

Anna-Leena Häkkinen

MIKKELIN  
AMMATTIKORKEAKOULUN  
PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA  
JOHTAMISEN/RAVITSEMIS- JA  
TALOUSALAN RESTONOMIT  
TYÖELÄMÄSSÄ

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Toukokuu 2012




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  9.5.2012				
<b>Tekijä(t)</b>  Anna-Leena Häkkinen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Restonomi (AMK), palvelujen tuottaminen ja johtaminen				
<b>Nimeke</b>  Mikkelin ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan restonomit työelämässä					
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tilaaja on Mikkelin ammattikorkeakoulun matkailu- ja ravitsemisalan laitos. Työn tarkoituksena oli selvittää Mikkelin ammattikorkeakoulusta valmistuneiden palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan restonomien (AMK) työllistymistä, urakehitystä sekä tyytyväisyyttä tutkinnon tarjoamaan osaamiseen. Työ toteutettiin empiirisenä tutkimuksena, jonka aineisto koostui määrällisestä kyselyaineistosta. Kirjallinen kysely lähetettiin 378 valmistuneelle. Kyselyn vastausprosentti oli 30 %.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että restonomien (AMK) urakehitys on ollut nousujohteista. Restonomit (AMK) ovat työllistyneet nopeasti valmistumisen jälkeen, työttömyysajat ovat olleet lyhyitä ja työsuhteet pääosin vakituisia. Suurin osa valmistuneista työskentelee esimies- ja asiantuntijatehtävissä. Valmistuneet ovat pääosin tyytyväisiä koulutuksen tarjoamaan osaamiseen. Tärkeimpinä taitoina työelämässä pidetään valmiutta itsensä kehittämiseen, asiakaspalveluosaamista sekä viestintä- ja vuorovaikutusosaamista. Restonomikoulutukseen kaivataan lisää johtamiseen ja taloushallintoon liittyviä opintoja. Lähes puolella valmistuneista tulevaisuuden suunnitelmiin kuuluu nykyisessä työtehtävässä jatkaminen. Restonomeilla on myös halua edetä vaativampiin tehtäviin ja lähes 14 % valmistuneista on kiinnostunut restonomien ylemmästä ammattikorkeakoulututkinnosta.</p> <p>Samankaltainen tutkimus olisi hyvä toteuttaa matkailu- ja talousalan laitoksella säännöllisin väliajoin. Tutkimuksen kautta saadaan arvokasta tietoa restonomien (AMK) työllistymisestä ja tyytyväisyydestä restonomitutkintoon. Tutkimus antaa myös kuvaa siitä, kuinka koulutus palvelee työelämän tarpeita. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää restonomikoulutuksen kehittämisessä. Huomion arvoisia asioita koulutusohjelman kehittämisessä ovat panostaminen opiskelijoiden käytännön osaamiseen sekä johtamiseen ja liiketoimintaosaamiseen.</p>					
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  restonomi, alumni, ammattikorkeakoulutus, työelämä, työelämäosaaminen, urakehitys					
<b>Sivumäärä</b>  44 s. + liitteet 21 s.	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Kieli</b></td> <td style="width: 33%;"><b>URN</b></td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	<b>Kieli</b>	<b>URN</b>	Suomi	
<b>Kieli</b>	<b>URN</b>				
Suomi					
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>					
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Tiina Tuovinen	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Mikkelin ammattikorkeakoulu, matkailu- ja ravitsemisalan laitos				

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  9.5.2012	
<b>Author(s)</b>  Anna-Leena Häkkinen		<b>Degree programme and option</b>  Hospitality Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  The Bachelors of Hospitality Management from Mikkeli University of Applied Sciences in working life			
<b>Abstract</b>  <p>This bachelor's thesis was assigned by the Hospitality Management Department of Mikkeli University of Applied Sciences. The target group of the thesis was Bachelor of Hospitality Management degree holders graduated from MUAS. The purpose was to find out how they have acquired employment, how their career has developed and how satisfied they are with the skills provided by the degree. The thesis was done as an empiric survey. A questionnaire was sent to 378 Bachelor of Hospitality Management degree holders who graduated during the 1999-2010. The response rate was 30 %.</p> <p>The study revealed that the career development of the graduates has been ascending. They have acquired employment quickly after completing their degree and their time of unemployment has been short. Most of the graduates have permanent jobs and the majority of them are working as a manager or a specialist. The study also showed that the graduates are mainly satisfied with the know-how offered by the education. The readiness for self-development, customer service skills and communication and interpersonal skills are considered as the most important skills in the working life. The graduates felt the need for more studies which are related to management and financial management. Nearly half of the graduates plan to continue in their present assignment in the future. Some would like to proceed to more demanding jobs and 14 % are interested in a Master's Degree of Hospitality Management.</p> <p>It would be good to regularly carry out a similar study in the future, because the study obtains valuable information about the graduates' employment and their needs in working life. The results of the study can be utilized in the development of the Degree Programme of Hospitality Management. Areas to consider when developing the Degree Programme are investing in the students' practical know-how and management and business skills</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  Bachelors of Hospitality Management, alumna, university of applied sciences education, working life, knowledge of working life, career development			
<b>Pages</b>  44 pgs. + app. 21 pgs.		<b>Language</b>  Finnish	
		<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b>  Tiina Tuovinen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b>  Mikkeli University of Applied Sciences	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	RESTONOMIKOULUTUS MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULUSSA .....	2
2.1	Mikkelin ammattikorkeakoulu lyhyesti .....	2
2.2	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma.....	2
2.3	Restonomikoulutuksen vaiheet .....	4
2.4	Opetuksen ja opetussuunnitelmien kehitys.....	5
3	RESTONOMIT (AMK) TYÖELÄMÄSSÄ .....	8
3.1	Restonomin (AMK) ammatinkuva .....	8
3.2	Restonomin (AMK) työllistyminen .....	9
3.3	Työelämän muutokset.....	9
3.4	Majoitus- ja ravitsemispalvelut tulevaisuudessa .....	10
3.5	Työelämätaitojen tärkeys.....	13
4	URAKEHITYS .....	14
4.1	Urakehitys käsitteenä.....	14
4.2	Elinikäinen oppiminen.....	15
4.3	Uran eri vaiheet.....	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	16
5.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat.....	16
5.2	Tutkimusmenetelmä .....	17
5.3	Tutkimuksen perusjoukko .....	17
5.4	Kyselyn laadinta .....	18
5.5	Aineiston analysoiminen .....	20
6	TULOKSET .....	20
6.1	Taustatiedot.....	20
6.2	Työhistoria.....	23
6.3	Koulutushistoria.....	25
6.4	Tyytyväisyys tutkintoon ja sen tarjoamaan osaamiseen.....	27
6.5	Avoimet vastaukset.....	30
6.6	Tulevaisuuden suunnitelmat .....	32

7	TULOSTEN TARKASTELUA .....	33
7.1	Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyys .....	33
7.2	Työllistyminen ja uralla eteneminen .....	34
7.3	Kouluttautuminen .....	36
7.4	Osaamisen toteutuminen työelämässä .....	37
8	POHDINTA .....	38
8.1	Johtopäätökset.....	38
8.2	Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset .....	39
	LÄHTEET .....	40

## LIITTEET

LIITE 1. Saatekirje

LIITE 2. Kyselylomake

LIITE 3. Kyselyn tulokset

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tilaaja on Mikkelin ammattikorkeakoulun matkailu- ja ravitsemisalan laitos. Työssä tarkastellaan Mikkelin ammattikorkeakoulusta valmistuneiden restonomien (AMK) eli alumnien sijoittumista työelämään, työhistoriaa, urakehitystä, tyytyväisyyttä tutkinnon tarjoamaan osaamiseen sekä tulevaisuuden suunnitelmia. Työ rajattiin koskemaan palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmasta valmistuneita restonomeja (AMK). Työtä varten toteutettiin kysely vuosina 2001–2010 valmistuneille restonomeille. Työn tarkoituksena on antaa tilaajataholle uutta ja päivitettyä tietoa alumneista. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää koulutusohjelman kehittämisessä.

Tutkimus on matkailu- ja ravitsemisalan laitokselle ajankohtainen, sillä laitoksella ei ole aikaisemmin toteutettu alumneille suunnattua urakyselyä. Laitoksella ei ole myöskään tutkittu, kuinka koulutuksen tarjoama osaaminen on palvellut työelämää ja ovatko valmistuneet olleet tyytyväisiä saamaansa osaamiseen. Tutkimukseen liittyvä kysely toteutettiin postikyselynä. Valmistuneiden osoitetiedot saatiin Väestötietokeskuksesta. Kysely lähetettiin 378 valmistuneelle ja kyselyn vastausprosentti oli 30 %.

Työn viitekehyksessä perehdytään restonomikoulutuksen ja opetussuunnitelmien kehitykseen Mikkelin ammattikorkeakoulussa vuosina 1999 – 2007, joka pohjustaa kyselyn tulosten analysointia. Tämän lisäksi viitekehyksessä tarkastellaan restonomien (AMK) ammatinkuvaa, työelämän muutoksia sekä urankehittämistä. Nämä aihealueet antavat kuvaa siitä, missä restonomit (AMK) työskentelevät, millaisia työelämän haasteita he ovat mahdollisesti uransa aikana kohdanneet ja mitkä tekijät urakehitykseen vaikuttavat. Teoriaosuuden jälkeen siirrytään varsinaiseen tutkimukseen ja työn toteuttamisesta sekä tutkimustuloksista kerrotaan tarkemmin. Pohdinnassa keskitytään tutkimuksen onnistumisen arviointiin ja esitetään kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset.

## **2 RESTONOMIKOULUTUS MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULUSSA**

### **2.1 Mikkelin ammattikorkeakoulu lyhyesti**

Mikkelin ammattikorkeakoulu sijaitsee Etelä-Savon maakunnassa ja se tarjoaa korkeakoulutusta, ammatillisia erikoistumisopintoja, täydennyskoulutusta sekä avoimen ammattikorkeakoulun opintojaksoja (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010a). Ammattikorkeakoulu toimii kolmella paikkakunnalla; Mikkelissä, Pieksämäellä ja Savonlinnassa. Mikkelin ammattikorkeakoulussa on kahdeksan koulutusala ja AMK-tutkintoon johtavia koulutusohjelmia on 20. Koulutusohjelmista kolme on englanninkielisiä. Mikkelin ammattikorkeakoulussa on myös yhdeksän ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusohjelmaa (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010b).

Mikkelin ammattikorkeakoulussa opiskelee 4500 opiskelijaa ja se työllistää 400 työntekijää. Ammattikorkeakoulussa panostetaan Venäjä-osaamiseen ja sen yhteistyökorkeakouluverkostoon ulkomailla kuuluu yli 200 korkeakoulua. Koulutuksen ohella Mikkelin ammattikorkeakoulussa tehdään aktiivisesti tutkimus- ja kehittämistyötä ja tuotetaan monenlaisia palveluja. Koulusta valmistuu vuosittain 800 eri alojen ammattilaista, jotka työllistyvät hyvin. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010b.)

### **2.2 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma**

Mikkelin ammattikorkeakoulussa restonomiksi (AMK) voi valmistua sekä matkailun että palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmasta. Matkailua opiskellaan Savonlinnassa ja palvelujen tuottamista ja johtamista Mikkelissä Kasarmin kampuksella. Restonomin (AMK) opinnot ovat laajuudeltaan 210 opintopistettä ja suoritusai-ka on noin 3,5 vuotta. Mikkelin ammattikorkeakoulussa restonomiopinnot on mahdollista suorittaa myös aikuiskoulutuksena. Koulutuksen tavoitteena on laajentaa alan aikaisempi tutkinto restonomi (AMK) -tutkinnoksi. Tutkinnon laajuus on 210 opintopistettä ja opinnot kestävät pohjakoulutuksesta riippuen 1,5 - 3,5 vuotta. Opiskelu on monimuotoista. Monimuoto-opinnot koostuvat pari kertaa kuukaudessa järjestettäväs-tä lähiopetuksesta sekä etätehtävistä. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010c.)

Mikkelissä on koulutettu palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan restonomeja (AMK) jo yli 13 vuotta. Tällä hetkellä opinnot painottuvat palveluosaamiseen ja – johtamiseen erilaisissa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan toimintaympäristöissä. Opinnoissa huomioidaan erityisesti kestävä palveluliiketoiminta ruoka- ja ravintolapalvelualalla sekä matkailun ja kaupan alalla. Koulutusohjelmakohtainen osaaminen koostuu palvelukulttuuriosaamisesta, palvelujärjestelmäosaamisesta, palvelujohtamisaosaamisesta, liiketoimintaosaamisesta sekä palveluympäristöosaamisesta. (Opinto-opas 2010–2011, 74 - 77.)

Jokaiselle opiskeluvuodelle on määritelty omat teemat ja osaamistavoitteet. Ensimmäisen vuoden teemana on *palveluala ammattina*. Tavoitteisiin kuuluu oppia tuntemaan palveluala toimialana sekä oppia ymmärtämään tuote- ja palveluosaamisen perusteet niin, että osaa toimia niiden mukaisesti. Toisen vuoden teemana on *asiakaspalvelun tuntija*. Tavoitteena on oppia tunnistamaan asiakastarve ja toteuttaa tuote ja palvelu sen mukaisesti. Kolmannen vuoden teemana on *palvelutoiminnan osaaja*. Tavoitteisiin kuuluu, että asiakaslähtöisiä ja kannattavia palveluja osataan itsenäisesti suunnitella, toteuttaa ja johtaa. Neljännen vuoden teemana on *palvelujen kehittäjä* ja silloin opintoihin kuuluu lähinnä opinnäytetyö. Tavoitteena on, että palvelutoimintoja osataan analysoida ja kehittää. (Opinto-opas 2010–2011, 74 - 77.)

Opinnot koostuvat mm. ruoka-, ravintola- ja tilapalveluiden suunnittelusta, toteuttamisesta ja johtamisesta, viestinnästä sekä liiketoiminta- ja palveluosaamisesta. Osa opinnoista voidaan suorittaa myös englannin kielellä. Koulutuksen tavoitteena on tuottaa palveluprosesseja hallitsevia, myynti- ja markkinointiosaamisen sekä johtamis- ja viestintätaitoja omaavia ammattilaisia. Osaamisalueita pääsee opiskelemaan ja harjoittelemaan sekä teoriassa että käytännössä mm. Kampuksen erilaisissa kahviloissa ja ravintoloissa. Mikkelissä on myös opetusravintola Talli, joka toimii tärkeänä oppimisympäristönä restonomiopiskelijoille. (Opinto-opas 2010–2011, 74 - 77.)

Restonomiksi (AMK) valmistumisen jälkeen on mahdollista toimia mm. matkailu- ja ravitsemispalveluiden esimies- ja asiantuntijatehtävissä sekä erilaisissa kaupan alan tehtävissä. Tehtävänimikkeitä voivat olla esimerkiksi palvelupäällikkö, ruokapalveluyksikön johtaja, ravintolapäällikkö, avainasiakaspäällikkö ja koordinaattori. (Opinto-opas 2010–2011, 74 - 77.)



### 2.3 Restonomikoulutuksen vaiheet

Ravitsemis- ja talousalan koulutus alkoi vuonna 1968 Lähemäellä sijaitsevassa Mikkelin talouskoulussa. Opinnot koostuivat aluksi yhden lukukauden kestävästä talouskurssista. Vuosina 1970–1975 talouskurssin suorittaneet pääsivät jatkamaan opintoja ravintola-alan jatkokoulutukseen. Tämän jälkeen koulutus muuttui päiväkotiapulaiskoulutukseksi, jota seurasi laitoshuoltajan jatkolinja. (Tarjamo 2002, 47–48.)

Vuonna 1981 keskiasteen koulunuudistuksen jälkeen Mikkelin talouskoulu alkoi tarjota opistotasoista, ylioppilaspohjaista koulutusta kotitalous- ja siivousteknikkolinjalla. Mikkelin talouskoulu muuttui Mikkelin kotitalousoppilaitokseksi. Vuonna 1985 alkoi myös ammattioppilaitoksen opistoasteinen koulutus, josta valmistui yo-pohjaisia suur-talousesimiehiä. Ammattikorkeakoulutus kehitettiin näiden kahden, ammattioppilaitoksen ja kotitalousoppilaitoksen, koulutuksen pohjalta. (Tarjamo 2002, 47–48.)

Mikkelin ammattikorkeakoulu sai 23.4.1998 valtioneuvoston päätöksen myötä luvan aloittaa restonomikoulutuksen. Elokuussa 1999 restonomikoulutuksen aloitti 50 päiväopiskelijaa ja 20 opiskelijaa alkoi täydentää opistotutkintoa restonomitutkinnoksi. Koulutusohjelman nimeksi tuli ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelma ja suuntautumisvaihtoehtoina olivat ravitsemis-, kuluttaja- ja puhtauspalvelut. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009.)

Vuonna 2001 Savonlinnassa alettiin kouluttaa matkailun restonomeja (AMK) ja samaan aikaan ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelman nimi muuttui palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmaksi. Etelä-Savon ensimmäiset restonomit (AMK) valmistuivat myös vuonna 2001. Vuonna 2002 keskustelu uusista opetustiloista syveni ja uusia tiloja ryhdyttiin suunnittelemaan Kasarmin kampukselle. Rakennustyöt alkoivat vuonna 2003. Kesällä 2004 restonomikoulutus siirtyi Lähemäeltä Kasarmin kampukselle ja uusi opetusravintola Talli avattiin. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009.)

Syksyllä 2007 Mikkeliissä käynnistyi palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, joka on restonomien ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Ensimmäinen ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija valmistui vuonna 2008. Vuosina 2007 ja 2009 Mikkelin am-

mattikorkeakoulussa järjestettiin kansainvälinen ammattikeittiö seminaari. Vuonna 2009 juhliittiin myös restonomikoulutuksen 10-vuotista taivalta. Sen kunniaksi Kasarmin kampuksella järjestettiin juhlaseminaari, jossa nähtiin vieraana mm. julkisuudesta tutuksi tullut kokki Jyrki Sukula. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009.)

