

Veera Lappi  
Johanna Pietiläinen

# RESTONOMIEN TUNNETTUUS

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen


Maaliskuu 2010




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b><br><small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Opinnäytetyön päivämäärä</b><br>08.03.2010                                    |
| <b>Tekijä(t)</b><br>Veera Lappi ja Johanna Pietiläinen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b><br>Palvelujen tuottaminen ja johtaminen |
| <b>Nimeke</b><br>Restonomien tunnettuus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                  |
| <b>Tiivistelmä</b><br>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitos. Työn tavoitteena oli kartoittaa restonomien (AMK) tunnettuutta koulutuksen, työllistymisen ja osaamisen näkökulmista. Saatujen tutkimustulosten pohjalta tarkoituksena oli esittää kehittämissuhteita tunnettuuden parantamiseksi.<br><br>Restonomi (AMK) on matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto, joka sisältää monia koulutusohjelmia. Koulutus on laaja-alainen ja valmistaa esimies- ja asiantuntijatyöhön. Koulutusta annetaan ammattikorkeakouluissa ympäri Suomea suomen-, englannin- ja ruotsinkielellä.<br><br>Työssä on tarkasteltu restonomikoulutuksen kehittymistä läpi ammattikorkeakoulu-uudistuksen, restonomien ydinosaamista, toimialoja sekä työllistymistä.<br><br>Tutkimusalueiksi valittiin Etelä-Savo ja Etelä-Suomi. Tutkimusote oli kvantitatiivinen. Tutkimus toteutettiin tekemällä sähköinen kysely alan palveluntarjoajille ja tavoitteena oli, että yritysten esimiehet vastasivat kyselyyn. Kyselyn vastausprosentti oli 28.<br><br>Tutkimuksen tuloksista selvisi, että restonomi (AMK) tunnetaan nimikkeenä hyvin, kaikista toimialoista parhaiten ravintola-alalla. Verrattaessa tutkimuksen tuloksia ja työllistymistilastoja, saatiin selville, että vaikka nimeke on tunnettu, koulutuksen sisältö ja sen antaman mahdollisuudet ovat monille työnantajille tuntemattomia. Etelä-Savon ja Etelä-Suomen välillä ei havaittu juurikaan eroa tunnettuuden suhteen. Tutkimustulosten perusteella teimme johtopäätöksen, että koulutuksen sisältöä tulisi markkinoida enemmän, jotta koulutus pääsisi oikeuksiinsa työmarkkinoilla. |                                                                                  |
| <b>Asiasanat (avainsanat)</b><br>restonomi, tunnettuus, ammattikorkeakoulutus, osaaminen, työllistyminen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| <b>Sivumäärä</b><br>46+4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Kieli</b><br>Suomi                                                            |
| <b>URN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| <b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| <b>Ohjaavan opettajan nimi</b><br>Tiina Tuovinen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b><br>Mikkelin ammattikorkeakoulu               |

## DESCRIPTION

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                |                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b><br/>Mikkeli University of Applied Sciences</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                | <b>Date of the bachelor's thesis</b><br>March 8, 2010 |
| <b>Author(s)</b><br>Veera Lappi and Johanna Pietiläinen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Degree programme and option</b><br>Hospitality Management                   |                                                       |
| <b>Name of the bachelor's thesis</b><br>Recognition of a bachelor of hospitality management degree                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                |                                                       |
| <b>Abstract</b><br><p>This bachelor's thesis was assigned by Mikkeli University of Applied Sciences' Hospitality Management Department. The goal of this project was to find out how well known a bachelor of hospitality management degree is.</p> <p>Hospitality Management is a degree program centred in the areas of travel and food services offered by universities of applied sciences, which includes plenty of study programs. The education received is extensive and gives preparedness to work as manager and expert in the field. The education is offered at universities of applied sciences around Finland in Finnish, English and Swedish languages.</p> <p>The thesis examines the development of hospitality management education throughout the universities of applied sciences as well it researches hospitality management degree graduate's core competence, operational areas and employment possibilities.</p> <p>The area of research was South-Savo and South-Finland. The method of research was quantitative and it was carried out by electronic inquiry. The response rate was 28%.</p> <p>The result of research was that a bachelor's of hospitality management is known well. We made a conclusion that the content of education should be known better. Many didn't know what the education includes and what the possibilities of education are.</p> <p>We didn't discover any differences between South-Savo and South-Finland. The results of this project made it clear that the content of the education program should be promoted better, so that the degree program gains more recognition in the job market.</p> |                                                                                |                                                       |
| <b>Subject headings, (keywords)</b><br>hospitality management, core competences, university of applied sciences, expertise, employment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                |                                                       |
| <b>Pages</b><br>46+4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Language</b><br>Finnish                                                     | <b>URN</b>                                            |
| <b>Remarks, notes on appendices</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                       |
| <b>Tutor</b><br>Tiina Tuovinen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Bachelor's thesis assigned by</b><br>Mikkeli University of Applied Sciences |                                                       |

## SISÄLTÖ

|     |                                                                       |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | JOHDANTO .....                                                        | 1  |
| 2   | OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT.....                     | 2  |
| 2.1 | Opinnäytetyön tavoitteet.....                                         | 2  |
| 2.2 | Tutkimusongelmat ja – menetelmät.....                                 | 2  |
| 2.3 | Tutkimuksen kohderyhmä .....                                          | 3  |
| 2.4 | Mittarin laadinta .....                                               | 4  |
| 2.5 | Tutkimusaineiston keruu .....                                         | 4  |
| 2.6 | Tutkimusaineiston analyysi .....                                      | 5  |
| 2.7 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....                            | 5  |
| 3   | MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU .....                                     | 6  |
| 3.1 | Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma.....             | 7  |
| 4   | RESTONOMIKOULUTUS .....                                               | 8  |
| 4.1 | Matka nykymuotoiseen restonomikoulutukseen .....                      | 8  |
| 4.2 | Tutkintonimikkeen muotoutuminen .....                                 | 10 |
| 4.3 | Restonomikoulutuksen vaiheet Mikkelin ammattikorkeakoulussa .....     | 10 |
| 4.4 | Restonomin (AMK) koulutus .....                                       | 12 |
| 4.5 | Ylemmän ammattikorkeakoulun restonomikoulutus.....                    | 14 |
| 4.6 | Resto –kilpailu .....                                                 | 15 |
| 4.7 | Restonomikoulutuksen markkinointi Mikkelin ammattikorkeakoulussa .... | 16 |
| 5   | RESTONOMIN (AMK) AMMATTI .....                                        | 17 |
| 5.1 | Restonomin ammatinkuva .....                                          | 17 |
| 5.2 | Ydiosaaminen .....                                                    | 18 |
| 5.3 | Toimialat.....                                                        | 19 |
| 5.4 | Työllistyminen.....                                                   | 20 |
| 6   | TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY.....                                        | 24 |
| 6.1 | Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot.....                        | 24 |
| 6.2 | Restonomin (AMK) koulutuksen tunnettuus.....                          | 26 |
| 6.3 | Restonomi (AMK) – nimikkeen tunnettuus .....                          | 29 |
| 6.4 | Restonomin (AMK) ammatin tunnettuus .....                             | 31 |
| 6.5 | Restonomin (AMK) osaaminen ja työllisyys .....                        | 32 |
| 6.6 | Restonomien (AMK) tunnettuuden parantaminen.....                      | 35 |

|     |                                                    |    |
|-----|----------------------------------------------------|----|
| 6.7 | Vertailu Etelä-Savon ja Etelä-Suomen välillä ..... | 36 |
| 7   | KESKEISET TULOKSET .....                           | 37 |
| 7.1 | Yhteenvedo tutkimuksen tuloksista.....             | 38 |
| 7.2 | Johtopäätökset .....                               | 40 |
| 7.3 | Etelä-Savon ja Etelä-Suomen tunnettuus .....       | 40 |
| 7.4 | Jatkotutkimusehdotukset .....                      | 40 |
| 8   | POHDINTA .....                                     | 41 |
|     | LÄHTEET .....                                      | 43 |
|     | LIITTEET                                           |    |

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme käsittelee restonomien tunnettuutta. Alkuperäisenä oletuksemme oli, että tutkintonimike on vielä melko tuntematon, ja sen vuoksi mielenkiintoinen tutkimuskohde. Oletuksemme perustui siihen, että opintojemme aikana olemme huomanneet, että tutkintonimikettä ei juurikaan tunneta. Koimme kiinnostavaksi ja tärkeäksi tutkia aihetta, sillä halusimme selvittää, kuinka hyvin koulutus ja tutkintonimike todella tunnetaan, vai olemmeko valmistumassa ammattiin, jota ei tunneta. Tulevina restonomeina meitä kiinnosti myös tilanne työllistymisen suhteen.

Toimeksiantajallemme, Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitokselle aihe on ajankohtainen, sillä Mikkelin ammattikorkeakoulutasoinen restonomikoulutus täytti 10 vuotta vuonna 2009. Ympäristö- ja ravitsemisalan laitoksella halutaan tietää miten restonomikoulutus ja nimikkeen tunnettuus ovat tulleet tutuiksi kuluneen vuosikymmenen aikana. Opinnäytetyömme tuloksia voidaan käyttää kun halutaan kehittää koulutuksen ja koulutusohjelmien profiilia.

Kiinnostavin tutkittava ryhmä oli alan palveluntarjoajat, siis meidän potentiaaliset tulevat työnantajamme. Tutkimus toteutettiin tekemällä sähköinen kysely. Tutkittaviksi alueiksi valitsimme Etelä-Savon ja Etelä-Suomen, ja näin saimme tehtyä vertailua kahden alueen välillä. Tutkimuksen tulokset on esitelty kahdessa osassa; ensin esitellään yleisesti kaikki saadut tulokset ja toisessa osassa suoritetaan vertailu Etelä-Savon ja Etelä-Suomen tulosten välillä niissä kohdissa, joissa se koetaan tarpeelliseksi.

Restonomikoulutuksen historia on pitkä, ja sitä on tarkasteltu tässä opinnäytetyössä Mikkosen (2003) julkaisun pohjalta. Restonomikoulutus on alusta alkaen ollut opistoasteista, ammattikorkeakoulu-uudistuksen myötä ensimmäiset ammattikorkeakoulutasoiset restonomit valmistuivat Haaga Instituutista lukuvuonna 1994–1995 ja sen jälkeen koulutus on edelleen kehittynyt.

Opinnäytetyössä tarkastellaan erilaisia asioita joko koko Suomen kattavasti tai keskittään vain Mikkelin ammattikorkeakouluun riippuen siitä mikä milloinkin on koettu aiheelliseksi. Mikkelin ammattikorkeakoulun tietojen käyttäminen on perusteltua, sillä se toimii työn toimeksiantajana ja asioiden kehittämistä tulee tarkastella sen näkökulmasta.

Tutkimuksen pohjana olemme käyttäneet aiempaa samantyylistä tutkimusta, Sanni Ruokoselän ja Satu Vainikaisen Mikkelin ammattikorkeakoulussa tekemää opinnäytetyötä Jalkaterapian tunnettuus ja sen arvioitu tarve. Opinnäytetöitämme yhdistää tutkimus koulutusohjelman ja tutkintonimikkeen tunnettuudesta ja haimme apua kyselyn kysymysten asetteluun ja tutkimustulosten tarkasteluun.

## **2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT**

### **2.1 Opinnäytetyön tavoitteet**

Opinnäytetyömme alkuperäisenä tarkoituksena oli restonomi (AMK) -nimikkeen tunnettuuden tutkiminen ja kehittämis ehdotusten antaminen tunnettuuden parantamiseksi saatujen tutkimustulosten pohjalta. Työn edetessä pelkän nimike – sanan tutkiminen jäi liian suppeaksi, sillä pyrimme tutkimaan restonomian (AMK) alaa mahdollisimman laajasti; koulutusta, työllisyystilannetta, työelämän asettamia osaamisvaatimuksia, tutkintonimikkeen historiaa sekä toimialaa. Tähän perustuen myös opinnäytetyön nimi muuttui restonomien tunnettuudeksi.

### **2.2 Tutkimusongelmat ja – menetelmät**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa alan palveluntarjoajien tietämystä restonomian ammatista, koulutuksesta, työllistämisaikomuksista, osaamisesta sekä restonomi-nimikkeen tunnettuudesta. Tavoitteena oli, että kyselyyn olisivat vastanneet yritysten esimiehet, eli ne henkilöt, jotka päättävät uusien työntekijöiden rekrytoinnista. Tällä pyrimme siihen, että saisimme todellista tietoa restonomien (AMK) mahdollisuudesta työllistyä.

Asetimme tutkimusongelmiksi:

1. Miten restonomi (AMK)-nimike tunnetaan?
2. Miten on mahdollista parantaa restonomi (AMK)-nimikkeen tunnettuutta?

### 2.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimusmenetelmämme oli määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus, joka perustuu siihen, että tutkimustieto saadaan numeerisena ja se tulkitaan sanallisesti (Vilkkä 2007, 14). Tutkimusaineisto kerättiin sähköisen kyselyn avulla Webropol - tiedonkeruuohjelmalla.

Tutkimuksen perusjoukon muodostivat yritykset, jotka oli luokiteltu elintarvike- ja ruokapalveluihin, kotitalous- ja kuluttajapalveluihin, ravintolapalveluihin, majoitus- ja matkailupalveluihin sekä puhtaus- ja kiinteistöpalveluihin. Lisäksi kyselyitä lähetettiin yrittäjille ja järjestöille. Perusjoukko koottiin Etelä-Savosta ja Etelä-Suomesta, sillä tutkimuksessa haluttiin verrata kahden eri alueen tietämystä. Etelä-Savo tutkimusalueena oli luonnollinen valinta, sillä toimeksiantaja on kiinnostunut siitä, kuinka nimike tunnetaan oman oppilaitoksen alueella. Etelä-Suomi puolestaan valittiin sen vuoksi, että siellä on runsaasti alan yrityksiä, joten oli mielenkiintoista tietää, kuinka hyvin nimike siellä tunnetaan.

Tutkimuksen otokseksi muodostui 251 yritystä, joista Etelä-Savossa sijaitti 90 ja Etelä-Suomessa 161. Wallimanin (2005, 276–277) mukaan otanta on menetelmä, jolla otetaan otos perusjoukosta. Otos on se tutkimuksen perusjoukon osa, jolla saadaan kokonaiskuva kohderyhmästä, otos siis edustaa perusjoukkoa.

Käytämme tutkimuksessamme ositettua otantaa, jolle on ominaista, että tutkimuksen perusjoukko on ominaisuuksiltaan ja ilmenemistavoiltaan erittäin hajallaan. Ositettu otanta sopii tutkimukseen, jonka perusjoukossa on marginaaliryhmiä tai jonka perusjoukko on jakaantunut ryhmiin. Näin varmistetaan, että myös pienet ryhmät esiintyvät otoksessa, ja siinä otetaan huomioon niiden suhteellinen koko. Yrityksiä, jotka periaatteessa kuuluisivat tutkimuksemme perusjoukkoon, on käsittämättömän paljon, ja on mahdotonta koota kaikkia yhteen niin, että niistä voitaisiin koota otanta. Niinpä perusjoukkomme on koottu jokseenkin hankalalla tavalla useista eri paikoista muun muassa puhelinluetteloiden keltaisilta sivuilta ja Internetin yrityshakemistoista. Tämän vuoksi perusjoukkoa on mahdotonta saada tarkkaan järjestykseen. Keräsimme yritykset erikseen Etelä-Savon ja Etelä-Suomen alueilta ja teimme molemmista omat listat ja jaoinne yritykset edellä mainitun toimialaluokittelun mukaisesti. Tästä jaosta johdun perusjoukkoon tuli myös pieniä ryhmiä eli osajoukkoja. Osajoukoista valitsimme



lopullisen otannan suhteellisella kiintiöinnillä. Näin tehtynä jokaisesta ryhmästä tuli valittua otantaan ryhmän kokoon nähden suhteellinen määrä yrityksiä. Esimerkiksi ravintola-alan yrityksiä on sekä Etelä-Savon että Etelä-Suomen alueella kaikista eniten, ja siten niitä tuli myös tutkimukseen eniten. (Aaltola ym. 2001, 104; Vilkka 2007, 54–55.)

## **2.4 Mittarin laadinta**

Kysely on sellainen aineiston keräämisen tapa, jossa kysymykset on vakioitu. Se tarkoittaa, että kysymykset ovat kaikille samanlaiset; ne ovat samassa järjestyksessä ja niissä kysytään samat asiat samalla tavalla. Kysely on toimiva aineiston keräämiseen silloin kun tutkittavia on paljon ja he eivät ole samaan aikaan tavoitettavissa samaan paikkaan. (Vilkka 2007, 28.) Meidän tutkimuksessamme tämä aineiston keräämisen tapa oli ainoa mahdollinen vaihtoehto juuri siksi, että vastaajia oli paljon ja he olivat hajallaan.

