



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

MINNE RESTONOMIT TYÖLLISTYVÄT?

Frida Lindholm

Opinnäytetyö
Joulukuu 2018
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

LINDHOLM FRIDA:
Minne restonomit työllistyvät?

Opinnäytetyö 43 sivua, joista liitteitä 12 sivua
Joulukuu 2018

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Tampereen ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan koulutuksen opinto-ohjaaja Eija Reunanen. Työn tarkoituksena oli selvittää valmistuneiden restonomien kokemuksia restonomikoulutuksesta, urapolusta ja tulevaisuuden haaveista sekä mielipiteitä restonomibrändin tunnettuudesta. Tutkimuskysymyksinä olivat ”Mihin restonomit työllistyvät valmistumisen jälkeen?” ja ”Millaisia työelämävalmiuksia restonomikoulutus tarjoaa?”. Opinnäytetyön teoriaviitekehysessä perehdyttiin erityisesti restonomikoulutuksen sisältöön sekä koulutuksen tarjoamiin työelämätaitoihin ja ammattiosaamiseen. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena soveltaen narratiivista tutkimusotetta. Haastattelut tehtiin kirjallisena sähköpostitse, joiden tulokset pidettiin luottamuksellisina.

Tutkimukseen vastasi yhteensä seitsemän valmistunutta restonomia. Haastateltavat valittiin erilaisten urapolkujen kautta tutkimukseen. Haastateltavat kokivat restonomikoulutuksen antavan parhaimmat työelämävalmiudet työharjoittelusta ja muista käytännölläheisistä tehtävistä sekä johtajuuteen liittyvistä kursseista. Haastateltavien urapolut alkoivat jo restonomiopintojen aikana, sekä jokainen toimi haastattelujen aikana koulutustaan vastaavissa tehtävissä. Tulevaisuuden haaveissa oli selkeästi esillä yrittäjäyys sekä ylenneminen korkeampiin esimies- tai asiantuntijatehtäviin. Haastateltavien mukaan restonomibrändin tunnettuus oli alalla hyvä, kun taas ulkopuolisten silmin restonomi nähtiin enemmän rivityöntekijän roolissa.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä. Haastatteluihin vastasi odotettua vähemmän henkilöitä, mutta monipuolisten ja yksityiskohtaisten narratiivien ansiosta aineisto oli realistista ja antoisaa. Analysoinnin pohjalta rakennetut visuaaliset restonomiprofiilit kiteyttävät restonomikoulutuksen mahdollistamat monipuoliset ammattinimikkeet ja urapolut. Mahdollisessa jatkotutkimuksessa voidaan selvittää, onko tästä opinnäytetyöstä ollut apua restonomikoulutusta harkitsevien keskuudessa tai onko restonomibrändin tunnettuus parantunut.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

LINDHOLM, FRIDA:

Where Hospitality Management Students Will Be Employed?

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 12 pages
December 2018

The purpose of this study was to clarify in which positions Hospitality Management students will be employed after graduation. The study also covered student experiences of Hospitality Management studies and opinions of Hospitality Management brand awareness. This study was conducted because it can be useful material for those who consider postgraduate studies in future. The focus group was graduated Hospitality Management students with different career paths.

The data were collected from seven graduated Hospitality Management students by email. The study was conducted using a qualitative research with a narrative approach. The interviewees sent narrative stories on the main themes. The method for analysis was narrative content analysis. The purpose of the analysis was to find similarities and differences in the main themes. Based on the analysis, visual profiles of Hospitality Management students were created. The purpose of these profiles is to present their individual career paths.

The majority of the respondents considered that internship, other practical activities and leadership courses are nowadays the most instructive and useful ways to prepare themselves for the working life. The majority of the respondents also still worked in the industry in management and other expertise positions. They considered that Hospitality Management brand is well known within the industry but not outside it.

The findings indicate that Hospitality Management studies prepare well to management and other expertise positions. The findings also indicate that for the past 10 years Hospitality Management studies have developed into a more practical setting with internships and other study trips. Further studies could investigate whether Hospitality Management brand has become better known or if this study has helped vocational school students to understand the comprehensive range of employment possibilities this education provides.

Key words: hospitality management, brand, career path

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	RESTONOMI	6
2.1	Restonomikoulutuksen synty	6
2.2	Koulutuspaikat	7
2.3	Työllistyminen	9
3	PALVELUOSAAMINEN	12
3.1	Palveluprosessien hallinta ja kehittäminen	12
3.2	Asiakaslähtöinen palvelu	15
3.3	Palveluosaaajan työelämätaidot	16
3.4	Ammatillinen kasvu ja asiantuntijuus	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
5	TUTKIMUSTULOKSET	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET & POHDINTA	27
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	32
	Liite 1. Restonomikoulutuksen opetussuunnitelmat	32
	Liite 2. Saatekirje ja ohjeistus narratiiviseen kertomukseen	35
	Liite 3. Restonomiprofiilit	37

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on tutkia valmistuneiden restonomien kokemuksia restonomikoulutuksesta, omasta urapolusta ja tulevaisuuden haaveista sekä mielipiteitä restonomibrändin tunnettuudesta. Opinnäytetyön aihe valikoitui, kun kävi ilmi ammattikouluopiskelijoiden tietämättömyys restonomikoulutuksen tarjoamista työllistymismahdollisuuksista.

Työtä ohjaavat tutkimuskysymykset: ”Minne restonomit työllistyvät valmistumisen jälkeen?” ja ”Millaisia työelämävalmiuksia restonomikoulutus tarjoaa?”. Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskitytään restonomin ammattinimikkeeseen, koulutuspaikkoihin, työllistymiseen, palkkaukseen, restonomibrändiin sekä palveluosaamiseen käsitteineen. Palveluosaamista tarkastellaan palvelumuotoilun näkökulmasta sen tullessa tärkeäksi osaksi palvelujen kehittämistä. Tutkimus toteutetaan kirjallisena haastatteluna sähköpostitse ja tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta soveltaen narratiivista tutkimusotetta. Opinnäytetyön tutkimusosiossa keskitytään analysoimaan haastateltavien narratiiveja narratiivien sisällön analyysillä. Narratiivien sisällön analyysin avulla narratiiveista saadut vastaukset olivat laajoja ja kirjoittajansa näköisiä.

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää restonomikoulutuksen esittelyissä ja muissa infotilaisuuksissa. Opinnäytetyö ja tutkimus kertoo koulutusta harkitsevalle alan moninaisuudesta ja monipuolisista työllistymismahdollisuuksista.

2 RESTONOMI

Restonomi on matkailu-, ravitsemis- ja talousalan asiantuntija. Restonomi osaa tuottaa taloudellisesti oman alansa palveluita. Ammattitaito näkyy vuorovaikutustaidoissa, johtamisessa, viestinnässä ja markkinoinnissa kotimaisille sekä kansainvälisille asiakkaille. Ammattitaidon pohjalta löytyy laaja näkemys alan kehittämismahdollisuuksista sekä monipuolinen osaaminen muun muassa palveluprosessien suunnittelusta ja toteuttamisesta. Ammattiosaaminen kohdistuu myös kohderyhmille rakennettujen palvelujen rakentamisessa ja tuotteistamisessa. Suomessa opiskelevat voivat erikoistua juuri itseään eniten kiinnostavaan aiheeseen, kuten matkailualaan, ruokatuotannon johtamiseen, hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohtoon tai palveluliiketoimintaan. Valmis restonomi omaa ammatilliset valmiudet toimia yrittäjänä tai esimies- ja asiantuntijatehtävissä. Opinnot ovat laajuudeltaan 210 opintopistettä eli ajallisesti noin 3,5 vuotta. (Haaga Helia n.d.; Tampereen ammattikorkeakoulu 2018.)

2.1 Restonomikoulutuksen synty

Hotelli- ja ravintolaopistosäätiö, eli nykyisin tunnettu Haaga Instituutti -säätiö perustettiin vuonna 1964. Sen tarkoituksena on kehittää olemassa olevaa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan koulutusta ja luoda niihin uutta osaamista. Koko säätiön toimintakokonaisuutta kutsutaan Haaga Yhtymäksi. (Haaga Yhtymä n.d.) Nykyisellä restonomikoulutuksella on yli 50 vuoden takainen historia. Sitä on kehitetty ja muovattu nykyiseen muotoonsa Haaga Instituutti -säätiön perustamisvuodesta asti. Vuosina 1992-1998 järjestettiin korkeakoulukokeilut, jossa tarkoituksena oli hankkia kokemuksia peruskoulun jälkeisen koulutuksen kehittämiseen (Blom, Lampinen, Mykkänen & Numminen 1999, 9). Ravitsemus- ja talousalan koulutus oli mukana ammattikorkeakoulukokeilussa alusta asti, mutta pian koulutus koottiin yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. (Lappi & Pietiläinen, 2010, 8; Haaga Yhtymä n.d.).

Ennen johtotehtäviin valmistavia koulutuksia työntekijätasoinen ravitsemis- ja talousalan historia yltää 1800-luvulle asti. Ensimmäiset kotitalousalan oppilaitokset perustettiin 1890-luvulla, jolloin myös ohjaajakoulutus käynnistettiin. Keskiasteen uudistuksen kokeilut alkoivat vuonna 1984, ja uudistuksen tavoitteena oli yhtenäistää aiempaa hajanaista

ravitsemis- ja talousalaa, jolloin tuloksena olisi laaja-alaisia peruslinjoja. Koulutusta muotoiltiin 1990-luvulle asti, mutta siitä huolimatta koulutus ja sen tehtävät olivat edelleen päällekkäisiä. (Lappi & Pietiläinen 2010, 9.)

Haaga Instituutin ammattikorkeakoulusta valmistui ensimmäiset restonomit (AMK) lukuvuonna 1994-1995. Ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulukokeilu oli pienempi suhteessa muihin aloihin. Pienuudestaan huolimatta sen kyvyt riittivät vastaamaan havaittuihin kehittämistarpeisiin. Kokeilun aikana aikaansaatii seuraavanlaisia muutoksia: oppilaitosrajojen muutos, ylläpitojärjestelmien muutos, koulutusohjelmien muutos, koulutuksen kehittäminen, vakinaistamisen valmistelu sekä matkailu- ja ravitsemisalalan amk-tutkinto. Vuonna 1996 ensimmäiset vakinaistetut ammattikorkeakoulut aloittivat toimintansa. Ammattikorkeakokeilun ansiosta kehitys on ollut sellaista, jota arvioiden mukaan ei olisi muilla tavoilla voitu saavuttaa, jotta toiminta vastaisi asetettuja tavoitteita. (Lappi & Pietiläinen 2010, 9.)

