

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Jussipekka Ikälä

SELVITYS MATKAILUALAN OSAAMISTARPEISTA - ASiantunti-
Jahaastattelut Pohjois- ja Etelä-Karjalassa

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2018
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
Puh. (013) 260 600

ekijä
Jussipekka Ikälä

Nimeke
Selvitys matkailualan osaamistarpeista haastattelututkimuksen avulla-Asiantuntijahaastattelut Pohjois- ja Etelä-Karjalassa

Toimeksiantaja
ReKey-Hanke

Tiivistelmä

Työssä selvitettiin matkailualalla vaadittavia osaamistarpeita alan esimies- ja asiantuntijatehtävissä toimivien henkilöiden näkökulmasta. Työn tarkoituksena oli selvittää, miten hyvin Karelia-ammattikorkeakoulun restonomikoulutus vastaa haastateltavien näkemyksiä alalla vaaditusta osaamisesta. Työn toimeksiantajana oli työ- ja elinkeinoministeriön rahoittama Rekey-Hanke.

Tiedonkeruumenetelmänä työssä hyödynnettiin teemahaastattelua, jonka avulla haasteltiin kuutta esimies- tai asiantuntijatehtävissä työskentelevää henkilöä Pohjois- ja Etelä-Karjalasta. Kerättyä tietoa verrattiin haastateltavien näkemyksiin restonomikoulutuksen sisällöstä Karelia-ammattikorkeakoulussa. Tietoperustana työssä hyödynnettiin kompetenssitutkimusta ja ammattitaitoa käsittelevää kirjallisuutta ja artikkeleita.

Suoritetun vertailun perusteella Karelia-ammattikorkeakoulun tarjoama restonomikoulutus näyttää olevan ajan tasalla haastateltavien näkemyksistä alalla vaaditusta osaamisesta. Työssä kerättyä tietoa voidaan käyttää hyödyksi restonomikoulutuksen sisältöä suunniteltaessa sekä ReKey-hankkeessa.

Kieli
suomi

Sivuja 40
Liitteet 2
Liitesivumäärä 2

Asiasanat

haastattelututkimus, matkailuala, kompetenssit



THESIS
March 2019
**Degree Programme in Tourism and
Hospitality Management**

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. (013) 260 600

Author
Jussipekka Ikälä

Title
Survey in Competency Requirements in Tourism Industry-Specialist Interviews in North-
ern and Southern Karelia

Commissioned by
ReKey-Program

Abstract

This thesis worked out competencies required in tourism industry as seen by experts working in the field. The goal was to clarify whether Degree Programme in Tourism and Hospitality management provided by Karelia University of Applied Sciences prepares students for working in tourism and hospitality industry. This thesis belongs to ReKey – project, which is funded by the Ministry of Employment and the Economy.

Thematic interview was used for gathering information, with which six people working in management or consultant positions were interviewed. After the information was gathered, it was compared to the contents of Programme in Tourism and Hospitality Management provided by Karelia University of Applied Sciences. The knowledge basis for the work used literature and articles competencies and expertise research.

According to the findings, contents of education provided by Karelia UAS seem to be up to date with views of interviewees about the competencies required to work in tourism and hospitality business. The information gathered may be used when designing courses for the Programme in Tourism and Hospitality management and when gathering information for ReKey – project.

Language
English

Pages 40
Appendices 2
Pages of Appendices 2

Keywords

Interview, tourism industry, competencies

Sisältö

1	Johdanto.....	6
2	Tausta ja tavoite	6
3	ReKey-Hanke	7
4	Ammattitaito ja osaaminen	8
5	Kvalifikaatiot ja kompetenssit	9
6	Matkailuala Suomessa	12
7	Restonomikoulutus.....	14
8	Haastattelu tiedonhankinnan menetelmänä	17
8.1	Haastattelututkimuksen menetelmiä	17
8.2	Teemahaastattelu	18
9	Aineiston purkaminen ja analyysi	20
10	Opinnäytetyön toteutus ja tiedonhankinta	23
10.1	Haastattelujen toteutus	23
10.2	Motivaatio ja asiakaspalvelutaidot	25
10.3	Moniosaaminen	27
10.4	Digitalisaatio	27
10.5	Kestävä kehitys.....	28
10.6	Elinikäinen oppiminen	29
10.7	Asiakastietoisuus	30
11	Haastatteluiden tulokset	30
12	Johtopäätökset	33
13	Pohdinta	36
13.1	Vastaava tutkimus	37
13.2	Työn kulku	39
13.3	Omat havaintoni restonomikoulutuksesta	40
	Lähteet.....	41

Liitteet

Liite 1 Yhteydenotossa käytetty viestipohja

Liite 2 Haastatteluissa käytetyt apukysymykset

1 Johdanto

Matkailulla on kasvava merkitys sekä kansantalouden että työllisyyden kannalta. Alan edunvalvojajärjestön Maran verkkosivuillaan julkaiseman selvityksen mukaan matkailualan työvoiman määrä kasvoi jopa 43 % vuodesta 1995 vuoteen 2016. Tällöin sen arvioitiin työllistävän Suomessa 140 000 henkilöä. Yksityisillä palvelualoilla työskentelevistä suomalaisista 11 % on siis töissä matkailutoiminnassa. Vuoteen 2025 mennessä matkailualalle arvioidaan muodostuvan 30 000 uutta työpaikkaa. (Mara 2018). Matkailualan ammattilaisen on kyettävä toimimaan luontevasti useissa eri tilanteissa työnkuvan käsittäessä runsaasti erilaisia työtehtäviä aina luonto- ja eräoppaista ravitsemistoimintaan ja majoitukseen. Tämä asettaa itsessään paineita koulutukselle, jonka on kyettävä valmistamaan asiantuntijoita monipuolisiin työtehtäviin. Alalla vaikuttavien trendien nopea kehitys luo myös jatkuvasti uusia osaamistarpeita ja painotuksia alan työvoimaa varten. Esimerkiksi digitalisaation ja kestävän kehityksen kaltaiset megatrendit luovat uusia tuotteita ja palveluita, joita varten tarvitaan uudenlaista osaamista. Tämän vuoksi dialogi on tärkeää oppilaitosten ja elinkeinon toimijoiden välillä. On siis tärkeää selvittää koulutuksen laatua ja kysyä kuinka hyvin matkailun koulutus lopulta valmistaa opiskelijoita modernissa työelämässä?

2 Tausta ja tavoite

Opinnäytetyöni vastaa tarpeeseen kerätä ajantasaista tietoa matkailualan osaamistarpeista elinkeinon näkökulmasta. Toimeksiantajanani on työ -ja elinkeinoministeriön rahoittama ReKey-hanke, jonka tehtävänä on kehittää restonomikoulutuksen ja matkailuelinkeinon yhteistyötä sekä parantaa Suomen matkailuelinkeinon kilpailukykyä kansainvälisesti. Opinnäytetyössäni haastattelen kuutta

matkailualan työllistäjää ja palkanmaksajaa Pohjois- ja Etelä-Karjalasta. Haluan selvittää heidän näkemyksiään matkailualan osaamistarpeisiin, trendeihin näiden taustalla ja siihen, miten restonomikoulutus lopulta valmistaa opiskelijoita toimimaan matkailualan työtehtävissä. Lopullisia havaintojani voidaan hyödyntää ReKey-hankkeessa ja Karelia Ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen tulevaa sisältöä suunniteltaessa.

3 ReKey-Hanke

Työn toimeksiantajana toimii työ- ja elinkeinoministeriön rahoittama ReKe-hanke, jonka tehtävänä on restonomikoulutuksen ja työelämän yhteiskehittäminen. Hanke on valtakunnallinen ja siihen osallistuu kokonaisuudessaan 13 matkailu- ja ravitsemusalan koulutusta tarjoavaa oppilaitosta ympäri Suomen. Hanke ilmoittaa tavoitteekseen kehittää elinkeinoelämän ja ammattikorkeakoulujen yhteistoimintamallia, jonka avulla pyritään vahvistamaan suomalaisten matkailu- ja ravitsemusalan palveluliiketoimintaosaamista ja siten kilpailua kansainvälisessä innovaatioekosysteemissä. Karelia-ammattikorkeakoulu on yhdessä Laurea-ammattikorkeakoulun, Satakunnan ammattikorkeakoulun ja Savonia-ammattikorkeakoulun kanssa mukana hankkeen koordinoinnissa. Hankkeen tavoitteena on saada toimintaan mukaan 60 restonomikouluttajaa, 1000 opiskelijaa ja 100 yritystä. ReKey ylläpitää Patarumpu-blogia, jonka tavoitteena on välittää tutkimustietoa elinkeinon toimijoille. Blogi esittelee myös hankkeen järjestämiä koulutuspäiviä ja tutkimuspaketteja sekä niiden sisältöä. (Mantere 2019.)

Hankkeen puitteissa järjestetään erilaisia työpaketteja ja seminaareja, joiden tavoitteina on tapahtumasta riippuen esimerkiksi syventää ja laajentaa ammattikorkeakoulujen henkilöstön tutkimusosaamista, tehostaa tutkimustiedon jakamista työelämän ja ammattikorkeakoulujen välillä, tai kehittää matkailun ja ravitsemusalan e-mahdollisuuksia. Esimerkkinä tällaisesta voidaan pitää helmikuussa 2019 järjestettyä Kilpailuetua tutkimuksesta tutkimusseminaaria. Jyväskylän ammattikorkeakoulun järjestämässä seminaarissa esiteltiin ajankohtaista tutkimustietoa

koulutuksen ja työelämän edustajille tuoden konkreettisesti esille, miten elinkeinoelämä voi hyötyä tutkimustiedosta sekä kartoittaa työelämän näkemyksiä ja tarpeita koulutuksen suhteen. Tavoitteena seminaarissa oli näin tiivistää koulutuksen ja työelämän välistä vuorovaikutusta matkailu- ja ravitsemisalalla. (JAMK 2019.)

4 Ammattitaito ja osaaminen

Pekka Ruohotie ja Juhani Honka esittävät teoksessaan *Ammatillinen osaaminen – Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen*, että ammattitaito muodostuu spesifeistä kompetensseista, joita yksilö tarvitsee erityistehtävissään. Esimerkkinä tällaisista valmiuksista voivat toimia muun muassa autolla ajamiseen tarvittavat tiedot liikennesäännöistä ja vaihdejärjestelmän toiminnasta. Kompetenssien laajuus vaihtelee suuresti suoritettavasta tehtävästä riippuen. Esimerkiksi shakinpeluuseen liittyvät osaamisvaatimukset ovat suhteellisen kapea-alaisia näiden liittyessä pelin sääntöihin ja siirtoihin, siinä missä lääkärin työssä vaadittu tietopohja vaatii erittäin laajaa ja avointa tietoperustaa erilaisista sairauksista ja näiden oireista. Ammattitaidon voidaankin nähdä muodostuvan kyvystä ja valmiuksista toimia työhön liittyvissä erityistehtävissä. Sen katsotaan olevan kyky yhdistää ammattiin kuuluvat tiedot ja taidot tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Esimerkiksi lääkärin on osattava koota tietotaitonsa oireista ja sairauksista diagnoosiksi voidakseen määrätä oikeanlaisen lääkityksen potilaan vaivaan. (Jokinen, Lähteenmäki & Noke-lainen 2009, 72; Ruohotie & Honka 2003, 18.)