Määrällisessä tutkimuksessa tärkeintä on tietää, mitä tutkitaan. Ilman tätä tietoa ei voida tietää, mitä täytyy mitata. Tutkittavaa asiaa ja siihen liittyviä käsitteitä ja teoriaa tulee siis pohtia tarkasti, jotta kysymykset tulevat kyselylomakkeeseen siihen muotoon, että vastaaja voi ne vaivatta ymmärtää. (Vilkka 2007, 36–37.) Meidän tutkimuksessamme mittarin laadintaan käytettiin runsaasti aikaa ja pohdittiin kysymysten määrää, sisältöä ja järjestystä. Kysymyksiä kaavakkeessa oli yhteensä 17 kappaletta, joista täysin strukturoituja kysymyksiä oli 5, puolistrukturoituja 5 ja avoimia kysymyksiä 6. Kyselyn etu on se, että sen avulla voidaan saada vastauksia suurelta määrältä ihmisiä ja voidaan kysyä monia asioita. Toisaalta kyselyllä on myös heikkouksia, kuten se, että ei voida olla varmoja kuinka tosissaan vastaaja on ollut ja miten he ovat kysymykset ymmärtäneet. Väärinymmärryksiä on lähes mahdotonta valvoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 180-186.)

## **2.5 Tutkimusaineiston keruu**

Tutkimusaineisto kerättiin kaikilta otantaan osuneilta samalla tavalla kyselylomakkeilla. Kyselyitä lähetettiin yhteensä 251 kappaletta, joista 27 ei tavoittanut vastaanottajaa, eli onnistuneita lähetyksiä tehtiin 224 kappaletta. Kysely toteutettiin ajalla

15.10.–30.10.2009. Alkuperäinen vastausaika oli 15.10.–23.10., mutta vastauksia saatiin määräaikaan mennessä vain 45. Kysely lähetettiin uudelleen 25.10. heille, jotka siihen eivät olleet vielä vastanneet ja sen myötä uusia vastauksia tuli 20 kappaletta, eli lopullinen määrä oli 65 vastusta. Etelä-Savosta vastauksia palautui 19 kappaletta ja Etelä-Suomesta 44 kappaletta. Kaksi vastausta jouduttiin hylkäämään tutkimuksen kannalta oleellisten tietojen puuttumisen vuoksi. Näin ollen analysointikelpoisia vastauksia palautui yhteensä 63 kappaletta ja vastausprosentti oli 28, onnistuneiden lähetysten mukaisesti laskettuna. Alhainen vastausprosentti oli odotettavissa, ja sen vuoksi kyselyitä lähetettiin erittäin runsas määrä. Tavoitteenamme oli saada 50–100 vastausta, ja tämä tavoite toteutui. Vastausten vähäinen määrä kuitenkin alentaa tutkimuksen luotettavuutta.

## **2.6 Tutkimusaineiston analyysi**

Kysely (Liite 1) toteutettiin Internetin välityksellä toimivalla kysely- ja tiedonkeruuseinällä Webropolilla. (Webropol 2009.) Laadimme sovellukseen kysymykset, liitimme sinne otoksen sähköpostiosoitteet ja lähetimme kyselyn sähköpostitse. Kyselyn saatekirje (Liite 2) laitettiin sähköpostina, jossa oli linkki kyselyyn. Webropol kerää tulokset sähköiseen muotoon, josta niitä on mahdollista tarkastella pylväs- ja taulukoina. Tarkempaa analysointia varten tulokset lähetetään Webropolista taulukko-ohjelma Exceliin, jossa tuloksia analysoidaan pivot-tilin avulla.

## **2.7 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimuksen luotettavuutta heikentää sekä vähäinen analysointikelpoisten vastausten määrä että mittarin epätarkkuus. Vastausprosentiksi muodostui vain 28. Vaikka kolmannessa kysymyksessä oleva toimialajaottelu on Suomen Restonomit ry:n Internet-sivustolta mukailtu ja näin ollen siis pätevä, se on aiheuttanut ongelmia osalle vastaajista, sillä ”muu” – kohtaan on vastattu vaikka avoimen vastauksen perusteella kaikki vastaajat olisivat kuuluneet valmiiseen jaotteluun. Kysymyksessä yhdeksän olisi pitänyt olla tarkennus siitä, millainen vastaus halutaan. Nyt kysymykseen ”osaatteko sanoa missä restonomeja koulutetaan?” kyllä – vastauksen jatkovastaukset poikkeavat toisistaan, sillä osa on vastannut yleisesti ”ammattikorkeakoulu” ja osa kaupungeja, joissa koulutusta saa. Kysymyksessä 15, jossa tiedusteltiin vastaajan aikomusta työllistää restonomeja, olisi ollut mielenkiintoista tietää ei-vastauksen lisäksi kyllä-

vastauksen perustelut. Kysely olisi myös pitänyt tehdä sellaiseksi, että kaikkiin kysymyksiin olisi ollut pakko vastata, sillä nyt esimerkiksi kysymykseen restonomin (AMK) osaamisen riittävydestä jätti vastaamatta 27 vastaajaa.

Analysointikelpoisia vastauksia palautui 63 kappaletta. Kysely lähetettiin 251 sähköpostiosoitteeseen, joista 224 osoitetta toimi. Kadoksi muodostui 161, joka on valtava määrä. Erilaisia syitä katoon on runsaasti, mutta tärkeimpinä varmasti se, että vastaajat eivät kokeneet kyselyä itselleen tärkeiksi tai heillä ei ollut tietoa restonomi (AMK)-nimikkeestä, jonka vuoksi eivät halunneet vastata kyselyyn. Etelä-Suomessa olleet kyselyn saajat saattoivat myös hämäntyä siitä, että he saivat kyselyn Mikkelin ammattikorkeakoulusta, eivätkä sen vuoksi vastanneet. Yhtenä mahdollisuutena on myös, että saatekirjettä ei koettu riittävän innostavaksi. Siinä oli kerrottu faktat tutkimuksesta, mutta vastaajien näkökulmasta siinä ei kenties ollut sellaista sanomaa, joka olisi saanut vastaanottajan vastaamaan. Suurin syy katoon oli todennäköisesti se, että sähköpostilla tulleeeseen kyselyyn on helppo jättää vastaamatta. Se saatetaan klikata auki ja lukea läpi, mutta ei kuitenkaan vastata, tai sitten se jää sähköpostiviestin massan alle.

Tämä on meidän ensimmäinen laajempi tutkimus, joka varmasti vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Kokemattomuus näkyy esimerkiksi siinä, että mittari olisi pitänyt laatia vielä tarkemmin. Jos nyt alkaisimme tehdä tutkimusta uudelleen, osaisimme suunnitella esimerkiksi aikataulun ja kyselylomakkeen toisella tavalla. Tutkimuksen tulokset on raportoitu totuudenmukaisesti, eikä niistä ole jätetty mitään oleellista pois.

### **3 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkelin ammattikorkeakoulu on maan monialaisin suomenkielinen ammattikorkeakoulu, jossa on edustettuna kahdeksan koulutusala: humanistinen ja kasvatusala, kulttuuriala, luonnontieteet, luonnonvara- ja ympäristöala, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, sosiaali- ja terveysala, yhteiskuntatieteet, liiketalous ja hallinto sekä tekniikka. Koulutusohjelmia on 20, joista kolme on englanninkielisiä. Lisäksi Mikkelin ammattikorkeakoulussa on seitsemän ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusohjelmaa. Mikkelin ammattikorkeakoulu tarjoaa myös ammatillisia eri-

koistumisopintoja, täydennyskoulutusta sekä avoimen ammattikorkeakoulun opintojaksoja. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2008.)

Opiskelupaikkakuntia on kolme: Mikkel, Pieksämäki ja Savonlinna. Mikkelin ammattikorkeakoulussa on 4500 opiskelijaa ja 430 työntekijää, joista 200 on päätoimisia opettajia. Mikkelin ammattikorkeakoulussa tehdään paljon tutkimus- ja kehittämistyötä sekä tuotetaan erilaisia palveluja. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2008.)

Restonomiksi (AMK) voi valmistua kahdesta eri koulutusohjelmasta: palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmasta Mikkelissä ja matkailun koulutusohjelmasta Savonlinnassa. Seuraavassa esittelemme tarkemmin Mikkelin koulutusta, jota tarjotaan ympäristö- ja ravitsemisalalan laitoksella.

### **3.1 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma**

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa voi opiskella Mikkelissä Kasarmin kampuksella. Tällä hetkellä pääpaino opinnoissa on eri liikeideoin toteutettavissa ruokapalveluissa ja koulutusohjelmakohtainen osaaminen on rajattu palvelukulttuuriosaamiseen, palvelujärjestelmäosaamiseen, palvelujohtamisaamiseen, liiketoimintaosaamiseen sekä palveluympäristöosaamiseen. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009a, 74–77.)

Jokaiselle opiskeluvuodelle on määritelty tietyt teemat ja osaamistavoitteet. Ensimmäisen vuoden teemana on ruokapalveluala ammattina ja tavoitteina oppia tuntemaan ruokapalveluala toimialana sekä oppia ymmärtämään tuote- ja palveluosaamisen perusteet niin, että osaa toimia niiden mukaan. Toisen vuoden teemana on ruokapalvelun tuntija, jolloin tavoitteena on, että opiskelija oppii tuntemaan asiakastarpeen ja toteuttamaan palvelun sen mukaisesti. Kolmannen vuoden teemana on ruokapalvelujen osaaja, ja tavoitteena taito suunnitella, toteuttaa ja johtaa ruokapalveluja. Neljännen vuoden teemana on olla ruokapalvelujen kehittäjä, jolloin tavoitteena on tuottaa opinnäytetyö, jolla kehittää ruokapalvelualan toimintoja. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009a, 74–77.)

Opintoihin kuuluu ruokapalvelujen suunnittelua toteuttamisen ja päivittäisjohtamisen kannalta, ruoanvalmistusta, juomatarjoilua ja viinitietoutta, asiakaspalvelua, ravitse-

mustietoa, viestintä- ja kieliopintoja, laskentatoimea, myyntiä ja asiakkuuksien hallintaa, päivittäisjohtamista ja henkilöstöhallintoa, yrittäjyyttä, tuotekehitystä, puhtauspalveluja, kuluttajakäyttäytymistä sekä ruokapalvelujen kehittämistä. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2007.)

Opintojen tavoitteena on valmistaa opiskelijaa oma-aloitteiseksi, osaavaksi ja luovaksi ammattilaiseksi. Opinnoissa kehitetään kädentaitoja ja esimieheltä vaadittavia ominaisuuksia, kuten päätöksenteko- ja vuorovaikutustaitoja sekä vastuunottamista. Restonomin (AMK) – koulutuksella on mahdollista toimia erilaisissa esimies- ja asiantuntijatehtävissä kuten ruokapalveluesimiehenä, ravitsemistyönjohtajana, ravintolapäällikkönä, suunnittelijana tai avainasiakaspäällikkönä. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2007.)

Mikkelissä tarjottavat palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman erikoisuutena on opetusravintola Talli. Se on oppimisympäristö, joka antaa mahdollisuuden työskennellä oikeassa ravintolaympäristössä ja jossa voi suunnitella ja testata uusia tuoteideoita. Ravintola myös tarjoaa aiheita opinnäytetöille ja projekteille. Ravintola Talli on ensimmäinen joutsenmerkitty opetusravintola Suomessa. (Ravintola Talli.)

## **4 RESTONOMIKOULUTUS**

### **4.1 Matka nykymuotoiseen restonomikoulutukseen**

Nykyinen, ammattikorkeakoulumuotoinen restonomikoulutus on pitkän kehityksen tulosta. Se on muovautunut nykyiseen muotoonsa opistotasoisesta koulutuksesta ammattikorkeakoulujen perustamisen myötä. Ravitsemis- ja talousalan koulutus oli mukana ammattikorkeakoulukokeilussa alusta asti, ja sen aikana hajanainen koulutus koottiin yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. (Mikkonen 2003, 17.)

Opistotasoinen restonomikoulutus alkoi Haagassa vuonna 1969, jolloin ensimmäiset opiskelijat aloittivat koulutuksen. He valmistuivat vuonna 1971 liikkeenjohdolliselta linjalta. (Hakala 2009.)

Työntekijätasoinen ravitsemis- ja talousalan historia yltää 1880-luvulle asti, jolloin perustettiin ensimmäiset kotitalousalan oppilaitokset ja ohjaajakoulutuskin alkoi jo 1890-luvulla. Ensimmäiset keskiasteen uudistuksen kokeilut käynnistyivät vuonna 1981, vaikka virallisesti sen katsotaan alkaneen vuonna 1984. Uudistuksen tarkoituksena oli yhtenäistää ravitsemis- ja talousalaa, jolla olisi **laaja-alaisia** peruslinjoja. Koulutuksen muotoutuminen jatkui 1990-luvulla, mutta edelleen tehtävät ja koulutus olivat edelleen päällekkäisiä. (Mikkonen 2003, 13–15.)

”Ammattikorkeakoulureformin ydintavoite oli kehittää ammatillista koulutusta vastaamaan yhteiskunnan tieto- ja taitotarpeisiin tilanteessa, jossa kukaan ei varmasti tiedä tulevia tarpeita ja jossa yhteiskunnan rakenteet murenevät ja muuttuvat.” Ravitsemis- ja talousalan koulutuksella ei ollut paineita ammattikorkeakoulutasolle siirtymisessä, sillä koulutusala oli vasta tullut tutuksi keskiasteen koulunuudistuksen ja siitä muotoutuneiden uusien koulutusnimikkeiden myötä. Lisäksi ala oli edelleen hajanainen ja suurin osa opistoasteen tai toisen asteen koulutusta, korkea-asteista koulutusta oli hyvin vähän. (Mikkonen 2003, 16–17.)

Ammattikorkeakoulu on esiintynyt suomalaisessa koulukeskustelussa jo 1960- ja 1970-luvuilla, mutta vasta tultaessa 1990-luvulle keskusteluissa se otettiin todella vaihteenotettavana vaihtoehtona. Keväällä 1990 valtioneuvosto hyväksyi 22 kokeiluammattikorkeakoulua. Ammattikorkeakoulukokeilut alkoivat syksyllä 1991 ja 1992. Ravitsemis- ja talousalan koulutusta annettiin tuolloin 191 ammatillisessa oppilaitoksessa, joista vain seitsemän osallistui ammattikorkeakoulukokeiluun. Haaga Instituutti aloitti ammattikorkeakouluopiskelijain ensimmäisenä ravitsemis- ja talousalalla vuonna 1991 ja lukuvuoden 1993–1994 alussa kaikki opiskelijat (täydennyskoulutusta lukuun ottamatta) olivat ammattikorkeakouluopiskelijoita. (Mikkonen 2003, 39–40, 46–51, 93.)

Haaga Instituutin va. ammattikorkeakoulusta valmistui ensimmäiset restonomit (AMK) lukuvuonna 1994–1995. Vaikka ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulukokeilu oli pieni suhteessa muihin aloihin, se kykeni vastaamaan havaittuihin kehittämistarpeisiin. Kokeilun aikana saatiin aikaan muun muassa seuraavanlaisia muutoksia: oppilaitosrajojen muutos, ylläpitojärjestelmien muutos, koulutusohjelmien muutos, koulutuksen kehittäminen, vakinaistamisen valmistelu sekä matkailu- ja ravitsemisalan amk-tutkinto. Ensimmäiset vakinaistetut ammattikorkeakoulut aloittivat toimintansa 1.8.1996. Ammattikorkeakouluopiskelijain on arvioitu niin, että kehitys on ollut sel-

laista, että jota ei muilla tavoilla olisi voitu saavuttaa ja että toiminta vastaa asetettuja tavoitteita. (Mikkonen 2003, 168–169, 182.)

## 4.2 Tutkintonimikkeen muotoutuminen

Keskiasteen uudistuksen ulkopuolelle jäi yksityisen hotelli- ja ravintolaoppilaitoksen oma koulutus ja tutkinto, restonomikoulutus. Restonomitutkinnon pohjakoulutuksena tuli olla ylioppilastutkinto tai ammatillinen koulutus, joka selitti tutkinnon opistoasteisuuden. (Mikkonen 2003, 15.) Pääsyvaatimukset restonomikoulutukseen olivat siis muita korkeammat, joten restonomi nykypäivän ammattikorkeakoulun tutkintonimikkeenä on looginen valinta.

Ravitsemis- ja talousalan koulutuslohkon tutkintonimikkeeksi määriteltiin lukuvuoden 1994–1995 koulutusohjelmapäätöksen yhteydessä matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto. Englanninkielinen tutkintonimike puolestaan oli vuoteen 2001 saakka Bachelor of Hotel, Restaurant and Tourism Management. Ammattikorkeakoulukoikeilun päättyessä ja koulutuksen vakiintuessa koulutusalan nimeksi vahvistui matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Lisäksi ala sai yhteisen tutkintonimikkeen; matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto, joka myöhemmin tehdyllä päätöksellä muuttui restonomiksi. (Mikkonen 2003, 99–100, 168–169.)

## 4.3 Restonomikoulutuksen vaiheet Mikkelin ammattikorkeakoulussa

Mikkelin ammattikorkeakoulun ravitsemis- ja talousalan koulutus pohjautuu kahteen historiaan, jotka molemmat esitellään seuraavassa.