Keväällä 2010 Mikkelin ammattikorkeakoulu isännöi ensimmäistä kertaa RESTO-tapahtumaa, joka järjestettiin Mikkelissä Kasarmin kampuksella. RESTO-tapahtuman tavoitteena on tehdä restonomikoulutusta ja – nimikettä tutuksi ja edistää restonomiksi (AMK) opiskelevien yhteistyötä sekä matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opettajien verkostoitumista. Kilpailussa mitataan opiskelijoiden tietoja ja taitoja matkailu-, ravitsemis-, talousalan keskeisillä osaamisalueilla. RESTO-tapahtuma järjestettiin yhdeksättä kertaa. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010d.)

Syksyllä 2010 käynnistyi kaksoistutkinto-ohjelma, joka toi Mikkelisiin ravitsemis- ja talousalan opiskelijoita mm. Pietarin yliopistosta. Samalla osaa kursseista alettiin toteuttaa englanninkielellä. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009.)

## **2.4 Opetuksen ja opetussuunnitelmien kehitys**

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmaa kehitetään vuosittain päivittämällä opetussuunnitelmaa. Opetussuunnitelman muutoksiin kuuluu mm. opintojaksojen nimien sekä niiden laajuuden, tavoitteiden, sisällön ja ajoituksen muuttaminen. Koulutusohjelman ja opetussuunnitelmien kehittäminen saa usein alkunsa palautteista, joita työelämä antaa harjoittelujen yhteydessä sekä opiskelijat opintojaksojen päättyessä. Kehittämiseen vaikuttavat myös ennakoitiselvitykset ja tulevaisuuden tutkimustulokset. (Pesonen 2011.)

Kehittämistyöhön tarvitaan mm. seuraavia työkaluja:

- tulevaisuuden tutkimuksia
- selvityksiä
- toimivia työelämäyhteyksiä
- kehittämishalua. (Pesonen 2011.)

Kun restonomikoulutus käynnistyi Mikkelissä 1999, koulutusohjelman nimi ja sisältö olivat hyvin erilaisia nykyiseen verrattuna (taulukko 1). Koulutusohjelman nimi muut-

tui vuonna 2001, ja samalla koulutuksessa alkoi korostua palvelu- ja asiakasnäkökulma entistä enemmän. Kesällä 2004 restonomikoulutus siirtyi Lähemäeltä Kasarmin kampukselle. Koulutuksen tavoitteissa ei tapahtunut silloin suuria muutoksia, mutta toteutus muuttui uusien oppimisympäristöjen myötä. Uutuutena oli opetusravintola Talli, jossa oli uutta teknologiaa edustava älykeittiö. (Pesonen 2011.)

Vuosina 2004–2005 Mikkelin ammattikorkeakoulussa tehtiin opetussuunnitelmauudistus, jossa määriteltiin, että 40 aloituspaikan koulutusohjelman suuntautumisopintojen määrä ei saa ylittää 30 opintopistettä. Tämän takia kolmesta suuntautumisvaihtoehdosta luovuttiin ja opintojen pääpainoksi tulivat ravitsemispalvelut. Opiskelijalla oli kuitenkin vielä mahdollisuus liittää opintoihinsa puhtaus- ja toimitilapalvelujen sekä kuluttajakäyttämisen opintoja. (Pesonen 2011.)

Seuraava opetussuunnitelma uudistus tapahtui vuonna 2007. Opintojen pääpaino muuttui eri liikeideoin toteutettaviin ruokapalveluihin ja se näkyi vahvasti opintojaksojarjottimessa (taulukko1). Opetussuunnitelmasta tehtiin samalla osaamispohjainen, joten siinä korostettiin koulutusohjelman tuottamaa osaamista osaamismatriisien ja vuositeemojen avulla. Vuoteen 1999 verrattuna vuoden 2007 opetussuunnitelmassa näkyi entistä paremmin opintojen valinnaisuus, palveluliiketoiminta, asiakaslähtöisyys, työelämälähtöiset oppimisympäristöt ja opetus sekä projektioppiminen. (Pesonen 2011.)

**TAULUKKO 1. Opetussuunnitelmien kehitys vuosina 1999–2007. (Opinto-oppaat 1999–2007.)**

Vuosi	Koulutusohjelman nimi	Suuntautuminen	Koulutuksen sisältö	Keskeiset osaamisalueet
1999 - 2000	Ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelma	1) Kotitalous- ja kuluttajapalvelut 2) Puhdistus- ja ympäristöhuoltopalvelut 3) Ravitsemispalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tietohallinto</li> <li>▪ Taloudellinen toiminta</li> <li>▪ Ympäristötietous</li> <li>▪ Kansainvälisyys</li> <li>▪ Luonnontieteet</li> <li>▪ Palvelualan yritystoiminta</li> <li>▪ Viestintä ja kielet</li> <li>▪ Puhtauspalvelut</li> <li>▪ Ruokapalvelut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laaja-alaiset valmiudet toimia alalle ominaisten palvelujen tuotanto-, suunnittelu-, johto- ja kehittämistehtävissä sekä itsenäisenä yrittäjänä</li> </ul>
2001 - 2004	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma	1) Kuluttajapalvelut 2) Puhtauspalvelut 3) Ravitsemispalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Johtaminen ja laatu</li> <li>▪ Asiakaspalvelu</li> <li>▪ Yrittäjyys</li> <li>▪ Ravitsemus ja ruokatuotanto</li> <li>▪ Puhtauspalvelujen tuottaminen</li> <li>▪ Laskentatoimi ja markkinointi</li> <li>▪ Tutkimus ja tuotekehitys</li> <li>▪ Tietotekniikka ja viestintä</li> <li>▪ Ruoka- ja tapakulttuuri</li> <li>▪ Laatu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luovuus</li> <li>▪ Laaja-alainen osaaminen</li> <li>▪ Omaaloitteisuus</li> <li>▪ Asiantuntijuus</li> <li>▪ Tavoitteellisuus</li> <li>▪ Yhteistyötaidot</li> <li>▪ Kyky asiakaslähtöiseen, taloudelliseen ja eettiseen palveluprosessin hallintaan</li> <li>▪ Esimiestaidot</li> <li>▪ Tiimityö-, viestintä – ja kielitaito</li> </ul>
2005 - 2006	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma	Ravitsemispalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verkosto-, viestintä – ja yhteistyötaidot</li> <li>▪ Tuotannon prosessien hallinta</li> <li>▪ Liiketoiminta</li> <li>▪ Johtaminen</li> <li>▪ Ruokapalvelujen kehittäminen ja johtaminen</li> <li>▪ Kuluttajakäyttäytyminen</li> <li>▪ Puhtaus- ja toimitilapalvelut</li> <li>▪ Yrittäjyysopinnot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laaja-alaiset valmiudet toimia alalle ominaisten palvelujen tuotanto-, suunnittelu-, johto- ja kehittämistehtävissä</li> <li>▪ Liiketaloudellinen/yrittäjämäinen ajattelu</li> <li>▪ Kannustava johtaminen</li> <li>▪ Vahvat viestintä – ja kehittämistäidot sekä osaaminen informaatioteknologian sovelluksiin</li> </ul>
2007	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma	Eri liikeideoin toteutettavat ruokapalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kansainvälisyysosaaminen</li> <li>▪ Elintarvikehygieniä ja puhtaanapito</li> <li>▪ Viestintä</li> <li>▪ Tutkimus- ja kehitystyö</li> <li>▪ Ruoanvalmistus</li> <li>▪ Ruokapalvelut</li> <li>▪ Laiteteknologia</li> <li>▪ Laskentatoimi</li> <li>▪ Asiakaspalvelu ja tarjonta</li> <li>▪ Ravitsemus</li> <li>▪ Kieliopinnot</li> <li>▪ Henkilöstöjohtaminen</li> <li>▪ Verkkoviestintä</li> <li>▪ Ruokatuoannon suunnittelu</li> <li>▪ Tuotekehitys</li> <li>▪ Juomat osana palvelua</li> <li>▪ Gastronomiä</li> <li>▪ Palveluosaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Koulutusohjelmakohtainen osaaminen;</b></li> <li>▪ palvelukulttuuriosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, palvelujohtamisosaaminen, liiketoimintaosaaminen, palveluympäristöosaaminen</li> </ul>

### 3 RESTONOMIT (AMK) TYÖELÄMÄSSÄ

#### 3.1 Restonomin (AMK) ammatinkuva

Restonomin AMK-tutkinto on laaja-alainen, joten restonomia (AMK) ei voi rajata tiettyyn ammattiin tai toimialaan. Ammattikorkeakouluissa on erilaisia erikoistumisvaihtoehtoja, joten työtehtävät voivat vaihdella sekä opintojen pääpainon että työpaikan ja -historian mukaan. Restonomi (AMK) työskentelee lähes poikkeuksetta matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla, ja tyypillisimpiä työtehtäviä ovat näiden alojen esimies- ja asiantuntijatehtävät. Restonomin (AMK) ammattinimikkeitä voivat olla esim. ravintola-, keittiö-, palvelu- tai avainasiakaspäällikkö. (SURE 2012.)

Suomen restonomien liiton (2012) sivustolla sanotaan, että restonomien (AMK) ydinosaamista on palveluprosessien hallinta. Tarkemmin restonomien (AMK) osaamista kuvataan näin: *Restonomeilla on kokonaisnäkemys matkailu-, ravitsemis- ja talousalasta ja sen kehittämismahdollisuuksista sekä taito suunnitella, kehittää, tuottaa, toteuttaa ja myydä eri kohderyhmille tarkoitettuja palveluja.*

Heikkisen (2005, 254–263, 162–180) mukaan esimiehenä toimivan restonomin (AMK) työ koostuu eritasoisista tehtävistä ja osakokonaisuuksista, joissa vaaditaan syvällistä ja laaja-alaista tietotaitoa. Työtehtäviin kuuluu yleensä tuotanto- ja palveluprosessien suunnitteleminen, tuottaminen ja johtaminen sekä markkinoinnin ja palvelujen kehittäminen. Esimies seuraa yksikön taloudellista kehitystä ja kehittää palvelua tunnuslukujen ja alan kehitysilmiöiden perusteella. Näiden lisäksi henkilökunnan johtaminen ja valvominen sekä uusien työntekijöiden valitseminen ja perehdyttäminen kuuluvat esimiehen tehtäviin.

Monessa tutkimuksessa on tullut esille, että esimiehen toiminta vaikuttaa ratkaisevasti työntekijöiden työmotivaatioon ja työpaineista selviytymiseen. Esimiehen toimintaa voidaan peilata suoraan työyhteisön tuloksellisuuteen, sillä esimies vaikuttaa kaikella tekemisellään ja myös tekemättä jättämisellä työyhteisöönsä. Tämän takia esimiehen on tärkeää olla sitoutunut ja motivoitunut työhönsä sekä omata hyvät esimiesvalmiudet. Esimiehen työ koostuu monesta pienestä osakokonaisuudesta. Suurelta osin työ on ihmisten kanssa toimimista, jatkuvaa kommunikointia ja henkilökohtaista vaikut-

tamista asioihin. Työhön kohdistuu paineita ja odotuksia monesta eri suunnasta. Työhön sisältyy myös yllätyksiin ja häiriöihin reagointia sekä jatkuvaa olennaisen tiedon etsimistä ja tunnistamista. (Aarnikoivu 2010, 32–33.)

### **3.2 Restonomin (AMK) työllistyminen**

Haaga-Helia ja Haaga-Perho toteuttivat kesällä 2011 tutkimuksen restonomien työllistymisestä ja palkkauksesta. Tutkimukseen osallistui yli 1000 restonomin AMK- ja YAMK-tutkinnon suorittanutta henkilöä seitsemästä eri ammattikorkeakoulusta. Tutkimustulosten perusteella hotelli-, ravintola- ja matkailuala tarjoaa lähes varman työpaikan restonomikoulutuksen suorittaneille. (Haaga-Helia 2011.)

Tutkimuksessa selvisi, että vain 2 % restonomeista oli tutkimuksen aikana työttömänä. Yli 80 % restonomeista työskenteli kokopäivätyössä toisen palveluksessa. Suurin osa (78 %) restonomeista oli kokopäivätyössä jo valmistumishetkellä tai työllistyi välittömästi valmistumisen jälkeen. Noin puolet osa-aikatyötä tekevästä olivat osa-aikatyössä omasta tahdostaan, koska se sopi elämäntilanteeseen. 3 % tutkimukseen osallistuneista toimi yrittäjänä. (Haaga-Helia 2011.)

Tutkimukseen osallistuneet restonomit työskentelivät pääosin ruokaravintoloissa, opetuksen ja koulutuksen parissa, hotelleissa, suurkeittiöissä, yökerhoissa, kahviloissa sekä lentoliikenteen ja kaupan palveluksessa. 26 % vastanneista oli sijoittunut muualle kuin omalle alalleen. Valmistuessaan 60 % restonomeista työskenteli suoritustason tehtävissä, mutta tutkimuksessa kävi ilmi, että työvuosien myötä tapahtui selkeää urakehitystä. Tutkimuksen tekohetkellä päällikkötasolla tai työnjohdollisissa tehtävissä toimi 44 % ja liikkeenjohtotehtävissä vastaavasti 10 % vastaajista. (Haaga-Helia 2011.)

### **3.3 Työelämän muutokset**

Suomessa koettiin syvä taloudellinen lama 1990-luvun alussa, joka aiheutti paljon muutoksia työelämässä. Laman myötä pitkäaikaisen työsuhteen arvostus, lojaalius ja sitoutuneisuus työnantajaa kohtaan muuttuivat (Kurtén 2001, 20). Vuonna 2008 alkaneen maailmanlaajuisen finanssikriisin seurauksena Suomea koetteli uusi talousahdin-

ko eikä kansan- ja maailmantalous ole vielääkään elpynyt ennalleen. Tämän takia monissa yrityksissä on jouduttu turvautumaan taloudellisiin leikkauksiin, työn ulkoistamiseen, YT-neuvotteluihin, henkilökunnan lomautuksiin sekä irtisanomisiin. Epävarmuus on vallannut työmarkkinat ja samalla pätkätyöt sekä määräaikaiset työsuhteet ovat lisääntyneet (ETLA 2008).

Taloudelliset kriisit ovat johtaneet siihen, että työtä ajatellaan nykyisin enemmän hyötyosuhteena kuin ns. turvasuhteena. Ennen uskottiin siihen, että työsuhde jatkuu niin kauan kuin työ hoidetaan kunnolla ja työntekijä on lojaali työntajansa kohtaan. Ennen myös oletettiin, että urasuunnittelu ja urakehityksen varmistaminen on enemmän yritysten kuin työntekijöiden omalla vastuulla. Tänä päivänä työsuhde kestää niin kauan kuin yritys ja työntekijä kokevat kumpikin hyötyvänsä siitä. Jos jompikumpi osapuolista on tyytymätön suhteeseen, pitää tapahtua muutoksia tai suhde katkeaa. Myös uran kehittäminen on nykyisin enemmän yksilön omalla vastuulla, yritykset toimivat lähinnä kehityksen edesauttajina kuin itse kehityksen eteenpäin viejinä. (Kurtén 2001, 20–24.)

Työelämä on muuttunut myös siksi, että teollisesta yhteiskunnasta on siirrytty tieto- ja palveluyhteiskuntaan. Laitteiden ja koneiden rinnalla panostetaan ihmiseen ja osaamiseen. Työtehtävät ovat monipuolistuneet ja työssä kehitymis- ja vaikutusmahdollisuudet ovat lisääntyneet. (Kasvio ym. 2007, 98–99, 254–255.)

Samalla työelämän vaatimukset ovat kasvaneet, koska työ on nopeatempoista ja kehittyy jatkuvasti. Työelämä edellyttää vahvaa osaamista, erityisesti tiedon vastaanottamisen ja käsittelemisen taito on korostunut. Myös raja kodin ja työpaikan välillä on hämärtynyt. Omat haasteensa työelämään tuo kiristynyt kansainvälinen kilpailu sekä nopeasti ikääntyvä työvoima. Kaikki nämä muutokset vaativat työntekijöiltä uudenlaisia taitoja; sopeutumiskykyä, venymistä, aloitteellisuutta ja tehokkuutta. (Kurtén 2001, 20–27.)

### **3.4 Majoitus- ja ravitsemispalvelut tulevaisuudessa**

Elinkeinoelämän keskusliitto toteutti vuosina 2004 – 2006 Palvelut 2020 -hankkeen, jossa tarkastellaan palvelualojen rakennemuutosta ja ennakoidaan, millaista osaamista

tulevaisuuden palveluyritykset tarvitsevat vuonna 2020. Ennakoinnin kohteena oli seitsemän toimialaa, jotka edustavat sekä perinteisiä että tulevaisuudessa voimakkaasti kasvavia palveluja. Yhtenä voimakkaimmin kasvavista toimialoista nähdään majoitus- ja ravitsemisala. Tulevaisuuden majoitus- ja ravitsemispalveluja kuvataan kansainvälisesti kilpailukykyisenä, verkostoituneena ja arvostettuna työnantajana. (EK 2006, 38.)

Palvelujen muutosvoimina toimii EK:n mukaan (2006, 14, 35) globalisaatio, ikääntyminen, teknologinen kehitys sekä verkostoituminen. Globalisaatio lisää palvelujen kansainvälisyyttä ja monikulttuurisuutta. Ulkomaiset matkailijat kokevat Suomen turvalliseksi maaksi, mikä edesauttaa matkailun kehitystä. Ulkomaisten matkailijoiden lisäksi majoitus- ja ravitsemispalveluita käyttävät tulevaisuudessa ahkerasti myös ikääntyvät ja alle 30-vuotiaat suomalaiset. Globaaleilla markkinoilla menestyminen edellyttää majoitus- ja ravitsemispalveluilta uusia innovaatioita ja liikeideoita, onnistunutta tuotekehitystä sekä kilpailukykyisiä hintoja.