Ammatillisessa osaamisessa ja ammattitaidossa on siis viime kädessä kyse kokonaisvaltaisesta osaamisesta, joka yhdistää sekä työssä ja koulutuksessa hankitut kokemukset että yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet. Nykyajan työelämässä ammattilaiselta vaaditaan usein laaja-alaisia kompetensseja, sillä moderni

työelämä asettaa runsaasti monipuolisia osaamisvalmiuksia. Älyteknologian ja automaation kehittyessä yhä useammat työtehtävät vaativat IT-osaamista, ja työpaikkojen siirtyminen enenemissä määrin palvelusektorille painottaa myös asiakaspalvelutaitojen kehittämistä. Matkailualan ammattilaiselta vaaditaan erityisen kattavaa osaamista alan laajuuden vuoksi. (Räisänen 1998; Pohjonen 2001; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009, 72.)

Koska moderni työelämä on dynaamista ja työpaikat ja tehtävät voivat vaihdella usein tiheään tahtiin, on ammattilaisen kyettävä hallitsemaan niin kutsutut perustaidot. Nämä ovat yleispäteviä osaamisalueita, jotka ovat tarpeen useassa eri työpaikassa ja tehtävässä ja niitä hyödynnetään usein koulutuksen sisältöä suunniteltaessa. Perusosaamiseen kuuluvat oppimisvalmiudet sekä ongelmanratkaisutaidot. Tämän lisäksi mukaan kuuluvat myös itsensä johtaminen, kyky toimia osana ryhmää ja kommunikaatiotaidot. Perustaidot luovat pohjan ammatillisen osaamisen rakentamiselle työtehtävässä. (Felisitas, Molline & Clotildah 2011, 4.) Koulutuksessa perustaitoja rakennetaan muun muassa ryhmätöiden ja tiimioppimisen keinoin.

5 Kvalifikaatiot ja kompetenssit

Kvalifikaatiot ja kompetenssit toimivat pohjana ammattitaidon muodostumiselle. Käsitteet ovat kuitenkin varsin moniselitteisiä, sillä merkitysisältöjen pohjalta ei ole luotu yhtenäistä määritelmää ja usein molempia käytetään rinnakkaisina käsitteinä. Yleisen määritelmän mukaisesti kvalifikaatiot ja kompetenssit käsitetään henkilökohtaisina ominaisuuksina, jotka tekevät mahdolliseksi toimia tietyissä konkreettisissa prosesseissa. Tähän liittyen myös asenne mielletään usein kompetenssiksi. (Väärälä 1995; Kiely 2002; Millar, Mao & Moreo 2008; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009, 61.)

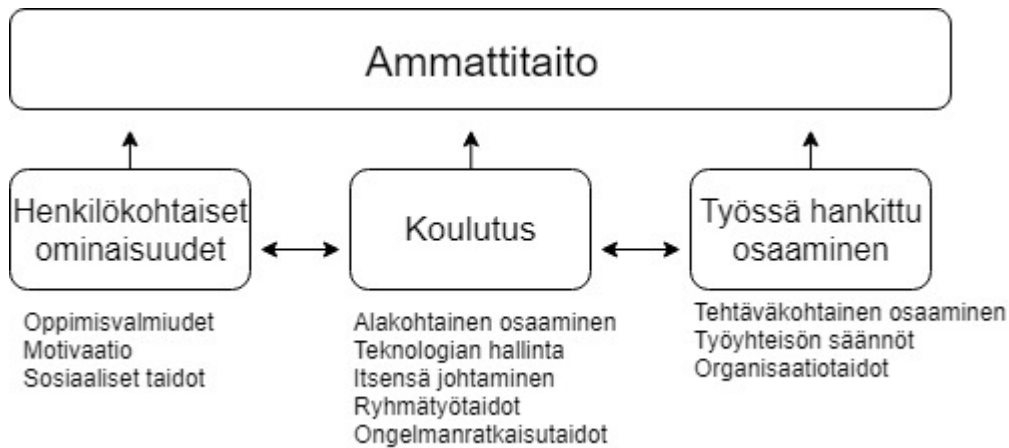
Jokinen, Lähteenmäki ja Nokelainen esittelevät 2009 julkaistussa teoksessa *Työssäoppimisen lumo, ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyvät käytänteet* ammatillisten kvalifikaatioiden jakautuvan viiteen ryhmään. Näitä ovat tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot, motivaatiokvalifikaatiot, mukautumiskvalifikaatiot sekä sosiokulttuuriset kvalifikaatiot. Tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot ovat yksilöllisiä teknisesti painottuvia ammatillisia tietoja, taitoja ja pätevyyskäsitteitä, jotka ovat välttämättömiä työn suorituksen kannalta. Ammattitaidossa yksinkertaisimmillaan on kyse näistä suoriutumisesta. Esimerkkinä tuotannollisista ja teknisistä kvalifikaatioista voidaan pitää vaikkapa kokin työssä tarvittavaa ymmärrystä keittiön välineistön käytöstä sekä ruoka-aineista. Ilman näitä välttämättömiä kompetensseja ei työtä voi tehdä tarvittavalla ammattitaidolla. Motivaatiokvalifikaatioissa on puolestaan kyse henkilökohtaisista ominaisuuksista, jotka mahdollistavat sitoutumisen työhön, jonka pohjalta ammattilainen voi tarkastella työtä reflektiivisesti sekä pysyä ajan tasalla työn asettamista uusista vaatimuksista. Käytännön esimerkkinä voidaan ajatella teknologian kehityksen mukanaan tuomia uusia vaatimuksia. Ammattilaisen on sitouduttava työhönsä ja säilytettävä motivaatio uuden oppimiseen pitääkseen huolta osaamisestaan jatkuvien muutosten ja kehittyvien työmetodien keskellä. (Väärälä 1995; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009, 62.)

Mukautumiskvalifikaatioilla tarkoitetaan työhön sopeutumisen ja suostumuksen peruskysymyksiä, joihin jokaisen työtä tekevän on sopeuduttava. Erinomaisena esimerkkinä tästä voidaan pitää työaikoja ja työpaikan yhteisiä sääntöjä. Tehdäkseen työtä ammattilaisen on sitouduttava hänelle asetettuihin vaatimuksiin, sääntöihin sekä aikarajoihin. Jos henkilö ei kykene sopeutumaan annettuihin sääntöihin ja työpaikan kulttuuriin, ei työnteosta tule juuri mitään. Samaan tapaan myös sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tuovat omat haasteensa työryhmän toimintaan. Tällaisina voidaan pitää työntekijän suhdetta työorganisaatioon ja ulospäin, esimerkiksi yrityksen asiakkaita kohtaan. Käytännössä tämä tarkoittaa yksilön sosiaalisia taitoja ja kykyä tulla toimeen ihmisten kanssa. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot korostuvat erityisesti asiakaspalvelutyössä, jossa työntekijä on runsaasti tekemisissä organisaation ulkoisten ihmisten kanssa ja joutuu usein ratkomaan itsenäisesti ongelmatilanteita. (Väärälä 1995; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen, 2009, 62.) Innovatiiviset kvalifikaatiot puolestaan tarkoittavat rutiineista

poikkeavien toimintatapojen omaksumista sekä kykyä tarkastella ja kehittää työprosessia. Nämä rakentuvat erityisesti kyvystä ymmärtää työprosessia, sen historiaa sekä kyvystä tarkastella prosessia ulkopuolelta. Olennaisena osana näitä on myös kyky jatkuvaan kehitykseen sekä omien taitojen että työprosessin kannalta. (Väärälä 1995; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009, 62.)

Pohjan ammattitaidon muodostumiselle (kuvio 1) luovat henkilökohtaiset ominaisuudet ja koulutuksessa sekä työssä hankittu osaaminen. Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla tarkoitetaan yksilön valmiutta ja halua oppia sekä sosiaalisia taitoja. Esimerkkinä oppimisvalmiudesta voimme ajatella vaikkapa loogismatemaattista päättelykykyä, jota tarvitaan ongelmatilanteiden ratkaisussa. Motivaatio puolestaan kuvastaa yksilön halua oppia ja kehittää työtehtävissä vaadittua ammattitaitoa, sekä kiinnostusta työtä ja sen laatua kohtaan. Sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan kykyä työskennellä sekä työorganisaation sisäisten, että ulkopuolisten ihmisten kanssa. Koulutuksella luodaan pohjaa ammattitaidolle valmistamalla alakohtaista osaamista, teknologian hallintaa, itsensä johtamista sekä ryhmätyö- ja ongelmanratkaisutaitoja. Alakohtainen osaaminen tarkoittaa tässä yhteydessä ammattilaisen ymmärrystä alansa toiminnasta. Esimerkiksi hotellin työntekijällä on perustavanlaatuisen käsitys majoitusalan toimintamalleista. Tämä mahdollistaa uuden työympäristön pikaisen hallinnan työpaikan vaihtuessa.

Itsensä johtamisella tarkoitetaan yksilön kykyä johtaa omaa työntekoaan ja toimintaansa loogisella tavalla ja ryhmätyötaitoilla kykyä toimia tehokkaana osana työyhteisössä. Ongelmanratkaisutaidot puolestaan mahdollistavat odottamattomiin tilanteisiin reagoimisen. Työssä hankittu osaaminen on itse työtehtävässä hankittua osaamista, johon kuuluvat työpaikalla konkreettisesti tarvittavat mekaaniset taidot, kuten työvälineiden hallinta. Tämän lisäksi myös työyhteisön säännöt ovat työssä hankittua osaamista, kuten myös organisaatiotaidot, joilla tarkoitetaan yksilön kykyä ymmärtää työyhteisönsä kokonaiskuvaa ja omaa paikkaansa organisaatiossa.



Kuvio 1. Ammattitaidon muodostuminen.

