



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiia Haglund & Henna Hietanen

Seinäjoen ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen muutostarpeiden selvittäminen

Opinnäytetyö

Syksy 2022

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Tiia Haglund & Henna Hietanen

Työn nimi: Seinäjoen ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen muutostarpeiden selvittäminen

Ohjaaja: Paula Juurakko

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 41

Liitteiden lukumäärä: 3

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kokivatko Seinäjoen ammattikorkeakoulusta (SeAMK) valmistuneet restonomit saaneensa riittävästi valmiuksia esihenkilönä toimimiseen restonomikoulutuksen sisältämistä opinnoista sekä olivatko he tyytyväisiä saamaansa koulutussisältöön. Työssä pyrittiin selvittämään, tulisiko SeAMK:n restonomin koulutussisältöön tehdä muutoksia ja jos tulisi, niin millaisia. Työn toimeksiantajana oli Ruokapalvelualan vetovoiman lisääminen ja työelämäyhteyksien tiivistäminen (VeRa)-hanke.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta sekä kvalitatiivista haastattelututkimusta. Kyselytutkimus suoritettiin sähköisesti ja kyselyn linkkiä jaettiin Suomen Restonomiliiton (SURE) kuukausikirjeessä. Haastattelututkimus suoritettiin sähköisesti ja sen tarkoituksena oli selvittää kolmen eri haastateltavan vastauksia analysoiden, millaisia opintoja ruoka-alan ammattilaiset pitävät restonomeille tärkeinä sekä kuulla heidän näkemyksiään siitä, millaisia taitoja esihenkilöllä olisi hyvä olla. Haastateltavilla oli usean vuoden ajalta työkokemusta ruoka-alalta mahdollisimman laajan näkemyksen saamiseksi.

Kyselytutkimuksen aineistoa analysoitiin sähköisesti Excel-ohjelman avulla frekvenssijakaumia sekä taulukointia käyttäen. Haastattelun tuloksia analysoitiin peruslitterointia apuna käyttäen. Haastatteluista saatua dataa käytettiin lisäaineistona kyselytutkimuksen rinnalla.

Kyselytutkimuksesta ilmeni, että lähes kaikki vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa koulutussisältöön. Vastaajat pitivät restonomina toimiessa tärkeänä kattavaa ruoka-alan perustuntemusta sekä hyviä organisointitaitoja. Sekä kysely- että haastattelututkimuksen vastaajat kaipasivat koulutussisältöön lisää sosiaalisen median opintoja, taloushallinta- sekä arjen johtamistaitoja kuten konfliktinratkaisutaitoja.

SeAMK voi tutkimustulosten avulla kehittää ja uudistaa opintosisältöjä vastaamaan nykypäivän tarpeita. Tällöin koulutuksen vetovoima kasvaisi, kun tutkintoa voitaisiin markkinoida ensiluokkaisena ja valmiudet suoraan työelämään antavana. Toimeksiantaja sai tutkimustuloksista ainutlaatuista materiaalia koulutuksen työelämlähtöisyyden kehittämiseen. Hankkeessa laaditaan alan vetovoimasuunnitelma, jonka avulla voidaan parantaa alalle tulijoiden työnantajamielikuvaa.

¹ Asiasanat: esihenkilötyö, johtajuus, ravitsemisala, restonomit, opetussuunnitelmat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Seinäjoki University of Applied Sciences

Degree programme: Bachelor of Food and Hospitality

Authors: Tiia Haglund & Henna Hietanen

Title of thesis: Survey on the need for change in food and hospitality education at Seinäjoki University of Applied Sciences

Supervisor: Paula Juurakko

Year: 2022

Number of pages: 41

Number of appendices: 3

The aim of this study was to solve whether the Bachelors of Food and Hospitality who have graduated from Seinäjoki University of Applied Sciences were satisfied with their education and with their proficiency in acting as a foreperson. The study tried to determine whether Seinäjoki University of Applied Sciences should make changes in the educational content within the field of food and hospitality. The client of this study was VeRa-project.

The survey was conducted electronically, and a query link was shared through SURE (Suomen restonomiliitto). The study used also a qualitative interview, the aim of which was to solve what sort of studies professionals in the food sector considered important and to hear their thoughts regarding the skills forepersons should have. The interviewees chosen for this study had several years of work experience in the field.

The survey data was analyzed electronically with Excel using frequency spreading and tabulation. The interview results were analyzed using basic literature and the data received from them were used as additional material alongside the survey.

The survey showed that almost every respondent was predominantly satisfied with the educational content. They considered important working as bachelors of food and hospitality having comprehensive basic knowledge of food and good organizational skills. Both the questionnaire respondents and the interviewees wanted to have more social media studies, studies regarding financial management, everyday leadership and conflict resolution skills.

Based on the results of the study, Seinäjoki University of Applied Sciences can develop and improve the educational content to meet today's needs. The client, VeRa-project, received unique material for the development of work-oriented training through the results of this study. By developing the educational content, the appeal of food and hospitality education would increase, and the degree could be advertised as top-quality, and it would provide capacity for direct employment.

¹ Keywords: supervisory work, leadership, nutrition sector, Bachelors of Food and Hospitality, curricula

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 RAVITSEMISALA.....	8
2.1 Ravitsemisalan nykytilanne ja yhteiskunnallinen merkitys.....	8
2.2 Ravitsemisalan haasteet	8
2.3 Ravitsemisalan tarpeet tulevaisuudessa	9
3 RAVITSEMISALAN ESIHENKILÖTYÖ.....	12
3.1 Esihenkilötyön sisältö	12
3.2 Esihenkilötyön merkitys.....	15
3.3 Esihenkilötyön haasteet ja muutokset	16
4 SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUN RESTONOMIN AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO	18
4.1 Koulutuksen historiaa	18
4.2 Opintosisällöt vuosina 2014–2022.....	18
4.2.1 Vuosina 2014–2015 aloittaneet opiskelijat.....	19
4.2.2 Vuosina 2016–2017 aloittaneet opiskelijat.....	19
4.2.3 Vuosina 2019–2020 aloittaneet opiskelijat.....	19
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	21
5.1 Työn tausta	21
5.2 Tutkimuksen ongelmat, tavoitteet ja rajaus	21
5.3 Käytetyt menetelmät ja aineisto.....	21
5.3.1 Kvalitatiivinen haastattelu.....	22
5.3.2 Kvantitatiivinen kysely	22
5.4 Haastattelututkimuksen tulokset.....	23
5.4.1 Haastateltava 1	23
5.4.2 Haastateltava 2	25
5.4.3 Haastateltava 3	26

5.4.4	Haastattelututkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset	26
5.5	Kyselytutkimuksen tulokset	27
5.5.1	Perustiedot.....	27
5.5.2	Aikaisempi esihenkilötyökokemus.....	28
5.5.3	Restonomikoulutus	28
5.5.4	Kyselytutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset.....	32
6	KEHITTÄMISSUUNNITELMA	34
7	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET	37
	LIITTEET	41

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Ravitsemistoiminnan tarpeet tulevaisuudessa (Oef, 2020).	10
Kuvio 2. Työvoiman tarve ravitsemisalalla (Oef, 2020).	11
Kuvio 3. Selkeä organisaation perustehtävä (Järvinen, s. 28, 2001).	12
Kuvio 4. Esihenkilöosaamisen kokonaisuus (Työturvallisuuskeskus. s. 3, 2022)	13
Kuvio 5. Vastaajien sukupuolijakauma.	27
Kuvio 6. Vastaajien valmistumisajankohta.	28
Taulukko 1. Oman ammattikorkeakoulun koulutussisällön perusteella saatujen työelämätaitojen arviointi asteikolla 1-5, n=16.	29

1 JOHDANTO

Ruoka-alalla on parhaillaan pulaa työntekijöistä, sillä koulutettujen osaajien määrä ei vastaa tarvetta (Sedu, i.a.). Alan lähtövaihtuvuus on suurempaa kuin tulovaihtuvuus. Myös ravitsemisalan koulutuksiin hakeudutaan entistä harvemmin. Elinkeinoelämän keskusliiton (EK, 2022) suhdannebarometrin mukaan matkailu- ja ravintola-alan myynti on yleisesti kasvussa, mutta osaavia työntekijöitä on vaikea löytää. Alati nousevat kustannukset sekä työvoiman rekrytoinnin haastavuus vaikeuttavat toiminnan kannattavuutta.

Kirjallisuustaustassa käsitellään Seinäjoen ammattikorkeakoulun (SeAMK) restonomin ammattikorkeakoulututkintoa, sen tutkintohistoriaa ja opintosisältöjä vuosilta 2014–2022. Siinä perehdytään muun muassa ravitsemisalaan, sen nykytilanteeseen, haasteisiin ja tarpeisiin. Kirjallisuustaustassa pureudutaan myös ravitsemisalan esihenkilötyön sisältöön ja merkitykseen laadukkaan johtamisen näkökulmasta.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Ruokapalvelualan vetovoiman lisääminen ja työelämäyhteyksien tiivistäminen (VeRa) -hanke, jonka tavoitteena on kehittää ruokapalvelualan mielikuvaa positiivisemmaksi, sekä lisätä ruoka-alan vetovoimaa. Hanke pyrkii parantamaan opiskelijoiden työllistymismahdollisuuksia lisäämällä koulutuksen ja työelämän välistä yhteistyötä. Hankkeen päätoteuttajana toimii SeAMK. Osatoteuttajana on koulutuskeskus Sedu, joka tarjoaa ammatillista koulutusta usealla eri paikkakunnalla Suomessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on SeAMK:n restonomikoulutuksen muutostarpeiden arvioiminen. Työssä kerätään tietoa kyselytutkimuksen sekä kolmen haastattelun avulla. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä työelämätaidot restonomeilla ovat hyvin hallussa valmistumisen jälkeen ja millaisia taitoja tulisi opettaa syvemmin ammattikorkeakouluissa. Tutkimuksella pyritään myös selvittämään, kuinka tyytyväisiä valmistuneet restonomit ovat opinnoista saamiinsa työelämävalmiuksiin ja onko eri ammattikorkeakouluista valmistuneiden kesken tyytyväisyyden suhteen eroavaisuuksia. Tutkimuksessa käytettävien haastatteluiden tarkoituksena on tuoda lisäarvoa kyselytutkimuksen rinnalle ja haastatteluvastauksista pyritään saamaan tietoa siitä, mitä taitoja restonomi tarvitsee työssään nyt ja tulevaisuudessa.

2 RAVITSEMISALA

2.1 Ravitsemisalan nykytilanne ja yhteiskunnallinen merkitys

Ravitsemisala käsittää Fjäderin ja Wallinin (2022) mukaan koko ruokaketjun alkutuotannosta elintarviketeollisuuteen, kauppoihin, ravintoloihin ja suurtalouskeittiöihin. Elintarviketeollisuusliiton (ETL, 2020) mukaan koko Suomen ruokaketjussa alkutuotannosta ruokapalveluihin työskentelee noin 340 000 henkilöä. Tämä tarkoittaa sitä, että lähes 13 % suomalaisista on työllistynyt ruokasektorille, joka kerryttää verotuloja vuosittain noin 10 miljardia euroa.

Lyytikäinen ym. (2021) toteavat, että kunta-alalla ruoka ja ravitseminen edistävät taloutta, ihmisten ja yritysten työllisyyttä sekä toimeentuloa. He mainitsevat, että ruoka koetaan osana kulttuuria, identiteettiä ja hyvinvointia. Ruokailu ei tyydytä vain ravinnon tarvetta, vaan se on kokemuksia ja nautintoa, yhdessäoloa ja yhteisöllisyyttä ylläpitävää toimintaa. Heidän mukaansa ravitsemuksellisesti vastuulliset, ihmisten terveyttä ja hyvinvointia sekä kestävästä kehityksestä tukevat valinnat tuottavat alueelle elinvoimaa. Niiden myötä ihmisten terveys ja toimintakyky pysyy yllä. Lisäksi koko yhteisön kulttuurillinen, sosiaalinen, taloudellinen sekä ekologinen kestävyys lisääntyy.

2.2 Ravitsemisalan haasteet

Isolan ja Mäntylän haastattelututkimuksen (2019) mukaan ravintola-alalla on pulaa työntekijöistä, vaikka alalla aiemmin työskennelleitä on samaan aikaan työttömänä. Alalla vallitsee selkeä kohtaamisongelma, kun työntekijät ja avoimet työpaikat eivät kohtaa. Haastattelututkimusten johtopäätöksenä voitiin tulkita, että ravintola-ala koetaan kuormittavana ja kiireisenä. Haastatteluista kävi myös ilmi, että työehdot koetaan heikoiksi ja työpaikat huonosti johdetuiksi. Junnilaisen ja Haikkolan mukaan (2021) mukaan ravintola-alalla esihenkilötehtävissä toimivien tietoisuus alan työehdoista saattaa olla vähäistä johtavasta asemasta huolimatta.

