

Vaihto-opiskelu restonomiin työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin vaikuttavana tekijänä

Nina Koskeva



Tekijä(t) Nina Koskeva	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
Opinnäytetyön otsikko Vaihto-opiskelu restonomiin työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin vai- kuttavana tekijänä	Sivu- ja liitesivumäärä 63 + 7
<p>Vaihto-opintojen suosio osana ammattikorkeakoulututkintoa on kasvanut yli kolmanneksen 2000-luvun aikana, ja erityisesti restonomit ovat aktiivisia vaihto-opintoihin lähtijöitä. Opiskelijoita kannustetaan lähtemään ulkomaille vaihto-opintoihin, mutta mikä on opiskelijan saama hyöty vaihto-opinnoista? Kasvava kansainvälisyys hotelli-, ravintola- ja matkailualalla luo uusia haasteita työympäristölle, ja työnantajat kaipaavat kansainvälisiä osaajia riveihinsä. Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää, onko vaihto-opinnoista hyötyä restonomiin työllistymisen ja työelämävalmiuksien kannalta.</p> <p>Teoriaohjaavan tutkimuksen tietopohjana on käytetty vaihto-opiskelun, restonomiin työllistymisen sekä työelämävalmiuksien määritelmiä, sekä aihealueista aikaisemmin tutkittua tietoa. Kulttuuriosaamisen ja kansainvälisen osaamisen on väitetty kasvavan kansainvälisten kokemusten myötä, mutta työnantajat eivät tunnista näitä osaajia työmarkkinoilla. Rekrytointiprosessissa kiinnitetään huomiota työnhakijan kompetensseihin, osaamiseen ja kvalifikaatioihin. Kaiken lähtökohtana rekrytinnissa ovat rekrytointikriteerit. Restonomilla on mahdollisuudet työllistyä alalla erilaisiin työtehtäviin, ja alan osaamistarpeet vaativatkin laaja-alaista osaamista, jota pelkkä koulutus ei välttämättä voi tarjota. Restonomin koulutus valmistaa ammattilaisia alan työelämään, mutta myös yleisistä työelämävalmiuksista voi olla hyötyä tällä alalla. Tämän tutkimuksen tietoperusta koostuu edellä mainituista osioista.</p> <p>Tutkimus on toteutettu haastattelemalla restonomitutkinnon aikana vaihto-opiskelun suorittaneita, alle viisi vuotta sitten valmistuneita restonomeja, sekä alan rekrytoijia. Työnantajan näkökulmasta tutkimuksessa on selvitetty, mitä he odottavat työnhakijalta ja miten he suhtautuvat vaihto-opiskelu suoritukseen rekrytointiprosessissa. Alumnit ovat kertoneet kokemuksistaan vaihto-opiskelun hyödyllisyydestä työllistymisessä ja työelämässä pärjäämisessä. Yhdistettynä työnantajan, sekä työnhakijan ja tekijän näkökulmat vastaavat paremmin tutkimuskysymykseen. Jokaisesta neljästä restonomitutkinnon koulutusohjelmasta on haastateltu valmistunutta alumnia sekä kahta hotelli- ja ravintola-alan rekrytoijaa.</p> <p>Tutkimuksen mukaan haastatellut rekrytoijat ottavat vaihto-opiskelun käsiteltäväksi työhaastattelussa työkokemuksen tavoin. Yhdeltäkään alumnilta ei ole kuitenkaan kysytty mitään vaihto-opintokokemuksesta työhaastatteluissa. Rekrytoijien mielestä vaihto-opinnot ovat hyödyllisiä työllistymisen kannalta, mikäli työnhakija osaa kertoa, mitä hän on oppinut vaihto-opintojaksolla. Alumnit eivät koe vaihto-opintojen vaikuttavan työllistymiseensä. Työnantajat näkevät vaihto-opintojen vaikuttavan positiivisesti työntekijän kykyihin suorittaa työtehtävistä. Myös alumnit kokevat vaihto-opintojen vaikuttavan päivittäiseen työelämään positiivisella tavalla. Vaihto-opinnot vaikuttivat myös yhden alumnin urasuunnitelmiin, uusien työllistymisvaihtoehtojen näkemisen myötä. Kaiken kaikkiaan vaihto-opinnot ovat hyödyllisiä restonomiin työelämävalmiuksien kannalta, ja tapauskohtaisesti työllistymisen kannalta.</p>	
Asiasanat Restonomi, vaihto-opiskelu, työllistyminen, työelämävalmiudet	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kansainvälisyys.....	3
2.1	Vaihto-opiskelu	3
2.2	Kulttuuriosaaminen	7
2.3	Kansainvälinen osaaja	9
3	Restonomiin työllistyminen.....	11
3.1.1	Rekryointikriteerit ja kansainvälisyys	11
3.1.2	Kompetenssi	13
3.1.3	Osaaminen.....	14
3.1.4	Kvalifikaatio.....	16
3.1.5	Työelämäosaaminen.....	18
4	Restonomi työelämässä	20
4.1	Työelämävalmiudet.....	20
4.2	Osaamistarpeet.....	23
4.3	Restonomiin eteneminen uralla.....	27
5	Tutkimuksen toteutus	30
5.1	Työn tavoite	30
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	30
5.3	Tutkimusaineiston kerääminen.....	31
6	Haastattelutulokset.....	34
6.1	Rekrytoijien haastattelut.....	34
6.1.1	Ravintola-alan rekrytoija.....	34
6.1.2	Hotellialan rekrytoija.....	36
6.1.3	Yhteenveto rekrytoijien haastatteluista	38
6.2	Alumnien haastattelut.....	38
6.2.1	Hotel, Restaurant and Tourism managementin alumni.....	39
6.2.2	Matkailun liikkeenjohdon alumni.....	40
6.2.3	Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon alumni	41
6.2.4	Ruokatuotannon johtamisen koulutusohjelman alumni.....	42
6.2.5	Yhteenveto alumnien haastatteluista.....	44
7	Johtopäätökset.....	45
7.1.1	Restonomiin työllistyminen.....	45
7.1.2	Restonomiin työelämävalmiudet	47
8	Pohdinta.....	51
8.1	Tutkimuksen luotettavuus	51
8.2	Oma oppiminen.....	53
	Lähteet	56

Liitteet.....	64
Liite 1. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan osaamistarpeet	64
Liite 2. Vaihto-opiskelun tuottamat valmiudet sekä niiden vaikutukset työssä.....	65
Liite 3. Teemahaastattelurunko - alumnit.....	66
Liite 4. Teemahaastattelurunko – rekrytoijat	67
Liite 5. Kutsu tutkimushaastatteluun alumneille	68
Liite 6. Haastattelukutsu rekrytoijille	69
Liite 7. Haastattelujen tulokset vaihto-opiskelun tuottamista valmiuksista.....	70

1 Johdanto

Tämän työn tarkoituksena on tutkia, miten vaihto-opiskelu vaikuttaa valmistuneiden restonomien työllistymiseen ja työelämävalmiuksien muuttumiseen. Laadullisena tutkimuksena toteutetussa työssä otetaan huomioon sekä työnhakijan että rekrytoijan näkökulma restonomiin työllistymiseen, ja kartoitetaan restonomien kokemusta vaihto-opiskelun vaikutuksesta työelämässä toimimiseen. Työn tarkoituksena on selvittää, hyötyykö restonomiopiskelija vaihto-opiskelusta tulevan työuran kannalta.

Vuonna 2014 nuorten, aikuisten ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittavista restonomiopiskelijoista seitsemän prosenttia lähti ulkomaille vaihto-opiskelemaan yli kolmeksi kuukaudeksi (Vipunen 2014a; Vipunen 2014b), ja vaihto-opintoihin lähtevien määrä kaikista opiskelijoista Suomessa on jatkuvassa kasvussa (Cimo 2015c). Hotelli-, ravintola- ja matkailu-ala on hyvin kansainvälinen, ja siksi alan töissä on erittäin tärkeää hallita kieliä sekä ymmärtää ja osata toimia eri kulttuurien kanssa. Olen saanut suoraa positiivista palautetta kehityksistäni työssäni vaihto-opiskelun jälkeen, ja tiedän sen johtuvan vaihto-opiskelusta. Siksi koen tämän aiheen kiinnostavaksi. Uskon, että harva työntekijä saa suoraa palautetta työnantajaltaan, ja rekrytointitilanteessa vaihto-opiskelu saattaa usein jäädä koulutuksen ja työkokemuksen läpikäymisen varjoon.

Vaihto-opiskelun vaikutusta työelämään on tutkittu opiskelijoiden odotusten perusteella Aalto-yliopistossa ja Helsingin yliopistossa (Saari & Kettunen 2013), sekä Sveitsin yliopistosta valmistuneiden palkan suuruuden syy-seuraussuhteen todistamisella (Messer & Wolter 2007). Aiheesta ei kuitenkaan ole tehty aikaisempia tutkimuksia restonomien näkökulmasta.

Tutkimuksen tietoperusta koostuu kolmesta eri osa-alueesta, jotka ovat vaihto-opiskelu, restonomiin työllistyminen ja restonomi työelämässä. Tämä työ toteutetaan haastattelemalla restonomeja, jotka ovat olleet restonomiopintojensa aikana vaihto-opiskelemassa ja valmistuneet restonomeiksi korkeintaan viisi vuotta sitten, sekä hotelli-, ravintola- ja matkailualan rekrytoijia.

Aihe on merkityksellinen restonomiopiskelijoille, jotka harkitsevat vaihto-opiskelua opintojensa ohessa. Lähtiessä vaihto-opiskelemaan opiskelija joutuu usein irtisanoutumaan työstään, tai hän menettää muuten mahdollisuuden työllistyä kyseisenä ajanjaksona kotimaassaan. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun, Haaga alumnin ja Haaga Perhon yhteistyössä vuonna 2011 toteuttaman valtakunnallisen Restonomien palkka- ja työllisyystutki-

muksen mukaan, 1060 vastanneesta restonomiopiskelijasta 91 prosenttia teki töitä opintojensa ohessa vuonna 2011 (Ohtonen, Jaakonaho, Väyrynen & Westman 2011, 6, 12). Arvostavatko työnantajat enemmän koko opiskeluajan kotimaassa puurtanutta työläistä, vai vaihto-opinnoissa maailmankuvaa rikastanutta työntekijäehdokasta? Tutkimuksella on myös hyvää potentiaalia osoittaa työnantajille, miten restonomiopiskelijat ovat hyötynet vaihto-opiskelusta, eli miten se voi parhaimmillaan vaikuttaa restonomeihin työntekijöinä.

2 Kansainvälisyys

Hotelli-, ravintola- ja matkailualan työ on ihmisläheistä, ja siinä korostuu asiakasosaaminen sekä palveluosaaminen (EK 2010, 10). Asiakasosaaminen tarkoittaa ymmärrystä kannattavan ja asiakaslähtöisen toiminnan periaatteista (Oamk 2009). Palveluosaamisessa on nousevina trendeinä esteettisyys ja läheisyys (EK 2010, 10).

Tulevaisuudessa palvelualojen osaamistarpeissa ihmissuhdetaidot vaativat enemmän huomiota, ja siihen ratkaisuna on käyttäytymistieteiden ja kulttuurin tuominen opintoihin. Oman ja muiden kulttuurien tuntemus helpottaa monimuotoistuvan asiakaskunnan palvelemisessa. (EK 2010, 10.) Matkailu- ja ravitsemisalalla työympäristö on entistä kansainvälisempi. Palveluja käytetään paikallisesti, mutta palvelujen tuottajat ovat kaikkea kansainvälisistä yritysketjuista maahanmuuttajataustaisiin pienyrittäjiin. (EK 2006, 35.)

Mikkosen (2012, 302) tekemä tutkimus osoittaa, että työelämän edustajien, eli noin 10 vuotta aikaisemmin valmistuneiden 14 henkilön mukaan alat ovat Suomessa kehitysvaiheessa, isot yritykset ovat edelläkävijöitä, ja kansainvälistyminen, kansainvälisten verkostojen hyödyntäminen ja yhteinen ennakointi on korostunut.

Wood ja Payne kirjoittavat teoksessaan *Competency based recruitment and selection*, että yhteiskunnallisista muutoksista johtuen työmarkkinoilla on nyt paljon etnistä vähemmistöä parhaimpina työnhakijoina, ja työnantajien on siten hyväksyttävä erilaisista taustoista tulevia ihmisiä erilaisine arvoineen, asenteineen ja uskomuksineen homogeenisiin työyhteisöihin (Wood & Payne 1998, 5).

Kansainvälisyys on tulevaisuudessa luonnollinen osa kaikkea liiketoimintaa, ja edellyttää verkosto-osaamisen lisäksi kykyä ja halua globaaliin ajattelu- ja toimintatapaan. Lisäksi kaivataan kansainvälisen kaupan osaamista, eri markkina-alueiden ja niiden kulttuurien tuntemusta sekä kielitaitoa. (EK 2011, 12.) Tässä luvussa määritetään, mitä on vaihto-opiskelu ja kulttuuriosaaminen, sekä kuka on kansainvälinen osaaja.

2.1 Vaihto-opiskelu

Vaihto-opiskelu tarkoittaa kotimaisen tutkinnon osan suorittamista ulkomailla yhden lukukauden tai lukuvuoden ajan. Korkeakouluopiskelijat voivat hakea vaihto-opiskelemaan oman koulun kautta tai hakea paikkaa itsenäisesti. (CIMO 2015a.) Kansainvälistä koulutusyhteistyötä järjestetään Suomen korkeakouluissa lähinnä koulutuksellisten ja taloudellisten motiivien takia. Koulutuksellisenä motiivina on valmistuneiden opiskelijoiden kilpailu-

kyvyn kasvattamien työmarkkinoilla kansainvälisen kokemuksen avulla. Taloudellisilla motiiveilla tarkoitetaan mahdollisuutta opiskella ulkomailla ilman lukukausimaksuja. (Ollikainen 1999, 141, 182, 243–244.)

Vaihto-opintoihin lähtevien opiskelijoiden määrä on kasvanut tasaisesti 2000-luvun aikana. Vuonna 2000 vaihto-opiskelemaan lähti ammattikorkeakouluista yhteensä 6 880 opiskelijaa, ja vuonna 2014 opiskelijoita lähti jo 10 171. Ainoastaan vuosina 2007 ja 2011 vaihtoon lähtevien määrä väheni. (CIMO 2015c, 5, 8.)

Tutkimuksessa Kansainvälisyys Aalto-yliopistossa ja Helsingin yliopistossa vuonna 2013, selvitettiin 1854 opiskelijan vaihto-opintojen ja ulkomaan harjoittelun kansainvälistymiskokemuksia sekä taustatekijöitä, jotka vaikuttavat vaihto-opiskeluun tai ulkomaan harjoitteluun lähtemiseen. Tutkimuksen mukaan opiskelijan vanhempien koulutustausta vaikutti vaihto-opintoihin osallistumiseen. Kun opiskelijan molemmat vanhemmat ovat akateemisesti koulutettuja, opiskelija lähtee todennäköisemmin vaihto-opiskelemaan tai harjoitteluun ulkomaille. Parisuhteessa olevat opiskelijat lähtevät opiskelijavaihtoon tai harjoitteluun yksineläviä harvemmin, ja perheelliset opiskelijat sitäkin harvemmin. Inglehartin työelämäarvostuksia kuvaavan mittarin mukaan työn merkityksellisyyden ja hyvän työyhteisön arvostus nostaa halukkuutta lähteä vaihto-opiskelemaan ja harjoitteluun verrattuna työpaikan varmuutta ja palkkatasoa arvostaviin opiskelijoihin. Tutkimuksen mukaan opiskelija, jolla on epävarma toimeentulo, harkitsee lähtevänsä todennäköisemmin vaihto-opiskelemaan tai harjoitteluun ulkomaille (43 %) kuin erittäin hyvin tai hyvin toimeentuleva opiskelija (37 %). Vanhemmat opiskelijat hakeutuvat nuoria harvemmin opiskelijavaihtoon tai harjoitteluun ulkomaille. Tutkimuksen mukaan opiskelijan järjestöaktiivisuus ennustaa opiskelijavaihtoon lähtemistä. (Saari & Kettunen 2013, 35–39.)

Suomesta lähtevien vaihto-opiskelijoiden kohdemaana ovat useimmiten (67 %) Euroopan maat. Eniten vaihto-opiskelijoita lähtee Saksaan, Espanjaan ja Britanniaan, joihin lähti vuonna 2014 yhteensä 2 457 opiskelijaa. Lisäksi Ruotsiin lähti 531 opiskelijaa. (CIMO 2015c, 23.) Kymmenen suosituimman maan joukkoon mahtuu Euroopan maiden lisäksi Yhdysvallat ja Kiina. Aasia on nostanut suosiotaan, muun muassa Koreaan ja Indonesiaan lähti vuonna 2013 yli kymmenkertainen määrä opiskelijoita vuoteen 2004 verrattuna. (CIMO 2015b.) Vuonna 2014 Aasiaan lähtevien vaihto-opiskelijoiden määrä oli 17,5 prosenttia (CIMO 2015c, 25).

Suomesta lähti vuonna 2014 yhteensä 10 171 opiskelijaa vaihto-opiskelemaan. Heistä 4 959 oli ammattikorkeakoulu-opiskelijoita. Suhteessa tutkintojen määrään, ammattikor-

keakouluissa joka viides opiskelija lähtee vaihto-opiskelemaan. Suhteessa uusiin opiskelijoihin aktiivisimmin vaihto-opiskelemaan lähtivät matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijat, joita oli 40 prosenttia lähtijöistä. Vuonna 2014 matkailu-, ravitsemis- ja talousalalta lähti 672 opiskelijaa, mikä on 13,8 prosenttia vähemmän edellisvuoteen verrattuna. Vaihto-opiskelemaan lähtee miestä todennäköisemmin naisopiskelija, joita oli 63 prosenttia lähtijöistä. Vuonna 2014 matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla 6,9 prosenttia miesopiskelijoista ja 9,6 prosenttia naisopiskelijoista lähti vaihto-opiskelemaan. (CIMO 2015c, 8, 14, 28, 30.)

Vaihto-opintoihin liittyvät kokemukset ovat hyvin erilaisia. Tyypillistä opintojaksolle ulkomailla on toisiin opiskelijoihin verkostoituminen; Pohjoismaita lukuun ottamatta sosiaalisia verkostoja rakennetaan lähinnä toisten vaihto-opiskelijoiden kanssa paikallisten sijaan. Vaihto-opiskelun hyödyt ovat vieraan kulttuurin oppiminen, kielitaidon parantuminen, paikan muutokseen tottuminen, itsenäisyyden kasvu ja uudet verkostot. Globaaleilla työmarkkinoilla nämä taidot ovat tärkeitä, ja työnantajat suhtautuvat vaihto-opintoihin melko positii-visesti arvostaen erityisesti kielitaidon parantamista, mutta rekrytointipäätöksessä opiskelijavaihdon painoarvo on pieni. (Airo, Rantanen & Salmela 2008, 94–95.) Kaikkein kansainvälisimmäksi itsensä kokevat näkevät kansainvälisyyden ongelmanratkaisukykyä, sopeutumisenä ja itsetuntemukseen liittyvänä ominaisuutena. Heistä noin kolmas osa on käynyt opiskelijavaihdossa ja 15 prosenttia on opiskellut ulkomailla. (CIMO & Demos 2013, 39–41.)

Aalto-yliopistossa ja Helsingin yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan opiskelijoiden usko tulevaisuuteen sekä suhtautuminen maahanmuuttoon on positiivisempi niillä, jotka ovat lähdössä tai jo olleet opiskelijavaihdossa. Opintojensa loppuvaiheessa olevista vaihtoon lähdössä, tai jo opiskelijavaihdossa olleista opiskelijoista 17 prosenttia on sitä mieltä, että heidän tulevaisuudennäkymänsä työllistymisen suhteen ovat heikot. Opiskelijoista, joilla ei ole aikomusta lähteä opiskelijavaihtoon, neljäsosa ajattelee, että heidän tulevaisuudennäkymät ovat heikot. Opiskelijavaihtoon lähdössä olevat tai jo siellä olleet opiskelijat suhtautuvat maahanmuuttoon positiivisemmin kuin opiskelijat, jotka eivät aio lähteä vaihto-opiskelemaan. (Saari & Kettunen 2013, 40–41.)

Sveitsissä on tutkittu, onko vaihto-opiskelusta hyötyä. Tutkimukseen vastasi 837 vaihto-opiskelun suorittanutta ja yliopistosta vuotta aikaisemmin valmistunutta henkilöä. Tutkimuksessa selvitettiin kausaalisuutta eli syy-seuraussuhdetta vaihto-opiskelun ja palkan määrän välillä sekä vaihto-opiskelun ja jatko-opiskelun välillä. Tämän mukaan vaihto-opiskelun ei voida todistaa vaikuttavan kumpaankaan. (Messer & Wolter 2007, 3, 7, 16.)

Kansainvälisen liikkuvuuden keskuksen CIMOn (2005) teettämään opiskelijoiden kansainvälisen liikkuvuuden ja työelämän tutkimukseen vastasi yli 700 työnantajaa eri aloilta Suomessa. Heidän mukaansa työnantajat arvostavat eniten koulutukseen, työkokemukseen ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyviä tekijöitä vastavalmistuneen työntekijän rekrytoinnissa. Hakijan henkilökohtaiset ominaisuudet arvioitiin jopa koulutustakin tärkeämmäksi. Työharjoittelu ja opiskelu ulkomailla sijoittuivat viimeiseksi. Vastaajista kolme prosenttia piti opiskelua ulkomailla hyvin tärkeänä, ja neljännes piti sitä kohtalaisen tai hyvin tärkeänä. (Garam 2005, 22–25.)

Opiskelun tai harjoittelun ulkomailla on todettu kehittävän kielitaidon ja paikallisen kulttuurin tuntemuksen lisäksi sosiaalisia valmiuksia, itsevarmuutta, sopeutumiskykyä sekä omaaloitteisuutta (Garam 2005, 27). Kielitaidosta korostetaan koulukielitaidon rinnalle vaihdossa kehittyvää käytännön kielitaitoa (Garam 2005, 36). Vastavalmistuneiden tärkeimmiksi yksittäisiksi valmiuksiksi työnantajat arvioivat yhteistyökyvyn, luotettavuuden, ongelmanratkaisukyvyn sekä vastuunkantamisen (Garam 2005, 27).

Palvelualojen työnantajat korostavat muita aloja enemmän valmiutta työskennellä muista kulttuureista tulevien henkilöiden kanssa monikulttuuristuvan asiakaskunnan kohtaamisen takia. Myös suvaitsevaisuutta ja empaattisuutta arvostetaan palvelualoilla. (Garam 2005, 29–30.) Kuudestakymmenestä työnantajasta kaksikymmentähdeksän piti tärkeänä Venäjän, kahdeksan Ruotsin, seitsemän Viron ja kuusi Saksan kulttuurien tuntemusta maakohdittaisena tuntemuksena. Myös Britannia sekä Euroopan ja Baltian maat yleensä saivat muutamia mainintoja. (Garam 2005, 32.)

Työnantajahaastattelujen perusteella CIMOn (2005) teettämässä tutkimuksessa työnantajat jakavat opiskeluaikaisen kansainvälisen kokemuksen hyödynnettävyyden kolmeen osaan: työhön liittyvään alakohtaiseen osaamiseen, ihmisenä kasvamiseen sekä kansainvälistymiseen. Alakohtaisen osaamisen kannalta työnantajat eivät näe, että kansainvälistä kokemuksesta olisi hyötyä, sillä harvoin opiskelija on tehnyt harjoittelua juuri kyseiselle alalle ulkomailla, tai opintojen ulkomailla ei nähdä olevan erityisiä alan osaamisen kannalta. Ihmisenä kasvamisen näkökulmasta kansainvälisestä kokemuksesta on ehdottomasti hyötyä henkisen kypsymisen, avarakatseisuuden, perspektiivin saamisen, suhteellisuudentajun kehittymisen, stressinsietokyvyn ja sopeutumiskyvyn kautta. Myös kansainvälistymisen näkökulmasta vaihto-opiskelu ulkomailla nähdään positiivisena ja lisäarvoa koulutukseen tuovana. (Garam 2005, 34–35.)

Kaiken kaikkiaan työnantajat uskovat ulkomailla opiskelun tai työharjoittelun kehittävän eniten yleisiä työelämävalmiuksia ja kansainvälisiä valmiuksia (Garam 2005, 37). Työnantajista 15 prosenttia pitää ulkomailla opittuja asioita tärkeinä työn hallintaan ja organisointiin liittyvissä tehtävissä, kuten suunnittelussa, kehittämisessä ja johtamisessa. Pieni osa kokee myös kansainvälisen kokemuksen tuottaman joustavuuden olevan hyödyllistä työelämän muutostilanteissa. Työnantajien mukaan ulkomailla opiskelemisen tuoma hyöty työhön on vaikeasti hahmottuvaa, välillistä ja epäsuoraa, jos työhön ei sisälly kansainvälistä vuorovaikutusta. (Garam 2005, 37–38.)