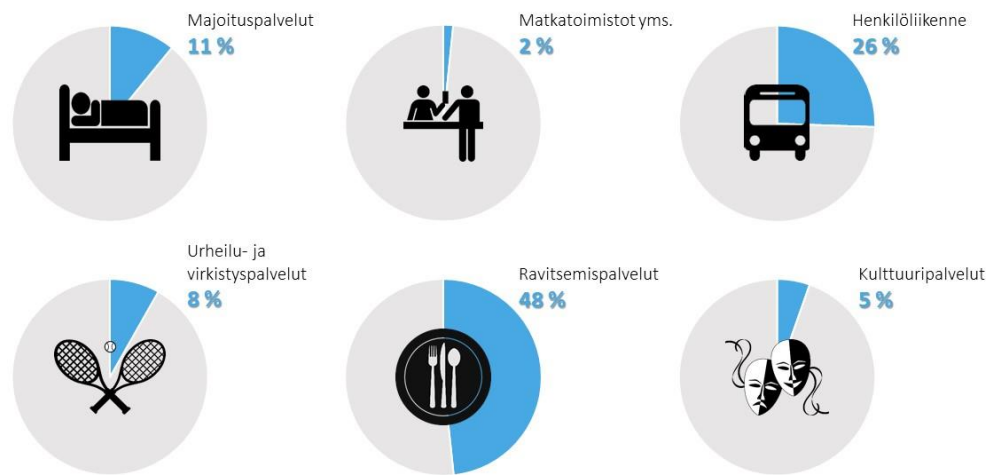
6 Matkailuala Suomessa

Työ- ja elinkeinoministeriö jakaa matkailualan kuuteen toimialaan (kuvio 2). Nämä ovat ravitsemistoiminta, henkilöliikenne, kulttuuritoiminta, urheilu- ja virkistyspalvelut, matkatoimistot sekä majoitustoiminta. Suurin työllistäjä näistä on ravitsemistoiminta, jonka osuus työvoimasta työ- ja elinkeinoministeriön mukaan on 48 prosenttia. Henkilöliikenne työllistää seuraavaksi suurimpana 26 prosenttia työvoimasta, kun taas kulttuuri-, urheilu- ja virkistyspalvelut sekä matkatoimistot työllistävät 15 prosenttia ja majoitustoiminta 11 prosenttia. Alan työtehtäviä ovat matkatyö.fi-verkkosivun mukaan muun muassa matkaopas, tarjoilija, matkailuneuvoja, matkatoimistovirkailija, kokki, hiihtokeskustyöntekijä, ravintolapäällikkö, huvipuistotyöntekijä, lentokenttävirailija ja hotellinjohtaja. Alan työpaikat keskittyvät pääasiallisesti väestö- ja tuotannollisiin keskuksiin Uudellemaalle, Varsinais-Suomeen sekä Pirkanmaalle. Myös Lappi ja Ahvenanmaa ovat tärkeitä matkailun keskuksia. (Visit Finland 2010, 8; Matkailutyö 2018; Visit Finland 2018.)

Matkailuala on pitkälle verkottunut ja sen keskeisiä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja liiketoiminnan tuloksellisuus. Toiminnan tavoitteena on asiakastyytyväisyys ja liiketoiminnan kannattavuus. Monipuolinen verkosto edellyttää yhteistoimintaa myös muiden palvelutuottajien kanssa. Esimerkiksi majoitus ja

kuljetustoiminta tekevät usein tiivistä yhteistyötä. Työtehtävissä korostuvat erityisesti asiakaspalveluosaaminen, asiakkaiden odotusten ja tarpeiden täyttäminen, myynti- ja markkinointitaidot, kielitaito, kulttuurituntemus sekä yhteistyötaidot, joustavuus ja vastuuntuntoisuus. (Ammattinetti 2019.)

Työllisten toimialakohtainen jakautuminen Suomessa 2015



Lähde: TEM ja Tilastokeskus, luvut 2015

Kuvio 2. Matkailualan työllisten toimialakohtainen jakautuminen Suomessa 2015. (TEM Tilastokeskus 2015).

Toukokuun ja lokakuun välisenä aikana vuonna 2018 Suomeen matkustaneiden ulkomaalaisten matkailijoiden määrä oli 4,8 miljoonaa. Yöpyjiä näistä oli 3,2 miljoonaa. Kasvua edelliseen vuoteen on kolme prosenttia. Luvut perustuvat Tutkimus- ja Analysointikeskuksen Visit Finlandille suorittamaan kyselytutkimukseen. Tuloksista on poistettu Suomessa työskentelevät, vuoden mittaiset tai pidemmät matkat sekä Helsinki-Vantaan lentokentän vaihtomatrustajat. Tällaisia matkailijoiden määräksi mitattiin yhteensä 1,9 miljoonaa. Vuonna 2018 Suomeen matkustaneista ulkomaalaisista suurin yksittäinen ryhmä oli venäläiset, joiden osuus matkustajista oli 36 prosenttia. Nopeimmin kasvava matkailijaryhmä oli puolestaan kiinalaiset, joiden yöpymisissä mitattiin 12 prosentin kasvu edellisvuoteen verrattuna. Eurooppalaisten matkailijoiden määrässä puolestaan havaittiin selkeä lasku Iso-Britanniasta tulleiden matkailijoiden määrän kutistuttua 16 prosenttia ja saksalaisten 12 prosenttia. Kokonaisuudessaan Suomeen tehdyssä

matkoissa mitattiin 3 prosentin kasvu viime vuoteen verrattuna. (Visit Finland 2019, 4-7).

Tilastokeskus raportoi suomalaisten itse tehneen 22,1 miljoonaa matkaa vuoden 2018 toisella kolmanneksella. Suosituimmat kohteet kotimaassa sijaitsivat Pirkanmaalla, Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa ja Pohjois-Pohjanmaalla. 11,3 miljoonaa näistä matkoista sisälsivät majoituksen. Luvussa ei ollut suurta muutosta edellisvuoteen, mutta maksullisen majoituksen, esimerkiksi hotellien käytön osuus kohosi verrattuna edellisvuoden touko-elokuuhun. Uusimaa joutui myös ensimmäistä kertaa jakamaan kärkisijansa kotimaisena matkailumaakuntana Pirkanmaan kanssa. Suomalaiset tekivät kaiken kaikkiaan 3,2 miljoonaa vapaa-ajanmatkaa ulkomaille. Lukuun on laskettu sekä päivämatkat, yöpymisen sisältäneet vierailut ja risteilyt. Suosituin matkustuskuukausi suomalaisille oli heinäkuu. Yöpymisen sisältäneiden matkojen määrä pieneni kuitenkin vuoteen 2017 verrattuna. Matkat Viroon, Ruotsiin sekä Keski-Eurooppaan vähenivät, mutta Välimeren alueelle tehtyjen matkojen määrä kasvoi arviolta 50 000 matkalla. Suosikkivaltiot olivat Espanja, Kreikka sekä Italia. (Tilastokeskus 2018, 1 - 3)

Vuonna 2016 Suomessa matkailualan aikaansaamaksi arvolisäykseksi mitattiin 4,6 miljardia euroa, joka on 2,5 prosenttia Suomen bruttokansantuotteesta. Luvun odotetaan nousevan kolmeen prosenttiin vuoteen 2025 mennessä. Samana vuonna matkailuun kulutettiin Suomessa yhteensä noin 13,8 miljardia euroa, josta ulkomaalaisten matkailijoiden osuus oli 3,6 miljardia euroa eli noin 26 prosenttia. Alan laskettiin tällöin työllistävän noin 137 800 henkilöä 29 000 yrityksessä. Uusia työpaikkoja odotetaan syntyvän 30 000 kappaletta vuoteen 2025 mennessä. (MARA 2018.)

7 Restonomikoulutus

Restonomi on ammattikorkeakoulututkinto, joka kouluttaa osaajia matkailu-, ravitsemis- ja talousalalle. Koulutus painottuu asiakaspalvelu- sekä esimiestehtäviin, palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen. (Opetushallitus 2018.) Restonomikoulutus tarjoaa myös monipuolisia erikoistumismahdollisuuksia, joita ovat esimerkiksi matkailu-, -majoitus-, ravitsemis-, -ohjelma-, -elintarvike-, ja toimitilapalvelut. Koulutuksesta valmistunut voi työskennellä monipuolisesti erilaisissa matkailu-, ravitsemis-, sekä talousalan tehtävissä. Opintopolku.fi:n mukaan Suomessa restonomikoulutusta tarjoavat seuraavat ammattikorkeakoulut: Kajaanin ammattikorkeakoulu, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Höghskolan på Åland, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Satakunnan ammattikorkeakoulu, Lahden ammattikorkeakoulu, Savonia ammattikorkeakoulu, Saimaan ammattikorkeakoulu, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Yrkehögskolan Arcada, Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Laurea-ammattikorkeakoulu, Karelia-ammattikorkeakoulu, Lapin ammattikorkeakoulu, sekä Tampereen ammattikorkeakoulu. Laajuudeltaan restonomikoulutus käsittää 210 opintopistettä ja sen keskimääräinen suoritus aika on 3,5 vuotta. (Opetushallitus 2018.)

Käydessäni läpi restonomikoulutuksen sisältöä käytän esimerkkinä Karelia-ammattikorkeakoulun opetussuunnitelmaa. Tämän ohessa käyn läpi myös Seinäjoen ja Lahden ammattikorkeakoulujen restonomikoulutuksen sisältöä antaakseni esimerkin koulutuksen eri osaamisalueista. Karelia-ammattikorkeakoulu listaa sivuillaan strategisen osaamisen, johtamisosaamisen, liiketoimintaosaamisen, kehittämisosaamisen, eettisen osaamisen, kansainvälisyysosaamisen, oppimistaidot, innovaatio-osaamisen, työyhteisöosaamisen ja palveluliiketoimintaosaamisen. Huomion arvoista on, että nämä vastaavat tämänhetkisiä osaamistavoitteita ja muutoksia voi tulla tulevaisuudessa. Restonomiksi Karelia-ammattikorkeakoulusta valmistunut voi verkkosivujen mukaan työskennellä muun muassa seuraavissa tehtävissä: markkinointiassistentti, ohjelmopalveluiden tuottaja, vuoropäällikkö, projektikoordinaattori, matkailuneuvoja tai kokous- ja kongressipäällikkö. Karelia-ammattikorkeakoulussa on halutessaan mahdollista myös suorittaa jatkokoulutuksena 90 opintopisteen laajuinen johtamisen ja liiketoimintaosaamisen ylempi ammattikorkeakoulututkinto. (Karelia AMK 2018.)

Seinäjoen ammattikorkeakoulu asettaa puolestaan restonomikoulutuksessa painopisteeksi ravintola-alan ja pyrkii koulutuksessaan valmistamaan asiantuntijoita ravitsemisalan esimiestehtäviin. Tämä näkyy esimerkiksi ammattiopinoissa, joissa opiskelijan on valittava 44 opintopistettä ravitsemispalvelun opintoja. Verkkosivuillaan Seinäjoen ammattikorkeakoulu mainitsee opiskelijoidensa työllistyvän pääasiassa ravintoloiden, henkilöstöravintoloiden ja julkisen sektorin keittiöiden (esim. koulut ja sairaalat) esimies- ja asiantuntijatehtäviin. (SeAMK 2018.)

Lahden ammattikorkeakoulussa restonomikoulutus painottaa digitaalista palveluosaamista. Sivullaan Lahden ammattikorkeakoulu lupaa koulutuksestaan valmistuneen restonomin olevan digitaalinen palveluosaaja, joka osaa hyödyntää nykyaikaista teknologiaa monipuolisesti. Yhteisten opintojen painoalueeksi verkkosivuilla mainitaan vieraanvaraisuus- ja palvelukulttuuriosaaminen, liiketoimintaosaaminen, majoitus-, ravintola- ja matkailuliiketoiminnan osaaminen, matkailutoiminnan erityispiirteet, innovatiivinen vapaa-ajan palveluiden kehittäminen sekä digiosaaminen. Koulutuksesta valmistuneella on sivujen mukaan mahdollisuus toimia monipuolisissa esimiestehtävissä matkailuravitsemisalalla. (LAMK 2018.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu puolestaan asettaa osaamisalueiksi tiedonhallintaosaamisen, oppimisen taidot, yrittäjyysosaamisen, työelämäosaamisen, kansainvälisyysosaamisen, viestintäosaamisen, kestävän gastronomian osaamisen, innovointi- ja kehittämisosaamisen, liiketoimintaosaamisen, innovatiivisten matkailupalveluiden tuotteistamisen ja matkailu- ja ravitsemisalan työympäristöosaamisen sekä käyttäjälähtöisten tilapalvelujen osaamisen. Koulutus antaa mahdollisuuden suuntautua joko palveluliiketoimintaan tai kestävään gastronomiaan. Sivullaan Jyväskylän ammattikorkeakoulu lupaa valmistuvan restonomin osaavan kehittää alan liiketoiminnan laatua ja johtaa kestävää sekä kannattavaa alan liiketoimintaa. (JAMK 2018.)

