

Vastuullisuus matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelmassa

Tapaus Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Henni Linnamo

Opinnäytetyö

Helmikuu 2019

Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Linnamo, Henni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Helmikuu 2020
	Sivumäärä 56	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Vastuullisuus matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelmassa Tapaus Jyväskylän ammattikorkeakoulu		
Tutkinto-ohjelma Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Petra Blinnikka		
Toimeksiantaja(t) Vastuullisen matkailun portaat – valtakunnallinen hanke		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Vastuullinen matkailu on trendi, joka on etenkin Euroopassa ollut jatkuvassa kasvussa. Matkailu on toimiala, jolla on merkittäviä taloudellisia, sosiokulttuurisia sekä ympäristöllisiä vaikutuksia. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Jyväskylän ammattikorkeakoulun kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijat jäsentävät vastuullisuuden matkailun kontekstissa ja miten se ilmeni heidän kokemuksiansa mukaan opintorakenteissa, eli vastasiko osaaminen opetussuunnitelman mukaisia tavoitteita.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusotetta. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijoita sekä tekemällä sisällönanalyysi vuoden 2017 opetussuunnitelmasta. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä viittä henkilöä. Haastattelut litteroitiin ja teemoitettiin tutkimusongelman alakysymysten mukaisesti. Opetussuunnitelmasta valittiin ne kurssit, joiden kuvauksessa tai tavoitteissa ilmeni teoriaviitekehystä tunnettuja, vastuullisuuteen liittyviä käsitteitä. Aineistoja analysoitiin ja vertailtiin sekä keskenään että teoriaviitekehyksessä esiintyneiden ilmiöiden ja käsitteiden kanssa.</p> <p>Tutkimus osoitti, että tutkinnon kurseista valtaosassa käsitellään jollakin tapaa vastuullisuuteen liittyviä ilmiöitä. Opiskelijoille vastuullisuus näkyi kuitenkin koulutuksessa vain silloin, kun siihen on viitattu kirjaimellisesti ”vastuullisuus” ja/tai ”kestävyys” -käsitteellä. Ilmiön käsittely on opiskelijoiden mielestä jäänyt pintapuoliseksi.</p> <p>Opetussuunnitelman tavoitteet eivät siis tässä tapauksessa vastanneet opiskelijoiden kokemaa todellisuutta aiheesta. Heidän ymmärrykseensä ja jäsentämiseensä vaikuttivat hyvin paljon myös heidän omat arvonsa sekä valveutuneisuus maailmalla tapahtuvista asioista, josta yhtenä esimerkkinä voidaan mainita ilmastonmuutos.</p>		
Avainsanat (asiasanat) vastuullisuus, vastuullinen matkailu, kestävä kehitys, kvalifikaatiot		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Linnamo, Henni	Type of publication Bachelor's thesis	Date February 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 56	Permission for web publication: x
Title of publication Responsibility in the degree programme in Hospitality Management Case Jyväskylä University of Applied Sciences		
Degree programme Bachelor of Hospitality Management		
Supervisor(s) Blinnikka, Petra		
Assigned by The steps towards responsible tourism - national project		
Abstract <p>Responsible Tourism is a trend which has seen constant growth, especially in Europe. Tourism is an industry which has significant economic, sociocultural and environmental impacts. The purpose of the study was to investigate how third or fourth year Hospitality Management students at Jyväskylä University of Applied Sciences perceive responsibility in the context of tourism, how, in their experience, the responsibility issue was visible in their studies, that is; did their knowledge match with the objectives of their syllabus.</p> <p>The study was conducted using a qualitative research method. The data were collected by theme interviewing tourism students in their third or fourth year, and by making a content analysis for the 2017 syllabus. Altogether five theme interviews were conducted. The interviews were transcribed and themed according to the sub-questions of the research problem. The courses the description or outcomes of which dealt with concepts of responsibility familiar from the theoretical framework were chosen from the syllabus. These data were analyzed and compared with each other, as well as with the phenomena and concepts that occurred in the theoretical framework.</p> <p>The study showed that, the majority of the mandatory courses somehow discussed the phenomenon of responsibility. As for students, responsibility was recognizable only when the literal terms "responsibility" and/or "sustainability" were used when referring to it. Hence, students felt that handling the subject was superficial.</p> <p>Therefore, the syllabus objectives did not meet the reality of the outcomes in students' perspective. Students' perceptions were actively affected by their own values and their overall awareness of global matters, such as climate change.</p>		
Keywords/tags (subjects) Responsibility, responsible tourism, sustainable development, qualifications		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	5
2.1	Tutkimusongelma.....	5
2.2	Tutkimusote	6
2.3	Tutkimusmenetelmät.....	7
2.4	Aineistonkeruumenetelmät	8
2.5	Analyysimenetelmät	9
2.6	Tutkimuskohde.....	11
2.7	Luotettavuustarkastelu	12
3	Vastuullinen matkailu.....	13
3.1	Sosiaalinen vastuu.....	17
3.2	Taloudellinen vastuu	18
3.3	Ympäristövastuu	19
3.4	Yhteiskuntavastuu.....	21
4	Osaamisen näkökulmat työelämässä	22
4.1	Jyväskylän ammattikorkeakoulu matkailun kouluttajana	22
4.2	Tulevaisuuden osaamistarpeet	24
4.3	Kehityshankkeet sekä projektit	26
5	Tutkimustulokset.....	30
5.1	Vastuullisuus vuoden 2017 opetussuunnitelmassa	31
5.2	Opiskelijoiden kokemukset vastuullisuudesta opinnoissa	34
5.3	Vastuullisuuden merkitys ammattikorkeakouluopinnoissa	40
6	Pohdinta.....	42
6.1	Tulosten johtopäätökset	43
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	46

Lähteet	50
----------------------	-----------

Liitteet	55
-----------------------	-----------

Liite 1. Kurssilista vastuullisuutta käsittelevistä kursseista	55
--	----

Liite 2. Teemahaastattelurunko.....	56
-------------------------------------	----

Kuviot

Kuvio 1. Vastuullisen ja kestävän matkailun suhde.	16
---	----

Kuvio 2. Tutkinnonmukaisten kurssien jakauma prosentteina.	32
---	----

Kuvio 3. Vapaavalintaisten kurssien jakauma prosentteina.	33
--	----

Kuvio 4. Vastuullisuus matkailun opinnoissa.	42
---	----

1 Johdanto

Kestävän kehityksen tavoitteet sovittiin YK-maiden kesken vuonna 2015. Tavoitteet yhdessä toimintaohjelman kanssa on asetettu vuoteen 2030 saakka. Agenda 2030 pitää sisällään 17 erilaista tavoitetta sekä 169 alatavoitetta, jotka käsittelevät kestävästä kehitystä. (Agenda 2030 – kestävä kehitys tavoitteet n.d.) Valtion omistama Business Finland, jonka Suomen matkailun edistämisen toimielimenä Visit Finland toimii, on määritellyt kestävä kehityksen seuraavasti: ”Kestävä kehitys on kehitystä, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa (Vastuullisuus n.d., viitattu Bruntland 1987).” Jotta kestävä kehityksen mukaisiin tavoitteisiin päästäisiin, on matkailuyrityksien ja -toimijoiden sitouduttava vastuullisiin toimintatapoihin. Vastuulliset toimintatavat edellyttävät muun muassa kestävien valintojen näkymistä asiakkaille, mikä puolestaan juontaa juurensa kilpailukykyisestä ja pitkäjänteisestä toiminnasta. Kestävien palveluiden suosiminen näkyy nousujohteisesti myös matkailijoiden valinnoissa. (Mt.)

Matkailuala on yksi suurimmista toimialoista globaalilla tasolla. Sen vaikutukset näkyvät taloudessa, ympäristössä sekä sosiokulttuurisissa asioissa. Suomessa vuonna 2017 matkailun aikaansaama arvonlisäys on 2,6 % bruttokansantuotteesta ja työllistää 140 200 työntekijää, joten se on yksi nopeimmin kasvavista talouden aloista. (Matkailualan taloudelliset vaikutukset 2018.) Goodwin (2016, 9) mainitsee teoksessaan *Responsible tourism*, että matkailualan taloudellinen vaikutus on n. 9,8 % globaalista bruttokansantuotteesta tarjoten 284 miljoonaa työpaikkaa. Näistä syistä on hyvä nostaa esiin ensiksi matkailuelinkeinon vaikutukset globaaleihin ongelmiin, kuten ilmastonmuutokseen ja sitä kautta matkailukoulutuksen rooli, puhuttaessa vastuullisuudesta.

Suomessa on yhteensä 13 korkeakoulua, jotka tarjoavat kaiken kaikkiaan 37 erilaista matkailualan korkeakoulututkintoa. Näihin tutkintoihin sisältyy molempia, sekä alempia että ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja. (Matkailuala, ammattikorkeakoulut n.d.) On tärkeä selvittää, millä tasolla on koulutettavien osaaminen, jotta osataan kehittää koulutusta oikeaan suuntaan ja painottaa koulutusmateriaaleissa oikeita painopisteitä, jotta ne vastaavat mahdollisimman hyvin ammatillisia osaamistarpeita.

Vastaavaa osaamisen kartoitusta ei myöskään olla aikaisemmin toteutettu, joten ilmiön tärkeyden sekä ajankohtaisuuden valossa on tarpeellista tehdä tilannekatsaus.

Opinnäytetyössä avataan ensiksi matkailualalle tyypillisiä käsitteitä sekä pureudutaan vastuulliseen matkailuun. Lisäksi käsitellään Jyväskylän ammattikorkeakoulun roolia matkailun kouluttajana sekä paneudutaan matkailualan ammatillisiin vaatimuksiin. Matkailualan niin tämänhetkisiä kuin tulevaisuuden osaamistarpeita käsitellään hyödyntämällä aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii valtakunnallinen Vastuullisen matkailun portaat -hanke, joka on rahoitettu Euroopan sosiaalirahaston (ESR) toimesta. Vastuullisen matkailun portaat -hanke on Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun, Haaga-Helia ammattikorkeakoulun, Lapin yliopiston Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin sekä Oulun yliopiston Maantieteen tutkimusyksikön yhteistyössä toteuttama. Hankkeen suunniteltu toteutus tapahtuu aikavälillä 1.1.2019 - 30.6.2021. Hankkeen tavoitteena on kehittää täydennyskoulutusmalli, jolla pyritään edistämään matkailun vastuullisuutta ja vastaamaan ennakoitujen matkailun kasvun tuomiin haasteisiin, kuten liikaturismiin, ilmastonmuutokseen ja sosiokulttuuriisiin ongelmiin. Keskeisimmät kohderyhmät tälle koulutusmallille ovat matkailualan yrittäjät sekä yrittäjiksi aikovat, esimiehet ja työntekijät. (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus n.d.) Vastuullisen matkailun portaat -hanke toteuttaa osaamiskartoituksen matkailualan yrittäjille sekä korkeakoulun henkilöstölle (Vastuullisen matkailun portaat 2019).

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada vastaus siihen, miten kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijat Jyväskylän ammattikorkeakoulussa jäsentävät vastuullisuuden matkailun kontekstissa ja miten se ilmenee heidän kokemuksiansa mukaan opintorakenteissa, eli vastaako osaaminen opetussuunnitelman mukaisia tavoitteita. Aihe on ajankohtaisuudellaan kiinnostava, mutta myös todella tärkeä niin oman osaamisen, muiden vertaisopiskelijoiden, koulutushenkilöstön kuin matkailualan yritysten kannalta. Kauppinen-Saarasen ja Puusniekan (2006, 8) mukaan Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 71-74) ovat nostaneet esiin hyviä kriteerejä tutkimusaiheelle. Listaukseen kuuluu muun muassa aiheen oman alan mukaisuus sekä merkityksellisyys, mutta ensisijaisen tärkeää on, että tutkimusaihe on itselle kiinnostava ja että aiheesta jaksaa innostua vielä kuukausien kuluttua. (Mts. 8.) Näiden pohjatietojen perusteella päädyttiin seuraavaan päätutkimuskysymykseen:

- Miten vastuullisuus näkyy matkailukoulutuksessa?

Tutkimusongelmasta johdettiin tutkimuskysymyksiä, jotka ovat avain itse tutkimusongelman ratkaisemiseen. Alatutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Miten vastuullisuus ilmenee Jyväskylän ammattikorkeakoulun opetussuunnitelmien sisällössä?
- Miksi vastuullisuutta tuodaan opetusrakenteissa esiin?
- Vastaako oppilaiden osaaminen opetussuunnitelman mukaisia tavoitteita?

Tutkimus on rajattu tiettyyn harkinnanvaraiseen otantaan, jonka tässä tapauksessa muodostavat Jyväskylän ammattikorkeakoulussa kolmatta tai neljättä vuotta matkailua opiskelevat restonomiopiskelijat. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää sekä saada selkeä kuva siitä, miten kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijat

jäsentävät vastuullisuuden matkailun kontekstissa ja miten se ilmenee heidän kokemuksiansa mukaan opintorakenteissa, eli vastaako osaaminen opetussuunnitelman mukaisia tavoitteita. Tavoitteena on tunnistaa ne pullonkaulakohdat, jotka ilmenevät osaamista tarkasteltaessa, jotta vastuullisuusaspekteja osataan tulevaisuudessa opettaa tehokkaammin.

2.2 Tutkimusote

Laadullinen tutkimus valittiin tämän tutkielman tutkimusotteeksi, koska Kanasen (2014, 18) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään syvään ilmiön ymmärtämiseen, joka palvelee tämän tutkimuksen tavoitteita. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen sekä tulkinnan antaminen. (Mts. 18.) Tässä tutkimuksessa tutkittavana ilmiönä on Jyväskylän ammattikorkeakoulussa kolmatta, tai neljättä vuotta matkailun kärjessä opiskelevien restonomiopiskelijoiden vastuullisuuteen liittyvä tietotaito.

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkitysten luomisesta, eli siitä, kuinka yksittäiset ihmiset ymmärtävät sekä kokevat erilaiset ilmiöt. Laadullisessa tutkimuksessa tyypillistä on, että tutkija menee itse tutkimuspaikalle, esimerkiksi haastattelemaan. Tällöin tutkijan ja tutkittavan välille syntyy suora kontakti tutkijan ollessa ulkopuolisen osallistujan roolissa. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja sekä lauseita, jolloin tavoitteena ei ole määrällisen tutkimuksen mukainen yleistäminen, vaan ilmiön syvällisempi – induktiivinen (yksityisestä yleiseen) näkökulma. (Kananen 2014, 18-22.)

Näillä perusteilla laadullinen tutkimus ajaa tämän tutkielman tarkoituksensa, sillä tavoitteena on saada selkeä ymmärrys siitä, miten kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijat jäsentävät sekä ymmärtävät vastuullisuuden matkailun kontekstissa. Tutkielmassa hyödynnetään siis laadullisen tutkimuksen rakennetta yhdessä määriteltyjen työkalujen kanssa. Aineisto tähän tutkimukseen kerätään laadullisen

tutkimuksen piirteiden mukaisesti siten, että huomio pidetään tutkittavien näkökulmissa, merkityksissä sekä näkemyksissä (Kananen 2014, 18).

2.3 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on toteutettu tapaustutkimuksena. Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää erilaisia tiedonkeruu ja analyysitapoja, eikä näin ollen tapaustutkimusta pidetä ainoastaan aineistonkeruutekniikkana. Tapaustutkimus soveltuu niin laadullisiin kuin määrällisiin tutkimusmenetelmiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 43, viitattu Yin 1994.) Tapaustutkimusta on perinteisesti tehty niin, että tutkittavana tapauksena on yksilö, mutta tapauksena voi toimia myös esimerkiksi ryhmä, organisaatio, tapahtuma, projekti tai hanke (Yin 2014, 15). Tässä tutkimuksessa tapauksena perehdytään vastuullisuuden käsitteisiin matkailun toimialan näkökulmasta sekä tutkitaan miten vastuullisuus ilmenee, ymmärretään sekä jäsennetään matkailun koulutuksessa, kolmannen ja neljännen vuoden opiskelijoiden keskuudessa.

Tapaustutkimuksessa tyypillisesti tutkitaan, kuvataan ja selitetään tapausta tai ilmiötä kokonaisvaltaisesti miten ja miksi -kysymysten avulla. Tapaustutkimuksessa olennaista on, että ilmiö muodostaa jonkinlaisen kokonaisuuden. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 43, viitattu Yin, 1994.) Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 134-135) mukaan tutkittavan ilmiön tai yksittäisen tapauksen tavoitteena on tutkimuskohteen tarkka, systemaattinen ja totuudenmukainen kuvailu ja tutkimuksen teko tapahtuu sen luonnollisessa ympäristössä. Tämä tapaustutkimukselle tyypillinen ilmiön kokonaisvaltainen kuvailu ilmenee myös tässä tutkielmassa: tutkimuksen tarkoitus on muodostaa käsitys siitä, minkälainen on Jyväskylän ammattikorkeakoulussa kolmatta ja neljättä vuotta matkailun opintoja suorittavien opiskelijoiden vastuullisuusosaaminen ja miten se ilmenee heidän kokemuksiansa mukaan opetuskenteissa.