Ikääntyvä asiakaskunta haastaa majoitus- ja ravitsemisalan yhä vaativampien tarpeiden vastaamiseen. Ikääntyvien kulutustottumukset ovat yksilöllisiä, mikä edellyttää yrityksiltä yhä räätälöidympiä palveluja ja tuotteita. Palvelun tulee olla myös entistä laadukkaampaa ja elämyksellisempää. Ikääntyminen luo haasteita palveluiden ohella myös työmarkkinoille, sillä se uhkaa osaavan työvoiman saantia. (EK 2006, 38.)

Teknologinen kehitys ja digitalisointi luovat palveluille edellytyksiä. Majoitus- ja ravitsemisalalla itse palveluprosessi on edelleen tärkein menestystekijä, mutta teknologialla voidaan tukea palveluprosessia monella eri tavalla. Majoitus- ja ravitsemisala on mm. sähköisen kaupankäynnin edelläkävijä; myyntiä, markkinointia ja varaustointoja hoidetaan yhä enemmän verkon kautta. Teknologia mahdollistaa myös monipuolisten kanta-asiakasjärjestelmien ja – rekisterien ylläpitämisen sekä tuottavien, asiakaslähtöisten ja yksilöllisten palvelujen tuottamisen. (EK 2006, 36.)

Verkostoituminen synnyttää palveluyrityksille uusia ja erilaisia liiketoimintamahdollisuuksia. Majoitus- ja ravitsemisalalla verkostoitumisella halutaan lisätä asiakaslähtöisyyttä. Toimijat luovat yhteisiä toimintakokonaisuuksia keskenään ja toisien toimialojen kanssa täyttääkseen asiakkaiden odotuksia ja luodakseen uusia tuotteita, palveluita ja jopa tarpeita. (EK 2006, 37.)



EK (2006, 38) arvioi, että vuonna 2020 majoitus- ja ravitsemisalalla työskentelee oikeassa suhteessa moni- ja erikoisosajia. Ala koostuu osaavista, ammattitaitoista ja alastaan ylpeistä tekijöistä. Alla olevassa taulukossa 2 on eritelty millaista osaamista eri tehtävissä toimivilta vaaditaan.

**TAULUKKO 2. Majoitus- ja ravitsemisalalla toimivien osaamistarpeet vuonna 2020. (EK 2006, 41.)**

<b>Työntekijätehtävät</b>	<b>Esimies- ja asiantuntijatehtävät</b>	<b>Johtotehtävät</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaspalveluosaaminen</li> <li>• Yhteistyökyky</li> <li>• Myyntitaidot</li> <li>• Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi</li> <li>• Muutosvalmius</li> <li>• Tiimityötaidot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi</li> <li>• Yhteistyökyky</li> <li>• Ongelmanratkaisukyky</li> <li>• Asiakasosaaminen</li> <li>• Ihmisten johtaminen</li> <li>• Tiimityötaidot</li> <li>• Kyky jakaa osaamista/ ymmärtää toisten osaamista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Markkinatuntemus</li> <li>• Liiketoimintaprosessin ymmärtäminen</li> <li>• Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi</li> <li>• Palveluketjun kokonaisuuden hallinta</li> <li>• Ihmisten johtaminen</li> <li>• Ennakointiosaaminen</li> <li>• Muutosvalmius</li> <li>• Kyky analysoida tietoa</li> <li>• Yhteistyökyky</li> <li>• Kyky jakaa osaamista/ ymmärtää toisten osaamista</li> <li>• Ongelmanratkaisukyky</li> </ul>

Jatkona Palvelut 2020-hankkeelle EK toteutti vuosina 2008–2011 Oivallus-hankkeen, jonka toisessa väliraportissa pohditaan laajasti 2020-luvun työelämää ja osaamistarpeita. Raportissa tuotiin esille, mitä osaamista yritykset tarvitsevat tulevaisuudessa kehittymiseen ja uuden luomiseen. Tärkeiksi taidoiksi mainittiin laaja-alaisuus, vuorovaikutustaidot, kielitaito, verkosto-osaaminen sekä oppiminen. Tärkeänä pidettiin myös hyvää asennetta, luovaa otetta työhön sekä vahvaa moniosaamista. (EK 2010, 13.)

Tutkimusta varten haastatellut yritysjohtajat korostivat kansainvälisyys- ja liiketoimintaosaamisen tärkeyttä, koska ne ovat avaimia menestykseen. Teknologiaosaami-

sella mahdollistetaan innovaatioiden toteuttaminen. Nykyisin yritykset ja kuluttajat ovat hyvin ympäristötietoisia, joten ympäristöosaamistakin tarvitaan. Myös palveluosaaminen on tärkeässä roolissa, sillä yhä useammat yritykset mieltävät itsensä palveluyrityksiksi – joko myymällä palveluja tai panostamalla asiakaspalveluun. (EK 2010, 14–20.)

### 3.5 Työelämätaitojen tärkeys

Työelämällä tyypilliseksi muodostunut jatkuva ja nopea uudistuminen vaatii työelämässä mukana olevilta hyviä työelämätaitoja. Aarnikoivun (2010, 7) mukaan työelämätaitoihin kuuluu kaikki ne taidot, kyvyt ja valmiudet, joita työelämässä tarvitaan. Aarnikoivu määrittelee (2010, 148) työelämätaidot myös taidoiksi, jotka edesauttavat työelämässä menestymistä ja hyvinvointia. Ruohotie (2006, 40) jaottelee työelämätaidot neljään eri kokonaisuuteen; elämönhallintaan, kommunikointitaitoihin, ihmisten ja tehtävien johtamiseen sekä innovaatioiden ja muutosten vauhdittamiseen. Nämä yleiset valmiudet puolestaan jäsentyvät erilaisiksi taidoiksi ja kyvyiksi.

Työelämätaidoista on käyty keskustelua 1980-luvun lopulta lähtien. Silloin työnantajat olivat huolissaan siitä, että vastavalmistuneilta puuttuu työelämässä vaadittavia taitoja ja kokemusta sekä työelämän tuntemusta. Työnantajien huoli ja työelämän kiihtyvä muutostahti tekivät näkyväksi tarpeen kehittää työelämätaitoja (Aarnikoivu 2010, 39). Tässä koulutusorganisaatiolla on merkittävä tehtävä, sillä se tarjoaa opiskelijoilleen yleiset työelämävalmiudet sekä ammattiosaamisen.

Ammattikorkeakouluilla on käytössä koulutusohjelmakohtaiset sekä kaikille yhteiset, yleiset kompetenssit eli osaamiskokonaisuudet. Kompetenssit ovat vuosina 2004–2006 toteutetun projektin tulosta, jonka tavoitteena oli edistää ammattikorkeakoulujen yhtenäistymistä osaksi eurooppalaista korkeakoulutusaluetta sekä tukea ammattikorkeakoulujen opetussuunnitelmatyötä ja siihen liittyvien hyvien käytäntöjen leviämistä. (Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006.)

Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit, jotka esittelin luvussa 2.2, muodostavat opiskelijan ammatillisen asiantuntijuuden kehittymisen perustan. Yleiset kompetenssit taas luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymi-

selle. Yleisiin kompetensseihin kuuluu itsensä kehittäminen, eettinen osaaminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, kehittämistoiminnan osaaminen, organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen ja kansainvälisyysosaaminen. (Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006.)

## **4 URAKEHITYS**

### **4.1 Urakehitys käsitteenä**

Perinteisesti urakehityksellä tarkoitetaan tehtävästä toiseen siirtymistä ja organisaation hierarkiassa ylöspäin kapuamista. Urakehitykseen liitetään usein myös käsite uraputki, joka kuvaa uraa suoraviivaisena ja etukäteen suunniteltuna. Uraputkessa edetään tietyn kaavan mukaan, joka tarkoittaa lähes aina hierarkiassa etenemistä ja statuksen nousua. Uraputki alkaa olla vanhentunut käsite, sillä nykyisin urakehitystä voi tapahtua hyvin monella tavalla. Urakehitys on omasta osaamisesta huolehtimista, oman paikan etsimistä sekä sopivan tasapainon saavuttamista eri elämäntilanteissa. (Kurtén 2001, 37, 47.)

Ruohotie (1997, 72) nostaa esiin käsitteen joustava urakehitys. Ruohotie kuvailee uraa tiedon varastoksi, joka syntyy kokemuksen kautta. Hänen mukaansa urakehitys on osaamisen kasvua, jossa taidot ja asiantuntemus lisääntyvät ja vuorovaikutusverkosto kehittyy. Joustava ura voi rakentua useista työjaksoista eri työnantajien palveluksessa. Osaamisen kasvaessa jo omaksutut tiedot voivat muuttua ja jäsentyä uudelleen uran edetessä.

Salminen (2005, 37–38) on myös joustavan urakehityksen kannalla. Hänen mielestään urakehityksen muodot ovat muuttuneet työelämän muutosten ja joustovaatimusten myötä. Suoraviivaisesti ja ylöspäin etenevä ura on historiaa, sillä nyt ura voi kehittyä moneen eri suuntaan ja monella eri tavalla. Esimerkiksi johtotehtävistä voidaan siirtyä takaisin suorittaviin tehtäviin ja se voi motivoida työtä samalla tavalla kuin statuksen nouseminen.

Vastuu urakehityksestä on siirtynyt yhä enemmän yksilölle itselleen. Salmisen (2005, 36) mukaan yksilön on itse tahdottava kehittymistä ja työnantajan pitäisi antaa siihen mahdollisuus. Ruohotiekin (2000, 81–82) on sitä mieltä, että organisaatioiden on hyvä tukea työntekijöitään kehittämisessä luomalla avoin oppimisympäristö, antamalla mahdollisuus osaamisen ylläpitämiseen sekä pitämällä huolta työntekijöiden hyvinvoinnista.

## **4.2 Elinikäinen oppiminen**

Elinikäisellä oppimisella tarkoitetaan koko elämän ajan jatkuvaa prosessia. Käytännössä tämä voi tarkoittaa taitojen kehittymistä, ymmärryksen kasvamista ja asioiden uudelleen tulkitsemista sekä niihin uudella tavalla suhtautumista. Elinikäinen oppiminen ei ole pelkkää koulutusta vaan se sisältää kaiken muunkin oppimisen. Jatkuva kehittyminen on yksilölle turva, koska pysyvyyttä työelämässä ei nykyisin ole. Vaikka ammatti pysyisi samana, saattaa ammatin sisältö ja tekotavat muuttua. (Ojala 2004, 103, 34–35.)

Salmisen (2005, 40–41) mukaan tämän päivän työntekijältä vaaditaan valmiutta elinikäiseen oppimiseen, taitojen uudelleen määrittämiseen ja portfolio-työntekijäksi muuntautumiseen. Tämä tarkoittaa oppimisen, kokemusten, tuloksien ja dokumenttien keräämistä portfolioon. On rakennettava omaa profiilia, erotuttava ja tuotteistuttava. Taitojen ja kykyjen portfolioista on apua työntekijän markkinoidessa itseään työelämässä.

Kurtén (2001, 38–39) on samoilla linjoilla siitä, että työntekijän tulisi verrata itseään tuotteeseen ja markkinoida itseään sen mukaisesti. Kurtén vertaa työmarkkinoita markkinapaikaksi, jossa työvoiman kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Työmarkkina-arvo koostuu siitä osaamisesta ja kokemuksesta, josta työnantaja on valmis maksamaan. Työmarkkina-arvo kasvaa sitä mukaa, kun osaamista kehitetään. Jatkuva kehittyminen ja oppiminen ovatkin tärkeimpiä edellytyksiä urakehitykselle.

### 4.3 Uran eri vaiheet

Kurtén (2001, 30–31) vertaa työelämänkaarta ihmisen elämänkaareen. Työelämänkaaren pituus on noin 40 vuotta ja se jakautuu A, B, C ja D-vaiheisiin. A-vaiheessa opetellaan työelämän tavoille ja opitaan paljon uutta. B-vaiheessa kehitytään ammatillisesti ja kasvetaan työssä. Tässä vaiheessa tapahtuu myös usein perinteinen, nousujohteinen urakehitys. Pikku hiljaa koulutuksen ja kokemuksen välisen suhteen merkitys muuttuu. Silloin se, mitä on tehnyt ja aikaansaanut työelämässä, tulee tärkeämmäksi kuin se, mitä on aikanaan opiskellut.

C-vaiheessa on saavutettu tietty kypsyyss työelämässä. Silloin työntekijä on parhaimmillaan ja hän saa ja antaa eniten työelämässä. Työssä osataan erottaa oleellimmat asiat, asioita osataan laittaa tärkeysjärjestykseen ja ymmärretään oma paikka kokonaisuudessa sekä oma rajallisuus. D-vaiheessa hidastetaan vauhtia ja aletaan vetäytyä hektisimmistä tehtävistä. Lopulta siirrytään eläkkeelle. (Kurtén 2001, 30–31.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Koulutuksen kehittämistyössä on tärkeää huomioida opiskelijoiden lisäksi myös valmistuneet opiskelijat. Alumnien kautta saadaan kallisarvoista tietoa työllistymisestä sekä koulutuksen työelämävastaavuudesta. Ympäristö- ja ravitsemisalaneläksellä ei ollut aiemmin toteutettu alumnikyselyyn pohjautuvaa tutkimusta, minkä vuoksi se koettiin ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi.

Tutkimuksen tavoitteena on saada uutta ja päivitettyä tietoa alumnien työtilanteesta, urakehityksestä sekä tyytyväisyydestä tutkinnon tarjoamaan osaamiseen. Tutkimuksen tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman kehittämisessä.

Tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Missä työtehtävissä alumnit tällä hetkellä työskentelevät?
- Minkälainen urakehitys alumneja on vienyt eteenpäin?
- Kuinka alumnit ovat kokeneet koulutuksen palvelleen työelämän tarpeita?
- Minkälaisia tulevaisuuden suunnitelmia alumneilla on työuran suhteen?

## 5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusta lähestytään kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän kautta. Heikkilän (2008, 16) mukaan määrällistä tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi, sillä sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimus edellyttää onnistuakseen riittävän suurta ja edustavaa otosta.

Tutkimusta varten kerätään havaintoaineistoa, josta pyritään analysoimalla tekemään yleistyksiä. Aineisto voi olla joko primaarista, eli tutkimusta varten hankittua, tai sekundaarista, eli alun perin jotain toista tarkoitusta varten hankittua. Primaarisen havaintoaineiston keräämiseen käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen (Heikkilä 2008, 13–16).

Tässä tutkimuksessa havaintoaineisto on primaarista ja sen keräämiseen käytettiin tutkimusta varten suunniteltua kyselylomaketta. Kyselylomakkeen avulla selvitettiin alumnien taustatekijöitä, työtilannetta ja -historiaa, kouluttautumista, tyytyväisyyttä tutkinnon tarjoamaan osaamiseen sekä heidän tulevaisuuden suunnitelmiaan.

## 5.3 Tutkimuksen perusjoukko

Tutkimus rajattiin koskemaan palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmasta valmistuneita restonomeja (AMK), sillä Mikkelin ammattikorkeakoulussa restonomeja (AMK) valmistuu myös matkailun koulutusohjelmasta. Tutkimuksen perusjoukko jäi näin ollen pieneksi, joten tutkimus päätettiin toteuttaa kokonaistutkimuksena. Kokonaistutkimuksessa huomioidaan kaikki perusjoukon jäsenet (Heikkilä 2008, 33), joten tutkimuksen kohderyhmänä olivat sekä päiväettä monimuoto-opintoina tutkintonsa suorittaneet restonomit (AMK). Kysely toteutet-

tiin marraskuussa 2010, jolloin restonomeja oli valmistunut 378 henkilöä. Heidän osoitetietojaan haettiin Väestörekisterikeskuksen osoitepalvelun kautta ja osoitetiedot saatiin kaikista 378 valmistuneesta.

#### 5.4 Kyselyn laadinta

Kysely on yksi määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä. Kyselyssä kysymysten muoto on vakioitu, joten kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kysely soveltuu hyvin aineiston keräämiseen, kun tutkittavia on paljon (Vilka 2007, 28). Kysely on myös nopea ja taloudellinen tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kun kyselylomake on suunniteltu hyvin, on tulosten käsittely ja analysointi nopeaa. Toisaalta kysely on ongelmallinen aineistonkeruumenetelmä, koska vastaajat saattavat ymmärtää kysymykset väärin eikä tutkija voi olla varma siitä, kuinka tosissaan vastaajat ovat vastauksissaan olleet. Väärinymmärryksiä on vaikea valvoa. Tämän takia on tärkeää suunnitella ja toteuttaa kyselylomake huolellisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 180 - 193.)

Tutkimuksessa päädyttiin postikyselyyn, koska alumnien osoitetiedot piti päivittää eikä laitoksella ollut alumnien ajan tasalla olevia sähköpostiosoitteita. Haasteena oli saada alumnit innostumaan kyselyyn vastaamisesta, koska verkkokyselyt ovat nykyisin yleisempiä ja helpompia täyttää sekä palauttaa. Niinpä kyselylomakkeen mukaan liitettiin alumneja innostava saatekirje (liite 1). Saatekirjeessä tuotiin esille, kuinka tärkeässä asemassa alumnit ovat työelämän ja koulutuksen välillä, ja kuinka he voivat omalta osaltaan olla vaikuttamassa koulutusohjelman kehittämiseen.

Saatekirjeen lisäksi vastaushalukkuutta haluttiin lisätä sillä, että palautuskuoren postimaksu oli maksettu valmiiksi. Kyselyyn liitettiin myös ns. porkkana eli mahdollisuus MAMK:n tuotepalkintoon. Kaikkien vastaajien kesken arvottiin kolme tuotepalkintoa, kun kyselyt olivat palautuneet.