8 Haastattelu tiedonhankinnan menetelmänä

8.1 Haastattelututkimuksen menetelmiä

Strukturoitu haastattelu toteutetaan lähes aina niin kutsuttuna lomakehaastatteluna, jolloin kysymykset ja vastaukset ovat ennalta tarkoin määritellyt. Näin ollen lomakehaastattelussa strukturointiaste on korkea eli haastattelu on rakennettu tarkan kaavan mukaan. Useimmissa tapauksissa haastattelija on laatinut haastateltaville valmiin lomakkeen, jossa kysymykset ovat valmiina. Kysymykset käydään läpi kootusti ja ovat samat kaikille. Haastattelija voi itse johtaa tilannetta tai olla passiivisesti paikalla vastailen tarkentaviin kysymyksiin. Lomakehaastattelu toimii hyvin eritoten tapauksessa, jossa informaatiota pyritään keräämään suurelta määrältä tutkimuskohteita samalla pysyen objektiivisena ja minimoiden haastattelijan oman osallisuuden tiedonkeruuprosessiin. Sen toteuttaminen on myös verrattain vaivatonta ja kustannustehokasta, sillä lomakkeet on mahdollista lähettää suurelle joukolle. (Aaltola & Valli, 2010 28.)

Strukturoimattomalle haastattelulle on ominaista keskustelumaisuus, spontaanisuus ja avoimuus. Sen juuret ovat kliinisessä haastattelussa, joka on aikaisemmin muun muassa lääkärin käyttämä menetelmä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 45). Avoin haastattelu on keskustelumainen ja haastateltavan merkitys korostuu avoimessa haastattelussa suuresti. Haastattelijan tehtävä on lähinnä ohjata keskustelua saatujen vastausten pohjalta. Tutkimuksessa tulisikin tulla esiin tutkittavan näkemys tutkijan sijaan. Tavoitteena on kerätä syvällistä tietoa pieneltä määrältä vastaajia. Haastateltavat itse ovat henkilöitä, joilla nähdään olevan erityisen syvällistä tietoa tietyistä ilmiöistä tai aiheesta. Tutkimuksessa puhutaan usein niin kutsutuista informanteista. Näitä voivat olla muun muassa alojen asiantuntijat tai vaikkapa perheyhteisöt tutkittavassa ympäristössä. (Aaltola, Valli & Siekinen 2010, 45; Hirsjärvi & Hurme 2010, 45 – 46.)

Avoin haastattelu on tehokas haastattelumetodi, kun halutaan kerätä mahdollisimman syvällistä asiantuntijatietoa. Sosiologian ja psykologian työkaluna se

sopii menettelytapojensa puolesta erityisen hyvin henkilöiden menneisyyden ja yksilön arkaluontoisten asioiden tutkimiseen. Toisaalta avoin haastattelu on toteutuksensa puolesta haastava, sillä se vaatii toteuttajaltaan erinomaisia vuorovaikutustaitoja. Haastattelijan on kyettävä ohjaamaan keskustelua oikeaan suuntaan samalla keräten itselleen informaatiota haastattelun lomassa. Joskus aiheet saattavat olla arkaluontoisia haastateltavalle, jolloin haastattelijan sosiaaliset taidot korostuvat entisestään. Tällöin haastattelijan on osattava reagoida oikein tilanteisiin, joissa haastateltava voi kokea suuria tunteita tai kiihtymystä. Strukturoimattomaan haastatteluun pätevät myös monet haastattelututkimuksen yleiset haitat. Sen järjestäminen vie runsaasti aikaa ja on työlästä, sillä haastatteluja järjestetään usein useampia kappaleita. Myös kerätyn aineiston muuttaminen analysoitavaan muotoon asettaa haasteita, sillä aineisto on laaja-alaista ja se on puhutussa muodossa. (Aaltola, Valli & Siekkinen 2010, 45.)

8.2 Teemahaastattelu

Puolistrukturoitu teemahaastattelu on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. Se voidaan toteuttaa esimerkiksi samaan tapaan kuin lomakehaastattelu, mutta jättäen vastaukset avoimiksi. Näin haastateltava voi vastata haastatteluun omin sanoin. Huomioitavaa on silti, että puolistrukturoidulle haastattelulle ei ole yhtenäistä määritelmää tai luokitusta ja termiä käytetäänkin yleisesti ottaen haastatteluista, jotka sijoittuvat strukturoidun ja avoimen haastattelun välimaastoon. Puolistrukturoitua teemahaastattelua voidaankin pitää kompromissina strukturoidun ja strukturoimattoman välillä. Se säilyttää edellä mainitun korkean strukturointiasteen, mutta tarjoaa siitä huolimatta haastateltavalle mahdollisuuden saada oma persoonansa esiin vastauksissa. (Hirsijärvi & Hurme, 2010, 47.)

Yleisimmän määritelmän mukaan teemahaastattelussa aihepiirit ovat etukäteen määräytyt ja kaikille samat (Aaltola, Valli, Eskola & Vastamäki 2010, 26; Hirsijärvi & Hurme 2014, 47-48). Käytännössä tämä tarkoittaa, että haastattelija on laatinut etukäteen osa-alueet, joita käsitellä haastateltavan kanssa mutta järjestys on

vapaa ja tilanne keskustelumainen. Etukäteen määritellyt aiheet erottavat teema-haastattelun avoimesta haastattelusta, joka käydään lähes täysin strukturoimattomana keskusteluna. Kuitenkin teemahaastattelun katsotaan olevan lähempänä avointa kuin strukturoitua haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 48). Käytännössä haastattelija on voinut laatia keskustelun sisältönä käytävät aihepiirit esimerkiksi käsitekartaksi tai muunlaisiksi lyhyiksi muistiinpanoiksi, joiden pohjalta hän ohjaa keskustelun kulkua. Tavoitteena on kuitenkin keskustelunomaisuus, joten muistiinpanojen on hyvä olla tiiviit ja selkeät (Aaltola, Valli, Eskola & Vastamäki 2010, 36 - 37.)

Kasvotusten toteutettu haastattelutilanne antaa mahdollisuuden hankkia lisäinformaatiota havainnoimalla haastateltavaa, jos tutkimus tätä vaatii. Keskustelumaisessa tilanteessa on myös mahdollista saada tarkempia vastauksia haastattelijan voidessa kysyä tarkentavia kysymyksiä epäselvissä tilanteissa. Näin vältetään väärinkäsityksiltä ja mielenkiintoisia aihealueita sekä kysymyksiä voidaan avata syvemmin. Teemahaastattelussa keskustelutilanteelle on myös laadittu selkeä suunnitelma, joten haastattelua on mahdollista kohdentaa tutkimukselle olennaisiin aihealueisiin. Toisaalta keskustelumaisella haastattelulla kerätty informaatio on laaja-alaista ja näin ollen vaikeasti litteroitavissa eli purettavissa mitattavaan muotoon. Tämän lisäksi sen analysoiminen, tulkinta ja raportointi ovat haastavia sillä minkäänlaisia valmiita malleja näiden tekemiseen ei ole. Haastattelutilanteen suunnittelu ja toteuttaminen tehokkaasti vaativat myös runsaasti osaamista haastattelun järjestäjältä. Väärin valittu ympäristö voi haastateltavan näkökulmasta vaikuttaa jopa pelottavalta ja aiheuttaa tälle epävarmuutta, jonka takia haastattelijan on vaikeaa päästä lähemmäksi haastattelun kohdetta. Huonosti valittu haastattelutila tarjoaa myös runsaasti häiriötekijöitä, jotka voivat häiritä haastattelun kulkua. (Aaltola, Valli, Eskola & Vastamäki 2010, 29 - 30; Hirsjärvi, Hurme 2014, 35.)

Tutustuttuani haastattelututkimukseen tiedonhankinnan menetelmänä oli aika valita työssä käyttämäni tiedonkeruumenetelmä. Tätä päättäessä minun oli otettava ensin huomioon otannan laajuus. Otannan lisäksi haastattelujen pituus asetti tiettyjä rajoja tiedonkeruumenetodille. Pyrin pitämään haastattelujen pituuden

kohtuullisena rajatakseni käsiteltäviä aihealueita. Huomionarvoisena asiana oli myös kerätyn tiedon laatu, sillä tavoitteenani oli kerätä laadullista informaatiota joukolta matkailualan työllistäjiä ja palkanmaksajia. Tämän vuoksi pyrin valitsemaan metodin, joka antaisi haastateltavalle parhaan mahdollisuuden saada äänensä kuuluviin.

Omassa työssäni keräsin syvällistä tietoa joukolta matkailualan esimiehiä ja yrittäjiä. Tällöin mielestäni lomaketta parempi vaihtoehto oli kasvokkain keskustelu haastateltavan kanssa. Mitä omaan työhöni tulee, halusin kerätä informaatiota kohdistetusti tietyistä osa-alueista. Tämän vuoksi en kokenut avointa haastattelua toimivaksi tiedonkeräysmenetelmäksi. Päädyin hyödyntämään teemahaastattelua, sillä sen tarjoama keskustelumaisuus on eduksi laadullisen aineiston keräämisessä ja etukäteen valitut teemat mahdollistivat monipuolisen tiedonkeruun, sekä haastattelujen pitämisen kohtuullisissa aikarajoissa. Haastateltavina työssäni ovat Pohjois-Karjalan Osuuskaupan matkailu -ja ravitsemiskaupan toimialajohtaja Mikko Hautasaari, Break Sokos Hotel Bomban hotellipäällikkö Pasi Tolonen, Ravintola-kulttuuri Kehruuhuoneen toimitusjohtaja Kiisa Koskimies, Lomakeskus Huhmarin toimitusjohtaja Tuija Rytönen, Saimaa Adventures -yrityksen toimitusjohtaja Antti Harinen sekä Lappeenrannan kaupungille matkailualan asiantuntijapalveluita tuottava Antti Tuomaala. Haastateltavat valittiin heidän työtehtävänsä ja asiantuntemuksensa perusteella, sillä tavoitteenani oli kerätä tietoa alan asiantuntijoilta, rekrytoijilta ja palkanmaksajilta.

