

Evgenia Kokkonen

KANSAINVÄLISTYMINEN MATKAILUOPINTOJEN AIKANA –
SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULUN OPISKELIJOIDEN
NÄKÖKULMASTA

Matkailun koulutusohjelma

2019

KANSAINVÄLISTYMINEN MATKAILUOPINNOISSA – SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULUN OPISKELIJOIDEN NÄKÖKULMASTA

Kokkonen, Evgenia
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
marraskuu 2019
Sivumäärä: 42
Liitteitä: 1

Asiasanat: kansainvälistyminen, matkailuopinnot, matkailuosaaminen, opiskelijavaihto, harjoitteluvaihto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli kansainvälistyminen matkailuopintojen aikana Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston toimintaa. Opinnäytetyön tavoitteeseen päästiin, kun hyödynnettiin kirjallisuutta, artikkeleita ja teemahaastattelun tuloksia.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena hyödyntäen teemahaastattelua. Edellä mainittu haastattelumuoto soveltui parhaiten opinnäytetyöhön ja tämän opinnäytetyön tulokset pohjautuivat suurimmaksi osaksi teemahaastattelun tuloksiin. Teemahaastattelussa haastateltiin seitsemän Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailualan opiskelijaa ja alumnia. Kaikki haastateltavat olivat Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailuopintojensa aikana kansainvälistyneet vähintään kerran, näin ollen pystyivät perusteellisesti kertomaan kukin kansainvälistymisvaiheen eri vaiheita. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuivat matkailukoulutuksen ydinosaamisesta sekä Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälistymiseen liittyvästä ohjeistuksesta.

INTERNATIONALIZATION IN TOURISM STUDIES – FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS OF SATAKUNTA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kokkonen, Evgenia

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

November 2019

Number of pages: 42

Appendices: 1

Keywords: internationalization, tourism studies, knowledge of tourism, student exchange, internship

The subject of this thesis was internationalization during tourism studies from the perspective of students of the One Hundred Polytechnic. This thesis aimed to promote the operation of the Satakunta University of Applied Sciences international office. The objective of the Teaching Samples achieved through the use of literature, articles, and the results of a theme interview.

The thesis was carried out as qualitative research using tea-stomach interviews. The above interview format was best suited for the thesis, and the results of this thesis based mainly on the results of the theme interview. In the theme interview, seven tourism students and alumni of Satakunta University of Applied Sciences interviewed. All interviewees had internationalized at least once during their travel studies at Satakunta University of Applied Sciences, thus being able to describe each stage of the internationalization process thoroughly. The theoretical framework of the thesis consisted of the core competence in tourism education and the guidelines related to the internationalization of Satakunta University of Applied Sciences.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSONGELMA, TUTKIMUSKYSYMYKSET SEKÄ TYÖN TAVOITE	6
3	TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS.....	7
4	MATKAILUKOULUTUKSEN YDINOSAAMINEN.....	8
4.1	Restonomitutkinnon opinnot.....	9
4.2	Restonomin osaamisalueet.....	10
4.3	Viestinnän asiantuntemus	11
4.4	Kulttuuriosaaminen.....	12
4.5	Digitaalinen osaaminen.....	14
4.6	Kieliosaaminen	14
5	KANSAINVÄLISTYMINEN KORKEAKOULUOPINTOJEN AIKANA.....	16
5.1	Kotikansainvälistyminen.....	16
5.1.1	Kansainvälinen tutorointi	17
5.1.2	Kansainväliset tilaisuudet.....	17
5.2	Satakunnan ammattikorkeakoulun hakuprosessi kansainväliseen vaihtoon	18
5.3	Tilastot	19
5.4	Apuraha.....	21
6	LAADULLINEN TUTKIMUS.....	24
6.1	Tiedonkeruumenetelmät	25
6.2	Teemahaastattelun toteuttaminen ja litterointi.....	26
6.3	Sisällönanalyysi	27
7	HAASTATELTAVAT	28
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI.....	30
8.1	Hakuprosessi kansainväliseen vaihtoon.....	30
8.2	Vaihdon dokumentointi	31
8.3	Taloudellinen puoli	32
8.4	Kansainvälisyyden viestiminen Satakunnan ammattikorkeakoulussa.....	33
8.5	Kansainvälinen kokemus – hyödyt ja haasteet	34
8.6	Paluu Satakunnan ammattikorkeakouluun sekä valmius toimia kansainvälisenä alumnina	35
9	LUOTETTAVUUSTARKASTUS	36
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
11	OMA POHDINTA JA TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE	39
	LÄHTEET.....	40
	JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET	41
	LIITE 1	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijat sekä jo valmistuneet alumnit kokivat kansainvälistymisen heidän matkailuopintojensa aikana. Mitä haastateltavani opiskelijat ja alumnit olisivat halunneet kehittää vaihtonsa aikana ja miten kokivat koko prosessin alusta loppuun asti.

Tekemäni opinnäytetyö on suunnattu ennen kaikkea Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainväliselle toimistolle, jolle olen tekemässä kyseistä opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni auttaa havainnollistamaan konkreettisesti kehittämiskohteet sekä löytää hyviä kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyöni käsittelee kansainvälisyyttä, mikä on suunnattu ulkomaille, mutta myös kotikansainvälisyyden tärkeys tulee esille. Käytännössä aiheeni voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen, jotka ovat sidoksissa toisiinsa. Tässä työssä kerrotaan matkailukoulutuksen ydinosaamisen keskeisimmät tekijät sekä kansainvälistymisestä Satakunnan ammattikorkeakoulussa matkailuopintojen aikana. Opinnäytetyössäni käsittelem opiskeluvaihtoa, harjoitteluvaihtoa sekä kansainvälistä tutorointia.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston kansainvälistä toimintaa liittyen matkailukoulutukseen. Tavoitteeseen päästään hyödyntämällä matkailualan opiskelijoiden ja alumnien näkökulmaa. Opinnäytetyöni tutkimusongelma on: ”*Miten Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälinen toimisto voisi kehittää matkailu toimintaansa?* Vastatakseni asettamaani tutkimusongelmaan tulee käyttää tiedonkeruumenetelminä suomen ja englannin kielisiä kirjallähteitä, artikkeleita sekä teemahaastattelua, jossa aion haastatella seitsemän Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijaa ja alumnia.

2 TUTKIMUSONGELMA, TUTKIMUSKYSYMYS SEKÄ TYÖN TAVOITE

Tutkimusongelmalla halutaan saada selville mitä tutkitaan. Toisin sanoen tutkimusta ei voida toteuttaa ilman tutkimusongelmaa. Kun aihe on valittu ja tutkimusongelma asetettu tutkimusprosessin hallitseminen muuttuu luontevammaksi (Kananen 2014, 32).

Opinnäytetyöni aihealue on rajattu kansainvälisyysaiheiseksi. Kansainvälisyyteen vuorostaan on liitetty opiskelijat ja heidän kansainväliset kokemuksensa, matkailuopinnot sekä opintojen aikana tapahtuva kansainvälisyys, edellä mainitut kohdat ovat yhteydessä toisiinsa ja ilmenevät Satakunnan ammattikorkeakouluopinnoissa. Tämä vuorostaan pitää opinnäytetyöni tiiviissä paketissa, jossa aiheet ovat rajattuna.

Tutkimuskysymys saadaan, kun muutetaan tutkimusongelma haluttuun kysymysmuotoon. Hyvin useasti pelkkä tutkimuskysymys ei riitä tutkimusongelman ratkaisemiseksi, joten apukysymyksillä eli metakysymyksillä on suuri merkitys tässä vaiheessa. Tämän lisäksi on olemassa teemakysymykset, joiden avulla vastataan tutkimuskysymykseen rakentamalla kysymykset siten, että liittyisivät valittuun tutkimusaiheeseen. (Kananen 2014, 36.)

Kysymysmuodossa oleva tutkimusongelmani olisi seuraava: *Miten Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälinen toimisto voisi kehittää matkailu toimintaansa?* Edellä mainittuun kysymykseen saa vastauksen haastatteleamalla opiskelijoita ja alumniä. Teoreettisella viitekehysellä on tärkeä tehtävä, sillä se tukee valitsemani aineiston tiedonkeruumenetelmää. Toisin sanoen teorian ja teemahaastattelun avulla pääsen vastaamaan tutkimuskysymykseeni sekä analysoimaan monipuolisemmin tutkimustuloksiani.

Työn tavoitteena on kehittää kansainvälistä toimintaansa Satakunnan ammattikorkeakoulussa sekä tiedottaa potentiaalisia kansainväliseen vaihtoon lähteviä opiskelijoita koko kansainvälistymisprosessista ja nostaa esille restonomitutkimuksen opintojen tärkeys kansainvälistymisen näkökulmasta. Satakunnan ammattikorkeakoulun

matkailualan opiskelijoiden avulla, jotka ovat olleet hiljattain opiskelijavaihdossa saamme ajankohtaista tietoa kansainväliseen vaihtoon lähtemisen haasteista, vaihtoon valmistautumisesta, opintojen aikana hankitun kansainvälisen kokemuksen eduista ja haasteista sekä kokemuksen tuomasta lisäarvosta. Opinnäytetyöni päätarkoituksena on tuottaa tarpeellista ja inspiroivaa tietoa Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainväliselle osastolle, tutkimalla sisäisen viestinnän kulkua, hakuprosessia ja tuoda esille haastateltavien avulla kehitysideoita.

3 TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden päällikkö Ari-Pekka Kainu. Hän on opiskelutaustaltaan kasvatustieteen maisteri ja siirtyi kansainvälisten asioiden päälliköksi vuonna 2016. Hänen työkuvansa on hyvin laaja ja sisällyttää muun muassa seuraavat asiat: kansainvälisten asioiden päällikkö vastaa Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toiminnan suunnittelusta, koordinoinnista ja kehittämisestä sekä kansainvälisen toiminnan toimintamallista, toimintayksiköiden toiminnan ylläpidosta ja kehittämisestä yhdessä toimintayksiköiden johtajien kanssa sekä koulutusviennin koordinoinnista ja kehittämisestä sekä Satakunnan ammattikorkeakoulun strategiassa ja menettelyohjeissa määritellyistä vastuista ja kehittämistehtävistä korkeakoulun kansainvälisessä toiminnassa. Työtehtävään liittyy suhdetoimintaa kansallisiin, kuten ministeriöt, viranomaistahot ja korkeakouluverkostot ja yksityiset koulutusviennin partneriverkostot ja kansainvälisiin toimijoihin, kuten ulkomaiset partnerit, partnerikorkeakoulut, opetusministeriöt sekä sopimus- ja myyntineuvotteluja. Kansainvälisen toimiston osaamistarpeita ovat: kansallisen ja kansainvälisen korkeakoulujärjestelmän asiantuntemus, talous- ja henkilöstövastuuta globaalien ja ulkoisten asiakkaiden kanssa, myynti- ja markkinointiosaamista, erityisesti koulutusviennin osalta edellyttää kansainvälistä projekti- ja prosessi-osaamista, sujuvaa englanninkielen taitoa, kulttuurien välistä osaamista sekä matkustamista. (Kainu henkilökohtainen tiedonanto 25.9.2019.)

Satakunnan ammattikorkeakoulu on tiiviisti yhteistoiminnassa ulkomaalaisten koulujen sekä yritysten kanssa. Satakunnan ammattikorkeakoulu tarjoaa omille opiskelijoilleen mahdollisuuden kansainvälistyä maailmalla, mutta myös vastaanottaa ulkomalaisia vaihto-opiskelijoita (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019).

Kun opiskelin ensimmäistä vuotta Satakunnan ammattikorkeakoulussa, kävi ilmi, että opiskelijoilla on pelko lähteä ulkomaille. Pelko oli perusteltu muun muassa siten, ettei pääse näkemään omaa perhettään silloin kun itse haluaa sekä pitkäaikainen sitoutuminen vieraaseen maahan ja sen kulttuuriin.

Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston sihteerin R. Rissasen mukaan (henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2019) kotikansainvälistyminen on erittäin tarpeellinen Satakunnan ammattikorkeakoulussa, sillä kaikki opiskelijat eivät yksinkertaisesti lähde pois kotoa, mutta halu kansainvälistyä on suuri. Kotikansainvälistymisen avulla opiskelija voi parantaa omaa kielitaitoaan sekä tutustua ihmisiin, joilla on erilainen kulttuuritausta takanaan.

4 MATKAILUKOULUTUKSEN YDINOSAAMINEN

Matkailualalla yleisimpinä osaamisina pidetään myyntitaidot, neuvottelutaidot sekä kykyä opastaa asiakasta pidetään voimakkaana osaamisalueen tekijänä. Myynnissä on hyvä muistaa, että tuote tai palvelu tulee ennen varsinaista myyntiä. Ne tulee esittää niin, että asiakkaalle jää niin sanotusti ”hyvä maku” esitetystä tuotteesta ja hän päättää myyntitaitoisen henkilön avulla ostaa sen. Neuvottelutaidot tulee olla suunnattu niin kotimaisille kuin kansainvälisille asiakkaille. (Suomen restonomiliitto ry 2019.)