Ruokapalvelualan työnantajamielikuva on saanut kovan kolauksen koronarajoitusten, ja median vuoksi toimialaa pidetään epävarmana (SeAMK, 1.7.2022). Alan epävarmuus on vaikuttanut hakijoiden vähentymisen alan työpaikkoihin ja koulutuksiin. Jo ennen Covid19-pandemiaa ruokapalvelualoilla on ollut kasvava työvoimantarve (Sedu, i.a). Työvoimantarpeeseen nähden koulutettuja osaajia ei ole ollut riittävästi. Mankki (2021) toteaa koronapandemian

vaikuttaneen rajusti palvelualojen työntekijävaihtuvuuteen. Hän kertoo matkailu- ja ravintola-alalle tulleiden työntekijöiden määrän vähentyneen reilusti. Alan tulovaihtuvuus oli 27,9 % ja lähtövaihtuvuus jopa 40,9 %.

Eräsalon (2011a, s. 129) mukaan työ ruoka-alalla on sekä psyykkisesti että fyysisesti kuormittavaa. Hän lisää, että jatkuva kuormittuminen aiheuttaa työperäistä stressiä ja uhkaa työntekijän työhyvinvointia. Eräsalo kertoo myös, että työperäinen stressi vaatii parantuakseen muutoksia työn organisoimiseen, työn sisällön tai työn tekemisen tapojen osalta. Sitä ei korjata tai poisteta sairaslomilla. Eräsalon (2011a, s. 9) mukaan osaavan henkilöstön pitämiseksi työpaikoilla tulisi panostaa laadukkaaseen johtamiseen sekä hyviin työolosuhteisiin.

Lampén (2018) kertoo hotelli-, ravintola-, ja catering-alan työvoiman tarpeen olevan kausittaista, jolloin työntekijöiden ja vuokratyövoiman tarve voi vaihdella viikoittain. Havusen ja Lavikkalan (2010) mukaan työturvallisuuslaki 738/2002 edellyttää esihenkilöltä käytännön johtamista ja vuokratyöntekijöiden päivittäisen työn valvomista käyttäjäyrityksen palveluksessa. Havunen ja Lavikkala (2010) lisäävät perehdyttämisen olevan esihenkilön vastuulla. Kauhasen (2017) mukaan osa-aikatyötä tekevät ovat tyytymättömämpiä työhönsä kuin koko-aikaista työtä tekevät. Osa-aikatyötä tekevien keskuudessa työntekijöiden vaihtuvuus on myös suurempaa.

2.3 Ravitsemisalalan tarpeet tulevaisuudessa

Eräsalo (2011b, s. 170) kirjoittaa, että työvoimapulaa on odotettavissa alalla ja siihen olisi suhtauduttava tietyllä vakavuudella. Pulaa on jo nyt osaavasta henkilöstöstä. Esihenkilötyölle ruoka-alalla luo haastetta henkilöstön pitäminen yrityksissä. Eräsalo kertoo, että alalla tulee tehdä töitä sen arvostuksen kohottamiseksi. Työntekijöitä tulee kohdella hyvin, sillä suuret palkat eivät ole alan mahdollisuus houkutella uutta työvoimaa. Hän korostaa, että alalle tulee saada riittävästi tulokkaita. Työn vaihtelevuus ja monimuotoisuus tulee nostaa vetovoimatekijäksi.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut (MaRa, i.a.) toteaa, että työvoimapula koskee etenkin matkailu- ja ravintola-alaa ja että ammattitaitoisia työntekijöitä tarvitaan. Koronapandemian aikaiset rajoitukset romahduttivat alaa ja työntekijöiden määrää. Työntekijöistä on kadonnut muille aloille yli 10 000 henkilöä. Matkailu- ja ravintola-alan koronarajoituksista toipumista ja kasvua

estää työvoimapula. Työntekijävajausta ei voida korvata ilman ulkomaalaista työvoimaa, sillä Suomen väestö ikääntyy. MaRan mukaan alan koulutusta on muutettava ja siitä on saatava nopeasti työllistymiseen johtava. Nykyisellään oleva Suomen koulutusjärjestelmä ei tue työvoiman saatavuutta alalle. Suomessa rahoitusta saavat koulutukset, jotka johtavat suoritettuun tutkintoon ja koulutustasovisio painottuu erityisesti korkea-asteen tutkintoihin. Vaativat työtehtävät alalla, jotka vaativat pitkää koulutusta, ovat matkailu- ja ravintola-alalla verrattain pieni osuus työtehtävistä. MaRa ehdottaa, että työvoimapulaa pystyttäisiin helpottamaan antamalla alan oppilaitoksille rahoitusta tutkintoon johtamattomista koulutuksista, jolloin oppilaitokset pystyisivät kouluttamaan osaavaa työvoimaa alalle nopeammin.

Osaamisen ennakointifoorumin (Oef, 2020) mukaan ravitsemisalalla tullaan tarvitsemaan ennistä enemmän muun muassa kustannushallintataitoja, moniammatillista osaamista, itseohjautuvuutta sekä stressinsietokykyä (kuvio 1). Ennusteen mukaan uusia työntekijöitä alalle tarvitaan vuosien 2017–2035 aikana 33 200 henkilöä (kuvio 2).

Ravitsemistoiminta 2035

Kasvatavat osaamistarpeet

Yleinen osaaminen ja työelämätaidot

- digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot
- asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen
- moniammatillinen osaaminen
- itseohjautuvuus
- asiakaspalvelutaidot
- ajanhallintataidot
- stressinsietokyky
- paineen sietokyky
- ongelmanratkaisutaidot
- luovuus
- liiketoimintaosaaminen
- digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisosaaminen
- digitaalisten alustojen hyödyntämisosaaminen

Perusdigitaidot

- tiedon arviointitaidot
- henkilökohtaisen tiedon ja -yksityisyyden suojeleminen
- digitaalisen sisällön uudelleenjalostamis- ja integrointitaidot
- digitaalisten työkalujen soveltamiskyky
- digitaaliset yhteistyötaidot
- tiedon hallintataidot
- digitaaliset kommunikointitaidot
- digitaalisen identiteetin hallintataidot
- tiedon digitaaliset jakamistaidot
- digitaalisen sisällön kehittämiskyky



Tärkeimmät osaamistarpeet

- Asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen
- Digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot
- Moniammatillinen osaaminen
- Tiedon hallintataidot
- Ajanhallintataidot
- Paineen sietokyky
- Tiedon arviointitaidot
- Digitaalisten työkalujen soveltamiskyky
- Neuvonta-, opastus- ja ohjaustaidot
- Itseohjautuvuus
- Asiakaspalvelutaidot
- Digitaaliset kommunikointitaidot
- Ongelmanratkaisutaidot
- Kustannushallinta
- Kokonaisuuksien hallinta
- Oppimiskyky

Kuvio 1. Ravitsemistoiminnan tarpeet tulevaisuudessa (Oef, 2020).

Ravitsemistoiminta 2035

Työvoiman tarve ja uuden työvoiman koulutustarve



Kuvio 2. Työvoiman tarve ravitsemisalalla (Oef, 2020).

Kevan (2020) eläköitymisennusteen mukaan avustavista keittiötyöntekijöistä peräti 41,8 % tulee jäämään eläkkeelle seuraavien kymmenen vuoden aikana. Ennusteen mukaan keikeista, keittäjistä ja kylmäköistä tulee seuraavan kymmenen vuoden aikana eläköitymään 31,2 %. Ravintolaesimiehistä ja vuoropäälliköistä vuorostaan eläkkeelle tulee siirtymään jopa 32,2 %.

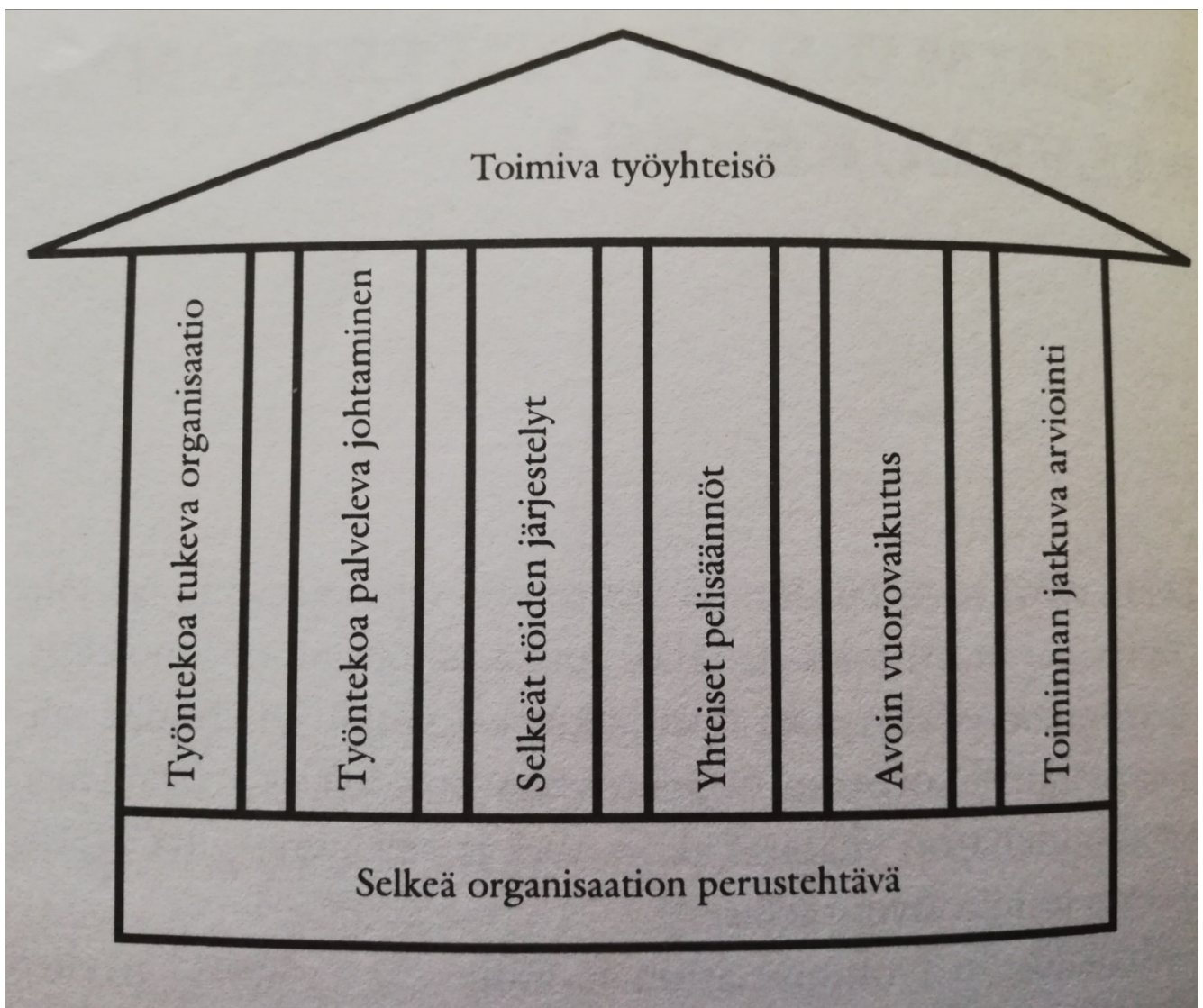
Taloustutkimuksessa (2021) todetaan ravitsemisalalan rekrytoinnin olevan haasteellista, jolloin uudenlaiselle, monipuolisesti asiakaspalvelutehtäviin valmistavalle koulutukselle saattaisi olla tarvetta. Alalle koulutetaan aiempaa vähemmän nuoria, jolloin työvoimaa tulisi etsiä myös muualta. Iäkkäiden työntekijöiden palkkaamiselle on ehdotettu tukitoimia, joilla työvoimapula helpottuisi. Tällä hetkellä tukitoimet kohdistuvat vain nuorien ja pitkäaikaistyöttömien palkkaukseen.

MaRa (2019) kertoo matkailu- ja ravintola-alan työllistävän 140 000 henkilöä, joista yli kolmannes on nuoria, alle 26-vuotiaita. MaRa lisää kyseisen toimialan vaativan tulevaisuudessakin työntekijöitä, sillä alan töitä ei voida suorittaa merkittävästi automaatiolla. Ruoka-alalla on MaRan mukaan myös potentiaalia työllistää maahanmuuttajia.