9 Aineiston purkaminen ja analyysi

Litterointi on työvaihe, jossa kerätty informaatio kirjoitetaan muotoon, jossa sitä voidaan analysoida. Havainnot voidaan myös tehdä suoraan tallennetusta aineistosta mutta puhtaaksikirjoitus on useimmiten käytetympi etenemistapa. Tutkimusmenetelmästä ja kerätystä aineistosta riippuen litterointia voidaan lähestyä

eri tavoin. Varsinaista yhteistä ohjesääntöä tähän ei ole, vaan litteroinnin metodi riippuu paljolti tutkimustehtävästä ja aineistosta. Puhtaaksikirjoitus voidaan suorittaa vaihtoehtoisesti koko aineistosta sellaisenaan tai valikoida tietyt osat haastattelusta litteroitavaksi. Puhtaaksikirjoittaessa on olennaista ottaa huomioon suoritettun haastattelun laatu ja analyysin asettamat vaatimukset. Esimerkiksi kielellisessä tutkimuksessa hyödynnetty diskurssianalyysi vaatii sanatarkan tulkinnan, sillä tutkija kiinnittää erityistä huomiota juuri haastateltavan kielelliseen ulosantiin. (Hirsjärvi & Hurme 2014 138). Keskusteluanalyysi pyrkii tutkimaan sosiaalista interaktiota. Tällöin tutkija pyrkii keskittymään sisällön lisäksi myös sosiaalisen interaktion tallentamiseen itse tekstiin. Aineistoa purkaessa tutkija tallentaa kaiken huokauksia, äänenpainoja ja naurahduksia myöten tekstiin. Näitä merkitään tekstissä muun muassa erilaisin numeroin ja merkein. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 140; Eskola & Suoranta 1998, 188.)

Aineisto on mahdollista purkaa myös teemoittain. Tämä metodi on hyödyllinen haastatteluissa, joissa kerättyä materiaalia on runsaasti eikä sosiaalista interaktiota ole tarvetta tallentaa tekstiin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että tutkija laatii tietyn rungon, jonka avulla pilkkoo ja jäsentelee aineistoa jatkossa tehtäviä tulkinnoita varten. Rungon avulla tutkija puolestaan seuloo tekstistä olennaisia osa-alueita purkamista varten. Erityisen hyvin teemoittain purkaminen käy teemahaastatteluun, jossa hyödynnettävä teemarunko on valmiina. Tässäkään tapauksessa tutkija ei kuitenkaan ole sidottu valmiiseen teemarunkoon, vaan voi myös lisätä ja poistaa teemoja tarpeen vaatiessa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 141; Eskola & Suoranta 1998, 152.)

Analyysi on monivaiheinen prosessi, jossa etsitään rakenteellisia yhteneväisyyksiä ja eroja. Näiden pohjalta laaditaan päätelmiä ja saadaan uusia näkökulmia aineistoon. Keskeisimmin aineiston analyysi käsittää analyysin ja synteessin. Analyysissa tutkija pyrkii luokittelemaan aineistoa, purkamaan sitä pienempiin kokonaisuuksiin ja luokittelemaan näitä. Synteessissä tavoitteena on laatia uusi kokonaiskuva analyysin pohjalta ja hahmottaa näin aineisto uudella tavalla. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 144.) Aineistoa tulkitessa hyödynnetään päättelyä, joka on joko induktiivista tai deduktiivista. Tähän kahtiajakoon kuitenkin liitetään usein myös

kolmas eli abduktiivinen päättely. Induktiiviselle päättelylle ominaista on aineistolähteisesti yksittäistapauksista siirtyminen kohti yleistyksiä, siinä missä deduktiivinen pyrkii päinvastoin siirtymään yleistyksistä kohti yksittäistapauksia. Abduktiivisessa päättelyssä tutkija pyrkii puolestaan todentamaan aineistonsa avulla tiettyjä ennalta valmiita johtoideoita. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 136; Tuomi, Sara-järvi 2003, 97.)

Aineiston analysointiin on olemassa monenlaisia tekniikoita ja työskentelytapoja. Niiden käyttö vaihtelee paljolti tarkoituksenmukaisuuden sekä tutkimuksen asettamien vaatimusten pohjalta. Tekniikoiden laittaminen paremmuusjärjestykseen on lähes mahdotonta. Tämä johtuu tekniikoiden ja tutkimusalojen monipuolisuudesta ja siitä, että erityisesti laadullisessa tutkimuksessa standardoituja tekniikoita hyödynnetään harvoin. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 136.)

Kvantifointi on useimmiten kvantitatiivisessa tutkimuksessa hyödynnetty metodi, mutta sen käyttö on tarvittaessa mahdollista myös laadullisen tutkimuksen piirissä. Kyseisessä analyysitavassa tutkija pyrkii laskemaan frekvenssin siitä, kuinka usein tietty ilmiö tulee esiin käytetyssä materiaalissa. Haastattelussa esimerkkinä voi toimia muun muassa toistuva näkemys tai puheenaihe, jos kyseessä on strukturoimaton haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 172.)

Aineiston teemoittelussa tutkija pyrkii etsimään kerätystä aineistosta toistuvuuksia ja jaottelemaan aineistoa näiden avulla. Teemat voivat olla tutkijan itsensä valmiiksi asettamia kuten esimerkiksi teemahaastattelussa hyödynnetyt aihepiirit mutta ne voivat myös olla tiedonkeruu ja analysointivaiheissa nousseita toistuvuuksia, jotka tutkija on itse kokenut relevantiksi. Jos tutkija päättää tällä tavoin hyödyntää tekstissä esiin joutuvia teemoja, on hänen oltava tarkka, koska toistuvuudet pohjautuvat suuresti hänen omiin tulkintoihinsa aiheesta. Kaksi haastateltavaa näet tuskin toistavat täsmälleen samoja asioita samalla tavalla. Teemana voi toimia muun muassa tietyn ihmisryhmän toistuvat kokemukset tietystä aiheesta. Esimerkiksi jos joukkoa opiskelijoita haastatellaan opinnäytetyöprosessista, tulee esiin todennäköisesti joukko toistuvia tuntemuksia, jotka ovat

suhteellisen universaaleja opiskelijoiden keskuudessa. Tutkija voi laatia teemoja, joita voivat esimerkkitapauksessa olla muun muassa opiskelijoiden tuntema stressi sekä onnistumisen ja epäonnistumisen tunteet, jotka usein liittyvät opin- näytetyön tekemiseen. Näiden pohjalta tutkija voi puolestaan jäsentää ja tulkita aineistoaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014,173.)

Keskusteluanalyysissa pyritään tutkimaan kielen käyttöä sosiaalisissa vuorovai- kutustilanteissa. Tavoitteena on ennen kaikkea tutkia, miten kielellinen vuorovai- kutus saa aikaan toimintaa. Keskusteluanalyysissa kiinnostus ei kohdistu niin- kään kerätyn tekstin sisältöön, vaan painopiste on pikemminkin käytetyissä sa- namuodoissa, intonaatioissa, aloituksissa ja lopetuksissa. Erityisen tärkeässä tarkkailussa ovat mikrotason puheteot, kysymysten esittäminen, niihin vastaami- nen tai vastaamatta jättäminen ja tauot puheessa. Tavoitteena on löytää sään- nönmukaisuuksia verbaalisesta interaktiosta. (Eskola & Suoranta 1998, 188 – 190; Hirsjärvi & Hurme 2014, 158).

10 Opinnäytetyön toteutus ja tiedonhankinta

10.1 Haastattelujen toteutus

Haastattelujen kohderyhmäksi valitsin matkailualan asiantuntijoita alan eri osa- alueilta. Otantana työssäni oli kuusi henkeä. Työn tarkoituksena oli hankkia Poh- jois- ja Etelä-Karjalassa toimivien matkailuyritysten johtajien ja palkanmaksajien näkemyksiä alan osaamistarpeista. Hoidin yhteydenotot haastatteluihin lähettä- mällä sähköpostiviestin, jossa kerroin työni taustan ja tarkoituksen sekä pyysin yhteydenottoa. Tätä en saanut keneltäkään, mutta odoteltuani viikon aloitin soi- tella haastattelupyyntöjä puhelimitse. Tällä tavoin sain lopulta kiinni kaikki paitsi yhden alkuperäisen sähköpostiviestin vastaanottajista. Myös haastattelut järjes- tyivät piakkoin tämän jälkeen. Näistä hoidin kolme kasvotusten, kaksi Skypen vä- lityksellä ja kuudennen puhelimitse. Kaiken kaikkiaan sain haastattelut hoidettua kahden viikon kuluessa haastateltaville soitettuani. Haastattelussa käytin lyhyttä

kuuden kysymyksen runkoa, johon olin valinnut käsiteltävät teemat. Tämän avulla ohjasin haastattelun kulkua. Pidin puheenvuoron mahdollisimman paljon haastateltavalla, mutta kysyin välillä tarkentavia kysymyksiä. Otin haastattelut nauhalle puhelimitse hoidettua haastattelua lukuun ottamatta, josta kirjoitin sen sijaan muistiinpanoja tietokoneelleni. Nauhurina käytin kasvotusten tehdyissä haastatteluissa puhelintani ja Skypea välityksellä ohjelman sisäistä nauhuria. Kaikki haastattelijat olivat tietoisia nauhoituksesta ja sallivat tiedon käytön.

Litteroinnin tein kirjoittamalla nauhalta kuullun tekstin puhtaaksi. Kirjoitin nauhoitetusta aineistosta vain pääasiallisen sisällön, sillä työhöni liittyen ei ollut olennaista huomioida taukoja, äänenpainoja tai naurahduksia. Kiinnitin kuitenkin huomiota siihen, että sisältö itsessään säilyi muuttumattomana, enkä heijastanut omia näkemyksiäni tai tulkintojani tekstiin. Saatuaani kaiken aineiston tekstiksi aloin purkaa haastattelua teemoittain. Teemoina käytin käyttämäni haastattelurunkoa, jonka avulla sain vastaukset tarkasteltavaksi rinnakkain. Keräsin olennaisen informaation taulukkoon tarvitun teeman alle ja merkitsin jokaisen haastateltavan henkilön vastauksen eri värillä. (Kuva 1.) Huomioitavaa on, että jouduin tiivistämään hieman, mutta kiinnitin huomiota siihen, että säilytin vastauksen alkuperäisen sisällön entisellään, enkä muokannut tekstiä sopimaan omiin näkemyksiini. Niissä tapauksissa, joissa tein omia tulkintojani tekstistä, merkitsin tämän selkeästi, ollakseni laittamatta sanoja haastateltavan suuhun.

Ammattitaito työtehtävissä ja tarvittavat valmiudet

Omassa tehtävässä liiketoimintaymmärrystä, osaamista, kokemusta, verkosto-osaamista ja alan kokonaiskuvan ymmärtämistä. Yleisesti ottaen tehtävissä positiivinen luonne ja mieli ja erityisesti se, että haluat olla ja tulet hyvin toimeen ihmisten kanssa. Olennaista ymmärtää oma osa ja rooli markkinassa. *Kyseiset esimerkit olivat kysyttäessä omassa tehtävässä toimimisesta.*

Oma energia ja motivaatio on kaiken A ja O. Tämä kysyttäessä yleisistä osaamistarpeista

Tehtävästä riippuen vaaditaan monenlaista osaamista, esimerkkinä vuokraveneen kuljettajan pätevyudet, kokin pätevyudet ja Ea2 tasoiset ensiaputaidot

Kaiken A ja O on hyvä asiakaspalveluhenkinen käytös. Se on se peruskivi, johon kaikissa tehtävissä toimiminen pohjautuu. Sen jälkeen tiedollinen oppiminen, kuten järjestelmäosaaminen ja varausta tehdessä ja asiakasta sisään kirjatessa tai ravintolassa asiakasta palvellessa.