Ravitsemis- ja talousala koulutus alkoi Mikkelissä Lähemäellä vuonna 1968 kaupungin omistamassa Mikkelin talouskoulussa, jonka avaaminen oli Martta-järjestön aktiivisen toiminnan ansiota. Aluksi koulussa saattoi opiskella yhden lukukauden kestäväällä talouskurssilla. Vuodesta 1970 vuoteen 1975 talouskurssin suorittaneet pääsivät ravintola-alan jatkokoulutukseen. Tämän jälkeen koulutus muutti muotoaan niin, että ensin tarjottiin päiväkotiapulaiskoulutusta ja sen jälkeen laitoshuoltajan jatkolinjaa. Keskiasteen koulunuudistus aiheutti sen, että Mikkelin talouskoulu alkoi antaa opisto-tasoista, ylioppilaspohjaista koulutusta kotitalous- ja siivousteknikkolinjalla vuonna

1981. Tällöin Mikkelin talouskoulu muuttui Mikkelin kotitalousoppilaitokseksi. (Tarjamo 2002, 47–48.)

Ammattikorkeakoulutuksen historia lähtee myös Mikkelin ammattioppilaitoksesta, jonka historia ulottuu Viipuriin. Keskiasteen koulunuudistuksen myötä vuonna 1985 alkoi ammattioppilaitoksen opistoasteinen koulutus. Koulutuksesta valmistui yopohjaisia suurtalousesimiehiä. Näiden kahden, ammattioppilaitoksen ja kotitalousoppilaitoksen koulutuksesta kehitettiin ammattikorkeakoulutusta. (Tarjamo 2002, 47–48.)

Mikkelin ammattikorkeakoulu sai 23.4.1998 valtioneuvoston päätöksen aloittaa restonomien koulutus. Elokuussa 1999 restonomikoulutuksen aloitti 50 opiskelijaa päiväopetuksessa ja 20 opiskelijaa aloitti opistotutkinnon täydentämisen restonomitutkinnoksi. Koulutusohjelman nimeksi tuli ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelma ja suuntautumisvaihtoehtoina olivat ravitsemis-, kuluttaja- ja puhtauspalvelut. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009d.)

Vuonna 2001 restonomikoulutus alkoi myös Savonlinnassa matkailun koulutusohjelmalla. Samana vuonna Mikkelin koulutusohjelman nimi muuttui palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmaksi. Etelä-Savon ensimmäiset restonomit valmistuivat kyseisenä vuonna. Vuonna 2002 syvennettiin keskustelua opetustiloista, ja aloitettiin uusien tilojen suunnittelu Kasarmin kampukselle, ja rakennustyöt alkoivat vuonna 2003. Vuoden 2004 kesällä restonomikoulutus siirtyi Lähemäeltä Kasarmin kampukselle ja uusi opetusravintola Talli avattiin. Vuonna 2005 opetussuunnitelmauudistuksen myötä koulutusohjelman painopistealueeksi tulivat ruokapalvelut. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009d.)

Vuoden 2007 syksyllä aloitettiin ylemmän ammattikorkeakoulun toiminta palveluliiketoiminnan koulutusohjelman aloittamisella. Heti seuraavana vuonna valmistui ensimmäinen ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija. Vuosina 2007 ja 2009 järjestettiin kansainvälinen ammattikeittiöseminaari. 3.11.2009 juhlittiin myös restonomikoulutuksen 10-vuotisjuhlaa Mikpolisalissa järjestettävällä juhlaseminaarilla, jonka pääpuhujana oli Jyrki Sukula. Juhlapäivä huipentui Ravintola Tallissa henkilöstölle ja opiskelijoille järjestettävään juhlaillalliseen. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009d.)



Juhlan aikaansaama näkyvyys koulutuksen tunnettuudelle jäi verrattain pieneksi. Juhla oli näkyvästi esillä Mikpoli -talon kaikissa kerroksissa eli siellä liikkuneet ihmiset varmasti kiinnittivät tapahtumaan huomiota. Samoin julkisuudesta tunnetun kokki Jyrki Sukulan näyttäytyminen kampusalueella herätti varmasti kiinnostusta. Mikkelin alueella ilmestynvä sanomalehti Länsi-Savo julkaisi tilaisuudesta artikkelin, joka mahdollisti tiedon laajemman leviämisen. Myös Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ja henkilöstön Internet-sivuilla oli tietoa tapahtumasta sekä ennen että jälkeen. Juhlaseminaariin osallistui Mikkelin seudun palveluntarjoajien edustajia, joka osaltaan auttoi parantamaan koulutuksen tunnettuutta.

#### 4.4 Restonomin (AMK) koulutus

Ammattikorkeakoulussa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan 3,5 vuotta kestävä, 210 opintopisteen laajuinen koulutus tuottaa restonomin (AMK) tutkintonimikkeen. Se sisältää 11 koulutusohjelmaa, joista viisi on suomenkielistä, viisi englanninkielistä ja yksi ruotsinkielinen. Osassa koulutusohjelmista on erilaisia suuntautumisvaihtoehtoja. (Opetushallitus 2008; Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009a, 69–77)

Taulukkoon 1 on koottu koulutusohjelmittain Suomessa annettava restonomi (AMK) – koulutus. Taulukosta nähdään myös mitkä ammattikorkeakoulut tarjoavat opetusta kussakin koulutusohjelmassa.

**TAULUKKO 1. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutus Suomessa. (Opetushallitus 2008.)**

| Koulutusohjelma                                           | Ammattikorkeakoulu                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma                | Etelä-Karjalan amk<br>Haaga-Helia amk<br>Lahden amk<br>Pirkanmaan amk<br>Rovaniemien amk<br>Savonia amk |
| Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma | Haaga-Helia amk<br>Laurea-amk                                                                           |
| Matkailun koulutusohjelma                                 | Etelä-Karjalan amk                                                                                      |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | <p>Haaga-Helia amk<br/>         Jyväskylän amk<br/>         Kajaanin amk<br/>         Keski-Pohjanmaan amk<br/>         Lahden amk<br/>         Laurea-amk<br/>         Mikkelin amk<br/>         Pirkanmaan amk<br/>         Pohjois-Karjalan amk<br/>         Rovaniemen amk<br/>         Satakunnan amk<br/>         Savonia-amk<br/>         Vaasan amk</p> |
| Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma                     | Haaga-Helia amk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma         | <p>Jyväskylän amk<br/>         Kajaanin amk<br/>         Lahden amk<br/>         Laurea-amk<br/>         Mikkelin amk<br/>         Pirkanmaan amk<br/>         Seinäjoen amk<br/>         Turun amk</p>                                                                                                                                                         |
| UP för turism                                                | <p>Arcada<br/>         Haaga-Helia<br/>         Mellersta-Österbotten<br/>         Novia<br/>         Vasa</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Degree Programme in Experience and Wellness Management       | Haaga-Helia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Degree Programme in Facility Management                      | <p>Jyväskylän amk<br/>         Laurea amk</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Degree Programme in Hotel, Restaurant and Tourism Management | Haaga-Helia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                             |                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Degree Programme in Tourism | Haaga-Helia<br>Kajaanin amk<br>Keski-Pohjanmaan amk<br>Laurea amk<br>Rovaniemen amk<br>Saimaan amk<br>Tampereen amk<br>Vaasan amk |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Opinnot koostuvat perus-, ammatti-, vaihtoehtoisista, vapaasti valittavista opinnoista, harjoittelusta ja opinnäytetyöstä. Teoriaopetuksen laajuus on 165 opintopistettä, harjoittelu 30 opintopistettä ja opinnäytetyö 15 opintopistettä. Koulutukseen kuuluu ammattikorkeakoulun yhteisiä opintoja kuten viestintää, luonnontieteitä, liiketoimintaa sekä yhteiskunnallisia opintoja. Kansainvälisyyttä ja liiketoimintaopintoja painotetaan kaikissa koulutusohjelmissa. Koulutusohjelmien sisältö painottuu eri kouluissa eri tavalla. (Opetushallitus 2008; Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009a, 69–77)

Restonomien ammattikorkeakoulututkinto tähtää siihen, että sen suorittaneet hallitsevat kokonaisuuden matkailu-, ravitsemis- ja talousalasta sekä alan palvelujen kehittämismahdollisuuksista. Restonomien tehtäväalueena on työskennellä erilaisissa esimies-, asiantuntija- ja johtotehtävissä. Työtä tehdään erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä ja niinpä alalla vaaditaan palveluasennetta sekä yhteistyötaitoja. Restonomien kuuluu osata myös toteuttaa liiketaloudellisesti kannattavaa ja eettistä asiakaslähtöistä palvelutoimintaa. (Opetushallitus 2008.) Vuoteen 2009 mennessä valmistuneita restonomeja on 10 330, joista naisia on 82 % ja miehiä 18 %. (Akava ry 2009.)

#### **4.5 Ylemmän ammattikorkeakoulun restonomikoulutus**

Restonomien on mahdollista syventää omaa osaamistaan suorittamalla ylempi AMK – tutkinto, joka on ylempi korkeakoulututkinto ja antaa pätevyyden julkisiin virkoihin ja tehtäviin. Opintojen tarkoituksena on antaa valmiuksia kohdata työelämän kehittämistä ja muuta toimintaa. Koulutuksen laajuus on 90 opintopistettä ja se on mahdollista suorittaa kahdessa vuodessa työn ohessa. Valmistuneiden nimikkeeksi tulee restonomi (ylempi AMK) ja kansainvälisissä yhteyksissä Master of Hospitality Management.

Ensimmäiset ylempiin ammattikorkeakoulututkintoihin tähtäävät koulutusohjelmat alkoivat syksyllä 2005 ja ensimmäinen restonomi (ylempi AMK) valmistui 15.6.2009 Haaga-Heliasta. (Ylempi AMK -tutkinto; Restonomi ylempi ammattikorkeakoulututkinto.)

Taulukossa 2 on esitelty ammattikorkeakoulut, joissa voi suorittaa restonomi (ylempi AMK) – tutkinnon.

**TAULUKKO 2. Restonomin (ylempi AMK) koulutus Suomessa vuonna 2009**

| <b>Koulutusohjelma</b>                | <b>Ammattikorkeakoulu</b>                                                                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma | Haaga-Helia amk<br>Jyväskylän amk<br>Lahden amk<br>Laurea-amk<br>Mikkelin amk<br>Savonia-amk<br>Turun amk |
| Matkailun koulutusohjelma             | Rovaniemen amk                                                                                            |
| Degree Programme In Tourism           | Haaga-Helia                                                                                               |

#### **4.6 Resto –kilpailu**

Resto – kilpailu on restonomiopiskelijoiden välinen Suomen mestaruuskilpailu, jonka tavoitteena on kohentaa restonomikoulutuksen ja – nimikkeen tunnettuutta. Kilpailu järjestetään joka vuosi ja toiveena on, että jonakin päivänä tapahtuma tulee olemaan yksi muiden tunnettujen alan kilpailujen joukossa. Kilpailu on restonomiopiskelijoiden tieto- ja taitokilpailu, jossa osaamista testataan liiketalouden sekä matkailu-, ravit-

semis- ja talousalan alueilla. Kilpailun lisäksi tapahtuma edistää opiskelijoiden yhteistyötä sekä opettajien verkostoitumista. (Resto 2010.)

Resto –kilpailu on alun perin lähtöisin Turun ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opettajilta. Kilpailu järjestettiin ensimmäistä kertaa Turussa vuonna 2002 ja sen jälkeen vielä kahtena seuraavana vuonna. Sen jälkeen kilpailua ovat isännöineet Rovaniemen amk (2005), Jyväskylän amk (2006), Pirkanmaan amk (2007), Laurea-amk (2008) ja Saimaan amk (2009). Tänä vuonna kilpailun järjestämisestä vastaa Mikkelin ammattikorkeakoulu. (Resto 2010.)

#### **4.7 Restonomikoulutuksen markkinointi Mikkelin ammattikorkeakoulussa**

”Viestinnän tarkoituksena on tukea ja edistää ammattikorkeakoulun tavoitteiden saavuttamista ja perustoimintojen toteutumista. Viestintä on vuorovaikutusta ja merkitysten antamista asioille.” (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009b.)

Mikkelin ammattikoreakoulussa on listattu tulostavoitteet ja kehittämiskohteet vuodelle 2010, joista tässä työssä esitellään ne, jotka vaikuttavat uusien opiskelijoiden saamiseen ammattikorkeakoulussa. Ensimmäisenä tavoitteena on vetovoima, jossa mainonnalla ja markkinointiviestinnällä tuetaan ja kasvatetaan ammattikorkeakoulututkintoon johtavan koulutuksen vetovoimaa ja tunnettuutta 18–24 –vuotiaiden kohderyhmässä niin, että saataisiin 20 % lisää ensisijaisia hakijoita. Lisäksi pyritään vahvistamaan mielikuvaa siitä, että Mikkelin ammattikorkeakoulu on laadukas ja haluttu opiskelupaikka. Markkinoinnissa pyritään myös lisäämään opiskelupaikkakuntien houkuttelevuutta markkinoimalla erilaisia tapahtumia. Sosiaalista mediaa, kuten Facebook, Youtube ja Twitter pyritään myös käyttämään. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009c.)

Ympäristö- ja ravitsemisalan laitoksen toimintasuunnitelmaan vuodelle 2010 on listattu markkinoinnin ja viestinnän tavoitteet ja toimenpiteet. Tavoitteeksi on asetettu koulutusalojen tunnettuuden ja vetovoimaisuuden lisääminen sekä opiskelupaikkojen täyttämisen opiskelijoilla, jotka ovat soveltuvia alalle. Painopistealueiksi on valittu markkinoinnin kohdistuminen Internetiin, valtakunnallisiin hakuoppaisiin sekä sosiaa-

liseen mediaan. Lisäksi tärkeitä markkinoinnin keinoja ovat Internet-sivujen päivittäminen, täsmämarkkinointi, vierailukäynnit sekä erilaiset projektit, kilpailut ja vuosijuhlat. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010.)

## 5 RESTONOMIN (AMK) AMMATTI

Restonomin (AMK) ammatinkuvan ja ydinosaamisen määrittelemisessä olemme käyttäneet V.A. Heikkisen kokoomaväitöskirjaa, Matka restonomin ydinosaamiseen, jonka vuoksi näkökulma on vahvasti majoitus- ja ravitsemisalan restonomeihin (AMK) painottuva.

### 5.1 Restonomin ammatinkuva

Restonomi (AMK)-tutkinto on **laaja-alainen**, eikä restonomia voi rajata vain tiettyyn ammattiin tai toimialaan. Restonomin työtehtävät vaihtelevat sen mukaan, mihin alaan hän on opintojensa aikana keskittynyt tai missä hän työskentelee. Karkeasti restonomin (AMK) voisi sanoa olevan palvelualojen esimies.

Ravitsemis- ja matkailu-alan restonomeilla on mahdollisuus kokonaisnäkemykseen matkailu-, ravitsemis- ja talousalasta sekä sen kehittämismahdollisuuksista ja näiden lisäksi myös taito suunnitella, kehittää, tuottaa, toteuttaa ja myydä eri kohderyhmille tarkoitettuja palveluita. Restonomit (AMK) voivat työskennellä muun muassa yrityksissä jotka tarjoavat elintarvike- ja ruokapalveluita, majoitus- ja ravitsemispalveluita, ympäristö- ja toimitilapalveluita, turvallisuuspalveluja, puhtaus- ja kiinteistöpalveluja, kotitalouspalveluja, kuluttajapalveluita sekä matkailu- ja kongressipalveluja. Esimies-, asiantuntija- ja operationaaliset johtotehtävät matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä ovat tyypillisiä matkailu- ja ravitsemisalan restonomin työtehtäviä. (Heikkinen 2005, 162–172)

Restonomin (AMK) työ muodostuu sekä henkisistä että fyysisistä toiminnoista, esimiestyöt koostuvat useista eritasoisista tehtävistä ja osakokonaisuuksista, jossa vaaditaan sekä syvällistä että laaja-alaista tietoa, taitoa ja kykyä sekä asiantuntemusta ja työkokemusta. (Heikkinen 2005, 254–263.)

Esimiehen perustehtäviä, jotka pätevät melkein millä toimialalla tahansa, ovat toimipaikkojen tuotanto- ja palveluprosessein suunnitteleminen, operoiminen ja johtaminen ja näiden lisäksi markkinoinnin ja palvelujen kehittäminen. Esimies hoitaa niin suunnittelun, palvelun- ja myyntitoiminnan johtamisen kuin myös seuraa yksikön taloudellista kehitystä ja kehittää palveluja tunnuslukujen ja alan kehitysilmiöiden perusteella ja vielä näiden ohella tekee ruoka-, juoma-, huone- ja kokoustilakauppaa. Henkilökunnan johtaminen ja valvominen kuuluvat myös esimiehen tehtäviin, sekä uusien työntekijöiden valitseminen, perehdyttäminen ja opastaminen työhön. (Heikkinen 2005, 162–180.)

Restonomi (AMK) voi toimia monella eri ammattinimikkeellä työelämässä, kuten ravintola-, keittiö- tai vuoropäällikkönä sekä myynti- tai tiimijohtajana (Heikkinen 2005, 168–169). Restonomin (AMK) koulutus antaa valmiudet toimia esimiesasemassa, mutta tietenkin työkokemuksella ja restonomin omalla asenteella on suuri vaikutus siihen, minkälaisiin tehtäviin päätyy.