2.4 Aineistonkeruumenetelmät

Tämän tutkielman tarkoitus on tuottaa tutkimusongelmaan ratkaisu. Kanasen (2014, 64-65) mukaan ratkaisun tuottamiseksi tarvitaan tietoa, jota saadaan käyttämällä erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Tiedonkeruumenetelmien avulla saadaan aineistot. Aineistot voidaan jakaa sekundääri- sekä primääriaineistoksi. Sekundääriaineistot ovat aineistoja, jotka on kerätty aikaisemmin ja joita voidaan hyödyntää sellaisenaan. Näitä aineistoja kutsutaan dokumenteiksi. Primääriaineistoihin lukeutuvat ne aineistot, jotka tutkija joutuu keräämään kyseistä tutkimusta varten. Primääriaineistoja ovat esimerkiksi havainnointi, haastattelu sekä kyselyt. (Mts. 64-65.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin molempia, sekä sekundääri- että primääriaineistoa. Tietoa hankittiin erilaisia keinoja käyttäen mahdollisimman laajan sekä luotettavan tiedon saamiseksi. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmissä on piirteitä aineistotriangulaatiosta. Aineistotriangulaatio viittaa erilaisten aineistojen käyttöön tutkimusongelman ratkaisussa. Triangulaatiolla lisätään tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2014, 120-121.) Tässä tutkielmassa sekundääriaineistoja ovat ne dokumentit, jotka osoittavat vuosina 2016 ja 2017 aloittaneiden restonomiopiskelijoiden opetusmateriaalien sisältöjä. Näitä aineistoja ovat opetussuunnitelmaan sisältyvät pakolliset sekä vapaavalintaiset matkailun kurssit ja kurssien sisällöt eli oppimateriaalit. Koska vuoden 2016 sekä 2017 opetussuunnitelmat eivät poikkea toisistaan, tässä tutkielmassa aineistoksi valittiin vain vuoden 2017 opetussuunnitelma. Tätä aineistoa käytettiin, jotta saatiin selville ne vastuullisuuskäsitykset, jotka kolmannen ja neljännen vuoden opiskelijoiden tulisi opintojen tuossa vaiheessa hallita.

Laadullisessa tutkimuksessa primääriaineistoja voidaan kerätä monin eri menetelmin, kuten esimerkiksi kyselylomakkein, havainnoinnein tai haastattelemalla. Tässä tutkielmassa aineistonkeruumenetelmäksi on primääriaineistossa valittu haastattelut, koska haastatteluun voidaan valita ne henkilöt, joilla on sekä kokemusta että oman käden tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Henkilökohtaisessa haastattelussa on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää ilmausten sanamuotoja. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 73.) Haastattelun vastausten avulla pyritään rakentamaan yksityiskohdista kokonaiskuvaa, joka vastaa tutkimusongelmaan. Tutkimusongelman

tematiikka ohjaa haastatteluja. (Kananen 2014, 72.) Edellä mainittuja elementtejä tarvitaan, jotta voidaan muodostaa syvälinen käsitys sekä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä.

Aineisto kerättiin haastattelemalla Jyväskylän ammattikorkeakoulun kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijoita. Tutkimustehtävän ratkaisemiseksi laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään niin paljon, että tutkimusongelma ratkeaa ja tutkija ymmärtää ilmiön. (Kananen 2014, 18-19.) Yksi tapa ratkaista aineiston riittävyys on puhua saturaatiosta. Saturaatiolla eli kylläntymisellä tarkoitetaan tilannetta, jolloin aineisto alkaa toistamaan itseään eikä tuota enää uutta informaatiota tutkimusongelman kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87.) Haastatteluja pyrittiin tekemään 20 kappaletta tai kunnes saturaatiopiste on saavutettu.

Haastattelujen rakenne vaihtelee strukturoiduista haastatteluista (lomakehaastattelut) strukturoimattomiin haastatteluihin (syvähaastattelut). Näiden ääripäiden välillä on puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. (Kananen 2014, 70.) Tähän tutkimukseen valittiin parhaiten sopivaksi teemahaastattelu. Teemahaastattelu, eli puolistrukturoitu haastattelu etenee keskeisten, etukäteen valittujen teemojen sekä niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään tutkimustehtävän kannalta merkityksellisiä vastauksia. Etukäteen valitut teemat liittyvät tutkimuksen viitekehukseen, eli tässä tapauksessa vastuulliseen matkailuun sekä työelämän osaamisvaatimuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75, 87.)

2.5 Analyysimenetelmät

Aineiston analysointivaiheessa laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kannalta olennaista on aineiston luokittelu sekä luokittelun perusteet. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232.) Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2000, 138) haastatteluista kerätyn aineiston käsittely aloitetaan litteroimalla aineisto sanasta sanaan -metodia noudattaen. Litterointi tarkoittaa äänitetyn aineiston puhtaaksi kirjoittamista, esimer-

kiksi tietokoneelle (mts. 138). Litteroiduista teemahaastatteluista luontainen etenemistapa on jatkaa aineiston käsittelyä teemoittelun avulla. Käytännössä teemoittelu tarkoittaa aineiston pilkkomista sekä uudelleen järjestämistä samankaltaisten aihepiirien mukaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2000, 105.) Aihepiirien luokitukset pohjautuvat suoritettun teemahaastattelun teemoihin. Teemoittelulla pyritään löytämään alatutkimuskysymyksiensä kannalta valaisevia teemoja, jotka ovat itse tutkimusongelman ratkaisun kannalta oleellisia.

Hirsjärvi ja Hurme (200, 143) korostavat sitä, että oleellinen vaihe aineiston purkamisen ja pilkkomisen jälkeen on kuitenkin aineiston lukeminen uudelleen ja uudelleen. Kertynyttä aineistoa voi olla paljon, joten tulkintoihin ja analyysiin siirryttäessä on tärkeää, että tutkija on sisäistänyt kerätyn aineiston sisällön. (Mts. 143.)

Laadullisen tutkimuksessa on mahdollista hyödyntää teoriaa apuvälineenä, kun tutkimusaineistosta siirrytään tulkintojen tekoon. Tässä tutkimuksessa molempien, niin primääri- kuin sekundääriaineistojen analyysi on suoritettu teorialähtöisesti. Teorialähtöiseen tutkimukseen viitataan silloin, kun tutkimusaineiston analyysi perustuu johonkin olemassa olevaan teoriaan. Aineiston analyysiä ohjaavat tällöin vahvasti teoreettisessa viitekehyksessä ilmenneet ilmiöt sekä käsitteet. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2000, 15.) Näin ollen pilkottua ja uudelleen teemoittain järjestettyä haastatteluaineistoa tutkitaan niin alatutkimuskysymyksiensä kuin teoreettisen viitekehysten näkökulmasta.

Vuoden 2017 opetussuunnitelma analysoidaan teorialähtöistä sisällönanalyysimenetelmää sekä sisällön erittelyä hyödyntäen. Sisällönanalyysillä viitataan sanalliseen tapaan kuvata aineistoa, kun taas sisällön erittelyllä viitataan tapaan, jossa aineiston analyysiä kuvataan kvantitatiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 119). Teorialähtöisessä sisällönanalyysimenetelmässä aineiston luokittelu perustuu täysin teoriaviitekehysten käsitejärjestelmään.

Ensimmäisenä aineistosta muodostetaan analyysirunko. Kaikkea aineistoa ei ole tarpeen analysoida, joten ensiksi pois rajataan ne matkailijoille pakolliset sekä vapaaeh-

toiset kurssit, joiden kuvauksessa ei mainita tutkimuksen teoriaviitekehystä tunnettuja käsitteitä. Puhutaan aineiston pelkistämisestä. Jäljelle jääneen aineiston sisälle muodostetaan luokkia, jotka perustuvat aiemmin mainittuun teoriaviitekehukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127-128.) Luokittelu mahdollistaa aineiston kvantifioinnin. Kvantifiointi puolestaan mahdollistaa sen, että aineistosta voidaan laskea, kuinka monta kertaa käsitteet, tai tässä tapauksessa luokitellut aihealueet, esiintyvät aineistossa. (Mts. 135.)

2.6 Tutkimuskohde

Matkailuala on ollut viime vuosikymmenien aikana ollut yksi nopeimmista kasvavista elinkeinoista (Konttinen 2005). Jyväskylä ammattikorkeakoulussa Matkailu on yksi korkeakoulun kuudesta vahvuusalasta (Vahvuusalat n.d.). Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailualan koulutus on yksi Suomen halutuimmista matkailun koulutuksista. Jyväskylän ammattikorkeakoulusta valmistuu Suomen parhaita matkailualan osaajia, joiden avulla alaa voidaan uudistaa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun osaamisen ytimessä ovat matkailuyritysten kehittäminen, luonto- ja hyvinvointimatkailu sekä vastuullinen matkailu. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa koordinoidaan Suomen vastuullisen matkailun verkostoa, joka toimii osana kansainvälistä International Centre for Responsible Tourism -yhteenliittymää. (Matkailu n.d.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteena on Jyväskylän ammattikorkeakoulun kolmannen ja neljännen vuoden restonomiopiskelijat. Koska tutkimuksen tarkoitus on tehdä osaamiskartoitus, on tärkeää, että tutkimuskohde edustaa tutkittavaa joukkoa. Tutkimuskohde rajattiin matkailun opiskelijoihin, joilla on läsnäololukukausia joko viisi tai kuusi. Rajaus tehtiin sillä perusteella, että kyseisessä opiskelun vaiheessa opiskelijoilla oletetaan olevan jo jonkinlainen tietoperusta tutkittavasta aiheesta, eli vastuullisuudesta matkailualalla.

2.7 Luotettavuustarkastelu

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009) mukaan tutkimuksen tekemisessä pyritään aina virheettömyyteen, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tästä syystä jokaisessa tutkimuksessa pyritään arvioimaan tulosten luotettavuutta. Tutkimustulosten luotettavuuden mittauskeinoja ovat reliabiliteetti sekä validiteetti. **Reliabiliteetti** tarkoittaa mittaustulosten pysyvyyttä sekä toistettavuutta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jos tutkimus toistettaisiin, tuloksien tulisi pysyä samoina, jolloin tulokset eivät ole millään tavalla sattumanvaraisia. Reliabeelisuus voidaan todeta esimerkiksi niin, että kaksi tutkijaa päätyy samaan tulokseen. **Validiteetti** taas tarkoittaa pätevyyttä, eli mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mikä on ollut tarkoituksenakin mitata. (Mts 321-232.) Opinnäytetyön validius kertoo sen, onko opinnäytetyössä osattu tutkia oikeita asioita ja saadaanko tuloksilla vastaus alkuperäiseen tutkimusongelmaan (Kananen 2011, 56-57).

Kyseisiä mittareita käytetään niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisissa tutkimuksissa, joiden välillä käsitteet ovat saaneet hieman erilaisia tulkintoja. Etenkin tapaus-tutkimuksen tekijä voi kyseenalaistaa perinteisten luotettavuusmittariston toimivuuden. Tapaus-tutkimukselle tyypillinen ideologia on, että kaikki ihmistä tai kulttuuria koskevat kuvaukset ovat ainutlaatuisia, eli tapauskohtaisia, jolloin myös perinteisten luotettavuutta ja pätevyyttä arvioivien mittareiden käyttö voitaisiin kyseenalaistaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa esimerkiksi tutkijan tarkka tyyli johdattaa lukija tutkimusprosessin läpi. Tärkeää on, että tarkkuus säilyy läpi koko prosessin. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että olosuhteet, joissa aineisto on kerätty, kuvataan mahdollisimman selvästi sekä totuudenmukaisesti. Tutkijan oma itsearviointi sekä haastattelutilanteen kriittinen tarkastelu kasvattavat tutkimuksen luotettavuutta. Aineiston analysointivaiheessa laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kannalta olennaista on aineiston luokittelu sekä perustelut sille, miten ja miksi luokittelut on tehty. (Mts 232.)

Yksi tapa niin laadullisessa kuin määrällisessäkin tutkimuksessa tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta, on käyttää useita menetelmiä. Erilaisten tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytetään termiä triangulaatio. **Triangulaatio** voidaan jakaa neljään tyyppiin; metodinen triangulaatio, tutkijatriangulaatio, teoreettinen triangulaatio sekä aineistotriangulaatio. **Metodinen** tai **metodologinen triangulaatio** tarkoittaa nimenomaan useiden menetelmien käyttöä samassa tutkielmassa. Kun samaan tutkimukseen osallistuu useampi tutkija, jotka osallistuvat aineistonkeräämiseen ja erityisesti tulosten tulkitsemiseen, puhutaan **tutkijatriangulaatiosta**. **Teoreettisessä triangulaatiossa** tutkittavaa ilmiötä lähestytään nimenomaan erilaisten teorioiden näkökulmasta. Kun tutkimusongelman ratkaisemiseksi kerätään useita erilaisia tutkimusaineistoja, puhutaan **aineistotriangulaatiosta**. (Mts 233.)

3 Vastuullinen matkailu

Matkailulla (tourism) tarkoitetaan matkustamista, jossa ihminen matkustaa normaalin elinpiirinsä ulkopuolelle, oleillen siellä yhtäjaksoisesti maksimissaan 12 kuukautta, vapaa-aja vieton, työmatkan tai muun syyn takia, joka myös edellyttää aikaa ja rahaa. UNWTO:n mukaan matkailun maantieteellinen jaottelu jakautuu kotimaassa tapahtuvaan ja ulkomailla tapahtuvaan matkailuun. Matkailun tilastoja katsoessa **kotimaan matkailulla** tarkoitetaan ihmisten matkustamista kotimaansa rajojen sisäpuolella, kun taas **maan sisäinen matkailu** viittaa niin kotimaisiin matkailijoihin, kuin ulkomaisiin matkailijoihin kyseisen kohdemaan sisällä. **Kansallinen matkailu** pitää sisällään kotimaan matkailun sekä kyseisen maan asukkaiden matkustamisen ulkomaille. **Ulkomaan matkailu** puolestaan muodostuu maan asukkaiden matkailusta ulkomaille, sekä ulkomaalaisten matkailijoiden matkailusta kyseiseen kohdemaan. (Verhelä 2014, 19.).

Matkailu ohjaa keskeisesti työntö- sekä vetovoimatekijät sekä megatrendit, että matkailun trendit. **Työntövoimalla** tarkoitetaan matkailijan motivaatio- sekä demografi-

sia tekijöitä, sosiaalisia sekä kulttuurisia tekijöitä sekä matkailijan tietämystä matkailijamarkkinoiden tarjonnasta. Matkailumotiivit pohjautuvat matkailija tiedostamattomiin tai tiedostettuihin tarpeisiin. **Vetovoimatekijät** muodostavat puolestaan kaikki ne, mitä matkakokemuksella on tarjota matkailijalleen. Vetovoimatekijät koostuvat fyysisistä elementeistä kuten erilaisesta arkkitehtuurista, rakennetuista kohteista, hotelleista ja ravintoloista, luonnonvetovoimatekijöistä kuten ilmasto ja sijainti sekä abstraktimmista asioista kuten paikallisyhteisön vastaanottovalmiudesta sekä halusta, esimerkiksi palvelu ja sen laatu, ja turvallisuudesta sekä ilmapiiristä. (Verhelä 2014, 20-21.)

Trendit sekä megatrendit puolestaan ohjaavat kuluttujaa tekemään valintojaan suuntaan tai toiseen. **Megatrendit** ovat usein maailmanlaajuisia, yhteiskunnallisiin, taloudellisiin sekä poliittisiin rakenteisiin vaikuttavia kehityksen linjoja tai voimakkaasti vaikuttavia ilmiöitä. Megatrendit ovat toisiaan vahvistavien trendien kokonaisuus, joiden vaikutukset näkyvät kaikissa elinkeinoissa. Megatrendien tunnusmerkkejä ovat pitkäkestoisuus, voimakas ja laaja muutosta aiheuttava vaikutus, muuttumattomuus, jatkuva kasvaminen sekä laajeneminen. Esimerkkinä megatrendistä on teknologian kehittyminen sekä sen rinnalle nostettu kestävä kehitys (Osaaminen 2035, 2019, 42.). **Trendit** ovat pitkän aikavälin (5-10 vuoden) kuluessa tapahtuvaa muutosta selkeästi tunnistettavaan suuntaan, jotka eivät välttämättä vaikuta ihmisen elämään merkittävästi. Kyse on suhteellisen nopeasti ohimenevästä ilmiöstä, joka ilmenee arkielämässä esimerkiksi kuluttajan käyttäytymisessä. (Verhelä 2014, 207.)

Matkailun toimiala on merkittävä, monimuotoinen ja monialainen elinkeino, jota voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Toimialaa sekä elinkeinoa ohjaa muun muassa edellä mainitut faktorit. **Destinaatiot** eli matkailun kohdealueet, valtiot sekä niiden matkailuorganisaatiot yhdessä viranomaisten kanssa panostavat matkailun kasvuun sekä kehittymiseen. Matkailun jatkuva kasvu on luonut alasta merkityksellisen toimialan myös tulevaisuudessa. (Verhelä 2014, 1-2.) Matkailuala on yksi suurimmista toimialoista globaalilla tasolla. Sen vaikutukset näkyvät taloudellisessa, ympäristöllisessä sekä sosiokulttuurisissa tahoissa. Harold Goodwinin (2016, 9) mukaan matkailualan taloudellinen vaikutus on n. 9,8 % globaalista bruttokansantuotteesta tarjoten 284 miljoonaa työpaikkaa. Suomessa vuonna 2017 matkailun aikaansaama

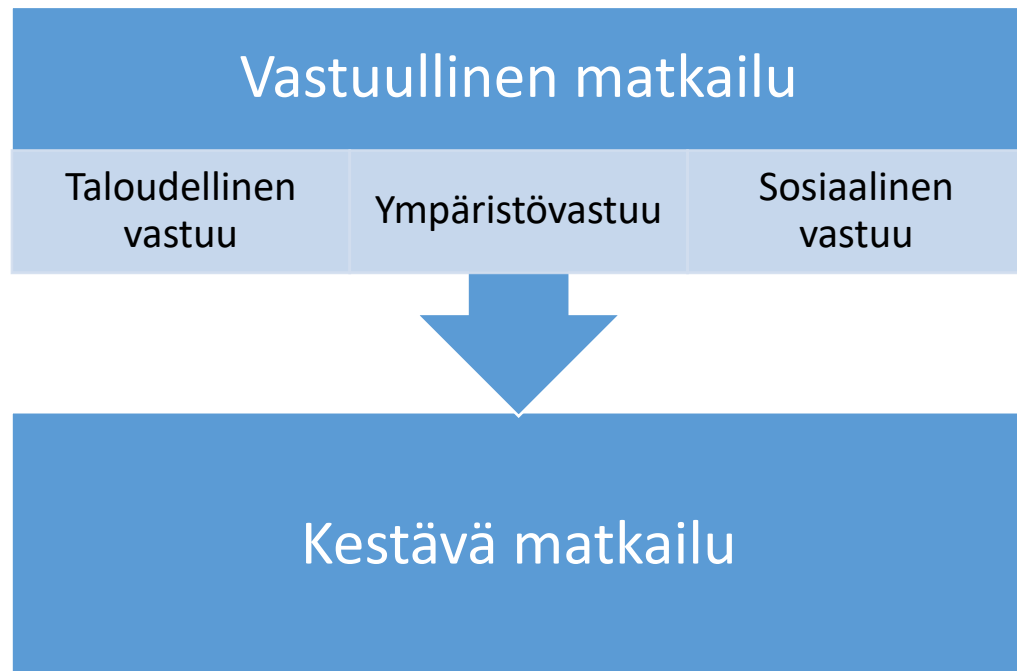
arvonlisäys on 2,6 % bruttokansantuotteesta, työllistäen 140 200 työntekijää, ollen yksi nopeimmin kasvavista talouden aloista (Matkailualan taloudelliset vaikutukset 2018.).

