



This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version: Mantere, P. (2018) Mistä on restonomiosaaminen tehty? UAS Journal 2.

URL: <https://uasjournal.fi/2-2018/mista-on-restonomiosaaminen-tehty/#1458134585005-b3f22396-5506>

Mistä on restonomiosaaminen tehty?



Kirjoittaja: Päivi Mantere.

Tämä artikkeli kertoo restonomien osaamisesta ja työelämän odotuksista restonomien palveluosaamiselle. Aineisto on hankittu osana OKM:n rahoittamaa restonomikoulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittämisen ReKey-hanketta (ReKey 2017). Tavoitteena oli selvittää, mitä palveluosaaminen on ja millaista osaamista alan työpaikoilla edellytetään.

Laurea-ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat haastattelivat 38 matkailu- ja ravitsemisalan ammattilaista. Matkailun ydinklusterin jaottelun mukaisesti tarkasteltuna haastateltavat edustivat alaa seuraavasti: majoitustoiminta (15), ravitsemistoiminta (15), ohjelmalvelutoiminta (8) (TEM 2015, 9). Selvityksen taustalla on Arenen valtakunnallisessa Marataverkostossa vuonna 2016 määritellyt restonomien osaamisvaatimukset (Marataverkosto 2016).

Matkailu- ja ravitsemisala restonomien toimintaympäristönä

Restonomit työskentelevät monipuolisella matkailu- ja ravitsemisalalla (myöhemmin mara-ala). Matkailu- ja palveluliiketoiminnassa tulee hallita palvelutilanteita, ylläpitää asiakassuhteita ja kehittää työn ja työyhteisön toimintaa. Suomessa on 140 000 työntekijää matkailutoimialalla, ja alalle työllistyy vuosittain uusia ammattitaitoisia osaajia (Mara 2017). Matkailu-, ravintola- ja tapahtuma-ala on kansainvälinen asiakaspalveluala. Palvelut ja elämykset tuotetaan asiakkaiden tarpeiden ja odotusten sekä taloudellisen kannattavuuden pohjalta. Alan tärkeitä arvoja ovat mm. asiakaslähtöisyys, ammattitaito, ympäristön viihtyisyys sekä palvelujen hyvä hinta-laatu-suhde. (Koppinen ym. 2002, 14–16.)

Matkailun keskeisimpiä palveluja ja alatoimialoja ovat majoitus- ja ravitsemispalvelut, henkilöliikennepalvelut, matkatoimisto- ja matkanjärjestäjäpalvelut, kulttuuripalvelut kuten

tapahtumat, ohjelmapalvelut, huvi- ja teemapuistojen toiminta sekä kylpylät. Matkailuun suoraan liitännäisiä elinkeinoja ovat kiinteistö- ja laitehuolto, turvallisuusala, päivittäistavarakauppa, erikoiskauppa, elintarvikkeiden tuotanto sekä elintarvikkeiden jalostus ja jätehuolto. Matkailulla on vaikutusta myös maa- ja metsätalouden sivuelinkeinona. (TEM 2016, 9.)

Restonomikoulutukseen kuuluu pakollisena harjoittelujaksot. Näiden ohella mara-alalle ovat tyypillistä erilaiset työelämälähtöiset projektit ja kehittämistehtävät. Yhä enemmän käytetään myös mahdollisuutta opinnollistaa eli hankkia opintopisteitä työtä tekemällä. Restonomiopiskelija voi siis moninaisilla tavoilla harjoitella opinnoissa saavutettuja taitoja työelämässä sekä luoda verkostoja ja suhteita tulevaisuuden uraa varten.

”Kaiken muun voi oppia, mutta ei hyvää asennetta”

Haastattelut osoittavat, että restonomikoulutus luo hyvän pohjan alaa varten. Osaamisen ohella haastatteluissa painottui osaajan persoonallisuus ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Asiakaspalvelutyössä ei voi työskennellä ilman oikeaa asennetta.

Alan kansainvälinen määritelmä ”hospitality” kääntyy hankalasti suomenkieleen. Vieraanvaraisuus on sanana sen lähin käänös, vaikka sekään ei oikein sujuvasti aukea meille. ”Hospitality is the friendly and generous reception and entertainment of guests and strangers” (Brotherton 2008, 38–39). Ajattelu pitää siis sisällään lähtökohdan, jossa kohdattava ihminen otetaan avosylin, palveluasenteella vastaan. Organisaatiot vieraanvaraisuusalalla ovat luonteeltaan palveluorganisaatioita ja siten niiden toiminnan keskiössä on asiakas. (Kandanpully 2002, 23.)