2.2 Koulutuspaikat

Restonomin koulutusohjelmissa saadaan laaja-alaiset valmiudet toimia niin hotelli- ja ravintola-alalla, matkailuliiketoiminnan tehtävissä kuin ravitsemis- ja toimitilapalveluissakin. Vaikka opetussuunnitelmat (liite 1) poikkeavat hieman jokaisen koulutuslinjan kohdalla, ovat silti kaikki tutkinnot yhtä päteviä työelämässä. Koulutusohjelmista valmistuneet restonomit ovat perehtyneet syvälle hotelli- ja ravintolapalvelujen, matkailualan sekä ravitsemis- ja toimitilapalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen, markkinointiin, kehittämiseen sekä esimiestehtäviin. Valmiudet tarjoavat erityisosaamista vaativissa alan esimies-, neuvonta-, markkinointi-, tiedotus-, suunnittelu- ja koulutustehtävissä sekä itsenäisinä alan yrittäjinä. (SAMK n.d; Palveluliiketoiminnan koulutus, Restonomi (AMK): 210 op, Matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto n.d.)

Helsingin Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa on mahdollista valita itselleen sopiva restonomikoulutus neljästä eri koulutuslinjasta. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus keskittyy vaativien liikkeenjohdollisten kompetenssien tuottamiseen, joka näkyy erityisesti johtamisen, juridiikan, laskentatoimen, markkinoinnin ja yrittäjyyden opinnoissa (Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus n.d). Matkailun liikkeenjohdon koulutus keskittyy laaja-alaisen osaamisen tuottamiseen jatkuvasti kehittyvällä

ja muuttuvalla alalla, jossa opetetaan erityisesti kannattavasti tehtyä liiketoimintaa vieraanvaraisella otteella (Matkailun liikkeenjohdon koulutus n.d). Matkailun koulutuksessa hankitaan monipuolista liiketoiminta- ja yrittäjyysosaamista, palvelu- ja myyntitaitoa sekä itsensä johtamistaitoja, joiden avulla luodaan käsitys matkailusta kansainvälisenä ja sähköisenä liiketoimintana (Matkailun koulutus n.d). Ruokatuotannon johtamisen koulutuksessa tavoitteena on kehittyä vastuulliseksi ja yrittäjähenkiseksi ruokatuotannon osajaksi, jonka pohjana on johtamisen teoreettista tietoa yhdistettynä käytännön kädentaitoihin sekä ruokatuotannon suunnitteluun. Opintojen rakenne kasvaa jokaisen opintovuoden jälkeen yhtenäisemmäksi kokonaisuudeksi. (Ruokatuotannon johtamisen koulutus n.d.)

Espoon Laurean ammattikorkeakoulussa on mahdollisuus opiskella matkailun ja palveluliiketoiminnan restonomiksi. Laurealla on erittäin hyvät kansainvälistä opiskelua tukevat yhteistyöverkostot, jotka näkyvät englannin kielellä järjestetyissä matkailun opinnoissa. Opiskelija voi valita ammatilliseksi profiilikseen ruoka-, tapahtuma- tai matkailupalvelut, jotka varmistavat asiakas- ja käyttäjälähtöisen ajattelutavan erilaisissa palveluissa. (Laurea ammattikorkeakoulu n.d.) Porissa sijaitsevassa Satakunnan ammattikorkeakoulussa SAMK:ssa koulutus tarjonnasta löytyy matkailun- ja ravitsemisalan restonomin tutkinto, jossa korostuu asiakaskeskeisyys ja joka liitetään vahvasti käytännön palveluliiketoimintaan. Koulutuksen aikana opiskelija pääsee tekemään paljon yhteistyötä matkailuhankkeiden, kehittäjäorganisaatioiden sekä muiden yritysten kanssa. (SAMK n.d.)

Tampereen ammattikorkeakoulussa TAMK:ssa mahdollisuus opiskella palveluliiketoiminnan restonomiksi, joka tuottaa taloudellisesti ja kannattavasti ravintola-alan palveluita sekä ravitsemus- ja puhtauspalveluita. Restonomi huomioi palveluissa hyvinvoinnin, terveyden, estetiikan, turvallisuuden sekä vieraanvaraisuuden, joita tarjotaan niin kotimaisille, kuin kansainvälisillekin asiakkaille vuorovaikutustaitoja ja asiakaslähtöisyyttä käyttäen. Jokaiselle vuodelle on omat teemat, joiden pohjalta ammattitaitoa lähdetään kehittämään. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2018.) Jyväskylän JAMK:n restonomikoulutuksessa on mahdollista suuntautua ruoka- ja ravitsemispalveluihin tai matkailuun. Ainoana restonomikoulutuksena Suomessa JAMK:lla on tarjonnassaan gastronomian opinnoita, joissa pääset syventymään eri ruokakulttuureihin ja vastuullisiin ruokapalveluihin. (JAMK n.d.)

XAMK:n eli Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun toimipisteet sijaitsevat Mikkelissä, Kotkassa ja Savonlinnassa. XAMK:ssa on mahdollisuus hakea opiskelemaan matkailu- ja palveluliiketoiminnan restonomiksi, jossa opiskellaan tuottamista, johtamista ja kehittämistä elämyksellisen matkailuliiketoiminnan ja kestävän ravitsemispalveluliiketoiminnan saralla. XAMK:lla on myös useita kansainvälisiä yhteyksiä, jotka opiskelija saa käyttöönsä. (XAMK n.d.) Joensuussa sijaitsevassa Karelian ammattikorkeakoulu lupaa valmistuneen restonomin olevan matkailuliiketoiminnan ammattilainen, joka pääsee haastamaan itseään tuotteistamisen ja markkinoinnin parissa erilaisissa matkailupalveluissa. Restonomi osaa suunnitella sekä kehittää palveluliiketoimintaa kannattavasti. Opintojen kantavat teemat ovat matkailualan yrittäjyys, yritystoiminta, laatu ja turvallisuus sekä kestävä kehitys. (Karelia ammattikorkeakoulu n.d.) Lahden ammattikorkeakoulun eli LAMK:n uudistuneessa restonomikoulutuksessa suuntaudutaan matkailuliiketoimintaan. Opinnoissa pääsee yhdistämään vieraanvaraisuusosaamista viimeisimpään teknologiaosaamiseen. Valmistuva restonomi on digitaitoinen palveluosaaja, joka uskaltaa tarttua erilaisten palveluyritysten kehittämishaasteisiin ilman ennakkoluuloja. Oma ammatillinen polku on mahdollista rakentaa yhteistyössä työelämän kanssa ja näin saada syventävää osaamista juuri itseään kiinnostaviin aiheisiin. (LAMK n.d.)

Pohjoisessa sijaitsevassa Lapin AMK:ssa voi opiskella matkailualan restonomiksi. Lapin AMK:n restonomi opinnot valmentavat opiskelijan kansallisiin ja kansainvälisiin työtehtäviin tuottamalla osaamista työelämän muuttuviin tarpeisiin. Työelämäläheisissä opinnoissa voi suuntautua matkailuliiketoiminta- tai tapahtumakonseptien johtamiseen tai luontomatkailun kehittämiseen. (Lapin AMK n.d.)

2.3 Työllistyminen

Hotelli-, ravintola- ja matkailualan ammattinimikkeinä voi olla esimerkiksi ravintolapäällikkö, keittiömestari, hotellipäällikkö, markkinointipäällikkö, tapahtumakoordinaattori, projektipäällikkö, myyntipäällikkö, palveluesimies, matkailuneuvoja, asiakasneuvoja tai yrittäjä. (SAMK n.d)

Restonomeja työskentelee esimies-, asiantuntija- ja johtotehtävissä yksityisellä ja julkisella puolella sekä myös yrittäjinä (Akavan erityisalut n.d, 7). Valtakunnallisen restonomitutkimuksen mukaan noin kaksi kolmesta työskentelee yksityisissä yrityksissä ja noin

yksi viidestä kunnan tai valtion palveluksessa (Haaga Helia 2017). Tuoreesta valtakunnallisesta restonomitutkimuksesta kävi ilmi, että restonomit työllistyvät hyvin. Vastavalmistuneita tai vuosi valmistumisen jälkeen työllistyneitä restonomeja oli 86 %. Tämä on prosentuaalisesti hyvä saavutus verrattuna siihen, että vastaava luku kaikkien Suomen ammattikorkeakouluista valmistuneiden alojen kesken oli keskimäärin 80 %. Suurimaksi osaksi restonomit sijoittuvat aloille, joille he kouluttautuvat eli yleisimmin ravintola-, majoitus-, opetus-, koulutus- ja ruokapalvelualoille. (Haaga Helia 2017.)

Vaikka restonomien työllistyminen prosentuaalisesti onkin hyvä, silti restonomien sijoittuminen työelämään on alan yksi suurimmista haasteista. Monet restonomiopiskelijat käyvät töissä jo opiskeluaikana, mutta varsinainen ongelma on työelämään sijoittuminen ammattitaitoa ja koulutustaan vastaaviin töihin. Alan esimies- tai asiantuntijatehtävissä työskennellään vasta keskimäärin viiden vuoden kuluttua valmistumisen jälkeen. Akavan erityisalat on ottanut tehtäväkseen vähentää näitä vuosia kehittämällä restonomikoulutusta sekä tehostamalla restonomialan tunnettavuutta alan yritysten ja työnantajien keskuudessa. Restonomien palkkaus vaihtelee hyvin paljon. Tutkinnon tunnettavuutta tulisi-kin lisätä, jotta työnantajat ymmärtäisivät paremmin restonomiksi valmistuneiden potentiaalin. (Akavan erityisalat n.d, 3–7.)

Keskimääräinen kuukausipalkka antaa vain suuntaa palkkauksesta palkkojen suurten vaihteluiden vuoksi. Valtakunnallisen restonomitutkimuksen mukaan vuonna 2016 restonomien keskimediaanipalkka oli 2 600 euroa kuukaudessa. Haaga-Helian ammattikorkeakoulusta valmistuneet ansaitsivat selvästi keskiarvoa enemmän, noin 2 900 euroa mediaanina. Tutkimukseen vastanneista kolmasosa ansaitsi keskimäärin yli 3 001 euroa kuukaudessa. Tässä restonomitutkimuksen palkkatuloksissa ei otettu huomioon mahdollisia bonuksia, ylityökorvauksia tai ilta-, yö- ja viikonloppulisiä. Verrattuna vuoteen 2011 palkat ovat hieman laskeneet. Tutkimuksessa kävi ilmi, että eniten ansaitsivat ne, jotka olivat suorittaneet ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. (Haaga Helia 2017.)

Restonomeilta vaaditaan tulevaisuudessa yhä enemmän ymmärtämistä kasvavia moninaisuuksia ja kokonaisuuksia kohtaan. Viestinnästä sekä vuorovaikutuksesta tulee jatkuvasti monikulttuurisempaa – asiakaskunta ja työyhteisö kansainvälistyvät. Ala muuttuu alati sähköisemmäksi ja uudet innovaatiot tulevat osaksi ja avuksi työnteossa. Tämän vuoksi restonomeilta vaaditaan kykyä pysyä teknologian kehityksessä mukana. Tulevaisuudessa

vaaditaan niin restonomeilta kuin muiltakin ammanteilta enemmän joustavuutta ja nokke-
luutta, ennakointikykyä, ihmistenlukutaitoa, digitaalisen palvelu- ja elämysmaailman ko-
konaisuuden hallintaa sekä yksilöllistä, motivoivaa ja etäjohtamisen osaamista. (Haaga
Helia 2017.)