Kyselylomake rakentui opinnäytetyösuunnitelman pohjalta ja siinä olevilla kysymyksillä pyrittiin saamaan vastauksia työlle asetettuihin tutkimusongelmiin. Apuna kyselylomakkeen laatimisessa käytettiin Marilan (2010, 78 - 83) tekemää kyselyä, joka oli samantyylinen tradenomeille suunnattu urakysely ja osa hänen opinnäytetyö-

tänsä. Marilan kyselystä poimittuja kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja muokattiin tähän työhön sopivaksi. Kyselylomaketta ja saatekirjettä hiottiin yhdessä toimeksiantajan sekä ohjaajien kanssa, jotta kaikkien toiveet saatiin mahdollisimman hyvin täytettyä.

Kyselylomakkeessa (liite 2) oli yhteensä 16 kysymystä, joista täysin strukturoituja kysymyksiä oli 12, puolistrukturoituja 3 ja avoimia kysymyksiä 1. Kyselylomake koostui viidestä eri osiosta. Ensimmäisen osion kysymyksissä (1-5) selvitettiin alumnien taustatietoja, toisen osion kysymyksissä (6-9) työ- ja koulutushistoriaa, kolmannen osion kysymyksissä (10-13) tyytyväisyyttä tutkintoon ja sen tarjoamaan osaamiseen ja neljännen osion kysymyksissä (14-15) alumnien tulevaisuuden suunnitelmia.

Tutkimuksen viidennen osion kysymyksessä (16) selvitettiin alumnien halukkuutta antaa tietoja matrikkeliä varten. Matrikkeli tarkoittaa henkilötietohakemistoa, jonka Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitos aikoo toteuttaa MAMK:n palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmasta valmistuneista restonomeista (AMK). Kyselylomakkeen kysymyksien 6-9 vastauksia tullaan hyödyntämään matrikkelin teossa, jos vastaaja on antanut siihen luvan. Muutoin alumneista tullaan hakemistossa julkaisemaan vain perustiedot. Matrikkeli tuotetaan tämän tutkimuksen ulkopuolella, toisen henkilön toimesta.

Ennen varsinaista tutkimusaineiston keräämistä olisi hyvä testata kyselylomakkeen toimivuutta ja selkeyttä pienellä joukolla, joka vastaa tutkimuksen kohderyhmää. Näin varmistutaan siitä, että vastaajat ymmärtävät kysymykset oikein ja pystyvät vastaamaan niihin (Vilka 2007, 84–87). Tässä tutkimuksessa esitestausta ei tehty ja se koitautui parina virheenä kyselylomakkeessa. Kysely tulostettiin kaksipuolisena, joka ei alun perin kuulunut suunnitelmaan. Tästä syystä avoimissa kysymyksissä 6, 9 ja 13 luki ”Vastausta voi jatkaa lomakkeen toiselle puolelle” ja se herätti joissakin vastaajissa ihmetystä. Toinen virhe sattui kysymyksessä 12, johon oli tullut vahingossa väittämä ”Täysin samaa mieltä” ”Täysin eri mieltä” tilalle. Jos kyselylomakkeen esitestausta olisi suoritettu, olisi näiltä huolimattomuusvirheilä todennäköisesti välttytty.



## 5.5 Aineiston analysoiminen

Kyselyaineiston käsittelyssä ja analysoinnissa käytettiin SPSS-tilasto-ohjelmaa, joka on tarkoitettu numeroaineistojen kirjaamiseen ja analysointiin. Analysoinnissa muuttujien tuloksia tarkasteltiin suorina jakaumina ja tulokset esitettiin sanallisesti lukumäärä- ja prosenttijakaumin. Tämän lisäksi tuloksia havainnollistettiin kuviolla.

## 6 TULOKSET

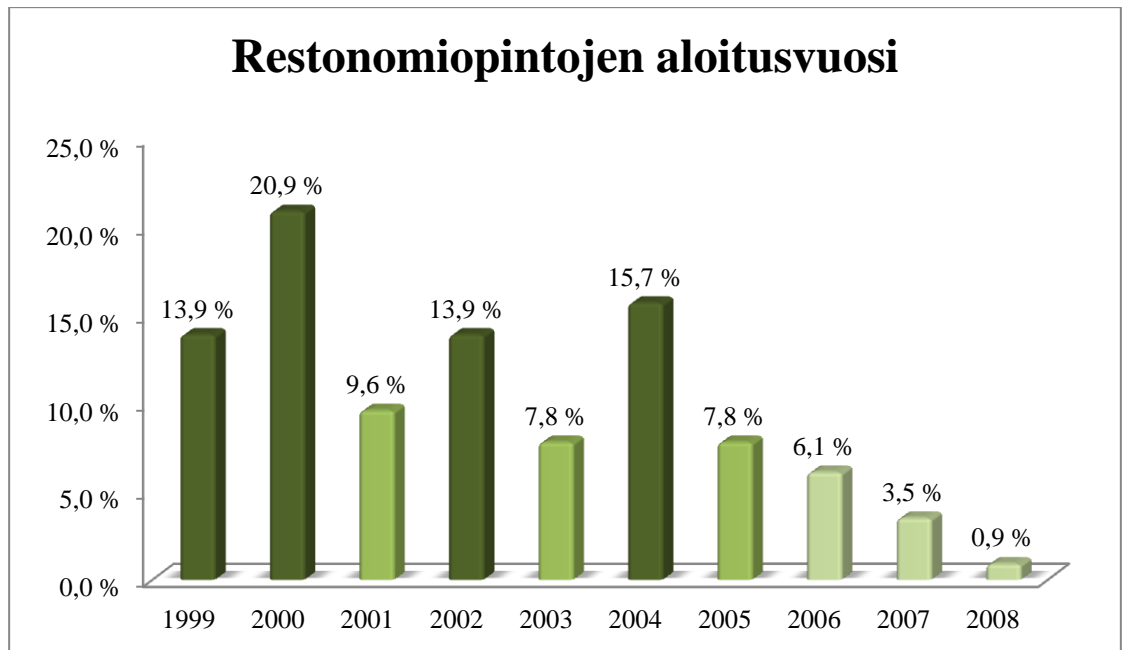
Kyselyitä lähetettiin 378 kappaletta ja vastauksia saapui 115 kappaletta. Vastausprosentti oli 30 %. Tavoitteena oli saada vähintään 1/3 vastauksista, mutta se ei aivan toteutunut. Kyselyt lähetettiin 2.11.2010 ja vastausaikaa oli reilu kaksi viikkoa 19.11.2010 asti.

Tulosten käsittelyssä ja analysoinnissa pystyttiin huomioimaan kaikki kyselylomakkeet ja niiden vastaukset, koska lomakkeiden kaikkiin kysymyksiin oli vastattu. Seuraavaksi esitellään kyselyn keskeiset tulokset. Kokonaisuudessaan kaikki tulokset löytyvät liitetaulukkona työn lopusta (liite 3). Tulosten esittämisessä edetään samassa järjestyksessä kuin kyselylomakkeessa, taustatiedoista tulevaisuuden suunnitelmiin.

### 6.1 Taustatiedot

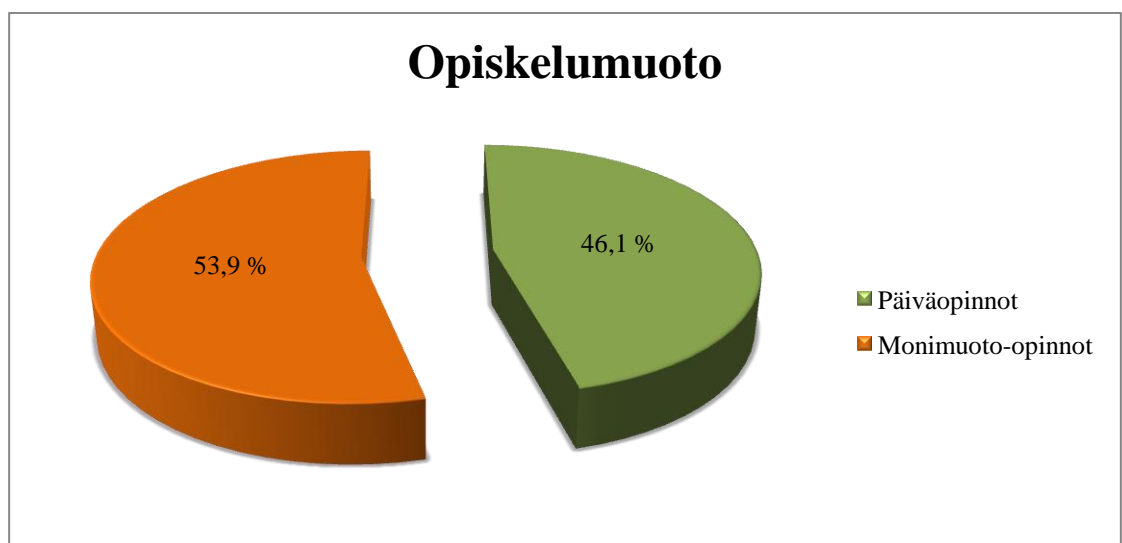
Kyselyyn vastasi 107 naista (93 %) ja 8 miestä (7 %). Miesten matala vastausprosentti oli odotettavissa, sillä kaiken kaikkiaan 378 valmistuneesta miehiä oli valmistunut 33 ja naisia 345.

Ahkerimmat kyselyyn vastaajat olivat vuosina 1999, 2000, 2002 ja 2004 opintonsa aloittaneet restonomit. Vastaajista yli 80 % oli aloittanut opintonsa vuosina 1999–2004, jolloin koulutusohjelmassa oli vielä kolme suuntautumisvaihtoehtoa; kuluttajapalvelut, puhtauspalvelut ja ravitsemispalvelut. Vuonna 2005 koulutusohjelman suuntautuminen muuttui pelkkiin ravitsemispalveluihin ja vuonna 2007 eri liikeideoin toteutettaviin ruokapalveluihin. Näinä vuosina opintonsa aloittaneiden restonomien vastausprosentti jäi alle 20 %. (Kuvio 1.)



**KUVIO 1. Opintojen aloitusvuosi.**

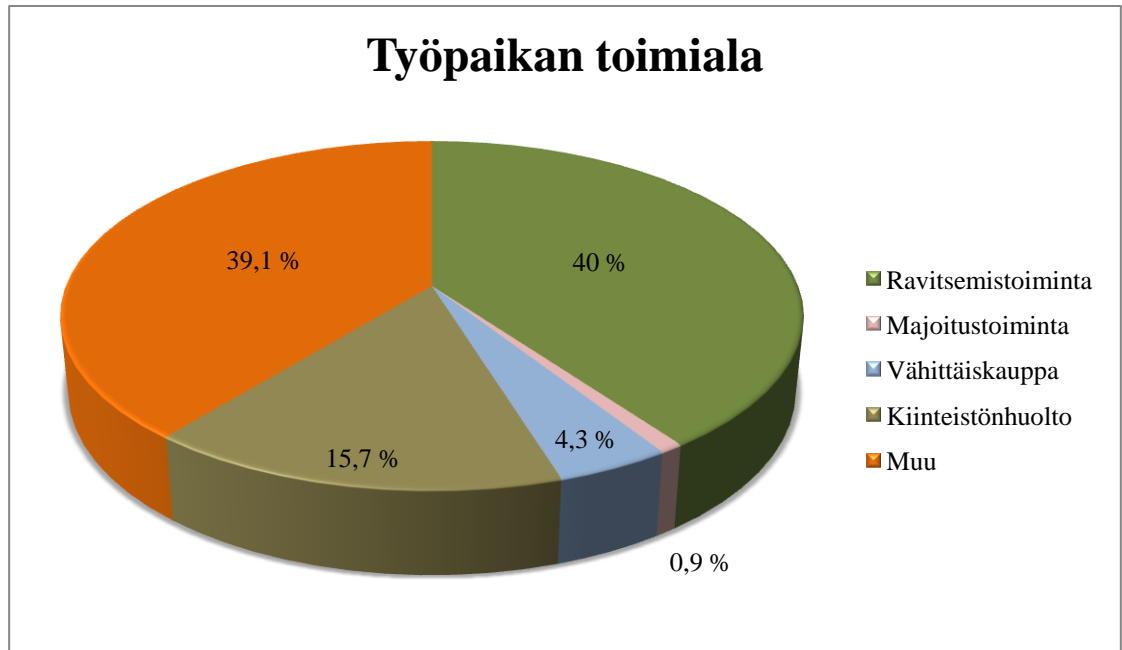
Kyselyyn vastasi sekä päivä- että monimuoto-opintoina tutkintonsa suorittaneita restonomeja. Näiden kahden opiskelumuodon välillä vastausprosentit jakautuivat melko tasaisesti. Päiväopintoina tutkintonsa suorittaneiden vastausprosentti oli 46,1 % ja monimuoto-opintoina suorittaneiden vastausprosentti oli 7,8 prosenttiyksikköä suurempi. (Kuvio 2.)



**KUVIO 2. Vastajien opiskelumuoto.**

Taustatiedot osion viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin, millä toimialoilla alumnit työskentelevät. Kysymyksen toimialaluokitus on peräisin Tilastokeskuksen sivustolta (2011) ja se kuvastaa sitä, millä toimialoilla restonomit yleensä työskentelevät. Majoitus- ja ravitsemistoiminta muodostavat oman toimialaluokkansa. Ravitsemistoiminnan alla ovat ravintolat ja vastaava ravitsemistoiminta, pitopalvelu, henkilöstö- ja laitosten ruokalat sekä baarit ja kahvilat. Majoitustoimintaan kuuluu kaikki majoitusta tarjoavat liikkeet hotelleista lomakyliin sekä leirintäalueisiin. Tukku- ja vähittäiskauppa muodostavat oman toimialaluokkansa. Vähittäiskaupan alle kuuluvat kaikki yritykset, jotka kauppaavat uutta/käytettyä tavaraa kuluttajalle henkilökohtaiseen tai kotitalouskäyttöön. Kiinteistönhuolto on hallinto- ja tukipalvelutoiminnan alaluokka. Siihen kuuluu kiinteistönhoito, kiinteistöjen siivous, rakennus- ja teollisuussiivous sekä muu siivoustoiminta.

Kuviossa 3 on esitelty toimialojen jakautuminen vastaajien kesken. 40 % vastaajista työskenteli ravitsemistoiminnassa. Kiinteistönhuollossa työskenteli 15,7 % vastaajista ja vähittäiskaupan puolella 4,3 %. Majoitustoiminnassa työskenteli vain yksi henkilö (0,9 %). Vastaajilla oli myös mahdollisuus kirjata oma toimialansa kohtaan ”Muu”, jos toimialaa ei ollut edellä mainituissa vaihtoehdoissa. Melkein 40 % vastaajista työskenteli muilla kuin restonomille tyypillisillä aloilla. Muista aloista suosituimmat olivat opetus ja koulutus, joiden parissa työskenteli 25 henkilöä. Muita mainittuja aloja olivat teollisuus, pankki, IT, valtio sekä vakuutus. Vastaajista kolme henkilöä opiskeli päätoimisesti.

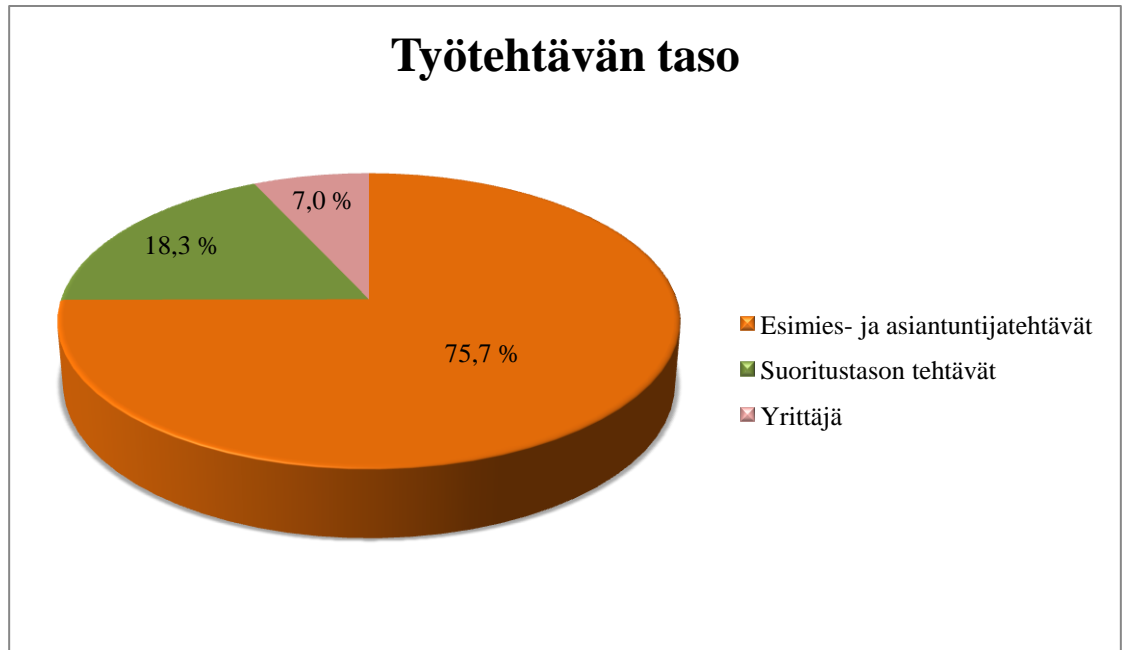


**KUVIO 3. Toimiala, jossa vastaajat työskentelevät.**

## 6.2 Työhistoria

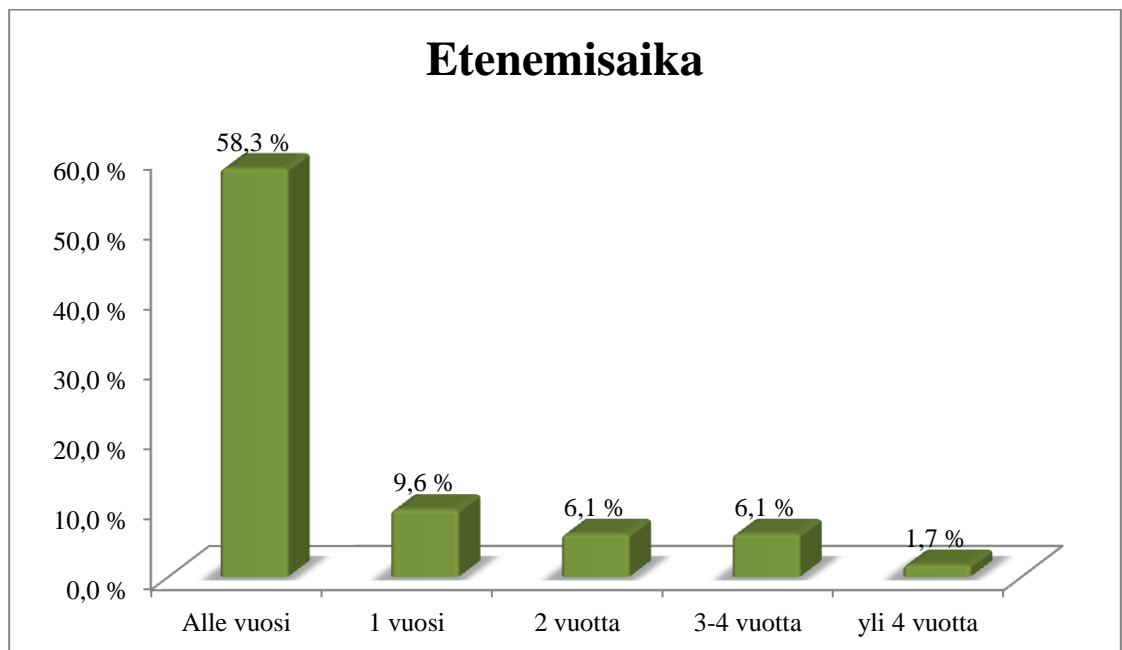
Työhistoriaa selvitettiin puoliksi strukturoidun kysymyksen avulla, johon vastaaja sai itse kirjata päätoimensa aikajärjestyksessä valmistumisen jälkeen. Taulukkoon oli eritelty sarakkeet työnantajalle, työpaikkakunnalle, työtehtävälle sekä työn aloitus- ja lopetusvuodelle. Taulukon pohjalta selvitettiin, minkä tasoisissa tehtävissä restonomit työskentelevät ja kuinka kauan heillä meni edetä esimies-/asiantuntijatehtäviin.