Matkailualan ydinosaaminen koostuu useista tekijöistä, jotka ovat tavalla tai toisella yhteydessä toisiinsa. Matkailukoulutuksen ydinosaamiseen kuuluu kieliosaaminen, kulttuuriosaaminen, digitaalinen osaaminen sekä viestinnän hallitseminen (Lahti 2014, 156).

4.1 Restonomitutkinnon opinnot

Ennen kun tutustutaan tarkemmin Satakunnan ammattikorkeakoulun restonomitutkinnon opintoihin, olisi hyvä tietää: *Mikä on restonomi?* Restonomi on matkailu- ja ravitsemisalalan osaaja, joka valmistuu ammattikorkeakoulusta. Restonomi voi työskennellä niin matkailualalla kuin ravintola-alalla. Valmistunut restonomi osaa palvella eri kielillä eri tyyppisiä asiakkaita sekä kotimaisia että ulkomaalaisia asiakkaita. Työelämässä restonomilla on useita ammattinimikkeitä. Ammattinimikkeistä yleisimmät ovat: matkailuneuvoja, markkinointisihteeri, myyntipäällikkö, palvelupäällikkö, hotellipäällikkö ja yrittäjä. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019.)

Restonomiopiskelija saa tutkintonsa kautta vakaan pohjan tulevalle työelämälleen. Opinnot voidaan jakaa opiskeluvuosien perusteella kolmeen eri kategoriaan. Ensimmäinen kategoria sisältää palveluosaamisen, toisin sanoen mitä palvelu on ja miten sitä tuotetaan. Tämän käsitteen opittua on tutustuttava matkailuelinkeinoon, jonka yhteydessä hankitaan tietoa ja taitoa alan ammattilaisilta työelämässä. Opinnoissa tämä tarkoittaa työharjoittelua opintojen aikana. Toisessa kategoriassa opetuksen näkökulmasta tulee paneutua palvelujen tuottamisen hallintaan sekä palvelujen toteuttamiseen. Viimeisessä eli kolmannessa kategoriassa opitaan enemmän liiketoiminnallisia asioita. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019.)

Restonomitutkinnon opinnot kestävät kokonaisuudessaan 3,5 vuotta ja koostuvat 210 opintopisteestä. Opiskellessaan restonomiksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa opiskelijalle tarjotaan laaja ja hyvin kattava kurssitarjonta, joka koostuu niin käytännöllisistä ja tiiviisti työelämään liittyvistä projekteista kuin perinteisistä teoriaopinnoista oppikirjoineen ja kokeineen. Matkailuopinnojen pääopetuskielenä toimii suomen kieli, mutta kyseinen koulutus on myös saatavilla englanniksi, englanninkielinen koulutus on nimeltään International Tourism Management. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019.)

Tässä kappaleessa on tarkoitus käsitellä Satakunnan ammattikorkeakoulun restonomitutkinnon matkailuopinnojen kurssitarjontaa. Opinnot voidaan jakaa kuuteen eri osaan: perusopinnot, ammattiopinnot, vapaasti valittavat opinnot sekä ammatillisesti

täydentävät opinnot, harjoittelu ja opinnäytetyö. Perus- ja ammattiopintoihin liittyvät opinnot koostuvat 145 opintopisteestä ja suurin osa edellä mainituista opinnoista suoritetaan kahden ensimmäisen vuoden aikana. Esimerkiksi matkailuelinkeino työympäristönä, ruotsin kieli, orientoivat opinnot sekä matkailualan erityispiirteet kuuluvat perusopintoihin ja ravitsemus- ja majoituspalvelut, elämystuotanto ja matkatoimisto- ja henkilöliikennepalvelut ovat osa ammattiopintoja. Näiden jälkeen opiskelijan tulee suorittaa vapaasti valittavat opinnot (10 opintopistettä) ja ammatillisesti täydentäviä opintoja (10 opintopistettä). Myöhemmin, kun suurin osa opinnoista on hyväksytysti suoritettuna, on aika soveltaa teoriaopinnot työharjoittelussa (30 opintopistettä). Useimmiten harjoittelu sijoittuu toisen opiskeluvuoden kevätlukukaudelle. Viimeiseksi opiskelija tekee opinnäytetyön, josta ansaitsee viimeiset 15 opintopistettä. Opinnäytetyön tehtyä opiskelija valmistuu ja saa matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulun tutkinnon. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019.) Tulee kuitenkin huomioida, että edellä mainitut opinnot voi suorittaa eri järjestyksessä, mutta siitä tulisi sopia etukäteen ohjaavan opettajan kanssa.

4.2 Restonomin osaamisalueet

Kun opiskelija valmistuu restonomiksi hänelle, avautuu laaja ja monipuolinen työympäristö matkailu- ja ravitsemisalalla. Tällä alalla restonomin osaamisalue koostuu laajalti erilaisten palvelutilanteiden hallitsemisesta lukuisiin kehitystehtäviin koskien työtekijöitä, työmetodeja ja varsinaista työtä. Luonnollista on kuitenkin se, että valmistuttuaan ammattikorkeakoulusta restonomi ei ole vielä alansa ammattilainen, mutta mikäli valmistuneella on alan arvot hallussa ja hyvä asenne kohdillaan tulee hänestä ajan myötä pätevä ja kokenut alansa ammattilainen. Matkailu- ja ravitsemisalalla restonomin odotetaan olevan asiakaslähtöinen ja osaavan asettaa tarjoamaansa palvelut hinta-laatu-suhteen siten, että toiminta on taloudellisesti kannattavaa yritykselle sekä asiakkaan silmin reilua ja oikeudenmukaista. Kuitenkin tulee muistaa, että ammattikorkeakoulun opintojensa aikana restonomi saa hyvän pohjan, kaiken muun hän tulee saamaan ajan myötä työelämän yhteydessä, jossa ehdoton valttikortti on hyvä ja myönteinen asenne sekä katse kohti tulevaisuutta. (Koppinen 2002, 14-16.)

Restonomikoulutuksesta saa vakaan pohjan, josta pääsee rakentamaan omaa tulevaa työuraa. Osaamisen varrella kuitenkin painotetaan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja oikeaan asenteeseen. Matkailu- ja ravitsemisalalla restonomin yksi tärkeimmistä työtehtävistä on vastaanottaa asiakkaat niin, että asiakkaille tulee tervetullut olo. Tilannetaju sekä maalaisjärjen käyttö ovat restonomin piirteet, jotka tukevat osaamista. Mikäli osaamisen lisäksi restonomilla on tarvittavat ominaisuudet paikoillaan, on helppo täyttää asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä tuottaa lisäarvoa. Valmistuttuaan restonomi voi työskennellä matkailu- ja ravitsemisalalla, riippumatta työkuvasta ja tittelistä tuotetietouden tulee olla laaja sekä tiedon tulee olla ajan tasalla. (Mantere 2018.)

Restonomi toimii työssään usein johtajatyössä, tästä syystä vastuun kantaminen sekä rohkeus tehdä hankalat ratkaisut ja päätökset ovat johtajan päivittäiset rutiinit. Esimiesroolissa työskentelevän restonomin tulee olla edellä mainittujen lisäksi luotettava ja huolehtivainen. Huolenpidolla tarkoitetaan sitä, että esimies pitää hyvän huolen itsestään, mutta myös omista työntekijöistään. Esimiestyössä työskentelevällä restonomilla tulisi olla sellaisia piirteitä, jotka tukevat restonomikoulutuksesta saatua monipuolista osaamista. Restonomille suotavat ominaisuudet ovat esimerkiksi ongelmanratkaisukyky, organisointitaito, paineensietokyky, oma-aloitteisuus, positiivinen asenne ja avoin mieli. (Mantere 2018.)

4.3 Viestinnän asiantuntemus

Tässä kappaleessa tarkoituksena on esittää viestinnän ominaisuudet ottaen huomioon siihen vaikuttavat tekijät, eroavaisuudet sekä erityispiirteet. Myöhemmin myös pohtia viestinnän merkitystä, viestinnän merkitys kansainvälisyyden näkökulmasta ja kuinka sitä käytetään työelämässä.

Viestintäkeinot voidaan jakaa sanalliseen ja sanattomaan viestintään. Sanallisessa viestinnässä olennaisinta on ymmärtää, että kyseessä on suullinen kommunikointi. Toisin sanoen kiinnitetään huomio siihen, mitä sanotaan. (Lahti 2014, 157.)

Sanattomassa viestinnässä keskitytään siihen, että miten sanotaan ja käyttäydytään. Tässä tulee kiinnittää huomio eleisiin ja kehonkieleen. Sanaton viestintä käytännössä

tarkoittaa sitä, että kommunikoidessaan käytetään katsekontaktia, eleitä, ilmeitä, kuten kulmien kohotusta, silmien pyöräyttelyä, hymyillään tai päinvastoin ollaan hymyilemättä sekä pidetään erilaisia ääniä esimerkiksi huokaus saattaa olla sellainen äänimerkki, jolloin ihminen tunnistaa toisen ihmisen olotilan sanomatta. Sanattomalla viestinnällä on enemmän tarvetta, kun kommunikoi monikielisessä ympäristössä eikä yhteiskieltä syystä tai toisesta ole. Näin ollen kaikki edellä mainitut viestintäkeinot ovat tiiviisti yhteyksissä toisiinsa ja tukevat toisiaan. (Lahti 2014, 157-158.)

Mikäli haluaa onnistua kommunikoinnissa ja välttyä epämukavilta tilanteilta, tulee jokaisen muistaa neljä sääntöä liittyen kommunikointiin. Ensimmäinen sääntö on kulttuuritietous, toisena tilanneherkkyys, kolmantena monipuolisuus ja viimeisempänä, muttei vähäisempänä todenmukaisuus. (Lahti 2014, 157). Kulttuuritietämyksestä ja kulttuuriosaamisesta tulee enemmän ja tarkentavampaa tietoa seuraavan luvun yhteydessä.

4.4 Kulttuuriosaaminen

Kulttuurit voidaan luokitella kolmeen eri osaan: yksiulotteisesti toimivat kulttuurit, moniulotteisesti toimivat kulttuurit sekä reaktiivisesti toimivat kulttuurit. Yksiulotteisesti toimiville kulttuureille on tyypillistä, että ihmiset ovat järjestelmällisiä ja elävät suunnitelmiansa mukaisesti. Kun taas moniulotteisesti toimivassa kulttuurissa eläminen on ihmiskeskeistä ja ihmiset ovat erittäin puheliaita. Hyvin usein ihmiset, jotka ovat edellä mainitut kulttuurin ulkopuolella kokevat usein heidät kaoottisiksi ja epäjärjestelmällisiksi ihmisiksi. Puolestaan reaktiivisesti toimivassa kulttuurissa on varsin tavallista, että ihmiset ovat sisäänpäin kääntyneitä, jotka ilomielin kuuntelevat muita kuin puhuisivat muille. (Lewis 2000, 25-27.)

Kulttuurituntemus on suuri etu työskennellessään matkailualalla. Tulee huomioida, että ihmisten välinen vuorovaikutus matkailussa tapahtuu usein eri kansallisuuksien ja kulttuurien jäsenten välillä. Kulttuuriosaamisella työympäristössä tarkoitetaan sitä, että työntekijä ymmärtää kulttuuriväliset erot, puhuu sujuvaa vähintään yhtä vierasta kieltä sekä on tietoinen maiden uskonnollisista eroavaisuuksista. ”Mitä ongelmia saattaa tulla, jos kulttuuriosaaminen jää vähäiseksi tai on heikko?” Yhteisen kielen

löytäminen ja ylipäättänsä kommunikaatio tulee olemaan varsin mahdotonta. Johtuen kulttuurieroista voi tulla entistä helpommin väärinymmärryksiä. Väärinymmärrykset voivat liittyä esimerkiksi käyttäytymiseen tai tapoihin. (Luka, Vaidesvarans, & Vinklere 2013.)

Suomalainen sanonta ”maassa maan tavalla” tarkoittaa sitä, että maassa on käyttäytyvä maan kulttuuria kunnioittaen ja toimia maan lain mukaisesti. Vaikka vastakkaisen osapuolen kulttuurin tietäminen on erittäin tärkeää, tulee jokaisen tietää myös oman maan kulttuurin yksityiskohdat ja siihen liittyvät ominaisuudet. Mielestäni edellä mainittu sanonta pätee jokaiseen kulttuuriin ja se on muistettava, kun oleskellaan vieraassa maassa.