## 5.2 Ydinosaaminen

Restonomin (AMK) ydinosaaminen ei ole aivan yksiselitteistä, mutta lähtökohtana voidaan pitää vankkaa ammattitaitoa ja alan tuntemista. Mielestämme esimiesasemassa toimivan restonomin (AMK) täytyy hallita myös suoritustason tehtävät, jotta hän pystyy olemaan hyvä esimies ja näkemään asioiden käytännön puolen. Ydinosaaminen on siis niin itsensä kuin henkilöstön ja asiakkaankin tuntemista. Esimiehenä toimivan restonomin (AMK) on kyettävä huolehtimaan asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisestä ja samalla pidettävä huolta omasta ja henkilöstön jaksamisesta. Restonomi (AMK) työskentelee lähes poikkeuksetta aina palvelualalla, joten restonomin (AMK) on osattava ja kyettävä elämään ja toimimaan muuttuvassa palvelumaailmassa, siten että hän pystyy luomaan asiakkaille uusia elämyksiä ja kokemuksia. (Heikkinen 2005, 246–254.)

Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiehen ihmiskäsitys tarkoittaa asiakaskäsitystä. Kuten edellisessä kappaleessa todettiin, restonomi (AMK) yleensä toimii palvelualalla. Tämä tarkoittaa sitä, että esimiehenä toimivan restonomin (AMK) on ymmärrettävä jokaisen asiakkaan käyttäytymisen olevan ainutlaatuista ja yksilöllistä. Esimiehen täytyy peila-

ta oman asiakaskäsityksen ymmärtämistä tietämiseen ja tuntemiseen, sillä sen mukaan toimiminen on osa ydinosaamista. (Heikkinen 2005, 255–256.)

Restonomilta (AMK) odotettuun ydinosaamiseen vaikuttaa tietenkin myös yritys, jossa hän toimii, ravintolapäällikön tehtävät eroavat melko lailla järjestötoiminnan johtamisesta. Suurten ketjujen esimiehiltä vaaditaan aivan erilaista osaamista kuin pienten yritysten. Suuressa ketjussa esimiehen tulee osata erilaisten asiakassegmenttien ostokäyttäytymisen analysointia ja markkinoinnin ohjaamista myyntiraporttien pohjalta, kun pienissä yrityksissä esimies huolehtii kilpailukyvyistä ja palvelun laadun ja henkilöstön myyntitaidon ylläpitämisestä. (Heikkinen 2005, 162–172.)

Restonomeilta (AMK) odotetaan paljon ja vaaditaan osaamista, mutta mielestämme heidän on ennen kaikkea oltava valmis oppimaan ja kehittämään itseään eteenpäin, jotta pärjää kaiken aikaa muuttuvassa palvelumaailmassa. Kielitaito on ehdottomasti asia, jota ei sovi unohtaa pohdittaessa restonomin (AMK) ydinosaamista.

### **5.3 Toimialat**

Restonomi (AMK) voi toimia monilla eri toimialoilla, riippuen tietenkin siitä, minkä suuntautumisvaihtoehdon opintojensa aikana on valinnut. Tutkimuksessamme pyrimme jaottelemaan toimialat mahdollisimman yksinkertaisesti ja selkeästi, ja ottamaan mukaan sellaiset, joilla uskomme restonomeja työskentelevän. Jaoimme toimialat elintarvike- ja ruokapalveluihin, kotitalous- ja kuluttajapalveluihin, ravintolapalveluihin, majoitus- ja matkailupalveluihin sekä puhtaus- ja kiinteistöpalveluihin sekä mukana olivat myös järjestötoiminta ja yrittäjät. Seuraavassa avaamme hieman sitä, mitä milläkin toimialalla tarkoitamme.

Elintarvikepalvelut sisältävät elintarvikkeiden alkutuotannon, elintarvikkeiden pakkaamisen, elintarvikejalostuksen sekä elintarviketeknologian. Restonomin (AMK) -tutkinto antaa valmiudet toimia niin elintarvikepalveluiden esimiehenä kuin työntekijänäkin. Ruokapalveluihin kuuluu erilaiset pito- ja ateriapalvelut, sekä tukku- ja vähittäiskaupat. (Koulutusnetti 2010.)

Kotitalouspalveluilla tarkoitetaan palveluita, joissa autetaan asiakkaan arkipäivää eri elämäntilanteissa ja eri ympäristöissä, tehtävissä, joissa ei kuitenkaan tarvita tervey-



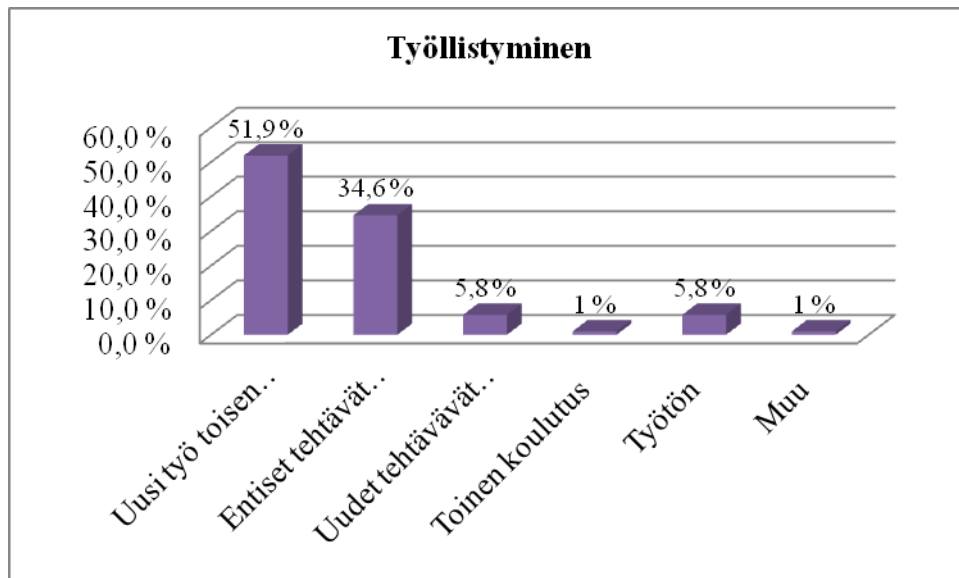
den- ja sairaanhoitoalan ammattikoulutusta. Kotitalouspalvelut sisältävät muun muassa kotisiivouspalveluita, kodintekstiili- ja vaatehuoltopalveluita, kodin ruokapalveluita, avustamis- ja asiointipalveluita, pihan- ja puutarhanhoitopalveluita sekä kodinkunnostus- ja huoltopalveluita. (Koulutusnetti 2010.)

Ravintolapalvelut ovat ehkä tunnetuin restonomin (AMK) toimialoista. Ravintolapalveluihin kuuluvat ravintolat, pubit, yökerhot, catering-yritykset, kahvilat sekä liikenneasemat. Majoitus- ja matkailupalvelut ovat toinen johon restonomin (AMK)-tutkinto useimmiten liitetään. Majoitus- ja matkailupalveluilla tarkoitetaan kotimaisien ja ulkomaisten matkailijoiden tarvitsemia kuljetus-, majoitus- ja ohjelmapalvelujen myyntiä ja niihin liittyvää neuvontaa sekä ohjelma-, elämys- ja muiden palvelujen järjestämistä erilaisissa matkailuyrityksissä ja organisaatioissa. Majoitus- ja matkailupalvelut sisältävät kaikki hotellit, kylpylät, kuntoutumiskeskuksat ja leirintäalueet ja näiden lisäksi myös huvi-, teema- ja elämyspuistoja, festivaaleja ja konserttitapahtumia, ohjelmapalveluyrityksiä, viikko-osakeyrityksiä, hiihtokeskuksia sekä matkailun markkinointi- ja välityspalveluja tarjoavia yrityksiä. (MaRa ry 2010.)

Puhtaus- ja kiinteistöpalveluilla tarkoitetaan työ- ja asuinympäristönä olevien toimitilojen ja ylläpito- ja perussiivouksia, sekä kiinteistöjen huoltopalvelua.

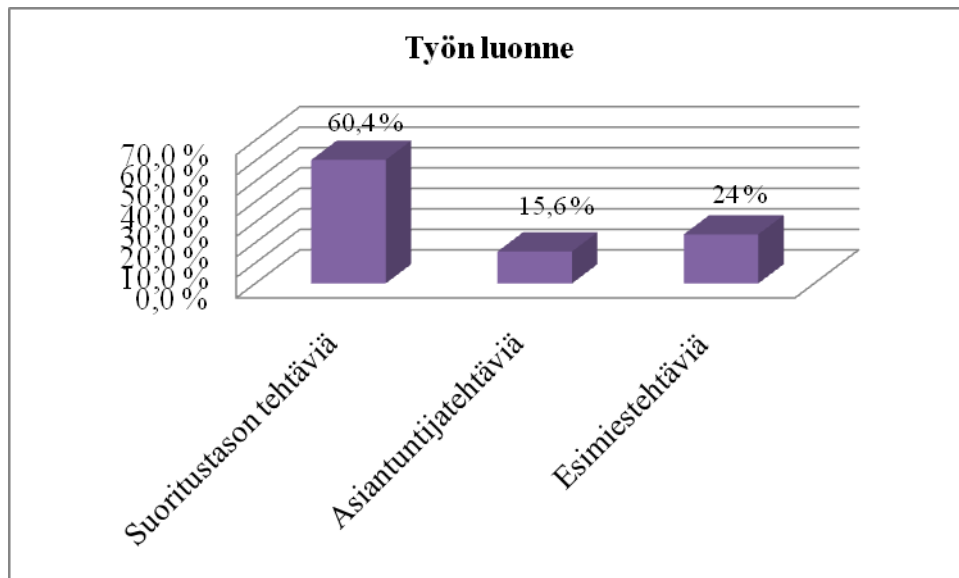
#### **5.4 Työllistyminen**

Seuraavassa tarkastellaan Mikkelin ammattikorkeakoulusta palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmasta valmistuneiden restonomien sijoittumista työelämään. Tiedot perustuvat Opetusministeriön valtakunnalliseen työllistymiskyselyyn, johon kaikki valmistumisvaiheessa olevat opiskelijat vastaavat.



**KUVIO 1. Restonomien (AMK) sijoittuminen työelämään valmistumisen jälkeen. (Opala.)**

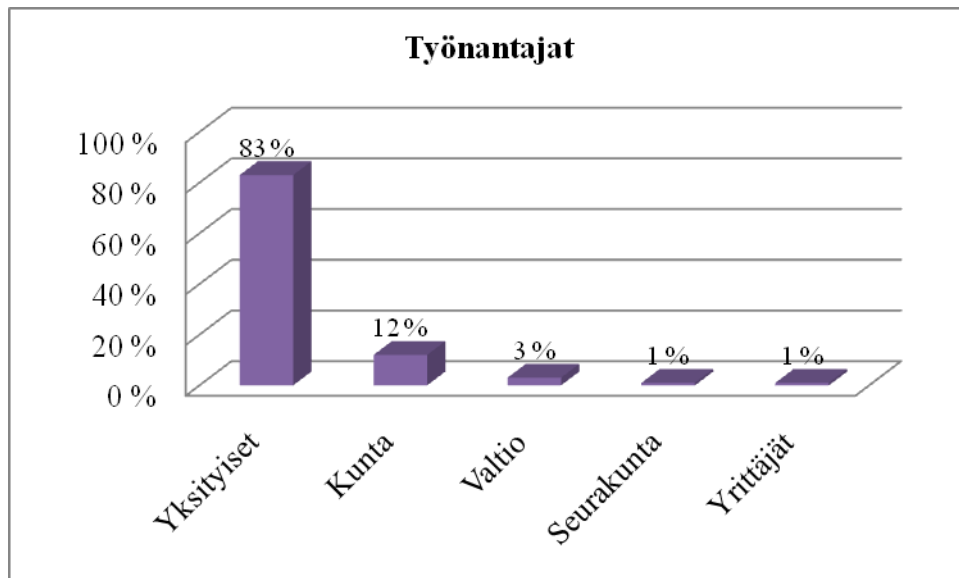
Kuvio on laadittu aikavälillä 01.01.2007-31.12.2009 ja kyselyyn on sinä aikana vastannut 104 opiskelijaa. Vastausvaihtoehdot on luokiteltu kuuteen kategoriaan. Yli puolella (51,9 %) vastanneista on valmistumisvaiheessa ollut uusi työ toisen työnantajan palveluksessa. Tulos on melko positiivinen, että niinkin suurella määrällä on ollut työpaikka heti valmistumisen jälkeen. Kuviosta 2 selviää millainen työn luonne on ollut. Suhteellisesti suuri määrä (34,6 %) on työllistynyt entiseen työpaikkaan entisiin tehtäviin, jotka todennäköisesti eivät täysin vastaa restonomin (AMK) koulutusta. Kaikista vastaajista 5,8 % on palannut entiseen työpaikkaan uusiin työtehtäviin, joka mahdollisesti tarkoittaa, että tehtävät vastaavat koulutusta. Vain 1% vastanneista aloittaa toisen koulutuksen, joka viittaa siihen, että he eivät halua työskennellä alalla, johon nyt on kouluttautuneet. 5,8% vastaajista oli työttömänä valmistumisen aikaan. Johonkin muualle, jota ei ole kyselyssä tarkemmin määritelty, suuntautui vain 1 % vastaajista. (Opala.)



**KUVIO 2. Restonomien (AMK) työn luonne. (Opala.)**

Kuten edellinenkin kuvio, myös tämä on laadittu aikavälillä 01.01.2007-31.12.2009 ja vastaajia on ollut 96. Se koskee Mikkelin ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmasta valmistuneita. Kuvioista selviää se tosiasia, että valtaosa (60,4 %) valmistuneista restonomeista (AMK) sijoittuu suoritustason tehtäviin. Välittömästi valmistumisen jälkeen esimiestehtäviin on työllistynyt 24 % ja asiantuntijatehtäviin vain 15,6 %.

Tämä tulos voi olla merkki siitä, että vaikka restonomi (AMK) tunnetaan nimikkeenä, sen sisällöstä ei ole tarpeeksi tarkkaa tietoa. Tämä voi tarkoittaa sitä, että työnantajat tunnistavat restonomikoulutuksen olevan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan tutkinto, mutta huomio koulutuksen erityispiirteenä olevasta esimies- ja asiantuntijatehtävistä jää taustalle. Toisaalta mahdollista on myös se, että vaikka työnantaja tietäisikin restonomikoulutuksen olevan esimies- ja asiantuntijatehtäviin valmistava, he eivät halua työllistää vastavalmistunutta näihin tehtäviin, koska heillä ei ole kokemusta kyseisistä tehtävistä. Tulokset voisivat olla hyvinkin erilaisia, jos kysely olisi tehty vaikka viisi vuotta valmistumisen jälkeen. (Opala.)

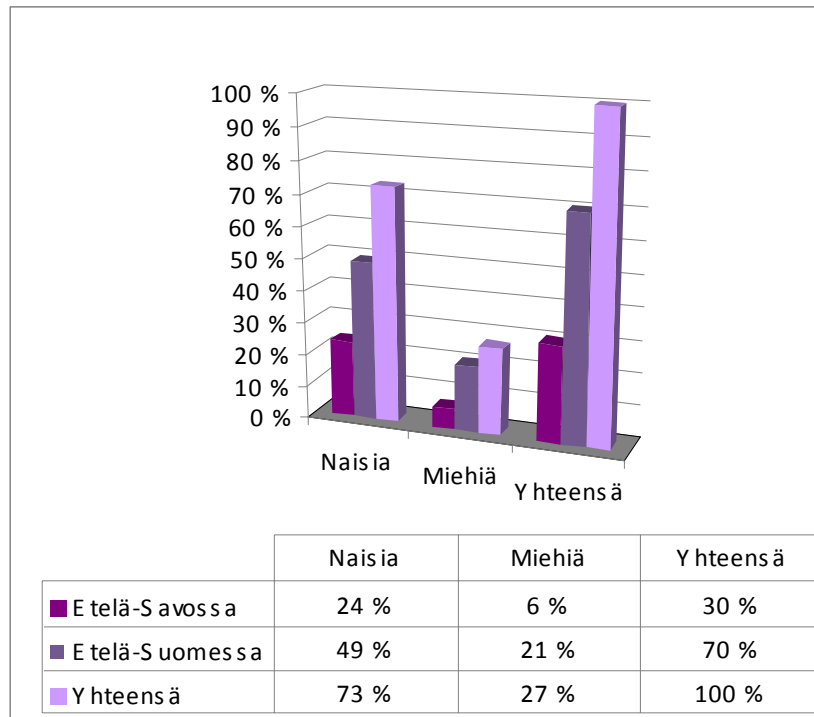


**KUVIO 3. Restonomien (AMK) työnantajat. (Akava ry 2009.)**

Kuviossa 3 on esitetty prosentuaaliset osuudet restonomien (AMK) työnantajista. Kuten kuviosta nähdään, 83 % valmistuneista restonomeista (AMK) työskentelee yksityisen työnantajan palveluksessa. Yksityisiä työnantajia ovat muun muassa ravintolat, hotellit, kiinteistö- ja puhtaanapitoyritykset, kaupat. Kuntapuoli työllistää restonomeista (AMK) vain 12 %. Kunnallisia työpaikkoja ovat esimerkiksi sairaaloiden ja koulujen suurkeittiöt. Valtion osuudeksi työllistäjänä jää 3 % ja seurakunnan ja yrittäjien kummankin vain 1 %.

