

NÄKEMYKSIÄ
AMMATTIKORKEA-
KOULUTUKSESTA JA
TULEVAISUUDEN
TYÖELÄMÄSTÄ
Case: Restonomi

Vajanto Virve

Opinnäytetyö
Syyskuu 2014

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



KUVAILULEHTI

Tekijä Vajanto, Virve	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 1.9.2014
	Sivumäärä 96	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkajulkaisulupa myönnetty X
Työn nimi NÄKEMYKSIÄ AMMATTIKORKEAKOULUTUKSESTA JA TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄSTÄ Case Restonomi		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja Tunkkari-Eskelinen, Minna		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Matkailu- ravitsemis- ja talousala/ Restonomipalvelut		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miltä ammattikorkeakoulutuksen opetus ja restonomin työelämässä vaadittavat osaamistarpeet näyttävät vuonna 2020. Tarkastelun kohteena olivat ammattikorkeakoulun opetuksen kehitys, restonomin työelämän vaatimat muutospaineet ja palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys.</p> <p>Opinnäytetyössä suoritettiin kaksi tutkimuskyselyä. Pilottina toteutettiin kysely ravintola-alan ammattilaisille ja alalla työskenteleville lehtoreille heinäkuussa 2013. Toinen tutkimuskysely suoritettiin Delfoi -kyselynä tammi-helmikuussa 2014 restonomi-opintoja suorittavalle opiskelijaryhmälle.</p> <p>Tuloksissa nousee esille restonomikoulutuksen haasteena tunnistaa elinkeinorakenteessa meneillään olevat muutokset ja ohjata opiskelijoita hankkimaan muutosten edellyttämää osaamista. Restonomin täytyy tuntea ravintolan toimintalogiikka ja kaikki työvaiheet pystyäkseen organisoimaan.</p> <p>Tuloksien perusteella muodostui kuva mahdollisista tulevaisuuden näkymistä skenaarioina. Työn tulosten perusteella voidaan todeta, että innovatiivisessa oppimisessa pitää pyrkiä kehittämään ennakkoivasti tulevaisuuden osaamista edistäviä uusia oppimisympäristöjä ja innovatiivisia pedagogisia koulutusmuotoja.</p>		
Avainsanat (Asiasanat) Tulevaisuuden skenaariot, restonomikoulutus, palveluliiketoiminta		
Muut tiedot		



DESCRIPTION

Author Vajanto, Virve	Type of publication Master's Thesis	Date 1.9.2014
	Pages 96	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title VIEWS OF EDUCATION PROVIDED BY A UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES AND OF WORKING LIFE IN THE FUTURE. Case: Hotel and Restaurant Management		
Degree Programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor Tunkkari-Eskelinen, Minna		
Assigned by Jamk University of Applied Sciences/Tourism and Catering		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this study was find out what the prospects of teaching in higher education and the occupational needs of a Bachelor of Hospitality Management would be in 2020. The study focused on the development of teaching at a university of applied sciences, the occupational pressures for change of a bachelor of Hospitality Management including the future development of Hospitality Management.</p> <p>The study included two surveys. A pilot study was conducted in July 2013 with hospitality industry professionals and assistants working in the field. Another study was conducted as a Delphi survey in January to February 2014 with a group of Hospitality Management students.</p> <p>The results emphasize that a challenge of the Bachelor of the Hospitality Management awarding education is to identify the changes currently under way in industrial structure and guide the students to acquire the skills necessary to managing the change. A bachelor of Hospitality Management must be familiar with the operational logic of a restaurant including all the stages typical of restaurant work in order to be able to organize the work.</p> <p>The study resulted in an idea of potential future scenarios. Furthermore, innovative learning should be able to anticipate new learning environments promoting future competencies and innovative pedagogical solutions.</p>		
Keywords scenario for the future, Education for a Bachelor of Hospitality Management and Service Business		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PALVELULIIKETOIMINNAN SUUNNAT	7
2.1 Edunvalvojajärjestö MaRa	10
2.2 Mara-ala osana palveluliiketoimintaa Suomessa	12
2.3 Ravitsemispalveluiden vaikuttavuus Suomessa	15
3 RESTONOMIKOULUTUKSEN UUDISTUMINEN	22
3.1 Ammattikorkeakoulujen rakenteellinen muutos	24
3.2 Jyväskylän ammattikorkeakoulun restonomikoulutus	28
3.3 Restonomikoulutuksen tulevaisuuden näkymät	30
3.4 Ruokapalvelujen tulevaisuutta koskevia tutkimuksia	37
4 TULEVAISUUSAJATTELU	39
4.1 Skenaariomenetelmä	40
4.2 Delfoi-menetelmä.....	43
4.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	43
4.4 Tutkimuksen toteutus ja aineiston hankinta	44
5 TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ	46
5.1 Pilotti-tutkimusaineiston kokoaminen ja aineiston analyysi	46
5.2 Delfoi - ensimmäisen kierroksen analyysi	52
5.3 Delfoi - toisen kierroksen analyysi.....	56
6 MAHDOLLISUUKSIEN SKENAARIOT JA SYNTEESI	60
6.1 Tutkimustulosten tarkastelu skenaarioina	61
6.2 Mahdollinen skenaario opetuksen kehittämisestä	62
6.3 Mahdollinen skenaario restonomin työelämässä vaadittavasta osaamisesta....	66
6.4 Mahdollinen skenaario palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksestä	68
6.5 Tutkimuksen luotettavuus	71
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	73
7.1 Tulosten yhteenveto	75
7.2 Innovatiivisen ravintola-alan tulevaisuus	78
LÄHTEET	80

LIITTEET	89
Liite 1. Työelämän edustajille suunnattu kysely	89
Liite 2. Restonomiopiskelijoille suunnattu ensimmäinen delfoi-kysely	93
Liite 3. Restonomiopiskelijoille suunnattu toinen delfoi-kysely	95

KUVIOT

Kuvio 1. Ruoka-, alkoholi- ja majoitusmyynnin määräkehitys matkailu- ja ravintola- alalla	16
Kuvio 2. Valtion periaatepäätöksen mukaisen kestävän ruokalautasen vaikutus meka- nismi	20
Kuvio 3. Ammatillisen koulutuksen 1990-luvun uudistuksen keskeiset piirteet	27
Kuvio 4. Matkailun kärki	31
Kuvio 5. Kestävä gastronomia.....	32
Kuvio 6. Tulevaisuus ajattelun keskeiset tehtävät	40
Kuvio 7. Mahdollinen skenaario opetuksen kehittämistä	63
Kuvio 8. Oppilaan osaamistavoitteiden edistäminen.....	65
Kuvio 9. Mahdollinen skenaario restonomiin työelämässä vaadittavasta osaamisesta.	67
Kuvio 10. Mahdollinen skenaario palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitykses- tä.....	69

TAULUKOT

Taulukko 1. Palvelusektorin neljä kategoriaa	8
Taulukko 2. Ruokapalveluiden tuottaminen ja ulkopuolisen palvelun käyttö	18
Taulukko 3. Ruokapalveluiden osuus aterioiden valmistuksessa	19
Taulukko 4. Palveluiden haasteet vuoteen 2015	74

1 JOHDANTO

Hyvinvointia haastavat tulevaisuudessa Työterveyslaitoksen (2010, 101) mukaan monet jo nykypäivänä näkyvissä olevat työhön liittyvät ilmiöt: kiire, työelämän ja vapaaajan välisen rajan hämärtyminen ja ympäristökysymykset. Työhyvinvoinnin kannalta taloudellisen näkökulman rinnalle nousevat entistä vahvemmin myös itsensä toteuttaminen, yhteisöllisyyden ja sosiaalisten kontaktien näkökulmat. Tulevaisuuden työntekijöitä tulevat kuormittamaan työn epäsäännöllisyys ja työhön liittyvä epävarmuus. Niiden seurauksena nousee vahva tarve tukea uudelleen kouluttautumista ja uran suunnattamista uudelleen (Työterveyslaitos 2010, 101).

Opinnäytetyöni aiheen valitsin mielenkiinnosta tutkia, miten ammattikorkeakoulutuksessa koulutuksen vaikuttavuudella on merkitystä palveluliiketoiminnan kehitykseen ja mitä restonomin pitää hallita ja osata, jotta tulevaisuus on turvattu myös vuonna 2020. Opinnäytetyö on hyvin ajankohtainen, koska ammattikorkeakoulun opetusmenetelmien tulevat muutokset voivat oleellisesti vaikuttaa sekä restonomiopiskelijan tulevaisuuteen että palveluliiketoiminnan kehitykseen. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, miten turvataan sekä ammattikorkeakoulujen sekä restonomin työelämän tulevaisuus vuonna 2020.

Opinnäytetyössäni on kolme pääkysymystä, joihin opinnäytetyön tekijänä halusin vastauksen. Miten ammattikorkeakoulutuksessa muuttuvat ohjaustarpeet näkyvät opetuksen kehittämisessä? Mitä osaamista vaaditaan restonomilta työelämässä? Miltä restonomi näkee palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksen vuonna 2020? Tutkimuksen tarkastelun kohteena ovat ammattikorkeakoulun opetuksen kehittäminen, restonomiopiskelijan työelämän muutospaineeet ja alan tulevaisuuden kehitys. Opinnäytetyö on rajattu restonomikoulutukseen ja tutkimuksen painopiste on suunnattuna ravintola-alaan. Tulevaisuudessa työntekijällä Työterveyslaitoksen (2010, 99) mukaan saattaa olla velvollisuus ottaa vastaan myös muuta kuin aiempaa koulutustaan tai kokemustaan vastaavaa työtä. Kysymykset heijastuvat silloin myös alan koulutukseen: Valmentaaako koulutusjärjestelmämme tähän? Ovatko työpaikat ja kouluinstituutit tulevaisuuden oppimisympäristöjä? (Työterveyslaitos 2010, 99.)

Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus. Pilottitutkimus toteutettiin kyselynä heinä-elokuun aikana 2013. Tutkimukseen osallistui ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavia opiskelijoita, ammattikorkeakoulun opetushenkilöstöä ja alan työelämän edustajia. Helmikuussa 2014 toteutettiin Delfoi -menetelmällä toinen tutkimus restonomiopintoja suorittavalle ryhmälle. Näin saatiin laadullisesti kattava ja laaja näkemyksen alan kehityksen suunnasta. Tutkimustuloksia käsitellään mahdollisina skenaarioina, joissa tulevaisuuden näkymä muodostui opetuksen kehittämisestä, restonomien työelämän vaatimasta osaamisesta ja palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksestä.

Ammattikorkeakoulun ja restonomiopiskelijan tulevaisuuden näkymät ovat muuttumassa. Tulevaisuuden työ tulee vaatimaan korkeampaa ammattitaitoa, joka edellyttää muun muassa tiedollista ja taidollista joustavuutta, luovaa ja ennakoivaa oppimiskykyä, tietokokonaisuuksien käsittelyä, soveltamistaitoja, laaja-alaisia perustaitoja, verkosto-osaamista, organisointitaitoja, työyhteistyötaitoja, reflektointikykyä ja elämäntähtäilyä (Aalto, Ahokas & Kousa 2008, 7-8, 15; Alasoini, Järvensivu & Mäkitalo 2012, 32). Ammattikorkeakoulun ja työelämän organisaatioiden on pystyttävä ennakkoimaan tulevaa kehitystä ja muuttamaan omaa toimintaansa. Tutkimuksessa oli viitteitä siitä, mihin suuntaan restonomi-opiskelijan opintoja ja ammatillista osaamista on muutettava, jotta tutkinnon saatuaan hän pystyy vastaamaan työelämän haasteisiin.

2 PALVELULIIKETOIMINNAN SUUNNAT

Palveluliiketoiminta rakentuu palvelun tarjoajan ja asiakkaan yhteisistä prosesseista, jotka tukevat asiakkaan arvonluontia. Palveluliiketoimintaa kehitetään Arantolan & Simosen (2009, 2-4) mukaan kolmella osa-alueella: asiakasymmärryksellä, innovaatioiden johtamisella ja palveluliiketoiminnan johtamisella. Ilman asiakasymmärrystä palveluliiketoiminnan kehittäminen on mahdotonta. Palveluja tuottavat yritykset eivät aina automaattisesti ole asiakaslähtöisiä. Asiakasarvoa eivät tuota palvelun ominai-

suudet itsestään, vaan niiden tuomat hyödyt, seuraukset ja vaikutukset asiakkaan tavoitteisiin nähden. Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminnan kehitys yrityksessä edellyttää aina asiakasymmärrystä ja kykyä kehittää yrityksen liiketoimintaa (Arantola & Simonen 2009, 2- 4).

Palveluliiketoiminta on Kaivo-ojan (2010, 7) mukaan keskeinen asia Suomen kansantaloudessa. Palvelut tulevat työllistämään suomalaisia merkittävässä määrin tulevaisuudessakin. Modernit yritykset tulevat siirtymään tavallisten tuotteiden myynnistä laajojen palveluiden tarjoamiseen. Yritykset eivät myy palveluita pelkästään kuluttajille. Tärkeänä osana tulevaisuudessa nähdään palveluliiketoiminnan muotoutuminen muun muassa business – to - business -liiketoimintana, business to government - liiketoimintana sekä business to networks -liiketoimintaa (Kaivo-oja 2010, 7.)

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan asemoituminen osaksi laajenevaa palvelusektoria voidaan jaotella eri perustein. OECD (2000) on jakanut palvelut neljään kategoriaan (ks. taulukko 1.) seuraavasti:

Taulukko 1. Palvelusektorin neljä kategoriaa (Palvelut 2020, 8).

<p>LIIKE-ELÄMÄN PALVELUT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ rahoitustoiminta ➤ vakuutustoiminta ➤ kiinteistön omistukseen liittyvät palvelut ➤ liike-elämän palvelut 	<p>KAUPPA JA LOGISTIikka</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ vähittäiskauppa ➤ tukkukauppa ➤ kuljetuspalvelut ➤ kommunikaatiopalvelut
<p>HENKILÖKOHTAISET PALVELUT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ majoitus- ja ravitsemispalvelut ➤ vapaa-aika ja kulttuuripalvelut ➤ kotitalouspalvelut ➤ muut henkilökohtaiset palvelut 	<p>HYVINVOINTIPALVELUT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ terveyspalvelut ➤ koulutuspalvelut ➤ sosiaalipalvelut

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala sijoittuu taulukon 1. mukaan henkilökohtaisiin palveluihin, mutta sen alan osaamista tullaan tarvitsemaan muillakin palvelusektoreilla kuten esimerkiksi vapaa-ajan ja kulttuuripalveluissa. Palvelujen rajat näyttävät hämärtyvän. Hyvinvointipalveluissa korostuu terveystalouden lisäksi koulutuspalveluiden tärkeys. Kaivo-ojan (2010, 8) mukaan kaikki nämä eri palveluliiketoiminnan pääliiketoimintamallit edellyttävät useimmissa tapauksissa huippuosaamista. Yrityksen on taidettava myös huipputasoinen palveludesign ja digitaalisen e-liiketoiminnan hallinta. Sellaiset yritykset, jotka pystyvät tarjoamaan funktionaalisia palvelusopimuksia, ovat tulevaisuuden menestyjiä. Kaivo-oja (2010, 8) jatkaa, että palvelusopimus voi liittyä mm. omistusjärjestelyihin, henkilöstöön, kiinteistöön, ylläpitoon ja huoltoon. Palvelusopimus voi sisältää myös operaatiotoimintaa tai maksujärjestelyihin liittyviä asioita. Palvelusopimusten avulla yritykset voivat vapauttaa pääomiaan ydinliiketoimintojensa ylläpitämiseen ja kehittämiseen. (Kaivo-oja, 2010, 8)

Kaivo-oja (2010, 8) toteaa, että ”tällaisten laajempien kokonaissopimusten tai muiden liiketoimintamallien tarjoaminen edellyttää palveluiden ja tuotteiden integroitua. Monitieteelliset asiantuntijaryhmät voivat osallistua palveluiden konseptointiin sekä laadukkaaseen suunnitteluun”. Tätä moniammatillista yhteistyötä tulisi kehittää huomattavasti laajemmin yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen yhteydessä. Huippuosaamisen tarve ja sen soveltamisen taito näkyy palveluliiketoiminnassa (Kaivo-oja 2010, 12).

Innovoinnin asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallistuminen tuotekehitykseen saattavat johtaa vahvaan kilpailukykyyn ja uusien markkinoiden löytymiseen. Kehityksen haasteena on suomalaisen T&K -rahoituksen määrän suhteellisen vähäisyys muihin maihin verrattuna. Innovaatiokeskittymien toimintaympäristöjen halutaan olevan globaalisti varteenotettavia, ja niille tarkoitettuja rahoitusohjelmia halutaan yhdistää. Suomen keskittymiä voidaan hyödyntää lisäämällä houkuttavia brandeja. Osaamiskeskittymiä halutaan muodostaa kehittämällä niiden rahoitusta ja toimintatapoja sekä luomalla keskittymiä alueellisten vahvuuksien mukaan. Keskittymien halutaan kiinnittävän huomiota erityisesti:

”Yhteistyön hallinnon ja infrastruktuurin kehittymisen, käyttäjälähtöiseen innovaatiotoimintaan, verkottumiseen kansainvälisten huippujen kanssa, vuorovaikutukseen eri tutkimus- ja toimialojen välillä, uusien innovaatiotoiminnan muotojen ja vuorovaikutusympäristöjen hyödyntämiseen ja kehittämiseen (open innovation, lablet, living lab, lead market) sekä suomalaisen elinkeinoelämän ja yhteiskunnan merkittävään uudistamiseen” (Aho, Brunila, Heikinheimo, Karjalainen, Kekkonen, Neittaanmäki, Ormala, Peltonen, Pöysti, Strengell, Stenros ja Toivanen, 2008).

2.1 Edunvalvojajärjestö MaRa

MaRa on matkailu-, hotelli-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualan sekä hyvinvointipalveluiden edunvalvoja ja työmarkkinajärjestö. Edunvalvontajärjestö MaRa kerää suomalaisesta ravintola-alasta kahden vuoden välein tilastotietoja erilaisten ravintoloiden lukumäärästä, kokonaisymyynnistä toimialoittain, hintojen muutoksesta ja taloudellisia tunnuslukuja erilaisista ravintolatoimintaa harjoittavista toimialoista (MaRa tilastotietoja 2011). Vuonna 2010 tilastotietojen mukaan Matkailu- ja ravitsemis-alan kokonaisymyynti oli Suomessa 7,06 miljardia euroa ja työntekijöitä toimialalla oli 77,9 tuhatta. MaRa Suhdanteen (2/2012) mukaan EU:n velkakriisin jatkuminen on heijastunut selvästi maamme talouskehitykseen. Kansantalouden kokonaistuotannon volyyminikasvu, joka oli 2010 Tilastokeskuksen mukaan 3,7 prosenttia edellisvuodesta, jäi vuonna 2011 2,9 prosenttiin. Hotelli- ja ravintola-alalla oli Suomessa vuonna 2010 yli 13 000 toimipaikkaa.

Tilastotietojen luvut kertovat suomaisten ravintola-alan liiketoiminnasta sekä maan taloustilanne vaikuttaa herkästi hotelli- ja ravintola-alan palvelujen kysyntään ja tarjontaan. Vahvassa taloustilanteessa palveluja käytetään enemmän kuin taantumavaiheessa. Erilaisiin ravintolapalveluihin käytetään enemmän rahaa, jos suomalaisilla menee paremmin työmarkkinoilla. Ravintolapalveluiden kysyntään vaikuttaa oleellisesti heikko ja epävarma työllisyys- ja yritysten taloustilanne. Ravintolapalvelujen

kysyntää ja tarjontaa voidaankin pitää yhtenä indikaattorina sille, millainen Suomen taloustilanne on. Vastaava ilmiö on havaittavissa myös muualla maailmassa. Ruoka- ja ravintolapalveluja voidaan pitää herkkänä liiketoiminnan alueena kansallisesti ja kansainvälisesti (Mara Suhdanne 4/2011).

MaRan toimitusjohtaja Timo Lappi (2013, 12) kertoo, että yksi edunvalvontajärjestön painopistealueista on ollut harmaan talouden torjuntaohjelma, joka on jalkautunut viranomaisten kanssa. Ensimmäinen askel tällä tiellä näkyy jäsenhakemusten yhteydessä. Maksamattomat verovelat ovat este matkailu-, hotelli-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualan jäsenyydelle. Työ- ja elinkeinoministeriön suunnittelemaan lakisääteeseen kuitinantovelvollisuuteen MaRalla on selkeä kanta:

”Kuitinantopakko on ollut yksi konkreettinen asia, jota olemme ajaneet. Tämä yhdistettynä siihen, että viranomaiset valvovat tasapuolisesti kaikkia ravintoloita ja rikkeitä voi jäädä kiinni, on varmasti tehokas keino saada kaikki yrittäjät samalle viivalle” (Lappi, 2013, 12).

Toinen merkittävä asia on ollut matkailu-, hotelli-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualalla koskevat alkoholin anniskelussa tapahtuneet muutokset. Alan kannalta huolestuttava kehitys on ollut alkoholin matkustajatuonnin lisääntyminen.

”Viralliset tilastot matkustajatuonnin määrästä antavat harhaanjohtavan kuvan. Volyymi on todellisuudessa paljon suurempi ja Viron tuonti ylittää jo ravintola-anniskelun määrän” (Lappi, 2013, 12.)

Lehtinen (2013, 5) ottaa kantaa pääkirjoituksessaan hallituksen kaavailtuun yritysten edustuskulujen verovähennysoikeuden poistamisesta kokonaan ensi vuoden alusta. Tästä hallituksen mahdollisesta verovähennyksen poistamisesta on sekä ravintola- että matkailupalveluja tuottavat yrittäjät erittäin huolissaan. Suurin osa yrittäjien tuloista tulee juuri asiakkaille ja vieraille järjestettävistä tapahtumista. Edustuskulut ovat järkevästi toimivan yrityksen toimintaan. Yrityksen tulonhankkimiskuluiksi on laskettava kiinteästi bisnekseen liittyvä asiakassuhteiden hoito. Nykyisin yritykset saavat vähentää verotuksessaan puolet vähennyskelpoisista edustusmenoistaan. Valtiovarain-

ministeriössä on arvioitu, että vähennysoikeuden poisto tuo valtion kassaan lisätuloja noin 37 miljoonaa euroa (Lehtinen 2013, 5).

Matkailu- ja ravitsemisala on kasvanut huomasti viimeisten vuosien aikana. Alan puolesta on tehty paljon töitä ja työntekijöiden työolosuhteita korjattu uusilla työehtosopimusten tarkastuksilla. Vaikka ala kasvaa, ammattitaitoisen työntekijän saaminen tuntuu olevan jo haaste. Mistä saadaan motivoitunut, ahkera, joustava sekä alansa taitava työntekijä? Restonomeja koulutetaan paljon, mutta ovatko he omasta mielestään liian koulutettuja tavallisen keittiöapulaisen tehtäviin? Työhön tarvitaan niitä alan ammattilaisia, jotka eivät pelkää tarttua työtekoon vaikka ammattinimike olisi restonomi.

2.2 MaRa -ala osana palveluliiketoimintaa Suomessa

Elinkeinoelämän keskusliiton (2006, 44 – 47) tutkimuksen mukaan majoitus- ja ravitsemispalveluiden yritykset joutuvat monipuolistamaan ja muokkaamaan toimintakonseptejaan ja palvelutarjontaansa. Väestörakenteessa ja kulutustottumuksissa tapahtuvien muutosten myötä palveluita täytyy eriyttää ja yksilöllistää. Muutokset näkyvät työvoiman määrässä ja osaamistarpeissa, tuotannossa käytettävien raaka-aineiden laadussa ja ruoanvalmistusmenetelmissä. Suuri merkitys tulevaisuuden palveluntarjoamisella on myös ammattikeittiöiden koolla ja ruoan kuljetusmatkoissa vaikuttavat ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessin muotoutuminen. Toiminnan järjestämistä ja tarjottavaa tuotevalikoimaa ohjaa eniten kuitenkin asiakas muuttuvine tarpeineen ja tottumuksineen (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2006, 44 – 47).

Kaupallisten majoituspalveluiden tarjonnan tason huomaavat Harju-Autti (2003, 13-14) ja *Palvelut 2020*. (2005, 44- 45) olevan monipuolista ja monitasoista. Kaupallisiin majoituspalveluihin lasketaan hotellit, hostellit ja mökit. Julkisesti rahoitetut palvelut liittyvät yhteiskunnallisiin tai yksilöiden elämäntilanteisiin. Näitä ovat armeijat, sairaalat ja asuntolat. Matkailualan katsotaan olevan yleiskäsite hotellialalle, sillä suurin osa kaupallisista palveluista liittyy työ- tai vapaa-ajan matkustamiseen. Hotellialalla

kansainvälisten markkinoiden syntymiseen vaikuttavat taloudelliset, sosiaaliset, poliittiset ja teknologiset ympäristöt. Globalisoituvassa maailmassa yksityisen pääoman merkitys näkyy strategisten allianssien lisääntymisellä, hotellien keskittymisellä tietyille alueille sekä talouksien integroitumisella. Allianssien ja partnerisuhteiden kehitystä (esim. konsortiot) tapahtuu sekä hotellialalla että laajemminkin matkailualan palvelutuottajien kanssa (Littlejohn, 2003, 5 - 23).

Toisaalta suomalainen majoitusala on yksityisen ravintolatoiminnan tapaan jakautunut kahtia. Muutamana huoneen hotellit vastaavat taajamissa alueen majoitustarpeeseen. Hotelliketjujen ylläpitämät eli niin sanotut monipalvelukeskukset ovat yleensä ketjuuntuneiden matkailu- ja talouskeskittymien hotelleja, jotka ovat kehittyneet matkailijoiden tarpeiden mukaisesti. Ketjuuntuminen tapahtuu yhä useammin kansainvälisten tunnusten alla (Harju-Autti 2003, 13- 14; Palvelut 2020. 2005, 44- 45). Suurimmat hotelliketjut Suomessa vuonna 2009 olivat S-ryhmän hotellit (57 hotelleja), Restel (44), Scandic (26) ja Finland Hotels (29) ja Best Western – hotellit (18) (Tilastotietoja hotelli- ja ravintola-alalta 2010).

Suomen talouselämään on raskaasti vaikuttanut maailmanlaajuinen talouskriisi. Taantumien vaikutukset ovat ulottuneet matkailuun ja erityisesti majoitustoimintaan. Vaikutus näkyy niin, että palvelujen kysyntä kääntyi laskuun kuusi vuotta kestäneen kasvujakson jälkeen. Kysynnän viiden prosentin vähennys pudotti yöpymisten kokonaismäärän 18,6 miljoonaan vuonna 2009 (Tilastokeskus, 2010, 5).

Tilastokeskuksen (2010, 5) mukaan vuoden 2009 taloudellinen taantuma vähensi ulkomailta Suomeen suuntautuvaa matkailua. Rajahaastattelututkimuksen mukaan ulkomaalaisten matkailu Suomeen väheni kuusi prosenttia vuonna 2009. Suomen matkailun veturina jo pitkään vaikuttaneiden venäläisten matkailu kääntyi viiden prosentin laskuun. Majoituspalveluiden kysyntä väheni 11 prosenttia, eli 4,9 miljoonaan yöpymiskertaan ulkomaalaisten matkailijoiden keskuudessa. Ulkomaiset matkailijat käyttivät Suomessa palveluiden ja tavaroiden ostoihin yhteensä 2,0 miljardia euroa vuonna 2009. Edellisestä vuodesta Suomen matkailuntulot vähenivät 7 prosenttia. Tämä katkaisi matkailutulojen viisi vuotta kestäneen kasvutrendin. Lappi (2013, 13) kokee, että yksi matkailuvolyymin vaikuttava seikka on Venäjän kanssa suunniteltu

viisumivapaus. Tämä EU:n päätöksentekoeurolin ten kautta etenevä projekti toisi matkailulle varsinaisen piristysruiskeen, mutta volyymin on arveltu monikertaistuvan ilman sitäkin. Venäjän osuus Suomen matkailun kokonaistuloista oli vajaa kolmannes (31%) (Tilastokeskus, 2010, 5 - 7).