Alakohtaisen kehittymisen kannalta työnantajat pitivät tärkeänä ulkomaankokemusta teollistuneessa länsimaassa, ja ihmisenä kasvamisen kannalta kokemus eksoottisesta ja harvinaisesta maasta on merkittävämpi. Kansainvälistymisen näkökulmasta työnantajat suosivat kokemusta ja kielitaitoa niistä maista, joiden kanssa he tekevät yhteistyötä. Työnantajien mielestä työnhakijan on osattava osoittaa, miten opiskelu ulkomailla tukee alan osaamista, jotta opiskelukokemuksella voi kilpailla työkokemuksen kanssa valintatilanteessa. (Garam 2005, 40–41.)

2.2 Kulttuuriosaaminen

Kulttuuri koostuu aineettomista arvoista ja aineellisista osista. Aineettomia arvoja ovat eettiset periaatteet, normit ja perinteet. Arvot vaikuttavat siihen, mitä arvostetaan ja mitä pidetään oikeana ja vääränä. Aineellisella kulttuurilla tarkoitetaan esineitä, rakennuksia, tekniikkaa, ympäristöä ja niihin liittyviä symboleja. Kieli ja kommunikaatio ovat keskeinen osa kulttuuria. Kulttuuri on osa ihmisen toimintaa arkielämässä ja opittuja käytänteitä työelämässä. Se ohjaa yhteisten asioiden hoitamisessa ja erilaisten rajojen määrittelyssä. Kulttuuriosaaminen on kyky tiedostaa kulttuurin eri näkökulmat ja ottaa ne huomioon omassa toiminnassa. (Uusitalo 2009, 20.)

Kulttuuriosaamisen tärkeitä osa-alueita ovat kuluttajien ja asiakkaiden sekä kulutuskulttuurien tuntemus, esteettinen ja viestinnällinen osaaminen sekä eettinen osaaminen ja sosiaalinen pääoma. Kulttuuriosaaminen tarkoittaa kuitenkin enemmän yrityksen kuin yksilön herkkyyttä tiedostaa ja soveltaa kulttuurisia ja yhteiskunnallisia eroja sekä muutoksia yrityksen liiketoiminnassa. (Uusitalo 2009, 34–35.)

Professori Hofsteden mukaan keskeisimpiä kulttuureja erottelevia piirteitä on kuusi: epävarmuuden sieto eli kuinka valmiina ihmiset ovat omaksumaan uusia asioita ja ottamaan riskejä, individualismi eli itsenäisyys, valtaetäisyys eli suhtautuminen hierarkiaan ja ihmisten eriarvoisuuteen, maskuliinisuus emotionaalisenä roolina, suopeus sekä aikaorientaatio

tavoitteiden aikavälin kannalta (Itim international; Tutkimuskammio 2012). Toinen liiketoiminnassa käytetty tekijä on maskuliinisuus-feminiinisyys -ulottuvuus, jonka pohjalta voidaan miettiä onko toiminnalle leimallista esimerkiksi rationaalisuus, ei-emotionaalisuus, saavutusten korostaminen vai yhdessä tekeminen. Kolmas kulttuureja erotteleva mittari on yksilöllisyys-kollektiivisyys -ulottuvuus. Kuinka paljon yksilö vastaa yksin omista teke- misistään ja kuinka paljon asioita tehdään osana yhteisöä. Kulttuureja voidaan myös ero- tella hierarkian merkityksen perusteella. (Uusitalo 2009, 22–23.)

Monikulttuurisen työyhteisön johtamisessa sen odottaminen, että vieraan kulttuurin edus- taja omaksuu tapamme tehdä asioita ja soluttautuu kulttuuriimme, voi tehdä heistä muu- kalaisia. Näin epäonnistumme hyödyntämään monimuotoisuuden potentiaalisia hyötyjä ja odottamatonta arvoa. Johtajien on kehitettävä yleinen lähestymistapa kulttuureihin ja hal- littava useita eri kulttuureja samanaikaisesti yhden kulttuurin syvällisen osaamisen sijaan. On tärkeää ymmärtää eri kulttuurien merkitys. (Schneider & Barsoux 2003, 196–198.)

Monikulttuurisuuden näkyvän kasvun, median, matkustamisen, koulutuksen ja kansainvä- listen liiketoimien myötä toisten kulttuurien ymmärtäminen on lisääntymässä. Monikulttuu- risessa perheessä kasvaminen ja kotona useamman kielen puhuminen valmistaa kulttuu- risten erojen vastaanottamiselle jo varhaisessa iässä.

Vaihto-opiskelujen lisääntynyt suosio ja kansainvälisten koulujen kasvaminen mahdollista- vat tutustumisen eri kulttuureihin. Vaihto-opinnoissa paikallinen kulttuuri haastaa opiskeli- jat kohtaamaan kulttuuriset erot jo arjen rutiinitasolla. Työnantajat näkevät, että kansain- välisiä opintoja tehneillä opiskelijoilla kielitaito, halu opiskella ulkomailla ja kokemus työs- kentelystä monikulttuurisissa ryhmissä, on valmistanut opiskelijoita globaaliin työntekoon. Myös työharjoittelut ja työkomennukset ulkomailla auttavat monikulttuurisuuden ymmärtä- mistä. (Schneider & Barsoux 2003, 200–202, 204.)

Liikkuvuuden – eli matkustamisen – nähdään olevan avain kansainvälistymiseen. Kan- sainvälinen liikkuminen ei silti välttämättä tarkoita kykyä kansainväliseen ajatteluun, sillä osa matkustajista hakeutuu vieraassa maassa mahdollisimman tuttuihin paikkoihin ja ti- lanteisiin välttämättä paikallista vuorovaikutusta, kuten esimerkiksi ruokailemalla kansainväli- sessä McDonald's pikaruokaravintolassa. Yritykset kuitenkin odottavat työntekijöiden te- kevän töitä rajojen yli, matkustamalla lyhyitä jaksoja tai kommunikoimalla tekniikan välityk- sellä siirtymättä kotimaastaan. Kulttuurista sensitiivisyyttä vaaditaan nyt organisaation kai- killa tasoilla vartijoista kuskeihin ja reseptionisteihin. (Schneider & Barsoux 2003, 185– 186.)

2.3 Kansainvälinen osaaja

Käsitys siitä, keitä ovat kansainväliset osaajat, on muuttunut ajan kuluessa. Kansainvälinen osaaja on aikaisemmin käsitetty kieliä osaavana, kulttuureja ymmärtävänä ja liikkuvana henkilönä. Työelämässä 1990-luvulla taito neuvotella, käydä kauppaa ja työskennellä tehokkaasti monikulttuurisessa työympäristössä oli erityistä osaamista, ja näillä taidoilla menestyi työelämässä.

Kansainvälistynyt työelämä on kohdannut Suomessa neljä isoa muutosta: koulutuksen kasvaminen, internetin leviäminen, globalisoituva talous sekä kansainväliset työntekijät yrityksissä. (CIMO & Demos Helsinki 2013, 13–15.) Peruskoulun synnyn myötä kaikki opettelivat kieliä, ja nykyään globaalit näkökulmat ovat osa koulutusta. Internetin myötä yhteydenpito asiakkaisiin ja kollegoihin eri puolella maapalloa on osa arkipäivää työelämässä, ja lähes rajaton määrä informaatiota on kaikkien ulottuvilla ja liikuteltavissa. Globalisoituneessa taloudessa pelkän viennin rinnalle on tullut muhinkin maihin sijoitetut kotimaisten yritysten toimipisteet sekä konsultointi eri aloilla. (CIMO & Demos Helsinki 2013, 15–19.) Työperäisen maahanmuuton myötä vuonna 2009 tarjoilijoista 10,7 prosenttia, ravintola- ja suurtalousesimiehistä 11,5 prosenttia ja kokeista, keittäjistä ja kylmäköistä 8,1 prosenttia oli vieraskielisiä (Tilastokeskus 2009).

Tulevaisuuden haasteet maailmalla ovat globaaleja, ja työelämän osaamistarpeita ohjaavat isot megatrendit: globaali talous, väestönmuutokset, resurssien niukkuus ja kallistuminen sekä teknologinen planetarismi, joka kuvaa yhteiskuntafilosofista ajattelutapaa (CIMO & Demos Helsinki 2013, 11).

Pöyry Forest Industry Consulting Groupin (2008) Elinkeinoelämän keskusliitolle teettämän Oivallushankkeen esiselvityksen mukaan toimintaympäristöä muuttavat megatrendit jaetaan liiketoiminnan ulkopuolisiin haasteisiin (globalisaatio, teknologinen kehitys ja väestön ikääntyminen) sekä liiketoiminnan sisältä lähteviin haasteisiin (asiakaslähtöisyys, verkostoituminen ja vastuullisuus). Näiden trendien lisäksi tulevaisuuden työ- ja elinkeinoelämälle on ominaista muutoksen nopeus ja kompleksisuus. (EK 2010, 2, 6.)

Kansainvälinen osaaminen käsitteen perinteisessä merkityksessä ei enää inspiroi yrityksiä ja työntekijöitä, koska kielitaito, liikkuvuus ja kulttuuriymmärrys ovat yhä enemmän osana kaikkien arkipäivää. CIMOn vuonna 2005 teettämässä kyselyssä kävi ilmi, että yritykset eivät pidä kansainvälistä osaamista erityisen tärkeänä. (Garam 2005, 42.) Tutkimustulokset yllättivät, sillä yrittäjien käsitys kansainvälisestä osaajasta oli erilainen kuin osajilla itsellään. Yrittäjät eivät arvostaneet perinteisen käsityksen kansainvälistä osaajaa, joka

osaa kieliä ja on matkustellut, mutta he arvostivat erittäin paljon niitä ominaisuuksia, joita nykyään mielletään kansainvälisessä kokemuksessa kehittyviksi, esimerkiksi luotettavuutta, itsetuntoa, itsevarmuutta, empatiaa, sitkeyttä ja ongelmanratkaisukykyä.

CIMOn (2013) teettämän tutkimuksen mukaan kansainvälinen osaaminen on nykyään kielitaidon ja liikkuvuuden lisäksi esimerkiksi luontevaa kanssakäymistä eri ihmisryhmien kanssa. Työnantajien mukaan kansainvälinen osaaja on myös verkostoituva, sopeutumiskykyinen ja yhteistyökykyinen. Kansainvälinen osaaja voi ymmärtää erilaisten ihmisten tarpeita, tunnistaa uusia markkinoita ja hän osaa toimia yhteistyössä yli rajojen. Kansainvälisten osaajien on myös tunnistettu olevan uteliaita sekä kiinnostuneita maailman suurista kysymyksistä. Globalisoituvassa maailmassa yrittäjät tarvitsevat megatrendien luomien haasteiden ratkaisemiseen kansainvälisiä osaajia, mutta he eivät osaa tunnistaa kansainvälistä osaajaa. (CIMO & Demos Helsinki 2013, 7–11.)

Schneiderin ja Barsouxin (2003) mukaan kulttuurisen erilaisuuden johtamiseksi tarvitaan kansainvälistä ajattelutapaa. Kansainvälistä ajattelutapaa voidaan kuvailla kognitiivisten rakenteiden ja prosessien kautta: mitä ja miten toinen ajattelee. Kansainväliselle ajattelutavalle on ominaista ymmärrys erilaisuuksista ja yhtäläisyyksistä, niistä oppiminen, sekä kyky nähdä oman tavan lisäksi toisen tapa toimia. (Schneider & Barsoux 2003, 199–200.)

3 Restonomin työllistyminen

Yrityksen kilpailukyky riippuu siitä, kuinka hyvin se vastaa toimintaympäristönsä tarpeisiin rekrytointiin ja sisäisen osaamisen avulla (EK 2010, 6). Globaalissa maailmassa työntekijän on pystyttävä toimimaan erilaisissa ympäristöissä. Tämä vaatii työntekijöiltä monikulttuurista kompetenssia, jossa kielitaidon lisäksi on osattava mukautua vaihteleviin olosuhteisiin sekä aistia uusia konteksteja ja vastata niihin. (IFTF 2011, 9.) Tässä luvussa käsitellään rekrytointiprosessia, kerrotaan kuka on restonomi ja mihin ammatteihin restonomi voi työllistyä urallaan, sekä mitä työelämävalmiuksia restonomilla on ja mitkä ovat tällä hetkellä alan osaamistarpeet.

3.1.1 Rekrytointikriteerit ja kansainvälisyys

Rekrytointiprosessi käynnistetään, kun yrityksellä on tarvetta työntekijälle johonkin tehtävään. Rekrytointiprosessi aloitetaan miettimällä, millaisia henkilöitä yritykseen tulisi rekrytoida, eli muodostetaan rekrytointikriteerit. Selkeästi muodostetuilla kriteereillä ohjataan rekrytointia määrittelemällä tarkasti, mitä ollaan hakemassa.

Esimerkkejä rekrytointikriteereistä ovat myynillisuus, tuloshakuisuus, organisointikyky, itsenäisyys, vakuuttavuus, yhteistyökyky ja asenne. Rekrytointikriteerit voivat olla myös yksittäisiä taitoja, esimerkiksi englannin kielen taito, tai vaatimuksia, esimerkiksi kokin ammattitutkinto. Kriteerejä muodostettaessa on mietittävä työnhakijan kompetensseja, jotta hän menestyy työssään mahdollistaen organisaation vision ja strategian toteutumisen.

Kriteerejä muodostettaessa on kuitenkin hyvä miettiä, mitkä ovat sellaisia kompetensseja ja osaamisia, jotka työntekijä voi työssään oppia, ja mitkä sellaisia, jotka häneltä pitäisi jo löytyä. Rekrytointikriteerit varmistavat, että hakijat ovat tasavertaisessa asemassa, ja että heitä on helppo vertailla keskenään. (Salli 2014, 15–18.) Suurin syy rekrytointiin epäonnistumiseen on rekrytointitarpeen ja -tavoitteen huono määrittely (Österberg 2015, 109).

Tunnettu kasvatustieteen professori Gardner Harvardin yliopistosta on havainnut, että työnantajat Amerikassa motivoivat nuoria töihin tarjoamalla rahaa, hyviä työmarkkinoita sekä tilaisuuden kehittää itseään. Nuoret huippuosaaajat etsivät työstä etiikkaa, erinomaisuutta sekä sitoutumista ja osallistumista. He haluavat sitoutua eettisesti merkittävään ongelmanratkaisuun, mutta työnantajat rekrytoivat heitä itseensä keskittyvillä palkinnoilla. (Big think 2009.) Kun hakijalla on samansuuntaiset arvot kuin organisaatiolla, hän on kult-

tuurisesti sopiva. Rekrytointikriteerinä yleistyy sellaisen työntekijän hakeminen, joka vastaa organisaatiokulttuurin tyyppiä, esimerkiksi dynaaminen ja tulosorientoitunut. Näin hän viihtyy työpaikassa ja sitoutuu organisaatioon, ja työsuhteesta voi odottaa pitkäkestoisempaa. (Salli 2014, 20.)

CIMOn teettämän tutkimuksen (2013) mukaan työnantajien tärkeimpänä pitämät rekrytointikriteerit ovat muun muassa luotettavuus, yhteistyökyky, kommunikointitaidot, ongelmanratkaisutaidot, sekä kyky hakea ja käsitellä tietoa. Kielitaito ja kansainvälinen liikkuvuus ovat vähiten tärkeimpinä pidettyjen kriteerien joukossa. Ne työnantajat, jotka arvostavat kansainvälistä osaamista, arvostavat myös kielitaitoa ja vaihto-opiskelukokemusta. Lisäksi he arvostavat rekrytoidessaan erittäin paljon verkostoitumiskykyä, avoimuutta uusille kokemuksille ja luovuutta. Ominaisuudet, joihin työnantajat yhdistävät kansainvälisen osaamisen vahvasti, ovat muun muassa kommunikaatiotaidot, yhteistyökyky, kiinnostus uusista asioista kohtaan, empatia, sitkeys, itsetunto, itsevarmuus ja luotettavuus. Monet näistä ominaisuuksista ovat samoja kuin työnantajien tärkeimpinä pitämät rekrytointikriteerit. (CIMO & Demos 2013, 32–37.)

Vuonna 2005 CIMOn tekemässä tutkimuksessa selvisi, että tyypillisesti vastavalmistuneen kansainvälistä kokemusta pidetään positiivisena, mutta sillä ei ole rekrytoinnin kannalta merkitystä. Seuraavaksi yleisintä on, että kokemuksesta saa lisäpisteitä ja se otetaan huomioon rekrytoinnissa, mutta kansainvälinen kokemus ei ole ratkaiseva kriteeri. Seitsemän prosenttia 716 vastanneesta työnantajasta on sitä mieltä, että kansainvälinen kokemus asettaa vastavalmistuneen rekrytoinnissa etulyöntiasemaan, mutta sitä ei edellytetä hakijalta. Työnantajista 15 prosenttia ei ollut ollenkaan kiinnostunut kansainvälisestä kokemuksesta. (Garam 2005, 42.)

CIMOn ja Demoksen (2013) teettämän tutkimuksen mukaan vain 36,5 prosenttia työnantajista antaa arvoa hakijan kansainväliselle osaamiselle rekrytointiprosessissa. Viidesosa se ei kiinnostanut ollenkaan. (CIMO & Demos 2013, 30.) Työnantajat arvostavat kansainvälistä kokemusta selvästi enemmän sellaisissa toimipaikoissa, joissa on kansainvälistä toimintaa (Garam 2005, 43). Verratessa vaihto-opiskelun ja vastaavan työkokemuksen merkitystä rekrytoinnissa, työnantajat jakautuivat kahtia siinä, kumpi on tärkeämpi kriteeri työllistämässä. Myöskään vaihto-opiskelun ja laajemman tutkinnon Suomessa suorittamisen vertailussa ei nähty eroja. (Garam 2005, 49.) Opiskelijoista selvästi suurin osa (61,2 %) arvioi hyötyvänsä kansainvälisestä osaamisesta omassa tulevassa työssään (CIMO & Demos 2013, 30).

CIMOn 2005 teettämän tutkimuksen haastatteluaineistossa nousee esille kolme näkökulmaa, miten kansainvälinen kokemus voi vaikuttaa työnantajan näkemykseen työnhakijasta. Opiskeluaikaista kansainvälistä kokemusta pidetään yhtenä todisteena siitä, että hakijalla on arvokkaita yleisiä kvalifikaatioita, esimerkiksi rohkeutta ja ennakkoluulottomuutta. Toinen tulkinta viittaa hakijan levottomuuteen ja kyvyttömyyteen pysyä paikoillaan. Ajatellaan, että hakija haluaa vielä lisää kansainvälisiä kokemuksia. Kolmannen näkökulman mukaan kansainvälistä kokemusta pidetään suuntautumisvalintana, jolloin työnantaja olettaa, että työntekijä kaipaa työhönsä kansainvälisiä tehtäviä. (Garam 2005, 53.)

3.1.2 Kompetenssi

Kompetenssi on henkilön käyttäytymistä, joka muodostuu hänen persoonallisuudestaan, tiedoista, taidoista, kokemuksesta, arvoista ja motiiveista (Salli 2014, 15–18). Se tarkoittaa työntekijän valmiuksia suoriutua tietystä työtehtävästä (Helakorpi 2005, 58). Kompetenssi voidaan myös ymmärtää joko yksilön ominaisuutena tai työn asettamina vaatimuksina (Ruohotie & Honka 2003, 54).

Ellströmin (1994) määritelmän mukaan kompetenssi on yksilön tai kollektiivin potentiaalinen kapasiteetti hoitaa menestyksellisesti kriteerien mukaan määritellyjä tilanteita tai suoriutua määrätystä tehtävästä. Tämän kapasiteetin määrittävät motoriset taidot, kognitiiviset tekijät, persoonallisuuden piirteet, affektiiviset tekijät sekä sosiaaliset taidot. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) on esitetty Ellströmin luettelemia esimerkkejä kyseisistä potentiaalisen kapasiteetin osista. (Ellström 1994, 40.)

Taulukko 1. Kompetenssin määrittelevä potentiaalinen kapasiteetti Ellströmin (1994) mukaan

Potentiaalinen kapasiteetti	esimerkiksi
Motoriset taidot	kätevyys
Kognitiiviset tekijät	tieto, äly
Persoonallisuuden piirteet	itseluottamus
Affektiiviset tekijät	asenteet, arvot, motivaatio
Sosiaaliset taidot	kommunikaatiotaidot

Ammatillisen kompetenssin Ellström (2001) jakaa kolmeen eri näkökulmaan. Työn vaatimuksina kompetenssi määritetään riippuen siitä, painotetaanko työn edellyttämää todellista osaamista vai virallisia pätevyysvaatimuksia. Todellisen osaamisen määrittäminen käyt-

tään usein rekrytoinnin perustana. Ensimmäisen näkökulman mukaan, työn edellyttämällä kompetenssilla tarkoitetaan tosiasiallisia, erityisesti johonkin työhön liittyviä välttämättömiä vaatimuksia, jotka poikkeavat toisistaan työtehtävistä riippuen, ja eroavat usein samalla ammattialalla työn kehitysvaiheiden ja kompetenssivaatimusten mukaan. Toisen näkökulman mukaan kompetenssi on yksilöllinen attribuutti eli inhimillinen resurssi, joka voi korostaa yksilön virallista pätevyyttä (esimerkiksi tutkintopätevyys) tai todellista potentiaalista pätevyyttä. Kolmas näkökulma korostaa yksilön ja työn välistä vuorovaikutusta ja pätevyyttä. (Ruohotie & Honka 2003, 54–55.)

Howell (1982) jakaa kulttuurienvälisen kompetenssin neljään eri tasoon; tiedostamaton epäpätevyys, tiedostettu epäpätevyys, tiedostettu pätevyys ja tiedostamaton pätevyys. Ensimmäisessä tasossa toinen henkilö voi tulla kulttuurisidonnaisten asioiden takia väärinymmärretyksi tai loukatuksi, eikä tilanteen toinen osapuoli tiedosta miksi. Kun kulttuurienvälisen kompetenssin tiedostaa, voi ymmärtää väärinkäsityksiä, ja tiedostetussa pätevyydessä henkilö osaa muuttaa käyttäytymistään kulttuurien vaatimalla tavalla. Tiedostamattoman pätevyyden tasolla henkilö toimii luonnostaan tilanteen edellyttämällä tavalla kulttuurista riippumatta. (Helsingin yliopisto 2006.)

Kompetenssipohjaisessa eli käyttäytymispohjaisessa haastattelussa haastateltava vastaa tilannekohtaisiin kysymyksiin, jossa haastattelu etenee hakijan tavoitteisiin, toimintaan ja käyttäytymiseen sekä tuloksiin kysytyissä tilanteissa. Tällä haastattelumallilla haastattelija saa monipuolisesti tietoa hakijan työssä suoriutumisesta. Hakija voidaan pyytää kertomaan, mitä tehtävä on hänelle opettanut, ja miten hän on hyödyntänyt oppimaansa myöhemmin. (Salli 2014, 60–61.)

Tässä tutkimuksessa haastateltujen kompetenssia on tarkasteltu Ellströmin (2001) määritelmien mukaisesti todellisena osaamisena, eli työnantajien vaatimuksina määriteltynä osaamisena, sekä yksilöllisenä attribuuttina, joka korostaa työnhakijan todellista potentiaalista pätevyyttä.

3.1.3 Osaaminen

Osaaminen on yksilön perusominaisuus, joka on yhteydessä erinomaiseen suoritukseen jossain tilanteissa (Vaahtio 2005, 84). Se on yhdistelmä tietoisia valintoja, riskinottoa, uusrastusta ja sattumia (EK 2010, 6).

Hätösen (2011, 9) mukaan osaamisessa yhdistyvät monipuolinen ja luova tietojen ja taitojen käyttäminen, ajattelun taidot, organisointikyky, kyky tehdä työtä ryhmässä, oppimistaidot, joustaminen, muutoksiin mukautuminen ja kyky arvioida sekä kehittää omaa osaamista ja toimintaa. Osaaminen vahvistaa työkykyä, joka on ehto työssä menestymiseen ja ammatilliseen kehittymiseen.

Räsänen (2002, 148) mukaan sosiaaliset taidot, kommunikaatiotaidot, lahjakkuus ja kokemus muodostavat perustan osaamisen kokonaisuudelle, ja tässä huomio ei keskity ammatilliseen osaamiseen. Organisaatio ja sen tarpeet määrittelevät osaamisen. Hanhisen (2010, 47–48) mukaan osaamiseen liittyy toiminta, tieto ja onnistuminen, ja osaaminen voidaan määritellä tietojen onnistuneeksi soveltamiseksi tavoitteen saavuttamiseksi. Työkontekstissa osaaminen on työelämäosaamista. Työelämäosaaminen on tietoja, taitoja ja asenteita, joita tarvitaan työssä menestymiseen.