Hierarkia on kulttuurissa merkittävä tekijä, joka näkyy varsinkin Aasian ja Etelä-Amerikan maissa. Tämä tarkoittaa sitä, että maissa on oma arvojärjestelmänsä. Nieminen (2014, 40) on tulkinnut Hofstedenia niin, että arvot voidaan jakaa neljään kategoriaan: valtaetäisyys (eng. power distance), yksilöllisyys (eng. individualism), epävarmuuden välttäminen (eng. uncertainty avoidance) sekä maskuliinisuus (eng. masculinity). Esimerkiksi Aasian maissa on selvä hierarkiataso, mikä tarkoittaa muun muassa sitä, että kunnioitetaan ja arvostetaan ikää, tästä päätellen vanhemmat ihmiset ovat priorisoituja toisin kuin nuoriso. Myös asiakaspalvelutilanteissa luotetaan enemmän vanhempaan henkilökuntaan, oletetaan heidän tietävän ja kokeneen paljon enemmän.

Aasian ja Etelä-Amerikan arvovallan merkitys on hieman erilainen verrattuna suomalaiseseen ajattelutapaan ja toimintaperiaatteeseen. Tämä tarkoittaa sitä, kun aasialainen kohtaa viranomaisen ilmassa vallitsee pelko ja huolestuneisuus, koska edellä mainituissa maissa viranomaisilla on runsaasti valtaa. Puolestaan suomalaisessa kulttuurissa viranomaiset tuovat turvallisen tunnetilan. (Nieminen 2014, 41.)

Matkailualalla on olennaista tietää, kuinka toimia oikein palvelutilanteessa niin, että palvelu tapahtuu korkean hierarkian sääntöjen mukaisesti. Seuraavia sääntöjä noudattamalla asiakastyö sujuu joustavammin. Ensiksi tulee muistaa, että palvelutilanteessa asiakas on hierarkiatasoisesti korkeammalla kuin asiakaspalvelija. Asiakaspalvelussa tulee näkyä selkeästi, kumpi on asiakas ja kumpi palvelun tarjoaja. Näiden lisäksi myös statuksen tulee korostua palvelutilanteessa. Asiakastyössä tulee käyttäytyä

asiallisesti ja tilanteen mukaisesti eli henkilökohtaisten asioiden ei tulisi nostaa esille asiakaspalvelussa. Viimeisessä ohjeessa kerrotaan asiakaspalvelun tärkeyden, asiakasta tulee kirjaimellisesti palvella. Edellä mainittujen ohjeiden mukaisesti toimiminen edellyttää myös sen, että asiakasta kohdellaan kohteliaasti, kunnioitetaan ja arvostetaan sekä tarpeen vaatiessa pyydetään johtaja paikan päälle takaamaan tuotteen tai palvelun laatua ja/tai auttamaan ratkoa ongelmallinen palvelutilanne. (Nieminen 2014, 41-42.)

4.5 Digitaalinen osaaminen

Korkea-asteen oppilaitokset usein kokeilevat ja tarvittaessa mukauttavat tai sisällyttävät uusia menetelmiä opetusprosessiin. Edellä mainittujen menetelmien tulee tukea laajalti digitaalisen osaamisen kehittämiseen tarkoitettuja opetusohjelmia, koska digitaalinen maailma muuttuu paljon ja hyvin vauhdikkaasti. Nykymaailmassa on tapana kiinnittää huomiota eettisiin kohtiin sekä sosiaalisen vastuun käytäntöihin. Edellä mainitut näkökohdat ovat kieltämättä tärkeitä ominaisuuksia digitaalisen osaamisen kannalta. Vaihtoehtoisesti digitaalinen osaaminen matkailukoulutuksessa voidaan tuoda kokemuksellisen lähestymistavan avulla. Kokemuksellisella lähestymistavalla tarkoitetaan muun muassa sitä, että otetaan huomioon muuttuvat uudet teknologiat. (Morelato 2014, 184.)

Nykypäivänä digitalisaation muuttuessa osaamistarpeet muuttuvat ja osaamisen tarve kasvaa. Yhä useammassa yrityksessä digitalisaatiolla on suuri painopiste, sillä järjestelmät ovat jokapäiväisessä käytössä ja joillakin aloilla lähes välttämättömiä, kuten esimerkiksi hotelleissa. Toisaalta ravintola-alalla sähköinen järjestelmä nopeuttaa asiakaspalvelua. (Mantere 2018.)

4.6 Kieliosaaminen

Matkailu- ja ravintola-alalla kielitaito on ehdoton vaatimus. Kielitaidon osaamisella ei tarkoiteta kieliopin osaamista tai täydellisen sanavaraston hallitsemista.

Kieliosaamisen tärkein tarkoitus on viestiä sanoma eteenpäin niin, että tulee ymmärretyksi eikä jää epäselvyyksiä. (Mantere 2018.)

Kieliosaamisella tarkoitetaan henkilön monipuolista ja laajaa yhden tai useamman kielen tuntemusta. Kielitaidon osaamisella tarkoitetaan muun muassa myös kielen sanavaraston ja kieliopin tasoa, kykyä lukea rivien välistä sekä ymmärtää sanatonta viestintää, kuten elekieltä. (Lahti 2014, 160.)

Kielen tarkoitus on yhdistää ihmisiä rodusta, etnisestä taustasta, kulttuurista ja uskonnollisesta vakaumuksesta huolimatta. Yhteisellä kielellä voidaan selvittää ristiriidat tai päinvastoin auttaa ja neuvoa. Kieli voi myös synnyttää väärinymmärrystä osapuolten välille. Eräänlaiset väärinkäsitykset usein johtuvat osapuolten erilaisista ajattelutavoista. (Lahti 2014, 165.)

Maailmassa on monta erilaista kieltä, joita yhdistää niin sanottu palvelukieli. Palvellessaan asiakkaita tulee välttää ilmaisia, kuten: aina ja ei koskaan. Syynä tähän on se, että asiakas saattaa käyttää kielteisiä ilmauksia, mutta asiakaspalvelijan tehtävänä on kaikin mahdollisin keinoin välttää torjuvia ilmauksia ja käyttää myönteisiä ilmauksia. Asiakaspalvelijan suositellaan käyttävän edellä mainittujen torjuvien ilmaisujen sijaan seuraavia sanoja: usein ja joskus. Ilmaisujen valintaa suositellaan harkita tarkkaan, jotta asiakaspalvelutilanne olisi mahdollisimman yksilöllistä eikä johtaisi mahdollisiin tilanteisiin, jossa olisi ilmennyt väärinymmärrys. Mikäli asiakas palvelutilanteessa saa kuulla palvelun tarjoajalta, että jokin asia tapahtuu aina tai ei koskaan saattaa yritys menettää asiakkaansa. Mikäli käyttää tarkempia ilmaisia asiakas ei pääse hermostumaan helposti. (Nieminen 2014, 217-218.)

Sanontojen käyttäminen tulee olla hyvin harkittua. Suomalainen asiakaspalvelija käyttää puhuessaan asiakkaalle helposti sanayhdistelmää ”*minä yritän*”. Mikäli kyseinen sanayhdistelmä käännetään englannin kielelle saattaa jäädä sanapari epäuskottavaksi ja merkitys hieman erilaiseksi. ”*Minä yritän*” -sanayhdistelmä tarkoittaa suomen kielessä aikomusta konkreettisesti tehdä asian eteen jotakin ja asiakkaan näkökulmasta se on hyvää ja asiakaslähtöistä palvelua. Puolestaan englannin kielessä ”*I will try*” tarkoittaa kielteistä vastausta, jota ei englannin kielisissä maissa käytetä. (Nieminen 2014, 218.)

Kiitos, olkaa hyvät, anteeksi, pahoittelut – pienet kohteliaisuussanat, joilla suuri merkitys. Jokaisen ihmisen olisi hyvä tietää edellä mainitut sivistyssanat, mutta asiakastyössä kyseiset sanat ovat avainsanat. Joissakin maissa kiittäminen on vähäistä, kuten Suomessa. Kun taas Englannissa kohteliaisuussanat ”*please*” ja ”*thank you*” ilmenevät niin kirjallisesti kuin suullisestikin kaikissa mahdollisissa paikoissa. Tulee kuitenkin muistaa, että ihminen erottaa aidon ja mekaanisen kiittämisen kielestä riippumatta. (Nieminen 2014, 224.)

5 KANSAINVÄLISTYMINEN KORKEAKOULUOPINTOJEN AIKANA

Satakunnan ammattikorkeakoulu tarjoaa opiskelijoilleen mahdollisuuden lähteä kansainväliseen vaihtoon esimerkiksi opiskeluvaihtoon ja työharjoitteluvaihtoon. Lisäksi koulun tarjonnassa on opinnot liittyen kansainvälisyyteen ja vaihtoehtoisesti voi valita opinnot vieraalla kielellä, kuten kansainvälisellä englannin kielellä. Satakunnan ammattikorkeakoulun tarjoaa esimerkiksi seuraavia ammattiopintoihin kuuluvia englannin kielisiä matkailukoulutuksen opintojaksoja: Marketing and Quality of Tourism Services, Contemporary trends and issues in tourism, Responsible Tourism sekä Roadmap to Tourism and Hospitality Industry. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

5.1 Kotikansainvälistyminen

Kotikansainvälistyminen on mahdollisuus kansainvälistyä omassa maassa toisin sanoen kyseessä on kansainvälistyminen, mikä ei vaadi lähtemistä omasta kotimaastaan. Tämä on ainutlaatuinen mahdollisuus niille, joilla ei ole mahdollisuutta tai tahtoa viettää pitkää ajanjaksoa ulkomailla. Satakunnan ammattikorkeakoulun kotikansainvälistyminen näkyy muun muassa kansainvälisessä tutoroinnissa, tilaisuuksissa, tapahtumissa sekä opinnoissa. Kotikansainvälistyminen näkyy Satakunnan ammattikorkeakoulun tarjoamissa englannin kielisissä opinnoissa, toisen yliopiston tai

ammattikorkeakoulun etäluennoissa sekä intensiivikursseissa. Lisäksi kaikilla opiskelijoilla on mahdollisuus osallistua vierailevan vaihto-opettajan luennoille. (Rissanen henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2019.)

5.1.1 Kansainvälinen tutorointi

Kansainvälinen tutorointi tarkoittaa sitä, kun koulun opiskelijat vastaanottavat ulkomaalaisia vaihto-oppilaita ja järjestävät heille erilaisia tapahtumia niin koulussa kuin koulun ohellakin. Näin ollen vaihto-oppilaat sopeutuvat helpommin suomalaiseen yhteisöön, tutustuvat suomalaiseen kulttuuriin ja meidän tapoihimme paremmin. Tulee myös huomioida, että kaikki opiskelijat, jotka toimivat tutoreina suorittavat samalla matkailualan opintoja, josta opiskelija saa 3-5 opintopistettä vapaasti valittaviin opintoihinsa. (Rissanen henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2019.)

5.1.2 Kansainväliset tilaisuudet

Opintojen lisäksi Satakunnan ammattikorkeakoulu järjestää tapahtumia, johon pääsevät osallistumaan myös ulkomaalaiset vaihto-oppilaat. Yksi tapahtumista maailmanlaajuisesti tunnettu kansainvälinen NIBS eli Network of International Business Schools -verkosto on kansainvälinen tapahtuma, jossa yhden opiskelijan järjestävät kyseisen tapahtuman ja toiset opiskelijat kilpailevat NIBS-tapahtumassa. Opiskelijat saavat opintosuoristusten lisäksi ainulaatuisen kokemuksen kyseisen tapahtuman järjestelyistä. NIBS -kilpailu tuo vuosittain ainakin 100 henkilöä eri puolilta maailmaa. Kyseessä on case-tyylinen kilpailu ja NIBS on kaikista laajin ja tunnetuin. Kilpailuun valitaan yhteensä 16 eri joukkuetta, joiden tehtävänä on analysoida liiketoimintaan liittyviä asioita ja esittää omat tuloksensa tuomaristolle. Kilpailun tuomaristona toimivat yleensä alumnit, opettajat sekä muu henkilökunta eri korkeakouluista. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019.)

Tilaisuus, joka yhdistää Satakunnan ammattikorkeakoulun opettajia, opiskelijoita ja vaihto-opiskelijoita on International Café. International Café on tapa kansainvälistyä omassa koulutalossaan. Kyseessä on tilaisuus, jolloin kaikki opiskelijat ja henkilökunta ovat tervetulleita tutustumaan toisiinsa, varsinkin vaihto-oppilaisiin, jotka

tulivat opiskelemaan Satakunnan ammattikorkeakouluun Suomen rajojen ulkopuolelta. (Rissanen henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2019.)