Kotimaan työ- ja kokousmatkojen väheneminen näkyi majoituspalveluiden kotimaisen kysynnän supistumisella pari prosentti. Hotelliyöpymiset vähenivät vastaavasti neljä prosenttia. Vapaa-ajanmatkojen määrä jopa kasvoi sekä maksullisessa että maksuttomassa majoituksessa. Yöpymiset lomakylissä lisääntyivät 15 %. Yhteensä suomalaisille kirjattiin majoitusliikkeissä 13,7 miljoonaa yöpymisvuorokautta vuonna 2009. Näiden lisäksi kertyi 3,9 miljoonaa yöpymisvuorokautta vuokrattavissa lomamökeissä (Tilastokeskus, 2010, 5 - 6).

Viime vuosien trendinä on ollut hyvinvoinnin ja hyvinvointipalvelujen korostaminen. Monet hotelliketjut ja matkailukohteet ovat lisänneet elämyspalvelujen ja hyvinvointipalvelujen tarjontaansa. Yhteen vetona voisi mainita, sen miten vaikuttavassa roolissa on matkailun järjestäjät sekä suomea markkinoivat yritykset. Matkailun järjestäjät haluavat antaa sekä luoda ainutlaatuisia tilaisuuksia ja elämyksiä niin kotimaan kuin ulkomaan matkailijoillekin mutta millä konsteilla ne saavutetaan? Panostetaanko hinta-laatusuhteeseen, jolloin elämys ovat ns. one`s in lifetime – tyyliä, jolloin esim. ajellaan moottorikelkalla arktisella jäätiköllä, turvaututaanko perinteiseen suomalaiseen turvesaunaan ja iltanuotiolla makkaranpaistoon vai kootaanko matkailijat caravaani – alueelle tanssimaan letkajenkkaa. Suomea markkinoivat yritykset luovat illuusion Suomen puhtaasta luonnosta sekä järvimaisemista ja rauhallisesta elämästä. Niissä on jo hyvä valttikeino ulkomaille, mutta millä muilla keinoilla saamme turistimäärät kasvamaan Suomen matkailun nostamiseksi. Siihen ei taida edes riittää sisu ja terva?

2.3 Ravitsemispalveluiden vaikuttavuus Suomessa

Ruoka- ja seurusteluravintolatoimintaa harjoitetaan ympäri maailmaa. Kansainväliset ketjuyritykset, kansalliset yritykset ja yksityiset yrittäjät tarjoavat ravintolapalveluitaan asiakkailleen. Ravintolapalveluja on tarjolla lukemattomilla erilaisilla konsepteilla, ja niiden yhteisenä tavoitteena on tuottaa asiakkaalle tuotteita ja palveluita kannattavan liiketoiminnan periaattein (Valvira 2010).

Ravintola-ala jaetaan matkailu-, hotelli-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualan tutkimusraportissa (Mara tilastotietoja, 2011) seuraavasti: A- ja B- anniskeluravintolat, C – anniskeluravintola, pikaruokaravintolat ja kahvilat, henkilöstöravintolat ja ateriapalvelut ja luokka muut, johon kuuluu loput toimialaa harjoittavat, ravintolatoimintaan luokiteltavat toimijat (MaRa Tilastotietoja, 2011). Tilastotietojen mukaan MaRa –alan kokonaismyynti vuonna 2010 oli Suomessa 7,06 miljardia euroa ja työntekijöitä toimialalla oli 77,9 tuhatta. Anniskeluravintoloiden myynnin arvo (ks. kuvio 1.) kasvoi Valviran seurannan mukaan 2011 lähes 5,5 % prosenttia edellisvuodesta (MaRa suhdanne 2/2012).

Kuvio 1. Ruoka-, alkoholi- ja majoitusmyynnin määräkehitys matkailu- ja ravintolalalla (1989=100). (MaRa Suhdanne 2/2012).



Kuviossa 1. on nähtävissä, että matkailu- ja ravintola-alan kysynnästä majoitus ja ruoka ovat pitkällä aikavälillä kehittyneet bkt:n kasvua vastaavasti. Ravintola-alalla on ollut pieni taantuma vuoden 2009 aikana, jolloin lama on vaikuttanut ravintola-alan myyntiin. Majoitusala on vastaavasti noussut, johtuen venäläisturistien määrän noususta. Alkoholijuomien kysyntä on selvästi laskenut vuoden 1997 jälkeen.

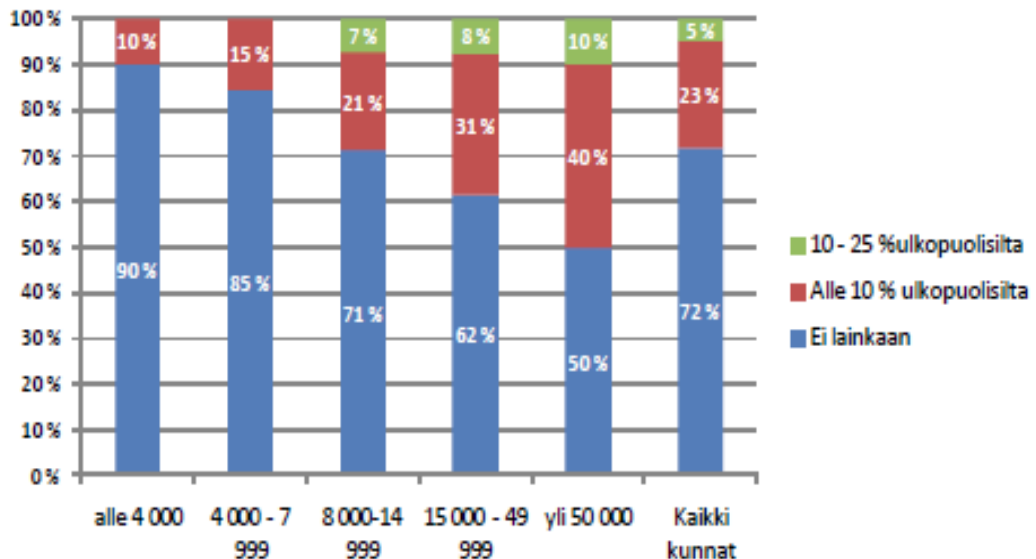
Vuonna 2011 suhdanneraportin (Mara Suhdanne, 2/2012) mukaan, työttömyysaste jäi hieman alle 8 prosenttia. Suomessa kasvava työttömyys tai työttömyyden uhka näkyivät lounasruokailuja ja keskihintaisia ravintolapalveluja tarjoavissa yrityksissä. Suuret yritykset irtisanoivat henkilöstöä ja ravintolaruokailujen kysyntä väheni. Kuluttajat tinkivät ravintolaruokailusta, kun rahaa oli käytettävissä vähemmän. Tämä ilmiö kosketti erityisesti henkilöstöruokailupalveluja. Ravintola-alan 2000-luvun haasteista merkittävin on kilpailun intensiteetti. Nousevat kustannukset johtavat yhä suurempaan tehokkuuteen sekä uusien tehokkaiden operationaalisten järjestelmien suunnitteluun. Arkiruokailun (casual dining) kysynnän kasvu on vähentynyt hienostoravintoloiden (fine dining) kasvun myötä. Pikaruokapalveluja sekä keskitason (midscale) ravintoloiden lisääntyminen ravintola-alalla näyttäytyy asiakkaiden kiireisen elämäntahdin, naisten työssäkäynnin ja pidempien työaikojen muutoksena. Kasvavaan kilpailuun vastataan erikoistumalla: tuotteen ja palvelun laadulla, järkevällä ja tehokkaalla fyysi-

sellä ympäristöllä, mutta myös tehokasta johtamista ja toimivia järjestelmiä tarvitaan (Ball & Roberts, 2003, 30 - 58).

Kunnilla on entistä suuremmat haasteet tulojen ja menojen hallinnassa. Haapasen (2011, 4) julkaiseman tutkimuksen mukaan ruokapalveluihin kohdistuu vahvoja rakennemuutospaineita. Nämä rakennemuutospaineet ruokapalveluissa näyttäytyy henkilöstön ikääntymisenä ja palveluiden uusilla järjestelyillä joita ovat mm. ulkoistaminen ja ostopalveluiden käyttäminen. Ruokapalveluiden kehittämistoimenpiteet edellyttävät koko ajan ammattitaitovaatimuksien lisääntymisenä, tuotantoteknologian haasteina tilojen ja laitteiden tehokkaaseen suunnitteluun sekä asiakastarpeiden huomioimisena (Haapanen, 2011, 4).

Haapasen (2011, 11) tekemän tutkimuksen mukaan ruokapalveluiden uudelleenorganisoinnille kuntatasolla ja ruokatuotannon muutosjärjestelyille on edelleen tarvetta. Kunnan ruokapalveluiden kilpailukykyä kohennetaan tuottavuutta parantavin keinoin ja siihen tarvitaan myös tietoa ruokapalveluiden markkinoiden kehittymisestä kokonaisuutena. Selvityksessä on keskitytty tarkastelemaan muun muassa kuntien tuottavuuden (ks. taulukko 2.) parantamiseen liittyviä seikkoja. Haapasen (2011, 5) mukaan suurimassa osassa 90 % vastanneista kunnista ruokapalvelut oli vastuutettu yhdelle tuottajaorganisaatiolle, kun vuonna 2004 vastaava osuus oli vain 50 %. Taulukossa 2. on esitetty, miten ruokapalveluiden tuottaminen ja ulkopuolisen palveluiden käyttö on jakaantunut kuntien kesken.

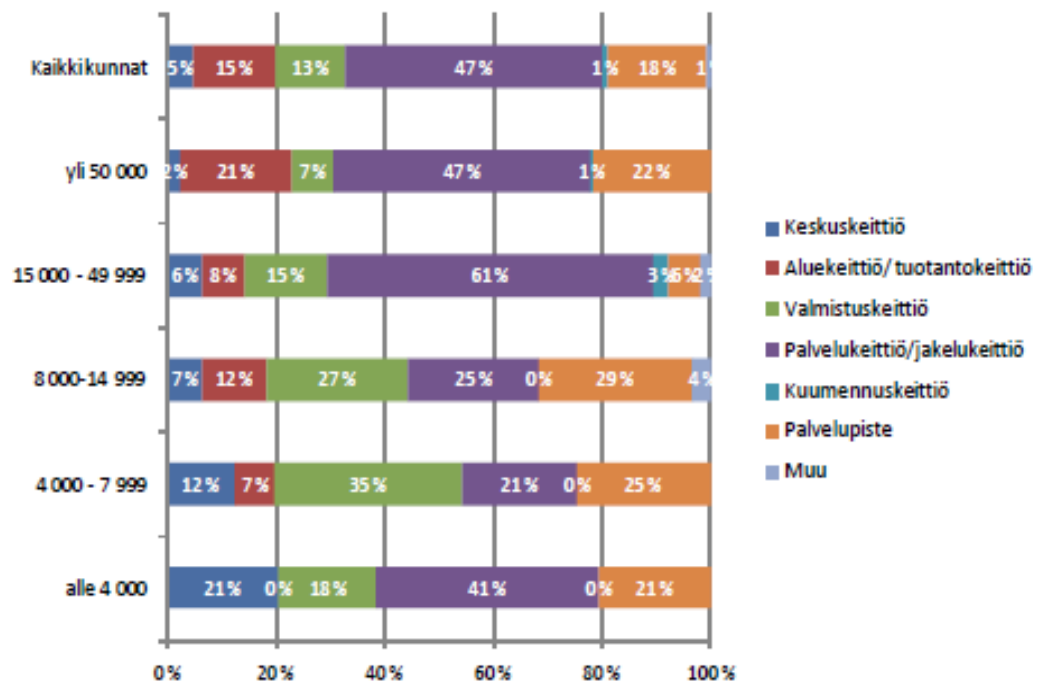
Taulukko 2. Ruokapalveluiden tuottaminen ja ulkopuolisen palvelun käyttö (Haapanen, 2011, 11).



Taulukosta 2. voidaan todeta, että kunnat eivät hanki ruokapalveluja kuntakonsernin ulkopuolelta. Ruokapalveluiden tuottaminen ja ulkoistamisaste on noin 25 %. Kunnista noin 14 % oli ulkoistanut ruokapalveluiden toimintansa yksityiselle palveluntuottajalle. Ruokapalveluiden ulkoistamisessa ei ole kuitenkaan tapahtunut suuria muutoksia vuoden 2004 jälkeen. Vuoden 2004 tutkimuksessa ruokapalveluiden ulkoistaminen nähtiin enemmän pienien kuntien ratkaisuna, kun taas tässä selvityksessä painottuvat enemmän suuret kunnat (Haapanen, 2011, 11).

Suomen Kuntaliiton (2011) julkaiseman selvityksen mukaan ruokapalveluiden nykytilasta ja kehitysnäkymistä on otettu kantaa myös kuntien keittiöissä valmistettavien aterioiden osuuteen (ks. taulukko 3.) Taulukossa 3. on esitetty keittiöiden toiminta valmistusasteen mukaisesti. Valmistusasteet on jaettu keskuskeittiöksi, aluekeittiöksi, valmistuskeittiöksi, palvelukeittiöksi, kuumennuskeittiöksi tai palvelupisteeksi.

Taulukko 3. Ruokapalveluiden osuus aterioiden valmistuksessa (Haapanen, 2011, 21).



Taulukossa 3 on esitetty, että aterioiden valmistuksessa suurimmaksi ryhmäksi osoittautui palvelu/jakelukeittiöt 40 % n osuudella. Tämä kertoo siitä, että ruoanvalmistus on keskitetty yhä suurempiin keittiöihin. Koulujen toiminta on vaikuttanut myös siihen, missä keittiössä ruokaa on tuotettu. Tätä asiaa tukee myös se, että Taloustutkimuksen vuoden 2009 Horeca- rekisterin mukaan jakelukeittiöiden osuus kaikista keittiöistä oli 23 %. Verrattuna vuoden 2004 tutkimukseen, jossa käytettiin AC Nielsenin rekisteriä, jakelukeittiöiden osuus oli 17 % (Haapanen, 2011, 21).

Sosiaali- ja terveysministeriön (2009) selvityksen mukaan julkisilla hankkijoilla on ollut käytössä julkisten hankintojen ympäristöopas. Ympäristöoppaan tarkoituksena on opastaa julkista sektoria ympäristönäkökohtien huomioon ottamiseen hankinnoissa. Voimakkaimmin julkisia hankintoja ohjaa kuitenkin laki julkisista hankinnoista (Hankintalaki 30.3.2007/348). Suomi on pannut täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston palveluja, tavaroita ja julkisia rakennusurakoita koskevan direktiivin 2004/18/EY. EU-oikeudellisen taustan johdosta hankintalainsäädöllä on useita erilai-

sia päämääriä, kuten yhteismarkkinoiden avaaminen julkisissa hankinnoissa ja kilpailun edistäminen. Julkisten varojen käytön tehostaminen ja laadukkaiden hankintojen tekemisen edistäminen ovat kilpailuun liittyviä tavoitteita. Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisen kestävän ruokalautasen (VNP 2009) vaikutusmekanismi on kestävien valintojen edistämistä julkisissa hankinnoissa.

Kuviossa 2. on nähtävissä Valtion periaatepäätöksen mukaisen kestävän ruokalautasen vaikutusmekanismi (Aalto & Heiskanen, 2011).



KUVA 1. Valtion periaatepäätöksen mukaisen Kestävän ruokalautasen vaikutusmekanismi (Aalto & Heiskanen 2010)

Kuviossa 2. voidaan todeta, miten kestäväillä valinnoilla voidaan vaikuttaa ja ohjata julkisia ruokapalveluita lisäämään kuluttajille kestävämpiä – enemmän kasvispohjaisia, sesonginmukaisia ja luomupitoisia aterioita. Kestävän kehityksen perusajatuksena on vähentää aterioilta liha- ja sesonginulkopuolelta tuotettuja raaka-aineita. Näillä valinnoilla lisätään asiakkaille tietoisuutta kestävästä kehityksestä, sekä saadaan ruokapalveluille uusia kriteereitä hankintoihin. Kestävän kehityksen perusajatuksena on

tarjota asiakkailleen ympäristöä vähemmän kuormittavia aterioita, joilla nähdään olevan suuri vaikutus energiankulutukseen ja kasvihuonepäästöihin.

Ravintolatoiminnassa joudutaan jatkuvasti tarkastelemaan liiketoiminnan tuottavuutta suhteessa toiminnan kustannuksiin. Myynnin väheneminen tuo toiminnan tehokkuudelle paineita ja edellyttää kulujen sopeuttamista nopealla aikataululla. Ravintolalalla keskeiset keinot ovat säästäminen hankinnoissa, henkilöstökulujen karsiminen ja investointien lykkääminen taloudellisesti parempiin aikoihin. Ravitsemispalveluiden merkitys terveyden ja hyvinvoinnin nousemisena nähdään jopa maailmanlaajuisena trendinä. Julkisen palveluna eri asiakasryhmille tarjottavan aterian laatua ohjaavat valtakunnalliset ruokasuositukset. Ravintoloiden kasvun edetessä ja kodin ulkopuolisen aterioinnin lisääntyessä ravintoloiden vastuu tarjottavan ruoan terveellisyydestä kasvaa (Mertanen 2007, 270 – 271). Toisaalta terveystietoisuuden kasvu ja trendi kohti terveellistä ruokavalioita on lisännyt myös tietoisuutta ruokaan liittyvistä terveysuhkista (ruokatartunnat, allergiat). Samalla luottamus elintarviketeollisuuden tuotteisiin on laskenut (Jones 2002, 19 – 21).

FCG Finnish Consulting Groupin konsultointiliiketoiminnan yksikön johtavan konsultin Anne Haapasen (2013, 29) mielestä ruokapalveluiden keskeisenä haasteena on koulutetun työvoiman saatavuus erityisesti Etelä-Suomessa. Ruokapalveluissa työskentelevien henkilöiden keski-ikä on muutaman vuoden suurempi kuin kunnan työntekijöillä keskimäärin. Täten työntekijäpula pahenee parin seuraavan vuoden aikana, kun kuntien ruokapalveluissa työskenteleviä ihmisiä siirtyy erityisen paljon eläkkeelle. Haapanen (2013, 29) korostaa, että työntekijöiden saatavuutta helpottaa hyvät yhteistyösuhteet alan oppilaitoksiin. Etelä-Suomessa kilpailu ammattitaitoisesta työvoimasta on kuitenkin niin kovaa, että hyvät yhteistyöverkotkaan eivät tahdo auttaa rekrytoinnissa. Voisiko oppisopimusmalli olla yksi ratkaisu?

Opetusministeri, Henna Virkkunen (2010) puolestaan uskoo, että Suomella on paljon mahdollisuuksia uudenlaisissa palveluissa.

”Suomessa palvelupuoli ole vielä kovin kehittynyt. Meillä on aika merkittävää mahdollisuutta siinä alueella. Suomi ei tällä hetkellä ole vielä palveluyhteiskunta, vaan olemme enemmänkin itsepalveluyhteiskunta. Koska kotimarkkinat ovat pienet, monissa palveluissa pitää heti ottaa lähtökohdaksi kasvattamisen mahdollisuus. Silloin niistä voisi tulla globaalia ja kansainvälistä toimintaa, ja siinä Suomella on paljon tekemistä” (Virkkunen, 2010).

Yhteenvedona tärkeimmiksi asioiksi nousevat mielestäni palveluliiketoiminnan suuret kehityssuunnat. Ala elää kokoajan pienoista myllerrystä. Työnantajalta vaaditaan suuria linjauksia, tuloslähtöistä - mutta myös asiakaslähtöistä toimintaa sekä innovoimisen ja palveluliiketoiminnan kärjessä olemista. Työntekijän rooli muuttuu siinä samalla. Työntekijän on pysyttävä samassa veneessä; on osattava teknologian uudet tuulet, pitää taitaa suomenkielen lisäksi ainakin kolmea muuta kieltä, on oltava monitaitoinen ja joustava sekä tiimipelaajien kanssa osattava jakaa roolit hyvin. Tähän palveluliiketoiminnan kenttään sopivat vain ne jotka taitavat alan ja jotka eivät pelkää muutosta.

3 RESTONOMIKOULUTUKSEN UUDISTUMINEN

Suomessa on tällä hetkellä 26 opetusministeriön hallinnonalalla toimivaa ammattikorkeakoulua, sisäministeriön hallinnonalaan kuuluvaa Poliisiammattikorkeakoulu ja Ahvenmaan ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulut ovat Suomessa kunnallisia tai yksityisiä oppilaitoksia, joiden toimiluvat myöntää valtioneuvosto. Toimilupaan sisältyvät määräykset ammattikorkeakoulun tehtävästä, koulutusaloista, opiskelijamääristä sekä sijaintipaikoista. Ammattikorkeakoulujen talousarviosta ja strategiasta päättää ylläpitäjä. Ammattikorkeakoulujen yleiset kehittämistavoitteet määritellään valtioneuvoston joka neljäs vuosi hyväksymässä koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa (Valtionalouden tarkastusvirasto, 2009, 13.)

Hallituksen tavoitteena on Opetus- ja kulttuuriministeriön mukaan (2011, 5) nostaa suomalaiset maailman osaavimmaksi kansaksi vuoteen 2020 mennessä. Tavoitteena on, että Suomi sijoittuu tuolloin OECD-maiden kärkijoukkoon keskeisessä nuorten ja aikuisten osaamisvertailussa, koulupudokkaiden vähydessä sekä nuorten ja työikäisten korkea-asteen koulutuksen suorittaneiden väestöosuudessa. Sukupuolten välisiä eroja osaamistuloksissa, koulutuksen osallistumisessa ja koulutuksen suorittamisessa kavennetaan ja koulutuksen periytyvyyttä vähennetään (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2011, 5). Korkean osaamistason ja työvoiman riittävyyden turvaaminen on haasteellista, koska työikäinen väestö vanhenee ja nuorisoikäluokat pienenee. Koulutuksen sisältöjä ajantasaistetaan ja oppilaitosten ja korkeakoulujen toiminnan laatua, tehokkuutta ja vaikuttavuutta parannetaan. Ikäluokkien pieneneminen mahdollistaa koulutusmäärien hallitun vähentämisen. Tutkimuksen tasoa nostetaan ja tutkimusedellytykset turvataan (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2011, 5).

Elinikäisen oppimisen politiikkaan kuuluu Opetus- ja kulttuuriministeriön (2011, 5-6) mukaan, että siirtymät asteelta toiselle ja koulutuksesta työelämään ovat mahdollisimman joustavia. Tällä halutaan turvata se, että oppiminen ei pääty nuorena hankittuun tutkintoon, vaan jatkuu koko aikuisiän. Suomi on osana EU:n kasvustrategiaa (EU 2020-strategia) sitoutunut kehittämään keskeisiä yhteiskunnan ja talouden osa-alueitaan niin, että suomalainen ja eurooppalainen kilpailukyky vahvistuu. Kehittämisen keskeisenä tavoitteena on myös turvata kansalaisten hyvinvoinnin parantaminen ja julkisen talouden kestävyys. Strategiassa koulutus- ja tiedepolitiikalla on keskeinen asema. Suomi on kansallisessa ohjelmaluonnoksessa sitoutunut muun muassa nuorten koulutustason parantamiseen ja varhain koulutuksen päättäneiden osuuden vähentämiseen. Suomi on osana strategiaa asettanut konkreettiseksi tavoitteekseen mm. sen että vähintään 42 prosenttia 30 – 34-vuotiaista on suorittanut korkeakoulututkinnon. Hallitusohjelmassa linjataan, että vuoteen 2020 mennessä 20 – 24-vuotiaista yli 90 prosentilla on perusasteen jälkeinen tutkinto (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2011, 5-6).

Hotelli- ja ravintola-ala työllistää Suomessa hieman vajaat 80 000 tuhatta ihmistä (MaRa Tilastotietoja 2011). Ammattialalla on pitkät perinteet, ja sen arvostus on noussut viime vuosina merkittävästi mutta se ei kohta riitä jos emme osaa muuttaa koulutusjärjestelmäämme elinkeinoelämän vaatimusten mukaisesti. Työelämässä tar-

vitaan osaajia ja ennen kaikkea kädentaidon osaajia. Koulutuksen sisältöä ja opetusmenetelmiä muutetaan vuosi vuodelta ja samalla vaaditaan niin laatua, tehokkuutta kuin pitkäjänteistä toimintaa, mutta onko se opetuksessa saatu ydinajatus vai se kuinka nopeasti opiskelija suorittaa opinnot?

3.1 Ammattikorkeakoulutuksen rakenteellinen muutos

Ammattikorkeakoulujärjestelmän luomisen tavoitteena on ollut kehittää perinteisen yliopistotutkintojen rinnalle käytännöllisempi ja ammatillisemmin suuntautunut korkeakoulututkinto (Valtiotalouden tarkastusvirasto 2009, 7). Ammattikorkeakoulujärjestelmällä haluttiin parantaa koulutuksen laatua ja vastata paremmin yhteiskunnan ja työelämän nopeasti muuttuviin tarpeisiin. Uudistuksella pyrittiin parantamaan koulutuksen kansainvälistä rinnastettavuutta ja muutoinkin lisäämään kansainvälistä yhteistyötä. Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on kouluttaa ammatillisesti päteviä ja laadukasta opetusta saaneita osaajia käytännön työelämän nopeasti muuttuviin tarpeisiin. Suomen kilpailukyvyistä halutaan huolehtia osaltaan siitä, että koulutetaan eri aloille niiden tarvitsemia osaajia (Valtiotalouden tarkastusvirasto 2009, 7).

Valtiotalouden tarkastusviraston (2009, 7) mukaan ammattikorkeakoulujen toiminnalle on laadittu pohja, jota säätelee laki ammattikorkeakouluista 351/2003 ja asetus ammattikorkeakouluista 352/2003. Opetusministeriö myöntää ammattikorkeakouluille perusrahoitusta, hankerahoitusta sekä tuloksellisuusrahoitusta. Ammattikorkeakoulujen valtionosuus vuoden 2009 talousarviossa on yli 395 miljoonaa euroa. Valtionosuus opetusministeriön hallinnonalalla toimivien ammattikorkeakoulujen perusrahoituksesta on 57 % ja kuntien 43 % (Valtiotalouden tarkastusvirasto, 2009, 11). Ammattikorkeakouluista kuusi on kuntien ja yhdeksän kuntayhtymien sekä yhdeksän osakeyhtiöiden ja kaksi säätiöiden ylläpitämiä (Valtiotalouden tarkastusvirasto, 2009, 11).