3 PALVELUOSAAMINEN

Tässä luvussa käsitellään palveluprosessien hallintaa ja kehittämistä, asiakaslähtöistä palveluotetta sekä tämän päivän että tulevaisuuden työelämätaitoja. Palveluosaamista tarkastellaan palvelumuotoilun näkökulmasta sen tullessa entistä tärkeämmäksi osaksi palvelujen kehittämistä. Palvelu on palveluntarjoajan toteuttama toiminto tai toimintojen yhdistelmä, joka toteutetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastaten asiakkaan tarpeisiin (Palveluliiketoiminnan sanasto 2010). Palvelu on vuorovaikutus, tapahtuma, toiminta, teko tai suoritus, jonka prosessien summa ratkaisee asiakkaan ongelman. Se on ennen kaikkea kokemus asiakkaalle, johon liittyy vuorovaikutusta, ympäristöjä ja tavaroita. Palvelun sisältämä arvo syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Se määritellään myös prosessiksi, jonka tarkoituksena on ratkaista asiakkaan jonkin ongelman. Vaikka määrittely on tärkeää, on palvelun hyödyt ja arvot voitava jakaa ja viestiä kaikille palveluun liittyville osapuolille. Suurin arvo on silti saavutettavissa ainoastaan aloittamalla työskentely oman palvelun kehittämiseksi. (Tuulaniemi 2016, 59.)

3.1 Palveluprosessien hallinta ja kehittäminen

Kannattavan palveluliiketoiminnan saavuttamiseksi on elintärkeää ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja toiveet tutkimalla ja tunnistamalla niitä. Palvelumuotoilun määrittely on haastavaa, vaikkakin juuri se voidaan laskea palvelumuotoilun vahvuudeksi. Palvelumuotoilu ei ole siis rajattu tai supistettu tietotaito tai asiantuntemus, vaan ennemminkin ajattelutapa tai prosessi, joka perustuu moniin eri osaamisalueisiin muotoilusta johtamiseen. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista ratkaista monenlaisia vuorovaikutukseen kuuluvia haasteita, joita palveluita tuottava organisaatio ja kohderyhmä kokee osakseen palveluliiketoiminnassa. Tällaista vuorovaikutusta tapahtuu, kun organisaatio tuottaa palvelua, johon asiakas osallistuu kuluttamalla sitä. Tarkoituksena on siis vahvistaa palvelun tuottamaa menestymistä palvelumuotoilun voimalla. Sen yksi keskeisimmistä ydinasioista on tasapainottaa asiakasarvoa suhteessa liiketoiminta-arvoon. Ensimmäisen ongelmien korjaamiseen on ymmärtää mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitä tarvetta täyttämässä. (SDT n.d.) Tuulaniemi (2016) kuvailee palvelumuotoilun tapaa olla osa palveluliiketoiminnan

kehittämistä seuraavanlaisesti: ”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyttisesti että intuitiivisesti.”

Restonomien ydinosaminen kohdistuu palveluprosessien hallintaan (Akavan erityisalat, n.d, 7). Palveluprosessiin kuuluu olennaisesti palvelupolku, joka sanansamukaisesti kuvaa sitä miten asiakas kokee palvelun vaiheittain. Palvelupolkua on hyvä analysoida vaiheittain asiakkaan näkökulmasta, jotta siihen ja mahdollisiin epäkohtiin on helpompi tarttua. Nämä vaiheet ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ensimmäinen palvelupolun vaihe on esipalvelu, joka valmistele arvon muodostumista asiakkaalle. Esimerkiksi asiakas on voinut tehdä tarjouspyynnön tai ottaa puhelimitse yhteyttä yritykseen sen palveluista. Ydinpalveluvaiheessa asiakkaalle muodostuu varsinainen arvo. Tällöin esimerkiksi asiakas ostaa palvelun tai tekee tilauksen. Viimeinen eli jälkipalveluvaihe tarkoittaa asiakkaan mahdollista kontaktia yritykseen varsinaisen palvelutapahtuman eli ydinpalveluvaiheen jälkeen. Kontakti voi olla esimerkiksi reklamaatio tai muut asiakaspalautteet ja niiden käsittely. (Tuulaniemi 2016, 78–79.)

Prosesseja voidaan kuvata erilaisilla prosessikartoilla, työkulkukaavioilla sekä service blueprint-kaaviolla. Blueprint-menetelmä on niistä yleisin. Blueprint- menetelmällä tunnistetaan ja kuvataan palvelun keskeisimpiä ja kriittisimpiä vaiheita, määritetään toimijoiden ja toimintojen tapahtumajärjestystä ja niiden ajallista kestoja sekä havainnollistetaan toimijoiden välistä kommunikointia. Palvelua kuvaavasta blueprintistä voi jaotella viisi komponenttia, jotka ovat asiakkaalle näkyvä palvelutapahtuma, asiakkaan toiminta, henkilöstön näkyvä toiminta, henkilöstön asiakkaalle huomaamaton tai näkymätön toiminta sekä erilaiset tukiprosessit. Blueprint-kaavion avulla voidaan myös auttaa tunnistamaan yksittäisen työntekijän tehtävät prosessissa. Lähtökohtana blueprintissä on jaottelu asiakkaan prosessit palveluntarjoajan prosesseista sekä tunnistus asiakkaan erilaiset roolit ja tarpeet koko palvelupolun aikana. Palvelun konseptointivaiheessa huomaamatta jääneet epäkohdat ja puutteet huomataan helpommin, kun kaikista palvelun vaiheista ja osa-alueista sekä toimijoiden rooleista on luotu realistinen ja yhtenäinen kuva. (Vauhkonen 2013.)

Jotta palveluprosessin kehittäminen onnistuisi, on kehittämisen lähtökohtana tunnistettava prosessin eri vaiheet sekä mitattava niiden toimivuutta. Kun kannattamattomat ja

heikosti toimivat vaiheet ovat tunnistettu, niitä pyritään kehittämään tai muuttamaan toimivammiksi. Kuvio 1 kuvastaa blueprint-menetelmänä luotua ravintolan pöytävarauksen tekemisen prosessia. Kuviossa havainnollistetaan eri vaiheet pöytävarauksen tekemisessä. Prosessin toimivuutta voidaan mitata eri pituisina ajankohtina, seuraamalla eri vaiheita sekä tekemällä mahdollisista epäkohdista merkintöjä. Palautteen keruu niin henkilöstöltä kuin asiakkailta on tärkeää, jotta positiiviset, että negatiiviset toimintatilanteet nähtäisiin kummankin osapuolten näkökulmasta. (Vauhkonen 2013.)



KUVIO 1. Blueprint-menetelmä ravintolan pöytävarauksen tekemisestä

Palvelumuotoilu ja palveluiden kehittäminen vaatii sitä tuottavien täyden ymmärryksen tuotemuotoilun ja palvelumuotoilun erosta. On elintärkeää ymmärtää, ettei vain tuotteiden lanseerauksella ja niihin kohdistuvilla oheispalveluilla tuoteta tulosta. Kehittämisen keskipisteenä on oltava asiakas tarpeinen. Asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydytetään organisaation tarjonnalla eli palvelukonseptilla, tavaroiden ja palveluiden yhdistelmällä. (Tuulaniemi 2016, 66-69.)

3.2 Asiakaslähtöinen palvelu

Kun asiakkaan tarpeet ja odotukset on ymmärretty ja täytetty, on mahdollista lähteä kehittämään olemassa olevaa palvelua (Tuulaniemi 2016, 99). Palvelujen kehittäminen mahdollistaa yrityksen asiakkaiden odotuksiin vastaamisen ja kilpailukyvyn säilyttämisen. Kehittämisen pääfokus pitäisi kohdistaa palvelun loppukäyttäjään, eli asiakkaaseen. Yrityksen on tärkeää ymmärtää mitä asiakas oikeasti haluaa ja tarvitsee, sekä miten asiakkaan tarpeet tyydytetään palvelun avulla. Asiakkaan arvomaailman ja tarpeet sisäistettyä, voi palvelujen kehittäminen todella tuottaa tulosta. (Ruha 2011, 18.) Palvelun kehittäminen antaa työkaluja asiakasymmärryksen parantamiseen, jonka johdosta voidaan havaita uusia asiakastarpeita – jotka taas voidaan tyydyttää uusilla palveluilla. Palvelujen kehittäminen ei pelkästään kohdistu asiakkaisiin ja heidän tarpeisiinsa, vaan myös itse asiakaspalvelijaan. Asiakaspalvelijan työtä on suunniteltava ja kehitettävä siinä, missä itse tuotteita ja palveluitakin. (Tuulaniemi 2016, 99-100.)

Palvelujen kehittäminenprosessi lähtee aina palvelun loppukäyttäjän tarpeiden kartoituksesta. Kun asiakkaan tarpeet on kartoitettu, on seuraava askel luova ja suunnitelmallinen ideointi. Ideoinnin tukena on hyvä käyttää asiakkaita, palvelun loppukäyttäjää. Pääfokus ideoinnissa ja kehittämisessä on kohdistettava palvelun loppukäyttäjään. On ehdottoman tärkeää pitää tiivis ja toimiva vuorovaikutus asiakkaan ja yrityksen välillä, mikäli asiakkaan näkökulma halutaan ottaa huomioon. (Ruha 2011, 19.) Tuulaniemi 2016 siteeraa Steve Jobsia, Applen perustajaa seuraavanlaisesti: ”Et voi kysyä asiakkailtasi, mitä he haluavat, ja sitten yrittää antaa sen heille. Siihen mennessä, kun saat tuotteen markkinoille, ihmiset haluavat jo jotain muuta.”

Kaikkia ideoita ei voida toteuttaa ja ottaa käyttöön, joten yrityksen olisi hyvä miettiä mitkä ideat ovat potentiaalisia ja kannattavia yrityksen tulevaisuutta katsastaessa. Palvelujen kehittämisprosessissa tehdään liiketoiminnallinen analyysi, tarkastetaan markkinatilanne ja kehitettyä palvelua testataan, jotta mahdolliset epäkohdat voidaan korjata ennen lanseerausvaihetta. Uudenlaiseen markkinointiin kannattaa panostaa, jotta kohdeyleisö tavoitetaan oikeanlaisen markkinoinnin avulla. Näin palvelulle voidaan tuottaa kysyntää. (Ruha 2011, 19-20.)