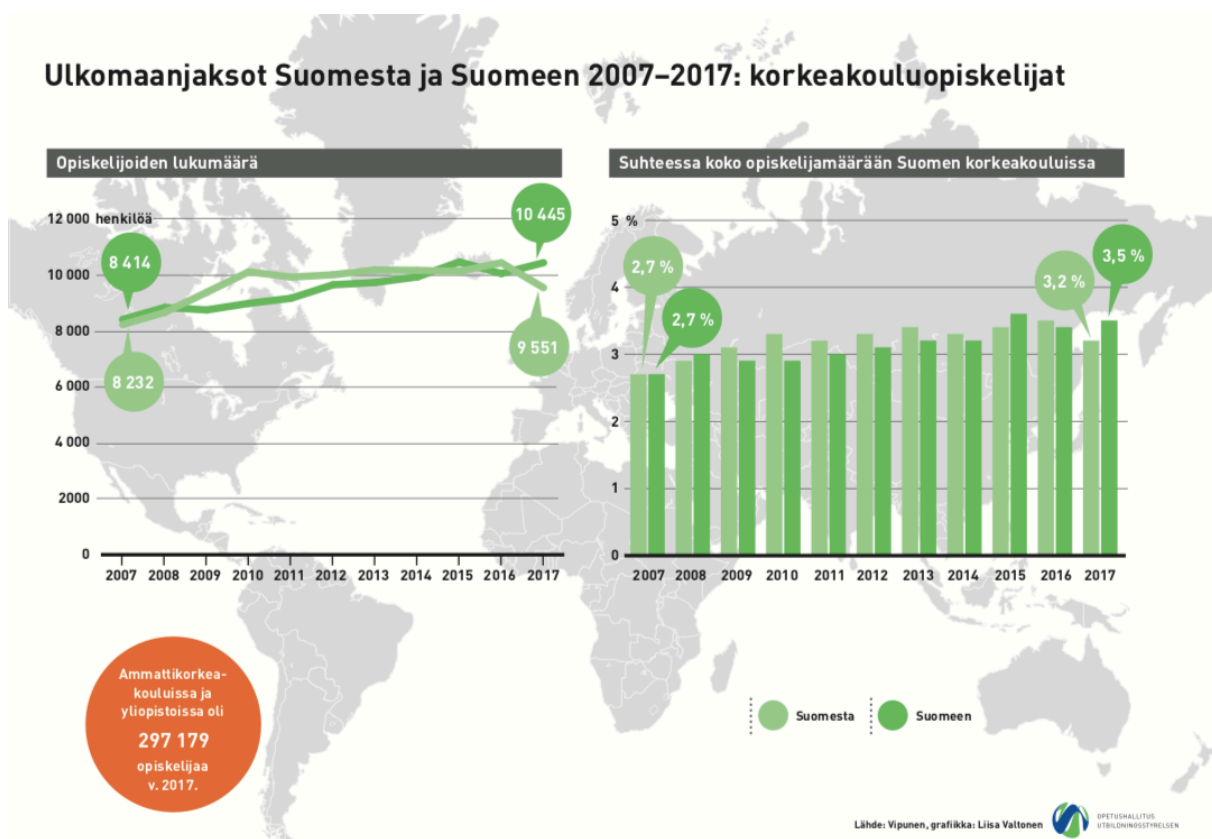
Satakunnan ammattikorkeakoulussa järjestetään myös kv-viikkoja. Kv-viikko eli kansainvälinen viikko järjestetään pääosin opiskelijoille, jotta he pystyisivät tutustumaan kansainvälisiin toimintoihin, kuten work shopeihin ja aiemmin mainittuihin englannin kielisiin luentoisiin. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019).

5.2 Satakunnan ammattikorkeakoulun hakuprosessi kansainväliseen vaihtoon

Ennen kun hakuprosessi alkaa opiskelijoita tiedotetaan hausta hyvissä ajoin lähettämällä opiskelijoiden koulun sähköpostiin muistutusviestejä sekä informoidaan järjestämällä luentoja liittyen kansainväliseen vaihtoon. Haussa tulee olla tarkka päivämäärin suhteen, sillä vaihtoon tulee hakea hakuajana tai viimeistään lisähaussa, mikäli sellainen järjestetään. Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kansainväliseen vaihtoon lähteminen alkaa siitä, kun opiskelija päättää sisällyttää opintoihinsa ulkomaalaisia opintoja, on se sitten opiskeluvaihto tai työharjoittelu. Hakuprosessi alkaa noin puoli vuotta ennen varsinaista vaihtoon lähtemistä. Opiskelija valitsee Satakunnan ammattikorkeakoulun kanssa yhteistyössä olevista korkeakouluista mieluisimmat kohteet ja hakee SoleMOVE -järjestelmän kautta, jossa opiskelija täyttää huolellisesti omat henkilötietonsa, kirjaa valitsemansa kohteet ja liittää tarvitsevat liitteet, kuten motivaatiokirjeen sekä opintosuoritusotteen arvosanoineen. Kun opiskelijan osuus on tehty, opiskelija sijoitetaan sopivaan vaihtokorkeakouluun ja myöhemmin Satakunnan ammattikorkeakoulu toimittaa vaihto-opiskelijan tiedot kohdekorkeakouluun, josta tulee joko myönteinen tai kielteinen päätös hakeneelle opiskelijalle. Vaihdon jälkeen opiskelijan tulee palata samalle SoleMove -järjestelmän sivustolle, jossa oli jätetty hakemus ja täyttää palauteosio. Kun palaute on annettu ja kansainväliselle toimistolle on toimitettu kaikki vaihtoon liittyvät dokumentit, opiskelijan byrokraattinen osuus on vaihdon osalta kunnossa. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

5.3 Tilastot

Ensimmäisen tilaston avulla voidaan tutkia ammattikorkeakouluopiskelijoiden ulkomaanjaksoja niin lukumäärältään kuin prosentuaalisestikin vuosilta 2007-2017. Tilasto on kaksiosainen, mutta pohjautuu samaan tutkimukseen. Vasemmanpuolinen diagrammi näyttää opiskelijoiden lukumäärän vuosilta 2007-2017 ja oikeanpuolinen diagrammi kertoo suhteessa koko opiskelijamäärään Suomen korkeakouluissa prosentuaalisesti vuosilta 2007-2017. (Kuvio 1.)

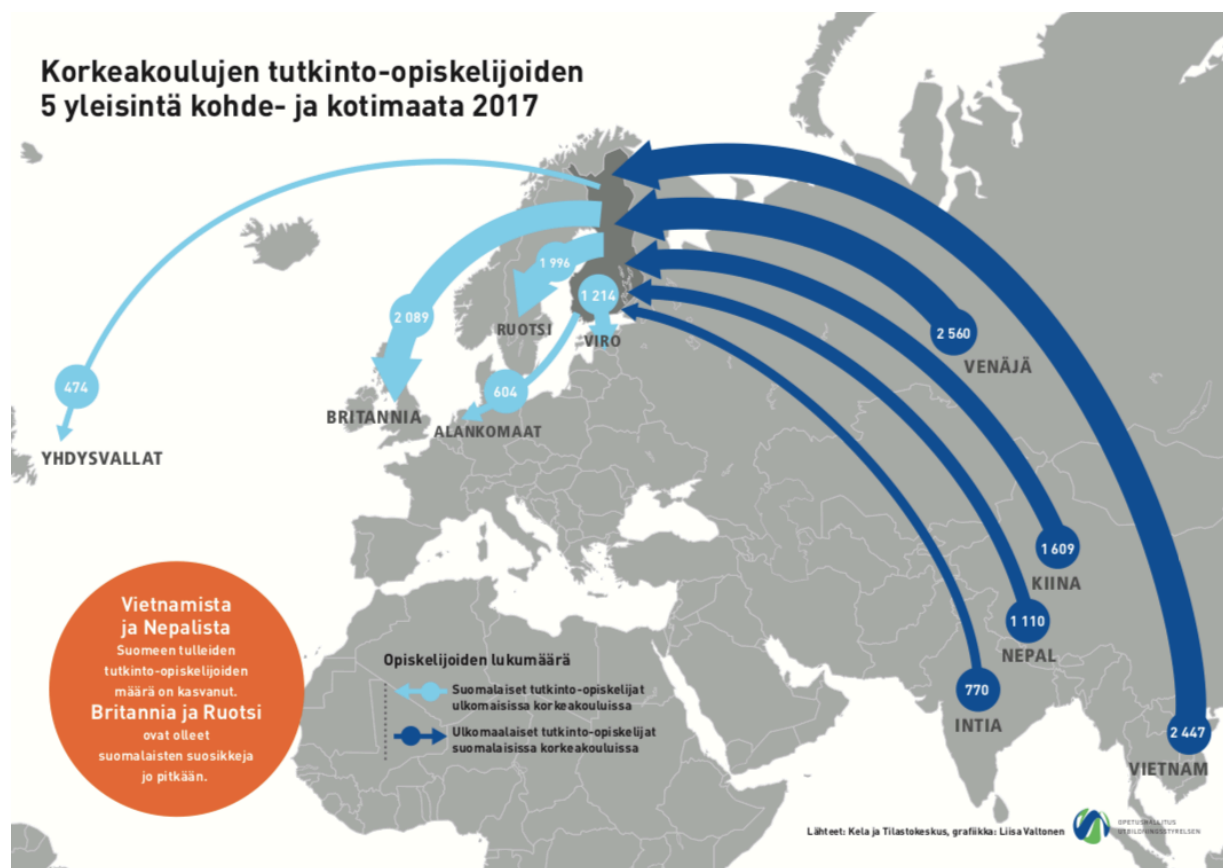


Kuvio 1. Ulkomaanjaksot Suomesta ja Suomeen 2007-2017: korkeakouluopiskelijat (Opetushallitus 2017a)

Ensimmäisessä kuviossa olevan tilaston tehtävä on hahmottaa kansainvälistä liikkuvuutta ja opiskelijoiden valmiutta kansainvälistyä. Viime vuosista päätellen voidaan todeta, että yhä enemmän ja enemmän suomalaiset korkeakouluopiskelijat rohkenevat lähtemään kansainväliseen vaihtoon ulkomaille. Esimerkiksi vuonna 2007 lähtijöitä oli hieman yli 8 200 opiskelijaa, kun taas vuonna 2017 opiskelijamäärät olivat nousseet lähes 1 500 opiskelijalla, mikä tarkoittaa sitä, että vuonna 2017 opiskelijoita oli 9 551. Samoin myös Suomeen tulevat opiskelijat ovat saaneet mielenkiintoa Suomea

ja suomalaista koulujärjestelmää kohtaan. Vuonna 2007 Suomeen oli tullut 8 414 vaihto-opiskelijaa ja vuonna 2017 opiskelijamäärä oli noussut 2 000 opiskelijalla. Toisin sanoen tilaston avulla saadaan selville, kuinka aktiivisesti korkeakouluopiskelijat lähtevät opiskeluvaihtoon ulkomaille tai vaihtoehtoisesti tilastoa voidaan tulkita päinvastoin tarkkailemalla ulkomailta Suomeen tulevien korkeakouluopiskelijoiden määrää vuosina 2007-2017. (Kuvio 1.)

Toinen tilasto havainnollistaa korkeakoulujen tutkinto-opiskelijoiden viisi yleisintä kohde- ja kotimaata vuonna 2017. Kuviossa on erotettu väreillä Suomesta lähtevät opiskelijat ja Suomeen tulevat opiskelijat. Vaaleansiniset nuolet viittaavat Suomesta lähteviin opiskelijoihin ja tummansiniset nuolet viittaavat Suomeen tuleviin opiskelijoihin. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Korkeakoulujen tutkinto-opiskelijoiden 5 yleisintä kohde- ja kotimaata 2017 (Opetushallitus 2017b)

Kuvion avulla tulee selväksi, että suomalaisten opiskelijoiden suosikkimaat ovat Iso-Britannia ja Ruotsi. Tämän tekee selväksi myös luvut, jotka on ilmoitettu kyseisessä kuviossa. Vuonna 2017 Ruotsiin oli lähtenyt 1 996 suomalaista tutkinto-opiskelijaa ja Iso-Britanniaan 2 089 suomalaista tutkinto-opiskelijaa. Aasian maista Suomeen tulneiden tutkinto-opiskelijoiden määrä on kasvanut (Kuvio 2). (Opetushallitus 2017b.)

Tilaston mukaan vuonna 2017 suomalaisen tutkinto-opiskelijat ovat lähteneet opiskelemaan eniten Iso-Britanniaan, Ruotsiin, Viroon, Alankomaihin ja Yhdysvaltoihin. Puolestaan Suomeen on tullut ulkomaalaisia tutkinto-opiskelijoita eniten Venäjältä, Vietnamista, Kiinasta, Nepalista ja Intiasta. (Opetushallitus 2017b.)