Kuviosta 4 näkyy, että suurin osa vastaajista (75,7 %) työskentelee esimies- ja asiantuntijatehtävissä. Suoritustason tehtävissä työskentelee 18,3 % vastaajista ja yrittäjinä 7 %. 20 % vastaajista oli työskennellyt ensiksi suoritustason tehtävissä ennen etenemistään esimies- ja asiantuntijatehtäviin.



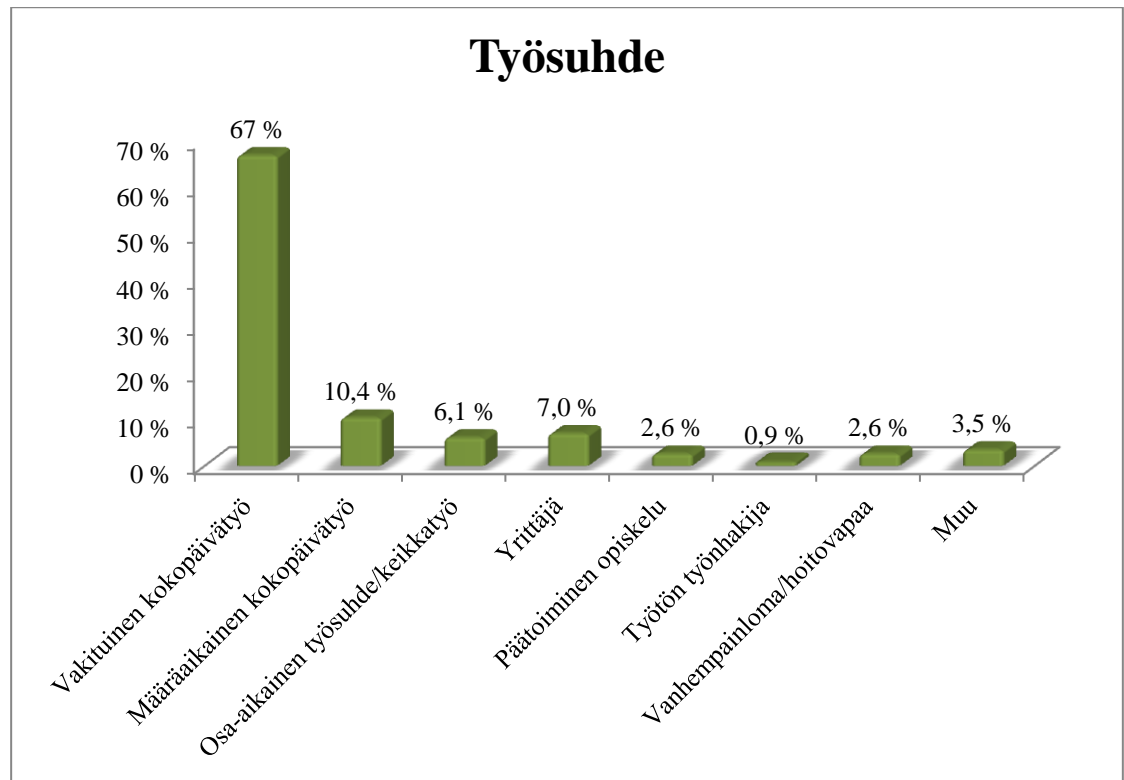
**KUVIO 4. Työtehtävien taso.**

Heti tai melko pian valmistumisen jälkeen esimies- tai asiantuntijatehtäviin oli päässyt 58,3 % restonomeista. 1-2 vuoden työskentelyn jälkeen esimies- tai asiantuntijatehtäviin oli edennyt 15,7 % vastaajista ja vain alle 10 vastaajalla (7,8 %) se oli vienyt kauemmin. (Kuvio 5.)



**KUVIO 5. Etenemisaika esimies-/asiantuntijatehtäviin.**

Työttömänä vastaajista oli ollut 30 henkilöä (26,1 %) valmistumisen jälkeen. Pisin työttömyysaika oli 18 kuukautta ja lyhyin 1,5 viikkoa. 22 henkilön työttömyysaika kesti korkeintaan 4 kuukautta. Tällä hetkellä työttömänä oli yksi vastanneista (0,9 %). 67 % vastaajista oli vakituinen kokopäivätyö ja 10,4 % määräaikainen kokopäivätyö. Osa-aikaisessa työsuhteessa työskenteli 6,1 % vastaajista. (Kuvio 6.)



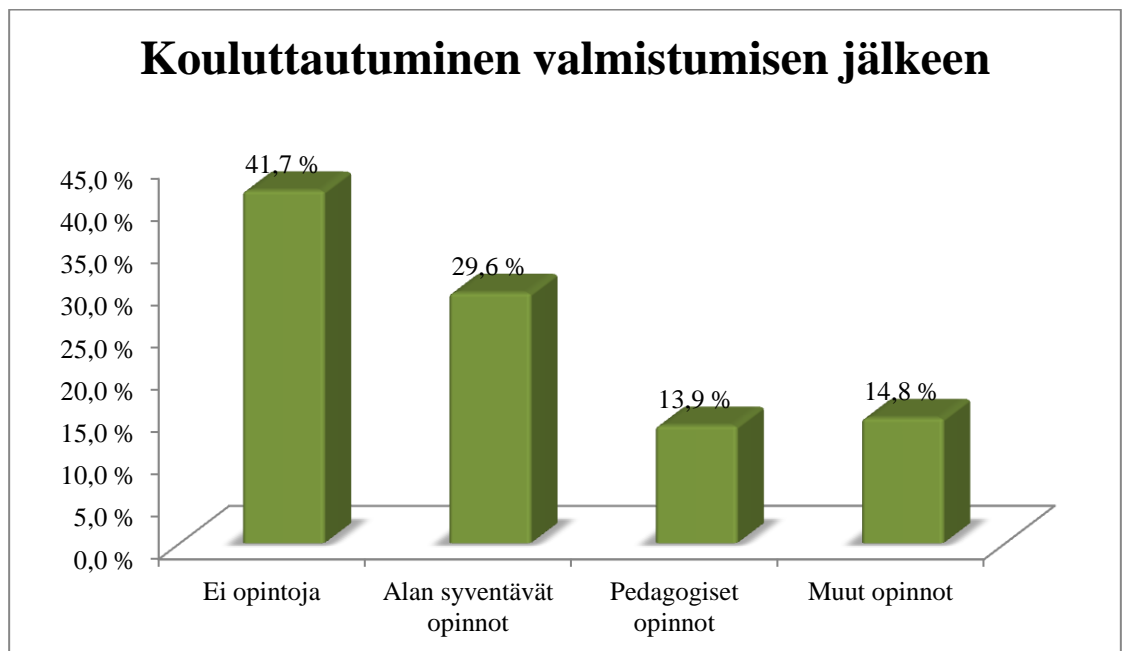
**KUVIO 6. Työsuhteen muoto.**

### 6.3 Koulutushistoria

Restonomien koulutuksen määrää ja laatua selvitettiin samantyyllisellä taulukolla kuin työhistorian kohdalla. Jos vastaaja oli hankkinut valmistumisen jälkeen lisää koulutusta, hän sai kirjata vastaukset taulukkoon. Taulukon sarakkeissa kysyttiin, mikä koulutus oli kyseessä, kuka koulutuksen järjesti ja milloin koulutus järjestettiin. Taulukon avulla selvitettiin, minkä tyylistä koulutusta restonomit tutkinnon jälkeen olivat hankkineet. Koulutus jaettiin alaa syventäviin opintoihin, pedagogisiin opintoihin ja muihin opintoihin.

Vastaajista 41,7 % ei ollut hankkinut tutkinnon jälkeen muuta koulutusta. Alaa syventäviä opintoja oli opiskellut 29,6 % vastaajista ja pedagogisia opintoja 13,9 % vastaajista. Muihin opintoihin oli osallistunut 14,8 % vastaajista. (Kuvio 7.) Alan syventävistä opinnoista suosituin oli restonomin ylempi ammattikorkeakoulututkinto. 12 henkilöä vastaajista oli suorittanut/suorittamassa ylempää AMK-tutkintoa. Tämän ohella johtamisen erikoisammattitutkinnon oli suorittanut neljä henkilöä ja tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnon kaksi henkilöä. Pedagogisista opinnoista suosituimmat olivat näyttömasterikoulutus, jonka oli suorittanut kuusi henkilöä. Opettajan ammatillisen koulutuksen oli suorittanut viisi henkilöä ja erityisopettajan tutkinnon kaksi henkilöä.

Muihin opintoihin osallistuneet olivat suorittaneet joko toisen tutkinnon tai jonkin työtä tukevan kurssin. Tutkintoja ja kursseja oli suoritettu monelta eri alalta eikä niissä esiintynyt yhtä suosikkia. Esimerkiksi yksi vastaajista oli suorittanut tradenomitutkinnon, yksi kosmetologin tutkinnon, yksi viljelijän ammattitutkinnon, yksi materiaali-toimen tutkinnon, yksi oli opiskellut ratsastuksen ohjaajaksi ja yksi oli suorittanut valokuvauksen opinnot – hajonta muiden opintojen kohdalla oli suuri.



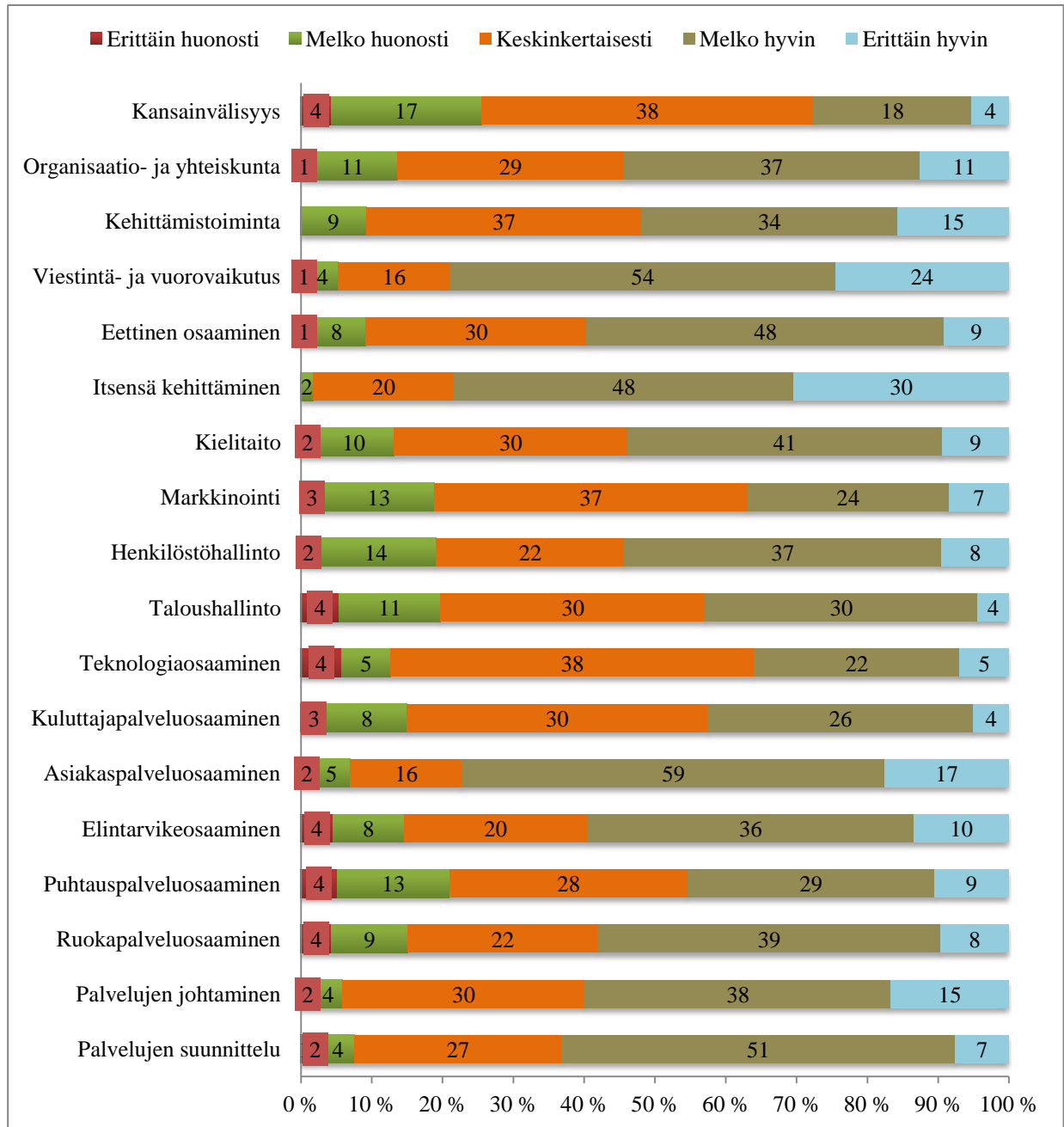
**KUVIO 7. Vastaajien kouluttautuminen valmistumisen jälkeen.**

#### 6.4 Tyytyväisyys tutkintoon ja sen tarjoamaan osaamiseen

Restonomien tyytyväisyyttä tutkintoon ja sen tarjoamaan osaamiseen mitattiin neljällä eri kysymyksellä. Laajin näistä oli kysymys numero 10 taulukko, johon oli luokiteltu restonomikoulutuksen tarjoamaa osaamista. Osaaminen oli määritelty koulutusohjelmakohtaisen osaamisen ja yleisten työelämävalmiuksien mukaan. Vastaajat saivat arvioida asteikolla 1 - 5, kuinka hyvät työelämävalmiudet he ovat saaneet restonomitutkinnon kautta.

Vastaajien mielestä tutkinto on tukenut työelämässä vahvasti varsinkin asiakaspalveluosaamista, valmiutta itsensä kehittämiseen sekä viestintä- ja vuorovaikutusosaamista. Koulutuksen tarjoamiin taitoihin oltiin kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä. Vastaukset painottuivat vaihtoehtojen ”keskinkertaisesti” ja ”melko hyvin” puolelle. Tyytymättöimpiä vastaajat olivat puhtauspalveluosaamiseen, taloushallintoon, henkilöstöhallintoon sekä markkinointiin. (Kuvio 8.)