3.3 Palveluosaajan työelämätaidot

Palvelujen kannattava tuottaminen vaatii työelämäntaitoja niin yksilöltä kuin koko työyhteisöltäkin. Työelämätaidot ovat taitoja, joita yksilön on hallittava menestyäkseen työelämässä (Kangas 2017). Kaikissa ammateissa tarvitaan kyseiseen ammattiin kuuluvaa erityisosaamista, johon alan koulutus kouluttaa, mutta on silti omaksuttava yleiset työelämätaidot, joita tarvitsee menestyäkseen työelämässä alasta riippuen. Valmistumisen jälkeen työelämätaidot kehittyvät työtä tehdessä. (Kuninkaanhaan koulu n.d.) Työelämäalasta riippuen edellyttää kykyä itsenäiseen työskentelyyn, tiedon hankintaan, tiedon tuottamiseen ja ongelmanratkaisuun. Myös monipuoliset tietotekniset taidot, verkostoituminen, vuorovaikutteinen viestintä ovat tärkeitä ja lähes pakollisia taitoja, jotta pysyy mukana nykypäivän työelämässä. (Turun yliopisto n.d.)

Yleiset työelämätaidot voidaan jäsentellä erillisiksi taidoiksi ja kyvyiksi. Elämänhallintataito kuvaa kykyä omaksua ja oppia nopeasti uusia asioita sekä taito hallita kokonaisuuksia ja organisoida ajankäyttöä. Työelämässä kyky kriittisyyteen, ongelmanratkaisuun ja analyttisyyteen ovat tärkeitä asioita työssä kehittymisen kannalta. Toinen työelämätaidoista on tärkeä kommunikointitaito, johon kuuluu vuorovaikutustaidot, kuuntelutaito, suullinen- sekä kirjallinen viestintätaito. (Turun yliopisto n.d.) Kommunikoinnin avulla määritellään toiminnan tavoitteet, työskentelyä ohjaavat järjestelmät ja organisointi. Kommunikointitaitoa on mahdollista käyttää apuna, jotta ymmärrettäisiin keitä olemme, mitä teemme ja millaisia käsityksiä luomme toisistamme. (Kangas 2017, 17.) Kommunikointitaitoon kuuluu olennaisena osana vuorovaikutus (Työturvallisuuskeskus n.d). Vuorovaikutus on kaikkea sitä, miten käytäydymme toisten ihmisten seurassa. Vuorovaikutustilanteessa on aina kaksi tai useampi henkilö. Vuorovaikutusta ovat kaikki sanallinen ja sanaton viestintä kuten puhe, katse, ilmeet, eleet ja asennot. Se voi tapahtua myös netissä kirjoittaen ja kuvia tai hymiöitä lähetellen. Vuorovaikutus taito on arvostettu ominaisuus työelämässä tällä hetkellä. (Väestöliitto n.d.)

Ihmisten ja tehtävien johtamistaidot varmistavat, että työtehtävät saadaan hoidettua hyödyntäen henkilön koordinoitukykyä, päätöksentekotaitoa, suunnittelu- ja organisointitaitoa sekä kykyä hallita konfliktitilanteita. On tärkeää muistaa, että johtamistaitoihin kuuluu työntekijöiden valvomisen lisäksi myös työntekijöiden ohjaaminen, tukeminen ja

kannustaminen. Näiden toimintojen avulla varmistetaan yrityksen kilpailukyky markkinoilla. Kannattavassa liiketoiminnassa työntekijöiltä vaaditaan kekseliäisyyttä, luovuutta ja innovatiivisuutta, sillä kilpailukykyä ei luoda pelkästään alennetuilla hinnoilla tai jatkuvasti tuotetuilla uusilla palveluilla. Muutosherkkyys, hahmottamiskyky ja riskinotto-kyky ovat kaikki tärkeitä ominaisuuksia tämän päivän työelämätaidoissa itsensä kehittämisen, mutta myös yrityksen kannalta. (Kangas 2017, 19-20; Turun yliopisto n.d.)

Substanssiosaaminen eli ammatin ydinosaaminen tarkoittaa kyseisessä ammatissa käsiteltävien tietojen, taitojen ja kykyjen hallintaa. Työntekijän henkilökohtainen ja persoonallinen tapa toimia erilaisissa työtehtävissä liittyy myös substanssiosaamiseen. Sitä voidaan kuvailla eri tavoin koulutuksen, työntekijän tai työnantajan perspektiivistä. Esimerkiksi koulutuksessa saatetaan painottaa täysin eri asioita ammattitaidossa ja asiantuntijuudessa mitä todellisuudessa työnantaja vaatii työntekijältään. (Aarnikoivu 2010, 64-65.) Vuonna 2016 tehdystä restonomikoulutuksen tutkimuksista käy ilmi, että koulutuksen antama substanssiosaaminen keskittyy kielitaitoon, itsensä johtamiseen ja kehittämiseen, kansainvälisyys-, kulttuuri-, viestintä-, vuorovaikutus-, liiketoiminta-, johtamis- ja laatuosaamiseen. Työelämässä näkyvistä erikoisosaamisesta tärkeimpänä pidettiin asiakaspalvelutaitojen rinnalla vuorovaikutus- ja viestintätaitoja sekä kielitaitoa. Henkilöstön johtaminen, myynti- ja markkinointitaito sekä tekninen ja lainsäädännön osaaminen koettiin myös työelämässä hyvinä valttikortteina. (Restonomit työelämässä n.d.)

Tällä hetkellä työelämässä yksi arvostetuimmista ominaisuuksista ovat vuorovaikutustaito ja oma-aloitteisuus. Työelämässä toimiminen muuttuu jatkuvasti uusien sukupolvien tullessa siihen enemmistöksi. Viiden vuoden päästä jo yli puolet työikäisistä edustaa Y-sukupolvea eli vuonna 1979-1995 syntyneitä. Y-sukupolvi arvostaa ja edustaa työelämässä joustavuutta, uutta teknologiaa, avointa työilmapiiriä ja hyviä välejä esimiehen kanssa. (Jalonen 2017.) Tulevaisuudessa restonomin työssä vaaditaan monitaitoista osaamista (kuva 1) ongelmanratkaisutaidosta kriittiseen ja luovaan ajatteluun. Ihmisten johtaminen sosiaalisella älykkyydellä varustettuna takaa hyvinvoivan ja tulosta tuottavan työyhteisön. (Restonomit työelämässä n.d.)



KUVA 1. Tulevaisuuden työelämätaidot

3.4 Ammatillinen kasvu ja asiantuntijuus

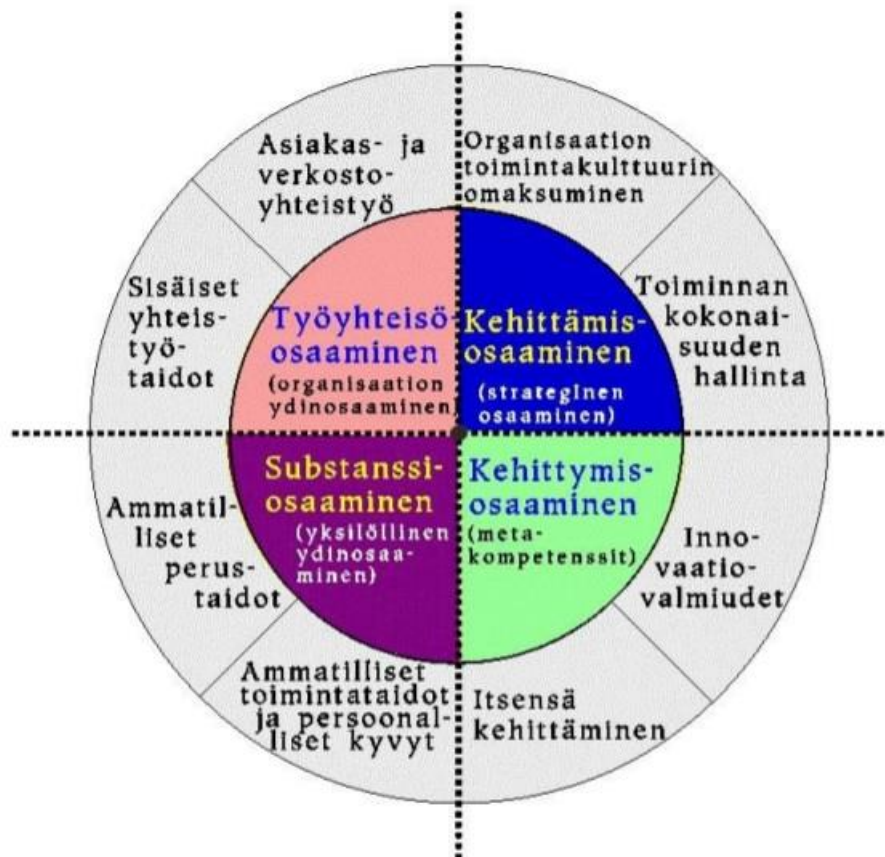
Alati monipuolisemmaksi ja hektisemmäksi muuttuva työelämä vaatii jatkuvaa kasvamista ja sopeutumista ammatillisesti, niin yksilöinä kuin yhteisönäkin. Ammatillinen kasvu yksilötasolla on oman ammatillisen identiteetin kehittymistä. Ammatillisen identiteetin omaava henkilö on tietoinen oman osaamisensa vahvuuksista ja heikkouksista sekä hallitsee ammattinsa vaatimat tiedot ja taidot. Yksilön halukkuus jatkuvaan ammatilliseen kasvuun sekä sitoutuminen ammatin muodostamiin arvoihin on tärkeää, jotta voidaan taata kehittyminen ja menestyminen työelämässä. Ammatillinen kasvu on jatkuva prosessi, jossa yksilö hankkii ammattitaitovaatimusten mukaisia taitoja ja tietoja. Ihmisen kasvaessa ammatillisesti, hän kasvaa myös henkisesti, joten on hyvä myös tietoisesti yhdistää kasvu uraan ja henkiseen kasvuun. Ammatillisessa kasvussa on otettava huomioon, että yksilön kasvu on täysin yhteydessä toimintaympäristöönsä vuorovaikutuksen kautta.

Ammatillista kasvua ja oppimista ei voi edes tarkastella muodossa, jossa nähdään ainoastaan havaittavissa olevaa käytöstä tai yksilön sisäisiä ja henkisiä kasvuprosesseja. (Hotarinen 2006, 12.)

Asiantuntijuus on vaikeasti määriteltävissä. Sillä tarkoitetaan ammatteihin liittyvää vankkaa ja tiukasti tietämiseen perustuvaa erityisosaamista. Asiantuntijuuden kasvuun vaikuttaa vahvan teoreettisen tietopohjan omaaminen. Pohja saadaan jo koulutuksessa, mutta konkreettisen toiminnan kautta taataan jatkuva kehittyminen ja oppiminen oman alansa asiantuntijuudessa. Kokemusten kerryttämisellä ja sosiaalisella oppimisympäristöllä on vahva rooli oppimisessa. Asiantuntijakompetenssiin eli pätevyyteen liittyvät yleiset työelämävaatimukset, joita ovat esimerkiksi kognitiiviset ja sosiaaliset taidot, ihmisten ja toiminnan johtamisen taidot, viestinnän ja verkostoitumisen valmiudet sekä luova ja innovatiivinen ajattelu- ja toimintatapa. Tärkeimmät osa-alueet asiantuntijakompetensseissa ovat kumminkin ammatillista kehittymistä edistävät itsesäätelyvalmiudet, jotka näkyvät oppimisen taitona, työelämässä tapahtuvien muutosten hallintakykenä ja ammatillisena joustavuutena. (Hotarinen 2006, 13-15.)