Työtehtävissä vaaditaan oma-aloitteisuutta ja tietämystä varsinkin yrityksen johtamisesta, numeroista ja alan asiantuntemuksesta esimerkiksi ravintolatoiminnasta. Omasta tehtävästä puhuttaessa

Kuva 1. Haastattelujen purkaminen.

Kun sain tekstin purettua muotoon, jossa sitä on helppo analysoida aloin etsiä yhteneväisiä osaamistarpeita jokaisesta kategoriasta. Kokosin nämä erilliseen taulukkoon, johon liitin yhteiset tekijät käsitellyn teeman alle. Tällä tavoin sain näkemyksen siitä, kuinka moni vastaaja oli maininnut kyseisen tekijän haastattelussa. Otannan ollessa kuusi henkilöä kriteerini yhteiselle tekijälle oli se, että se tavalla tai toisella mainittiin kahdessa tai useammassa haastattelussa. Haastatteluissa toistuvasti esiin tulleet tekijät olivat motivaatio- ja asiakaspalvelutaidot, moniosaaminen, digitalisaatio, kestävä kehitys, elinikäinen oppiminen sekä asiakastietoisuus. Kirjoitin selvitykset näistä, sillä esiin nousseet teemat olivat varsin yleispäteviä. Analyysia helpottamaan kokosin vastauksista taulukon, jossa kuva- sin teemojen toistuvuutta kokonaisuudessaan kaikkien haastattelujen perusteella. Tulokinnassa vertasin haastateltavien mainitsemia osaamisvalmiuksia Kar- elia-ammattikorkeakoulun sivuillaan listaamiin restonomin osaamisvalmiuksiin.

10.2 Motivaatio ja asiakaspalvelutaidot

Kysyttäessä osaamistarpeista henkilökohtainen motivaatio ja hyvät asiakaspalvelutaidot nousivat esiin neljässä haastattelussa kuudesta. Vastausta voidaan siis pitää otantaan nähden varsin yleispätevänä osaamistarpeena, sillä se ei rajoitu yhteen tiettyyn osa-alueeseen kuten majoitus -tai ravitsemistoimintaan. Huomionarvoista on, että sekä motivaatio että asiakaspalvelutaidot ovat vastauksena varsin yleispäteviä, joten selkeyden ja mitattavuuden vuoksi käsittelen niitä haastatteluissa mainittujen esimerkkien pohjalta. Koen tarpeelliseksi yhdistää nämä kaksi tekijää saman otsikon alle, sillä haastatteluissa ne mainittiin toistuvasti yhdessä.

Haastattelujen pohjalta motivaatiota voidaan pitää positiivisena ulosantina, kiinnostuksena omaa työtä kohtaan, sekä haluna kehittyä ja palvella asiakkaita. Se linkittyy suoraan hyviin asiakaspalvelutaitoihin, sillä omalla asenteella ja motivaatiolla on mahdollista säädellä ja ohjata omaa käytöstä ja ulosantia asiakaspalvelutilanteessa. Asiakaspalvelutyö on usein raskasta ja työntekijä, jolta puuttuu tarvittava motivaatio alaa kohtaan, tekee näin ollen helposti huonolaatuisempaa työtä. Työssä, jossa ihmiskontakti on etusijalla, tämä on ongelmallista sillä huono asiakaspalvelu esimerkiksi hotellin vastaanotossa jättää helposti huonon vaikutelman koko yrityksen palvelutarjonnasta. Kiinnostuksella työtä kohtaan ja halulla kehittyä voidaan ylläpitää palvelun laatua ja kehittää asiakaskokemusta.

Asiakaspalvelutaitoihin liittyy oman motivaation lisäksi myös kyky joustaa tehtävissä ja valmius toimia monipuolisesti eri tilanteissa. Omassa työssäni hotellin vastaanotossa jouduin usein esimerkiksi petaamaan vuoteita ja imuroimaan lainsiruja huoneen lattialta kerrossiivoojien poistuttua rakennuksesta. Samankaltaiset esimerkit toistuivat useissa haastatteluissa, joissa eritoten Lomakeskus Huhmarin toimitusjohtaja Tuija Rytönen ja Lappeenrannan kaupungille asian-tuntijapalveluita tuottava Antti Tuomaala alleviivasivat monipuolisen toimintavalmiuden tärkeyttä.

10.3 Moniosaaminen

Moniosaaminen mainittiin yhteensä viidessä haastattelussa kuudesta. Sitä voidaan näin ollen pitää yleisenä tekijänä, sillä se ei rajoitu tiettyyn matkailualan osa-alueeseen. Huomionarvoista on silti, että moniosaaminen on asenteen ja asiakaspalvelutaitojen tapaan tulkinnanvarainen ja varsin subjektiivinen asia, jonka sisältö vaihtelee näkemyksen ja työtehtävän mukaan. Olennaista on myös mainita, että moniosaaminen itsessään mainittiin osaamistarpeena kahdessa haastattelussa. Muissa tapauksissa sen sisällyttäminen osaamistarpeeseen perustuu omaan tulkintaani vastaajan omien tehtävien pohjalta. Esimerkiksi ravintola- ja kulttuurikeskus Kehruuhuoneen toimitusjohtaja Kiisa Koskimies mainitsi haastattelussa oman työtehtävänsä vaatimuksiksi oma-aloitteisuuden, tietämyksen yrityksen johtamisesta, numeroista ja alan asiantuntemuksesta. Näin ollen koin perusteelliseksi mainita moniosaamisen osana hänen tehtävänsä osaamistarpeita.

Keräämäni materiaalin pohjalta määrittelen moniosaamisen olevan kykyä vastata omassa tehtävässä eteen tuleviin haasteisiin ja tilanteisiin ja ymmärtää oman toimintaorganisaationsa kokonaiskuva. Esimerkiksi hotellin vastaanottovirkailijan on oltava tietoinen kerroshoidon aikataulusta, toiminnasta sekä järjestelyistä, ja kuten aikaisemmin mainitsin, kyettävä myös tarvittaessa huolehtimaan kerroshoidolle kuuluvista tehtävistä. Samaan tapaan myös kokki voi tarvittaessa joutua työskentelemään asiakkaiden kanssa ja tarjoilijan on tilanteen tullessa osattava huolehtia raaka-ainetilauksista. Jotta nämä asiat järjestyvät, täytyy ammattitaitoisella työntekijällä olla ainakin perustavanlaatuisen ymmärrys muiden työpisteiden tehtävistä, koneista ja järjestelmistä.

10.4 Digitalisaatio

Neljä kuudesta haastateltavasta vastasi digitalisaation olevan merkittävä tulevaisuuden trendi ja osaamistarve. Vastauksissa oli eroavaisuuksia siihen nähden, miten tietotekniikan kehitys vaikuttaa alan toimintaan ja osaamistarpeisiin mutta karkeasti voin jakaa nämä kahteen osa-alueeseen, jotka ovat markkinoinnin ja

asiakaskäyttäytymisen muutokset sosiaalisen median kasvun myötä sekä tietotekniikan vaikutus palvelurakenteeseen.

Sosiaalisen median vaikutus asiakkaiden käyttäytymiseen ja vaativuuteen mainittiin kokonaisuudessaan kolmessa haastattelussa. Näissä esimerkeissä mainittiin ennen kaikkea asiakkaiden vaativuuden kasvu ja heidän itsensä verkossa suorittama laadunvalvonta. Asiakkaat muun muassa arvostelevat palveluita verkossa ja tekevät vertailua ennen ostopäätöstä. Tämä asettaa painetta palveluiden laadulle ja asiakaspalvelulle, sillä negatiivinen tieto välittyy huomattavasti nopeammin ja suuremmalle yhteisölle kuin aikaisemmin. Myös markkinointi siirtyy yhä suuremmalta osin verkkoon ja tämän takia ammattimaisen myyjän on ymmärrettävä verkkomarkkinoinnin periaatteet sekä kanavat, joilla tavoittaa maksimaalinen yleisö. Markkinoinnin tehtävät siirtyvätkin enenemissä määrin sosiaaliseen mediaan, joka hämärtää eri työtehtävien rajoja. Esimerkiksi vastaanotto-työntekijä voi sosiaalisen median kautta huolehtia myös hotellin markkinoinnista.

Palveluissa digitalisaatio kiihdyttää muutosten tahtia ja luo tarvetta jatkuvalle kehitykselle. Esimerkiksi PKO:n matkailu- ja ravitsemiskaupan toimialajohtaja Mikko Hautasaari mainitsi haastattelussaan hotellien kerrossiivouksessa hyödynnettävän yhä enemmän tietotekniikkaa. Tämä vaikuttaa hyvin konkreettisella tavalla tehtävän osaamistarpeisiin, sillä henkilöstön on kyettävä aikaisempien tehtäviensä suorittamisen lisäksi hyödyntämään uudenalaista osaamista tietotekniikan saralla.

10.5 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys otettiin esiin kolmessa haastattelussa. Näissä sen nähtiin ennen kaikkea muuttavan palveluita ja olevan sidonnainen asiakastietoisuuteen. Esimerkiksi Kiisa Koskimiehen haastattelussa ilmastoasioiden nähtiin vaikuttavan ihmisten ruokavalioihin ja muun muassa lähiruoan kysyntään. Aktiviteettimatkailussa kestävä kehitys vaikutti puolestaan Saimaa Adventuresin Antti Harisen

mukaan ennen kaikkea moottoriaktiiviteettien vähenemiseen ja esimerkiksi mönkijäsafarien poistumiseen aktiiviteettien valikoimasta. Pasi Tolosen haastattelussa kestävä kehitys nostettiin puolestaan esiin ennen kaikkea haasteena kuljetustoiminnalle, joka puolestaan vaikuttaa ihmisten tapaan kuluttaa matkailupalveluita. Esimerkiksi lähimatkailu korostuu voimakkaammin ilmastotietoisten asiakkaiden vähentäessä kaukomaiden lentoja.

10.6 Elinikäinen oppiminen

Tilastokeskus määrittelee elinikäisen oppimisen kaikkena elämän aikana tapahtuvana oppimisena, jonka tarkoituksena on kehittää yksilön tietoja, taitoja ja kykyä henkilökohtaisessa, yhteiskunnallisessa ja sosiaalisessa elämässä sekä työelämässä. Tämä nähtiin ammattitaidon edellytyksenä kahdessa haastattelussa. Määrällisesti tämä on vähäisempi kuin monessa muussa aiheessa. On tärkeä ymmärtää silti, että otos oli kuusi henkeä ja mielestäni on loogista olettaa, että suuremman otannan piirissä myös tämä toistuisi useampaan kertaan. Perustan kantani siihen, että vastaajat ovat asiantuntijoita ja esimiehiä alallaan ja elinikäisen oppimisen yhteiskunnallinen merkitys kasvaa jatkuvasti sillä se tiedostetaan myös Euroopan unionin koulutuspolitiikassa, jossa se nähdään unionin kilpailukyvyyn ja työllisyyden parantamisen edellytyksenä. (opetus -ja kulttuuriministeriö 2018; Tilastokeskus 2018.)