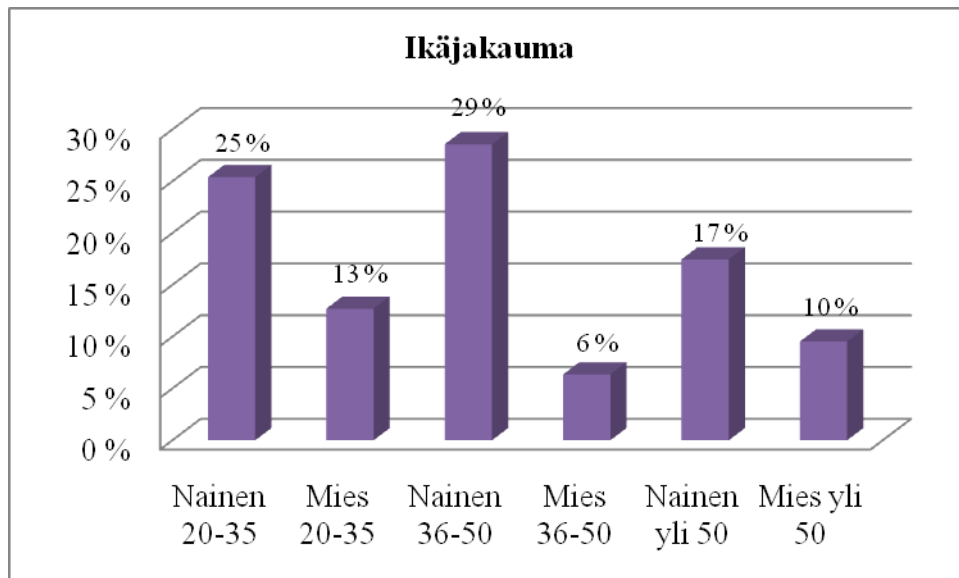
## 6 TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY

### 6.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot



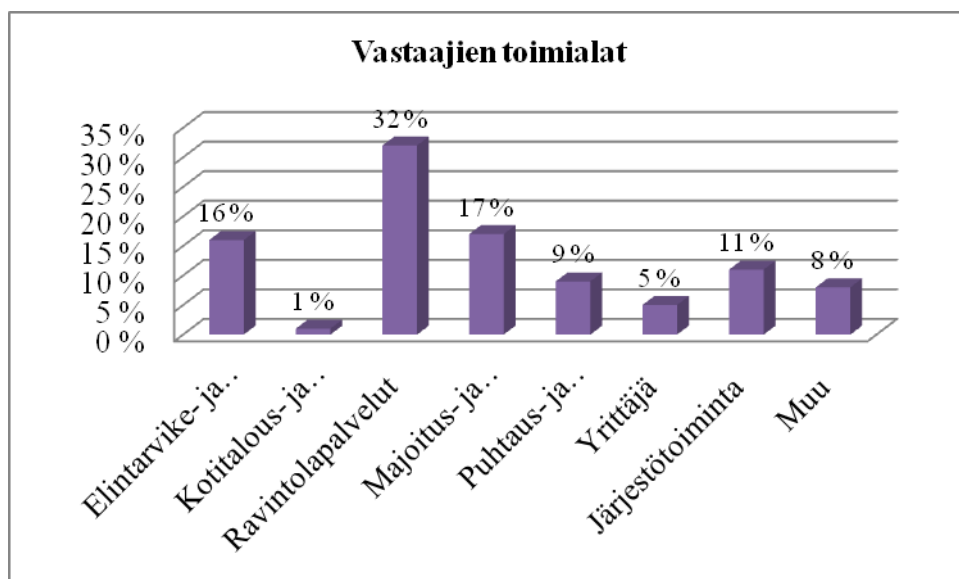
**KUVIO 4. Vastaajien perustiedot suhteutettuna kaikkiin vastaajiin.**

Kuvio 4 esittelee tutkimukseen vastanneiden sukupuolijakauman sekä Etelä-Savon että Etelä-Suomen osalta. Kaikkiin vastaajiin suhteutettuna vastaajista 70 % oli Etelä-Suomesta ja 30 % Etelä-Savosta. Tulos on selitettävissä sillä, että kyselyjä lähetettiin Etelä-Savoon huomattavasti vähemmän kuin Etelä-Suomeen. Syy tähän oli se, että kyselyjen määrä oli suhteutettu yritysten määrään kullakin alueella. Koko vastaajamäärästä 73 % oli naisia ja 27 % miehiä. Tulos on looginen, sillä ala on vahvasti naisvaltainen.



**KUVIO 5. Vastaajien ikäjakauma.**

Kuviosta 5 käy ilmi, että aktiivisimpia vastaajia olivat 36-50-vuotiaat naiset, joiden vastausprosentti oli 29. Toiseksi aktiivisemmin vastasivat 20-35-vuotiaat naiset, joiden vastausprosentti oli 25. Laiskimpia vastaajia olivat puolestaan 36-50-vuotiaat miehet, joiden vastausprosentiksi jäi vain 6. Kaikista ikäryhmistä aktiivisimpia olivat 20-35 –vuotiaat, joiden vastausprosentti oli 38. Lähes yhtä aktiivisia olivat 36-50 –vuotiaat vastausprosentilla 35. Yli 50 –vuotiaiden kokonaisvastausprosentti oli puolestaan 27.

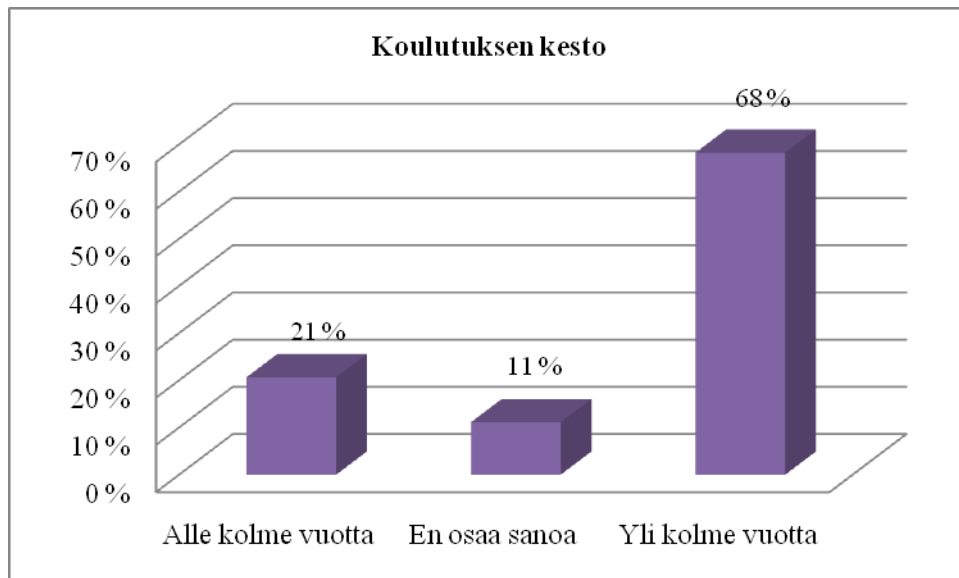


**KUVIO 6. Vastaajien toimialat.**

Kuviossa 6 on esitelty vastaajien toimialat. Suurimman osan (32 %) vastaajien toimialueena on ravintolapalvelut. Toiseksi eniten vastaajia oli majoitus- ja matkailualalla, joista vastaajia oli 17 %. Elintarvike- ja ruokapalvelualan vastaajia oli 16 %, järjestötoiminnassa 11 %, puhtaus- ja kiinteistöpalveluissa 9 %, yrittäjiä 5 %, kotitalous- ja kuluttajapalveluissa 1 % sekä muita 8 %. Muut –kohdan valineet olivat vastanneet avoimeen kohtaan myyntipäällikkö, alkoholimyynti, kauppa, elintarviketeollisuus, yleisvähittäiskauppa sekä pitopalvelu. Muut –kohdan vastaukset olisivat siis sopineet laatimaamme toimialaluetteloon, mutta jostain syystä vastaajat eivät olleet tunnistaneeet omaa toimialaansa. Tulosten tulkitsemista hankaloittaa se, että toimialakysymyksessä tuli päällekkäisiä vastauksia jonkin verran, eli vastaajat olivat valinneet toimialaluettelosta useamman kuin yhden kohdan. Yhteenveto on tehty niin, että kaikki vastaukset on otettu huomioon, sillä emme olisi voineet päättää vastaajien puolesta mikä heidän toimialansa ensisijaisesti on kun he itse olivat valinneet useamman. Toimialojen jakautumista selittää paljolti jo se, että ravintolapalveluihin ja matkailu- ja majoituspalveluihin lähetettiin eniten kyselyjä. Järjestöille kyselyjä ei paljon lähetetty, mistä johtuen on aika yllättävää, että jopa 11 % vastaajista oli järjestötoiminnassa.

Eri toimialojen edustajien esiintyminen vastaajina jakaantui hyvin epätasaisesti. Ravintolapalveluiden edustajia oli selkeästi eniten ja näin muodostuu väkisin tilanne, että kokonaistulokset kuvaavat näiden edustajien mielipiteitä erittäin vahvasti. Esimerkiksi kotitalous- ja kuluttajapalveluiden osuus oli vain 1 %, joten heidän tietämystään restonomien (AMK) tunnettuudesta ei voida pitää luotettavana tämän tutkimuksen yhteydessä.

## **6.2 Restonomien (AMK) koulutuksen tunnettuus**

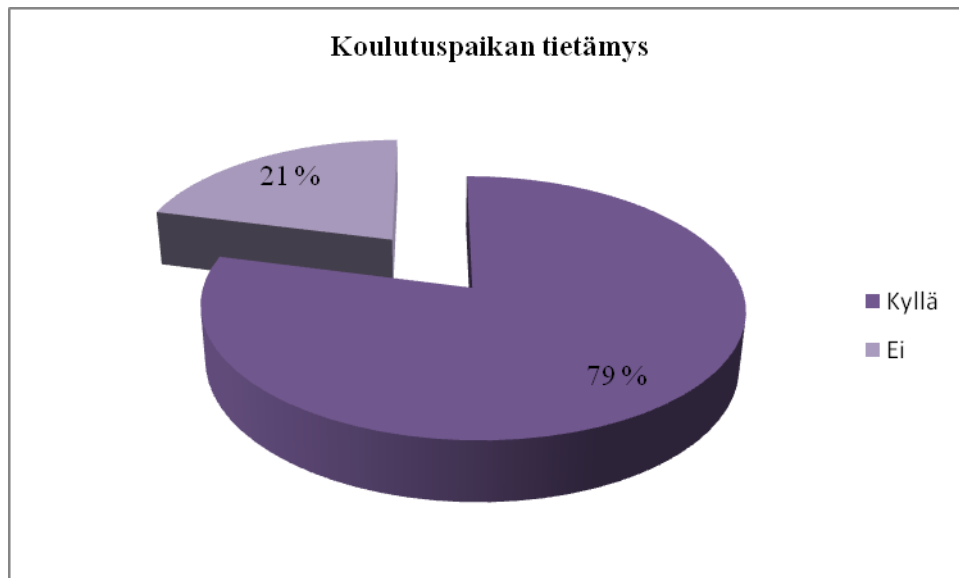


**KUVIO 7. Restonomi (AMK) – koulutuksen kesto.**

Kuviossa 7 on vertailtu restonomin koulutuksen tunnettuutta sen keston perusteella. Strukturoidussa kysymyksessä vastausvaihtoehtoina olivat: alle kolme vuotta, yli kolme vuotta ja en osaa sanoa. Eniten oikeita vastauksia, yli kolme vuotta, oli 68 % vastaajista. Alle kolme vuotta oli puolestaan vastannut 21 % vastaajista ja 11 % oli ilmoittanut ettei tiedä koulutuksen kesto.

Oikeita vastauksia saatiin kiitettävä määrä, joskin niitä kohtaan tulee olla siinä mielessä kriittinen, että kysymyksessä oli valmiit vastausvaihtoehdot, joihin oli mahdollista vastata arvaamalla oikein. Toisaalta jouduimme osittain ”paljastamaan” vastauksia käyttämällä virallista tutkintonimikettä AMK –lyhenteellä. Ne vastaajista, jotka eivät välttämättä tunnistanee nimikettä itsessään, saattoivat tietää ammattikorkeakoulututkinnon kestävän yli kolme vuotta. Toisaalta runsasta oikeiden vastausten määrää puoltaa se, että useat vastaajista olivat ilmoittaneet olevansa itse restonomeja (AMK) tai heitä olevan lähipiirissään.





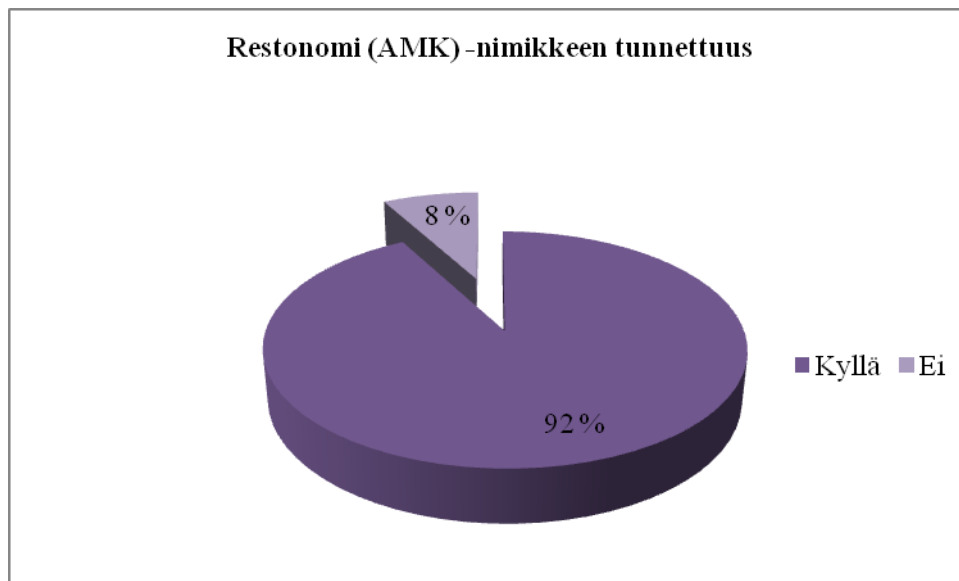
**KUVIO 8. Restonomi (AMK) koulutuspaikka.**

Kuviossa 8 havainnollisesta sitä kuinka moni vastaajista on tiennyt se missä restonomeja (AMK) koulutetaan. ”Osaatteko sanoa missä restonomeja (AMK) koulutetaan?” –kysymykseen saatiin 62 vastausta, joista 79 % oli kyllä-vastauksia ja 21 % ei-vastauksia. Kyllä-vastausten totuudenmukaisuutta valvottiin lisäkysymyksellä, jossa pyydettiin nimeämään jokin koulutuspaikka. Vastauksissa esiintyivät sana ammattikorkeakoulu ja koulutuskaupungeista Helsinki, Espoo, Mikkeli, Jyväskylä, Joensuu, Porvoo, Kuopio sekä kouluista Laurea ja Haaga-Instituutti (Haaga-Helia).

Teoriaosuudessa oli taulukko, jossa esiteltiin restonomikoulutuksen suuntautumsvaihtoehdot ja koulutuskaupungit. Kyselyn perusteella voidaan esittää sellainen huomio, että ne vastaajat, jotka olivat Etelä-Savosta, olivat osanneet nimetä Mikkelin restonomien (AMK) koulutuspaikaksi ja Etelä-Suomen vastaajat puolestaan olivat osanneet nimetä Laurean ja Haaga-Helian. Niinpä ammattikorkeakoulut itsessään ovat ensisijaisessa asemassa parantamassa koulutusohjelmien tunnettuutta. Teoriaosuudessakin esilletuotu koulutuksen markkinointi on erityisen tärkeää, paitsi muilla paikkakunnilla, myös omalla. Ihmiset ovat kiinnostuneita siitä mitä lähellä tapahtuu ja millaisia mahdollisuuksia omalla paikkakunnalla on.

### 6.3 Restonomi (AMK) – nimikkeen tunnettuus

Strukturoidulla kysymyksellä ”Onko sana restonomi (AMK) tuttu?” selvitettiin restonomi (AMK) –nimikkeen tunnettuutta. Kyllä-vastauksen antaneilta kysyttiin lisäksi mistä yhteydestä sana on tuttu. Näin pyrittiin kontrolloimaan kyllä-vastauksen luotettavuutta. Useissa vastauksissa tuli esille, että vastaajat ovat itse restonomeja tai nimike on tuttu työntekijöiltä tai tuttavapiiristä. Kuviossa 9 on havainnollistettu vastausten jakautumista.