Asiantuntijan osaaminen rakentuu neljästä osa-alueesta (kuvio 2). Osaaminen näkyy käytännön työssä kokonaisuutena eivätkä ne näyttäyty erillisinä osa-alueina todellisuudessa. Erilaiset osaamisvaatimukset korostuvat eri tavoin eri tilanteissa. Substanssiosaamisella tarkoitetaan työelämässä tarvittavaa tietotaitoa, ammatillista ydinosaamista. Asiantuntijan on suoriuduttava ammatin vaatimista taidoista ja tehtävistä. Kaikissa ammattikunnissa on omat sääntönsä, toimintaohjeita sekä tavoitteita, mutta silti useimmat pätevät yleisesti jokaisessa työyhteisössä. Substanssiosaaminen edellyttää myös persoonallisia ja henkilökohtaisia kykyjä toimia työnsä vaatimissa tilanteissa. Työyhteisöosaaminen on yhteydessä työyhteisön sosiaaliseen luonteeseen, joka on tullut tärkeäksi osaksi asiantuntijuutta. Laaja-alainen osaaminen vuorovaikutustaidoissa sekä johtamisessa ovat perusta toimivalle työyhteisölle ja tiimityöskentelylle. Asiakaspalveluun liittyvää osaamista tarvitaan myös henkilöstöllä, jotka ovat vastuussa kannattavan palveluliiketoiminnan osa-alueesta. Organisaation osaamisen kehittäminen vaatii koko organisaation tuntemusta ja osaamista sen kehittämiseen. Organisaation ydinosaamisella haetaan osaamiskokonaisuutta, jonka voimalla organisaatio on saavuttanut paikkansa markkinoilla. Sitä luonnehditaan erityisosaamiseksi sekä toimintatavaksi, joka tekee organisaatiosta itsenä näköisen. Kehittämisaamisen taidolla taataan jatkuva oppiminen niin omassa työssä kuin

työyhteisön kehittämisessä. On osattava tunnistaa ongelmia, joihin omalla luovalla ongelmanratkaisutaidolla etsitään vastauksia. Asiantuntija on nykyisin entistä enemmän oman työnsä johtaja, jolloin on myös kehitettävä itseään ja osaamistaan. Osaamistaan voi kehittää esimerkiksi osallistumista koulutuksiin, kehittämisprojekteihin, innovointeihin ja visiointeihin. (Helakorpi 2009.)



KUVIO 2. Asiantuntijuuden osaamisalueet (Helakorpi 2009).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Tampereen ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opinto-ohjaaja. Tutkimuksen tavoitteena oli havainnoida valmistuneiden restonomien kokemuksia restonomikoulutuksesta, omasta uratarinasta ja tulevaisuuden haaveista sekä mielipiteitä restonomibrändin tunnettuudesta. Näiden teemojen avulla vastattiin tutkimuskysymyksiin jotka olivat:

Minkälaisia työelämävalmiuksia restonomikoulutus tarjoaa?

Mihin restonomit työllistyvät valmistumisen jälkeen?

Opinnäytetyön avulla voidaan jakaa tietoa restonomikoulutuksesta ja mahdollisesti parantaa restonomibrändin tunnettuutta. Tätä opinnäytetyötä sekä tutkimustuloksia voidaan käyttää tulevaisuudessa hyödyksi restonomikoulutuksen mainonnassa jatko-opiskelua harkitseville. Hyvä kohderyhmä olisi esimerkiksi ammattikoulussa hotelli- ja ravintolalaa opiskelevat opiskelijat tai koulutuksen info-tilaisuudet.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusta soveltaen narratiivista tutkimusotetta. Narratiivisen haastattelun tavoite on saada haastateltava kertomaan tarinoita, mitkä liittyvät hänelle tärkeisiin ja olennaisiin asioihin. Tutkijan on annettava haastateltavalle tarpeeksi tilaa muodostaa tarina esimerkiksi siitä mistä aloittaa tai mitä ja miten hän kertoo, kuitenkin ottaen huomioon haastattelun tavoitteet. Samalla tutkija voi pyrkiä esittämään kysymyksiä, joihin odottaa saavansa vastauksia kertomuksen muodossa. (Nurmi, Kaasila & Rajala, 2008, 45.)

Tutkimus toteutettiin kirjallisena haastatteluna lähettämällä sähköpostitse saatekirjeet ja ohjeistukset narratiiviseen kertomukseen (liite 2) marraskuun alussa 2018. Palautusaikaa kertomuksiin oli viikko. Haastateltavat valittiin mahdollisimman erilaistentaustojen takia mukaan tutkimukseen, jotta saataisiin mahdollisimman laajasti esiin restonomikoulutuksen mahdollistamat ammattinimikkeet ja urapolut. Saatekirjeet ja narratiivin ohjeistus lähetettiin 15 henkilölle, joista seitsemän vastasi haastatteluun. Haastatteluun vastanneet olivat valmistuneita restonomeja, jotka kertoivat narratiivissaan käydystä restonomikoulutuksestaan, uratarinastaan ja tulevaisuuden haaveistaan sekä mielipiteitään restonomibrändin tunnettuudesta.

Tutkimusaineiston analysoinnissa sovellettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Käytännössä tutkimusaineistoon perehdyttiin huolella, jonka jälkeen aineiston tarinat jaettiin osiin (taulukko 1). Kun aineiston tarinat ovat jaettu osiin pääteemojen hahmotus ja vastausten etsiminen on näin selkeämpää. Tutkimusaineistosta, eli narratiiveista kerättiin teemat, jotka toistuiivat monen haastateltavan kohdalla, kun taas vähemmän toistuvat karsittiin pois. Tämän jälkeen aineisto ryhmiteltiin kokonaan uudeksi kokonaisuudeksi silti koko ajan huomioon ottaen tutkimuskysymykset. Jokaisesta pääteemasta rakentui oma analyysiyksikkö, ja näiden avulla teeman mukaiset yläkäsitteet, käsitteet ja luokittelut. Tutkimusaineistosta etsittiin vastauksia, yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia restonomikoulutusta, urapolkua ja tulevaisuuden haaveita sekä restonomin tunnettuutta kuvaaviin tekijöihin.

Taulukko 1 on malli, millaista analysointitapaa jokaisen teeman kohdalla käytettiin. Tässä taulukossa on analysoitu yläkäsitettä eli restonomikoulutusta, joka näkyy mallitaulukon ylimmässä sarakkeessa. Käsitteinä ovat koulutuksen sisältö ja opitut työelämätaidot. Luokitteluja ovat haastateltavien näkemykset sekä haasteet ja kehittämisehdotukset.

TAULUKKO 1. Mallitaulukko pääteeman analysointitavasta.

RESTONOMIKOULUTUS			
Koulutuksen sisältö		Opitut työelämätaidot	
Omat näkemykset	Kehittämisehdotukset	Omat näkemykset	Tulevaisuuden haasteet
Työharjoittelulla iso ja korvaamaton rooli opinnoissa. Opinnot auttoivat työllistymään. Oma aktiivisuus ja asenne opintoja kohtaan tärkeää. Hyvät eväät esimiestehtäviin. Verkostoitumismahdollisuudet.	Käytäntöä enemmän. teoriaa	Henkisesti kasvattava kokemus. Kokonaisvaltainen kuva alasta ja työllistymismahdollisuuksista.	Oma halu kehittyä restonomina alalla ja omalla uralla.

Haastateltavista luotiin myös visuaaliset restonomiprofiilit (liite 3), joiden tarkoituksena on kiteyttää, kuinka erilaisiin tehtäviin restonomikoulutuksen ansiosta on mahdollista työllistyä. Profiilit luotiin Canvalla, joka on graafiseen suunnitteluun tarkoitettu nettisivusto. Saatekirjeessä mainittiin, että kaikki materiaali pidetään luottamuksellisena, eikä nimiä tai muita tunnistettavissa olevia asioita, kuten työpaikkoja mainita tutkimuksessa. Sama linja pysyi myös profiileissa. Yritykset, joissa haastateltavat ovat työskennelleet tai työskentelevät tällä hetkellä mainittiin kirjaintunnuksin, kuten ”ravintola X”. Henkilöiden nimet korvattiin tämän hetkisellä ammattinimikkeellä, kuten ”päähovimestari”. Restonomiprofiileita pystytään hyödyntämään koulutusesittelyissä tai muissa info tilaisuuksissa.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Restonomikoulutuksen laatu ja sen antamat työelämävalmiudet jakoivat haastateltavien mielipiteet paljon valmistumisvuoden mukaan. Kaksi haastateltavista ovat valmistuneet noin 2000-luvun puolivälissä tai loppu puolella, ja heidän narratiiveistaan kävi ilmi lähes samat kokemukset ja mielipiteet. Molemmat kokivat, että restonomikoulutus on ollut niin sanotusti ponnahduslauta alalle ja työelämään. Monet työnantajat arvostivat koulutusta olemassaolonsa takia, sekä useissa esimiestehtävissä toimiminen vaati korkeakoulututkinnon. Mahdollisuudet esimiestehtäviin oli yksi tärkeimmistä syistä, miksi restonomikoulutukseen haettiin. Motiivit koulutukseen hakemiseen ja urapolun rakentamiseen ovat muuttuneet 2010-luvulla valmistuneiden kesken.

Koulutuksesta on hyötyä lähinnä vain siksi, että se on käyty. Monet työnantajat vaativat korkeakoulututkinnon esimiestehtäviin.

Moni hakee sinne ainoastaan tavoitteenaan päätyä ravintolan tai hotellin esimieheksi (myös minä ajattelin näin). Ala tarjoaa kuitenkin huomattavasti enemmän ja kattaakin mahdollisuudet työllistyä oikeastaan mille tahansa palvelualan toimenkuvaan.

Poikkeuksetta haastateltavien motiivi hakea koulutukseen oli oma mielenkiinto alaa kohtaa sekä halu kasvaa ja kehittyä ammatillisesti. Koulutus koettiin antoisaksi ja urapolkua tukevaksi käytännön harjoitteluiden vuoksi. Monipuoliset ja ainutlaatuiset mahdollisuudet opintomatkoihin ja harjoitteluihin ulkomailla olivat muutaman haastateltavan kohokohtia opintojensa ja urapolkunsa aikana. Esimies- ja johtamisopinnot koettiin hyödyllisinä ja niistä opittuja taitoja on päässyt hyödyntämään työelämässä.