3 RAVITSEMISALAN ESIHENKILÖTYÖ

3.1 Esihenkilötyön sisältö

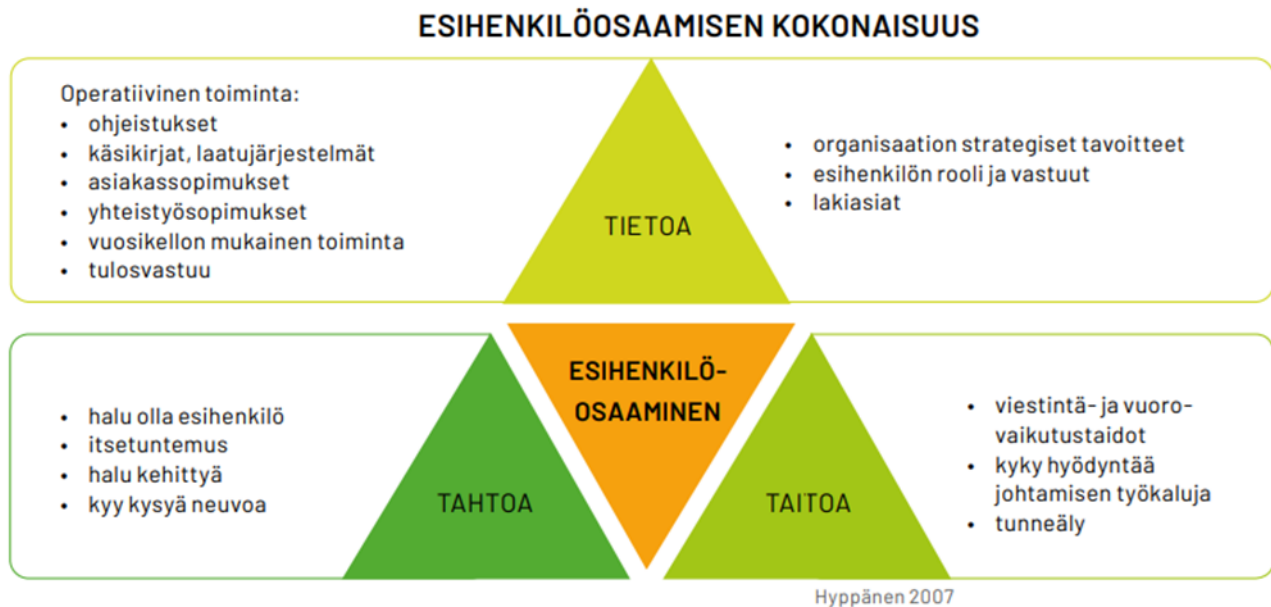
Esihenkilötyössä tulee huolehtia Järvisen (2001, s. 27–28) mukaan siitä, että kaikki työyhteisön jäsenet tietävät perustehtävänsä ja varmistaa, että sen toteuttamiseksi työskennellään. Kaiken perustana on selkeä organisaation perustehtävä (kuvio 3), joka määrittelee, mitä kyseisessä työpaikassa tulisi tehdä ja saada aikaan.



Kuvio 3. Selkeä organisaation perustehtävä (Järvinen, s. 28, 2001).

Esihenkilön perustehtävänä on johtaminen (Työturvallisuuskeskus, 2022, s. 3). Siinä avainasemassa on esihenkilöosaamisen kokonaisuus (kuvio 4). Esihenkilö-osaaminen vaatii tietoa, tahtoa sekä taitoa. Esihenkilö voi saavuttaa hänelle asetetut tavoitteet osoittamalla

kykenevänsä johtamaan sekä ihmisiä että asioita. Ihmisten johtaminen on ennen kaikkea lähiesihenkilötyötä. Lähiesihenkilötyössä esihenkilö työskentelee päivittäin alaistensa kanssa.



Kuvio 4. Esihenkilöosaamisen kokonaisuus (Työturvallisuuskeskus. s. 3, 2022)

Esihenkilön ja alaisten tulee toteuttaa päätehtävänänsä yrityksen strategia. (Työturvallisuuskeskus, 2022, s. 3). Esihenkilön tehtävänä on omalta osaltaan toteuttaa yrityksen strategiaa ja ohjata alaistensa strategialähtöistä toimintaa. Perustehtävän ymmärtäminen on edellytys strategian toteutumiselle. Perustehtävää on hyvä selkeyttää määritellyillä toimenkuvilla, näin työntekijän tehtävät ja vastuut selkiytyvät. Esihenkilön tulee myös tarkastella koko toimintaa organisaation näkökulmasta.

Järvinen (2001, s. 27–28) kertoo tiimin olevan tehoton ilman hyvää johtajaa, joka pitää työyhteisön toiminnan selkeänä ja järjestelmällisenä. Hän mainitsee työmotivaation luomisen sekä työtyytyväisyyden ylläpitämisen olevan tärkeää. Esihenkilötyössä onnistumisen edellytyksenä on se, että esihenkilö sisäistää oman työtehtävänsä tarpeellisuuden ja käyttää siihen liittyvää valtaa aktiivisesti työyhteisön sisällä pyrkien tekemään ratkaisuja tuon yhteisön parhaaksi. Hänen mukaansa esihenkilön tulee olla myös halukas kuuntelemaan alaistensa mielipiteitä sekä hyödyntämään heidän osaamistaan.

Eräsalon (2011a, s. 119) mukaan esihenkilöllä on johtamiinsa ihmisiin asemansa puolesta laillinen tai sopimussuhteinen määräysvalta. Tämän vallan avulla voidaan toteuttaa

organisaatiossa asetetut päämäärät. Esihenkilön vallan perusta tulee asemasta, joka on muodostunut organisaation rakenteista ja olemassaolosta. Tämä valta on annettu esihenkilölle, mutta hänen tulee ottaa se haltuun oikealla tavalla eikä vallasta pidä hullaantua.

Eräsalon (2011a, s. 60–67) mukaan perehdyttäminen on esihenkilön vastuulla ja kuuluu esihenkilön tehtäväkuvaan. Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksiin kuuluvat rohkaisu ja kannustus. Hietala ym. (2018, s. 178–183) kertovat ensimmäisen perehdyttämisen tavoitteista olevan vakaan pohjan rakentaminen sitoutumiselle. Perehdytyksen toinen tehtävä on saada työntekijän työpanos tuottavaksi mahdollisimman nopeasti. Kolmas tehtävä on yrityksen kehitysmahdollisuuksien lisääminen. Onnistunut perehdytys vaikuttaa myös osaltaan esihenkilön omien tulosten syntymiseen.

Kupias ym. (2014, s. 149) kertovat esihenkilön palautteen vaikutuksesta, jolla on suuri merkitys koko työyhteisön toimintaan. Esihenkilö, joka uskoo työntekijöidensä oppimiskykyyn ja pystyy kehittämään omaa toimintaansa, saa palautteen edistämään työntekijöiden ja itsensä kehittämistä. Hietalan ym. (2018, s. 242) mukaan palaute on ihmisten välistä kanssakäymistä ja vuorovaikutusta, jossa vastaanotetaan ja annetaan palautetta. Kupias ym. (2011 s. 14–15) toteavat, että esihenkilön ydinosaamiseen kuuluvat hyvät vuorovaikutustaidot. Taitavalla ja arvostavalla palautteenannolla pystytään sitouttamaan ja motivoimaan työntekijöitä. Esihenkilön tulee sekä vastaanottaa että antaa palautetta.

Organisointi ja tehtävien suunnittelu on esihenkilön keskeinen tehtävä alaisilleen (Johtajuus.info, i.a.-a). Esihenkilön tulee saada järjestettyä työt niin, että ne tulevat suoritetuksi. On myös hyvä, jos alaiset pystyvät tehtävissä käyttämään ja kehittämään omaa osaamistaan.

Kauhasen (2018, s. 41–46) mukaan esihenkilö määrittelee tehtäväkuvat ja organisaatiokentteen ja organisoii oman yksikkönsä sisäisen työnjaon. Esihenkilö suunnittelee oman yksikkönsä toimintaa johdon ja organisaation antamissa puitteissa. Suunnittelussa on otettu huomioon organisaation strategia ja sen pohjalta määritellyt arvot ja tavoitteet. Kauhasen kertoo, että esihenkilöasemassa olevan vallan ja vastuun työntekijöihin nähden määrittelee pitkälti Suomessa lainsäädäntö. Kauhasen mukaan esihenkilön vastuuseen käytännössä kuuluvat organisaation ja oman yksikön toiminnan jatkuva seuranta ja valvonta, henkilöstön tasapuolinen kohtelu, nopea reagointi tilanteisiin, varhainen puuttuminen havaittuihin epäkohtiin, nopea palautteen antaminen henkilöstölle ja avoin viestintä.

Eräsalon (2011a, s. 170) mukaan esihenkilön tulee olla ylpeä alaisistaan, näyttää se heille ja innostaa heitä. Yrityksen valttikorttina on osaava ja motivoitunut henkilöstö, joten työoloihin kannattaa kohdistaa huomiota. Hyvät työolosuhteet vaikuttavat tehokkuuden paranemiseen, jolloin asetetut tavoitteet pystytään saavuttamaan jo olemassa olevilla resursseilla. Hyvän työilmapiirin parissa saavutetaan parempia tuloksia. Pentikäinen (2009, s. 93) kertoo, että tavoitteet edellyttävät tehokasta toimintaa. Tavoitteet luovat hyvän pohjan johdonmukaisuudelle, jota voidaan käyttää hyvän johtamisen perustana. Tieto siitä, mihin suuntaan mennään ja kuka sen etenemistä johtaa, luo turvallisuuden tunnetta. Pentikäisen mukaan on hyödyllistä saada jatkuvaa tietoa omasta työstään, ja sen onnistumisesta verratessa tavoitteisiin. Seurantajärjestelmällä saadaan erinomaista palautetta, mikäli se on hyvin rakennettu, ymmärrettävä ja selkeä. Tavoitemittarit kertovat, kun asiat on tehty tehokkaasti, jolloin kyseinen tieto luo onnistumisen tunnetta. Pentikäinen toteaa, että onnistumisen tunteet synnyttävät työtyytyväisyyttä.

Viitala (2013, s. 266–267) kertoo, että henkilöstövoimavarojen johtaminen toteutetaan käytännössä esihenkilöiden kautta. Yrityksissä on yleensä keskimäärin 10–20 henkilöä yhtä esihenkilöä kohden. Esihenkilö on yleensä pääosassa, kun ryhmiä muodostetaan, ryhmien tehtäviä määritellään ja kehitetään sekä silloin kun toiminnan vaatimaa osaamista arvioidaan tai kehitetään. Esihenkilö on avainasemassa myös silloin kun työntekijöitä vähennetään, palkan suuruudesta päätetään ja työsuorituksia arvioidaan. Viitala kertoo myös, että esihenkilöt ovat tärkeässä roolissa organisaation rakentamisessa ja kehittämisessä, henkilöstövoimavarojen muodostamisessa, suoriutumisen johtamisessa, henkilöstön osaamisen uudistamisessa ja kehittämisessä, palkitsemisessa, hyvinvoinnista huolehtimisessa ja henkilöstön osallistamisessa. Viitalan mukaan ylin johto luo tavoitteet ja strategian johtamiselle, mutta esihenkilöt varmistavat, että käytännön toiminta toteutuu toivotulla tavalla.

3.2 Esihenkilötyön merkitys

Axen (2022) mukaan esihenkilö, joka käyttää tehokkaita johtamistaitoja, vaikuttaa muihin positiivisesti. Esihenkilön päätavoitteen tulee olla motivoida ja inspiroida työntekijöitä kohti yhteistä tavoitetta. Hänen mukaansa esihenkilö, joka pomottaa ja tuo esille omaa auktoriteettiään, saa todennäköisesti aikaan vain negatiivisia reaktioita. Positiivisella käytöksellä on todettu olevan vaikutusta työtyytyväisyyteen sekä näin ollen tuottavuuteen.

Hietalan ym. (2018, s. 279–283) kirjoittavat, että ammattimaisen ja hyvän johtamisen yksi osa-alue on ikäjohtaminen. Ikäjohtaminen ei tarkoita vain ikääntyvien työntekijöiden johtamista, vaan että esihenkilön tulee ottaa huomioon yrityksen eri ikäiset työntekijät. Heidän mielestään esihenkilön tulee arjen johtamistyössä tunnistaa eri ikäisten työntekijöiden ikäkausiiin liittyvät tunnusomaiset piirteet sekä ymmärrettävä työntekijöidensä erilaisia persoonallisuksia. He pohtivat, että organisaatiossa on hyvä olla monenlaisia työntekijöitä. Henkilöstö, josta löytyy hyvä yhdistelmä eri tavoin motivoituneita, erilaisia persoonallisuksia, on työyhteisönä vahva.

Auvinen (2020) kertoo tuottavuuden ja kilpailukyvyn nousevan luottamuksella ja yhdessä tekemisellä. Hän toteaa, että mikäli edellä mainitut asiat eivät ole kunnossa, noiden osa-alueiden ongelmat heijastuvat heikkoihin tuloksiin sekä väärään paikkaan suunnattuihin voimavaroihin. Hänen mukaansa työyhteisön toiminta on parhaimmillaan vastavuoroista vaikuttamista, joka ajaa kaikkien etua.

Kauhasen (2018, s. 46) mukaan toiminnan seurannan tulee olla määrätietoista ja jatkuvaa organisaatiossa ja omassa yksikössä. Kilpailun muutoksia, asiakkaiden toiveita ja toimintaa tulee tarkkailla ympäristössä. Kauhanen mainitsee, että esihenkilöllä tulee olla yksikön sisäisestä toiminnasta selkeä käsitys ja tulee olla tietoinen siitä, mitä missäkin tapahtuu ja miten käytännössä toimitaan.