Vastuullinen matkailu on minkä tahansa matkailun muoto, joka voidaan konkreettisesti valinnoilla toteuttaa, ja jossa voidaan kuluttaa matkailunulottuvuuksia vastuullisimmin keinoin. Vastuullinen matkailu muun muassa minimoi negatiiviset sosiaaliset, ekonomiset sekä ympäristölliset vaikutukset. Vastuullisen matkailun keinoin luodaan positiivisempia taloudellisia vaikutuksia paikalliselle asutukselle sekä yhteisöille, nostaten alueen elintasoja. Vastuullinen matkailu edistää niin työntekijöiden hyvinvointia toimialoillaan, kuin kulttuurisen perinnön sekä luonnonvarojen monimuotoisuutta. Se kuluttaa harkiten luonnonvaroja sekä huomioi esteettömyyttä vaativien tarpeet. (Cape Town Declaration 2002, 3.)

Kestävä matkailu on matkailua, joka huomioi nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset sekä ympäristölliset vaikutukset niin, että matkailijoiden, matkailuyritysten, matkailukohteiden, ympäristön ja paikallisväestön tarpeet on huomioitu. Kestävä matkailu käyttää optimaalisesti ympäristön resursseja, ylläpitää ekologisia prosesseja ja säästää sekä varjelee luonnonperintöä ja sen monimuotoisuutta. Sen kunnioittaa isäntäyhteisöjen sosiokulttuurista autenttisuutta sekä edistää kulttuurien välistä suvaitsevaisuutta. Tarkoituksena on varjella sekä rakennettua, kuin elävän kulttuuriperintöä, säilyttäen niihin liittyvät perinteiset arvot. Kestävällä matkailulla varmistetaan pitkän aikaväliä taloudelliset toimet, joista hyötyy kaikki sidosryhmät. Se lisää työpaikkoja sekä mahdollisuuksia tulonansainnalle, edistäen yhteisöjen elintasoja ja kaventaen eriarvoisuutta. (UNEP & WTO 2005, 11.)

Vastuullisen matkailun ja kestävän matkailun välillä on siis ero. Harold Goodwinin (2016, 15-18) mukaan vastuullinen matkailu vaatii nimenomaan konkreettisia ja vastuullisia valintoja ihmisten, yritysten sekä valtion taholta. Kaikki valinnat, joita matkailun saralla tehdään, tulisi olla vastuullisesti tehtyjä, eli niin, että valinnat maksimoivat taloudelliset, sosiaaliset sekä ympäristölliset vaikutukset. Kestävä matkailu toimii siis vastuullisen matkailun tavoitteena. (Mts. 15-18.) Kestävästä matkailusta

puhuttaessa tarkoitetaan pitkällä aikavälillä näkyvää toimintaa sekä tuloksia, jotka rakentuvat edellä mainituista osa-alueista (UNEP & WTO 2005, 11; Kuvio 1).



Kuvio 1. Vastuullisen ja kestävän matkailun suhde (mukailtu UNEP & WTO 2005 & Cape Town Declaration 2002).

Toiminnalliset ratkaisut tulee tehdä itse destinaatiossa, eli matkailun kohteessa, jossa matkailun tuotteet primääristi kulutetaan ja jossa turismi sekä paikalliset yhteisöt kohtaavat. Ratkaisut tulee luoda matkailukohteen kannalta tärkeimpien painopisteiden kannalta, ja jokaisen sidosryhmän tulisi olla sitoutunut viemään destinaatiossa tapahtuvaa turismia sekä matkailun palveluita kohti kestävämpää matkailua. (Cape town declaration in Responsible Tourism 2019.) Tämä vaatii vastuullisesti johdettuja sekä suoritettuja prosesseja taloudellisesti, sosiaalisesti sekä ympäristöllisesti niin, että teot minimoivat edellä mainittujen ulottuvuuksien negatiiviset vaikutukset hyödyntäen turismin tuomia positiivisia vaikutuksia (UNEP & WTO 2005, 18). Tässä tutkielmassa keskitytään vastuulliseen matkailun näkökulmaan, ja seuraavassa luvussa syvennytään vastuullisen matkailun osa-alueisiin tarkemmin.

Harold Goodwin (Responsible tourism n.d.) mukaan vastuullisen matkailun ydintavoitteena on kehittää paikallisia yhteisöjä sekä matkakohteita. Näin tällaiset alueet

kehittyvät kokonaisvaltaisesti niin paikallisten hyvinvoinnin kuin matkailijoidenkin näkökulmasta. Tämän tavoitteen onnistuminen vaatii ratkaisuja yksilö- yritys- sekä valtion taholta. (Mt.) Osana Johannesburgin Kestävän Kehityksen huippukokousta vuonna 2002, Kapkaupungissa järjestettiin Vastuullisen Matkailun konferenssi, jossa yhteensä 280 delegaattia - 20 erimaasta, allekirjoitti julistuksen nimeltä Vastuullinen matkailu destinaatioissa. Julistuksessa määriteltiin yhteiset pelisäännöt sekä tavoitteet siitä, miten matkailua tulisi vastuullisesti kehittää, jotta matkailu olisi kestävä. Ohjenuorat jaettiin kolmeen ulottuvuuteen; sosiaaliseen -, taloudelliseen- sekä ympäristövastuuseen, joiden sisältöä avataan seuraavissa alaluvuissa. (Cape Town Declaration 2002, 1.)

3.1 Sosiaalinen vastuu

Sosiaali-kulttuurinen vastuu on näistä kolmesta ulottuvuudesta selvästi monimutkaisin. Sosiaalisen vastuun aspektia tarkastellessa usein törmätään muistutukseen siitä, että vaikka turismia olisi kuinka hyödyllistä kehittää, destinaatio kuuluu kuitenkin ensikädessä siellä elävälle kansalle. Ongelmat, jotka kohteessa esiintyy joko turismin seurauksena tai ilman, jää usein loppu viimein paikalliskansoituksen ongelmaksi ja ratkottavaksi. On tärkeää muistaa, kuinka ristiriitaiset voivat paikallisten tuntemukset siinä destinaatiossa olla, kun puhutaan turismin tai matkakohteen kehittämisestä. (Goodwin 2016, 151-152.)

UNWTON julkaisen ”Global Code of Ethichs for Tourism” (2001, 5) artikla 5 nostetaan esiin se, kuinka tärkeää on osallistaa sekä huomioida paikallisyhteisöt turismiin sekä matkailunliittyvissä aktiviteeteissä. (Mt.) Paikallisyhteisöille tulisi ottaa huomioon jo suunnittelun alkuvaiheessa, jotta he ymmärtävät, että päätäntä valta on myös heillä. Tällöin tärkeässä roolissa on myös niin paikallisten, kuin muidenkin sidosryhmien valmiuksien kehittäminen, jotta kaikki osapuolet osaisivat vastuullisesti käsitellä turismin tuomia etuja ja haittoja. Koko projektin elämänkaaren aikana tulisi arvioida projektin sosiaalisia- sekä kulttuurisia vaikutuksia, jotta projektin mahdolliset negatiiviset

vaikutukset voidaan minimoida ja sen positiiviset vaikutukset pystytään maksimoimaan. (Cape Town Declaration 2002, 4.) Turismin ja matkailun tuomien mahdollisuuksien tulisi näkyä ennen kaikkea köyhyyden vähentymisenä, paikallisyhteisön elintason nousemisena, kuten esimerkiksi terveyden- sekä koulutustason kehittymisenä (UNWTO 2001, 2).

Turismista tulisi yrittää tehdä mahdollisimman täydellinen sosiaalinen kokemus kaikille osapuolille. Esteettömyys on todella tärkeässä roolissa, sosio-kulttuurisesta vastuusta puhuessa. Esteettömyyteen viitattaessa, on tärkeää muistaa erilaisten vähemmistöjen sekä vähäosaisten yksilöiden- sekä yhteisöiden tarpeet ja vaatimukset. (Cape Town Declaration 2002, 4.) Negatiiviset ihmiskunnan ilmiöt, kuten syrjintä, tasa-arvottomuus tai hyväksikäyttö missä tahansa muodossa, ei ole hyväksyttävää ja siihen tulee puuttua. Päämääränä tulisi olla tasa-arvon luominen sekä paikallisen yhteisön ja kulttuurin monimuotoisuuden säilyminen. (UNEP & WTO, 2005, 9).

3.2 Taloudellinen vastuu

Ennen turismin kehittämistä matkakohteessa, tulisi arvioida tarkasti ennen kaikkea se, miten matkakohteen kehittyminen ja sen seurauksena taloudellinen kehittyminen, vaikuttaa paikallisyhteisöön (Cape Town Declaration 2002, 3-4). Taloudellisen kasvun tulisi oikeuden mukaisesti hyödyttää sekä näkyä positiivisesti, ennen kaikkea paikallisyhteiskuntien elintasossa (UNWTO 2001, 5). Tällöin taloudellisen kasvun seuraukset eivät saa näkyä esimerkiksi voimavarojen loppuun käyttämisellä ja paikallisyhteisön elintason laskemisella. Tärkeää on ymmärtää, onko turismi se oikea sektori kohteen ekonomiselle kasvuille. (Cape Town Declaration 2002, 3-4.) Kohteen, tuotteiden sekä palveluiden kehittämisessä panostetaan laatuun, turvallisuusasioihin sekä siihen, että markkinointi luo positiivisen, mutta totuudenmukaisen kuvan matkailukohteesta, säilyttäen paikallisyhteisöjen sosio-kulttuuriset piirteet (UNEP & WTO 2005, 27).

Destinaatiota kehitetään vain asiallisten turismimuotojen mukaisesti (Cape Town Declaration 2002, 4). Matkakohteen sekä turismin luomien palveluiden kehittämisessä tulee käyttää vain oikeudenmukaisia liiketoimintamalleja, jonka tavoitteena on pysyä elinkelpoisena sekä kilpailukykyisenä pitkällä aikavälillä. Tämä tarkoittaa, että yritysten tulee ymmärtää markkinoita sekä trendejä, eli mikä kuluttajiin milloinkin vetoaa. Muutoshalukkuus sekä adaptoituminen on yritysten kilpailukykykyyden kannalta äärimmäisen tärkeää. Liiketoiminnan kehittyessä sekä kasvattaessa tulee kuitenkin muistaa sen sosiaaliset sekä eettiset näkökulmat, mitä esimerkiksi työvoiman palkkaamiseen sekä työolosuhteisiin tulee. (UNEP & WTO 2005, 26.) Työvoiman palkkaamisessa noudatetaan kansainvälisiä työvoima standardeja, joiden tavoitteena on parantaa työolosuhteita (International labour law n.d.). Asianmukaisella sekä riittävällä avun tarjoamisella niin pienille, keskisuurille kuin mikroyrityksille, varmistetaan, että turismiin ja matkailuun kytkeytyvät toimiyritykset ovat pitkällä aikavälillä kannattavia sekä kestäviä. Yhteistyökumppanuuksien luominen destinaatioiden sisällä on tällöin tärkeässä roolissa. (UNEP & WTO 2005, 26-27.)

3.3 Ympäristövastuu

Matkailu ja turismin toimivuus rakentuu ennen kaikkea sen ympäristöllisistä teijöistä. Kohteen vetovoimatekijät saavat ihmiset liikkeelle sekä luovat matkajalleen tietynlaisen kokemuksen matkastaan. Matkailu sekä kohteen kehittäminen vaatii kuitenkin äärimmäisen paljon resursseja. (Sharpley 2009, 22, viitattu Mowl 2002, p212 & McKercher 1993.) Matkailukohdetta sekä turismia kehitettäessä, tulisi projektin joka vaiheessa arvioida ympäristöön vaikuttavat seuraukset. Huomio kiinnitetään siihen, että negatiiviset vaikutukset on minimoitu ja positiiviset seuraamukset on maksimoitu. (Cape Town Declaration 2002, 4.) Turismin kasvuun liittyy lähes aina uusien alueiden rakentamista sekä materiaalien käyttöönottoa, joilla on eittämättä negatiivinen vaikutus paikalliselle ekosysteemeille. Nämä vaikutukset voivat pitkällä välinpitämättömyyden takia muuttaa kokonaisia ekosysteemejä. (Goodwin 2016, 215.) Luonnonvoimavaroja käytetään taloudellisen sekä väestön kasvun kustannuksella

kestämättömällä tavalla, jonka negatiivisia ilmiöitä ovat muun muassa suuri jätteen määrä, ylituotanto sekä ylikulutus (Mihalic 2016, 436).

Kapkaupungin julistuksen (2002, 4) mukaan allekirjoittaneet ovat suostuneet varjelemaan sekä kunnioittamaan luonnon ekosysteemejä, suojeltuja alueita sekä luonnon monimuotoisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että luonnonvarojen varastointia sekä hyödyntämistä tulee määrän ja laadun puolesta tehdä luonnon kantokyvyn vaatimissa rajoissa, eli kestävästi. (Mt.) Kestävän kehityksen kannalta on tärkeää, että jokainen sidosryhmä, joka matkakohteessa vaikuttaa, ymmärtää kestävä kehityksen mukaiset tavoitteet ja toimii niiden mukaisesti (UNWTO 2001, 2). Ympäristöasiantuntijoiden osaamista tulisi hyödyntää, kun puhutaan sidosryhmien valmiuksien kehittämistä, kestävä kehityksen mukaiseksi toiminnaksi (Cape Town Declaration 2002, 4). Turismin ja matkailun sektori, vuonna 2016, oli Harold Goodwinin (2016, 245) mukaan vastuussa 5 % globaaleista kasvihuonepäästöistä, sijoittuen neljänneksi kyseisellä listalla. Turismin ja matkailun edellä tässä listassa oli USA, Kiina sekä Euroopan Unioni. Vastuullisen matkailun tavoitteena on pidemmällä aikavälillä kestävä matkailu, joka on yksi kestävä kehityksen tavoitteista. Näistä syistä on tärkeää nostaa esiin matkailusektorin painoarvo, kun puhutaan konkreettisista teoista kohti kestävä kehitystä. (Mts. 245.)

Yrityksiä ohjaa ympäristövastuun piirissä myös ympäristölainsäädäntö. **Ympäristösuojelulaki (86/2000)** on yleisin laki, jolla pyritään ympäristön suojeluun kaikilla elinkeinonaloilla. Laki velvoittaa elinkeinoharjoittajan olevan perillä toimintansa ympäristövaikutuksista sekä määrittää ympäristölupamenettelyn ja luvan hankkimisen. Ympäristösuojelulain tukena on myös **jätelaki (646/2011)**, joka määrittelee jätteisiin, jätehuoltoon ja roskaantumiseen liittyvät käsitteet ja toimijat, sekä ongelmajätteistä vastuussa olevat tahot. (Verhelä 2014, 57.)

3.4 Yhteiskuntavastuu

Vastuullisuus käsite usein rinnastetaan yhteiskuntavastuun, vastuullisen yritystoiminnan ja eettisen liiketoiminnan kanssa yritysvastuuseen. Nämä termit viittaavat yrityksen vastuuseen toimintansa sosiaalisista, taloudellisista sekä ympäristöllisistä vaikutuksista. Vastuullinen matkailun yritystoiminta on pitkällä aikavälillä kestävää sekä kannattavaa liiketoimintaa. Vastuullisessa yritystoiminnassa huomioidaan yrityksen suorat sekä epäsuorat vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan. (Vesterinen & Vierto 2018.) Tällainen yritys pyrkii jatkuvasti parantamaan resurssitehokkuuttaan, minimoimaan toimintansa negatiivisia ympäristövaikutuksia. Tällainen yritys kuuntelee, arvostaa ja toimii vastuullisesti sidosryhmiään kohtaan. (Vastuullisuus liiketoiminnan ytimessä, N.d.)

Jokaisen yrityksen tulisi omakohtaisesti määritellä itselleen mitä vastuullisuus on, sekä mitä se edellyttää kyseisen yrityksen toiminnassa. Painoarvot eri vastuullisuuden osa-alueilla vaihtelee paljon koon, toimialan, sidosryhmien sekä toimiympäristön mukaan, joten yritykselle on tärkeää määritellä oman liiketoimintansa kannalta tärkeimmät painopisteet. Taloudellisen, sosiaalisen sekä ympäristöllisen aspektien raportointi on paitsi keino kommunikoida sidosryhmien kanssa, mutta ennen kaikkea keino antaa palautetta yritykselle itselleen. (Vastuullisuus liiketoiminnan ytimessä, N.d.) Vastuullisuusraportti muodostetaan tarkkojen säännösten sekä aikaisemmin esiteltyjen vastuullisuus indikaattoreiden pohjalta. Raportoinnissa on tärkeää, että informaatio on totuudenmukaista sekä merkityksellistä, edustaen yrityksen ydintoimintaa. Raportin tulee olla selkeästi rakennettu, sen sisältöä on helppo tulkita sekä yleisesti ymmärtää ja se on luotu ohjenuoria seuraten. Matkailun ja turismin alalla raportin luomiselle on tarjolla oma ohjelmansa, Tourcert. Tällainen raportti on kilpailukykyinen sekä verrattavissa muiden yritysten raportointiin. Raportointi tuli mukaan matkailun yritystoimintoihin vuonna 2010. Se on tärkeä osa yrityksen viemistä kohti kestävämpää toimintaa, sillä se edustaa läpinäkyvyyttä sekä konkreettisia toimintoja, jotka taas edustavat vastuullisuutta. (Reißland & Thomas, 2011, 207-208.)