Itse lähdin kolmeksi kuukaudeksi Thaimaahan retkioppaaksi, ja se olikin opiskeluvuosieni ehdottomasti parasta aikaa!

Kävimme yhdellä vapaasti valittavalla kurssilla Unkarin Budapestissa Suomen suurlähetystössä järjestämässä ravintolapäivää. Reissu oli hieno lisä omaan koulutukseen ja hyvä tapa päästä näkemään erilaisia tapahtumia.

Kaikista hyödyllisimmäksi asiaksi koulutuksesta sanoisin kuitenkin koulun mahdollistamat työharjoittelut ulkomailla. Olen saanut ulkomaan työharjoitteluiden kautta todella paljon kontakteja ympäri maailmaa.

Ilman kaikkia kursseja johtajuudesta en varmastikaan olisi pystynyt toimimaan vuoropäällikkönä jo näin varhaisessa vaiheessa urallani.

Erityisen tärkeäksi olen kokenut kursseilla tehdyt liiketoimintasuunnitelmat, ryhmätyöt sekä henkilöstöjohtamisenkurssit.

Restonomibrändin tunnettuudesta oltiin monen haastateltavan kohdalla samaa mieltä. Restonomi nähdään työelämässä yleensä ammatillisen koulutuksen valmistavissa tehtävissä, kuten ravintolakokkina tai tarjoilijana. Ylempää ammattikorkeakoulututkintoa tunnettiin vielä heikommin. Restonomeja verrattiin yleensä ammattikoulutasoiseen kokkiin tai tarjoilijaan. Tämä koettiin epäarvostettuna restonomin ammattinimikettä kohtaan. Vertaamisen ajateltiin johtuvan esimiestyökokemuksen puutteesta, mitä ei usealla valmistuneella restonomilla heti valmistumisen jälkeen ollut. Tällöin valmistuneet restonomit työllistyvät ensin perustason tehtäviin, ja työkokemuksen kasvaessa esimiestehtävät tulevat ajankohtaisimmiksi.

Jaa, taas yks restonomi. No se on hyvä tarjoilija.

Restonomia ei heti nähdä esimiehenä. Ensin pitää aloittaa pohjalta, edetä ja kasvaa alalla henkisesti.

Restonomi ammattinimikkeenä tunnetaan kyllä, mutta yleensä olettamus on se, että nimike vastaa ravintola-alan ammattilaista.

Pääkaupunkiseudulla restonomin ammattinimikettä pidettiin tunnettuna ja arvostettuna, vaikka työkokemusta se ei korvaakaan. Molempia tarvitaan, jos urahaaveet ovat Helsingin kovimmissa palvelualan yrityksissä. Restonomibrändin tunnettuuden lisäämisen kannalta tällaisten opinnäytetyön tekemistä pidettiin tärkeänä.

Oma urapolku ja tulevaisuuden haaveet pidettiin selkeänä visiona. Monen urapolku on lähtenyt käyntiin jo restonomiopintojen aikana. Ura restonomina nähdään positiivisessa valossa. Uskottiin, että jokaiselle aidosti alasta kiinnostuneelle löytyy aina töitä Suomesta tai ulkomailta. Oman urapolun huippu halutaan nähdä oman yrityksen perustamisena. Ravintolan tai kahvilan perustaminen on täysin realistinen haave varsinkin restonomi urapolun rakentaneelle. Työuran varrella mukaan tarttuu hyödyllisiä työkaluja, joita oman yrityksen pyörittämisessä tarvitaan.

Teen tällä hetkellä omasta tahdostani työtä, jossa en ole ravintolan ”ylin esimies”, jotta saan pitää vapaapäivät oikeasti vapaina. Vapaa-ajalla ei myöskään tarvitse kantaa vastuuta töistä.

Henri Alenin ”Miksi pää ei kestä työelämää?” -julkaisu avaa hienosti sen, miten raaka tämä ala osaa olla. Valitettavasti liian monesti se, että jaksaa ja voi hyvin jää työntekijän itsensä vastuulle.

Urapolun huipulla halutaan nähdä oman yrityksen perustaminen. Ravintolan tai kahvilan perustaminen on täysin realistinen haave varsinkin restonomi urapolun rakentaneelle. Työuran varrella mukaan tarttuu hyödyllisiä työkaluja, joita oman yrityksen pyörittämisessä tarvitaan. Lisäkouluttautumisen mahdollisuutta pidettiin myös kiinnostavana. Restonomin alemman- ja ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon käytyä on mahdollista hakea ammatilliseen opettajakorkeakouluun. Oman tietämyksen ja kokemuksen jakaminen palvelualasta tuntui mielenkiintoiselta.

Tällä hetkellä olen erittäin tyytyväinen työhöni, vaikka edelleen haaveilen oman yrityksen perustamisesta, Viime vuonna uskalsin ottaa ensimmäisen askeleen haaveeni tavoittelemiseksi ja aloitin kirjoittamaan liiketoimintasuunnitelmaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET & POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mukaan haastatteluihin mahdollisimman erilaisten urapolkujen omaavia valmistuneita restonomeja, jotta saataisiin kokonaiskuva alan monipuolisista työllistymismahdollisuuksista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää restonomien kokemuksia restonomikoulutuksesta, urapolusta ja haaveista sekä mielipiteitä restonomibrändin tunnettuudesta. Saatekirjeet haastattelua varten lähetettiin 15 henkilölle, mutta vastauksia saatiin vain seitsemän. Haastatteluun oli aikaa vastata vain viikko, joka varmasti oli suurimpana syynä alhaiseen vastausmäärään. Pidentämällä vastausaikaa tai tekemällä osan haastatteluista esimerkiksi kasvotusten, olisi voinut tuoda enemmän vastauksia. Haastateltaville lähetetyssä narratiivin ohjeistuksessa esiteltiin pääteemat, joiden pohjalta narratiivi tulisi kirjoittaa. Pääteemojen lisäksi narratiivin annettiin hyvin väljät raamit, jotta narratiivit olisivat mahdollisimman kirjoittajansa näköisiä, ja kirjoittaja saisi tuoda esille juuri itseään kiinnostavat ja tärkeät aiheet. Narratiivit olivatkin rakenteellisesti ja sisällöltään hyvin erilaisia, joka toi realistisuutta ja syvyyttä analysointiin. Narratiivien erilaisuus toi myös haastetta analysoinnissa, kun aihe ja teemat vaihtelivat henkilöittäin. Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti koettiin hyväksi. Teoriaviitekehys tuki hyvin tutkimuksen ja analysoinnin tekemistä. Vaikka tämän opinnäytetyön tekijä on itsekin restonomiopiskelija, sai hän silti valtavasti uutta syventävää tietoa alansa liittyvästä teoriasta.

Restonomikoulutuksen laatu sisältöineen on huomattavasti kehittynyt viimeisen 10 vuoden aikana. 2000-luvun alusta aivan vuosikymmenen loppuun asti koulutus oli erittäin hajanainen ja haki selvästi vielä tarkoitustaan. Koulutukseen olisi kaivattu enemmän käytännön tehtäviä, jotka konkretisoituisivat kattavan teoriaopetuksen avulla. Työharjoitteluiden määrä on ollut ilmeisen vähäinen verrattuna nykypäivän kehittyneeseen restonomikoulutukseen. Restonomikoulutus koettiin lähinnä hyödylliseksi vain sen olemassa olonsa takia sekä ponnahduslautana alan töihin. 2010-luvun puolella koulutus on selvästi kehittynyt ja vihdoin rajannut osaamisalueet eri koulutuslinjojen kautta. Työharjoittelujaksot ovat lisääntyneet, ja niitä on pidetty ehdottomasti koulutuksen parhaimpina puolina. Myös mahdollisuudet ulkomaan vaihtoihin ja työharjoitteluihin ovat laajentaneet ja muodostaneet restonomin ammatillisen osaamisen osaksi kansainvälistä maailmaa. Nykyisessä restonomikoulutuksessa suuressa painoarvossa on myös johtamiskurssit, jotka

ovat selkeästi antaneet työkaluja tulevaan työelämään. Vaikka monet työpaikat arvostavatkin työkokemusta myös esimiehenä työskentelystä, on juuri valmistuneella restonomilla silti ammattitaidolla rakennettu osaaminen tuoreessa muistissa.

Restonomibrändin tunnettuus on lähtökohtaisesti hyvä, joka yllätti positiivisesti myös itseni. Tuloksella voimme odottaa, että työnantajat tuntevat koulutuksemme hyvin tulevaisuudessakin. Restonomi ammattinimikkeenä tunnetaan hyvin, mutta ei välttämättä alan ulkopuolella. Restonomin ammattinimike liitetään usein rivityöntekijään, eli esimerkiksi kokkiin tai tarjoilijaan. Kyseinen luulo koetaan ehkä hieman ala-arvoiseksi, mutta toiminnalle on silti olemassa varsin realistinen syy. Usein vastavalmistuneet restonomit nähdään juuri kyseisissä ammateissa työkokemuksen puutteen takia. Vasta työkokemuksen kartuttua restonomi löytää lähes aina koulutustaan vastaavaa työtä. Restonomikoulutuksen ja ammattinimikkeen markkinointia tulisi harjoittaa enemmän. Potentiaalinen kohde-ryhmä markkinoinnille olisi esimerkiksi ammattikoulu tason hotelli-, ravintola-, catering- ja puhtausalan opiskelijat, joille restonomikoulutusta, ja jatkokoulutusta ylipäätään kannattaisi mainostaa. Myös työpaikat voivat omalla esimerkillisellä työllään ja toiminnallaan markkinoida omaa ammattinimikkettään asiakkaille ja muulle henkilökunnalle.

Restonomien urapolku ja haaveet työelämän tulevaisuudesta ovat mielenkiintoisia. Jokainen restonomi aloitti työuransa jo koulutuksensa aikana, josta voidaan päätellä koulutuksen kannustusta työelämään. Selvästi myös harjoittelupaikat ovat avanneet uusia mahdollisuuksia ja ovia työelämään. Restonomin on helppo valmistumisensa jälkeen edetä uralaan ja ylentyä esimiesasemiin. Koulutuksen antavat työelämävalmiudet sekä oma asenne kantavat pitkälle omalla urapolulla. Tulevaisuuden haaveissa näkyvät oman yrityksen perustamisaikheet ja -haaveet. Urapolun varrella kerätyt tiedot, taidot sekä työelämävalmiudet antavat täydellisen työkalupakin restonomille, joka haaveilee yrittäjyydestä.

Itselle opinnäytetyöprosessi oli erittäin opettavainen useista uusista ja haastavistakin asioista huolimatta. Itse restonomiopiskelijana pystyy samaistumaan haastateltavien mieliteisiin koulutuksesta, restonomibrändistä ja tulevaisuuden haaveista. Aiheesta tehtävät tulevat tutkimukset voisivat keskittyä restonomibrändin tunnettuuden lisäämiseen tai siihen, onko tämä opinnäytetyö tarjonnut apua ja tietoa restonomikoulutusta harkitseville.

