkijoilta. Palvelut 2020-raportin (2006, 37) mukaan majoitus- ja ravitsemisalalla luodaan verkostoja, jossa toimijat luovat yhdessä palvelukokonaisuuksia. Tulevaisuudessa voisikin perustaa sellaisia yrityksiä, jotka pystyvät huolehtimaan monipuolisesti asiakkaan tarvitsemista palveluista. Oivallus-loppuraportin (2011, 11) mukaan vaihtoehtoisten toimintatapojen etsiminen tulisi olla kaikkien alojen tehtävä.

Yksityisellä sektorilla nousi esille, että siellä ollaan valmiita kouluttamaan nuoria työntekijöitä vaativampiin tehtäviin. Ravintolasektorilla nousi esille, että työtä tehdään tiimi- tai parityönä niin, että vanhemmat ja kokeneemmat työntekijät ottavat mukaan oikean asenteen omaavia nuoria, ja ovat valmiit opastamaan uusiin työtehtäviin. Tässä nähtiin merkittävänä nuoren työntekijän asenne ja halu oppia uutta ja uusia tehtäviä.

Laaja-alainen osaaminen koetaan tarpeellisena ja perusosaamisen lisäksi nousi esille mm. taloudellisuus, ekologisuus ja kansainvälisyys taidot. Perusosaamisena pidettiin substanssi- ja prosessiosaamisen osa-alueita. Perusruoanvalmistustaidot, laitteiden käyttö, puhtaanapito-osaaminen, ravitsemusosaaminen ja hygieenisuus olivat perustaitoja, mitkä nousivat kaikissa haastatteluissa esille. Prosessiosaamisessa tärkeimmäksi nousivat asiakaspalvelutaidot ja siihen liittyvät sosiaaliset- ja vuorovaikutustaidot. Oivallus-loppuraportin (2006, 39) mukaan majoitus- ja ravitsemisalán työtehtävissä vaaditaan kädentaitoja ja yhteistyökykyä. Prosessiosaamisessa julkisella sektorilla korostettiin sitä, että palveluprosessi on osattava ja siihen liittyviä ohjeistuksia tulee noudattaa. Yksityisellä sektorilla prosessinosaamisena ymmärrettiin liiketoimintaosaamiseen liittyvät asiat, joihin kuuluvat mm. myynti ja markkinointitaidot. Oivallus-loppuraportin (2006, 39) mukaan työntekijätason osaamistarpeisiin kuuluvat liiketoimintaprosessien ymmärtäminen ja myynti- ja markkinataidot.

Laaja-alaisuutta osaamiseen saavutetaan kehittämis- ja työelämäosaamisen kautta. Kehittämisosaamisessa työntekijöiltä odotetaan aktiivista osallistumista työn suunnitteluun ja asiakkaiden toiveiden huomioonottamista. Elinikäistä ja oma-aloitteista kouluttautumista ja itsensä ajan tasalla pitämistä arvostetaan niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla. Työelämäosaamisessa halutaan työntekijöiltä tiimissä toimimisen taitoja. Yhteistyö- ja tiimitaitoja tarvitsevat kaikki alalla toimivat (Taipale-Lehto 2012, 22).

Työssäni halusin selvittää millaisia uusia osaamisalueita voitaisiin sisällyttää moniosaajien tehtäviin. Palvelut 2020-raportissa (2006, 38) kerrotaan, että

ikäntyvien kulutustottumukset ovat yksilöllisiä, ja he haluavat yhä räätälöidympiä palveluita, joissa ruoan lisäksi on tarvetta erilaisille ohjelma- ja hemmottelupalveluille. Hoivapalvelupuolella nousivat haastatteluissa esille erilaiset avustavat tehtävät. Tulevaisuudessa voisikin olla esimerkiksi vanhustenpalveluyksiköissä tai kotipalvelussa työntekijöitä, joilla on valmiudet huolehtia niin ruokapalveluista, siivouspalveluista, kuin joistakin avustavista tehtävistä ja yksinkertaisista hoitotehtävistä. Tämän tyyppisiä palveluyrityksiä onkin jo jonkin verran perustettu, mutta tulevaisuudessa, kun vanhusten toivotaan ja halutaan asuvan mahdollisimman pitkään kotona, on vastaaville yrityksille tilausta yhä enemmän.

Työtehtävät, joita moniosajat tekevät julkisella sektorilla, sijoittuvat usein palkkakategorian alimpaan tasoon. Tämän vuoksi monet eivät hakeudu moniosajien koulutukseen ja työtehtäviin. Yksityisellä puolella moniosajien arvostus koetaan jonkin verran parempana ja verrattuna esimerkiksi siivoustyöhön on heidän palkkansa parempi kuin pelkkää siivousta tekevän henkilöstön. Ruoka- ja siivouspalveluja tuottavan yrityksen päällikkö totesi, että jos alalla noudatetaan sopimuksia, niin monipalvelutehtävät ovat paremmin palkattuja kuin perussiivous. Monessa yrityksessä ymmärretään moniosajien työn vaativuus ja palkkauksen parantamiseksi tehdään työtä. Työn vaativuuden arvioinnin kautta on pystytty osoittamaan arvostusta ja palkkausta on saatu parannettua. Myös valitulla nimikkeellä on merkitystä palkkatasoon julkisella sektorilla. Monipalvelutyöntekijän palkka on alhaisempi kuin palveluvastaavan, jonka palkka nousee korkeammaksi kuin entisen ruokapalvelutyöntekijän. Palveluvastaavan ja kokin palkkataso on samanlainen. Tämä suuntaus on varmasti kannustava tekijä ja palkkauksen paranemisen myötä on mahdollisuus työllistää osaavaa henkilöstöä yrityksiin. Palveluvastaavan tehtäviin kuuluu vastuu tilaustentekemisestä ja vastuu toimipaikan kokonaisuudesta. Kokit työskentelevät toimipisteissä, joissa vastuu tilauksista on esimiehellä.

