

# RESTONOMIN AMMATTITAITO

– Kansainvälisen työharjoittelun vaikutukset

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Majoitus-, ravitsemis- ja talousala  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Hotelliala  
Opinnäytetyö  
Liisa Silén  
Kevät 2010

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

SILÈN, LIISA:

Restonomin ammattitaito  
Kansainvälisen työharjoittelun vaikutukset

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelman opinnäytetyö, 37 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2010

## TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Lahden ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoiden kokemuksia ulkomailla suoritetun työharjoittelun vaikutuksista ammattitaitoon. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa lisätietoa ulkomailta suoritetuista työharjoitteluista työn toimeksiantajalle, Lahden ammattikorkeakoulun Kansainvälisten asioiden yksikölle.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusotetta, koska tarkoituksena oli selvittää haastateltavien omia, henkilökohtaisia tuntemuksia ja kokemuksia. Haastattelut tehtiin puolistrukturoituina, jotta saataisiin tutkimukselle hyödyllistä tietoa. Haastattelut tehtiin maaliskuun puolella välissä kolmessa kaupungissa: Helsingissä, Hämeenlinnassa ja Lahdessa. Haastateltavat olivat Lahden ammattikorkeakoulun vuosina 2007–2009 valmistuneita restonomeja. Kokonaisuudessaan haastatteluja tehtiin kuusi kappaletta.

Työharjoittelun nähtiin kehittävän eniten dynaamista ammattitaitoa, koska uusi työympäristö ja uudet toimintatavat olivat suuressa osassa työharjoittelua. Tähän liittyen sopeutuminen uuteen maahan ja kulttuuriin nähtiin myös isona tekijänä. Toiseksi eniten kehitystä nähtiin ideaalin ammattitaidon kohdalla, koska työharjoittelu on ennen kaikkea käytännön oppimista. Harjoittelun aikana on tarkoitus oppia yhdistämään teoria ja käytäntö yhteen. Ei ollut yllättävää, että staattisen ja hiljaisen ammattitaidon kehittymistä ei nähty niin suurena osana työharjoittelua.

Suurimpana ammattitaitoa kehittävä asiana koettiin itse ulkomaille lähteminen, koska melkein kaikki haastateltavat lähtivät ulkomaille yksin. Näin ollen kaikki päivittäiset asiat täytyi hoitaa itse, ja tämän tunnettiin vaikuttavan opiskelijoihin kasvattavassa mielessä. Melkein jokaisessa haastattelussa tuli ilmi tietynlainen selviytyminen ja kuinka tärkeänä osana ulkomailla oloa se nähtiin.

Avainsanat: Kansainvälisyys, ammattitaito, työharjoittelu, restonomi

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hospitality Management

SILÉN, LIISA:

Professionalism of a Bachelor in Hospitality Management  
The effects of International Internship

Bachelor's Thesis in Hospitality Management, 37 pages, 2 appendices

Spring 2010

## ABSTRACT

---

The purpose of this thesis was to examine student experiences of internships made abroad. More specifically the goal of this research was to get to know the different kinds of effects the internship had on a person's professionalism. The mandator of this thesis was the unit of International Affairs of Lahti University of Applied Sciences. The goal was to gather additional information about the internships made abroad for the unit of International Affairs.

The research was made by using the qualitative research method because the objective of this research was to reveal the personal experiences of the interviewees. The interviews were done in a half structured way to get valid information for the research. The interviews were conducted in mid March in three cities, Helsinki, Hämeenlinna and Lahti. The interviewees were graduate students from Lahti University of Applied Sciences from the Degree Programme in Hospitality Management. A total of six interviews were conducted.

The internship was seen to develop the dynamic skills the most because the environment where internships were done was new, as was the work culture. In connection to this, the adaptation to a new country and culture was seen as a big factor. The area of skills that was seen to develop the second most was the ideal professional skills because the idea of internship is to learn to do things in practice. An internship should combine the theory students learn at school with the practice. It wasn't so much of a surprise that the static and quiet skills weren't seen to develop so much.

The biggest thing to develop the person's professional skills was the leaving to a foreign country. This was seen as a big part because most of the students went abroad alone and therefore had to deal with all the basic daily things by themselves. This was seen as a certain kind of survival which made the students grow also as persons.

Key words: Internationalism, professional skills, internship, Bachelor of Hospitality Management

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Yleistä	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	2
1.3	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	2
1.4	Keskeisiä käsitteitä	3
1.5	Aikaisemmat tutkimukset ja selvitykset	4
2	AMMATTITAITO JA AMMATILLINEN PÄTEVYYS	6
2.1	Ammattitaitoa ja pätevyyttä yhdistävät tekijät	6
2.2	Ammattitaito	6
2.3	Ammatillinen pätevyys	9
2.4	Restonomin yleiset kompetenssit	10
3	KANSAINVÄLISYYS	13
3.1	Matkailualan kansainvälistyminen	13
3.2	Monikulttuurisuus	14
3.3	Kansainvälinen työkuulttuuri	15
3.4	Liikkuvuusohjelmat ja trendit	16
3.5	Työharjoittelu	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat	20
4.2	Tutkimusmenetelmän valinta	21
4.3	Tutkimuksen kulku	22
5	TUTKIMUSTULOKSET	24
5.1	Haastateltavien perustiedot	24
5.2	Haastateltavien kokemukset työharjoittelun vaikutuksista ammattitaitoon	25
5.3	Tulevaisuus työelämässä haastateltavien näkökulmasta	26
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	27
6.1	Yhteenveto	27
6.2	Tutkimuksen arviointi	28
6.3	Kehittämisehdotuksia	29

6.4	Jatkotutkimusehdotuksia	30
6.5	Oman osaamisen kehittyminen	31
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Yleistä

Opinnäytetyössäni tutkin kansainvälisen työharjoittelun vaikutuksia ammattitaitoon. Tutkimus pohjautuu haastateltavien omiin käsityksiin työharjoittelun vaikutuksista heidän ammattitaitoonsa ja osaamiseensa. Aihe tuntuu tärkeältä koko ajan kansainvälistyvässä maailmassa, missä ulkomaiset yritykset ostavat suomalaisia yrityksiä ja kansainvälinen liikkuvuus on suurta. Kansainvälisyyden vaikutus alkaa jo koulun penkiltä. Viimeistään korkeakouluissa opiskelijoita rohkaistaan lähtemään ulkomaille opiskelijavaihtoon tai työharjoitteluun. Tämä tuo opiskelijoille uudenlaista näkökulmaa omiin opintoihin ja tulevaan uraan.

Halusin keskittyä tähän aiheeseen sen ajankohtaisuuden ja oman kiinnostuksen takia. Olen ollut työharjoittelussa sekä opiskelijavaihdossa ulkomailla, joten aihe on minulle hyvin läheinen. Olen kiinnostunut tutkimukseni tuloksista sekä oman että muiden restonomien tulevaisuuden kannalta. Itse aloitin kansainvälistymisen ennen ammattikorkeakoulua, kun pidin välivuoden ja lähdin Italiaan au pairiksi. Tämän jälkeen lähteminen on ollut helpompaa ja tein osan perusharjoitteluani Italiassa hotellin vastaanotossa ja ravintolassa tarjoilijana. Italian jälkeen vaihdoin maata ja lähdin Erasmus-opiskelijavaihtoon Kyprokselle. Tulevaisuudessa näen itseni ehdottomasti kansainvälisissä tehtävissä kotimaassa tai ulkomailla.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on tukea muita restonomiopiskelijoita, jotka haluavat kansainvälistyä työharjoittelun kautta. Haluan selvittää minkälaisia kokemuksia Lahden ammattikorkeakoulun restonomeilla on ollut työharjoittelusta ja sen hyödyistä sekä haitoista. Yritän tutkimuksessani saada selville konkreettisia tuloksia siitä, miten ulkomailla suoritetusta työharjoittelusta on hyötyä tulevaisuudessa, miten työharjoittelu kehittää ammattitaitoa ja mitä sen osa-alueita erityisesti. Toivon, että tutkimuksestani on hyötyä muille restonomiopiskelijoille tulevaisuudessa heidän omissa tulevilla tutkimuksissaan.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni toimii Lahden ammattikorkeakoulun Kansainvälisten asioiden yksikkö. Yksikkö vastaa koko Lahden ammattikorkeakoulun kansainvälisestä toiminnasta. Yksikön kansainväliseen toimintaan kuuluvat työharjoittelut, opiskelijavaihdot, henkilöstön liikkuvuus ja kansainväliset hankkeet. Yksikkö auttaa opiskelijoita kansainvälisten asioiden hoitamisessa opiskeluaikana.

Lahden ammattikorkeakoulu tarjoaa kuusi erilaista koulutusala. Keskityn nyt matkailu- ja ravitsemisalan yksikön Matkailun tarjontaan. Matkailussa on mahdollista opiskella matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkintoon. Tässä tutkinnossa on valittavissa suuntautumisvaihtoehtoina joko matkailualan tai hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Matkailualan koulutusohjelmassa on kolme suuntautumisvaihtoehtoa: elämys-, tapahtuma- sekä liikuntamatkailu.

Lahden ammattikorkeakoulu lähettää vuosittain opiskelijoita ulkomaille opiskelijavaihtoon tai työharjoitteluun. Tässä tutkimuksessa olen enemmän kiinnostunut työharjoitteluun lähtevistä. Kalenterivuonna 2008–2009 Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun yksiköstä lähti työharjoitteluun Kansainvälisten asioiden yksikön stipendin turvin 24 opiskelijaa. Harjoittelumaat ovat olleet Euroopassa sekä sen ulkopuolella, ja harjoittelut kestoltaan eripituisia.

## 1.3 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tarkoituksena on tuottaa lisätietoa Lahden ammattikorkeakoululle jo toiminnassa olevasta kansainvälisestä toiminnasta ja sen hyödyistä opiskelijoille tulevaisuudessa. Keskityn tutkimuksessani ulkomailta suoritettavan työharjoittelun ammatillisiin vaikutuksiin.

Tarkoitukseni on selvittää haastateltavien omia kokemuksia ja näkemyksiä kansainvälisestä työharjoittelusta ja sen vaikutuksista heidän ammatitaitoonsa. Tästä syystä tutkimuskysymyksiini saamani vastaukset eivät tule olemaan absoluuttisesti oikeita tai vääriä. Tutkimuksessa on tärkeää saada selville haastateltavien todellisia

kokemuksia ja näkemyksiä kansainvälisestä työharjoittelusta. Miten työharjoittelu on vaikuttanut heidän ammattitaitoonsa, ammatilliseen pätevyyteensä ja tulevaisuuden uraansa? Onko työharjoittelu heidän mielestään kehittänyt joitain tiettyjä ammatillisia tai yksilöllisiä ominaisuuksia enemmän kuin kotimaassa tehty työharjoittelu? Onko ulkomailla suoritetusta työharjoittelusta näkyvissä hyötyä? Haluan myös saada selville, miksi haastateltavien mielestä kannattaa lähteä ulkomaille suorittamaan työharjoittelua eikä pysyä kotimaassa.

#### 1.4 Keskeisiä käsitteitä

Opinnäytetyössäni keskeisimmät käsitteet, joita tulen käyttämään, ovat ammattitaito, ammatillinen pätevyys ja kansainvälinen työharjoittelu. Seuraavissa kappaleissa kerron, mitä käsitteet tarkoittavat, miten ne liittyvät ammattikorkeakoulu- ja erityisesti restonomin opintoihin sekä miten ne liittyvät tähän tutkimukseen.