**KUVIO 9. Restonomi (AMK) – nimikkeen tunnettuus.**

Vastaajille esitettiin laaja ja tarkoituksella tarkentamaton kysymys ”Mitä sana restonomi (AMK) tuo ensimmäisenä mieleenne?” Tällä tavalla pyrittiin saamaan spontaaneja vastauksia, jotka vastaavat mahdollisimman hyvin vastaajien alkukantaisinta näkemystä restonomista. Rajaamatta kysymystä mitenkään, saimme tietää paljon erilaisia ajatuksia.

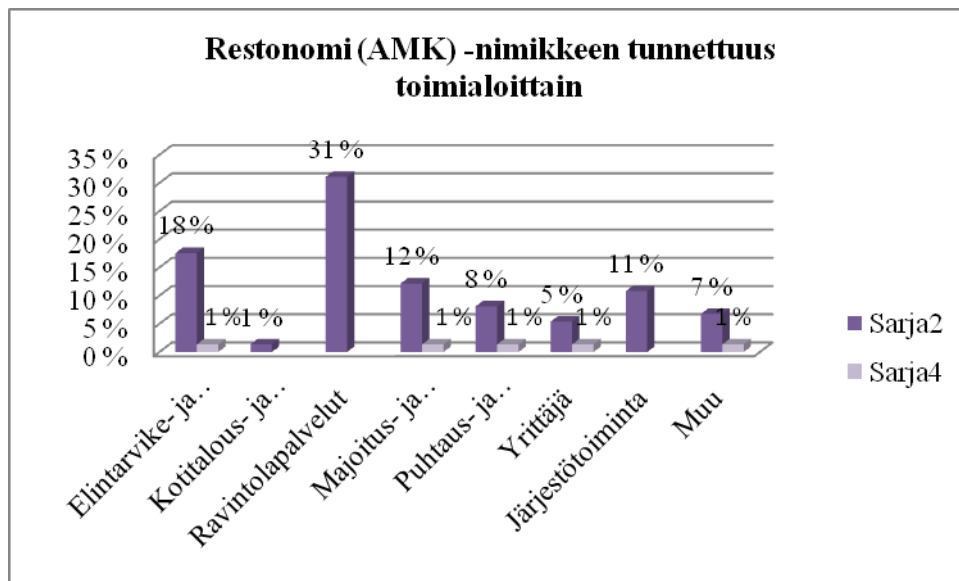
Valtaosa vastaajista osasi nimetä oikeita asioita sanasta restonomi. 59 % vastaajista yhdisti sanan ravitsemis- tai ravintola-alaan, 24 % vastaajista yhdisti sanan esimiestyöhön, 20 % vastaajista yhdisti sanan matkailu- ja majoitusalaan ja 14 % vastaajista yhdisti sanan ammattikorkeakoulututkintoon. Seuraavassa on suoria lainauksia saamistamme vastauksista. Lainauksien sisältö on alkuperäinen, mutta niiden ulkoasua on siistitty korjaamalla kirjoitusvirheet sekä lisäämällä isot alkukirjaimet ja välimerkit. Tätä periaatetta toteutetaan kaikissa työssä esiintyvissä suorissa lainauksissa.

*Ammattikorkeassa suoritettun ravintola-alan ammattitutkinnon, ravintola-alan ammattilainen.*

*3,5 vuotta kestävä ammattikorkeakoulu. Kouluttaa esimiestehtäviin.*

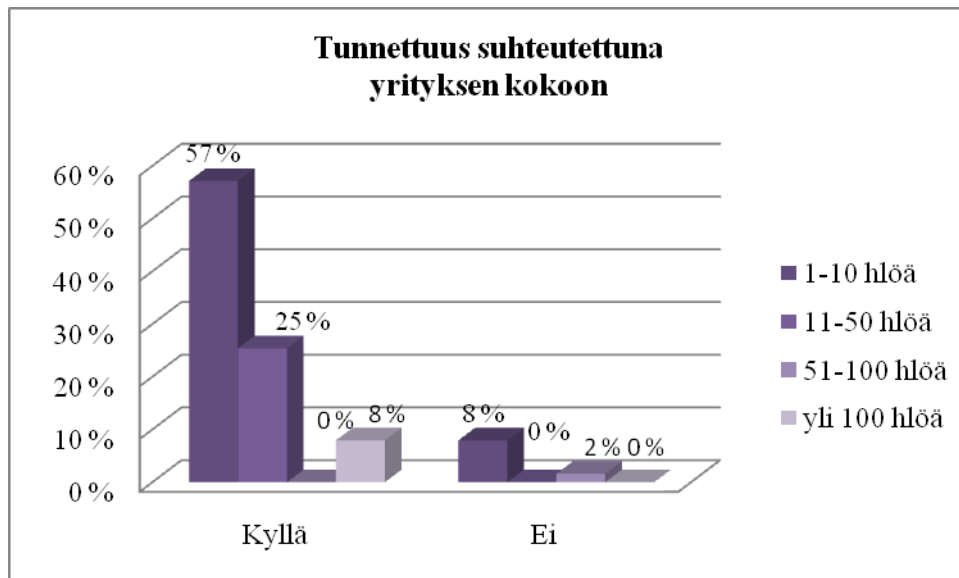
*Ravintola-alan tehtävissä toimiva henkilö; myynti, markkinointi, esimies.*

*Ruoka- ja ravintolapalvelujen esimiehen, moniosaajan. Toki on myös muita suuntautumisvaihtoehtoja (kuluttajapalvelut, matkailu).*



**KUVIO 10. Restonomi (AMK) – nimikkeen tunnettuus toimialoittain.**

Kuviossa 10 on kuvattu restonomi (AMK) –nimikkeen tunnettuus toimialoittain. Sarja 2 tarkoittaa kyllä-vastausta ja sarja 4 ei-vastausta. Parhaiten restonomi (AMK) –nimike tunnetaan ravintola-alalla (31 %), josta ei tullut yhtään ei-vastausta. Toiseksi eniten kyllä-vastauksia antoivat elintarvike- ja ruokapalvelujen edustajat (18 %), mutta siellä 1 % vastaajista ei tiennyt nimikettä. Majoitus- ja matkailupalvelujen vastaajista 12 % tunsivat nimikkeen ja 1 % ei tuntenut. Järjestöpuolelta nimikkeen tiesi 11 % vastaajista, puhtaus- ja kiinteistöpalveluista 8 %, muu-kohdan edustajista 7 % tunsivat nimikkeen ja 1 % ei tuntenut. Yrittäjistä 5 % tiesi nimikkeen ja 1 % ei. Huonoiten nimikkeen tunnisti kotitalous- ja kuluttajapalveluiden vastaajat, joista 1 vain % tunnisti nimikkeen. Tunnettuuden tarkastelu toimialoittain on hieman hankalaa, sillä jotkin toimialat olivat vastauksissa edustettuina paremmin kuin toiset.



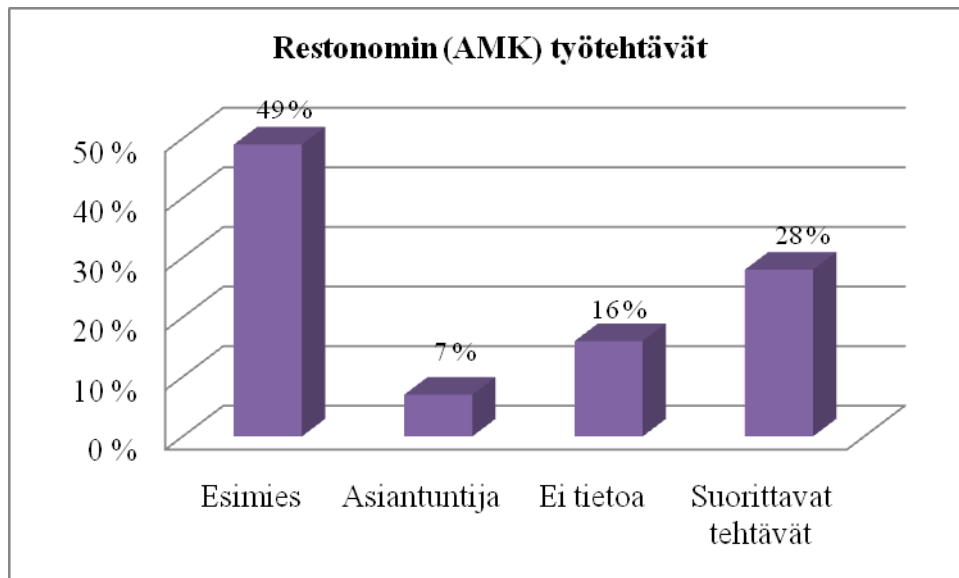
**KUVIO 11. Restonomi (AMK) –nimikkeen tunnettuus suhteutettuna yrityksen kokoon.**

Kyselyssä selvitettiin myös yrityksen kokoa kysymällä sen työntekijämäärää. Saadut vastaukset on esitelty kuviossa 11. Suurin osa (36 kpl) 63:sta yrityksestä oli pieniä, 1-10 henkilön yrityksiä, seuraavaksi eniten (16 kpl) oli 11-50 työntekijän yrityksiä. 51-100 työntekijän yrityksiä oli vain yksi ja yli 100 työntekijän yrityksiä oli viisi. Erikokoisten yritysten esiintyminen tuloksissa on otettava analysoinnissa huomioon, sillä se hieman vääristää tulosta.

Koska 1-10 työntekijän yrityksiä oli kyselyyn vastanneissa valtaosa, sieltä myös saatiin eniten sekä kyllä että ei –vastauksia. 57 % 1-10 työntekijän yrityksen vastaajista sanoi tuntevensa nimikkeen ja 8 % samasta ryhmästä ei tuntenut. 11-50 työntekijän edustajista kaikki vastaajat tunsivat nimikkeen. 51-100 työntekijän vastaajista puolestaan kukaan ei tuntenut nimikettä ja 2 % sen tiesi. Tätä kohtaa tutkimuksessa tuskin voidaan pitää luotettavana, johtuen tutkittava joukon pienuudesta. Yli 100 työntekijän yrityksen edustajista kaikki vastaajat, joka on 8 % kokonaismäärästä, tunsivat nimikkeen.

#### **6.4 Restonomin (AMK) ammatin tunnettuus**

Kyselyssä kartoitettiin avoimella kysymyksellä vastaajien mielipiteitä siitä, minkälaisissa työtehtävissä restonomit (AMK) voivat heidän mielestään toimia.



**KUVIO 12. Restonomin (AMK) työtehtävät.**

Kuvioon 12 on koottu jakauma havainnollistamaan vastaajien mielikuvaa restonomien mahdollisista työtehtävistä. 49 % vastaajista oli sitä mieltä, että restonomit voivat toimia esimies/johto/päällikkötehtävissä. Asiantuntijana toimiminen nousi esille 7 % vastauksista. Tyhjiä kohtia ja suoranaisia ei tietoa – vastauksia oli 16 %. Erilaiset suorittavat työtehtävät, kuten hotelli, majoitus, matkailu, ravintola esiintyi 28 %:ssa vastauksista.

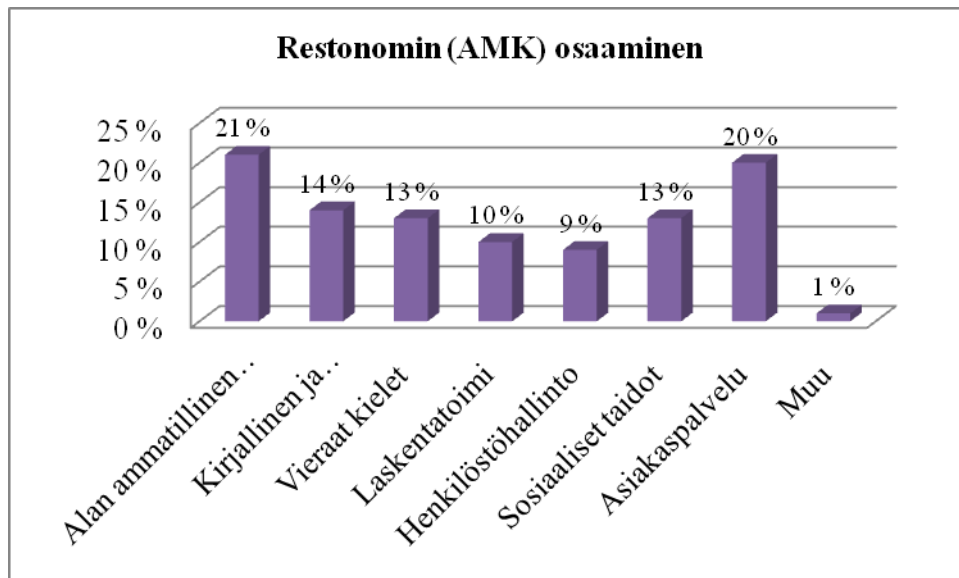
*Toimialue on laaja. Mielestäni on itsestä kiinni kuinka korkealle tähtäät ja mihin sektorille. Hotelli, yksityiset ravintolat, ketju-ravintolat, kokous, kongressi, messut, alkoholijuomien parissa, elintarvikkeet yms.*

*Ravintola-alalla, kaupan ja palveluiden alalla, opetustehtävissä. Yleistutkinto, joka antaa valmiuksia moneen tehtävään.*

*Työnjohdollisissa tehtävissä ensisijaisesti.*

*Hotelli/ravintola-ala esim. esimiestehtävät, alan opetustehtävät, neuvonta-alalla alan asiantuntijatehtävät, tuotekehityksessä mm. elintarviketeollisuudessa.*

## 6.5 Restonomin (AMK) osaaminen ja työllisyys

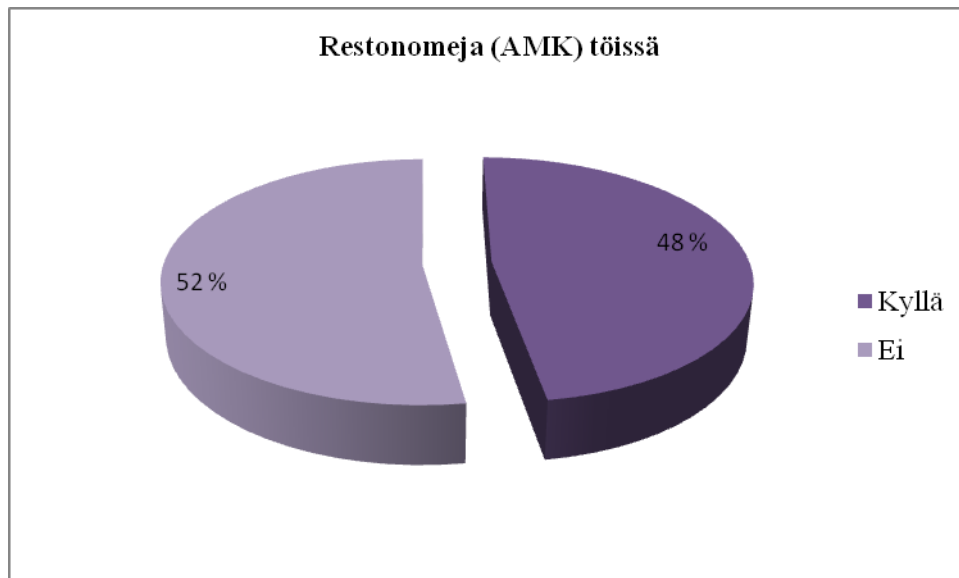


**KUVIO 13. Restonomin (AMK) osaaminen.**

Kuviossa 13 on esitelty vastauksia kysymyksestä ”Mitä osaamista restonomeilla (AMK) on riittävästi?”. Kysymys jätti runsaasti tyhjiä vastauksia. Vain 36 henkilöä vastasi kysymykseen ja 27 jätti kohdan kokonaan tyhjäksi. Vastanneet olivat valinneet useamman vaihtoehdon, joka tekee yhteensä 148 vastausta. Kuvio on suhteutettu kaikkiin vastauksiin.