Palvelut 2020- raportissa (2006, 38) kerrotaan, että majoitus- ja ravitsemisala on palvelualojen merkittävä työllistäjä tulevaisuudessa. Haastatteluissa tuli esille, että

tulevaisuudessa monipalvelutehtävät tulevat lisääntymään, ja ne tulevat olemaan merkittävä työllistäjä. Monipalvelutehtäviä suunniteltaessa on tavoitteena ollut, että pystytään työllistämään ihmisiä kokopäiväiseen työsuhteeseen ja sitä kautta sitouttamaan ihmiset työhön. Puhtaanapito puolella on ollut hankaluuksia saada pitkäaikaisia työsuhteita ja erityisesti sinne on toivottu parannusta moniosajista.

Käytännössä moniosajina toimii tällä hetkellä sellaiset henkilöt, joilla on kaksi tutkintoa suoritettuna, tai ovat työnohella opiskelleet toisen tutkinnon, tai ovat oppisopimuksella kouluttautuneita. Julkisella sektorilla laitoshuoltajan koulutuksella olevat ovat siirtyneet monipalvelutehtäviin ja hakeutuneet ammatilliseen aikuiskoulutukseen suorittamaan hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkintoa tai alan ammattitutkintoa. Mahdollista on suorittaa myös tutkinnon osia. Elinkeinoelämän keskusliiton Osaava henkilöstö -raportin (2010, 8) mukaan tulisi kehittää tutkintojen elinkaariajattelua siten, että koulutuksessa huomioitaisiin millaisiin työtehtäviin tutkinnon suorittaneet siirtyvät työuransa aikana. Koulutuksen tulee antaa valmiuksia työtehtävistä toisiin siirtymiseen. Moniosaaminen auttaa siirtymään joustavasti erilaisiin työtehtäviin. Ammateissa onkin selkeästi kaikille samanlaista ydinosaamista kuten asiakaspalvelutaidot, joita voidaan hyödyntää monissa erilaisissa ammateissa.

Haastattelussa tuli esille, että moniosajia voitaisiin kouluttaa omana tutkintonimikkeenä. Koulutuksessa voitaisiin ottaa uudenlainen palveluosaaja tutkintonimike käyttöön. Tutkinnon osaamisvaatimukset olisivat ruoanvalmistusosaamisen lisäksi puhtaanapito ja asiakaspalvelu. Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelma uudistus tuo mahdollisuuden, että opiskelijat voivat kolmivuotisen tutkinnon aikana suorittaa joustavasti erilaisia henkilökohtaisia opintopolkuja. Hotelli-, ravintola- ja cateringalalla voisi olla kokin, tarjoilijan ja vastaanoton virkailijan lisäksi palveluosaajan polku ja sitä kautta olisi mahdollisuus valmistua työelämän moniosajaksi.

Laaja-alaisen koulutuksen mahdollistaminen voisi tulla myös sitä kautta, että entistä enemmän opetettaisiin kaikille osaamisaloille yhteisiä tutkinnonosia. Tällä hetkellä

opiskelijat valitsevat osaamisalan jo hakeutuessaan ammatilliseen koulutukseen tai ensimmäisen opintovuoden aikana. Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnossa voisi olla ensimmäinen ja toinen vuosi opintoja, joissa koulutettaisiin niin asiakaspalvelutehtäviin kuin puhtaanapidon ja ruoanvalmistustehtäviin laaja-alaisesti. Syventäviä opintoja osaamisalaan voisi olla kolmannen vuoden opinnot. Syventävää osaamista voi hankkia aikuiskoulutuksessa ammattitutkinnon avulla, mikä on mahdollista suorittaa joustavasti tutkinnonosa kerrallaan työnohessa tai oppisopimuksella.

Samanlaista laaja-alaista koulutusta toivotaan myös esimiestehtävissä työskenteleville. Esimiestehtäviä keskitetään samalla kun ruoka- ja siivouspalvelut yhdistyvät. Esimiestehtävissä toimivilla voi olla alaisuudessaan vastuu ruokahuollosta ja puhtaanapidosta omalla toimialueella. Henkilökunnalla on vain yksi esimies, jonka tulee hallita sekä puhtaanapito, että ruokahuoltoon liittyvät tehtävät. Moniosaamiseen liittyvää koulutusta tarvitaankin toisen asteen ja korkeanasteen koulutuksessa. Esimiestehtävissä toimiville halutaan ruoanvalmistuksen, asiakaspalvelun ja puhtaanapidon lisäksi elintarvikealan tuotanto- ja prosessiosaamista.

Luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyöni teoriaosuuden ja tutkimuskysymykset olen tehnyt vuonna 2012. Opinnäytetyön teoriaosuuteen olen lisännyt raportoinnin loppuvaiheessa 2015 jonkin verran ajankohtaista tietoa ja uudempia tutkimusraportteja lähteiksi. Työni teoriaosuudessa osaamisen- ja ammattitaidon-käsitteiden osuus on jäänyt suppeaksi. Asiantuntijuus on esitelty työssä kattavasti, ja tulevaisuuteen liittyvät näkökulmat on esitelty laajasti. Teoriaosuudessa olisi ollut hyvä perehtyä aikaisempiin tutkimuksiin monipuolisesti. Myös kansainvälistä tutkimusta olisi ollut hyvä tarkastella teoriaosuudessa. Teoriaosuudessa olen painottanut tulevaisuuskatsausten näkemyksiä miten toimintaympäristöt ja osaamisvaatimukset nähdään tulevaisuudessa.

Tutkimusmenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Sen avulla keräsin tietoa organisaatioiden nykytilanteesta ja näkemyksiä tulevaisuudessa tapahtuvista muutoksista. Teemahaastattelu antoi haastateltaville vapaan mahdollisuuden tuoda teemojen mukaisia näkemyksiä esille heidän organisaatiosta. Työssäni haastattelin 12 henkilöä. Näistä seitsemän työskenteli julkisella sektorilla ja viisi yksityisellä sektorilla. Haastateltaviksi valitsin työhöni sellaisia henkilöitä, jotka toimivat esimiesasemassa tai suunnittelutehtävissä ja ovat mukana organisaation kehittämistehtävissä. Julkisen sektorin ja henkilöstöravintoloiden edustajia oli haastateltavissa enemmistö ja heidän vastaukset alkoivatkin tulevaisuuden toimintaympäristöjen ja tehtäväkuvien muutosten osalta toistumaan. Myös osaaminen mitä työntekijöiltä vaaditaan tuli monipuolisesti esille. Työssäni ravintolasektorin edustus jäi vähäisemmäksi kuin muita ruokapalveluita tuottavien yksityisten organisaatioiden edustus. Sen vuoksi ravintolasektorilta esiin nousseita asioita ei välttämättä voi yleistää.