LÄHTEET

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

Akavan erityisalat. N.d. Miksi restonomiä tarvitaan? Luettu 6.9.2018.

https://www.akavanerityisalat.fi/files/4889/Ammattina_restonomi_uusi.pdf

Blom, H., Lampinen, O., Mykkänen, T. & Numminen, U. 1999. Nuorisoasteen koulutuskokeilut ja ammattikorkeakoulukokeilut. Luettu 29.10.2018.

https://www.oph.fi/download/48945_nuko1.pdf

E. Nurmi, K., Kaasila, R. & Rajala, R. 2008. Narratiivikirja: menetelmiä ja esimerkkejä. Tampere: Juvenes Print.

Haaga Helia. N.d. Restonomi. Luettu 6.9.2018.

<https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/restonomi>

Haaga Yhtymä. N.d. Historia. Luettu 6.9.2018.

<https://www.haaga.fi/historia/>

Helakorpi, S. 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Luettu 24.11.2018.

https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf

Hotarinen, O. 2006. Ammatillinen kasvu ja asiantuntijuus. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus. N.d. Haaga Helia. Luettu 7.9.2018.

<http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/hotelli-ja-ravintola-alan-liikkeenjohdon-koulutus-restonomi-amk?userLang=fi>

Jalonen, E. 2017. Voimavaroja tasapainoiseen (työ)elämään. Oivaltaen. Vuorovaikutustaidot ja itseohjautuvuus työelämän valtteja. Luettu 30.10.2018.

<https://oivaltaen.fi/vuorovaikutustaidot/>

JAMK. N.d. Opiskele restonomiksi. Luettu 17.9.2018.

<https://www.jamk.fi/fi/Koulutus/Matkailu-ja-ravitsemisala/restonomi/>

Kangas, M. 2017. Työelämätaidot ja koulutussopimus työelämän näkökulmasta. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Karelia ammattikorkeakoulu. N.d. Restonomi. Luettu 17.9.2018.

<http://www.karelia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/restonomi>

Kuninkaanhaan koulu. N.d. Työelämätaidot. Luettu 29.10.2018.

<https://peda.net/pori/perusopetus/koulujen-kotisivut/pl7/kuninkaanhaankoulu/opetus/opiaineet2/arkisto/lukuvuosi-2015-2016/yhteiskuntaoppi/yhteiskuntaoppi-9a/nt2/tt>

LAMK. N.d. Restonomi (AMK), matkailuliiketoiminta, 210 op. Luettu 17.9.2018.

<https://www.lamk.fi/fi/restonomi>

Lapin AMK. N.d. Restonomi (AMK). Luettu 17.9.2018.

<https://www.lapinamk.fi/fi/Hakijalle/AMK-tutkinnot/Restonomi,-restonomikoulutus>

Lappi, V. & Pietiläinen, J. 2010. Restonomin tunnettuus. Palvelujen tuottaminen ja johtaminen. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Laurea ammattikorkeakoulu. N.d. Matkailu- ja palveluliiketoiminta. Luettu 7.9.2018.

<https://www.laurea.fi/opiskelu-ja-hakeminen/amk-tutkinnot/matkailu-ja-palveluliiketoiminta>

Matkailun koulutus. N.d. Haaga Helia. Luettu 7.9.2018.

<http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/matkailun-koulutus-restonomi-amk?userLang=fi>

Matkailun liikkeenjohdon koulutus. N.d. Haaga Helia. Luettu 7.9.2018.

<http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/matkailun-liikkeenjohdon-koulutus-restonomi-amk?userLang=fi>

Palveluliiketoiminnan koulutus. N.d. Matkailun ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto. Luettu 18.9.2018.

<http://opinto-opas-ops.tamk.fi/index.php/fi/170/fi/49589>

Restonomit työelämässä. 2016.

<http://blogit.haaga-helia.fi/palkkatutkimus/files/2016/03/Restonomien-palkka-ja-ty%C3%B6llisyystutkimus-20052011-ja-2016.pdf>

Ruha, S. 2011. Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja markkinointi. Laurea ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Ruokatuotannon johtamisen koulutus. N.d. Haaga Helia. Luettu 7.9.2018.

<http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/ruokatuotannon-johtamisen-koulutus-restonomi-amk?userLang=fi>

SAMK. N.d. Matkailu. Luettu 7.9.2018.

<https://www.samk.fi/opiskelu/hae-opiskelijaksi/amk-tutkinto/matkailu/>

SDT. N.d. Mitä on palvelumuotoilu? Luettu 4.11.2018.

sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2018. Palveluliiketoiminnan koulutus. Luettu 6.9.2018.

<http://www.tamk.fi/web/tamk/restonomi-paiva>

Turun yliopisto. N.d. Yleiset työelämätaidot. Luettu 30.10.2018.

<https://www.utu.fi/fi/Opiskelu/opiskelu-yliopistossa/opiskelutaidot/Sivut/yleiset-tyoelamataidot.aspx>

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Työturvallisuuskeskus. N.d. Työkäyttäytyminen. Luettu 29.10.2018.

https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen

Vauhkonen, H. 2013. Palveluprosessi. Luettu 21.11.2018.

<https://hannavauhkonen.wordpress.com/2013/11/21/palveluprosessi/>

Väestöliitto. N.d. Vuorovaikutus. Luettu 5.10.2018.

<https://www.vaestoliitto.fi/nuoret/mina-ja-muut/ihmissuhteet/vuorovaikutus/>

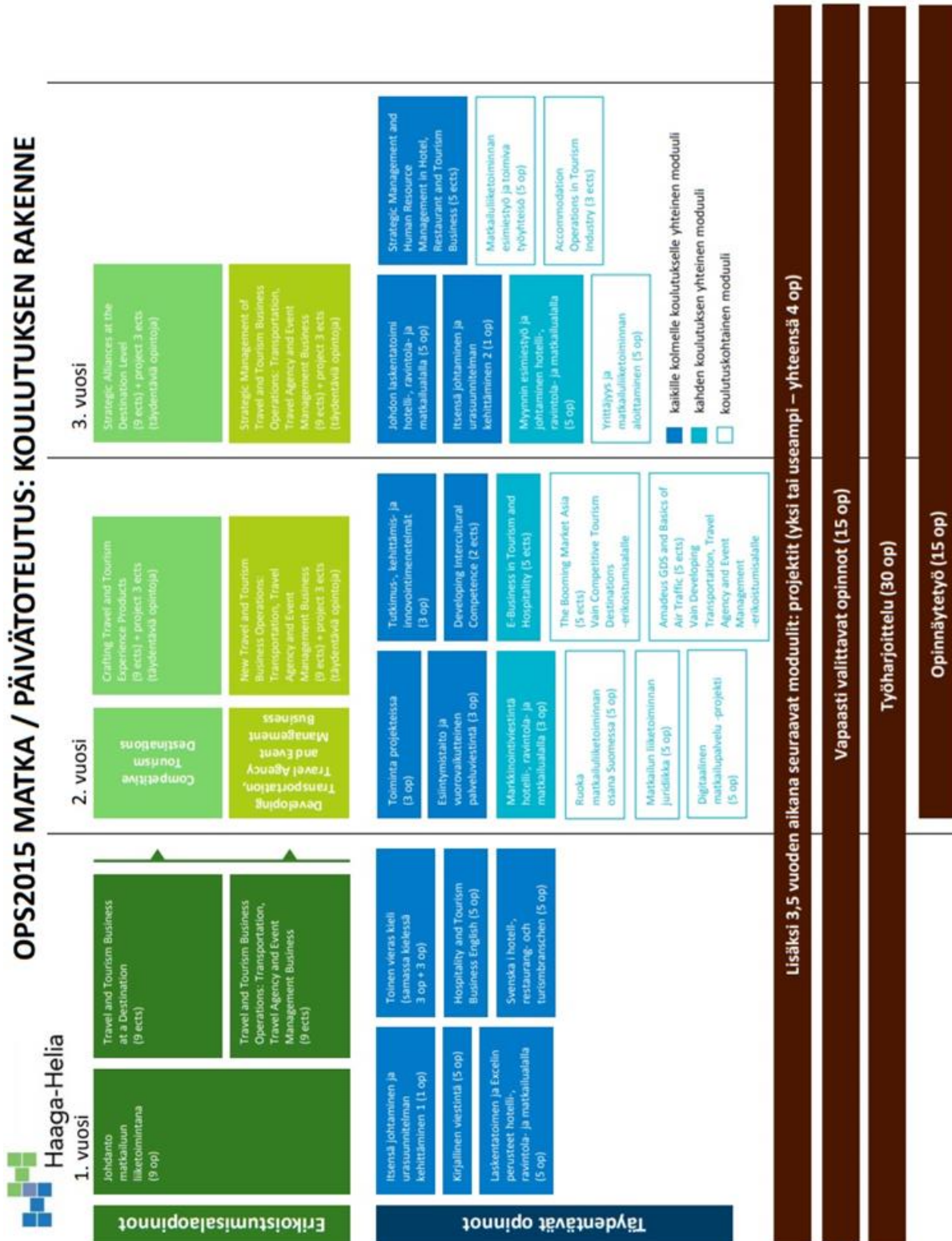
XAMK. N.d. Restonomi (AMK). Luettu 7.9.2018.

<https://www.xamk.fi/koulutukset/restonomi-amk/>

LITTEET

Liite 1. Restonomikoulutuksen opetussuunnitelmat

1 (3)



IHMISYYS



HYGIENIA JA TURVALLISUUS

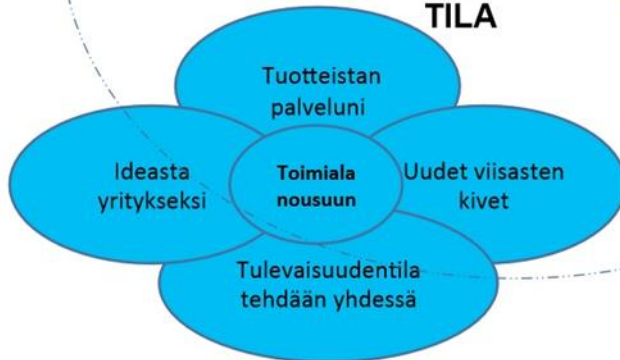
KANSAINVÄLINEN RUOKAKULTTUURI

HARJOITTELU



OPINNÄYTE-TYÖ

OPISKELIJAT
TYÖELÄMÄ
TULEVAISUUDEN-
TILA



VAPAASTI
VALITTAVAT+
KIELIOPINNOT

RAVITSEMUS

PALVELU- JA TUOTEKEHITYS

Liite 2. Saatekirje ja ohjeistus narratiiviseen kertomukseen

1 (2)

Hei!

Löytyisikö sinulta kiinnostusta auttaa minua opinnäytetyössäni?