Hietalan, ym. (2018, s. 272) mukaan esihenkilön käyttäytyminen vaikuttaa ratkaisevasti työyhteisöön. Työyhteisö arvostaa esihenkilöä, joka osaa olla kiinnostunut aidosti alaisistaan ja heidän tekemästään työstä. Esihenkilöä arvostetaan silloin, kun alaiset voivat luottaa häneen. Häntä arvostetaan erityisesti, mikäli hän osaa puolustaa alaisiaan niin tarvittaessa. Kommunikaatio ja avoin työilmapiiri esihenkilön ja alaisen välillä luovat työntekoon hyvää ilmapiiriä.

3.3 Esihenkilötyön haasteet ja muutokset

Järvisen (2001, s. 10) mukaan esihenkilötaitojen merkitystä ei voi korostaa liikaa jatkuvasti kasvavien laatu- ja tulostavoitteiden keskellä. Nummelin (2007, s. 46) kertoo palveluiden muutosten tapahtuvan ripeällä syklillä. Asiakkaiden tarpeiden muuttuessa, tulee palveluiden muuttua samassa tahdissa. Seventeen (2015, s.12) mukaan muutosten johtaminen vaatii esihenkilöltä niin henkistä osaamista kuin asiantuntijuutta.

Kauhanen (2018, s. 40) kertoo, että 2000-luvun aikana lähes kaikkien organisaatioiden toimintaympäristö on monimutkaistunut. Avoimessa taloudessa on huomioitava päätöksenteossa entistä enemmän erilaisia asioita samanaikaisesti, jotka muuttuvat nopeastikin. Esihenkilöiden tulee olla hereillä monien eri asioiden suhteen yhtä aikaa.

Kauhanen (2018, s. 28) kertoo, että aiemmin johdon ja esihenkilön vastuulla oli niin tuottavuuden kehittäminen, kuten myös organisaation eri toimintojen kehittäminen. Nykyajan käsitys on kiistatta se, että vaikka johdolla onkin viime kädessä vastuu, täytyy koko henkilöstö osallistaa mukaan kaikkeen kehittämiseen. Kauhanen korostaa, että jos organisaatio haluaa menestyä, kehittämisvastuu on kaikilla.

Eräsalon (2011b, s. 128) mukaan selvittämättömät ristiriidat ovat erityisen tärkeä selvittää palvelutyössä, koska ne näkyvät muuten asiakkaille. Hietala ym. (2018, s. 292) kertovat, että esihenkilö ei voi olla puuttumatta työntekijöiden ristiriitoihin. Eräsalon (2011b, s. 128) toteaa, että ristiriitatilanteita on hyvä oppia käsittelemään. Niitä ei tule vältellä vaan pyrkiä selvittämään, sillä ristiriitatilanteet kuuluvat työelämään osana ihmisten välistä toimintaa.

Lahden (2014, s. 29) mukaan tuotannon, asiakaspalvelun ja henkilöstöjohtamisen kannalta tarvitaan entistä herkempää havainnointia ja joustavampia esihenkilöitä. Ihmiset reagoivat herkästi henkilöstön epätasapainoon ja syrjintään, jolloin he äänestävät jaloillaan. Lahti korostaa, että siihen reagoivat niin työntekijät kuin asiakkaatkin. Yritykselle tuo huonoa mainetta jos henkilöstörakenne on vinoutunut ja yksipuolinen, ja se luo myös huonoa mielikuvaa potentiaalisten työnhakijoiden keskuudessa.

Esihenkilötyössä vaikeiden hetkien koetaan olevan muun muassa työyhteisön konfliktit, työntekijän sairastuminen tai alisuoriutuminen, kiusaamistapaukset, irtisanominen sekä työpaikan törkeät väärinkäytökset (johtajuus.info, i.a.-b). Hän toteaa, että tällaisissa tilanteissa tulee punnita tarkasti, milloin turvaudutaan muihin ammattilaisiin tai sidosryhmiin. Kariniemi korostaa, että tärkeintä edellä mainituissa tilanteissa on varhainen puuttuminen. Hänen mukaansa pitkään jatkuneet tilanteet myrkyttävät työilmapiiriä ja laskevat työyhteisön motivaatiota.

4 SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUN RESTONOMIN AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO

4.1 Koulutuksen historiaa

Restonomiksi voi Halmetojan (2020) mukaan Suomessa valmistua 12 eri ammattikorkeakoulusta. Akavan erityisalojen (2013) mukaan valmistuttuaan restonomeista tulee esimerkiksi matkailu-, talous-, ja ravitsemisalan ammattilaisia, jotka työskentelevät esimies- ja asiantuntijatehtävissä. Opintojen jälkeen restonomilla on valmiudet hallita erilaisia palveluprosesseja, taitoa kehittää, tuottaa, toteuttaa ja myydä eri palveluita.

Ahola ym. (28.10.2020) kertovat, että Seinäjoen ammattikorkeakoulussa (SeAMK) on koulutettu ravitsemisalan restonomeja vuodesta 1999 lähtien. He mainitsevat, että vuoteen 2012 saakka koulutus tapahtui Kauhajoen toimipisteessä ja vuodesta 2013 lähtien restonomeja on koulutettu Seinäjoen Frami-kampuksella. Tällä hetkellä päiväkoulutuksessa restonomin opiskeluaika on heidän mukaansa noin 3,5 vuotta.

23.6.2022 mennessä restonomin AMK-tutkinnon on SeAMK:ssa suorittanut 766 opiskelijaa. Restonomikoulutuksessa on ollut vuonna 2022 kesäkuussa 75 päivätoimituksessa opiskelevaa ja 60 monimuotoisena opiskelevaa. (SeAMK opiskelijapalvelut, henkilökohtainen tiedonanto, 23.6.2022)

Seinäjoen ammattikorkeakoulu on valittu Suomen parhaaksi ammattikorkeakouluksi vuosina 2020 ja 2021. SeAMK:ssa Suomen parhaalle tasolle on mainittu opiskelijatytytyväisyys, opiskelijan tukipalvelut, oppimisympäristöt, palaute- ja arviointikäytännöt sekä työelämäyhteydet. (Vipunen, i.a.)

4.2 Opintosisällöt vuosina 2014–2022

Työssä tarkasteltiin opintosisältöjä vuosilta 2014–2022. Eri vuosina aloittaneiden restonomiopiskelijoiden opetussuunnitelmat olivat olleet toisistaan eroavia.

4.2.1 Vuosina 2014–2015 aloittaneet opiskelijat

Vuosina 2014–2015 aloittaneiden restonomien opintosisältö on käsittänyt laajasti opintoja valmentamaan esihenkilötyössä toimimiseen. Opintoihin on kuulunut Tietotekniikan perusteet sekä Tuotannonohjausjärjestelmien hallinta. Opintosuunnitelman perusopinnoista on löytynyt myös Viestintä, Työelämän viestintä, Ruotsi, Englanti sekä Matematiikka. Ruokapalvelujen tuottaminen, Elintarviketurvallisuus ja Mikrobiologia on kuulunut niin ikään perusopintoihin. Ruokaan ja terveyteen liittyviin opintoihin ovat sisältyneet opintokokonaisuudet Ruoka ja terveys 1 ja 2, Elintarviketuntemus ruokapalveluissa, Ruokapalveluprosessit sekä Ravitsemuksen erityiskysymykset. Ruokapalveluihin liittyvät opinnot ovat sisältäneet seuraavia opintoja: Ruokapalvelujen kokemuksellisuus, Ruokapalvelujen laadun kehittäminen, Ruokaketjun yritystoiminnan perusteet, Markkinoinnin suunnittelu ja toteutus ruokaketjussa, Henkilöstöjohtaminen ja esimiestyö ruokaketjussa, Sopimusoikeus.

Syventävinä opintoina vuosina 2014–2015 aloittaneilla on ollut mahdollisuus valita seuraavista: Ravitsemuksen syventävät opinnot, Ruokatuotannon kehittäminen, Ruokapalvelujen kehittäminen, Palveluliiketoiminnan kehittäminen.

4.2.2 Vuosina 2016–2017 aloittaneet opiskelijat

Vuonna 2016 opetussuunnitelmaan on lisätty aiempien vuosien kurssisisältöön verrattuna Palveluprosessien kehittäminen, Palvelukonseptin kehittäminen sekä Liiketoiminnan suunnitelmallinen kehittäminen.

Syventävät opinnot ovat olleet samoja kuin vuosina 2014–2015 aloittaneilla opiskelijoilla.

4.2.3 Vuosina 2019–2020 aloittaneet opiskelijat

Vuosina 2019/2020 aloittaneiden opintosisältöön on lisätty seuraavia opintoja: Ruokaketjun toiminta, Ruokaketjun vastuullisuus ja kemia, Elintarvikkeet ravitsemuksessa, Ruokapalvelujen johtaminen sekä Yritystalouden hallinta. Vuosina 2016–2017 lisätyt Prosessien kehittäminen, Palvelujen konseptointi sekä Liiketoiminnan suunnittelu ovat olleet vielä opintosuunnitelmassa.

Syventäviä opintoja on voinut valita seuraavista: Ravitsemusosaaminen, Ruokapalvelujen kehittäminen, Tila- ja elämispalvelut, tai Frami Pro (Seinäjoen ammattikorkeakoulu, i.a.-a).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Työn tausta

Tutkimukselle koettiin olevan tarvetta, sillä samankaltaista tutkimusta ei ollut koskaan tehty Seinäjoen ammattikorkeakoulun (SeAMK) restonomikoulutusta koskien. SeAMK:ssa on koulutettu restonomeja vuodesta 1999 alkaen eli 23 vuoden ajan (Seinäjoen ammattikorkeakoulu, i.a.-b). Opintojen sisältö on vaihdellut vuosittain. Työn taustassa tutkittiin SeAMK:n restonomiopintojen eri vuosien opintosuunnitelmien sisältöjä ja niiden eroavaisuuksia vertailtiin keskenään.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Ruokapalvelualan vetovoiman lisääminen ja työelämäyhteyksien tiivistäminen (VeRa)-hanke, jonka tavoitteena on lisätä ruokapalvelualan vetovoimaa, kehittää alan työnantajamielikuvaa positiivisemmaksi, parantaa koulutuksen ja yritysten välistä yhteistyötä, sekä kehittää koulutuksen työelämälähtöisyyttä ja opiskelijoiden työllistymisvalmiuksia. Hankkeen tavoitteena on lisätä alan tunnettuutta ja houkuttelevuutta yhdessä työnantajamielikuvan kehittämisen kanssa (SeAMK, i.a.-c).

5.2 Tutkimuksen ongelmat, tavoitteet ja rajaus

Työssä selvitettiin kvantitatiivisen tutkimuksen avulla, kokivatko Seinäjoen ammattikorkeakoulusta valmistuneet restonomit saaneensa riittävästi valmiuksia esihenkilönä toimimiseen restonomikoulutuksen sisältämistä opinnoista. Työssä pyrittiin selvittämään, tuleeko SeAMK:n restonomin koulutussisältöön tehdä muutoksia ja jos tulee, niin millaisia. Työn toisena tutkimusmenetelmänä käytettävän kvalitatiivisen haastattelun tarkoituksena oli selvittää, millaisia opintoja ruoka-alan ammattilaiset pitävät restonomeille tärkeinä sekä kuulla heidän näkemyksiään siitä, millaisia taitoja esihenkilöllä olisi hyvä olla.

5.3 Käytetyt menetelmät ja aineisto

Tutkimusmenetelminä käytettiin kvalitatiivista haastattelua kolmelle eri esihenkilötehtävissä toimivalle henkilölle sekä kvantitatiivista kyselyä valmistuneille tai valmistumassa oleville restonomeille.

5.3.1 Kvalitatiivinen haastattelu

Toisena tutkimusmenetelmänä toimi kvalitatiivinen, puolistrukturoitu haastattelu, jossa kaikille haastateltaville esitettiin samoja kysymyksiä (liite 1), mutta heille ei annettu valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastattelu suoritettiin kolmelle eri henkilölle, joilla oli vankkaa kokemusta ruoka-alasta ja näkemystä siitä, millaisia johtajuus- ja esihenkilöopintoja sekä niihin liittyviä taitoja alalla tarvitaan.

Tutkimukseen haluttiin valita erilaisissa ruoka-alan johtavissa työtehtävissä toimivia henkilöitä, jotta saatiin mahdollisimman laaja näkökulma restonomien työssä vaadittavista taidoista. Jokaisella haastateltavalla oli restonomien tutkinto ja heillä kaikilla oli osaamista ruoka-alan eri osa-alueilta. Haastateltavien joukosta valittiin henkilöitä, joilla oli kokemusta restonomien esihenkilöinä olemisesta sekä omakohtaista kokemusta restonomina toimimisesta.

Brinkmann (2013, s. 1–4) kertoo, että kvalitatiivisesta haastattelusta on tullut yksi nykyajan avainmetodeista ihmisen ja yhteiskuntatieteiden tutkimisessa. Hän lisää, että kvalitatiivinen haastattelu on itse asiassa objektiivisin olemassa oleva kyselymetodi. Hän varoittaa kuitenkin, että liian usein tutkimuksessa varataan aikaa ainoastaan itse haastatteluun, mutta sen esivalmisteluun, tulosten ja materiaalin analysointiin ei jätetä riittävästi aikaa.