Haastattelut tein yksilöhaastatteluina ja haastattelutilanteessa nauhoitin haastattelut. Nauhoitusten avulla pystyin palaamaan työn analysointivaiheessa haastatteluihin ja niiden sisältöön. Kaikki haastateltavat olivat saaneet teemat etukäteen haastattelupyynnön yhteydessä ja olivat valmistautuneet niiden pohjalta. Haastateltavat olivat varanneet aikaa riittävästi haastatteluihin, ja ne kestivät noin tunnin. Haastattelun loppuvaiheessa annoin vielä kaikille haastateltaville mahdollisuuden palata teemoihin uudelleen, jos jokin asia jäi kertomatta tai oli noussut ajatuksiin myöhemmin. Haastateltavat kokivat, että kaikki näkemykset, mitä heillä oli haastateltavista teemoista, tulivat esille. Haastattelujen ajankohdat olivat joulukuussa 2014 ja kesällä 2015.

Haastattelujen analysoinnin tein kahdessa vaiheessa. Ensin keräsin haastatteluista teemojen mukaan tiedot jokaisen haastateltavan osalta. Tulosten esittelyä varten analysoin nämä teemat toiseen kertaan niin, että erotin taulukoihin julkisen sektorin ja yksityisen sektorin näkemykset. Työn vaiheistaminen auttoi selkeyttämään millaisia näkemyksiä toimintaympäristön, työtehtävien ja osaamisen muutoksista on

julkisella sektorilla ja yksityisellä sektorilla. Tutkimustulosten osalta lukija pystyy hahmottamaan muutoksien yhteiset piirteet ja erilaisuuden eri sektoreilla.

Opinnäytetyöni aikana nousi ajatuksia jatkotutkimuksien aiheisiin. Ravintolasektorilla voisi vertailla pienien ravintoloiden osaamisvaatimuksia suhteessa ketjuravintoloiden osaamisvaatimukseen. Yksityisten cateringpalveluyritysten osalta voisi tutkia, mitä uutta osaamista vaaditaan yksityisen yrityksen työntekijöiltä, kun kilpailutuksen myötä julkiset palvelut siirtyvät yksityisen organisaation tuottamiksi. Tutkimuskohteena voisi olla myös elintarviketeollisuuden näkemykset ruokapalveluiden tuottamiseen julkiselle sektorille. Tuotantokeittiöiden ja elintarviketeollisuuden ruoanvalmistuksen vertailu voisi olla myös yksi tutkimuksen kohde.

Opinnäytetyön tekeminen vei aikaa kaikkiaan neljä vuotta. Aloitin työn tekemisen 2012, jolloin Tampereen ammattiopistossa koulutettiin ammatilliseen kaksoistutkintoon opiskelijoita sähkö-, vaatetus- ja cateringalalla. Jatkaessani opinnäytetyötä 2014 uudelleen oli oppilaitoksessamme tapahtunut organisaatiouudistus, joka on tuonut muutoksia koulutustarjontaan. Tällä hetkellä suoraan ammatilliseen kaksoistutkintoon johtavaa koulutusta on ainoastaan sähköalalla. Marata-alalla opiskelijat voivat suorittaa ammatillisen kaksoistutkinnon halutessaan, suoritettuaan ensin yhden tutkinnon valmiiksi. Suoraan neljävuotiseen kokki-leipuri-kondiittori koulutukseen ei ole enää mahdollista hakeutua.

Mielenkiinto opinnäytetyön tekemiseen säilyi, vaikka sen tekemiseen kului aikaa neljä vuotta. Mielenkiinnon työhön piti yllä keskustelut työelämän edustajien kanssa. Työn tekemisen aikana keskusteluissa työntekijöiden kanssa tuli esille usein moniosaajien tarve työelämässä. Vahvistusta moniosaajien tarpeellisuudesta toi myös Tampereen kauppakamarin tekemä tutkimus työelämän osaamistarpeista, jossa mainittiin tulevaisuuden merkittäväksi osaamistarpeeksi moniosaaminen.

LÄHTEET

Aarnikoivu H. 2010. Työelämätaidot – menesty ja voi hyvin. Helsinki: WSOY.

Aho M. 2010. Osaamisen ennakkoinnin seitsemän askelta. Viitattu 15.5.2011.
http://www.ek.fi/www/fi/osaamisen_ennakointi/Osaamisen_ennakoinnin_kehittaminen.php.

Alasuutari P. 1995. Laadullinen tutkimus. 3.p. Tampere: Vastapaino

Ammatillisen tutkintojärjestelmän kehittämishakkeen loppuraportti. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2010:15. Viitattu 9.1.2012.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/okmtr15.pdf?lang=fi>

Duunioppi. 2005. Ammattitaito. Viitattu 8.1.2012
<http://www2.edu.fi/duunioppi/index.php?id=47>

Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. 2008. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Future Work Skills 2020. 2011. Institute for the Future for the University of Phoenix Research Institute. Viitattu 23.10.2015. http://www.iftf.org/uploads/media/SR-1382A_UPRI_future_work_skills_sm.pdf

Hanhijoki I., Katajisto J., Kimari M. & Savioja H. 2011. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2025. Ennakointituloksia tulevaisuuden työpaikoista ja koulutustarpeista. Raportit ja selvitykset 2011:25. Opetushallitus. Viitattu 10.1.2012.
http://www.oph.fi/julkaisut/2011/koulutus_ja_tyovoiman_kysynta_2025

Helakorpi S., 2005. Työn taidot. Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä . Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisu. Hämeenlinna: Hämeenlinnan ammattikorkeakoulu.