Ammattitaito ja ammatillinen pätevyys liittyvät hyvin läheisesti toisiinsa. Olen huomannut eri lähteistä, että ne eivät ole yksiselitteisiä käsitteitä. Ammattitaidon ja ammatillisen pätevyyden voi liittää kaikkiin ammatteihin, ei pelkästään restonomin tutkintoon. Ammattitaidolla ja ammatillisella pätevyydellä tarkoitetaan tiettyjä ammatillisia vaatimuksia, joiden avulla pystyy toimimaan työmaailmassa. Perehdyn niihin tarkemmin pääluvussa kaksi.

Kansainvälisen työharjoittelun käsite voidaan jakaa kahtia kansainvälisyyteen ja työharjoitteluun. Tarkastelen näitä kahta käsitettä tarkemmin pääluvussa kolme. Työharjoittelu on työn tekemisen harjoittelua valvotussa ilmapiirissä. Työharjoittelussa on tärkeää päästä tekemään itse ja oppia käyttämään koulussa opittuja teoretietoja käytännössä ja syventämään niitä. Tärkeänä työharjoittelussa pidetään myös kokeneen ohjaajan, mentorin, kanssa työskentelyä (Dewey 1997, 20–23). Tässä kohdassa haluan huomioida, että työssäoppimisella tarkoitetaan toisen asteen koulutuksessa suoritettavaa harjoittelua, kun taas työharjoittelu kuuluu ammattikorkeakoulussa suoritettaviin opintoihin.



Kansainvälisyydellä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kotimaan rajojen ulkopuolella suoritettavaa toimintaa. Kansainvälistyminen voi myös tarkoittaa toimintaa kotimaan rajojen sisäpuolella. Kotimainen yritys voi olla kansainvälistynyt, jos sen asiakaskunta on kansainvälistä. Aina ei tarvita liiketoimintaa ulkomailla kansainvälistymiseen. Tässä tutkimuksessa kansainvälisellä työharjoittelulla tarkoitetaan ammattikorkeakouluopintoihin kuuluvaa työharjoittelujaksoa, joka on tehty Suomen rajojen ulkopuolella. Käytän tutkimuksessa myös nimitystä ulkomainen työharjoittelu, joka on rinnastettavissa kansainväliseen työharjoitteluun. Tämän tutkimuksen toteuttamiseen ei vaikuta, minkä harjoittelujakson opiskelija on tehnyt ulkomailla ja missä vaiheessa opintoja, kunhan se on ajallisesti ollut tarpeeksi pitkä. Jaan työharjoittelujaksot lyhytaikaisiin eli alle kolme kuukautta kestäviin ja pitkiin eli yli kolme kuukautta kestäviin jaksoihin. Näin ollen vertailua on helpompi tehdä ja vaikutuksia voidaan havaita paremmin.

### 1.5 Aikaisemmat tutkimukset ja selvitykset

Kansainvälisen liikkuvuuden keskus CIMO on tehnyt tutkimuksia ja selvityksiä kansainvälisestä liikkuvuudesta ja työharjoittelusta. Suoranaisesti kansainvälisen työharjoittelun ammatillisia vaikutuksia käsittelevää tutkimusta en ole löytänyt. Kansainvälisyys ja työharjoittelu erillisinä aiheina ovat selvästi kiinnostaneet opiskelijoita, koska opinnäytetöitä on tehty kansainvälistymisestä ja ulkomailla suoritetuista työharjoittelusta sekä hotelli- ja ravintola-alan ammattitaidosta ja sen arvioimisesta (Laakso 2006; Kumpulainen 2009).

Laakson (2006) opinnäytetyö tutkii Helsingin Liiketalouden ammattikorkeakoulun Helian opiskelijoiden kansainvälistymistä ja työharjoittelukokemuksia ulkomailta. Laakson opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Helian opiskelijoiden kokemuksia kansainvälisistä työharjoittelusta sekä selvittää onko heillä tulevaisuuden suunnitelmissa työskentely ulkomailla. Laakson työn teoriaosa käsittelee organisatiokäyttäytymistä kansainvälisestä näkökulmasta, työmarkkinoiden ja koulutuksen kansainvälistymistä, työelämän kulttuureja sekä kansainvälistymistä että osaajien lähtöä ulkomaille. Tulokseksi Laakso sai laajan kokoelman erilaisia kokemuksia. Pääasiallisesti kansainvälistä työharjoittelua pidettiin myönteisenä kokemuksena ja

erittäin hyödyllisenä tulevaisuuden kannalta haettaessa kansainvälisiin tehtäviin. Laakso huomasi, että kiinnostus ulkomailla työskentelyyn oli suuri ja monet haastatelluista ajattelivat tulevaisuudessa lähteä ulkomaille töihin pysyvästi tai edes tilapäisesti. (Laakso 2006.)

Kumpulaisen (2009) opinnäytetyö keskittyy hotellivirkailijan ammatillisen perustutkinnon ammattitaidon arviointiin. Tähän kuuluu olennaisena osana ammatillisella puolella käytössä olevat näytöt, joiden avulla koulutuksen paikkansapitävyyttä että pätevyyttä arvioidaan. Näyttö tapahtuu aina kolmikantaisesti eli työnantaja, työntekijä ja oppilaitoksen edustaja suorittavat arvioinnin. Kumpulaisen mukaan tutkimuksen tulokset osoittivat, että näyttöjen arviointikohteet ovat edelleen tärkeitä ammattitaidon keskeisiä alueita. Tästä selvisi, että suurille muutoksille näyttötutkinnoissa ei ole tarvetta. Kehittämiskohteeksi huomattiin harjoitteluajankohdan tärkeys. Harjoittelu tulisi suunnitella niin, että kyseisellä ajanjaksolla asiakasvirta olisi tarpeeksi suuri, koska jos se on heikko tai sitä ei ole, niin työtäkään ei ole. Tästä johtuen harjoittelusta ei ole kaikille niin suurta apua. (Kumpulainen 2009.)

## 2 AMMATTITAITO JA AMMATILLINEN PÄTEVYYS

### 2.1 Ammattitaitoa ja ammatillista pätevyyttä yhdistävät tekijät

Ammattitaidon ja ammatillisen pätevyyden käsitteet liittyvät läheisesti yhteen, ja niiden tarkoitus on määrittää tiettyjä kompetensseja, jotka ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden tulisi omata. Ammattitaito on enemmän kattokäsite näistä kahdesta, koska ammatillinen pätevyys on tarkemmin rajattu. Eri kirjallisuudessa erityisesti ammattitaitoa luokitellaan eri tavalla. Se voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: staattinen, ideaali, dynaaminen ja hiljainen ammattitaito. Näitä osa-alueita tarkastelen luvussa 2.2 tarkemmin. Pätevyyttä ei yleensä luokitella, mutta tiiviisti sen rinnalla käytetään termiä kompetenssi. Kompetenssi on täysin rinnastettavissa pätevyyteen. Ammattitaidosta voidaan käyttää eri nimityksiä, kuten osaaminen ja taito. Valitsin tähän tutkimukseen termit ammattitaito ja ammatillinen pätevyys, koska niitä käytetään enimmäkseen alan kirjallisuudessa. (Turpeinen 1998, 8; Väärälä 1998, 21–33.)

### 2.2 Ammattitaito

Ammattitaito on monitahoinen käsite. Nykysuomen synonyymisanakirja (1989) määrittelee ammattitaito-käsitteen asiantuntevuutena, osaamisena, taitotietona, perehtyneisyytenä, knowhow:na ja pragmatiikkana. Ammattitaitoon liittyy hyvin läheisesti myös käsitteet osaaminen ja pätevyys. Ammattitaito voi liittyä työntekijän ominaisuuksiin, koulutukseen tai työn vaatimuksiin. Yleensä työpaikkaa hakiessa etsitään muodollisesti pätevää henkilöä, jolla tulisi olla vaadittu koulutus tai tutkinto (Haltia & Kivinen 1995, 13). Ammattitaito lähtee liikkeelle koulutuksesta. Koulutuksen on tarkoitus antaa tarvittavat tiedot ja valmiudet työmarkkinoille. Koulutuksen suora tarkoitus on pätevoittää jatko-opintoihin ja työmaailmaan, mutta vasta epäsuorasti se pätevoittää työpaikalle (Turpeinen 1998, 8). Työn tekemisen oppii vasta työpaikalla tekemällä ja tiettyyn työpaikkaan on sopeuduttava. Ammattitaitoa pidetään laaja-alaisempana käsitteenä kuin pelkät tiedot, taidot ja asenteet (Heikkinen 2005, 246).

Ammattitaito voidaan jakaa neljään erilliseen osaan: staattiseen, ideaaliin, dynaamiseen ja hiljaiseen ammattitaitoon (Turpeinen 1998, 19–21). Seuraavaksi syvennyttään jokaiseen osa-alueeseen erikseen. Staattinen ammattitaito on pysyvää ammattitaitoa. Turpeisen (1998, 19–21) mukaan se on "selkäytimestä" tulevaa automaattista ja tiedostamatonta toimintaa. Ammattitaito on karrikoidusti yksi ja ainoa tapa toimia oikein. Ravintola-ala on tästä hyvä esimerkki, koska on olemassa tietty ohjeistus miten asiakaspalvelutilanteessa tulee toimia, miten muut työhön liittyvät rutiinitoimenpiteet tulee tehdä ja mikä tulisi olla lopputulos. Ravintola-alalla on totta myös se, että mikään päivä ei ole samanlainen ja tilanteet muuttuvat koko ajan, mutta staattinen ammattitaito tekee työssä selviytymisen helpommaksi. Osa-  
tessa perustoiminnot enempää niitä ajattelematta on niitä tämän jälkeen helppo muokata tilanteen vaatimiksi. Tutkijat Dreyfus ja Dreyfus (1986) ovat kuvanneet staattisen ammattitaidon koostuvan viidestä eri pätevyystasosta, noviisista, edistyneestä aloittelijasta, pätevästä ongelmanratkaisijasta, taitavasta ja ekspertistä. Heidän mukaansa tasoilla etenemiseen tarvitaan koulutusta, kokemusta, osaamista ja oppimista, jotka kehittyvät työtä tehdessä.

Ideaalinen ammattitaito on taitoa, johon oppilaitokset tähtäävät opetussuunnitelmissaan (Räisänen 1998, 9-10). Sitä on vaikea mitata määrällisin tutkimuksin, ja yleensä se ilmenee enimmäkseen hiljaisena tietona ja eettisenä osaamisena. Staattisen ammattitaidon ollessa konkreettista tietotaitoa ideaalinen ammattitaito on taitoa ja toiminnan tiedollista hallintaa. (Turpeinen 1998, 21–23.) Ideaaliseen ammattitaitoon kuuluvat kiinteänä osana henkilökohtaiset subjektiiviset kokemukset ja persoonallisuus. Esimiesasemassa oleva henkilö ei saa antaa tunteiden sekoittua toimintaan liiaksi, koska tällainen vahingoittaa helposti hänen ammatillista auktoriteettiaan. (Heikkinen 2005, 178–179.)