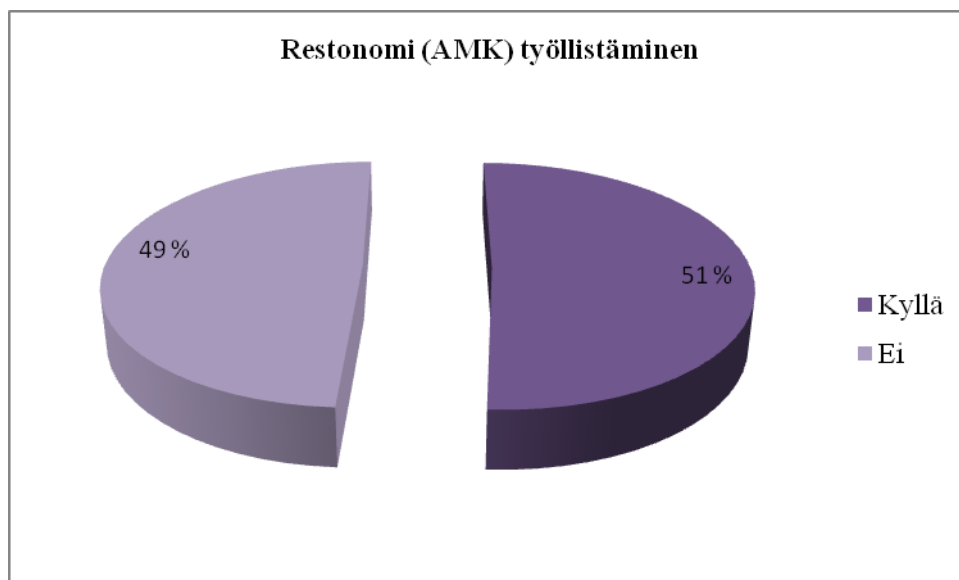
21 % vastaajista on sitä mieltä, että restonomeilla (AMK) on riittävästi alan ammatillista osaamista. 20 % puolestaan on sitä mieltä, että asiakaspalvelutaitoja on riittävästi. Kirjallisen ja suullisen viestinnän osaamista on kolmanneksi eniten, 14 % kaikkien vastaajien mielestä. Vieraiden kielten ja sosiaalisten taitojen riittävyys on vastaajien mukaan samalla tasolla, 13 %:n mielestä niitä on riittävästi.

Laskentatoimen taitoja on riittävästi 10 %:n mielestä. Vähiten restonomeilta (AMK) odotettua osaamista on henkilöstöhallinnon saralla (9 %). Yksi vastaaja oli valinnut kohdan ”muu”, mutta ei ollut yksilöinyt mitä tämä voisi olla.



**KUVIO 14. Restonomin (AMK) määrä työntekijöinä yrityksessä.**

Kysymykseen ”Työskenteleekö Teillä tällä hetkellä restonomeja (AMK)?” saatiin 63 vastausta. Kyllä-vastauksia oli 48 % ja ei-vastauksia 52 %. Kuvio 14 esittää vastaukset. Jatkokysymyksenä kyllä-vastauksen antajille oli, että millaisissa työtehtävissä restonomit toimivat. Vastuksissa kävi esiin, että monet restonomit työskentelevät esimiestehtävissä.



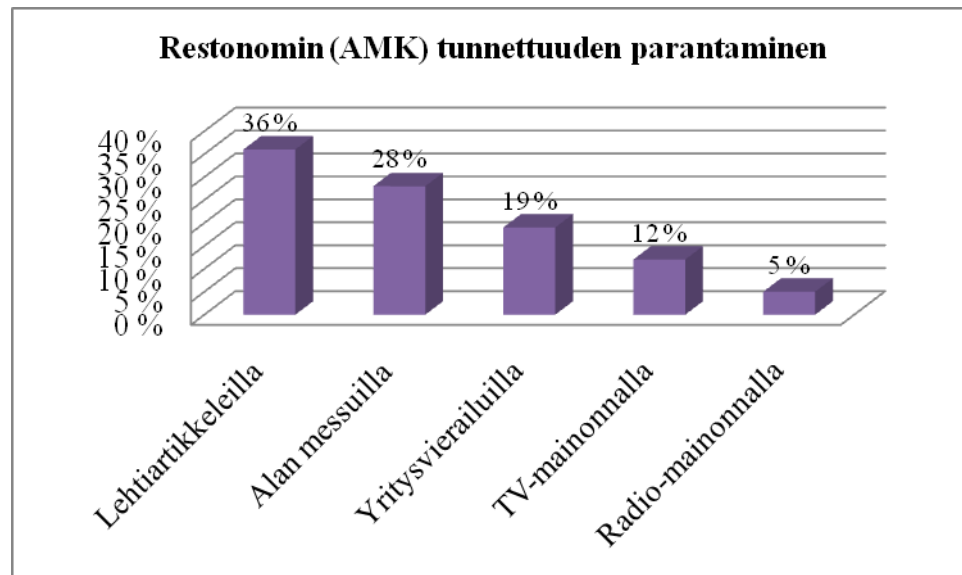
**KUVIO 15. Restonomin (AMK) työllistäminen.**

Kuviossa 15 esitellään vastaajien valmiutta työllistää restonomeja (AMK). Kysymykseen ”Onko Teillä aikomuksena työllistää restonomeja (AMK)?” saatiin 59 vastausta.

Vastaajista 48 % ilmoitti aikovansa työllistää restonomeja. 46 % ilmoitti, ettei aio työllistää restonomeja. Suurin osa ei-vastausten selityksistä painottui siihen, että ei ole tarvetta uusille työntekijöille. Vastauksissa esiintyi myös, että ei ole lupaa palkata uusia työntekijöitä, mutta harjoittelijoita otettaisiin. Osa oli myös sitä mieltä, että restonomin koulutus ei sovi toimialaan.

## 6.6 Restonomien (AMK) tunnettuuden parantaminen

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta millaisilla tavoilla restonomien tunnettuutta voitaisiin parantaa. Valmiiksi vastausvaihtoehdoiksi annettiin lehtiartikkelit, alan messut, yritysvierailut, tv- mainonta sekä radiomainonta. Lisäksi oli avoin kohta, johon saattoi antaa omia ehdotuksia. Vastausten jakaantumista esitellään kuviossa 16.



**KUVIO 16. Restonomien (AMK) tunnettuuden parantaminen.**

Lähes kaikki vastaajat olivat valinneet useamman vastausvaihtoehdon, ja näin vastauksia kertyi yhteensä 128 kappaletta. Vastaajien mukaan tietoa restonomien koulutuksesta tulisi parantaa ensisijaisesti lehtiartikkeleilla, jota kannatti 32 % vastaajista. Alan messut sai kannatusta 25 %, yritysvierailut 17 %, TV-mainonta 11 %, radiomainonta 5% , jonkin muun tavan oli valinnut 10 % vastaajista.

Avoimeen kohtaan oli vastattu 13 kertaa, joista 12:ssa kohdassa oli ehdotus.



*Ehkä tuoda esille yrityksiin sitä, että koulutus on muutakin kuin kokin tai tarjoilun opiskelua ammattikorkeakoulussa (monilla tuntuu olevan semmoinen käsitys).*

*Kaikilla mahdollisilla, koska nimikkeet restonomi-amk ja restonomi-YAMK eivät avaudu. Onko YAMK:ssa kyseessä todella korkeakoulututkinto?*

*Olennaista olisi nostaa nimikkeen profiilia. Nyt se on mielestäni tuttu käsite mutta harva tietää kuinka paljon liiketaloudellisia opintoja se sisältää jne.*

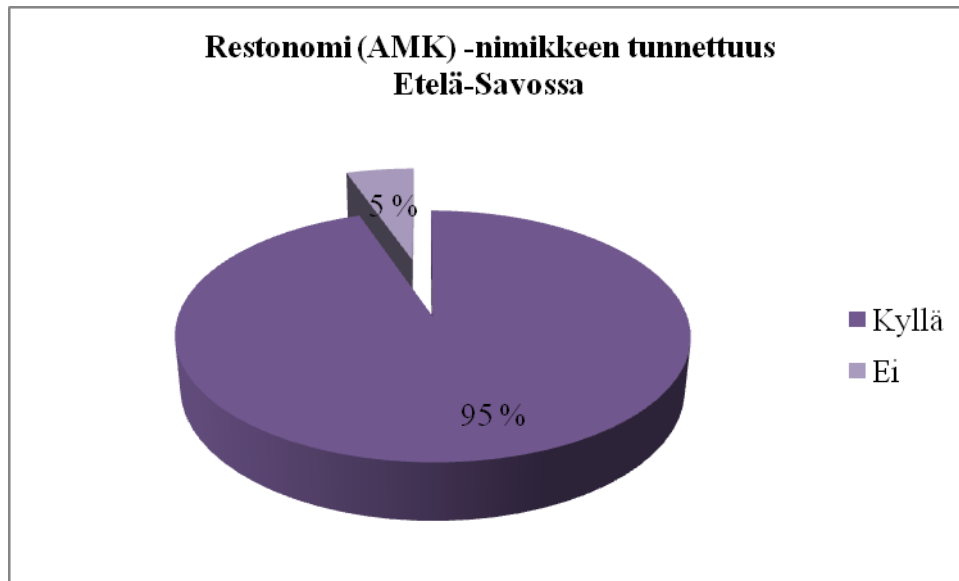
*Selkeillä ilmoituksilla, ME olemme ja kerrotaan mitä ollaan.*

Edellä mainittujen suorien lainausten lisäksi vastauksissa esiintyi koulujen ja yritysten yhteistyö, eli lähinnä työharjoittelut sekä työelämä itsessään. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että restonomi (AMK) – nimike on ravintola-alalla jo riittävän tunnettu.

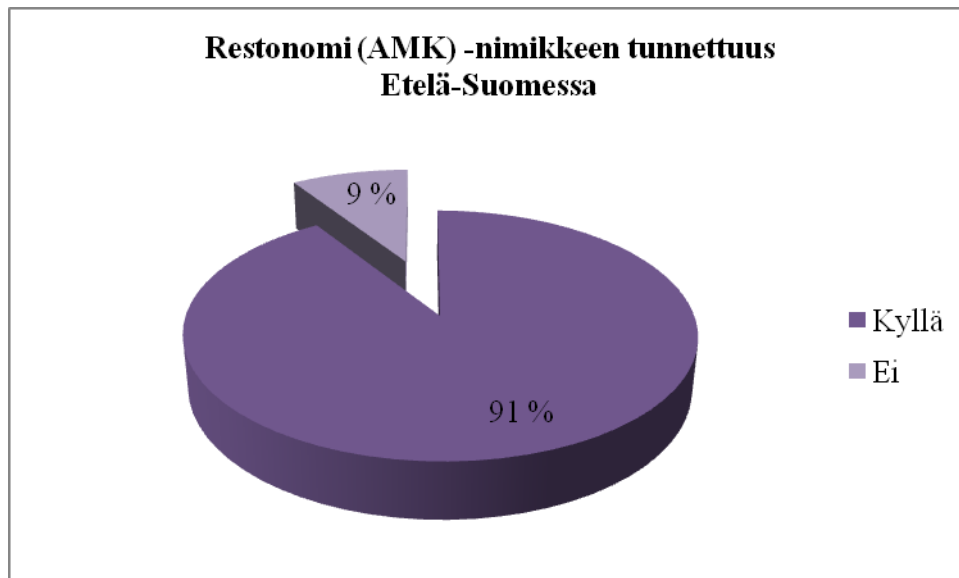
## **6.7 Vertailu Etelä-Savon ja Etelä-Suomen välillä**

Etelä-Savoon lähetettiin kyselyjä 90 kappaletta ja vastauksia saatiin 19 kappaletta. Vastausprosentti oli siis 21, kun taas Etelä-Suomeen lähetettiin kyselyjä 161 kappaletta ja vastauksia saatiin 44, mikä on 27 %. Etelä-Suomi oli siis aavistuksen aktiivisempi vastaamaan, tosin vastausprosenttiin saattaa tehdä vääristymän se, että 27 kyselyä ei tavoittanut vastaajaa, emmekä tiedä oliko nämä kyselyt suunnattu Etelä-Savoon vai Etelä-Suomeen.

Itse kyselyn tuloksissa ei suuria eroja sen suhteen ollut, kuinka hyvin restonomi (AMK) – nimike tunnetaan, minkä vuoksi emme näe tarpeelliseksi käydä joka kysymystä läpi tuloksia vertaillen Etelä-Savon ja Etelä-Suomen välillä. Kuvioissa 17 ja 18 näkyy, kuinka eteläsavolaiset ja eteläsuomalaiset vastasivat siihen, tietävätkö mitä sana restonomi tarkoittaa. Etelä-Savossa 95 % ilmoitti tuntevansa restonomi sanan ja vain 5 % myönsi, ettei tiedä sen merkitystä. Etelä-Suomen vastaajista 91 % väitti tuntevansa restonomi-sanana ja vain 9 % ei sitä tiennyt.



**KUVIO 17. Restonomi (AMK) – nimikkeen tunnettuus Etelä-Savossa.**



**KUVIO 18. Restonomi (AMK) – nimikkeen tunnettuus Etelä-Suomessa.**

## **7 KESKEISET TULOKSET**

## 7.1 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista

Tutkimuksen tulokset poikkesivat alkuperäisestä olettamuksestamme erittäin paljon. Vastoin odotuksiamme, suurimmassa osassa vastauksia kävi ilmi, että niin restonomi (AMK) – nimike kuin koulutuskin tunnetaan hyvin. Tuloksissa ei tullut esiin huomattavia eroja esimerkiksi toimialojen tai ikä/sukupuolijakauman suhteen. Vastaukset olivat tietysti positiivinen yllätys, sillä niiden perusteella voimme odottaa, että tulevat työnantajat tuntevat koulutuksemme. Erityisesti ravintolapalveluiden edustajat tunsivat nimikkeen hyvin, koko vastaajamäärästä 31 % kyllä-vastauksen antaneista oli ravintola-alan edustajia. Tähän tulokseen vaikuttaa tosin vahvasti se, että vastaajista suuri enemmistö (32 %) edusti ravintolapalvelualaa.

Tuloksia tarkasteltaessa on pohdittava tutkimukseen osallistuneiden määrää. Kyselyn vastausprosentiksi jäi vain 28, joka on erittäin pieni, eikä anna tutkimuksen tuloksille erityisen paljon luotettavuutta. Vaikka vastanneista valtaosa ilmoitti tuntevansa restonomi (AMK) – nimikkeen, on otettava huomioon kuinka moni jätti vastaamatta jo siitä syystä, että luettuaan saatekirjeen eivät tunnistaneet restonomi (AMK) – sanaa ja jättivät sen vuoksi kokonaan vastaamatta kyselyyn.

Työssä on tarkasteltu restonomien (AMK) työtehtäviä ja Opalan työllistymistilastoja. Työllistymistilastoista kävi ilmi, että jopa noin 60 % vastavalmistuneista restonomeista (AMK) työllistyy suoritustason tehtäviin, 24 % esimiestehtäviin ja noin 15 % asiantuntijatehtäviin. Tämä saattaa osaltaan kertoa siitä, että koulutuksen sisällöstä ja sen antamista mahdollisuuksista ei ole riittävästi tietoa. Toisaalta tutkimuksemme mukaan 49 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että restonomin (AMK) kuuluu työllistyä esimiestaso tehtäviin. Työllistymistilaston mukaan voidaan tehdä sellainen johtopäätös, että vaikka tutkimuksemme mukaan restonomi (AMK) – nimike tunnetaan työelämässä hyvin, sen tarkka sisältö on epäselvä. Tätä puoltaa osittain sekin että vain 7 % kyselyn vastaajista hahmotti, että restonomit (AMK) voivat työllistyä asiantuntijatehtäviin ja kuitenkin jopa 28 % oli sitä mieltä, että suorittavat tehtävät ovat restonomin (AMK) alaa.

Tutkimuksessa selvitettiin myös koulutuksen keston tietämystä, ja tuloksena oli, että 68 % tiesi koulutuksen kestävän yli kolme vuotta. Sekin on hyvä tulos ja hieman haa- listaa johtopäätöstä koulutuksen sisällön huonosta tuntemisesta. Toisaalta se ei kui-

tenkaan täysin kumoa tätä johtopäätöstä, sillä koulutuksen kesto ei kerro läheskään kaikkea koulutuksen sisällöstä. Näiden tehtyjen johtopäätösten tuloksena on, että pitäisi tuoda entistä enemmän esille opintojen sisältöä ja sitä, että restonomikoulutus kouluttaa nimenomaan esimies- ja asiantuntijatehtäviin, eikä niinkään suoritustason tehtäviin.

Halusimme tuoda tutkimuksessamme esiin myös sen, kuinka hyvin nimike tunnetaan suhteutettuna yrityksen kokoon. Vastaajien pieni kokonaismäärä tosin hankaloitti todellisen tiedon saamista. Suurin osa vastaajista edusti 1-10 työntekijän yrityksiä ja näin ollen sekä kyllä että ei – vastauksia saatiin sieltä eniten. Olettamuksenamme oli, että nimike tunnettaisiin suurissa yrityksissä paremmin kuin pienissä. Suhteutettuna koko vastaajamäärään, oletus tietyllä tapaa osui oikeaan, sillä kaikki yli 100 työntekijän yrityksen vastaajat ilmoittivat tuntevansa nimikkeen.

Laaja-alaisuus toistuu opinnäytetyömme tekstissä useasti kuvaamassa restonomian koulutusta ja osaamista. Tutkinon laaja-alaisuus on lähtöisin aivan sen alkujuurilta jolloin olemassa oli paljon erilaisia koulutuksia, jotka olivat osittain päällekkäisiäkin. Vaikka ammattikorkeakoulu-uudistus pyrki yhtenäistämään koulusta, sen tunnuspiirteeksi jäi kuitenkin mainittu laaja-alaisuus. Se ei kuitenkaan ole huono asia, vaan päinvastoin antaa paljon mahdollisuuksia. Kyselyn vastauksistakin kävi ilmi, että alan palveluntarjoajat pitävät restonomikoulutusta laaja-alaisena, ja restonomit voivat toimia monissa työtehtävissä. Laaja-alaisuutensa vuoksi työssä esitetty restonomian (AMK) ydinosaaminen on hieman hankalaa määritellä.