Helakorpi S., 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Viitattu 23.10.2015
<http://www.uasjournal.fi/index.php/osaaja>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. p. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016. Kehittämissuunnitelma. 2011. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 10.2.2012. http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/asiakirjat/Kesu_2011_2016_fi.pdf

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuusi H. 2008. Ennakointi koulutustoimikunnissa. Koulutustoimikuntien osallistuminen koulutustarpeiden ennakointiin. Opetushallitus. Viitattu 10.1.2012. http://www.oph.fi/download/32377_ennakointi_koulutustoimikunnissa_verkko.pdf

Launis K. & Engeström Y. 2005. Asiantuntijuus muuttuvassa työtoiminnassa. Teoksessa Oppiminen ja asiantuntijuus. Toimittanut Eteläpelto A. & Tynjälä P. Helsinki: WSOY.

Leveälähti S., Järvinen J. & Vesterinen N. 2009. Selvitys ammatillisten osaamistarpeiden ennakointimalleista.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro: Jaabes.

Mäkelä, K. 1995. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Toimittanut Klaus Mäkelä. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.

Oivallus loppuraportti. 2011. Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 12.1.2012. http://www.ek.fi/ek/fi/innovaatiot_ym/oivallushankkeen_loppuraportti_pdf-7325

Olli H. 2007. Osaamistarveselvitys catering-alalla. Julkinen ruokapalvelu 2007. Opetushallitus. Viitattu 10.1.2012. http://www.oph.fi/julkaisut/2007/osaamistarveselvitys_catering_alalla

Osaava henkilöstö - menestyvät yritykset. EK:n koulutus- ja työvoimapolitiittiset linjaukset vuoteen 2015. 2010. Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 12.1.2012. http://www.ek.fi/ek/fi/innovaatiot_ym/osaava_henkilosto_menestyvat_yritykset_ek_n_koulutus_ja_tyovoimapolitiittiset_linjaukset_vuoteen_2015_p-3698

Palvelut 2020. 2006. Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Viitattu 10.2.2012. http://www.ek.fi/ek/fi/tutkimukset_julkaisut/arkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf

Pohjonen P. 2005. Työssäoppiminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raijas, A. & Repo, P. 2009. Kuluttajat, käyttäjät ja markkinat. Teoksessa Ahola, E. & Palkamo, A. (toim.) Megatrendit ja me. Tekesin katsaus 255/2009. Viitattu 14.2.2012.
<http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/megatrendit.pdf>

Ruohotie P. 2005. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. 3.p. Helsinki: WSOY.

Ruohotie, P. 2008. Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Toimittanut Eteläpelto Anneli ja Onnismaa Jussi. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Ruohotie, P & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Hämeenlinna: Hämeenlinnan ammattikorkeakoulu.

Saarimaa, R. & Mantere, J. 2013. Koulutustoimikuntien laadullisen ennakkoinnin selvitysten yhteenveto. Opetushallituksen julkaisu. Viitattu 24.10.2015.
http://www.oph.fi/maksuttomat_julkaisut/ammattikoulutus

Taipale-Lehto, U. 2012. Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti. Opetushallituksen julkaisu. Viitattu 24.10.2015.
http://www.oph.fi/maksuttomat_julkaisut/ammattikoulutus

Tampereen kauppakamarilehti. Etsitään aktiivisia lainsäätäjiä. Viitattu 11.1.2012.
http://www.tampereenkauppakamarilehti.fi/Arkisto/Lehtiarkisto/2010/nsn/nsn_2_1_0.php

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turpeinen, V. 2009. Keittiömestarien huippuosaaminen mestarien itsensä kertomana. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Työelämän osaamistarveselvitys. 2014. Tampereen kauppakamari. Viitattu 23.10.2015.
http://www.pilkahdus.fi/sites/default/files/osaamistarvekartoituksen_loppuraportti_141127.pdf

LIITTEET

Liite 1 Haastattelujen analysointi teemoittain

Haastateltava	Muuttuvat toimintaympäristöt	Muuttuvat työtehtävät	Osaaminen mitä muutokset vaativat	Mitä muuta osaamista voisi hyödyntää
Yksityinen sektori / julkinen sektori esimies A	<ul style="list-style-type: none"> • Julkisella puolella siirrytään tuotantokeittiöstä keskuskeittiöksi / elintarviketehtaaksi ja jakelukeittiöksi / palvelukeittiöksi • Yökerhot vähenevät • Tilaus- ja kongressipuoli tulee kasvamaan • Ketjukonseptit vahvistuvat • Pienet ravintolat profiloituvat • Yksityisellä puolella koulutetaan uutta henkilöstöä kisälli menetelmällä 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistustehtävis tä ruoan esillelittäjäksi • Ruoanvalmistajasta puhtaanapito tehtäviin • Erityisruokavalioita ei enää ole muutamia vaan tehdään isoja sarjoja • Kokista elintarviketyöntekijäksi • Kiertävät työtehtävät 	<ul style="list-style-type: none"> • Esteettiset taidot (miten ruoka saadaan kauniisti tarjolle) • Raaka-aine tuntemus / tuotetuntemus • Ongelmanratkaisutaito (miten yhdistää eri ruokavalioita) • Prosessiosaaminen (elintarvikeala) • Menetelmäosaaminen (perusmenetelmät ja uudet tuotantomenetelmät) • Erityisruokavalio-osaaminen • Organisaation tuntemus 	<ul style="list-style-type: none"> • Avustavat tehtävät päiväkodissa (lasten pukeminen ja syöttäminen) tai vanhusten hoidossa

	<ul style="list-style-type: none"> • Yksityiset cateringpalveluita tuottavat ketjut siirtyvät tuottamaan myös julkisia palveluita • Yksityiset cateringpalveluja tuottavat yritykset hoitavat kokonaisvaltaisesti asiakkaan palveluja (ateria-, puhtaanapito-, aula- ja kiinteistöpalvelut) • Työvoiman tarvetta tasataan vuokratyövoimalla • Työyhteisöt muuttuvat monikulttuurisemmiksi 			
Yksityinen sektori / julkinen sektori suunnitteli ja B	<ul style="list-style-type: none"> • Julkisella puolella valmistuskeittiöt muuttuvat isoiksi tuotantokeittiöiksi, joista kuljetetaan ruokaa ulkopuolelle • Perustetaan jakelu ja palvelukeittiöitä • Julkisella puolella yhdistetään siivous- ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistustehtävien lisätään tilahuollon tehtäviä, kuten siivousta • Lisätään myös kokouspalvelutehtäviä • Prosessimainen ruoanvalmistus • Ruoanvalmistustehtävii 	<ul style="list-style-type: none"> • Tuotetuntemus • Kielitaito (yksi vahva kieli ja muista voi osata vain jotakin), ammattisanasto • Lisämyynti / markkinointi • Tiimitaitojen osaaminen (vuorovaikutustaidot) • Elintarvikkeiden valmistukseen liittyvät 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhtaanapito-puolella voisi osata kiinteistön huoltoon liittyviä asioita (lumen luonti, puutarhan hoito, lipunnosto) • Laitoshuoltajalla tulisi olla myös