Elinikäistä oppimista voidaan rakentaa sekä koulutuksen että työnantajan puolelta, mutta myös työntekijä on vastuussa omasta oppimisestaan. Koulutuksen tehtävänä on laajentaa opiskelijan ymmärrystä aiheesta ja antaa välineet oppimiseen sekä työtehtävien suorittamiseen. Jatkovaa oppimista voidaan puolestaan tukea työnantajan puolelta järjestämällä koulutus- ja etenemismahdollisuuksia ja tekemällä yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Esimerkkinä tästä voimme pitää tilanetta, jossa jatkokoulutusta hankkiva työntekijä sitoo opinnäytetyönsä osaksi työpaikan kehitystyötä. Työntekijä itse voi pitää huolta osaamisestaan seuraamalla alan kehitystä ja hakemalla tarvittaessa jatkokoulutukseen. Tavoitteena on pitää

henkilöstö ajan tasalla alan kehityksestä ja säilyttää maksimaalinen toimintakyky muuttuvassa toimintaympäristössä.

10.7 Asiakastietoisuus

Moderni informaatioyhteiskunta mahdollistaa tuotteiden vertailun ja arvioimisen entistä helpommin. Tämän pakottaa yrityksen panostamaan tuotteidensa ja palveluidensa laatuun varmistaakseen asemansa kilpailijoidensa parissa. Vapaasti saatavilla oleva tieto tekee myös asiakkaista yhtä tietoisempia ja vaativampia laadun suhteen. Tämä nähtiin tulevaisuuden haasteena yhteensä neljässä haastattelussa, joissa se yhdistettiin ennen kaikkea edellä mainittuihin sosiaalisen median tuomiin muutoksiin asiakaskäyttäytymisessä. Tämän takia yritykselle on tärkeää toimia asiakaslähtöisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet ja toiveet ovat toiminnan perusta. (Kivivirta 2017.) Yrityksen on kuunneltava asiakasta aktiivisesti ja seurattava tämän antamaa palautetta tuotteesta ja saamastaan palvelusta. Esimerkiksi hotelleissa hyödynnetään usein huoneissa olevia palautelappuja, joihin asiakas voi kirjoittaa kokemuksensa palvelun laadusta. Nämä puolestaan kulkeutuvat kerrossiivoojien kautta esimiehelle, joka pystyy tarvittaessa reagoimaan asiakkaiden antamaan palautteeseen ja tekemään tarvittavia muutoksia. Myös aktiivinen läsnäolo sosiaalisessa mediassa mahdollistaa asiakaspalautteen seurannan ja tähän vastaamisen.

11 Haastatteluiden tulokset

Käyttämäni teemat perustuivat haastatteluista tekemiini havaintoihin. Niiden toistuvuudessa ei ollut suurta eroa, vaan ne mainittiin varsin yleisesti haastatteluissa. (Taulukko 1). Kaikista eniten mainintoja keräsi moniosaaminen, joka mainittiin viidessä haastattelussa kuudesta. Digitalisaatio, asiakaspalvelutaidot, sekä

asiakastietoisuus nousivat kaikki esiin neljässä haastattelussa. Kestävä kehitys puolestaan nousi esiin kolmessa haastattelussa ja elinikäinen oppiminen kahdessa.

Taulukko 1. Osaamistarpeet ja mainintojen määrä haastatteluissa.

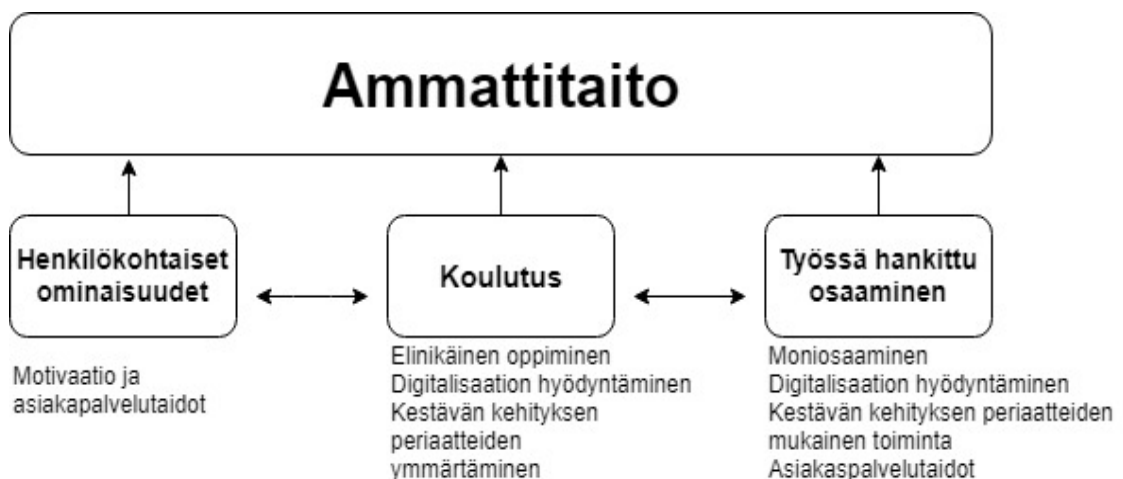
Osaamistarve	Mainintojen määrä haastatteluissa
Asiakaspalvelutaidot ja asenne	4
Moniosaaminen	5
Digitalisaatio	4
Kestävä kehitys	3
Elinikäinen oppiminen	2
Asiakastietoisuus	4

Alakohtaisesti tulkitessa jaottelin haastattelut neljään kategoriaan, jotka olivat majoituspalvelut, esimies- ja asiantuntijatehtävät, ravitsemis- ja elämyspalvelut. Majoituspalveluihin liitin Break Sokos Hotel Bomban hotellipäällikkö Pasi Tolosen ja Lomakeskus Huhmarin toimitusjohtaja Tuija Rytkösen haastattelut. Esimies- ja asiantuntijatehtäviin vastasivat Pohjois Karjalan Osuuskaupan toimialajohtaja Mikko Hautasaari ja Lappeenrannan kaupungille matkailualan asiantuntijatehtävissä työskentelevä Antti Tuomaala. Ravitsemistoiminnan vastaukset perustuivat ravintola- kulttuurikeskus Kehruuhuoneen toimitusjohtajan Kiisa Koskimiehen mainitsemiin teemoihin ja elämyspalvelut Saimaa Adventuresin toimitusjohtaja Antti Harisen vastauksiin. Huomioitavaa on, että asiantuntijatehtävät ja majoituspalvelut ovat edustettuna kahdella vastaajalla siinä missä ravitsemis- ja elämyspalveluissa vastaajia oli yksi.

Majoituspalveluita tarkastellessa jokainen osaamistarve tuli esiin ainakin kerran purkutyössä. Erityisesti asiakaspalvelutaidot, asenne ja digitalisaatio kuitenkin korostuivat näiden noustessa esiin molemmissa haastatteluissa. Asiantuntijatehtävissä moniosaaminen korostui erityisesti tämän noustessa esiin kahdesti. Myös elinikäinen oppiminen, digitalisaatio ja asiakastietoisuus saivat maininnan. Kestävän kehityksen huomiointi ja elinikäinen oppiminen jäivät tässä kategoriassa puolestaan mainitsematta. Ravitsemis- ja elämyspalveluissa digitalisaatio jäi vaille mainintaa, mutta muut osaamistarpeet tulivat esiin haastattelussa. Elämyspalveluissa

korostuivat asiakastietoisuus, moniosaaminen, digitalisaatio, sekä kestävä kehitys. Elinikäinen oppiminen puolestaan jäi mainitsematta.

Kuviossa 3 mukailin tietoperustassa käyttämäni kuviota ammattitaidon muodostumisesta haastateltavien antamien vastausten perusteella. Näkemykseni mukaan motivaatio ja asiakaspalvelutaidot kuuluvat ennen kaikkea henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Huomioitavaa on silti, kuten suurimmassa osassa tapauksissa, että näitä voidaan kehittää myös koulutuksella ja työssä oppimalla, minkä vuoksi liitin asiakaspalvelutaidot myös työssä hankitun osaamisen alle. Näkisin niiden silti viime kädessä syntyvän yksilön henkilökohtaisista ominaisuuksista. Koulutus ja työssä hankittu osaaminen ovat huomattavasti tulkinnanvaraisempia, sillä ne ovat usein limittäisiä ja tukevat toisiaan. Voimme ajatella koulutuksen luovan laajoja kompetensseja, jotka antavat pohjan työtehtävissä toimimiseen. Työelämässä nämä puolestaan tiivistyvät ja jalostuvat tehtäväkohtaiseksi ammattitaidoksi. Esimerkiksi kestävän kehityksen periaatteet, niiden tarkoitus ja hyödyntäminen tulevat usein esiin koulutuksessa, mutta työelämässä näiden mukaan toimiminen ja tarve opitaan tehtäväkohtaisesti käytännön työnteossa. Kuvio 3 perustuu aikaisemmin kuviossa 1 käyttämäni pohjaan.



Kuvio 3. Ammattitaidon muodostuminen haastateltavien antamien vastausten perusteella.

12 Johtopäätökset

Karelia Ammattikorkeakoulun restonomeille laatimissa osaamisvalmiuksissa yhteneväisiksi tekijöiksi haastattelujen kanssa nousi asiakastietoisuus sekä asiakaspalvelutaidot, jotka mainittiin osana palveluliiketoimintaosaamista. Osaamisalan kuvauksessa mainitaan kyky myydä ja hallita erilaisia asiakaskohtaamisia sekä ymmärrys asiakaslähtöisyydestä ja asiakkuuksien hallinnan merkityksestä markkinoinnissa. Digitalisaatio nostettiin esiin osana työyhteisöosaamista, jossa painotetaan kykyä hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa oman alansa tehtävissä. Kestävä kehitys puolestaan sai maininnan osana matkailun eettistä osaamista, jonka tavoitteena on opettaa opiskelijoita soveltamaan kestävän kehityksen periaatteita työelämässä.

Tulkinnanvaraisena tekijänä Karelia Ammattikorkeakoulun osaamisvaatimuksissa on myös elinikäinen oppiminen, sillä vaikka tätä ei olisikaan mainittu erikseen osana osaamisalueiden kuvauksia, pyrkii koulutus myös kehittämään oppimisen taitoja painottamalla oman osaamisen ja oppimisen taitojen kehittämistä, kriittistä tiedonhankintaa sekä vastuuta itsensä ja ryhmän oppimisesta. Elinikäinen oppiminen on viime kädessä kiinni yksilöstä, mutta koulutuksessa esiin nostetut tekijät antavat mielestäni valmiuksia tämän kehittämiseen.