Valtiotalouden tarkastusvirastossa (2009, 11) todetaan, että ammattikorkeakoulut neuvottelevat opetusministeriön kanssa kolmivuotiskausiksi tavoitesopimukset, joissa sovitaan ammattikorkeakoulujen yhteisistä tavoitteista sekä yksittäisten ammattikor-

keakoulujen omista tavoitteista. Vuosittain sovitaan sekä aloituspaikoista ja hankerahoituksesta. Ammattikorkeakoulun koulutustarjonta määritellään tavoitesopimuksissa seuraavien kolmen vuoden ajaksi. Kullakin ammattikorkeakoululla on sisäinen itsehallinto. Sisäisen itsehallinnon tehtävänä on käsitellä opetuksen järjestäminen ja koulutuksen kehittämiseen liittyviä asioita. Hallitus ja rehtori hoitavat ammattikorkeakoulujen sisäistä hallintoa. Ammattikorkeakoulun hallituksessa ovat edustettuina vakinaiset opettajat, muu henkilöstö sekä päätoimiset opiskelijat. Hallitukseen voi kuulua myös ulkopuolisia henkilöitä. Hallituksen puheenjohtajana toimii rehtori (Valtiotalouden tarkastusvirasto, 2009, 12).

Ammattikorkeakoulujen tutkintoon johtava koulutus Valtiotalousviraston (2009, 12) mukaan järjestetään koulutusohjelmissä, joissa voi olla suuntautumisvaihtoehtoja. Ammattikorkeakoulujen koulutusohjelmat vahvistaa Opetusministeriö. Vuodesta 2001 alkaen opetusministeriön vahvistamia koulutusohjelmia oli 85 (Valtiotalouden tarkastusvirasto 2009, 14). Ammattikorkeakoulujen tutkintoon johtavassa koulutuksessa opiskeli syksyllä 2007 yhteensä 133 300 opiskelijaa, ja ammattikorkeakouluissa suoritettiin vuonna 2007 yhteensä 21 000 tutkintoa. Ulkomaalaisia opiskelijoita oli tutkintoon johtavassa koulutuksessa 5 400. Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa oli 3 400 opiskelijaa ja ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja suoritettiin 360 (Valtiotalouden tarkastusvirasto 2009, 14).

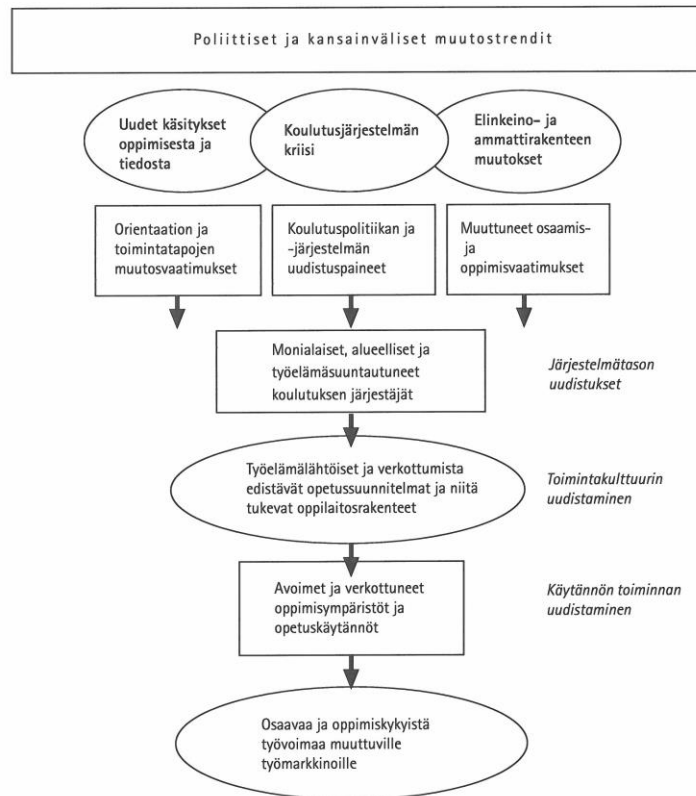
Korkeakoulujen rakenteellinen kehittäminen on Opetus- ja kulttuuriministeriön (2011, 28) mukaan edennyt viime vuosina korkeakoulujen omien kehittämislinjausten pohjalta. Toimipisteiden vähentyessä on korkeakouluverkko samalla tiivistynyt. Yliopistoja ja ammattikorkeakouluja kehitetään niiden erilaiset lähtökohdat ja tavoitteet huomioiden erilaisina ja toisistaan täydentävinä kokonaisuuksina. Kehityksen lähtökohtana on perustaa toisistaan poikkeavia tutkintoja, tutkintonimikkeitä ja tehtäviä. Korkeakoulutuksen rahoitusmallit muodostavat johdonmukaisen kokonaisuuden, jossa huomioidaan korkeakoulusektorien erityispiirteet. Korkeakoulujen rahoitusmalleja kehitetään siten, että ne kannustavat yhteistyöhön ja työnjakoon (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011, 28). Toisaalta korkeakouluverkkomme on edelleen liian sirpaloitunut. Koulutustarjonnan suuntaamisessa ei ole huomioitu riittävästi työelämän osaamistarpeiden muutoksia. Lämpäisyyn, vetovoimaan ja opiskelijoiden työllistymiseen liittyvät ongel-

mat ovat varmasti yleisimpiä yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen pienissä sivutoimipisteissä.

Alueiden kilpailukyky riippuu niiden menestyksestä globaaleilla markkinoilla. Voimavaroja tulee koota yhteen alueellisiksi osaamiskeskittymiksi sekä määrittää yhteistyölle yhteiset strategiset tavoitteet ja sopia keskinäisistä työjaoista. Vaikuttavuutta syntyy koulutuksen ja tutkimuksen laadun parantamisella ja tutkimus- ja innovaatioosaamisen hyödyntämisellä yritys- ja työelämässä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011, 28). Korkeakouluverkoston tavoitteena on antaa laadukasta koulutusta, jossa annetaan työelämän asiantuntija- ja kehittämistehtäviin tähtäävää opetusta. Samalla tehdään tasokasta, aluekehitystä edistävää ja alueen työelämän tarpeita vastaavaa tutkimus – ja kehittämistyötä. Työelämäyhteistyön tiivistämistä tarvitaan niin koulutus- tarpeiden ennakkoinnissa kuin koulutuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Etenkin opintojen aikaisen harjoittelun ja työssä oppimisen laatua tulee kehittää. Tuomi-Gröhn & Engeström (2001) kiteyttää että, opettajien tehtävä rajanylittäjinä ja verkostojen rakentajina oppilaitoksien ja työpaikkojen välillä on keskeisessä asemassa.

Ammattikorkeakoulututkintojen tavoitteissa korostuvat työelämän osaamis- ja kehittämisvaatimukset. Erityistä huomiota kiinnitetään opettajien mahdollisuuksiin omaksumaa uusinta tietoa työelämän muutoksista ja joka samalla kehittää opettajien ammattikäytäntöä. Työelämän osaamisvaatimukset muuttuvat jatkuvasti siten, että muodostuu kokonaan uusia työelämän tarvitsemia osaamisalueita. Pääministeri Matti Vanhasen toisen hallituksen ohjelmassa ammattikorkeakoulujen ammattiosaamisen kehittämiseen, työelämäyhteyksien vahvistamiseen ja alueelliseen vaikuttavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011, 26).

Ammatillisen koulutuksen uudistamisen keskeiset piirteet (ks. kuvio 3.) voidaan esittää seuraavalla tavalla:



Kuvio 3. Ammatillisen koulutuksen 1990-luvun uudistuksen keskeiset piirteet (Opetus ja kulttuuriministeriö, 2011, 26).

Kuviossa 3. on huomattavissa, että ammattikorkeakoulututkinnolta vaaditaan työelämälähtöisyyttä ja verkostoitumista edistäviä opetussuunnitelmia. Muuttuvilla oppimisvaatimuksilla, avoimilla oppimisympäristöillä ja opetuskäytänteillä halutaan syventää ammatillista osaamista. Koulutuksessa tarvitaan Elinkeinoelämän keskusliiton (2006) mukaan tiivistä vuorovaikutusta oppilaitosten ja työ – ja elinkeinoelämän välillä. Ammattikorkeakoulujen kansainvälisen verkostoitumisen tulisi tukea opetusta, kansallista aluestrategiaa sekä alueen elinkeinoelämän tarpeita. Opetuksessa tulisi olennaista hyödyntää työelämäläheisiä oppimismalleja ja turvata riittävä lähiopetus ja ohjauksen määrä. Ammattikorkeakoulujen perusrahoitukseen tulisi tukea niin koulutuksen määrällisten kuin laadullisten tavoitteiden saavuttamista (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006).

Ammattikorkeakouluilla on suuret tavoitteet ja suuret vastuut oppilaiden oppimista ajatellen. Opetus- ja kulttuuriministeriöllä on narut käsissään joiden päätösvallan alla ammattikorkeakoulut toimivat ja luovat yhdessä tavoitesopimukset omista tavoitteistaan. Tavoitteissa pitäisi mielestäni näkyä mielestäni seuraavat asiat; oppilaan osaamisen tukeminen, koulutuksen sisällön- ja opetussuunnitelmien näkyminen käsityöaloissa, jota tuetaan työelämälähtöisessä toiminnassa sekä mahdollisuutena antaa oppilaan tehdä oma osaamisenpolku. Tavoitteena ei pitäisi olla se, että kuinka moni oppilas saa todistuksen ja valmistuu ajallaan, vaan se mitä oppilas on oppinut ja miten hän sen kaiken oppimansa hyödyntää työelämässä.

3.2 Jyväskylän ammattikorkeakoulun restonomikoulutus

Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa on koulutettu restonomeja vuodesta 1992 lähtien ja ensimmäiset matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulu tutkinnot suoritettiin lukuvuonna 1995- 1996. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla korkeakoulutuksen palvelurooli oli voimakkaasti esillä, joskin alan osaamisvaatimukset korostivat henkilökohtaisia ominaisuuksia. Nämä painotukset näkyvät ammattikorkeakoulututkintoon johtavan koulutuksen tavoitteissa (A353/2003). Mikkosen (2014, 98) mukaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan haasteena oli tunnistaa alan asiantuntijatyön edellyttämät laaja-alaiset käytännölliset perustiedot ja – taidot sekä niiden teoreettiset perusteet, ammatillisen tehtäväalueen keskeiset ongelmakokonaisuudet ja sovellutukset sekä niiden tieteelliset perusteet (Mikkonen, 2012, 98).

Matkailu-, ravitsemisalalan- ja talousalan muotoutuminen tapahtui vähitellen alan koulutusohjelmia ja opetussuunnitelmia kehittämällä. Mikkonen (2012, 99) kuvaa Eurooppalaisten korkeakoulututkintojen viitekehyksen (European Qualifications Framework, EQF) osaamiskuvaukset (European Commission 2006), jotka toimivat pohjana korkeakouluopintojen uudistamisprosessissa. Ammattikorkeakoulututkinnot ja yliopistojen alemmat korkeakoulututkinnot rinnastetaan niissä toisiinsa (taso 6). Tutkintojen rinnastamisen tavoitteena on kuvata osaamista tietoina, taitoina ja kompetensseinä. Kompetenssi-käsitteellä kuvattiin todennettua kykyä käyttää taitoja ja toimia vas-

tuullisesti ja itsenäisesti (Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä 2007). Korkeakoulututkintojen yhteiset yleiset kompetenssit olivat itsensä kehittäminen, eettinen osaaminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, kehittämisosaaminen, organisaatioyhteiskuntaosaaminen ja kansainvälisyysosaaminen (Mikkonen 2012, 101).

Mikkonen (2003, 125) painottaa, että tuotantotavan muutos, opetuksen uudenlainen organisoimistapa ja vaatimusten kasvu ovat tuoneet merkittävän muutoksen päivittäiseen työhön. Kontaktiopetuksen vähentäminen, itsenäisen opiskelun lisääminen ja opiskelijoille mahdollistuva joustavuus opintojensa koostamisessa ovat muuttaneet työn luonnetta ja sisältöä. Joustavuus ja valinnaisuus sekä eri oppilaitosten välinen yhteistyö edellyttävät opetussuunnittelun aikaistumista ja yhteistyötä.

Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutus on ollut alusta saakka laaja-alaista ja monipuolista. Alan toimijat vaikuttavat monella tavalla ihmisten hyvinvointiin, usein palvelujen tai palvelujärjestelmien kautta. Tuotukseen alaa kehittävää asiantuntijuutta ammattikorkeakoulun on arvioitava ja reflektoitava omaan toimintaansa (Mertanen, Mikkonen & Hintikka - Mäkinen 2008, 11). Jyväskylän ammattikorkeakoulun kuuluva Liiketoiminta ja palvelut -yksikkö on monialainen ja vetovoimainen liiketoiminta-, palvelut - ja kansainvälisyysosaamisen asiantuntijayhteisö. Samalla yksikkö on mukana yritysten sekä yhteisöjen kehittämiskumppanina. Yksikön vahvuuksia ovat innovatiivinen oppimiskulttuuri, aluekehitystä edistävä TKI -työ ja yrittäjyys. Monialainen yksikkö kouluttaa bisnesorientoituneita tradenomeja ja restonomeja. Liiketoiminta- ja palvelut koulutusala tarjoaa myös laadukasta, työelämän tarpeisiin räätälöityä ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta. (JAMK, liiketoiminta- ja palvelut, 2012).

Restonomipalvelut toimivat oppimisympäristönä, joten heidän toiminnassaan painotetaan opetussuunnitelmien mukaisia restonomi-tutkinnon ammatillisia ja yleisiä kompetensseja. Restonomipalveluiden toiminnassa huomioidaan seuraavia kompetensseja:

- palvelujärjestelmäosaaminen
- vastuullinen palveluliiketoimintaosaaminen
- hyvinvointijohtaminen

- palvelun teknologiaosaaminen
- ennakointi-, innovointi- ja verkosto-osaaminen

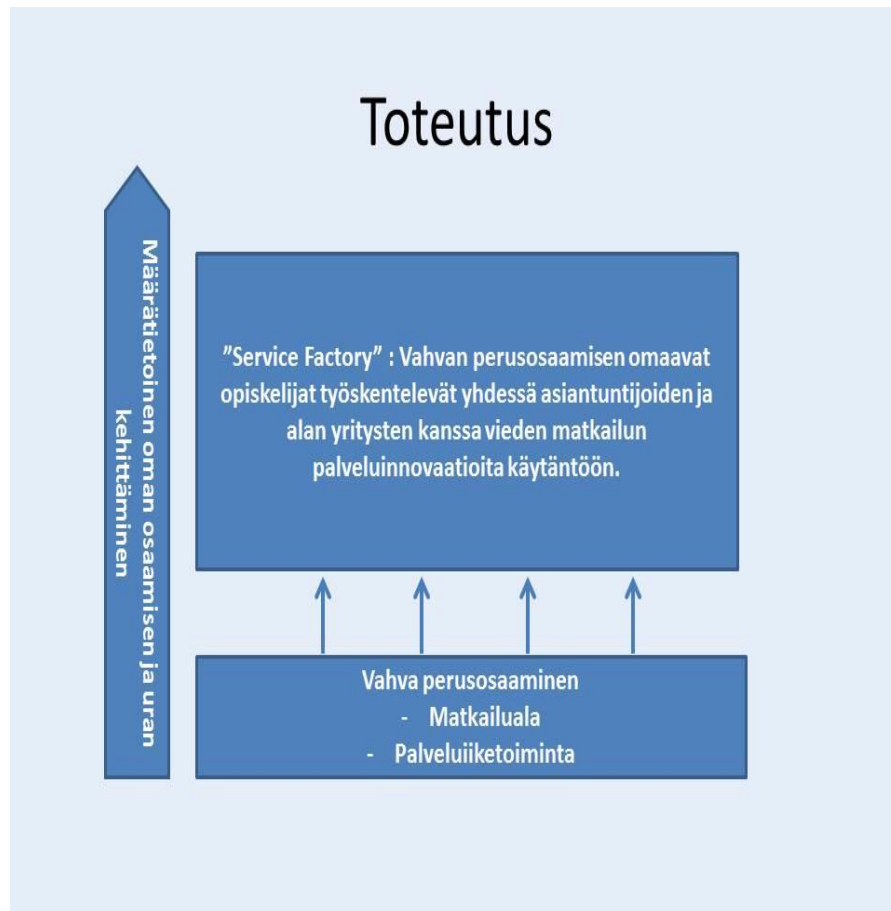
Kompetenssiosaamista harjoitetaan restonomipalveluissa erilaisin ammatillisin tehtävin ja käytännön harjoittelujaksoilla (JAMK/Restonomipalveluiden liiketoimintasuunnitelma 2009, 2). Ammattikorkeakoulusta valmistuneet restonomit saavat valmiudet toimia monisäikeisessä matkailu- ja palvelualojen esimies- ja kehitystehtävissä. Ruoka- ja ravintola-alalle suuntautuvien restonomiopiskelijoiden koulutukseen on kuulunut keskeisesti ravintolaoppimisympäristössä tapahtuva harjoittelu.

3.3 Restonomikoulutuksen tulevaisuuden näkymät

Jyväskylän ammattikorkeakoulun, matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opetuksen suunnittelussa ja toteutuksessa on otettava huomioon opiskelijoiden elinikäinen oppiminen, innovoiminen sekä oppimistilanteiden ja harjoittelun mahdollisuudet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun lehtorit Susanna Nuijanmaa ja Karoliina Väisänen ovat olleet innovoimassa uusia kehittämisideoita opetukseen. Nuijanmaan (2013) mukaan matkailun opiskelijat oppivat innovatiivisessa matkailupalvelussa (ks. kuvio 4.) muun muassa seuraavia perusosaamisen taitoja:

- Opiskelija tuntee matkailuklusterin erilaiset toimialat ja toimijat.
- Opiskelijalla on vahva asiakkuus-, liiketoiminta- ja yrittäjyysosaaminen.
- Opiskelijalla on asenne, taidot ja välineet kehittää innovatiivisia ja asiakaslähtöisiä matkailupalvelutuotteita.
- Opiskelija osaa hyödyntää myyntiosaamistaan osana kannattavaa liiketoimintaa.
- Opiskelija ymmärtää vastuullisuuden merkityksen työelämässä.

Kuviossa 4 esitetään, millä toteutusmallilla matkailun opiskelijat saavuttavat matkailun perusosaamisen lisäksi innovatiivisen oppimisenmallin.



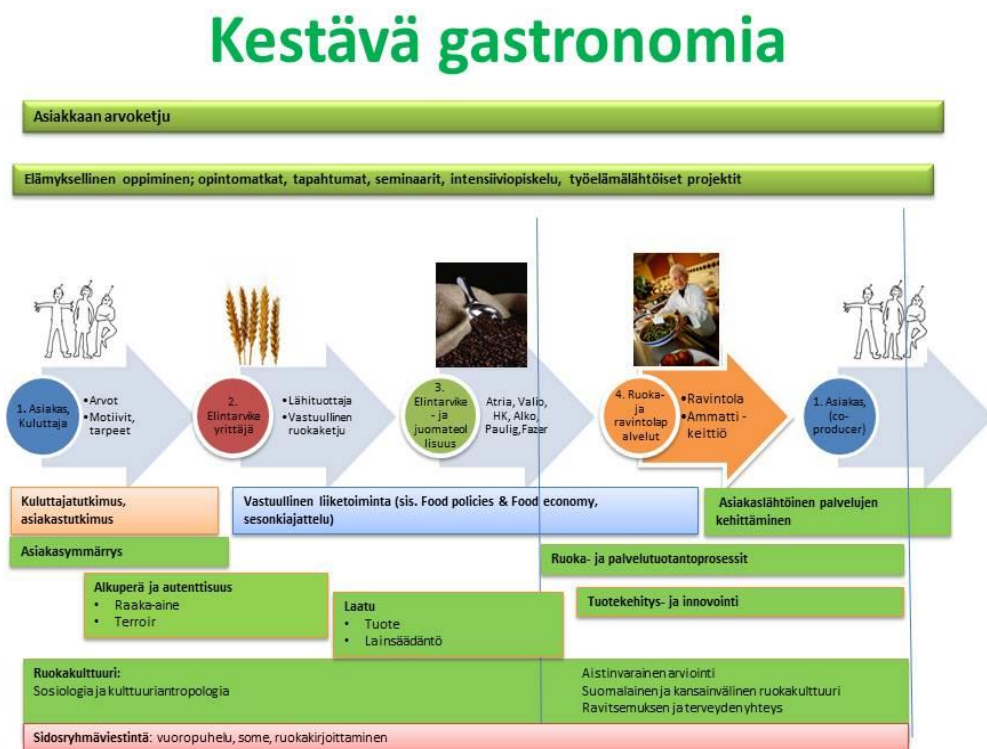
Kuvio 4. Matkailun kärki (Nuijanmaa, 2013).

Kuviossa 4. nähdään, miten matkailuun suuntautuvien opiskelijoiden perusosaamisen tasossa yhdistetään opintoja matkailu- sekä palveluliiketoiminnasta. Perusosaamistaitojen lisäksi opiskelijat tulevat työskentelemään vahvasti alan yritysten ja asiantuntijoiden kanssa. Näillä keinoilla saavutetaan uusia palveluinnovaatioita sekä viedään matkailun kärkeä eteenpäin.

Väisänen (2013) mukaan ravitsemispuolen opiskelijat oppivat innovatiivista ja kestävästä gastronomiasta (ks. kuvio 5.) Ravitsemispuolen opiskelijat tulevat oppivat perusopinnoissaan muun muassa seuraavaa:

- asiakkaan arvoketjun tuntemista
- vastuullista liiketoimintaa
- asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä
- ruoka- ja palvelutuotantoprosessien ymmärtämistä
- tuotekehitystä ja innovointia

Kuvio 5. Kestävä gastronomia (Väisänen, 2013).



Kuviosta 5. voidaan päätellä, että kestävässä gastronomiassa korostuu asiakkaan arvoketjun tunnistaminen. Opintojen aikana suoritetaan muun muassa elämyksellisiä opintomatkoja ja työelämälähtöisiä projekteja, jotka ovat suuressa osassa opiskelijan op-

pimisprosessia. Kestävässä gastronomiassa perehdytään vastuulliseen liiketoimintaan ja asiakaslähtöiseen palvelujen kehittämiseen. Turpeinen (2009) korostaa, että laaja-alainen osaaminen voidaan nähdä yliammattillisena osaamisena. Tämä koostuu monialaisesta osaamisesta ja edellyttää oman ammattialan yhteiskunnallisten ehtojen ja kytkentöjen yhdistämistä. Alalla tarvitaan myös henkilöitä, joilla on erityisosaamista. Laaja-alaisen osaamisen taustalla on jo erityisosaamista.

Laitinen-Väänänen & ynm. (2009) lisäävät, että kansainvälistyminen ja globalisaatio kiihtyvät. Kilpailu osaamisesta, osaamisen johtamisesta ja osaavasta ammattityövoimasta kiristyy vuosi vuodelta. Euroopan Unionin alueella väestö ikääntyy ja suuret ikäluokat saavuttavat eläkeiän poistuen työmarkkinoilta. Suomalaiset tulevat tarvitsemaan yhä enemmän kansainvälistä työkokemusta, jota voidaan hankkia ja saada parhaiten, kun kehitetään koulutusprosesseja oppimisympäristöjä, joissa kansainvälistyminen on mahdollista, mielekästä ja turvallista (Laitinen-Väänänen, Nurminen, Pylkkä, Turpeinen, 2009).

Alan tulevaisuuden näkymiä ja oman ravitsemuksen seurantaan liittyvään kehityksen ensi-askleet ovat nähtävillä myös Mikkelin ammattikorkeakoulussa. Älykäs lounaslinjasto kertoo ruokailijalle tarkat ravintoarvot. Tämä tulevaisuuden lounaslinjasto kertoo siis yksilöllisesti ja reaaliaikaisesti aterian ravintosisällön ja ohjaa tietoisiin asiakasvalintoihin. Fazer Food Services, Metos, Mikkelin ammattikorkeakoulu ja AgentIT ovat innovoineet älykkään kokonaispalvelun, jonka avulla oman ravitsemuksen seuraaminen on helppoa (Metos/Mediatiedote 2013).

Älykäs lounaslinjasto tarjoaa Furstenborgin (2013) mukaan yksilöllistä ja reaaliaikaista tietoa linjastosta lautaselle kootun aterian ravintosisällöstä - energian, kuidun, rasvojen, hiilihydraattien ja proteiinien määrän. Älylinjastolla vaaka punnitsee jokaisen lautaselle otettujen ruoka-aineiden määrän. Älykäs itsepalvelulinjasto kertoo heti, kuinka paljon ruoka-ainetta on lautasella ja paljonko annoksessa on kaloreita. Aterian koottuaan ruokailija voi tulostaa tarkan yhteenvedon aterian sisältämistä ravintoaineista ja vertailun suositukseen tai saada sen sähköpostitse. Palvelun tuottama ravitsemustieto kerätään Amica - lounasravintolan reseptiohjelmistosta. Tämän pohjalta taustajärjestelmä laskee kaikkien lounasvaihtoehtojen ravintoarvot. Älylinjaston käyttö vaa-

tii käyttäjältä vain palveluun rekisteröitymisen, ja tunnistautuminen tapahtuu etäluettavan RFID -kortin avulla. Furstenborg toteaa *”Hyvinvointia tukevat palvelut ovat osa yhä useamman ihmisen arkea, ja tarve oman ravitsemuksen seurannalle kasvaa.* (Furstenbodg, 2013).

Mikkelin ammattikorkeakoulun yliopettaja, ETL ja ravitsemusterapeutti, Riitta Tuikanen (2013) tähdentää, että *”Testikäyttäjät antoivat kiitosta siitä, että palvelu herättää pohtimaan omaa syömistä sekä kertoo eri ruoka-aineiden todellisen kalorimäärän ja painon, ja koko aterian terveellisyyden verrattuna ravitsemussuosituksiin. Osa käyttäjistä kertoi annoskokojen pienentyneen ja kasvien määrän aterialla lisääntyneen palvelun käytön aikana”.*

Pilottitutkimukseen osallistuvat kuvasivat tätä ”Smart-Meal”-palvelua uuden ajan lautasmalliksi, ja he kokivat sen tuovan aidosti jotain uutta oman syömistään seurantaan ja hallintaan. Fazer Amican johtaja Anu Kokko (2013) on myös tyytyväinen kokeiluun:

”On selkeää näyttöä, että hyvin järjestetty työaikainen ruokailu vaikuttaa myönteisesti hyvinvointiin, työtyytyväisyyteen ja tehokkuuteen, ja sitä kautta myös yrityksen tuloksellisuuteen. Kun lounasruokailijat saavat aiempaa konkreettisempaa tietoa syömistään ruuasta, he voivat itse tai asiantuntijoiden opastuksella muuttaa ravitsemustaan toivottuun suuntaan. Käyttäjätutkimuksessa ilmeni, että ruokailijat toivoivat hyvinvointia edistävien muutosten näkyvän myös ravintolan ruokatarjonnassa”.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa on aloitettu kolmevuotinen InnoCatering (innovatiivinen catering), jonka kokonaistavoitteena on rakentaa ekologis-visionäärinen ravintolakonsepti ja dynaaminen palvelutila Haagan yksikön yhteyteen. Ekologis-visionäärisellä ravintolakonseptilla ja palvelumaailmoilla on tarkoituksena uusia, ympäristölähtöisesti suunniteltuja palvelu- ja ruoka-, juoma-, hyvinvointi-, kokous- ja elämystuotteita. Ympäristölähtöisyydellä tarkoitetaan ekotehokasta ravintolaympäristöä. Ekotehokkaassa ravintolaympäristössä korostuu muun muassa ympäristö-, laite-, valaistus- ja ääniteknologiset ratkaisut. Tilausten mukaan rakentuvassa miljöössä palvelutila muuntuu interaktiivisesti, ajan, paikan, asiakkaiden mukaan. Haaga-Heliassa hanke perustuu kotimaisten ravitsemisyriyten ongelmiin. Ongelmina ollaan todettu-

palvelujen kysynnän heikentyminen, vähäinen erikoistuminen, ruokaravintolaympäristöjen ja palvelumaailmojen suppea tuotekehitys ja ympäristötekniikan heikko hyödyntäminen. Päälähtökohtana on ollut halu konstruoida ravitsemisyriyksille uusi toimintamalli muuttamalla varsin staattista ruokaravintoloiden ja cateringyksiköiden palvelujärjestelmää kehittämällä ja innovoimalla palvelumaailmoja ja – ympäristöjä (engl. Servialization) (Heikkinen, 2013, 46 – 47).