4 Osaamisen näkökulmat työelämässä

Visit Finlandin (2016) teettämän ja FCG Suunnittelu ja Tekniikka Oyn tekemän tutkimuksen “Kestävän matkailun nykytila, haasteet ja kehittämistarpeet” mukaan Suomessa on jo 1990-luvulta alkaen tehty erilaisin keinoin töitä kestävän ja vastuullisen matkailun eteen. Erilaisia projekteja, hankkeita sekä koulutusohjelmia, joissa ympäristöasioita on tuotu esiin, on toteutettu monen eri tahon toimesta. Kestävä matkailu tuli mukaan myös matkailun koulutusohjelmiin jo 1990-luvulla. (Vesterinen & Vierto, 2018.) Kestävän kehityksen ja näin ollen kestävän matkailun tieto taidot ovat nyt tärkeämpiä kuin koskaan.

4.1 Jyväskylän ammattikorkeakoulu matkailun kouluttajana

Suomessa on yhteensä 13 korkeakoulua, jotka tarjoavat kaiken kaikkiaan 37 erilaista matkailualan korkeakoulututkintoa. Näihin tutkintoihin sisältyy molempia, alempia- sekä ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja. (Matkailuala, ammattikorkeakoulut, n.d.) Jyväskylän ammattikorkeakoulussa vietetään pian 25 vuotisjuhlaa, josta matkailu- ja ravitsemiskoulutus on ollut mukana toiminnan alusta saakka. Nuijanmaa (2019) luonnehtii Jyväskylän ammattikorkeakoulun olleen jopa enemmän edelläkävijän roolissa, esimerkiksi kestävän kehityksen merkityksen noteeraamisessa. Nuijanmaan mukaan Jyväskylän ammattikorkeakoulussa aiheeseen on tartuttu jo 20 vuotta sitten, entisen työntekijän ja Nuijanmaan kollegan Maisa Kuhan toimesta. Tämän lisäksi Nuijamaa mainitsee Jyväskylän ammattikorkeakoulun vahvuuksina myös todella ammattitaitoisen henkilöstön sekä henkilöstön omaavan kestävän matkailun mindsetin. Jyväskylän ammattikorkeakoulun henkilöstöön kuuluva matkailunlehtori Petra Blinnikka koordinoi kansainvälistä International Centre of Responsible Tourism- ICRT-verkostoa. (Mt.)

Matkailualan koulutus Jyväskylän ammattikorkeakoulussa on yksi suosituimmista matkailualan koulutusohjelmista (Matkailu n.d.). Matkailu on nousevana alana nostettu myös osaksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun strategiaa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivuilla kerrotaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun painottavan jatkossa entistä vahvemmin toimintansa matkailuyritysten kehittämiseen, vastuulliseen matkailuun sekä luonto- ja hyvinvointimatkailuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun läpileikkaavia teemoja ovat vastuullisuus, digitalisaatio sekä kansainvälisyys. (Matkailu n.d.) Teemat painottuvat entistä vahvemmin uudessa vuoden 2019 opintosuunnitelmassa. 2019 vuoden opetussuunnitelman pääpainot ovat Responsible Tourism Management, Creative Tourism Businesses sekä Digitalisaatio. Edellinen opetussuunnitelma tehtiin vuonna 2015, jossa matkailu kulminoituu kestävän matkailunelinkeinoon. Tämä opetussuunnitelma oli voimassa vuosina 2015, 2016, 2017 ja 2018. Haasteena tässä vuoden 2015 opetussuunnitelmassa oli se, että se sisälsi suuntautumisvaihtoehdot kaikille restonomiopiskelijoille. Suuntautumisvaihtoehtoina tässä koulutusohjelmassa olivat matkailun-, kestävän gastronomian sekä tilapalvelutuotannon kärjet. Vuoden 2015 opetussuunnitelmassa muun muassa vastuullisuus sekä kestävyys on upotettu opetussuunnitelman sisälle niin, että teemat nousevat hieman jokaisessa kurssissa esille. Ongelmana tässä on kuitenkin se, että painopisteet häviävät hieman kurssien taustalle, eivätkä näin ollen nouse niin vahvasti muun materiaalien joukosta esiin. Opetussuunnitelmien sisällöissä heijastuu vahvasti sen hetkisen matkailualan trendit sekä tulevat trendit. (Nuijanmaa 2019.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivujen mukaan Jyväskylän ammattikorkeakoulussa on vuosittain 350 kansainvälistä tutkinto-opiskelijaa, 400 saapuvaa vaihtoopiskelijaa ja 1000 ulkomaista vierasta tai vierailevaa luennoitsijaa. Kursseja käydään niin suomen- kuin englanninkielellä. Kansainvälisyys näkyy siis koulun sisällä sekä koulutusrakenteissa. (Opiskele restonomiksi n.d.) Kansainvälisyyden lisäksi Nuijanmaan mukaan Jyväskylän ammattikorkeakoulu tarjoaa valmistuville opiskelijoille muita kompetensseja, kuten eettistä osaamista, yhteistyökykyä, kieli- sekä kommunikointitaitoja sekä oppimisvalmiuksia. Restonomialan omakohtaisia kompetensseista Nuijanmaa (2019) nostaa esiin esimerkiksi toimiympäristöosaamisen, johtamisen alalla, innovaatio sekä kehittämisosaamisen ja palveluiden kehittämisen sekä palveluyritysten johtamisen. Vuoden 2017 Restonomien tutkinto profiilissa korostetaan sitä,

että koulutuksen aikana kehitytään kannattavan ja vastuullisen palveluliiketoiminnan ammattilaiseksi (Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma 2017, 210 op n.d.).

Tämän lisäksi opiskelijoiden näkökulmasta hyödyllisiä kvalifikaatioita restonomikoulutuksessa ovat olleet muun muassa raportointiosaaminen, viestintätaidot, tiimityöskentely sekä esiintymistaidot. Kompetensseja sekä oppimisen osaamista seurataan Jyväskylän ammattikorkeakoulussa järjestelmällisesti esimerkiksi opettajatutorin vetämien HOPS- keskusteluiden kautta. Opettajatutorin lisäksi muita opiskelua tukevia toimijoita Jyväskylän ammattikorkeakoulusta löytyy opinto-ohjaaja, koulupsykologi, oppilaitospappi sekä henkilöstä johtava koulutuspäällikkö. (Mt.) Restonomi tutkinto profiilissa korostetaan kuitenkin, että opiskelija oma-aloitteisuus, aktiivisuus sekä henkilökohtainen opintopolku ovat ratkaisevassa roolissa osaamisen kehittämisessä restonomikoulutuksen aikana (Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma 2017, 210 op n.d.).

Kvalifikaatioilla tarkoitetaan työn tai ammatin edellyttämiä vaatimuksia, eli ammattitaitovaatimuksia. **Kompetenssilla** tarkoitetaan pätevyyttä eli ihmisen kykyjä ja ominaisuuksia suoriutua työtehtävistä. (Helakorpi 2017.)

4.2 Tulevaisuuden osaamistarpeet

Opetushallituksen (2019) julkaiseman ”Osaaminen 3035” selvityksen mukaan tulevaisuuden tärkeimpiä osaamisalueita ovat asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen, digitaidot sekä tuntemus kestävästä kehityksestä. Tulevaisuuden näkymät työelämässä pyörivät paljon digitalisaation sekä automaation ympärillä. Tämän jo meneillään olevan ilmiön rinnalle Osaamisen ennakointifoorumi (opetus- ja kulttuuriministeriö sekä opetushallituksen yhteinen ennakkoinnin asiantuntijaelin) on merkityksellään nostanut nyt myös kestävästä kehityksestä ilmiön. Kestävästä kehityksestä tuntemus on tulevaisuudessa entistä tärkeämpi ja keskeinen kansalaisen perustaito. Kestävä kehitys on ilmiönä globaali, joka edustaa tasapainoisuutta, oikeudenmukaisuutta,

ympäristön huomioon ottavaa sekä tasa-arvoa ajavaa yhteiskunnan standardia. Mikäli yhteiskunnallinen kehitys jatkuu ekologisempaan suuntaan, kasvaa myös merkitys kestävän kehityksen osaamisesta. (Mt.) Kestävän kehityksen tavoitteet sovittiin YK maiden kesken vuonna 2015. Tavoitteet yhdessä toimintaohjelman kanssa on asetettu vuoteen 2030 saakka. Agenda 2030 pitää sisällään 17 erilaista tavoitetta, sekä 169 alatavoitetta, jotka käsittelevät kestävää kehitystä. (Agenda 2030 – kestävän kehityksen tavoitteet n.d.)

Myös Hamina-Kotka seudulla toteutetussa Matkailun- ja ravitsemisalalan osaamistarve kartoituksessa (Avelin 2015) nousee esiin edellä mainitut kvalifikaatio sekä kompetensitarpeet. Osaamiskartoituksessa katsasteltiin ammattiryhmän tämän hetkisiä edellytyksiä heidän tietotaidoilleen yhdessä tulevaisuuden näkökannalta tarpeellisten tietotaitojen kanssa. Selvityksen mukaan monitaitoisuus nousi yleisesti esiin datan analysointivaiheessa. Tulevaisuuden osaamisvaatimuksina korostui esimerkiksi palveluhenkisyys ja asiakaspalvelutaidot, tietotekniikan hyödyntäminen omassa työssä sekä internetin tehokäyttö, tietous oman alan uusista laeista sekä säädöksistä, lähiruokaosaaminen ja uusimpien raaka-aineiden- ja lajien tuntemus. (Avelin 2015.) Monitaitoisuus sekä jatkuva oppiminen ja osaamisen päivittäminen nousivat vahvasti esiin myös Osaaminen 2035 selvityksessä. Digitaalisten taitojen omaaminen on todella tärkeää, sillä digitalisaation sekä teknologian kehityksen myötä tekoälyn käyttö yleistyy. Tämä mullistaa etenkin palvelualoja, sillä siitä tulee oleellinen osa yrityksen toimintoja sekä yksi kilpailukyvyn tärkein edellytys, kestävän kehityksen tietotaitojen ohella. (Osaaminen 2035, 41-42.)

Venäjällä tehdyssä ”Modernin turismin alalla työskentelevän henkilöstön kompetenssi- ja kvalifikaatiovaatimukset, koulutuksen- ja liiketoiminnan näkökulmasta” (Rodinova 2016, 1) tutkimuksessa on tunnistettu Venäjän markkinoilla vaativia osaamistarpeita. Turismitoimiala on tunnistettu todella dynaamiseksi sekä nopeasti muuttuvaksi, modernisoiduksi toimialaksi, jonka kehittymisessä sekä muutoksissa on pysyttävä mukana. Tutkimuksen tuloksissa nousivat tärkeiksi pointeiksi esimerkiksi henkilöstön kohdistettu lisäkouluttamisen tarve ylennys vaiheessa sekä viime vuosina esiin noussut erityiskouluttautumistarve, joka on juontanut juurensa matkailun toimialan

kehittymisestä sekä monipuolistumisesta. Tutkimuksen haastatteluun vastanneet asiantuntijat olivat yhtä mieltä koulutuksen kehittämisestä ja jakoivat koulutustarpeen kahteen osaan; koulutuksen tulisi olla universaalisesti standardia koulusta tai paikasta riippumatta sekä sen tulisi sisältää spesifimpää, kavennettua sekä kohdennetumpaa materiaalia, jolloin työtehtävissä voitaisiin myös keskittyä yhden aiheen asiantuntijoiden palkkaamiseen. (Mts. 1-3.)

Myös Portugalin markkinoilla tehdyssä ”Tulevaisuuden trendit hotelli ja matkailun alalla; Analyysi kuluttajien näkökulmasta” nousi haastattelujen tuloksissa esiin työntekijöiden ammattimaisuuden näkymisen tärkeys ja palvelunlaatu, teknologian hidas kehittyminen ja sen rooli tulevaisuudessa sekä kestävyysaspektien ilmeneminen hotellien julkisivussa sekä asiakaskokemuksessa. (Breda, Pacheco & Dinis 2019, 16-17.)

4.3 Kehityshankkeet sekä projektit

Suomessa matkailun valtakunnallisena edistämiskeskuksena toimii Visit Finland. Visit Finland on yksi Business Finlandin toimijaelimistä. (Visit Finland n.d.) Business Finland puolestaan on suomalainen julkinen toimija, joka toimii rahoittajana uusille innovaatioille, edistää Suomen matkailua ja investointeja Suomeen sekä tarjoaa kansainvälistymispalveluita. (Tietoa Business Finlandista n.d.) Kaikki Visit Finlandin toiminta rahoitetaan siis valtion budjetista (Visit Finland n.d.). Visit Finland on kehittänyt matkailuyrityksille sekä alueille Sustainable Travel Finland -ohjelman ja sillä saavutettavan Sustainable Travel Finland -merkin. Business Finlandin mukaan matkailuelinkeinon on pystyttävä vastaamaan muuttuvaan kysyntään myös jatkossa, joka tarkoittaa sitä, että matkailun kehityksen on oltava kestävä. Merkin tarkoituksena on tarjota yrityksille sekä destinaatioille konkreettiset välineet kestävä matkailun toteuttamiseksi. (Vastuullisen matkailun puolesta n.d.)

Visit Finlandin missio on ”Auttaa kaikkia kehityskykyisiä sekä -haluisia matkailunyrityksiä ja – alueita kasvattamaan kansainvälistä liiketoimintaansa kaikkialla Suo-

messä.” Visit Finlandin tehtäviä ovat muun muassa Suomen matkailubrändin kehittäminen, markkinatietojen kerääminen ja analysointi sekä matkailuyritysten aktiivinen tukeminen kansainvälisempään toimintaan. Tavoitteena on vuoteen 2025 mennessä tehdä Suomesta Pohjoismaiden houkuttelevin matkailumaa. (Visit Finland n.d.)

Visit Finlandin tavoite ”Tehdä Suomesta Pohjoismaiden matkailun kärkimaa, vuoteen 2025 mennessä”, johtaa juurensa Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2015 laatimasta Matkailun tiekartta 2015-2025 tavoitteesta. Matkailun tiekartta 2015-2025 (2015, 2-3) luotiin kehittämään Suomen matkailua sekä uudistamaan toiminnallista puolta, jotta matkailualan kasvupotentiaali saataisiin valjastettua. Tiekarttaa tukevat strategiset projektit vuosille 2015-2018, piti sisällään kuusi kärkihanketta:

1. Finrelax – Suomesta hyvinvoinninmatkailun kärkimaa
2. Merellinen saaristo kansainvälisesti tunnetuksi
3. Finland Stopover – Suomi johtavaksi stopover-maaksi
4. Matkailun tuotteet digitaalisesti löydettäviksi ja ostettaviksi
5. Kestävän vesistömatkailukeskittymän BCD-demostraatio-hanke (biotalous, cleantecia ja digitaalisuutta hyödyntäen)
6. Matkailun strategisen ohjelman valmistelu ja käynnistäminen (Mts. 3.)

Jokaisen projektin toiminta ja toimeenpano vastuu kuuluu lähes poikkeuksetta Visit Finlandille. Toiminnan kehittäminen ja matkailuyritysten menestyminen vaatii kuitenkin yrityksiltä erilaisia kvalifikaatioita sekä kompetensseja, kuten tulevaisuuden trendeihin ennakkointia ja reagointia, muutoskykyä, liiketoiminnallisten taitojen vahvistamista ja liiketoiminnan jäsentämistä pitkäjänteisesti sekä osaamista hyödyntää tarjolla olevia työkaluja sekä rahoitustoimintaa. Kaikessa kehittämistoiminnassa on huomioitava kestävän matkailun periaatteet, eli korostaa vastuullisuuden eri aspekteja (taloudellinen ympäristöllinen vähähiilinen, sosio-kulttuurinen, eettinen sekä esteettömyys). Tämän lisäksi keskiössä ovat laatu, turvallisuus, digitalisaation hyödyntäminen, autenttisuus sekä elämyksellisyys. Matkailuyrityksiä opastaa sekä ohjaa kehittämistoiminnassa Visit Finland. (Mts. 27-28.)

Kestävän matkailun periaatteet nousevat näkyväksi matkailun yritysten toiminnassa erilaisia ohjelmia sekä sertifiointeja hyödyntäen. Visit Finlandin/Business Finland Oy:n teettämän ja FCG Suunnittelu ja Tekniikka Oy:n (2018, 13-14) tekemän Kestävän

matkailun ja nykytilan haasteet ja kehittämistarpeet, selvityksen mukaan syyt sertifiointien hyödyntämiseen olivat muun muassa positiivinen yrityskuva, laadun ja toiminnan kehittäminen, arvojen korostaminen sekä toiminnan uskottavuuden kasvattaminen. Eniten käytössä olevia sertifikaatteja olivat Laatutonni, Metsähallituksen kestävyys sopimus, Green Key, Joutsen merkki tai jokin muu. Sertifikaatit auttavat yritystä systemaattisesti aloittamaan, kehittämään ja mittaamaan omaa toimintaansa. Suuremmat ja markkina-asemaltaan vakaat yrityksen kokivat myös yhteiskuntavastuun toteutumisen tärkeäksi. (Mts 12- 15.)

Laatutonni on matkailuyrityksille suunnattu laatuohjelma. Laatutonni-laadunkehittämishjelma tarjoaa laatutyökaluja työtapojen eteenpäinviemiseksi ja valmistaa yritystä tehokkaampaan asiakaspalutteen keräämiseen ja siitä edelleen palutteen siirtämisen työtapoihin. Yritysten on mahdollista osallistua laatuvalmennukseen, jossa yritysten yksilökohtaisten tilanteiden mukaan räätälöidään tarvittavat laatuun vaikuttavat toiminnot ja työkalut. Tavoitteena on, että yritys saa tarvittavat työkalut, jotta yritys voi jatkossakin jatkamaan sekä ylläpitämään systemaattista laatutyötä. Laatutonni käynnistyi huhtikuussa 2001 Visit Finlandin aloitteesta. (Laadunkehittämishjelma n.d.)