Dynaamisen ammattitaidon keskeisin asia on toimintaympäristö ja yhteisö. Nämä kaksi asiaa muokkaavat toimintatapoja, jotta ne olisivat sopivimmat jokaiseen eri tilanteeseen. Ammattitaito on monissa tilanteissa muuttuvaa eli dynaamista ja se on käsitteenä paljon laajempi kuin pelkät taidot, tiedot ja asenteet. (Heikkinen 2005, 246.) Esimiehistä puhuttaessa dynaaminen ammattitaito selittyy esimiehen ammatillisena notkeutena. Tämä näkyy esimerkiksi kykynä sopeutua uusiin tilanteisiin. Dy-

naaminen ammattitaito perustuu enemmän toimintaan kuin mihinkään muuhun. Sitä voidaan arvioida muuttuvissa tilanteissa, joihin ei ehkä ole valmiita toimintamalleja. Tällöin toimintamalleja joudutaan kehittämään uusien tilanteiden varalle. (Turpeinen 1998, 27.)

Viimeisenä ammattitaidon osa-alueena on hiljainen ammattitaito. Tämä on se osa ammattitaitoa mitä ei koulussa pystytä opettamaan. Tämä kehittyy ajan ja kokemuksen myötä. Esimerkiksi aistiminen on tärkeä osa ammattitaitoa, koska henkilön täytyy pystyä sopeutumaan työn tuomiin erilaisiin tilanteisiin. Kaikki sanaton viestintä työssä on hiljaista ammattitaitoa. Siihen kuuluu olennaisesti näkö-, haju- ja tuntoaistien havainnot, ja se kehittyy tekemisen kautta. Hiljainen osaaminen voi olla myös dynaamista ammattitaitoa, jolloin työntekijä ja asiakas tuntevat tietyn asian vahvemmin kuin pystyvät sanoin selittämään. ( Heikkinen 2005, 179.)

Ammattitaitoa ei voi oppia suoraan koulun penkiltä, vaan se karttuu opintojen, työharjoittelujen ja lopulta työelämän myötä. Opintojen aikana opiskelijat saavat teoriapohjan tulevalle ammattitaidolle, mutta vasta työharjoitteluissa tai myöhemmin työelämässä alkaa ammattitaito oikeasti kehittyä. Teoreettisissa opinnoissa opiskelijoiden staattinen ja ideaalinen ammattitaito kasvavat ja kehittyvät, jotta he voisivat tulevaisuudessa toimia työmaailmassa. Dynaaminen ja hiljainen ammattitaito kehittyvät työharjoitteluissa, joissa pääsee käyttämään hyväkseen opittuja tietoja. Harjoittelussa opiskelijan kehittyvään ammattitaitoon tulee lisänä myös ympäristön vaikutukset. Tämä on osa dynaamisen ammattitaidon kehittymistä. Ympäristöön kuuluvat muut ihmiset, asiat ja paikat, jotka voivat jollain tavalla vaikuttaa henkilön työskentelyyn ja näin ollen ammattitaitoon. Työharjoitteluissa opiskelijat näkevät monenlaisia asioita, ja heidän tulee poimia niistä itselleen hyödyllisimmät. He näkevät kuinka heidän esimiehensä ottavat vastaan kritiikkiä ja kiitosta sekä mitkä ovat heidän reaktionsa asioihin ja tapahtumiin. Tämä on osa hiljaista ammattitaitoa, joka kehittyy hiljalleen ajankuluessa.

### 2.3 Ammatillinen pätevyys

Nykysuomen synonyymisanakirja (1989) määrittelee pätevyyden seuraavasti: kykenevä, riittävät edellytykset omaava, kelpoinen, kompetentti ja ammattitaitoinen. Vaikka pätevyys on vaikea määritellä, niin tietynlainen pätevyys näkyy henkilön ammattitaidossa ja siinä kuinka hän tehtävistä suoriutuu. Pätevyys yhdessä asiassa ei tarkoita, että hän olisi sitä kaikissa asioissa. (Väärälä 1998, 21–33.)

Ammatilliseen pätevyyteen vaikuttavia asioita ovat ympäristön muutokset, organisaation ilmapiiri, työn luonne ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Ympäristön muutoksella tarkoitetaan sitä kuinka nopeasti esimerkiksi erilainen teknologia ja opit muuttuvat. Se voi käydä hyvinkin nopeasti tai sitten pitkän ajan kuluessa. Muutoksen tapahtuessa pitkän ajan kuluessa ihmisten on helpompi suhtautua ja muovautua siihen. Organisaation ilmapiiriin liittyy johtamisjärjestelmät, jotka ovat työvälineitä yrityksen sisäiseen ja ulkoiseen johtamiseen. Ammatilliseen pätevyyteen vaikuttaa suurena osana työn luonne. Onko siinä työntekijälle kasvu- ja kehittymismahdollisuuksia ja miten ne on järjestetty? Henkilökohtaisia ominaisuuksia ei saa poislukea puhuttaessa ammatillisesta pätevyydestä. Tähän liittyy mitä suurimmin erilaiset motivaatiotekijät ja henkilön persoonallisuus. Motivaatio saa henkilön tekemään jotain, se on alkuperäinen halun lähde tavoittaa jotakin itselle tärkeää. Henkilön persoonallisuudesta johtuu se miten hän hoitaa tietyn asian, mikä juuri häntä motivoi ja miksi hän haluaa asian saavuttaa. (Ruohotie 1997, 60–61.)

Ammatillinen pätevyys on koko ajan muuttuva käsite, koska se on sidoksissa aika-kauteensa. 1950-luvulla ammatillinen pätevyys oli hyvin erilaista kuin nykyään, koska esimerkiksi tietotekniikan käyttö on lisääntynyt ja se on tuonut uusia vaatimuksia ammattitaitoon. Puhuttaessa pätevyydestä täytyy aina määritellä kuinka laaja-alaisesta toiminnasta on kyse. Onko kyseessä vain tiettyyn tehtävään määriteltävä pätevyys vai koko toimialaan. Ymmärrettävää on, että pätevyys eri alalla on erilaista, koska jopa saman alan sisällä se voi olla hyvin vaihtelevaa. Yleisesti puhuttaessa pätevyys ja kvalifikaatiot voidaan rinnastaa. (Väärälä 1998, 21–33.)

Pätevyyteen liittyy olennaisena osana myös hiljainen/äänetön osaaminen ja työmotivaatio. Motivaatio ei ole ainoastaan henkilön sisäistä vaan myös läheisesti työhön liittyvää. Työmotivaatio kertoo paljon tekijän ja työn suhteesta. Työmotivaation ollessa korkea todennäköisesti myös työssä toteutuvat arvot ovat yhdensuuntaisia työntekijän omien arvojen kanssa. Äänetön ammattitaito on ammattipätevyyden tärkeä osa. Se ilmenee hyvänä työn kokonaishallintana, koska se on käytännöllistä ja toiminnallista tietoa. Kuten aikaisemmin on tullut esille kokemus opettaa miten asiat kannattaa tehdä ja näin olleen työntekijän ammatillinen pätevyys kasvaa. (Kivinen 1998, 72.)

Työharjoitteluissa opiskelijoiden ammattitaidon kehittyessä heidän ammatillinen pätevyytensä kehittyy myös. Opintonsa päättänyt henkilö voi olla työhön muodollisesti pätevä eli hänellä on tarvittava koulutus tai tutkinto, mutta silti on mahdollista, ettei häntä palkattaisi, koska hänen ammatillinen pätevyytensä ei ole vielä tarpeeksi kehittynyt. Tällä tarkoitan kokemuksen mukanaan tuomaa pelisilmää työmaailmassa. Ammatilliseen pätevyyteen liittyy se, että tuntee omat arvonsa. Työntekijän kannalta on tärkeää, että työpaikan arvomaailma kohtaa työntekijän arvomaailman, koska silloin työntekijä on motivoituneempi yrityksen palveluksessa. Tämän takia työpaikan vaihtaminen on joskus parempi vaihtoehto, jotta pystyy etsimään sellaista työpaikkaa, jossa omat arvot toteutuvat. Työharjoittelulla ja työharjoittelupaikoiksi valituilla yrityksillä on tärkeä rooli omien arvojen etsimisessä. Opiskelijan nähdessä eräänlaisen toimintamallin työharjoittelupaikassaan hän oppii tietämään onko se sellainen, jossa haluaisi tulevaisuudessa työskennellä. Näin opiskelijat pystyvät etsimään omia työmaailman arvojaan ja kartoittamaan tulevia työmahdollisuuksiaan.

#### 2.4 Restonomin yleiset kompetenssit

Restonomitutkinnon tavoitteena on luoda opiskelijalle ammatillinen pohja tulevaa työmaailmaa varten. Tutkinnon tavoitteena on antaa välineet menestyvään uraan tulevaisuudessa. Opiskeluissa lähdetään liikkeelle palveluosaamisesta, jota lähdetään rakentamaan ensin oppimalla hahmottamaan mitä palvelu on, sitten tutustumalla matkailuelinkeinoon tarkemmin ja hankkimalla yleisiä työelämän taitoja, ku-

ten tietotekniikka- ja monikulttuurisuustaitoja. Tämän jälkeen seuraavana vuonna opiskelija alkaa hallita palvelujen tuottamista ja toteuttamista ja valitsee opintojen suuntautumisen. Lopulta viimeisen vuoden aikana keskitytään enemmän liiketoimintaan ja hankitaan soveltavan tutkimuksen tekoon tarvittavat taidot. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010.)

Restonomien tutkintoon kuuluu yhdeksän osaamiskokonaisuutta eli kompetenssia. Nämä kompetenssit kuvaavat pätevyyttä, suorituspotentiaalia ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Neljä näistä on yleisiä työelämävalmiuksia, jotka luovat perustan työelämässä toimimiselle. Nämä neljä kokonaisuutta ovat elämänhallinta, kommunikointi, ihmisten ja tehtävien johtaminen ja innovatiivisuus ja muutoksenhallinta. Loput viisi ovat restonomitutkinnon koulutusohjelmakohtaista erikoisosaamista, joihin kuuluvat palveluiden tuottaminen, MARATA-toimintaympäristön tuntemus, verkosto/kumppanuusosaaminen, MARATA-päivittäisjohtaminen ja majoitus-/ravintolasektorin erikoisosaaminen. Näiden avulla opiskelija pystyy luomaan oman osaamiskokonaisuutensa. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010.)

Elämähallintataitoihin luetaan kuuluvaksi oppimaan oppiminen sekä kyky järjestelmällisyyteen sekä ajanhallintaan. Elämähallintaan kuuluvat myös ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys sekä tärkeänä osana eettinen vastuu ja monikulttuurisuusosaaminen. Matkailualalla työskennellessä tilanteet muuttuvat koko ajan ja niihin täytyy pystyä löytämään erilaisia ratkaisuja, jotka ovat hyviä sekä asiakkaalle että yritykselle. Kommunikointitaidot auttavat erilaisissa työtehtävissä, koska mitä paremmin pystyt kommunikoimaan niin esimiesten, asiakkaiden kuin kollegoiden kanssa sitä paremmin menestyt. Kommunikointitaidot ovat niin vuorovaikutustaitoja kuin kuuntelemis- ja viestintätaitoja. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010.)

Restonomitutkinto kouluttaa opiskelijoita toimimaan myös esimiesasemassa. Tällöin on tärkeää, että pystyy johtamaan ihmisiä sekä tehtäviä. Johtamiseen kuuluu olennaisena osana koordinoitukyvyyn, päätöksenteon ja johtamisen hallinta. Tästä ei saa poislukea myöskään organisointi- ja suunnittelutaitoja. Matkailualan muuttu-



essa koko ajan innovatiivisuus ja muutoksen hallintataidot ovat elintärkeitä. Täytyy pystyä olemaan luova, muutosherkkä, joissain asioissa riskinottaja ja täytyy omata tarpeeksi visiointikykyä. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010.)