	<p>ateriapalvelujen tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksityisellä puolella ruoanvalmistuksen lisäksi asiakkaat toivovat siivouspalvelujen tuottamista • Yksityisellä puolella ruoanvalmistuksen lisäksi asiakkaat toivovat kokouspalvelujen tuottamista, johon kuuluisia tilojen varaukset ja tietotekniikasta huolehtiminen • Yksityisellä puolella ruoanvalmistuksen lisäksi asiakkaat toivovat turvallisuuteen liittyvien palvelujen tuottamista, kuten aulapalvelut 	<p>n lisätään siivoustehtäviä (ylläpitosiivous ja perussiivous)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistustehtävissä korostuu jakelu- ja palvelukeittiöissä ruoan lämmittäminen ja ruoan esille laitto • Erityisruokavaliot kuuluvat kaikkien työtehtäviin jollakin tavalla • Erityisruokavalioiden valmistuksessa kiinnitetään huomiota taloudellisuuteen ja tuottavuuteen • Jakelu- ja palvelukeittiöiden työntekijöille tilausvastuuta • Valmistus- ja tuotantokeittiöissä työnkierto tulee lisääntymään • Valmistus- ja tuotantokeittiöissä 	<p>taidot (leipominen ja isot massat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erityisruokavalioiden osaaminen • Prosessimainen tuotanto ja sen osaaminen • Työprosessin hallinta • Itsetuntemus • Vastuunottaminen • Taloudellisuus ja tehokkuus 	<p>osaamista korjauspuolelta (tunnistaa laitteissa olevia ongelmia)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lasten avustaminen, kuten pukeminen, syöttäminen ja viriketoiminta päiväkodeissa • Ikääntyneille avustaminen ja asiointipalvelut kuten pukeminen, peseminen, hiustenlaitto ja viriketoiminta (askartelu tai lukupiiri), ulkoiluttaminen • Leivonta: ruokaleipä, kakut ja muu perusleivonta • Asiakasturvallisuus
--	--	--	---	---

		<p>ruoanvalmistuksessa tarvitaan elintarvikealan prosessiosaamista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lisätään kiinteistöhuollon tehtäviä • Lisätään kokouspalveluihin liittyviä tehtäviä • Prosessimainen ruoanvalmistus • kokous- ja juhlapalvelutehtäviä tulee lisää • Tietotekniikkaa tullaan hyödyntämään tilausten tekemisessä ja raportoinnissa 		<p>udesta vastaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tietotekniset taidot kokouspalveluissa
Yksityinen sektori lähiesimies C	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat tulevat arvostaman puhtaista raaka-aineista itsevalmistettua ruokaa • Ruoanvalmistuksessa käytetään raaka-aineita ja valmistetaan itse alusta asti. Puolivalmisteiden käyttöä vähennetään. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kokki / ravitsemistyöntekijä huolehtii sekä keittiöstä, että asiakaspalvelusta • Kokin työtehtäviin kuuluu myös edustustarjoilujen tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistustaidot, valmistetaan ruoka alusta asti itse mahdollisimman paljon • Raaka-aine tuntemus • Esteettiset taidot, ruoka pitää osata laittaa kauniisti ja viimeisteltynä 	<ul style="list-style-type: none"> • Atk taidot ja kokoustilojen kunnostaminen • Aula- ja vahtimestaripalvelut sekä turvallisuuspalvelut

	<ul style="list-style-type: none"> • Lisäaineiden käyttöä vähennetään • Elintarviketeollisuuden tuotteita käytetään, mutta niiden käyttö keskittyy esikäsiteltyihin tuotteisiin • Ketjuorganisaatiossa lopullista päätöksentekoa annetaan yhä enemmän toimipisteeseen ruokalistojen osalta • Julkisen sektorin ruokahuoltotehtäviä tulee yksityiselle puolelle kilpailutuksen kautta • Keittiön puolelta asiakaspalveluun • Tarjotaan monipalveluja asiakasyrityksille: aulapalvelut, siivouspalvelut, kiinteistöpalvelut ja kokouspalvelut • Yrityksissä käytetään yhä enemmän reservityöntekijöitä, joita palkataan suhdanteen 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelutehtäviin on liitetty aulapalvelun tehtäviä ja tilahuollon tehtäviä • Ravitsemistyöntekijän tai kassatarjoilijan tehtäviin yhdistetään tilahuollon tehtäviä, kuljetustehtäviä 	<p>tarjolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pitää osata mitä tahansa • Kielitaitona englanti riittää • Lisämyynti, markkinointi ja kassatyöskentely • Tarvitaan sosiaalisia ja vuorovaikutustaitoja • Tarvitaan reipasta asennetta • Perus ATK taidot • Laitteiden käyttö • Pitää osata keskustella • Pitää osata seurata ruoan menekkiä ja tehdä siitä päätelmiä ja muutoksia • Erytisruokavalioiden tuntemus • Suunnittelu ja kehittämistaitoja • Itsenäinen työskentely • Omien aivojen käyttö • Asenne kohdallaan 	
--	---	--	--	--