**KUVIO 8. Kuinka tutkinto on tukenut vastaajien osaamista työelämässä.**

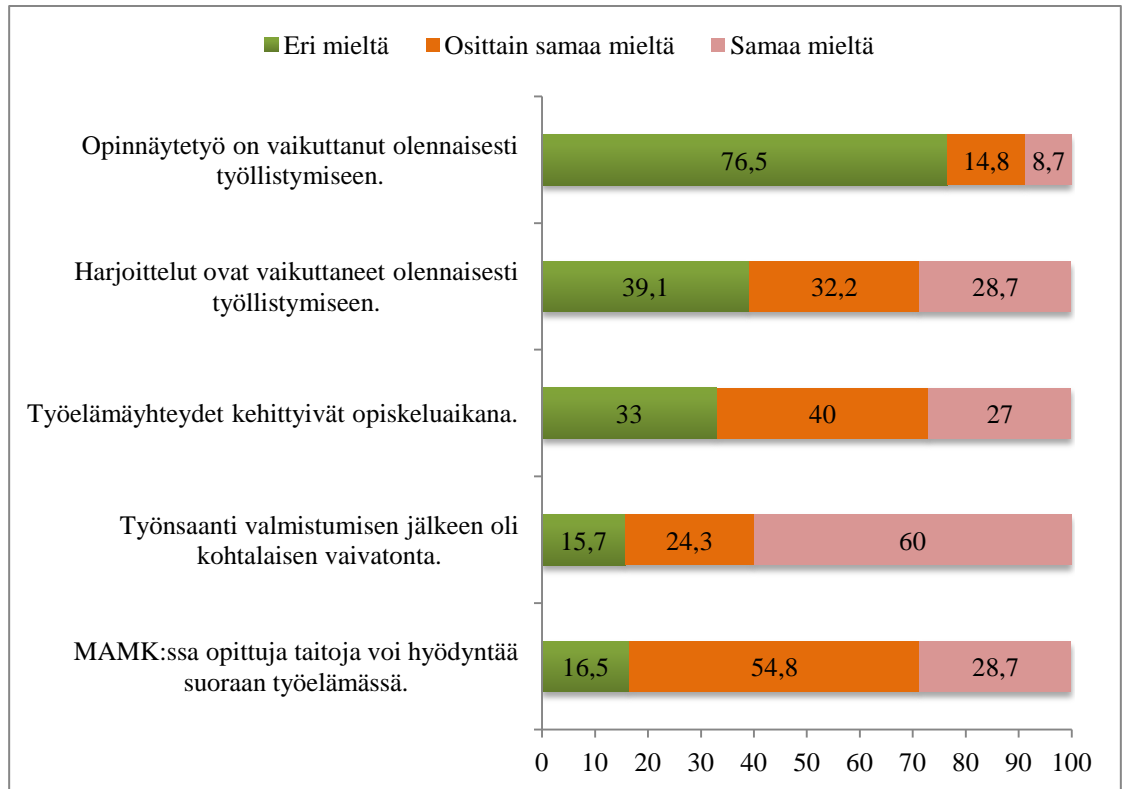
Kysymyksessä 11 vastaajia pyydettiin valitsemaan kysymyksen 10 taulukosta kolme ominaisuutta, joita he ovat tarvinneet eniten työelämässä restonomiksi valmistumisen jälkeen. Vastaajien mielestä restonomin kymmenen tarpeellisinta osaamisaluetta ovat:

1. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen
2. Asiakaspalveluosaaminen
3. Valmius itsensä kehittämiseen
4. Kehittämistoiminnan osaaminen

5. Henkilöstöhallinto
6. Palvelujen johtaminen
7. Ruokapalveluosaaminen
8. Taloushallinto
9. Elintarvikeosaaminen
10. Palvelujen suunnittelu

Kysymyksessä 12 vastaajia pyydettiin vastaamaan viiteen erilaiseen väittämään. Kuten aiemmin luvussa 5.4 todettiin, tuli vaihtoehdon ”täysin eri mieltä” tilalle vahingossa ”täysin samaa mieltä”. Niinpä vastaukset arvioitiin asteikolla samaa mieltä, osittain samaa mieltä ja eri mieltä. Virheellisen vaihtoehdon vastaukset laskettiin ”samaa mieltä” vaihtoehtoon. Joissakin kyselylomakkeissa vastaajat olivat itse kirjoittaneet virheellisen vaihtoehdon päälle ”täysin eri mieltä” ja näissä tapauksissa vastaukset sijoitettiin vaihtoehdon ”eri mieltä” alle. Tulokset ovat siis suuntaa antavia, koska vastauksien arviointiasteikko ei ole sen mukainen kuin vastaajilla on ollut.

Ensimmäisestä väittämästä oltiin selkeästi eri mieltä, 76,5 % vastaajan mielestä opinäytetyö ei ollut vaikuttanut olennaisesti työllistymiseen. Toinen väittämä jakoi vastaajat tasaisesti kolmeen osaan. Vastaajista 39,1 % oli sitä mieltä, että harjoittelut eivät olleet vaikuttaneet työllistymiseen olennaisesti. Vastaajista taas 28,7 % mielestä väittämä piti paikkaansa. Myös kolmannen väittämän kohdalla vastaajat jakautuivat kolmeen eri ryhmään. Vastaajista 40 % oli osittain samaa mieltä siitä, että työelämäyhteydet kehittyivät jo opiskeluaikana. Neljännessä väittämästä vastaajat olivat varmoja, 60 % vastaajan mielestä työnsaanti oli valmistumisen jälkeen kohtalaisen vaivatonta. Viidennen väittämän kohdalla 54,8 % vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että MAMK:ssa opittuja taitoja pystyi hyödyntämään suoraan työelämässä. (Kuvio 9.)



**KUVIO 9. Väittämien prosentuaalinen jakautuminen vastaajien kesken.**

### 6.5 Avoimet vastaukset

Kysymys 13 oli avoin ja siinä valmistuneilta kysyttiin kehitysehdotuksia koulutusohjelman päivittämistä varten. Vastauksista nousi selkeästi esille se, mitä taitoja valmistuneet pitävät tärkeänä työelämän kannalta ja mitä opetuksessa tulisi näin ollen lisätä. Seuraavissa kappaleissa esiintyy suoria lainauksia saaduista vastauksista. Lainauksien sisältö on alkuperäinen, mutta niiden ulkoasua on siistitty korjaamalla kirjoitusvirheet ja lisäämällä isot alkukirjaimet sekä välimerkit.

Yleisellä tasolla monet vastaajista toivoivat lisää käytännön opetusta sekä harjoitteluja. Myös yhteistyötä koulun ja työelämän välille kaivattiin enemmän.

*Työelämän kanssa yhteistyötä pitäisi lisätä, jotta opiskelijoilla on valmistuttuaan realistinen kuva alasta. Ammatilliset perustaidot on hyvä opettaa, jotta työtaito riittää perustehtäviin, joita ravintola-alalla on pakko tehdä – yleensä myös esimiestehtävissä. Niillä turvaa myös työllistymisen, jos koulutusta vastaavia töitä ei ole tarjolla.*

*Käytännönläheisiä projekteja ja aineita voisi olla enemmän. Ensimmäisen vuoden yleisten aineiden opetusta voisi tiivistää ja ottaa näihin mukaan enemmän käytäntöä.*

*Käytännön harjoittelut pakollisiksi niin päivä- kuin monimuoto-opiskelijoille. Restonomiksi voi valmistua hyvin paperein, vaikka käytännössä ei osaa mitään. Restonomien ammattitaito on huono! Opintojen jälkeen ei välttämättä ole kykenevä esimiestason töihin. Käytäntö opettaa.*

Joidenkin vastaajien mielestä pohjakoulutus tulisi ottaa paremmin huomioon. Heidän mielestään varsinkin yo-pohjaiset opiskelijat tarvitsisivat enemmän käytännön harjoittelua perustaitojen hallintaan, koska he omaavat heikomman tietotaidon kuin alalla jo opiskelleet.

*Enemmän perustaitojen hallintaa sellaisille opiskelijoille, joilla ei ole ammattipuolen opintoja takana.*

*Enemmän käytäntöä, vähemmän teoriaa. Varsinkin yo-pohjaisille opiskelijoille. Ravintola- ja matkailualalla arvostetaan tekemisiä, ei papereita. Esimiestyö alalla on mahdotonta ilman vuosien työkokemusta.*

Voimakkaimmin vastauksista tuli esille se, että päivittäisjohtamiseen tarvittavien taitojen opetusta tulisi parantaa ja lisätä. Koska kyseessä on esimiestyöhön tähtäävä tutkinto, olisi valmistuneiden mielestä hyvä panostaa varsinkin henkilöstöhallintoon, taloushallintoon, työlainsäädäntöön sekä markkinointiin.

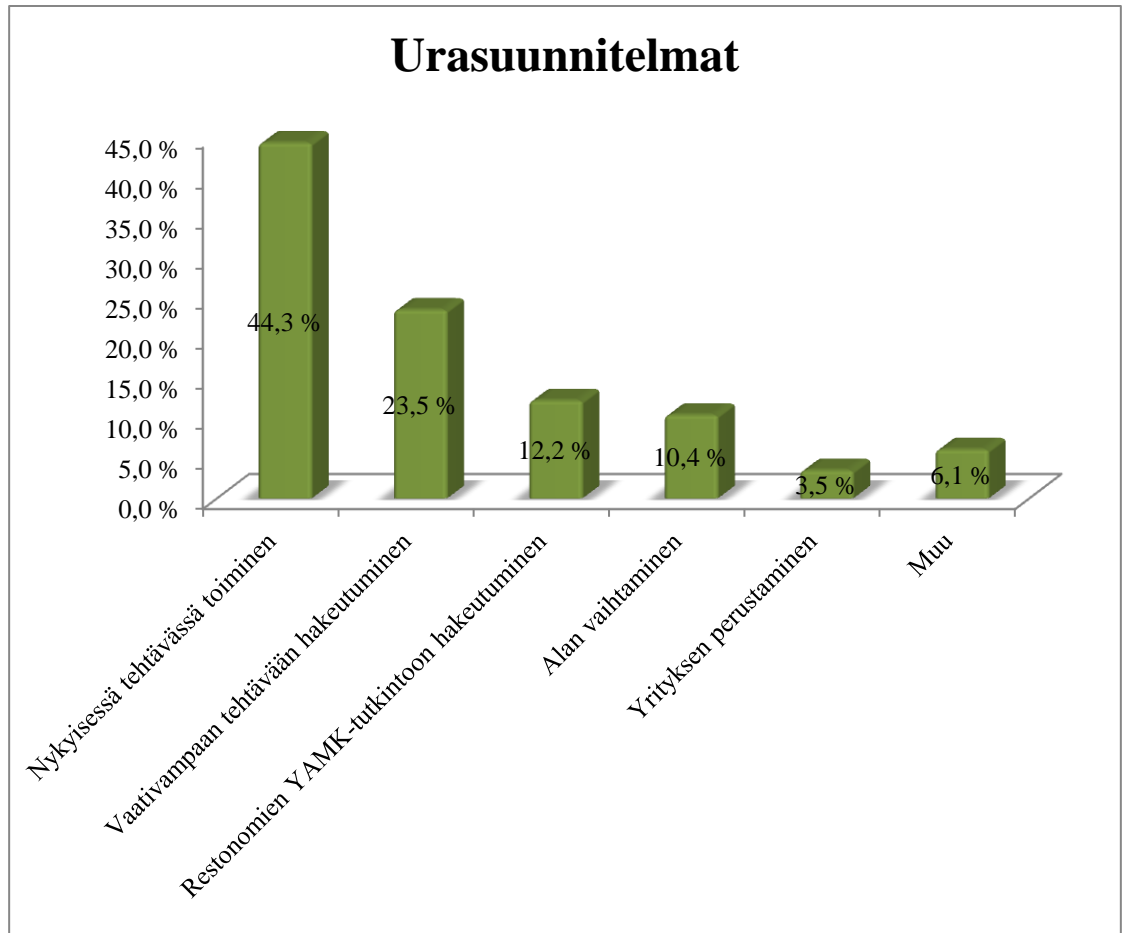
*Lisäisin päivittäisjohtamiseen kuuluvia toimintoja; työvuorosunnittelu, kannattava tilaustoiminta-laskenta, työaikataulu, hinnoittelua, palvelutuotteiden suunnittelua ja konseptointia, tarjouslaskentaa sekä luovien alojen ja ravitsemispuolen yhteistyötä.*

*Lisäisin henkilöstöhallintoa ja esim. työntekijöitä koskevien lakien/oikeuksien opettamista. Tulevan esimiehen on hyvä tietää mitä työntekijältä voi/saa vaatia.*

*Lisäisin markkinoinnin osuutta koulutusohjelmassa. Markkinointi huomioidaan varmasti yritysmaailmassa, mikäli kiinnostusta opiskeluun on ollut. Kilpailu on ”kovaa”, joten markkinointiosaaminen voi olla yksi CV:n vahvuus töitä haettaessa, riippumatta toimialasta.*

## **6.6 Tulevaisuuden suunnitelmat**

Restonomien urasuunnitelmia kysyttiin kysymyksessä 15, jonka tarkoituksena oli selvittää, haluavatko he kenties edetä urallaan, kouluttautua lisää vai jatkaa nykyisessä tehtävässä. Vastaajista 44,3 % oli tyytyväisiä nykyiseen työtehtäväänsä ja asemaansa työelämässä. Vastaajista 23,5 % oli aikomuksissa hakeutua tulevaisuudessa vaativampaan tehtävään. Restonomien ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon kiinnostavuutta kysyttiin kysymyksessä 14 ja siinä 13,9 % vastaajista ilmaisi kiinnostuksensa ylempää tutkintoa kohtaan. Kysymyksessä 15 vastaajista 12,2 % oli aikomus myös hakeutua ylempään ammattikorkeakouluun tulevaisuudessa. Restonomeista 10,4 % aikoi vaihtaa alaa ja 3,5 % oli haaveissa oman yrityksen perustaminen. (Kuvio 10.)



**KUVIO 10. Vastajien tulevaisuuden urasuunnitelmat.**

## 7 TULOSTEN TARKASTELUA

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyyys

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa edustava ja tarpeeksi suuri tutkimusotos, vastausprosentti sekä tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti (Heikkilä 2008, 185 - 189). Tässä tutkimuksessa alhainen vastausprosentti ja mittarin epätarkkuus heikentää tutkimustulosten luotettavuutta ja yleistettävyyttä.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Pätevyys määräytyy sen mukaan, kuinka hyvin tutkimukselle asetetulla mittarilla saadaan mitattua niitä asioita, joihin halutaan saada vastauksia (Heikkilä 2008, 186). Tutkimuksen validiteetti täyttyi yhtä mittarin virhettä lukuun ottamatta. Kyselylomakkeessa olleen kirjoitusvirheen takia mittari oli kysymyksen 12 kohdalla epätarkka. Kysymyksessä olleet vaihtoehdot olivat

toisenlaisia kuin niiden piti olla, ja näin ollen vastaaja ei ole välttämättä osannut ja pystynyt vastaamaan kysymykseen oikein. Muuten kyselylomake oli työhön sopiva ja kyselylomakkeen kysymykset vastasivat tutkimukselle asetettuihin tutkimusongelmiin.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan puolestaan tutkimuksen luotettavuutta. Reliabiliteetti on sitä parempi, mitä vähemmän sattuma vaikuttaa tuloksiin. Luotettava tutkimus ei anna sattumanvaraisia tuloksia (Heikkilä 2008, 187). Tämän tutkimuksen luotettavuus varmistettiin tarkalla ja huolellisella tulosten käsittelyllä. Tutkimuksessa pyrittiin myös objektiivisuuteen, joten omien mielipiteiden ja ennakko-oletusten ei annettu vaikuttaa tulosten käsittelyyn tai johtopäätöksiin.

## **7.2 Työllistyminen ja uralla eteneminen**

Restonomien suurin työllistäjä on ravitsemistoiminta (40 %). Yksi syy tähän on luultavasti se, että ravitsemispalvelut on ollut läpi koulutushistorian yksi suuntautumisvaihtoehtoista Mikkelin ammattikorkeakoulussa. Vuosina 1999–2004 ravitsemispalveluiden lisäksi oli mahdollisuus suuntautua myös kuluttaja- tai puhtauspalveluihin. Näinä vuosina opintonsa aloittaneiden kesken oli havaittavissa enemmän jakautumista toimialojen kesken. Esimerkiksi kiinteistöhuollossa työskenteli 15,7 % vastaajista ja näistä 13,9 % oli opiskellut silloin, kun puhtauspalvelut olivat vielä yksi suuntautumisvaihtoehtoista. Vuodesta 2005 eteenpäin opintonsa aloittaneet taas työskentelivät suurimmaksi osaksi ravitsemistoiminnan parissa. Vaikka restonomikoulutus antaa laaja-alaiset taidot toimia palvelualalla, on koulutuksen suuntautumisella selkeästi vaikutusta siihen, mihin alalle restonomit työllistyvät.

Restonomeista yllättävän moni (39,1 %) työskenteli muilla kuin restonomeilla tyypillisillä aloilla. Tätä selittää osaltaan se, että noin 70 % vastaajista oli valmistunut vuosina 2001–2006 ja näin ollen tutkinnon suorittamisesta oli kulunut jo monta vuotta. Töiden vakiintuessa ja uran edetessä uudet haasteet ja urapolut sekä alan vaihtaminen ovat ilmeisesti alkaneet kiinnostaa vastaajia. Tämä on täysin normaalia urakehitystä, mutta toisaalta alan vaihtaminen on myös huolestuttava merkki. Onko alan vaihtoon mahdollisesti syynä se, että restonomeille ei ole tarjolla tarpeeksi koulutusta vastaavaa

ja mielekästä työtä? Tämän tutkimuksen perusteella töitä kyllä riittää restonomeille tyypillisimmilläänkin aloilla.

Restonomit työllistyivät valmistumisen jälkeen erittäin hyvin. Vastaajista vain 26,1 % oli ollut valmistumisen jälkeen työttömänä ja työttömyysajat olivat lyhyitä. Tällä hetkellä työttömänä oli yksi vastaajista. Suurimmalla osalla restonomeista (67 %) oli vakituinen kokopäivätyö ja määrä- ja osa-aikaisissa työsuhteissa työskenteli 16,5 % vastaajista. Valmistuneiden mielestä työllistyminen oli myös suhteellisen helppoa. Tämä oli positiivinen tulos ottaen huomioon tämän hetkisen tilanteen työelämässä, jossa irtisanomiset, lomautukset ja määräaikaiset työsuhteet ovat arkipäivää. Taloustilanne ei ole selvästikään vaikuttanut restonomien työllisyystilanteeseen samalla tavalla kuin mitä se on tehnyt esim. metsä- ja paperiteollisuudessa. Kuten viitekehyksessä kerrottiin, nyt eletään palveluyhteiskunnassa ja palvelualalla riittää kysyntää taloustilanteesta huolimatta.