Metsähallituksen kestävyys sopimuksen on allekirjoittanut yhteensä 500 yhteistyöyritystä. Sopimuksen allekirjoittaneet ovat sitoutuneet noudattamaan Metsähallituksen luontopalveluiden sekä UNESCO:n maailmanperintökohteiden yhteisiä kestävä matkailun periaatteita. Kyseiset periaatteet otetaan huomioon kaikessa toiminnassa sekä yhteistoiminnassa matkailuyrittäjien kanssa. Suomessa on UNESCO-kohteita on seitsemän. (Vesterinen & Vierto 2018, 6.)

Green Key on majoituspalveluita tarjoaville yrityksille suunnattu, kansainvälisesti tunnettu sertifikaatti. Sertifikaatin saanut majoituskohde on sitoutunut toiminnallaan, kuten esimerkiksi pienentämään ympäristörasitusta ja tehostamaan energian- ja vedenkäyttöä sekä kasvattamaan niin henkilöstön, kuin asiakkaiden ympäristötietoisuutta. Green Key -sertifikaatin ohella yritys saa myös tukea ympäristötyölleen sekä siitä viestimiseen. (Green Key n.d.) Green Key sertifikoituja kohteita on Suomessa yhteensä 84 (10/2019), lukuunottamatta Ahvenanmaan kohteita (Green Key-

kohteet n.d.). (Green Key eko-etiketti sai alkunsa vuonna 1994 Tanskassa, HORESTAN (Tanskan hotelli- ja majoitusalan yhdistys), vapaaehtoisjärjestö Danish Outdoor Councilin sekä Tanskan matkailualan johtajien liiton toimesta (Our History n.d.).

Joutsenmerkitty hotelli, ravintola tai kongressikeskus ottaa ympäristön kokonaisvaltaisesti huomioon, täyttäen Joutsenmerkin vaatimukset. Yrityksen henkilökunta on sitoutunut systemaattisesti pienentämään hotellin ympäristökuormitusta, seuraamalla energian- ja vedenkulutusta, vähentämään jätteen määrää sekä kemiallisten tuotteiden käyttöä. Joutsenmerkittyä yritystä ohjaa selkeät toimintatavat sekä ohjeet esimerkiksi hankintoihin liittyen. (Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset 2013.) Suomessa Joutsenmerkillä merkittyjä lomamatkakohteita on 37 (10/2019) (Lomamatkan Joutsenmerkityt kohteet n.d.) ja se on Suomen tunnetuin ympäristömerkki (Joutsenmerkki n.d.). Joutsenmerkki perustettiin vuonna 1989, Pohjoismaiden ministerineuvoston kuluttajasektorin toimesta (Pohjoismainen organisaatio n.d.).

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa matkailu on vahvuusala, joten erilaisia matkailun projekteja on käynnissä monia. Jyväskylän ammattikorkeakoulu toimii alan kärjessä kehittämistyössä yhdessä kansainvälisen työyhteistyöverkoston kanssa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu hyödyntää asemaansa ratkaisujen kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulusta koordinoidaan myös Suomen vastuullisen matkailun verkostoa, joka toimii osana kansainvälistä International Centre for Responsible Tourism-verkostoa. (Matkailu n.d.) Meneillään olevia matkailualan projekteja ja hankkeita ovat muun muassa Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamina Vastuullisen matkailun portaat – koulutusmallin kehittäminen (1.1.2019-30.6.2021), YZ-sukupolvi vie työyhteisön uudelle tasolle (1.10.2018-31.12.2020) ja Culture Tourism for City Breakers (1.8.2018-31.8.2020). Manner-Suomen Maaseudun kehittämisohjelman rahoittama Matkalla kalaan (1.9.2019-31.3.2021) sekä VisitKapee (1.6.2018-31.5.2020) ja ELY-keskus (maaseudun kehittäminen) rahoitusohjelmalla rahoitettu Vientivalmiuksien kehittäminen Saksan markkinoille – Grüne Woche IGW2019. (Matkailun vahvuusalan projektit n.d.) Jyväskylän ammattikorkeakoulu on aikoinaan ollut ensimmäisiä, joka on tehnyt yhteistyötä maaseutumatkailun yrittäjien kanssa. Yhteistyöhön on kuulunut yrittäjien kouluttamista sekä tutkimuksen tekemistä siitä, miten yritykset ovat huomioineet kestävyuden näkökulmia yritystoiminnassaan. (Nuijanmaa 2019.)

5 Tutkimustulokset

Tutkimuksessa käytettiin tutkimusaineiston keruumenetelmänä sekä teemahaastattelua, että valmiita dokumentteja tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Koska tutkimuksen tarkoituksena oli saada vastaus siihen, miten kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijat jäsentävät vastuullisuuden matkailun kontekstissa, miten se ilmenee heidän kokemuksien mukaan opintorakenteissa, eli vastaako osaaminen opetussuunnitelman mukaisia tavoitteita, haastateltaviksi valittiin Jyväskylän ammattikorkeakoulussa kolmatta, tai neljättä vuotta opiskelevia matkailun opiskelijoita, sillä juuri heillä on sekä kokemusta että oman käden tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Luotettavuuden kannalta haastateltavia pyrittiin saamaan mahdollisimman monta.

Tutkittaessa Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoita, tutkimukselle tulee anoa tutkimuslupa. Tutkimuslupa on edellytys, jotta opiskelijoiden tietoja voidaan tutkimustarkoituksessa luovuttaa tutkijalle. Tutkimuslupaa varten tehtiin myös aineistonhallinta suunnitelma. Tutkimusluvan täyttämällä ja anomuksella tutkija sitoutui käsittelemään sekä säilyttämään saamiaan tietojaan huolellisesti voimassa olevien lakien, säädösten, Tutkimuseettisten neuvottelukunnan ohjeistuksen sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun tutkimuslupaan liittyvien sääntöjen mukaisesti. (Tutkimuslupa n.d..) Tutkimuslupa haettiin tutkimukselle ennen haastattelupyynnöiden lähettämistä. Myönteisen tutkimuslupa päätöksen jälkeen oli mahdollista ottaa yhteyttä tutkimuksen kohderyhmään.

Haastattelupyynnöt lähetettiin sähköpostitse niille Marata-alan opiskelijalle (Marata on lyhenne sanoista Matkailu- ravitsemis- ja talousala), jotka olivat antaneet luvan tietojen luovuttamiseen heidän omassa opiskelijaportaali Asiossa ja joilla oli läsnäolo lukukausia joko viisi tai kuusi. Riittävän tutkimusaineiston takaamiseksi, haastattelupyynnöt jaettiin tämän lisäksi sähköpostitse myös niille Marata-alan opiskelijoille, jotka olivat aloittaneet edellämainittuja vuotta aikaisemmin. Haastattelupyynnötvies- tissä korostettiin, että viesti on kohdistettu matkailun opiskelijoille sekä sitä, että

kaikki tutkimustulokset käsitellään anonymisti. Viestissä mainittiin myös, että kyseiseen viestiin tulee vastata myönteisesti, mikäli on halukas osallistumaan tutkimuksen toteuttamiseen.

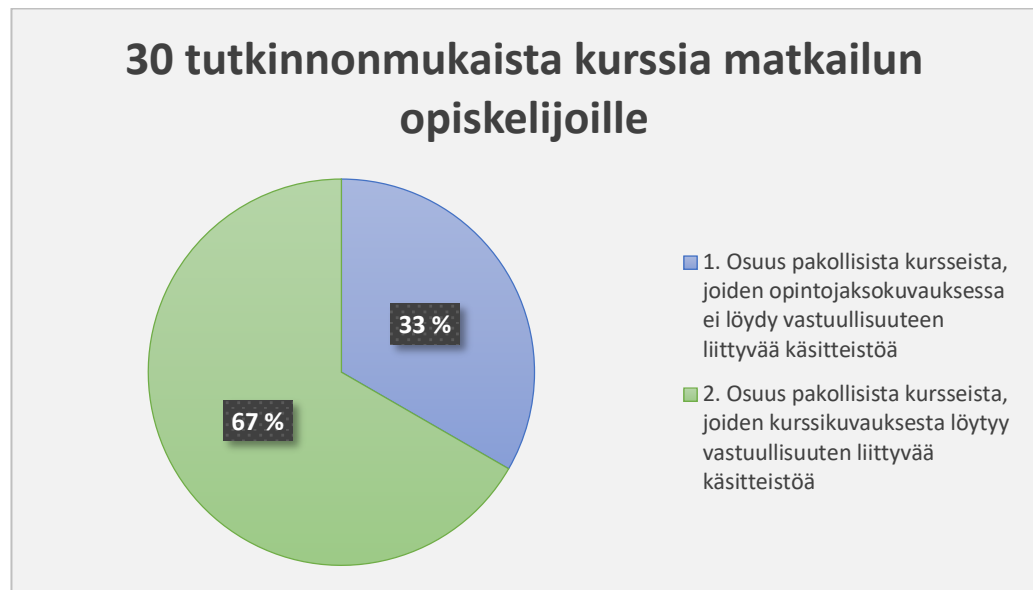
Haastattelupyyntöön vastasi kaiken kaikkiaan viisi matkailun opiskelijaa. Jokainen haastattelu sovittiin sähköpostin välityksellä henkilökohtaisesti. Haastattelut pidettiin Jyväskylän ammattikorkeakoululla, ennalta varatuissa yksityistiloissa. Haastattelujen tutkimateriaalina käytettiin kurssilistaa, joka oli muodostettu tutkimuksen sekundääriaineistosta, eli vuoden 2017 opetussuunnitelmasta, sisällönanalyysin tuloksia käyttäen. Kurssilistalla olivat siis kaikki ne kurssit, joilla vastuullisuuden käsitteitä tai teemoja on kurssien kuvausten, tavoitteiden tai kurssilla käytettyjen materiaalin mukaan sivuttu tai käsitelty. (Ks. Liite 1.) Haastateltavia pyydettiin laittamaan raksi niiden kurssien kohdalle, jotka he ovat opintojen siinä vaiheessa suorittaneet.

Teemat teemahaastattelulle luotiin niin, että niiden avulla voidaan saada vastaus tutkimuskysymyksiin ja näin ollen tutkimusongelmaan. Teemahaastattelut äänitettiin ja litteroitiin. Haastattelujen kestot vaihtelivat 17:n ja 42 minuutin välillä. Haastateluissa ei kerätty haastateltavien henkilötietoja anonymiteetin takaamiseksi, joten analysointi vaiheissa haastateltavista käytetään koodeja H1, H2, H3, H4 ja H5.

5.1 Vastuullisuus vuoden 2017 opetussuunnitelmassa

Vuoden 2017 opetussuunnitelmassa on matkailun opiskelijoille yhteensä 30 pakollista kurssia. Näistä 30 kurssista 20:ssä käsiteltiin jollakin tapaa vastuullisuuteen kytkeytyvää käsitteistöä, joko kurssimateriaaleissa, kurssikuvauksessa tai oppimistavoiteissa. Tämä tarkoittaa sitä, että 67 % kaikista kursseista käsittelee jollakin tapaa vastuullisuutta. (Kuvio 2.) Näistä 20 kurssista 12 kurssissa esiintyy niin taloudelliseen-, sosiokulttuuriseen kuin ympäristövastuuseen liittyviä teemoja. Kursseja, joissa mainittiin pelkästään sosiokulttuuriseen vastuuseen liittyviä ilmiöitä tai käsitteistöä, on kaksi. Pelkästään taloudelliseen vastuuseen kytkeytyy myös kaksi kurssia. Kursseja,

jotka käsittelevät niin taloudellisen kuin sosiokulttuurisen vastuullisuuden käsitteistöä tai ilmiötä, on opetussuunnitelmassa neljä.



Kuvio 2. Tutkinnonmukaisten kurssien jakauma prosentteina

Pakollisten kurssien lisäksi vapaavalintaisia kursseja on opetussuunnitelmassa kaiken kaikkiaan 17. Näistä 17:ssä vastuullisuus näkyy 12 matkailun opiskelijoille suunnatun kurssin opintojaksokuvauksessa tai oppimistavoitteissa. Tämä tarkoittaa sitä, että 71 % vapaavalintaisista matkailun opiskelijoille suunnatuista kursseista käsittelee vastuullisuutta jollakin tapaa. (Kuvio 3.) Vapaavalintaisista 10 kurssin sisältö liittyy jollakin tapaa kaikkiin vastuullisuuden (taloudellinen, sosiokulttuurinen ja ympäristövästuu) aspekteihin. Yhden kurssin kuvaus vastaa sosiokulttuurisen sekä taloudellisen vastuullisuuden käsitteistöä, ja yksi kurssi liittyy selvästi vain taloudellisen vastuullisuuden piiriin.



Kuvio 3. Vapaavalintaisten kurssien jakauma prosentteina

Taloudellisen vastuun yläluokkaan luokiteltiin seuraavia käsitteitä: liiketoiminnan kannattavuus, hinnoittelu ja budjetointi, tuloksellisuus, kilpailukyky, kansantaloudellinen merkitys, markkinointiin liittyvät käsitteet, markkina- ja kilpailuanalyysi, trendit ja muutoshalukkuus, tietoturva ja tekijänoikeudet, laatu, brändi ja arvontuotto, kuluttajakäyttäytyminen, riskien arviointi ja hallinta sekä johtaminen.

Käsitteet, jotka opetussuunnitelmassa mainittiin ja jotka luokitellaan sosiokulttuurisen vastuun yläluokkaan, ovat muun muassa: elämyksellisyys, käytettävyys, autenttisuus, kestävyys, kulttuurien välisten erojen ymmärtäminen ja kuluttajakäyttäytyminen, saavutettavuus ja esteettömyys, yhteistyön merkitys, johtaminen, liikaturismi, viestintä, vuorovaikutus ja sosiokulttuuriset näkökulmat liiketoiminnassa.

Ympäristövastuuseen kytkeytyviä käsitteitä opetussuunnitelmassa mainittiin esimerkiksi seuraavasti: liiketoimiympäristö, elämyksellisyys, paikallisuus, lainsäädäntö, liikaturismi, kestävä kehitys, ympäristövaikutukset, ympäristöongelmat globaalilla tasolla, ympäristösäädökset ja ympäristön näkökulmat liiketoiminnassa. Lista kursseista, joilla vastuullisuuden näkökulmia on mainittu joko oppimateriaaleissa, oppimistavoitteissa tai kurssinkuvauksessa, löytyy liitteestä 1.

5.2 Opiskelijoiden kokemukset vastuullisuudesta opinnoissa

Haastattelujen alkuun oli tarkoitus selvittää haastateltavien henkilökohtaisia arvoja aihepiiristä sekä ymmärrystä siitä, miten he ymmärtävät vastuullisuuden matkailualalla. Kartoitus tehtiin, jotta voidaan paremmin ymmärtää, miten paljon omat arvot vaikuttavat ymmärrykseen sekä tietämykseen vastuullisuudesta. Kaikki viisi haastateltavaa yhdistivät sekä mainitsivat ympäristövastuullisuuteen ja ekologisuuteen painottuvia asioita.

Ilmastonmuutos ajankohtaisuudellaan nousi kaikissa haastatteluissa esille. Ilmastonmuutokseen liitettiin lentäminen ja sen haitallisuus ja näin ollen myös matkailun toimiala. H1, H2, H4 ja H5 huomioivat arjen valinnoillaan ympäristövastuullisuuteen liitettäviä konkreettisia tekoja, kuten kierrättämisen, tarpeettoman kulutuksen vähentämisen ja julkisen liikenteen hyödyntämisen sekä lähiruuan suosimisen. H4 ja H5 nostivat esiin tässä vaiheessa myös hotelliyritysten vihreät arvot, jotka näkyvät hotelleissa pyrkimyksenä vähentää pyyhkeiden vaihtoa ja pesutiheyttä. H5 lisäsi tähän Joutsenmerkin näkyvyyden yrityksissä. H1 painotti taloudellisen kannattavuuden tärkeyttä sekä positiivisuutta, kun tehdään vihreämpiä valintoja, myös yritysten näkökulmasta. H3 puolestaan kertoi, että häntä ärsyttävät ilmastohysteria sekä siitä johtuvat kasvissyöjät.

Matkailun toimialasta sekä vastuullisuudesta puhuessa esiin nousi ilmastonmuutoksen lisäksi muita sosiokulttuurisia ongelmia. Kaikki haastateltavat viittasivat liikaturismiin sekä sen tuomiin ongelmiin. Huolestuneisuutta herättivät Venetsia sekä jonkin verran Suomen Lappi. Ongelman ehkäisy oli H1:n ja H5:n mukaan ristiriitaista, sillä he mainitsivat turismin viemisen koskemattomiin paikkoihin, mikä taas tuntuu eettisesti väärältä sekä ristiriitaiselta vaihtoehdolta. H1 korosti vastavuoroisuuden tärkeyttä kohdemaassa. Kulttuuriperintökohteiden säilyvyydestä oli myös H3 huolissaan, mikäli matkajien määrä Suomessa näihin kohteisiin kasvaisi.

Liikaturismin lisäksi H4 mainitsi myös, että saavutettavuus kaikille ihmisryhmille on tärkeä asia. Tähän viittasi myös H5, kun puhuttiin tasa-arvosta sekä lasten ja naisten oikeuksista. Taloudellisesta vastuullisuudesta H2 mainitsi negatiivisena ongelmana palkattomien harjoittelijoiden roolin matkailualalla. H5 taas viittasi paikallisesti taloudelliseen vastuuseen sekä sosiokulttuuriseen ongelmaan, jonka All Inclusive -hotellit kohteessa aiheuttavat. Hän korosti sitä, että raha ei niistä jää kohdemaalle, vaan menee suuremmille ketjuille. H5 muistelee, että liikaturismi sekä All Inclusive -esimerkki olisivat jääneet mieleen mahdollisesti opinnoista:

Kyllä me ollaan siitäki niiku puhuttu koulussa, en muista taaskaan että millä kurssilla, mut kyllä se on niinku täällä tullu ilmi. Että oisko joku tämmönen, valehtelenko hirveesti jos sanon et Venetsia on semmonen et ne ei kauheesti ees pidä siitä että sinne tulee sitä jengiä, et se takia ne paikalliset suhtautuu niihi vähä sillei nyrpeesti. Ku se vähä tekee nykyää vaa pelkkää hallaa sille paikalle ni kyl tämmösii asioita on tullu ilmi. Ja sitten ollaa sitäki puhuttu jollai kurssilla että rupeeko se kohta Lapissaki näky-mään, ei varmaa vielä mut kylhä se nyt on aika suosittu, varmaa kasvaa aika paljo sielläki. Et rupeeko se sielläki jossai vaiheessa olee ongelma.