	mukaan			
Yksityinen sektori lähiesimies D	<ul style="list-style-type: none"> • Osa työntekijöistä hankitaan ostopalveluina vuokratyövoimaa välittävistä yrityksistä • Asiakkaiden vaatimukset tulevat muuttumaan myös parempaa ruokaa arvostetaan enemmän • Herkuttelukulttuuri tulee nousemaan enemmän esille • Vanhusten kotihoito laajenee ja ruoan toimittaminen kotiin lisääntyy • Isojen ruokamäärien valmistus lisääntyy ja samalla korostuu yhteistyö laitevalmistajien kanssa • Työtehtäviä kierrätetään toimipisteessä ja henkilöstöä siirretään yrityksen toimipisteiden välillä • Elintarviketeollisuus haluaa osansa isojen 	<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijöiden pitää selvitä monipuolisesti keittiön ja salin eri tehtävistä • Työnkuvaan lisätään tehtäviä eri osa-alueista • 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistustaito • Asiakaspalvelutaito • Kassataidot, raportointi • Tilausten tekeminen, tilausjärjestelmät • Astiahuolto • Edustustarjoilun hoitaminen • Vastuun kantaminen • Tiimityöskentelytaidot • Kielitaito, englanti • Erityisruokavalio-osaaminen • Laitteiden käyttö • Työturvallisuus ja ergonomia • Ravitsemuspassi • Sosiaaliset taidot (parityöskentely) • Siivousosaaminen • Ohjaaminen • Hygienenisyys ja omavalvonta • Ruoan esille laitto • Raaka-aine tuntemus 	<ul style="list-style-type: none"> • Erillaiset ruoanvalmistusmenetelmät (cook and chill ja cook and cold) • Vanhusten ruokahuollossa lisätään asiointipalvelua, siivousta, pyykkihuoltoa •

	ruokamäärien valmistusmarkkinoista			
Julkinen sektori esimies E	<ul style="list-style-type: none"> Valmistuskeittiöiden määrää vähennetään ja tehdään isoja tuotantokeittiöitä ja pienempiä jakelu- ja palvelukeittiöitä Tuotantokeittiössä käytetään ruoanvalmistusmenetelmänä cook and chill menetelmää Elintarvikkeita ja raaka-aineita hankitaan pitkälle jalostettuina Palvelukeittiöissä palvelutehtäviin lisätään siivoustehtäviä tai kiinteistöhuollon tehtäviä Ateriapalveluiden tuottajalta voidaan ostaa henkilöstön työaikaa hoivapuolelle avustaviin tehtäviin Yksiköissä tehtäviä hoitaa usein vain yksi työntekijä 	<ul style="list-style-type: none"> Ruoanvalmistusta ei enää tehdä alusta asti vaan laitetaan kuumana tuotu ruoka esille Kypsennetään tai kuumennetaan kylmänä kuljetettu ruoka Ruoanvalmistustehtävät ovat mahdollisesti puuron keittäminen ja lisäkkeiden valmistus Palvelukeittiöissä tehdään myös erityisruokavalioita Erytisruokavaliot kuuluvat kaikkien työtehtäviin ja niiden toteutuksessa huomioidaan taloudellisuus ja tehokkuus Muut työtehtävät kuten tilahuolto = siivous, pyykkihuolto 	<ul style="list-style-type: none"> Ruoanvalmistuksen perustaidot Siivouksen perustaidot Astiahuollon tehtävät Erytisruokavalio-osaaminen Kyky ohjata erityisruokavalioihin Uudet ruoanvalmistusmenetelmät cook and chill, cook and cold Työkäyttäytyminen Keskustelu- ja neuvottelutaidot Asiakaspalvelutaidot Tarkkuus, taloudellisuus Raaka-aine tuntemus Kokonaisuuden hallitseminen Työn organisointi Laitteiden hallinta Vastuunottaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Kiinteistöhuollon tehtävät Hoitopuolen avustavat tehtävät

		<ul style="list-style-type: none">• Kokonaisvastuu työtehtävien hoitamisesta ja palvelun tuottamisesta kohteessa• Jakelukeittiöissä työskentelee vain yksi henkilö, jolla kokonaisvastuu (esimies ei paikan päällä)• Palvelukeittiöissä työskennellään työparina• Valmistus- ja tuotantokeittiöissä käytössä cook and chill menetelmä• Valmistuskeittiöissä käytössä työnkierto• Valmistuskeittiössä työnkiertoa asiakaspalvelutehtävissä ja siivouspuolelle• Kiirehuippujen tasaaminen henkilöstön työnkuvien laajentamisen avulla		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Ruoan pakkaaminen, lähettäminen, kuljettaminen ja siihen liittyvä omavalvonta • Työtehtäviin on lisätty pyykkihuollon tehtäviä 		
Julkinen sektori esimies F	<ul style="list-style-type: none"> • Pienet valmistuskeittiöt lopetetaan ja tilalle kolme isoa tuotantokeittiötä, muista keittiöistä tehdään jakelukeittiöitä, joihin toimitetaan kuumaa tai kylmää ruokaa • Yhtiöittäminen • Ruokatuotanto ostetaan ulkopuoliselta toimittajalta ja kunnan vastattavaksi jää palvelukeittiöissä ruoan jakelu • Palvelukeittiön henkilöstön toimenkuva laajenee ja se tulee sisältämään siivoukseen ja kiinteistön huoltoon liittyviä tehtäviä • Palvelukeittiön 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistustehtävät muuttuvat tuotantokeittiöissä isojen massojen ja määrien tekemiseksi • Ruoanvalmistus keskitetään kolmeen tuotantokeittiöön • Tuotantokeittiöiden asiakkaita ovat jakelu- ja palvelukeittiöt • Erytisruokavalioihin erikoistutaan • Keittiön siivouksessa käytetään esivalmisteltua siivousta • Jakelu- ja palvelukeittiöissä ruoka laitetaan tarjolle (vain puuro ja lisäkkeet) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistuksessa isojen massojen tuottaminen, prosessin osaaminen, elintarvikealan osaaminen • Uudenlaiset ruoanvalmistusmenetelmät; kylmävalmistus • Erytisruokavalio-osaaminen ja sen prosessin osaaminen • Astiahuoltoon liittyvät tehtävät • Siivouksen uudet menetelmät: esivalmisteltu siivous • Siivouksen perustaitojen osaaminen: välineet, menetelmät, aineet • Palvelusopimuksen ja palvelutuotteen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kiinteistöhuolto yhdistetään siivoukseen: rappujen lakaisu, lipunnosto, lamppujen vaihto, mittarien lukeminen • Lämmityksessä • Työaikaa voidaan myydä toiselle alalle • Ohjaajan tehtävät: käsityötunnit, koulunkäyntiavustajan tehtävät • Hoivapalvelutehtäviä: ulkoiluttaminen, avustavat tehtävät