Haastatteluihin valmistauduttiin järjestämällä aikaa sekä niiden suorittamiseen että analysointiin rauhallisessa ympäristössä. Haastattelut toteutettiin sähköisesti ja ne nauhoitettiin. Tällöin haastattelun tallenteisiin voitiin palata haastattelutulosten analysointivaiheessa. Haastattelu muutettiin kirjalliseen muotoon peruslitterointia apuna käyttäen, jonka jälkeen vastaukset tiivistettiin ja muotoiltiin helpommin luettavaan muotoon.

Haastattelun tuloksia käytettiin lisäaineistona kyselytutkimuksen ohella ja haastatteluista saatiin lisää näkökulmia tutkimustyöhön.

5.3.2 Kvantitatiivinen kysely

Toisena aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kvantitatiivista, strukturoitua kyselyä restonomeille. Kysely toteutettiin sähköisenä mahdollisimman monen vastaajan tavoittamiseksi. Kysely suunnattiin vuosina 2017–2022 Suomen ammattikorkeakouluista valmistuneille, jotka olivat opintojen aikana toimineet tai olivat kyselyn toteuttamisen hetkellä työelämässä

esihenkilötehtävissä. Kysely (liite 3) piti sisällään 11 kysymystä, joista kahdeksan oli monivalintakysymyksiä. Kolmessa kysymyksessä oli tilaa avoimille vastauksille. Kyselylinkkiä jaettiin SURE:n kesäkuun 2022 kuukausikirjeessä. Kyselyn vastausaika oli kolme viikkoa. Kyselyyn pyrittiin saamaan sata vastausta.

Bhandari (2020) kertoo kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen olevan prosessi, jossa kerätään ja analysoidaan numeerista dataa. Tuomivaaran (2005) mukaan tämä tutkimusmenetelmä perustuu jonkin asian tutkimiseen ja tulkitsemiseen numeroiden sekä tilastojen avulla. Hirsjärvi ja Hurme (2015, s. 35) toteavat haastattelututkimuksen antavan haastateltavalle mahdollisuuden tuoda mielipiteitään esille mahdollisimman vapaasti. He lisäävät haastattelun selvittävän ja syventävän kyselytutkimuksen vastauksia ja tuloksia.

Kyselyn tuloksia analysoitiin sähköisesti Excel-ohjelman avulla. Aineistoa analysoitiin frekvenssijakaumia sekä taulukointia käyttäen. Analysoinnissa keskityttiin selvittämään, mistä opinnoista vastaajat olivat kokeneet saaneensa riittävästi valmiuksia esihenkilötyöhön ja missä olisi vielä parannettavaa. Avoimia vastauksia tarkasteltiin niistä saatavan tärkeän lisätiedon hyödyntämiseksi.

5.4 Haastattelututkimuksen tulokset

Tutkimusmenetelmänä toimivat haastattelut suoritettiin kolmelle eri esihenkilötehtävässä työskentelevälle henkilölle. Haastattelut suoritettiin sähköisesti.

5.4.1 Haastateltava 1

Haastateltava 1 toimii ravitsemispäällikkönä noin 300 työntekijän yksikössä. Hänen työnsä pitää sisällään restonomin töitä: johtamista, rekrytointia, henkilöstöhallintaa, laitehankintoja sekä taloushallintaa. Haastateltavalla on 34 vuoden työkokemus ruoka-alalta.

Haastateltava nro 1 kertoi, millaiset taidot ovat hänen mielestään eduksi esihenkilönä toimimisessa. Hän mainitsi ruokapalvelukokonaisuuden hahmottamisen tärkeimmäksi työssä onnistumisen kannalta. Lisäksi käytännön työn ymmärtämisen ja prosessien toiminnan hallinnan mainittiin olevan tärkeitä. Tietoteknisiä taitoja tarvitaan hänen mielestään nykyään hyvin paljon, sillä työpaikoilla käytetään sähköisiä järjestelmiä. Tuotannonohjausjärjestelmien,

omavalvonnan, henkilöstöjärjestelmän ja perustietokoneohjelmien kuten Word, Excel ja Power Point osaaminen korostuu.

Haastateltava nro 1 mainitsi, että ravitsemuksen perustietojen hallinta on tärkeää, sillä niitä tarvitaan ruokalistasuunnittelussa, ravintoainelaskelmissa ja ravitsemussuositusten ymmärtämisessä eri ikäryhmien osalta. Ravitsemussuositukset vaikuttavat myös elintarvikehankintoihin. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä palavereissa eri ryhmien, kuten keittiöhenkilöstön ja sidosryhmien kanssa. Sosiaalisen median viestinnän lainalaisuuksien ymmärtäminen, tiedotteiden tekemisen hallinnan ja rekrytoinnin osaaminen on osa tätä päivää.

Haastateltava nro 1 mainitsi, että vaikka kaikki esihenkilöt eivät tarvitse huippuhyviä esiintymistaitoja, olisi hyvä olla jonkin verran osaamista silläkin saralla, ja uskallusta, jotta pystyy pitämään esityksiä ruokapalveluun liittyvistä aiheista. Taloudellinen osaamisen koettiin olevan todella tärkeää, sillä sitä tarvitaan palveluiden ja tuotteiden hinnoittelussa, talousarvion laadinnassa, budjetissa pysymisessä ja henkilöstön mitoittamisessa. Ruokapalveluiden ympäristövastuun ja siihen liittyvien asioiden ymmärtämisen kuten jätehuollon, sähkön ja veden kulutuksen, pakkausmateriaalien käytön sekä raaka-aineiden ympäristövaikutuksien ymmärtäminen on tärkeää. Työhyvinvointi on isossa arvossa ja siihen liittyen työkykyjohtaminen, ikäjohtaminen, kehityskeskustelut, työturvallisuus, tietoturvallisuus, valmiussuunnittelu, omavalvonta, perehdytys sekä esihenkilön ymmärrys työturvallisuuden vastuunkannosta.

Haastateltavan nro 1 mielestä ruoka-alan esihenkilötaidot eivät eroa muiden alojen esihenkilötaitojen vaatimuksista, sillä johtamistaidot ovat samat joka alalla. Hän mainitsi, että johtajan täytyy ymmärtää johtamastaan alasta perusasiat ja hallita sen alan prosessit onnistuakseen työssään.

Haastateltava nro 1 koki ruoka-alan esihenkilötehtävien muuttuneen vuosien aikana varsinkin taloudellisten taitojen osaamisvaatimusten osalta. Hän mainitsi, että budjetit ovat nykyään tiukkoja, jolloin esimerkiksi työtehtävien muotoilulle palvelumuotoilun keinoin on enemmän tarvetta kuin ennen. Henkilökuntaa tulisi olla käytettävissä oikeaan aikaan oikeassa paikassa ja hukkatyötunnit tulisi minimoida. Haastateltava nro 1 mainitsi lisäksi rekrytointiosaamista vaadittavan, sillä työntekijöiden vaihtuvuus ja henkilöstöpula on suurta ja rekrytointia tapahtuu usein.

Haastateltava nro 1 kertoi valmistuneiden restonomien hallitsevan usein hyvin tietotekniikan, viestintä- ja vuorovaikutustaidot, esitysmateriaalin sekä tiedotteiden tuottamisen. Hän mainitsi, että työssä näkee nopeasti sen, onko restonomiksi valmistunut opiskellut ainoastaan perusopinnot, vai onko hän syventynyt laajemmin ravitsemukseen. Hänen mukaansa restonomin olisi hankalaa johtaa ruoka-alan työprosesseja ymmärtämättä alan perusteita, vaikka johtamistaidot ovat samankaltaiset joka alalla.

Haastateltava nro 1 mainitsi jatkossa restonomikoulutuksen sisällön tarpeiksi yleiset ruoka-alan esihenkilön perustaidot, sekä työssä paljon tarvittavan taloudenhallinta- ja laskentaosaamisen, palvelumuotoilun sekä työkykyjohtamisen.

5.4.2 Haastateltava 2

Toinen haastateltava toimii esihenkilönä suurtalouskeittiöllä. Hänellä on työkokemusta 20 vuoden ajalta, ensin 10 vuoden ajalta kokin tehtävistä, jonka jälkeen hän on opiskellut restonomiksi. Haastateltavan nro 2 työ pitää sisällään työntekijöiden perehdyttämistä sekä ohjausta, työvuorosuunnittelua sekä omavalvonnan hoitamista. Työhön sisältyy myös sijaisjärjestelyistä huolehtiminen, raaka-ainetilausten tekeminen, ruokien laskuttaminen, ostolaskujen tarkistaminen sekä käytännön työhön eli ruuanlaittoon osallistuminen.

Haastateltava nro 2 mainitsi ruoka-alalla esihenkilönä toimimisessa olevan tärkeää hallita kokonaisuuksia ja osata puuttua konflikteihin sekä omata hyvän organisointikyvyn. Hän kertoi pitävänsä tärkeänä taitoa olla avoin uusille asioille, jolloin työtapojen ja toiminnan muuttaminen ja jatkuva kehittäminen onnistuu. Haastateltavan nro 2 mukaan esihenkilön täytyy olla oikeudenmukainen ja tasavertainen ja omata hyvän ongelmien ratkaisu- sekä päätöksentekokyvyn. Hän korosti yhteistyön sidosryhmien kanssa olevan tärkeää.

Haastateltavan nro 2 mukaan ruoka-alalla esihenkilönä toimiminen eroaa muiden alojen esihenkilötyöstä siten, että täytyy olla käsitystä käytännön työstä ja ymmärrystä ravitsemuksesta. Esihenkilönä toimiminen on hänen mukaansa muuttunut vuosien aikana, sillä nykyään täytyy seurata tarkasti ruoka-alan kehitystä ja uusia säädöksiä. Alalla vallitseva työvoimapula asettaa haasteita arkeen, sillä sijaisia on usein vaikea löytää. Esihenkilön täytyy olla ratkaisukeskeinen ja kehitellä uusia toimintatapoja ja menetelmiä, joiden avulla työ pystytään suorittamaan pienemmällä työvoimalla. Tuotteiden saatavuusongelmat ovat myös lisääntyneet lähiaikoina.

Haastateltava nro 2 kertoi valmistuneilla restonomeilla olevan pääosin työn kokonaisuus hyvin hallinnassa, joskin uuteen työpaikkaan tultaessa tulee perehtyä työpaikan asiakasryhmän tarpeisiin ja ravitsemussuosituksiin. Hän kehittäisi restonomin koulutussisältöä lisäämällä syventävien opintojen mahdollisuuksia ja lisäisi eri aloihin perehtymismahdollisuuksia.

5.4.3 Haastateltava 3

Kolmas haastateltava henkilö toimii projektipäällikkönä. Työn sisältöön kuuluu meneillään olevan projektin hallinnoiminen, johtaminen ja organisointi. Haastateltavalla nro 3 on 28 vuoden työkokemus ruoka-alan eri alueilta, muun muassa yksityiseltä ja julkiselta sektorilta vuoro- ja ravintolapäällikön työtehtävistä. Hän on toiminut lisäksi myynti- ja markkinointitehtävissä sekä opettajana.

Haastateltava nro 3 koki ruoka-alalla tarvittavien esihenkilötaitojen olevan suunnitelmallisuus, organisointikyky, vuorovaikutustaidot, tiimityöskentelytaidot sekä alakohtainen osaaminen. Haastateltavan nro 3 mielestä ruoka-alalla tarvittavat esihenkilötaidot eivät varsinaisesti eroa muiden alojen taidoista, mutta hän nosti esiin ruoka-alalla tarvittavan reagoitakyvyn. Ruoka-alalla on hänen mielestään useita yllättäviä tilanteita, joissa kaivataan nopeaa päätöksentekokykyä. Haastateltava nro 3 koki ruoka-alan esihenkilötehtävien vaatimusten muuttuneen vuosien varrella työntekijöiden itseohjautuvuuden osalta sekä vastuualueiden lisääntymisen osalta. Päätöksentekoa tapahtuu yhä useammin työntekijätasolla, eikä kaikkeen tarvita esihenkilöä.

Haastateltavan nro 3 mielestä valmistuneilla restonomeilla ovat hyvin hallinnassa myynti- ja markkinointitaidot. Hänen mielestään opintoihin voisi sisällyttää lisää talouteen ja henkilöstöhallintaan liittyviä kursseja. Hän koki, että restonomiopiskelijat hyötyisivät, jos oppisivat kouluvuosien aikana ongelmanratkaisukykyä sekä kiireen- ja paineensietokykyä. Haastateltava nro 3 mainitsi nykyään tarvittavat sosiaaliseen mediaan liittyvät taidot, jotka olisivat hyvä olla hallussa.