Ruohotien ja Hongan mukaan ammattinsa hallitseva työntekijä on aloitteellinen, hänellä on kyky analysoida ongelmia sekä ennakoida alan kehitystä, ja hän pystyy ottamaan vastuun työstään. Huippuosaajalla on myös taito soveltaa tietojaan ja taitojaan uusiin työtehtäviin, eli taito siirtää osaamista uusille alueille. Vahvan ammattispesifisen tiedon ja taidon lisäksi ammattiosaamista edistävät korkean asteen ajattelun taidot, jotka ovat sidoksissa kriittiseen päättelyyn, luovaan ajatteluun ja ongelmanratkaisuun. (Ruohotie & Honka 2003, 23.)

Trishman, Jay ja Perkins (1993, 148) ovat löytäneet seitsemän faktoria, jotka kasvattavat korkean asteen ajattelun taitoja: avarakatseisuus ja seikkailunhalu, älyllinen uteliaisuus, kyky etsiä ja selvittää ymmärrystä, kyky suunnitelmallisuuteen ja strategiseen ajatteluun, informaation prosessointi, kyky etsiä ja arvioida syitä sekä kyky tarkkailla omia ajatuksia.

Professori Turtiaisen mukaan yleisen, ei alakohtaisen, osaamisen merkityksen lisääntyessä työelämässä, henkilökohtainen tausta ja persoona korostuvat työelämäkriteerinä (Garam 2005, 22). Yleiset valmiudet eivät ole yksiselitteisesti vertailtavissa keskenään tai mitattavissa, ja tämä asettaa työnhakijoita eri asemaan. Organisaatiokohtaiset kriteerit eivät yleensä ole tarpeeksi tarkkoja, ja niiden arviointiin vaikuttavat rekrytoijan subjektiiviset asenteet ja arvostukset. (Torrington & Hall 1995, 232; Rynes & Gerhart 1989.) Tämä voi näkyä siten, että rekrytoija saattaa tehdä valintapäätöksen intuition perusteella. (Vaahtio 2005, 93).

Arkikielessä taitoja kutsutaan pehmeäksi osaamiseksi, ja tietoja kovaksi osaamiseksi. Pehmeää osaamista on esimerkiksi uskallus, luovuus, kokeileminen, toisilta oppiminen

sekä toisten ideoiden uudelleen rakentaminen. Pehmeän osaamisen tarve kasvaa, kun nuotittomat työt lisääntyvät. (EK 2011, 17.)

Sennettin (2013, 276) mukaan työmarkkinoilla korostuu jo opittujen taitojen sijaan yksilön potentiaali: potentiaali kehittää omaa osaamistaan ja siirtyä olosuhteiden edellyttäessä uuteen. Potentiaalisuuden tunnusmerkeiksi on tunnistettu eri tutkimusten perusteella seuraavat kompetenssit: strateginen ajattelu ja oivalluskyky, tavoitteellisuus ja muutosjohtaminen. Kyky ajatella globaalisti ja kulttuurien erilaisuuden arvostaminen ovat myös tärkeitä tulevaisuuden kompetensseja. (Salli 2014, 21.)

3.1.4 Kvalifikaatio

Vielä rekrytointikriteereitä suurempi kokonaisuus on kvalifikaatio eli pätevyys. Kvalifikaatio-käsitteelle tyypillisiä ominaisuuksia ovat erilaiset näkökulmat, josta käsitettä lähestytään (Hanhinen 2010, 82). Tässä alaluvussa on esiteltyä erilaisia näkökulmia kysymykseen ”mikä on kvalifikaatio?”

Hanhinen (2010, 82–84) jakaa kvalifikaatio-käsitteen tutkimuskirjallisuuden toisiaan täydentävien ominaispiirteiden mukaan viiteen eri luokkaan. Kvalifikaatio voi kuvata mitä työntekijältä odotetaan, suhdetta työn vaatimusten ja työntekijän valmiuksien välillä, kvalifikaatioiden dynaamisuutta, koulutuksen ja työn välistä suhdetta tai muodollisia todistuksia. Seuraavissa kappaleissa on esitetty kvalifikaatio-käsitteen määritelmiä tämän jaottelun mukaisesti.

Tavallisimmin kvalifikaatiot esitetään ammatin tai työorganisaation vaatimina suoritus-, pätevyys- tai ammattitaitotarpeina, joita työntekijältä odotetaan (Hanhinen 2010, 82). Kyrönelähti (2005, 116) määrittää kvalifikaation ulkopuolelta tulevina vaatimuksina työelämässä. Nämä vaatimukset kohdistuvat yksilön kompetenssiin. Helakorven (2005, 58) mukaan kvalifikaatio on yleisiä valmiuksia, joita tietty työtehtävä vaatii.

Kvalifikaatio voidaan myös määritellä työntekijän valmiuksien ja työn vaatimusten välisenä suhteena (Hanhinen 2010, 83). Järvisen (2000, 32) mukaan kvalifikaatio on vuorovaikutussuhde henkilön pätevyuden ja työn ehtojen kohtaamisessa. Laakkosen (2004, 42) mukaan kvalifikaatio kuvaa sitä, mitä toiminnalta edellytetään ja mitä työntekijän odotetaan hallitsevan. Järvisen (2000, 33) mukaan kvalifikaatiota käytetään kuvaamaan työprosessin edellyttämiä tietoja, taitoja, asenteita, valmiuksia sekä kokemuksen tuomaa pätevyyttä.

Kvalifikaatiot voi määritellä suhteessa yksilöön ja hänen ympäristöönsä. Työprosessit muuttuvat yhteiskunnallisen kehityksen myötä, ja kvalifikaatiot ovat siksi dynaamisia. (Hanhinen 2010, 83.) Streumerin ja Björkquistin (2001) mukaan kvalifikaatio on työntekijän kyky suoriutua tietojen ja taitojen avulla muuttuvista työtehtävistä (Ruohotie & Honka 2003, 57).

Kvalifikaatio voi kuvata koulutuksen ja työn välistä suhdetta (Hanhinen 2010, 83). Järvisen (2000, 32–33) mukaan kvalifikaatiolla ajatellaan usein ominaisuuksia, joita henkilö hankkii koulutuksesta ja käyttää työelämässä. Hövelsin (2001) mukaan kvalifikaatio voidaan mieltää opittuja tietoja, taitoja ja professionaalisuutta yhdistäväksi tekijäksi (Ruohotie 2003, 57). Kvalifikaatio voi myös tarkoittaa muodollisia koulutustodistuksia ja -tutkintoja, joilla on arvoa työmarkkinoilla (Smith & Ridoutt 2007, 188–189).

Yksi tapa on jakaa kvalifikaatiot eri osa-alueisiin, esimerkiksi koulutus-, työmarkkina- ja työqualifikaatioon. Rekrytointistrategiasta riippuen koulutusqualifikaatio voi olla esimerkiksi määräävä kriteeri, suuntaa antava kriteeri tai negatiivinen vaikutte rekrytoinnissa. (Vaahtio 2005, 77–79.)

Muita tapoja määritellä kvalifikaatio on Väärälän (1995) tapa jakaa se viiteen ryhmään: tuotannollis-tekninen kvalifikaatio, motivaatiokvalifikaatio, mukautumiskvalifikaatio, sosiokulttuurinen kvalifikaatio ja innovatiivinen kvalifikaatio. Ammatilliset tiedot, taidot ja pätevyudet ovat tuotannollis-teknisiä kvalifikaatioita, ja liittyvät oleellisesti muihin kvalifikaatioihin. (Väärälä 1995, 44.) Tuotannollisilla kvalifikaatioilla tarkoitetaan jonkun tietyn substanssialan hallitsemista, ja ne voidaan jakaa vielä yleisiin ja yritysکوhtaisiin kvalifikaatioihin. Muilla kvalifikaatioilla kuvataan enemminkin työntekijän asennetta työhön ja organisaatioon. (Rantanen 2004, 83.) Oma-aloitteisuus, itsenäisyys ja sitoutuminen ovat motivaatiokvalifikaatioita. Sopeutuvuus työelämän pelisääntöihin ja ehtoihin, luotettavuus ja tunnollisuus ovat mukautumiskvalifikaatioita. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot ovat työnantajan organisaatiokulttuuriin liittyviä työntekijän ominaisuuksia, tietoja ja taitoja, kuten kommunikaatio-, yhteistyö- ja ryhmätyötaidot. Innovatiiviset kvalifikaatiot sisältävät kyvyn jatkuvaan oppimiseen ja oman osaamisen täydentämiseen, sekä kyvyn analysoida mahdollisuuksia muuttaa omaa työtehtävää, koko organisaation kehittymisen edistämiseksi. (Väärälä 1995, 44; Rantanen 2004, 83.)

Peltari (1997, 45) toteaa, että kompetenssin ja kvalifikaation käsitteitä käytetään toistensa synonyymeinä tai monessa eri merkityksessä, mikä vaikeuttaa niiden määrittelyä. Tavallisimmin on epäselvää, onko kompetenssi tai kvalifikaatio käsitetty yksilön ominaisuutena vai työtehtävien asettamina vaatimuksina.

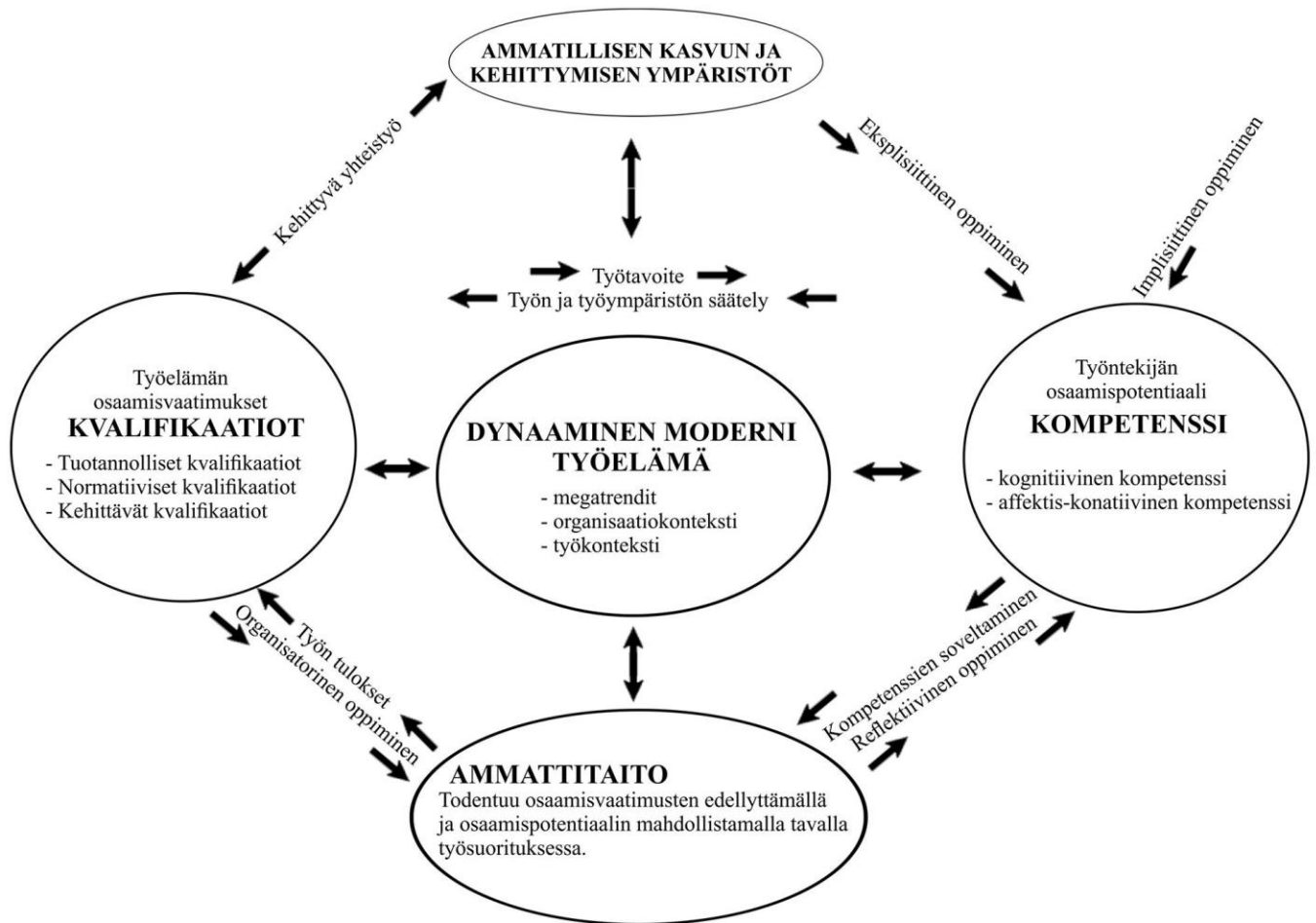
Tässä tutkimuksessa kvalifikaatio-käsitettä käytetään Hanhisen (2010) mukaan käsitteen tavallisimmin käytetyssä muodossa eli työorganisaation vaatimina suoritus-, pätevyys ja ammattitaitotarpeina, joita työntekijältä odotetaan.

3.1.5 Työelämäosaaminen

Hanhisen (2010) määrittelemä työelämäosaamisen käsite kuvaa, kuinka kompetenssi, kvalifikaatio ja ammattitaito yhdistyvät menestymisessä jatkuvasti muuttuvassa työelämässä.

Suomalaisessa tutkimuskirjallisuudessa kompetenssia ja kvalifikaatioita käytetään toiminnallisella tasolla yhdistävänä käsitteenä ammattitaidosta. Ammattitaito omana käsitteenään tarkoittaa työsuorituksessa realisoituvaa kvalifikaatioiden edellyttämää ja kompetenssin mahdollistavaa kykyä, joka vastaa työelämän vaatimuksia.

Työelämäosaamisen käsitteessä ammattitaito yhdistyy kvalifikaation edellytyksiin sekä kompetenssin mahdollistamiin kykyihin, jotka ilmenevät työsuorituksessa. Kvalifikaation organisaationäkökulma, kompetenssin yksilönäkökulma sekä ammattitaidon työnäkökulma muodostavat yhdessä työelämäosaamisen käsitteen. Työelämäosaaminen on työntekijän ja työorganisaation menestymiseen tarvittavaa tietoa, taitoa ja asenteita, joita ohjaa ammatillinen kasvu ja kehittyminen. (Hanhinen 2010, 87, 96–97.) Seuraavassa kuviossa Hanhinen on havainnollistanut kompetenssin, kvalifikaation ja ammattitaidon välistä yhteyttä työelämäosaamisessa (Kuvio 1.).



Kuvio 1. Työelämäosaamisen malli (Hanhinen 2010, 143)

4 Restonomi työelämässä

Restonomi on matkailu-, ravitsemus- ja talousalan ammattikorkeakoulututkinnon ammattinimike. Koulutus sisältää palveluprosessin hallintaa, liiketoimintaosaamista ja työyhteisö- sekä kansainvälisyysosaamista. (Opetushallitus.) Restonomi tekee työtä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden täyttämiseksi. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan lähtökohtina on palvelun tuottaminen asiakkaalle. (TEM 2016a.) Hotelli- ja ravintola-alasta voidaan käyttää myös yhteistä käsitettä hospitality, jolloin henkilö ostaa palveluja yöpyessään ja syödessään kodin ulkopuolella (Mikkonen 2012, 25).

Työssä suoriutumiseen vaikuttavat työelämävalmiudet, joita restonomi saa esimerkiksi koulutuksesta. Alan osaamistarpeet määrittävät, mitä työelämävalmiuksia työntekijät kulloinkin tarvitsevat menestyäkseen työelämässä. Työntekijän ammatillista kasvua kuvaava ura, ja uran rakentamiseen vaikuttavat monet eri tekijät elämässä. Tässä luvussa on kuvattu restonomin työelämävalmiuksia, osaamistarpeita sekä urakehitystä.

4.1 Työelämävalmiudet

Annikki Mikkosen (2012, 302) tekemän tutkimuksen mukaan toimialojen kannalta edellisenä vuotena valmistuneiden 490 restonomin mielestä restonomit ovat aktiivisia uusille urille menijöitä ja alakohtaisten raja-aitojen ylittäjiä, ja heillä on kansainväliset valmiudet. Tässä alaluvussa kerron restonomitutkinnon tarjoamista työelämävalmiuksista sekä työelämävalmiuksien – käsitteestä.

Ammattikorkeakoulu Haaga-Helian tekemän opetussuunnitelman mukaan restonomikoulutus tähtää vaativien ja monipuolisten hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdollisten kompetenssien tuottamiseen (Haaga-Helia 2015a & Haaga-Helia 2015b). Ruokatuotannon johtamisen koulutusohjelma tähtää ruokatuotannon suunnittelemisen ja johtamisen teoreettisen tiedon yhdistämiseen tarvittaviin kädentaitoihin (Haaga-Helia 2015c).

Haaga-Helia on määrittänyt edellisen, vuoden 2010 opetussuunnitelman mukaan restonomitutkinnosta valmistuneelle profiilin hänen osaamisestaan. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdon koulutusohjelman tuottama erikoisosaaminen koostuu taloudellisesta osaamisesta, johtamisosaamisesta, majoitus-, ravintola- ja matkailualan palvelu- ja asiakaspalveluosaamisesta, majoitus-, ravitsemus- ja matkailualan liiketoimintaosaamisesta, sekä majoitus-, ravitsemus- ja matkailualan turvallisuus- ja ympäristöosaamisesta.

Taloudellisen osaamisen kannalta hotelli-, ravintola- ja matkailualan opiskelijan tulee hallita ja ymmärtää liiketoiminnan toiminnalliset ja taloudelliset tunnusluvut, sekä osata hyödyntää niitä käytännössä. Johtamisosaamisesta hän osaa ja ymmärtää henkilöstöjohtamista, strategista ja operatiivista johtamista, sekä taitaa esimiestyöhön vaadittavan osaamisen. Majoitus-, ravintola- ja matkailualan palvelu- sekä asiakaspalveluosajana hän ymmärtää palveluprosesseja, kehittää asiakassuhteita ja hallitsee asiakaspalvelun. Liiketoimintaosaamisesta hän ymmärtää ja tuntee toimintaympäristöä ja -malleja, lainsäädäntöä, alan monimuotoisuutta sekä kehitystä. Hän hallitsee myös asiakasta koskevat turvallisuustekijät sekä ymmärtää ympäristön merkityksen alalla. Matkailualan erityisosaamisessa korostuu monikulttuurisuus ja kansainvälisyys sekä matkailualan erilainen toimintaympäristö esimerkiksi elämysosaamisen muodossa. Ruokatuotannon johtamisen eli keittiömestarin osaamiseen kuuluu lisäksi ruokatuotannon osaaminen sekä ravitsemus- ja elintarvikeosaaminen. (Haaga-Helia 2010a; Haaga-Helia 201b; Haaga-Helia 2010c.)

Hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdon koulutusohjelman osaamisprofiiliin kuuluvat myös työelämävalmiudet, joita Haaga-Helia on listannut viisi: itsensä kehittäminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, kansainvälisyys- ja kulttuuriosaaminen, kehittämistoiminnan osaaminen sekä yhteiskuntavastuu ja eettinen osaaminen. (Haaga-Helia 2010a; Haaga-Helia 201b; Haaga-Helia 2010c.)

Restonomin työelämävalmiudet Haaga-Heliassa (Haaga-Helia 2010; Haaga-Helia 201b; Haaga-Helia 2010c):

- Itsensä kehittäminen tunnistamalla oman osaamisen ja kyvyt, organisoimalla omaa toimintaa ja sopeutumalla muutoksiin sekä osaamalla ottaa vastuuta.
- Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen hallitsemalla useita kieliä, ymmärtämällä tiimityöskentelyä sekä tunnistamalla itsensä viestijänä.
- Kansainvälisyys- ja kulttuuriosaaminen tunnistamalla ja ymmärtämällä omaa sekä muita kulttuureja sekä kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia alalla.
- Kehittämistoiminnan osaaminen tuntemalla projektitoiminnan osa-alueet ja tutkimus- ja kehittämistoimintaa, kyky ennakoida muutoksia sekä luoda ja innovoida.
- Yhteiskuntavastuu tuntemalla ammattietiikan, ymmärtämällä yhteiskuntavastuuta ja soveltamalla kestävän kehityksen periaatteita.

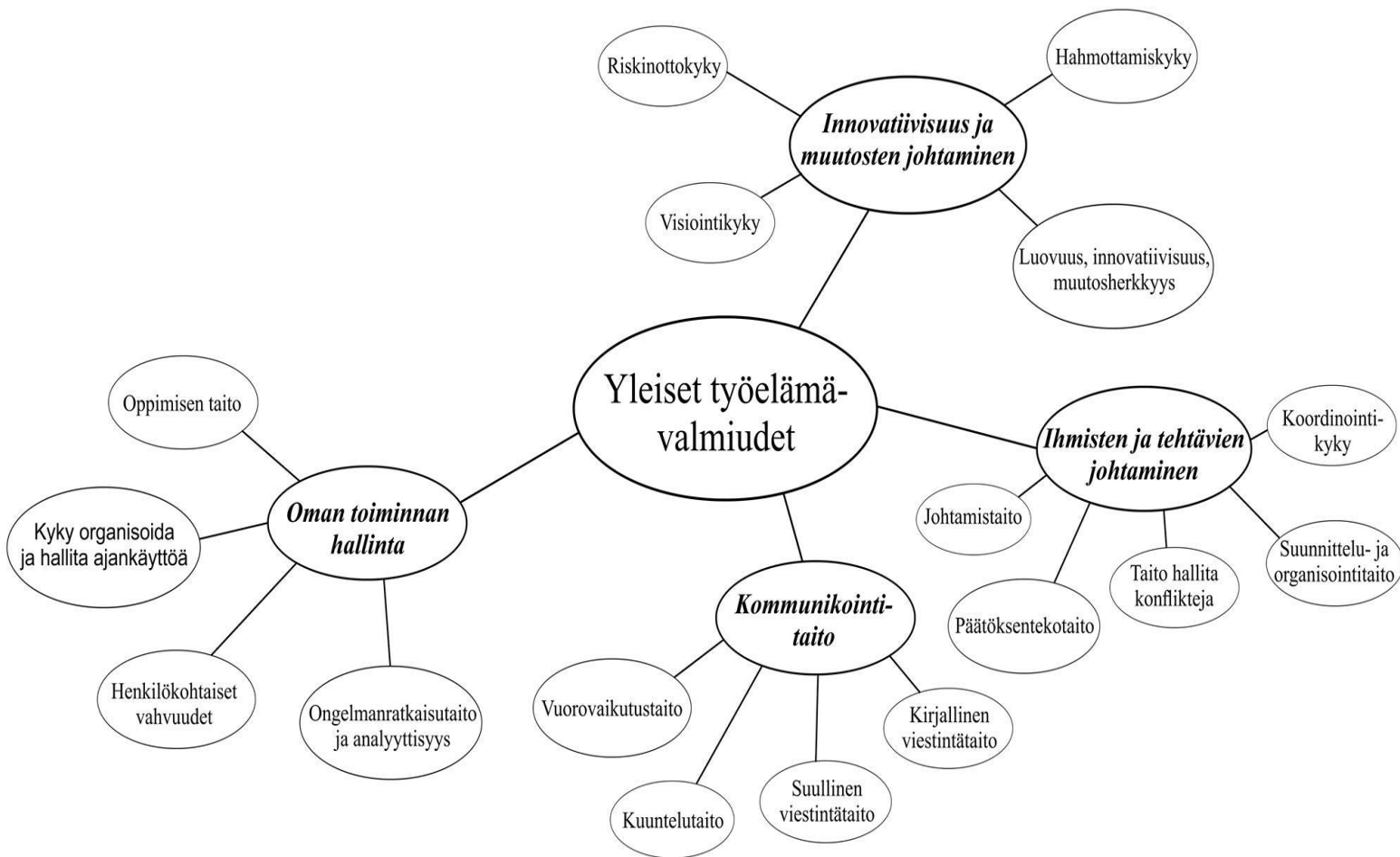
Restonomikoulutuksen tavoitteena on, että valmistuneella restonomilla on käsitys hotelli-, ravintola- ja matkailualan sektoreiden asiakaskeskeisestä ja tuloksellisesta toiminnasta liikkeenjohdossa. Restonomi saa koulutuksesta ja työkokemuksesta hyvät valmiudet ma-

joitusliikkeiden ja ravintolayritysten sekä alan sidosryhmien esimies-, suunnittelu-, asiantuntija-, myynti-, opetus- ja kehittämistehtäviin sekä yrittäjyyteen. (Haaga-Helia 2015a; Haaga-Helia 2015b; Haaga-Helia 2015c.)

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun, Haaga alumnin ja Haaga Perhon toteuttaman Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen (2011) vastaajista yli 10 prosenttia oli sitä mieltä, että restonomikoulutus tarjoaa erinomaiset työelämävalmiudet palveluosaamisesta, kieli- taidosta, itsensä johtamisesta ja kehittämisestä, oppimaan oppimisesta sekä ruoka- ja juomatuoteosaamisesta. Kansainvälisyys- ja kulttuuriosaamiseen restonomikoulutus tarjoaa erinomaiset työelämävalmiudet 9 prosentin mielestä. (Ohtonen ym. 2011, 33.)

Evers, Rush ja Berdrow (1998, 204) jakavat oppimista ja työllistymistä edistävät taidot neljäksi kompetenssialueeksi: oman toiminnan hallinta, kommunikaatiotaidot, ihmisten ja tehtävien johtaminen sekä innovaatioiden ja muutosten käynnistäminen. Ensimmäinen kompetenssialue on oman toiminnan hallinta, joka sisältää kyvyn kehittää käytäntöjä ja omak- sua rutiineja, sekä elämänhallintaa edistävät taidot, kuten esimerkiksi organisoitukyky ja ajanhallinta. Toinen kompetenssialue on kommunikaatiotaito, eli vuorovaikutus-, kuuntelu- ja viestintätaidot tiedon keräämiseksi, integroimiseksi ja jakamiseksi. Kolmas kompetenssialue on ihmisten ja tehtävien johtaminen suunnitteleamalla, organisoimalla, koordinoimalla ja kontrolloimalla. Neljäs kompetenssialue on innovaatioiden ja muutosten käynnistäminen, joka edellyttää hahmottamiskykyä, luovuutta, innovatiivisuutta, muutosherk- kyyttä, riskinottokykyä sekä visioitukykyä.

Ruhotie (2003) on mukailnut Eversin, Rushin ja Berdrowin oppimista ja työllistymistä edis- tävät taidot yleisten työelämävalmiuksien käsitteeksi. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2.) on esiteltynä Ruhotien mukailema työelämävalmiuksien käsite.



Kuvio 2. Yleiset työelämävalmiudet (Ruohotie & Honka 2003, 62)

Kauppatieteilijöiden työelämävalmiuksia tutkinut Kokko (2003, 251–255) erittelee johtamisvalmiudet myös omaksi luokaksi. Johtamisvalmiudet liittyvät päätöksentekoon ja asioiden eteenpäin viemiseen. Neuvottelutaidot, vastuunottaminen, aloitteellisuus, päättävyyss, päätöksenteko ja peräänantamattomuus ovat johtamisvalmiuksia.

4.2 Osaamistarpeet

Tässä aluvussa kerrotaan, mitä hotelli-, ravintola- ja matkailualan työntekijöiden toivotaan, odotetaan ja vaaditaan osaavan tämän päivän työelämässä. Kappaleissa on esitetty alan osaamistarpeita eri tutkimusten valossa.

Työ- ja elinkeinoministeriön (2016) mukaan hotellialan ammattilaisen odotetaan olevan oma-aloitteinen, luotettava, joustava, suvaitsevainen ja hienotunteinen. Hänelle tärkeä

ominaisuus on myös yhteistyökyky pääosin ryhmätyönä tehtävien työtehtävien takia. Majoitusosalalle työllistymistä edesauttaa vahva ammattitaito ja halu työskennellä ihmisten kanssa, sekä asiakaspalveluosaaminen, vuorovaikutustaidot ja kielitaito. (TEM 2016a.)

Ravintola-alalla palvelun onnistumiseksi työntekijän ammattitaito ja palveluhalukkuus ovat tärkeimpiä tekijöitä. Ravitsemisalalla korostuvat palvelualltius, ruoan valmistustaito, yhteistyötaito, hygieniaosaaminen ja taloudellisuus. Erikoisosaamisen sijaan alalla korostuvat moniammatillisuus ja -taitoisuus. Alalla vaaditaan entistä enemmän sosiaalisia taitoja, tuottavuutta ja kielitaitoa. (TEM 2016b.)

Matkailualan työssä korostuvat asiakaspalveluosaaminen, asiakkaiden tarpeiden ja odotusten tunnistaminen ja täyttäminen, myynti- ja markkinointitaidot, viestintätaidot ja kielitaito sekä kulttuurien tuntemus, vastuuntuntoisuus, yhteistyötaidot ja joustavuus. (TEM 2016c.)

Matka2020 -tutkimuksessa (2006) tärkeimmäksi tulevaisuuden kasvunäkymäksi osoittautuivat moniosaavat työntekijät. Matkailualalla tarvitaan laaja-alaista osaamista ja näkemystä sekä kykyä vaihtaa roolista toiseen. (Havas, Jaakonaho, Rantanen & Sievers 2006, 81, 88.) Tulevaisuudessa ideaalinen työntekijä on T-mallinen – hänellä on syvä ymmärrys ainakin yhdellä alalla, mutta kapasiteettia myös laajempaan osaamiseen ja eri tieteenalojen hallitsemiseen (IFTF 2011, 11).

Opetushallituksen julkaiseman matkailu- ja ravitsemisalalla osaamistarveraportin mukaan ruoka- ja ravintolapalveluiden osaamistarpeita ovat alan perustaidot ja ydinosaaminen, kielitaito, tieto- ja viestintätekniikan osaaminen, kestävään kehitykseen ja ympäristöasioihin liittyvä osaaminen, eettisyys, tuotteiden ja raaka-aineiden tuntemus, markkinoiden tuntemus, toimintaympäristön muutosten hahmottaminen, luovuus, innovointi ja tuotekehitys. Näiden lisäksi muun muassa eri kulttuurien tuntemus korostuu. (Taipale-Lehto 2012, 16.)

Majoituspalveluiden osaamistarpeita ovat johtamistaidot, ostamisen ja myymisen osaaminen, kulttuurien tuntemus ja ymmärtäminen, asiakkuusosaaminen, moninaisuuden hyväksyminen ja ymmärtäminen sekä lainsäädäntö- ja sopimusosaaminen. Näiden lisäksi muun muassa kielitaito korostuu. (Taipale-Lehto 2012, 17.)

Elinkeinoelämän keskusliiton teettämän Palvelut 2020 -raportin Delfoi-menetelmällä työskennelleen asiantuntijaryhmän mukaan osaamistarpeet majoitus- ja ravitsemisalalla painottuvat palveluosaamiseen asiakaspalveluosaamisena sekä asiakkaiden tarpeiden tun-

nistamisena ja ennakointina. Työntekijöiden osaamisessa kasvaa tarve myynti- ja markkinoitiosaamiselle sekä liiketoimintaprosessien ymmärtämiselle. Myös esteettinen osaaminen korostuu toimintaympäristön arvostamisen vuoksi. Keskeisiä taitoja ovat yhteistyökyky ja tiimityöskentelytaidot sekä muutosvalmius muuttuvan yhteiskunnan kehityksessä. Vastaajien mukaan tärkeimmiksi kielitaidoiksi nousevat suomen, englannin, venäjän ja saksan kielet.

Olenneisinta tutkimukseen vastanneiden mielestä majoitus- ja ravitsemisalalan asiantuntija- ja esimiestehtävissä on verkostoituminen toimialan sisällä verkostojen ja kumppanuuksien hyödyntämiseksi. Lähi-toimialojen tuntemusta, valmiutta yhteisen kielen löytymiseen sekä jatkuvaa tietojen ja taitojen kehitystä painottivat useat vastaajista. Johtamisosaamisessa tärkeintä on kyky johtaa omaa työtä. Lisäksi keskeistä on ihmisten johtaminen ja palvelujohtaminen. Muuta merkittävää osaamista on yhteistyökyky, tiimityöskentelytaidot, ongelmanratkaisukyky sekä kyky jakaa omaa osaamista ja ymmärtää muiden osaamista. Johtajilta odotetaan monipuolista osaamista, tietoa ja kokemusta, ja kansainvälinen ympäristö korostaa laajan liiketoimintaosaamisen tärkeyttä. Hyvällä johtajalla on oltava kyky huomata ja tunnistaa ilmiöitä. (EK 2006, 39–40.)

Opetushallituksen mukaan matkailijoille palveluja tarjoavissa ohjelma-, viihde-, festivaali- ja hiihtokeskuspalveluissa osaamistarpeita ovat kielitaito, turvallisuus-, ympäristö-, verkosto-, kulttuuri-, asiakkuus- ja työyhteisöosaaminen sekä johtaminen. Lisäksi tarvitaan muun muassa kansainvälistymiseen liittyvää osaamista. (Taipale-Lehto 2012, 18.)

Matka2020 -raportin asiantuntijahaastatteluissa 18 matkailuelinkeinon asiantuntijaa antoi näkemyksensä matkailualan tulevaisuudesta. He painottivat tulevaisuuden osaamistarpeissa vuorovaikutustaitoja, kulttuurien tuntemusta ja monipuolista kielitaitoa. Liiketoimintaosaamisen ja taloudenhallinnan osaamista toivotaan pidemmän tähtäimen yritystalouden, investointien ja rahavirtojen suunnitteluun. Tulevaisuuden taitaja on innovatiivinen ja luova. Alalla arvostetaan myös informaatioteknologian, tuotantotalouden, matkailun prosessien sekä projektitoiminnan tuntemusta. Ennakointi sekä kyky ymmärtää ja omaksua ovat myös tärkeitä. Herkkyys aistia asiakkaan tuntemuksia ja pelisilmä palvelutilanteissa ovat myös olennaisia osaamisalueita. Ympäristöosaamista asiantuntijat pitivät itsestäänselvyytenä. (Havas ym. 2006, 88–89.) Tulevaisuudessa on tärkeää kollektiivisen osaamisen hyödyntäminen, sillä edellä luetellun osaamisprofiilin täyttäminen on yhdelle henkilölle liikaa. Tiimityöskentelyssä henkilöt täydentävät toistensa osaamista. (Havas ym. 2006, 93–94.)

Matka2020 -hankkeessa toteutetussa DACUM-analyysissä selvitettiin pienryhmätyöskentelyn kautta työelämän edustajien kokemuksia siitä, mitä kunkin ammattiryhmän edustajan tulee osata omassa työssään, ja millä tavalla osaamisvaatimukset tulevat tulevaisuudessa muuttumaan. Matkailusektori jaettiin kolmeen eri ammattiryhmään: matkailun ohjelmapalveluiden työntekijä ja yrittäjä, matka-asiantuntija ja matkailukeskuksen liiketoiminnan kehittäjä. Yhteistä kaikkien ryhmien osaamisprofiileille oli asiakkuuden hallitseminen, kulttuurierojen tuntemuksen korostuminen, liiketalouden ymmärtäminen, itsensä johtaminen, muutosvalmius, turvallisuusasioiden hallitseminen sekä lainsäädännön tuntemus. (Havas ym. 2006, 119.)

Myynti-, markkinointi- ja kokouspalveluissa osaamistarpeita ovat kielitaito (englanti, venäjä, kiina), turvallisuusosaaminen, tieto- ja viestintätekniiikan osaaminen, johtamis-, monikulttuurisuus-, kulttuuri-, tuotekehitys-, ennakointi-, hankinta-, verkosto-, strategia-, asiakas-, hinnoittelu- ja myyntiosaaminen, ruokaan liittyvä osaaminen sekä tutkimustiedon ymmärtäminen ja sen hyödyntäminen kehitystyössä. (Opetushallitus 2012b, 16–19.) Tulevaisuuden osaamistarpeet muuttuvat jatkuvasti luoden haasteita myös koulutuksen ajanmukaisuudelle (Havas ym. 2006, 94).

Hotelli-, ravintola- ja matkailualan osaamistarpeet (Liite 1.) on esitetty tässä tutkimuksessa Elinkeinoelämän keskusliiton, Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun, Opetushallituksen sekä Työ- ja Elinkeinoministeriön teettämien tutkimusten pohjalta kokonaisuutena. Koonnista voi hahmottaa alan osaamistarpeiden monipuolisuuden sekä suuren määrän.

Kielitaito on tänä päivänä yksi tärkeimmistä osaamistarpeista palvelualoilla. Sen katsotaan nykyään olevan osa ammattitaitoa. Joissain tapauksissa kielitaito voi ratkaista rekrytointipäätöksen, vaikka tarvittava substanssiosaaminen ei ole vaaditulla tasolla. Kielen oppiminen on pitkä prosessi, joten muun osaamisen kouluttaminen voi olla helpompaa työnantajalle. (EK 2009, 5.)

Elinkeinoelämän Keskusliiton teettämän jäsenkyselyn mukaan palvelualoilla 85 prosenttia yrityksistä painotti englannin kielen osaamista, 55 prosenttia ruotsin kielen osaamista ja 30 prosenttia venäjän kielen osaamista. Näiden lisäksi yritykset kaipaavat saksan, ranskan, viron, espanjan, kiinan ja italian kielen osaajia. (EK 2009, 5–6.) Hyvä kielitaito on kyky ottaa osaa sujuvasti keskusteluihin, ilmaista asioita ymmärrettävästi ja vakuuttavasti sekä luoda luottamusta. Hyvä kielitaito on osa laajempaa viestintäosaamista, jossa on kielitaidon lisäksi kulttuuriosaaminen, kyky käydä dialogia, argumentoida ja väitellä. Se lisää ammatillisia vaihtoehtoja, edistää uralla etenemisen mahdollisuuksia ja auttaa kansainvälistä liikkuvuutta.

Hotelli- ja ravintola-alan yrityksistä 70 prosenttia painotti englannin kielen osaamista rekrytoitaessa henkilöitä työntekijä- ja toimihenkilötehtäviin, kun vastaava luku kaikilta aloilta vastanneista yrityksistä oli 36 prosenttia. Ruotsin kielen taitoa painottivat puolet hotelli- ja ravintola-alan yrityksistä, kun kaikissa yrityksissä sitä painotti vain 18 prosenttia. Vastavasti venäjän kielen taitoa painotti puolet hotelli- ja ravintola-alan yrityksistä, mutta kaikissa yrityksissä vain 8 prosenttia yrityksistä. Jäsenyritysten mukaan tulevaisuudessa rekrytointikriteerinä kasvavat kielet ovat erityisesti venäjä, portugali, kiina, espanja ja englanti. Globaalissa kilpailussa menestyäkseen tarvitsee osata monipuolisesti eri kieliä. (EK 2009, 9-13.)

Schneider ja Barsoux toteavat teoksessaan *Managing across cultures* (2003), että kieli-taito on tärkeä kontaktien luomiseksi ja vahvistamiseksi. Täydellisen osaamisen sijaan riittää, että vieraan kielen puheesta osaa poimia sanontoja, informaatiota sekä kiinnostuksen kohteita. Vieraan kielen puhuminen osoittaa mielenkiintoa kommunikointiin ja yhteyden luomiseen toisen kulttuurin edustajan kanssa. Haluttomuutta kommunikoida vieraalla kielellä saatetaan pitää halveksuntana. (Schneider & Barsoux 2003, 191.)

Kieli- ja kulttuuriosaamisen tulevaisuus näyttää paranevan erityisesti nuorten keskuudessa monikulttuurisen elinympäristön, kielten opetuksen, vaihto-opiskelun, ulkomailla työskentelyn ja matkustamisen ansiosta. Myös tieto- ja viestintätekniikan kehitys tarjoaa uusia mahdollisuuksia kansainvälistymiseen. (Schneider & Barsoux 2003, 192.)

4.3 Restonomin eteneminen uralla

Ura tarkoittaa perinteisesti kerääntynyttä tai kerääntyvää pitkän aikavälin työkokemusta saman tyyppisellä tehtävä- tai toimialalla (Lampikoski 1998, 9). Nyt ura voidaan ajatella koko elämän läpi kulkevana ammatillisen kasvun ja opiskelun prosessina.

Toimiminen opiskelun jälkeen työelämässä palkkatyöntekijänä, yrittäjänä tai freelancerina on luonnollinen jatkumo, jossa elämänvalinnat vaikuttavat uravalintoihin. (Yrittäjyyden ituja 2011, 19.) Urakehitystä voidaan arvioida instituutionaalisen uran käsitteen avulla, jossa yhteiskunnan ja sen instituutioiden tarjoamat ja määräämät mahdollisuudet sekä rajoitukset vaikuttavat elämänvalintoihin, esimerkkinä koulutusjärjestelmät (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 57).

Elämäntapa, elämänrakenne ja muut tilannetekijät vaikuttavat yksilöllisten erojen syntyyn urakäsityksissä (Koiranen 2000, 19). Urakehityksen tärkeimmät tekijät ovat ammattipätevyys, ihmissuhteet, itsenäisyys, vapaus, oma aktiivisuus ja työtehtävien valinta, sekä oma

kasvu ja sen arvostus (Takanen-Körperich 2008, 106). Toimeentulon varmistaminen ja omien kykyjen realistinen tuntemus ja uteliaisuus ohjaavat ihmisiä eri työtehtäviin. Työuraan vaikuttavat koulutuksen ohella substanssin taitaminen, valmius varautua muuttuviin olosuhteisiin sekä sinnikkyys töiden tekemiselle työnantajan ja oman uran eteen. Urakehityksen kannalta on merkittävää riskinotto-kyky, työstä ja tehtävistä selviäminen sekä kommunikointi- ja yhteistyötaidot. (Takanen-Körperich 2011, 21–22.)

Urapolku kuvaa yksilön tekemiä valintoja työelämässä. Uran rakentaminen ei välttämättä ole suoraviivaisesti etenevää, vaan joskus työntekijä saattaa edetä sivusuunnassa vaihtamalla työtehtäviä samassa organisaatiossa. (Lampikoski 1998, 10–11.) On ennustettu, että lähitulevaisuudessa työntekijää kohden on kaksi tai kolme ammattiuraa. (Airo ym. 2008, 23).

Lampikosken (1998) mukaan uran suunnittelun lähtökohta on visio, ja urasuunnitteluprosessiin vaikuttaa viisi eri tekijää 5T-prosessimallin mukaisesti: tieto, taito, tahto, tavoitteiden asettaminen sekä toiminta (Lampikoski 1998, 13–14). Työmotivaation perusta, sekä yksilön arvoja, asenteita, kykyjä ja taitoja kuvaavat Scheinin luomat ura-ankkurit. Ura-ankkurit heijastavat ammatillista minäkuvaa, kun ne ohjaavat urapäätöksiä ja yksilön ammatillisen identiteetin kehittymistä. Ammatillinen minäkuva rakentuu kolmesta eri komponentista: kyvyt ja taidot, motiivit ja tarpeet sekä arvot ja asenteet. Komponentit vaikuttavat Scheinin määrittämään, kahdeksaan ura-ankkuriin: 1. työsuhteen turvallisuus ja pysyvyys, 2. itsenäisyys, vapaus, riippumattomuus ja autonomia, 3. luovuus ja yrittäjäisyys, 4. ammatillinen erityistaito ja asiantuntijuus, 5. liikkeenjohdollinen pätevyys, esimiespätevyys ja toisten ihmisten johtaminen, 6. palvelu ja omistautuminen, 7. aito haasteellisuus sekä 8. elämäntyylin eheys ja elämän eri osa-alueiden tasapaino. (Kattelus, Tammeaid & Jokinen 2002, 23–24.)

Uraa voidaan tarkastella esimerkiksi objektiivisena, subjektiivisena ja organisatorisena. Objektiivinen ajattelu korostaa työelämässä tehtävää uraa ja urapolkua. Subjektiivinen käsite korostaa urakehitystä, jossa yksilö rakentaa itselle ammatti-identiteetin henkilökohtaisten valintojen ja kehityksen kautta. Organisatorinen ura käsittää hierarkkisen ja vertikaalisen urakehityksen organisaatiossa. (Kattelus ym. 2002, 21.)

Vuonna 2013 valmistuneista restonomeista noin 72 prosenttia (1038) oli vuoden kuluttua valmistumisesta päätoimisia työllisiä (Vipunen 2014c). Vuonna 2013 restonomiksi valmistuneista 98 prosenttia (1158) oli palkansaajia ja 2 prosenttia yrittäjiä (Vipunen 2013d).

Annikki Mikkonen (2012) on tutkinut restonomikoulutuksen vaikutuksia työelämän näkökulmasta, ja kuuden tutkitun työelämän edustajan – alumnin – mukaan opintojen valinnaisuus sekä mahdollisuudet kansainväliseen opiskeluun ja harjoitteluun ovat saattaneet olla ratkaisevia omassa urakehityksessä. Strateginen ajattelu, palveluosaaminen, pitkäjänteinen suunnitelmallisuus ja liiketoiminnan ymmärtäminen nostettiin esiin restonomin toiminnassa. Myös palvelujohtajuudella, verkostoitumisella ja kansainvälisellä osaamisella koettiin olevan käyttöä monella ammattialueella. Persoonalliset ominaisuudet ja työasenne nähtiin ratkaiseviksi tekijöiksi työssä ja uralla etenemisen sekä työllistymisen kannalta. Näiden lisäksi oma aktiivisuus vaikutti restonomin työllistymiseen. (Mikkonen 2012, 293–297.)

5 Tutkimuksen toteutus

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Tässä luvussa on kerrottu, mikä on tutkimuksen tavoite, ja miten tutkimus on toteutettu tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

5.1 Työn tavoite

Työn tavoite on tutkia, miten vaihto-opiskelu vaikuttaa restonomin työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin. Tutkimukseen haastateltiin valmistuneita restonomeja eli alumneja sekä alan rekrytoijia. Tutkimuksen alaongelmia ovat: ”miten vaihto-opintoihin osallistuneet restonomit kokevat vaihto-opiskelun vaikuttaneen heidän työllistymiseensä?” ”miten vaihto-opinnot ovat vaikuttaneet heidän työelämävalmiuksiinsa?” sekä ”miten rekrytoijat näkevät vaihto-opiskelun vaikuttavan työnhakijan työelämävalmiuksiin?”

Aiheesta on tehty vähän aikaisempia tutkimuksia, mutta ei restonomin näkökulmasta, ja sen vuoksi aiheeni on rajattu vastaamaan peruskysymykseen, miten vaihto-opiskelu vaikuttaa restonomin työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin. Aihetta tutkitaan sekä työnhakijan että työnantajan näkökulmasta, jotta tutkimukseen saadaan molempien osapuolten näkökulmat vertailtavaksi. Tutkimuskysymykseen haettiin vastausta haastattelemalla tutkimukseen osallistuvia.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa vaihto-opiskelun suorittaneille restonomeille sekä vaihto-opiskelua suunnitteleville restonomiopiskelijoille tietoa vaihto-opiskelun hyödyllisyydestä työelämän kannalta.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Olen toteuttanut tutkimuksen laadullisin menetelmin, sillä tutkimusongelmaan ei haeta määrällistä vastausta. Valitsin tutkimusmenetelmäksi haastattelun, jotta saan tutkimukseen syvemmän näkökulman aiheesta, jota on vähän muissa tutkimuksissa kartoitettu. Tutkimuksessa oli odotettavissa eri suuntiin viittaavia vastauksia, ja haastattelulla oli mahdollista selvittää motiiveja vastausten taustalle. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35.) Haastatelin sekä restonomeja että rekrytoijia, jotta sain aiheeseen syvemmän katsauksen, eli tutkimuksessa on käytetty tutkimusaineiston triangulaatiota. Triangulaation avulla erilaisia tiedonlähteitä ja teorioita voidaan yhdistää tutkimuksessa. (Tuomi 2009, 143–144).

Käytän tutkimuksessa teemahaastattelua, koska olen kiinnostunut löytämään aiheesta hypoteesin sekä kartoittamaan aihealueen perusluonnetta ja -ominaisuuksia (Hirsjärvi 2008,

66). Teemahaastattelua ohjaa teeman mukaan rakennetut kysymykset, joihin haastateltava vastaa oman subjektiivisen kokemuksen pohjalta. Haastateltava voi vastata omin sanoin, jolloin tutkimusaineistoon saadaan monipuolisemmat sekä riippumattomat mielipiteet ja kokemukset. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Teemahaastattelu on teoriapohjainen malli, jotta tutkimuksen haastattelut voidaan rakentaa ilmiön selvitettyjen osien, rakenteiden, prosessien ja kokonaisuuksien kautta. Tämän sisältöanalyysin pohjalta haastattelulle luodaan haastattelurunko. Haastattelurunko seuraa tutkimuksen pohjatiedon perusteella muodostettuja teemoja, joiden kautta saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. Teemahaastattelu antaa haastateltavalle mahdollisuuden kertoa omista kokemuksista ilman olettamia tai vaihtoehtoja. Teemojen mukaan rakennetut haastattelukysymykset antavat haastattelijalle mahdollisuuden tulkita kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita, joita haastateltava yksilö ilmentää. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Tutkimusaineistosta rajataan tutkimusongelmaan vastaamisen kannalta oleellinen tieto, josta muodostetaan yhteenveto (Tuomi 2009, 92). Analysoin litteroituja haastatteluja teemoittamalla haastattelut. Ensin kerään yksitellen jokaisten haastateltavien vastaukset aihealueittain yhteen, minkä jälkeen kuvailen, luokittelen ja tulkitsen vastauksia. Seuraavaksi vertaan kunkin haastateltavan vastauksia toisten vastauksiin. Yhdistän vertaillun aineiston ja tulkitsen sen (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 141–153.)

Käytän tutkimuksessa teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä empiirinen aineisto liitetään tietopohjan teoreettisiin käsitteisiin. Haastattelun analysoinnin voi tehdä poimimalla haastattelusta asioita ja ilmauksia tietyn teorian mukaan, tai lähestyä aineistoa sen omilla ehdoilla ja sovittaa analyysin edetessä aineisto sopivaksi katsottuun teoriaan. (Tuomi 2009, 117.) Tässä tutkimuksessa on edetty analysoimalla haastatteluja sellaisenaan, ja sen jälkeen sovitettu haastatteluainestoa tietoperustassa esitettyihin teorioihin.

5.3 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimuksen kohdejoukkona ovat alle viisi vuotta sitten valmistuneet restonomit sekä hotelli-, ravintola- ja matkailualan rekrytoijat. Tavoittelin haastateltavia valmistuneiden opiskelijoiden joukosta ensin tiedustelemalla Haaga-Helian restonomien alumnikirjeessä heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun (Liite 5.). Rekrytoijia tavoittelin suurten alan yritysten kautta, ja lähestyin heitä sähköpostitse (Liite 6.). Tutkimukseen on haastateltu yhteensä kuutta henkilöä valmistuneiden restonomien sekä työnantajien puolelta.

Valmistuneita restonomeja haastatteluun osallistui neljä. Tavoitteeni oli haastatella Haaga-Helian neljästä suurimmasta restonomintutkinnon koulutusohjelmasta valmistuneita alumneja saadakseni mahdollisimman laajan otoksen restonomien sijoittumisesta työelämään. Tutkimushaastateltavien kriteerinä oli siis restonomikoulutuksen koulutusohjelma sekä valmistumisvuosi. Tutkimuksessa ei karsittu aikuisopiskelijoita tai tutkintonsa pääasiassa ulkomailla suorittaneita alumneja. Sain vapaaehtoiset haastateltavat hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon, matkailun liikkeenjohdon sekä Hotel, Restaurant and Tourism Management -koulutusohjelmista alumnikirjeen kautta. Ruokatuotannon johtamisen koulutusohjelman edustajasta sain suosituksen Haaga-Helian alumnitoiminnasta vastaavalta henkilöltä. Ehdotettu henkilö suostui mielellään haastateltavaksi lähestyttyäni häntä sähköpostin välityksellä.

Rekrytoijia osallistui työnantajan näkökulman edustajina tutkimukseen kaksi. Rekrytoijia oli, alan jaottelun myötä, tavoitteena saada hotelli-, ravintola- ja matkailualalta, yksi edustaja jokaisesta. Tavoittelin Haaga-Helian opettajien suositusten mukaan kokeneita alan rekrytoijia sähköpostin välityksellä. Hotelli- ja ravintola-alan rekrytoijat sain haastateltavaksi, mutta matkailualan rekrytoijaa en saanut. Tavoittelin matkailualan rekrytoijia useista isoista yrityksistä suositeltujen henkilöiden lisäksi, mutta vastaus oli, että heillä ei ole aikaa tai heillä ei ole mitään annettavaa haastattelun aiheeseen liittyen. Tarkensin vastauksessani heille, että tavoitteeni on kartoittaa tutkimuksessa myös restonomien työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin liittyviä kansainvälisen työympäristön näkökulmia, mutta se ei auttanut saamaan heitä osallistumaan tutkimukseen. Näin ollen tutkimusaineistoni jäi puutteelliseksi työnantajan näkökulman kannalta.

Teoriapohjan kirjoittamisen jälkeen muodostin haastatteluille rungon ja haastattelukysymykset teemojen mukaisesti (Liite 3. & Liite 4.). Haastattelun runko rakentui rekrytointiprosessin etenemisen mukaisista osista. Työnantajan haastattelussa taustatiedoissa kysyttiin restonomien sijoittumisesta heidän yritykseensä, sekä rekrytointikriteerit työntekijöitä haakiessa. Haastattelu eteni rekrytointitarpeesta työhakemukseen, työhaastatteluun sekä rekrytointipäätökseen. Alumnien taustatietoina olivat sukupuoli, ikä, tutkinto ja valmistumisvuosi. Haastattelu eteni vaihto-opiskelusta työn hakemiseen ja työssä suoriutumiseen. Teemojen alle rakensin haastattelukysymykset tietoperustaan kerätyn aineiston pohjalta vaihto-opiskeluun, työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin liittyen. Käytin haastattelukysymysten apuna tietoperustassa olevia määritelmiä ja tutkimuksia, kun haastateltava ei ymmärtänyt mitä kysymyksellä tarkoitetaan, hän tarvitsi esimerkin vastatakseen tai hän ei keksinyt mitään sanottavaa. Haastattelun lopuksi kaikilla oli vapaus lisätä tai kertoa, mitä

tulee vielä mieleen aiheeseen liittyen. Käytin haastattelukysymyksissä sanaa valmius kuvaamaan kompetensseja, osaamista, kvalifikaatioita ja työelämävalmiuksia, joita halusin haastateltavan kuvailevan vaihto-opinnoissa kehittyneiksi. *Valmius* ei ole käsitteenä sidoksissa työelämään, joten odotin vastausten olevan monipuolisempia kuin edellä mainittuja työelämään liittyviä käsitteitä käytettäessä.

Neljä haastattelua toteutin tapaamalla haastateltavat ja nauhoittamalla haastattelut. Kaksi haastattelua pidin Skype-puhelusovelluksen kautta internetin välityksellä, koska haastateltavat asuivat ulkomailla. Nauhoitin myös nämä haastattelut. Skype-haastattelut oli tehtävä ilman videokuva, koska verkkoyhteys ei riittänyt pyörittämään puhelua videokuvan kanssa pätkimättä.

6 Haastattelutulokset

Tässä luvussa esitän kuuden haastattelun tuottamat tulokset. Jokaisen haastattelun tulokset on kerrottu ensin yksitellen, ja sen lisäksi olen tehnyt koonnin rekrytoijien sekä alumni haastatteluista. Työnantajien sekä työnhakijoiden näkökulmat on esitetty ensin erikseen, jotta kummastakin näkökulmasta saa muodostettua ensin kokonaiskuvan. Johtopäätökset -luvussa nämä näkökulmat on yhdistetty ja analysoitu.

6.1 Rekrytoijien haastattelut

Työnantajien puolelta olen haastatellut ravintola- sekä hotellialan rekrytoijia. Haastattelukysymysten pohjana oli tutkimusongelman alaongelma: Miten rekrytoijat näkevät vaihto-opiskelun vaikuttavan työnhakijan työelämävalmiuksiin? Haastattelun rungon olin teemoittanut taustatietojen, rekryointitarpeen, työhakemuksen, työhaastattelun sekä rekryointipäätöksen mukaan.

Haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa minkälaista osaamista yritykset tarvitsevat alalla, miten rekryointiprosessissa vaihto-opiskelu otetaan huomioon, mitä työnantaja kokee vaihto-opiskelun antavan opiskelijalle työelämää varten, ja vaikuttaako vaihto-opiskelu rekryointipäätökseen. Työnantajan kuvailemaa yritykseen tarvittavaa osaamista peilaan tutkimuksessa alumni kertomaan vaihto-opiskelun tuottamaan kehitykseen, jotta saan syvemmän katsauksen vaihto-opiskelun tuottamasta työelämähyödyistä. Rekryointiprosessissa kiinnosti, miten rekrytoijat käsittelevät vaihto-opiskelua, ja otetaanko sitä huomioon ollenkaan. Rekrytoijien käsitykset vaihto-opiskelujen tuottamista hyödyistä kertovat, antaako vaihto-opiskelu lisäarvoa työnhakijalle, ja miten työnantaja ymmärtää vaihto-opinnot.

6.1.1 Ravintola-alan rekrytoija

Haastatteleman ravintola-alan rekrytoijan yritykseen haetaan töihin restonomeja sali- ja keittiöesimieheksi sekä työntekijätasolle.

Yritys hakee työntekijöitä, joilla on hyvä asenne, kokemusta asiakaspalvelualalta sekä halu palvella asiakkaita tai keittiössä intohimo ruokaan. Työntekijältä odotetaan valmiutta toimia vuorotyössä sekä kansainvälisessä ympäristössä erityisesti kielitaidon kannalta, sekä sitoutumista työhön pidemmäksi aikaa. Esimiestason työtehtäviin haettaessa tulisi olla näyttöä esimiestyöstä, esimerkiksi harjoittelusta.

Työhakemuksessa rekrytoija sanoi kiinnittävänsä huomiota siihen, että hakija on liittänyt ansioluettelon lisäksi saatekirjeen, jossa kertoo enemmän itsestään ja hakemastaan työpaikasta. Perustelut sille, miksi itse on sopiva työhön, ovat tärkeitä. Työhakemuksen tulisi olla selkeä ja kohdennettu vastaanottavalle yritykselle sekä lyhyt, koska pitkät tai liian erikoiset työhakemukset eivät sovi alalle, ja niiden tulkitseminen vie liikaa rekrytoijan aikaa ja energiaa. Sisällöllisesti ansioluettelossa ei saa olla aukkoja. Myös reppureissaamiset on hyvä ilmoittaa, jotta työnantajan ei tarvitse miettiä, missä työnhakija on kyseisen ajanjakson viettänyt. Oleellista on se, miten itsensä esittelee, ja onnistuuko erottumaan jollain omaperäisellä tavalla joukosta.

Verratessa vaihto-opiskelua, ulkomaan harjoittelua sekä matkustelua on rekrytoijan mielestä tapauskohtaista ja työtehtävästä riippuvaa, mistä hyötty eniten työnhaussa. Vaihto-opiskelusta ei hänen mielestään sinällään ole hyötyä työnhaussa. Vaihto-opiskelussa esimerkiksi opintojen taso voi vaikuttaa kokemuksen merkittävyyteen. Jos opiskelija on tehnyt vaihto-opinnot paikallisessa yliopistossa, niin hän kokee sen vaativan enemmän kuin paikallinen ammattikorkeakoulu. Kuitenkin kokemus kansainvälisestä palvelukulttuurista katsotaan eduksi, koska se kartuttaa tietoa toimimisesta asiakaspalvelutilanteessa kansainvälisten asiakkaiden kanssa. Eniten painoarvoa rekrytoija antaa harjoittelulle ulkomailla, toiseksi vaihto-opiskelulle ja viimeiseksi matkustelulle, koska hän kokee itse työn tekemisen vieraassa kulttuurissa haastavimmaksi ja kehittävimmäksi vaihtoehdoksi. Kohdemaalla ei ole väliä, sillä kaikki kulttuurit rikastuttavat.

Työnhakijan vaihto-opiskelukokemus ilmenee rekrytoijan mielestä ansioluettelosta. Rekrytoija käsittelee vaihto-opiskelua rekrytointiprosessissa kertomansa mukaan työkokemuksen tavoin. Työhaastattelussa hän kysyy, miksi työnhakija on valinnut juuri kyseisen kohteen, mitä hän on tehnyt siellä ja mitä hän on oppinut. Tärkein tieto työnantajalle on, mitä työnhakija on saanut itselleen vaihto-opiskelusta. Miten hän on hyötynyt siitä? Työnhakijat kertovat yleensä lähteneensä vaihto-opiskelemaan uuden kulttuurin ja uusien asioiden oppimiseksi. He kertovat opiskelusta ja aktiviteeteista opiskelun ohella, sekä muita käytännön asioita.

Rekrytoijan mielestä vaihto-opinnot opettavat opiskelijaa kantamaan vastuun itsestään, jolloin he itsenäistyvät ja aikuistuvat. Itseluottamus kasvaa ja se vähentää arkuutta työelämässä. Kulttuurituntemuksen kautta suhtautuminen ja ymmärrys erilaisista kulttuureista ja ihmisistä kehittyy, sekä kommunikointi eri kulttuuriaustoista tulevien ihmisten kanssa paranee, esimerkkinä elekielen ja small-talkin oppiminen. Small-talkin osaamisessa on selkeä ero niiden ihmisten välillä, jotka ovat viettäneet ulkomailla pidemmän jakson ja niiden, jotka eivät ole asuneet ulkomailla. Suomalaisen asialinjan sijaan kuulumisten vaihtamisen

asiakkaiden kanssa katsotaan olevan hyvää asiakaspalvelua. Lisäksi kielitaito on kehittynyt käytännössä. Vaihto-opintojen myötä henkilö saa enemmän rohkeutta kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa.

Rekrytointipäätöksessä vaihto-opiskelu on rekrytoijan mielestä plussa, jos siitä on hyötynyt ja osaa kertoa sen rekrytoinnissa. Päätöstä tehtäessä tärkeintä on tiimiin soveltuvan ihmisen löytäminen. Halu, asenne ja persoona ovat tärkeimmät tekijät valinnassa. Työnantaja haluaa palkata ihmisiä, joilla on erilaista osaamista. Toisella on paljon työkokemusta ja toinen tuo opiskelun kautta uusia näkökulmia yritykseen. Rekrytoijan mielestä kaikki kokemus kuitenkin rikastuttaa. Hän kannustaa myös reppureissaamaan, sillä matkailu avartaa aina. Avainasia on osata kertoa, miten on kasvanut ja kehittynyt kokemuksesta, ja miten se näkyy elämässä ja työn tekemisessä. Hyvää on taito kertoa, miten sillä erottuu joukosta.

6.1.2 Hotellialan rekrytoija

Haastattelemani hotellialan yrityksen rekrytoija hakee restonomeja edustamansa yrityksen vastaanoton sekä ravintolan keskijohtoon, esimerkiksi vuoropäälliköiksi. Restonomeja palkataan heillä myös vastaanottovirkailijan työhön.

Rekrytoijan mukaan yritys hakee työntekijöitä kriteerinä persoonallisuus, joka sopeutuu työyhteisöön. Työnhakijalta vaaditaan perusosaamista, asiakaspalveluosaamista sekä vähän ymmärrystä asiakkaan polusta, ja kokonaisvaltaista ymmärrystä hotellin toiminnasta. Oikeanlainen asenne merkitsee paljon. Järjestelmien oppimiseksi hyvä omaksumiskyky on eduksi. Kielitaitona englannin, suomen ja ruotsin kielen hallitseminen on tärkeää, ja venäjän kieli on eduksi. Kansainvälinen työyhteisö vaatii työntekijältä kielitaitoa. Yritys tarvitsee teknistä osaamista, asiakaspalvelullisuutta ja paineensietokykyä. Tarvetta on hänen mielestään aidoille tyypeille, jotka tuovat oman persoonansa peliin.

Rekrytoija kiinnittää työhakemuksessa huomiota työsuhteiden pituuksiin, ja näkee työnantajan kannalta lyhyet työsuhteet riskinä. Myös niin sanotusti kirjava kokemus eri aloilta kertoo, ettei hakija ole pystynyt sitoutumaan millekään alalle. Loppuunviedyt tutkinnot katsotaan eduksi. Lisäksi ehdottomasti kielitaito kiinnostaa. Harrastuksilla ei ole mitään merkitystä, ja työhakemuksen pitää olla napakka ja selkeä sisältäen vain perusasiat. Hakemuksen sisällöstä tulee käydä ilmi mitä työtehtävää hakee, miksi on hyvä juuri kyseiseen pestiin ja minkälaiset päivittäisjohtamisen taidot hakijalla on tiimin vetämisen kannalta, jos

hän hakee esimiestehtävään. Rekrytoijan mielestä on syytä miettiä, erottuuko hakemuksellaan joukosta hyvällä tavalla, sillä erikoinen lähestymistapa voi kiinnittää lukijan huomion positiivisesti, mutta myös herättää epäluuloja hakijasta.

Verratessa vaihto-opiskelua, työharjoittelua ulkomailla sekä matkustelua rekrytoija näkee, että työharjoittelusta on ammatillisesta näkökulmasta eniten hyötyä, ja vaihto-opiskelu lähinnä kehittää ihmistä. Matkustelu ja reppureissaaminen häntä ei kiinnosta ollenkaan, koska silloin hänen mielestään matkustaja saa vain pintaraapaisun jostain kulttuurista. Eniten painoarvoa hän antoi työharjoittelulle, koska siinä oppii käytännön työtehtävää varten enemmän kuin vaihto-opiskelussa tai matkustellessa.

Työnhakijan kokemus vaihto-opiskelusta käy ilmi luultavasti ansioluettelosta. Rekrytoija on epävarma, koska ei ole rekrytoinut vaihto-opinnoissa olleita työnhakijoita. Hän käsittelee vaihto-opiskelua rekrytoinnissa työkokemuksen tavoin keskustelemalla. Hän haluaa tietää miksi työnhakija on lähtenyt vaihto-opiskelemaan, millainen kokemus oli, mitä hän on siellä tehnyt ja milloin hän on siellä ollut. Tämän lisäksi haastattelussa käydään läpi vaihto-opiskelukokemuksen anti työnhakijalle.

Kysyessäni, mitä vaihto-opiskelijat yleensä kertovat vaihto-opinnoista, haastateltava vastaa, ettei ole haastatellut työnhakijoita, jotka olisivat olleet vaihto-opiskelemassa. Hän ei osaa vastata kysymykseen. Kysyessäni, että minkälaisia työelämävalmiuksia hänen mielestään vaihto-opinnoista voisi saada, hän vastaa ettei hänen mielestään varmaan mitään. Mikäli kurssitarjonta on erilaista voi vaihto-opiskelu kartoittaa opiskelijan tietämystä ja osaamista.

Rekrytointipäätöksessä vaihto-opintojen suorittamisella ei ole vaikutusta hänen rekrytoidessa työntekijöitä. Vaihto-opiskelu on kuin työkokemus, ja siitä pitää osata itse tuoda saatu hyöty esille.

Aikaisemman keskustelun lomasta voi kuitenkin poimia asioita, mitä vaihto-opiskelu antaa rekrytoijan mielestä opiskelijalle. Rekrytoijan mukaan vaihto-opiskelija syventyy eri kulttuureihin ja joutuu sopeutumaan uuteen. Hänellä on rohkeutta kohdata hyppy tuntemattomaan. Myös kielitaito kehittyy. Vaihto-opinnoissa oppii katsomaan työyhteisöjä eri tavalla. Vaihtoehtoisesti voi käydä myös niin, että vaihto-opiskelija viettää aikaa vain kampuksella ja tapaa kulttuurisesti hyvin samantyyppisiä avoimia ihmisiä, eikä näin ollen opi eri kulttuureista juuri mitään.

6.1.3 Yhteenveto rekrytoijien haastatteluista

Rekrytoijat listasivat rekryointikriteerejä, joiden mukaan he hakevat työntekijöitä. Kriteerit sisälsivät asiakaspalvelukokemusta ja -henkisyttä, kielitaitoa ja halua työskennellä kansainvälisessä ympäristössä, valmiutta vuorotyöhön, hyvää omaksumiskykyä, kokonaisvaltaista ymmärrystä alasta sekä kaikkein tärkeimpänä hyvää asennetta ja hyvää tyyppiä. Rekrytointitarpeina he kertoivat yrityksessä olevan työntekijät, jotka sitoutuvat työhön pidemmäksi aikaa, joilla on teknistä osaamista ja paineensietokykyä, ja jotka ovat asiakaspalveluhenkisiä ja aitoja tyyppisiä.

Haastattelussa työnhakijat kertovat heidän mukaansa syyn, miksi he ovat lähteneet vaihto-opiskelemaan, mitä he ovat opiskelleet ja tehneet sen lisäksi, käytännön asioita vaihto-opiskelusta sekä hyötyjä, joita he ovat saaneet kokemuksesta. Syyksi vaihto-opintoihin lähtemiseen työnhakijat kertovat usein uuden kulttuurin oppimisen.

Rekrytoijien mielestä vaihto-opiskelukokemuksen myötä opiskelija aikuistuu ja itsenäistyy, itseluottamus ja rohkeus kasvavat, hän oppii kulttuurituntemusta, suhtautuminen ja ymmärrys erilaisuudesta kehittyvät ja hänen rohkeutensa kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa kasvaa, kielitaito paranee ja taito small-talkiin kehittyä, sopeutumiskyky paranee, tieto ja osaaminen karttuvat kurssien sisällöistä ja hän saa kokemusta kansainvälisistä palvelukulttuureista.

Vaihto-opiskelulla tai matkustelulla ei ole heidän mielestään väliä rekrytoinnin kannalta. Harjoittelusta ulkomailla on eniten ammatillista hyötyä. Molempien mielestä rekrytointipäätöksessä suoritus vaihto-opiskelusta voi vaikuttaa positiivisesti, mikäli haastateltava osaa tuoda esille, kuinka kokemus on häntä kehittänyt ja kasvattanut, ja miten hän on työelämässä hyötynyt kokemuksesta.

6.2 Alumnien haastattelut

Tutkimukseen osallistui neljä Haaga-Heliasta aikaisemmin valmistunutta restonomia. Haastateltavana oli Haaga-Helian neljästä restonomien koulutusohjelmasta yksi henkilö jokaisesta; Hotel, Restaurant and Tourism Managementista, Matkailun liikkeenjohdosta, Hotelli- ja Ravintola-alan liikkeenjohdosta ja Ruokatuotannon johtamisen koulutusohjelmasta.

Haastattelukysymysten pohjana oli tutkimusongelman toinen alaongelma: Miten vaihto-opintoihin osallistuneet kokevat vaihto-opiskelun vaikuttaneen heidän työllistymiseensä, ja miten vaihto-opinnot ovat vaikuttaneet heidän työelämävalmiuksiin? Haastattelun rungon

teemoitin taustatietojen, vaihto-opiskelun, työnhaun sekä työssä suoriutumisen mukaan. Vaihto-opiskelun taustatiedoissa oleellista oli vaihto-opinnoissa suoritettut kurssit, sillä alaan liittyvät opinnot ovat oletusarvoisesti hyödyllisempiä työelämän kannalta. Vaihto-opiskelun aikana kehittynyt kielitaito sekä yleiset valmiudet kiinnostivat itsensä kehittämisen kannalta, sillä CIMO (2013) on teettämässään tutkimuksessa todistanut kansainväliseen osaamiseen kuuluvia taitoja ja osaamisia, joita työnantajat arvostavat. Lopuksi selvitin vaihto-opinnoista saatuja konkreettisia hyötyjä työnhaussa ja työelämässä.

6.2.1 Hotel, Restaurant and Tourism managementin alumni

Haaga-Helian englanninkielisestä koulutusohjelmasta vuonna 2012 valmistunut 28-vuotias mies suoritti vaihto-opintonsa Irlannissa Institute of Technology Traleessa vuonna 2010. Hän opiskeli kohteessa englanniksi, ja opintoina oli kansainvälistymisen syventävinä opintoina muun muassa ekologinen matkailu, yrittäjyys, matematiikka ja rahoitus.

Haastateltavan mukaan hänen yleisenglantinsa ei parantunut vaihto-opinnoissa, sillä kielien taso oli hyvä jo vaihtoon lähtiessä kotimaan englanninkielisten opintojen myötä. Hän vietti vaihto-opinnoissa suurimman osan ajasta muiden vaihto-opiskelijoiden kanssa, ja kokee ettei englannin kielen kieliooppi päässyt siksi kehittymään. Länsi-Irlannin murretta hän oppi kuitenkin ymmärtämään, vaikka ei valinnut tarjolla olevaa galen kurssia.

Vaihto-opintojen antamista yleisistä valmiuksista hän nostaa esille verkostoitumisen. Matkailukokemukset kehittävät ihmistä, mutta eivät välttämättä ammatillisesti. Työelämän kannalta hän kokee oppineensa, että on olemassa erilaisia organisaatiokulttuureja, ja Irlannissa hän oppi paljon esimerkkejä anglosaksisesta liike-elämästä. Vaihto-opiskelukokemus avasi näkökulmaa sille, että on myös muita tapoja johtaa, ja ulkomailla liike-elämässä tulee ottaa huomioon erilaisia asioita kuin Suomessa.

Töitä hakiessa haastateltava ilmoittaa työhakemuksessa olleensa vaihto-opiskelemassa, mikäli työpaikkailmoituksessa toivotaan kansainvälistä kokemusta. Mikäli näin ei ole, hän ei koe hyötyvänsä vaihto-opiskelukokemuksen kertomisesta. Koska ansioluettelon ja työhakemuksen on oltava tiiviitä, niin tila ei aina riitä kertomaan vaihto-opinnoista. Hän ei myöskään ilmoita, mitä opintoja on vaihto-opinnoissa suorittanut. Rekrytointitilanteissa vaihto-opiskelukokemusta ei ole otettu huomioon. Siitä ei ole kysytty mitään, ja haastateltavan mielestä työkokemus on tärkeämpi osa-alue, johon tulisi panostaa kunnolla.

Haastateltava kokee, että vaihto-opiskelu ei ole vaikuttanut hänen ammatillisiin näkemyksiinsä tai tavoitteisiinsa. Koska opiskelijaelämä eroaa työelämästä hyvin paljon, ei hänen

suoriutumisensa työssä muuttunut vaihto-opintojen myötä. Kysyessäni, mitä hän on oppinut matkustaessaan ennen vaihto-opintoja, hän kertoo, että muiden ihmisten huomioonotaminen parani, ja hän oppi hyväksymään erilaisuutta. Vaihto-opinnoissa hän oppi olemaan rehellinen itselle ja sinut itsensä kanssa. Riippuvaisuus paikallisista ihmisistä auttoi oppimaan itsestä.

Vaihto-opiskelu on haastateltavan mielestään hyödyllinen kokemus, jossa voi kehittyä ihmisenä. Saadakseen kokemuksesta ammatillista hyötyä, on kohde valittava kurssitarjonnan tai paikallisen kielen perusteella, esimerkiksi tilanteessa, jossa suunnittelee muuttavansa töihin ulkomaille.

6.2.2 Matkailun liikkeenjohdon alumni

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmasta vuonna 2012 valmistunut 27-vuotias nainen suoritti vaihto-opintonsa keväällä 2011 Kreikassa Thessalonikin ammattikorkeakoulussa. Opinnot hän suoritti koulun matkailulinjalla englanniksi. Kursseja olivat esimerkiksi matkakohteen johtaminen, laadun johtaminen sekä kieliopinnot. Haastateltava valitsi kohteen, koska koulu tarjosi matkailuopintoja kohdemaan näkökulmasta, sillä Suomessa matkailua opetetaan pääasiassa lähtömaan näkökulmasta.

Haastateltava opiskeli vaihto-opinnoissa kreikan kieltä alkeista lähtien sekä italian kielen alkeet. Kreikan kielellä hän tulee toimeen arkipäiväisissä tilanteissa, vaikka kielitaito ei ehtinyt kehittyä täysin sujuvaksi. Pääasiassa englannin kieli kehittyi, ja varmuus siihen, että pystyy suorittamaan opintoja vieraalla kielellä. Lisäksi espanjalaisten huonekavereiden kanssa hän pääsi kehittämään espanjan kielen taitoa.

Vaihto-opintojen hänelle antamia valmiuksia ovat rohkeus, joustavuus, harkintakyky ja epävarmuuden sietokyky. Hyppääminen tilanteesta toiseen ja eläytyminen niissä ei tuota ongelmia. Kehittyneen kulttuurituntemuksen myötä ei tarvitse stressata erilaisuuden takia. Toimiminen erilaisten ihmisten kanssa tulee nyt luonnostaan, ja ihmisten lukeminen parani. Kielitaidon lisäksi kehittyi elekieli sekä soveltamiskyky kommunikointiin, jos yhteistä kieltä ei olekaan. Lisäksi hän kokee, että terve järki kasvoi Kreikassa alkaneiden ongelmien aiheuttamien mielenosoitusten ja muiden poikkeavien tilanteiden takia.

Töitä hakiessa haastateltava ilmoittaa ansioluettelossa suorittamastaan vaihto-opiskelusta. Työhaastattelussa hän kertoo kokemuksen avartaneen silmät uusille kulttuureille ja antaneen varmuutta. Hän kokee kuitenkin, että vaihto-opintojen jälkeen tehdystä ulkomaan harjoittelusta on ollut hänelle enemmän hyötyä työnhaussa. Työhaastatteluissa on

lähinnä vain nyökätty vaihto-opiskelukokemukselle, mutta työhaastattelijat eivät ole ottaneet vaihto-opiskelua keskustelunaiheeksi. Haastateltavan mielestä tämä on yllättävää, sillä hän kokee vaihto-opiskelun tärkeänä osana hänen koulutustaan.

Ammatillisten näkemysten ja tavoitteiden hän ei kokenut muuttuneen, mutta lakot ja muut poikkeavuudet opettivat miten asioiden ei kuulu toimia. Kokemuksen myötä hänen yleinen elämänasenteensa muuttui.

Alumnin työssä suoriutumiseen vaihto-opinnot vaikuttivat monella tapaa. Hän ei enää mielestään stressaa pienistä asioista, eikä kaiken tarvitse olla tiptop, sillä hän sai varmuuden siitä, että asiat kyllä hoituvat. Kommunikointitaitojen kehittymisen ja rohkeuden kasvamisen myötä hän ei arkaile ottaa kontaktia asiakkaaseen, missä vain ja millä kielellä tahansa. Heittäytyminen tilanteeseen kielimuurin yli yhteisen ymmärryksen löytämiseksi helpottaa arkipäivän työtilanteita, joissa kollegat saattavat arkailla. Myös tilanteiden lukukyky sekä välitön reagointi ja kyky toimia kehittyivät.

Haastateltava harkitsee muuttoa ulkomaille töihin, ja kokeekin että vaihto-opinnoista sai paljon kontakteja, joita voisi hyödyntää työnhaussa. Myös matkustelun kannalta on helppoa valita matkakohde sieltä, missä on tuttuja.

6.2.3 Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon alumni

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon monimuoto-opinnoista vuonna 2015 valmistunut 43-vuotias nainen suoritti vaihto-opinnot Liettuan pääkaupungissa Vilnassa vuonna 2011. Vaihto-opinnot olivat osaksi paikallisessa yliopistossa ja osaksi liiketalouden ammattikorkeakoulussa. Hän suoritti vaihto-opintojaksollaan liiketalouden syventävät opinnot. Kaikki kurssit olivat englannin kielellä lukuun ottamatta venäjän kielen opintoja, joissa yhteistä kieltä opettajan kanssa ei ollut. Haastateltava on tehnyt töitä opiskelujen alusta lähtien saman hotellin vastaanoton esimiestehtävissä.

Kieliopintoina haastateltava opiskeli kahdeksan tuntia viikossa venäjän kieltä, ja tunneista puolet olivat yksityistunteja. Hän oli opiskellut alkeiskurssit venäjän kielestä Haaga-Helissä ennen vaihto-opintoihin lähtöä. Venäjän kielen taito parani huomattavasti, sillä nyt hän tulee toimeen arkipäivän tilanteissa sekä työelämässä venäjän kielellä, vaikka ei koe kielitaidon olevan täysin sujuva. Englannin kielen sanasto karttui, mutta muuten kielen taso oli jo vaihtoon lähtiessä niin hyvä, ettei huomattavaa kehitystä enää tapahtunut. Ranskalaisen kämppiksen myötä ranskan kielen taito palasi mieleen ja parani. Pohjana ranskan kielelle oli ranskan kielen ylioppilaskirjoitukset lukioajalta.

Vaihto-opintojen hänelle antamia valmiuksia ovat konkreettiset opit kursseista sekä ihmisenä kehittyminen. Kielitaidon koheneminen on oiva esimerkki konkreettisista hyödyistä. Lisäksi hän kokee oppineensa itsestään asioita, joita ei muualla olisi voinut oppia; esimerkiksi täysin tuntemattomien ihmisten keskellä oleminen auttaa oivaltamaan minkälainen itse todellisuudessa on. Kommunikointi erilaisten ihmisten kanssa kehittyi, sekä kulttuuri-tuntemus erilaisten tapojen oppimisen kautta parani. Myös ihmisten lukeminen sekä huomioonottaminen kehittyivät. Sopeutuminen erilaisiin ihmisiin ja erilaiseen ympäristöön kasvatti häntä, omin sanoin, myös aikuisiällä.

Työn hakemisen kannalta hän aikoo mainita ansioluettelossa vaihto-opinnoista, koska ajattelee vaihto-opintojen suorittamisen aikuisiällä myös kertovan hänestä jotain. Rekrytointitilanteessa hän ei ole ollut vaihto-opintojen jälkeen, joten hän ei pysty kertomaan otaanko vaihto-opintoja huomioon rekrytoinnissa.

Vaihto-opintojen tavoite oli oppia venäjän kieltä. Nyt hän pystyy hyödyntämään sitä työelämässä. Lisäksi työskentely eri kulttuureista tulevien opiskelijoiden kanssa auttoi avartamaan silmät sille, että työelämä tulee olemaan tulevaisuudessa monikulttuurisempi, ja erilaisuuden ymmärtäminen on siksi erittäin tärkeää.

Työssä suoriutumiseen vaihto-opinnot vaikuttivat hänen mielestään erityisesti kielitaidon paranemisen kannalta. Venäläiset asiakkaat arvostavat venäjänkielistä palvelua, ja suosivat siksi häntä hotellin asiakaspalvelijana. Myös elekielen oppiminen on auttanut kommunikoinnissa ulkomaisten ihmisten kanssa. Rekrytointiprosessiin henkilöstöjohtamisen kursilta hän sai konkreettisen opin; testaa, älä kysy. Vaihto-opinnot avasivat uuden tavan ajatella ja ymmärtää asioita. Ihmistuntemus parani eri kulttuurien ja sukutaustojen ymmärtämisellä ja huomioonottamisella, mikä näkyy erityisesti työelämässä. Paikallinen kulttuuri opetti rentoutta, sillä vähempi suunnittelu ja täydellisyyden tavoittelu riittää pärjäämiseen. Suuren kulttuurimuutoksen myötä haastateltava hätkähtää entistä vähemmän suuria muutoksia elämässä.

Vaihto-opiskelu on hänen mielestään kokemus, mitä ei voi rahalla ostaa. Tavoitteellinen matkustaminen kasvattaa ihmistä, ja hän suosittelee sitä kaikille iästä riippumatta.

6.2.4 Ruokatuotannon johtamisen koulutusohjelman alumni

Paul Bocus-instituutin gastronomiakoulusta maisteriksi vuonna 2015 valmistunut 29-vuotias kolumbialaissyntyinen nainen suoritti vaihto-opintonsa Helsingissä Haaga-Heliassa

sekä Stavangerin yliopistossa Norjassa vuonna 2013. Vaihto-opinnot ovat pakollinen osa kulinaarisen johtamisen ja innovaation maisteritutkintoa, ja kohteet ovat kaikille samat. Restonomin kandidaattitason tutkinnon hän suoritti Bocusen koulussa vuonna 2010. Opin- tokokonaisuutena Helsingissä oli konseptin luominen ja toimitus, johon kuului muun muassa kuluttajakäsitys ja -tulevaisuus, kuluttajajohtaminen, elämysjohtaminen sekä pohjois- maiset trendit. Opinnot olivat kaikissa kouluissa englanniksi.

Kielitaidon kannalta ei tapahtunut hänen mielestään kehitystä vaihto-opintojen aikana. Haastateltavan äidinkieli on espanja, ja ranskan kieli oli jo hyvällä tasolla, sillä Ranskassa oli opeteltava puhumaan ranskaa, jotta pärjää arjessa. Koska opinnot olivat jo ranskassa englanniksi, oli hänen opeteltava sujuva englannin kielen taito ennen Ranskaan muutta- mista. Englannin kielen lisäksi hän pääsi käyttämään ranskan kieltä opiskelukavereiden kanssa vaihto-opintojen aikana Suomessa ja Norjassa.

Kaikkein tärkeimpänä vaihto-opinnoista saatuna valmiutena alumni näkee verkostoitumi- sen. Opiskelijoiden lisäksi verkostoituminen alan ammattilaisten kanssa on merkittävää. Tietoisuus erilaisuudesta kasvoi, ja monikulttuuristen taitojen kehittyessä kommunikointi helpottui. Vaihto-opinnot antoivat hänelle rohkeutta, sillä aikaisemmin hän oli erittäin ujo, eikä uskaltanut puhua tuntemattomille. Lisäksi hänen puheensa takelteli. Nyt myös vie- raalla kielellä kommunikointi on helppoa, ja ymmärrys siitä, että ihmiset ovat avoimempia toisessa kulttuurissa, auttaa uskaltamaan.

Työnhakua varten hän on kirjoittanut ansioluetteloon, että on ollut vaihto-opiskelemassa. Erikoinen tutkinto kuitenkin hämmentää rekrytoijia, sillä alalla on tyypillistä koulutustautua joko keittiöön tai tukitoimintoihin, mutta ei molempiin. Tämän vuoksi vaihto-opiskelu jää erikoisen tutkintokokonaisuuden varjoon. Hänelle tarjottiin töitä Helsingistä, joten työhaas- tattelussa ei ole tarvinnut käydä valmistumisen jälkeen.

Vaihto-opinnot muuttivat haastateltavan ammatillisia näkemyksiä ja tavoitteita, sillä hän näki vaihdossa sanomansa mukaan uusia mahdollisuuksia. Hän ei enää vaihto-opintojen jälkeen halunnut palata työskentelemään keittiöön, vaan palo tehdä alalla muita töitä he- räsi.

Työelämässä suoriutumiseen vaihto-opinnot vaikuttivat hänen mielestään erityisesti avaa- malla uusia ovia. Kolumbialaisiin tutkintoihin verrattuna hänen nykyinen tutkintonsa antaa mahdollisuuden työskennellä lähes missä vain. Nykyisessä työssä hän pystyy hyödyntä- mään kulinaarisia taitoa oppimateriaalien sisältöjen luomiseen. Myös luovuus ja innovatii-

visuus kehittyivät uusien näkökulmien oppimisen myötä. Eri työskentelykulttuurien oppiminen laajensi näkemystä siitä, miten missäkin pitää toimia. Ryhmänjohtamista varten horisontaalinen ja tasavertainen johtamiskulttuuri Suomessa on vaatinut opettelua, ja vaihto-opinnoista oli hyötyä tässä. Kommunikointi on nyt hienovaraisempaa, koska ymmärrys erilaisuudesta on kasvanut. Oman elämän hallinta on muuttunut, sillä nykyisessä asuinmaassa on oltava ajoissa tapaamisissa, ja tapaamisesta on sovittava etukäteen. Ongelmatilanteiden analysointi on myös kehittynyt uusien näkökulmien myötä.

6.2.5 Yhteenveto alumnien haastatteluista

Alumnien mukaan kielitaito kehittyy vaihto-opinnoissa riippuen siitä, mikä kielten lähtötaso on ollut vaihto-opintoihin lähtiessä. Opintojen kieli on vaihto-opinnoissa yleensä englanti. Tutkimuksen mukaan englannin kielen taito kehittyy, mikäli opiskelija on kotimaassaan opiskellut ja tehnyt töitä muulla kielellä, eikä kielen taso ole ollut ennen vaihto-opiskelua erityisen vahva. Syy siihen, miksi englannin kielen taso ei välttämättä parane vaihto-opinnoissa on tämän tutkimuksen mukaan, että muiden vaihto-opiskelijoiden englannin kielen taso ei yleensä ole omaa tasoa parempi, eikä siitä silloin opi kieliopillisesti uutta. Kohdemaan kieltä opiskellaan osana opintokokonaisuutta. Kielen taso riippuu aikaisemmin suoritetuista kielenopinnoista. Saavutettu kielen osaamisen taso riittää päivittäiseen pärjäämiseen kohdemaassa, eli vähintäänkin niin sanottu arkikieli kehittyy. Kielitaitoa kehittää myös lähiympäristössä käytettävät kielet, kuten esimerkiksi vaihto-opiskelukavereiden tai huonekavereiden äidinkielet, esimerkiksi ranskaa Puolassa tai espanjaa Kreikassa. Tällöin aikaisemmin opittua kielitaitoa virkistetään ja kehitetään arjessa.

Alumnit kertoivat haastatteluissa, mitä valmiuksia (Liite 2.) he ovat saaneet vaihto-opinnoista jokapäiväiseen elämään ja työelämään. Tämän lisäksi he kuvasivat konkreettisia esimerkkejä, miten toiminta työelämässä muuttui vaihto-opintojen myötä.

Tutkimuksessa kolme neljästä haastatellusta alumnista ilmoittaa ansioluettelossa käyneensä vaihto-opiskelemassa. Heillä on maininta vaihto-opinnoista osana restonomin tutkintoa. Neljäs haastateltava ilmoitti, että ei kerro vaihto-opinnoista mikäli työpaikkailmoituksessa ei erikseen toivota kansainvälistä osaamista. Jos kansainvälisyydestä on hyötyä, hän kertoo siitä työhakemuksen saatekirjeessä. Rekrytointitilanteissa ei ole kenenkään haastateltavan kohdalla otettu huomioon vaihto-opintoja millään tavalla. Korkeintaan rekrytoija on lukenut ääneen, että maininta vaihto-opiskelusta löytyy ansioluettelosta.

7 Johtopäätökset

Esittelen tässä luvussassa tutkimuksen triangulaation muodostaman tutkimustuloksen, eli yhdistän alumni- ja rekrytoijien haastattelut sekä analysoin tulokset vastatakseni tutkimusongelmaan: miten vaihto-opiskelu vaikuttaa restonomin työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin?

7.1.1 Restonomin työllistyminen

Rekrytoijat kertovat käsittelevänsä vaihto-opintoja työhaastattelussa työkokemuksen tavoin osana kompetenssipohjaista haastattelua. Rekrytoijat kysyvät haastateltavalta, miksi hän on lähtenyt vaihto-opiskelemaan, milloin hän on ollut vaihto-opiskelemassa, mitä hän on tehnyt vaihto-opinnoissa ja minkälainen kokemus se on ollut. Erityisesti he haluavat kuulla, mitä työnhakija on saanut vaihto-opinnoista itselle, ja mitä siellä on oppinut. Tähän tutkimukseen osallistuneilta alumneilta ei ole kuitenkaan työhaastatteluissa kysytty kokemuksesta mitään. Tämän myötä voidaan olettaa, että rekrytoijat käsittelevät vaihto-opiskelukokemusta eri tavoin rekrytoinnissa. Vaihto-opinnot on kuitenkin rekrytoijien mukaan hyvä mainita töitä hakiessa. Suurin osa haastateltavista onkin kirjannut kokemuksen ansioluetteloonsa.

”Ehdoton plussa, ei vaan se riippuu siitä henkilöstä, et miten hän on hyödyntänyt sen”, totesi ravintola-alan rekrytoija vaihto-opintojen antamasta hyödystä työllistymisessä haastattelun aikana. Rekrytoijat antavat kokemukselle arvoa, mikäli työnhakija on oppinut kokemuksesta jotain, ja osaa kertoa siitä rekrytointitilanteessa. Oletettavasti, jos työnhakija osaa kuvailla suoraan vaihto-opintojen antamia työelämähyötyjä työhaastattelussa, hän voi hyötyä paljonkin kokemuksesta työhaastattelussa. Työnhakijan ei tulisi olettaa, että rekrytoija voi ymmärtää kokemuksen kehittämiä kompetensseja, koska vaihto-opinnot ovat osa koulutusta, eivätkä rekrytoijat välttämättä näe kokemuksen tuomaa ammatillista hyötyä. Koska tutkimukseen osallistuneilta alumneilta ei ole rekrytoinnissa kysytty vaihto-opinnoista, he eivät koe hyötyneensä vaihto-opinnoista konkreettisesti työllistymisen kannalta.

CIMOn (2005) teettämässä tutkimuksessa suurin osa työnantajista ajatteli vastavalmistuneen kansainvälistä kokemusta positiivisena, mutta sillä ei ollut vaikutusta rekrytoinnin kannalta. Toiseksi yleisin mielipide oli, että kansainvälisestä kokemuksesta saa lisäpisteitä, mutta se ei ole ratkaiseva kriteeri. Airon, Rantasen ja Salmelan (2008, 94–95) näkemys on, että työnantajat suhtautuvat melko positiivisesti vaihto-opintoihin, mutta rekrytointipäätöksessä vaihto-opiskelun painoarvo on pieni. Tämän tutkimukseen mukaan koke-

muksesta saa lisäpisteitä, jos vaihto-opintojen tuottamista hyödyistä osaa kertoa rekrytoijalle. Rekrytointipäätökseen vaihto-opiskelu ei kuitenkaan itsessään vaikuta. On täysin työnantajakohtaista ja tapauskohtaista, onko vaihto-opinnoilla painoarvoa rekrytointipäätöksessä.

CIMOn ja Demoksen (2013) teettämän tutkimuksen mukaan työnantajat jakautuivat kahtia siinä, onko kansainvälinen kokemus vai vastaava työkokemus tärkeämpi kriteeri rekrytoinnissa. Vaihto-opiskelun ja Suomessa laajemman tutkinnon suorittamisen välillä ei myöskään nähty eroja. Tässä tutkimuksessa rekrytoijat rinnastivat vaihto-opiskelun työkokemukseen, jos opiskelija on oppinut kokemuksesta jotain työelämän kvalifikaatioita.

Tämän tutkimuksen mukaan verrattaessa vaihto-opiskelun, työharjoittelun ulkomailla sekä matkustamisen painoarvoa rekrytoinnissa, työnantajien mielestä ainoastaan työharjoittelulla on suoranaista hyötyä työllistymisen kannalta. Rekrytoijat näkevät työharjoittelun kasvattavan ammatillisesti, ja vaihto-opintojen kehittävän yleisiä valmiuksia elämässä. Itsensä haastaminen vaihto-opinnoissa antaa positiivisia signaaleja rekrytoijalle. Mikäli opiskelija suorittaa vaihto-opinnot paikallisessa yliopistossa, kokevat rekrytoijat, että opiskelu on vaatinut vaihto-oppilaalta enemmän, kuin opiskelu korkeakoulussa, ja he arvostavat sitä. Rekrytoijat painottavat kuitenkin, että tämä on tapauskohtaista ja rekrytoitava työtehtävä määrittelee paljon mille annetaan painoarvoa. Matkustamisen hyöty on rekrytoijien mukaan pienin työllistymisen kannalta. Toinen rekrytoijista näkee kansainväliset kokemukset kuitenkin aina hyödyllisinä, esimerkiksi kokemukset toisista palvelukulttuureista lisäävät ammatillista tietoutta.

Rekrytoijien haastatteluissa kävi ilmi, että heillä oli hiukan erilaiset henkilökohtaiset näkemykset kansainvälisten kokemusten antamista signaaleista työnhakijan kannalta. Ravintola-alan rekrytoijan mielestä vaihto-opinnot rikastuttavat, ja ovat todiste siitä, että hakijalla on arvokkaita yleisiä kvalifikaatioita, esimerkiksi rohkeutta ja ennakkoluulottomuutta, niin kuin CIMOn (2005, 53) tutkimuksessa yksi työnantajien listatuista näkökulmista oli. Sen sijaan hotellialan rekrytoijan suhtautuminen kansainvälisiin kokemuksiin oli yleisesti jopa hiukan negatiivinen, erityisesti matkustamisen osalta. Tämä saattaisi johtua CIMOn tutkimuksessa luokiteltuun työnantajien näkökulmaan työnhakijan levottomuudesta ja kyvyttömyydestä pysyä paikoillaan. Tämän tutkimuksen nojalla kyseistä väitettä ei kuitenkaan voida todistaa, eikä vaihto-opintojen suorittamisella voida yleistää, että työnhakija matkustaisi paljon.

Aalto-yliopistossa ja Helsingin yliopistossa (Saari & Kettunen 2013, 40–41) tehdyn tutkimuksen mukaan opiskelijavaihdossa olleet opiskelijat uskoivat oman työllistymisen tulevaisuudennäkymiin enemmän kuin opiskelijat, jotka eivät aikoneet vaihto-opiskelemaan. Tässä tutkimuksessa osoitettujen vaihto-opintojen tuottamien hyötyjen voidaan todeta parantavan opiskelijoiden kokemaa kvalifikaatiota työelämässä, ja siten tutkimuksen tulos mukailee Aalto yliopiston ja Helsingin yliopiston (Saari & Kettunen 2013, 40–41) teettämän tutkimuksen väitettä opiskelijoiden uskosta työllistymisen tulevaisuudennäkymiin vaihto-opintojen jälkeen.

Tämän tutkimuksen tutkimustuloksen mukaan vaihto-opinnot eivät vaikuta suoraan restonomiin työllistymiseen. Vaihto-opinnoilla on merkitystä työllistymisen kannalta, jos työnhaaja osaa kertoa, mitä hän on oppinut kokemuksesta ja miten siitä on hänelle hyötyä työelämässä, eli mitä kompetensseja ja kvalifikaatioita vaihto-opinnot ovat kehittäneet. Rekrytoijan huomion kiinnittyminen vaihto-opintojen suorittamiseen riippuu täysin rekrytoijasta. Vaihto-opinnoista kannattaa kuitenkin kertoa työhakemuksessa, koska lähtökohtaisesti rekrytoijien suhtautuminen kansainväliseen kokemukseen on positiivinen, eikä siitä ole ainakaan mitään haittaa.

7.1.2 Restonomin työelämävalmiudet

“Ei se vaihto-opiskelu anna varmaan, mun mielestä, mitään”, totesi hotellialan rekrytoija haastattelun loppumetreillä vaihto-opintojen antamista työelämävalmiuksista. Tämän tutkimuksen mukaan rekrytoijat eivät ole välttämättä kohdanneet vaihto-opintoja suorittaneita työnhakijoita rekrytoidessaan työntekijöitä. Tietämättömyys vaihto-opinnoista heijastuu asenteisiin vaihto-opintoja kohtaan. Rekrytoija kertoi kuitenkin aikaisemmin haastattelun aikana monia vaihto-opintojen antamia valmiuksia, kuten esimerkiksi kulttuurituntemus ja rohkeus. Kyseinen haastattelu vahvistaa CIMOn & Demoksen vuonna 2013 teettämän tutkimuksen hypoteesia siitä, että työnantajat eivät välttämättä tunnista kansainvälistä osaa-jaa ja hänen hyödynnettävyyttänsä työelämässä (CIMO & Demos 2013, 11).

Tutkimuksen perusteella (Liite 7.) rekrytoijien ja vaihto-opintojen suorittaneiden alumnien näkemykset vaihto-opintojen antavista valmiuksista ovat hyvin samankaltaiset. Kuitenkin itse vaihto-opintoja suorittaneet ajattelevat lopullisen hyödyn olevan suurempi, kuin se työnantajien mielestä on.

Tämän tutkimuksen mukaan vaihto-opinnot kehittävät Ruohotien (2003, 62) määrittelemiä työelämävalmiuksia jokaiselta osa-alueelta. Elämänhallinnasta opiskelija oppii henkilökoh-

taisia vahvuuksia oppimalla paljon itsestä, ongelmanratkaisukyky ja analyttisyys kehittyvät uusien näkökulmien myötä, sekä ajankäytön hallinta kehittyi kulttuurien eroavaisuuksien oppimisen kautta. Kommunikointitaidoista kehittyvät erityisesti vuorovaikutustaidot sekä suullinen viestintätaito vieraalla kielellä. Ihmisten ja tehtävien johtamiseen opiskelijat ovat oppineet uusia organisaatiomalleja sekä johtamistapoja. Innovatiivisuus on kehittynyt uusien näkökulmien tuomien ideoiden myötä, ja muutosten hallinnasta on kehittynyt riskintotokky rohkeuden kasvamisen myötä. Myös ymmärrys muutoksiin sopeutumisen vaikeudesta on kasvanut.

Opetushallituksen julkaiseman matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportin (Taipale-Lehto 2012, 16–17) mukaan kielitaito, luovuus, eri kulttuurien tuntemus ja ymmärtäminen sekä moninaisuuden hyväksyminen ja ymmärtäminen korostuvat alalla. Palvelut 2020 -raportin (EK 2006, 39–40) mukaan tiimityöskentelytaidot ja verkostoituminen ovat keskeisiä taitoja työntekijöiden osaamisessa. Vastaavasti Matka 2020 -raportissa (Havas ym. 2006, 93–94) painotettiin vuorovaikutustaitoja, kulttuurien tuntemusta ja monipuolista kielitaitoa. Tämän tutkimuksen mukaan kaikki edellä mainituista kompetensseista ja osaamisista kehittyvät vaihto-opintojen aikana, joten vaihto-opiskelun voidaan sanoa olevan hyödyllinen alan osaamisen kehittymisen kannalta.

Ruohotien ja Hongan (2003, 23) mukaan ammattiosaamista edistää korkean asteen ajattelun taidot, joihin Trishman, Jay ja Perkins (1993, 148) lukevat avarakatseisuuden, seikkailunhalun sekä kyvyn tarkkailla omia ajatuksia ja selvittää ymmärrystä. Tämän tutkimuksen mukaan vaihto-opinnot kehittävät ammattiosaamista korkean asteen ajattelun taitojen kehittymisen kautta, sillä edellä mainitut kyvyt kehittyvät vaihto-opinnoissa esimerkiksi kulttuurierojen ymmärtämisen ja oppimisen myötä.

CIMOn (2013, 32–37) teettämän tutkimuksen mukaan kansainvälistä osaamista arvostavat työnantajat arvostavat työnhakijan verkostoitumiskykyä, avoimuutta uusille kokemuksille sekä luovuutta. Tutkimuksen mukaan yönantajien tärkeimmissä rekryointikriteereissä ovat myös kommunikointitaidot ja ongelmanratkaisutaidot. Kaikkien näiden kansainvälisen osaamisen osien on tässä tutkimuksessa todistettu kehittyvän vaihto-opinnoissa.

CIMOn (2013, 7–11) teettämässä tutkimuksessa määritelty kansainvälinen osaaja on muun muassa hyvän kielitaidon lisäksi verkostoituva, sopeutumiskykyinen ja yhteistyökykyinen, ja hän ymmärtää erilaisten ihmisten tarpeita. Hän on myös kykenevä luontevaan kanssakäymiseen erilaisten ihmisten kanssa. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että vaihto-opiskelun suorittaneet henkilöt ovat kansainvälisiä osaajia, sillä

kaikki edellä mainituista osaamisista kehittyvät vaihto-opinnoissa. CIMOn (2005) teettämän tutkimuksen mukaan noin 62 prosenttia opiskelijoista arvioi hyötyvänsä kansainvälisestä osaamisesta tulevassa työssään (Garam 2005, 30). Tähän tutkimukseen osallistuneet alumnit ovat kokeneet hyötyneensä vaihto-opinnoissa oppimistaan kansainväliseen osaamiseen kuuluvista taidoista työssään.

CIMOn (2005) teettämän tutkimuksen mukaan työnantajien mielestä työnhakijan henkilökohtaiset ominaisuudet ovat jopa koulutusta tärkeämmät rekrytoinnissa, mutta vaihto-opinnot sijoittuvat viimeiseksi (Garam 2005, 22–25). Tässä tutkimuksessa on osoitettu, että vaihto-opinnot kehittävät paljon opiskelijan henkilökohtaisia ominaisuuksia. CIMOn (2005) tutkimuksessa palvelualojen työnantajat korostavat valmiutta työskennellä muista kulttuureista tulevien henkilöiden kanssa, ja suvaitsevaisuutta arvostetaan. Lähes viidesosa työnantajista pitää ulkomailla opittuja asioita tärkeinä työn hallintaan ja organisointiin liittyvissä tehtävissä, ja kansainvälisen kokemuksen tuottaman joustavuuden he arvioivat olevan hyödyllistä muutostilanteissa (Garam 2005, 29, 30, 37, 38.) Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että työntekijän kompetenssi kehittyy vaihto-opinnoissa, erityisesti inhimillisenä resurssina todellisessa potentiaalisessa pätevyudessa, mikä ei näy todistuksissa.

Annikki Mikkosen (2012, 293–297) mukaan mahdollisuus kansainväliseen opiskeluun saattaa olla ratkaiseva tekijä henkilön urakehityksessä. Tässä tutkimuksessa yksi alumneista muutti, Lampikosken (1998, 10) määritelmän mukaista, omaa urapolkuaan vaihto-opintojen myötä. Ruokatuotannon johtamisesta valmistunut restonomi päätyi keittiöön palaamisen sijaan tekemään töitä ravintola-alaa tukevissa työtehtävissä. Vaihto-opinnot avasivat hänelle uusia mahdollisuuksia opintojen ja kansainvälistymisen myötä. Yksi alumneista teki haastatteluhetkellä jatko-opintoja ulkomailla, ja suunnitteli hakevansa ulkomailta töitä valmistumisen jälkeen. Voi olla, että vaihto-opinnot ovat saaneet hänet kiinnostumaan opiskelu- ja työmarkkinoista ulkomailla. Myös Hotel, Restaurant and Tourism Management -koulutusohjelmasta valmistunut alumni tekee tällä hetkellä töitä ulkomailla. Tämä viittaa osaltaan CIMOn (2005) tutkimuksen työnantajien kolmanteen näkökulmaan kansainvälisistä kokemuksista, jossa työntekijän suuntautumisvalinta on kansainväliset kokemukset ja -työtehtävät.

”Työelämässä kuitenkin nykyään on paljon eri kulttuureita töissä, ja ollaan töissä globaaleissa yrityksissä”, totesi ravintola-alan rekrytoija haastattelussa. Hän tiedostaa, että kansainvälistä osaamista tarvitaan työelämässä jo oman työyhteisön kanssa. Hotellissa työskentelevä alumni toteaa myös haastattelussa, että on tehnyt töitä monikulttuurisessa

työympäristössä. Tämä tutkimus toistaa Schneiderin ja Barsouxin (2003, 204) näkemyksen siitä, että kansainväliset opinnot valmistavat opiskelijoita globaaliin työntekoon, koska kansainväliset taidot ja kulttuuriin liittyvät taidot kehittyvät tämän tutkimuksen mukaan vaihto-opinnoissa.

Kansainvälistä osaamista siis tarvitaan työelämässä, mutta miten työnantaja löytää kansainväliset osaajat, ja miten kansainvälistä osaamista voi oppia? Alumnit ovat sitä mieltä, että kulttuurien oppimiseen paras tapa on muuttaa hetkeksi ulkomaille. Itsensä altistaminen uusille kulttuureille muuttaa ihmisen ajattelumallia ja avartaa maailmankuvaa.

Tämän tutkimuksen mukaan vaihto-opinnoilla on suoraa ja välillistä vaikutusta restonomien työelämävalmiuksiin. Työnantajien ja vaihto-opintoja suorittaneiden restonomien näkökulmat vaihto-opintojen antamista valmiuksista ovat hyvin samankaltaiset, ja nämä valmiudet vastaavat hyvin pitkälti tämän tutkimuksen sekä aikaisempien tutkimusten mukaisia nykyhetken osaamistarpeita alalla. Vaihto-opinnoista saa sellaisia työelämävalmiuksia, mitä ei kotimaassa opiskelemalla tai työtä tekemällä välttämättä saa. Vaihto-opinnoissa oma kehittyminen ei ole riippuvainen iästä, mutta aikaisemmat kansainväliset kokemukset vaikuttavat hyödyn määrään. Erityisesti vaihto-opinnoista on hyötyä kansainvälisiin työtehtäviin ja kansainväliseen työympäristöön tähtääville työntekijöille.

8 Pohdinta

Tässä luvussa pohdin tutkimuksen luotettavuutta, ja sitä mitä opin tutkimusta tehdessäni.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus on laskenut, koska alkuperäistä tutkimukseen osallistuvaa kohderyhmää ei saatu tavoitettua. Tutkimuksesta jäi puuttumaan matkailualan työnantajan näkökulma aiheeseen. Koen tämän todella isona takaiskuna, koska koen hotelli-, ravintola- ja matkailualasta nimenomaan matkailualan olevan todella kansainvälinen. On ymmärrettävää, että työnantajat eivät ole rekrytoineet vaihto-opintoja suorittaneita työnhakijoita, mutta työnantajan näkökulma alan kansainvälisyyteen ja työntekijöiden osaamistarpeisiin olisi ollut tutkimuksen kannalta tärkeä. Syynä kieltäytymiseen haastattelusta oli se, ettei rekrytoijilla ollut omasta mielestään mitään annettavaa aiheeseen liittyen.

Olen käyttänyt tutkimuksessani tutkimusaineiston triangulaatiota saadakseni tutkimukselle syvyyttä, ja hahmottaakseni tutkittavan ilmiön kokonaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 144). Jos tässä tutkimuksessa ei olisi käytetty sekä työnantajan että työnhakijan näkökulmaa aineistona, tutkimustulos olisi ollut erilainen. Triangulaation avulla tutkimustulos on monipuolisempi, ja jotkin asiat saivat varmistuksen molempien näkökulmien kautta.

Tutkimus on validi, eli tutkimuksessa on tutkittu mitä on luvattu tutkia rakenteen kannalta, sillä tutkimuksessa käytetään käsitteitä, jotka heijastavat jo tutkittuja ilmiöitä. Haastattelujen aikana on yritetty täsmentää haastateltavan kuvaamia ilmiöitä tutkimuksen tietoperustan käsitteiden avulla, jotta tutkimustulosten nojalla tehdyissä johtopäätöksissä vältetään tutkijan vääristyneet tulkinnat haastateltavan kertomuksesta. Teemahaastattelussa muiden tutkijoiden määritelmät, tutkijan määritelmät ja haastateltavien määritelmät vaikuttavat tutkimustulosten tulkintaan. Tutkimuksella ei ole ulkoista validiutta, sillä tutkimuksen pienen otannan takia tutkimustuloksia ei voida yleistää. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 186–188.)

Tutkimustulosten voidaan todeta olevan totta koherenssiteorian valossa, jonka mukaan väite on totta, jos se on sama tai johdonmukainen jo todeksi todettujen väitteiden kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135). Tutkimustulokset mukailevat pitkälti vaihto-opiskelusta tehtyjä aikaisempia tutkimustuloksia, sekä alan todettuja osaamistarpeita.

Tutkimus on puolueeton, sillä en mielestäni antanut henkilökohtaisten mielipiteideni vaikutusta tutkimukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Vaikka haastattelutilanteissa ilmeni yllättävää tietoa, ja välitön yllättynyt reaktioni varmasti välittyi haastateltavalle, tämä ei vai-

kuttanut haastattelujen kulkuun normaalista poikkeavalla tavalla. Tutkimustulokset on analysoitu täysin puolueettomasti välttämättä haastateltavien kertomusten ylitulkintaa. Tutkimustulokset on kirjattu siinä muodossa, kun ne ovat haastattelussa tulleet ilmi.

Tutkimuksen kohde ja tarkoitus on ajankohtainen vaihto-opiskelun kasvaneen suosion takia. Sitoumukseni tutkijana on pysynyt tässä tutkimuksessa vahvana koko tutkimuksen ajan. Henkilökohtainen kokemukseni vaihto-opiskelusta ja sen hyödyllisyydestä on pitänyt yllä paloa tutkia aihetta. Tutkimustuloksissa oli yllättävää tietoa, ja sen myötä käsitykseni aiheesta on muuttunut tutkimuksen myötä.

Tietoperustan lähteitä etsiessäni muutamat vanhat lähteet arveluttivat tiedon ajantasaisuuden kannalta. Voinko käyttää tutkimuksessani vanhoja lähteitä, ja väittää tutkimuksen olevan luotettava? Mielestäni käyttämäni vanhat lähteet esimerkiksi 1990-luvulta liittyvät teorioihin, jotka eivät ole muuttuneet. Olen pyrkinyt muodostamaan tekstiin lähteiden vuoropuhelua, jotta vanhat ja uudet teoriat tukevat ja täydentävät toisiaan. Ajankohtaista tietoa olen käyttänyt vain mahdollisimman uusista lähteistä.

Aineisto on kerätty vapaaehtoisina ilmoittautuneiden vaihto-opiskelun suorittaneiden alumnien sekä tutkimukseen pyydettyjen rekrytoijien haastatteluista. Vapaaehtoisina ilmoittautuneet alumnit ovat saattaneet kokea vaihto-opiskelun merkittäväksi, ja ovat siksi ilmoittautuneet haastateltaviksi. Tutkimustulos voisi olla toinen, jos tutkimukseen olisivat osallistuneet toiset henkilöt. Kokeneiden rekrytoijien valinnassa ei otettu huomioon vaihto-opiskelun suorittaneiden työnhakijoiden sijoittumista kyseisten yritysten aikaisempiin rekrytointiprosesseihin, ja tässä tutkimuksessa se näkyy toisen rekrytoijan tietämättömytenä vaihto-opiskelusta. Tämä vaikuttaa tutkimustulokseen, sillä hän ei osannut vastata kaikkiin haastattelukysymyksiin.

Internetin välityksellä pidettyjen haastattelujen huono puoli oli pätkivä internet-yhteys. Muutama sana jäi puuttumaan litterointia tehdessäni, koska en saanut nauhoitetusta haastattelusta selvää. Tämä ei ollut kuitenkaan ongelma tulosten tulkinnassa. Haastattelut oli tehtävä ilman videokuvaa, mikä vaikutti haastateltavan tunteiden tulkintaan, mutta puheen äänenpainosta pystyi päättämään tarvittavan tiedon, joten tällä ei ollut juurikaan vaikutusta lopputulokseen.

Haastateltavien elämäntilanne ja työnkuva ovat vaikuttaneet tutkimustuloksiin. Hotellialan rekrytoija ei ollut haastatellut työntekijöitä hotellin vastaanottoon, vaan niin sanottuihin back office -työtehtäviin. Voisin kuvitella, että hotellin vastaanottoon hakee erilaisia työnte-

kijöitä kuin muihin hotelliin työtehtäviin. Tämä vaikuttaa osaltaan tutkimustuloksiin kaventamalla niitä. Myös rekrytoijien edustamien yritysten sijainti vaikuttaa tutkimustuloksiin, sillä voisi kuvitella, että lentokentän kansainvälisessä ympäristössä arvostetaan eri valmiuksia kuin Helsingin keskustassa. Koen myös, että alumnienglantin kielen aktiivinen käyttö, asuminen ulkomailla ja aktiivinen matkustelu ennen vaihto-opiskelua vaikuttavat alumniensaamaan hyötyyn vaihto-opinnoista. Tämä vaikutti tutkimuksen lopputulokseen, mutta se on huomioitu johtopäätöksissä. Yksi alumneista ei ollut vaihtanut työpaikkaa vaihto-opintojen jälkeen, joten hän ei pystynyt vastaamaan kysymykseen vaihto-opintojen vaikutuksesta restonomiin työllistymiseen. Osa alumneista oli tehnyt töitä myös muilla aloilla, joten näissä tapauksissa työelämävaikutukset saattoivat olla erilaiset kuin hotelli-, ravintola ja matkailualan ammattiteissa. Yhdessä kaikki haastateltavat toivat todellisen elämän erilaisuudet työelämässä erittäin hyvin esiin tutkimuksen aikana, ja se teki tutkimustuloksesta monipuolisemman.

Tutkimuksen tekemiseen on käytetty mielestäni sopivasti aikaa, mutta tutkimusaineiston keräämiseen olisi voinut olla enemmän aikaa. Haastattelujen lisäksi tutkimustuloksia olisi saanut syvennettyä pyytämällä haastateltuja tarkentamaan joitain haastatteluissa esille tulleita asioita, esimerkiksi sähköpostitse. En katsonut tätä tarpeelliseksi tämän tutkimuksen rajauksen ja käytettävän ajan puitteissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.)

Tutkimus on mielestäni onnistunut, mutta tämän tutkimuksen tutkimustulosta ei voida yleistää. Restonomiin työllistyminen ja työelämävalmiudet vaihto-opiskelun vaikutuksen näkökulmasta on nyt hahmotettu. Aihetta voi lähteä tutkimaan esimerkiksi kvalitatiivisella eli määrällisellä menetelmällä, jotta tämän tutkimuksen väitteitä voidaan yleistää tai kumota.

8.2 Oma oppiminen

Tutkimuksen tekemisen teki helpommaksi henkilökohtainen motiivi löytää tutkimuskysymykselle vastaus. Olen itse miettinyt, oliko vaihto-opinnoista hyötyä, ja olen kokenut sen hyödylliseksi. Lähdin itse vaihto-opiskelemaan lähtökohtaisesti siksi, että oppisin kieltä, josta voin hyötyä työelämässä. Tiedän kuitenkin, että moni ei lähde vaihto-opiskelemaan tarkoituksenaan kehittyä työntekijänä, vaan oppimaan uusia kulttuureja ja kartuttamaan kokemuksia. Minusta oli mielenkiintoista selvittää, oliko myös niin sanotusti huvitarkoituksessa päätetty vaihto-opiskelujakso hyödyllinen jälkepäin.

Tämän hetken tiukka taloudellinen tilanne ajaa yrityksiä ahdinkoon, työntekijöitä vähennetään, eikä työpaikkaa ole helppoa saada. Kilpailu työmarkkinoilla kovenee, ja kaikki tavat

erottua joukosta sekä osoittaa olevansa paras haettuun työtehtävään on osattava hyödyntää työnhaussa. Tämän tutkimuksen myötä voidaan todeta, että vaihto-opiskelun suorittanut työnhakija vastaa hyvin tämän päivän osaamistarpeisiin alan työtehtävissä. Tämän tutkimuksen myötä työnhakija myös tietää, että hänen on mietittävä etukäteen, mitä vaihto-opinnoista kannattaa kertoa maksimoidakseen siitä saatavan hyödyn työllistymisen kannalta.

Tutkimusta tehdessä opin, kuinka paljon aikaa tutkimuksen tekemiseen kuluu. Lähteiden etsimisestä aineiston keräämiseen ja tekstin muodostamiseen kului todella paljon aikaa. Sain tutkimuksen tehtyä suunnitellussa aikataulussa, vaikka työnteko tuotti välillä haasteita ajan järjestämiselle opinnäytetyötä varten. Nyt ymmärrän paremmin tutkimuksen tekemiseen tarvittavan ajan ja vaivan määrää.

Tietoperustan rakentamisessa opin paljon lähteiden etsimisestä sekä lähteiden käytöstä tutkimuksessa. Arvioin käyttämiäni lähteitä kriittisesti aiemmin opitun mukaan. Muita tutkimuksia luettuani ymmärrän nyt lähteiden merkitsemisen tärkeyden.

Laadullinen tutkimus ei ollut minulle uusi asia, mutta edellisen tutkimuksen tekemisestä on niin paljon aikaa, että monet asiat oli palautettava uudestaan mieleen teorian opetteluun avulla. Teemahaastattelun ja triangulaation käyttäminen tutkimuksessa olivat täysin uusia tutkimusmentelemiä, ja opin niiden hyödyllisyydestä tutkimuksen toteuttamisessa todella paljon. Haastattelut olivat haastavia, koska haastateltavilla ei aina ollut sanottavaa, mutta ennalta määritetyt apukysymykset auttoivat haastateltavia muistamaan asioita. Koen, että käyttämäni tutkimusmenetelmä oli sopivin tutkimuskysymykseen vastaamiseen.

Tutkimuskysymyksen määrittelyssä ja haastattelukysymyksiä tehdessä toimeksiantajasta olisi voinut olla apua. Yritin saada tutkimukselle toimeksiantajan, jolla on kokemusta aiheeseen liittyvästä tutkimuksesta, mutta kyseinen yritys ei valitettavasti aktivoitunut ehdotuksestani, ja päädyin tekemään tämän opinnäytetyön tutkimuksena. Uskon, että tutkimustulokseen olisi voinut saada vielä tarkemman vastauksen kokeneen tutkijan näkökulman avulla.

Olen harmissani, että en saanut tutkimukseen tarkoitettua kohdejoukkoa aineiston keräämiseen. Yhden rekrytoijan näkemyksen puuttuminen vaikutti todella paljon tutkimustuloksiin, ja koen tämän erittäin suurena takaiskuna tutkimuksen onnistumiselle. En voinut tähän kuitenkaan itse vaikuttaa, sillä halusin kokeneita rekrytoijia tiedon yleistettävyyden vuoksi, ja he eivät voineet osallistua tutkimukseen. Asettamani aikarajan puitteissa en voinut odottaa siihen asti, että rekrytoijilla olisi ollut aikaa haastattelun antamista varten.

Tutkimuksen tulokset yllättivät minut. Odotin hotelli-, ravintola- ja matkailualan eroavan kaikkien alojen yleistetystä tutkimuksesta kansainvälisyyden ja työelämävalmiuksien kohdalla, mutta loppujen lopuksi tämän tutkimuksen tulokset ovat liiki samanlaiset kuin aikaisemmat ei-alakohtaiset tutkimukset. Jos olisin nähnyt näin käyvän, olisin muotoillut haastattelukysymykset eri tavalla. Koen tutkimuksen olevan kuitenkin hyödyllinen, ja itse olen oppinut tutkimusta tehdessä paljon. Tutkimuksessa ilmenneiden mielipiteiden ja toimintatapojen kirjo vaihto-opiskelun kannalta yllätti, ja tämä herätti entisestään kiinnostustani tutkia aihetta.

Tämä tutkimus antaa aihetta jatkotutkimukselle, jotta saadaan selvitettyä syitä siihen, miksi osa työnantajista huomioi kansainvälisen kokemuksen ja osa ei noteeraa sitä ollenkaan, ja mitä opiskelijan tulisi tehdä hyötyäkseen vaihto-opinnoista mahdollisimman paljon työelämän kannalta? Mielenkiintoista on myös se, että eikö vaihto-opiskelusta saatu hyöty työllistymisessä ja työssä pärjäämisessä hotelli-, ravintola- ja matkailualalla tosiaan eroa muista aloista ollenkaan? Myös kausaalisuus vaihto-opiskelun suorittaneiden restonomien urapolkuun on yksi jatkotutkimuksen aihe. Saavatko vaihto-opinnot restonomiopiskelijan suuntautumaan kansainvälisempiin työtehtäviin, tai tekemään töitä ulkomailla?

Lähteet

Aalto, H-K., Ahokas, I. & Kuosa, T. 2008. Yleissivistys ja osaaminen työelämässä 2030 – menestyksen eväät tulevaisuuteen. Tutun julkaisusarja. Tulevaisuuden tutkimuskeskus. Tutu 1/2008. Luettavissa: https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu_2008-1.pdf. Luettu: 29.2.2016.

Airo, J-P., Rantanen, J. & Salmela, T. 2008. Oma ura, paras ura. Talentum media Oy. Helsinki.

Big think 2009. Big think interview with Howard Gardner. Luettavissa: <http://bigthink.com/videos/big-think-interview-with-howard-gardner>. Luettu: 16.2.2016.

CIMO & Demos Helsinki 2013. Piilotettu osaaminen. Luettavissa: http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/28224_piilotettu_osaaminen_raportti_valmis_logot.pdf. Luettu: 9.11.2015.

CIMO 2015a. Korkeakouluopiskelijoiden opiskelijavaihto. Luettavissa: http://www.maailmalle.net/opiskelu/vaihto-opiskelu/korkeakouluopiskelijoiden_opiskelijavaihto. Luettu: 20.10.2015.

CIMO 2015b. Suomalaiset opiskelijat ulkomailla. Luettavissa: http://www.maailmalle.net/opiskelu/suomalaiset_opiskelijat_ulkomailla. Luettu: 17.2.2016.

CIMO 2015c. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2014. Luettavissa: http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/56396_Kansainvalinen_liikkuvuus_yliopistoissa_ja_ammattikorkeakouluissa_2014.pdf. Luettu: 17.2.2016.

EK 2006. Palvelut 2020. Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. Luettavissa: http://pda.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf. Luettu: 9.3.2016.

EK 2009. Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä. Luettavissa: http://ek.fi/wp-content/uploads/Henko2009_Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf. Luettu: 24.2.2016.

EK 2010. Superyksilöistä joukkovoimaan. Oivallus-hankkeen 2 esiselvitys. Demos Helsinki. Luettavissa: <http://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2012/11/Superyksilois-tajoukkovoimaan.pdf>. Luettu: 24.2.2016.

EK 2011. Oivallus. Loppuraportti. Luettavissa: http://www.ril.fi/media/files/vaikuttaminen/a3_2011_ek_oivallus-loppuraportti.pdf. Luettu: 24.2.2016.

Ellström, P.-E. 1994. Kompetens, lärande och utbildning i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv. Skills, learning and education in working life. Problems, concepts, and theoretical perspectives. Publica. Stockholm.

Evers, F. Rush, J. & Berdrow, I. 1998. The Bases of Competence: Skills for Lifelong Learning and Employability. Teoksessa Rocco & Tonette, S. (toim.). Human resource development quarterly. 2000. 11, 2, 203–206.

Findikaattori 2015. Työllisyysaste. Luettavissa: <http://www.findikaattori.fi/fi/41>. Luettu: 21.10.2015.

Garam, I. 2005. Opiskelijoiden kansainvälinen liikkuvuus ja työelämä. Työnantajien näemyksiä ulkomailla opiskelun ja harjoittelun merkityksestä. Kansainvälisen henkilövaihdon keskuksen CIMOn julkaisusarja. Occasional paper 1. Helsinki. Luettavissa: http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/15451_opiskelijoiden_liikkuvuus_tyoelama.pdf. Luettu: 15.3.2016.

Haaga-Helia 2010a. Opetussuunnitelma. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelman osaamisprofiili. Luettavissa: https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Opinto-opas/hotelli-ja_ravintola-alan_liikkeenjohdon_koulutusohjelman_osaamisprofiili.pdf. Luettu: 24.2.2016.

Haaga-Helia 2010b. Opetussuunnitelma. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman osaamisprofiili. Luettavissa: https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Opinto-opas/matkailun_liikkeenjohdon_koulutusohjelman_osaamisprofiili.pdf. Luettu: 24.2.2016.

Haaga-Helia 2010c. Opetussuunnitelma. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelman (keittiömestari) osaamisprofiili. Luettavissa: https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Opinto-opas/hotelli-_ravintola-alan_koulutusohjelman_osaamisprofiili.pdf. Luettu: 20.4.2016.

Haaga-Helia 2015a. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma, Helsinki, päivätoteutus ja monimuotototeutus. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/hotelli-ja-ravintola-alan-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-helsinki-1#HOTRA> profiili. Luettu: 11.5.2016.

Haaga-Helia 2015b. Matkailualan liikkeenjohdon koulutusohjelma, Helsinki, päivätoteutus ja monimuotototeutus. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-helsinki-nuoret-ja-aikuiset-0?userLang=fi>. Luettu: 11.5.2016.

Haaga-Helia 2015c. Ruokatuotannon johtamisen koulutusohjelma, Helsinki, päivätoteutus. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/ruokatuotannon-johtamisen-koulutusohjelma-helsinki-paivatoteutus#RUOKA> opetussuunnitelma. Luettu: 11.5.2016.

Havas, K., Jaakonaho, K., Rantanen, P. & Sievers, K. 2006. Matka2020. Matkailukoulutuksen määrällinen ja laadullinen ennakointi. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Helsingin yliopisto 2006. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Kulttuurienvälinen kompetenssi – koulutukset. Luettavissa: <http://www.palmenia.helsinki.fi/competence/kompetenssi.asp>. Luettu: 26.4.2016.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Oy Yliopistokustannus. Helsinki.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Educa-Instituutti Oy. Helsinki.

Itim international. The Hofstede centre. National culture. Luettavissa: <https://geert-hofstede.com/national-culture.html>. Luettu: 7.4.2016.

Jänkölä, S. 2014. Matkailu. Toimialaraportti. TEM:n ja ELY –keskusten julkaisu. 5, 11.

Järvinen, A. 2000. Taitajat iänikuiset. Kotkan ammattilukiosta valmiuksia elämään, työelämään ja jatko-opintoihin. Kasvatustieteen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Kattelus, R., Tammeaid, M. & Jokinen, T. 2002. Uraopas. Omasta urastaan kiinnostuneille. Primacarrera-instituutti Oy. Helsinki.

Koiranen, M. 2000. Juuret ja siivet. Perheyriyksen sukupolvenvaihdos. Teoksessa Takanen-Körperich, P. 2011. Elämänvalinnat ja urat – Palkkatyö, freelancer-yrittäjyys ja yrittäjyys. Haaga-Helian julkaisusarja. Kehittämöraportteja 1/2011. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/yrittajyydenituja.pdf>. Luettu: 29.2.2016.

Kokko, A. 2003. Käytäntöä vai tiedettä. Kauppätieteilijöiden koulutus ja työ kansainvälisessä vertailussa. Suomen ekonomiliitto Finlands ekonomiförbund SEFE ja Koulutussosiologian tutkimuskeskus RUSE. Turun yliopisto. Turku.

Kyrönlähti, E. 2005. Työterveyshuollossa työskentelevään terveydenhoitajan ammatillinen osaaminen. Itsesäätelyvalmiuksien kehittäminen ammattikorkeakoulussa. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1111. Tampere.

Laakkonen, A. 2004. Hoitohenkilöstön ammatillinen kasvu hoitokulttuurissa. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 996. Tampere.

Lampikoski, T. 1998. Urasuunnittelun opas. Tulevaisuus mahdollisuutena. WSOY. Helsinki.

Mara 2016a. Matkailun tilastot ja tunnusluvut. Matkailun tunnusluvut Suomessa. Luettavissa: <http://www.mara.fi/toimiala/tilastoja-ja-tutkimuksia/matkailu>. Luettu: 2.3.2016.

Mara 2016b. Alan tunnuslukuja. Työllistävyys. Luettavissa: <http://www.mara.fi/toimiala/tilastoja-ja-tutkimuksia/alan-tunnuslukuja/tyollistavyys>. Luettu: 2.3.2016.

Mara 2016c. EK:n blogi: Matkailualalla kaksijakoiset näkymät. Luettavissa: <http://www.mara.fi/uutishuone/uutiset/matkailualalla-kaksijakoiset-nakymat>. Luettu: 2.3.2016.

Messer, D. & Wolter, S.C. 2007. Are student exchange programs worth it? Higher Education, 54, 5, s. 647–663. Luettavissa: <http://ftp.iza.org/dp1656.pdf>. Luettu: 10.11.2015.

Mikkonen, A. 2012. Matkailu-, ravitsemis-, ja talousalan ammattikorkeakoulutuksen vaikutavuus työelämän näkökulmasta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 130. Jyväskylä.

Oamk 2009. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinto-opas 2009-2010. Asiakasosaaminen. Luettavissa: <https://www.oamk.fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/?sivu=osaamis-alue&id=343&opas=2009-2010&code=3011>. Luettu: 20.4.2016.

Ohtonen, P., Jaakonaho, K., Väyrynen, J. & Westman, M. 2011. Restonomien palkka- ja työllisyystutkimus 2011. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <http://www.slideshare.net/ElisaAu/restonomien-tyllistymistutkimus>. Luettu: 26.4.2016.

Ollikainen, A. & Pajala, S. 1999. The Single Market for Education and National Education Policy. Europeanisation of Finnish Education Policy Discourses 1987-1997. Koulutus-sosiologian tutkimuskeskuksen raportti 49. Turun yliopisto. Turku.

Opetushallitus. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala ammattikorkeakoulussa. <https://opinto-polku.fi/wp/ammattikorkeakoulu/mita-amkssa-voi-opiskella/matkailu-ravitsemis-ja-talous-ala/>. Luettu: 20.10.2015.

Rantanen, P. 2004. Valinnasta työelämään. Ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulujen opiskelijavalinnan tarkastelua. Opetusministeriön julkaisuja 19. Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto. Opetusministeriö. Luettavissa: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_170_opm19.pdf?lang=fi. Luettu: 14.3.2016.

Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Hämeen ammattikorkeakoulu. Hämeenlinna.

Rynes, S. & Gerhart, B. 1989. Interviewer Assessment of Applicant "Fit". An Exploratory Investigation. *Personnel Psychology*, 89, 13 s. 13–34.

Räsänen, J. 2002. Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys. Ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Julkiviestintä Oy. Järvenpää.

Saari, J. & Kettunen, H. 2013. Kansainvälisyys Aalto-yliopistossa ja Helsingin yliopistossa. Kansainvälistymiskokemusten tarkastelua barometriaineistolla. Opiskelun ja koulutuksen

tutkimussäätiö Otus. Luettavissa:

<https://docs.google.com/a/otus.fi/file/d/0B9L1fvjudy3GbExxeUZ2al-RFLVU/edit?pref=2&pli=1>. Luettu 13.4.2016.

Salli, M. & Takatalo, S. 2014. Loista rekrytoijana. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki.

Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä.

Schneider, S. C. & Barsoux, J-L. Managing across cultures. Second edition. Pearson Education Limited. Essex. England.

Sennett, R. 2013. Together. The rituals, pleasures and politics of cooperation. Penguin books. London.

Smith, C. S. & Ridoutt, L. 2007. The importance employers attach to employee qualifications. Asia Pasific Journal of Human Resources 45, 2, 180–199.

Taipale-Lehto, U. Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset, 13. Edita Prima Oy. Helsinki.

Takanen-Körperich, P. 2011. Elämänvalinnat ja urat – Palkkatyö, freelancer-yrittäjyys ja yrittäjyys. Haaga-Helina julkaisusarja. Kehittämisorotteja 1/2011. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/yrittajyydenituja.pdf>. Luettu: 29.2.2016.

TEM 2016a. Työ- ja elinkeinoministeriö. Majoituspalvelut. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/9_ammattiala. Luettu: 16.2.2016.

TEM 2016b. Työ- ja elinkeinoministeriö. Ravitsemispalvelut. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/10_ammattiala. Luettu: 16.2.2016.

TEM 2016c. Työ- ja elinkeinoministeriö. Matkailuala. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/11_ammattiala. Luettu: 16.2.2016.

Tilastokeskus 2009. Vieraskielisten ammatit vuonna 2009. Vieraskielisten osuus ammattiryhmistä. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/tyokay/2009/04/tyokay_2009_04_2011-11-28_kat_002_fi.html. Luettu: 17.2.2016.

Tilastokeskus 2015a. Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto 2014. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/yrti/2014/yrti_2014_2015-12-18_fi.pdf. Luettu: 2.3.2016.

Tilastokeskus 2015b. Kansantalouden tilinpito 2014. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/vtp/2014/vtp_2014_2015-03-02_fi.pdf. Luettu: 2.3.2016.

Torrington, D & Hall, L. 1995. Personnel Management. HRM in action. Prentice hall. New Jersey.

Trishman, S., Jay, E. & Perkins, D.N. 1993. Teaching thinking disposition: from transmission to enculturation. Theory into Practice, 32, s. 147–153.

Tutkimuskammio 2012. Hofsteden kulttuurien vertailu. Luettavissa: <https://tutkimuskammio.wordpress.com/2012/05/17/hofsteden-kulttuurivertailu/>. Luettu: 7.4.2016.

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

Vahtio, E. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Väärälä, R. 1995. Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi.

Uusitalo, L. & Joutsenvirta, M. 2009. Kulttuuriosaaminen. Tietotalouden taitolaji. Oy Yliopistokustannus. Helsinki.

Vipunen 2014a. Ammattikorkeakoulujen opiskelija- ja harjoittelijaliikkuvuus (yli 3kk). Luettavissa: [http://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulujen%20opiskelija-%20ja%20harjoittelijaliikkuvuus%20\(yli%203kk\)%20-%20n%C3%A4k%C3%B6kulma%20koulutusala.xlsb](http://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulujen%20opiskelija-%20ja%20harjoittelijaliikkuvuus%20(yli%203kk)%20-%20n%C3%A4k%C3%B6kulma%20koulutusala.xlsb). Luettu: 23.9.2015.

Vipunen 2014b. Ammattikorkeakoulujen opiskelijat (FTE). Luettavissa: http://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulutuksen%20FTE-opiskelijat%20-%20n%C3%A4k%C3%B6kulma%20koulutusala.xlsb. Luettu: 21.10.2015.

Vipunen 2013c. Ammattikorkeakoulusta valmistuneiden työllistyminen. Luettavissa: http://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulusta%20valmistuneiden%20ty%C3%B6llistyminen%20-%20koulutusala,%20p%C3%A4%C3%A4asiallinen%20toiminta.xlsb. Luettu: 21.10.2015.

Vipunen 2013d. Ammattikorkeakoulusta valmistuneiden ammattiasema - palkansaajat ja yrittäjät. Luettavissa: http://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulusta%20valmistuneiden%20sijoittuminen%20-%20koulutusala,%20ammattiasema.xlsb. Luettu: 21.10.2015.

Yrittäjät 2015. Katri Simola. Matkailu- ja ravintola-alan tilanne huolestuttava: ”Kuin kuolleen miehen aivokäyrä”. Luettavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/uutisarkisto/a/uutisarkisto/matkailu-ja-ravintola-alan-tilanne-huolestuttava-kuin-kuolleen-miehen-aivokayra>. Luettu: 2.3.2016.

Liitteet

Liite 1. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan osaamistarpeet

Mukaillen Elinkeinoelämän keskusliiton, Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun, Opetushallituksen sekä Työ- ja Elinkeinoministeriön toteamia osaamistarpeita (EK 2006, 39, 40; Havas 2006, 88, 89, 93, 94, 119; Opetushallitus 2012b, 16–19; Taipale-Lehto 2012, 18; TEM 2016a, b c)

HOTELLIALA

- vahva ammattitaito
- halu työskennellä ihmisten kanssa
- asiakaspalvelu- ja asiakkuusosaaminen
- asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ennakoointi
- ostamisen ja myymisen osaaminen
- markkinointiosaaminen
- oma-aloitteisuus
- luotettavuus
- joustavuus
- suvaitsevainen ja hienotunteinen
- yhteistyökyky, tiimityöskentelytaidot
- johtamistaidot
- vuorovaikutustaidot
- kielitaito (suomi, englanti, venäjä ja saksa)
- kulttuurien tuntemus ja ymmärtäminen
- moninaisuuden hyväksyminen ja ymmärtäminen verkostoituminen
- lainsäädäntö- ja sopimusosaaminen
- muutosvalmius
- ongelmanratkaisukyky

RAVINTOLA-ALA

- ammattitaito, perustaidot ja ydinosaaminen
- palveluhalukkuus ja -alttius
- asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ennakoointi
- ruoanvalmistustaito
- hygieniaosaaminen
- taloudellisuus ja tuottavuus
- tuotteiden ja raaka-aineiden tuntemus
- tuotekehitys
- markkinoiden tuntemus ja markkinointiosaaminen
- toimintaympäristön muutosten hahmottaminen
- muutosvalmius
- yhteistyötaidot, tiimityöskentelytaidot
- sosiaaliset taidot
- kulttuurien tuntemus
- kielitaito (suomi, englanti, venäjä ja saksa)
- tieto- ja viestintätekniikan osaaminen
- kestävään kehitykseen ja ympäristöasioihin liittyvä osaaminen
- eettisyys
- luovuus
- innovointi
- verkostoituminen
- ongelmanratkaisukyky
- moniammatillisuus ja –taitoisuus

MATKAILUALA

- asiakaspalveluosaaminen
- asiakkaiden tarpeiden ja odotusten tunnistaminen sekä täyttäminen
- asiakkuusosaaminen
- myynti- ja markkinointitaidot
- hankintaosaaminen
- hinnoitteluosaaminen
- tuotekehitysosaaminen
- kielitaito
- kulttuurien tuntemus
- kulttuuri- ja monikulttuurisuusosaaminen
- kansainvälistymiseen liittyvä osaaminen
- yhteistyötaidot
- verkosto-osaaminen
- viestintätaidot
- vuorovaikutustaidot
- työyhteisöosaaminen ja johtaminen
- itsensä johtaminen
- vastuuntuntoisuus
- ennakoointi
- joustavuus
- liiketoimintaosaaminen
- strategiaosaaminen
- taloudenhallinta
- lainsäädännön tuntemus
- turvallisuusosaaminen
- ympäristöosaaminen
- ruokaan liittyvä osaaminen
- tutkimustiedon ymmärtäminen ja hyödyntäminen kehitystyössä

Liite 2. Vaihto-opiskelun tuottamat valmiudet sekä niiden vaikutukset työssä

VALMIUDET	VAIKUTUKSET TYÖSSÄ
<p><u>Itsensä kehittäminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rohkeus - Joustavuus - Itsensä tunteminen - Sopeutuminen erilaisuuteen - Harkintakyky - Epävarmuudensietokyky - Terve järki - Rehellisyys itseä kohtaan - Ymmärrys riippuvaisuudesta <p><u>Kulttuurit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kulttuurituntemus - Monikulttuuriset taidot - Tietoisuus erilaisuudesta <p><u>Kansainvälisyys</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkostoituminen <p><u>Sosiaaliset taidot</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ihmisten lukeminen - Muiden huomioonottaminen - Uudet kommunikointitavat <p><u>Kommunikointitaidot</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monipuolistuu eri tapojen oppimisen myötä - Helpottuu vieraalla kielellä - varmuus - Kielitaito - Elekieli <p><u>Työelämätaidot</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Erilaiset organisaatiokulttuurit - Erilaiset johtamistavat - Huomioonotettavat kulttuurisidonnaiset asiat - Kurssien opintosisältö 	<ul style="list-style-type: none"> - Rohkeus – uskaltaa hypätä tilanteisiin, joihin ei aikaisemmin uskaltanut, esim. vieraalla kielellä tai kommunikointiin kasvokkain - Rentous – ymmärtää, että asiat hoituvat ilman stressiä - Ajattelutapa – uudet näkökulmat muuttaneet ajattelutapaa, parantaneet asioiden ymmärtämistä sekä ongelmanratkaisukykyä - Ajankäytön hallinta – suunnitelmallisuus ajankäytössä - Kyky verkostoitua – ymmärrys verkostoitumisen mahdollisuuksista - Ihmistuntemus – ihmisten lukeminen ja ymmärtäminen helpottaa kommunikoinnissa, esim. kulttuuritaustat - Kommunikointi – Kielet ja elekieli, sekä taito soveltaa, jos ei ole yhteistä kieltä, sekä kulttuurien ja erilaisuuden huomioonottaminen kommunikoinnissa - Ryhmänjohtaminen – uudet opitut taidot ovat käytössä - Rekrytointi – käytännön vinkit kursilta otettu käyttöön

Liite 3. Teemahaastattelurunko - alumnit

Taustatiedot

Sukupuoli

Ikä

Tutkinto

Valmistumisvuosi

Vaihto-opiskelu

Missä ja milloin suoritit vaihto-opintosi?

Mitä opintoja suoritit vaihto-opinnoissa ollessasi?

Miten kuvailisit kielitaitosi kehittymistä vaihto-opintojen aikana?

Mitä valmiuksia sait vaihto-opinnoista? Entä työelämää varten?

- *kulttuuriymmärrys, itsetunto, itsevarmuus, kommunikointitaidot, toiminta eri ihmisryhmien kanssa*

Työnhaku

Kerro työurastasi.

Miten hyödynnät vaihto-opiskelua hakiessasi töitä?

Miten rekrytointitilanteissa on otettu huomioon vaihto-opintosi?

Työnteko

Miten ammatilliset näkemykset ja tavoitteesi muuttuivat vaihto-opintojen myötä?

Miten vaihto-opiskelu on vaikuttanut työssä suoriutumiseesi?

- *elämänhallinta, kommunikointitaidot, ihmisten ja tehtävien johtaminen, innovatiivisuus ja muutosten hallinta*

Olisiko sinulla jotain lisättävää?

Liite 4. Teemahaastattelurunko – rekrytoijat

Taustatiedot

Mihin työtehtäviin haette restonomeja?

Millä kriteereillä haette työntekijöitä?

(työnhakuilmoitus)

- *saavutukset, erityiskyvyt, fyysiset ominaisuudet, motivaatio*

Rekryointitarve

Minkälaista osaamista tarvitsette yritykseenne?

- *kansainvälinen osaaminen, kielitaito, kulttuuriymmärrys, matkustaminen*

Työhakemus

Mihin työhakemuksessa kiinnitetään huomiota?

Mikä on eri osa-alueiden painoarvo työhakemuksessa?

- *koulutus, työkokemus, kielitaito*

Työhaastattelu

Miten yleensä käy ilmi onko käynyt vaihto-opiskelemissa?

Onko vaihto-opiskelun, työharjoittelun ulkomailla ja matkustelun painoarvo sama?

Miten vaihto-opiskelua käsitellään rekryointiprosessissa?

Mitä työnhakijat yleensä kertovat vaihtokokemuksesta?

Rekryointipäätös

Mitä työelämävalmiuksia vaihto-opiskelu tuottaa työnhakijalle?

Miten vaihto-opiskelun suorittaminen vaikuttaa rekryointipäätökseen?

Liite 5. Kutsu tutkimushaastatteluun alumneille

Julkaistu Haaga-Helian alumnikirjeessä 15.2.2016.

"Vaihdosta duuniin - oliko vaihto-opiskelusta hyötyä vai ei?"

Oletko käynyt opiskeluaikana vaihto-opiskelemassa? Voisitko jakaa kokemuksiasi vaihto-opiskelun jälkeisestä ajasta liittyen työelämään? Etsin korkeintaan viisi vuotta sitten eri koulutusohjelmista valmistuneita restonomeja haastateltavaksi opinnäytetyöhöni, jonka aihe-alueina ovat vaihto-opiskelu, työllistyminen ja työssä menestyminen. Kaikenlaiset tarinat ovat tervetulleita, sillä aihetta ei ole tutkittu aikaisemmin!

Jakaisitko kokemuksesi kanssani?
Laita sähköpostia osoitteeseen xxxx

Kiitos huomiostasi! "

Liite 6. Haastattelukutsu rekrytoijille

Sähköpostiviesti tutkimukseen kutsuttaville rekrytoijille.

"Hei xxxx!

Olen restonomiopiskelija Haaga-Heliasta, ja teen opinnäytetyötä aiheesta "Miten vaihto-opiskelu vaikuttaa restonomien työllistymiseen ja työelämävalmiuksiin?". Haastattelen alumneja, ja haluaisin tutkimukseen myös työnantajan näkökulman. Kuulin, että rekrytoit työntekijöitä hotelli-/ravintola-/matkailualalle. Olisiko sinulla mahdollisuutta osallistua tutkimukseeni antamalla lyhyen haastattelun?

Terveisin,

Nina Koskeva"

Liite 7. Haastattelujen tulokset vaihto-opiskelun tuottamista valmiuksista

VALMIUDET	ALUMNIT	TYÖNANTAJAT
Itsensä kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> - Rohkeus - Joustavuus - Itsensä tunteminen - Sopeutuminen erilaisuuteen - Harkintakyky - Epävarmuudensietokyky - Terve järki - Rehellisyys itseä kohtaan - Ymmärrys riippuvaisuudesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Rohkeus - Aikuistuminen - Itsenäistyminen - Sopeutuminen erilaisuuteen - Itseluottamus
Kulttuurit	<ul style="list-style-type: none"> - Kulttuurituntemus - Monikulttuuriset taidot - Tietoisuus erilaisuudesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Kulttuurituntemus - Tietoisuus ja ymmärrys erilaisuudesta
Kansainvälisyys	<ul style="list-style-type: none"> - Verkostoituminen 	
Sosiaaliset taidot	<ul style="list-style-type: none"> - Ihmisten lukeminen - Muiden huomioonottaminen - Uudet kommunikointitavat 	<ul style="list-style-type: none"> - Suhtautuminen erilaisuuteen - Erilainen näkökulma työyhteisön katsomiseen, esim. ryhmätyöt
Kommunikointitaidot	<ul style="list-style-type: none"> - Monipuolistuu eri tapojen oppimisen myötä - Helpottuu vieraalla kielellä - varmuus - Kielitaito - Elekieli 	<ul style="list-style-type: none"> - Rohkeus kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa - Kielitaito - Small-talk
Työelämä tieto	<ul style="list-style-type: none"> - Erilaiset organisaatiokulttuurit - Erilaiset johtamistavat - Huomioonotettavat kulttuurisidonnaiset asiat - Kurssien opintosisältö 	<ul style="list-style-type: none"> - Kokemusta kansainvälisistä palvelukulttuureista - Tieto ja osaaminen opinnoista