Toisaalta InnoCateringissa etsitään Heikkisen (2013, 46 - 47) mukaan ja rakennetaan monipuolisimpia, joustavampia ja ekotehokkaita toimintamalleja. Haaga-Helia haluaa samalla nostaa ravitsemisalalan innovaatioastetta ja auttaa ravintoloita, arkkitehtejä ja rakennusyriyksiiä uusien asiakas- teknologia- ja ympäristölähtöisesti suunniteltujen ja dynaamisten ruokaravintolakonseptien rakentamisessa. Hanke on kansainvälinen. Haagan yksikön yhteistyöoppilaitoksia ovat vastaavat tulevaisuuden ravintola- projektit Amsterdamin, Hongkongin ja Dubain korkeakouluissa. Yhteistavoitteena on rakentaa uusia ravintolakonsepteja, joissa sovelletaan poikkialaisia palveluinnovaatioita (engl. Cross Service Innovation), jotka rikkovat perinteisiä toimialojen ja tuotemaailmojen rajoja (Heikkinen 2013, 46- 47).

Heikkinen (2013, 47) kuvaa, että Haaga-Heliassa aloitettiin toimintatutkimuksellinen hanke kuvaamalla asiakas- ja kulutuskäyttäytymisessä sekä tuotteiden ja palvelumaailmojen kulutusmuutoksia (engl. Hospitality Business Foresight). Hankkeessa piirrettiin ammattikeittiöistä trendikarttoja ja tulkittiin nousevia ja laskevia ravintolamaailmoja. Samalla perehdyttiin laajasti elämys- ja kohtaamisteollisuuteen. Ennakoitiin, miten perinteiset tuotteet, kuten ruoka- ja juomatuotteet korvautuvat ja/tai täydentyvät kokemuksellisilla ja ekologisilla elementeillä. Tässä vaiheessa hanketta oletettiin, että ravintolat menettävät asiakkaitaan jatkuvasti hyvinvointi- ja elämyskulutukselle, kuten elokuvateatterille, selfness/wellness -palveluille, urheilu- ja kulttuuritapahtumille sekä medialle. Hankkeen tuloksena syntyi kolme ekologis-visionääristä toimintamallia ja palvelumoduulia:

Back Kitchen (lyhennettynä Back) on mobiili ruokatuotantotila, joka muodostaa siirrettävän moduulin, joka voidaan vaihtaa asiakkaan ja tilaisuuden mukaan. Tuotantokeittiö ei ole sidottu yhteen tuotantomuotoon, vaan se mukautuu erilaisiin ruokamaa-

ilmoihin ja tuotteisiin. Ekologisena tavoitteena on, että ruoka- ja juomatuotteiden vaihteleva, mutta sesonkiluonteinen kysyntä ohjaa menuuta ja ostoja. Ruokatuotanto tähtää funktionaalisten ja paikallisten raaka-aineiden käyttöön. Perinteiset keittiöprosessit ja kapasiteetti on optimoitu niin, että hankinnat, esivalmistus ja valmistus on täsmöitetty tarkalleen kulutuksen ja kulutusennusteiden mukaan. Keittiö muodostuu älykkäistä monitoimilaitteista, kuten Self Cooking Centresta, ja kylmälaitteista niin, että yhdellä laitteella pystytään tuottamaan mahdollisimman paljon. Laitteissa on käytetty paljon nanoteknologisia pinnoitteita, jotka ovat helposti puhdistettavia. Jätettä ei synny, vaan kaikki ylijäämä kierrätetään.

Front Kichen (Front) on ravitsemispalveluja tarjoava moduuli, josta asiakas voi valita, tilata ja ostaa sopivia ruoka- ja juomatuotteita. Tila on tilaus- ja myynti- sekä asiakkaiden vastaanottoaika. Alue toimii monien tuotteiden jakelu- ja esittelypaikkana, ns. showroomina. Frontissa on esillä kotimaisia lähiraaka-aineista tehtyjä tuotteita. Kassajärjestelmä yhdistetään asiakkaan tunnistus- ja kanta-asiakasohjelmiin. Linjasto on nanoteknologista huippua. Säilytyspaikan ja tuotteiden lämpötilat taltioituvat tietokoneohjelmaan omavalvontaa varten: reseptiikka- ja tuotetiedot on ladattavissa puhelimeen. Ruokatuotteet säilytetään joko biologisissa tai antiseptisissä pakkauksissa. Tuotteet voidaan maksaa kännykällä tai digitaalisilla vouchereilla. Palvelujärjestelmät muuntuvat automaateista ja roboteista hienostuneisiin tarjoilutilanteisiin tilaisuuden, ateriatilanteen sekä asiakkaan ostovoiman ja ajankäytön mukaan.

Mikroympäristöllä tarkoitetaan kokemuksellisia, monikäyttöisiä ja -aistisia ruokaseurustelu- ja kokousmaailmoja, joihin asiakas voi loihia seurueensa kanssa haluamansa tilan, ääni- ja valaistusmaailman. Mikroympäristö sopii mm. loungaamiseen, oleskeluun, kokouksiin, palavereihin, innovoimiseen ja strategiseen päätöksentekoon tilaisuuden ja tilanteen mukaan. Mikroympäristössä on tilaa 10 – 25 hengelle. Tyypillisiä mikroympäristöjä ovat mm. WooDo, Do-It-Yourself, Lande ja City on sinun. Esimerkiksi WooDo on metsämikroympäristö, jossa on suomalainen kuivakangasmetssä, joka on valokuvattu eri vuodenaikoina. Ohjelma sisältää vuodenajan ilmiöitä, suomalaisia villieläimiä, alueelle tyypillisiä kasveja ja metsässä liikkuvia ihmisiä. Ihmiset kävelevät, marjastavat, poimivat sieniä, valokuvaat, katsovat eläinten jälkiä ja halaavat puita. Digimetsästä tulee yksi impulseja ja luontokokemuksia tarjoava taust-

takuva mikrotilaan, joka myös estetisoi, stimuloi, symboloi tai representoi asiakkaiden mielialaa.

Heikkinen (2013) lisää, että projektin tuloksia on levitetty myös kansainvälisiin matkailu-, kaupp- ja elämyskeskuksiin hollantilaisen ja hongkongilaisen yhteistyöoppilaitoksen sekä muun muassa yhteistyöyritysten, Metoksen ja Select Service Partnersin kautta. Olennaista Haaga-Helialle kuitenkin on, että kukin yhteistyökumppani rekonstruoi sekä siirtää tuote- ja palveluinnovaatioita omiin ravitsemisyksikköihinsä. InnoCatering'in yhteistoiminnallisessa ja ennakoivassa kehittämisessä on kyse strategisesta älykkyydestä, jossa tulevaisuutta ei keksitä, vaan se rakennetaan.

Nykypäivänä teknologian perässä pysyminen vaatii alan ammattilaisilta todella paljon koulutusta. Uusi teknologia tuo tullessaan uusia monitoimilaitteita ja prosessivalmistamisen hienouksia. Mikäli halutaan pysyä kehityksen mukana, on yrityksissä panostettava henkilöstön kehittämiseen ja kehittämiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilöstöllä on työaikana annettava mahdollisuus koulutukseen. Onko monella yrityksellä mahdollista kouluttaa henkilöstöään joka vuosi? Julkisella puolella enemmän merkitsevät säästäminen, taloudellisuus, kestävän kehityksen periaatteet sekä henkilöstön joustaminen työvuoroissa. Haasteena on yritysten halu ja tarve panostaa uusiin teknologian laitteisiin, käyttämällä ammattitaitoista laitesuunnittelijaa perehdyttäjänä.

3.4 Ruokapalvelujen tulevaisuutta koskevia tutkimuksia

Yleisesti arvioidaan, että kamppailu raaka-aineista kiristyy lähivuosina, jolloin raaka-aineiden hinnat asettuvat entistä korkeammalle tasolle ja saatavuus ajoittain vaikeutuu. Vahvasti vientiin perustuvassa kansantaloudessa raaka-aineiden toimitusvarmuus on keskeinen kysymys. Viennin hoitamiseen tarvitaan tehokkaita huoltovarmuuden turvaamiseen kuuluvia toimia. Maailman raaka-ainemarkkinoiden epävarmuuteen vaikuttaa suuresti se, että monet tuottajat ovat poliittisesti epävakaita valtioita, eikä tähän tilanteeseen ole odotettavissa pikaista parannusta. Toisaalta on merkillepantavaa, että

raaka-aineiden saatavuus on maailmanmarkkinoilla pääpiirtein turvattu, mutta niiden hinta saattaa kohota korkeaksi. (Visuri, 2011, 196 – 197).

Ruokapalvelujen tulevaisuutta koskevia tutkimuksia on tehty paljonkin. Alan muutosten ja kehityksen myötä, on ruokapalveluilla tarve kehittää toimintaansa ja yrittää nähdä kauas tulevaisuuteen mitä ja miten toimintaa voisi ennakoida. Suomen kunnallisliitto on julkaissut jo vuonna 1990 ”Suurkeittiön tulevaisuus”-raportin, jossa käsiteltiin ruokapalveluiden kehittymisen edellytyksinä palvelukeskeisempänä toimintana, mahdollisuuksien tarjoamista asiakkaille. Raportissa otetaan kantaa myös ammattitaitoisen henkilökunnan saatavuudesta. Raportissa ehdotettiin suurkeittiöiden toiminnan kehittämistoimenpiteiksi atk:n käytön lisäämistä, alan tutkimustoiminnan lisäämistä ja koordinoitua. Ruokapalveluiden uudelleen organisoiminen koettiin tulevaisuuden kehityksen kannalta oleellisena. (Suomen kunnallisliitto 1990, 7-22).

Koppanen (2002) erittelee pro gradun tutkimuksessaan, ”Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa vuonna 2015” ruokapalvelualan tulevaisuuteen vaikuttaviksi tärkeimmiksi tekijöiksi elintarvikkeiden ja valmistusprosessien turvallisuuden ja riskien merkityksen arvioinnin. Tutkimuksessa käsitellään myös asiakaslähtöisyyttä ja kokonaistuloksellisuutta. ”Kokonaistuloksellisuuden hallinta, eli palvelujen kustannustietoinen toiminta, on tutkimuksen mukaan alan tulevaisuuden keskeinen mahdollisuus, joka edellyttää erityisesti liiketalouden johtamisosaamisen lisääntymistä alan yrityksissä” (Koppanen, 2002).

”Elintarviketalouden reunaehdot vuoteen 2030 mennessä”- raportissa tulevaisuuden tavoiteltavana skenaariona pidettiin oppivan ruokajärjestelmän mallia, joka korostaa kuluttajan mahdollisuutta vaikuttaa ruokajärjestelmän ja järjestelmän läpinäkyvyyttä (Puolanne & Wilenius 2002, 8-52).

Taskinen (2007) opinnäytetyössään ”Ammattikeittiöt Suomessa 2015- vaihtoehtoisia tulevaisuudennäkymiä”- esittelee raportissaan ammattikeittiöalan asiantuntijoiden käsityksiä ja näkemyksiä suomalaisen ammattikeittiöiden tulevaisuudesta vuoteen 2015. Tutkimuksen päätavoitteena oli mallintaa ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessien tiedonkulun nykytilaa ja kuvata yleismallin avulla tiedonkulun yhtäläisyyksiä

ja eroja erityyppisissä ammattikeittiöissä. Tutkimuksen teemoina olivat toimialan kehittyminen, raaka-aineiden käyttö, työvoiman osaaminen ja riittävyys, työmenetelmät, ruokatuotannon turvallisuus ja ruokapalvelujen merkitys asiakkaille, joiden kautta tulevaisuuden vaihtoehtoja lähestyttiin.

Muuttuvasta työelämästä, osaamisvaatimuksista sekä osaamisen kehittämisen vaatimuksista osallistuu omalta osaltaan myös Futurex – Future Experts – hanke. Futurex on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) 2007 – 2013 ohjelmakauden hanke, jota rahoittaa Pirkanmaan elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus. Hanketta koordinoi Turun yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Brahea. Hankkeessa tehtävä tutkimus- ja sovelletustyö ovat luonteeltaan työelämän ja koulutuksen vuorovaikutusta kehittävää ja uudistavaa. Futurex-hankkeen tavoitteena on muun muassa selvittää tulevaisuuden osaamistarpeita ja työssä tarvittavia kompetensseja sekä sitä, miten korkeasti koulutettujen asiantuntijuuden kehittymistä parhaiten edistetään korkeakoulututkinnon suorittamisen jälkeen (Gröhn, Haltia, Jaakkola, Klemelä, Merenluoto, Palonen, Saranpää, Trapp & Tuittu, 2012)

Ruokapalvelujen tulevaisuudessa tullaan näkemään kamppailua raaka-aineista, energiavarojen jakautuminen epätasaisena, huolena veden riittävydestä talouskäyttöön ja vesistöjen pilaantumisena. Tähän liittyvät myös ilmastonmuutoksen aiheuttamat sademäärien vaihtelut, jolloin aavikoituminen lisääntyy kuivuuden johdosta useilla alueilla, kun taas toisilla alueilla tulevien vaara kasvaa. Vaikea on kuvitella, miltä tulevaisuus näyttää ruokapalvelujen osalta vuonna 2050. Syödäänkö silloin pieniä terveys pillereitä, jotka vastaavat päivän ravintosaantia sellaisenaan?

4 TULEVAISUUSAJATTELU

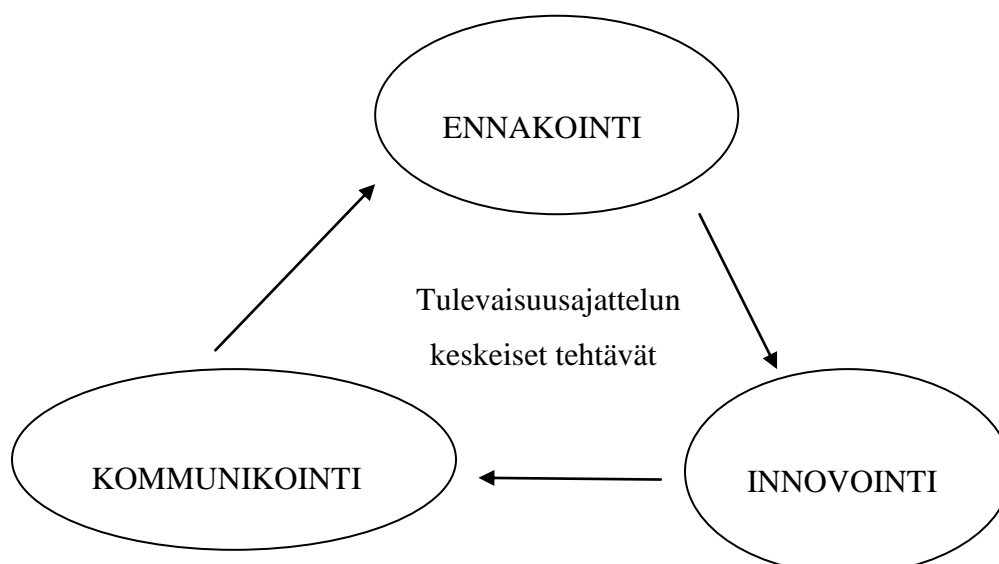
Kun puhutaan tulevaisuudesta, liitetään siihen aina sana ennustaminen. Ajatuksena ennustaminen on mielenkiintoista: olisi kiinnostava tietää, mitä seuraavat vuodet tuovat tullessaan. Organisaatioiden kannalta olisi mukavaa saada selville, mikä palvelu

tai tuote olisi seuraavan vuoden hitti ja menestys. Tulevaisuusajattelun avulla voidaan ennakoida tulevaisuutta. Kysymyksessä on ennen kaikkea ennakointi, ei ennustaminen, johon käsite usein sekoitetaan. Ennakoinnissa kysymys on sen tunnustamisessa, että emme pysty ennustamaan tulevaisuuden muutoksia. Meillä on kuitenkin mahdollisuus pohtia erilaisia tulevaisuuden vaihtoehtoja ja varautua niihin (Hiltunen 2012, 17-18).

4.1 Skenaariomenetelmä

Tulevaisuutta voidaan tutkia, mutta tulevaisuustutkimukseen liittyy myös tulevaisuuden tekemistä. Voimmeko ja pystymmekö muodostamaan käsityksiä toivottavista, todennäköisistä tai uhkaavista tulevaisuusnäkemyksistä? Entä miten voimme vaikuttaa niiden toteuttamiseen suoraan omilla valinnoillamme ja teoillamme? Pystymme muodostamaan käsityksen epäsuorasti herättämällä keskustelua, haastamalla tulevaisuuden näkemystä ja luomalla pohjaa päätöksenteolle (Rubin 2007). Tulevaisuuden ennakointi ja tulevaisuuden muutoksiin varautuminen on osa järkevää liiketoimintaa. ”Muutoksen taustalla on aina tekijöitä, trendejä, megatrendejä ja heikkoja signaaleja etsitään järjestelmällisesti. Niiden pohjalle rakennetaan strategioita, joiden avulla voidaan säilyttää ja parantaa omaa kilpailuasemaa alati muuttuvassa toimintaympäristössä” (Hiltunen, 2012, 18).

Kuvio 6. Tulevaisuusajattelun keskeiset tehtävät (Hiltunen, 2012, 17)



Kuviossa 6. on esitetty, mitkä asiat ovat tulevaisuusajattelun keskeisimmät tehtävät. Tulevaisuuden ajattelumallin ydin koostuu ennakoinnista, innovoimisesta sekä kommunikoimisesta.

Tulevaisuustutkimus perustuu hyvään tietoon nykyhetkestä ja menneisyydestä. Tulevaisuustutkimuksen avulla halutaan tutkia tosiasioita ja ilmiöitä, jotka tulevat vaikuttamaan tulevaisuuteen (Bell 2006, 111 – 112). Systemaattisen lähestymistavan avulla selvitetään vaihtoehtoisia tulevaisuudentiloja sekä niiden kehityspolkuja ja rajoitteita. Tulevaisuustutkimuksessa mitataan myös arvoja ja arvovalintoja. Totuus tulevaisuudesta ei ole tutkimuksen kohde eikä sen onnistumisen mitta (Mannermaa 1999, 25-42). Aaltonen & Wilenius (2002, 9) kuvaavat, että ”tuottamalla perusteltuja näkemyksiä tulevaisuudesta, tarkastelemalla tärkeimpiä tulevaisuuden kehityssuuntia ja haastamalla nykyiset tulevaisuuden näkemykset luodaan pohjaa päätöksenteolle ja toiminnalle sekä vaikutetaan tulevaisuuteen suorasti tai epäsuorasti” (Aaltonen & Wilenius 2002, 9).

Empiirinen aineisto kerätään tilastoista, aikasarjoista sekä asiantuntija-aineistoista, jotka luovat pohjan tulevaisuuden tutkimiseen. Aineistona voidaan käyttää myös kyselyitä ja haastatteluja. Kehityksen suunnan löytämiseen käytetään teorioita mm. talouden, teknologian ja yhteiskunnan muodostamiseen (Mannermaa 1999, 25-42). Linturi (2006, 3) lisää, että tulevaisuudentutkimuksen menetelmien avulla voidaan pyrkiä käytännön ratkaisuihin.

Koska emme pysty ennustamaan tulevaisuutta, meidän on tarpeen miettiä erilaisia tulevaisuuden vaihtoehtoja. Tulevaisuuden tutkijoiden mukaan puhutaan erilaisten skenaarioiden tekemisestä. Skenaarioiden avulla pyritään pohtimaan tulevaisuutta. Skenaariot eivät ole visioita tulevaisuudesta, mutta ne eivät myöskään ole ennusteita. Ne ovat näkemyksiä siitä, mitä erilaiset tapahtumaketjut tulevaisuudessa voisivat tuoda mukanaan (Hiltunen 2012, 181).

Skenaario voidaan määritellä ”tapahtumien tai prosessien ketjuksi, jossa maailman, kansakunnan tai järjestelmän nykytila kehittyy joksikin tulevaisuudentilaksi (Rubin 2007). Skenaarioiden avulla voidaan kiinnittää huomiota syy-seuraus prosesseihin ja päätöksentekohetkiin”. Samalla voidaan kuvata saman ilmiön tilaa ja kehittymistä eri ajankohtina. Skenaariotyöskentely voidaan liittää myös muiden tutkimusmenetelmien yhteyteen (Malaska & Mannermaa 1985, 29).

Taskinen (2009) siteeraa työssään Rubinin (2007) ajatuksia, että aito tulevaisuuden skenaario on vapaamuotoinen ja näkemyksellinen. Tulevaisuuden tila pohjautuu van- kasti nykyhetkellä saatavilla olevaan näkemykseen. Skenaarioiden pitäisi kertoa, mil- laisia mahdollisia seuraamuksia erilaisilla päätöksillä ja valinnoilla on tapahtumien kehitykselle. Hyvä skenaario on ymmärrettävä ja selkeä. Siihen on muodostunut ku- vio, joka on sosiaalisesti uskottava ja loogisesti johdonmukainen. Näiden kriteerien lisäksi skenaarion on oltava kiinnostava: sen on kerrottava tulevaisuudesta jotain uutta ja oleellista, jonka avulla voidaan tehdä päätöksiä (Taskinen, 2009).

Skenaariotyöskentelyn avulla voidaan avata uusia päätöksenteon suuntia ja havaita sellaisiakin mahdollisuuksia, jotka olisivat muuten jääneet huomaamatta. Skenaarioi- den käytöllä pyritään avustamaan päätöksentekoa ja muokkaamaan organisaation toi- mintastrategiaa. Yhä nopeammin muuttuvat haasteet ja vaatimukset tulevat mukautu- maan jouhevammin toimintaympäristöön (Godet 1987). Skenaariomenetelmää on käyttänyt mm. Electrolux, joka hyödynsi skenaariomenetelmää kartoittamalla uusia kuluttajamarkkinoita. Shell osasi ennakoida kommunismin kaatumisen Neuvostoli- tossa ja samalla näki sen vaikutuksen maakaasun hintaan (Hiltunen, 2012, 19).

Tulevaisuuden ennakointi on mielestäni haasteellista. Miten osataan ennakoida tule- vaa? Jokaisella on varmasti näkemyksiä ja ajatuksia siitä mitä toivoo tulevaisuudelta, mutta pohjautuuko silloin ajatukset siihen omaa ajatusmalliin, jolloin elää sen mukai- sestikin. Skenaariot auttavat hahmottamaan mahdollista tulevaisuutta, jolloin enna- koinnin hyödyntäminen yritysten toiminnassa on järkevää.

4.2 Delfoi-menetelmä

Delfoi-menetelmää käytetään laajasti tulevaisuuden tutkimuksessa, esimerkiksi teknologian kehitysmahdollisuuksien hahmottamisessa. Suomessa Delfoi -menetelmää on käytetty paljon esimerkiksi eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan teettämässä tutkimuksessa. Perusperiaate Delfoi-menetelmässä on, että siinä valikoidulta asiantuntijajoukolta haetaan määrättyyn aihealueeseen liittyviä näkemyksiä. Delfoin juju on siinä, että prosessi suoritetaan anonyymisti, millä taataan, ettei kukaan aihealueen dominoiva persoona pääse ohjaamaan muiden näkemyksiä. Toisaalta Delfoi on iteratiivinen, eli siihen liittyy useita kierroksia, joissa asiantuntijoiden yhteisiä vastauksia puidaan uudestaan ja osallistujilla on mahdollisuus lisäkommentteihin ja jopa mielipiteidensä vaihtamiseen uuden tiedon perusteella (Hiltunen 2012, 208).

Opetushallitus (2014) kuvaa, että Delfoi tekniikka on yksi monista asiantuntijoiden kannanottojen keruumenetelmistä, joilla on pyritty arvioimaan tulevan kehityksen mahdollisuuksista. Asiantuntijamenetelmien kirjo ulottuu yksinkertaisista kyselyistä komiteatyöskentelyyn, jossa asiantuntijat saattavat hioa kannanottojaan monissa kokouksissa. Mistään oikeaoppisesta Delfoista voidaan tuskin puhua. Hiltusen (2012, 208) mukaan Delfoi-kyselyt ovat hyvin erilaisia aiheen ja tekijän painotusten mukaan. Delfoi-tutkimuksen suunnittelussa on aluksi otettava huomioon, mikä on tutkimustilanne ja kysymys. Kriittisin osa Delfoi-tutkimuksessa on paneelin valinta, mikä on tehtävä huolellisesti. Delfoi-tutkimuksessa on myös oltava avoin uusille ajatuksille. Delfoi-tekniikkaa voidaan myös soveltaa työryhmissä siten, että anonyymisyyttä ei ole tai pyritään siihen, että asiantuntijoita lähestytään kyselylomakkein, joiden sisältämät vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

4.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Pohdittaessa, mitä laadullinen tutkimus on, peruskysymykseksi muodostuu laadullisen tutkimuksen suhde teoriaan ja teoreettiseen. Suomalaisissa laadullisen tutkimuksen

oppaissa esiintyy toistuvasti ilmaisuja laadullinen, kvalitatiivinen, ihmistieteellinen, ymmärtävä ja tulkinnallinen tutkimus. Termillä (tutkimuksen) ”teoria” tarkoitetaan tutkimuksen viitekehystä, ns. tutkimuksen teoreettista osuutta. Laadullinen tutkimus on samankaltaista merkkien tulkitsemista ja uusien johtolankojen aktiivista tuottamista (Tuomi & Sarajärvi 2009, 10 - 15)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miltä ammattikorkeakoulutuksen opetuksen kehittyminen ja restonomin työelämässä vaadittava osaamistarpeet näyttävät vuonna 2020. Tarkastelun kohteena olivat ammattikorkeakoulun opetuksen kehitys, restonomin työelämän vaatimat muutospaineet ja palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys vuoteen 2020. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada näkemys, mitä ammattikorkeakoulutuksen ja restonomin pitää hallinta ja osata, jotta heidän tulevaisuus on turvattuna myös vuonna 2020. Opinnäytetyössä haetaan vastauksia seuraaviin päätutkimuskysymyksiin,

- miten ammattikorkeakoulutusta ja opetusta tulisi kehittää?
- mitä osaamista vaaditaan restonomilta työelämässä?
- mitä haasteita palveluliiketoiminnan työkentässä on vuonna 2020?

Opinnäytetyöni ensimmäinen tutkimuskysely, joka toimi tutkimukseni alustavana tutkimuksena eli pilottina toteutettiin sähköpostijakeluna ravintola-alan ammattilaisille sekä alalla työskenteleville lehtoreille heinäkuussa 2013. Toinen tutkimuskysely suoritettiin Delfoi - menetelmänä tammi-helmikuussa 2014 restonomi-opintoja suorittaville opiskelijaryhmälle.