Opinnäytetyömme toisena tutkimusongelmana oli kuinka restonomien (AMK) tunnettuutta voitaisiin parantaa. Asiaa selvitettiin kyselyssä valmiiden vastausvaihtoehtojen ja avoimen kohdan avulla. Valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot osoittautuivat vastaajille liian helpoksi tavaksi, sillä näin emme saaneet mitään uusia, konkreettisia ideoita tunnettuuden parantamiseksi. Annettujen vaihtoehtojen joukosta suosituimmaksi nousivat lehtiartikkelit ja alan messut. Tämän työn teoriaosassa on aiemmin käsitelty Mikkelin ammattikorkeakoulun omaa mainontaa ja viestintää, joka voisi olla ratkaisu tunnettuuden parantamiseen. Koulutusohjelman opettajat ja markkinointitutorit tekevät markkinointityötä ”kentällä” tähtäimenään uusien opiskelijoiden saaminen koulutusohjelmaan. Juuri tämä mainonta on sitä, jolla tietoisuutta saadaan maallikoille. Sitä kautta saadaan uusia opiskelijoita, jotka osallistuvat työelämään harjoittelujen ja pro-

jektien kautta. Opiskelijoiden kautta työelämä saa parasta tietoa koulutuksesta ja restonomin (AMK) ammatista, joka on arvokasta jokaiselle valmistuvalle restonomille (AMK).

## **7.2 Johtopäätökset**

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan pitää, että koulutus on erittäin laaja-alainen, ja sen vuoksi sen sisältöä voi olla hankala hahmottaa. Erilaisia koulutusohjelmia on paljon ja niiden sisältö vaihtelee eri koulujen kesken. Koulutukselle ei kuitenkaan välttämättä ole tarvetta saada yhtä yhtenäistä linjausta, vaan jokaisen ammattikorkeakoulun tulee huolehtia oman koulutusohjelmansa markkinoinnista saadakseen opiskelijoita. Toisaalta jokaisen valmistuvan restonomin (AMK) vastuulla on tuoda omaa osaamistaan ja saamaansa koulutusta esiin niin, että mahdollistaa itselleen koulusta vastaavan työn esimies- tai asiantuntija-asemassa.

## **7.3 Etelä-Savon ja Etelä-Suomen tunnettuus**

Opinnäytetyön kysely lähetettiin Etelä-Savoon ja Etelä-Suomeen vertailun aikaansaamiseksi. Vastauksissa ei kuitenkaan saatu näkyviä eroja näiden kahden paikkakunnan välille, joten koimme parhaaksi esitellä ensisijaisesti tuloksia yleisesti. Yksinkertainen kysymys tunnetaanko restonomi (AMK) – nimikettä oli molempien paikkojen vastaukset lähes samanlaiset.

## **7.4 Jatkotutkimusehdotukset**

Jatkossa olisi hyödyllistä tutkia, kuinka restonomi (AMK) -nimikkeen tunnettuutta voitaisiin parantaa. Vaikka meidän tutkimuksemme toisena tutkimusongelmana oli tunnettuuden parantaminen, sitä ei kuitenkaan kyetty tutkimaan riittävästi eikä näin ollen saamaan tavoiteltuja tuloksia. Asia esiintyi kyselyn yhdessä kysymyksessä, mutta vastaajat eivät esittäneet omia ideoitaan, vaan tyytyivät ainoastaan valitsemaan valmiista vaihtoehdoista jonkin. Tunnettuuden parantamista voisi kenties tutkia siten, että jokin yritys, joka olisi valmis tuomaan esiin restonomi (AMK) -nimikettä, toimisi tutkimuksen toimeksiantaja.

Jatkossa olisi myös mielenkiintoista tehdä tutkimus, jossa kartoitettaisiin maallikoiden tietämystä restonomi (AMK)-nimikkeestä. Vaikka tiedolla ei ole merkitystä restonomin (AMK) työllistymisen kannalta, se kuitenkin toisi nimikettä esille ja parantaisi siten se tunnettuutta.

## 8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa, mutta antoisaa. Opimme tutkimuksen tekoon liittyviä asioita ja oli erittäin mielenkiintoista selvittää, mitä restonomeista tiedetään. Aluksi koimme hankaluutena sopivien lähteiden löytämisen, sillä tuntui, ettei restonomeista ole kirjoitettu teoksia, joista löytyisi perustietoja. Sitkeän etsinnän jälkeen löysimme aiheeseen sopivia lähteitä. Parityöskentely oli myös ongelmallista, sillä aikataulujen yhteensovittaminen oli hankalaa. Yhteisen ajan puuttuessa työn tekemisestä tuli hieman katkonaista, joka osaltaan vaikeutti työn etenemistä. Pitkät katkokset työn tekemisessä aiheuttavat sen, että edelliskerralla työstettyä osaa täytyi käydä uudelleen läpi asioiden mieleen palauttamiseksi. Lopulta päädyimme jakamaan joidenkin teoriaosuuksien kirjoittamista.

Opinnäytetyön käynnistäminen oli jännittävää, sillä emme olleet ennen tehneet vastaavaa tutkimusta, eikä meillä ollut, työn luonteesta johtuen, mitään konkreettista tavoitetta, johon tarttua. Alkuun hapuilimme tutkimuskohteita ja – menetelmiä sekä teoriapohjaa. Kun tutkimustavaksi vahvistui kysely, ryhdyimme laatimaan sopivaa kyselylomaketta. Sen tekeminen oli työlästä ja aikaa vievää, sillä pyrimme laatimaan vain kysymyksiä, joista on tutkimuksen kannalta hyötyä sekä muokkaamaan ne siihen muotoon, että niihin on mahdollisimman helppo ja yksiselitteinen vastata. Sitten kun saimme rajattua aiheen koskevaksi Etelä-Savoa ja Etelä-Suomea, ryhdyimme kartoittamaan mahdollisia yrityksiä, joita kyselyyn otettaisiin mukaan. Se oli koko opinnäytetyön suurin ja hankalin vaihe, sillä restonomin (AMK) toimialue on niin **laaja**, että oli vaikea rajata mukaan otettavia toimialoja ja yrityksiä. Lopulta päädyimme ratkaisuun, että teimme toimialaluettelon perustuen Suomen restonomit ry:n vastaavaan ja sen mukaan keräsimme yrityksiä määrällisesti siinä suhteessa siihen kuinka paljon niitä kullakin alueella toimii.

Kysely toteutettiin sähköisenä Webropolin avulla ja tulokset analysoitiin Excel-ohjelmalla. Analysointi oli melko vaivatonta, mietintää aiheutti vain se missä kohdissa vertaillaan Etelä-Suomen ja Etelä-Savon tuloksia keskenään ja missä kohdissa riittävä oli vain yleinen analyysi. Lopulta päädyimme siihen, että esittelemme tuloksia yleisesti ja vain tiettyjä kohtia Etelä-Savoa ja Etelä-Suomea vertaillen. Tämä päätös syntyi kun huomasimme, että eroja paikkojen välillä ei juuri syntynyt. Kävimme myös esittelemässä kyselyn tuloksia restonomikoulutuksen 10-vuotisjuhlan juhlaseminaarissa 3.11.2009. Tuolloin jouduimme tekemään nopeasti analyysia kyselyn tuloksista, vaikka tulokset alkoivat selvitä pääpiirteissään hyvin nopeasti jo sen jälkeen, kun vastauksia oli kertynyt muutamia kymmeniä. Tulokset poikkesivat jonkin verran oletuksestamme, joka oli, että nimikettä ei juurikaan tunnettaisi. Tämä käsitys on varmasti lähtöisin siitä, että maallikot eivät tunne nimikettä.

Lisäksi olisimme voineet kyselyn avulla yrittää saada enemmän selville sitä, mitä meiltä restonomeilta (AMK) halutaan, mikä meistä tekee työmarkkinoilla haluttuja, mitä meidän täytyy osata. Eli meillä olisi ollut mahdollisuus kartoittaa tarkemmin sitä, minkälaista osaamista restonomeilta (AMK) odotetaan, mutta valitettavasti tämä kysymys ei noussut niin tärkeäksi kysymyskaavaketta laatiessa. Myös restonomien (AMK) tunnettuuden parantamismahdollisuuksia olisimme voineet enemmän pyrkiä selvittämään, asettelemalla aiheesta enemmän kysymyksiä, joista olisi oikeasti ollut hyötyä.

Ennen todellista työhön ryhtymistä meidän olisi pitänyt perehtyä alan kirjallisuuteen enemmän, jotta olisimme muodostaneet kokonaisnäkemys työstä ennen kuin olimme lähettäneet kyselyt, jolloin oli jo liian myöhäistä alkaa muuttamaan toimintatapaa. Työstä olisi tullut eheämpi, ja se olisi antanut enemmän sekä meille että toimeksiantajalle, jos olisimme vielä enemmän panostaneet kyselykaavakkeeseen.

Opinnäytetyön tekeminen oli iso projekti ja se kesti kokonaisuudessaan hieman yli vuoden. Työn tekemisessä oli monta vaihetta aiheen rajaamisesta kyselylomakkeen laatimisen kautta tulosten analysointiin ja teorian kirjoittamiseen. Työn ollessa loppusuoralla, on pakko myöntää, että työn lopputulos on tekijöilleen hienoinen pettymys. Mielestämme tutkimuksen tulokset eivät juuri anna uutta ja käyttökelpoista tietoa toimeksiantajalle. Tutkimusmenetelmäksi olisi kenties pitänyt valita jokin syvällisempi, esimerkiksi haastattelututkimus kyselyn rinnalle. Kohderyhmää olisi myös pitänyt

tarkentaa, jotta työhön olisi saatu voimakkaampi näkökulma. Itse toki saimme työtä tehdessämme arvokasta kokemusta tutkimuksen tekemisestä ja tietoa tulevien vastaavien haasteiden varalle. Jotakin kuitenkin tuntui jäävän puuttumaan, koska lopputulos jäi laimeaksi.

## **LÄHTEET**

Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Akava ry 2009. Akavalaiset työmarkkinat 2009. Turenki: Kirjapaino Jaarli.

Hakala, Hannu 2009. Haagan restonomeja jo 40 vuotta. Vitriini 7/2009, 13.



Heikkinen, V.A. 2005. Matka restonomin ydinosaamiseen. Tampere: Cityoffset Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajanvaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koulutusnetti 2010. WWW-dokumentti. <http://www.koulutusnetti.fi/> Päivitetty 6.1.2010. Luettu 6.1.2010

MaRa ry 2010. Matkailu- ja Ravintolapalvelut. WWW-dokumentti. <http://www.mara.fi/>. Päivitetty 3.2.2010. Luettu 5.2.2010

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2007. Restonomi (AMK) Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Mikkelä: Teroprint.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2008. Ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta ja erilaisia ammatillisia täydennyskoulutuksia. <http://www.mikkeli.amk.fi/koulutusohjelmat>. Päivitetty 22.12.2008. Luettu 28.1.2010.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009a. Opinto-opas 2009–2010. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009b. Mikkelin ammattikorkeakoulun viestinnän tarkoitus. WWW-dokumentti. [http://staff.mikkeli.amk.fi/menu\\_description.asp?oid=202&menu\\_id=202&menupath=202#202](http://staff.mikkeli.amk.fi/menu_description.asp?oid=202&menu_id=202&menupath=202#202). Päivitetty 4.10.2009. Luettu 27.1.2010.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009c. Opiskelijamarkkinoinnin tulostavoitteet ja kehittämiskohteet 2010. WWW-dokumentti. [http://staff.mikkeli.amk.fi/alltypes.asp?d\\_type=5&menu\\_id=753&menupath=202,753#753](http://staff.mikkeli.amk.fi/alltypes.asp?d_type=5&menu_id=753&menupath=202,753#753). Päivitetty 4.10.2009. Luettu 27.1.2010.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009d. Restonomikoulutuksen vaiheita. WWW-dokumentti.

<http://student.mikkeliyamk.fi/showattachment.asp?ID=2969&DocID=3567>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.11.2009.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2010. Ympäristö- ja ravitsemisala laitos, toimintasuunnitelma 2010.

Mikkonen, Annikki 2003. Ammattikorkeakokeilu palvelualojen koulutuksen uudistajana. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Opala ammattikorkeakoulujen opiskelijapalautejärjestelmä 2008.  
<https://opala.pkamk.fi>.

Ravintola Talli. Ravintola Talli opetuksen kannalta. WWW-dokumentti.  
[www.ravintolatalli.fi](http://www.ravintolatalli.fi). Ei päivitystietoa. Luettu 12.2.2010.

Restonomi ylempi ammattikorkeakoulututkinto. WWW-dokumentti.  
<http://www.restonomiylempiamk.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.11.2009.

Resto 2010. Historia. WWW-dokumentti.  
[http://www.resto.fi/alltypes.asp?menu\\_id=708&menupath=650,708#708](http://www.resto.fi/alltypes.asp?menu_id=708&menupath=650,708#708). Päivitetty 2.2.2010. Luettu 3.2.2010.

Ruokoselkä, Sanni & Vainikainen, Satu 2001. Jalkaterapian tunnettuus ja sen arvioitu tarve. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Suomen Restonomit –SURE ry. WWW-dokumentti. [www.sure.fi](http://www.sure.fi). Ei päivitystietoa. Luettu 16.3.2009.

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

Vilkkä Hanna 2007. Tutki ja mittaa – Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ylempi AMK-tutkinto. WWW-dokumentti.

[http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/Tutkimus\\_ja\\_kehitys/Valtakunnalliset\\_verkostohankkeet/Ylempi\\_amk\\_tutkinto/](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/Tutkimus_ja_kehitys/Valtakunnalliset_verkostohankkeet/Ylempi_amk_tutkinto/). Ei päivitystietoa. Luettu 27.12.2009.

Walliman, Nicholas 2001. Your research project: a step-by-step guide for the first-time researcher. London: Sage.

Webropol 2009. [www.webropol.fi](http://www.webropol.fi).

Restonomi (AMK)-nimikkeen tunnettuus

1) Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2) Ikä

- 20-35
- 36-50
- yli 50

3) Mikä on toimialanne?

- Elintarvike- ja ruokapalvelut
- Kotitalous- ja kuluttajapalvelut
- Ravintolapalvelut
- Majoitus- ja matkailupalvelut
- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelut
- Yrittäjä
- Järjestötoiminta
- Muu, mikä

4) Missä yrityksenne sijaitsee?

- Etelä-Suomessa
- Etelä-Savossa

5) Asemanne yrityksessä. Mikä on ammattinimikkeenne ja mitkä ovat työtehtävänne?

6) Minkä verran yrityksessänne on vakituisia työntekijöitä?

7) Onko sana restonomi tuttu?

- Kyllä, mistä yhteydestä?
- Ei

8) Mitä sana restonomi (AMK) tuo ensimmäisenä mieleenne?

9) Osaatteko sanoa, missä restonomeja (AMK) koulutetaan

- Kyllä, missä?
- En

10) Kuinka kauan restonomin (AMK) koulutus kestää?

- Alle kolme vuotta
- Yli kolme vuotta
- En osaa sanoa

11) Missä työtehtävissä restonomit (AMK) voivat mielestänne toimia?

12) Työskenteleekö Teillä tällä hetkellä restonomeja?

- Kyllä
- Ei. Siirry kysymykseen 15.

13) Minkälaisissa työtehtävissä?

14) Mitä osaamista restonomeilla (AMK) on riittävästi?

- Alan ammatillista osaamista
- Kirjallista ja suullista viestintää
- Vieraita kieliä
- Laskentatoimen taitoja
- Henkilöstöhallintoa
- Sosiaalisia taitoja
- Asiakaspalvelutaitoja
- Muuta, mitä

15) Onko Teillä aikomuksena työllistää restonomeja (AMK)?

- Kyllä
- Ei, miksi ei?

16) Miten restonomi (AMK)-nimikkeen tunnettuutta voisi mielestänne edistää?

- Lehtiartikkeleilla
- Alan messuilla
- Yritysvierailuilla

- Tv-mainonnalla
- Radio-mainonnalla
- Muulla tavalla, millä?

17) Jos haluatte lisätietoja restonomi-nimikkeestä ja/tai restonomin-koulutusohjelmasta lisätkaa yhteystietonne oheiseen tilaan.

Kiitos vastauksestanne!

Arvoisa Vastaja

Olemme matkailu-, ravitsemis- ja talousalan restonomiopiskelijoita Mikkelin ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönämme, jonka toimeksiantajana on Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitos, tutkimusta restonomi-nimikkeen tunnettuudesta. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kuinka tunnettu restonomi-nimike on tällä hetkellä alan yrityksissä ja kuinka tunnettuutta voitaisiin mahdollisesti edistää. Teemme myös vertailua tunnettuudesta Etelä-Savon ja Etelä-Suomen välillä.

Kyselyyn pääsette alla olevasta linkistä. Toivomme Teidän vastaavan siihen 23.10.2009 mennessä.

Kiitos vastauksestanne jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Veera Lappi

veera.lappi@mail.mamk.fi

Puh. 045 6308 177

Johanna Pietiläinen

johanna.pietilainen@mail.mamk.fi

Puh. 040 8405 226