5.4.4 Haastattelututkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset

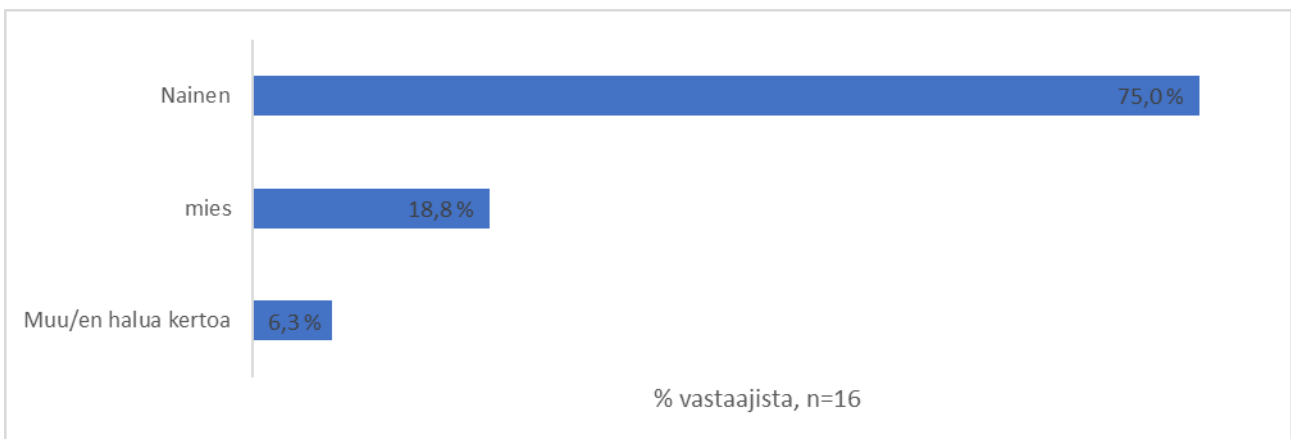
Haastatteluiden johtopäätöksenä voitiin todeta, että ruoka-alan esihenkilötehtävissä tärkeinä taitoina koettiin ruoka-alan hyvä perustuntemus ja kokonaisuuksien hallinta. Organisointikyky,

tiimityöskentely- ja viestintätaidot sekä sosiaalisen median hallinta mainittiin myös tärkeinä taitoina. Ruoka-alan esihenkilön tulisi omata hyvät taloudenhallintataidot sekä olla avoin ja ratkaisukeskeinen. Vuosien aikana esihenkilötaidot ovat muuttuneet haastateltavien mielestä lisääntyneiden talousvaatimusten osalta. Haastateltavat kokivat palvelumuotoilun tarpeen lisääntyneen sekä vastuualueiden siirtyneen siten, että työntekijöillä on enemmän päätösvaltaa ja itseohjautuvuutta. Haastateltavat mainitsivat valmistuneilla restonomeilla olevan hyvin hallussa niin myynti- ja markkinointi-, viestintä- sekä vuorovaikutustaidot kuin tietotekninen osaaminen. Opintosisältöön toivottiin tulevaisuudessa taloudenhallinta- ja laskentaopintoja, palvelumuotoilua, työkykyjohtamista, sekä ruoka-alaan syventäviä opintoja. Myös henkilöstöhallintaan sekä paineensieto- ja ongelmanratkaisukykyyn liittyvät opinnot koettiin hyödyllisinä. Sosiaalisen median opinnot olisivat niin ikään eduksi tulevalle esihenkilölle.

5.5 Kyselytutkimuksen tulokset

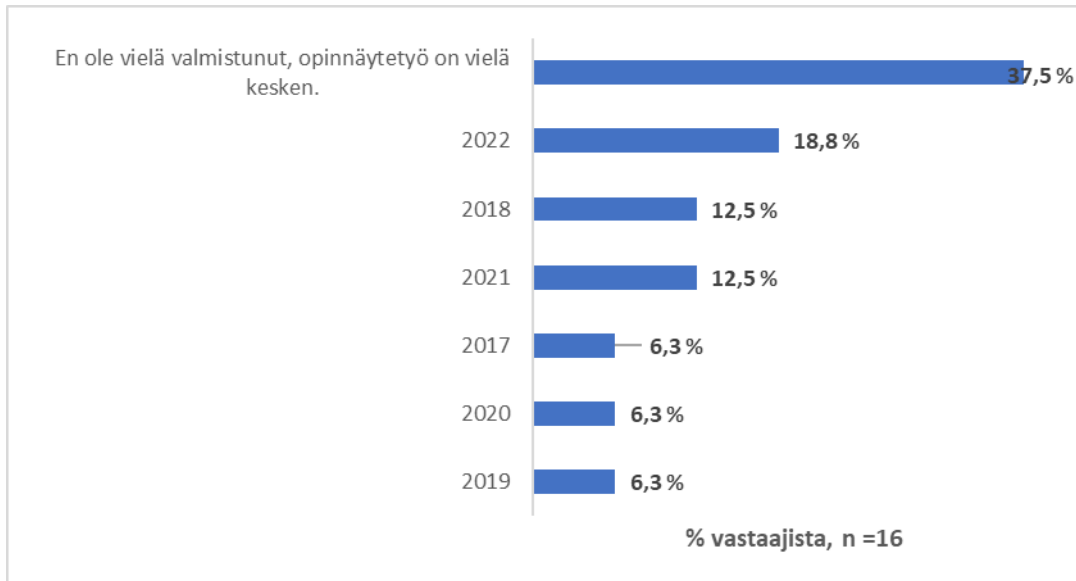
5.5.1 Perustiedot

Tutkimukseen vastasi 16 henkilöä. Heistä 12 oli naisia ja 3 miehiä, yksi vastaajista ei halunnut kertoa sukupuoltaan tai oli muunsukupuolinen (kuvio 5). Vastaajista nuorin oli 20–30-vuotias ja iäkkäin yli 51-vuotias.



Kuvio 5. Vastaajien sukupuolijakauma.

Vastaajista 38 % ei ollut vielä valmistunut restonomiksi, opinnot tai opinnäytetyö olivat vielä kesken (kuvio 6). Valmistuneista suurin osa, 19 %, oli valmistunut restonomiksi vuonna 2022.



Kuvio 6. Vastaajien valmistumisajankohta.

Vastaajista 82 % oli opiskellut restonomiksi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Kolme vastaajaa kertoi opiskelleensa muussa ammattikorkeakoulussa.

5.5.2 Aikaisempi esihenkilötyökokemus

Vastaajista suurin osa, 38 % ei ollut työskennellyt lainkaan esihenkilötehtävissä. Vastaajista 31 % kertoi työskentelevänsä tällä hetkellä esihenkilötehtävissä, 19 % oli työskennellyt esihenkilötehtävissä opintojen aikana ja 12 % ennen opintoja.

5.5.3 Restonomikoulutus

Kyselyyn vastanneista 94 % oli tyytyväisiä ammattikorkeakoulunsa opintosuunnitelman esihenkilötehtäviin valmentaviin opintoihin. Tyytymättömyydestään maininnut vastaaja kertoi syyksi sen, että tietoa käytännön johtamisesta oli tullut ainoastaan työharjoittelun yhteydessä, jolloin vastuu siitä oli jäänyt harjoittelupaikalle.

Vastaajista 87 % ei ollut ottanut opetussuunnitelman ulkopuolisia johtajuuteen liittyviä opintoja. 13 % vastaajista oli ottanut opetussuunnitelman ulkopuolisia opintoja ja kysyttäessä millaisia, vastaukset olivat viestintään ja ihmisläheiseen johtamiseen liittyviä sekä itsensä johtamiseen, osaamisen johtamiseen, työyhteisötaitoihin ja tuloksekkaaseen esimiestyöhön liittyviä opintoja.

Tutkimuksen vastaajat arvioivat saamia taitojaan oman ammattikorkeakoulunsa koulutussisällön perusteella (taulukko 1). Tutkimuskysymykseen vastattiin asteikolla 1–5, yksi luokiteltiin heikoksi ja viisi oli erinomainen. Vastausten keskiarvoiksi saatiin seuraavat luvut: tietotekniikan perusteiden opinnot 3,7, alakohtainen tietotekniikan osaaminen 3,3, asioiden johtaminen 3,6, viestintätaidot 3,8, ajankäytön suunnittelu ja hallinta 3,7, esihenkilön työkalut 3,3, konfliktitilanteiden ratkaisukyky 2,8 ja työtehtävien johtaminen 3,3.

Taulukko 1. Oman ammattikorkeakoulun koulutussisällön perusteella saatujen työelämätaitojen arviointi asteikolla 1-5, n=16.

Opintojakso	Arvosana 5 = paras	Arvosana 4	Arvosana 3	Arvosana 2	Arvosana 1 = heikoin
Tietotekniikan perusteet	25,0 % (4)	25,0 % (4)	43,8 % (7)	6,2 % (1)	0,0 % (0)
Alakohtainen tietotekninen osaaminen	12,5 % (2)	18,7 % (3)	56,3 % (9)	6,3 % (1)	6,2 % (1)
Asioiden johtaminen	6,3 % (1)	50,0 % (8)	37,5 % (6)	6,2 % (1)	0,0 % (0)
Viestintätaidot	18,7 % (3)	56,3 % (9)	18,7 % (3)	0,0 % (0)	6,3 % (1)
Ajankäytön suunnittelu ja hallinta	31,2 % (5)	18,7 % (3)	43,8 % (7)	0,0 % (0)	6,3 % (1)
Esihenkilön työkalut	18,8 % (3)	18,7 % (3)	37,3 % (6)	25,0 % (4)	0,0 % (0)
Konfliktitilanteiden ratkaisukyky	0,0 % (0)	12,5 % (2)	62,5 % (10)	18,7 % (3)	6,3 % (1)
Työtehtävien johtaminen	6,3 % (1)	31,2 % (5)	50,0 % (8)	6,3 % (1)	6,2 % (1)

Tutkimuksessa kysyttiin, mikä tehtävän vastaajat kokivat tärkeimpänä esihenkilötyössä ja miksi. Tähän kysymykseen saatiin 14 avointa vastausta, kaksi jätti vastaamatta. Seuraavaksi suorat lainaukset avoimista vastauksista.

"Ihmisten johtamisen sekä tietotekniikan riittävän hallinnan. Suuri osa asioista tapahtuu nykyään sähköisesti. Työilmapiiri on valtavan tärkeä osa työhyvinvointia ja osaavalla esimiehellä on suuri merkitys."

" Tiimityöskentely, vuorovaikutus"

" Henkilöstön johtaminen

- jokapäiväistä työtä, jossa johdetaan aikuisia ihmisiä

- tärkein ja samalla vaikein resurssi hallinnoida

Suunnittelu, ohjelmien käyttö, yleinen hallinto sekä plussana kehittämistyö".

" Työtehtävien organisointi, työympäristö on sellainen, että työtehtäviä on useita osastorajojen yli niin on osattava tehdä oikeat tehtävät oikeaan aikaan. Jotta ne tulevat tehtyä työajan puitteissa ilman suurempia ylityitä."

" Johtamisen taidon ja esimerkkinä olemisen."

" Johtaminen ja palautteen antaminen."

" Tiimin saaminen toimivaksi kokonaisuudeksi. Siitä hyötyy kaikki, niin esihenkilö kuin työntekijät."

" Työtehtävien johtaminen, kommunikointitaidot."

" Tärkeimpinä tehtävinä koen. Konfliktitilanteiden ratkaisukyvyyn, sekä työtehtävien johtamisen. Konfliktitilanteiden ratkaisukyvyyn valitsin siksi, koska työpaikalla työilmapiiri on tärkeää, että työntekijät viihtyvät työssä/työpaikalla, myöskin koen sen tärkeäksi, että työpaikalla ei kukaan työntekijä kohtaisi työpaikkakiusaamista. Toiseksi valitsin työtehtävien johtamisen. On tärkeää delegoida työtehtäviä, sekä antaa palautetta työntekijöille. Positiivisesta palautteesta työntekijät motivoituvat enemmän, mutta myöskin kriittinen palaute on tärkeää, että työntekijä oppii virheistään."

" Täytyy olla perillä kaikista prosesseista sekä tasapuolinen johtaja."

" Työpaikan ilmapiirin seuranta ja toimenpiteet tarvittaessa."

" Delegoiminen, rakentavan palautteen anto, viestintätaito."

” Viestintä, hyvä johtaminen.”

Tutkimuksessa kysyttiin lisäksi, minkä tai mitkä tehtävät vastaajat kokivat vaikeimpana esihenkilötyössä ja miksi. Tähän kysymykseen saatiin 13 avointa vastausta, kolme jätti vastamatta. Seuraavaksi suorat lainaukset avoimista vastauksista.

” Konfliktitilanteet ja riittävä työtehtävien delegointi, jotta ei kuormita itseään liikaa.”

” Kaikkien työntekijöiden pitäminen tasa-arvoisina.”

” Henkilöstön johtaminen, tulevan suunnittelu ja hallinnointi. ”

” Ohjelmistoja on hirveät määrät joita seurata.”

” Työntekijöiden huonon asenteen tai ennakkoluulojen ylitsepääsemisen. Useilla työntekijöillä voi olla ennakko käsityksiä erityisesti nuorista esihenkilöistä ja tämä voi koitua haasteeksi.”

” Budjetointi alati kallistuvassa ympäristössä”

” Johtamisen taito on vaikeaa. Se vaatii opiskelua, kouluttautumista ja hyvää perehtymistä. Jatkuvasti täytyy olla ”hereillä”

” Vakuuttavuus ja ajanhallinta”

” Minulla ei ole vielä juurikaan kokemusta esihenkilötyöstä.”