	<p>henkilöstön työaika voidaan ostaa koulupuolelle, jolloin työhön kuuluisi ohjaustehtäviä ja avustavia tehtäviä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanhustenpalvelu puolelle perustetaan asumispalveluyksiköitä, joissa toimii hoivapalvelutyöntekijöitä, joiden tehtävän kuvaan kuuluu ruoan jakaminen, siivous ja avustavia tehtäviä • Esimiestehtävissä toimivien määrää vähennetään ja vastuuta siirretään tiiminvetäjille 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoan esille laitto korostuu • Jakelukeittiöihin tulee tilalle astiahuoltoa ja siivousta • Jakelukeittiöissä kokonaisvastuu palveluntuottamisesta • Erityisruokavaliot tuotetaan samasta paikasta kaikki ja henkilöstö erikoistuu siihen • Ruoanvalmistukseen • Palvelusopimuksen mukainen palvelu kaikissa paikoissa ja toimintaohjeiden noudattaminen • Ruoanjakelussa hyödynnetään kylmäsäilytys ja uudelleen kuumennus vaunuja (monitoimivaunu) • Työtehtäviin saattaa liittyä tiiminvetäjän tehtäviä, jolloin vastuu 	<p>tunteminen ja toimenkuvan hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelutaidot • Työkäyttäytyminen • Oman työn markkinointi ja myynti positiivisesti • Strategian, toimintaohjelman ja vision tunteminen • Mitoittaminen • Vuorovaikutustaidot ja sosiaaliset taidot • Kokonaisuudenhallinta • Tilausten tekeminen • Elinikäinen oppiminen ja kouluttautuminen 	
--	---	--	--	--

		tilauksista, sijaisjärjestelyistä ja tiliöinneistä		
Julkinen sektori esimies G	<ul style="list-style-type: none"> Pienet valmistuskeittiöt lopetetaan ja tilalle kolme isoja tuotantokeittiötä, muista keittiöistä tehdään jakelu- ja palvelukeittiötä, joihin toimitetaan kuumaa tai kylmää ruokaa Tuotantokeittiöissä käytetään cook and serve tai cook and chill menetelmiä Ateria- ja siivouspalvelut yhdistetään samaan organisaatioon Henkilöstön kierrättäminen eri toimintaympäristöissä ja erilaisissa työtehtävissä Henkilöstön työsuhteiden pituus lyhenee kun nuoret eivät sitoudu pitkäaikaisiin työsuhteisiin 	<ul style="list-style-type: none"> Valmistuskeittiöissä käytetään cook and serve menetelmää ja cook and chill Kaikkien kokkien pitää hallita erityisruokavalioiden valmistus Ruoanvalmistustehtävien tilalle siivousta ja pyykkihuoltoa Ruoan esille laitto, asiakaspalvelu ja astiahuolto korostuvat Jakelu- ja palvelukeittiössä kokonaisvastuu palveluntuottamisesta palvelukonseptin mukaisesti Jakelu- ja palvelukeittiön henkilöstölle siivoustehtäviä Kohteen ylläpitosiivous 	<ul style="list-style-type: none"> Ruokalajituntemus Tuotetuntemus ja raaka-aineiden käsittely Erytisruokavalio-osaaminen ja taito ohjata niissä Siivouksen perustaidot: laitteet Omaavontaosaaminen Itsenäinen tiedonhankinta, aktiivinen uudelleen kouluttautuminen Asiakaspalvelutaidot Asiallinen työkäyttäytyminen Yhteistyötaidot Palveluhenkisyys Palvelusopimuksen tunteminen Kehittämisitaito Kokonaisvastuun ottaminen ja kokonaisuuden hallinta 	<ul style="list-style-type: none"> Hoivapalvelupuolella hoivatehtäviä ja asiointi tehtäviä (kaupassa käynti) Kiinteistöhoiton tehtäviä (rappujen lakaiseminen)

		<p>ja perussiivoukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Joissakin kohteissa myös pyykinhuoltoa • Erityisruokavalioista vastuuta jakelukeittiössä, asiakkaan ohjaaminen ja opastaminen • Oma-valvontatehtävät ruoan kuljetuksen osalta • Reseptien tuotekehitystä tehdään tiimityönä • Työnkierto eri toimipisteiden välillä, työskentely erilaisissa ympäristöissä 	•	
<p>Julkinen sektori esimies H</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valmistuskeittiöiden määrä vähenee • Perustetaan isoja tuotantokeittiöitä, joista lähetetään ruokaa • Ateriapalveluiden tuottamisessa keskitytään lasten- ja nuorten, vanhusien ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelutehtävät lisääntyvät • Ruoanvalmistus muuttuu pienteollisuustuotannoksi • Ruoanvalmistustehtävät muuttuvat isojen erien valmistukseen ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruokapalveluosaaminen • Puhtaanpito-osaaminen, menetelmät, aineet, ohjeiden noudattaminen • Asiakaspalveluosaaminen • ATK- taidot • Tietoteknisten järjestelmien osaaminen • Erityisruokavalio- 	<ul style="list-style-type: none"> • Pakkaaminen, lähettäminen • Terminaalityöskentely • Tuotannon suunnittelu • Tuotekehitys pienteolliselle tuotannolle