Puhuttaessa vastuullisuudesta Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailun opinnoissa neljä haastateltavaa viidestä mainitsi tässä kohtaa yhden kurssin: Kestävä matkailuelinkeino. Nämä neljä, H1, H2, H4 ja H5, haastateltavaa olivat yhtä mieltä siitä, että kyseisellä kurssilla on käsitelty kestävyiden kolme osa-aluetta: taloudellinen, sosiokulttuurinen sekä ympäristökestävyys. Käsitteilytapa ei kuitenkaan syvyydellään tehnyt vaikutusta haastateltaviin, vaan he kuvailivat sitä enemmänkin ”pintapuoliseksi raapaisuksi” ja ”yleistiedoksi”. H3 ei muistanut sillä hetkellä yhtään kurssia, joka käsittelee vastuullisuutta. Haastateltavat H1 ja H2 kuvailivat vastuullisuutta aiheena sellaiseksi, että se kulkee mukana opintojen läpi enemmän kestävytenä, sisäänrakennettuna sekä pintapuolisena. H2 kommentoi asiaa näin:

Kyllähän se kestävyys on niinku sellane mitä tavallaa joka kurssilla sivutaan, että kyllähän se niinku tulee tosi monellaki kurssilla, että se on sellane joka kulkee siellä mukana musta aika hyvin. Mut ehkä se, että sitä vietäs jotenki tosi syvälle ja vielä niinku käsiteltäis tosi perusteellisesti ni ehkä sitä sais olla vielä lisää, mutta seki sit varmaa että jos on ite jo tosi valveutunu näissä.

Valveutuneisuus sekä omien arvojen läpinäkyvyys paistoivat läpi myös muiden haastateltavien kokemuksissa. Esimerkiksi H1 haastattelussaan kyseenalaisti sen, kuinka paljon oppilaitos on tuonut asiaan liittyvää lisäarvoa. Tähän vaikuttivat haastateltavan oma aktiivisuus sekä kiinnostus olla perillä maailman asioista jo lukioajoista asti. H1 mainitsi kuitenkin, että ainakin yrityspuolen näkökulma vastuullisuusasioista on tarttunut opinnoista. Haastateltava H1 mainitsi lisäksi vapaavalintaisen kesäkurssin Responsible Tourism, joka puolestaan teki häneen erityisen vaikutuksen:

Mutta mä kävin sitten kesäkurssina tekee tämmösen Responsible Tourism kurssin niin sieltä jäi mieleen tota toi Harold Goodwin, ni se oli siellä meillä vetämässä sitä kurssia ni tota se oli tosi antoisa, siellä niinku pääs syvemmälle siihen vastuullisuuteen, et se oli todella hyvä lisä ja mun mielestä se ois hyvä ottaa kans jollai astee pakolliseks. Mut siis se oli niinku ihan mahtava et ku me sieltä kurssilla käytiin sitä ni se keskitty siihen että mikä on kestävä ja mikä on vastuullinen ,siis tää responsible ja sustainable, et me käytiin niinku sitä että mite nää eroaa koska ne monesti ne menee sekasin ja ne on käsitteenä hirveen saman tyyppisiä mut tavalleen se et ku meillä on tavallee vielä tää niinku kestävä matkailu et sustainable tourism ku sen pitäs oikeestaan lähtee sinne responsible tourism puolelle et se ois vastuullista se matkailu.

H1 oli haastateltavista ainoa, joka korosti käsitteiden vastuullisuus sekä kestävyys eroa. Vastuullisuudella viitattiin muissa haastatteluissa konkreettisiin tekoihin, kuten kierrättämiseen ja kulutuksen vähentämiseen, liiketoiminnan toimivuuteen sekä omien vastualueiden hoitamiseen esimerkiksi töissä.

H2 mainitsi käyneensä vapaavalintaisen kurssin, Sustainable Hospitality, jolla vastuullisuutta olisi selvästi käsitelty. Kokemus oli tästäkin jäänyt pintapuoleksi. Myös H5 haastattelussa nousi esiin Kestävän matkailuelinkeinon lisäksi, vapaavalintainen Hotel Management kurssi. Hänen mukaansa kyseinen kurssi jätti hyvän muistijäljen konkreettisista ympäristövastuullisuuden teoista majoitusallalla, johon hän viittaa esimerkiksi Joutsenmerkeillä. Pakollisista kursseista H5 kaivelee myös muistiin Future trends in Tourism, jossa olisi tulevaisuuden trendien kautta käsitelty kestävyttä matkailualalla. Tässä kohtaa viitattiin esimerkiksi E-urheilun lisääntymiseen, sekä virtuaaliteollisuuden mahdollisen hyödyntämisen. Nämä mahdollistaisivat puolestaan taas lentämisen kulutuksen vähentymisen. Myös H2 muisti, että vastuullisuutta on käsi-

tely Future Trends in Tourism kurssilla, vaikka olikin yllättynyt siitä, kuinka vähäisessä roolissa se loppupeleissä oli. H4 korosti sitä, että vaikka tietyt ekologiset arvot ovat lähellä hänen sydäntään, ei hän ole kurssivalintojaan tehnyt niiden pohjalta.

H2, H3, H4 sekä H5 haastatteluissa nousi myös esiin Operatiivinen johtaminen-kurssi, josta mainittiin esimerkiksi sen taloudellinen puoli sekä johtajana olemisen rooli. Taloudelliseen puoleen liittyy laskennallinen osaaminen siitä, miten bisnes pyörii ja kuinka paljon esimerkiksi lähitilalla tuotetut raaka-aineet kustantavat verrattuna ulkomailla tuotettuihin raaka-aineisiin. Johtamisen tasolla esimerkin antoi H2 sekä H5 siitä, että johtajan tulee olla lähestyttävissä sekä työntekijöiden hyvinvoinnista on huolehdittava. Operatiiviseen johtamisen kurssiin liitettiin myös taloushallinto. H1 kertoi taloudellisen vastuun näkyvä taloushallinnon sekä johtajuuden kurseilla. Hänen mukaan kyseisillä kurseilla painotetaan taloudellista osaamista kannattavuuslaskennan kautta, jotta toiminta on taloudellisesti kestävä, eli kannattavaa. H5 mukaan toiminta ei kuitenkaan ole järin pitkäjänteistä taloudellisella puolella kyseisellä alalla, kun ainut työkalu taloudelliseen kestävyteen on kannattavuuslaskenta.

Haastattelujen aikana vastuullisuuteen liitetystä tutkinnonmukaisista kursseista mainittiin kahdeksan kurssia; Kestävä matkailuelinkeino, Operatiivinen johtaminen ja johtaminen, taloushallinto, Future trends in tourism, Destination management, Customer oriented experiences ja Responsible business concepts. Vapaavalintaisia kursseja, joilla vastuullisuutta haastattelujen mukaan on käsitelty, oli kolme kappaletta; Hotel Management, Sustainable Hospitality sekä Responsible Tourism.

Kokemukset siitä, mihin kohtaan opintoja vastuullisuus (tai kestävyys) asioita olisi käsitelty, jakoi mielipiteitä. H1 ja H4 kokivat, koska kurssi Kestävä matkailuelinkeino käytiin ensimmäisellä vuodella, vastuullisuuden käsitteleminen korostui myös ensimmäisellä vuodella. H2 oli sitä mieltä, että asioita käydään tasaisesti ensimmäisenä ja toisena vuonna, kun taas H5 oli sitä mieltä että, ehkä toisena vuotena kyseisissä asioita olisi käsitelty enemmän. H3 yhdisti vastuullisuuden Responsible Business Concepts kurssiin, joka käsitteli laskennallisia asioita sekä ympäristö teemaa. Kyseisen kurssi käsiteltiin kolmannella vuodella.

H1, H2, H4 ja H5 olivat yhtä mieltä siitä, että he eivät koe, että heiltä erityisesti odotettaisiin vastuullisuuteen liittyvää osaamista. Tässä painottui myös erityisesti se, että mikäli asiasta ei erikseen ole mainittu, sitä ei erikseen osata odottaa. H5 kuvaili asiaa näin:

Ei mulla ainakaa tuu mielee, että olis ollu sellanen olo että ois niinku oletettu jotain tai odotettu jotain. No mun tekis mieli sanoa, että ei siitä niinku tavallaa vastuullisuudesta ole niin paljon puhuttu että mulla ois tullu siitä niinku erityinen olo tai ois jääny jotai mielee että tässä nyt oletettiin että mä tietäisin tästä aiheesta jotai et se ei oo mitenkää mun mielestä erityisesti painotettu.

Myös H1 oli samanlainen kokemus asiasta:

Kyl musta tuntuu et sitä ei ehkä vielä niinku odoteta eikä.. Ku jotenki se on just se että kun ne ei tuu tuolla kurseilla läpi, jossei sitä oo erikseen merkattu siellä ohjelmaan. Et se pitää olla siellä niinkun Asiossa kirjattuna, että tällä kurssilla käsitellään vastuullisuutta teemana, ni sit se vasta niinku näkyy. Mut toisaalta taas sit noi kurssitki missä mä oon ollu, ni ne ollu sellasia kestävyuden peruskursseja, et toki mä oon menny sinne sit sillei niinku että no eihä mun tarvi tietää tästä mitään, eikä siellä oo tarvinnukaa tietää mitää. Et ne käyty niitä perusasioita. Mut tää on sit just tää nyt mitä mä mietin täs sit tän Customer Oriented Experiencen kanssa, et onko siellä ollu se odotus siitä että nää osaa jo, ja että nää lähtee jo automaattisesti tekee sitä vastuullisuutta, mutku se ei oo vielä sillä tasolla.

H3 mainitsi tässä kohtaa, että kurssikuvauksessa on maininta kurseista, joita tulee olla käytynä ennen kuin voi osallistua muille kurseille. Tästä hän antaa esimerkin Johtajuuden kurssista, joka tulee olla käytynä ennen Operatiivisen johtajuuden kursseja. H2 sekä H4 eivät myöskään ole kokeneet erityisiä odotuksia vastuullisuuden osaamisen tiimoilta. Molemmat kuitenkin mainitsivat, että asioista tulee olla yleissivistyksen puitteista perillä, tarkoittaen että esimerkiksi Kestävän Matkailuelikeinon sisällä pitämät peruselementit tulee olla hanskassa. H4 kommentoi näin:

No sanotaan ehkä että se yleissivistys että ku ruvetaa puhumaa asiasta että pitää kaikilla olla tieto karkeesti että mitä käsitellään mitään sen suurempaa ei ole itsellä mielikuvana mutta että ku ruvetaan puhumaan ilmastonmuutoksesta ja miten matkailu rasittaa ympäristöä että kaikkien pitäis sieltä sit ymmärtää ainaki poimia just tää et mitkä lentomat-

kustamisesta on ruvettu viimeaikoina puhumaan ja tällasia iha perusteita et itselläki se on aika vähäistä mutta että koen että mulla on perusasiat ihan hyvin hallussa. Ja se on mitä odotetaan ei minusta sen enempiä en ole törmännyt.

Haastatteluissa kävi ilmi, että kovia odotuksia ei opiskelijoille vastuullisuusasioista ole asetettu. Tähän saattaa vaikuttaa myös heidän kokemuksensa osaamisen mittaamisesta. H1, H2, H3, H4 sekä H5 olivat yhtä mieltä siitä, että vastuullisuuteen liittyvää osaamista ei erityisesti mitata tai kuten H1 mainitsi, peräänkuuluteta. H1, H2 ja H5 korostivat tässä sitä, että mikäli aihetta ei ole erikseen ohjeistettu tai sisäänkirjoitettu, ei sitä erikseen myöskään mitata. H2 mukaan, mikäli kestävyysteemaa on käsitelty esimerkiksi kurssin raportissa, siitä saatetaan palautetta erikseen antaa mutta harvoin. H3 mainitsi sen, että tokihan opettajat tehdyn työn katsoo ja joillain kursseilla on käytetty myös loppuarvosanan lisäksi tällaisia välietappi tarkistuksia, että oikeat asiat löytyvät työstä. H4 mainitsi myös, että arvosanat koostuvat useasta osaluueesta ja että vastuullisuus on aiheena paljon mielipiteitä sekä arvoja herättelevä:

No niillä mistä se on tullu mielee tää on paljon puhutteleva aihe ja meilläki löytyy luokalla asiasta vahvasti ajattelevia ni se on hauskaa, ku joskus meillä on syntyny sitä opiskelijoiden välistä keskustelua siellä. Et se ei nyt varsinaisesti oo sellane mittari, mutta harvoin me siellä meidän tunneilla ruvetaan mistään asioista keskustelemaan puhumaan sen suuremmin, mutta tää asia on sellanen että se jakaa mielipiteitä siitä on ihmisillä omia ajatuksia paljon ja siitä saattaa syntyä keskustelua ja sitten siitä opettaja tietenkin liittyy mukaan jossain vaiheessa. Niin sen oon niinku sillei huomannut mutta muuten en osaa nyt sanoa, että ois mitää mittaria millä se...

Tiivistyksenä voidaan sanoa, että kysyttäessä vastuullisuudesta ammattikorkeakoulu opinnoissa, kokemus oli pääosin samanlainen. Vastuullisuus käsite yhdistettiin kestävyteen, joka H1, H2, H4 ja H5 haastatteluissa yhdistyi kurssiin Kestävä Matkailuelinkeino. Kurssilla käsiteltiin taloudellista, sosiokulttuurista sekä ympäristön kestävyttä. Ympäristö näkökulma oli selvästi dominoiva, sillä se tuli kaikkien haastatteluissa ensimmäisenä esille, maailman tämänhetkisen tilanteen takia. Vastuullisuus käsitteenä on vieraampi, joka erottui selvästi vain Responsible Tourism kurssin käyneen H1 haastattelussa. H3 vastuullisuus oli edelleen pitkälti kysymysmerkki. Vastuullisuus koettiin teemana, joka kulkee opintojen mukana, hieman pintapuolisena,

yleissivistävänä tietona. Vastuullisuus nousi selvästi esiin vain silloin, kuin vastuullisuuden tai kestävyiden tarkasteleminen on ohjeistuksessa, kurssin nimessä tai kuvauksessa selvästi tuotu ilmi. Kukaan haastateltavista ei kokenut, että heidän oppimisprosessiaan vastuullisuuden saralla seurattaisiin tai mitattaisiin mitenkään erityisesti, joka vuoksi he eivät kokeneet erityistä painetta asiasta opintojen aikana.

5.3 Vastuullisuuden merkitys ammattikorkeakouluopinnoissa

Haastatteluissa nousi esiin koulun rooli sivistää oppilaita käsittelemällä ajankohtaisia, koko maailmaa koskettavia aiheita, kuten tällä hetkellä ilmastonmuutosta. H4 mainitsee haastattelussaan, että koulun tehtävä on antaa myös uusia näkökulmia kuten miten matkailuala vaikuttaa esimerkiksi ilmasto-ongelmaan, sekä miten sitä vaikutusta matkailualalla voi muovata. Ilmasto-ongelmien lisäksi H5 nostaa matkailualan vaikuttavuuden sosiokulttuurisiin ongelmiin, jossa hän viittaa tasa-arvoon ja kulttuurien välisiin eroihin. H2 haastattelussa nousi esiin se, että matkailuala ei ole samanlainen välttämättömyysala, kuin esimerkiksi terveydenhuolto. Hän korostaa sitä, että tällöin olisi erityisesti panostettava siihen, että asiat hoidetaan hyvin sekä eettisesti, niin että maailman kaikkien ihmisten hyvinvointi olisi etusijalla, eikä kenenkään maailma siitä ainakaan kärsisi.

H1 ja H5 haastatteluissa mainittiin myös vastuullisuuden merkitys työelämässä tänä päivänä. H1 korosti asian tärkeyttä myös tästä syystä matkailun opinnoissa. Toistaiseksi H1 kokee vastuullisuuden kuuluvan matkailualan perusasioihin ja että sitä pitäisi konkreettisesti koulutuksessa sekä ohjeistuksessa painottaa enemmän, jotta oikea osaaminen kulkisi mukana myös työelämään. Toistaiseksi hän kokee vastuullisuuden asiaksi, joka kulkee mukana, mutta jonka tärkeys kuitenkin jää taka-alalle silloin kuin esimerkiksi ryhmätyötä ruvetaan tekemään. Hän kuitenkin uskoo, että työelämään siirtyessä häneltä odotetaan, että vasta valmistuneena hän osaa asiansa vastuullisuudesta, joka näkyisi hänellä kompetensseina muokata yritysten toimintoja vastuullisemmaksi. Toistaiseksi hän kokee, että koulutuksen puolesta työkalut tähän ovat vähäiset.

H5 on myös samaa mieltä siitä, että työelämään siirtyessä tällä alalla olisi tärkeää omata vastuullisuuteen liittyviä kvalifikaatioita. Tämä korostuu etenkin työpaikoissa, jotka edustavat jo entuudestaan edellä mainittuja vihreitä arvoja sekä ovat vastuullisuus tietoisia:

Hmm no.. Varmaan just sen takia että nykyaika, ilmastomuutos ja tämmöset ja sit se on ihmisillekin niinkun matkailijoille tärkeä arvo. Et jos määhän lähen työelämään sillä asenteella että vastuullisuus ei oo tärkeää, että ni emmä tiedä haluuko jotkut tietyt yritykset ees palkata mua. Koska just vaikka joku Verso, niin ni ne varmaa just olettaa tai haluaa että niiden työntekijöillä on semmonen niinkun vastuullinen ajatus, et jakais samat arvot sen työpaikan kanssa.