Oli myös positiivista huomata, että lähes 75,7 % restonomeista työskenteli esimies- ja asiantuntijatehtävissä. Yli puolet restonomeista oli työllistynyt esimies- ja asiantuntijatehtäviin heti tai melko pian valmistumisen jälkeen. 20 % esimies- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevistä vastaajista oli työskennellyt ensiksi suoritustason tehtävissä. Heilläkin etenemisaika vaativampiin tehtäviin oli kestänyt pääosin 1-2 vuotta. Restonomien nopea uralla eteneminen voi johtua siitä, että vastanneille oli tyypillistä työskennellä jo opiskeluaikana. Valmistuessa monella oli työpaikka jo valmiina ja työkokemusta oli opiskeluvuosien aikana kertynyt reilusti, mikä mahdollisti suoraan esimies- ja asiantuntijatehtäviin työllistymisen. On otettava huomioon sekin, että vastaajista yli puolet oli aikuispuolen opiskelijoita, jotka olivat suorittaneet tutkintonsa monimuotoisena työnsä ohella. Osalla heistä oli jo vuosien työkokemus takana ennen restonomitutkinnon suorittamista, ja esimiespaikka valmiina töihin palatessa.

Vaikka restonomeista moni oli jo edennyt esimies- ja asiantuntijatehtäviin, näkyi tulevaisuuden suunnitelmissa myös halua uralla etenemiseen. Vastaajista 23,5 % oli aikomus hakeutua vaativampiin tehtäviin. 12,2 % vastaajista oli halukkaita hakeutumaan restonomien ylempään ammattikorkeakouluun. Myös yrittäjäyys kiinnosti muutamaa vastaajaa. Vaikuttaa siltä, että restonomit ovat motivoituneita ja aktiivisia kehittämään itseään. Se on hyvä merkki, koska yksilön vastuu urakehityksessä on nykyisin



yhä tärkeämmässä roolissa. On myös havaittavissa, että uralla halutaan edetä ylöspäin, kuten perinteisessä urakehityksessä on tapana. Tulokset niin tulevaisuuden suunnitelmien kuin nykyisen työtilanteen pohjalta antavat ymmärtää, että työnantajat tukevat hyvin restonomien uralla kehittymistä. Se on hienoa, koska kuten viitekehityksessä tuotiin esille, lisäävät kehittymismahdollisuudet työmotivaatiota ja työssä viihtymistä.

Lähes puolet vastaajista (44,3 %) halusi tulevaisuudessakin toimia nykyisessä työtehtävässään. Tämä kertoo siitä, että valmistuneista moni on löytänyt paikkansa työelämässä ja he ovat sitoutuneita työhönsä ja työnantajaansa. Viitekehityksessä kerrottiin työnantajan ja työntekijän hyötysuhteesta, ja nämä tulokset osoittavat, että restonomien työsuhteet ovat antoisia sekä restonomille itselleen kuin työnantajalle. Restonomit ovat tyytyväisiä työtehtäväänsä ja sen tarjoamiin haasteisiin ja työnantajat ovat taas puolestaan tyytyväisiä restonomien työpanokseen ja osaamiseen.

Kun tutkimustuloksia restonomien työllistymisestä ja uralla kehittymisestä verrattiin Haaga-Heliassa tehdyn tutkimuksen tuloksiin, oli luvuissa huomattavissa paljon yhtäläisyyksiä. Vakituisten työsuhteiden määrä oli kutakuinkin sama ja työttömyysluvut olivat kummassakin tutkimuksessa alhaiset. Eroja oli huomattavissa ainoastaan uralla kehittymisen kohdalla. Mikkelin ammattikorkeakoulusta valmistuneet restonomit olivat kehittyneet uralla selkeästi nopeammin kuin Haaga-Helian tutkimukseen vastanneet restonomit. Voi siis todeta, että Mikkelin ammattikorkeakoulusta valmistuneet työllistyvät ja kehittyvät uralla erittäin hyvin myös valtakunnallisella tasolla.

### **7.3 Kouluttautuminen**

Vastaajista yli 50 % oli hankkinut lisää koulutusta restonomitutkinnon jälkeen. Tämä kertoo siitä, että nykyisin jatkuva itsensä kehittäminen ja kouluttautuminen katsotaan työmarkkinoilla eduksi. Kuten viitekehityksessä kerrottiin, se on myös tarpeellista, jotta työelämän muutoksissa pysyy mukana ja ajan tasalla.

Vastauksista tuli esille, että restonomeilla on selkeästi halu syventää ammattitaitoaan ja edetä kohti asiantuntijuutta. Esimerkiksi ravitsemis- ja talousalaa syventävät opinnot liittyivät usealla vastaajista liiketoimintaosaamiseen ja johtamiseen. Restonomit olivat tämän ohella kiinnostuneita myös opettamisesta ja hankkineet pedagogisia val-

miuksia. Muita opintoja hankkineet olivat vaihtaneet kokonaan alaa ja ammattia. Esille ei noussut mitään suosituinta alavalintaa, koulutusta oli hankittu mm. liiketalouden, kauneushoidon ja teollisuuden puolelta.

#### **7.4 Osaamisen toteutuminen työelämässä**

Tutkinnon tarjoamaan osaamiseen oltiin pääosin tyytyväisiä. Restonomien nopea työllistyminen, hyvä työtilanne ja uralla eteneminen ovat omiaan kertomaan siitä, että tutkinto on tukenut hyvin restonomien osaamista työelämässä. Valmistuneet olivat jokseenkin samaa mieltä siitä, että koulussa opittuja taitoja pystyi hyödyntämään suoraan työelämässä.

Tärkeimmiksi taidoiksi työelämässä mainittiin viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, asiakaspalveluosaaminen sekä valmius itsensä kehittämiseen. Nämä taidot saivat myös eniten kiitosta opetuksen saralla. Majoitus-, ravitsemis- ja talousala on ihmisten kanssa toimimista ja jatkuvaa vuorovaikutusta, joka selittää viestintä- ja vuorovaikutus- sekä asiakaspalveluosaamisen tärkeyttä työelämässä. Valmius itsensä kehittämiseen on taas työelämässä pärjäämisen ja menestymisen kannalta tärkeä taito. Oli hienoa, että koulutus oli tukenut juuri näitä taitoja, sillä ne oli mainittu myös viitekehyydessä esitellyissä tulevaisuuden osaamistarpeissa.

Valmistuneiden mielestä parantamisen varaakin oli. Tärkeiksi taidoiksi työelämässä koettiin edellä mainittujen lisäksi mm. henkilöstö- ja taloushallinto. Koulutuksen tarjoama osaaminen henkilöstö- ja taloushallinnon kohdalla ei ollut vastannut valmistuneiden mielestä työelämän tarpeita. Myös avoimen kysymyksen vastauksista kävi ilmi, että päivittäisjohtamiseen tarvittavien taitojen opiskelua pitäisi koulutuksessa lisätä ja parantaa. Tämä voi siis olla yksi syy siihen, miksi johtamista ja liiketoimintaosaamista on haluttu opiskella lisää restonomitutkinnon jälkeen. Tulevaisuuden työelämätarpeita ajatellen tässä olisi kehittämistä, koska tulevaisuuden osaamistarpeissa korostettiin liiketoimintaosaamiseen panostamista. Myös ihmisten johtaminen ja tiimityötaidot nostettiin esille matkailu- ja ravitsemisalan esimies- ja asiantuntijatehtävissä sekä johtotehtävissä toimivien osaamistarpeissa.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Johtopäätökset

Tutkimustulosten luotettavuus kärsi alhaisesta vastausprosentista. Tarkoituksena oli tutkia riippuvuuksia eri taustatekijöiden ja kysymysten välillä. Vastauksia oli kuitenkin liian vähän, jotta ristiintaulukointi olisi tuottanut luotettavia ja yleistettäviä tuloksia. Ristiintaulukoinnin avulla tutkimukseen olisi voitu tutustua syvällisemmin. Olisi ollut mielenkiintoista tutkia, oliko esimerkiksi mies- ja naisvastaajilla tai monimuotoja päiväopiskelijoilla eroja työllistymisessä ja urakehityksessä. Riippuvuuksien tutkiminen olisi tuonut tutkimukseen enemmän ulottuvuuksia ja niistä saadut tulokset olisivat saattaneet selittää tutkimustuloksia paremmin.

Mittarin eli kyselylomakkeen laadintaan olisi pitänyt paneutua tarkemmin, jotta virheitä olisi välttytty. Kyselylomaketta olisi voinut hioa vieläkin tiiviimmäksi ja selkeämmäksi, jotta valmistuneet olisivat olleet innokkaampia vastaamaan siihen. Kyselylomake olisi pitänyt esitestauttaa muutamalla valmistuneella opiskelijalla, jotka olisivat voineet tuoda omat näkemyksensä lomakkeen selkeyttämiseen. Mukaan olisi ollut myös hyvä liittää viimeisin opintosuunnitelma, koska vastaajista suurin osa oli alkuvuosina valmistuneita ja koulutuksessa oli tapahtunut jo paljon kehitystä vastaajien opiskeluajoista. Näin ollen kehitysideoita, joita koulutusohjelman kehittämiseen annettiin, olivat jo suurimmaksi osaksi toteutuneet. Myös vastausaikaa kyselyyn olisi voinut olla enemmän, joka olisi saattanut lisätä vastausten määrää.

Alhaisen vastausprosentin sekä mittarin epätarkkuuden takia tutkimuksesta saadut tulokset ovat suuntaa antavia eikä niitä voi yleistää koskemaan kaikkia Mikkelin ammattikorkeakoulusta valmistuneita ravitsemis- ja talousalan restonomeja. Siitä huolimatta tulokset ovat kuitenkin rohkaisevia ja ne kannustavat valmistumaan Mikkelin ammattikorkeakoulusta. Restonomit ovat työllistyneet valmistumisen jälkeen nopeasti, työttömyysajat ovat olleet lyhyitä ja työsuhteet ovat pääosin vakituisia. Esimies- ja asiantuntijatehtäviin on edetty miltei heti valmistumisen jälkeen ja työelämässä on viihdytty hyvin. Osa on vaihtanut alaa, mutta monen työelämässä vietetyn vuoden jälkeen se on normaalia urakehitystä. Myös Mikkelin ammattikorkeakoulusta saatuihin taitoihin on oltu pääosin tyytyväisiä.

## 8.2 Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimus ei tuottanut paljon uusia kehitysideoita, koska koulutusohjelma on kehittynyt monelta osin siihen suuntaan kuin vastaajat olivat toivoneet. Uusin opintosuunnitelma on selkiytynyt vuosien 1999–2007 opintosuunnitelmista ja siinä on lisääntynyt varsinkin johtamiseen liittyvät opinnot. Valmistuneet kaipasivat lisää päivittäisjohtamiseen liittyviä opintoja kuten henkilöstö- ja taloushallintoa. Ne koettiin erityisen tärkeiksi taidoiksi työelämässä asiakaspalvelu- sekä viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen ohella. Viitekehyksessä nämä taidot oli mainittu myös tulevaisuuden osaamistarpeissa. Edellä mainittuihin osaamisalueisiin tulisi siis jatkossa kiinnittää erityistä huomiota. Opiskelijoilta olisi hyvä kerätä palautetta, kuinka opintojaksot kyseisillä osaamisalueilla ovat toteutuneet ja palautteiden pohjalta kurssien sisältöjä olisi hyvä tarkistaa. Jos opintokokonaisuuksista löytyy puutteita, tulisi epäkohtiin puuttua ja kehittää niitä parempaan suuntaan.

Avoimissa palautteissa korostettiin käytännön osaamisen ja työelämälähtöisyyden tärkeyttä. Opinnoissa näkyy jo nyt käytännön osaamisen huomioon ottaminen sekä työelämälähtöisyys, mutta käytännön projekteja ja harjoitteluja työelämään voisi edelleen lisätä – niitä ei ole koskaan liikaa. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla arvostetaan käytännön työn hyvää hallitsemista. Hyvin suorittavan työn hallitseva osaa myös paremmin suunnitella, johtaa sekä kehittää palveluja.

Jatkossa olisi hyvä toteuttaa samankaltainen tutkimus muutaman vuoden välein, jotta yhteistyö alumnien kanssa jatkuisi. Näin alumneilta saataisiin jatkuvaa palautetta työelämästä ja koulutus pysyisi ajan tasalla työelämän tarpeista. Seuraavaa tutkimusta tehdessä kannattaa kyselylomakkeen tekemiseen perehtyä kunnolla ja kehittää tämän tutkimuksen kyselylomaketta toimivampaan suuntaan.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, Henrietta 2010. Työelämä – menesty ja voi hyvin. Juva: WS Bookwell Oy.

Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006. PDF-dokumentti.

<http://www.ncp.fi/ects/materiaali/Yleiset%20kompetenssit%20tutkintotasoin%2019042006.pdf>. Päivitetty 19.4.2006. Luettu 13.2.2011.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2006. Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. PDF-dokumentti

[http://www.hpl.fi/ek\\_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden\\_osaamistarpeet/palvelut2020/](http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/). Päivitetty 13.5.2008. Luettu 12.4.2011.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2010. Oivallus - 2. väliraportti. PDF-dokumentti.

[http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/arkisto/julkaisut/index.php?we\\_objectID=126](http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/arkisto/julkaisut/index.php?we_objectID=126). Päivitetty 18.10.2010. Luettu 26.4.2012.

Elinkeinoelämän tutkimuslaitos 2008. Finanssikriisi: Miten maailma on muuttunut. Tiedote. PDF-dokumentti. <http://etla.fi/index.php?did=2181>. Päivitetty 29.10.2008. Luettu 11.3.2011.

Haaga-Helia 2011. Uutiset. Restonomien työllisyystutkimus. WWW-dokumentti. <http://www.haaga-helia.fi/fi/uutiset/2011/restonomien-tyoellisyystutkimus>. Päivitetty 18.9.2011. Luettu 2.10.2011.

Heikkinen, Vesa. 2005. Matka restonomiin ydinosaamiseen. Tampere: Cityoffset Oy.

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Kasvio, Antti & Tjäder, Johanna 2007. Työ murroksessa. Työterveyslaitos 2007.

Kurtén, Staffan 2001. Uraputkesta itsensä johtamiseen. Helsinki: Dialogia Oy.

Opinto-opas 1999–2000. Mikkelin ammattikorkeakoulu 1999. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2000–2001. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2000. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2001–2002. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2001. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2002–2003. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2002. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2003–2004. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2003. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2004–2005. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2004. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2005–2006. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2005. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2006–2007. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2006. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2007–2008. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2007. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinto-opas 2010–2011. Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Otala, Leenamajja 2004. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa. Vantaa: Dark Oy.

Marila, Juho 2010. Mikkelin ammattikorkeakoulusta valmistuneiden tradenomien työelämäkokemukset ja osaamisen kehittäminen. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. PDF-tiedosto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201005118817>. Luettu 3.10.2010.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009. Restonomikoulutuksen vaiheita. WWW-dokumentti. <http://student.mikkeli.amk.fi/showattachment.asp?ID=2969&DocID=3567>. Päivitystietoa ei saatavilla. Luettu 28.1.2011.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010a. Ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta ja erilaisia ammatillisia täydennyskoulutuksia. WWW-dokumentti. <http://www.mamk.fi/koulutusohjelmat>. Päivitetty 16.8.2010. Luettu 23.1.2011.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010b. MAMK – sinne on päästävää. WWW-dokumentti. <http://www.mamk.fi/lyhyesti>. Päivitetty 8.9.2010. Luettu 23.1.2011.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010c. Koulutus. AMK-tutkinnot nuoret ja aikuiset. Palvelujen tuottaminen ja johtaminen. WWW-dokumentti. [http://www.mamk.fi/koulutus/amk-tutkinnot\\_nuoret\\_ja\\_aikuiset/palvelujen\\_tuottaminen\\_ja\\_johtaminen](http://www.mamk.fi/koulutus/amk-tutkinnot_nuoret_ja_aikuiset/palvelujen_tuottaminen_ja_johtaminen). Päivitetty 08.09.2010. Luettu 23.1.2011.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010d. Resto 2010. WWW-dokumentti. [http://student.mikkeli.amk.fi/event\\_calendar/result.asp?menu\\_id=466&selected\\_language=1&event\\_id=94](http://student.mikkeli.amk.fi/event_calendar/result.asp?menu_id=466&selected_language=1&event_id=94). Päivitetty 11.3.2010. Luettu 28.1.2011.

Pesonen, Tuija 2011. Ympäristö- ja ravitsemisalalan koulutusjohtaja, Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sähköpostihaastattelu 18.3.2011.

Suomen restonomien liitto (SURE) 2012. Restonomi. WWW-dokumentti. <http://www.sure.fi/index.php/restonomi>. Päivitystietoa ei saatavilla. Luettu 3.2.2012.

Ruohotie, Pekka 1997. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Helsinki: Edita.

Ruohotie, Pekka 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WS Bookwell Oy.

Salminen, E. Olavi 2005. Joustava urakehitys - Miten johtaa sitä? Helsinki: Edita.

Tarjamo, Kerttu 2002. Mikkelin ammattikorkeakoulun alkuvuosikymmen. Ammattikorkeakoulun rakentaminen ja kehittäminen Etelä-Savossa 1991 - 2001. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tilastokeskus 2010. Tietoa tilastoista. Luokitukset. Toimialaluokitus 2008 (käytössä vuodesta 2009 alkaen). WWW-dokumentti. <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/81.html>. Päivitystietoa ei saatavilla. Luettu 15.10.2010.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja kehitä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.



**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## Hyvä Mikkelin ammattikorkeakoulusta valmistunut restonomi!

Olen 4. vuoden restonomiopiskelija Mikkelin ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyöhöni kuuluvaa kyselytutkimusta. Työn tilaaja on Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitos. Tutkimuksen tarkoituksena on saada ajankohtaista tietoa MAMK:sta valmistuneiden restonomien työelämään sijoittumisesta, urakehityksestä sekä koulutuksen antamasta osaamisesta. Tutkimustulosten avulla voidaan koulutusohjelmaa kehittää entistä paremmin työelämää palvelevaksi.

Tutkimuksen ohessa kartoitamme halukkuuttanne antaa tietoja matrikkeliä varten. Matrikkeli tarkoittaa henkilötietohakemistoa. Mikkelin ammattikorkeakoulun ravitsemis- ja talousalan laitos toteuttaa matrikkelin, johon kootaan kaikkien MAMK:n palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmasta valmistuneiden restonomien henkilötiedot. Ohessa on vielä lisätietoa kyselytutkimukseen ja matrikkeliin liittyen.