	<p>hoitolaitosten ruoan tuottamiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstöravintolatoiminta on kilpailutettu ulkopuoliselle palveluntuottajalle • Tuotantokeittiöissä käytetään cook and chill menetelmää • Tuotantokeittiön sisälle keskitetään erityisruokavalioiden valmistus omaksi yksiköksi • Perustetaan jakelu- ja palvelukeittiöitä • Yhteistyö elintarviketeollisuuden kanssa • Ruoka- ja puhtaanapitopalvelut yhdistyvät samalle organisaatiolle • Siivouksen osuus tulee kasvamaan • Palveluiden tuottaminen kilpailutetaan siivouspuolella osittain 	<p>prosessimaiseen tuotantoon ja sen hallintaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tuotannon suunnittelu tuotantokeittiöissä • Hygieniä ja omavalvontatehtävät tuotantokeittiössä • Työntekijät työskentelevät työpäivän aikana yhdellä laitteella • Tuotekehitystyö tehdään omassa yksikössä tuotantokeittiön sisällä • Ruoanvalmistusta tehdään cook and serve menetelmällä, osittain cook and cold • Parityöskentely tuotantokeittiössä • Jakelu- ja palvelukeittiöissä loppukypsennys ja ruoan esille laitto • Ruoan tarjollepanon jaksottaminen 	<p>osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilausosaaminen • Vuorovaikutustaidot • Mitoittaminen, kehittäminen • Asiakastuntemus • Asiakastyytyväisyyden seuraaminen • Työn organisointi taito • Ruoan esille laitto • Kahvilapalvelut • Leipominen • Astiahuolto • Kassatoiminnot • Laskuttaminen • Viestintätaidot; ruokalistojen kirjoittaminen, asiakkaan kanssa palaverit • Laitteiden käyttö • Tuotekehitysoosaaminen • Omavalvonta, hygieenisuus • Ohjeiden noudattaminen • Prosessiosaaminen • Työturvallisuus ja ergonomia 	
--	--	--	---	--

	<p>ulkopuolisilla palveluntuottajilla</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tuotetaan kahvilapalveluita • Asiakkaalla tulee olemaan laajempi mahdollisuus vaikuttaa oman toimipisteensä ruokalistaan • Työympäristöt muuttuvat monikulttuurisemmiksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Vastuu asiakastyytyvyydestä jakelukeittiöissä • Toiminta palvelukonseptin mukaan • Erityisruokavalioita tehdään osittain myös jakelu- ja palvelukeittiöissä • Puhtaanapitopuolen tehtävät lisääntyvät • Elintarvikealan tehtäviä, leivontaa • Tilausten tekemisen vastuu jakelukeittiössä • Laskutuksen valmistelu • Tulosraporttien pohjalta tehdään korjauksia palveluun, laadun seuranta • Jakelukeittiöissä ruoanvalmistustehtävien lisätään puhtaanapito tehtäviä • Kahvilatyössä tuotteiden 		
--	--	--	--	--

		pakkaaminen ja hinnoittelu		
Julkinen sektori esimies I & J	<ul style="list-style-type: none"> • Pienistä valmistuskeittiöistä luovutaan ja perustetaan isoja valmistus- ja tuotantokeittiöitä • Tuotantokeittiöissä käytetään ruoanvalmistusmenetelmänä cook and chill sekä kylmävalmistus ja komponentti menetelmiä • Jakelu- ja palvelukeittiöiden perustaminen • Yhteistyö elintarviketeollisuuden kanssa • Ateriapalveluihin on yhdistetty siivouspalvelut • Esimiesten määrää vähennetään ja vastuuta siirretään kokeille, ohjaushenkilöstölle ja tiiminvetäjille 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoanvalmistustehtävät muuttuvat ruoan lämmittämiseksi ja esille laitoksi • Työtehtäviin lisätään siivousta • Ruoanvalmistustehtävien lisätään asiakaspalvelutehtäviä 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikilla laitoshuoltajilla tulee olla ateriapalveluosaamista • Keittiöhenkilöstöllä siivousosaamista, välineet, laitteet, aineet • Asiakaspalveluosaaminen • Saliosaaminen • Ohjaaminen ja opastaminen (työparityöskentely) • Sosiaaliset taidot ja vuorovaikutustaidot (työparityöskentely, tiiminvetäminen) • Ruoanvalmistuksen perusteet • Erytisruokavalio-osaaminen • Astiahuolto • Hygienia ja omavalvonta • Uusien ruoanvalmistusmenetelmien osaaminen (CC) • Vastuullisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Lampunvaihto • Lumenlakaisu • Lastenhoito

			<ul style="list-style-type: none"> • Tilausosaaminen 	
Yksityinen sektori lähiesimies K	<ul style="list-style-type: none"> • Ei näe tulevaisuudessa kovinkaan suuria muutoksia työympäristöissä • Siivouspalvelut tulevat vähenemään, kun tilojen käyttöä tehostetaan • Yritykset ostava palveluita alihankkijoilta entistä enemmän ja keskittyvät omaan ydin liiketoimintaan • Ateria- ja siivouspalveluihin lisätään kiinteistöhuollon ja kokouspalveluiden tehtäviä • Työympäristöt muuttuvat monikulttuurisemmiksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Aulapalveluihin kokouspalveluun liittyvät tehtävät • Ruoanvalmistustehtävien lisätään asiakaspalvelutehtäviä • Siivoustehtäviin lisätään aulapalvelun tehtäviä • Tiiminvetäjän työtehtävät 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhtaanapito-osaaminen • Asiakaspalvelutaidot • Kielitaito (englanti) • Joustavuus • Rohkeus • Asiakaspalveluhenkisyys • Työturvallisuusosaaminen • Ohjeiden noudattaminen • Itsenäinen työskentely • Monikulttuurisuusosaaminen • Kokouspalveluosaaminen • Ruoanvalmistusosaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan bisnekseen liittyvät työtehtävät
Yksityinen sektori lähiesimies L	<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijästä yrittäjäksi • Perustetaan pienyrityksiä, jotka työllistävät muutaman työntekijän, erikoistutaan • Ravintola puolella 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelutehtävät • Tarjoilutehtävät monissa erityyppisissä ravintoloissa • Drinkkien valmistus • Myynti ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkostoituminen • Leivontataito • Työnsuunnittelu ja työn organisointi • Markkinointi ja myyntitaito 	

	<p>perustetaan pop up ravintoloita, liikeidea vaihtuu nopeasti</p> <ul style="list-style-type: none">• Ravintolaketjut vahvistuvat• Klassikkopaikat säilyvät	<p>markkinointitehtävät</p> <ul style="list-style-type: none">• Leivonta• Yrittäjyys	<ul style="list-style-type: none">• Lisämyynnin hankinta• Avoimuus ja ulospäinsuuntautuneisuus• Rohkeus•	
--	---	---	---	--