4.4 Tutkimuksen toteutus ja aineiston hankinta

Heinäkuussa 2013 toteutettiin alustava kyselytutkimus pilottina ravintola-alan ammattilaisille. Sähköpostijakeluna suoritettu kysely koostui väittämistä ja avoimista kysymyksistä. Kyselyssä käytin strukturoitua menetelmää valmiine vaihtoehtoineen. Kyse-

ly oli laadittu hyödyntäen laajasti olemassa olevaa tutkimustietoa sekä työelämän ja koulutuksen edustajien näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Työelämän muutokset edellyttävät jatkuvaa ja nopeaa koulutuksen ja opetuksen sisällön suunnittelua, jolloin koin, että kyselyn helppo toistettavuus olisi eduksi. Käytin myös avoimia kysymyksiä strukturoitujen kysymysten ohella. Niillä saatiin lisää informaatiota asioista, joita ei välttämättä väittämällä saaduilla vastauksilla saatu. (Liite. 1. Kyselylomake).

Tutkimuskyselylomake muokkaantui opinnäytetyöni ja tulosten vastausten saavuttua. Kysymysten laatiminen ja oikeiden asioiden kysyminen tutkimustuloksien tulevaisuuden näkymistä oli haasteellista. Tutkijan on osattava itse ennakoida pitkälle tulevaisuuteen, jotta osaa asettaa tutkimuskysymykset oikein ja järkevällä tavalla. Koska kyselylomake muokkaantui opinnäytetyön edetessä, tein tutkimusaineistoni lisäksi vielä tulevaisuuden näkymistä toisen tutkimuskyselyn Delfoi menetelmää käyttäen. (Liite. 2 ja 3 Kyselylomake)

Ensimmäiseen pilotti-tutkimukseen osallistujat olivat Jyväskylän ammattikorkeakoulun, ylempään palveluliiketoiminnan koulutusohjelmaan kuuluvia opiskelijoita sekä ravintola-alan ammattilaisia. Vilkka (2007) kuvaa, että tutkimusotos oli sopivuuteen perustuva ja harkinnanvarainen. Harkinnanvarainen otanta tässä tutkimuksessa muistuttaa avointa otantaa. Avoimen otannan tavoitteena on löytää mahdollisimman kattavasti relevanttia aineistoa. Aineiston analysoinnin edetessä tutkija löytää aineistosta keskeisiä ilmiöitä, jonka jälkeen hän siirtyy ilmiöiden teoreettisempaan tarkasteluun.

Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet toivat tutkimusaineiston hankinnalle haasteita, kuten tutkimusaineiston hankinnan ajoituksen ja aineiston monipuolisuuden tulevaisuuden näkymistä. Aineistoa tulevaisuudesta oli paljon, mutta oli osattava tulkita niitä, tietoja, mitkä olivat relevantteja. Koulutuksen muutoksiin ja oppimisen haasteisiin ja muuhun ravintola-alan kehitykseen on tehty paljon tutkimuksia, mutta tulevaisuuden tutkiminen on aina haasteellista, koska mistä voit varmasti tietää mitä tulevaisuus tuo tullessaan?

Toinen kysely toteutettiin Delfoi -menetelmänä Helmikuussa 2014 Jyväskylän ammattikorkeakoulussa restonomitutkintoa suorittaville opiskelijoille. Tutkimuksen tavoit-

teenä oli selvittää, miten itse alan tulevat ammattilaiset näkevän ravintola- ja matkailualan kehityksen tulevaisuudessa.

5. TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ

Nykypäivän yritysten selviytymiskeinoja ovat ennakointi, visionäärisyys, suunnittelu, tavoitteellisuus sekä varautuminen vaihtoehtoisin ratkaisuihin. Muuttuvassa maailmassa tuotekehityksestä on tullut yksi konkreettinen yritysten selviytymis- ja menestyskeino. Nopea ja kustannustehokas tuotekehitysprosessi, joka kehittää yrityksen asiakkaiden haluamia tuotteita ja palveluja, luo yritykselle sekä nykyisyyden että tulevaisuuden kilpailukykyä (Kuha & Hautanen 2009, 71).

5.1 Pilotti-tutkimusaineiston kokoaminen ja aineiston analyysi

Ammattikorkeakoulun muutos ja restonomiopiskelijan kehityksestä tulevaisuuteen - pilottikysely toteutettiin heinäkuussa 2013. Tutkimuskysely lähetettiin sähköpostitse Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Ylempää ammattikorkeakoulu tutkintoa suorittaville opiskelijoille, sekä Jyväskylän alueella toimiville ravintola-alan ammattilaisille. Otanta koostui satunnaisesti valituista osallistujista ja tutkimus lähetettiin 30:lle ravintola-alalla työskentelevälle ammattilaiselle sekä opetuksesta vastaaville lehtoreille. Tutkimusotos oli sopivuuteen ja tutkijan harkinnanvaraan perustuva valinta. Harkinnanvarainen otanta tässä tutkimuksessa muistuttaa avointa otantaa. Avoimen otannan tavoitteena oli löytää mahdollisimman kattavasti relevanttia aineistoa. Aineiston analysoinnin edetessä tutkija löysi aineistosta keskeisiä ilmiöitä ja muutoksia, jonka aikana aineistoa muutettiin tutkimuksen edetessä.

Vastauksia saapui määräaikaan mennessä 16 kappaletta. Vastausprosentiksi saatiin 53,3 %. Vastausprosentin alhaiseen lukemaan vaikutti muuan muassa lomakausi. Tut-

kimus fokusoituu ammattikorkeakoulutuksen muutokseen sekä restonomin kehitykseen tulevaisuuteen 2020, josta analysointimenetelmänä käytetään skenaariota. Tutkimustuloksien skenaariot on luettavissa luvussa 6.1. Pilottitutkimustulosten vähittelen hahmottuessa halusin vielä tutkia niiden oikeellisuutta tekemällä kyselyn Delfoi-menetelmää käyttäen tulevaisuuden näkymistä restonomikoulutuksessa opiskeleville oppilaille. Kyselylomakkeeseen vastaaminen tapahtui tammikuun-helmikuun 2014 aikana. Kyselylomake jaettiin Soveltavat tutkimusmenetelmät - opintojaksoa suorittaville ensimmäisen vuosikurssin restonomi- opiskelijoille ja kyselyyn osallistui 21 oppilasta. Ensimmäinen Delfoi kierros toteutettiin tammikuun 20 päivä ja toinen kierros helmikuun 19 päivä.

Pilottitutkimusaineiston analysoimisen helpottamiseksi olin jakanut kyselylomakkeen kolmeen osa-alueeseen, joista tutkimuksen edetessä muodostui 1) opetuksen kehittäminen, 2) restonomin työelämässä vaadittava osaaminen sekä 3) palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys. Esittelen tutkimustuloksista keskeisimmät ja tärkeimmiksi nousseet kehityksen ja osaamisen tarpeet.

Opetuksen kehittäminen

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä haluttiin selvittää, millaisilla osa-alueilla on merkitys ammattikorkeakoulun opetuksen kehittämiseen. Vastaajista 87,5 % piti erittäin merkittävänä asiana opettajien ammatillista asiantuntijuutta ja työelämälähtöisyyden lisäämistä. Vastaajista 50 % oli sitä mieltä, että jouston mahdollisuus opinnoissa ja kansainvälisyyden lisääminen turvaavat ammattikorkeakoulun opetuksen kehittymisenä tulevaisuudessa. Kohtalainen merkitys opetuksen kehittämisessä nähtiin 62,5 % vastaajista verkko-opetuksen lisääntymisenä. Tulevaisuuden opetuksen kehittämisen kohdalla huomioitava asiana tuloksien analysoimisessa nousee esille se, että koulutusalojen- ja tutkintojen yhdistämisellä ei nähty olevan kuin pieni merkitys.

Restonomien työelämässä vaadittava osaaminen

Kysymyksessä kaksi käsiteltiin restonomiopiskelijan työelämässä vaadittavaan osaamista. Vastaajista suurin osa 93,7 % piti erittäin merkittävänä osa-alueena opiskelijan vuorovaikutustaitoja ja tiimityöskentelytaitoja. Restonomiopiskelijan työelämässä vaadittaviin osaamistarpeisiin nähtiin tärkeänä jatkuva kouluttautumisen mahdollisuus ja ekologisuuden hyödyntämisen ylläpitäminen. Vastaajista 56,2 % oli sitä mieltä, että teknologian ja tieto-taidon hyödyntäminen työelämässä koetaan tarpeelliseksi. Tutkimuksessa ei nähty kulttuurien tuntemisella (25 % vastaajista) olevan kuin pieni merkitys restonomiopiskelijan osaamisessa.

Palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys

Tutkimuskysymyksenä viimeisenä selvitettiin, millainen merkitys tietyillä osa-alueilla on palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksessä. Vastaajista 87,5 % pitivät erittäin merkittävä palveluliiketoiminnan kehityksen kärjessä pysymisenä sen, että alalla on ammattitaitoista henkilökuntaa. Palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehittymisen haasteena ja uhkana nähtiin alan kiristynvä kilpailutilanne (56,2 % vastaajista). Myös alan matalapalkkaisuus ja innovatiivisen johtamisen puuttumisella (43,7 % vastaajista) koki sillä olevan huonoja vaikutuksia palveluliiketoiminnan kehitykseen tulevaisuudessa. Kohtalainen merkitys nähtiin palveluliiketoiminta alan tulevaisuuden kehityksessä toimintojen ulkoistamisella (56,2 % vastaajista) sekä työnkierron mahdollisuutena. Opinnäytetyön tekijää yllätti saatu vastaus palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehittymisen näkökulmana, joka nähtiin vain pienenä merkityksenä alan työntekijöiden suurena ikäjakaumana (37,5 % vastaajista).

Avointen kysymysten analyysit

Avoimilla kysymyksillä selvitettiin vastaajien omia näkemyksiä ammattikorkeakoulutuksen sekä matkailu- ja ravitsemis-alan kehityksen suunnasta ja tulevaisuuden näkymistä. Monissa vastauksissa painotettiin, että ammattikorkeakoulutuksessa pitäisi ottaa huomioon opintojen suorittaminen yhä enemmän työelämälähtöisesti, jotta esimerkiksi kädentaitoja opittaisiin lisää. Käytännön työtä ja harjoittelujen lisääminen opintojen jokaisella vuosikurssilla nähdään ammattikorkeakoulutuksen suurena panopisteenä. Samoin painotettiin yhteistyötä muiden oppilaitosten kanssa, jotta saataisiin oppilaille enemmän yksilöllisiä opinpolkuja. Tulevaisuudessa vastaajat näkivät myös ammattikorkeakoulutuksessa huomioon otettavana asiana sen, että koulutuksessa tulisi panostaa yhä enemmän yhteistyöhön ulkomaalaisten oppilaitosten kanssa, ja siten lisätä vaihto-opiskelijoiden määrää. Palvelun jatkuva muuttuminen ja asiakkaiden vaatimustason nouseminen nähtiin monessa vastauksessa merkittävässä asemassa tulevaisuuden ammattikorkeakoulutuksen perusopetukseen liitettynä. Alan ammattilaisten on osattava palvella ja tuntea asiakkaat sekä arvostaa palvelun laatua ja sen tekemisen tärkeyttä.

Tulevaisuuden AMK -koulutuksessa toivotaan lisättävän myös verkko-opetusta ja niiden tarjontaa, mutta myös kehittävän verkko-opetuksen sisältöä ja osaamista laajalaisemmaksi. Koulutuksen hyvään ja tasalaatuiseen opetukseen saatiin vastaajien kesken negatiivisia kommentteja. Opetuksesta vastaava henkilökunnalla pitää olla ajan tasalla olevaa osaamista ja materiaalia opintojaksoja pitäessä. Tämä nähtiin myös opetuksen ja työelämän kehityksen huonona integroimisena. Opetushenkilökunta on ajautunut pois työelämän kehityksen suunnasta, eivätkä he siten osaa opettaa tämän päivän edellyttämiä toimintamalleja. Mara-alaan opiskeleville Amk -opiskelijoille, jotka suuntautuvat esimiestason työtehtäviin nähtiin tärkeänä ensin omaavan hyvät alan perustaidot. Lisäksi toivottiin, että alalla olisi perustutkinto suoritettu, ennen kuin pääsisi opiskelemaan restonomiksi.

Restonomiopiskelijoiden työelämän muutoksista, mahdollisuuksista ja uhkakuvista kysyttiin yhdessä avoimessa kysymyksessä. Vastaajista muutama näki mahdollisena sen, että restonomiopiskelijat tulevat työllistymään jatkossa muillekin aloille, mikäli koulutus pidetään jatkossa monipuolisena, motivoivana ja työelämälähtöisenä. Mahdollisuutena nähtiin myös se, että restonomiopiskelija voi itse ”tuunata” tutkinnon oman näköiseksi ja oman kehityksen profiloimiseksi. Työelämän muutoksiin pitäisi vastata restonomikoulutuksessa sijoittamalla opintojaksoihin lisää yrittäjähenkisyyttä sekä innoittaa ja kannustaa opiskelijaa luoviin ja innovatiivisiin omiin ratkaisuihin.

Vastaajista muutama henkilö painotti sitä tosiasiaa että, kun restonomiopiskelija valmistuu opinnoista esimiestason työtehtäviin, on heidän koettava, että esimiestyötä tullaan tulevaisuudessakin tekemään yhä enemmän suorittavan työn ohella. Uhkana koettiin oppilaspaikkojen vähentyminen, mikäli alueellisuutta ei oteta tarpeeksi huomioon. Tämä voi vaikuttaa tulevaisuudessa siihen, että tietyillä alueilla ei ole tarpeeksi koulutettuja restonomeja.

Työelämään muutoksiin uhkakuvana koettiin restonomiopiskelijalla uuden sukupolven korostuneemmalla käsityksellä vapaa-ajan merkityksestä. Alamme erityispiirre 24/7 ja muuttuvat tilanteet, vaadittava jousto ja likaiset työt eivät välttämättä tule täsmäämään alan tarpeiden ja uuden sukupolven näkemysten kanssa. Vahvat, alasta kiinnostuneet ja itseään kehittävät henkilöt tulevat pääsemään pitkälle. Maahanmuuttajat tulevat valtaamaan alaa ja siten esimiestyö tulee muuttumaan. Uhkana, mutta myös mahdollisuutena, nähtiin työpaikkojen saannin koveneva kilpailu restonomiopiskelijan työtä hakiessa.

Palveluliiketoiminnan kehitys tulevaisuudessa koettiin vastaajien kesken kiristyvänä kilpailutilanteena, joka tulee nostamaan innovaatiotoimintaa entisestään. Vastaajista muutama oli sitä mieltä, että palveluliiketoiminnan läpinäkyvyyden lisääntymisen on oleellinen asia kehityksen kannalta. Asiakkaat pitävät itsestään selvyytenä, että tuotteista on kaikki mahdollinen tieto saatavilla. Tietoa halutaan tuotteiden alkuperästä, kuin ruoan energiaravintoainerakenteesta. Samalla toimittajien ja hyvän yhteistyön tuomat edellytykset tulevat korostumaan tulevaisuudessa. Yksi vastaajista koki myös, että pienyrittäjyys tulee lisääntymään vaikka massatuotanto ja ketjuuntuminen yritys-

ten keskuudessa tulevat kasvamaan. Uuden teknologian käyttöönotto tulee luomaan uusia mahdollisuuksia palveluliiketoiminnassa tulevaisuudessa.

Avoimissa kysymyksissä viimeisenä kysyttiin, sekä ammattikorkeakoulutuksen että palveluliiketoiminnan näkymiä tulevaisuudessa vuonna 2020. Näissä vastauksissa oli paljon erilaisia näkemyksiä ja monessa vastauksessa oli todennäköisesti vastaajien omia tuntemuksia ja ajatuksia mukana. Ammattikorkeakoulutus näyttää muutaman vastaajan mielestä, siltä että koulutuspaikat tulevat vähenemään ja ammattikorkeakoulutus kilpailee vahvasti ammattiopistotasoisien koulutuksen kanssa. Ammattikorkeakoulussa on enää muutama vetovoimainen koulutusala; Hyvinvointi- ja Liiketalous, sekä muut alat esim. Mara-ala on supistettu vain muutamaan toimipisteeseen Suomessa. Opintojen sisältö on pitkälti kiinni uudistuneen Ops -rakenteen mukaisesti vähenyneenä kontaktiopetuksen määrän vähenemisessä ja opintoja suoritetaan yhä enemmän verkossa ja etäopiskeluna.

Ammattikorkeakoulutus tullaan näkemään tulevaisuudessa 2020 innovatiivisena opetuksena, jossa opetetaan käytännönläheistä toimintaa ja opetusta pitää työelämästä tulevilla kouluttajilla. Palveluliiketoiminta näyttää vastaajien kesken vuonna 2020 seuraavalta: Palveluliiketoiminta tulee laajenemaan uusille alueille ja yksilöllisyys lisääntyy. Verkkokauppa on kasvanut entisestään ja laajenee yhä edelleen. Palveluliiketoiminnassa ”jyrää” edelleen vuokratyövoiman käyttö ja yrityksen omaksi työntekijäksi pääsystä on kova kilpailu. Palvelun laatu on kuitenkin noussut ja asiakkaat vaativat laatua yhä enemmän. Ihmiset vaativat yksilöllistä palvelua ja sitä myöten työpaikkoja mahdollisesti tulee olemaan lisää?

Tulevaisuudessa tullaan näkemään uusia liiketoimintamuotoja muun muassa maksukykyisille seniorerille sekä palvelun laadun ylläpitämiseksi nähdään itsepalvelu vs. yksilöllinen palvelu, joista osa käyttää viimeisintä teknologiaa, kun osa taas haluaa entistä yksilöllisempää palvelua. Nähtäväksi joka tapauksessa jää kuka meitä palvelee vuonna 2020? Itsepalvelupisteet ovat varmasti jo arkipäivää ja erilaiset robotit hoitavat varmasti jo osan sellaisista palvelutoiminnoista, joissa tänä päivänä työn tekee ihminen.

5.2 Delfoi- ensimmäisen kierroksen analyysi

Ensimmäisen Delfoi -kyselyn vastauksien analysoimiseen ja pohdintaa varten poimin vastauksista oleelliset kommentit koskien tutkimustuloksia. Kysely suoritettiin avokysymyksillä, koska halusin saada restonomiopiskelijan omat näkemykset esille. Tässä kyselyssä jaettiin osa-alueet myös kolmeen aihe-alueeseen seuraavasti:

Opetuksen kehittäminen

Ammattikorkeakoulutuksen koulutustarjonnassa ja opetuksen sisällössä nähtiin oleellisena asiana, että virtuaaliopetusta tulisi hyödyntää enemmän kontaktiopetuksen kanssa sekä opetusta pitäisi osata monipuolistaa opintojen kurssivalikoimassa. Opetusmateriaalit pitää olla ajan tasalla, jotta tuotetaan asianmukaista ja uusinta opetusta ammattikorkeakoulutuksessa. Vastauksissa ilmeni, myös työelämälähtöisyyden tärkeys, jota pidettiin erittäin tärkeänä osatekijänä käytännön työn harjaantumisenä sekä siitä saamana kokemuksen lisääntymisenä. Eri oppilaitosten (yliopisto ja ammattiopisto) kanssa tehtävä yhteistyö on hieno mahdollisuus opintojen monipuolistamiseen sekä kansainvälisyyden ja kulttuurien tutustumiseen opintojen aikana. Tulevaisuuden ammattikorkeakoulutuksessa opintoihin toivottiin lisäävän hyvät mahdollisuudet toteuttaa käytännöllisyyttä, osaamista, työkokemusta ja verkostojen luomista jo opiskelun aikana. Restonomikoulutuksessa koettiin hyvänä esimerkkinä RESTO -jakson toteuttamisen malli käytännön tekemisestä. Vastauksissa painotettiin myös opiskelijoille vastuun antamisesta heti opintojen alkuvaiheessa.

Tulevaisuuden AMK opetuksessa tulee lisääntymään vastaajien mielestä verkko-opinnot. Tämä tullaan huomioimaan verkkokurssitarjonnassa ja kasvuna opinnoissa, kun taas lähiopetus tulee vähenemään entisestään. Innovaatiotoiminta kehittyi yrittäjyyden korostumisella sekä sen yksilöllistämällä. Toisaalta vastaajien kesken osa kokee, että innovaatiobuumi tulee laskemaan vuoteen 2020 mennessä. Teknologia mahdollisesti kehittyi edelleen ja opetus ”kasvaa” sen mukana. Opetus tulee aikataulukseltaan joustavampana ja ryhmätyöskentelyt kasvaa. Tulevaisuuden AMK opetus

koetaan kilpailevan ammattikoulujen ammatillisten opintojen kanssa, joka tulee näkymään opiskelijavalinnoissa.

Tarkastellessa koulutuksen ja opetuksen muutoksen edistäjänä nähtiin opintojen joustavuus ja henkilökohtaisuus. Globaalit toimintaympäristöt ja kansainvälinen opiskelijakunta edistävät ja mahdollistavat verkostoitumisen koulutuksen ja opetuksen muuttoksessa. Vastaajista suurin osa näki koulutuksessa ja opetuksessa olevan esteitä tulevaisuudessa. Suurena haittatekijänä nähdään tutkintojen yhdistyminen ja lopettaminen. Hakuheitojen muutos tulee vaikeuttamaan alan vaihtamista ja uuden tutkinnon aloittamista. Pääsykoetilanteessa pitäisi myös huomioida motivoituneiden opiskelijoiden sisäänotto eikä valita niitä oppilaita, joilla on paras keski-arvo.

Rahoituksen puuttuminen ja muiden tahojen niukka kiinnostus yhteistyöhön tulee esittämään vaihdot ja työharjoittelun suorittamisen ulkomailla. Rahoituksen koettiin myös olevan esteenä, jos rahoitusta ei osata suunnata oikeisiin ja sitä tarvittaviin kohteisiin. Suurin este koulutuksen kehittymisen näkökulmasta on se, että muutama vastaajista kokee, että koulutuksen taso ei ole pätevää sekä siirto-opiskelun hankaluus koetaan estävän koulutuksen muutosta.

Opetuksesta vastaavat henkilöt koulutuksen muutoksen vuoksi kokivat, että heiltä vaaditaan paljon ammattitaidon lisäämistä sekä itsensä jatko-kouluttautumista, esimerkiksi päteviksi verkkoympäristön käyttäjiksi. Uusien opetustapojen omaksumista, enemmän perehtymistä sekä omien tieto- taitojen päivittämistä odotetaan koulutuksen vastuuhenkilöiltä. Jatkuvassa muutoksen mallissa nähdään myös, että tarvitaan muutosuvaitsevaista asennetta, innovatiivisuutta, joustavuutta sekä soveltavuutta uuden oppimiseen jatkuvalla kehitymisellä ja kouluttautumisella. Täytyy olla avarakatseisuutta ja intoa uuden oppimiseen, mutta myös rohkeutta ja mukautumiskykyä tehdä asioita uudella tavalla. Koulutuksen muutos vaatii opetuksesta toteuttavilta henkilöiltä lisäksi henkilökohtaista ohjausta ja asiantuntemusta sekä opiskelijalähtöistä ajattelutapaa. Tarvitaan enemmän tautofonia ja asiantuntemusta sekä teknologian osaamista.

Restonomien työelämässä vaadittava osaaminen

Restonomien koetaan tulevaisuudessa tekevän yhä enemmän vaativia työtehtäviä sekä alalla on osattava toimia kaikilla osa-alueilla. Restonomista tulee tehokas moniosaaja, joka puhuu kielillä, taitaa viestinnän ja osaa innovoida! Tiimityöskentelytaitojen hallintaa korostuu sekä ideoiden jakamisen taito. Yhteisten tapaamisten yhteensovittaminen ja tehtävien tasapuolittaminen sekä tiedon yhdistäminen työhön ja oppimisen soveltaminen ja muistaminen nähdään tulevaisuuden alalla vaadittaviksi osaamisalueiksi. Koulun harjoittelussa ei välttämättä pääse tarpeeksi vastuullisiin tehtäviin, jotka olisivat tulevaisuuden työnsaannin kannalta erittäin tärkeässä asemassa. Erityisesti talousosaaminen on heikkoa alalla, tätä vastaajien mielestä olisi oltava enemmän koulutuksen aikana!

Työelämässä vaaditaan restonomilta vuonna 2020 monenlaisia taitoja. Vastaajat kokivat tärkeimpänä uuden teknologian- ja työtapojen hallinnan, vahvan yrittäjäyhteyden, moitteettoman asiakaspalvelutaitojen ja talouden hallinnan korostuvan tulevaisuudessa. Kyky innovoida, työvoiman tehokkaan käytön ja sen järkevä johtaminen nähdään tehokkaana, tuloksellisena ja kannattavana liiketoimintana. Restonomien koetaan tarvitsevan myös tulevaisuudessa kieli- ja verkostoitumistaitoja, mutta on osattava myös itse olla mahdollisimman pätevä, joustava ja monipuolinen työntekijä. Ammattikeittiössä nähdään restonomien tarvitsevan eettisempiä ruoanvalmistustaitoja sekä taitoja tehdä eksoottisempia ruokia ja fuusioruokia. Kansainvälisen ruoka- ja viinikulttuurien tuntemus koetaan vahvistavan tulevaisuuden restonomien osaamisaluetta, samoin työturvallisuus ja monipuolisten ruoanvalmistusmenetelmien hallinta korostuu. Restonomiopiskelijan tulee hallita kaikki palveluun vaadittavat elementit (ruoka, majoitus, liikkuminen ja ohjelmapalvelut).

Innovoimisen mahdollisuuksia kysyttiin yhdessä kysymyksessä. Kysymyksessä haluttiin vastausta siihen, miten uusinta teknologiaa restonomi hyödyntää työelämässä vuonna 2020. Vastauksissa korostuivat luomu- ja ekologisuuden näkyminen restonomien toiminnassa, joiden käyttö näkyy asiakkaiden tavoittamiseen ja tuotteen saatavuuden kannalta merkittävä. Teknologian kehittyminen nähdään tulevaisuudessa siinä, että ihmisen taito on koneistettu, jolloin työpaikat ovat vähentyneet. Ravintoloi-

den ikkunat ovat älylasia ja teknologiaa on kaikkialla ja ihmiset maksavat sosiaalisista kontakteista ja niiden luomisesta, mikä hyödyntää matkailunrestonomeja. Uudistuneet varauspalvelut ”jyräävät”, ravintolassa ovat sähköiset laitteet pöydissä, joista tarjous menee keittiölle ja hotelleissa näkyy itsepalvelu- check – in. Ruokakaupoissa ostokset voi maksaa puhelimella. Lisäksi nykyiset tabletit ja laitteet ovat kehittyneet ja niitä voi hyödyntää tiedon keräämiseen. Tulevaisuuden asiakaspalvelijat ovat jo puhekomenoilla toimivia robotteja.

Palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys

Restonomi nähdään tulevaisuudessa matkailualan tehtävissä, joissa kohdataan alati kehittyvän alan haasteet, työ tullaan tekemään modernimmassa, kansainvälisessä ja osaamistasoltaan hyvin erilaisissa työympäristöissä, jossa vaatimukset ovat korkealla. Matkailualan puolella keskitytään lähinnä verkkomyyntiin; aktiiviseen markkinointiin ja alälähtöjen päivittämiseen. Myynnissä on kokoajan ”online”. Ravintoloista haetaan uusia yhä eksoottisempia makuja ja kokemuksia ja automaatiokassat ovat niin yleistyneet eikä asiakaspalvelijoita tarvita enää. Näyttääkö tulevaisuus siis, siltä että restonomi työskentelee entistä teknologiapohjaisemmassa toimintaympäristössä, jossa asiakaspalvelun määrä ja laatu ovat heikentyneet?