Etenkin työelämästä keskusteltaessa, omien vastuullisuuteen liittyvien arvojen merkitys korostui. H5 myös mainitsi, että häntä ärsyttäisi olla työpaikassa, jossa ei tänä päivänä esimerkiksi kierrätettäisi tai minimoitaisi hävikkiä. Tässä korostui taas johtamistaitojen merkitys siitä, että johtajan tulee olla lähestyttävissä ja kuunnella työntekijöitään sekä huolehdittava työhyvinvoinnista. H5 kiteytti vastuullisuus teeman seuraavasti:

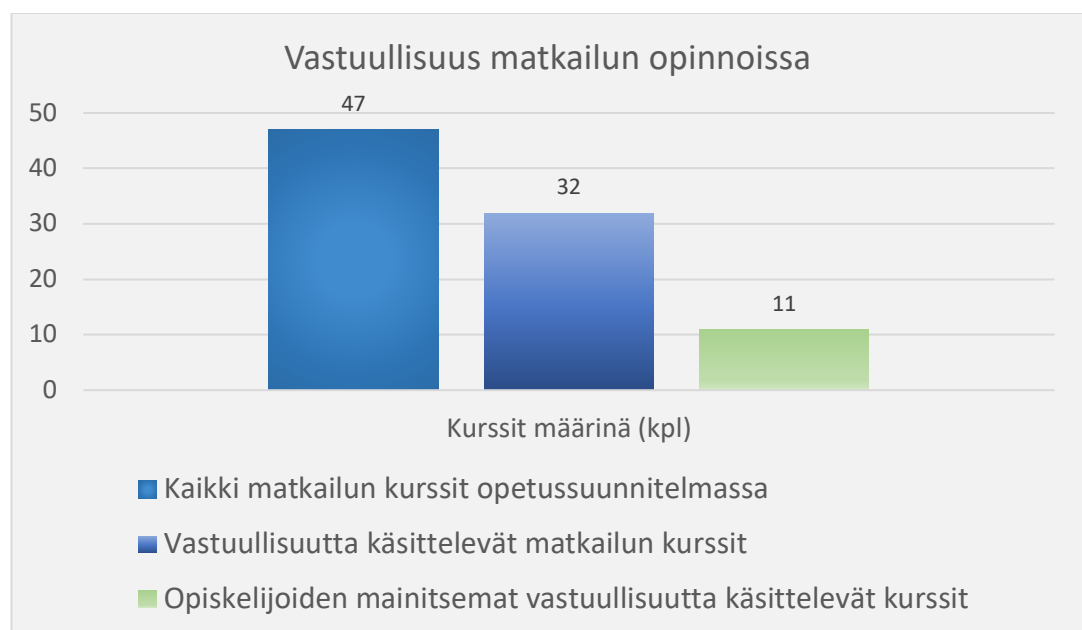
Emmä tiiä siis sanoisin että, jotenki sellane mielikuva, että jos ei ole vastuullinen tai jos ei ole vaikka vastuullinen yrittäjä tai ei tee noita asioita sillei vastuullisella tavalla ni se on ehkä se lähtökohta sille että sit se homma ei niinku toimi. Jotenki sellane mielikuva mulla nyt tulee tästä kaikesta.

Tiivistyksenä voidaan sanoa, että vastuullisuuden merkitys opinnoissa on kasvussa. Vastuullisuus ilmiönä on trendi, johon reagoidaan globaalisti niin yksityis- kuin työelämässäkin. Tämä asettaa kasvaneen kysynnän tarpeen myös ammattikorkeakoulu opintojen näkökulmasta.

6 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli ymmärtää sekä saada selkeä kuva siitä, miten kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijat jäsentävät vastuullisuuden matkailun kontekstissa. Tämän selvityksen lisäksi tarkoitus oli selvittää, miten vastuullisuus ilmenee heidän kokemuksiensa mukaan opintorakenteissa, eli vastaako osaaminen opetussuunnitelman mukaisia tavoitteita. Tutkimuksen onnistuessa opintorakenteista on mahdollista tunnistaa ne pullonkaulakohdat, jotka ilmenevät osaamista tarkasteltaessa, jotta vastuullisuusaspekteja osataan tulevaisuudessa kohdentaa tarpeen ja kysynnän mukaisesti tehokkaammin. Tässä luvussa verrataan opetussuunnitelmasta tehtyjen löydöksiä sekä haastattelujen tuloksien eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä sekä pohditaan niiden merkitystä päätutkimuskysymyksen kannalta.

Opetussuunnitelman sisällönanalyysistä käy ilmi, että vastuullisuutta käsitellään opintorakenteissa varsin kattavasti ja paljon. Käsitteistöä löytyy laajalti niin taloudellisen, sosiokulttuurisen kuin ympäristövastuun piiristä. Vaikka vastuullisuutta ei sanan varsinaisessa muodossa käsitelty kuin muutamalla opintojaksolla, määrällisesti ilmiön sisältämät näkökulmat osoittautuivat runsaiksi. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Vastuullisuus matkailun opinnoissa

Opiskelijoiden näkökulma ei näin ollen vastannut täysin opetussuunnitelman mukaisia tavoitteita. Vastuullisuus yhdistettiin pääosin käsitteiseen kestävyys ja konkreettisiin tekoihin ilmastonmuutosta vastaan. Poikkeus oli haastateltavan 1 kokemukset aiheesta. Kurssit, joihin vastuullisuus liitettiin, jäivät kuitenkin määrällisesti vähäisiksi. (Kuvio 4.) Yhtenä ongelmana oli muistaa, mitä milläkin kurssilla on käyty, vaikka vastuullisuus siihen jollakin tapaa liitettiin. Pitkälti haastatteluaineistosta käy ilmi, että kurssit, joiden nimessä tai kuvauksessa on mainittu käsite ”vastuullisuus”, ”kestävyys”, tai mahdollisesti ”johtajuus”, liitettiin tutkittavaan ilmiöön. Se, miksi vastuullisuutta tuodaan opetusrakenteissa esiin niin opetussuunnitelman, kuin opiskelijoiden näkökulmasta kiteytyi hyvin haastateltavan 5 mietteeseen: ”Jos ei ole esimerkiksi vastuullinen yrittäjä ja hoida noita asioita vastuullisesti, se on lähtökohta sille, että homma (liiketoiminta) ei toimi.”

6.1 Tulosten johtopäätökset

Tuloksista kävi ilmi, että kun verrataan molempia, primääri- ja sekundääriaineistoja tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, voidaan tehdä selvä johdonmukainen huomio lehtori Nuijanmaan haastattelusta. Nuijanmaa (2019) mainitsee vuosien 2015, 2016, 2017 ja 2018 opetussuunnitelman kipupisteen. Vastuullisuuteen on tartuttu Jyväskylän ammattikorkeakoulussa jo vuosikymmeniä sitten ja se näkyy tässä, kaikille restonomeille yhteisessä opetussuunnitelmassa upotettuna ja kuten H1 myös mainitsi, ”sisäänrakennettuna”. Kuten Nuijanmaa mainitsi haastattelussaan, ongelma tässä on juuri se, että se kulkee siellä tasaisesti mukana, jääden kuitenkin helposti muiden aiheiden varjoon. Tähän viittasi myös H1 ja H2, tarkoittaen, että ilmiötä kyllä käsitellään tai sivutaan, mutta mikäli sitä ei olla erikseen kurssikuvauksessa mainittu, se ei nouse muiden käsiteltävien asioiden ylitse.

Tästä esimerkkinä haastateltavan 1 mietteet siitä, että hän ei tiedä olettavatko esimerkiksi opettajat monen tehtävän kohdalla sitä, että opiskelijat osaavat ja automaattisesti ajattelevat vastuullisuuden näkökulmaa. Käsitteet kuten elämyksellisyys, markkina- ja kilpailuanalyysi löytyvät teoreettisen viitekehyksen käsitteistöstä sekä opetussuunnitelmasta, mutta jotka eivät opiskelijoiden jäsentämisessä yhdisty vastuullisuusilmiöön. Tämä taas mahdollisesti juontaa juurensa takaisin tähän, mitä lehtori Nuijanmaa mainitsi, sekä, miten esimerkiksi haastateltavat 1 ja 2 asiaa kuvailivat.

Restonomien tutkinto profiilissa (Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma 2017, 210 op n.d.) korostettiin erityisesti sitä, että Jyväskylän ammattikorkeakoulu tarjoaa valmistuvalle restonomille kompetensseja, jotka liittyvät vastuulliseen ja kannattavaan liiketoimintaan. Kestävän kehityksen tunteminen on myös yksi suurimmista tulevaisuuden osaamistarpeista työelämässä, moniosaamisen sekä digiosaamisen ohella. Kuten teoriaviitekehystä käy ilmi, matkailun kestävyys muodostuu vastuullisuuden kolmesta aspektista; taloudellinen, sosiokulttuurinen sekä ympäristövastuu. On siis äärimmäisen tärkeää, että matkailun ammattikorkeakoulun opinnoissa näitä vastuullisuuden näkökulmia käytäisiin.

Opetussuunnitelmasta saatujen tuloksien mukaan asioita kyllä käsitellään. Haastatelluista saatujen tuloksien perusteella niitä käsitellään, mutta yleissivistävällä taholla. Koska haastattelujen vastaukset olivat aiheesta pitkälti yhtä mielisiä ja ristiriidassa opetussuunnitelmasta saatujen tuloksien kanssa, on hyvä taas palata lehtori Nuijanmaan esittämään huoleen. Voiko opetussuunnitelmassa esiintyvät vastuullisuutta käsittelevät aiheet olla todellakin niin tasaisen upotettuja, että ne eivät opiskelijoille asti välity. Vai voiko opiskelijoiden muistijälkeen vaikuttaa niin paljon heidän omat arvonsa sekä mielenkiinto käsiteltäviä asioita kohtaan.

Venäjällä tehdyssä ”Modernin turismin alalla työskentelevän henkilöstön kompetenssi- ja kvaifikaatiovaatimukset, koulutuksen- ja liiketoiminnan näkökulmasta” (Rodinova 2016, 1) tutkimuksessa mainittiin, että kouluttautumisvaiheessa olisi hyvä käyttää spesifimpää, kavennettua sekä kohdennetumpaa materiaalia. Tällöin rekrytointi vaiheessa työpaikat voitaisiin kohdentaa suoraan yhden aihepiirin asiantunti-

joille. Myös H1 ja H5 haastatteluissa nousi esiin vastuullisuusosaamisen yhteys työelämään, sekä sitä kautta vastuullisuuden tärkeys korkeakouluopinnoissa. Opiskelijat eivät kuitenkaan vaikuttaneet vakuuttuneilta asiantuntijuudestaan vastuullisuuden saralla, kerta he kokivat, että asiaa on käsitelty vain pintapuolisesti.

Haastateltavien arvomaailma heijastui pitkälti heidän vastauksissaan, kysyttäessä vastuullisuuden merkityksestä matkailualalla. Valveutuneisuus globaaleista ongelmista, kuten liikaturismista sekä ilmastonmuutoksesta nousi kaikkien vastauksessa jollakin tapaa esille. Ilmastonmuutos ongelmaan olivat H1, H2, H4 ja H5 tarttuneet myös arjen valinnoissaan. Tämä kertoo heidän henkilökohtaisesta huolestaan ongelmaa kohtaan, joka priorisoitui myös heidän haastatteluissaan. H3 mainitsi myös ilmastonmuutoksen sekä ymmärsi vastuullisuuden linkittyvän kyseisen ongelmaan. Hänen arvomaailmansa oli kuitenkin melko lailla vastakohta esimerkiksi H1, H2, H4 ja H5 arvomaailmaan. Se myös heijastui hänen tietämättömyyteensä vastuullisuus käsitteestä. H1:lle vastuullisuuteen liittyvät arvot ovat todella lähellä hänen sydäntään. Hän korosti haastattelussaan sitä, kuinka oma kiinnostus aiheeseen on suuri, joka on myös syy sille, että hän on kyseisistä asioista perillä. Korkeakoulun opinnot ovat tosin tarjonneet uusia näkökulmia edellä mainituista aiheista.

Haastateltaville annettiin haastattelujen aluksi kurssilista kursseista, joilla vastuullisuutta olisi käsitelty (Liite 1). Koska haastateltavat olivat kolmannen tai neljännen vuoden opiskelijoita, he ovat voineet toteuttaa kursseja eri aikataululla. Suurin ero käydyissä, vastuullisuutta käsiteltävissä kursseissa, näkyi vapaavalintaisten kursseissa. Vapaa valintaiset kurssit kuten Responsible Tourism, Sustainable Hospitality sekä Hotel Management mainittiin selkeinä vastuullisuutta sekä kestävyyttä käsittelevinä kursseina. Kaikki haastateltavat eivät olleet käyneet jokaista pakollista, vastuullisuutta käsittelevää kurssia. Tällä ei kuitenkaan ollut juurikaan merkitystä haastateltavien kokemuksissa.

Vastuullisuus ammattikorkeakoulun matkailun opinnoissa on näin ollen kaksijakoista. Vastuullisuuteen kytkeytyviä teemoja sekä ilmiöitä esiintyy opetussuunnitelman sisällössä tasaiseen tahtiin. Asioita käydään laajalla skaalalla sekä suurimmalla osasta kursseista. Opiskelijoille vastuullisuus näkyy koulutuksessa vain silloin, kun siihen on

viitattu kirjaimellisesti ”vastuullisuus” – käsitteellä. Myös käsite ”kestävyys” yhdistettiin vastuullisuuteen. Opetussuunnitelman tavoitteet eivät siis vastaa täysin opiskelijoiden kokemaa todellisuutta aiheesta. Heidän ymmärrykseensä ja jäsentämiseen vaikuttaa hyvin paljon heidän omat arvonsa, sekä valveutuneisuus maailmalla tapahtuvista asioista.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailun koulutuslinjan opetussuunnitelma on muuttunut syksyllä 2019. 2019 vuoden opetussuunnitelman pääpainot ovat Responsible Tourism Management, Creative Tourism Businesses sekä Digitalisaatio. (Nuijamaa 2019) Koska tässä opetussuunnitelmassa on erityisesti korostettu teemaa Responsible Tourism, olisi mielenkiintoista tehdä vertaileva tutkimus muutaman vuoden kuluttua siitä, miten vastuullisuus näkyy tässä matkailunkoulutusohjelmassa. Mielenkiintoista olisi myös nähdä, poikkeavatko tulokset eri ammattikorkeakoulujen kesken, mikäli samanlainen tutkimus toteutettaisiin toisessa matkailuntutkintolinjaa tarjoavissa korkeakouluissa. Vertaileva tutkimus voisi mahdollistaa johtopäätöksen siitä, miksi tavoitteet eivät vastaa todellisuutta.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tekeminen eteni pitkälti sujuvasti sekä aikataulussa. Tutkimuksen tekijällä säilyi motivaatio koko tutkimuksen toteutuksen ajan aihetta kohtaan, joka puolestaan edisti tekemisen sujuvuutta. Tutkimus pysyi tutkijan pääprioriteettina koko syksyn 2019, joka myös helpotti tekemisen sujuvuutta. Tavoite pysyi kirkkana läpi toteutuksen, vaikka muutama haaste eteen sattuikin.

Tutkimus oli alun perin tarkoitus suorittaa vain kolmannen vuoden matkailun opiskelijoille, sillä he olivat vielä pääsääntöisesti kursseja käyviä opiskelijoita. Neljännen vuoden vertaisopiskelijat rajattiin pois sillä ajatuksella, että he ovat mahdollisesti jo siirtyneet eteenpäin koulumaailmasta. Kolmannen vuosikurssin opiskelijat olivat siis opinnoissaan jo hyvin pitkällä, jotta heillä joku käsitys tutkittavasta aiheesta voisi olla. Ensimmäinen ongelma kohta tuli vastaan, kun tutkija

ymmärsi, että kolmatta vuotta opiskelevat ovat voineet toteuttaa eri kursseja täysin eri aikaan. Tästä syystä tutkimustuloksia olisi todella haastava vertailla. Ongelma ratkaistiin opetussuunnitelman sisällönanalyysin tuloksia hyödyntämällä. Tehtiin kurssilista kaikista niistä kursseista, joilla vastuullisuutta ollaan jossain muodossa käsitelty. Tämä lista annettiin haastateltavan täytettäväksi, jotta tuloksia voitaisiin verrata niin vastausten, kuin käytyjen kurssien näkökulmasta.

Toinen ongelma oli aineiston riittävyys. Haastattelupyynnöt lähetettiin ensiksi vain kolmannen vuoden opiskelijoille. Myönteisiä vastauksia haastatteluun osallistumiselle tuli takaisin vain kolme kappaletta. Ongelma ratkaistiin niin, että koska kolmannen ja neljännen vuoden matkailun opiskelijoilla on sama opetussuunnitelma, haastattelupyynnöt jaettiin myös neljännen vuosikurssin opiskelijoille. Heiltä tuli vielä kaksi myönteistä vastausta haastatteluun osallistumiselle. Jotta tulokset olisi vertailukelpoisia, myös heille jaettiin kurssilista täytettäväksi.

Aineistoa oli tarkoitus saada n. 20 kappaletta, tai kunnes saturaatiopiste olisi saavutettu. Määrällisesti pieni aineisto, 5 kappaletta, horjutti hieman tutkijan luottamusta aineiston riittävyyteen. Haastattelujen edetessä tutkija kuitenkin huomasi, että aineiston sisältö toisti hyvin pitkälti itseään. Vaikka kaikki haastateltavat eivät olleet käyneet jokaista tutkinnonmukaista kurssia, ei sillä näyttänyt juurikaan olevan merkitystä vastuullisuus käsityksen kannalta. Sisältöjen suurimmat eroavaisuudet asetti haastateltavien käydyt vapaavalintaiset kurssit.