” Tasapuolisuus, rauhallisuus, oikeudenmukaisuus, konfliktit”

” Konfliktitilanteet”

” Konflikti tilanteet,ei tiedä henkilön taustoja.”

” Yksilön huomioiminen. olemme kaikki erilaisia.”

Tutkimuksessa kysyttiin, mitä esihenkilötaitoja vastaajat haluaisivat kehittää ja millä osa-alueella he kokivat olevan haasteita. Tähän kysymykseen saatiin yhdeksän avointa vastausta ja

seitsemän jätti vastaamatta kysymykseen. Seuraavaksi suorat lainaukset avoimista vastauksista.

- ” Ihmisjohtajuutta voi kehittää jatkuvasti, samoin atk-taitoja.”
- ” Vuorovaikutus ja delegoiminen”
- ” Palautteen anto ja erilaiset konflikti tilanteet vaatisivat vielä kehittämistä.”
- ” Erilaisten ohjelmien käyttö”
- ” Erilaiset konfliktitilanteet ja niiden ratkaisut”
- ” Tietotekniikkaan syventyminen”
- ” Työntekijöiden kanssa koetut konfliktitilanteet”
- ” Rakentava palaute,viestintä.”
- ” Delegointi ja yksilön huomioiminen.”

Tutkimuksessa kysyttiin, tulisiko vastaajien mielestä restonomin ammattikorkeakoulututkinnon sisältöä kehittää. Vastaajia oli 10, viisi vastasi ei ja viisi kyllä. Kyllä-vastauksen jälkeen kysyttiin, miten he haluaisivat kehittää tutkintoa ja siihen saatiin viisi avointa vastausta. Kysymyksen avoimeen kohtaan vastattiin, että opintoja tulisi modernisoida ja esihenkilötaitoja tulisi lisätä opintosuunnitelmaan. Aromi-ohjelman käyttöä tulisi vastaajan mielestä opettaa Jamix-ohjelman lisäksi. Myös sosiaalisen median käyttöä toivottiin opetettavan, sekä konfliktitilanteiden ja käytännön työn johtamistaitoja. Työhyvinvointi nostettiin myös esille.

5.5.4 Kyselytutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset

Kyselytutkimuksen vastaajat olivat pääosin SeAMK:sta valmistuneita, joten vertailua eri ammattikorkeakoluista valmistuneiden kesken ei voitu suorittaa. Vastaajat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä saamiinsa esihenkilötehtäviin valmentaviin opintoihin. Koulutussisällöstä saatavista taidoista parhaiksi arvioitiin viestintätaidot, tietotekninen osaaminen sekä ajankäytön suunnittelu ja hallinta. Heikoimmiksi arvioitiin konfliktitilanteiden ratkaisukyky, työtehtävien

johtaminen, esihenkilöiden työkalut sekä alakohtainen tietotekninen osaaminen. Tärkeimpinä asioina esihenkilötyössä pidettiin käytännön johtamistaitoja, palautteenantokykyä, tiimin hallintaa, konfliktitilanteiden ratkaisukykyä, delegointi-, sekä viestintätaitoja. Vaikeimpina asioina esihenkilötyössä pidettiin budjetointia, tasapuolisena pysymistä, tietotekniikkaa, oikeudenmukaisuutta, konfliktitilanteiden ratkaisemista sekä alaisten ennakkoluulojen ja huonojen asenteiden kumoamista. Vastaajat kehittäisivät esihenkilötaidoista seuraavia osa-alueita: tietotekniset ja palautetaidot, konfliktitilanteiden ratkaisu, viestintätaidot, delegointi ja yksilön huomiointi. Puolet vastaajista kehittäisi ammattikorkeakoulun koulutussisältöä, kehitysehdotuksiksi mainittiin konkreettisen esihenkilökoulutuksen lisääminen, Aromi-ohjelman opettaminen, sosiaalisen median opinnot, konfliktitilanteisiin ja työhyvinvointiin liittyvät opinnot.

6 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

SeAMK voi tutkimustulosten avulla kehittää koulutussisältöään vastaamaan ravitsemisalalan tarpeita. Tämänhetkiset restonomiopinnot eivät sisällä suoranaisesti sosiaalisen median opintoja, joten niiden lisäämiselle voisi olla perusteita. Opinnot sisältävät jo tällä hetkellä haastatteluvastauksissa mainittuja taloushallintaa ja laskentaa. Henkilöstöhallintaan käytännön tasolla liittyviä opintoja toivottiin, joten aiemmin verkko-opintoina tarjottavia vapaasti valittavia käytännön johtamisen kursseja voitaisiin lisätä opintosisältöön. Erityisesti ongelmanratkaisu- ja konfliktitilanteita käsitteleville johtajuusopinnoille olisi tarvetta. Suuri osa esihenkilötaidoista saadaan käytännön kokemuksen avulla, mutta edes muutaman opintopisteen esihenkilön työkaluja sisältävä kurssi voisi olla ajatuksia herättävä ja hyvä lisäys koulutussisältöön. Kyselytutkimuksen avoimissa vastauksissa toivottiin Jamix-ohjelman lisäksi opetettavan Aromi-ohjelman käyttöä tuotannonohjauskurssilla. Täytyy huomioida se fakta, että lähes kaikki kyselytutkimukseen vastanneet olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa opetukseen ja opintojen koulutussisältöön, joten voidaan todeta opetuksen olevan laadukasta tällaisenaankin.

Toimeksiantaja VeRa-hanke hyötyisi, mikäli restonomikoulutusta päätettäisiin kehittää vastaamaan nykyhetken ja tulevaisuuden tarpeita. Tällöin SeAMK Restonomin AMK-tutkintoa voitaisiin markkinoida laadukkaana, ensiluokkaisena ja valmiudet suoraan työelämään antavana. Restonomi-koulutuksen vetovoima lisääntyisi ja alalle saataisiin lisää osaavia ja ammattitaitoisia tulevaisuuden työelämätaitajia. Samalla saataisiin parannettua koulutetun työvoiman saatavuutta ja yritysten rekrytointitarpeiden osuvuutta muun muassa Etelä-Pohjanmaalla. Tutkimustulokset heijastuvat suoraan koulutuksen työelämälähtöisyyden kehittämiseen, tällaista arvokasta tietoa saadaan harvoin.

7 POHDINTA

Työssä saavutettiin sille asetetut tavoitteet lähes kaikilta osin. Pää tavoite oli selvittää SeAMK:n restonomikoulutuksen muutostarpeet ja tavoite saavutettiin. Työssä selvitettiin, millaisille taidoille olisi laajempaa koulutustarvetta ja miten tyytyväisiä SeAMK:sta valmistuneet restonomit olivat saamaansa koulutussisältöön. Haastatteluista saatiin arvokasta lisäarvoa tukemaan kyselytutkimuksen vastauksia.

Valitettavasti kyselytutkimukseen saatiin vähemmän vastauksia kuin olisi toivottu. Kyselyssä käytettiin houkuttimena lahjakorttiarvontaa kaikkien vastaajien kesken, mutta silti vastaajamäärä jäi vähäiseksi. Osana kyselytutkimuksen tarkoitusta oli analysoida eri ammattikorkeakouluista valmistuneiden tyytyväisyyttä omiin opintoihinsa eri ammattikorkeakouluista valmistuneiden kesken. Tämä osoittautui mahdottomaksi, sillä lähes kaikki vastanneet olivat valmistuneet Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Dataa saatiin kuitenkin analysoida taulukointia sekä frekvenssijakaumia apuna käyttäen.

Kyselytutkimuksen ja haastatteluiden avulla onnistuttiin saamaan luotettavaa tietoa siitä, millaisille työelämätaidoille nykypäivän restonomeilla on tarvetta ja millaisia opintoja koulutussisällön tulisi sisältää. Molemmat tutkimusmenetelmät toivat samankaltaisia tuloksia ja haastatteluiden vastaukset syvensivät kyselytutkimuksen vastauksia.

Tutkimustulokset ovat linjassa viitekehyksessä esitetyn kirjallisuuden kanssa. Haastateltavat kertoivat rekrytoinnin olevan haasteellista työvoimapulan vuoksi ja taloushallintavaatimusten kasvaneen tiukempien budjettien myötä. Haastateltavat mainitsivat työssään tärkeänä ruokapalveluprosessien kokonaisuuksien hallinnan, ja olevan eduksi, mikäli restonomeilla on laajaa tietämystä ravitsemuksesta sekä siihen liittyvistä säädöksistä. Kyselytutkimukseen vastanneet olivat vähiten tyytyväisiä saamaansa koulutukseen esimiehen työkalujen osalta. Kyseinen aihealue sisälsi onnistumisen huomioimisen, vakuuttavuuden, kannustamisen sekä tavoitteellisuuden. Teoriassa mainitaan, miten tärkeää esihenkilönä toimivan on kannustaa ja huomioida työntekijöiden onnistumisia ja miten suuri vaikutus sillä on työpaikan ilmapiiriin ja tuottavuuteen.

Itse opimme opinnäytetyöprosessin aikana valtavasti uutta kannustavasta johtajuudesta ja esihenkilön työnkuvasta. Myös ymmärrys ravitsemisalasta syventyi koulussa opitun tiedon tueksi. Olimme jo aiemmin henkilökohtaisten kokemusten myötä positiivisen johtamisen

kannalla, mutta perehdyttyämme tiiviimmin sen vaikutuksiin koko työilmapiiriin ja tuottavuuteen, muistamme taatusti opitut asiat vuosien ajan ja käytämme oppejamme tulevissa työtehtävissämme. Ymmärrämme nyt myös sen, miten tärkeää työyhteisössä on keskustella ongelmista jo varhaisessa vaiheessa sen sijaan että odottaisi asioiden ratkeavan itsestään. Prosessin aikana oivalsimme, että esihenkilötyöhön ei voi olla opiskelun jälkeen täysin valmis, vaan jokainen työpaikka opettaa uutta ja kehittää useilla eri osa-alueilla.

LÄHTEET

- Ahola, A., Junkkari, T., & Putula-Hautala, E. (28.10.2020). *Restonomikoulutusta Seinäjoen ammattikorkeakoulussa vuodesta 1999 alkaen – katsaus opinnäytetöihin*. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. <https://lehti.seamk.fi/kestavat-ruokaratkaisut/restonomikoulusta-seina-joen-ammattikorkeakoulussa-vuodesta-1999-alkaen-katsas-opinnaytetoihin/>
- Akavan erityisalat. (2013). *Ammattina restonomi: Miksi restonomia tarvitaan?* Akavan erityisalojen ammattijulkaisu, 9/2014.7. Akavan erityisalat ja AE ry ja Suomen Restonomit SURE ry. https://www.akavanerityisalat.fi/files/4889/Ammattina_restonomi_uusi.pdf
- Auvinen, E. (2020). *Työpaikan menestys perustuu luottamukseen ja yhteistyöhön*. STTK. <https://www.sttk.fi/2020/02/18/tyopaikan-menestys/>
- Axe, J. (13.9.2022). *8 leadership behaviors that increase success*. Leaders. <https://leaders.com/articles/leadership/leadership-behaviors/>
- Bhandari, P. (2020). *Methodology. An introduction to quantitative research*. Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>
- Brinkmann, S. (2013). *Qualitative interviewing: Understanding qualitative research*. Oxford University Press.
- Elinkeinoelämän keskusliitto (EK). (2022). *Suhdannebarometri: heinäkuu 2022*. <https://ek.fi/tavoitteemme/talouspolitiikka/suhdannetiedustelut/suhdannebarometri-heina-kuu-2022/>
- Elintarviketeollisuusliitto ry (ETL). (20.10.2020). *Maailman tilastopäivä: faktaa suomalaisesta elintarviketeollisuudesta*. <https://www.etl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2020/maailman-tilastopaiva-faktaa-suomalaisesta-elintarviketeollisuudesta.html>
- Eräsalo, U. (2011a). *Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravitsemisalalla*. Restamark Oy. (Alkuperäinen teos julkaistu 2008).
- Eräsalo, U. (2011b). *Palvelu ammattina*. Restamark Oy.
- Fjäder, S., & Wallin, J. (21.3.2022). *Ruoka-alalle tarvitaan laaja pelastussuunnitelma*. Maa-seudun tulevaisuus. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/mielipide/e0ca7c88-3863-5a22-9a6d-839aeee64c53>
- Halmetoja, M. (2020). *Ajankohtaista: Restonomit kehittävät vaikuttavaa matkailualaa yhä kestävämmäksi*. Arene. <https://www.arene.fi/ajankohtaista/restonomit-kehittavat-vaikuttavaa-matkailualaa-yha-kestavammaksi/>
- Havunen, R., & Lavikkala, A. (2010). *Ongelmia ratkaiseva esimies*. Talentum Media Oy.