Asiakkaat vaativat entistä enemmän laatua, joka nähdään toiminnan kehittymisenä venäläismatkailijoiden panostamisena luksus -kylpylöinä, jolloin kielitaidon hallinta korostuu, samalla itsenäisen päätöksen tekokyvyn ja ajankäytön hallinta näkyy toiminnassa. Työelämän haasteina nähtiin alati kasvava globalisaatio ja varsinkin pitopalveluyrityksessä haasteena tulevat olemaan uuden teknologian ja uusien kriteerien täyttäminen. Haasteena nähdään myös, se että työympäristö muuttuu yhä hektisemmäksi ja stressaavammaksi paikaksi. Tulevaisuuden toimintaympäristössä pärjää se yritys, joka taitaa kilpailun kasvamisessa, osaa hyödyntää sopivalla hetkellä valttikorttinsa ja kehittää alati uutta.

Palveluliiketoiminnan nähdään kehittyvän tulevaisuudessa siten, että alalla tarvitaan ammattitaitoista (koulutettua) henkilökuntaa, joka taitaa mielikuvituksen käytön (innovatiivisuus), sekä omaa positiivisen asenteen, jotta palveluliiketoiminta kehittyisi eikä jämähtäisi paikalleen. Kuinka osataan pitää ala mielenkiintoisena ja houkuttelevana niin etteivät potentiaaliset asiakkaat katoa henkilökunnan ja alalla työskentelevien takia?

Matalapalkkaisuus on haastava tekijä, esimiestaitoja tullaan tarvitsemaan, jotta selvittää tulevaisuuden ongelmista, eikä matalat palkat eivät kannusta alalle tulemaan. Palveluliiketoiminnassa toimintojen ulkoistaminen koetaan huonona alan kehityksen kannalta. Innovatiivisesta johtamisesta riippuu paljon se, mitä markkinoille tulevaisuudessa tuodaan ja saadaanko lisää ihmisiä innostumaan. Matalapalkkaisuus voi jotta palveluiden korvaamiseen yhä enemmän itsepalvelulla. Suurin huolen aihe vastajien kesken näkyi sillä, että millä ja miten tulevaisuudessa saadaan motivoituneita ja innostuneita tekijöitä alalle?

Liite 2. Restonomi-opiskelijoille suunnattu ensimmäinen Delfoi-kysely

5.3 Delfoi- toisen kierroksen analyysi

Ensimmäisen Delfoi vastauksien analysoimisen jälkeen pohdin kysymysten asettelua ja niiden onnistumista tulevaisuuden näkymiä ajatellen. Toiselle Delfoi-kierrokselle asettelin kysymykset ensimmäisen kierroksen vastauksien analysoinnin perusteella. Halusin saada restonomi-opiskelijoilta lisää näkemystä siihen, mitä restonomi-opiskelijalta tullaan vaatimaan työelämässä, miten ammattikorkeakoulu -opetus tulee muuttumaan vuoteen 2020 mennessä ja miten palveluliiketoiminnan kehitys näkyy palvelualoilla.

Opetuksen kehittäminen

Lähitulevaisuuden AMK koulutuksen sisällössä tullaan näkemään enemmän innovaatioviikon tyyliä opintojaksoja, eli ryhmätöitä eri alojen välillä. Virtuaaliopinnot tulevat lisääntymään vaikka, opetus on enemmän opiskelijälähtöistä opiskelua. Työelämä-lähtöisyyttä painotetaan yhä enemmän ja teknologiaa hyödynnetään enemmän opetuksessa, samoin käytännön opetusta ja luovuutta lisätään. Kurssien sisällöt yhtenäistyvät sekä niiden selkeyttäminen tulee näkymään paremmin. Opintojaksot tulevat laajenemaan opintopisteissä ja opintojaksot koostuvat sisällöltään eri asioista. Käytännön harjoittelu ja työelämä tulevat korvaamaan teoria opetuksen. Kansainvälisyys ja yrittäjyys lisääntyvät, mikä tulee näkymään tasokkaampana opetuksena. Vastaajat kokivat, että koulutusta tullaan tiivistämään tai lyhentämään, siten että saadaan koulunsa lopettaneet opiskelijat töihin.

AMK opetus tulee muuttumaan vuoteen 2020 mennessä siten, että oppilas saa enemmän tukea ja kannustusta yhteistyöhön työelämään liittyvien asioiden kanssa. Opinnoissa tullaan tekemään yhä enemmän projekteja ja yhteistyötä ulkopuolisten yritysten kanssa. Opetuksessa tulisi olla enemmän konkreettisia yhteistyökumppaneita, joille tehdään oikeita tehtäviä. Opetuksessa toivotaan olevan yhä enemmän työssä oppimista ja käytännön työtä, eikä pakkotyötä koululla, vaan opiskelija saisi itse päättää harjoittelupaikan. Muutaman vastaaja koki, että työharjoittelut pitäisi saada lain mukaan palkalliseksi. Opiskelijan tulee saada hyvää ja laadukasta ohjausta tekemäänsä työhön, jotta omasta ammattitaidosta tulisi myös tasokasta.

Kansainvälisyyden lisäämiseksi AMK -opinnoissa toivottiin enemmän yhteistyötä ulkomaalaisten oppilaitosten kanssa ja kansainvälisiä opiskelijoita olisi lisää muiden opintojen jaksoissa, jolloin opetus tapahtuisi englanninkielisenä. Rahoitusmahdollisuudet tulisi olla paremmat ulkomaan vaihtoihin/harjoitteluihin. Lisäksi toivottiin parempia lähtökohtia USA:n vaihtojen kanssa. Tässä koetaan, että opetussuunnitelmassa pitäisi olla pakollisena jokaiselle opiskelijalle vähintään 1 harjoittelu ulkomailla. Tämä laajentaisi opiskelijan kielitarjontaa, koska se vaadittaisiin jo opetussuunnitelmassa. Toisaalta nähdään kehitysideana se, että kouluilla pitäisi olla sopimuksia enemmän

ulkomaalaisten yritysten kanssa harjoittelupaikoista valmiina, mutta myös kurssien sisällä voisi olla enemmän suoritettavia tutustumiskäyntejä ulkomailla.

Ammattikorkeakoulun uskottavuutta lisätään vastaajien mukaan sillä, että saadaan korkeat työllistymisluvut valmistumisen jälkeen. Hyvä palaute, menestys opinnoissa, kansainvälisyyden ja yrittäjyyden näkyminen opinnoissa tulevat näkymään arvostettuna koulutuksena ja hyväksi koettuna opetuksena. Opiskelijan monitaitoisuus näkyy harjoittelussa ja työkokemuksessa ja opiskelumenestyksessä, koska ammattimaiset opettajat siirtävät tietonsa kaikille. Oppilaat ovat mukana monissa projekteissa, jolloin AMK:n näkyvyys ja tunnettavuus lisääntyvät. Uskottavuutta lisätään selkeillä opetussuunnitelmilla ja kurssitavoitteet tulevat vastaamaan opetusta, joka näkyy opinnoissa käytännönlähtöisyytenä ja työelämälähtöisyytenä. Vastaajat kokivat myös, että AMK-tutkinnon arvostus pitäisi nousta myös työnantajien silmissä. Muutama vastaajista koki myös sen, että tutkinnon suorittaneelle jää tutkintonimike ja tutkintotodistus käteensä, mutta ilman työkokemusta niillä ei tee juuri mitään. Ammattikorkeakoulun hyvä maine näkyy jo siinä, miten koulu markkinoi itseään ja yritystään.

Restonomien työelämässä vaadittava osaaminen

Tärkeimmäksi restonomien alalla vaadittavaksi taidoksi nousi (37 %) vastaajista vuorovaikutustaidot. Tiimityöskentelytaidoilla koettiin (31 %) olevan seuraavaksi tärkein merkitys alalla vaadittaviin taitoihin. Substanssiosaaminen nähtiin kolmanneksi tärkeimmäksi osaamisalueeksi (29 %). Kielitaidon hallinnalla ei koeta olevan suurta merkitystä tässä kategoriassa, vain (3 %) vastaajista. Vastaajien kesken tässä kysymyksessä ei ollut hajontaa muuten kuin että vuorovaikutustaidot ja tiimityöskentelytaidot vaihtoivat tärkeysjärjestystä toisin päin.

Pystyykö valmistunut restonomi-opiskelija omaksumaan laajemman ja syvällisemmän näkökulman (teoreettisen pohjan merkitys), jos oppimiskokemukset rajoittuvat yhteen työpaikkaan? Jos vastaaja vastasi Ei, olivat he sitä mieltä, että opiskelijalla pitää olla erityyppisistä työpaikoista kokemusta, sekä perus- että johtotehtävistä. Restonomien

työkenttä on laaja ja jokaista osa-aluetta tulisi opiskella käytännössä, jotta ymmärtää kokonaisuuden. Ei-vastauksia oli 47,6 % vastaajista. Jos vastaaja vastasi kyllä, jossa oppiminen tapahtuu hotellissa, tulee vastaajan mielestä restonomi omaksumaan oppimastaan laajemman ja syvällisemmän näkökulman. Kyllä vastauksia oli 33,3 % vastaajista. Muutama vastaaja vastasi Ehkä, mutta silloin koettiin, että oppiminen on omasta asenteesta kiinni, jos työpaikan työtehtävät ovat monipuoliset. Ehkä - vastauksia oli 9,5 % vastaajista. Kaksi vastaajaa eivät osanneet vastata kysymykseen, jolloin tulkitseen tämän niin, että kysymykseen oli ollut vaikea vastata.

Vastaajat näkivät itsensä monennäköisissä työtehtävissä jatkossa sekä ammatillisesti edistymisenä uralla. Näin oletamme, että vastaajat ovat valmistuneet restonomiksi ja ovat olleet työelämässä restonomin työtehtävissä, sillä muutama vastaaja näki olevansa hotellinjohtaja tai toimimassa esimiehenä palvelualalla. Muutama vastaaja näki itsensä mielenkiintoisessa työssä ulkomailla sekä että ovat omaksuneet uusia taitoja ja teknologiaa. Myynti, markkinointi ja asiakaspalvelu tulevat kuulumaan oleellisena osana monen vastaajan toimenkuvassa. Muutamalla on oma yritys ja kasvava asiakas-kunta Suomen palveluliiketoiminnan osaamisalueella. Yksi vastaajista toivoi, että olisi edes työllistynyt tai päässyt työpaikallaan edes siihen asemaan, mihin itse on tyytyväinen ja mikä vastaa hänen ammattitaitoaan. Vastaajista kolme eivät osanneet vastata kysymykseen, joten tämän voisi tulkita myös niin, että he eivät koe näkevänsä työskentelevän alalla vuonna 2020.

Palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys

Asiakkaiden hyvinvointia tullaan edistämään monella eritapaa vuonna 2020. Muutaman vastaajan mielestä pitää osata hyödyntää asiantuntijoita ja kasata hyvä työryhmä, koska kestävä kehitys ja ekologisuus ovat edelleen pinnalla. Tämä huomioidaan tarjoamalla asiakkaille hyvinvointipalveluita ja luomuruokaa. Palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys nähdään mahdollisuutena hyvällä liiketoiminta vaistolla, joka suuntaa tulevaisuuteen innovatiivisella otteella. Silti kaikki lähtee yksilöstä ja yhteiskunta on näissä asioissa menossa jo hyvään suuntaan. Asiakkaiden hyvinvointia voi-

daan tulevaisuudessa edistää tekemällä enemmän yhteistyötä terveysalan ammattilaisen kanssa, sekä niin, että asiakas edellä suunnitellaan palveluita. Palveluliiketoiminnan pitää tuntea asiakkaiden tarpeet ja tehdä selvitystä hyvinvoinnista. Palveluissa tulee huomioida kaikenlaiset asiakkaat tulevaisuudessa, erityisesti vanhukset, joilla on liikuntarajoitteisuutta. Kestävät ja laadukkaat palvelut vievät aikaa mutta ovat taloudellisesti järkeviä. Vastaajista seitsemän eivät osanneet vastata kysymykseen, joten oletan kysymyksen olevan liian haasteellinen vastaajien näkökulmasta katsottuna.

Vastaajat näkevät restonomien työskentelevän matkailun parissa, hotelli- ja tapahtumaympäristössä ja muutama toivoo, että restonomit ovat päässeet koulutustaan vastaaviin työtehtäviin. Kansainvälinen työympäristö on myös mahdollinen restonomien työskentelykenttä. Haasteena tulee näkymään palvelualan kova kilpailu ja tarjonta sekä alan trendien jatkuva seuraaminen. Haasteena koetaan myös matkustamisen kallistuminen. Teknologian kehitys tulee luomaan haasteita infrastruktuureille. Ympäristönäkökulmat nousivat myös vastaajien kesken haasteeksi työelämän muutoksissa. Suurena haasteena vastaajat kokivat myös sen, että löytää omaa koulutusta vastaavan työpaikan. Uusien toimintatapojen oppiminen ja niiden soveltaminen, mutta myös globaalisuuden lisääntyminen suhteessa opittuun kielitaitoon koetaan yhdeksi haasteeksi tulevaisuudessa. Työelämässä haasteita ovat kulttuurierot, moniosaamisen yhdistäminen sekä palvelun spesifiointi. Huolena koettiin ja vastaajilla oli jo myös näkemys siitä, että valmistuuko restonomeja liikaa alalle? Vastaajista neljä eivät osanneet vastata kysymykseen.

6 MAHDOLLISUUKSIEN SKENAARIOT JA SYNTEESI

Opinnäytetyöni tuloksista haluan esittää vaihtoehtoisia kuvia ammattikorkeakoulutuksen sekä restonomiopiskelijan tulevaisuudesta. Skenaariosuunnitelmassa pyrin pohtimaan, sitä miten tutkimustulokset vaikuttavat tulevaisuuden näkyminä. Mannermaa (1999) kiteyttää skenaariot seuraavasti: Skenaariomenetelmällä luodaan loogisesti etenevä tapahtumasarja, jonka tarkoituksena on näyttää, miten mahdollinen, joko to-

dennäköinen, tavoiteltava tai uhkaava tulevaisuudentila kehittyä askel askeleelta nykytilasta. Delfoi-menetelmän avulla halusin saada näkemyksiä tulevilta alan ammattilaisilta miten he itse näkevät Mara – alan kehittyvän tulevaisuudessa ja tukeeko se minun näkemystä skenaariona. Koska määrällisesti en saanut mielestäni riittävästi vastauksia, tarvitsin tuloksien analysoimista varten lisätukea täsmentämään tulevaisuuden näkymiä ammattikorkeakoulun ja opetuksen kehittämistä ja restonomien työelämässä vaadittavasta osaamisesta. Näin ollen tulevaisuuden tutkimukseni koostuu kahdesta eri toteutustavasta.

6.1 Tutkimustulosten tarkastelu skenaarioina

Tulevaisuuden tutkimuksessa halusin ottaa kantaa sekä ammattikorkeakoulutuksen muutokseen sekä restonomi-opiskelijan kehitykseen alan ammattilaiseksi. Ammattikorkeakoulutuksen ja sen tutkinnon suorittavia restonomi-opiskelijoita tarkasteltiin siitä näkökulmasta, että onko koulutuksella kykyä tuottaa uutta osaamista, muuttaa toimintaympäristöään tai uudistaa alan ammattirakennetta. Tutkimuksen perusoletuksen mukaan oppija itse valitsee ja konstruoi oppimistaan oppimistaustansa pohjalta edistääkseen asiantuntijuuttaan ja vahvistaakseen ammatillista identiteettiään. Hänen toimintansa vaikuttaa sitä kautta yhteiskunnan, kulttuurin ja työelämän kehitykseen. Mikkosen (2012, 324) mukaan koulutusorganisaation kyky tuottaa uutta osaamistaan ja innovaatioita näkyy organisaation kyvyssä uudistaa toimintamallejaan ja taidossa tuottaa työelämän kaipaamia innovaatioita suoraan työelämälle.

Uudistumista arvioidaan kolmesta eri näkökulmasta, ja lopputulosta tarkastellaan mahdollisuuksien skenaarioina. Työssä tutkittiin a) opetuksen kehittämistä, b) restonomien työelämässä vaadittava osaaminen ja c) palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitystä. Tiedonantajien valinta ja aineiston hankinta ovat tutkimuksen luotettavuuden ydintä. Työelämässä olevilla asiantuntijoilla jokaisella on alan työelämän kokemusta ja suurimmalla osalla myös restonomitutkinto suoritettuna. Heidän näkökulmansa ammattikorkeakoulun kehittämiseen ja toimintaan on sitä kautta syvälinen ja monipuolinen.

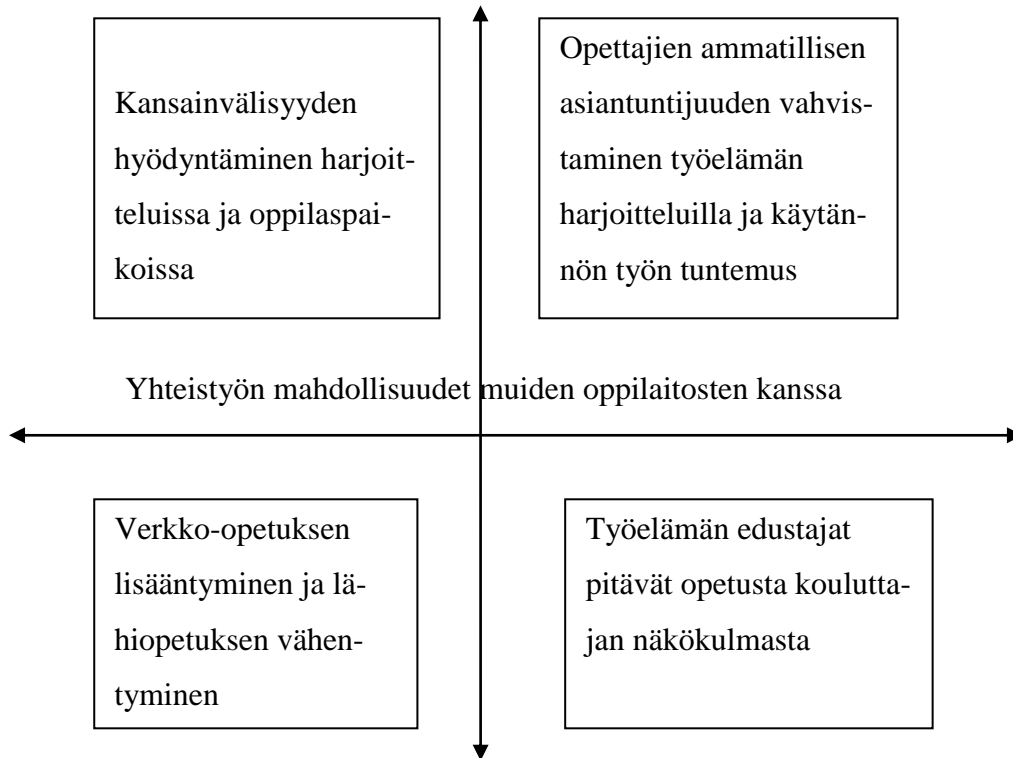
Pilottikyselyssä (Liite 1.) vastaajia pyydettiin arvioimaan ammattikorkeakoulutuksen ja restonomien osaamistarpeita ja niiden muutoksia vuoteen 2020 saakka. Vastaajat joutuivat pohtimaan muun muassa, mitä millaista osaamiseen liittyviä osa-alueita tarvitaan tulevaisuuden koulutuksessa sekä millaisia muutoksia on odotettavissa lähitulevaisuudessa. Vastaamalla kyselyyn työelämän edustajat pääsevät vaikuttamaan siihen, millaista koulutusta ammattikorkeakoulussa tuotetaan ja järjestetään.

6.2 Mahdollinen skenaario opetuksen kehittämisestä

Työelämän edustajilla oli selkeä näkemys, että ammattikorkeakoulun odotettiin ottavan vastuuta työelämän kehittämisestä ensisijaisesti restonomiopiskelijoiden koulutautumisen kautta. Opiskelijoiden opintoihin sisältyvillä harjoitteluilla ja työelämän kanssa tehdyllä yhteistyöllä koetaan olevan suuri merkitys oppilaan kehittymiseen. Hyvin suunnitellut, ohjatut ja tulosta tekevät opintojaksot vievät myös organisaation tavoitteita eteenpäin. Osa työelämän edustajista näki vastuunsa restonomien osaamisen kehittämisestä vähäisenä ja laajemman vastuun ottamisen vaikeana. Työelämän edustajat kokevat olevansa enemmän ammattikorkeakoulun tukena koulutuksen toteuttamisessa. Työelämälähtöisellä, kädentaitoja hallitseva ja esimiesroolin omaavalla ammattilaisella tulee olemaan kysyntää tulevaisuudessa.

Mahdollinen skenaario opetuksen kehittämisestä esitetään (ks. kuvio 7.) Siinä selkeästi nousee esille, millä keinoilla voidaan lisätä koulutuspaikkoja ammattikorkeakoulutuksessa. Tulosten mukaan tulisi hyödyntää enemmän kansainvälisyyttä harjoitteluissa sekä oppilaspaikat voitaisiin täydentää kansainvälisillä opiskelijoilla. Suurena mahdollisuutena koetaan, että opettajien ammatillista asiantuntijuutta vahvistetaan työelämän harjoitteluilla ja käytännön työn tuntemuksella. Tämän uhkana, mutta myös mahdollisuutena koetaan, että tulevaisuudessa työelämän edustajat pitävät opetusta kouluttajan näkökulmasta.

Koulutuspaikkojen lisääntyminen AMK:issa



Koulutuspaikkojen väheneminen AMK:issa

Kuvio 7. Mahdollinen skenaario opetuksen kehittämisestä

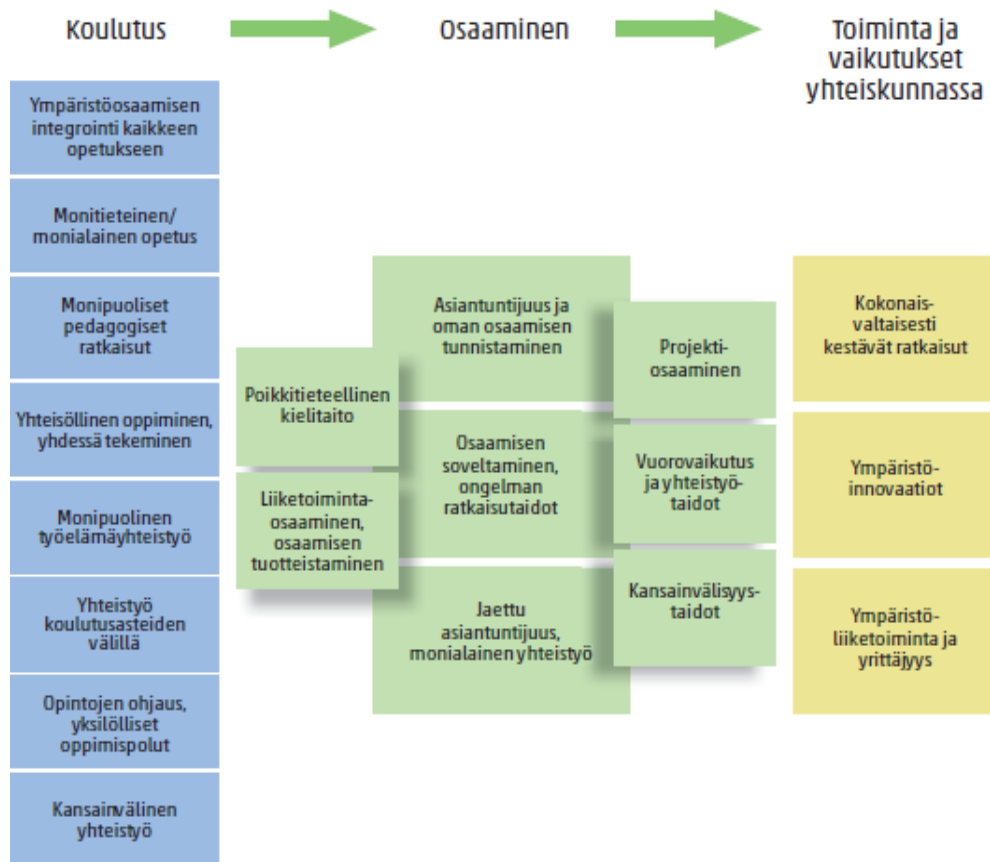
Mahdollinen skenaario opetuksen kehittämisessä (Kuvio 7.) lähtee kuitenkin koulu-tuksen rakenteista. Koulutuksella koetaan olevan tärkeä rooli oppilaan koulutuksessa ja kehittymisessä, mutta oppimISRakenteiden on oltava kunnossa. Ammattikorkeakou-lussa pitää olla ammattitaitoista ja pätevää opetusta, jotka taitavat myös uusimmat työelämän näkemykset. Pidän tärkeänä, että työelämälähtöisyyden ja niissä suoritetta-via harjoitteluja hyödynnetään myös lehtoreiden työajassa. Näin pystytään antamaan oppilaille uusinta ja ajanmukaista opetusta. Ympäristöosaajat2025 (2012, s.18) mu-kaan myös opetushenkilöstön osaamisen ja työelämäntuntemuksen täytyy olla ajan ta-

salla. Tutkimuksessa esitettiin, että yliopisto- ja korkeakouluopettajille voitaisiin ottaa käyttöön työelämäjaksot eli työskentelyjakso yrityksessä tai muussa oman alan organisaatiossa. Haasteen tässä skenaariossa antaa se näkökulma, että opetusta tulevat pitämään työelämän edustajat, jotka kouluttavat oppilaita työelämälähtöiseen työskentelyyn. Osataanko ammattikorkeakoulussa hyödyntää vahvasti kansainvälisyyden antamat mahdollisuudet? Kansainvälisten oppilaiden hyödyntäminen ammattikorkeakoulussa lisää koulutuspaikkoja sekä mahdollistaa yhteistyötä kansainvälisissä harjoituksissa suomalaisille oppilaille.

Onko verkko-opetuksen lisääntyminen opinnoissa antanut liikaa vapautta opetukseen? Nyt koetaan, että verkko-opetusta lisätään ja lähiopetus vähenee. Tuleeko tämä antamaan liikaa joustoa opetukseen? Pysytäänkö sovituisissa aikatauluissa ja dead-lineissa tehtävien palautuksissa? Miten jatkossa opetus näyttäytyy sellaisissa ammateissa, jossa tarvitaan käytännön harjoittelua ja kokemusta? Niitä ei voida verkko-opinnoilla suorittaa vaan lähiopetusta on annettava käytännön työn harjoitteluun. Tämä antaisi hyvän mahdollisuuden lisätä yhteistyötä sekä kansainvälisiin että muiden oppilaitosten kanssa.

Olisiko mahdollista tehdä yhteistyötä ammattikorkeakoulujen ja ammatillisten oppilaitosten kanssa? Näin ammattikorkeakoulussa työnjohdollista harjoittelua suoritettaisiin ammattioppilaitoksessa heidän oppilaiden johtamisessa. Tämä skenaario kuvaa hyvin sitä, millä keinoilla saadaan luottamusta ja arvostusta ammattikorkeakoulutukseen ja opetuksen kehittymiseen.

Seuraavassa kuviossa 8. näytetään, miten keinoilla voidaan oppilaan koulutuksen ja osaamisen tasoa edistää myös ympäristöammattilaisen näkökulmasta.



Kuva 1. Työryhmien kehittämissuunnitelmat olivat samansuuntaisia: samoilla toimenpiteillä voidaan edistää monien eri osaamistavoitteiden toteutumista.