Haastatteluilla pyrittiin pureutumaan siihen, mitä vieraanvaraisuus tarkoittaa alalla. Yhtä selkeää määritelmää tähän ei löytynyt. Näkökulma on kuitenkin tärkeä, koska ”koko ala pyörii vieraanvaraisuuden ympärillä”. Kysyttäessä vieraanvaraisuuden soveltamisesta se nähtiin usein synonyyminä kokemukseen, jossa asiakkaalla on lämmin ja tervetullut olo. Vieraanvaraisuuden merkitys näkyy siinä, että joissakin organisaatioissa asiakkaita kutsutaan vieraisiksi. Alalla menestyvän restonomin vieraanvaraisuuteen kuuluu taito osata kuunnella ja lukea asiakasta. Myynnin ja kehittämisen tulee olla asiakaslähtöistä. Tilannetajua ja ihmistuntijuutta tarvitaan, että asiakkaan toiveet voidaan täyttää ja jopa ylittää. Mainittiin, että täytyy olla ”rakkautta ja intohimoa alaan”.

Alaspesifi tuotetietous tuli jonkin verran esille haastatteluissa. Alan lainsäädäntö pitää olla hallinnassa ja tarpeen tullen oma osaaminen tulee päivittää ajan tasalle. Alalla keskeistä on myös oma kiinnostus tuotteisiin. Esimerkiksi ruoka- ja juomatietous kuuluu ravintolassa työskentelevän restonomin osaamiseen. Liiketoiminnan kehittäminen edellyttää esimerkiksi katelaskennan hallitsemisen ja strategista ajattelua. Myyntihenkinen, kannattava liiketoiminta on kaiken tekemisen edellytys.

Esimiestyössä korostuu taito toimia yrittäjämäisesti ja johtajana työyhteisössä. On tärkeää olla luotettava ja osata kantaa vastuuta sekä löytää uskallusta tehdä vaikeitakin päätöksiä. Esimiehen on tärkeää pitää huolta omasta ja muiden hyvinvoinnista; ”ei kannata väsyttää itseään keräämällä liikaa hommia”. Hyvä esimies osaa jakaa vastuuta muillekin. Paitsi muiden, niin myös oman työn johtaminen tuli esille monessa haastattelussa. Sen piirteitä ovat esimerkiksi positiivinen asenne ja

halu uuden oppimiseen, paineensietokyky, omatoimisuus, organisointi- ja ongelmanratkaisukyky, aktiivisuus ja oma-aloitteisuus.

Työelämäkeskustelu on viime vuosina ollut muutoskeskustelua. Suurimpia muutosvoimina nähdään globalisaatio ja digitalisaatio. (Sitra 2017, 5.) Digitalisaation asema ja painoarvo vaihtelevat yrityksissä suuresti. Sitä kautta myös osaamistarpeet eroavat. (EK 2017, 4-5). Kyky hyödyntää teknologiaa on eduksi järjestelmiä käytettäessä. Asiakas arvostaa työntekijää, joka pystyy tarjoamaan tukea sähköisten viestintävälineiden käytössä. Esimerkiksi mainittiin, että ravitsemispalveluissa sähköiset palvelut nopeuttavat palvelua.

Restonomien työssä on tärkeää tuntee kohdeyleisö ja jatkuvasti muuttuvat viestintäkanavat. Esimerkkinä mainittiin, että tapahtumatuottajalla tulee olla hyvät yleiset viestinnälliset ja erityisesti sosiaalisen median taidot. On tärkeää, että viestintä on nopeaa, ajantasaista ja asiantuntevaa.

Hyvä kielitaito on vaatimus mara-alalla. Tärkeintä ei ole täydellinen kieliopin ja sanaston hallitseminen, vaan että myyntityössä tapahtuvan tuotteen tai palvelun sisältö pitää pystyä kertomaan selkeästi asiakkaalle. (EK 2014, 10.) Kansainvälisellä alalla kielten osaamisen nähtiin myös olevan osa vieraanvaraisuutta ja eri kulttuurien tunteminen katsotaan eduksi. Matkailu- ja ravitsemisalan restonomi toimii myös globaalisti vastuullisesti. Esimiehenä ja tiimin jäsenen tulee toimia sosiaalisesti vastuullisesti muita työntekijöitä kohtaan. Restonomien on oltava ajan tasalla alansa muutoksista.

Restonomilta vaaditaan kipinä alalle, mutta miten koulutus voi sitä tukea?

Tuloksista voi tehdä kiinnostavia havaintoja. Asiakkaiden ja käyttäjien osallistaminen ja siten asiakaskeskeisyys eivät olleet vahvasti haastatteluissa esillä. Ainakin näin sanoitettuna yhteiskehittäminen ei siis sinällään näyttäytyä havaintoina aineistossa. Haastattelujen perusteella voisi pohtia, että toiminta on kyllä vahvasti asiakaslähtöistä, mutta ei vielä asiakaskeskeistä. Samanaikaisesti yleisesti palveluliiketoiminnassa jo ymmärretään asiakaskeskeisen yhteiskehittämisen tärkeys. Pystyvätkö tulevaisuuden restonomit muuttamaan alaa tähän suuntaan?