5.4 Apuraha

Vaihdon taloudellinen puoli riippuu kohdemaasta. Mikäli opiskelija lähtee vaihtoon Euroopan ulkopuolelle, opiskelija saa Satakunnan ammattikorkeakoulun apurahan. Kun taas, jos opiskelija valitsee kohdemaaksi Euroopan maan, opiskelija saa Erasmus rahan. Satakunnan ammattikorkeakoulun apurahan ja Erasmus -apurahan eroavaisuus näkyy muun muassa rahan määrässä sekä rahan maksuperiaatteessa. Koulun apuraha maksetaan kokonaan yhtenä summana tilille ja Erasmus -apuraha maksetaan ensiksi 80 prosenttia koko summasta ja vaihdon jälkeen loput 20 prosenttia. Mikäli opiskelija saapuu vaihdosta aikaisemmin, voidaan apurahan määrä vähentää lopullisesta maksusta. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

Euroopan maat jaetaan myös kahteen kategoriaan, mikä tarkoittaa sitä, että ensimmäisen kategorian maat ovat: Irlanti, Iso-Britannia, Liechtenstein, Luxemburg, Norja, Ruotsi, Suomi, Tanska ja Islanti ovat kalliimpia ja toisen kategorian maat ovat: Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Italia, Itävalta, Kreikka, Kroatia, Kypros, Latvia, Liettua, Malta, Makedonia, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Saksa, Serbia, Slovakia, Slovenia, Tšekki, Turkki, Unkari ja Viro ovat edellisiä maita halvempia elintason suhteen. Maasta riippumatta apuraha maksetaan päiväkohtaisesti eli maksetaan vain sille ajalle, jolloin opiskelija on läsnä kohdekorkeakoulussa. Apurahan suuruus riippuu myös vaihdon pituudesta, onko kyseessä opiskeluvaihto, palkallinen tai palkaton työharjoittelu. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

Erasmus+ ohjelman lisäksi on myös FIRST -vaihto-ohjelma, joka on tarkoitettu niille opiskelijoille, jotka ovat lähdössä opiskeluvaihtoon Pietariin. FIRST -ohjelman apurahan suuruus määräytyy siten, että apuraha maksetaan kertaluonteisesti 100%. Apurahan kokonaissumma on 1 700 euroa. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.) *Mikä on Erasmus+ ohjelma?* Erasmus+ ohjelma on Euroopan unionin rahoitusohjelma. Kyseisen rahoitusohjelmaan kuuluvat koulutus- ja urheiluala. Erasmus+ ohjelman mahdollistaa 4 miljoonalle eurooppalaiselle opiskella, harjoitella ja kouluttautua ulkomailla. Opiskelijoiden lisäksi ohjelman on tarkoitettu myös eri organisaatioille, kuten korkeakouluille ja tutkimuslaitoksille. Erasmus+ ohjelman avulla halutaan vähentää työttömyyttä, edistää aikuiskoulutusta sekä innovoida ja tukea uudistuksia. (Euroopan komission www-sivut 2019.)

Ensimmäisessä kuviossa (Kuvio 1) on esitetty vaihto-ohjelman apurahan taulukko. Taulukosta voidaan huomata apurahan määrä vaihto-ohjelmakohtaisesti. Apurahan suuruus on esitetty euroina sekä kuukautta että vuorokautta kohden.

Vaihto-ohjelma	Apuraha €/kk	Apuraha €/pv	Apuraha yht. €
Erasmus+ maaryhmä 1	420	14	
Erasmus+ maaryhmä 2	360	12	
Magellan (US, Meksiko, Costa Rica, Etelä-Korea)			1700
Kahdenväliset sopimukset: Kanada, Kiina, Japani, Intia, Etelä-Korea, Malesia, Venäjä, Ukraina, Thaimaa, Vietnam, Australia, Namibia			1700
Free Mover			500

HUOM! Free Mover -paikkoja/apurahoja haetaan normaalin vaihtohakuajan yhteydessä.

Kuvio 1. Vaihto-ohjelman apurahan taulukko 2019. (Opiskelijaintran www-sivut 2019)

Ensimmäisen kuvion (Kuvio 1) mukaan voidaan todeta, että on kaksi Erasmus+ ohjelmaa. Ensimmäiseen ohjelmaan kuuluvat maakategoriaan 1 kuuluvat maat ja kuukausittainen apurahan määrä on 420 euroa, päivittäinen 14 euroa. Toiseen Erasmus+ ohjelmaan kuuluvat maakategoriaan 2 kuuluvat maat ja kuukausittainen apurahan määrä on hieman alhaisempi 360 euroa, päivittäinen 12 euroa. Mikäli opiskelija lähtee Meksikoon, Costa Ricaan tai Etelä-Koreaan hän osallistuu Magellan

ohjelmaan ja saa apurahansa kertamaksuna, yhteissumma on 1 700 euroa. Samoin kahden maan väliset sopimukset oikeuttavat apurahaan. Tähän sopimukseen ovat sitoutuneet muun muassa Ukraina, Thaimaa, Australia, Malesia, Intia ja Kanada. Apurahan suuruus on myös 1 700 euroa. Lisäksi on Free Mover -niminen ohjelma, mikä oikeuttaa myös apurahaan ja apuraha tulee hakea normaalin vaihtohakuajan yhteydessä. Edellä mainitun ohjelman apurahan määrä on pienin verrattuna muihin ohjelmiin ja se maksetaan kertamaksuna 500 euron suuruisena. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

Toisessa kuviossa (Kuvio 2) esitetään Satakunnan ammattikorkeakoulun harjoitteluohjelmat sekä harjoitteluohjelman apurahan määrän. Harjoitteluohjelman apurahan valuutta on euro ja apurahan määrä on esitetty sekä kuukautta että vuorokautta kohden.

Harjoitteluohjelma	Apuraha €/kk	Apuraha €/pvä	Apuraha yht. €
Erasmus+ maaryhmä 1	540	18	
Erasmus+ maaryhmä 2	480	16	
			2 kk / 900
			3 kk / 1 350
Palkaton ei-Erasmus+			4 kk / 1 800
			5 kk / 2 250
			6 kk / 2 700
Palkallinen ei-Erasmus+			500

Kuvio 2. Harjoitteluohjelman apurahan taulukko 2019 (Opiskelijaintran www-sivut 2019)

Kuten ensimmäisessä taulukossa (Kuvio 1), myös toisessa taulukossa (Kuvio 2) on esitetty Erasmus+ ohjelman molemmat maaryhmät. Erasmus+ maaryhmä 1 apurahan määrä kuukautta kohden on 540 euroa ja vuorokautta kohden 18 euroa. Erasmus+ maaryhmä 2 apurahan määrä kuukautta kohden on 480 euroa ja vuorokautta kohden 16 euroa. Lisäksi harjoitteluohjelmassa on eritelty palkattomat ja palkalliset ohjelmat, jotka eivät kuulu Erasmus+ ohjelmaan. Kun opiskelija lähtee suorittamaan työharjoittelunsa ulkomaille ja saa palkkaa omasta työstään, hänen apurahansa kokonaismäärä

on 500 euroa. Kun taas opiskelija, joka suorittaa palkattoman työharjoittelun ulkomailla saa 900 eurosta 2 700 euroon. Palkattoman työharjoittelun apurahan määrä riippuu siitä, kuinka pitkä työharjoittelu on ajallisesti. Mikäli opiskelija on työharjoittelussa kaksi kuukautta, hänen apurahansa summa on 900 euroa, kolmen kuukauden apurahan määrä on 1 350 euroa, neljän kuukauden apurahan määrä on 1 800 euroa, viiden kuukauden apurahan määrä on 1 250 euroa ja puolen vuoden työharjoittelujakson apurahan yhteissumma on 2 700 euroa. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

On hyvä muistaa, että mahdollisuus lähteä vaihtoon on jokaisella opiskelijalla taloudellisesta tilanteesta riippumatta. Mikäli opiskelijalla on oma perhe, jota pitäisi elättää apurahan määrä saattaa hieman nousta. Esimerkiksi: perheellinen opiskelija, jolla on alaikäisiä lapsia päättää lähteä opiskeluvaihtoon ja valitsee vaihto-ohjelmakseen Erasmus+ ohjelman saa lisäapurahan. Kyseinen opiskelija tulee saamaan kuukausittain 200 euroa lisää. Lisäapuraha maksetaan riippumatta alaikäisen lapsen asuinpaikasta. Tulee kuitenkin huomioida, että edellä mainittu lisäapuraha myönnetään vain opiskeluvaihtoon lähteville opiskelijoille. Toisin sanoen ei koske harjoitteluohjelmia. Toinen esimerkki: opiskelija, jolla on sairaus, vamma tai oppimisvaikeus esteenä saa hakea koululta esteettömyystukea. Tuen suuruus riippuu sairauden vakavuudesta, tiettyä summaa ei ole asetettu. Esteettömyystuen suuruutta tulee kysyä siis koulun kansainvälisen toimiston henkilökunnalta. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

Kun opiskelija on tietoinen mihin harjoitteluohjelmaan tai vaihto-ohjelmaan hän kuuluu, opiskelija voi hakea tarvitsemansa apurahan SoleGRANT -järjestelmän kautta. SoleGRANT-järjestelmä sijaitsee SoleMove-järjestelmän yläpalkissa. Opiskelijan tulee syöttää SoleGRANT-järjestelmään henkilötietonsa, vaihtokohteensa tiedot, tilinumeronsa IBAN sekä BIC-koodin kera sekä ilmoittaa täsmälliset päivämäärät, jolloin hän on vaihdossa ja viimeiseksi lukea ja hyväksyä apurahan ehdot. (Opiskelijaintran www-sivut 2019.)

6 LAADULLINEN TUTKIMUS

Laadullisen tutkimuksen avulla halutaan saada looginen selitys tutkimuskohteesta. Tutkittava ilmiö on vierasaiheinen, tästä syystä tutkimuksen tulee vastata kysymykseen: ”Mistä on kyse?”. Laadullisen tutkimusmenetelmän tulee siis ensisijaisesti selvittää tutkimuskohde. (Kananen 2014, 16-17.) Valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän, koska opinnäytetyöni päätarkoituksena on kehittää Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston toimintaa. Näin ollen valitsemani tutkimusmenetelmä sopii parhaiten kyseiselle opinnäytetyölle. Opinnäytetyössäni tutkittavaa ilmiötä ei olla aikaisemmin tutkittu eli ilmiö on täysin vieras. Tutkittava ilmiö saadaan parhaiten selvitettyä teemahaastattelun ja kirjallisuuden avulla.

6.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tiedonkeruumenetelmillä on suuri merkitys kirjoittaessaan opinnäytetyötä, sillä tiedonkeruumenetelmien avulla voidaan ratkaista asetettu tutkimusongelma. tiedonkeruumenetelmiin lähestytään riippuen, onko kyseessä laadullinen eli kvalitatiivinen vai määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Edellä mainitun lähestymistavan valinta perustuu tutkimusongelmaan. (Kananen 2014, 41.)

Kun valinta on tehty, tulee valita sopiva tutkimusaineisto. Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiksi voidaan kutsua seuraavat aineistot: dokumentit, havainnointi ja teemahaastattelu. Kun taas kyselyt ja tilastot vastaavat määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä. Viimeisempänä muttei vähäisempänä kerätty aineisto tulee analysoida käyttäen sille sopivaa menetelmää esimerkiksi sisältöanalyysia tai mallintamista. (Kananen 2014, 42.)

Valitsin teemahaastattelun, koska se on paras tapa vastata aiemmin asetettuun tutkimuskysymykseen. Kaikki haastateltavani ovat olleet vähintään yhdessä kansainvälisessä vaihdossa ja hankkineet sieltä ainutlaatuista kokemusta. Heidän kokemuksillaan on merkittävä painopiste tutkimuksessani, sillä pelkkä kirjallisuus ei anna avaraa vastausta. Haastattelun päätarkoituksena on tiedottaa kansainvälisyyden merkitystä kokeneiden opiskelijoiden näkökulmasta sekä lisätä arvoa matkailualan opintoihin sekä kehittää Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston toimintaa.

6.2 Teemahaastattelun toteuttaminen ja litterointi

Haastattelu voidaan luokitella tiettyjen kriteerien mukaan. Haastattelu voi olla yksilöhaastattelu tai ryhmähaastattelu. Lisäksi haastattelu voidaan jakaa toteutuksen mukaan. Haastattelun toteutus voi tapahtua kasvotusten tai vuorostaan etänä esimerkiksi Skypen välityksellä tai puhelimitse. Edellä mainittujen lisäksi haastattelulla on oma muotonsa. Haastattelumuotoja ovat esimerkiksi: syvähaastattelu, teemahaastattelu ja lomakehaastattelu. (Kananen 2014, 70.)

Teemahaastattelun tärkeimmät edellytykset ovat seuraavat tekijät: yhteinen kieli haastateltavan eli tutkittavan ja haastattelijan eli tutkijan välillä. Tämän tyyppisessä haastattelussa on oltava kaksi osapuolta, jossa informantin eli haastateltavan tehtävänä on viestiä kertomuksensa siten, että se on ymmärrettävissä ja tarpeen vaatiessa informaatio voidaan niin sanotusti ”lukea rivien välistä”. Haastattelijan tehtävänä on saada mahdollisimman paljon teemoja tutkittavan ilmiön rinnalle. (Kananen 2014, 71.)