Kuvio 8. Ympäristöosaajien edistäminen (Ympäristöosaajat2025, 2008, 19)

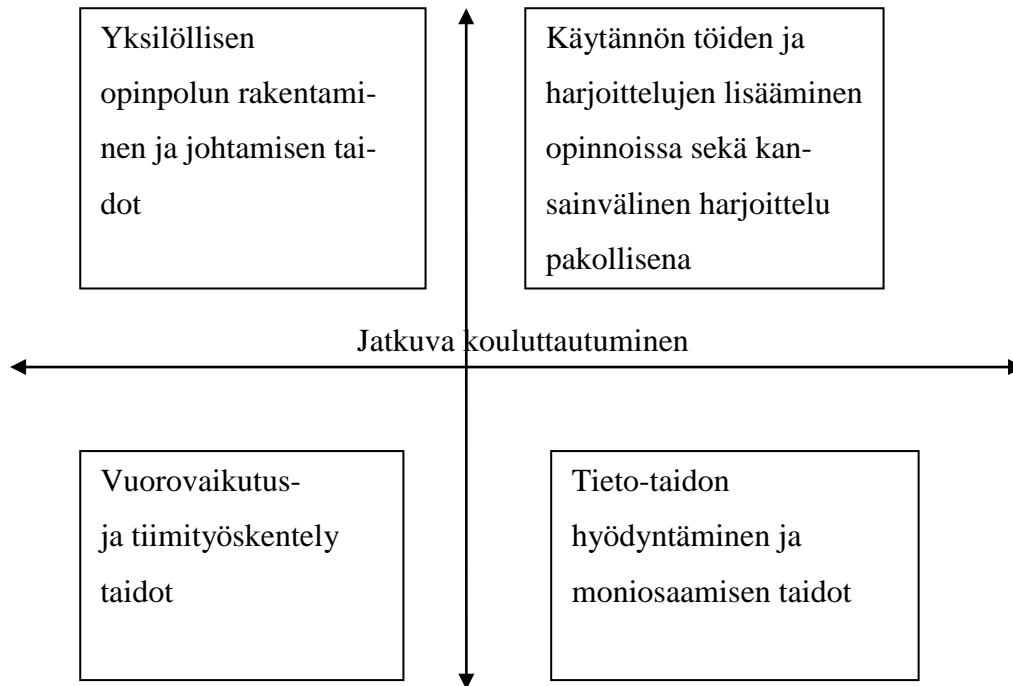
Kuviossa 8. kuvataan, miten laajalla koulutuksella ja osaamisen kehittämisellä on tärkeä merkitys opiskelijan osaamistavoitteiden toteutumisessa. Kun koulutus sisältää kaikkia sinisen laatikon osa-alueita, koetaan että opiskelijan asiantuntijuus ja osaaminen vahvistuu monella osa-alueella (vihreällä laatikolla merkityt). Näillä molemmilla osa-alueilla on suuri vaikutus yhteiskunnassamme. Silloin vaikutus yhteiskunnassa näkyy toimintana laaja-alaisemmin kestäväillä ratkaisuilla, ympäristö-innovaatiolla sekä liiketoiminnan ja yrittäjyyden kehittymisellä.

6.3 Mahdollinen skenaario restonomin työelämässä vaadittavasta osaamisesta

Työelämän edustajilla oli selkeä näkemys, siitä että ammattikorkeakoulun odotettiin ottavan vastuuta työelämän kehittämisestä ensisijaisesti restonomiopiskelijoiden koulutautumisen kautta. Opiskelijoiden opintoihin sisältyvillä harjoitteluilla ja työelämän kanssa tehdyllä yhteistyöllä koetaan olevan suuri merkitys oppilaan kehittymiseen. Hyvin suunnitellut, ohjatut ja tulosta tekevät opintojaksot vievät myös organisaation tavoitteita eteenpäin. Osa työelämän edustajista koki vastuunsa restonomien osaamisen kehittämisestä vähäisenä ja laajemman vastuun ottamisen vaikeana. Työelämän edustajat kokevat olevansa enemmän ammattikorkeakoulun tukena koulutuksen toteuttamisessa. Työelämälähtöisellä, kädentaitoja hallitsevalla ja esimiesroolin omaavalla ammattilaisella tulee olemaan kysyntää tulevaisuudessa.

Kuviossa 9. on esitettyä mahdollinen skenaario restonomin työelämässä vaadittavasta osaamisesta. Restonomin työelämässä vaadittavia osa-alueita on paljon. Työelämässä vaadittavista osaamistarpeista näyttää koostuvan paljolti perusopetuksessa saatavista opinnoista. Tuloksissa keskeisinä asioina nousi kuitenkin esille vahvasti käytännön töiden ja harjoittelujen lisääminen opinnoissa, samoin kansainvälinen harjoittelu nähdään tulevaisuudessa pakollisena opintojaksona. Koetaan, että restonomi ei voi jotta, eikä olla esimies, jos hänellä itsellään ei ole perustaidot - eikä tiedot halussa.

Työllistyminen valmistumisen jälkeen



Työtön valmistumisen jälkeen

Kuvio 9. mahdollinen skenaario restonomien työelämässä vaadittavasta osaamisesta

Yksilöinen opinpolku pitää rakentaa jokaiselle niin, että saamme varmasti alalle moniosaajia esimiehiä. Todennäköisesti valmistunut restonomi pääsee koulusta valmistumisen jälkeen alalle töihin, mutta tekemään käytännön työtä. Ammattikorkeakoulutuksen tavoitteena on kouluttaa alalle esimiehiä, ei käytännön tekijöitä. Huonoimpana ääripäänä on se, että olemme kouluttaneet alalle osaamattomia esimiehiä, jotka jäävät työttömäksi valmistumisen jälkeen. Vuorovaikutus- sekä tiimityöskentelytaidoilla on oleellinen asema johtamisen näkökulmasta katsottuna, mutta on osattava myös toimia monikansallisessa työyhteisössä. Ei riitä, että taidat johtamisen strategiset perusteet, jos ei osaa käytännön työssä talousajattelua ja kannattavuuden laskemista. Restonomi

ei ole koskaan valmis. Alalla vaaditaan jatkuvaa itsensä kouluttamista, uusimman teknologian tuntemusta ja alan kiihtyvässä kasvussa pysymistä.

6.4 Mahdollinen skenaario palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksestä

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan toimiala näyttäytyy laajana ja monialaisena. Monipuolinen ala käsittää matkailua ja hospitality-alaa, mutta merkittävässä osassa on myös paikallisen palvelun sektori. Palvelujen ydin on vielä tälläkin hetkellä asiakaslähtöisyys, mutta millä keinoin palveluliiketoiminta pystyy tuottamaan näitä palveluita tulevaisuudessa?

Kuviossa 10. on esitetty mahdollinen skenaario palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksestä. Kuvioista voidaan tulkita, että palveluliiketoiminta varsin laaja kenttä, joka toiminnassa pitäisi näkyä innovatiivinen kehitys. Miten pystytään tulevaisuudessa tuottamaan innovatiivisia ja asiakasystävällisiä tuotteita ja palveluita? . Innovatiivisen kehityksen kärkenä nähdään, että alalle palkataan ammattitaitoista henkilökuntaa. Kehityksen kärki edellyttää myös, että alan johtajilla on uusin ja viimeisin tieto-taito johtamisesta. Tulosten perusteella koettiin, että palveluliiketoiminnan läpinäkyvyyden lisääminen tulevaisuudessa

Palveluliiketoiminnassa näkyy innovatiivinen kehitys



Palveluliiketoiminnassa ei nähdä innovatiivista kehitystä

Kuvio 10. Mahdollinen skenaario palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksestä

Mahdollinen skenaario palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksestä kiristää taktia. Tulosten perusteella koettiin, että palveluliiketoiminnan läpinäkyvyyden lisääminen näyttäytyy erittäin kilpailussa ympäristössä toimivilla siten, että palveluyritysten on ymmärrettävä kuluttajia ja kuluttajien päätöksen toimintatapoja. Palvelutoiminnassa palveluprosessi ja sen sisältämä tuotantoprosessi muodostavat toiminnan rungon sekä liiketoimintaprosessi varmistaa toiminnan kannattavuuden. Yrityksen laatujärjestelmän ovat myös hyvää vauhtia yleistymässä palvelutoiminnassa. Haasteena nähdäänkin palveluliiketoiminnan kehittyminen kiristyvänä kilpailutilanteena, toimintojen ulkoistaminen ja asiakkaan ohjaaminen ja palveleminen jatkossa. Palvelujen muotoilu

(service design) ja palvelujen käytettävyys ovatkin avainasemassa nykypäivän asiakkaiden palvelemisessa.

Palveluliiketoiminnan alalla koettu matalapalkkaisuus sekä alan huono arvostus sävyttää ihmisten suhtautumista palvelutyön tekijöiksi. Tulevaisuudessa profiilia voisi nostaa alhaisella työhöntulokynnyksellä, työtehtävien monipuolisuudella ja mahdollisuutena kouluttautua tai työtä tehden pätevöityä alalla eteenpäin. Arantola (2010, 22) nostaa esiin sen, että kansainvälinen liiketoiminta tulee nähdä viennin sijaan tai sen rinnalla Suomen mahdollisuutena. Väestön ikääntyminen saattaa lisätä julkisten palveluiden kysyntää, vaikka yksityisten palveluiden osuus kokonaisarvion lisäyksestä näyttäisi kasvavan. Palveluallistuminen vaikuttaa taloudenkasvumahdollisuuksiin ja useiden palvelutoimialojen sekä julkisen sektorin tuottavuuskehityksen hitaus voi muodostua kansantaloudelle haasteeksi.

Palvelujen merkitys teollisilla toimialoilla on kasvanut, ja samaan aikaan teknologisen kehityksen (ICT) rooli palvelualoilla korostuu. Teknologinen kehitys on tuonut valtavia muutoksia palvelualojen toimintaedellytyksiin, esimerkiksi ammattikeittiöiden laite- ja prosessiteknologiaan. Viime aikoina erityisesti tieto- ja viestintäteknologia on saanut aikaan lähes vallankumouksen muun muassa matkailussa. Vaikka tieto- ja viestintäteknologia on laajentunut osaksi monen palvelualan toimintaa, sen jatkuvan kehityksen edellytyksenä on alan tutkimus- ja kehittämistyö.

Mahdollisuuksien skenaarioina tehdyt näkemykset kolmesta tasosta ammattikorkeakoulutuksen kehittymiseen, restonomi-opiskelijan osaamistarpeisiin sekä palveluliiketoiminnan tulevaisuuden näkymistä kuvaa sitä, millä keinoilla saadaan aikaa luottamusta ja arvostusta alamme kohtaa.

6.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään valideetti- ja reliabiliteettikäsitteitä, jotka molemmat tarkoittavat luotettavuutta. Valideetti tarkoittaa lyhyesti sitä, että tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelman kannalta ja reliabiliteetti tutkimustulosten pysyvyyttä. Kvalitatiivisessa opinnäytetyössä pitää aina arvioida työn luotettavuutta (Kananen, 2008, 79). Tutkimuksen luotettavuuden peruskysymyksenä voisi pitää myös sitä, miten tutkimuksen tekijä voi vakuuttaa yleisönsä ja vakuuttua tulosten merkityksestä, mitä argumentteja voi käyttää, mihin kriteereihin vedota ja mitä kysymyksiä kysyä.

Uudistumista arvioitiin eri tahojen kautta, tutkimuksessa on mukana ravintola-alan työelämän edustajia sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opiskelevia restonomiopiskelijoita. Tutkittiin a) opetuksen kehittämistä b) restonomien työelämässä vaadittavaa osaamista c) palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitystä. Työelämän edustajilla jokaisella on vahva ammattitaito ja kokemus sekä osalla heistä on myös restonomitutkinto. Heidän näkökulmansa tutkimukseen toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen on syvälinen ja monipuolinen. Tutkimukseen osallistuneet restonomiopiskelijat olivat ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoita, joten heidän käsitykset alan kehityksestä ja tulevaisuuden näkemyksistä voi olla vielä hieman puutteellinen. Kyselyjen sisältö oli suunniteltu ravintola-alalla työskenteleville tai alaa opiskeleville restonomille, joten vaikuttavuuden kannalta tulosten luotettavuus onnistui.

Kanasen (2008, 121) mukaan opinnäytetyöntekijän valinnat, esimerkiksi opinnäytetyössä käytetyt menetelmät vaikuttavat aina tutkimuksen tuloksiin. Opinnäytetyöntekijän ennakkokäsityksillä tutkittavasta aineesta on merkitystä. Toimin itse ravintolan vuoropäällikkönä ja yhtenä toimenkuvaani kuuluu restonomi-opiskelijoiden työhön ohjaaminen, perehdytys ja esimiestason opintojaksoa suorittavien opiskelijoiden arviointi ja heille palautteiden antaminen. Koen, että minun osaamisentasolla ja vahvalla asiantuntevalla työkokemuksella on suuri merkitys tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön **validiteetti** on sitä, että opinnäytetyössä tutkitaan niitä oikeita asioita, joita on tarkoituskin tutkia (Vehkalahti 2008, 41). Kyselytutkimuksen validiteettia lisää Alasuutarin (2011, 100- 106) mukaan se, jos tutkimuksen ongelma pyritään saamaan tutkimuksen kohteena olevalta kohderyhmältä. Tämän tulevaisuuden näkymiä haluttiin opinnäytetyön pilotti-kyselyn saateviestissä kertoa selkeästi, että mitä asiaan ollaan tutkimassa ja miksi. Delfoi-kyselyn suorittamissa, opinnäytetyöntekijä oli itse luokkahuoneessa kertomassa tutkimuksen tarkoituksen, sekä vastaamassa restonomiopiskelijoille välittömästi heidän mahdollisiin kysymyksiinsä.

Opinnäytetyön **kattavuus** tarkoittaa sitä, että opinnäytetyön tekijä perustaa tulkintansa aineistoon (Kananen 2008, 125). Tässä opinnäytetyössä tuloksia on tarkasteltu aineistolähtöisesti. Laadullisen tutkimuksen **reliabiliteetti** tarkoittaa, sitä että tuloksista tehdyt tulkinnat pysyvät samoina (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231 – 233). Reliabiliteetti siis kertoo miten tarkasti mitataan. Vehkalahti (2008, 90) toteaa reliabiliteetin todentamiseksi ja tulosten yleistämiseksi hypoteesit tulisi testata ja mallintaa. Tässä opinnäytetyössä hypoteeseja ei ole testattu eikä mallinnusta tehty. Aineistoa on tarkasteltu aineistolähtöisesti ja kunkin aineiston analyysin tuottamat mahdollisuuksien skenaariot ovat johtopäätösten muodostamisen perustana.

Skenaarioiden nimeäminen ainoastaan mahdollisuuksien skenaarioiksi jättää luotettavuuden arviointiin pienen aukon, koska skenaarioiden tarkastelussa ei ole otettu kantaa omana luokitteluna tulevaisuuden vahvuuksia, heikkouksia tai uhkakuvia. Vaikka tulevaisuuden skenaarioita tarkastellaan tässä opinnäytetyössä ainoastaan mahdollisuuden näkökulmasta, voi mahdollisuuden näkökulmasta tulla myöhemmin esimerkiksi vahvuustekijä. Tulevaisuutta pohtiessa tämän skenaarion mukaisesti, voi tällä hetkellä mahdollinen näkökulma olla nyt heikko signaali, mutta josta voi nousta trendi. Kyselyaineistoa tarkasteltiin pääosin työelämässä olevien näkökulmasta ja valitettavasti suurempi otos restonomiopiskelijoiden näkemyksistä olisi tuonut työlleni enemmän näkökulmia ja luotettavuutta sekä antanut samalla lisäarvoa.

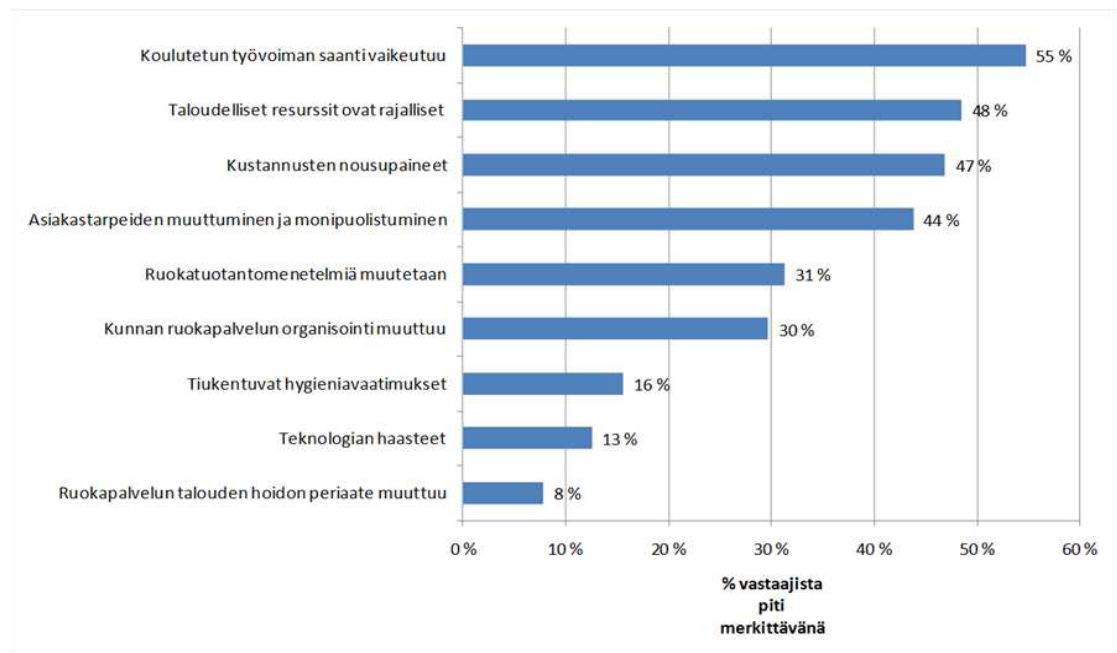
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Suomi on reagoinut globalisaatioon ja muihin ajankohtaisiin ilmiöihin sekä talouden että politiikan alalla. Tulevaisuuden muutoksien vauhti tuntuu vain kiihtyvän. Ennusteet ovat muun muassa, globaalissa tuotanto- ja palveluliiketoiminnassa, toimitusketjujen hallinnassa ja ekotehokkaissa logistisissa ketjuissa. Myös ruokahuollon arkipäivän haasteita tullaan kohtaamaan globaalissa hankintatoimessa sekä globaalissa projektiliiketoiminnassa. Palveluinnovaatiot ja verkostot tuovat uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Käytännön toteutus edellyttää palveluliiketoiminnan vuorovaikutteista organisointia ja johtamista sekä ruokahuollon palvelukyvyyn ja – kulttuurin kehittämistä. Mobiili -palvelut tuovat uusia mahdollisuuksia eri sovellusalueilla (VTT 2012).

Palveluyritys saa kilpailuetua isojen muutostrendien sekä heikkojen signaalien antamien viestien oikeasta tulkinnasta sekä toimintamallien muuttamisesta niiden mukaiseksi. Muutos on 24/7-yhteiskunnassa palvelualan ainoa pysyvä asia. Megatrendit ovat kaikkien nähtävillä. Esimerkiksi ekologisuuden ja terveellisyyden trendien pitää näkyä palvelualan koulutuksessa ja palveluyritysten jokapäiväisessä toiminnassa. Muutoksen megavoima nivoutuu myös arvoihin ja asenteisiin. Kuluttajat ovat entistä vaativampia ja tietoisempia omista oikeuksistaan, mutta toimivat monilta osin myös tunteiden ohjaamina (Niemelä, 2009, s 117 – 118).

Taskinen (2007, 69) Ammattikeittiöt Suomessa 2015- opinnäytetyössään kuvaa, että asiakkaiden valmiuksien lisäksi keittiöiden valmiudet ja mahdollisuudet teknologian hyödyntämiseen vaihtelevat. Vaikuttaa siltä, että tehokkuutta ja menestystä haetaan tulevaisuudessa mittakaavaetujen avulla. Keskeisiä toimintoja (kuten hankintoja, ostamista, tuotevalikoiman suunnittelua) tehdään keskitetysti. Teknologian mahdollistamana työtä siirretään valmistavilta keittiöiltä suunnitteluyksiköihin. Ennakointitoiminnan merkitys tulee korostumaan ruokapalveluiden liiketoiminnassa, sovellusten ja muuttuvan teknologian muutosnopeudessa. Tulevaisuudessa pärjää vain, jos on valmis muuttumaan riittävän nopeasti.

Taulukko 4. Ruokapalveluiden haasteet vuoteen 2015 (Haapanen, 2011, 26).



Haapasen selvityksen (2011) mukaan (ks. taulukossa 4.) on nähtävillä, miten merkittävämmäksi haasteeksi lähivuosina ruokapalveluissa nousee koulutetun työvoiman saannin vaikeus (55 % vastaajista). Vastaajista lähes puolet (48 %) kokee, että taloudelliset resurssit ja rajoitukset ovat haasteelliset tulevaisuudessa. Pienenä haasteena Haapasen (2011) selvityksen tuloksissa nousi esille tiukentuvat hygieniavaatimukset (16 %) sekä teknologian haasteet (13 %).

Asiakaspalvelun ja käyttäjälähtöisyyden huomioiminen ruokapalvelussa on myös tulevaisuudessa suuressa osassa. Asiakas haluaa ruokatuotteen lisäksi myös palvelua, laatua ja aitoja elämyksiä. Ruokapalveluiden kehittämiskohteita tulevaisuudessa tulee olemaan mielestäni mm. ekotehokkuuden parantaminen, lähi – ja luomuruoan tarjonnan lisääminen, terveyden edistäminen ravitsemuksellisesti ja työhyvinvoinnin kehittäminen. Ruokapalveluiden pitää jatkuvasti kehittää omaa henkilöstöään, oppia käyt-

tämään ja hyödyntämään tehokkaammin uusia ruokatuotanto järjestelmiä, osata ennakoita ajoissa asiakastarpeiden muuttumiset sekä monipuolistaa palveluitaan.

7.1 Tulosten yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miltä ammattikorkeakoulutuksen opetus ja restonomiin työelämässä vaadittavat osaamistarpeet näyttävät vuonna 2020. Tarkastelun kohteena olivat ammattikorkeakoulun opetuksen kehitys, restonomiin työelämän vaatimat muutospaineet ja palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys. Palveluliiketoiminnassa nähdään, miten julkiset palvelujärjestelmät sekä julkisen ja yksityisen sektorin yhteistoiminta on laaja kenttä. Palveluprosessien ja teknologioiden yhteiskehittäminen sekä liiketoimintamallien yhteensovittamisessa on myös omat haasteensa.

Tulosten yhteenvetona nostan esille **opetuksen kehittamisestä**, jota käsittelin mahdollisena skenaariossa sivulla 63 (ks. kuvio 7.) Työelämän edustajilla oli selkeä näkemys, että ammattikorkeakoulun odotettiin ottavan vastuuta myös työelämän kehittämisestä. Skenaariossa on kuvattuna, miten tulevaisuudessa yhtenä mahdollisuutena nähdään, että opettajien ammatillista asiantuntijuutta vahvistetaan työelämän harjoitteluilla ja käytännön työn tuntemuksen lisäämisellä. Toisaalta opetusta voi jatkossa pitää työelämän edustajat, jotka pitävät opetusta kouluttajan näkökulmasta. Opetus kehittyy tulevaisuudessa niin, että verkko-opetus yhä kasvaa, sekä kansainvälisyyttä hyödynnetään yhä enemmän harjoitteluissa sekä oppilaspaiikkojen täyttämällä. Voisiko tulevaisuudessa hyödyntää yhteistyötä muiden oppilaitosten kanssa, jolloin saataisiin mahdollinen hyöty oppilaan kehittymiseen ja oppimiseen.

Koulutustarpeiden ennakoinnissa korostuu sen vaatima pitkä aikajänne. Koulutusten rakenteiden ja sisältöjen muuttaminen vie aikaa ja kestää vuosia, ennen kuin valmistuneet opiskelijat ovat työmarkkinoiden käytettävissä. Ennakoinnin sähköinen tietopalvelu, Ensti ennakoi, että vuonna 2009 korkeakoulukoulutuksen osaamis- ja työvoimatarpeista vuodesta 2015 eteenpäin, sillä nyt tehtävien päätösten pohjalta ensimmäiset

henkilöt valmistuvat silloin ja työskentelevät työmarkkinoilla vielä vuonna 2055. (Ensti, Opetushallitus 2008). Hyvin suunnitellut, ohjatut ja tulosta tekevät opintojaksot vievät myös organisaation tavoitteita eteenpäin.

Koulutuksen näkökulmasta ennakointi on keskeisessä roolissa opiskelijamäärien ja koulutuksen sisällön ja toteuttamismuotojen kehittämisessä. Ahmaniemi, Heikkilä, & Kirjalainen (2009, 100) painottavat; korkeakoulun toiminnan tuloksellisuus perustuu asiantuntevaan ja luovaan henkilöstöön. Henkilöstön jatkuva vuorovaikutus työelämän kanssa on keskeinen ennakkoinnin väline. Kun asiantunteva henkilöstö seuraa aloillaan ja alojen rajapinnassa toimialojen ja palveluiden kehitystä sitä ennakoiden, vastaa koulutus, tutkimus ja kehitystoiminta koko ajan muuttuvan työelämän tarpeisiin.

Mahdollinen skenaario **restonomin työelämässä vaadittavasta osaamisesta** kuvataan sivulla 67, kuviossa 9. Tulosten perusteella (kuvio 9.) on esitetty, miten käytännön töiden ja harjoittelun lisääminen restonomikoulutuksessa tuo opiskelijalle paremmat mahdollisuudet työllistyä valmistumisen jälkeen. Vaikka opiskelijalle rakennetaan koulutuksessa yksilöllinen opinpolku, mutta rakentuuko opinpolku niin, että saamme varmasti alalle moniosaajia esimiehiä? Vuorovaikutus- sekä tiimityöskentelytaidoilla on oleellinen asema johtamisen näkökulmasta katsottuna, mutta on osattava johtaa ja toimia tulevaisuudessa monikansallisessa työyhteisössä. Vuorovaikutustaitoja opinnoissa voisi lisätä, niin että kansainvälinen harjoittelu olisi pakollinen opintojakso kaikille restonomiopiskelijoille. Saako valmistunut opiskelija hyödyntää jatkossa kaikkea saatua tieto-taitoa ja johtamisesta työelämässä vai tuleeko restonomista kuitenkin käytännön tekijä alalle? Mielestäni työelämälähtöisellä, kädentaitoja hallitseva ja esimiesroolin omaavalla ammattilaisella tulee olemaan kysyntää tulevaisuudessa.

Niemelä (2009, 120) tähdentää, että ammattitaidon kehittyminen huippuunsa kestää vuosia tai jopa vuosikymmeniä. Ammatillinen peruskoulutus sen enempiä kuin korkeakouluopinnot eivät vielä tee työntekijästä moniosaajia. Oppilaitosten yksi työsarkea on työtä ja työn tekemistä arvostavan asenneilmaston ylläpitäminen sekä valmistuvien opiskelijoiden kärsivällisyyskynnyksen kasvattaminen. Asiantuntija- ja esimiestehtävät edellyttävät laajaa ymmärrystä yrityksen toimintatavoista, tavoitteista ja päämää-

ristä. Hyvät todistukset eivät korvaa tietotaitoa, joka syntyy käytännön työssä ja erilaisissa työtehtävissä.