Eettisillä ja esteettisillä ratkaisuilla odotettiin olevan suurempi painoarvo. Myöskään kannattavien ja asiakaslähtöisten mara-alan palvelujen kehittämistä ei nähty niin merkityksellisenä kuin olisimme odottaneet. Tämä ehkä johtui asetelmasta, jossa toivottiin, että osaamisvaatimukset laitetaan tärkeysjärjestykseen. Vieraanvaraisuus ja asiakaslähtöisyys ovat niin merkityksellisiä, että muut näkökulmat jäävät niiden varjoon. Voihan olla myös niin, että alalla koetaan kyseisten osaamisten sisältyvän osaksi vieraanvaraista ja asiakaslähtöistä toimintaa. Luotettavuuden rajoitteista huolimatta selvitys avaa näkökulmia restonomien osaamistarpeista vuonna 2018 ja lähivuosina.

Selvityksestä kannattaa nostaa muutamia näkökulmia, joilla koulutus mahdollistaa restonomiopiskelijan sijoittumisen ja menestymisen alalla. Opetuksessa tulee korostua vieraanvaraisuusosaaminen, koska se selkeästi muodostaa alan ytimen. Asiakaslähtöinen toiminta on tärkeää ja sitä tulee tukea. Sisältöosaaminen vaihtelee, mutta alan keskeinen lainsäädäntö ja

tuotetietous tulisi hallita. Koulutuksen tulee tukea oman työn johtamista. Itsensä johtaminen liittyy läheisesti myös ongelmanratkaisukykyyn, joka taas on yhteydessä aidosti asiakaslähtöiseen ja vieraanvaraiseen toimintaan. Matkailu- ja ravitsemisala on kansainvälinen ala, joten koulutuksen tulee taata paitsi kielitaito-osaaminen, mutta myös kulttuurien kohtaaminen sekä työyhteisössä että asiakaspalvelussa.

Menestyäkseen alalla restonomiopiskelijan tulee omata asiakaslähtöinen palveluasenne, ja sitä kannattaa harjoitella sekä opinnoissa, harjoittelussa ja muussa työelämäyhteistyössä. Koulutuksesta kannattaa poimia elementit, jotka varmistavat mahdollisuuden toimia tulevaisuudessa palveluiden kehittäjänä. Tällaisia ovat esimerkiksi kansainvälisyys, työelämäyhteys ja asiakaskeskeinen toiminta.

Opiskelijoiden mukaan haastatteluja oli mukava tehdä ja niitä olisi voinut olla lisääkin. Keskustelut olivat antoisia ja hyviä verkostoitumisen kannalta. Opiskelijat oppivat alan vaatimuksista ja yrityksistä. He loivat uusia kontakteja, joista voi olla hyötyä tulevaisuudessa. Osa haastateltavista kertoi, että ottavat mielellään alan opiskelijoita kesätöihin ja harjoitteluun. ”Meille jäi hyvä tunne tästä projektista.”

Kirjoittaja

Päivi Mantere, MMM, kuluttajaekonomia
Lehtori, tutkintovastaava, projektiasiantuntija ReKey-hanke
Laurea-ammattikorkeakoulu, paivi.mantere(at)laurea.fi

Lähteet:

Brotherton, B. & Wood, R.C. (2008). Hospitality management. Los Angeles: Sage.

EK (2014). Kielitaito on kilpailuetu, EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2014. Saatavilla osoitteessa: <https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>

EK, 2017. Henkilöstön osaamistarpeet digitaloudessa. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu. Maaliskuu 2017. https://ek.fi/wp-content/uploads/EK_Digihenko_raportti_OK.pdf

Kandanpully, J.A. (2002). Services management. The new paradigm in Hospitality, Tourism and Leisure. New York: Hawort Hospitality Press.

Koppinen, S. (2002). Peti & safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.

Mara. (2017). Matkailu- ja ravintolapalvelut. Saatavilla osoitteessa: <https://www.mara.fi/toimiala/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti>

Marataverkosto (2016). Restonomien osaamisvaatimukset. Arenen koulutusala-kohtainen kehittämisverkosto. Julkaisematon lähde.

ReKey (2017). Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittämisen hanke. <https://wiki.eduuni.fi/pages/viewpage.action?pageId=44570059>

Sitra (2017). Uusi tapa lisätä korkeakouluopiskelijoiden työelämävalmiuksia. Arola, M. (toim.)
Sitran selvityksiä 123. Saatavilla osoitteessa: <https://www.sitra.fi/julkaisut/evaita-tyoelamaan/>

TEM (2015). Matkailuklusterin ydintoiminnot. Saatavilla
osoitteessa: <http://tem.fi/documents/1410877/2735818/Matkailun+tiekartta+2015-2025.pdf/95521a94-5230-47c2-8dd7-bc7ff5bede04>

TEM (2016). Toimialaraportti: Matkailun ohjelmapalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriö.
Toimialaraportti. Saatavilla osoitteessa:
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79842/Matkailun_ohjelmapalvelut_2016.pdf