Matkailun ollessa palveluala täytyy restonomin olla kykenevä palveluiden tuottamiseen. Palveluiden tuottamisessa tärkeää on tuntea palvelut, joita tuottaa. Tärkeää on tietää lainsäädäntöä, että voi tuottaa palveluita laillisesti niin kuin kuuluu. Taloudesta täytyy ymmärtää ainakin sen verran, että pystyy laskemaan onko kyseisten palveluiden tuottaminen kannattavaa liiketoiminnan kannalta. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010.)

Matkailualalla tai millä tahansa muullakin alalla on vaikea toimia, jos ei tunne omaa toimintaympäristöään ja muita toimijoita. Tietäessä mitä alueella tarjotaan nyt, on helpompi huomata minkälaisille palveluille siellä voisi olla tarvetta nyt ja tulevaisuudessa. Onko alueella pelkästään jonkun tietyn tyyppistä tarjontaa vai onko tarjonta hyvin monipuolista? Näin on helpoin löytää oma markkinarako. Verkostot ovat elintärkeitä matkailualalla. On hyvä tietää minne vanha opiskelukaveri on mennyt töihin, jos tarvitsee hänen sektorinsa palveluita. Aina on helpompi kysyä apua vanhalta tutulta. Palvelualalla on hyvä tuntea asiakkaansa, jotta pystyy paremmin tarjoamaan juuri oikeanlaista palvelua ja kehittymään palvelujen tuottajana. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010.)

Päivittäisjohtamiseen MARATA-alalla kuuluu muutakin kuin pelkkää johtamista. Tähän kuuluu ensinnäkin liiketoiminnan ymmärrys, tieto miten toimia turvallisesti työpaikalla, alan lainsäädäntö, yhteiskuntavastuu ja esimiestoiminta. Suurena osana tähän kuuluu myös kehittämistoimenpiteiden toteutus, stressin hallinta ja työyhteisön hyvinvointi. Mikä olisikaan huonompi yrityksen kannalta kuin se, että henkilökunta voi huonosti? MARATA-alan eri koulutusohjelmissa on omat erikoisosaamisalueensa, mutta kaikille näille on yhteistä se, että erikoisosaaminen koostuu vieraanvaraisuuden, esteettisyyden ja eettisyyden huomioimisesta palvelutoiminnassa. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010.)

### 3 KANSAINVÄLISYYS

#### 3.1 Matkailualan kansainvälistyminen

Kaikki toimialat alkavat kansainvälistyä entistä enemmän. Suomalaiset yritykset ostavat ulkomaisia yrityksiä ja toisinpäin. Näin ollen matkailualakin kansainvälistyy entisestään. Matkailualan tutkimisen tekee vaikeaksi se, että kaikille sopivaa matkailun määritelmää on hyvin vaikea löytää (Turunen 2009, 27). Weaver ja Oppen-

mann (2000, 2-3) kertovat kirjassaan, että matkailu voidaan määritellä aina tilanteen mukaan omiin tarkoituksiin sopivaksi, koska tilanteesta riippuen erilaista liikumista voidaan pitää matkailuna. Eri asia on kuinka kauaksi henkilön on liikuttava ja kuinka pitkäksi aikaa, jotta matkaa pidetään matkailuna (Weaver & Oppermann 2000, 2).

Matkailun määrittelyä vaikeuttaa entisestään se, että se vaikuttaa niin moneen elämän alaan. Shaw ja Williams (2004, 8-10) ovat sitä mieltä, että matkailua kannattaa, määritelmän sijasta, tarkastella moninaisena joukkona erilaisia taloudellisia, poliittisia, kulttuurillisia sekä ympäristöllisiä prosesseja, jotka liittyvät läheisesti matkailutoimintaan. Matkailu on vielä tämän lisäksi monikerroksista, koska matkailuala toimii globaalilla, alueellisella, kansallisella ja paikallisella tasolla. Tämän takia määritelmän teko vaikeutuu entisestään. Pääsemme lopputulokseen, että matkailun liittyessä moniin elämän aloihin ja toimiessa monella eri elämän alueella, on pysyvän, kaikille sopivan määritelmän aikaansaaminen mahdoton tehtävä. (Shaw & Williams 2004, 8-10.)

### 3.2 Monikulttuurisuus

Monikulttuurisuuteen törmää globaalissa maailmassa koko ajan. Kadulla vastaan voi kävellä ihmisiä mitä erilaisimmista kulttuureista, ja heidän kanssa on pystyttävä elämään yhdessä. Salo-Lee (2009) toteaa artikkelissaan, että maailmaa voi tarkastella yksien silmälasien läpi, mutta on paljon parempi vaihtaa laseja silloin tällöin. Lasien vaihtamisella symboloidaan uusia näkökulmia, joita voi saada. Kulttuurillisen osaamisen kehittyminen nähdään usein juuri uusina näkökulmina vanhoihin asioihin. Tämä kehittää henkilön omaa tietoisuutta siitä, että oma kulttuuri ei ole ainoa maailmassa. Jotta voitaisiin saavuttaa kulttuurillinen lukutaito, on opittava ymmärtämään paikallista ajattelutapaa ja mielenmaisemaa. Tämä auttaa toimimaan uudessa elinympäristössä tehokkaammin. Kulttuurillisen lukutaidon kehittymistä ei voida pitää itsestäänselvyytenä, koska sen kehittymiseen tarvitaan tietoa ja keinoja prosessoida kokemuksia. Opiskelija saa tähän hyvää pohjaa koulussa, mutta se on vain perusta tulevan kulttuurillisen lukutaidon kehittymiselle. (Salon-Lee 2009, 66–67.)

Monikulttuurisuuteen kuulu olennaisena osana erilaisuuden ”sietäminen”. Erilaisuus ihmetyttää ihmisiä, ja yleensä he haluavat vastauksia epäselviin asioihin. Kulttuurista puhuttaessa tällaisten absoluuttisten vastauksien antaminen on vaikeaa, jos ei mahdotonta. Erilaisuuden sietäminen ei kuulosta kovin hyvältä termiltä vaan antaa negatiivisen kuvan. Silti voidaan sanoa, että globaalissa maailmassa ihmiset ovat riippuvaisia toisistaan eli meidän täytyy ”sietää” toisiamme kulttuurista riippumatta. Emme voisi elää ilman toisia ihmisiä, koska ihmiset saavat maailman pyörimään. (Salo-Lee 2009, 67.)

### 3.3 Kansainvälinen työkuulttuuri

Ulkomaille on mukava lähteä erilaisten tilaisuuksien tullen ja näissä tilanteissa omaa kotimaataan tulee tarkasteltua aivan uudesta näkökulmasta. Ulkomaille ollessa tehdään alitajuisesti vertailua nykyisen maan ja kotimaan välillä. Aikaisemmin ehkä itsestään selvänä pidetyt asiat eivät olekaan niin itsestään selviä uudessa maassa. Ulkomaille lähdettäessä on hyvä tiedostaa tiettyjä suomalaisille ominaisia käyttäytymismalleja, jotta pystyy paremmin ymmärtämään vierasta kulttuuria. Tämä pätee tietenkin myös vieraaseen kulttuuriin, koska oman sopeutumisen kannalta on hyvä, että tietää jotain jo ennestään ennen maahan saapumista. Mikluha (1996, 16) sanoo hyvin kirjassaan: ”Ei maailma Suomeen lopu, eikä Suomesta ala.” Tämä lausahdus on hyvin paikkaansa pitävä, koska elämää on Suomen ulkopuolellakin. Lähdettäessä vieraaseen maahan pidemmäksi aikaa on hyvä antaa uudelle kulttuurille mahdollisuus, koska silloin on helpompi sopeutua. Jos on koko ajan vastaan kaikkea, miten asiat tehdään ja hoidetaan, sopeutuminen vaikeutuu huomattavasti. Maailmalle on lähdettävä avoimin mielin ja otettava vastaan kaikki tuleva. Sananlasku ”Maassa maan tavalla” on hyvä suhtautumistapa vieraaseen kulttuuriin lähdettäessä. On paljon mukavampi yrittää opetella vieraita tapoja kuin pitää jäärpäisesti kiinni omista tavoista. (Mikluha 1996, 8-9;15–23.)

Matkailualalla on tärkeä pystyä kommunikoimaan eri kulttuureista tulevien asiakkaiden ja kollegoiden kanssa, ei välttämättä heidän omalla kielellään, mutta muuten. Tämä vaatii molemmilta osapuolilta kärsivällisyyttä, joustavuutta ja empatiaa.

Myöskään kokemus ja tieto eivät ole pahitteeksi. Pitkällä aikavälillä kansainvälistyminen on mahdollista, mutta lyhyessä ajassa muutoksia on vaikea havaita. Tässä voi olla esteenä se, että maailmaa oman kotimaan ulkopuolella pidetään liian yhtenäisenä massana, josta ei saa selkoa. Euroopan maissa työskentely ei tule koskaan olemaan samanlaista kaikkialla. Toki jotkut maat ovat kulttuureiltaan samankaltaisia, mutta ei ikinä samanlaisia. (Mikluha 1996, 15–23.)

### 3.4 Liikkuvuusohjelmat ja trendit

Kansainvälinen liikkuvuus on hyvin näkyvä trendi Suomessakin. Liikkuvuuden helpottamiseksi on perustettu kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO (Center of International MObility) vuonna 1991. CIMOn tehtävänä on kerätä tietoa kansainvälisistä vaihdoista ja järjestää niitä. CIMO toimii opetushallituksen alaisena itsenäisenä virastona. Maailmalle lähtö helpottuu CIMOn kautta, koska heiltä löytyy tietoa erilaisista apurahoista ja jo melkein 20 vuoden kokemus kansainvälistymisestä. (CIMO Organisaatiokuvaus 2009.)

CIMOSSa tutkitaan kansainvälistä liikkuvuutta ja julkaistaan siihen liittyviä tutkimuksia ja julkaisuja. CIMOn internetsivuilta löytää paljon hyödyllistä materiaalia ulkomaille lähtöä varten. Siellä on maakohtaisia oppaita ja siellä esitellään erilaisia tapoja ulkomaille lähtöön, joista voi valita itselleen parhaiten sopivan. (Korkala 2008, 5.) Internetissä kannattaa myös käydä tutustumassa Euroopan Unionin sivuihin. Sieltä löytää myös paljon tietoa esimerkiksi Erasmus -ohjelmasta (Euroopan Unioni).

Erilaisia liikkuvuusohjelmia ovat esimerkiksi Erasmus, Nordplus ja Leonardo Da Vinci. Erasmus-ohjelma järjestää opiskelijavaihtoja ja työharjoitteluja ulkomailla korkeakouluopiskelijoille. Leonardo da Vinci -ohjelma perehtyy toisen asteen koulutukseen liittyvien työoppimisjaksojen järjestämiseen ulkomailla. Nordplus järjestää sekä toisen asteen että korkeakoulujen opiskelijavaihtoja ja työharjoitteluja Pohjoismaissa, mutta keskittyy näistä eniten yliopistosektorille. Euroopassa suurin osa opiskelijoiden liikkuvuudesta keskittyy kolmeen liikkuvuusjärjestelyyn: Erasmus-ohjelmaan, korkeakoulujen omiin vaihtosopimuksiin ja opiskelijoiden itsenäi-

siin järjestelyihin. Tätä opiskelijoiden itsensä järjestämää liikkuvuutta kutsutaan free mover -liikkuvuudeksi. (Korkala 2008.)

Perehdyn tässä tutkimuksessa Erasmus-ohjelmaan, koska se järjestää kansainvälisiä työharjoitteluja korkeakouluopiskelijoille. Euroopan unioni pitää Erasmus koulutus- ja harjoitteluohjelmaa lippulaivanaan. Sillä on edellytykset lähettää jopa 180 000 opiskelijaa harjoitteluun ja opiskelemaan ulkomaille joka vuosi, pitäen samalla yllä yhteistyötä ympäri Eurooppaa. Erasmus-ohjelman tarjonta ei lopu ainoastaan opiskelijoille tarjottaviin ohjelmiin, vaan myös opettajat pystyvät tekemään vaihtoja Erasmus-ohjelman kautta. Erasmus-ohjelman pääasiallinen tarkoitus on modernisoida nykyistä korkeaa koulutusta Euroopassa, ja sen takia siitä tuli vuonna 2007 osa Euroopan Unionin ”Lifelong Learning Programme” -ohjelmaa. Tämän ohjelman tavoitteena on saada vuoteen 2012 mennessä kolme miljoonaa Erasmus-opiskelijaa. (Euroopan Unioni. Erasmus programme.)

Suomesta puhuttaessa kansainvälisen liikkuvuuden trendi on ollut enemmän ulospäin suuntautuva, mutta ensimmäisen kerran vuonna 2007 Suomeen saapuvien opiskelijoiden määrä ylitti lähtevien määrän. Vuonna 2007 Suomeen saapui ja lähti hiukan yli 8000 opiskelijaa. Tämä trendi on pysynyt samanlaisena myös vuonna 2008. Suomalaisista ammattikorkeakouluopiskelijoista eniten liikkuvat matkailu-, ravitsemis- ja talousalojen sekä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon opiskelijat. Suomalaiset suosivat vaihtomaina tutkimuksen mukaan Saksaa, Britanniaa, Espanjaa ja Ruotsia. Melkein puolet opiskelijoista lähtee ulkomaille EU:n Erasmus-ohjelman kautta. Vaihtojaksojen pituudet vaihtelevat, mutta keskimääräinen aika on ollut viisi kuukautta. Tutkimuksessa selvisi myös, että yliopistojen vaihtojaksot ovat olleet hiukan pidempiä kuin ammattikorkeakoulujen. Edellä mainituissa luvuissa on yhteenlaskettuna opiskelijavaihtoon sekä työharjoitteluun lähteneet. (Korkala 2008.) Vuosina 2007 ja 2008 liikkuvuudessa ei ole suuria eroja. Liikkuvuus on toki kasvanut parilla prosentilla, mutta muuten kohdemaat ja jaksojen pituudet ovat pysyneet samoina. (Garam & Korkala 2009.)

Lahden ammattikorkeakoulussa opiskelijaliikkuvuus on kohtalaista. Seuraavissa luvuissa ovat opiskelijavaihto ja työharjoittelu yhdessä. Lahden ammattikorkeakou-

lusta pitkäkestoiseen eli yli kolme kuukautta kestävään ulkomaan vaihtoon lähti vuonna 2007 152 opiskelijaa ja Lahteen saapui 131 opiskelijaa. Tähän on tullut hiukan kasvua edellisvuoteen verrattaessa. Koulutusaloittain kaikkia Suomen ammattikorkeakouluja vertailtaessa vuonna 2007 matkailu-, ravitsemis- ja talousalalta lähti 443 opiskelijaa ulkomaille, mikä oli kymmenestä koulutusalaista viidenneksi eniten. Suomeen saapui 285 opiskelijaa matkailu-, ravitsemis- ja talousalalle, mikä oli kymmenestä koulutusalaista myös viidenneksi eniten. Lyhytkestoiseen eli alle kolme kuukautta kestäneeseen ulkomaan vaihtoon lähti Lahden ammattikorkeakoulusta vuonna 2007 330 opiskelijaa ja Lahteen saapui 75 opiskelijaa. (Korkala 2008.)

### 3.5 Työharjoittelu

Työelämän kansainvälistyessä kansainvälinen työkokemus nousee suurempaan arvoon työmaailmassa. Kansainvälinen työkokemus kertoo työntekijän elävän ajan hermolla ja että hän ei pelkää kansainvälistymisen tuomia haasteita. Kansainvälistä työkokemusta pidetään myös kypsyyden ja aidon kiinnostuksen merkkinä, ja työharjoittelun on koettu kehittäneen henkilöiden tiettyjä ominaisuuksia ja kartuttaneen tietoja. Kansainvälisessä ympäristössä suoritettu harjoittelu kertoo kyvystä mukautua ja tulla toimeen kansainvälisessä ympäristössä. Kansainvälinen harjoittelu ja työkokemus auttavat luomaan uusia verkostoja kotimaan ulkopuolelle, mikä tulevaisuudessa voi helpottaa työnsaantimahdollisuuksia. (Nyström 2004, 18–20.)

Työharjoittelu kuuluu olennaisena osana ammattikorkeakoulututkintoihin. Sen pääajatuksena on, että opiskelija oppii käyttämään käytännössä koulussa oppimiaan teorian tietoja. Kokeneemalta oppimista, mentorointia, pidetään myös tärkeänä. Lahden ammattikorkeakoulun opinto-oppaan (2009–2010) mukaan työharjoittelun tavoitteena on laajentaa ja syventää ammatillista osaamista, hankkia valmiuksia toimia alan perus-, esimies-, kehittämis- ja asiantuntijatehtävissä. Työharjoittelu auttaa opiskelijoita näkemään matkailualan monipuolisesti ja laaja-alaisesti. Se on myös hyvä tapa luoda ensimmäisiä kontakteja työmaailmaan. Lahden ammattikorkeakoulussa työharjoittelua tehdään yhteensä 30 opintopisteen eli viiden kuukauden verran. Tämän voi halutessaan jakaa useampaan osaan, esimerkiksi perus-,

ammattilliseen, talvi- ja syventävään harjoitteluun. Harjoitteluista yhtä osaa suositellaan suoritettavaksi suuntautumisopintojen mukaisissa tehtävissä. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Harjoittelu.)

Harjoitteluprosessi Lahden ammattikorkeakoulussa lähtee liikkeelle harjoittelun suunnittelusta. Tässä vaiheessa opiskelija voi päättää jakaako harjoittelun osiin. Ainoat suositukset harjoittelun kestosta ovat, että jaksot voivat olla minimissään kuusi opintopistettä eli kuukauden ja maksimissaan 18 opintopistettä eli kolme kuukautta. Suunnitteluvaiheessa on hyvä miettiä mitä haluaa harjoittelulta, mitkä ovat tavoitteet ja minkälainen työyhteisö palvelisi parhaiten omaa ammatillista kasvua. Tässä vaiheessa on hyvä miettiä mahdollisuutta suorittaa osa harjoittelusta ulkomailla. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Harjoittelu.)

Matkailualan olleessa kansainvälinen ala tulee opiskelijan miettiä myös vaihtoehtoa, että suorittaisi osan harjoitteluistaan ulkomailla hankkien kansainvälisiä kokemuksia. Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun yksikkö rohkaisee opiskelijoita lähtemään ulkomaille opiskelijavaihdon tai harjoittelun puitteissa. Harjoittelupaikka on mahdollista löytää jo olemassa olevien koulun kontaktien avulla tai hankkimalla paikka itse. Harjoittelupaikka tulee aina hyväksyttää opettajalla ennen sopimuksen allekirjoittamista. Ulkomailla suoritettaviin, opiskeluihin sisältyviin, harjoitteluihin on mahdollista saada rahallista avustusta, kuten matka- ja oleskeluapurahaa. Oma-toimisesti ulkomaille lähtevien opiskelijoiden avuksi internetistä löytyy paljon tietoa. (Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Kansainvälisyys.)



## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimukseni tavoitteena on saada selville haastateltavien henkilökohtaisia kokemuksia kansainvälisistä työharjoitteluista. Tässä tutkimuksessa ei etsitä absoluuttista totuutta vaan yritetään saada selville onko ihmisillä, jotka ovat tehneet kansainvälistä harjoittelua, samankaltaisia kokemuksia ja tunteita asiasta. Haluan löytää yhteneväisyyksiä ja etsin mahdollisuuksia yleistykseen vastauksista, joita henkilöt tulevat antamaan. Tarkoitukseni ei ole etsiä yksityiskohtaista tietoa vaan pikemmin yleisiä syitä miksi kannattaa lähteä ulkomaille työharjoitteluun, kun sen voisi tehdä kotimaassakin.

## 4.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti, mitä halusin selvittää ja miten se selviäisi parhaiten. Tässä tutkimuksessa halusin selvittää entisten restonomiopiskelijoiden omia henkilökohtaisia kokemuksia ulkomaisen työharjoittelun vaikutuksista heidän ammattitaitoonsa, joten tulin tulokseen, että laadullinen tutkimusote sopisi työhön parhaiten. Laadullinen tutkimustapa oli mielestäni parempi tähän työhön sen takia, että yritin selvittää ihmisten erilaisia kokemuksia harjoittelusta, eikä se ole mitattava asia. Tutkimus toteutettiin laadullista tutkimusotetta hyväksikäyttäen puolistrukturoituina haastatteluina. Laadullinen tutkimus tuntui oikealta vaihtoehdolta työlleeni, koska Creswellin (1998) mukaan laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuskysymys tai tutkimuskysymykset alkavat sanoilla mitä tai miten. Tämä itsessään kertoo jo millaisesta tutkimuksesta on kyse. (Creswell 1998, 17.) Näihin kysymyksiin ei pysty vastaamaan kyllä tai ei, vaan henkilöiden täytyy kertoa mitä mieltä he ovat asiasta. Toki tutkimuksessa voidaan kysyä tarvittaessa kysymyksiä, joiden vastaukset ovat yksinkertaisesti kyllä tai ei.

Valitsin tutkimusmenetelmäksi puolistrukturoidut haastattelut, koska halusin päästä esittämään avoimia kysymyksiä haastateltaville, jotta heidän olisi helppo kertoa omista kokemuksista mahdollisimman vapautuneesti, mutta kuitenkin järjestelmällisesti. Teema- eli puolistrukturoidut haastattelut tuntuivat parhaalta vaihtoehdolta tutkimukseeni, koska pystyin suunnittelemaan tietyt kysymykset haastatteluihin. Haastattelutilanteessa on mahdollista jättää kysymyksiä käymättä läpi kaikkien haastateltavien kanssa, jos tilanne näyttää siltä. Se on haastateltavan päätettävissä. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77.)

Haastatteluissa käytiin läpi seuraavat teemat perustietojen, kuten koulutuksen, sukupuolen ja iän, lisäksi. Teemoina olivat ulkomaisen työharjoittelun maa, mitä työtä haastateltava teki, yleiset kokemukset ja tunsiko haastateltava työharjoittelusta olleen apua ammattitaidon kehittymiseen. Puolistrukturoitu haastattelu oli hyvä tapa saada haastateltavia kertomaan kokemuksiaan harjoittelusta vapaasti. Heillä oli hyvin paljon sanottavaa aiheesta, ja mielestäni oli hyvä, että minulla oli tietyt kysymykset valmiina ohjaamaan haastattelun kulkua. Haastattelujen aikana pystyin

hiukan havainnoimaan myös äänenpainoja ja ilmeitä, koska minun ei tarvinnut ottaa muistiinpanoja vaan nauhoitin haastattelut.

Haastattelujen suunnittelemisessa oli tärkeää löytää hyvä ja rauhallinen paikka haastattelujen järjestämiseen, jotta häiriötekijöitä olisi mahdollisimman vähän ja haastateltavat voisivat rentoutua. Haastattelujen nauhoittamisen kannalta oli hyvä etsiä tarpeeksi hiljainen paikka, tosin jouduin tekemään pari haastattelua kahvilassa, jossa oli taustääntä aika lailla, mutta se ei häirinnyt liiaksi. Haastattelijan roolissa oli tärkeää saada haastateltava rentoutumaan ja tuntemaan olonsa mukavaksi haastattelun alusta loppuun. Haastattelijana oli tärkeää olla kuunteleva osapuoli, eikä kertoa omia mielipiteitä asioista. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää saada tarpeeksi ja oikeanlaista tietoa haastateltavilta. Jos haastateltava olisi ollut hyvin ujo, olisi haastattelijan täytynyt tehdä enemmän töitä saadakseen haastateltavan avautumaan, mutta onnekseni tätä ongelmaa ei ollut haastateltavieni kanssa. Haastattelijan on erittäin tärkeää saada haastateltava tuntemaan olonsa tarpeeksi mukavaksi, jotta hän voi kertoa omista henkilökohtaisista tunteistaan, kokemuksistaan ja mielipiteistään rehellisesti. (Creswell 1998, 123–125.)

#### 4.3 Tutkimuksen kulku

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu olennaisena osana haastattelut (Creswell 1998, 124). Tein tässä tutkimuksessa kuusi kasvotusten tapahtuvaa haastattelua, joissa kaikissa haastateltavat olivat naisia. Haastatteluissa käytin tekemääni haastattelu-runkoa, joka syntyi osaksi jo teoriaa kirjoittaessani. Teoriaa kirjoittaessani esille nousi kysymyksiä, joihin halusin saada vastauksia. Testasin kysymysrunkoa kerran ja sen jälkeen tein kysymyksiin pieniä tarkennuksia ja muutoksia, jotta saisin selville oikeanlaista tietoa. Haastattelujen tarkoituksena oli kerätä kokemuksia ja tunteita kansainvälisestä työharjoittelusta. Haastateltavat valitsin Lahden ammattikorkeakoulusta jo valmistuneista restonomiopiskelijoista, jotka olivat suorittaneet työharjoittelunsa ulkomailla Suomen rajojen ulkopuolella. Haastateltavien työharjoittelujaksot olivat hyvin eripituisia kuukaudesta aina puoleen vuoteen. Haastateltavien kanssa haastateltavista vain osa oli työelämässä.

Halusin löytää haastateltaviksi Lahden ammattikorkeakoulusta jo valmistuneita restonomiopiskelijoita. Minulla oli tiedossa heistä vain nimi, missä olivat olleet harjoittelussa ja koska, niin se toi haastetta heidän löytämiseensä. Lopulta päätin etsiä heitä internetissä toimivan yhteisöpalvelun Facebookin kautta, koska ikäluokaltaan he olivat juuri tätä yhteisöpalvelua käyttävien ikää. Facebookissa voi hakea ihmisiä nimen perusteella, mutta kaikki eivät välttämättä ole siellä. Asiaa helpotti se, että minun lahtelaiset ystäväni näkyvät yhteisissä ystävissä etsittävien kanssa, jos heitä on. Tämä nopeutti huomattavasti hakua, koska samannimisiä henkilöitä löytyy paljon ja monet ovat vielä aika lailla samaa ikäluokkaa. Kun löysin oikeat henkilöt otin heihin yhteyttä viestillä ja kysyin mahdollisuutta osallistua tutkimukseeni. Vastauksia alkoi tulla heti ja henkilöt olivat hyvin innokkaita auttamaan tutkimuksessani. Suurimman osan haastatteluista saimme sovittua heti.

Tein haastatteluja kolmessa kaupungissa: Helsingissä, Hämeenlinnassa ja Lahdessa. Tein yhden haastattelun Helsingissä kahvilassa ja toisen kotonani, Hämeenlinnan haastattelun tein myös kahvilassa ja Lahdessa tein haastatteluja sekä koulumme tiloissa että kahvilassa. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin, ja haastateltavilla oli paljon sanottavaa aiheesta. En lähettänyt haastattelurunkoa etukäteen haastateltaville, joten vastaukset olivat spontaaneja. Haastattelut nauhoitettiin, joten sen jälkeen ne täytyi purkaa eli litteroida kirjalliseen muotoon. Purkaminen tapahtui kuuntelemalla nauhoja ja kirjoittamalla kunkin haastateltavan vastaukset ylös. Tämän jälkeen aloin etsiä yhtäläisyyksiä ja eroja vastauksista sekä yhdistää vastauksia teoriaani. Haastattelukysymykseni suunnittelin niin, että viittäisin niillä tiettyihin eri kohtiin tutkimukseni teoriassa, jotta pystyisin tukeutumaan teoriaan analysoidessani niitä.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Haastateltavien perustiedot

Haastateltavia oli kuusi. He olivat kaikki naisia, jotka olivat valmistuneet restonomeiksi vuosina 2007–2009 Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun eri koulutusohjelmista. Haastateltavat olivat haastatteluhetkellä 22–31-vuotiaita ja asuivat Helsingissä, Hämeenlinnassa ja Lahdessa. Puolet haastateltavista olivat tehneet harjoittelunsa Euroopassa ja puolet sen ulkopuolella. Suomalaisille tutussa Iso-Britanniassa harjoittelunsa oli tehnyt kaksi henkilöä. Muina harjoittelumaina olivat Thaimaa, USA, Irlanti ja Viro. Haastateltavista kolme oli tehnyt enemmän kuin yhden harjoittelun ulkomailla ja yksi haastateltava oli tehnyt koko 30 opintopisteen harjoittelun ulkomailla. Kyseiset harjoittelut suoritettiin vuosina 2006–2008.

Harjoittelujen kestoissa oli huomattavia eroja kuukaudesta aina puoleen vuoteen asti, ja osa oli tehnyt perusharjoittelun, osa ammattiharjoittelun ja osa syventävän eli esimiesharjoittelun. Kaikki harjoittelut oli tehty matkailun parissa, ja suurin osa haastateltavista oli päässyt haastaviin ja mielenkiintoisiin tehtäviin. Kaksi haastateltavista oli löytänyt harjoittelupaikkansa internetistä etsimällä itselleen mielenkiintoisia paikkoja, kaksi haastateltavaa löysi harjoittelupaikkansa koulun ilmoitustaululta,

yksi pääsi harjoittelupaikkaansa sukulaisten apua käyttäen ja viimeinen oli ollut jo aikaisemmin töissä samaisessa paikassa. Kaikki muut haastateltavat paitsi he, jotka löysivät harjoittelupaikkansa koulun ilmoitustaululta, olivat niin kutsuttuja free mover -harjoittelijoita. Kaikki haastateltavat lähtivät ulkomaille uusien kokemusten toivossa, ja matkailualalla pysyminen oli kaikilla haastateltavilla tulevaisuudessa mielessä, vaikka osa ei juuri tällä hetkellä ollutkaan työelämässä.

## 5.2 Haastateltavien kokemukset työharjoittelun vaikutuksista ammattitaitoon

Haastateltavat pitävät tärkeänä osana matkailualan ammattitaitoa asiakaspalvelutaitoa. Asiakaspalvelutyössä olevien henkilöiden täytyy sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja asiakkaisiin sekä olla kärsivällisiä ja yrittää ymmärtää asiakkaita. Tekniset taidot, kuten erilaisten varaus- ja kassajärjestelmien käyttötaito nähdään myös tärkeänä osana ammattitaitoa. Seuraavaksi haastateltavat nostavat esiin kielitaidon tärkeyden. Se auttaa monessa tilanteessa välttämään väärinkäsityksiä sekä helpottamaan arkea että parantamaan palvelua, jos se on mahdollista antaa esimerkiksi asiakkaan äidinkielellä. Samoin into työtä kohtaan nähtiin tärkeäksi, koska mikä on epämukavampaa kuin mennä esimerkiksi ravintolaan, jos siellä on vastassa työhönsä todella kyllästynyt tarjoilija. Tällainen asia voi helposti pilata myös asiakkaan illan. Moni haastateltava toivoi, että itsellä pysyisi niin sanottu aloittamisen ja nuoruuden into työtä kohtaan mahdollisimman pitkään.

Haastateltavien miettiessä eroja ja suurimpia hyötyjä Suomessa tehdyn harjoittelun ja ulkomailla tehdyn harjoittelun välillä, nousee esiin suurimpana selviytyminen. Suurin osa haastateltavista on lähtenyt harjoitteluun yksin, joten selviytyminen jokapäiväisistä asioista yksin tunnettiin positiivisena ja kasvattavana kokemuksena ja rohkeutta tunnettiin saaneen lisää. Toinen suurempi asia liittyen edelliseen on kielitaidon parantuminen jokapäiväisessä käytössä. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki haastateltavat käyttivät englantia yhteisenä kielenä harjoittelupaikassa.

Haastateltavien mielestä ammattitaidon osa-alueista dynaaminen eli toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvä ammattitaito kehittyi parhaiten. Tämä johtuu siitä, että vieraassa maassa on aina erilaiset toimintatavat ja toimintaympäristö. Jo

Viroon mennessä tämän voi huomata. Siellä toiminta ja aikakäsitys ovat hyvin eteläeurooppalaista. Tähän liittyen kulttuurierot näkyivät harjoitteluiden aikana, koska joka maassa on omat tapansa toimia. Varsinkin heillä, jotka olivat olleet aikaisemmin työelämässä tai harjoittelussa Suomessa, kulttuurierojen ja erilaisten toimintatapojen huomaaminen oli väistämätöntä.

Toiseksi eniten kehittyneeksi ammattitaidon osa-alueeksi nousi ideaalinen ammattitaito, koska harjoittelussa oppi paljon käytännön työstä. Harjoittelun aikana nähtiin, miten asiat toimivat oikeasti ja miten koulussa opittuja teoretietoja yhdistetään käytäntöön ja voiko niitä yhdistää. Viimeiset osa-alueet, staattinen ja hiljainen ammattitaito, tulivat esille haasteltavien vastauksissa, mutta eivät tuntuneet niin tärkeiltä kuin dynaaminen ja ideaali ammattitaito. Erityisesti kommunikointi ihmisten kanssa, joiden kanssa ei ollut yhteistä kieltä, nosti hiljaisen ammattitaidon esille. Toki tämän sisältö on muutakin kuin vain sanaton viestintä, mutta se on suuri osa hiljaista ammattitaitoa. Staattisen ammattitaidon kehittymistä ei myöskään nähty kovasti, koska haastateltavien mielestä tieto ja teoriapohja ovat jo olemassa harjoitteluun lähtiessä, etenkin jos lähdetään ulkomaille harjoitteluun opintojen loppuvaiheessa. Haastateltavat kertoivat saaneensa uutta tietoa itse yrityksestä ja sen toiminnasta, mikä voidaan lukea staattisen ammattitaidon kehittymiseen.

### 5.3 Tulevaisuus työelämässä haastateltavien näkökulmasta

Haastateltavat pitivät ulkomailla tehtyjä harjoitteluita positiivisina ja opettavaisina kokemuksina, joskaan kaikilla ammattitaito ei varsinaisesti kehittynyt paljoa, mutta elämäkokemusta tuli senkin edestä. Kaikki tunsivat, että aika harjoittelussa ei missään tapauksessa mennyt hukkaan, vaan aina oppi jotain uutta. Muutama haastateltava on jo nähnyt työpaikkaa etsiessään, että kansainvälistä kokemusta ja hyvää kielitaitoa arvostetaan työmaailmassa sekä pääkaupunkiseudulla että sen ulkopuolella. Yritykset haluavat palkata henkilöitä, joilla on kansainvälistä kokemusta, koska silloin he saavat etulyöntiaseman muihin Suomessa toimiviin yrityksiin nähden. He voivat käyttää hyödykseen työntekijän ulkomailta tuomia toimintamalleja ja tapoja. Osaltaan haastateltavat kertovat myös oppineensa arvostamaan Suomea ja suomalaisuutta, varsinkin he, jotka ovat olleet harjoittelussa pidemmän aikaa. He

osaavat nykyään arvostaa paremmin suomalaista järjestelmällisyyttä ja jämäptiyttä, ja sitä tosiasiaa kuinka hyvin Suomessa asiat toimivat.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

### 6.1 Yhteenveto

Tutkimukseni teorian mukaan ammattitaito koostuu neljästä eri osa-alueesta. Ammattitaito voidaan jakaa erilaisiin osa-alueisiin, kuten haastatteluissakin kävi ilmi. Haastateltavien mukaan kaikki osa-alueet kehittyivät jossain määrin harjoittelun aikana, mutta eniten huomattiin kehittyneen dynaamisen ja ideaalin ammattitaidon. Dynaaminen ammattitaito kehittyi erityisesti sen takia, koska harjoitteluun lähdettiin vieraaseen maahan ja näissä maissa vallitsi erilainen työkuulttuuri sekä toimintatavat että toimintaympäristö. Ideaali ammattitaito kehittyi, koska harjoittelu on käytäntöä eli teorian ja toiminnan yhdistämistä. Kuten Turpeinen (1998, 21–23) ammattitaitoa käsittelevässä kirjassaan kertoo, ideaalinen ammattitaito on taitoa ja toiminnan tiedollista hallintaa.

Staattisen ammattitaidon ei huomattu kehittyneen paljoa, koska uskottiin, että perustietopohja, joka on koulussa opittu, on jo olemassa. Vaikka yrityksistä opittiin paljon uutta, niin tätä ei kuitenkaan nähty niin hyödyllisenä kuin dynaamisen tai ideaalin ammattitaidon kehittyminen. Harjoittelun aikana opiskelijat oppivat tuntemaan uuden toimintaympäristöjä ja luomaan uusia verkostoja, mikä tukee opiskelijoiden ammattitaidon ja työelämävalmiuksien kehittymistä. Osa haastateltavista nosti esille hiljaisen ammattitaidon siinä mielessä, että heillä oli vastassaan kielimuuri, eli ei ollut yhteistä kieltä puhuttavana kaikkien kollegoiden ja asiakkaiden kanssa, mikä osaltaan pakotti käyttämään sanatonta viestintää.



Tutkimuksessa haluttiin saada selville ulkomailla tehdyn työharjoittelun vaikutuksia ammattitaitoon. Haastateltavat huomasivat harjoittelun vaikuttaneen ammattitaitoon ja heihin ihmisinä monella tapaa. Heidän mielestään ulkomaille lähtö jo yksinään on hyvä ammattitaitoa kasvattava tekijä. Haastateltavat tunsivat, että kasvaessaan persoonana myös ammattitaito kasvoi ja kehittyi. Kielitaidon parantuminen sekä yleinen sopeutumiskyky nähtiin ammatillisena kehityksenä. Sopeutumiskyvyn huomattiin lisääntyneen erilaisten ja uusien tilanteiden tullessa vastaan. Harjoittelun nähtiin vaikuttavan hyvin paljon opiskelijoiden elämänhallinta- ja kommunikointitaitoihin. Voidaan todeta, että ulkomailla suoritettu työharjoittelu vahvisti res-tonomiopiskelijoiden työelämävalmiuksia ja tutkinnossa määriteltyjä osaamiskoko-naisuuksia eli kompetensseja.

Haastateltavat huomasivat tullessa itsevarmemmiksi ja rohkeammiksi, mikä tulee helpottamaan heidän elämäänsä tulevaisuudessa. Eräs haastateltava sanoi, että ei pelkää enää mennä työhaastatteluun niin paljon kuin aikaisemmin, koska harjoitte-lun aikana sattui kaikenlaista. Jos siitä on selvinnyt harjoittelumaassa vieraalla kie-lellä, niin työhaastattelun äidinkielellä ei pitäisi olla ongelma. Ulkomailla tehty har-joittelu voi avata ovia työelämään tulevaisuudessa. Tämän takia on hyvä verkostoi-tua mahdollisimman paljon harjoittelun aikana. Kaksi haastatelluista oli juuri käynyt työpaikkahaastattelussa, ja he olivat huomanneet, että kansainvälistä kokemusta arvostetaan. Näin ollen tämä on vielä yksi positiivinen lisävaikutus ammattitaitoon.

## 6.2 Tutkimuksen arviointi

Laadullista tutkimusta arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Nämä ovat paremmin tunnettuja tutkimuksen arviointitermejä määrällisessä tutkimuksessa, ja niiden käyttöä on kritisoitu laadullisella puolella, mutta silti niitä käytetään. Reliabi-liteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta eli jos tutkimus tehtäisiin uudes-taan, niin olisivatko tulokset melko samankaltaisia? (Tuomi & Sarajärvi 2004, 133.) Tulokset ovat reliaabeleita, kun ne ovat samankaltaisia eivätkä sisällä ristirii-taisuuksia (Eskola & Suoranta 2000, 213).

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti on mielestäni hyvä, koska jos haastattelut tehtäisiin uudelleen niin uskon vastausten olevan melko samankaltaisia. Eniten mielestäni tutkimuksen toistamiseen vaikuttaisi haastateltavien valitseminen. Uskon, että mitä enemmän haastateltavilla on työkokemusta ja mitä kauemmin heidän ulkomaan harjoittelustaan on, sitä vaikeampi heidän on kertoa ja spesifioida, mitä vaikutuksia juuri ulkomaisella harjoittelulla on ollut ammattitaitoon. Mietittäessä toista osaa reliabiliteetista eli ristiriitaisuuksia tunnen, että aineisto on yhtenevä eikä sisällä ristiriitaisuuksia. Aineiston tulkinnassa henkilökohtaiset mielipiteet ja asenteet voivat vaikuttaa tulokseen, mutta en usko sen vaikuttavan niin paljoa. Laadullisessa tutkimuksessa myönnetään, että esimerkiksi tutkijan mielipiteillä, asenteilla, sukupuolella ja uskonnolla voi olla vaikutuksia lopputulokseen, koska tutkija on tutkimusasetelman luoja ja tulkitsija (Tuomi & Sarajärvi 2004, 133).

Validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta eli onko tutkittu sitä mitä on luvattu? (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216). Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta olisi parantanut se, jos haastateltavia olisi ollut enemmän. Kuusi haastateltavaa oli aika pieni määrä, mutta ajallisesti tämä määrä oli mahdollinen. Tutkimuksen luotettavuuteen voi vaikuttaa myös fakta, että haastattelurunkoa ei ollut lähetetty haastateltaville etukäteen. Tällöin haastateltavien vastaukset olivat spontaaneja eikä suunniteltuja.

Tässä kohtaa, kun arvioin tutkimustani, halusin vielä erityisesti nostaa esille käyttämäni lähdekirjallisuuden. Lähdekirjallisuus on ammattitaitoa koskevissa osioissa haluttua vanhempaa, mutta uudempaa ei ollut saatavilla. Tästä päättelin, että ammattitaitoa koskeva kirjallisuus on pidempään käyttökelpoista kuin esimerkiksi matkailuun liittyvä kirjallisuus. Matkailuun liittyvä kirjallisuus muuttuu koko ajan, kun taas ammattitaitoon liittyvä kirjallisuus muuttuu paljon hitaammin.

### 6.3 Kehittämisehdotuksia

Tutkimustani voisi parantaa parhaiten tekemällä lisää haastatteluja, koska kuuden haastattelun tutkimus on hyvin suppea. Luulen, että haastateltavia olisi ollut mahdollisuus saada muutama lisää, jos minulla olisi ollut enemmän aikaa haastattelujen

tekemiseen. Siltikään en usko, että olisin löytänyt haastateltavia kokonaisuudessaan kymmentä enempää. Toisaalta jo tämä olisi voinut vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Mielestäni olisi ollut hyvä saada miesnäkökulmaa tutkimukseeni, mutta nimelistassa jonka sain ohjaajaltani, oli vain yksi mieshenkilö, joten mahdollisuudet tähän olivat minimaaliset.

Tutkimukseni kannalta olisi ollut hyvä saada edes yhdeltä vastaajalta negatiivista palautetta harjoittelusta, koska nyt voi luulla, että harjoittelu on ainoastaan positiivista. Omista kokemuksistani voin sanoa, että vastoinkäymisiä harjoitteluissa todennäköisesti tulee. Ei ole helppoa irrottautua omasta kotimaasta ja tutusta paikasta ja lähteä täysin vieraalle maalle. Uskon, että vaikka ei menisi kyseiseen maahan ensimmäistä kertaa, niin yllätyksiä tulee olemaan. Kulttuurit ovat kuitenkin hyvin erilaisia, ja konflikteja on varmasti luvassa.

Kehitysehdotukseni toimeksiantajalle sekä Lahden ammattikorkeakoululle on, että heidän olisi hyvä saada kansainvälistyminen vielä suuremmaksi osaksi res-  
tonomiopintoja. Harjoitteluun lähtemistä pitäisi markkinoida enemmän, koska minäkään en olisi lähtenyt harjoitteluun ulkomailla, jos en olisi sitä itse saanut päähäni. Mielestäni opiskelijavaihtoa markkinoidaan koulussamme enemmän kuin harjoittelua, vaikka mielestäni juuri harjoittelu kehittäisi paremmin opiskelijoiden ammattitaitoa. Edellistä väitettäni opiskelijavaihdon paremmasta markkinoinnista tulee se, että kaikki haastateltavani, kahta lukuun ottamatta, hankkivat itse harjoittelupaikkansa. Tämä kaksi löysivät paikkansa koulun ilmoitustaulun kautta. Tätä näkökulmaa kannattaisi mielestäni pohtia vakavasti.

#### 6.4 Jatkotutkimusehdotuksia

Jatkotutkimusaiheita voisi olla perehtyminen opiskelijavaihdon vaikutuksiin ammattitaidossa. Se olisi varsin haasteellinen aihe, koska kuten huomasin omassa tutkimuksessani, joidenkin haastateltavien oli vaikeaa eritellä, mikä on ollut ammattitaidollista kehitystä juuri harjoittelun aikana ja mikä muuna aikana. Perehtyessä työharjoitteluun ja opiskeluun ulkomailla voisi tehdä vertailun näiden kahden ammatil-

lisistä vaikutuksista. Näin ollen aluksi pitäisi perehtyä molempiin osioihin ja sitten vasta vertailla niitä keskenään.

Aihetta voisi lisäksi tutkia enemmän työelämän näkökulmasta. Miten työnantajat suhtautuvat kansainväliseen kokemukseen? Haluavatko he yritykseensä kansainvälistä verta? Itselleni tuli vastaan tilanne, jossa harjoittelupaikkaa koskevassa haastattelussa minulta kysyttiin aionko lähteä ulkomaille heti tekemäni harjoittelun jälkeen ja viedä oppimani taitoni ja tietoni mukani? Haastattelija tunsu, että heidän antamansa koulutus menisi hukkaan, jos lähtisin pois heti harjoittelun jälkeen. Aluksi kysymys hämmensi, mutta nyt olen sitä mieltä, että tätä on mielestäni aivan kohtuullista kysyä, koska työnantajat investoivat aikaansa työharjoittelijoiden kouluttamiseen ja täytyyhän yrityksen saada siitä jotain hyötyä.

## 6.5 Oman osaamisen kehittyminen

Opinnäytetyöprosessi alkoi alkujaan jo noin vuosi sitten, kun keksin aiheen. Aihe tuli mieleeni, kun olin opiskelijavaihdossa Kyproksella. Sen jälkeen aloin ”kaupata” aihetta opettajille ja se hyväksyttiin. Aihe on siitä lähtien muokkautunut matkan varrella, ja sitä on karsittu rajustikin. Alkuperäinen ideani oli tehdä työ viime kesänä ja syksyllä, mutta sitten ajauduin hetkellisesti työmaailman pariin. Lopulta sain otettua itseäni niskasta kiinni ja aloin tehdä opinnäytettäni tämän vuoden alussa. Ensimmäinen kuukausi meni miettiessä mitä tekisi ja miten, ja sitten alkoi tulostakin syntyä helmikuun alussa. Tutkimukseni valmiiksi saamista alkoi lopulta vauhdittaa deadline, koska sain työpaikan Italiasta ja sinne lähtö olisi toukokuun alussa. Halusin valmistua ja saada koulun loppuun ennen lähtöä, joten päätimme ohjaajani kanssa, että huhtikuun seminaariin on ehdittävä. Yllättävää kyllä, kun on kunnan deadline, niin tulostakin syntyy.

Koko opinnäytetyöprosessissa oudointa oli uusi puoli, jonka löysin itsestäni. Opiskeluaikani minulla ei koskaan ole ollut vaikeuksia aloittaa uusia tehtäviä tai tentteihin lukemista. Nyt kuitenkin huomasin itsessäni tämän piirteen. Aluksi se hämmensi kovastikin, mutta keskusteltuani ystäväni kanssa tulimme siihen tulokseen, että se on monien opinnäytetyötä tekevien ongelma. Tietenkään tätä ei voi yleistää.

Onnekseni, kun päätin, että ennen toukokuuta opiskelut on saatava päätökseen, alkoi tulosta syntyä ja kohta on seminaaripäivä jo ovella. Prosessi on ollut työteliäs, kuten kuvittelinkin. Tätä asiaa auttoi fakta, että aiheeni on ollut minulle äärimmäisen mielenkiintoinen. Lopulta työ syntyi aika nopeassa tahdissa, kun malttoi istua koneen ääreen.

Ammatillinen osaaminen kehittyi työtä tehdessä paljonkin, koska opin paljon uutta asiaa aiheesta ja sain tavata mitä mielenkiintoisimpia ihmisiä haastattelujen ohessa. Jännitin työssä eniten haastattelujen tekemistä, mutta lopulta haastattelut olivat työn mukavin osa, koska haastateltavat olivat mukavia ja he kertoivat mitä erilaisimpia tarinoita, hotelliin tulleista ulosottomiehistä lähtien. Oma staattinen ammatitaitoni kehittyi työssä hyvin paljon, koska opin paljon uutta teoriaa ja opin miten tutkimus tehdään. Toivon näistä tiedoista olevan hyötyä myös tulevaisuudessa.

Opinnäytettä aloittaessani asiakirjoittaminen tuntui minusta hyvin vaikealta. Asiatylin omaksumiseen meni hetkiaikaa, mutta sitten se alkoi luonnistua. Tosin oikeinkirjoitus ei meinannut luonnistua työn loppuakaan kohden, mutta toivon saaneeni työni lopulta luettavaan muotoon. Koko opinnäytetyöprosessista olen sitä mieltä, että se on hyvä tapa opetella tekemään tutkimusta, mutta opinnäyte kannattaisi mielestäni tehdä aikaisemmin kuin opintojen viimeisenä asiana.

## LÄHTEET

### **Painetut lähteet:**

Creswell, J.W. 1998. Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions. California: Sage Publications.

Dewey, J. (1938) 1997. Experience & Education. New York: Touchstone.

Dreyfus, H.L. & Dreyfus, S.E. 1986. Mind over Machine. The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer. Oxford: Blackwell.  
Saatavissa myös:

[http://alpheus.org/TS\\_Open/SkillAcquisitionTableText.pdf](http://alpheus.org/TS_Open/SkillAcquisitionTableText.pdf)

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Haltia P. & Kivinen K. 1995. Ammattien tutkiminen ja ammattitutkinnot. Opetushallitus. Koulutus sosiologian tutkimuskeskus Turun yliopisto.

Heikkinen, V.A. 2005. Matka restonomiin ydinosaamiseen. Toinen painos. Tampere: Cityoffset Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Jäppinen, H. & SITRA. 1989. Nykysuomen synonyymisanakirja 7. Toinen painos. Porvoo: WSOY.

- Kivinen, K. 1998. Äänetön ammattitaito pätevyuden osatekijänä. Teoksessa Anu Räisänen (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyuden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Opetushallitus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kumpulainen, E. 2009. Ammattitaidon arviointi hotelli- ja ravintola-alalla. Laurea ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Laakso, S. 2006. Helian opiskelijoiden kansainvälistyminen ja työharjoittelukokemukset ulkomailla. Helsingin Liiketalouden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Mikluha, A. 1996. Työkulttuurit: Avain menestykseen kansainvälisessä liiketoiminnassa. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Ruohotie, Pekka. 1997. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Toinen painos. Helsinki: Edita.
- Räisänen, A. 1998. Ammatillisen osaamisen arviointi. Teoksessa Anu Räisänen (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyuden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Opetushallitus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Shaw, G. & Williams, A. 2004. Tourism and tourism spaces. London: Sage Publications.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Turpeinen, R. 1998. Ammattitaito ja sen arviointi näyttökokeissa. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Väärälä, R. 1998. Pätevyys ja ammatillinen muutos. Teoksessa Anu Räisänen (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyuden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Opetushallitus. Helsinki: Yliopistopaino.

Weaver, D. & Oppermann, M. 2000. Tourism management. Milton: John Wiley & Sons Australia Ltd.

**Sähköiset lähteet:**

CIMO - Center of International MObility. Organisaatiokuvaus [viitattu 3.2.2009].  
Saataavissa: <<http://www.cimo.fi/Resource.phx/cimo/organisaatio.htx>>

Euroopan Unioni. Opiskelu [viitattu 26.2.2010]. Saataavissa: <[http://europa.eu/eu-life/studying/index\\_fi.htm](http://europa.eu/eu-life/studying/index_fi.htm)>

Euroopan Unioni. Opiskelu. Opiskele Euroopassa. Erasmus programme [viitattu 26.2.2010]. Saataavissa: <[http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80\\_en.htm](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80_en.htm)>

Garam, I. & Korkala, S. 2009. CIMO. Fakta-sarja. Kansainvälinen liikkuvuus ammatillisissa oppilaitoksissa ja korkeakouluissa 2008 [viitattu 3.2.2009]. Saataavissa: <<http://www.cimo.fi/Resource.phx/cimo/raportit.htx>>

Korkala, S. 2008. CIMO. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2007. CIMO Publications [viitattu 3.2.2009]. Saataavissa: <<http://www.cimo.fi/Resource.phx/cimo/raportit.htx>>

Lahden ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelman opinto-opas 2009–2010 [viitattu 11.2.2010]. Saataavissa:  
<[http://reppu.lamk.fi/file.php/532/Opinnot/Opinto-opaat\\_2009-2010/ops0910\\_mal\\_hotra.pdf](http://reppu.lamk.fi/file.php/532/Opinnot/Opinto-opaat_2009-2010/ops0910_mal_hotra.pdf)>

Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Harjoittelu [viitattu 11.2.2010]. Saataavissa: <<http://reppu.lamk.fi/mod/resource/view.php?id=9197>>

Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Kansainvälisyys [viitattu 11.2.2010]. Saataavissa:  
<<http://reppu.lamk.fi/mod/resource/view.php?id=69924>>



- Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Opinto-opas 2009–2010 [viitattu 30.3.2010]. Saatavissa:  
<<http://reppu.lamk.fi/mod/resource/view.php?id=155853>>
- Nyström, S. 2004. CIMO. Uralla eteenpäin - Kansainvälinen harjoittelu asiantuntijaksi kehittymisen ja työllistymisen näkökulmasta. CIMO Publications [viitattu 11.2.2010]. Saatavissa:  
<<http://www.cimo.fi/Resource.phx/cimo/raportit.htx#publ>>
- Salo-Lee, L. 2009. Monikulttuurinen osaaminen ja kulttuurinen lukutaito. Teoksessa Johanna Lampinen & Monica Melén-Paaso (toim.) Tulevaisuus meissä. Kasvaminen maailmanlaajuiseen vastuuseen. Opetusministeriö [viitattu 1.4.2010] Saatavissa:  
<<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm40.pdf?lang=fi>>
- Turunen, H. 2009. The internationalization of location-bound service SMEs: Resources and networks in Finnish tourism companies. Väitöskirja. Turku School of Economics: Turku. Matkailun edistämiskeskus [viitattu 26.2.2010]. Saatavissa: <[http://info.tse.fi/julkaisut/vk/Ae12\\_2009.pdf](http://info.tse.fi/julkaisut/vk/Ae12_2009.pdf)>
- Valjus, S. 2003. CIMO. Laadukasta kansainvälistä työssäoppimista ja liikkuvuutta Leonardo Da Vinci – ohjelmassa [viitattu 3.2.2009]. Saatavissa:  
<<http://www.cimo.fi/Resource.phx/cimo/raportit.htx>>

## LIITTEET

### LIITE 1

Haastattelurunko:

1. Perustiedot: Nimi, sukupuoli, koulutus, ikä ja koska valmistuit Lahden ammattikorkeakoulusta?
2. Työharjoittelumaa ja työharjoittelun kesto? (3.2 Liikkuvuus ja trendit)
3. Mikä oli työpaikkasi ja minkälaisessa tehtävässä toimit harjoittelunaikana?
4. Mitä kautta löysit työharjoittelupaikan (Erasmus, koulun kautta, itse...) ja miksi halusit lähteä harjoitteluun ulkomaille? (3.2 Liikkuvuusohjelmat)
5. Työskenteletkö edelleen matkailualalla?
6. Miten määrittelet omin sanoin käsitteen ammattitaito? Mitä ammattitaito yleisellä tasolla merkitsee sinulle?
7. Miten luulet ulkomailla tehdyn työharjoittelun vaikuttaneen ammattitaitoosi eri tavalla kuin Suomessa tehty harjoittelu? (2.2 Ammattitaito)
8. Minkälaisia ammatillisia hyötyjä olet saanut harjoittelusta? (Pääluke 2 Ammattitaito, pätevyys)
9. Miten olet huomannut ammattitaidon kehittyneen harjoittelun aikana? Minkä ammattitaidon osa-alueen tunnet kehittyneen parhaiten harjoittelun aikana? Eli tarkoitan tietotaitoa, soveltavaa (tiedon & taidon hallinta), työtapoja ja toimintaympäristöä, sanatonta viestintää. (2.2 Staattinen, ideaalia, dynaaminen, hiljainen)

– Mikä huonoiten? Miksi luulet olevan näin

10. Millä tavalla olet huomannut ulkomaisesta työharjoittelusta olleen hyötyä työmaailmassa jälkeempään? Onko ollut hyötyä? (3.1 Matkailualan kansainvälistyminen)