Tulosten viimeisessä mahdollisuuden skenaariossa, **palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitystä**, kuvattiin sivulla 69, kuviossa 10. Innovatiivisen kehityksen kärkeenä palveluliiketoiminnassa nähdään tulevaisuudessa niin, että alalle palkataan ammattitaitoista henkilökuntaa. Palveluliiketoiminnassa läpinäkyvyyden lisääminen näyttäytyy kiristyvässä kilpailutilanteessa siten, että palveluyritysten on ymmärrettävä kuluttajia ja kuluttajien päätösten toimitapoja. Yritysten laatujärjestelmät ja niiden hyödyntäminen ovat tärkeässä osassa tulevaisuuden tekijöinä. Toimintojen ulkoistaminen nähdään haasteena, samoin asiakkaiden ohjaaminen ja palveleminen jatkossa. Palveluliiketoiminnan alalla koettu matalapalkkaisuus sekä alan huono arvostus tulisi nostaa esille uudestaan alan arvostuksessa ja profiilin nostamisella.

Merkittävämmäksi lähivuosien haasteeksi Suomen kuntaliiton (2011) selvityksen mukaan ruokapalveluissa nousee koulutetun työvoiman saannin vaikeus (55 %). Lähes puolet (48 %) pitävät taloudellisia resursseja ja rajoituksia merkittävinä haasteina. Lähitulevaisuudessa pitää kiinnittää huomiota myös asiakastarpeiden muuttumiseen ja monipuolistamiseen. Muita haasteita ruokapalveluille nousee esille mm. ruokatuotantomenetelmien muuttuminen ja organisaation sisäiset muutospaineet. Tämä voi tarkoittaa käytännössä ruokapalveluiden organisoitumista liikelaitokseksi tai osakeyhtiöksi.

Saatujen tulosten mukaan restonomikoulutuksen haasteena on tunnistaa elinkeinorakenteessa meneillään olevat muutokset ja ohjata opiskelijoita hankkimaan muutosten edellyttämää osaamista. Suuressa roolissa koulutuksessa ovat sosiaalinen älykkyys ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet (mm. vuorovaikutus- ja tiimityöskentelytaidot) jotka ovat tekijöitä, joilla pärjää henkilökohtaisen palvelun alalla. Mikkonen (2012) väitöskirjassaan kuvaa, että restonomien asiantuntijuudelle on tarvetta ikääntyvän väestön sosiaali- ja terveystaloudessa, muissa henkilökohtaisissa palveluissa sekä liikelämän palveluissa, mutta sitä ei aina nähdä. Radikaalit muutokset yhteiskunnassa vaikuttavat myös kuluttajien asemaan, ja neuvonnan haasteeksi nähtiin se, miten ta-

voittaa valintoihinsa tukea tarvitsevat ja ehdotettiin yritysten vastuun lisäämistä kuluttajakasvatuksesta.

7.2 Innovatiivisen ravintola-alan tulevaisuus

VTT (2012) mukaan innovatiivisten yritysten kasvu ja kansainvälistyminen sekä edelläkävijä yritysten uudistuminen ovat edellytys elinkeinonelämän kilpailukyvyyn säilymiselle. Avoimen innovaatiotoiminnan ja sosiaalisen median vaikutukset ruokapalveluiden toimintaan ja uusiin toimintamalleihin voivat olla suuret. Tulevaisuuden uudet ruokapalvelun toimintamallit voivat rakentua totuttua paljon avoimempiin rajapintoihin. Digitaalisuus tulee näkymään yhä enemmän myös ravintola-alan kehityksessä. Digitaalisuus voidaan myös integroida palveluympäristöön, luomalla esimerkiksi interaktiivisia huonekaluja ja esineitä. Muutoksen draivereina toimivat asiakkaiden muuttuvat käyttäytymismallit, erilaiset palveluinnovaatiot, teknologian kehitys ja teknologialaitteiden hintojen aleneminen. Tarjoilijaa tuskin tulee korvaamaan robotti aivan pian: ihmiskontaktien uskotaan olevan tärkeässä osassa ravintola-alan yritysten toimintaa myös tulevaisuudessa. Palvelun henkilökohtaisuutta ei teknologia pysty tuottamaan.

Yksi uuden ajan toimijoista, joka on kiinnostunut ravintolabisneksen digi-apajista, on Quadriga, joka on tehnyt itselleen nimeä interaktiivisilla hotellijärjestelmillä. Alansa suurin eurooppalainen toimija miettii laajentamista ravintolapuolelle, kertoo Antti Aura Quadriga Finland Oy: stä.

”Meille luonteva ensimmäinen askel on kehittää digitaalisia ratkaisuja hotellien omiin ravintoloihin. Ykköstuote on digitaalinen ruokalista, joka tuo kaiken tarvittavan kulinaarisen infon tabletille. Esimerkiksi viinien ystävä voi saada sähköisestä viinilista paljon enemmän irti kuin paperiversiosta: sovellus voi näyttää kuvia tai karttoja viinitilalta, listalta arvosteluja tai hiilijalanjälki-infoa tai mitä ikinä sitten asiakkaalle halutaan tarjota. Ruokalista 2.0 taas voisi sisältää kattavan infon käytetyistä raaka-aineista ja valmistusvaiheista sekä täsmätietoa luomu – ja lähiruokakärjellä. Yksi

ominaisuus sovelluksessa on short list, jossa ruokailija voi kerätä ikään kuin ostoskoriin kiinnostavia ruokia ja kysyä niistä tarkemmin tarjoilijalta” (Uhmavaara 2013)

Palvelualalla tulevat korostumaan liiketoiminnan sisältö, substanssin ymmärtäminen ja tietotekniikan luova hyödyntäminen, mutta ennen kaikkea ihmisten käyttäytymisen ymmärtäminen. Business to business -palvelussakin asioita ratkotaan ihmisten kanssa. Vuorovaikutus on keskeistä, eikä niitä taitoja välttämättä opita koulunpenkillä, vaan tässä korostuu elinikäinen oppiminen, kertoo Bentleyyn yliopiston professori Heikki Topi (2011). Hän nostaa esiin T-mallin. On hyvä olla erittäin pätevä jossakin, omata syvää osaamista (= T -kirjaimen varsi) ja sen lisäksi ymmärrys monipuolisista asioista (= T-kirjaimen katto), jotta pystyy kommunikoimaan tiimeissä. Kukaan ei ole yksin superihminen, mutta tiimi voi olla. Muutos tapahtuu kuitenkin vääjäämättä ja sosiaalisen median eri ulottuvuudet ovat nousseet tärkeäksi osaksi ihmisten viestintää ja vuorovaikutusta. Myös asiakkuuksien ja asiakaskäyttäytymisen tarkastelu sosiaalisen median välineitä hyödyntäen käy yhä relevantimmaksi.

Palveluliiketoiminnan nähdään kehittyvän tulevaisuudessa, sillä että alalla tarvitaan ammattitaitoista ja koulutettua henkilökuntaa, joka taitaa mielikuvituksen käytön (innovatiivisuus), sekä omaa positiivisen asenteen, jotta palveluliiketoiminta kehittyisi eikä seisahtaisi paikalleen. Palveluliiketoiminnan alalla koettu matalapalkkaisuus sekä alan huono arvostus sävyttää ihmisten suhtautumista palvelutyön tekijöiksi. Tulevaisuudessa profiilia voisi nostaa alhaisella työhöntulokynnyksellä, työtehtävien monipuolisuutena ja mahdollisuutena kouluttautua tai työtä tehden pätevoityä alalle eteenpäin. Työn tulosten perusteella voidaan todeta että, innovatiivisessa oppimisessa pitää pyrkiä kehittämään ennakoivasti tulevaisuuden osaamista edistäviä uusia oppimisympäristöjä ja innovatiivisia pedagogisia koulutusmuotoja.

LÄHTEET

Aalto, K. & Heiskanen, E. 2011. Kestävä ruokalautanen joukkoruokailun kestävän kehityksen edistäjänä. Kulttajatutkimuksen julkaisu 130/2011.

Aalto, H-K., Ahokas, I., & Kuosa, T. 2008. Yleissivistys ja osaaminen työelämässä 2030 – Menestyksen eväät tulevaisuudessa. Hankkeen loppuraportti. Tutu-julkaisuja 1/2008. Viitattu 25.3.2014.

http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu_2008-1.pdf

Aaltonen, M. & Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi pidemmälle tulevaisuuteen, syvempään osaamiseen. Edita. Helsinki

Ahmaniemi, R., Heikkilä, J. & Kirjalainen, E. 2009. Miten Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ennakoidaan koulutuksen tulevaisuutta. Jyväskylä.

Aho, E., Brunila, A., Eriksson, J-T., Harjunen, P., Heikinheimo, R., Karjalainen, S., Kekkonen, T., Neittaanmäki, P., Ormala, E., Peltonen, P., Pöysti, K., Strengell, M., Stenros, A. & Toivanen, J.T.H. 2008. Kansainvälinen innovaatiostrategia.

http://www.innovaatiostrategia.fi/files/download/kansallinen_innovaatiostrategia_12062008.pdt

Alasoini, T., Järvensivu, A. & Mäkitalo, J. 2012. Suomen työelämä vuonna 2030: Miten ja miksi se on toisennäköinen kuin tällä hetkellä. TEM raportteja 14/12.

http://www.tem.fi/files/33103/TEMrap_14_2012.pdf

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0.4.uud.painos. Tampere: Vastapaino.

Ammattikorkeakoululaki (351/2003).

Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä.2007. Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulualueeseen. Projektin loppuraportti. Helsinki: ARENE.

Arantola, H. 2010. Palveluiden Suomi. EVA. Helsinki: Taloustieto.

Aratola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 259/2009. Viitattu 9.9.2013.
<http://www.tekes.fi/>

Ball, S. & Roberts, L. 2003. Restaurants. In The International Hospitality Industry. Structure, characteristic and issues. Ed. by B.l Brotherton. Oxford: Butterworth-Heimann, 30 – 58.

Bell, W. 2006. Foundations of future studies. History, Purposes and Knowledge. Transaction Publishers. New Jersey.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. Osaava henkilöstö- menestyvät yritykset. EK:n koulutus- ja työvoimapolitiittiset linjaukset 2006 – 2010.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. Palvelut 2020-Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti.
http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_palvelut2020_lopuraportti.pdf

ESR. 2003. Ennakoinnin parhaat käytännöt - työelämän muutos ja koulutustarpeet. Loppuraportti 23.3.2003. ESR – ennakkoinnin koordinaatioprojekti.
https://www.ek.fi/ek_suomeksi/tulevaisuudenluontain/dokumentit/linkki_pdf

Ennakoinnin sähköinen tietopalvelu. Enstin ennakkoiniti- ja tulevaisuussanasto. (ENSTI) Opetushallituksen ylläpitämä www-palvelu. Viitattu 24.6.2013.

Furstenborg, K. 2013. Älykäs lounaslinjasto kertoo ruokailijalle tarkat ravintoarvot. Metos uutiset 1/2013.

Godet, M. 1987. Scenarios and strategic management. Butterworths.

Gröhn, I., Haltia, P., Jaakkola, R., Klemelä, K., Merenluoto, S., Palonen, T., Pasanen, H., Saranpää, M., Trapp, H. & Tuittu, A. 2012. FUTUREX – Future Experts-projektin pilottikysely. Korkeakoulutettujen ensimmäisiin oppisopimustyyppisiin täydennyskoulutuksiin osallistuneiden näkökulmia uuteen koulutusmalliin. Turun yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Brahean julkaisuja B:13.

http://futurex.utu.fi/julkaisut/tiivistelma-taydennyskoulutukset_2010.pdf.

Haapanen, A. 2013. Kuntien ruokapalvelut suurten haasteiden edessä. Pro RESTO. Horeca-alan ammattilehti 2/2013.

Haapanen, A. 2011. Kunta ruokaostoksilla. Selvitys ruokapalveluiden nykytilasta ja kehitysnäkymistä. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki. Viitattu 10.6.2013

Hallituksen strategia-asiakirja 2007. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 18/2007.

Hankintalaki 30.3.2007/348

Harju-Autti, A. 2003. Majoitustoiminta. Toimialaraportti. Toimiala Infomedia. Helsinki: Kauppa- ja teollisuusministeriö & Työvoima- ja elinkeinokeskus.

Heikkinen, V. 2013. InnoCatering. Ekologis-visionäärinen palveluinnovaatio. Elintarvike ja Terveys. 5/2013.

Hiltunen, E. 2012. Matkaopas Tulevaisuuteen. Talentum. Helsinki.

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jones, P. (ed.). 2002. Introduction to Hospitality Operations. An indispensable guide to the industry. 2 nd edition. London: South- Western Cengage Learning.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2012. Liiketoiminta - ja palvelut.

<https://www.jamk.fi>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2009. Restonomipalveluiden liiketoimintasuunnitelma 2009. <https://www.jamk.fi>

Kaivo-oja, J. 2010. Palveludesign ja palveluliiketoiminnan tulevaisuuden haasteet. <http://www.foresight.fi/2010/03/08/palveludesign-ja-palveluliiketoiminnan-tulevaisuus>

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kokko, A. 2013. Älykäs lounaslinjasto kertoo ruokailijalle tarkat ravintoarvot. Metos uutiset 1/2013.

Koppanen, P. 2002. Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa 2015. Pro gradu-työ. Helsingin yliopisto. Maa- ja kotitalousteknologian laitos.

Kuha, M. & Hautanen, J. 2009. Alkuhämarästä lampun syttymiseen – tuotekehityksen alkuvaiheet. Ammattikorkeakoulu tulevaisuuden tekijänä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu tulevaisuuden tekijänä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 95

Laitinen-Väänänen, S., Nurminen, R., Pylkkä, O., Turpeinen, V. 2009. Osaamisen markkinoilla. Avauksia ammatillisen opettajan työhön. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja.

Lappi, T. 2013. Metos ja MaRa kehittävät yhdessä ravintola-alaan. Metos uutiset 1/2013.

Lehtinen, E. 2013. Näpit irti edustuskuluista. Aromi. Ruoan ja juoman ammattilaisten lehti. Nro 5. Toukokuu 2013.

Linturi, H. 2006. Delfoi-menetelmäopas 2006. Methodix & Internetix. <https://nexusdelfix.internetix.fi>

Littlejohn, D. 2003. Hotels, In The International Hospitality Industry. Structure, characteristic and issues. Ed. by. B. Brotherton. The Oxford: Butterworth- Heinemann, 5 – 29.

Malaska, P. & Mannermaa M. 1985. Tulevaisuuden tutkimus Suomessa. Gaudeamus. Helsinki.

Mannermaa, M. 1999. Tulevaisuuden hallinta - skenaariot strategiatyöskentelyssä. WSOY. Helsinki.

MaRa Tilastotietoja. 2011. Tilastotietoja hotelli- ja ravintola-alalta 2001-2010. Toimiala numeroina. Viitattu 10.6.2013.

https://www.mara.fi/files/tilastotietoja_alalta_2011.pdf

Mara Suhdanne 4/2011. Matkailu- ja ravintola-alan kehitysnäkymät. Viitattu 10.6.2013. http://www.mara.fi/files/marasuhdanne_raportti2011_4.pdf.

MaRa Suhdanne 2/2012. Matkailu- ja ravintola-alan kehitysnäkymät. Viitattu 27.6.2014. https://www.mara.fi/files/marasuhdanne_raportti2012_2.p

Mertanen, E. 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiöiden ja ravitsemuksen näkökulmasta. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 79.

Mertanen, E. & Mikkonen, A. & Hintikka-Mäkinen, K. 2008. Uuteen suuntaan. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman kansainvälinen arviointi. Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportteja 9. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Metos/Mediatiedote. 2013. Älykäs lounaslinjasto kertoo ruokailijalle tarkat ravintoarvot. 15.5.2013. Metos uutiset 1/2013.

Mikkonen, A. 2003. Ammattikorkeakoulukokeilu palvelualojen koulutuksen uudistajana. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Mikkonen, A. 2012. Matkailu-, ravitsemis ja talousalan ammattikorkeakoulutuksen vaikuttavuus työelämän lähtökohdasta. Väitöskirja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja sarja.

Niemelä, K. 2009. Palvelualalla on tilaa uusille innovaatioille. Jyväskylän ammattikorkeakoulu tulevaisuuden tekijänä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 95.

Nuijanmaa, S. 2013. Innovatiiviset matkailupalvelut-kärki. Muistio.
Viitattu: 13.6.2013

OECD 2003. Polytechnic Education in Finland. Reviews of National Policies for Educations. Paris: OECD.

Opetushallitus. 2011. Delfoi menetelmänä ja Delfoi ennakkoinnissa.
https://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2011. Koulutus ja tutkimus vuosina 2011 - 2016. Kehittämissuunnitelma. Helsinki.

Palvelut 2020- Kohti palvelujen tulevaisuutta. 2005. Väliraportti. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto EK.

Puolanne, E. & Wilenius M. 2002. Elintarviketalouden reunaehdot vuoteen 2030 mennessä ETU 2030. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 9/2002.
https://wwwb.mmm.fi/julkiasut/julkaisusarja/MMMjulkaisu2002_9.pdf

Rubin, A. 2007. Skenaario käsitteenä. Viitattu 13.6.2013
<https://www.tukkk.fi/tutu/tva/opinnot/jatkoseminaarit/ennakko/kasitteesta.htm>

Rubin, A. 2007. Tulevaisuuden tutkimus tiedonalana ja tieteellisenä toimintana.
<https://www.futuremet.org/tutkimus>

STM. 2009. Joukkoruokailun kehittäminen. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämisselvityksen toimenpidesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009.

Suomen kunnallisiitto. 1990. Suurkeittiöiden tulevaisuus. Suomen kaupunkiliitto & Sairaaliitto.

Suomen Kuntaliitto. 2011. Kunta ruokaostoksilla. Selvitys ruokapalveluiden nykytilasta ja kehitysnäkymistä. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki. Tekijä: Haapanen, A. www.kunnat.net

Taskinen, T. 2009. Ammattikeittiöiden tulevaisuus- vaihtoehtoisia tulevaisuuden näkymiä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma.

Tilastokeskus. 2010. Matkailutilasto 2010. Vantaa.

Tilastotietoja hotelli- ja ravintola-alalta 2010. 2011. Matkailu- ja ravintola-palvelut Mara ry. Päivitetty kesäkuussa 2011. Viitattu 6.10.2013. <https://www.mara.fi/files/toimialanumeroina.pdf>.

Topi, H. 2011. Tulevaisuus on palvelujen. Otaniemen Desing Factoryn Seminaari 29.11.2011. Viitattu 12.9.2013. <https://www.aalto.fi/fi/current/news/view/2011-11-29/>.

Tuikkanen, R. 2013. Älykäs lounaslinjasto kertoo ruokailijalle tarkat ravintoarvot. Metos uutiset 1/2013.

Tuomi-Gröhn, T. & Engeström, Y. 2001. Koulun ja työn rajavyöhykkellä. Uusia työissä oppimisen mahdollisuuksia. Helsinki.

Turpeinen, V. 2009. Keittiömestarin huippuosaaminen mestarin itsensä kertoma. Väitöskirja. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 100.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työterveyslaitos. 2010. Työn sankareita ja selviytyjiä. Työ ja hyvinvointi vuoden 2025 suomessa. Helsinki.

Uhmavaara, R. 2013. Palveluiden kehittäminen ja digitalisoiminen ravintola-alalla. Tampereen ammattikorkeakoulu. 2013.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluilta (352/2003).

Valtionalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomukset 188/2009. 2009. Ammattikorkeakoulutuksen työelämälähtöisyyden kehittäminen. Helsinki. Edita Oy.

Valvira. 2010. Alkoholiasiat ravintolassa. Viitattu 11.6.2013.
https://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira_ohje_10_2010.pdf.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä. Gummerus Oy.

Virkkunen, H. 2010. Itsepalveluyhteiskunnasta palveluyhteiskuntaan. Teoksessa: Uuskasvua ymmärtämässä - kutsu kestävään tuottavuuteen. TeliaSonera Finland Oyj. Helsinki.

Visuri, P. 2011. Maailman muutos ja Suomi. WSOYpro Oy. Jyväskylä.

VNP. 2009. Valtioneuvoston periaatepäätös kestävien valintojen edistämisestä julkisissa hankinnoissa. 8.4.2009.

VTT- Teknologiasta liiketoimintaa (2012). Liiketoimintatutkimus.
<http://www.vtt.fi>

Väisänen, K. 2013. Kestävä gastronomian muistio. Viitattu: 13.6.2013

Ympäristöministeriö. 2008. Ehdotus kestävien julkisten hankintojen toimintaohjelmaksi. Julkisten hankintojen työryhmän ehdotus 13.2.2008.

Ympäristöosaajat2025. 2012. Kuinka tulevaisuuden osaamistarpeisiin vastataan. Suomen ympäristöopisto SYKLI.

LIITTEET**Liite 1.**

Ammattikorkeakoulutuksen muutos ja restonomiopiskelijän kehitys tulevaisuuteen
vuonna 2020 – kysely

Yritys:	Arvioija:
Toimenkuvasi:	Päiväys:

- 1 = ei merkitystä
 2 = pieni merkitys
 3 = kohtalainen merkitys
 4 = erittäin merkittävä
 5 = en osaa sanoa

1. Millaisilla osa-alueilla on merkitys ammattikorkeakoulun opetuksen kehittämiseen

	Asteikko				
	1	2	3	4	5
1. Koulutusalojen yhdistäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tutkintojen yhdistyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Globaalit toimintaympäristöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Koulutuksen verkostoituminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kansainvälisyyden lisääminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. Verkko-opetuksen lisääminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Opettajien ammatillinen asiantuntemus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Jouston mahdollisuus opinnoissa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Työelämälähtöisyyden lisääminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Innovoimisen mahdollisuudet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1 = ei merkitystä

2 = pieni merkitys

3 = kohtalainen merkitys

4 = erittäin merkittävä

5 = en osaa sanoa

2. Onko seuraavilla osa-alueilla merkitystä restonomiopiskelijän työelämän osaamiseen?

Asteikko

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. Teknologian hyödyntäminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ekologisuuden ymmärtäminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Vuorovaikutustaidot | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Tiimityöskentelytaidot | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Moniosaaminen alalla | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Substanssiosaaminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Jatkuva kouluttautuminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Kielitaidon hallinta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Kulttuurien tunteminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Tieto-taidon hyödyntäminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- 1 = ei merkitystä
 2 = pieni merkitys
 3 = kohtalainen merkitys
 4 = erittäin merkittävä
 5 = en osaa sanoa

3. Millainen merkitys seuraavilla osa-alueilla on palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehitykseen?

	Asteikko				
	1	2	3	4	5
21. Uuden sukupolven astuminen työ hön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Vuokratyön käytön lisääntyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Kansainvälistyvät työyhteisöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Työntekijöiden suuri ikäjakauma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Alan matalapalkkaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Ammattitaitoinen henkilökunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Supistuvan työvoiman määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Toimintojen ulkoistaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Kiristynvä kilpailu alalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Joustaminen työajoissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Työnkierron mahdollisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Teknologian nopea kehittyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Innovatiivinen johtaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SANA VAPAA-OSIO

4. Mitä ammattikorkeakoulutuksessa tulisi huomioida tulevaisuudessa?
5. Millaisena itse näet palveluliiketoiminnan tulevaisuuden kehityksen?
6. Mitä mahdollisuuksia tai uhkia näet restonomiopiskelijan työelämän muutoksissa?
7. Miltä sinusta näyttää ammattikorkeakoulutus vuonna 2020?
8. Miltä sinusta näyttää palveluliiketoiminta vuonna 2020?

Liite 2.

AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN MUUTOS JA RESTONOMIOPISKELIJAN KEHITYS TULEVAISUUTEEN VUONNA 2020- KYSELY

AMK Koulutuksen ja opetuksen muutoksen tarve vuoteen 2020 mennessä:

1. Millaisia muutoksia lähitulevaisuudessa (mm. työelämälähtöistä opetusta, yhteistyön mahdollisuudet eri oppilaitosten kanssa, virtuaaliopetuksen lisääntyminen) tulisi olla AMK:n koulutustarjonnassa ja opetuksessa jotta, voidaan vastata ajan haasteisiin?
2. Miten AMK opetus tulee muuttumaan vuoteen 2020 mennessä? Nouseeko heikosta signaalista (= innovaatiotoiminta) trendi vuoteen 2020 mennessä?
3. Mitkä tekijät edistävät (mm. globaalit toimintaympäristöt, jouston mahdollisuus opinnoissa, verkostoituminen) ja mitkä tekijät (mm. rahoituksen puuttuminen, koulutusrakenteen muutokset, tutkintojen yhdistyminen) estävät koulutuksen ja opetuksen muutosta?
4. Mitä koulutuksen muutoksen tarve vaatii opetusta toteuttavilta henkilöiltä?

Restonomiopiskelijan kehitys

5. Millaisia haasteita tulevaisuudessa alalla vaadittava osaaminen (substanssiosaaminen, vuorovaikutustaidot, tiimityöskentelytaidot, kielitaidon hallinta) tuo opiskelijalle?
6. Mitä osaamista (mm. työvoiman tarpeen, ruoanvalmistusmenetelmien sekä ammattikeittiöiden ruokatuotannon prosessien suhteen) restonomiopiskelijalta vaaditaan työelämässä vuonna 2020?

7. Olet valmistunut restonomiopiskelija ja eletään vuotta 2020. Miten hyödynnät uusinta teknologiaan ja mitä sinun mielestäsi nämä uusimmat teknologianlaitteet ovat?

Palveluliikeliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys

8. Innovoi palveluliiketoiminnan malli ja osaamiskenttä restonomiopiskelijalle. Missä toimintaympäristössä restonomiopiskelija työskentelee ja mitä haasteita hän kohtaa työelämässä vuonna 2020?
9. Koetko, että seuraavilla osa-alueilla (ammattitaitoinen henkilökunta, toimintojen ulkoistaminen, innovatiivinen johtaminen, alan matalapalkkaisuus) on merkitys palveluliiketoiminnan kehitykseen tulevaisuudessa?

Liite 3.

AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN MUUTOS JA RESTONOMIOPISKELIJAN KEHITYS TULEVAISUUTEEN VUONNA 2020- KYSELY 2.

AMK Koulutuksen ja opetuksen muutoksen tarve vuoteen 2020 mennessä:

1. Millaisia muutoksia AMK koulutuksen sisällössä tullaan näkemään lähitulevaisuudessa?
2. Miten AMK opetus tulee muuttumaan vuoteen 2020 mennessä? Jos esim. tehdään enemmän yhteistyötä työelämän kanssa niin miten sen suorittaminen opilaan näkökulmasta tulisi tapahtua?
3. Mitä ammattikorkeakoulutuksen opintojen tarjoamisessa ja kansainvälisyyden lisäämiseksi tulisi tehdä?
4. Mikä tuo uskottavuutta ammattikorkeakoululle ja siellä tutkinnon suorittaneelle?

Restonomiopiskelijan kehitys

5. Laita seuraavat restonomi-opiskelijan alalla vaadittavat ammattitaidot tärkeysjärjestykseen; 1-4. 1=tärkein: 4= ei tärkein (substanssiosaaminen, vuorovaikutustaidot, tiimityöskentelytaidot, kielitaidon hallinta)
6. Pystyykö valmistunut restonomi-opiskelija omaksumaan laajemman ja syvällisemmän näkökulman (teoreettisen pohjan merkitys) jos oppimiskokemukset rajoittuvat yhteen työpaikkaan?
7. Olet valmistunut restonomiopiskelija ja eletään vuotta 2020. Miten olet urallasi edistynyt?

Palveluliikeliiketoiminnan tulevaisuuden kehitys

8. Miten tuotat terveellisiä, turvallisia ja taloudellisesti kannattavia palveluja, jotka edistävät asiakkaiden hyvinvointia vuonna 2020?

9. Missä toimintaympäristössä restonomiopiskelija työskentelee ja mitä haasteita hän kohtaa työelämässä vuonna 2020?