Nimeni on Frida Lindholm ja opiskelen neljättä vuotta palveluliiketoiminnan restonomiksi Tampereen ammattikorkeakoulussa. Teen tällä hetkellä opinnäytetyötäni liittyen restonomikoulutukseen ja sen työllisyysnäkyisiin. Sain toimeksiannon Tampereen ammattikorkeakoulun opinto-ohjaaja Eija Reunaselta. Tutkimuskysymykseni opinnäytetyössäni ovat ”millaisia työelämävalmiuksia restonomikoulutus tarjoaa?” ja ”mihin restonomit työllistyvät valmistumisen jälkeen?”. Näiden tutkimuskysymysten avulla helpotan koulutusta harkitsevia saamaan vastauksia restonomikoulutukseen ja työllistymismahdollisuuksiin liittyen.

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on narratiivinen eri kerronnallinen tutkimus, johon tarvitsen tarinoita ja kokemuksia omasta elämästäsi, tässä tapauksessa restonomikoulutuksen antamista työelämävalmiuksista ja urapolustasi.

Läheittämasi tarina on täysin luottamuksellinen. En julkaise opinnäytetyössäni nimeäsi lainkaan. Pyytäisin tarinan palauttamista minulle **perjantaihin 2.11 klo 24.00 mennessä**.

Liitteestä löydät tarkemmat ohjeet tarinan kirjoittamiseen.

Kiitos jo etukäteen ajastasi, jonka käytät opinnäytetyötäni varten!

Terveisin

Frida Lindholm

Tampereen ammattikorkeakoulu

SINUN TARINASI

Kerro oma tarinasi restonomina. Valmiita vastauksia ei ole, joten kuvaile kokemuksesi omin sanoin. Käytä mielellään tekstinkäsittelyohjelmaa, kuten Wordia. Tarinan teemojen järjestyksellä ei ole väliä. Myös tyyli ja pituus on vapaa.

Voit käyttää seuraavia teemoja apuna, mutta juuri sinun tarinasi on tärkeä.

RESTONOMIKOULUTUS

- esimerkiksi: missä opiskelit restonomiksi
- minkälaisia työelämävalmiuksia sait koulutuksesta
- miten koulutus on tukenut uraasi

URAPOLKU

- kerro urapolkusi restonomina
- missä työpaikoissa ja minkälaisissa työtehtävissä olet työskennellyt tai työskentelet tällä hetkellä

RESTONOMIBRÄNDI

- miten hyvin restonomin ammattinimike tunnetaan mielestäsi
- miten itse koet restonomibrändin

TULEVAISUUDEN HAAVEET

- minkälaisena näet urapolkusi tulevaisuudessa
- minkälaisia haaveita sinulla on

Pyytäisin tarinan palautusta minulle sähköpostiini perjantaihin 2.11 klo 24.00 mennessä.



Restonomi
**LIIKETOIMINNAN
KEHITYS-
PÄÄLLIKKÖ**

PROFIILI

URAPOLKU

- 
**LIIKETOIMINNAN KEHITYS-
PÄÄLLIKKÖ**
tukkuliike X 2016 -
- 
OPETUSTYÖ
ammattikorkeakoulu Y 2016
- 
RYHMÄPÄÄLLIKKÖ
organisaatio X 2010-2011
- 
RUOKATUOTEKEHITYSPÄÄLLIKKÖ
ravintola Y 2005-2010
- 
**KEITTIÖMESTARI &
RAVINTOLAPÄÄLLIKKÖ**
ravintola Y 2003-2012

Uransa vuonna 2003 aloittanut palvelualan moniosaaja on kokenut urapolkunsa aikana niin esimies- kuin opetustyötäkin. Nykyinen kehityspäällikkö vaatisi itsekin restonomitutkinto taustan lähes aina alan esimies- tai muihin asiantuntijatehtäviin.

koulutus

MATKAILU JA PALVELULIIKETOIMINNAN JOHTAMINEN (YLEMPI AMK)
2016

PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA
2003

LUKIO
1996

"Ilman ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, en välttämättä olisi nykyisessä työssäni. Näen oman urapolkuni vahvana nykyisessä yrityksessä kohti varatoimitusjohtajuutta. Johtajuus on myös ehdottomasti se tavoite, jota tavoittelen ja haluan saavuttaa"

-liiketoiminnan kehityspäällikkö

Restonomi

PALVELUNTUOTTAJA

PROFIILI

Tuore matkailualan restonomi, jolle koulutus on antanut tuhdit eväät alati kasvavaan matkailuun. Restonomikoulutuksen tarjoama harjoittelu ulkomailla loi ainutlaatuisia verkostoja ympäri maailmaa. Tehdä työkseksi sitä mitä rakastat? Miksi ei?

URAPOLKU



PALVELUNTUOTTAJA
matkatoimisto X 2018 -



MYYMÄLÄVASTAAVA
yritys X 2017-2018



TOIMISTOASSISTENTTI
ulkomaan harjoittelu Thaimaassa
sukelluskeskus X 2014

koulutus

**MATKAILUN LIIKKEENJOHDON
KOULUTUSOHJELMA**
2017

LUKIO
2013

"Itse matkailun puolelta valmistuneena joudun lähes tulkoon aina asiasta puhuttaessa oikaisemaan, että restonomi ammattinimike ei tarkoita pelkästään ravintola-alan ammattilaisia." - palveluntuottaja



PROFIILI

Yrkeshögskolan Noviasta vuonna 2016 valmistunut matkailualan restonomi keräsi uusia kokemuksia Thaimaasta retkioppaan saappaista, ja kokeekin harjoittelun olevan opiskelujen parasta aikaa. Varsinkin johtajuusopinnot antoivat työelämään hyvät työkalut, joista on ollut hyötyä esimiesasemassa työskentelyssä.

URAPOLKU



VUOROPÄÄLLIKKÖ
kahvila X 2018 -



VUOROPÄÄLLIKKÖ & TARJOILIJA
wine deli X 2017-2018



RETKIOPAS
ulkomaan harjoittelu Thaimaassa
matkatoimisto Y 2014

koulutus

MATKAILUALAN KOULUTUSOHJELMA
2017

**AUDIOVISUAALISEN VIESTINNÄN
PERUSTUTKINTO**
2005

"Useat työharjoittelut antoivat meille opiskelijoille mahdollisuuden kokeilla, miltä alan eri ammatit tuntuvat. Itse lähdin kolmeksi kuukaudeksi Thaimaahan retkioppaaksi, joka oli ehdottomasti opiskeluvuosieni parasta aikaa!" - kahvilan vuoropäällikkö

Restonomi

PÄÄHOVIMESTARI

PROFIILI

31-vuotias restonomi 15 vuoden alan työkokemuksella. Restonomikoulutus toiminut ponnahduslautana työelämään, mutta parhaimmat valmiudet uran ja itsensä kehittämiseksi on saatu tapahtumarikkaasta työelämästä.

URAPOLKU

- 
PÄÄHOVIMESTARI
ravintola X 2015 -
- 
RAVINTOLAPÄÄLLIKKÖ
ravintola Y 2013-2015
- 
VUOROPÄÄLLIKKÖ
ravintola Y 2010-2013
- 
TARJOILIJA
ravintola Y 2005-2010

koulutus

PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA
2008

TARJOILIJAN PERUSTUTKINTO
2005

"Restonomiksi valmistuminen takaa mahdollisuudet esimiestehtäviin ja ravintola-alalla esimieheksi pääsee helposti jo pienellä työkokemuksella" -päähovimestari

Restonomi

HOTELLI- PÄÄLLIKKÖ

PROFIILI

Restonomikoulutuksen tarjoamien harjoitteluiden kautta hotellipäälliköksi noussut restonomi korostaa koulutuksen antamia valmiuksia esimiestyöhön. Koulutus auttoi kokonaisuuksien, alan moninaisuuden ja työtehtävien ymmärtämisessä. Hotellipäällikön työssä on majoitustoiminnan lisäksi erittäin tärkeää ymmärtää myös ravintola- ja kokoustoimintaa.

URAPOLKU

- **HOTELLIPÄÄLLIKKÖ**
hotelli X 2014 -
- **VASTAANOTTO PÄÄLLIKKÖ & HOTELLIEMÄNTÄ**
hotelli Y 2012-2014
- **VUOROPÄÄLLIKKÖ**
hotelli Z
- **VASTAANOTTOVIRKAILIJA**
hotelli W

koulutus

**JOHTAMISTAIDON
ERIKOISTUMISOPINNOT**

**PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA
JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA**

**VASTAANOTTOVIRKAILIJAN
PERUSTUTKINTO**

"Työelämässä opitut taidot ovat olleet kaikista opettavaisinta, mutta ilman restonomikoulutusta en olisi ehkä työllistynyt ja edennyt urallani näin hyvin."

-hotellipäällikkö

Restonomi

JÄRJESTELY- PÄÄLLIKKÖ

PROFIILI

Luokanopettajan ammatin haaveet saivat täyskäännöksen restonomikoulutuksen myötä, kun ravintolakokki sai harjoittelun kautta työn tapahtumasuunnittelusta. Tulevaisuuden haaveissa on kehittyä lisää ammatillisesti ja ehkä jonain päivänä opettaa palvelualaa muille.

URAPOLKU



JÄRJESTELYPÄÄLLIKKÖ
messukeskus X



TAPAHTUMASUUNNITTELIJA
messukeskus X



KOKKI
ravintolat X, Y, Z 2013-

koulutus

PALVELULIIKETOIMINNAN
KOULUTUSOHJELMA
2017

RAVINTOLAKOKIN PERUSTUTKINTO
2011

"Omasta mielestä koulutuksen hyödyllisyys on on ainoastaan omien korvien välistä kiinni. Jos ei tahdo opiskella eikä tartu kiinni kaikkiin johtamis- ja verkostoitumismahdollisuuksiin, joita koulutus tarjoaa, voi syyttää vain itseään."

-järjestelypäällikkö

Restonomi

SUURLÄHETYSTÖN KEITTIÖMESTARI

PROFIILI

Tällä hetkellä ulkomailla työskentelvä suurlähetystön keittiömestari innostui alasta ja esimiestyöstä ammattikoulun suorittuaan. Monipuolinen restonomikoulutus antoi hyvän pohjan työelämään, mutta oma aktiivinen ja innostunut asenne on synnyttänyt upeita mahdollisuuksia työelämässä.

URAPOLKU

- KEITTIÖMESTARI
maan X suurlähetystö 2018 -
- VUOROVASTAAVA
ravintola Y 2017-2018
- KOKKI
kylpylä X 2010-2016

koulutus

PALVELULIIKETOIMINNAN
KOULUTUSOHJELMA
2017

RAVINTOLAKOKIN PERUSTUTKINTO
2012

"Restonomikoulutus on hyvä pohja ja sieltä saa valmiuksia työelämään, mutta ne eivät automaattisesti tee sinusta esimiestä tällä alalla, sillä kokemus ja käytännön osaaminen on paljon tärkeämpää kuin kirjalliset työt."
-keittiömestari