- Hietala, H., Kaivanto, K., & Valvisto, E. (2018). *Esimiehen käsikirja 2018*. Alma Talent.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2015). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Isola, A-M., & Mäntylä, E. (2019). *Miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita?* (Työpaperi 9/2019). THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-303-8>
- Johtajuus.info (i.a.-a). *Organisointi ja resurssointi*. <https://johtajuus.info/johtajuus-ilmiona/esimiehen-rooli-ja-tehtavat/organisointi-ja-resurssointi>
- Johtajuus.info (i.a.-b). *Esimiestilanteet*. <https://johtajuus.info/johtajuus-ilmiona/esimiehen-rooli-ja-tehtavat/vaikeat-esimiestilanteet/>
- Junnilainen, L., & Haikkola, L. (13.9.2021). *Nuorten ääni ravintola-alalla vallitsevista ongelmista on syytä ottaa vakavasti*. <https://blogi.yplehti.fi/nuorten-aani-ravintola-alalla-vallitsevista-ongelmista-on-syyta-ottaa-vakavasti/>
- Järvinen, P. (2001). *Onnistu esimiehenä*. WS Bookwell Oy.
- Kauhanen, J. (2018). *Esimies tuottavuuden kehittäjänä*. Kauppakamari.
- Kauhanen, M. (2017). *Osa-aikatyö yksityisillä palvelualoilla*. Palkansaajien tutkimuslaitos.
- Keva. (2020). *Näin kunta eläköityy. Arvio eläkkeelle jäävistä kuntatyöntekijöistä 2022–2031*. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZTBhNjUwYmItNTE2Ni00MzhmLTg0NjgtMWUxNjY5ODEwNTNmIiwidCI6IjZiYmE2ZjhmLTJjZDgtNGUxYi1iYTQ2LTc0YTE1NWQzN2M4NCIsImMiOjI9>
- Kupias, P., Peltola, P., & Saloranta, P. (2011). *Onnistu palautteessa*. WSOYpro Oy.
- Kupias, P., Peltola, R., & Pirinen, J. (2014). *Esimies osaamisen kehittäjänä*. Sanoma Pro Oy.
- Lahti, L. (2014). *Monikulttuurinen työelämä*. Sanoma Pro Oy.
- Lampén, J. (31.1.2018). *Henkilöstöpalveluyritykset auttavat ravintola-alan työvoimatarpeessa*. Kesko Oyj. <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/henkilostopalveluyritykset-auttavat-horeca-alan-tyovoimatarpeessa>
- Lyytikäinen, A., Raulio, S., & Savolainen, N. (29.11.2021). *Ravitsemukseen liittyvillä valinnoilla sekä toimenpiteillä kunnat ja hyvinvointialueet edistävät asukkaidensa terveyttä. Elintavat ja ravitsemus: Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen*. THL. <https://blogi.thl.fi/ravitsemukseen-liittyvilla-valinnoilla-seka-toimenpiteilla-kunnat-ja-hyvinvointialueet-edistavat-asukkaidensa-terveytta/>

- Mankki, M. (2021). *Henkilöstön vaihtuvuus nopeinta palvelualoilla- pandemian alkaminen vaikutti eri tavoin alasta riippuen*. EK. <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/henkiloston-vaihtuvuus-nopeinta-palvelualoilla-pandemian-alkaminen-vaikutti-eri-tavoin-alasta-riippuen/>
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut (MaRa). (i.a). *Työvoiman saatavuus*. <https://www.mara.fi/teemat/tyovoiman-saatavuus.html>
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut (MaRa). (2019) *Hallitusohjelmaesite. Kilpailukyky kuntoon*. <https://www.mara.fi/media/teemat/hallitusohjelmaesite-2019.pdf>
- Nummelin, T. (2007). *Keskusteleva esimiestyö: Opitaan kokemuksesta*. WSOYpro.
- Osaamisen ennakointifoorumi (Oef, 2020). *Ennakointituloksia*. <https://www.mara.fi/media/uutiset/marama-ennakointituloksia-21.4.2020.pdf>
- Pentikäinen, M. (2009). *Ensiaskleet esimiehenä*. WSOYpro.
- Ruokatieto. (i.a.). *Taloudellinen vastuu: Ruoka-ala työllistää*. <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokavisa-vastuullisuus-ruokaketjussa/taloudellinen-vastuu/ruoka-ala-tyollistaa>
- Sedu. (i.a). *Ruokapalvelualan vetovoiman lisääminen ja työelämäyhteyksien tiivistäminen VeRa-hanke*. <https://www.sedu.fi/fi/Tietoa-Sedusta/Hanke--ja-kansainvalisyyspalvelut/Hankkeet/VeRa-hanke>
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK). (1.7.2022). *"Ruokapalveluala kaipaa osaamistasi" -tarjolla mielenkiintoisia urapolkuja*. <https://lehti.seamk.fi/kestavat-ruokaratkaisut/ruokapalveluala-kaipaa-osaamistasi-tarjolla-mielenkiintoisia-urapolkuja/>
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK). (i.a.-a). *Opinto-opas: Opintosuunnitelmat*. <https://opinto-opas.seamk.fi/21/fi/51/83>
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK). (i.a.-b). *Organisaatio: SeAMKin toiminta*. <https://www.seamk.fi/seamk-info/organisaatio/seamkin-toiminta/>
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK). (i.a.-c). *Kestävät ruokaratkaisut. VeRa - Ruokapalvelualan vetovoiman lisääminen*. <https://projektit.seamk.fi/kestavat-ruokaratkaisut/vera-ruokapalvelualan-vetovoiman-lisaaminen/>
- Sevenne, R. (2015). *Onnistuneen muutosjohtamisen elementit* [AMK-opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015090714369>
- Taloustutkimus. (2021). *Työvoiman saatavuus- ja kysyntä sekä osaamistarpeet matkailu- ja ravintola-alalla*. <https://helsinki.chamber.fi/wp-content/uploads/2021/08/ennakointikamari-majoitus-ja-ravintola-alan-haastattelututkimus-kesa-2021.pdf>
- Tuomivaara, T. (2005). *Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Tieteellisen tutkimuksen perusteet*. Helsingin yliopisto. <https://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>

Työturvallisuuskeskus. (2022). *Esihenkilöiden perehdyttäminen- keskeinen lainsäädäntö tuksi*. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Esihenkilo%CC%88iden-perehdyttaminen.pdf>

Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Viitala, R. (2013). *Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä* (uudistettu 4. painos). Edita Publishing Oy.

Vipunen. (i.a.). *Opiskelijapalaute*. Opetushallinnon tilastopalvelu. <https://vipunen.fi/fi-fi/amk/Sivut/Opiskelijapalaute.aspx>

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuksen haastattelulomake

Liite 2. Tutkimuksen saatekirje

Liite 3. Tutkimuksen kyselylomake

Liite 1. Tutkimuksen haastattelulomake

1. Virkanimike:
2. Työn kuva:
3. Työvuosien määrä:
4. Millaiset taidot ovat eduksi ruoka-alalla esihenkilönä toimimisessa? Eroavatko ne mielestäsi muiden alojen esihenkilötaitojen vaatimuksista?
5. Ovatko esihenkilön työnkuvan vaatimukset ruoka-alalla muuttuneet lähivuosina, jos ovat niin miten ja mistä syystä?
6. Millaiset taidot näkemyksesi mukaan restonomeilla ovat hyvin hallinnassa koulutuksen jälkeen?
7. Millaisia opintoja toivoisit restonomikoulutuksen sisältävän? Millaisia taitoja ja osaamista restonomi tulevaisuudessa tarvitsee?

Liite 2. Tutkimuksen saatekirje

Hei, arvoisa vastaanottaja

Olemme Seinäjoen ammattikorkeakoulun ravitsemisalan restonomiopiskelijoita. Teemme tutkimustyötä opinnäytetyötä koskien SeAMK:n restonomikoulutuksen opintosisällön kehittämistarpeiden arviointia. Toimeksiantaja on Vetovoimaa ruokapalvelualalle VeRa-hanke. Hankkeen tavoitteena on lisätä alan ammattien ja työtehtävien tunnettuutta, ja houkuttelevuutta lisäten samalla alan arvostusta ja tukien alan kehitystä. Hankkeen tavoitteena on myös selvittää ruokapalvelualan osaamistarpeita nyt ja parantaa tulevaisuudessa alalle valmistuvien nuorten osaamista.

Pyytäisimme Teitä tutustumaan oheiseen haastattelurunkoon ennen varsinaista haastattelua. Varsinainen haastattelu toteutetaan Microsoft Teamsin välityksellä sovittuna ajankohdaksi haastateltavan kanssa. Teams-kokous tallennetaan opinnäytetyön teon ajaksi ja poistetaan välittömästi sen valmistuttua. Haastattelun ajankohta sovitaan yhdessä.

Haastattelun tuloksia analysoidaan koulutustarjonnan muutostarpeiden arvioimiseksi. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti opinnäytetyön tekemisessä, eikä haastateltavan nimeä mainita. Haastattelun tulokset tallennetaan julkisena datana muiden tutkijoiden saataville.

Lämpimästi kiittäen haastattelustanne ja tutkimusavustanne!

Tiia Haglund ja Henna Hietanen

Restonomiopiskelijät

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Tiia.Haglund@seamk.fi ja Henna.Hietanen@seamk.fi

Liite 3. Tutkimuksen kyselylomake

**Kysely työelämäkokemusta omaaville ruoka-alan restonomeille.
Kysely on suunnattu restonomeille, jotka ovat valmistuneet
ammattikorkeakoulusta vuosina 2017-2022 tai ovat
opinnäytetyötä vaille valmistuneita.**

**Kysely on osa opinnäytetyötä, jossa pyritään selvittämään
Seinäjoen ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen
kehittämistarpeita. Vastauksia käsitellään anonyymisti ja niitä
analysoidaan opinnäytetyössä. Tutkimusdata tallennetaan
avoimena muiden tutkijoiden saataville.**

**Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 5 kpl 20 €
S-lahjakortteja. Arvonta suoritetaan 1.7.2022.**

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Perustiedot

1. Ikäsi? *

- 20-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51 vuotta tai enemmän

2. Sukupuoli? *

- mies
- Nainen
- Muu/en halua kertoa
-

3. Minä vuonna valmistuit restonomiksi? *

- 2022
- 2021
- 2020
- 2019
- 2018
- 2017
- En ole vielä valmistunut, opinnäytetyö on vielä kesken.

4. Missä ammattikorkeakoulussa olet opiskellut restonomiksi? *

- Seinäjoen ammattikorkeakoulu-Seamk
- Lapin ammattikorkeakoulu
- Savonia-ammattikorkeakoulu
- Kajaanin ammattikorkeakoulu
- Haaga-Helia
- Karelia-ammattikorkeakoulu
- Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu-Xamk
- Laurea-ammattikorkeakoulu
- Tampereen ammattikorkeakoulu-Tamk
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu-Jamk
- LAB-ammattikorkeakoulu
- Satakunnan ammattikorkeakoulu-Samk
- Högskolan på Åland
- Muu, mikä? _____

Aikaisempi esihenkilötyökokemus

5. Oletko työskennellyt esihenkilötehtävissä? (Valitse vain yksi vastausvaihtoehto) *

- Ennen opintoja
- Opintojen aikana
- Työskentelen tällä hetkellä
- En ole työskennellyt

Restonomikoulutus

6. Oletko tyytyväinen ammattikorkeakoulun opintosuunnitelman esihenkilötehtäviin valmentaviin opintoihin? *

- Kyllä
- En, miksi? _____

7. Otitko opintosuunnitelmasi lisäksi valinnaisia opintoja johtajuuteen liittyen? *

*

- En
- Kyllä, millaisia opintoja? _____

8. Arvioi saamiasi taitoja oman ammattikorkeakoulusi koulutussisällön perusteella (ei huomioida valinnaisia opintoja), 1= heikko, 5 = erinomainen *

	1	2	3	4	5
Tietotekniikan perusteet (Word, Excel, PowerPoint)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alakohtainen tietotekninen osaaminen (toiminnansuunnitteluohjelmat, työvuorosuunnittelu, muut tietokone-ohjelmat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioiden johtaminen (toimintaprosessit, organisointi, päätöksenteko)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintätaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Ajankäytön suunnittelu ja hallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilön työkalut (onnistumisten huomiominen, vakuuttavuus, kannustaminen, tavoitteellisuus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konfliktitilanteiden ratkaisukyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävien johtaminen (työtehtävien delegoiminen, työn seuranta, palautteen anto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Minkä tai mitkä tehtävät koet tärkeimpänä esihenkilötyössäsi? Miksi? *

10. Minkä tai mitkä tehtävät koet vaikeimpana esihenkilötyössäsi? Miksi? *

11. Mitä esihenkilötaitojasi haluaisit kehittää tai millä osa-alueella koet olevan haastavaa? *

12. Tulisiko mielestäsi restonomin AMK-tutkinnon koulutussisältöä kehittää? *

Ei

Kyllä, miten? _____

13. Mikäli haluat osallistua lahjakorttien arvontaan, jätäthän tähän sähköpostiosoitteesi. Sitä käytetään ainoastaan mahdollisen arvonnin voittajan tavoitteluun.

Haluan osallistua arvontaan, sähköpostiosoitteeni: