



## **Perho Liiketalousopiston matkailun työllistymisen varmistajan ma- nuaali**

Anna Repo

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Opinnäytetyö

2023

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Anna Repo
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Perho Liiketalousopiston matkailun työllistymisen varmistajan manuaali
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 41 + 13
<p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Perho Liiketalousopisto Oy:lle. Tavoitteena oli luoda toimeksiantajan brändi-ilmeen mukainen ja helppolukuinen manuaali matkailun työllistymisen varmistajan roolista. Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää tietoperustan lisäksi toiminnallisen osuuden eli manuaalin. Tietoperustassa on käsitelty ammatillista koulutusta, matkailualan perustutkintoa, työllistymisen varmistamisen palvelua sekä matkailun työllistymisen varmistajan toimenkuvaa.</p> <p>Kehittämistyön kautta syntyneen produktin tarkoituksena oli toimia tienviittana ja perehdytyksen apuvälineenä tuleville työllistymisen varmistajille sekä muille roolista kiinnostuneille. Jokaisella koulutusosalalla (matkailu, liiketoiminta ja ravintola-ala) on omat työllistymisen varmistajat, mutta manuaali on tehty koskemaan vain matkailun koulutusalaan ja sen työllistymisen varmistamisen palvelua. Vaikka produktin tarkoituksena on toimia perehdytyksen apuvälineenä, siitä rajattiin pois henkilöstöhallinnolliset aiheet.</p> <p>Kehittämistyön toiminnallisessa osassa hyödynnettiin palvelumuotoilu prosessia manuaalin tuottamisen työkaluna. Manuaali oli jatkokehitystä jo aikaisemmin palvelumuotoilun avulla syntyneelle työllistymisen varmistamisen palvelulle. Ennen tätä manuaalia työllistymisen varmistamisen palvelua ja työllistymisen varmistajan roolia ei ole esitelty ja avattu vastaavalla tavalla.</p> <p>Toimeksianto kehittämistyöhön saatiin keväällä 2023 ja manuaali valmistui lokakuussa 2023. Manuaali sisältää matkailun koulutusalan työllistymisen varmistamisen palvelun ja työllistymisen varmistajan tehtävän kuvan esittelyn. Matkailun työllistymisen varmistajan manuaali tehtiin Canva työkalulla ja sen visuaalisuudessa huomioitiin Perho Liiketalousopiston brändi-ilme. Sisältö koottiin oppilaitoksen verkkosivuilta ja sisäisistä kanavista sekä oman toimenkuvan dokumentaatiosta. Manuaali pyrittiin tekemään mahdollisimman helppolukuiseksi ja visuaalisesti miellyttäväksi.</p> <p>Valmis matkailun työllistymisen varmistajan manuaali sai kehuja toimeksiantajan edustajalta visuaalisesta sekä hyvin kiteytetystä sisällöstä. Kehittämistyön lopputuloksena on manuaali, joka esittelee palvelun ja roolin kokonaisvaltaisesti mutta kiteytetysti. Manuaali lisää työtehtävien ja roolin läpinäkyvyyttä oppilaitoksessa ja sitä päivitetään sekä muokataan roolin kehittyessä.</p> <p>Valmis matkailun työllistymisen varmistajan manuaali on toimitettu toimeksiantajalle sähköisessä muodossa ja se on liitteenä myös tässä opinnäytetyössä.</p>
<b>Asiasanat</b> manuaali, ammatillinen koulutus, matkailualan perustutkinto, työllistymisen varmistaminen, palvelumuotoilu

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Ammatillinen koulutus.....	3
2.1	Kestävä kehitys ammatillisessa koulutuksessa.....	6
2.2	Työelämässä oppiminen .....	8
2.3	Matkailualan perustutkinto.....	9
2.4	Matkailualan perustutkinnon uudistus.....	10
2.5	Työelämässä oppiminen osana matkailualan perustutkintoa .....	11
3	Perho Liiketalousopiston työllistymisen varmistaminen.....	14
3.1	Toimeksiantaja Perho Liiketalousopisto.....	14
3.2	Työllistymisen varmistaminen Perho Liiketalousopistossa.....	16
3.3	Matkailun työllistymisen varmistajan rooli .....	17
3.3.1	Työllistymisen varmistaminen opintojen aikana.....	18
3.3.2	Työllistymisen varmistaminen opintojen jälkeen .....	18
3.3.3	Työelämäsuhteiden luominen ja ylläpito.....	19
3.3.4	Muut sovitut tehtävät.....	20
4	Manuaalin tausta, tavoitteet ja toteutus .....	23
4.1	Manuaalin teon käynnistäminen .....	24
4.2	Manuaalin tutkimusvaihe .....	26
4.3	Manuaalin suunnittelu .....	26
4.4	Manuaalin tuottaminen .....	28
4.5	Manuaalin sisältö .....	31
4.6	Manuaalin jatkuva kehittäminen .....	32
5	Pohdinta.....	34
	Lähteet.....	38
	Liitteet.....	42
	Liite 1. Matkailualan perustutkinnon rakenne nyt ja uudistuksen jälkeen .....	42
	Liite 2. Perho Liiketalousopiston matkailun työllistymisen varmistajan manuaali.....	43

# 1 Johdanto

Ammatillisen koulutuksen ja ammatillisten oppilaitosten päätavoitteena on valmistaa ammattitaitoisia osaajia työelämän tarpeisiin. Työelämäjaksot ovat yksi tärkeimmistä oppimisympäristöistä ammatillisessa koulutuksessa ja moni opiskelija työllistyykin yritykseen, jossa on suorittanut työelämäjaksonsa. Työnhakutaitojen tärkeys, työelämäsuhteiden luominen ja ylläpito sekä uraohjaajien puutteelliset resurssit korostuvat nykypäivän ammatillisten oppilaitosten arjessa. Opiskelijoiden ohjaamiseen heidän työnhakutaitojen parantamiseksi ja oppilaitoksen työelämäsuhteiden vahvistamiseen tarvitaankin lisää resursseja ammatillisissa oppilaitoksissa.

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Perho Liiketalousopisto Oy:lle. Perho Liiketalousopisto on yksityinen laatupalkittu ammatillinen oppilaitos, josta valmistuu palvelualojen ammattilaisia ravintola-, matkailu ja liiketoiminnan aloille (Perho Liiketalousopisto 2016). Perho Liiketalousopisto palkkasi vuoden 2021 lopussa työllistymisen varmistajan jokaiselle koulutusalueelle; matkailuun, liiketoimintaan sekä ravintola-alalle. Työllistymisen varmistajien keskeisimpänä tehtävä on varmistaa perustutkintoon valmistuvien työllistyminen ja edellytykset heidän urakehitykselleen.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön kehitystyön tarkoituksena on luoda toimeksiantaja Perho Liiketalousopistolle sähköinen manuaali matkailun työllistymisen varmistajan roolista. Päätavoitteena on luoda manuaali, joka toimii tienviittana ja perehdytyksen apuvälineenä tuleville työllistymisen varmistajille sekä muille roolista kiinnostuneille asiantuntijoille. Opinnäytetyön alatavoitteena on esitellä matkailun työllistymisen varmistajan rooli tällä hetkellä sekä lisätä työtehtävien ja roolin läpinäkyvyyttä oppilaitoksen sisällä. Manuaalin tavoitteena on sähköinen ja helposti lähestyttävä toteutus, joka seuraa Perho Liiketalousopiston brändi-ilmettä.

Työn tarkoituksena ei ole tehdä perehdytysopasta, jonka vuoksi manuaalisissa ei ole henkilöstölle tarkoitettua henkilöstö- ja taloushallintoon liittyvää sisältöä. Tähän tarkoitukseen on jo olemassa omat materiaalit oppilaitoksessa. Aihe on rajattu koskemaan vain Perho Liiketalousopiston matkailun työllistymisen varmistajan roolia, sillä eroavaisuudet oppilaitoksen muiden työllistymisen varmistajien roolien kesken ovat huomattavia. Manuaalin pohjaa on mahdollista soveltaa muihin oppilaitoksen rooleihin sekä muille koulutusaloille oppilaitoksen sisällä, esimerkiksi kuvaamaan ravintola-alan tai liiketoiminnan työllistymisen varmistajien rooleja.

Mielenkiintoni aiheeseen syntyi oman työtehtäväni matkailun työllistymisen varmistajana kautta. Olen ollut itse rakentamassa tätä roolia oppilaitoksessa sen ensimmäisenä matkailun työllistymisen varmistajana. Aloitin tehtävässä noin 2 vuotta sitten. Nyt kun rooli ja sen tehtävät ovat löytäneet paikkansa oppilaitoksen jokapäiväisessä toiminnassa, on hyvä hetki reflektoida ja kirjoittaa manuaali mahdollisille tuleville työllistymisen varmistajille tai muuten roolista kiinnostuneille henkilöille

Perho Liiketalousopistossa. Opinnäytetyö toimii täten myös henkilökohtaisena oppimisprosessina ja reflektointivälineenä.

Opinnäytetyö on ajankohtainen ja tarpeellinen, sillä vastaavaa roolia tai roolien kuvausta ei ole aikaisemmin tehty Perho Liiketalousopistossa. Samankaltaisia opiskelijoiden työllistymisen varmistamiseen liittyviä rooleja on muissakin ammatillisissa oppilaitoksissa mutta eri tehtävänimikkein ja -kuvauksin. Opinnäytetyön aihe tukee kerryttämäni ammattitaitoani työskennellessäni Perho Liiketalousopistossa sekä Haaga-Helian matkailun liikkeenjohdon opintojani.

Työllistymisen varmistajan palvelun ja matkailun työllistymisen varmistajan roolin esittelyssä hyödynnetään toimenkuvan dokumentaatiota, joka tehdään yhteistyössä toimeksiantajan ja muiden työllistymisen varmistajien kanssa. Toiminnallisessa osuudessa on ajatuksena hyödyntää palvelumuotoilun keinoja. Mikäli produkti tuotetaan palvelumuotoilun keinoin, esitellään palvelumuotoilu empiriassa tällöin vetoketjumallilla, sillä palvelumuotoilu toimii tällöin työkaluna manuaalin teossa.

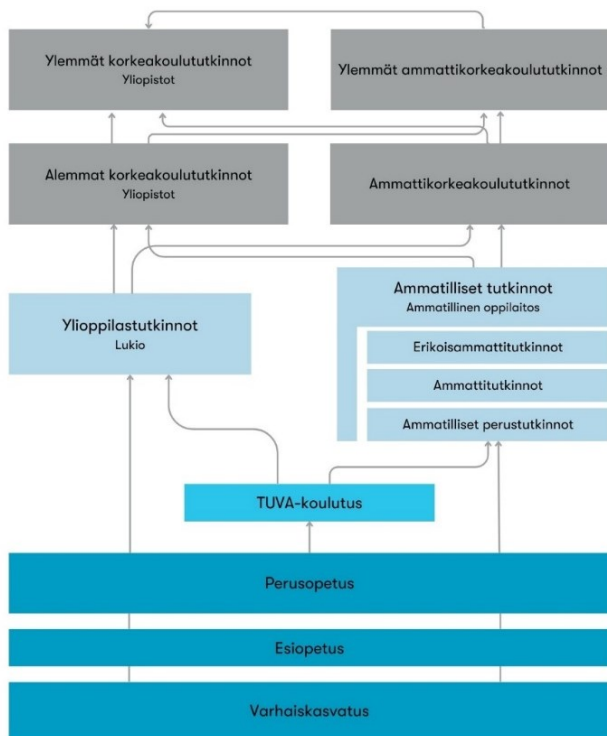
Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä esitellään ammatillinen koulutus, matkailualan perustutkinto ja sen tuleva uudistus sekä perustutkintoon kuuluvat työelämäjaksot. Viitekehyksessä esitellyt aiheet luovat raamit matkailun työllistymisen varmistajan roolille ja ohjaavat jokapäiväisiä työtehtäviä. Näiden aiheiden jälkeen esitellään Perho Liiketalousopisto, työllistymisen varmistamisen palvelut ja matkailun työllistymisen varmistajan rooli, jotta saavutetaan kokonaisvaltainen kuva aiheesta ennen produktin suunnittelua ja toteuttamista.

## 2 Ammatillinen koulutus

Tässä luvussa käsitellään ammatillista koulutusta, joka toimii tämän opinnäytetyön teorian pohjana. Luvussa kartoitetaan mikä on ammatillinen koulutus ja mitä sillä tavoitellaan sekä tarkastellaan ammatillisen koulutuksen työelämässä oppimisen jaksoja. Tämän jälkeen syvennytään matkailualan perustutkintoon, sen uudistuksiin sekä matkailualan perustutkintoon liittyvään työelämässä oppimiseen. Ammatillinen koulutus ja siihen kuuluva matkailualan perustutkinto sekä työelämässä oppimisen jaksot linkittyvät tähän opinnäytetyöhön, sillä toimeksiantajalle produktina tuotettavan manuaalin avulla lisätään matkailun työllistymisen varmistajan roolin läpinäkyvyyttä sekä selkeytetään sen asemaa oppilaitoksessa.

Ammatillinen koulutus on ammattiin tähtäävä ja valmistava koulutus, joka on osa suomalaista koulutusjärjestelmää (kuva 1). Toisen asteen ammatillisen koulutuksen alle kuuluu ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot sekä erikoisammattitutkinnot. Ammatilliset perustutkinnot ovat suunnattu niille, joilla ei ole aikaisempaa koulutusta valitulta alalta. Ammatti- ja erikoisammattitutkinnot toimivat puolestaan jo aikaisemmin hankitun ammattitaidon syventävänä lisäkoulutuksena. Ammatillisessa koulutuksessa ei ole pakko hankkia aina koko tutkintoa, vaan osaamista voidaan hankkia myös pienemmissä määrin esimerkiksi yksittäisiä tutkinnon osia suorittamalla. Yleisen jatka-opintokelpoisuuden ansiosta ammatillisesta perustutkinnosta valmistuneet pystyvät hakemaan jatko-opintoihin korkeakouluihin, kuten esimerkiksi ammattikorkeakouluun. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a. a.)

# Suomalainen koulutusjärjestelmä



Kuva 1. Suomalainen koulutusjärjestelmä (mukaillen Opetus- ja kulttuuriministeriö 8/2022)

Ammatillista koulutusta, ja sen henkilöstöä, säätelee ja ohjaa laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) sekä valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta (673/2017), jonka myötä kaikki ammatilliset tutkinnot kuuluvat saman lain alle. Vuonna 2018 voimaan tullut laki ammatillisesta koulutuksesta, joka tunnetaan myös nimellä ammatillisen koulutuksen reformi, uudisti ammatillista koulutusta sekä sen tavoitteita nykyiseen muotoonsa (Kotila 2019, 49; Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021). Reformin myötä ammatillisen koulutuksen ydin painottuu yhä enemmän työelämälähtöisyyteen, yksilöllisyyteen ja asiakaslähtöisyyteen sekä osaamisperusteisuuteen. Koulutuksen tähtäimenä on opiskelijoiden työllistyminen opiskellulle alalle. (Opintopolku s.a.)

Ammatillisen oppilaitoksen johtajana toimii yleensä rehtori, jolta odotetaan työelämälähtöisyyttä sekä hyviä verkostoja työelämän suuntaan, toisin kuin esimerkiksi lukion rehtorilta. Rehtori toimii yleensä yleisjohtajana ja vastaa näin ollen hallinnollisista, strategisista sekä taloudellisista toimista oppilaitoksessa. Riippuen oppilaitoksen koosta, rehtorin alaisuudessa saattaa toimia eri asiantuntijoita tai muita johtajia kuten apulaisrehtoreita, koulutusala johtajia tai koulutuspäälliköitä. (Opetushallitus 2023b.)

Edellä mainitut johtajat toimivat usein esihenkilöinä opettajille, jotka vastaavat oppilaitoksen opetuksesta. Opetushenkilöstö muodostuu yhteisten aineiden sekä ammatillisten tutkinnon osien opettajista, joista osa toimii myös uraohjaajina. Uraohjaajan tehtävänä on ohjata opiskelijan ammatillista kasvua HOKSin (henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma) mukaisesti. Opetushenkilöstön ja opiskelijoiden tukena toimii ohjaushenkilöstö, joka oppilaitoksesta riippuen muodostuu muun muassa opinto-ohjaajista sekä erityisopettajista. (OAJ 2020; Vainio 23.8.2023.)

Näiden lisäksi ammatillisissa oppilaitoksissa toimii muuta henkilökuntaa, kuten opiskeluhuollon henkilöstöä, johon kuuluvat mm. kuraattorit, terveydenhoitajat ja psykologit. Muuhun henkilökuntaan voidaan lukea myös it-tuen henkilöt, opintopalveluiden henkilökunta, kiinteistöhoitajat sekä muut oppilaitoksen asiantuntijat. (Vainio 23.8.2023.)

Vuonna 2022 Suomessa oli tarjolla 161 erilaista ammatillista tutkintoa. Eri aloihin liittyviä ammatillisia perustutkintoja on 42, joista jokaisen laajuus on 180 osaamispistettä ja keskimääräinen tutkinnon toteutusaika on noin kolme vuotta. Toteutusaika saattaa vaihdella, sillä suorituksen kestoon vaikuttavat tutkinnon toteutustavat sekä oma osaaminen. (Opetushallitus 2023a; Opetushallitus s.a.)

Ammatillinen perustutkinto on suunnattu oppivelvollisille peruskoulunsa päättäneille nuorille sekä muille tutkintoa vailla oleville henkilöille. Oppivelvolliset hakevat yleensä ammatilliseen perustutkintoon yhteishaun kautta, kun taas aikuiset jatkuvan haun kautta. (Opetushallitus 2023a; Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.a.)

Ammatillinen perustutkinto koostuu aina ammatillisista opinnoista sekä yhteisistä tutkinnon osista, joista ammatillisten opintojen osuus on 145 osaamispistettä ja yhteisten tutkinnon osien osuus on 35 osaamispistettä. Yhteiset tutkinnon osat ovat yleissivistäviä opintoja, joihin kuuluu viestintään, vuorovaikutukseen, matemaattisluonnontieteeseen, yhteiskuntaan ja työelämään liittyviä opintoja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.b.)

Joidenkin ammatillisten perustutkintojen rinnalla on mahdollista suorittaa myös ylioppilastutkinto, jolloin puhutaan kaksoistutkinnosta. Ammatilliset oppilaitokset ja lukiot tekevät tiivistä yhteistyötä kaksoistutkinnon parissa ja on oppilaitoskohtaista, suoritetaanko lukio-opinnot jaksoina vai samaan aikaan ammatillisten opintojen kanssa. Lukio-opintojen suorittaminen ei ole pakollista ammatillisessa perustutkinnossa, mutta usein opintojen sujuvoittamisen vuoksi yhteisten tutkinnon osien tilalle voidaan hyväksyä tai suositella lukio-opintoja. (Opintopolku s.a.b.)

Ammatillisessa perustutkinnossa painotus on opintojen henkilökohtaistamisessa, jonka avulla löydetään opiskelijan tarpeita ja osaamista vastaava opintopolku. Opintojen alussa jokaiselle opiskelijalle luodaan oma opiskelua ohjaava henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma eli



HOKS, jossa kartoitetaan opiskelijan aikaisemmin hankkima osaaminen sekä suunnitellaan tulevat opinnot ja niiden toteuttamismuodot. (Opetushallitus 2023a; Kotila 2019, 49.)

Opetushallitus määrittelee alakohtaisesti tutkinnon perusteet ammatillisiin perustutkintoihin. Nämä perusteet määrittelevät kyseisessä tutkinnossa vaaditun osaamisen ja sen arvioinnin. Ammatillisessa perustutkinnossa osaamisen arviointi suoritetaan tutkinnon osittain työelämälähtöisesti sekä arviointikriteereihin peilaten. Osaamisen arviointi eli ammattitaito osoitetaan ensisijaisesti näytöllä. Näytöllä opiskelija osoittaa työtehtäviä tehden, kuinka onnistuneesti hän on oppinut tutkinnon perusteissa vaaditun ammattitaidon. Näyttöympäristönä toimii yleensä työelämäjaksopaikka, jossa opiskelija suorittaa tutkinnon osaan ja sen arviointikriteereihin liittyviä työtehtäviä. (Opetushallitus 2023.)

Ammatillisesta perustutkinnosta valmistuneilla opiskelijoilla on sekä mahdollisuus että kelpoisuus hakea jatko-opintoihin ammattikorkeakouluun tai yliopistoon (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.a). Osa ammatillisista oppilaitoksista tarjoaa myös mahdollisuutta suorittaa ammattikorkeakouluopintoja samanaikaisesti ammatillista perustutkintoa opiskellessa. Näitä opintoja kutsutaan väyläopinnoiksi. Ammatillisen perustutkinnon ohella suoritettavat väyläopinnot mahdollistavat opiskelijoille pääsyn suoraan ammattikorkeakouluun ilman pääsykokeita sekä lyhentävät opiskeluaikaa jatko-opinnoissa. (Väyläopinnot 2023.)

## **2.1 Kestävä kehitys ammatillisessa koulutuksessa**

Ammatillisen koulutuksen kestävä kehitys ja vastuullisuutta ohjaa YK:n kestävä kehityksen tavoiteohjelma Agenda 2030. Kestävä kehityksen ohjelmassa päätavoitteita on 17 ja alatavoitteita on 169. Näiden tavoitteiden tarkoituksena on ihmisten toiminnan sopeuttaminen maapallon kantokykyyn nähden. Tavoitteet liittyvät kestävä kehityksen eri osa-alueille mutta linkittyvät silti toisiinsa, ja on kaikkien kansalaisten, päättäjien ja valtioiden vastuulla, että nämä tavoitteet toteutuvat. (Suomen YK-liitto s.a.)

Jokaisesta ammatillisesta perustutkinnosta löytyy arvoperusta, joka määrittelee kyseisen tutkinnon kestävä kehityksen tavoitteet (Eperusteet s.a). Lisäksi ammatillista koulutusta ja sen tutkintojen perusteita sekä rakenteita valvoo, johtaa ja kehittää Opetushallitus. Opetushallituksen Agenda 2030 -työryhmä on nostanut YK:n kestävä kehityksen tavoiteohjelmasta viisi tavoitetta, joita he lähtevät tavoittelemaan. Valitut tavoitteet heijastuvat ammatillisiin oppilaitoksiin, sillä tavoitteiden toteutumiseksi luodaan erilaisia toimia ja malleja ammatillisille oppilaitoksille. (Opetushallitus 2021; Opetushallitus 2022.)

Yksi näistä viidestä tavoitteesta on tavoite neljä eli hyvä koulutus, jonka tarkoituksena on taata kaikille ihmisille tasa-arvoinen ja laadukas koulutus. Hyvää koulutuksen tavoitetta ohjaa etenkin sen

alataivoite, jonka mukaan kaikkien opiskelijoiden tulisi saada tarvittavat tietotaidot kestävän kehityksen edistämiseksi. Kestävä kehitys ammatillisessa koulutuksessa tarkoittaa, että jokainen opiskelija tietää ja toimii omalla alallaan vastuullisesti sekä kestävää tulevaisuutta huomioiden. Jokaisessa ammatillisessa tutkinnonosassa on huomioitu alakohtaiset kestävän kehityksen teemat ammattitaitovaatimuksissa, joiden avulla ohjataan ja opetetaan opiskelijaa vastuullisuuteen. (Opetushallitus 2021; Opetushallitus 2022.)

Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua on tavoite kahdeksan Agenda 2030 -ohjelmassa. Opetushallituksen tavoitteena tässä on varmistaa opiskelijoiden riittävä osaaminen työllistymiseen sekä jatkoopintoihin hakiessa. Ammatillinen koulutus työelämälähtöistä ja jokaisen tutkinnon perusteet laaditaan yhdessä työelämän kanssa, jotta opinnot vastaavat työelämän tarpeita. (Opetushallitus 2021; Opetushallitus 2022.) Ammatillisen opetuksen työelämälähtöisyyttä käsitellään kattavammin seuraavassa alaluvussa.

YK:n kestävän kehityksen tavoite 12 käsittelee vastuullista kuluttamista. Opetushallituksen tavoitteena on lisätä tietämystä kestävästä elämäntavoista, ilmastovastuusta sekä kiertotaloudesta koulutustoimijoille. Tämä näkyy ammatillisessa koulutuksessa erityisesti uuden ”Ammatillisen koulutuksen kestävän kehityksen ja vihreän siirtymän kehittämisohjelman” kautta, jonka tavoitteena on tukea Agenda 2030 -tavoitteiden toteutumista ammatillisissa oppilaitoksissa. Kehittämisohjelman avulla tuetaan kymmentä hanketta, jotka omalta osaltaan vahvistavat, innovoivat ja pilotoivat erilaisia ratkaisuja ja toimintamalleja aiheeseen liittyen. (Opetushallitus 2021; Opetushallitus 2022.)

Kansainvälisyyden edistäminen on yksi Opetushallituksen perustehtävistä sekä yksi Agenda 2030 ohjelman tavoitteista. Yhteistyö ja kumppanuus tavoitteella Opetushallitus tähtää osallistumaan kehittyvillä alueilla tapahtuvaan kouluyhteistyöhön ja tukemaan kestävän kehityksen toimeenpanoa. Yhteistyötä ja kumppanuuksia vahvistetaan ammatillisissa oppilaitoksissa mm. EU:n Erasmus+ -ohjelman avulla. Erasmus + -ohjelma mahdollistaa ja tukee nuorisovaihto- ja nuorisotyöntekijöiden liikkuvuushankkeita kuin myös opetushenkilöstön. (Opetushallitus 2021; Opetushallitus 2022.)

Opetushallitus keskittyy edellä mainittujen lisäksi tavoitteeseen 13 eli ilmastotekoihin. Opetushallituksen päämääränä on, että koko heidän toimintansa pohjautuu ilmastovastuullisuudelle ja kestäville elämäntavoille. Tämä tavoite ei suoranaisesti liity ammatilliseen koulutukseen mutta se näkyy esimerkiksi Opetushallituksen materiaaleissa, joita pyritään tuottamaan pääasiassa sähköisesti. (Opetushallitus 2021; Opetushallitus 2022.)

Suomella on hyvät mahdollisuudet päästä yllä mainittuihin sekä muihin Agenda 2030 kestävän kehityksen tavoitteisiin. Ammatillisilla oppilaitoksilla on ainutlaatuinen mahdollisuus vaikuttaa niin

opiskelijoiden kuin työelämän ymmärrykseen ja ajatusmaailmaan kestävästä kehityksestä ja vastuullisuudesta puhuttaessa. (Opetushallitus 2023d.)

## 2.2 Työelämässä oppiminen

Työpaikalla tapahtuvaa oppimista työtehtävien kautta kutsutaan työelämässä oppimiseksi, joka on osa jokaista ammatillista perustutkintoa. Opiskelija hankkii työelämässä oppimisen jaksolla osaamista suoritettaviin tutkinnon osiin, jolloin työpaikka toimii yhtenä oppimisympäristöistä. (Opetushallitus 2023a; Airila, Mattila-Holappa, Kurki & Nykänen 2019, 26.)

Työelämässä oppiminen on aina tavoitteellista ja ohjattua, sillä niin työpaikan kuin työtehtävien tulee sopia tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukseen. Kaikki työpaikat eivät ole kuitenkaan soveliaita oppimisympäristöjä, ja koulutuksen järjestäjä onkin vastuussa soveltuvuuden arvioimisesta. Ammattitaitovaatimusten lisäksi opiskelijalla on oikeus saada ohjausta ja perehdytystä työtehtäviin työpaikalla olevalta työpaikkaohjaajalta. Työpaikalla tulee olla myös riittävät valmiudet työturvallisuuden sekä työhyvinvoinnin tukemiseksi. (Opetushallitus 2023a; Airila ym. 2019, 27–28.)

Työelämässä oppiminen suoritetaan joko koulutus- tai oppisopimuksella. Opiskelija hakee pääsääntöisesti itse työelämäjaksolle paikkaa eri työnhakukanavia ja työnhakudokumentteja hyödyntäen. Ammatillisilla oppilaitoksilla on työelämäverkostoja, joita hyödynnetään opiskelijoiden työelämässä oppimisessa. (Opetushallitus 2023a.)

Työelämässä oppiminen on osa opiskelijan henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelmaa ja se suunnitellaan yhdessä opiskelijan, työpaikan edustajan sekä koulutuksen järjestäjän kanssa. Suunnittelussa kartoitetaan opiskelijan osaaminen, jonka perusteella päätetään yhden tai useamman tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen sopivat työtehtävät. Lisäksi suunnittelussa sovitaan mahdollisesta osaamisen täydentämisestä, mikäli työpaikalla ei pystytä tarvittavaa osaamista hankkimaan, sekä näytön ajankohdasta ja sen sisällöstä. (Opetushallitus 2023a.)

Työssä oppimisen kautta hankittu ammattitaito ja osaaminen arvioidaan näytössä, jossa opiskelija osoittaa oppimansa tutkinnon perusteissa oleviin ammattitaitovaatimukseen peilaten. Näytön arviointitilaisuudessa paikalla on aina opiskelija, työpaikkaohjaaja tai työpaikan edustaja sekä ohjaava opettaja. Näyttö järjestetään, kun koetaan, että opiskelija on saavuttanut suoritettujen tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset tai sen osaamistavoitteet. Jokaisen opiskelijan yksilöllisen ja henkilökohtaisen opintopolun vuoksi ei pystytä tarkkaan määrittelemään, kuinka kauan yksittäinen työelämäjakso kestää tai monta työelämäjaksoa opintoihin sisältyy. (Opetushallitus 2023a.)

## 2.3 Matkailualan perustutkinto

Matkailualan perustutkinto on yksi 42:sta tarjolla olevasta ammatillisesta perustutkinnosta ja sitä voi opiskella 36 ammatillisessa oppilaitoksessa ympäri Suomen. Vuonna 2022 matkailualan perustutkintoa opiskeli 1701 henkilöä ja lähes 80 % suoritti näytön työpaikalla (kuva 2.).



Kuva 2. Matkailualan perustutkinto lukuina (Lahdenkauppi, M. 13.9.2023)

Matkailualan perustutkinnosta valmistuttuaan opiskelijat voivat työskennellä matkailunelinkeinon parissa asiakaslähtöisesti ja ammattitaitoisesti niin kotimaassa kuin ulkomailla. Tutkinnon suorittanut voi työskennellä mm. hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä, erilaisissa matkailun myynti- ja neuvontaorganisaatioissa, matka- ja matkailutoimistoissa, ohjelmapalveluyrityksissä sekä erilaisissa liikenneyhtiöissä. (Opintopolku s.a.a; Eperusteet s.a.)

Matkailualan perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä ja se koostuu samalla tavalla ammatillisista tutkinnon osista sekä yhteisistä tutkinnon osista kuin muutkin ammatilliset perustutkinnot. Pakolliset matkailualan perustutkintoon sisältyvät ammatilliset tutkinnon osat ovat: asiakaspalvelu (30osp), valittu osaamisala (40 osp) sekä valinnaiset tutkinnon osat (75 osp). (Eperusteet s.a.)

Matkailualan perustutkinnossa valitaan yksi kolmesta osaamisalasta, johon opintojen aikana erikoistutaan; matkailupalvelujen osaamisala, matkapalvelujen myynnin osaamisala sekä majoituspalvelujen osaamisala. Valittu osaamisala määrittää myös valmistuvan opiskelijan tutkintonimikkeen: matkailupalvelujen tuottaja, matka-asiantuntija tai vastaanottovirkailija. (Eperusteet s.a.)

Matkailupalvelujen osaamisalan pakollinen tutkinnon osa on matkailupalvelujen toteuttaminen. Näissä osaamisalan opinnoissa paneudutaan ohjelmapalvelujen tuotteistamiseen ja toteuttamiseen, opastamiseen sekä asiakaspalvelutaitoihin. Opinnoissa käydään läpi koko asiakaspolku aina

palvelun suunnittelusta sen markkinointiin ja myymisestä palvelun toteuttamiseen saakka. Matkailupalvelujen tuottajat voivat työllistyä erilaisiin ohjelma- ja elämyspalveluita tarjoaviin yrityksiin ympäri Suomen. (Eperusteet s.a.)

Matkapalvelujen myynnin osaamisala puolestaan valmistaa opiskelijoita erilaisiin matkailun myynnin tehtäviin. Valmistuttuaan matka-asiantuntijaksi opiskelija voi työskennellä esimerkiksi matkatoimistossa tai hotellin myyntipalvelussa. Matkapalvelujen myynnin opinnot keskittyvät myyntiin, palveluiden varaamiseen, markkinointiin ja viestintään. Asiakaspalvelu, matkakohteiden ja matkustusmuotojen tuntemus sekä kielitaito ovat keskiössä matkapalvelujen myynnin opinnoissa. (Eperusteet s.a.)

Vastaanottovirkailijat työllistyvät majoitusliikkeiden asiakaspalvelutehtäviin. Majoituspalvelujen osaamisalan opinnot painottuvat hotellipalvelujen perusteisiin ja kieliopintoihin. Toisin kuin muissa matkailualan perustutkinnon osaamisalaopinnoissa, hotellin vastaanottopalveluissa opetuksen painotus on työelämässä. Työelämäjakson painotus on kolminkertainen suhteessa oppilaitoksessa opetettuihin opintoihin. (Eperusteet s.a.)

Valtakunnallisia valinnaisia tutkinnon osia matkailualan perustutkinnossa on tarjolla 14 ja niiden lisäksi valinnaisiin tutkinnon osiin luetaan myös toisen osaamisalan opinnot, ammattikorkeakoulun väyläopinnot, lukio-opinnot sekä toisesta ammatillisesta tutkinnosta otetut opinnot. Näiden lisäksi koulutuksen järjestäjä voi tarjota omia paikallisia tutkinnon osia, jotka vastaavat oman alueensa työelämän tarpeisiin (Eperusteet s.a; Opetushallitus 2023a).

## **2.4 Matkailualan perustutkinnon uudistus**

Ammatillisia perustutkintoja uudistetaan tasaisin väliajoin, jotta ne myötäilisivät paremmin muuttuvan työelämän tarpeita tulevaisuudessa. Tämänhetkinen perustutkintojen uudistus tapahtuu vuosien 2022–2025 välillä. Vuonna 2022 otettiin käyttöön geneerinen arviointikriteeristö yhteisiin tutkinnon osiin (YTO) sekä kaikille perustutkinnoille tuli yhteisiä valinnaisia ammatillisia tutkinnon osia esim. työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen sekä huippuosaajana toimiminen. Samaan aikaan yksittäisiä perustutkintoja ja niiden perusteita aletaan uudistamaan yhdessä työelämän, koulutuksen järjestäjien ja työelämätoimikuntien kanssa. (Opetushallitus 2023a.)

Vuonna 2024 astuu voimaan myös matkailualan perustutkinnon uudistus. Sen myötä muuttuu niin perustutkinnon tutkinnon rakenne kuin myös tutkinnon osien laajuudet. Lisäksi tutkinnon osien sisällöt ja nimet uudistuvat sekä tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset päivitetään sopimaan uusiin geneerisiin arviointikriteereihin. (Opetushallitus 2023c.) Itsetehdyn kuvan (kuva 3.) avulla voidaan hahmottaa paremmin tutkinnon rakenteen muutokset. Yksityiskohtaisempi kaavio löytyy liitteestä 1, jossa on näkyvillä myös kaikki valinnaiset tutkinnon osat ja niiden laajuudet.



Kuva 3. Matkailualan perustutkinto nyt vs. tutkinnon uudistuksen jälkeen

Matkailualan perustutkinnon laajuus on uudistuksen myötä edelleen 180 osaamispistettä ja se koostuu edelleen pakollisista, valinnaisista sekä yhteisistä tutkinnon osista. Pakolliset ammatilliset tutkinnon osat pitävät tällä hetkellä sisällään matkailualan asiakaspalvelun (30 osp) sekä kolme eri osaamisalaopintoa. Muutoksen jälkeen matkailun asiakaspalvelu (40 osp) on ainoa pakollinen ammatillinen tutkinnon osa matkailualan perustutkinnossa. (Opetushallitus 2023c.)

Osaamisalaopinnot ovat siirretty uudistuksen myötä valinnaisten tutkinnon osien alle, mikä tarkoittaa opiskelijan kannalta monipuolisempaa koulutustarjontaa. Opiskelijat pystyvät uudistuksen jälkeen räätälöimään paremmin omiin tarpeisiinsa sopivan koulutuksen, toisin kuin ennen uudistusta, jolloin osaamisalaopinnot määrittelevät koulutuksen suunnan sekä tutkintonimikkeen. Uusissa valinnaisissa tutkinnon osissa on otettu huomioon matkailualan elinkeino ja sen muutokset. Esimerkiksi uusina tutkinnon osina vuonna 2024 tulee hyvinvointimatkailussa toimiminen (25 osp), matkailukeskuksessa toimiminen (15 osp) sekä tapahtumamatkailussa toimiminen (15osp). Uudistuksen myötä kaikki matkailualan perustutkinnosta valmistuvat opiskelijat valmistuvat matkailun asiakaspalvelijoiksi. (Opetushallitus 2023c.)

## 2.5 Työelämässä oppiminen osana matkailualan perustutkintoa

Työelämäyhteistyön tärkeys korostui matkailualan perustutkinnossa ammatillisen koulutuksen reformin myötä entisestään. Työelämässä oppimisen jaksoista tuli vielä entistä tärkeämpiä niiden tulla olennaiseksi osaksi arviointia. Ilman niitä opiskelijat eivät enää pystyneet valmistumaan

ammattillisesta oppilaitoksesta. Työelämässä oppimisen jaksoista tuli vielä entistä tärkeämpiä niiden tultua olennaiseksi osaksi arviointia. Ilman niitä opiskelijat eivät enää pystyneet valmistumaan ammatillisesta oppilaitoksesta. Valtiontalouden tarkastuskertomuksen mukaan ammatillisen koulutuksen reformi on lisännyt työelämässä oppimisen paikkoja, ja vaarana on, ettei paikkoja ole riittävästi. Esimerkiksi pienillä ammattialoilla on vaikea löytää työelämässä oppimisen paikkaa, varsinkin, jos työmarkkinatilanne ei ole muutenkaan suotuisa. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021.)

Muutama vuosi reformin jälkeen maailma pysähtyi COVID-19 pandemian takia ja ajoi matkailutoimialan kriisiin. Useat yritykset kärsivät pandemian tuomista rajoitustoimista liikevaihdollisesti, mikä heijastui myös henkilöstön irtisanomisiin. Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) matkailun toimialaraportista selviää, että vaikka osa yrityksistä pystyi sopeutumaan muutoksiin, osalla elpyminen on yhä kesken. Osa joutui lopettamaan yritystoimintansa kokonaan. Matkailuopiskelijoille tämä aiheutti ja aiheuttaa edelleen haasteita löytää paikkaa työelämäjaksolle, vaikka alalla on tällä hetkellä työvoimapula. Myös Venäjän hyökkäyssota Ukrainaan loi matkailualalle uusia haasteita, sillä isot alan toimijat joutuivat tekemään radikaaleja muutoksia toimintaansa. Esimerkiksi Finnair joutui muuttamaan strategiaansa Venäjän ilmatilan sulkemisen johtaessa lentojen määrän vähentämiseen. Vähemmän lentoja tarkoittaa vähemmän työntekijöitä niin ilmassa kuin maapalveluissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023.)

Niin kuin kaikkien ammatillisten perustutkintojen myös matkailualan perustutkinnon tulee vastata uusiutuviin työelämän tarpeisiin, joita viime vuosien aikana on riittänyt. Työelämäyhteistyö ja aktiivinen vuorovaikutus työelämän kanssa on tiivistä koulutuksen ja tutkintojen perusteiden kehittämisessä ja työelämän tarpeiden kartoittamisessa. (Opetushallitus 2023a).

Matkailualan perustutkinto koostuu kolmesta edellä mainitusta osaamisalasta, joista jokainen arvioidaan näytön arvioinnissa työelämässä oppimisen jaksolla. Työelämäjaksolla voidaan antaa näyttöjä kerralla useammasta tutkinnon osasta. Esimerkiksi hotellin vastaanottopalvelut osaamisalan työelämäjaksolla voidaan suorittaa vastaanottopalveluiden lisäksi myös kokouspalvelut tutkinnon osa. (Opetushallitus 2023a; Eperusteet s.a.)

Matkailualan perustutkinnon uudistuksen myötä myös työelämäjaksoihin tulee muutoksia. Vapaa- valintaisia tutkinnon osia on enemmän kuin aikaisemmin, mikä tarkoittaa monipuolisempia työelämäjaksomahdollisuuksia sekä uusia urapolkuja opiskelijoille. Uudistuksen myötä myös useampaan valinnaiseen tutkinnon osaan on määritelty, minkä tyyppisissä yrityksissä tai toimipaikoissa opiskelija voi osoittaa ammattitaitonsa näytön kautta. Tämä helpottaa niin opiskelijaa etsimään oikeanlaisia paikkoja työelämäjaksolle kuin ohjaajaa ohjaamaan opiskelijaa oikeanlaisten työelämäpaikkojen luo. (Opetushallitus 2023c.)

Tässä luvussa käsitellyt aiheet loivat raamit sekä toteutusympäristön toimeksiantajan oppilaitokselle sekä siellä tapahtuvalle työllistymisen varmistamiselle. Seuraavassa luvussa perehdytään toimeksiantajaan sekä syvennyttään työllistymisen varmistamisen palveluun.



### 3 Perho Liiketalousopiston työllistymisen varmistaminen

Jotta voidaan tehdä manuaali matkailun työllistymisen varmistajan roolista, on ymmärrettävä, kuinka rooli on saanut alkunsa, perehdyttävä työllistymisen varmistamisen palveluun sekä kartoitettava työllistymisen varmistajan työtehtävät. Ennen tätä on kuitenkin tutustuttava matkailun työllistymisen varmistajan työympäristöön, jossa työtä ja palvelua toteutetaan.

Tässä luvussa esitellään ensimmäiseksi työympäristö ja toimeksiantaja Perho Liiketalousopisto. Seuraavaksi luvussa kerrotaan Perho Liiketalousopiston työllistymisen varmistamisen palvelun synnystä ja sen nykytilasta. Perho Liiketalousopisto on tämänhetkinen työnantajani ja matkailun työllistymisen varmistajan rooli nykyinen työtehtäväni, jota olen ollut itse rakentamassa alusta alkaen. Olen näin ollen pohtinut toimenkuvaani työnantajan sekä muiden työllistymisen varmistajien kanssa toimenkuvan dokumentoinnin avulla ja tullut siihen tulokseen, että rooli voidaan karkeasti jakaa seitsemään osa-alueeseen. Tässä luvussa syvennyttään matkailun työllistymisen varmistajan rooliin ja työtehtäviin noiden osa-alueiden kautta. Tätä lukua ohjaa työn alatavoite matkailun työllistymisen varmistajan roolin nykytilanteen kartoittamisesta.

#### 3.1 Toimeksiantaja Perho Liiketalousopisto

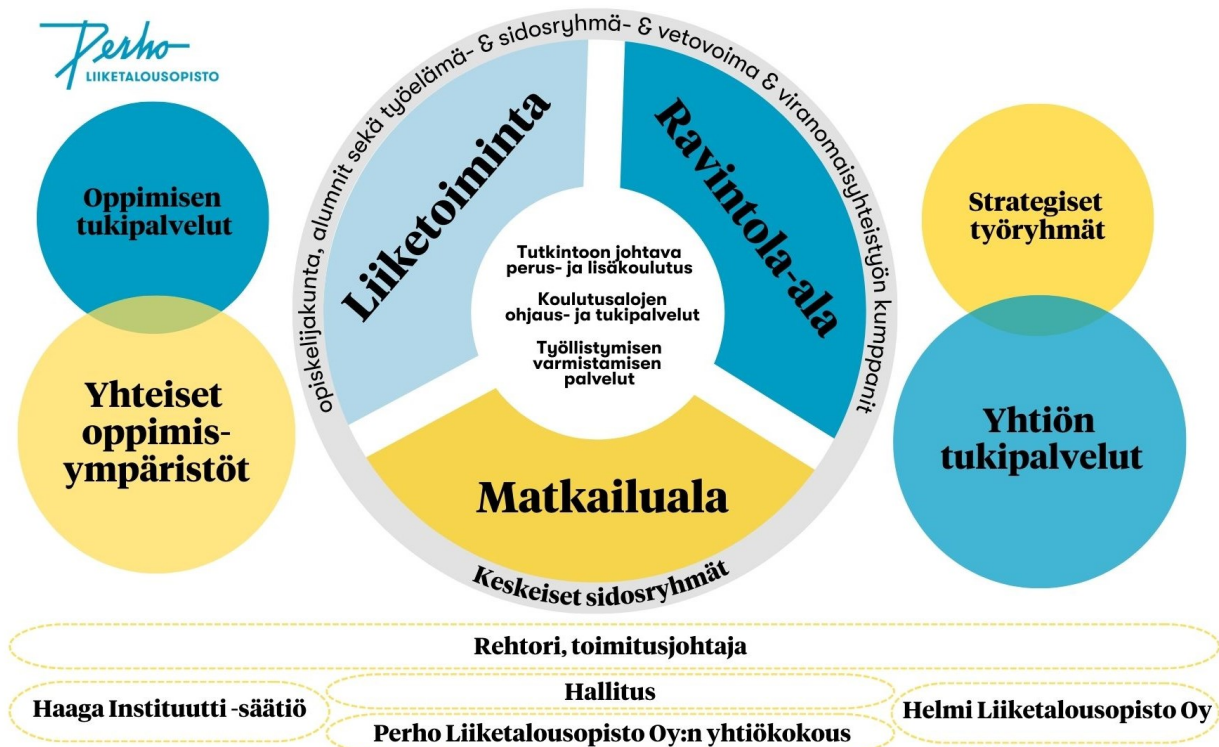
Perho Liiketalousopisto Oy on vuonna 2017 perustettu yksityinen ammatillinen oppilaitos, josta valmistuu matkailu-, ravintola- ja liiketoiminnan alojen ammattilaisia. Perho Liiketalousopisto syntyi, kun Helmi Liiketalousopisto ja Ravintolakoulu Perho yhdistyivät. Oppilaitoksen jokapäiväistä toimintaa ohjaa sen arvot; rohkea, innostava, palveleva ja vastuullinen. Perho Liiketalousopistossa voi suorittaa niin ammatillisen peruskoulutuksen kuin myös ammatti- tai erikoisammattitutkinnon. Lisäksi Perho Liiketalousopiston Perho PRO -yksikkö järjestää ammatillista osaamista täydentäviä kaupallisia lyhytkoulutuksia sekä TE-toimiston kanssa järjestettäviä työvoimakoulutuksia. (Perho Liiketalousopisto 2016.)

Perho Liiketalousopisto on Haaga Instituutti -säätöön ja Helmi Liiketalousopisto Oy:n omistama ja ylläpitämä oppilaitos, joka toimii pääosin Töölön ja Malmin kampuksilla sekä verkkokampuksella. Tämän lisäksi Perho Liiketalousopisto on valtakunnallinen urheiluoppilaitos, minkä vuoksi myös huippu-urheilukeskus Urhea toimii yhtenä kampuksena. (Perho Liiketalousopisto 2019.)

Perho Liiketalousopisto Oy:n tärkeimpänä tehtävänä on kouluttaa ammattitaitoisia osaajia työelämän tarpeisiin matkailun, ravintola- ja liiketoiminnan aloille. Jokaiselle ammatillista perustutkintoa opiskelevalle tehdään henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS). Suunnitelmaa toteutetaan oppilaitoksessa sekä työelämässä oppien. Työelämäkumppaneiden kanssa opiskelijoille toteutettavia työelämäjaksoja koskien solmitaan joko koulutus- tai oppisopimus. Kampusten

lisäksi oppimisympäristöinä toimivat myös verkkokampus (iPerho), Perho Liiketalousopiston ylläpitämät ravintolat, Green City Farm, Helmi Center ja oppilaitoksen kansainvälisten palvelujen kautta tarjottavat oppimisympäristöt ulkomailla. (Perho Liiketalousopisto 2019.)

Perho Liiketalousopiston toiminnan ytimen muodostavat ravintola-, matkailu- ja liiketoiminnan alojen koulutusta palveleva 170 henkilön henkilöstö, oppilaitoksen opiskelijat sekä sidosryhmien edustajat (kuva 5).



Kuva 4. Perho Liiketalousopiston organisaatiokuva (mukaillen Perho Liiketalousopisto 20/2021)

Oppilaitoksen toimintaa johtaa, kehittää ja valvoo Perho Liiketalousopiston rehtori, joka toimii myös osakeyhtiön toimitusjohtajana. Jokaisella koulutusallalla toimii koulutusalojohtaja, joka vastaa koulutusalan työelämäntarpeiden ennakoinnista, vetovoimaisuudesta sekä opiskelijoiden työllistymisen varmistamisesta. Koulutuspäälliköt, opetushenkilöstö (lehtorit ja tuntiopettajat), koulutuksen ohjaus- ja tukipalvelut (opinto-ohjaajat, erityisopettajat, työllistymisen varmistajat) Ravintola Perhon ja Helmen henkilökunta, Helmi Centerin hallipäällikkö sekä yhtiön tukipalvelut muodostavat loppuosan henkilöstöstä. Opiskelijahyvinvoinnin palvelut (kuraattorit, terveydenhoitajat ja koulupsykologit) tarjoaa Helsingin kaupunki. (Perho Liiketalousopisto 2019.)

Kestävä kehitys ja vastuullisuus ovat Perho Liiketalousopiston strategian keskiössä ja mukana oppilaitoksen jokapäiväisessä toiminnassa. Kestävän kehityksen toiminnasta oppilaitoksessa vastaa kestävä tulevaisuuden työryhmä, joka on koottu niin henkilökunnan jäsenistä kuin

opiskelijajäsenistä. Agenda 2030 oli lukuvuoden 2021–2022 kestävän kehityksen teema Perho Liiketalousopistossa, mutta sen mukaisten tavoitteiden saavuttaminen oppilaitoksessa jatkuu yhä. Perho on sitoutunut omalta osaltaan YK:n kestävän kehityksen tavoiteohjelmaan ja luonut sen pohjalta oman kestävän tulevaisuuden ohjelman tukemaan teemojen toteutumista. Tätä pitkäjänteistä vastuullisuustyötä ilmentää Perho Liiketalousopistolle myönnetty OKKA-säätiön kestävän kehityksen sertifikaatti. (Perho Liiketalousopisto 2019.)

Vastuullisuuden lisäksi myös laatu on avainasemassa Perho Liiketalousopistossa ja tästä todisteena on vuoden 2022 ammatillisen koulutuksen laatupalkinto. Laatua seurataan Perho Quality laatujärjestelmän avulla erilaisia kyselyitä ja mittareita hyödyntäen. Tulosten pohjalta tehdään ratkaisuja laadun parantamiseksi ja ylläpitämiseksi. (Perho Liiketalousopisto 2019.)

### **3.2 Työllistymisen varmistaminen Perho Liiketalousopistossa**

Ammatillisen koulutuksen reformin ja sen entistä painotetumman työelämälähtöisyyden myötä koulutuksen järjestäjät huomasivat, kuinka paljon lisää resursseja työelämäyhteistyön ylläpitäminen ja rakentaminen vaatii. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021.) Näin kävi myös Perho Liiketalousopistossa, jossa työelämäyhteistyö on ollut keskeisessä asemassa jo ennen reformia, mutta reformin myötä opettajien ja uraohjaajien resurssit eivät ole enää riittäneet työelämäsuhteiden ylläpitoon tai uusien työelämäsuhteiden luomiseen.

Myös muilla ammatillisen koulutuksen järjestäjillä havaittiin sama ongelma. Opetus- ja ohjausresurssit eivät olleet enää riittävät pääministeri Marinin hallitusohjelman määrittelemien toisen asteen koulutuksen uusien linjausten pohjalta. Suomen hallitus päättikin myöntää lisärahoitusta ammatillisen koulutuksen opettajien ja ohjaajien palkkaamiseen sekä opetuksen ja ohjauksen tukitoimiin. (Vainio 23.8.2023.)

Tämän lisärahoituksen myöntämisen tavoitteena oli vapauttaa opettajien resursseja vahvemmin opetustyöhön sekä lisätyn ja rekrytoidun opetus- ja ohjausmäärän ylläpitäminen useamman vuoden ajan. Perho Liiketalousopisto monen muun ammatillisen oppilaitoksen tavoin haki tätä Opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämää lisärahoitusta (VN/4469/2021). (Vainio 23.8.2023.)

Saatuun lisärahoitusrahoituksen Perho Liiketalousopisto rekrytoi jokaiselle kolmelle koulutusalueelle (matkailu, liiketoiminta, ravintola-ala) oman työllistymisen varmistajansa. Rooli oli oppilaitokselle täysin uusi ja nimike ensimmäinen laatuaan koko Suomessa.

Vaikka tehtävänimike on ainutlaatuinen, niin samankaltaisia rooleja ja työtehtäviä on ollut muissakin ammatillisissa oppilaitoksissa. Esimerkiksi koulutuskuntayhtymä OSAOssa työskentelee työelämäkoordinaattoreita (Timonen 20.5.2020) ja Business College Helsingillä on työelämä- ja

urapalveluiden toimipiste Futura (Business College Helsinki 2023). Kummankin esimerkin työtehtävät ja toiminnot sisältävät hyvin saman kaltaisia piirteitä kuin Perho Liiketalousopiston työllistymisen varmistajien työtehtävät.

Työllistymisen varmistamisen palvelun päätavoitteena on valmistuvien opiskelijoiden työllistyminen omalla alalleen opintojen päätyttyä. Toinen päätavoite työllistymisen varmistamisen palvelussa on työelämysuhteiden luominen ja ylläpito kumppanuusstrategian mukaisesti. Perho Liiketalousopiston työllistymisen varmistajat tarjoavat palveluitaan kaikilla kampuksilla (Malmi, Töölö, verkkokampus iPerho ja Urhea-kampus).

Vaikkakin jokaiselle koulutuslallalla on oma työllistymisen varmistaja niin yhdessä he muodostavat koulutusalarajoja rikkovan työryhmän. Sen tarkoituksena on luoda uusia palveluita opiskelijoiden työllistymisen varmistamiseksi sekä kehittää niitä tarpeen mukaan entistä toimivammiksi.

Työllistymisen varmistamisen palvelun tavoitteena on, että jokaisella valmistuvalla perholaisella opiskelijalla olisi työpaikka valmistuessaan. Tämän tavoitteen toteutumista seurataan osittain Perho Liiketalousopiston Perho Quality laatujärjestelmän avulla. Tuloksista viestitään esim. Perho Liiketalousopiston vastuullisuusraportissa.

### **3.3 Matkailun työllistymisen varmistajan rooli**

Työllistymisen varmistajien tehtävissä on eroavaisuuksia, vaikkakin palvelun ydin on kaikilla sama. Tästä syystä tässä kappaleessa esitellään vain matkailun työllistymisen varmistajan roolia ja työtehtäviä.

Matkailun työllistymisen varmistajan rooli muodostuu seitsemästä osa-alueesta, jotka on mietitty ja dokumentoitu yhdessä työnantajan sekä muiden työllistymisen varmistajien kanssa. Alla mainittavat työtehtävät ohjasivat työllistymisen varmistamisen palvelun luomista ja ohjaavat yhä roolin ja palvelun kehittymistä oppilaitoksessa.

Osa-alueet ovat:

1. Työllistymisen varmistaminen opintojen aikana.
2. Työllistymisen varmistaminen opintojen jälkeen.
3. Työelämysuhteiden luominen ja ylläpito.
4. Alumnitoiminnan ylläpito ja kehittäminen.
5. Vetovoimatyöhön osallistuminen.
6. Perholainen aktiivi -toiminnan kehittäminen ja ohjaus.
7. Muut erikseen sovitut tehtävät.

Seuraavissa luvuissa paneudutaan näihin työtehtäviin ja luodaan niiden avulla kokonaisvaltainen kuva matkailun työllistymisen varmistajan roolista. Työllistymisen varmistaminen opintojen aikana ja opintojen jälkeen sekä työelämäsuhteiden luominen ja ylläpito ovat matkailun työllistymisen varmistajan ydintekemistä. Alumnitoiminta, vetovoimatyö sekä Perholainen aktiivi -toiminta ovat tärkeä osa roolia, mutta ne eivät ole samalla tavalla mukana jokapäiväisessä työssä.

### **3.3.1 Työllistymisen varmistaminen opintojen aikana**

Opintojen aikana matkailun työllistymisen varmistaja auttaa matkailuopiskelijoita työnhakutaitojen kehittämisessä sekä työnhaussa, oli kyseessä sitten paikka opintoihin liittyvälle työelämäjaksolla tai työpaikka opintojen ohella tai valmistumisen jälkeen. Opiskelijat voivat hyödyntää palvelua niin yksilöohjauksena tai osallistumalla Malmin kampuksella viikoittain järjestettävään työnhakupajaan. Opiskelijan yksilöohjausta toteutetaan sekä tapaamisina kampuksilla että verkossa.

Niin yksilöohjauksissa kuin työnhakupajoissa opiskelijaa autetaan aina hänen sen hetkisen tarpeen mukaan. Ohjausta, apua ja tukea on mahdollista saada CV:n tekemisessä ja/tai päivittämisessä, omien vahvuuksien tunnistamisessa, mahdollisten työntajien kontaktoinnissa, työhakukanaviin tutustumisessa, työhakemusten tekemisessä, työhaastatteluun valmistautumisessa sekä LinkedIn:iin liittyvissä kysymyksissä.

Työllistymisen varmistajien erilaisten palveluiden käyttäjämääriä ja opiskelijoiden ohjauksen sisältöä ja tarpeita seurataan jatkuvasti. Näiden tietojen pohjalta palvelun tunnettuutta, saavutettua ja sisältöä kehitetään jatkuvasti.

### **3.3.2 Työllistymisen varmistaminen opintojen jälkeen**

Perho Liiketalousopiston matkailuopiskelijoilla on työllistymisen varmistajan antama palvelu käytävissä myös aina kaksi vuotta valmistumisen jälkeen. Riippuen valmistuneen opiskelijan tarpeista, apua voi saada esimerkiksi sopivien työpaikkojen miettimiseen ja etsimiseen, CV:n päivitykseen, työhakemusten tekemiseen, työhaastatteluihin valmistumiseen ja LinkedIn -profiilin päivittämiseen, luomiseen tai hyödyntämiseen.

Opiskelijan valmistumisen lähestyessä mahdollisuudesta hyödyntää työllistymisen varmistajan palvelusta valmistumisen jälkeenkin viestitään opiskelijoille niin työllistymisen varmistajien kuin heidän uraohjaajien ja opinto-ohjaajien toimesta. Viime keväästä asti valmistuvilta opiskelijoilta on alettu kerätä valmistumisen yhteydessä tieto työllistymisestä ja samassa yhteydessä annettu opiskelijolle mahdollisuus jättää työllistymisen varmistajille yhteydenottopyyntö.

Myös tämän palvelun käytön osalta seurataan käyttäjämääriä ja ohjauksen sisältöjä kehittäen tarvittaessa niin palvelusta viestintää ja sisältöä tarvittaessa.

### **3.3.3 Työelämäsuhteiden luominen ja ylläpito**

Yksi matkailun työllistymisen varmistajan päätehtävistä on luoda ja ylläpitää työelämäsuhteita Perho Liiketalousopiston kumppanuusstrategian mukaisesti. Tämä tarkoittaa, että matkailun työllistymisen varmistaja on jatkuvassa yhteydessä tapaamisten ja erilaisissa tapahtumissa verkostoitumisen merkeissä.

Tapaamisissa matkailun työllistymisen varmistaja kartoittaa matkailuopiskelijoiden mahdollisuuksia suorittaa työelämäjaksoja yrityksissä, avaa työelämäjaksojen oppimistavoitteita ja sen aikana hankitun osaamisen arviointikriteerejä, esittelee työelämäjaksojen sopimusmallivaihtoehtot sekä tarjoaa oppilaitoksen tarjoamaa mahdollisuutta osallistua työpaikkaohjaajana toimiseen liittyvään valmennukseen. Työllistymisen varmistaja myös markkinoi ja viestii tapaamisissa Perho Liiketalousopiston ammatti- ja erikoisammattitutkinnoista sekä kaupallisista koulutuksista yrityksille.

Työllistymisen varmistajat ovat luoneet verkkokampus iPerhoon yhteisen Tuumasta Duuniin -kanavan. Tuumasta Duuniin toimii sähköisenä ilmoitustauluna työpaikkailmoitusten julkaisemiseen sekä työnhaun tietopankkina. Työpaikkailmoituksia kerätään eri työnhakukanavista sekä saadaan suoraan työelämän edustajilta esim. tapaamisten yhteydessä tai Perho Liiketalousopiston verkkosivujen kautta tähän tarkoitukseen luodun lomakkeen kautta.

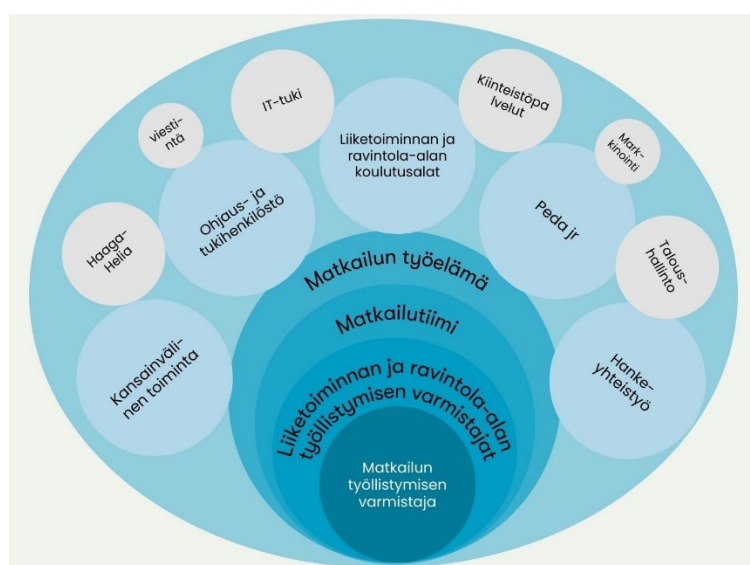
Tuumasta Duuniin -kanavalta löytyy myös tietoa ja ohjeita opiskelijoille CV:n ja työhakemuksen tekoon, valmiit CV- sekä hakemus-mallipohjat Canva työkaluun, nostoja alakohtaisista tapahtumista sekä tietoa kansainvälisistä työelämäjaksoista matkailualalla. Kanavalta löytyy lisäksi palautuslaatikko, johon opiskelijat voivat palauttaa CV:nsä ja hakemuksensa kommentoitavaksi. Palautusten määrä toimii myös yhtenä työllistymisen varmistamisen palvelun käytön mittarina. Tuumasta Duuniin -kanavan käyttäjämääriä pystytään seuraamaan vuorokausitasolla.

Matkailun työllistymisen varmistaja ylläpitää työelämäsuhteita myös järjestämällä ja koordinoimalla työelämän kohtaamisia kampuksella ja/tai verkossa. Perho Liiketalousopistossa järjestettäviin tapahtumiin kutsutaan laaja-alaisesti matkailualan yritysten edustajia kertomaan työllistymismahdollisuuksista yrityksissään. Nämä tapahtumat ovat hyödyllisiä niin opiskelijoille, joilla tietämys alan toimijoista ei ole välttämättä vielä kummoinen kuin myös henkilöstölle, jotka pystyvät tapahtumien avulla päivittämään tietoaan nykyhetken työelämän tarpeista.

Matkailun koulutusosalalla yleisimmin järjestettäviä tapahtumia ovat olleet työelämäpäivät, hotellitapahtuma sekä kesätyötapahtuma. Työelämäpäivät järjestetään yhteistyössä matkailun

koulutusalojohtajan kanssa ja tapahtuman pääkohderyhmänä on uudet aloittavat opiskelijat. Hotel-  
litapahtumaan osallistuvat niin matkailu- kuin ravintola-alan opiskelijat. Tavoitteena on kannustaa  
opiskelijoita kehittämään moniosaajuuttaan, mitä vaaditaan nykyään usein hotellissa työskentele-  
viltä.

Työllistymisen varmistaja toimii yhteistyössä muiden alojen työllistymisen varmistajien ja oman  
koulutusalan toimijoiden sekä työelämän edustajien kanssa. Vaikkakin jokaisella koulutusallalla on  
oma työllistymisen varmistaja niin yhdessä he muodostavat koulutusalarajoja rikkovan työryhmän.  
Matkailun työllistymisen varmistajan yhteistyöverkosto on laaja ja sitä pyritään kuvaamaan alla ole-  
valla itsetehdyllä kuvalla (kuva 5.).



Kuva 5. Matkailun työllistymisen varmistajan verkosto

Sen lisäksi, että matkailun työllistymisen varmistaja järjestää itse oppilaitoksessa työelämän ja  
opiskelijoiden koostamistapahtumia hän osallistuu itse alansa tapahtumiin. Siellä hän verkostoituu  
ja luo uusia työelämäsuhteita oppilaitokselle. Tällaisia tapahtumia ovat mm. matkamessut, Travel  
Gala sekä Helsingin tekijät -verkoston tapaamiset.

### 3.3.4 Muut sovitut tehtävät

Alumnitoiminta, vetovoimatyö sekä Perholainen aktiivi -toiminta ovat tärkeä osa matkailun työllisty-  
misen varmistajan tehtäväkuvaa. Alumnitoiminta voidaan jakaa toiminnan ylläpitoon ja toiminnan  
kehittämiseen. Ylläpito tarkoittaa säännöllistä yhteydenpitoa perholaisiin alumneihin. Kaikki Perho  
Liiketalousopistosta valmistuneet opiskelijat ovat alumneja. Saadakse tietoa alumnitapahtumista  
ja -eduista on opiskelijoiden liitettävä alumnirekisteriin. Liittyminen tapahtuu Webropol-lomakkeen

kautta josta valmistuvalle opiskelijalle kerrotaan niin valmistuville opiskelijoille lähtevässä viestissä kuin todistuskansiossa olevassa alumnitoiminnan esitteessä.

Alumnitapahtumia järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, yksi syyslukukaudella ja yksi kevätlukukaudella. Syksyn tapahtuma on alumnilounas, joka järjestetään Perho Liiketalousopiston Green City Farmin Sadonkorjuumarkkinoiden yhteydessä Malmin kampuksella. Kevään alumnitapahtuma järjestään taas Töölön kampuksella vaihtelevin sisällöin ja teemoin. Näiden tapahtumien tarkoituksena on luoda työelämässä oleviin alumneihin vuorovaikutteinen suhde, tarjota henkilöstöllemme mahdollisuus kuulla ajankohtaisia työelämäkuulumisia myös alumniensa kautta sekä tarjota alumneille verkostoitumismahdollisuus.

Alumnitoiminnan mittareina toimii pääasiassa tapahtumien kävijämäärä sekä alumnirekisterin jäsenmäärä. Näiden mittareiden avulla kerätään tietoa, minkä alan alumnit ovat aktiivisimpia käymään tapahtumissa sekä minkä tyylliset tapahtumat ovat vetovoimaisimpia alumneille. Näiden tietojen sekä suullisten palautteiden avulla kehitetään alumnitoimintaa sen käyttäjien toiveiden mukaiseksi.

Vetovoimatyöhön osallistuminen on yksi matkailun työllistymisen varmistajan työtehtävistä. Perho Liiketalousopiston vetovoimatyöllä ei tarkoiteta tässä yhteydessä työelämään kohdistuvaa vetovoimatyötä vaan uusien potentiaalisten opiskelijoiden houkuttelemiseen liittyvää vetovoimatyötä.

Vetovoimatyötä on osallistuminen eri markkinointitapahtumiin, kuten oppilaitoksen kampuksilla järjestettäviin avointen ovien päivään, koulutusalan messuihin tai kouluvierailuille. Matkailun työllistymisen varmistajan tehtävänä on myös koordinoida Perholaisia aktiiveja mukaan näihin tapahtumiin, sillä toiminnan ohjaus ja kehittäminen ovat myös osa työnkuvaa.

Perholainen aktiivi -toiminta yhdistää perinteisen tutor- ja opiskelijakuntatoiminnan yhdeksi kokonaisuudeksi. Matkailun työllistymisen varmistaja ohjaa Perholaista aktiivi -toimintaa yhdessä ravintola-alan työllistymisen varmistajan kanssa.

Perholainen aktiivi -toiminnan tavoitteena on kouluyhteisön yhteisöllisen toiminnan kehittäminen sekä opiskelijoiden äänen esiin saaminen Perho Liiketalousopistossa. Perholaiset aktiivit ovat oppilaitoksen opiskelijoita, jotka osallistuvat yhteisöllisten tapahtumien tuottamiseen ja kehittämiseen sekä uusien opiskelijoiden neuvomiseen ja tukemiseen.

Perholainen aktiivi -toiminnan ohjaamiseksi on luotu iPerho -kurssi ja oma Teams-ryhmä sekä kommunikointia varten oma Whatsapp -ryhmä. Perholaiset aktiivit kokoustavat kerran opintojakossossa ja toiminnan puheenjohtaja vetää kokoukset ohjaajien avustuksella.



Perholainen aktiivi -toiminta lanseerattiin keväällä 2023. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään osallistujamääriä seuraamalla sekä keräämällä palautetta järjestetyistä aktiviteeteista. Tavoitteena on, Perholaisia aktiiveja rekrytoitaessa, että edustus on tasapuolista eri koulutusaloilla.

Edellä mainittujen työtehtävien lisäksi matkailun työllistymisen varmistajalla on myös muita tehtäviä, kuten matkailuopettajien sijaistaminen tarvittaessa (esim. sairastapauksissa), osallistuminen hanketoimintaan ja työpaikkaohjaajavalmennuksen vastuuopettajana toimiminen.

Tämän teoreettisen viitekehyksen viimeisen osan avulla kartoitettiin työllistymisen varmistajan palvelu ja sen paikka Perho Liiketalousopistossa sekä dokumentoitiin matkailun työllistymisen varmistajan toimenkuva. Viitekehyksessä käsitellyt aiheet loivat perustan ja syyn raportin toiminnalliselle osuudelle, jossa aloitetaan opinnäytetyön kautta syntyvän produktin suunnittelu ja teko.

## 4 Manuaalin tausta, tavoitteet ja toteutus

Tässä luvussa esitellään menetelmät ja työkalut, millä tämän kehittämistyön tavoitteet saavutetaan. Alussa selvennetään kertaalleen, mitkä olivat kehittämistyön tavoitteet ja tarpeet sekä miten toiminnallisen opinnäytetyön produktia lähdettiin työstämään. Luvussa kuvataan prosessimaisesti manuaalin toteuttamiseen liittyviä eri vaiheita, joiden jälkeen esitellään tarkemmin manuaalin sisältöä ja rakennetta.

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on luoda matkailun työllistymisen varmistajan manuaali, jonka päätavoitteena on toimia tienviittana ja perehdytyksen apuvälineenä tuleville työllistymisen varmistajille sekä muille roolista kiinnostuneille asiantuntijoille. Produktin teossa ja suunnittelussa on mukailtu palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla varmistetaan lopullisen tuotoksen käyttäjäkeskeisyys sekä tavoitteiden toteutuminen. Palvelumuotoilun työkalut esitellään vetoketjumallia hyödyntäen, kertoen ensin teoria ja sitten kuinka työkalua on hyödynnetty manuaalin luomisessa. Työllistymisen varmistamisen palvelun kehittämisessä hyödynnettiin palvelumuotoilua, joten manuaalin luomisessa on kyseessä palvelun jatkokehittäminen. Tästä syystä palvelumuotoilu nähdään manuaalin teossa ja suunnittelussa työkaluna eikä haluta korostaa aiheitta enempää, esimerkiksi teoreettisessa viitekehyksessä.

Palvelumuotoilu on palveluiden asiakaslähtöistä kehittämistä, innovoimista sekä suunnittelua (Seinäjoen ammattikorkeakoulua s.a). Kaikessa kehittämistyössä, kuten esimerkiksi tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä, voidaan hyödyntää sekä soveltaa palvelumuotoilun lähestymistapaa. Palvelumuotoilu on monialaista ja siinä usein käytetään niin luovia kuin analyttisiä menetelmiä, joiden avulla saadaan käyttäjäkeskeisiä, visuaalisia sekä kestäviä ratkaisuja aikaiseksi (Alhonen, Drake, Immonen, Koskimäki & Pöyhönen 2023).

Jokainen kehittämistyö on uniikki oma kokonaisuutensa, minkä takia valikoidut kehitysmenetelmät ja työkalut riippuvat kehittämistarpeesta sekä sen tavoitteista. Tämän takia palvelumuotoilu ei ole vain yksi projekti, vaan se on kokonaisvaltaisempi toimintatapa, jonka sisälle mahtuu monenlaisia menetelmiä. Ei ole yhtä ja oikeaa tapaa tehdä palvelumuotoilua, vaan palvelun kehittäjät soveltavat parhaaksi katsomiaan palvelumuotoilun menetelmiä omiin tarpeisiinsa. Onnistuneen palvelumuotoilun avulla voidaan muuttaa yksittäiset ja toistuvat tapahtumat yhdeksi prosessiksi, jolloin lopputuloksesta saadaan kestäviä ja toimivia ratkaisuja. (Tuulaniemi 2011, luku palvelumuotoiluprosessi.)

Palvelumuotoiluprosessi on yksi monista palvelumuotoilun menetelmistä, jonka avulla voidaan paremmin hahmottaa palvelun kehittämismallia. Kehitysmalli koostuu perinteisesti viidestä osasta:

kehittämistyön aloittamisesta, tutkimusvaiheesta, suunnitteluvaiheesta, tuottamisesta sekä jatkuvasta kehittämisestä. (Pelikirja 2023; Tuulaniemi 2011, luku Palvelumuotoiluprosessi.)

Tätä kehittämistyötä varten sovelletaan Helsingin Kaupungin digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirjaa (2023) ja siihen kuuluvaa palvelumuotoilun opasta sekä Palvelumuotoilu (Tuulaniemi 2011) kirjassa kuvattua palvelumuotoiluprosessia. Alla olevasta kuvasta 6 nähdään hahmotelma, kuinka palvelumuotoiluprosessi etenee tässä kehittämistyössä.



Kuva 6. Manuaalin palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää myös olemassa olevan palvelun kehittämiseen, niin kuin tässä kehittämistyössä tehdään. Palvelumuotoiluprosessin avulla voidaan havaita palvelusta puuttuvia elementtejä, jotka nostavat palvelun arvoa. (Tuulaniemi 2011, alaluku Organisaation sisäisten prosessien kehittäminen.) Seuraavat alaluvut myötäilevät palvelumuotoiluprosessia, joiden avulla on kuvattu myös tämän kehittämistyön etenemistä. Itsetehdyn kuvan 6 avulla voidaan hahmottaa tämän kehittämistyön palvelumuotoiluprosessi.

### 4.1 Manuaalin teon käynnistäminen

Ensimmäisessä vaiheessa käynnistetään kehittämistyö. Alussa määritellään kehittämistyön tavoitteet, aikataulu sekä kartoitetaan työn tarpeet. Tavoitteina voi olla mm. kohderyhmän määrittäminen, tiedettävyyden lisääntyminen tai rekrytointiprosessin helpottuminen. (Pelikirja 2023; Tuulaniemi 2011, luku Palvelumuotoiluprosessi.)

Tämän kehittämistyön päätavoitteena on luoda produkti eli sähköinen manuaali, joka toimii tienviitana ja perehdytyksen apuvälineenä tuleville työllistymisen varmistajille sekä muille roolista kiinnostuneille asiantuntijoille Perho Liiketalousopistossa. Manuaalin alatavoitteena on esitellä matkailun työllistymisen varmistajan rooli tällä hetkellä, kartoittaa roolin tarpeellisuus, tunnistaa sen mahdolliset kehityskohteet sekä lisätä työtehtävien ja roolin läpinäkyvyyttä oppilaitoksen sisällä.

Manuaalin aikataulua alettiin suunnittelemaan keväällä 2023, jolloin olin toiminut matkailun työllistymisen varmistajana puolitoista vuotta. Rooli oli vielä tällöin määräaikainen vuoden 2023 loppuun saakka, joten tuntui sopivalta toteuttaa manuaali ennen määräaikaisen työsuhteeni mahdollista päättymistä. Lisäksi tavoiteaika valmistumiselleni oli joulukuussa 2023, eli tämänkin puolesta ajankohta oli sopiva.

Olin aikaisemmin tiedustellut esihenkilöltäni, matkailun koulutusalojohtaja Satu Sandmanilta, olisiko Perho Liiketalousopistossa tarvetta kehittämistyölle tai tutkimukselle. Kerroin kiinnostuksestani tehdä opinnäytetyön uudesta roolistani, mutta en ollut vielä varma missä muodossa tai miten sen toteuttaisin. Toimeksiantajalla ei myöskään ollut tässä vaiheessa toiveita opinnäytetyön aiheesta tai muodosta mutta selvää oli, että se voisi jollain tavalla liittyä työhöni matkailun työllistymisen varmistajana. Keskusteltuani Haaga-Helian opinnäytetyöohjaajien kanssa tulin siihen tulokseen, että manuaali palvelisi tarvetta parhaiten.

Toimeksiantaja oli mielissään opinnäytetyön ideasta, sillä sitä voitaisiin soveltaa myös muihin rooleihin oppilaitoksen sisällä. Toimeksiantajan toive oli, että sähköinen manuaali kattaisi kaikkien koulutusalojen työllistymisen varmistajien roolit. Työtehtävien eroavaisuuksien takia sekä omien restonomiopintojeni takia rajattiin kehittämistyö kattamaan vain matkailun työllistymisen varmistajan roolin. Toimeksiantajalla ei ollut tarkempia toiveita aikataulusta tai kehittämistyön menetelmistä. Toiveena kuitenkin oli, että manuaali olisi digitaalisessa muodossa sekä sopisi visuaalisesti Perho Liiketalousopiston brändi-ilmeeseen.

Näin ollen manuaali on yksi kehittämistyön tarpeista ja sen tarkoituksena on helpottaa seuraavan matkailun työllistymisen varmistajan perehdytystä rooliin. Hyvin valmistellulla ja onnistuneesti aikaansaadulla perehdytyksellä on mahdollista lyhentää työn oppimiseen käytettyä aikaa. Myös hyvin laadittu perehdytysohjelma tukee työn oppimista ja samalla saavutetaan onnistunut perehdytys sekä mahdollistetaan työntehtävien omaksuminen. (Österberg, M. 2014.)

Muut kehittämistyön tarpeet voidaan havaita aikaisemmin mainittujen alatavoitteiden kautta. Manuaali on konkreettinen tuotos, jonka avulla on mahdollista esitellä oppilaitoksen uutta matkailun työllistymisen varmistajan roolia. Kehittämistyö on näin ollen myös ajankohtainen sekä tarpeellinen, sillä vastaavaa roolia tai roolien kuvausta ei ole ennen tehty Perho Liiketalousopistossa.

## 4.2 Manuaalin tutkimusvaihe

Toinen vaihe palvelumuotoilussa on tutkimusvaihe. Tutkimusvaihe koostuu palvelun tai tuotteen nykytilan kartoituksesta, erilaisten tarpeiden tunnistamisesta sekä asiakasymmärryksen keräämisestä. Tyypillisesti nykytilan kartoittamiseen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen hyödynnetään asiakasrajapinnassa työskenteleviä henkilöitä, joilta saadaan aiheesta ensikäden tietoa. (Pelikirja 2023.)

Tähän kehittämistyöhön liittyvien aiheiden nykytilat ovat kuvattu ja kartoitettu jo aikaisemmin teoreettisessa viitekehyksessä toimenkuvan dokumentoinnin avulla. Työtehtävien dokumentointi tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan edustajan sekä muiden työllistymisen varmistajien kanssa. Yhteistyön avulla saatiin avattua aiemmin otsikottasolla olleet työtehtävät kokonaisvaltaiseksi tehtävänkuvaksi ja päästiin valottamaan työtehtävien sisältöä tarkemmin.

Toimenkuvan dokumentoinnin tarkoituksena on luoda lukijalle ymmärrys tehtävänkuvasta sekä sen työtehtävistä ja vastuualueista. Mikäli tehtävänkuvasta luodaan rekrytointia varten, voidaan materiaaliin lisätä tietoa myös halutun hakijan osaamisesta, palkkaavasta yrityksestä sekä sen kulttuurista. Täsmällisen tehtävän ja roolin kuvauksen avulla tuetaan työn oppimista ja mahdollistetaan työtehtävien oppiminen. (Wise IT s.a.)

## 4.3 Manuaalin suunnittelu

Suunnitteluvaihe koostuu kahdesta osasta: ideoinnista ja konseptoinnista. Suunnitteluvaiheessa haetaan ideoinnin avulla erilaisia ratkaisuja kehittämistyön ongelmien ratkaisemiseksi sekä suunnittelun tueksi. Palvelumuotoilussa on paljon erilaisia luovia menetelmiä, joita voi hyödyntää ideoinnissa, esimerkiksi ideointityöpajat tai visualisointi. (Pelikirja 2023.)

Ideoinnin avulla hankituista ratkaisuista valitaan käyttökelpoisimmat ehdotukset ja näistä muodostetaan palvelukonsepti. Palvelukonseptista voidaan puhua myös palveluvisiona. Aivan kuten visio, palveluvisiona on tahtotila, jota kohti pyritään. Palveluvisiona tärkeintä ei ole yksittäiset yksityiskohdat, vaan käsitys kokonaiskuvasta ja siihen tavoittelevista ratkaisusta. (Pelikirja 2023; Hiltunen 2017; Tuulaniemi 2011, alaluku Konseptointi.)

Suunnitteluvaiheessa usein luodaan myös prototyyppejä tuotteesta tai palvelusta, kun palvelukonsepti on saatu valmiiksi. Prototyyppien avulla voidaan testata tuotteen ensimmäistä versiota ja sen toimivuutta sekä ideoinnin aikana syntyneitä ratkaisuja esimerkiksi sisältömuotoiluun tai käyttäjäkokemukseen liittyen. Testaus on aina vuorovaikutteista, sillä kerätyn palautteen avulla tuotetta kehitetään asiakaslähtöisemmäksi. Prototyypit ovat yksi tapa, jolla voidaan minimoida virheet ja epäonnistuminen.

Tämän produktin ideoinnissa hyödynnettiin Canva työkalua, jonka avulla pystyttiin paremmin hahmottamaan erilaisia ratkaisuja manuaalin toteuttamiseksi. Ideointi vahvisti ajatusta julkaista manuaali pienjulkaisuna tai vihkosena esityksen sijaan. Manuaalin työstäminen alkoi elokuussa 2023. Palvelukonseptin ja kokonaiskuvan hahmottamiseksi luotiin ensin kaksi erilaista visuaalista taittoa manuaalista Perho Liiketalousopiston brändi-ilmettä seuraten ja Canva työkalua hyödyntäen (kuva 7). Taitolla kuvataan julkaistavan teoksen, kuten tämän manuaalin, sovitusta ja sommittelua. Taittamisessa otetaan huomioon kaikki elementit, mitkä liittyvät julkaisuun visuaalisesti, kuten elementit, kuvat, fontit ja värit. Taittamisen tarkoituksena on tehdä julkaistavasta teoksesta mahdollisimman houkutteleva, oli kyseessä painettu tai digitaalinen julkaisu. (Acolad 2023.)



Kuva 7. Manuaalin kaksi eri taittoversiota

Syyskuussa 2023 tehtiin ensimmäinen prototyyppi manuaalista ja esiteltiin Perho Liiketalousopiston toimeksiantajan edustajalle Satu Sandmanille. Ensimmäiseen versioon oli hahmoteltu noin 10 sivua ja sen visuaalisuus seurasi kuvan 7 vasemmalla puolella näkyvää versiota, sillä oikean puoleista versiota oli käytetty aikaisemmin muissa yhteyksissä ja manuaalin haluttiin erottuvan joukosta jatkossakin.

Manuaalin sisältöä oli prototyyppissä hahmoteltu muutamille sivuille, mutta täysin valmista tekstiä manuaalissa ei ollut vielä tässä vaiheessa. Sandman oli erittäin tyytyväinen manuaalin visuaaliseen ilmeeseen, joka seuraa Perho Liiketalousopiston brändi-ilmettä. Tässä vaiheessa manuaalissa oli osio, jossa kerrottiin Perho Liiketalousopistosta ja toimeksiantaja toivoi, että manuaaliin muutettaisiin oppilaitoksen päivitetty visio, joka julkaistaisiin loppusyksystä. Muita muutosehdotuksia toimeksiantajalla ei tässä vaiheessa ollut.

Prototyyppiä edistettiin ja seuraavaa versiota testattiin myös muilla työllistymisen varmistajilla sekä sitä esiteltiin myös opinnäytetyön ohjaajalle. Työllistymisen varmistajilta saatu palaute manuaalin visuaalisesta ilmeestä oli positiivista mutta toinen työllistymisen varmistajista esitti epäilyksensä manuaalin käyttäjäkeskeisyydestä. Kuten ensimmäisessäkin versiossa, tässäkin versiossa esiteltiin Perho Liiketalousopistoa, jota seurasi kuvaus matkailun koulutusalaista ja matkailun perustutkinnosta. Vasta tämän jälkeen paneuduttiin työllistymisen varmistamisen palveluun sekä matkailun työllistymisen varmistajan rooliin. Opinnäytetyön ohjaaja oli samoilla linjoilla manuaalin järjestyksen suhteen ja kyseenalaisti toimeksiantajan oppilaitoksen esittelyä ylipäättäen.

#### **4.4 Manuaalin tuottaminen**

Palvelun tuottaminen eli implementointi on yksi palvelumuotoiluprosessin kriittisemmistä vaiheista, sillä tässä vaiheessa palvelu tuotetaan ja toimitetaan asiakkaalle sovitulla tavalla. Palvelun tuottamista voidaan kuvata palvelumallin avulla. Palvelumallilla kuvataan kokonaiskuva palvelun rakenteesta, jonka avulla voidaan hahmottaa palvelun käytännön toteutusta, toteutukseen vaadittavat elementit ja resurssit sekä kuvataan palvelun vuorovaikutteisuutta. (Pelikirja 2023; Tuulaniemi 2011, alaluku Palvelutuotanto.)

Testausvaiheen jälkeen aloitettiin matkailun työllistymisen varmistajan manuaalin tuottaminen. Tuottamisessa painoarvossa olivat aikaisemmat palautteet prototyypistä, manuaalin visuaalisuus sekä käyttäjäkokemus.

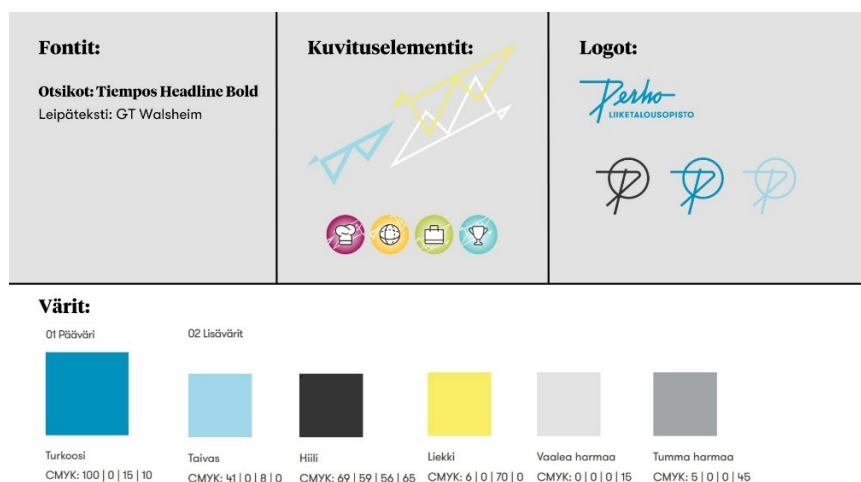
Prototyypin visuaalinen ilme sai paljon positiivista palautetta toimeksiantajalta ja tästä syystä tätä taittoversiota päätettiin jatkokehittää lopullista tuotosta varten. Valinnassa punnittiin työkalujen käyttöliittymän helppoutta, mahdollisuutta luoda visuaalisesti miellyttävää materiaalia sekä lopullisen materiaalin saamista helposti eteenpäin jaettavaan tiedostomuotoon.

Prototyyppi oli tehty Canva työkalulla ja tästä syystä manuaalin tuottamisen työkaluksi valikoitui myös sama työkalu. Canva on ilmainen graafisen suunnittelun työkalu, joka on luotu soveltumaan aloittelijoista ammattilaisille. Työkalu on verkkopohjainen eli sitä varten ei tarvita erillisiä asennuksia, mikä helpottaa käyttöönottoa. Verrattuna esimerkiksi Microsoft Power Pointiin on Canva työkaluna ketterämpi ja monipuolisempi. Canva on visuaalinen työkalu, jolla on mahdollista luoda lähes mitä tahansa materiaalia, kun taas Power Point rajoittuu pitkälti esitysmateriaalien tekoon. (Canva 2023.)

Canvan käytön helppous johtui osittain siitä, että käytän työssäni matkailun työllistymisen varmistajana Canvaa lähes päivittäin. Teen Canvan avulla esim. esityksiä ja ohjeistuksia verkkokampuksen Tuumasta Duuniin -kanavalle sekä työllistymisen varmistamisen palveluihin ja alumnitoimintaan

liittyvää markkinointimateriaalia. Ohjaan myös opiskelijoita käyttämään Canvaa CV:n ja työhakemusten tekemisessä.

Sähköisen manuaalin taitto suunniteltiin Perho Liiketalousopiston Brand Bookia mukaillen toimeksiantajan toiveesta. Manuaaliin saatiin Brand Bookista brändi-ilmeen mukaiset logot, värit, fontit sekä muut graafiset elementit (kuva 8) Canvassa työstettäväksi. (Perho Liiketalousopisto s.a.)



Kuva 8. Perho Liiketalousopiston Brand Book (Mukaillen Perho Liiketalousopisto s.a)

Manuaalin testauksen kautta saadun palautteen perusteella alettiin miettimään manuaalin asiakaslähtöisyyttä ja käyttökokemusta. Tarkoituksena oli luoda yhteneväinen kokonaisuus, joka palvelisi loppukäyttäjää mahdollisimman hyvin menemättä kuitenkaan liian yksityiskohtaisesti yksittäisten työtehtävien suorittamiseen.

Oman perehdytyskokemukseni kautta tiesin, että haluan esitellä matkailun koulutusalan ja matkailualan perustutkinnon kevyesti lopullisessa tuotoksessa (liite 2). Työllistymisen varmistajan palvelun esittely sekä matkailun työllistymisen varmistajan roolin avaaminen työtehtävien osa-alueiden avulla toi testaajien mielestä manuaaliin johdonmukaisuutta ja rakennetta. Selkeä rakenne auttaa lukijaa hahmottamaan kokonaisuuden paremmin (Sarkkinen 2021). Testausvaiheessa saadun palautteen perusteella manuaalin rakennetta muutettiin johdonmukaisempaan ja selkeämpään suuntaan.

Selkeä rakenne ei yksinään tee manuaalista johdonmukaista. Tekstin selkeys, silmäiltävyys ja helppolukuisuus ovat myös avainasemassa. (Pelikirja 2023.) Testausvaiheessa saatiin palautetta myös tekstistä ja sen sisällöstä. Manuaalin sisällöntuottamisessa hyödynnettiin osittain Perho Liiketalousopiston valmiita tekstejä, jotta tone-of-voice säilyy mahdollisimman uskollisena. Osa teksteistä jouduttiin kuitenkin muokkaamaan selkokielisemmäksi ja ns. ammattislangin käyttöä vähennettiin. Työllistymisen varmistamisen palvelun ja matkailun työllistymisen varmistajan roolin



sanoittaminen sekä työtehtävien kuvaukset luotiin alusta loppuun itse, sillä aikaisempaa materiaalia ei ollut olemassa.

Sarkkinen (2021) kertoo artikkelissaan ”Millainen on hyvä ohje?”, että ohjeita tehdessä on muistettava olla tarkka muttei kuitenkaan pidä syyllistyä liialliseen tiivistämiseen. Tätä samaa ohjenuoraa hyödynnettiin manuaalin teossa. Manuaalin ja sisällön rajaamisessa hyödynnettiin matkailun työllistymisen varmistajan roolin eri osa-alueita (kuva 9). Sähköisiä materiaaleja tuottaessa on tärkeää muistaa rajata aiheet tarkoin, jottei aineistosta tule liian runsasta luettavaa (Ruuska, Löytönen & Rutanen 2015.)



Kuva 9. Kuvakaappaus manuaalin saatesanoista, jossa esitellään työtehtävät ja osa-alueet

Käytettävyyteen liittyy myös löydettävyys. Vaikka manuaali olisi kuinka hyvä, ei siitä ole hyötyä, jos muut ihmiset eivät löydä sitä. Löydettävyyden kannalta on tärkeää, että esimerkiksi kaikki perehdytysmateriaalit löytyvät samasta paikasta, jotta uusi työntekijä löytää oikeat ohjeet nopeasti. (Sarkkinen 2021.) Perho Liiketalousopistolla on jo entuudestaan kattava tietopaketti perehdyttämisen tueksi, joka löytyy verkkokampus iPerhosta. Matkailun työllistymisen varmistajan manuaali tulee sijaitsemaan tässä samassa paikassa, jotta kaikilla henkilöstön jäsenillä on pääsy manuaaliin tarvittaessa.

Matkailun työllistymisen varmistajan manuaali toteutetaan digitaalisessa muodossa, jotta sen lisääminen verkkokampuksen materiaaleihin olisi vaivatonta ja päivittäminen roolin kehittyessä olisi helpompaa sekä ekologisempaa, kuin paperisen version. Digitaalisen manuaalin päivittämisestä vastaa matkailun työllistymisen varmistaja, joka tuntee itse roolinsa parhaiten.

Alkuperäinen idea oli hyödyntää Canva työkalun sisältä löytyvää Publuu Flipbooks -ohjelmaa manuaalin julkaisuun. Publuu Flipbooksilla manuaalista olisi saatu sähköinen vihkonen. Kuitenkin testausvaiheessa huomattiin, ettei Publuun kautta saatava linkki ollut kuin muutaman päivän voimassa, joten päätettiin, että manuaali julkaistaan PDF-muodossa. PDF-muotoon tallennettuna manuaalin taitto ei muutu, kuten joidenkin muiden tiedostomuotojen kanssa saattaa käydä.

Tuulaniemi (2011, Arviointi) toteaa, että palvelumuotoilun vaikuttavuuden tai onnistuneisuuden mittaaminen voi jossain tilanteissa olla haastavaa. Jossain tapauksissa pystytään käyttämään numeerollisia mittareita, mutta ei kaikissa tapauksissa. Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilun onnistuneisuutta voidaan mitata esimerkiksi haastatteluiden tai asiakas havainnointien avulla. Vaikkakin hänen mielestään tehokkain keino palvelumuotoilun laadun varmistamiseen on toteuttaa kehittämisprojekti parhaalla mahdollisella osaamisella sekä resursseilla. Tämä tietysti vaatii, että kehittämistyön osapuolet ovat ymmärtäneet tehtävänannon ja sen tavoitteet sekä käytettävissä olevat resurssit.

Tämän opinnäytetyön produktina syntyvän manuaalin laatua mitataan pääosin havaintojen ja palautteiden kautta. Erityishuomiota kiinnitetään manuaaliin käytettävyyteen, ymmärrettävyyteen sekä visuaaliseen ilmeeseen. Varsinaisia määrällisiä mittareita ei pystytä manuaalille asettamaan mutta mahdollisuuksia tiedustellaan toimeksiantajan IT-osastolta, joka on vastuussa verkkokampusympäristöstä.

#### **4.5 Manuaalin sisältö**

Manuaalin (liite 2) sisältö ja taitto tehtiin palvelumuotoiluprosessia mukaillen mahdollisimman käyttäjäkeskeiseksi ja asiakaslähtöiseksi. Manuaali alkaa kansilehdestä, josta ilmenee manuaalin nimi, julkaisun ajankohta sekä mihin asiayhteyteen (yrityksen ja manuaalin nimi) se kuuluu.

Seuraavalle sivulle tehtiin saatesanat, josta ilmenee mitä kontekstia varten manuaali on kirjoitettu. Saatesanoja seuraa sisällysluettelo hyperlinkkeineen, joka helpottaa lukijan navigointia manuaalia lukiessa. Manuaalin navigointia helpottaa myös jokaiselta sivulta löytyvät sivunumerot.

Manuaalin teossa kiinnitettiin erityistä huomiota Perho Liiketalousopiston brändi-ilmeen välittymiseen sekä manuaalin visuaalisuuteen. Aikaisemmin kuvatun taiton avulla manuaali pyrittiin tekemään mahdollisimman helposti lähestyttäväksi. Acoladin (2023) mukaan mitä helpommin lähestyttävä digitaalinen tai painettu sisältö on, sitä paremmin viesti saadaan välitettyä lukijalle.

Jotta manuaali olisi mahdollisimman käyttäjäystävällinen, kiinnitettiin huomiota myös produktin johdonmukaisuuteen, helppolukaisuuteen ja silmäiltävyyteen. Silmäiltävyyden ja lähestyttävyyden helpottamiseksi sekä kokonaisuuden hahmottamiseksi manuaaliin lisättiin erilaisia kaavioita ja kuvia.

Hyvin tehdyssä digitaalisessa materiaalissa kuvat ja kuvitus on laadittu, luotu tai/ja valittu aina kyseistä julkaisua varten (Ruuska, H. Löytönen, M. & Rutanen, A. 2015, 87).

Aikaisemmin saatujen palautteiden perusteella manuaalin sisältö ja rakenne muokattiin uudelleen. Lopullisessa versiossa lukuja on viisi, joista ensimmäisessä kerrotaan työllistymisen varmistajan palvelusta. Toisessa luvussa syvennytään matkailun työllistymisen varmistamiseen ja hänen sijaintiinsa organisaatiossa.

Kolmannessa luvussa syvennytään matkailun työllistymisen varmistajan rooliin aikaisemmin mainittujen seitsemän osa-alueen kautta ja esitellään palvelun kontaktipisteet tarkemmin. Jokainen osa-alue on numeroita ja otsikoitu, joka helpottaa lukijaa havainnollistamaan kokonaisuutta ja tekee sisällöstä johdonmukaisemman (Sarkkinen 2021). Tekstin silmäiltävyyttä ja helppolukuisuutta on helpotettu myös mm. erilaisia listauksia hyödyntäen.

Toiseksi viimeisessä kappaleessa on esitelty matkailualan perustutkintoa ja sen rakennetta. Tähän lukuun on luotu kaavio, jonka avulla voidaan hahmottaa matkailualan perustutkinnon rakenne nyt ja uudistuksen jälkeen. Kaaviossa on suoralinkitys matkailualan perustutkinnon e-perusteisiin sekä jokaiseen sen tutkinnonosaan, joka helpottaa lukijaa syventymään aiheeseen lisää vaivatta.

Viimeinen ja viides luku käsittelee matkailun koulutusala Perho Liiketalousopistossa. Matkailualan perustutkinto sekä matkailun koulutusala ohjaa matkailun työllistymisen varmistajan työtä ja tästä syystä nämä luvut ovat tärkeitä olla sisällytettyinä manuaaliin.

Viimeiseltä sivulta, eli ns. takasivulta löytyy Perho Liiketalousopiston viralliset yhteystiedot sekä logot. Liitteestä 2 löytyy lopullinen versio manuaalista.

#### **4.6 Manuaalin jatkuva kehittäminen**

Palvelumuotoilu ei ole iteroiva vaan lineaarinen menetelmä, joka mahdollistaa palvelun tai tuotteen jatkuvan kehittämisen. Palvelumuotoiluprosessi jatkuu, vaikka palvelu tai tuote olisi näennäisesti valmis ja julkaistu maailmalle. Palvelumuotoilussa palvelu ei ole koskaan valmis. Jatkuvan kehityksen ideana on, että palvelua tai tuotetta muutetaan ja päivitetään niin, että se vastaisi parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, alaluku Jatkuva kehittäminen.)

Matkailun työllistymisen varmistajan manuaalin tarkoitus ei ole olla kertaluotoinen ratkaisu vaan jatkuva prosessi, minkä takia manuaalia päivitetään tehtävänkuvan kehittyessä. Manuaalin toteuttamisen onnistumista seurataan Perho Liiketalousopistossa ja manuaalia muokataan sekä hienosäädetään saatujen palautteiden avulla.

Manuaalin päivittämisestä ja muutoksista vastaan minä, tämänhetkinen matkailun työllistymisen varmistaja. Mikäli Perho Liiketalousopisto palkkaa uuden työllistymisen varmistajan vielä minun ollessa töissä oppilaitoksessa, pääsee manuaali kunnolliseen testaukseen. Tällöin pääsisin mahdollisesti tekemään manuaaliin tarvittavia lisäyksiä, muokkauksia ja parannuksia, jotta manuaali palvelisi uutta työntekijää mahdollisimman hyvin.

Muita jatkuvaa kehitystä tukevia ehdotuksia on tekoälyn hyödyntäminen. Tekoäly kehittyy koko ajan ja sen hyödyntämismahdollisuudet palvelumuotoiluprosessissa ovat laajat. Chat GPT:Itä (Open AI 2021) kysyttäessä tekoälyn hyödyntämisestä manuaalin päivityksessä ja kehittämisessä saadaan lista erilaisista vaihtoehdoista. Varteenotettavimmat vaihtoehdot liittyvät sisällön laadun valvontaan, linkkien päivittämiseen sekä käyttäjäpalautteeseen ja sen analysointiin.

Chat GPT:n (Open AI 2021) mukaan tekoälyn avulla voidaan seurata ja arvioida sisällön laatua erilaisten mittareiden avulla. Tällaisia mittareita voi olla mm. helppolukuisuuden tai avainsanojen tiheys ja selkeys. Chat GPT antaa esimerkkejä myös työkaluista, mutta nämä työkalut eivät vielä toimi suomen kielellä. Linkkien päivittämiseen Chat GPT tarjoaa broken link checker -työkalua, joka pystyy tunnistamaan vanhentuneet linkit ja tarjoamaan mahdollisuuden päivittää ne automaattisesti. Tätä varten työkalulla pitäisi olla pääsy julkaisun www-sivulle ja koska manuaalia ei ole julkaistu verkkosivuilla, työkalun toimivuutta ei päästä testaamaan käytännössä. Epäilen kuitenkin, että broken link checker toimisi kirjautumista vaativien sivujen kanssa. Viimeinen ehdotus Chat GPT:Itä liittyi käyttäjäpalautteeseen ja sen analysointiin. Tekoäly voisi seurata manuaalista saatua käyttäjäpalautetta ja käyttäjien toimintaa julkaisusivustolla, jonka pohjalta se tekisi arvioin osiosta, jotka kaipaavat päivitystä. Työkaluksi ehdotetaan Google Analyticsiä, joka toimisi hyvin, jos manuaali julkaistaisiin Perho Liiketalousopiston nettisivuilla verkkokampanuksen sijaan.

Se, minkälaisia todellisia kehitysehdotuksia manuaalin loppukäyttäjällä eli mahdollisella tulevalla matkailun työllistymisen varmistajalla on, käy ilmi vasta, jos sellainen rekrytoidaan. Ennen sitä on vaikea ennustaa, mitä nämä mahdolliset kehittämisideat saattaisivat olla mutta varmasti kehitysehdotuksia saadaan, kun manuaali julkaistaan Perho Liiketalousopiston muulle henkilökunnalle.

## 5 Pohdinta

Toiminnallisen opinnäytetyöni kehittämistyön tarkoituksena oli luoda toimeksiantaja Perho Liiketalousopistolle manuaali matkailun työllistymisen varmistajan roolista ja opinnäytetyön tarkoituksena oli toimia henkilökohtaisena oppimisprosessina sekä reflektointivälineenä. Työn päätavoitteena oli luoda manuaali, joka toimisi tienviittana ja perehdytyksen apuvälineenä tuleville työllistymisen varmistajille sekä muille roolista kiinnostuneille asiantuntijoille. Manuaalin alatavoitteena oli esitellä matkailun työllistymisen varmistajan rooli tällä hetkellä, lisätä roolien läpinäkyvyyttä oppilaitoksen sisällä sekä toteuttaa manuaali toimeksiantajan brändi-ilmeen mukaisesti.

Opinnäytetyön toimeksiantaja Perho Liiketalousopisto on tämänhetkinen työnantajani sekä matkailun työllistymisen varmistaja on tämänhetkinen tehtävänimikkeeni. Työskentelin Perho Liiketalousopistossa koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö muodostuu raportista sekä toiminnallisesta osasta. Raportin teoreettisessa viitekehyksessä tutkittiin ammatillista koulutusta ja matkailualan perustutkintoa sekä Perho Liiketalousopistoa ja sen työllistymisen varmistamisen palvelua. Ammatillinen koulutus määrittelee matkailun työllistymisen varmistajan toimintaympäristön sekä luo tarpeen roolille, kun taas matkailualan perustutkinto määrittelee ja ohjaa matkailun työllistymisen varmistajan työtehtäviä. Opinnäytetyön alatavoitteena oli matkailun työllistymisen varmistajan toimenkuvan sekä palvelun kartoittaminen, johon syvennyttiin viitekehyksen toisessa osassa.

Kehittämistyön toiminnallisen osuuden kuvauksessa hyödynnettiin palvelumuotoiluprosessia manuaalin tuottamisen työkaluna. Manuaali oli jatkokehitystä jo aikaisemmin palvelumuotoilun avulla syntyneelle työllistymisen varmistamisen palvelulle. Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen ja soveltaminen produktin teossa sekä suunnittelussa osoittautuivat myös sopiviksi, sillä niiden avulla kehittämisprosessiin saatiin selkeämpi rakenne ja työn tavoitteet kirkastuivat entisestään. Palvelumuotoiluprosessin soveltaminen toi myös manuaaliin erilaisia näkökulmia, joiden avulla manuaalia pystyttiin muokkaamaan käyttäjäystävällisempään suuntaan.

Opinnäytetyön toiminnallinen osa koostuu yhdestä osasta eli produktista. Tämän työn produkti eli Perho Liiketalousopiston matkailun työllistymisen varmistajan manuaali löytyy liitteestä 2.

Ennen tätä manuaalia työllistymisen varmistamisen palvelua ja työllistymisen varmistajan roolia ei ole esitelty ja avattu vastaavalla tavalla Perho Liiketalousopistossa. Vastaavanlaista manuaalia ei myöskään löytynyt muista oppilaitoksista, tai ainakaan niitä ei ollut julkisesti esillä esimerkiksi niiden verkkosivuilla. Lähimmät julkaisut aiheesta olivat muut opinnäytetyöt, mutta nekään eivät

vastanneet täysin tämän kehittämistyön produktia. Tästä syystä koen manuaalin olevan ainutlaatuisen ja arvokas työväline tuleville työllistymisen varmistajille Perho Liiketalousopistossa.

Mielestäni saavutin manuaalille asetetut tavoitteet. Olen itse oman työni asiantuntija ja kukaan muu ei olisi voinut tehdä manuaalia roolistani paremmin. Onnistuin tuottamaan manuaalin, joka selkeyttää työllistymisen varmistajan palvelun sekä matkailun työllistymisen varmistajan roolin. Uskon myös, että manuaalista ja sen sisällöstä on varmasti hyötyä perehdytyksen apuvälineenä mahdollisille tuleville työllistymisen varmistajille.

Esitin lopullisen versio manuaalista (liite 2) toimeksiantajan edustajalle lokakuussa 2023, joka oli lopputuloksesta mielissään. Muutama kirjoitusvirhe ja väärä sanamuoto oli manuaaliin jäänyt, mutta nämä korjattiin välittömästi. Toimeksiantajan toiveena oli toteuttaa sähköinen manuaali, joka seuraa Perho Liiketalousopiston brändi-ilmettä ja selkeyttää sekä avaa matkailun työllistymisen varmistajan roolia.

Manuaalin taitto on tuotettu Canva työkalulla hyödyntäen valmista suunnittelupohjaa, joka on muutettu Perho Liiketalousopiston brändi-ilmettä vastaavaksi. Toimeksiantajan edustaja oli edelleen sitä mieltä, että tätä pohjaa voitaisiin hyödyntää Perho Liiketalousopistossa muidenkin roolien esitlemiseen, kuten ravintola-alan ja liiketoiminnan työllistymisen varmistajien rooleihin. Hän koki, että manuaalin avulla voitaisiin lisätä roolien ja työtehtävien läpinäkyvyyttä oppilaitoksessa. Toimeksiantajan palautteen perusteella voidaan todeta, että manuaalille asetetut tavoitteet saavutettiin. Toimeksiantajan edustaja oli myös tyytyväinen myös manuaalia varten tehtyihin kuviin ja kaavioihin. Hän pyysikin lupaa käyttää liitteenä 1 olevaa kuvaa jo ennen kuin manuaali oli valmis.

Vaikka manuaaliani ei ole vielä lisätty Perho Liiketalousopiston verkkokampuksen Uuden työntekijän perehdytys -kursseille, uskon siitä olevan muutakin hyötyä toimeksiantajalle. Manuaalia voidaan hyödyntää erilaisissa raportoinneissa, mikäli tarpeellista. Esimerkiksi työllistymisen varmistajien palkkauksen taustalla olevan lisärahoituksen käytön raportoinnissa. Uskon myös, että opinnäytetyön kautta syntyneestä manuaalista on hyötyä myös muille ammatillisille oppilaitoksille ja heidän työelämäpalveluilleen.

Jälkeenpäin ajateltuna olisin voinut hyödyntää laajemmin benchmarkingia. Haastattelemalla muiden oppilaitosten työelämäpalveluista vastaavia henkilöitä, olisin voinut saada enemmän tietoa muiden vastaavista tehtävistä sekä selvitettyä onko heillä vastaavanlaisia manuaaleja käytössä. Benchmarkingin hyödyntäminen olisi voinut lisätä tämän opinnäytetyön laajuutta.

Palvelumuotoiluprosessiin kuuluvaa testausta olisin voinut hyödyntää myös laajemmalle kohdeyleisölle tai tehdä ensi lanseerauksen verkkokampukselle ennen opinnäytetyön valmistumista. Tätä kautta olisin saanut enemmän palautetta manuaalin löydettävyydestä, hyödyllisyydestä sekä

toimivuudesta ja olisin voinut tehdä palautteiden perusteella tarvittavat muutokset työhön jo tässä vaiheessa. Nyt prototyyppiä testasi vain toimeksiantajan edustaja sekä kaksi muuta työllistymisen varmistajaa. Toki heillä on laaja-alainen ymmärrys työnkuvastani ja pystyvät näin ollen paikantamaan parhaiten virheellisen tai väärin muotoillun tiedon. Opinnäytetyön ohjaajani oli ainut prototyyppiin objektiivisesti tutustunut henkilö.

Niin kuin toiminnallisen osuuden kuvauksessa kerrottiin, manuaalia jatkokehitetään tämän opinnäytetyöprosessin jälkeenkin. Aloittaessani opinnäytetyön tekemisen työ sopimukseni oli vuoden 2023 loppuun saakka voimassa. Opinnäytetyön tekoprosessin aikana sain kuitenkin tietää, että sopimusta jatkettaisiin vuodella. Näin ollen pystyn itse päivittämään manuaalia sekä hyödyntämään manuaalia reflektointivälineenä matkailun työllistymisen varmistajan roolin kehittyessä ja muuttuessa.

Se, kuinka hyvin manuaali palvelee todellista loppukäyttäjää eli mahdollista uutta matkailun työllistymisen varmistajaa, selviää vasta, jos tällainen rekrytoidaan. Ennen sitä on vaikea sanoa, onko manuaalista hyötyä tulevalle matkailun työllistymisen varmistajalle. Onneksi kuitenkin manuaali julkaistaan Perho Liiketalousopiston muulle henkilökunnalle aiemmin, joten vaikutukset roolin läpinäkyvyyden lisäämisestä toivottavasti nähdään pian. Annan tekijänoikeudelliset oikeudet toimeksiantajalle, jotta Perho Liiketalousopistolla on mahdollisuus tulevaisuudessa muokata manuaalia tai hyödyntää sitä muihin oppilaitoksen rooleihin.

Oman oppimiseni kannalta tämä kehittämistehtävä oli tärkeä. Toiminnallisen opinnäytetyön sekä siitä syntyneen manuaalin avulla pääsin tutkimaan työtehtävääni uusin silmin ja refleктоimaan sen jokaista osa-aluetta.

Työnkuvani yksinkertaistaminen ja tiivistäminen kirjalliseen muotoon oli tuottanut ongelmia. Rönnsyivät kappaleet ja epäselvät lauserakenteet meinasivat tuottaa ongelmia. Onneksi kollegani ja opinnäytetyötyön ohjaaja antoi palautetta mm. manuaalin rakenteesta, silloin kun olin itse sokeutunut omalle työlleni enkä pystynyt sitä tarkkailemaan sitä enää objektiivisesti. Heiltä saadun palautteen avulla sain tehtyä tarvittavat muokkaukset, joita tuskin itse olisin ymmärtänyt tehdä ennen työn valmistumista.

Opinnäytetyön ohjaajan kanssa käydyt tapaamiset olivat muutenkin arvokkaita, sillä usein kadotin myös opinnäytetyöni punaisen langan, tai siltä se ainakin välillä tuntui. Ohjaajan kannustus ja muokausehdotukset loivat uskoa itseeni sekä työhöni.

Minulla ei ollut tarkkaa aikataulua opinnäytetyölleni, vaan etenin aina askel kerrallaan ohjauskusteluissa saadun palautteen perusteella. Olen itseohjautuva ihminen, niin työelämässä kuin opinnoissa, ja välillä turhan tiukat aikataulut saavat minut ahdistumaan. Tästä syystä en tällaisia

itselleni asettanut, koska tiesin saavani työn valmiiksi ennen ainoata asetettua aikataulua, eli valmistumista ennen vuoden loppua.

Itse kehittämistyö oli arvokas ja silmiä avaava kokemus, josta jäi paljon käteen. Vaikka koko työllistymisen varmistamisen palvelu on palvelumuotoiltu alusta alkaen vuonna 2021, oli mahtavaa päästä jatkojalostamaan tätä prosessia. Koen muutenkin opinnäytetyöprosessin kehittäneen minua ammatillisesti ja antaneen minulle uutta perspektiiviä tuleviin aikaa vieviin kehittämistöihin. Erilaisia kehittämisprojekteja tulee varmasti riittämään tulevaisuudessa, esimerkiksi hankkeiden parissa. Huomasin myös, että osaan muuntaa kirjoitetun teorian helpommin hahmotettavaan muotoon, kuten kaavioksi, kuviksi ja kuvioiksi. Tämä on varmasti hyödyksi jatkossakin. Opinnäytetyöprosessin kautta saamieni oppien avulla nämä projektit ja prosessit eivät tunnu enää yhtä haastavilta. Odotan innolla, että pääsen testaamaan opittuja menetelmiä ja työkaluja työelämässä.



## Lähteet

- Acolad 2023. Mitä on taittaminen?. Luettavissa: <https://blog.acolad.com/fi/mita-on-taittaminen>. Luettu: 12.10.2023.
- Airila, A., Mattila-Holappa, P., Kurki, A-P. & Nykänen, M. 2019. Työelämässä oppiminen, ohjaus ja oppilaitosyhteistyö työpaikkojen näkökulmasta. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 21, 2, s. 24–41.
- Alhonen, M., Drake, M., Immonen, M., Koskimäki, T. & Pöyhönen, M. 2023. Näin teet palvelumuotoilusta arkea. Haaga-Helia julkaisut 16/2023. Haaga-Helia. Luettavissa: <https://julkaisut.haaga-helia.fi/nain-teet-palvelumuotoilusta-arkea/>. Luettu: 8.10.2023.
- Arajärvi, P. 2021. Koulutusoikeus : koulutukselliset oikeudet ja velvollisuudet. Alma Talent. Helsinki. Luettu: 1.6.2023.
- Business College Helsinki 2023. Futura. Luettavissa: <https://www.bc.fi/opiskelu/ohjauspalvelut/futura/>. Luettu: 15.8.2023.
- Canva 2023. Canva. Luettavissa: <https://www.canva.com>. Luettu: 18.9.2023.
- Hiltunen, P. 2017. Palvelusta tuotteeksi : käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. E-kirja. Luettu: 8.10.2023.
- Kotila, H. 2019. Ammatilliseksi opettajaksi. Haaga-Helian julkaisut 10/2019. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267681/ammattilliseksiopettajaksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 1.6.2023.
- Lahdenkauppi, M. 13.9.2023. Opetusneuvos. Webinaari uudistetusta matkailualan perustutkinnosta. Opetushallitus. Webinaari.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 11.8.2017/531.
- OAJ 2020. Mitä opettajan työ on?. Luettavissa: <https://www.oaj.fi/arjessa/mita-opettajan-tyon/opettajana-toisella-asteella/>. Luettu: 1.8.2023.
- Opintopolku s.a. Ammatillinen koulutus. Luettavissa: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/sivu/ammattillinen-koulutus>. Luettu: 1.6.2023.
- Opintopolku s.a.b. Kaksoistutkinto. Luettavissa: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/sivu/kaksoistutkinto>. Luettu: 4.6.2023.

Opetushallitus 2023a. Ammatillinen koulutus Suomessa. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/>. Luettu: 3.6.2023.

Opetushallitus 2023b. Johtaminen kasvatus- ja koulutusalailla. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/kehittaminen/johtaminen-kasvatus-ja-koulutusalailla>. Luettu: 1.8.2023.

Opetushallitus 2023c. Matkailualan perustutkinto. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/6.9.23%20Matkailualan%20perustutkinto.pdf>. Luettu: 6.9.2023.

Opetushallitus 2023d. Kestävä tulevaisuus. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/kestava-tulevaisuus>. Luettu: 29.10.2023.

Opetushallitus 2021. Vaikuttavaa vastuullisuutta oppimisen ja kansainvälistymisen kentällä. Opetushallituksen vastuullisuusraportti 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Opetushallituksen%20vastuullisuusraportti%202021.pdf>. Luettu: 29.10.2023.

Opetushallitus 2022. Vaikuttavaa vastuullisuutta oppimisen ja kansainvälistymisen kentällä. Opetushallituksen vastuullisuusraportti 2022. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Opetushallituksen%20vastuullisuusraportti%202022.pdf>. Luettu: 29.10.2023.

Eperusteet s.a. Matkailualan perustutkinto. Luettavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/ammattillinen/4038059/tiedot>. Luettu: 4.6.2023.

Open AI 2021. Chat GPT. Keskustelu tekoälyn kanssa. Luettavissa: <https://chat.openai.com>. Luettu: 12.10.2023.

Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.a. Suomen koulutusjärjestelmä. Luettavissa: <https://okm.fi/koulutusjarjestelma>. Luettu: 1.6.2023.

Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.b. Ammatillinen koulutus. Opiskelu ja tutkinnot. Luettavissa: <https://okm.fi/ammattikoulutus-opiskelu-ja-tutkinnot>. Luettu: 4.6.2023.

Pelikirja 2023. Kehittämisen aikana. Luettavissa: <https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/>. Luettu: 8.10.2023.

Perho Liiketalousopisto s.a. Perho Liiketalousopiston Intranet. Viestintä. Brand Book. Luettu: 10.8.2023.

Perho Liiketalousopisto 2016. Luettavissa: <https://perho.fi/>. Luettu: 16.5.2023.

Perho Liiketalousopisto 2019. Perho Liiketalousopiston Intranet. Perho Liiketalousopiston johtosääntö. Luettu: 26.6.2023.

Ruuska, H., Löytönen, M. & Rutanen, A. 2015. Laatu! : oppimateriaalit muuttuvassa tietoympäristössä. Suomen tietokirjailijat. Helsinki. E-kirja. Luettu: 18.9.2023.

Sarkkinen, M. 01.06.2021. Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla?fbclid=IwAR23ZVylMCv5m6eENqACscP2AF-dVh5rYTn6dfaoypFExNurvwD2KH8MxsE>. Luettu: 13.10.2023.

Seinäjoen Ammattikorkeakoulu s.a. Tuotteistaminen ja palvelumuotoilu. Luettavissa: <https://yzone.seamk.fi/innovaatiot/tuotteistaminen-ja-palvelumuotoilu/>. Luettu: 9.10.2023.

Suomen YK-liitto s.a. Kestävä kehitys. Luettavissa: <https://www.ykliitto.fi/kestava-kehitys>. Luettu: 27.10.2023.

Timonen, K. 20.5.2020. Kurkistus työelämäkoordinaattorien työhön. OSAOn blogi. Luettavissa: <https://www.osao.fi/kurkistus-tyoelamakoordinaattoreiden-tyohon/>. Luettu: 15.8.2023.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 4. painos 2021. Talentum Media Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.10.2023.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu: 8.10.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. Matkailun toimialaraportti 2023. TEM toimialaraportit 2023:3. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164883/TEM\\_2023\\_3\\_T.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164883/TEM_2023_3_T.pdf). Luettu: 4.6.2023.

Vainio, P. 23.8.2023. Henkilöstöpäällikkö. Perho Liiketalousopisto Oy. Haastattelu. Helsinki.

Valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta 673/2017.

Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021. Tarkastuskertomus, Ammatillisen koulutuksen reformi. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 2/2021. Valtiontalouden tarkastusvirasto. Helsinki. Luettavissa: <https://www.vtv.fi/app/uploads/2021/03/VTV-Tarkastus-2-2021-Ammatillisen-koulutuksen-reformi.pdf>. Luettu: 4.6.2023.

Väyläopinnot 2023. Opinnot aloilta. Luettavissa: <https://vaylaopinnot.fi/opinnot-aloilta/>. Luettu: 4.6.2023.

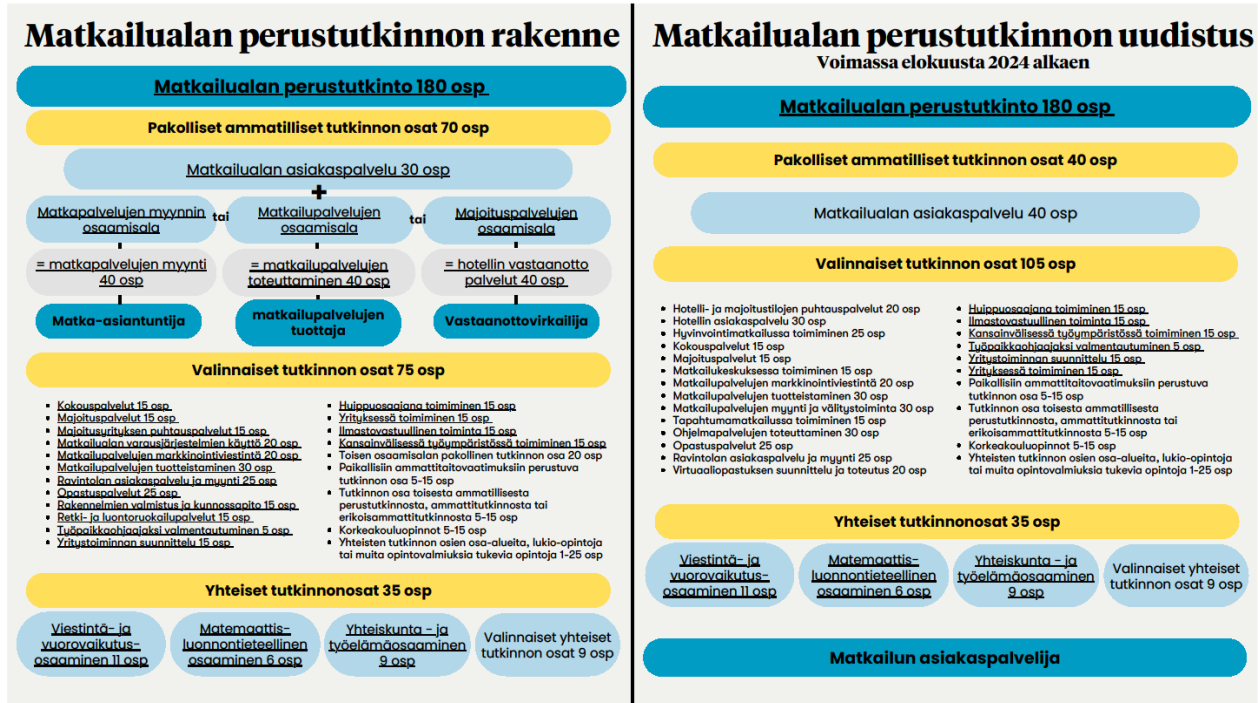
Wise IT s.a. Tehtävän kuva – näin luot hyvän kuvauksen roolista. Luettavissa: <https://f.hubspotusercontent20.net/hubfs/4865221/Downloadable%20content/WiseIT/Opas%20->

[%20Teht%C3%A4v%C3%A4nkuva%20%E2%80%93%20n%C3%A4in%20luot%20hyv%C3%A4n%20kuvauksen%20roolista.pdf](#). Luettu: 29.10.2023.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uudistettu painos. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu: 18.9.2023.

## Liitteet

### Liite 1. Matkailualan perustutkinnon rakenne nyt ja uudistuksen jälkeen



**Liite 2. Perho Liiketalousopiston matkailun työllistymisen varmistajan manuaali**

*Perho*  
LIIKETALOUSOPISTO



# **MATKAILUN TYÖLLISTYMISEN VARMISTAJAN MANUAALI**

10/2023



# SAATESANAT

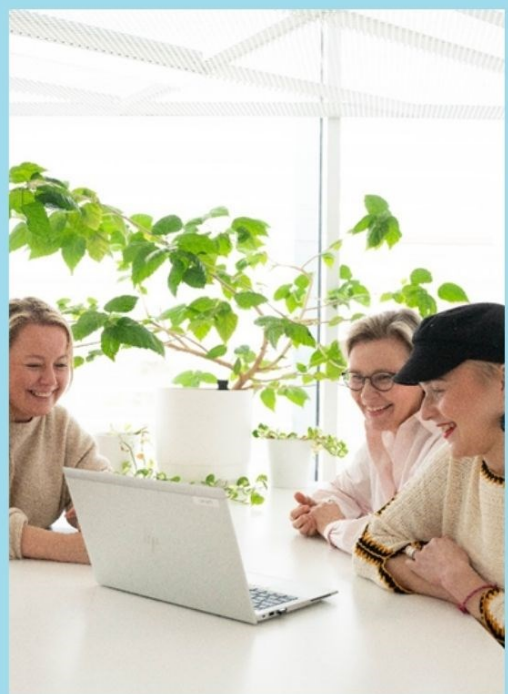
Tämä Perho Liiketalousopiston matkailun työllistymisen varmistajan manuaali on tehty toimeksiantona ja on osa Haaga-Helian matkailun liikkeenjohdon opintojen opinnäytetyötä. Manuaali on luotu kuvaamaan uutta matkailun työllistymisen varmistajan roolia Perho Liiketalousopistossa.

Matkailun työllistymisen varmistajan manuaalin päätavoitteena on toimia tienviittana ja perehdytyksen apuvälineenä tuleville työllistymisen varmistajille sekä muille roolista kiinnostuneille asiantuntijoille, niin Perho Liiketalousopiston sisällä kuin myös sen ulkopuolella.

Matkailun työllistymisen varmistajan rooli muodostuu seitsemästä osa-alueesta. Nämä osa-alueet ohjasivat ja ohjaavat roolin luomista sekä sen kehittämistä Perho Liiketalousopistossa.

## Matkailun työllistymisen varmistajan työtehtävät ja niiden osa-alueet

1. Työllistymisen varmistaminen opintojen aikana
2. Työllistyminen varmistaminen opintojen jälkeen
3. Työelämäsuhteiden luominen ja ylläpito
4. Alumnitoiminnan ylläpito ja kehittäminen
5. Vetovoimatyöhön osallistuminen
6. Perholainen aktiivi -toiminnan kehittäminen ja ohjaus
7. Muut erikseen sovitut tehtävät





# SISÄLTÖ



**01**

**Työllistymisen varmistaminen**

**02**

**Matkailun työllistymisen varmistaja**

**03**

**Matkailun työllistymisen varmistajan rooli**

**04**

**Matkailun koulutusala**

**05**

**Matkailualan perustutkinto**

# TYÖLLISTYMISEN VARMISTAMINEN

**Työllistymisen varmistajien keskeisenä tehtävänä on varmistaa tutkintoon valmistuvien työllistyminen ja edellytykset heidän urakehitykselleen. Työllistymisen varmistaja toimii yhteistyössä muiden koulutusalojen työllistymisen varmistajien kanssa sekä oman koulutusalan toimijoiden ja työelämän edustajien kanssa.**

Työllistämisen varmistaminen on Perho Liiketalousopiston palvelu, jota tarjoaa kullakin koulutusosalalla (liiketoiminta, matkailu ja ravintola-ala) sen oma työllistymisen varmistaja. Palvelu on kaikkien Perho Liiketalousopiston opiskelijoiden käytettävissä ja sitä on tarjolla opiskelijoille sekä Malmin että Töölön kampuksella kuin myös verkkokampus iPerhossa Tuumasta Duuniin -alustalla.

Työllistymisen varmistamisen palvelun päätavoitteena on kaikkien valmistuvien opiskelijoiden työllistyminen omalle alalleen opintojen jälkeen.

Toinen työllistymisen varmistamisen päätavoite on työelämysuhteiden luominen ja niiden ylläpito kumppanuusstrategian mukaisesti. Näitä työelämysuhteita hyödynnetään opiskelijoiden ohjauksessa.

Työllistymisen varmistamisen palvelu on muotoiltu helposti saavutettavaksi opiskelijoille ja palvelusta viestitään aktiivisesti eri kanavia (Wilma-viestit, kampusten info-televisiot, luokkavierailut) hyödyntäen.



# MATKAILUN TYÖLLISTYMISEN VARMISTAJA

02

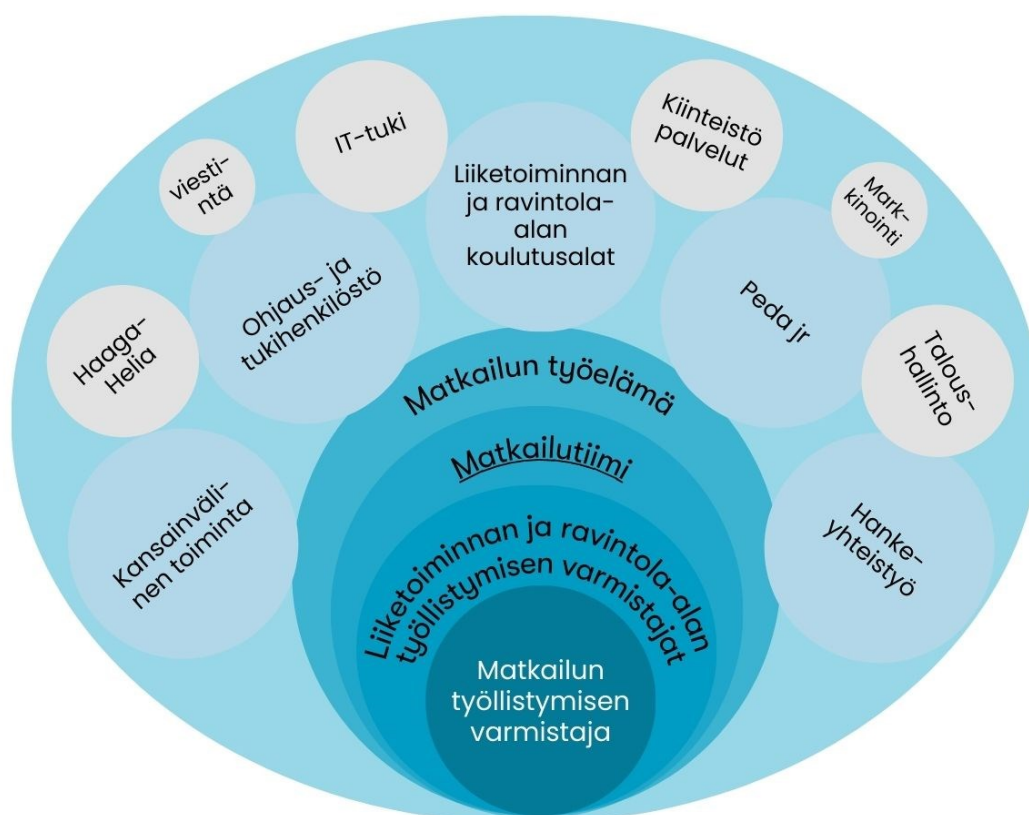
Perho Liiketalousopisto on tiimiorganisaatio. Jokainen henkilökunnan jäsen kuuluu yhteen pätiimiin.

Jokaisella koulutuslalla on oma työllistymisen varmistajansa ja näin ollen jokainen heistä kuuluu koulutuslakohtaiseen tiimiin. Yhdessä he kuitenkin muodostavat koulutuslalarajoja rikkovan työryhmän.

Matkailun työllistymisen varmistajan palvelua ohjaa matkailualan perustutkinto ja sen tutkinnon osat.

Näiden lisäksi matkailun työllistymisen varmistaja toimii yhteistyössä muiden oppilaitoksen henkilöstön jäsenien kanssa taatakseen saumattoman ja helposti saatavilla olevan palvelun opiskelijoille.

Alla oleva kuva on hahmotelma matkailun työllistymisen varmistajan yhteistyöverkostosta, missä työllistymisen varmistaja toimii.



# MATKAILUN TYÖLLISTYMISEN VARMISTAJAN ROOLI

03

## TYÖLLISTYMISEN VARMISTAMINEN OPINTOJEN AIKANA

01.

Työllistymisen varmistajan päätehtävänä on saattaa opiskelijoita työelämässä oppimisen jaksoille sekä varmistaa valmistuvien opiskelijoiden työllistyminen.

Työllistymisen varmistajat auttavat työnhakutaitojen kehittämisessä sekä työnhaussa oli sitten kyseessä paikka työelämässä oppimisen jaksolle, kesätyö tai työpaikka valmistumisen jälkeen. Palvelua voi hyödyntää yksilöohjauksena tai pienryhmissä, esimerkiksi osallistumalla jokaviikkoihin työnhakupajoihin.

Yksilöohjaukset voidaan sopia joko paikan päälle kampukselle tai verkkotapaamisena. Ryhmäohjaukset ovat yleensä toimeksiantoja opettajilta ja tunnit keskittyvät ansioluetteloiden ja hakemusten tekemiseen Canvalla.

Matkailuopiskelijat voivat osallistua keskiviikkoisin järjestettävään työnhakupajaan. Työnhakupaja on lähtökohtaisesti vapaaehtoinen eikä vaadi erillistä ilmoittautumista. Opettajat voivat ohjata opiskelijan osallistumaan työnhakupajaan, jos he kokevat sen tarpeelliseksi.

## TYÖLLISTYMISEN VARMISTAMINEN OPINTOJEN JÄLKEEN

02.

Työllistymisen varmistamisen palvelu on Perho Liiketalousopiston alumnien käytettävissä kaksi vuotta valmistumisen jälkeen.

Valmistuneet opiskelijat voivat hakea apua valmistumisen jälkeen:

- sopivien työpaikkojen miettimiseen ja etsimiseen
- CV:n päivitykseen
- työhakemusten tekemiseen
- työhaastatteluihin valmistautumiseen
- LinkedIn -profiilin päivittämiseen ja luomiseen

Uraohjaaja tai opinto-ohjaaja voi kannustaa valmistuvan matkailuopiskelijan työllistymisen varmistajan luokse, jos tämä tarvitsee apua työnhaussa valmistumisen jälkeen. Opiskelija voi olla myös itse yhteydessä työllistymisen varmistajaan, mikäli kokee sen tarpeelliseksi.





# MATKAILUN TYÖLLISTYMISEN VARMISTAJAN ROOLI

## TYÖELÄMÄSUHTEET 03.

Yksi työllistymisen varmistajan tehtävistä on luoda ja ylläpitää työelämäsuhteita kumppanuusstrategian mukaisesti.

Matkailun työllistymisen varmistaja on jatkuvassa yhteydessä alan työelämän edustajien kanssa, joko tapahtumien tai erikseen sovittujen tapaamisten merkeissä. Tärkeimpänä tehtävänä on kerätä tietoa alan työtehtäviin liittyvistä muutoksista sekä yritysten tarpeista ja jakaa tätä tietoa eteenpäin oppilaitoksessa.

Tapaamisissa työllistymisen varmistaja selvittää mahdollisuuksia suorittaa työelämässä oppimisen jakso yrityksissä, avaa työelämässä oppimisen arviointikriteerejä, käy läpi erilaisia sopimusmalleja sekä kertoo työpaikkaohjaajan roolista ja sen koulutus mahdollisuuksista. Hän myös markkinoi ja viestii Perho Liiketalousopiston ammatti- ja erikoisammattitutkinnoista sekä kaupallisista koulutuksista.

Työllistymisen varmistajat ovat luoneet verkkokampanjalle yhteisen Tuumasta Duuniin -kanavan. Tuumasta Duuniin toimii sähköisenä ilmoitustauluna työpaikkailmoitusten julkaisemiseen sekä työnhaun tietopankkina.

Työpaikkailmoituksia kerätään eri työnhakukanavista, verkkosivujen kautta tulevista yhteydenottolomakkeista sekä tapaamisista työelämänedustajien kanssa.



## TAPAHTUMAT

Työelämäsuhteita ylläpidetään myös järjestämällä ja koordinoimalla työelämän kohtaamisia kampanjalla ja/tai verkossa.

Perho Liiketalousopistossa järjestettäviin tapahtumiin kutsutaan laaja-alaisesti matkailualan yritysten edustajia, kertomaan yrityksensä työnantajana sekä opiskelijoiden työllistymismahdollisuuksista yrityksissä. Nämä tapahtumat ovat hyödyllisiä niin opiskelijoille kuin henkilöstölle.

Matkailun koulutusosalalla yleisimmin järjestettäviä tapahtumia ovat olleet:

- työelämäpäivät
- hotellitapahtuma (yhteistyössä ravintola-alan koulutusalan kanssa)
- kesätyötapahtumat

Lisäksi matkailun työllistymisen varmistaja osallistuu aktiivisesti oman alansa tapahtumiin ylläpitääkseen vanhoja sekä luodakseen uusia työelämäsuhteita.

Tällaisia tapahtumia ovat mm.

- matkamessut
- Travel Gaala
- Helsingin tekijät -verkoston tapaamiset

# MATKAILUN TYÖLLISTYMISEN VARMISTAJAN ROOLI

05

## ALUMNITOIMINTA 04.

Työllistymisen varmistajien toimenkuvaan kuuluu myös säännöllinen yhteydenpito perholaisiin alumneihin sekä alumnitoiminnan kehittäminen.

Kaikki Perho Liiketalousopistosta valmistuneet opiskelijat ovat alumneja. Saadakseen tietoa alumnitapahtumista ja -eduista sekä muun muassa avoimista ja/tai uusista koulutuksista, opiskelijoiden on liityttävä alumnirekisteriin.

Alumnitapahtumia järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, syksyisin ja keväisin. Syksyn tapahtuma on alumnilounas, joka järjestetään Perho Liiketalousopiston Green City Farmin Sadonkorjuumarkkinoiden yhteydessä Malmin kampuksella. Kevään alumnitapahtuma järjestetään Töölön kampuksella vaihtelevin sisällöin.

**perholainen**  
alumni

## VETOVOIMATYÖ 05.

Matkailun työllistymisen varmistajan tehtävänä on osallistua Perho Liiketalousopiston vetovoimatyöhön. Vetovoimatyötä on osallistuminen eri markkinointitapahtumiin (esim. avoimet ovet, messut, kouluvierailut) ja Perholaisten aktiivien koordinointi näihin tapahtumiin.

## PERHOLAINEN AKTIIVI-TOIMINTA 06.

Perholainen aktiivi -toiminnan (opiskelijakunta- ja tutortoiminnan) ohjaus ja toiminnan kehittäminen on osa matkailun työllistymisen varmistajan toimenkuvaa.

Perholainen aktiivi -toiminta yhdistää perinteisen tutor- ja opiskelijakunnan toiminnan. Perholainen aktiivi -toimintaa ohjaavat matkailun sekä ravintola-alan työllistymisen varmistajat.

Perholainen aktiivi osallistuu kouluyhteisön yhteisöllisen toiminnan kehittämiseen. Perholaiset aktiivit ovat oppilaitoksen opiskelijoita, jotka osallistuvat yhteisöllisten tapahtumien tuottamiseen ja kehittämiseen sekä uusien opiskelijoiden tukemiseen ja neuvomiseen. Perholaiset aktiivit ovat opiskelijakunnan jäseniä ja toimivat täten opiskelijoiden äänenä oppilaitoksessa. Perholainen aktiivi -toiminnan ohjaamiseksi on luotu iPerho -kurssi, oma Teams-ryhmä sekä Whatsapp ryhmä.

**perholainen**  
aktiivi



# MATKAILUN TYÖLLISTYMISEN VARMISTAJAN ROOLI

06

## MUUT TEHTÄVÄT 07.

Lisäksi matkailun työllistymisen varmistajalla on myös muita tehtäviä:

Tällaisia tehtäviä ovat mm.

- matkailuopettajien sijaistaminen tunneilla tarpeen tullen
- hanketoiminta
- vastuu työpaikkaohjaajaksi valmentautumisen - tutkinnonosasta

Alla olevaan kuvaan on kuvattu matkailun työllistymisen varmistajan vuosikello. Vuosikelloon on kirjattu toistuvat ja aikasidonnaiset tehtävät, joita matkailun työllistymisen varmistaja tekee.

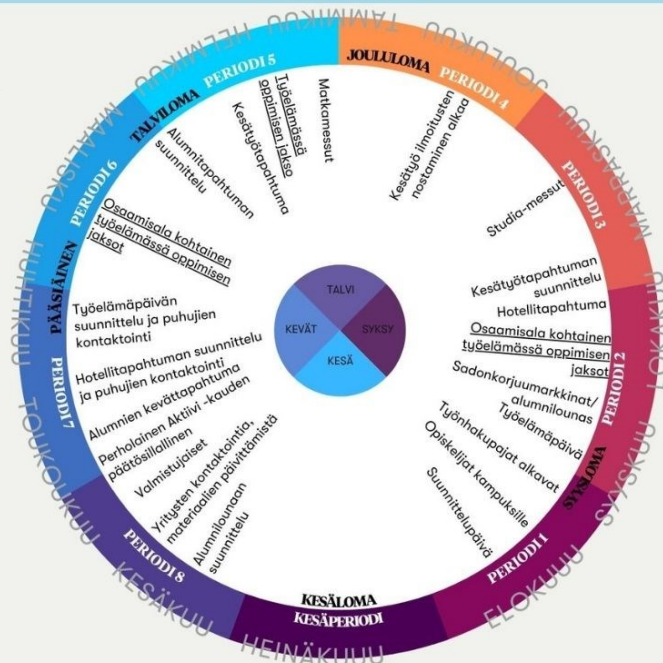
## Työllistymisen varmistajan vuosikello / matkailu

### Toistuvat:

- Yksilöohjaukset (opiskelijat ja valmistuneet)
- Työnhakupaja (joka keskiviikko)
- Yritysten ja työelämäajakso paikkojen kartoittaminen (tapaamiset, puhelut, sähköpostit)
- Markkinointimateriaalien teko (Perholainen aktiivi, työllistymisen varmistaja)
- Viestintä opiskelijoille (palveluista, muutoksista, yms)
- Tuumasta Duunin päivittäminen
- Luokkavierailut
- Valmistujaiskavhvit (1 krt / kk)
- Tiimipalaverit (2-3 krt / kk)
- Henkilöstöpalaverit (1 krt / 3kk)
- Hankepalaverit (1-2 krt / kk)
- Perholainen aktiivi -kokoukset (1 krt / periodi)
- Työpaikkaohjaajakoulutus

### Satunnaiset palvelut:

- Opetusten sijaistamiset
- CV- / Canva-pajat oppitunneilla
- Vetovoimatyö (avoimet ovet, yms.)



# MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO

07

Matkailualan perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä (osp) ja tutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista sekä yhteisistä tutkinnon osista. Matkailualan perustutkinto antaa monipuoliset taidot toimia erilaisissa matkailualan tehtävissä niin kotimaassa kuin kansainvälisesti. Perho Liiketalousopistossa matkailualan perustutkinnon päätoiminen opiskelupaikka on Malmin kampus.

## Matkailualan perustutkinnon opinnot voi suorittaa:

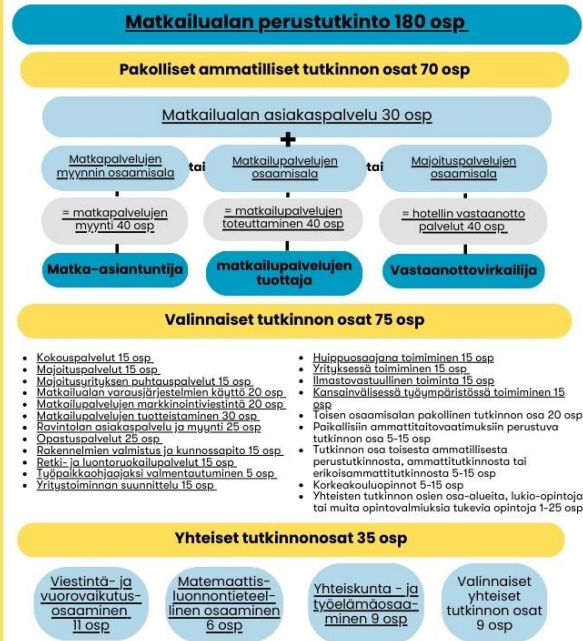
- peruskoulupohjaisina opintoina, joihin kuuluu lukio-opintoja (yhteishaku)
- lukio-/muu koulutus- tai työkokemuspohjaisina opintoina (jatkuva haku)
- työelämävaltaisesti koulutus- tai oppisopimuksella, jos opiskelijalla on jo matkailualan työpaikka
- yhdistettynä huippu-urheiluun Urhea-linjalla

## Lisäksi opiskelija voi

- valita tutkintoon tutkinnon osan muun muassa ravintola- ja catering-alan tai liiketoiminnan perustutkinnosta
- ottaa varaslähdön ammattikorkeaan suorittamalla osana perustutkintoa matkailun liikkeenjohdon väyläopintoja
- syventää/laajentaa jo hankkimaa matkailualan osaamista perustutkinnon osatutkinnolla

Matkailualan perustutkinto on uudistumassa ja uudistus astuu voimaan elokuussa 2024. Alla olevasta kuvasta voi nähdä perustutkinnon rakenteen ennen ja jälkeen uudistuksen.

## Matkailualan perustutkinnon rakenne



## Matkailualan perustutkinnon uudistus

Voimassa elokuusta 2024 alkaen





# MATKAILUN KOULUTUSALA

## PERHO LIIKETALOUSOPISTOSSA

08

Perho Liiketalousopisto kouluttaa matkailualan ammattilaisia niin perustutkinnon kuin ammattitutkintojen avulla. Perustutkinnot ovat suunnattu alalle tuleville, kun taas ammattitutkinnot soveltuvat pidempään alalla olleille. Perho Liiketalousopistossa matkailualaa opiskelee n. 150-200 opiskelijaa.

Matkailun koulutusala tekee yhteistyötä yritysten kanssa ja räätälöi koulutuksia työelämän tarpeisiin. Tutkinnon voi suorittaa joustavasti työn ohessa oppisopimuksella. Myös yksittäisten tutkinnon osien suorittaminen on mahdollista.

Matkailutiimi koostuu seitsemästä perustutkinto-opettajasta, neljästä ammattitutkinnon asiantuntijasta sekä yhdestä työllistymisen varmistajasta. Tiimiä vetää matkailun koulutusalaohjohtaja Satu Sandman.



**Matkailutiimin perustehtävänä on kouluttaa uusia ammattitaitoisia osaajia matkailualan tarpeisiin ja varmistaa heidän työllistymisensä sekä urakehityksensä alalla.**

### Matkailualan koulutuksen tasot:

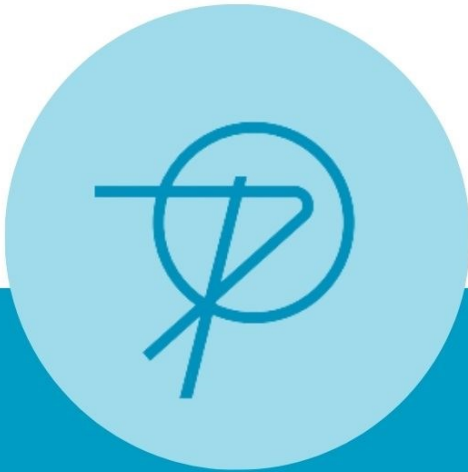


#### Perustutkinto:

- On suorittanut vähintään peruskoulun
- On vähän tai ei lainkaan työkokemusta
- Haluaa opiskella ammatin
- Voi hakea peruskoulupohjaisiin opintoihin yhteishaussa ja lukio-/muu opintopohjaisiin jatkuvassa haussa

#### Ammattitutkinto:

- On suorittanut perustutkinnon ja/tai on jo työkokemusta
- On jo ammattilainen ja haluaa syventää osaamista
- Voi hakea erikseen määriteltynä hakuajankoina



Kestävän kehityksen  
sertifioitu oppilaitos

PERHO CULINARY, TOURISM &  
BUSINESS COLLEGE LTD

Perhonkatu 11  
FI-00100 Helsinki  
[www.perho.fi](http://www.perho.fi)  
info (at) perho.fi  
+358 (0)9 350 9210  
#perholainen #PerhoLTO