Teemahaastattelun tulee edetä vapaamuotoisesti, mutta haastattelijan tulee haastattelun aikana kysyä tarkentavia kysymyksiä (Kananen 2014, 76). Kaikki haastattelun aikana tehdyt ääninauhoitukset sekä kirjalliset muistiinpanot ovat haastattelijan hallussa. Kun haastattelu on toteutettu, se tulee litteroida. *Mitä litterointi käytännössä tarkoittaa?* Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että haastattelu avataan ja kerrotaan lukijalle olennaiset kohdat tapahtumajärjestyksessä.

Tämän opinnäytetyön yksi olennaisimmista tiedonkeruumenetelmistä oli teemahaastattelu, jossa haastattelin seitsemän Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailualan läsnä olevaa opiskelijaa ja jo valmistunutta alumnia. Kaikki haastattelut toteutuivat saman rungon avulla (LIITE 1). Haastattelun teemat ja pääkysymykset pysyivät samoina, mutta täydentävät kysymykset muuttuivat haastattelun myötä. Toisin sanoen haastattelu voidaan litteroida kokonaan tai teemojen mukaan.

Jokaisen teemahaastattelun jälkeen kirjoitin muistiinpanot puhtaaksi, kun kaikki seitsemän haastattelua oli kirjoitettu puhtaaksi litterointia varten. Litterointi tapahtui teemakohtaisesti. Otsikoksi laitoin ensimmäisen teeman ”Kansainvälisyyden viestiminen

Satakunnan ammattikorkeakoulussa”, johon listasin yksityiskohtineen ja lainasanoineen haastateltavien vastaukset. Litterointi eteni edellä mainitulla periaatteella, kunnes kaikki haastateltavien vastaukset oli litteroitu tiettyjen teemojen alle.

Kaikista edellä mainituista haastattelumuodoista valitsin teemahaastattelun. Teemahaastattelu valittiin, sillä sen avulla haastateltava pääsee kertomaan vapaasti, mutta kuitenkin niin, että haastattelu etenee ennalta asetettujen teemojen mukaisesti. Kysyessä ei ole täysin avoin eikä myöskään täysin strukturoitu haastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, joka on avoimen haastattelun ja lomakehaastattelun välimuoto. (Tuomi & Sarajärvi 2008, 110.) Kun valitsin teemahaastattelun oli erittäin tärkeää, että haastattelussa tulee esille haastateltavien kokemukset ja näkemyksen. Teemahaastattelu eteni teemojen mukaisesti, joiden yhteydessä oli teemaan liittyviä täydentäviä kysymyksiä. Teemahaastattelun jälkeen tulokset analysoitiin ja litteroitiin.

6.3 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus tutkia laadullista tutkimusta. Sisällönanalyysin avulla analysoidaan usein erilaisia dokumentteja niin systemaattisesti kuin objektiivisesti. Sisällönanalyysi edesauttaa analysoida esimerkiksi teemahaastattelusta, kirjoista ja artikkeleista saatua tietoa. Sisällönanalyysin avulla tiedot saadaan supistettua niin, että lopullisten johtopäätösten tekeminen helpottuu. (Tuomi & Sarajärvi 2008, 103.)

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kolme analyysimuotoa. Näistä ensimmäinen on aineistopohjainen analyysi, toinen analyysimuoto on teoriaohjaava analyysi ja kolmas on nimeltään teorialähtöinen analyysi. Analyysimuoto määräytyy viitekehysten, raportoinnin, aineiston hankinnan ja analyysin perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2008, 99.)

Laadullisen eli kvalitatiivisen opinnäytetyön sisällönanalyysi alkaa siitä, että valitaan mielenkiintoisin sisältö. Kun valinta on tehty, sisältö tulee pelkistää, sitten aineisto tulee ryhmittää ja viimeiseksi luodaan teoreettiset käsitteet. Aineiston pelkistäminen eli redusointi tarkoittaa käytännössä sitä, että sisältö on kirjoitettu avarasti kaikkine

tietoineen ja pelkistämällä otetaan epäolennainen tieto pois ja tiivistetään. Sisällön ryhmittelystä käytetään myös toista käsitettä nimeltään alakategoria. Alaluokan tehtävänä on tiivistää pelkistetty ilmaus. Alakategorian lisäksi on olemassa yläkategoria ja pääluokka, joiden tehtävänä on tiivistää edellinen ilmaus siten, että saadaan loppujen lopuksi luotua teoreettinen käsite. Teoreettisen käsitteen luominen tarkoittaa abstrahointia, joka tehdään aineistolähtöisen laadullisen aineiston analysointia varten. (Tuomi & Sarajärvi 2008, 108-112.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöinen sisällön analyysi koostuu kolmesta eri vaiheesta: aineiston pelkistäminen, ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen. Tutkimuskohteena on Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston kansainvälisen matkailutoiminnan kehittäminen. Tutkimuskohteen rajaaminen oli olennaisin ja samaan aikaan haasteellisin työ. Aiheen rajaus on tärkeää, koska rajattoman aiheen aineisto ei tule loppumaan koskaan, kun taas rajatussa aiheessa tuodaan vain olennaiset asiat esille, mikä pitää koko tutkimusaiheen niin sanotusti kasassa.

7 HAASTATELTAVAT

Valitsin haastateltaviksi seitsemän Satakunnan ammattikorkeakoulussa opiskelevaa opiskelijaa, jotka ovat kokeneet kansainvälistä kokemusta heidän matkailuopintojensa aikana sekä Satakunnan ammattikorkeakoulusta valmistunutta matkailualan opiskelijaa, joilla oli kansainvälinen kokemus heidän opintojensa aikana.

Kaikki haastateltavani saivat omat koodinsa, jotta heidän anonyymisyys säilyisi tutkimuksen aikana. Täten haastateltavani ovat merkitty tässä opinnäytetyössä A-G -kirjaimilla.

Parhailaan opiskeleva matkailualan opiskelija A haastateltavani aloitti opiskelunsa vuonna 2016 ja suoritti koko työharjoittelunsa Lontoossa, Iso-Britanniassa. Hänen vaihtonsa kesti neljä kuukautta.

Haastateltavani B on myös Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailualan opiskelija, joka aloitti matkailuopintonsa vuonna 2015. Hän suoritti puolet työharjoittelusta pienessä kylässä nimeltään Punakaiki, Uusi-Seelanti. Hän aloitti työharjoittelunsa tammikuussa vuonna 2019 ja suoritti loppuun maaliskuussa vuonna 2019.

Kolmas C haastateltavani on matkailualan alumni, joka aloitti opinnot vuonna 2016 ja valmistui Satakunnan ammattikorkeakoulusta keväällä vuonna 2019. Neljän ja puolen kuukauden työharjoitteluvaihtonsa suoritti Irlannin kylässä nimeltään Cahir, jonka ajankohta sijoittui vuonna 2018 huhtikuun ja elokuun väliin. Vuonna 2018 hän on ollut myös opiskeluvaihdossa Bangkokissa, Thaimaassa, joka kesti neljä kuukautta ja sijoittui elo-joulukuulle.

Vuonna 2016 Satakunnan ammattikorkeakoulussa aloittanut opiskelija eli haastateltavani D oli työharjoitteluvaihdossa Teneriffalla, Espanjassa. Espanjan harjoittelu sijoittui huhti-kesäkuulle vuonna 2018 ja harjoittelun toinen osa oli samana vuonna 2018 heinä-lokakuussa. Lisäksi hän oli viiden kuukauden ajan vaihto-opiskelijana Missourin, Yhdysvalloissa, opiskeluvaihto sijoittui vuoden 2019 tammi-toukokuulle.

Satakunnan ammattikorkeakoulun lähes valmistunut kolmannen vuoden opiskelija E oli opiskeluvaihdossa aikavälillä vuoden 2018 elo-joulukuussa Bangkokissa, Thaimaassa. Hänen vaihtonsa kesti neljä kuukautta.

Matkailuopintonsa vuonna 2015 aloittanut henkilö F on vuonna 2019 valmistunut alumni, joka oli sekä opiskelu-että työharjoitteluvaihdossa Thaimaassa, kokonaisuudessaan vaihdot kestivät lähes yhden vuoden. Opiskeluvaihto sijoittui elo-joulukuulle vuonna 2016 ja sijaitsi Bangkokissa. Puolestaan työharjoitteluvaihto tapahtui Etelä-Thaimaassa pienessä kylässä nimeltään Khanom ja sijoittui maaliskuu- elokuulle vuotta myöhemmin vuonna 2017.

Viimeisempänä oli vuonna 2016 opiskelunsa aloittanut läsnä oleva opiskelija G oli suorittanut opiskeluvaihtonsa Kroatian Rijekassa. Hänen opiskeluvaihtonsa kesti viisi kuukautta. Opiskeluvaihto sijoittui loka- helmikuulle vuonna 2019.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Tutkimuksen tulokset avataan siten, että ensin analysoidaan teemahaastattelun aineisto kohta kohdalta. Kun haastattelutulokset on analysoitu ja kirjoitettu puhtaaksi, kirjoitetaan lopullinen tutkimustulos. Tutkimustuloksen avulla saadaan vastattua aiemmin asetettuun tutkimuskysymykseen ja ratkaistaan tutkimusongelma.

Tässä kappaleessa on tarkoitus analysoida saadut tulokset sekä muodostaa selkeä ja ytimekäs kokonaisuus haastateltavien kokemuksista. Tämän opinnäytetyön tutkimustulos pohjautuu pääosin teemahaastattelun kautta saatuun aineistoon, mutta myös teoreettisella osuudella on oma painoarvonsa tutkimustulosta koskien, sen tarkoitus on tukea tutkimuksen empiiristä osaa. Vastakseni tutkimuskysymykseen *Miten Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälinen toimisto voisi kehittää matkailu toimintaansa?* analysoin teemahaastattelusta saatu aineisto. Vastaukset analysoidaan aihealueittain eli analysoida teema kerrallaan.

8.1 Hakuprosessi kansainväliseen vaihtoon

Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijat ja jo valmistuneet entiset opiskelijat, jotka suorittivat kansainvälistymisensä matkailuopintojen aikana, kertoivat haastattelun yhteydessä omasta hakuprosessista kansainväliseen vaihtoon. Kokonaisuudessaan kaikki haastateltavat tulivat siihen tulokseen, että haku kansainväliseen vaihtoon on helppo, eikä tuota varsinaisia ongelmia. Haastateltavani F totesi, että hakuprosessin aikana kärsivällisyys on ehdoton valttikortti, sillä asioita saattaa joutua odottamaan hieman pidempään, kuten hyväksymistä oppilaitokseen. Opiskelijavaihtoon Euroopan ulkopuolelle päässeelle haastateltavalleni C haasteeksi tuli viisumin teko, sillä oli parhaillaan suorittamassa työharjoitteluvaihtoaan Suomen rajojen ulkopuolella, Irlannissa. Kehitysideana olisi mieluisaa, jos vaihtokoulujen viisumeista saisi enemmän tietoa. Näin ollen seuraavat opiskelijat välttyvät mahdollisista viisumiongelmista.

Opiskelijoita voidaan hakuvaiheessa muistuttaa, että tämän päivän päätöksillä saattaa olla suuri painopiste tulevaisuudessa. Varsinkin jos on kiinnostunut työskentelemään matkailualalla, kansainvälinen kokemus on kullan arvoinen. Kun lähtee

matkailuopintojensa aikana kansainvälistymään, se voi niin sanotusti ”avata ovet” tulevalle työpaikalle.

”Itse asun tällä hetkellä Tukholmassa, että tälle kansainväliselle tielle sitten jäin.” (F)

Haku kansainväliseen vaihtoon on tutkimuksen perusteella helppo prosessi, koska tapahtuu yhden järjestelmän kautta. SoleMOVE -järjestelmässä on selkeät vaiheet, joita seuraamalla hakija etenee vaivattomasti eteenpäin.

”Oli tosi helppo, SoleMOVE:n kautta meni tosi nopeasti ja dokumentit hyväksyttiin nopeasti, ei ollut mitään ongelmia” (E)

Kokonaisuudessaan hakeminen oli vaivatonta, sillä Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston henkilökunta auttoi paljon niin hakuvaiheessa kuin jälkido-kumentoinnissa, josta tulee oma kappaleensa tuonnempana. Henkilökunnalta sai apua niin sähköpostitse, puhelimitse kuin kasvotustenkin.

8.2 Vaihdon dokumentointi

Yksi teemoista oli dokumentaatio eli kaikkien dokumenttien hoitaminen kansainvälistymistä varten. Tutkimuksessa tuli esille dokumentaation monimutkaisuus haastateltavien näkökulmasta. Edellä mainittu monimutkaisuus näkyi muun muassa siinä, että oli liian monta dokumenttia allekirjoitettavana. Tähän haastateltavani G totesi, että dokumentit olisi hyvä jakaa omiin kansioihin: ennen vaihtoa, vaihdon aikana ja vaihdon jälkeen ja laittaa kaikki tarvittavat dokumentit yhteen pdf-kansioon kansiokohtaisesti.

”Kehitettävää olisi se, että olisi sähköinen allekirjoitus. Oli hirveää säätää kaikkien dokumenttien kanssa” (G)

Dokumenttien allekirjoittaminen olisi helpompaa, jos käytössä olisi sähköinen allekirjoitus. Monet haastateltavistani kokivat epämukavaksi tulostaa allekirjoittamista varten lukuisat dokumentit, jonka jälkeen allekirjoitetut dokumentit piti skannata ja

lähettää eteenpäin. Mahdollisuus allekirjoittaa kaikki dokumentit sähköisellä allekirjoituksella helpottaisi ja nopeuttaisi koko prosessin.

Jotkut haastateltavistani oli taas sitä mieltä, että dokumentointi ei vaatinut paljon aikaa, mutta siitä huolimatta dokumentointi on osittain vaivalloista. Dokumentointi on käytännössä yksi olennaisimmista tekijöistä ennen kansainvälistymistä, mutta myös sen jälkeen. Vaihtoon lähteminen edellyttää, että kaikki tarvittavat sopimukset ovat kunnossa ja kaikkine allekirjoituksineen. Kaikki sopimukset olivat tarpeellisia, mutta joidakin sopimuksia olisi voinut yhdistää yhdeksi pdf-tiedostoksi. Tämä estäisi sekavuutta dokumentoinnissa. Osa dokumentoinnista hoituu vaihdon aikana, kuten lupahakemukset. Kuitenkin kannattaa ottaa huomioon, että eri maissa asioiden hoitaminen saattaa kestää pidempään kuin Suomessa. Haastateltavani D totesi haastattelussa, että Thaimaassa asiat liittyen hakemuksiin oli hoidettu paljon hitaammin verrattuna Suomeen ja eri tavalla.

8.3 Taloudellinen puoli

Vaihdon taloudellinen puoli riippuu kohdemaasta. Mikäli valitsee maan, jossa asumisenot, ruoka ja muut liikkuvat kustannukset ovat korkealla, tulee eläminen kyseisessä maassa kalliiksi. Tulee ottaa myös huomioon vakuutusten ja lentolippujen hinnat. Mitä kauempana kohde sijaitsee, sitä kalliimmaksi matkustaminen kyseiseen kohteeseen tulee olemaan. Maissa, jossa elintaso on korkealla ei pärjää pelkästään Satakunnan ammattikorkeakoulun apurahalla. Vaihdoissa olleet opiskelijat suosittelivat, että vaihtoon lähtevillä opiskelijoilla olisi jonkun verran omia säästöjä tai opintolaina nostettuna. Haastateltavat totesivat, että koulun apuraha oli helppo hakea, sillä SoleMOVE:ssa oli selkeät ohjeet hakemiseen ja rahat sai suhteellisen nopeasti omalle tilille.

Taloudellinen puoli on sellainen aihealue, jota on vaikeaa asettaa raameihin. Apurahan määrä riippuu kohdemaasta, mitä kalliimpi maa, sitä suuremmat menot. Haastattelussa viisi seitsemästä totesivat, että lähtiessään vaihtoon on syytä olla säästöjä varmuuden vuoksi.

”Tulevat työnantajat arvostavat, kun on kansainvälistä kokemusta selän takana.” (A)

*”Työelämän kannalta koen, että matkailualalla tällä vaihdolla on todella iso hyöty, mikä varmasti auttaa työelämässä tulevaisuudessa.”
(E)*

8.4 Kansainvälisyyden viestiminen Satakunnan ammattikorkeakoulussa

Tässä kappaleessa tulee analysoitua haastattelujen perusteella, miten kansainvälisyyttä viestitään Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja pohditaan, miten sisäistä viestintää voitaisiin mahdollisesti kehittää jatkoa ajatellen.

Jo ensimmäisen opiskeluvuoden aikana opiskelijoita tiedotetaan, että on mahdollisuus lähteä opiskelemaan tai suorittamaan työharjoittelua Suomen rajojen ulkopuolelle. Ensimmäisen opiskeluvuoden informaatio kansainvälisestä toiminnasta oli kuitenkin pinnallista. Satakunnan ammattikorkeakoulu järjestää vuosittain seminaarin, jossa jo vaihdossa käyneet opiskelijat ja alumnit kertovat omista kokemuksistaan. Seminaarissa opiskelijat saavat enemmän vastauksia heitä askarruttaviin kysymyksiin sekä pääsevät kuulemaan realistisia tilanteita jo vaihdossa olleilta opiskelijoilta. Vaihtoon liittyvien seminaarien lisäksi koulun käytävien televisioissa esitettiin vaihtoon liittyviä mainoksia.

Kansainvälisyyden viestiminen Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Se voidaan kehittää opiskelijoiden lisäämällä yleistä tietoa liittyen opiskelija- ja työharjoitteluvaihtoihin Facebookin ja muiden vastaavien medioiden avulla. Kansainvälisen toimiston päätarkoituksen on kuitenkin tavoittaa mahdollisimman monta opiskelijaa ja nykypäivänä heidät tavoittaa parhaiten verkosta. Tietenkin sähköpostin käyttö on myös tehokas tapa tavoittaa opiskelijoita, mutta mitä enemmän keinoja sitä parempi lopputulos.

”Opiskelijaviestinnän näkökulmasta kannattaisi käyttää enemmän sosiaalista mediaa.” (F)

Tulee ottaa huomioon, että vaihdosta kiinnostuneet opiskelijat osallistuvat edellä mainittuun seminaariin vapaaehtoisesti ilomielin. Haasteeksi jää kuitenkin se, että on paljon opiskelijoita, jotka ovat epävarmoja omasta valmiudesta lähteä pois omasta kotimaastaan. Epävarmuus liittyy usein kielitaitoon eli opiskelija ei luota omaan kieliosaamiseen tai ei uskalla puhua vierasta kieltä. Mikäli opiskelijat ovat epävarmoja omasta kielitaidostaan Satakunnan ammattikorkeakoulu voisi järjestää enemmän englannin kielisiä opintoja. Englannin kielisten opintojen lisäksi kansainvälistymiseen liittyvät seminaarit voisivat olla pakollisia kaikille ensimmäisen vuoden opiskelijoille. Nykypäivänä sosiaalinen media on jokaisen ihmisen arkipäivää, varsinkin nuorten opiskelijoiden arkipäivää. Tämä tarkoittaa siis sitä, että sosiaalista mediaa kannattaa hyödyntää entistä enemmän, sillä saadaan haluttu kohderyhmä tavoitettua helpoiten

8.5 Kansainvälinen kokemus – hyödyt ja haasteet

Kyseisen kappaleen lähteenä toimii ainoastaan teemahaastattelu, jossa haastateltavat kertoivat omien kokemustensa perusteella vaihdon tai vaihtojen hyödyistä ja haasteista. Näin ollen kappaleet jakautuvat kahteen osaan: hyödyt kansainvälistymisestä sekä haasteet, jotka ilmenivät vaihtoa ennen, aikana ja sen jälkeen.

Haastattelusta tuli ilmi, kuinka suuri painopiste on kieliosaamisella. Kieliosaamisen kehitys oli nopeinten havaittavissa ja näin ollen yleisin hyöty, jonka haastateltavani toivat esille. Tosiaan kieliosaaminen karttuu, kun kieltä uskaltaa puhua.

Teemahaastattelussa haastateltavani totesivat, etteivät käyttäneet ollessaan ulkomailla matkailuopinnoista opittua tietoa, sillä kaikki tuli opittua ajallaan ja tekemällä rutiniomaisesti. Toisaalta kaikki vaihdossa olleet haastateltavani kokivat matkailuopintojensa aikana opitun tiedon tarpeelliseksi. Tulee huomioda, että kaikki koulussa opetettu tieto ei ole välttämättä sellaista, jota tulee käyttää päivittäin. Koulussa opetettu tieto sivistää ja auttaa ymmärtämään matkailualan yleisiä käsitteitä ja toimintaperiaatteita.

”Oppi paljon uutta matkailusta, mitä SAMK:ssa ei todellakaan olisi oppinut. Sai vähän eri näkökulmaa opiskeluun ja matkailuun.”(C)

Kansainvälistymisen aikana on myös paljon haasteita. Haasteista yleisimmät ovat koti-ikävä, joka tulee aika lailla vaihdon alussa, varsinkin sellaisille, jotka ovat ensimmäistä kertaa pitkäaikaisesti oman mukavuusalueensa ulkopuolella. Pohjautuen teemahaastattelusta saatuun tietoon voidaan todeta, Satakunnan ammattikorkeakoulun toiminta on haastavaa ja vaatii näin ollen henkilökunnalta moniosaamista asioiden käsittelyissä. Haastattelusta ilmeni ajankohtaisia ja perusteltuja kehitysideoita ja tällä hetkellä eniten kehitettävää olisi sisäisessä viestinnässä ja dokumentoinnissa. Myös opiskelijoilla on omat haasteensa lähtiessään vaihtoon. Haasteista yleisimmät ovat koti-ikävä, joka tulee aika lailla vaihdon alussa, varsinkin sellaisille, jotka ovat ensimmäistä kertaa pitkäaikaisesti oman mukavuusalueensa ulkopuolella.

”Oli haastavaa järjestää ja olla uudessa paikassa yksin.” (B)

”Haasteista suurin oli viisumin hakeminen sinne Jenkkeihin, kun se oli aika monimutkainen ja siinä oli monta sellaista liikkuvaa osaa.” (D)

Kaikki seitsemän haastateltavaa oli loppujen lopuksi samaa mieltä siitä, että kaikista haasteista huolimatta kansainvälinen kokemus kokonaisuudessaan on elämän yksi hienoimmista kokemuksista. Oma verkosto kasvaa huimasti vaihtovuoden aikana, kieli-taito karttuu, rohkenee ja oma-aloitteisuus kasvaa.

”Tämä oli elämäni paras vuosi. Oli niin paljon kaikkea semmoista yhdessä vuodessa, mitä monet ei koe koko elämänsä aikana.” (C)

8.6 Paluu Satakunnan ammattikorkeakouluun sekä valmius toimia kansainvälisenä alumnina

Paluu Satakunnan ammattikorkeakouluun oli kaikilla haastateltavilla vaivatonta. Haastateltavani totesivat, että palatessaan takaisin heidän ystävyys-suhteensa säilyvät ja jopa vahvistuivat entistä enemmän. Useat kertoivat saaneensa paljon uusia ystäviä ympäri maailmaa, joiden kanssa ovat yhteydessä yhä tänä päivänäkin.

Osa haastateltavistani kertoivat haastattelun aikana omasta valmiudesta toimia Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisinä alumneina. Kuitenkin suurin osa myönsi, ettei ole valmis sitoutumaan sellaiseen tällä hetkellä. *Mitä alumni tarkoittaa ja miten alumniksi päästään?* Alumnitoiminta on Satakunnan ammattikorkeakoulun ja valmistuneiden opiskelijoiden yhteistoimintaa. Toisin sanoen alumni voi osallistua kansainväliseen seminaariin tai keskustelutilaisuuteen ja kertoa uusille opiskelijoille omat kokemuksensa ja kannustaa opiskelijoita lähtemään vaihtoon. Alumni on jokainen Satakunnan ammattikorkeakoulusta valmistunut opiskelija, jolla on halu toimia alumnina. Käytännössä valmistuneen opiskelijan tulee täyttää lomake ja rekisteröityä Satakunnan ammattikorkeakoulun alumniksi koulun Internet -sivuilla. Tämän jälkeen tiedot laitetaan alumnireksiteriin ja rekisteröityneet alumnit saavat sähköposteihinsa koulun uutiskirjeitä, joiden avulla on helppo seurata koulun toimintaa. (Opiskelijaintaran www-sivut 2019.)

Analysoidessaan tutkimuksen lopputulosta havaitaan, että kansainvälisyys Satakunnan ammattikorkeakoulussa on ajankohtaista ja vastaa opiskelijoiden tarpeita. Pienistä haasteista huolimatta Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälinen toimisto toimii opiskelijan tukiverkostonä, auttaa opiskelijaa alusta loppuun saakka ja on helposti tavoitettavissa hädän sattuessa. Kansainvälisen toimiston toiminta on suunnattu siihen, että opiskelijoiden olisi helppo ja turvallista lähteä kansainvälistymään ulkomaille.

Nykypäivänä kansainvälisyys on tiiviisti ihmisten arjessa, sillä matkustelut ovat lisääntyneet ja kommunikointi vieraiden maiden välillä on yleistynyt vuosien varrella. Tulevaisuudessa kiinnostus kansainvälistymistä kohtaan tulee varmasti vain nousemaan, varsinkin matkailualalla. Tämä lisää puolestaan osaavaa henkilökuntaa, joilla on laaja ja syvennetty kulttuuriosaaminen, heillä on rohkeus puhua yhtä tai useampaa vierasta kieltä sekä halukkuus tarttua uusiin haasteisiin ja kokeilla jotakin ennennäkemätöntä.

9 LUOTETTAVUUSTARKSATTELU

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuustarkastelun ehdoton päätehtävä on saada luotettavaa tutkimustulosta. Laadullisessa tutkimuksessa työn laatijalla on paljon vaikutusvaltaa, sillä hän päättää tutkimuskohteen ja tutkimuskysymykset, hän valitsee tutkimusmenetelmät ja analysointitavat. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereinä toimivat: vahvistettavuus, arvioitavuus, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus sekä saturaatio. (Kananen 2014, 150-151.) Näiden edellä mainittujen kriteerien avulla aion tarkastella tämän opinnäytetyöni luotettavuutta.

Tässä tapauksessa vahvistettavuus tapahtuu siten, että opinnäytetyöni toimeksiantaja, ohjaaja sekä jotkut haastateltavistani lukevat opinnäytetyöni. Heidän tulee lukea opinnäytetyöni, jotta teksti voidaan todeta luotettavaksi tekemäni tutkimuksen kannalta. Luotettavuustarkastelun toinen kriteeri on tutkimuksen arvioitavuus ja se tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset tulee olla perusteltu ja tarvittavat dokumentaatiot tulee olla tutkimuksen laatijalla. Toisin sanoen tulee olla perustelut esimerkiksi tiedonkeruumenetelmien valinnoille. Tulkinnan ristiriidattomuus puolestaan tarkoittaa muun muassa sitä, että tutkimuksessa on käytetty monipuoliset ja ajankohtaiset lähteet ja teemahaastattelu oli yksi tiedonkeruumenetelmistä. Tässä opinnäytetyössä käytin lähderesursseina useita eri kirjoja, artikkeleja sekä teemahaastattelua. Lähes kaikki kirjat ovat kirjoitettu viimeisen kymmenen vuoden sisällä. Opinnäytetyön luotettavuus voidaan vahvistaa saturaation avulla. Saturaatio eli kylläntyminen tarkoittaa sitä, kun sama tieto eri lähteistä toistuu tutkimuksessa. Tarkoittaa siis sitä, että asiaa jaaritellaan ja toistetaan useampaan otteeseen, mikä puolestaan johtaa siihen, että tutkimuksen olennainen tieto saattaa jäädä piiloon tai kokonaan pois. (Kananen 2014, 151-154.)

Kirjoittamassani opinnäytetyössä teksti on luotettavaa ja asianmukaista. Tekstin luotettavuus näkyy muun muassa kirjallisuuden valinnassa. Osa kirjallisuuslähteistä on käytetty oppikirjoina tietyissä opintojaksoissa, näin ollen myös kirjojen sisältö on entisestään tuttu. Suurin osa teosten kirjottajista on matkailualan ammattilaisia. Artikkelit, jotka hyödynsin työssäni ovat myös matkailualan ammattilaisten kirjoittamia. Haastattelin teemahaastattelussa opiskelijoita, joilla oli yksi tai useampi kokemus kansainvälistymisestä, opiskeluvaihto ja/tai harjoittelu ulkomailla. Lisäksi haastattelin toimeksiantajaa, joka on Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston päällikkö sekä toimiston sihteeriä, joka on päivittäin tekemisissä eri kansainvälistymismuotojen kanssa.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössäni kerrottiin vaihe vaiheelta, kuinka opiskelijan tulisi toimia, mikäli haluaa sisällyttää matkailuopintoihinsa kansainvälisiä opintoja lähtemällä ulkomaille. Tutkimuksessa tuotiin esille niin teoriapohjaista tietoa, kuten matkailualan osaamisalueista sekä Satakunnan ammattikorkeakoulun vaihtoprosessista kuin myös teemahaastattelun avulla hankittua tietoa. Teemahaastattelusta saatu tieto täydensi teoriaosuuden niin, että vastauksesta tuli monipuolisempi. Vastatakseni toiseen kysymykseen valitsin tiedonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, jossa haastattelin seitsemän Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailualan opiskelijaa ja jo valmistunutta. Päädyin teemahaastatteluun, koska mikään kirja tai artikkeli ei kertoisi Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston toiminnasta paremmin kuin opiskelijat, jotka ovat olleet tiiviissä yhteistyössä heidän kanssaan, jotka ovat kaiken lisäksi kokeneet kansainvälistymisen heidän opintojensa aikana.

Opinnäytetyöni mielenkiintoisin prosessi oli teemahaastattelu, jota en tehnyt koskaan ennen. Teemahaastatteluun tuli perehtyä ennen varsinaista haastattelua, sillä teemahaastattelu poikkeaa tavallisesta haastattelusta. Haastavinta teemahaastattelussa oli sopia haastattelu-aika haastateltavien kanssa, sillä heitä oli useampi ja kaikilla on luonnollisesti omat menonsa. Mielestäni onnistuin teemahaastattelussa, sillä olin tehnyt haastattelurungon, joka oli koko haastatteluajan tukenani. Kysyin tarkentavia kysymyksiä ja näin ollen sain teemakohtaisesti monipuoliset vastaukset, jotka lisäsivät ja syvensivät tietoa, mitä kirjoista ei löytynyt. Lopputulos on se, että olen tyytyväinen teemahaastattelun tuloksiin ja koen onnistuvani siinä.

Kehitysideat ja haastateltavien kokemukset ilmenevät tekstissä. Johtopäätöksenä tulee vain vastata ytimekkäästi asetettuun tutkimusongelmaan sekä pohtia miten työn tavoite oli täytetty, onko tästä opinnäytetyöstä hyötyä Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainväliselle toimistolle ja voiko tutkimuksen avulla saatuja on kehitysideoita liittyen heidän toimintaansa hyödyntää jatkossa.

11 OMA POHDINTA JA TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE

Alkuvaiheessa oli erittäin hankalaa rajoittaa valitsemani aihe. Kun aihe oli rajoitettu ja kaikki puuttuvat lähteet löytyivät, rupesin kirjoittamaan opinnäytetyöni teoreettisen viitekehityksen. Toinen haaste liittyi haastatteluajkojen sopimiseen. Ajan sopiminen vei runsaasti aikaa, sillä haastateltavia oli paljon. Näin ollen opinnäytetyön kirjoittaminen viivästyi, enkä pysynyt enää aiemmin asetetussa aikataulussa. Toimeksiantajani oli aina tarvittaessa tavoitettavissa ja vastasi sähköposteihin todella nopeasti kiireistä huolimatta. Toimeksiantajalta olen saanut tarvitsemani tiedot laajasti kerrottuna, mikä helpotti kokonaisuuden hahmottamisen.

Jälkikäteen voin todeta, että tämän tutkimuksen avulla pystyttiin vastaamaan aiemmin asetettuun tutkimusongelmaan ja tämä tarkoittaa sitä, että kansainvälinen toimisto saa paljon hyviä ideoita oman kansainvälisen toiminnan kehittämiseen. Lisäksi tähän opinnäytetyöhön on koottu informatiivinen paketti, kuinka opiskelijan tulisi toimia esimerkiksi hakemisen ja apurahan suhteen sekä miten voin kansainvälistyä lähtemättä ulkomaille.

Oman kehittämisen kannalta koen oppineeni todella paljon ja pärjänneeni suhteellisen hyvin. Kirjoittaminen ei ole vahvuuteni, tästä syystä lauseiden rakentaminen ja kielipillisesti oikein kirjoittaminen oli koko opinnäytetyön kirjoittamisen pahin ja lähes ylitytsemätön este. Puolestaan aikataulussa pysyminen olisi ollut paljon helpompaa, mikäli työni aikataulut ei olisi rajoittanut opinnäytetyöni kirjoittamista.

Toimeksiantajani Ari-Pekka Kainu totesi, että työssä on erittäin hyvin käyty läpi kunkin käsitteistöä, ja lukijalle on välittynyt selkeä kuva tutkittavasta asiasta. Teoria- ja tausta tukee tutkimusta ja teemahaastattelu sopii hyvin tutkimusmenetelmäksi, jossa käytännön esimerkein selvennetään esimerkiksi kehittämishaasteita. Kohdejoukkona on matkailun opiskelijat, joiden osalta voidaan ajatella, että kansainvälisyys ja kielet ovat jo kiinnostavia koulutukseen haettaessa. Siinä mielessä tutkimuksen tuloksia täytyy ajatella rajattuna, mutta kv-palveluja koskevat kysymykset koskettavat jokaista kv-vaihtoon hakevaa ja antaa sitä kautta lisäarvoa kv-palveluiden kehittämiseen.

LÄHTEET

Euroopan komission www-sivut. 2019. Viitattu 16.12.2019. <https://ec.europa.eu>

Kainu, A-P. 2019. Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisen toimiston päällikkö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 25.9.2019. Haastattelijana Evgenia Kokkonen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koppinen, S. 2002. Peti & safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.

Lahti, L. 2014. Monikulttuurinen työelämä: Hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. 1. p. Helsinki: Sanoma Pro.

Luka, I., Vaidesvarans, S. & Vinklere, D. 2013. Educating Tourism Students for Work in a Multicultural Environment. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(1), 1-29. Viitattu 7.3.2019. <https://lillukka.samk.fi>

Mantere, P. 2018. Mistä on restonomiosaaminen tehty? Teoksessa *Journal of Finnish Universities of Applied Sciences*. Viitattu 16.9.2019. <https://uasjournal.fi/2018/mista-on-restonomiosaaminen-tehty/>

Morellato, M. 2014. Digital Competence in Tourism Education: Cooperative-experiential Learning. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 14(2), 184-209. Viitattu 7.3.2019. <https://lillukka.samk.fi>

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.

Opetushallitus 2017. 2019. a.) Viitattu 16.9.2019. <http://cimo.com>

Opetushallitus 2017. 2019. b.) Viitattu 16.9.2019. <http://cimo.com>

Lewis, Richard D. 2000. *When Cultures Collide Managing successfully across cultures*. London: Nicholas Brealey Publishing.

Rissanen, R. 2019. Sihteeri, Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori. Puhelinhaastattelu 8.11.2019. Haastattelijana Evgenia Kokkonen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut. 2019. Viitattu 14.9.2019. www.samk.fi

Suomen restonomit ry. Restonomi. www.sure.fi Viitattu 15.6.2019

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2008. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Opiskelijaintran www-sivut. 2019. Viitattu 12.9.2019. www.oiva.samk.fi

Opiskelijaintran www-sivut. 2019. Viitattu 11.9.2019. www.samk.fi/alumnille

LIITE 1

Haastattelurunko

Teemahaastattelun toteutus:

Haastattelija: Evgenia Kokkonen

Ajankohta: jokainen haastattelu yksilöllinen ja tapahtuu Skypen välityksellä tai kasvotusten syyskuussa.

Kesto: ei asetettu

Haastateltava henkilö: 7 henkilöä, osa heistä opiskelee yhä Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja osa on jo ehtinyt valmistua Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Kaikki haastateltavat ovat olleet vähintään yhdessä kansainvälisessä vaihdossa opiskellessaan Satakunnan ammattikorkeakoulussa.

Haastateltavan tiedot:

Asema: opiskelija/alumni

Työharjoitteluvaihdon ja/tai opiskeluvaihdon kohdema:

Teemat:

1. Kansainvälisyyden viestiminen Satakunnan ammattikorkeakoulussa
2. Vaihdon dokumentointi (esteet, hyvät ja huonot puolet jne.)
3. Hakuprosessi kansainväliseen vaihtoon - mahdolliset kehittämiskohteet
4. Opiskelu -ja/tai harjoitteluvaihto vieraassa maassa, miten hyödynnetty matkailuopinnoista saatua tietoa?
5. Taloudellinen puoli (Satakunnan ammattikorkeakoulun apuraha, omat säästöt, opintolaina yms.)
 - lentolippujen hankinta
 - vakuutuksen hankinta
 - vuokratakuu ja kuukausittainen vuokra
 - ruoka
 - viihde
 - muut liikkuvat kustannukset
6. Paluu Satakunnan ammattikorkeakouluun
 - Miten paluu sujui, toimiko opintopisteiden siirtyminen, olisiko tarvinnut jotain tukea tms. käytännön asioissa, oliko erityisiä ongelmia ja mikä taas meni hyvin, kaverisuhteet?
7. Kokeneen kansainvälinen kokemus – hyödyt ja haasteet
8. Haluisitko toimia jatkossa Satakunnan ammattikorkeakoulun kansainvälisenä alumnina? Jos kyllä, mitä se toiminta voisi olla ja millaisessa toiminnassa itse olisit valmis olemaan mukana?