### **Kyselytutkimus**

Kyselyyn vastaamalla annatte arvokasta tietoa tämän päivän työelämästä ja pääsette samalla vaikuttamaan koulutusohjelman kehittämiseen. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan **MAMK:n tuotepalkintoja**. Kysely on lähetetty kaikille palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan



**Saatekirje**

koulutusohjelmasta valmistuneille. Yhteystietonne on saatu väestökisteristä. Vastauksenne ovat luottamuksellisia ja niistä tul-  
laan esittämään vain yhteenvedot. Kyselyn täyttäminen vie noin  
15 minuuttia.

**Matrikkeli**

Voitte itse päättää, miten laajasti haluatte antaa tietojanne ma-  
trikkeliä varten. Mikäli ette vastaa kyselylomakkeen kysymykseen  
numero 16, teistä julkaistaan vain perustiedot (nimi ja valmistu-  
misvuosi). Jos haluatte kieltää itseänne koskevien tietojen julkai-  
semisen kokonaan, julkaisukiello on tehtävä kirjallisesti tai säh-  
köpostilla ympäristö- ja ravitsemisalalan laitoksen koulutusassisten-  
tille, Johanna Pietiläiselle. Teihin otetaan uudestaan yhteyttä,  
kun matrikkeliä aletaan toteuttaa.

Palauttakaa kyselylomake vastauskuoressa **19.11.2010** mennen-  
sä. Palautuskuoren postimaksu on maksettu valmiiksi. Lisätietoja  
tutkimukseen ja kyselyyn liittyen saatte minulta. Kiitos vastaukses-  
tanne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Anna-Leena Häkkinen  
restonomi-opiskelija  
anna-leena.hakkinen  
@mail.mamk.fi

Johanna Pietiläinen  
koulutusassistentti  
johanna.pietilainen  
@mamk.fi  
PL 181  
50101

Mikkeli

Ohje kyselyn täyttämiseen: Vastatkaa kysymyksiin ympyröimällä tai rastittamalla oikea vaihtoehto. Kirjoittakaa avoimiin kysymyksiin vastaus sille varattuun tilaan.

<b>Taustatietoa</b>
---------------------

**1. Sukupuoli**

- a. Mies
- b. Nainen

**2. Opintojen aloitusvuosi**

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| a. 1999 | d. 2002 | g. 2005 |
| b. 2000 | e. 2003 | h. 2006 |
| c. 2001 | f. 2004 | i. 2007 |

**3. Suorititkeko restonomitutkinnon**

- a. Päiväopintoina
- b. Monimuoto-opintoina

**4. Valmistumisvuosi**

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| a. 2001 | e. 2005 | i. 2009 |
| b. 2002 | f. 2006 | j. 2010 |
| c. 2003 | g. 2007 |         |
| d. 2004 | h. 2008 |         |

**5. Toimiala, jolla työskentelette**

- a. Ravitsemistoiminta
- b. Majoitustoiminta
- c. Vähittäiskauppa
- d. Kiinteistönhuolto
- e. Muu, mikä \_\_\_\_\_

**Työ- ja koulutushistoria**

**6. Työhistorianne restonomiksi valmistumisen jälkeen.**

Kirjatkaa alla olevaan taulukkoon päätoimenne aikajärjestyksessä niin, että viimeisin toimi on ylimpänä. Voitte jatkaa kirjoittamista lomakkeen toiselle puolelle.

<b>Työnantaja</b>	<b>Paikkakunta</b>	<b>Tehtävä</b>	<b>Aloitus- ja lopetusvuosi</b>

**7. Minkälainen työtilanteenne on tällä hetkellä?**

- a. Vakituinen kokopäivätyö
- b. Määräaikainen kokopäivätyö
- c. Osa-aikainen työsuhde/keikkatyö
- d. Yrittäjä
- e. Päätoiminen opiskelu
- f. Työharjoittelu työmarkkinatuella
- g. Työtön työnhakija
- h. Vanhempainloma/Hoitovapaa
- i. Muu, mikä \_\_\_\_\_

**8. Oletteko ollut valmistumisen jälkeen työttömänä?**

- a. En ole
- b. Olen, \_\_\_\_\_ kuukautta yhteensä

**9. Koulutuksenne restonomitutkinnon jälkeen.**

Jos olette hankkineet valmistumisen jälkeen koulutusta, täyttäkää alla oleva taulukko. Voitte jatkaa kirjoittamista lomakkeen toiselle puolelle.

<b>Koulutus</b>	<b>Koulutuksen järjestäjä</b>	<b>Suoritusvuosi</b>

**Tyytyväisyys tutkintoon ja sen tarjoamaan osaamiseen**

**10. Arvioi, kuinka restonomitutkinto on tukenut osaamistanne työelämässä.**

Taulukkoon on ryhmitelty koulutuksen tarjoamaa osaamista eri osa-alueisiin. Jos ette ole tarvinneet ko. osaamisaluetta työuranne aikana, jättäkää kohta tyhjäksi.

**LIITE 2 (4).**  
**Kyselylomake**

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Keskin- kertaisesti	Melko huonosti	Erittäin huonosti
<b><u>Ammatillinen osaaminen</u></b>					
o Palvelujen suunnittelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Palvelujen johtaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Ruokapalveluosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Puhtauspalveluosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Elintarvikeosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Asiakaspalveluosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Kuluttajapalveluosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Teknologiaosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Taloushallinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Henkilöstöhallinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Markkinointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Kielitaito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Muu, mikä _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Yleiset työelämävalmiudet**

o Valmius itsensä kehittämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**LIITE 2 (5).**  
**Kyselylomake**

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| o Eettinen osaaminen                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| o Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| o Kehittämistoiminnan osaaminen         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| o Organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| o Kansainvälisyysosaaminen              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**11. Valitkaa edellisestä listasta kolme ominaisuutta, joita olette tarvinneet eniten restonomiksi valmistumisen jälkeen.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**12. Vastatkaa seuraaviin väittämiin rastittamalla sopiva vaihtoehto**

	Samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin samaa mieltä
Opinnäytetyö on vaikuttanut olennaisesti työllistymiseeni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Harjoittelut ovat vaikuttaneet olennaisesti työllistymiseeni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**LIITE 2 (6).  
Kyselylomake**

Työelämäyhteydet kehittivät opiskeluaikana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työnsaanti valmistumisen jälkeen oli kohtalaisen vaivatonta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin hyödyntää MAMK:ssa oppimiani taitoja suoraan työelämässä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Miten kehittäisitte palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelmaa seuraavaa opetussuunnitelmaa ajatellen? Mitä opetusta lisäisitte/poistaisitte/haluaisitte ehdottomasti säilyttää?**  
Vastausta voi jatkaa lomakkeen toiselle puolelle.

---

---

---

---

<b>Tulevaisuuden suunnitelmat</b>
-----------------------------------

**14. Oletteko kiinnostunut MAMK:in restonomien ylemmästä AMK-tutkinnosta?**

Tutustu koulutusohjelmaan osoitteessa:

[http://www.mikkeli.amk.fi/palveluliiketoiminta\\_ylempi](http://www.mikkeli.amk.fi/palveluliiketoiminta_ylempi)

- a. Kyllä
- b. Ehkä
- c. En

**15. Mitkä ovat tulevaisuutenne urasuunnitelmat?**

- a. Nykyisessä tehtävässä toimiminen
- b. Vaativampaan tehtävään hakeutuminen
- c. Restonomin ylempään AMK-tutkintoon hakeutuminen
- d. Alan vaihtaminen
- e. Yrityksen perustaminen
- f. Muu, mikä \_\_\_\_\_

<b>Matrikkeli</b>
-------------------

**16. Tietojani saa käyttää matrikkelin tekoon. Matrikkelissa hyödynnetään kysymysten 6 ja 9 vastauksia.**

**Osoite:**

\_\_\_\_\_

**Puh.:**

\_\_\_\_\_

**Sähköposti:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Aika ja paikka



## KYSELYN TULOKSET

### Kysymys 1. Vastaajan sukupuoli

	Lukumäärä	Prosenttia
Nainen	107	93,0
Mies	8	7,0
Yhteensä	115	100,0

### Kysymys 2. Restonomiopintojen aloitusvuosi

	Lukumäärä	Prosenttia
1999	16	13,9
2000	24	20,9
2001	11	9,6
2002	16	13,9
2003	9	7,8
2004	18	15,7
2005	9	7,8
2006	7	6,1
2007	4	3,5
2008	1	,9
Yhteensä	115	100,0

### Kysymys 3. Opiskelumuoto

	Lukumäärä	Prosenttia
Päiväopintoina	53	46,1
Monimuoto-opintoina	62	53,9
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (2).**  
**Kyselyn tulokset**

**Kysymys 4. Valmistumisvuosi**

	Lukumäärä	Prosenttia
2001	5	4,3
2002	10	8,7
2003	18	15,7
2004	18	15,7
2005	14	12,2
2006	19	16,5
2007	8	7,0
2008	10	8,7
2009	4	3,5
2010	9	7,8
Yhteensä	115	100,0

**Kysymys 5. Työpaikan toimiala**

	Lukumäärä	Prosenttia
Ravitsemistoiminta	46	40,0
Majoitustoiminta	1	,9
Vähittäiskauppa	5	4,3
Kiinteistönhuolto	18	15,7
Muu	45	39,1
Yhteensä	115	100,0

**Kysymys 6a. Työtehtävän taso**

	Lukumäärä	Prosenttia
Esimies-/asiantuntijatehtävät	87	75,7
Suoritustason tehtävät	21	18,3
Yrittäjä	7	6,1
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (3).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 6b. Etenemisaika esimies-/asiantuntijatehtäviin valmistumisen jälkeen

	Lukumäärä	Prosenttia
Edelleen suoritustason tehtävissä	21	18,3
Alle vuosi	67	58,3
1 vuosi	11	9,6
2 vuotta	7	6,1
3-4 vuotta	7	6,1
yli 4 vuotta	2	1,7
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 7. Työsuhteen muoto

	Lukumäärä	Prosenttia
Vakituihin kokopäivätyö	77	67,0
Määräaikainen kokopäivätyö	12	10,4
Osa-aikainen työsuhte/keikkatyö	7	6,1
Yrittäjä	8	7,0
Päätoiminen opiskelu	3	2,6
Työtön työnhakija	1	,9
Vanhempainloma/hoitovapaa	3	2,6
Muu	4	3,5
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 8. Kouluttautuminen valmistumisen jälkeen

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei opintoja valmistumisen jälkeen	48	41,7
Alan syventävät opinnot	34	29,6
Pedagogiset opinnot	16	13,9
Muut opinnot	17	14,8
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (4).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 9. Työttömyys valmistumisen jälkeen

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei	85	73,9
Kyllä	30	26,1
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10a. Miten koulutus on tukenut palvelujen suunnittelua?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	10	8,7
Erittäin huonosti	2	1,7
Melko huonosti	5	4,3
Keskinkertaisesti	31	27,0
Melko hyvin	59	51,3
Erittäin hyvin	8	7,0
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10b. Miten koulutus on tukenut palvelujen johtamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	13	11,3
Erittäin huonosti	2	1,7
Melko huonosti	4	3,5
Keskinkertaisesti	35	30,4
Melko hyvin	44	38,3
Erittäin hyvin	17	14,8
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (5).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 10c. Miten koulutus on tukenut ruokapalveluosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	22	19,1
Erittäin huonosti	4	3,5
Melko huonosti	10	8,7
Keskinkertaisesti	25	21,7
Melko hyvin	45	39,1
Erittäin hyvin	9	7,8
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10d. Miten koulutus on tukenut puhtauspalveluosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	20	17,4
Erittäin huonosti	5	4,3
Melko huonosti	15	13,0
Keskinkertaisesti	32	27,8
Melko hyvin	33	28,7
Erittäin hyvin	10	8,7
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10e. Miten koulutus on tukenut elintarvikeosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	26	22,6
Erittäin huonosti	4	3,5
Melko huonosti	9	7,8
Keskinkertaisesti	23	20,0
Melko hyvin	41	35,7
Erittäin hyvin	12	10,4
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (6).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 10f. Miten koulutus on tukenut asiakaspalveluosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	1	,9
Erittäin huonosti	2	1,7
Melko huonosti	6	5,2
Keskinkertaisesti	18	15,7
Melko hyvin	68	59,1
Erittäin hyvin	20	17,4
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10g. Miten koulutus on tukenut kuluttajapalveluosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	35	30,4
Erittäin huonosti	3	2,6
Melko huonosti	9	7,8
Keskinkertaisesti	34	29,6
Melko hyvin	30	26,1
Erittäin hyvin	4	3,5
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10h. Miten koulutus on tukenut teknologiaosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	29	25,2
Erittäin huonosti	5	4,3
Melko huonosti	6	5,2
Keskinkertaisesti	44	38,3
Melko hyvin	25	21,7
Erittäin hyvin	6	5,2
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (7).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 10i. Miten koulutus on tukenut taloushallintoa?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	24	20,9
Erittäin huonosti	5	4,3
Melko huonosti	13	11,3
Keskinkertaisesti	34	29,6
Melko hyvin	35	30,4
Erittäin hyvin	4	3,5
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10j. Miten koulutus on tukenut henkilöstöhallintoa?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	21	18,3
Erittäin huonosti	2	1,7
Melko huonosti	16	13,9
Keskinkertaisesti	25	21,7
Melko hyvin	42	36,5
Erittäin hyvin	9	7,8
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10k. Miten koulutus on tukenut markkinointia?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	20	17,4
Erittäin huonosti	3	2,6
Melko huonosti	15	13,0
Keskinkertaisesti	42	36,5
Melko hyvin	27	23,5
Erittäin hyvin	8	7,0
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (8).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 10l. Miten koulutus on tukenut kielitaitoa?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	9	7,8
Erittäin huonosti	2	1,7
Melko huonosti	12	10,4
Keskinkertaisesti	35	30,4
Melko hyvin	47	40,9
Erittäin hyvin	10	8,7
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10m. Miten koulutus on tukenut valmiutta itsensä kehittämiseen?

	Lukumäärä	Prosenttia
Melko huonosti	2	1,7
Keskinkertaisesti	23	20,0
Melko hyvin	55	47,8
Erittäin hyvin	35	30,4
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10n. Miten koulutus on tukenut eettistä osaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	6	5,2
Erittäin huonosti	1	,9
Melko huonosti	9	7,8
Keskinkertaisesti	34	29,6
Melko hyvin	55	47,8
Erittäin hyvin	10	8,7
Yhteensä	115	100,0



**LIITE 3 (9).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 10o. Miten koulutus on tukenut viestintä- ja vuorovaikutusosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	1	,9
Erittäin huonosti	1	,9
Melko huonosti	5	4,3
Keskinkertaisesti	18	15,7
Melko hyvin	62	53,9
Erittäin hyvin	28	24,3
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10p. Miten koulutus on tukenut kehittämistoiminnan osaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	7	6,1
Melko huonosti	10	8,7
Keskinkertaisesti	42	36,5
Melko hyvin	39	33,9
Erittäin hyvin	17	14,8
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 10q. Miten koulutus on tukenut organisaatio- ja yhteiskuntaosaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	12	10,4
Erittäin huonosti	1	,9
Melko huonosti	13	11,3
Keskinkertaisesti	33	28,7
Melko hyvin	43	37,4
Erittäin hyvin	13	11,3
Yhteensä	115	100,0

**LIITE 3 (10).**  
**Kyselyn tulokset**

Kysymys 10r. Miten koulutus on tukenut kansainvälisyys-osaamista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ole tarvittu työuran aikana	21	18,3
Erittäin huonosti	4	3,5
Melko huonosti	20	17,4
Keskinkertaisesti	44	38,3
Melko hyvin	21	18,3
Erittäin hyvin	5	4,3
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 13a. Opinnäytetyö on vaikuttanut olennaisesti työllistymiseen

	Lukumäärä	Prosenttia
Eri mieltä	88	76,5
Osittain samaa mieltä	17	14,8
Samaa mieltä	10	8,7
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 13b. Harjoittelut ovat vaikuttaneet olennaisesti työllistymiseen

	Lukumäärä	Prosenttia
Eri mieltä	45	39,1
Osittain samaa mieltä	37	32,2
Samaa mieltä	33	28,7
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 13c. Työelämäyhteydet kehittyivät opiskeluaikana

	Lukumäärä	Prosenttia
Eri mieltä	38	33,0
Osittain samaa mieltä	46	40,0
Samaa mieltä	31	27,0
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 13d. Työnsaanti valmistumisen jälkeen oli koh-  
talaisen vaivatonta

	Lukumäärä	Prosenttia
Eri mieltä	18	15,7
Osittain samaa mieltä	28	24,3
Samaa mieltä	69	60,0
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 13e. MAMK:ssa opittuja taitoja voidaan hyö-  
dyntää suoraan työelämässä

	Lukumäärä	Prosenttia
Eri mieltä	19	16,5
Osittain samaa mieltä	63	54,8
Samaa mieltä	33	28,7
Yhteensä	115	100,0

Kysymys 14. Kiinnostus ylempää AMK-tutkintoa kohtaan

	Lukumäärä	Prosenttia
On jo suorittanut	8	7,0
Ei	55	47,8
Ehkä	35	30,4
Kyllä	16	13,9
Opiskelee parhaillaan restonomin ylempää AMK-tutkintoa	1	,9
Yhteensä	115	100,0

## Kysymys 16. Tulevaisuuden urasuunnitelmat

	Lukumäärä	Prosenttia
Nykyisessä tehtävässä toimiminen	51	44,3
Vaativampaan tehtävään hakeutuminen	27	23,5
Restonomiin ylempään AMK-tutkintoon hakeutuminen	14	12,2
Alan vaihtaminen	12	10,4
Yrityksen perustaminen	4	3,5
Muu	7	6,1
Yhteensä	115	100,0