Haastattelut saatiin sovittua jokaisen haastateltavan kanssa jouhevasti. Kaikki haastattelut suoritettiin saman viikon aikana. Haastattelujen edetessä, tutkija huomasi haastattelujen sujuvan paremmin. Tutkijan kokemattomuus haastattelutilanteissa ei kuitenkaan koitunut ongelmaksi, vaikka alkukankeutta olikin havaittavissa. Haasteena oli kuitenkin löytää oikea tapa haastatella, jotta tutkija ei johdattelisi haastateltaviaan liikaa aiheessa. Aihe itsessään huomattiin laajaksi ja sen takia myös joillain haastateltavilla oli haasteita yhdistää vastuullisuus käsite opintoihinsa. Kurssilista auttoi asiaan orientoutumisessa. Myös yksittäisten haastattelujen edetessä saattoi huomata, miten haastateltavat ikään kuin lämpesi

ajatukselle ja osasivat yhdistää sen omaan kokemukseen paremmin. Tämä vaati kuitenkin hiukan kaivelua.

Haastattelujen teemat olivat kaikille haastateltaville selvät. Teemahaastattelut etenivät etukäteen valittujen teemojen ja kysymysten varassa. Kysymysten esittämisjärjestys kuitenkin vaihtelu, keskustelusta riippuen. Hankalan tilanteen loi yhden haastateltavan kohdalla se, että hänen oli vaikeuksia yhdistää vastuullisuus teemaa opintoihin. Tästä syystä häneltä ei kysytty kaikkia kysymyksiä. Tutkija kuitenkin totesi, että kokemus se on sekin, vaikka häneltä saatu aineisto jäikin vähäiseksi.

Haastattelut litteroitiin samana tai viimeistään seuraavaa päivänä haastattelusta. Litteroinnit tehtiin sanasta sanaan metodia käyttäen, jotta luotettavuus säilyisi. Joitain yksittäisiä ja turhia täytesanoja kuitenkin jätettiin pois litteroinnista. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin, haluavatko he että tutkija toimittaa heidän litteraatit heille hyväksyttäväksi. Tällä varmistetaan tiedon paikkaansa pitävyys, eli validiteetti. Kaksi haastateltavaa halusi heidän omat litteraatit, joten tutkija lähetti ne heille sähköpostitse, saatuaan ne valmiiksi. Sähköpostissa pyydettiin palautetta, mikäli litteraateista jotakin ilmenisi. Toinen vastasi hyväksyvästi ja toivotti tsemppiä, toiselta tullu kommentoitavaa.

Koska tutkimus on tapauskohtainen, sen relibiliateetti voidaan kyseenalaistaa. Vaikka aineiston saturaatio tutkimuksessa saavutettiin, emme voi olla täysin varmoja siitä, että tulokset olisivat täysin samoja eri ajankohdasta tai tilanteesta riippuen. Metsämuurosen (2000, 18) mukaan kokemukset ovat subjektiivisia ja näin ollen yleisesti ottaen tapauksen yleistettävyyks voi olla ongelmallista. Kuitenkin yleistämistä oleellisempaa on tapauksen ymmärtäminen. (Mts 18, viitattu Stake 1994,238.) Aineiston triangulaatiolla kuitenkin voidaan parantaa tutkimuksen luotettavuutta, sillä vaikka haastattelut ovat subjektiivisia, sekundääriaineisto on pysyvä.

Sekundääriaineisto, eli opetus suunnitelmasta tehty sisällönanalyysi oli tutkijalle myös uusi asia. Haasteen sisällönanalyysin tuottamiseen asetti käsitteistön rajaaminen teoriaviitekehysten perusteiden. Sisällönanalyysin tulokset olivat tutkijan

tulkinnanvarassa tehtyjä, joten uutena tutkijana oli hankalaa myös sisäistää kuinka kirjaimellisesti käsitteistöä aineistosta poimitaan. Lopulta aineistosta nostettiin esiin ne käsitteet, jotka on suoraan mainittu teoriaviitekehyksessä sekä ne ilmiöt jotka voidaan vastuullisesti toteuttaa, tai linkittää vastuullisuuteen. Yksi kurssi mainittiin, joka ei ollut tuotetulla kurssilistalla ja joka nousi yhden haastateltavan haastattelussa esille. Tämä kurssi oli Responsible Tourism. Kurssi on vapaavalintainen kesäkurssi ja sen takia sitä ei ollut opetussuunnitelman vapaavalintaisissa kursseissa.

Vaikka haasteita sekä ongelmakohtia ilmeni tutkimuksen toteutuksen matkalla, tutkija on silti tyytyväinen tutkimuksen lopputulokseen. Aineistoa oli riittävästi ja kuten tutkimuksen tavoitteena on, sillä saatiin vastattua tutkimusongelmaan. Tutkimusongelmaan saatu vastaus kuitenkin kehitti jatkotutkimusaiheita. Etenkin tuloksista esiin noussut asettelu siitä, minkä takia tavoitteet eivät kohtaa todellisuutta, vaatisi selvitystä. Tästä esimerkkinä, mielenkiintoista olisi tehdä vertaileva tutkimus toisessa matkailun tutkintolinjaa tarjoavassa korkeakoulussa, tästä samasta aiheesta. Sen lisäksi olisi mielenkiintoista toteuttaa vastaava tutkimus muutaman vuoden päästä, koskien vuonna 2019 alkanutta uutta opetussuunnitelmaa, jossa yksi pääpaino on Vastuullinen matkailu.

Lähteet

- Agenda 2030 – kestävä kehityksen tavoitteet. N.d. Ulkoministeriön verkkosivut. Viitattu 9.10.2019. <https://um.fi/agenda-2030-kestavan-kehityksen-tavoitteet>.
- Avelin, L. 2015. Kotkan-Haminan seutu – Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarpeet. Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto. Viitattu 9.10.2019. <https://docplayer.fi/4098114-Matkailu-ja-ravitsemisalalan-osaamistarpeet.html>.
- Breda, Z., Pacheco, C. & Dinis, Gorete. 2019. Future Trends in the Hospitality Industry: An Analysis from the Consumers' point of view. *Tourism in Southern & Eastern Europe*, 5, 139–162. Viitattu 10.10.2019. <https://janet.finna.fi/>, EBSCOhost.
- Cape Town Declaration. 2002. Cape Town Conference on Responsible Tourism in Destinations 2002. Viitattu 24.9.2019. http://resource.capetown.gov.za/document-centre/Documents/Agreements%20and%20contracts/Tourism_RT_2002_Cape_Town_Declaration.pdf.
- Cape Town Declaration in Responsible Tourism. 2019. Responsible Tourism partnership- verkkosivut. Viitattu 24.9.2019. <https://responsibletourismpartnership.org/cape-town-declaration-on-responsible-tourism/>.
- Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. N.d. Rakennerahastotietopalvelu. EAKR- ja ESR-hankkeet Suomessa ohjelmakaudella 2014 – 2020. Työ ja elinkeinoministeriö. Viitattu 29.10.2019. <https://www.eura2014.fi/rctiepa/projekti.php?projektikoodi=S21496>.
- Goodwin, H. 2016. *Responsible Tourism – Using tourism for sustainable development*. 2.p. Oxford: Goodfellow Publisher Limited.
- Green Key. N.d. Etusivu Green Key verkkosivut. Viitattu 16.10.2019. <http://greenkey.fi/>.
- Green Key. N.d. Green Key – kohteet Green Key verkkosivut. Viitattu 16.10.2019. <http://greenkey.fi/kohteet/>.
- Helakorpi, S. 2017. Knowhow - tietoa ja taitoa. Viitattu 9.10.2019. <https://sites.google.com/site/skillsknowhow/home/taitava-osaaminen>.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

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

Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset. 2013. Kriteerit Joutsenmerkki verkkosivut. Viitattu 16.10.2019. <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/055-hotellit-ravintolat-ja-kongressikeskukset-4/>.

International labour law. N.d. International labour standards. The university of Melbourne. Viitattu 24.9.2019. http://animelb.libguides.com/internationallaw/labour_law#s-lg-box-wrapper-14725109.

Joutsenmerkki. N.d. Etusivu Joutsenmerkki verkkosivut. Viitattu 16.10.2019. <https://joutsenmerkki.fi/>.

Kananen, J. 2011. Rafting Through the Thesis Process – Step by Step Guide to Thesis Research. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä.

Kananen J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihevaiheelta. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.9.2019. <https://janet.finna.fi/>, Booky.

Konttinen, J-P. 2005. Matkailu on alueellisesti merkittävä elinkeino. Tuotteet ja palvelut. Tilastokeskus. Viitattu 6.11.2019. https://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_4_2005_matkailu.html.

Laadunkehittämisohjelma. N.d. Tuotekehitys ja teemat Business Finland verkkosivulla. Viitattu 16.10.2019. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/laadunkehittamisohjelma/>.

Lomamatkan merkityt kohteet. N.d. Kriteerit hotelli, ravintola- ja kongressikeskukset Joutsenmerkki verkkosivut. Viitattu 16.10.2019. https://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2017/03/Lomakartta_2018.pdf.

Matkailu. N.d. Tutkimus ja kehitys – Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 11.10.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/vahvuusalat/matkailu/>.

Matkailuala, ammattikorkeakoulut. N.d. Koulutusten hakusivusto Studentum.fi. Viitattu 19.9.2019. <https://www.studentum.fi/koulutushaku/ammattikorkeakoulut-matkailuala/a41-c224>.

Matkailualan taloudelliset vaikutukset. 2018. Tutkimukset ja tilastot. Visit Finland verkkosivut. Viitattu 19.9.2019. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tutkimukset-ja-tilastot/tutkimukset-ja-tilastot-lyhyesti/>.

Matkailun vahvuusalan projektit. N.d. Tutkimus ja kehitys- Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 11.10.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/projektit-vahvuusaloittain-matkailu/>.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp.

Mihalic, T. 2016. Sustainable-responsible tourism discourse-Towards 'responsustainable' tourism. Journal of cleaner production, 111PB, 461-470. Viitattu 30.10.2019. <https://janet.finna.fi>, ScienceDirect.

Nuijanmaa, S. 2019. Lehtori, tiiminvetäjä ja tutkintovastaava Tourism Management koulutusohjelmassa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Haastateltu 14.11.2019.

Opetushallitus: Asiantuntijoiden näkemys tulevaisuuden osaamistarpeista: Työelämässä tarvitaan kestävä kehityksen osaamista, digitaitoja ja jatkuvaa oppimista. 2019. Muut tiedotteet 2019 Motiva.fi verkkosivuilla. Viitattu 27.9.2019. https://www.motiva.fi/ajankohtaista/tiedotteet/muut_tiedotteet/2019/opetushallitus_asiantuntijoiden_nakemys_tulevaisuuden_osaamistarpeista_tyoelamassa_tarvitaan_kestavan_kehityksen_osaamista_digitaitoja_ja_jatkuvaa_oppimista.13979.news.

Opiskele restonomiksi. N.d. Koulutus – Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 11.10.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Koulutus/Matkailu-ja-ravitsemisala/restonomi/>.

Our History. N.d. About Us Green Key Global verkkosivut. Viitattu 16.10.2019. <https://www.greenkey.global/history>.

Pohjoismainen organisaatio. N.d. Tietoa meistä Joutsenmerkki verkkosivut. Viitattu 16.10.2019. <https://joutsenmerkki.fi/tietoa-meista/pohjoismainen-organisaatio/>.

Reißland, J. & Thomas, P. 2011. The CSR-System of Tourcert and the Effects of CSR Systems on the Company. Julkaisussa Trends and Issues in Global Tourism 2012. Berlin: Springer.

Responsible Tourism, N.d. Harold Goodwinin verkkosivut. Viitattu 23.9.2019. <https://haroldgoodwin.info/responsible-tourism/>.

Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma 2017, 210 op. N.d. Opinto-opas - Jyväskylä ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 14.12.2019. <https://opinto-opaat.jamk.fi/fi/opinto-opas-amk/opiskelu/opetusuunnitelmat/2017-2018/matkailu--ja-palveluliiketoiminta/>.

Rodinova, E.V., Zavyalova, Z.S., Rodolfo, B. & Arlyapova, P.A. 2016. Education and Business requirements for the competencies and qualifications of modern tourism personnel. SHS Web Conferences, 28, 01112. Viitattu 10.10.2019. <https://janet.finna.fi, DOAJ.org>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto [pdf-verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 18.9.2019. <https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>.

Sharpley, R. 2009. Tourism Development and the Environment: Beyond Sustainability? Routhledge. Viitattu 1.11.2019. <https://janet.finna.fi/>, ProQuest Ebook Central.

Tietoa Business Finlandista. N.d. Tietoa meistä Business Finlandin verkkosivut. Viitattu 15.10.2019. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/tietoa-meista/lyhyesti/>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 3.uud.p. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2.p. Helsinki: Tammi.

Tutkimuslupa. N.d. Tutkimus ja kehitys – Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 8.1.2020. <https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/Tutkimuslupa/>.

UNEP & WTO. 2005. Making Tourism More Sustainable – A Guide for Policy Makers. Viitattu 30.10.2019. <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>.

UNWTO. 2001. Global Code of Ethics for Tourism – For Responsible Tourism. Viitattu 1.11.2019. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodeen.pdf>.

Vastuullisuus liiketoiminnan ytimessä. N.d. Energia, liikenne ja ympäristö. Elinkeinoelämän keskusliiton verkkosivut. Viitattu 26.9.2019. <https://ek.fi/mita-teenme/energia-liikenne-ja-ymparisto/vastuullisuus/>.

Vastuullisen matkailun portaat. 2019. Vastuullisen matkailun portaat – koulutusmallin kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 17.9.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/projektit/vastuullisen-matkailun-portaat/etusivu/>.

Vastuullisen matkailun puolesta. N.d. Sustainable Travel Finland – Business Finlandin verkkosivut. Viitattu 9.1.2020. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sustainable-travel-finland/>

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: SH Traveledu Oy.

Vesterinen, N. & Vierto, L. 2018. Kestävän matkailun nykytila, haasteet ja kehittämistarpeet. 2. Business Finland. FCG Suunnittelu ja tekniikka Oyn selvitys Suomessa sijaitsevien matkailuyritysten vastuullisuudesta ja kestävän kehityksen toiminnasta Visit Finlandin/Business Finlandin toimeksiannosta. Viitattu 23.9.2019. https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/loppuraportti_selvitys_kestavan_matkailun_nykytila_ja_kehittamistarpeet-..._.pdf.

Visit Finland. 2018. Kestävän matkailun nykytila, haasteet ja kehittämistarpeet 9/2018. FCG Suunnittelu ja tekniikka Oyn toteutus Visit Finlandin/Business Finland Oy:n toimeksiannosta. Viitattu 15.10.2019. https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/kestavan_matkailun_nykytila_haasteet_ja_kehittamistarpeet_matkailuyrityskartoitus.pdf.

Visit Finland. N.d. Matkailun edistäminen Business Finlandin verkkosivuilla. Viitattu 15.10.2019. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/visit-finland/>.

Yhdessä enemmän – Kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Matkailun tiekartta 2015-2025. 2015. TEM-raportteja 2/2015. Työ- ja elinkeinoministeriön Elinkeino- ja innovaatio-osasto. Viitattu 15.10.2019. <https://tem.fi/documents/1410877/2735818/Matkailun+tiekartta+2015-2025.pdf/95521a94-5230-47c2-8dd7-bc7ff5bede04/Matkailun+tiekartta+2015-2025.pdf>.

Yin, R. 2014. Case Study Research: Design and Methods. 5.p. Los Angeles: Sage.

Liitteet

Liite 1. Kurssilista vastuullisuutta käsittelevistä kursseista

OPS 2017 Kurssilista haastateltaville

25.11.2019

Yrittäjyys
ICT
Työelämän viestintä
Restonomien toimintaympäristö
Palveluiden perusteet
Marketing
Johtaminen
Taloushallinto
Palvelujärjestelmät
Operatiivinen johtaminen
Selling & Sales support
Kestävä matkailuelinkeino
Future Trends in Tourism
Branding in Tourism
Destination management
Suuntaava harjoittelu
Matkailun palveluketjut
Customer Oriented Experiences
Palvelumuotoiluprosessi
Responsible Business Concept

Vapaavalintaiset

Food Tourism
Cultural Tourism
Activity Tourism
Event Management
Sustainable Hospitality
Consumer Behaviour
Toimitilajohtaminen tapahtumassa
Hotel Management

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Liite 2 Teemahaastattelurunko

1. Pohjatiedot

- a. Kerrotaan lyhyesti tutkimuksen tavoitteet ja lähtökohdat
- b. Haastateltavalle tehdään selväksi hänen oikeutensa pidättäytyä haastattelusta tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Painotetaan anonymiteettiä sekä sitä, että vain tutkija käsittelee kerätyt aineistot.
- c. Pyydetään haastateltavaa merkkamaan oheiselta liitteeltä ne kurssit, jotka haastateltava on siinä vaiheessa opintojaan suorittanut (liite 1).

2. Teema 1

Ymmärrys ja asenne

- Mitä vastuullisuus sinulle merkitsee, puhuttaessa matkailuntoimialasta?
- Mitä vastuullisuus arvona sinulle merkitsee?

Teema 2

Opintojen sisältö

- Mitä vastuullisuuteen liittyviä teemoja olette käsitelleet käydyillä opintojaksoilla?
- Minkälaista vastuullisuuteen liittyvää osaamista sinulla odotetaan opintojaksoilla olevan?
- Miksi vastuullisuuden eri teemoja/aspekteja käydään opintojaksoilla?
- Miten eri teemat tulevat ilmi opintojen erivaiheissa / edetessä?
- Millä opintojaksolla vastuullisuus aihetta olisi erityisesti tuotu esille?

Teema 3

Suoritustavat

- Miten eri teemat tulevat ilmi eri opintojaksoilla? Esimerkiksi materiaaleissa, ohjeistuksessa, työtehtävissä tai työskentelytavoissa?
- Miten vastuullisuuteen liittyvää osaamista mitataan opintojaksoilla?

Muuta huomioitavaa/vapaa sana?