Taulukko 2. Karelia AMK:n restonomikoulutuksen osaamistarpeiden ja haastateltavien antamien osaamistarpeiden vertailu.

Karelia AMK:n restonomikoulutuksen osaamisalueet	Haastateltavien mainitsemat osaamistarpeet
Palveluliiketoimintaosaaminen <ul style="list-style-type: none"> - ymmärrys asiakaslähtöisyyden ja asiakkuuksien hallinnasta markkinoinnissa - kyky myydä ja hallita erilaisia asiakaskohtaamisia - kyky arvioida ja kehittää palvelun laatua 	Asiakaspalvelutaidot ja asenne <ul style="list-style-type: none"> - positiivinen ja kohtelias asenne asiakkaita ja kanssatyöntekijöitä kohtaan - halu kehittyä ja oppia - halu toimia asiakaspalvelutyössä - kyky joustaa ja valmius toimia monipuolisesti eri työtehtävissä
Oppimisen taidot <ul style="list-style-type: none"> - kyky arvioida ja kehittää omaa osaamistaan ja oppimistapojaan - kyky hankkia, käsitellä ja arvioida tietoa kriittisesti - kyky ottaa vastuu ryhmän oppimisesta ja opitun jakamisesta 	Elinikäinen oppiminen <ul style="list-style-type: none"> - trendien aktiivinen seuraaminen ja näiden soveltaminen omaan toimintaan - kiinnostus omaa alaa kohtaan ja halu jatkuvaan oppimiseen
Eettinen osaaminen <ul style="list-style-type: none"> - kyky soveltaa kestävän kehityksen periaatteita 	Kestävä kehitys <ul style="list-style-type: none"> - on ymmärrettävä kestävän kehityksen vaikutus omaan alaan ja osattava huomioida kestävän kehityksen periaatteet toiminnassa
Työyhteisöosaaminen <ul style="list-style-type: none"> - osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa oman alansa tehtävissä 	Digitalisaatio <ul style="list-style-type: none"> - modernin teknologian hyödyntäminen tehtävissä - some-osaaminen - verkkomarkkinoinnin periaatteet

Taulukossa 2 tein vertailun Karelia-ammattikorkeakoulun ja työssäni haastateltujen asiantuntijoiden osaamistarpeista. Liitin taulukkoon kaikki tekijät, jotka koin yhteneväiseksi vastaajien ja koulun näkemyksissä. Taulukko esittää hyvin, miten koulutuksen osaamistarpeet vastaavat haastateltavien antamia vastauksia, mutta painopisteet ja asioiden muotoilu eroavat paikoittain. Esimerkiksi asiakaspalvelutaidot korostuvat molemmissa vastauksissa, mutta siinä missä vastaajien näkökulmat painottuivat asenteeseen ja käytännön toimintavalmiuksiin, koulutus painottaa ymmärrystä asiakaslähtöisyydestä ja asiakkuuksien hallinnasta markkinoinnissa. Molemmat tekijät kuuluvat asiakaspalvelutaitoihin mutta painopiste eroaa molemmissa tapauksissa.

Kaiken kaikkiaan Karelia AMK:n restonomikoulutuksen osaamistarpeet vastaavat mielestäni haastateltavien näkemyksiä. Tärkeää on silti pitää mielessä, että keräämäni aineisto perustuu haastateltavien henkilökohtaisiin näkemyksiin ja vaikka samat osaamisalueet mainittiinkin sekä restonomien opetussuunnitelmassa että haastatteluissa, tulkinnat näistä voivat vaihdella suuresti. Monet tekijät, kuten asiakaspalvelutaidot ja henkilökohtainen asenne, riippuvat yksilöstä itsestään ja ovat suurelta osin työelämässä opittuja.

Vertailukohtana Karelia AMK:n restonomikoulutuksen painotuksille käytin Jyväskylän Ammattikorkeakoulun koulutussuunnitelmassaan ilmoittamia restonomikoulutuksen kompetensseja ja vertasin näitä haastattelujen tuloksiin. (Taulukko 3.) Tarkoitukseni oli antaa vertailukohta Karelia Ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen osaamistarpeille ja haastattelujen yhteisille tekijöille.

Taulukko 3. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen osaamistarpeiden ja haastateltavien antamien osaamistarpeiden vertailu.

Jyväskylän Ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen osaamisalueet	Haastateltavien mainitsemat osaamistarpeet
<p>Oppimisen taidot</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioi ja kehittää osaamistaan ja on valmis jatkuvaan oppimiseen - hankkii, käsittelee ja arvioi oman alansa tietoja, teorioita, käsitteitä, menetelmiä ja periaatteita kriittisesti - ottaa vastuun ryhmän oppimisesta ja opitun jakamisesta 	<p>Elinikäinen oppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - trendien aktiivinen seuraaminen ja näiden soveltaminen omaan toimintaan - kiinnostus omaa alaa kohtaan ja halu jatkuvaan oppimiseen
<p>Kestävä kehitys</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuntee kestävän kehityksen periaatteet ja soveltaa niitä työssään. - arvostaa rakennettua kulttuuriympäristöä osana kansallista kulttuuriperintöä - rakentaa asiakaslähtöisiä, kestävän kehityksen periaatteen mukaisia ja taloudellisesti 	<p>Kestävä kehitys</p> <ul style="list-style-type: none"> - on ymmärrettävä kestävän kehityksen vaikutus omaan alaan ja osattava huomioida kestävän kehityksen periaatteet toiminnassa

kannattavia ratkaisuja verkostoissaan	
Asiakaspalvelutaidot <ul style="list-style-type: none"> - markkinoi ja myy palveluita asiakaslähtöisesti - Tuottaa ja johtaa asiakaslähtöisiä matkailupalveluja - rakentaa asiakaslähtöisiä, kestävän kehityksen periaatteen mukaisia ja taloudellisesti kannattavia ratkaisuja verkostoissaan 	Asiakaspalvelutaidot ja asenne <ul style="list-style-type: none"> - positiivinen ja kohtelias asenne asiakkaita ja kanssatyöntekijöitä kohtaan - halu kehittyä ja oppia. - halu toimia asiakaspalvelutyössä - kyky joustaa ja valmius toimia monipuolisesti eri työtehtävissä

Jyväskylän ammattikorkeakoulun tapauksessa yhteisiä osaamistarpeita haastateltavieni kanssa oli Karelia-ammattikorkeakouluun nähden vähemmän. Asiakaslähtöisyys mainittiin toistuvasti useassa eri osa-alueessa, mutta sen lisäksi ainoastaan kestävä kehitys ja oppimisen taidot nousivat esiin samankaltaisuuksina keräämiäni haastatteluiden kanssa. Oppimisen taidoissa Jyväskylän ammattikorkeakoulu mainitsi erikseen jatkuvan oppimisen ja alan tiedonhankinnan, jotka täsmäsivät haastateltavieni vastauksiin elinikäisestä oppimisesta. Tämän lisäksi kestävä kehitys nostettiin esiin osana käyttäjälähtöisten tilapalveluiden osaamista, johon liitettiin kestävän kehityksen periaatteiden tunteminen ja soveltaminen. Asiakaslähtöisyys mainittiin liiketoimintaosaamisessa osana markkinointia ja innovatiivisten matkailupalveluiden tuotteistamisessa osana asiakaslähtöisten matkailupalveluiden tuottamista. Asiakaslähtöiset ruoka -ja ravintolapalveluiden tuotantoprosessit puolestaan nostettiin esiin kestävän gastronomian osaamisessa. Yrittäjyysosaamisessa asiakaslähtöisyys mainittiin kykynä tehdä asiakkaan huomioon ottavia ratkaisuja verkostoissa. On tulkinnanvaraista, miten hyvin nämä täsmäävät omiin tuloksiini, joissa asiakaspalvelutaidot olivat yksi tärkeimmistä osaamistarpeista, mutta koen tarpeelliseksi liittää ne yhteen, sillä mielestäni asiakaslähtöinen toiminta kuuluu niihin. (JAMK 2018.)

13 Pohdinta

13.1 Vastaava tutkimus

Vuonna 2018 Laurea Ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat toteuttivat vastaavanlaisen tutkimuksen osana ReKey-hanketta. Työssä haastateltiin 38 matkailualan ammattilaista, jotka edustivat alaa seuraavasti: 15 majoitustoiminnan ammattilaista, 15 ravitsemistoiminnan ammattilaista ja 8 ohjelmapalveluiden ammattilaista. Tulokset julkaistiin 17.5.2018 artikkelissa AMK-lehden verkkosivuilla. (Mantere 2018.)

AMK-lehden julkaiseman artikkelin mukaan haastattelut osoittivat restonomikoulutuksen Laurea AMK:ssa valmistavan hyvin alan osaamistarpeisiin. Tutkimuksessa esille nousseet teemat erosivat jokseenkin itse keräämästäni materiaalista, mutta myös yhteneväisyyksiä löytyi. Eräänä suurimmista tulevaisuuden trendeistä nostettiin esiin muun muassa digitalisaatio, joka toistui myös useasti omissa haastatteluissani mutta myös globalisaatio nähtiin Laurean tutkimuksessa olennaisena megatrendinä. Tämän lisäksi myös kielitaidon merkitystä korostettiin vastauksissa. Omissa haastatteluissani globalisaatio ja kansainvälisyysosaaminen toistui ainoastaan kerran Tuija Rytkösen haastattelussa. Uskon tämän eron perustuvan ennen kaikkea maantieteellisiin seikkoihin. Omat haasteltavani toimivat Pohjois-Karjalassa, missä suurempi osa turisteista on kotimaisia verrattuna Etelä-Suomeen. Täytyy silti muistaa, että artikkelissa ei mainita haasteltavien asiantuntijoiden toimipaikkakuntaa, mutta oletan sen sijaitsevan Uudellamaalla, jossa kansainvälisten matkailijoiden määrä on suurempi. (Mantere 2018.)

Edellä mainittujen lisäksi Laurea Ammattikorkeakoulun tutkimuksessa esiin nousi myös vieraanvaraisuuden käsite. Artikkelissa tämä määriteltiin kokemuksena, jossa asiakkaalla on lämmin ja tervetullut olo ja asiakas otetaan avosylin ja palveluasenteella vastaan. Osaamistarpeina tähän kuului taito osata kuunnella ja lukea asiakasta. Tämän lisäksi myös asenne ja henkilökohtaiset ominaisuudet korostuivat osaamisen ohella. Myös tämä toistui useasti omissa

haastatteluissani, joissa asenne ja asiakaspalvelutaidot nähtiin yhtenä olennaisimmista tekijöistä ammattitaitoiselle työntekijälle. (Mantere 2018.)

Kansainvälisyysosaamisen ja kielitaidon lisäksi osaamistarpeita, jotka eivät nouse esiin omassa työssäni olivat esimerkiksi esimiesosaaminen, joka nähtiin taitona toimia yrittäjämäisesti ja johtajana työyhteisössä. Olennaista on olla luotettava ja uskaltaa kantaa vastuuta sekä löytää uskallusta tehdä vaikeitakin päätöksiä. Tämän lisäksi myös oman työn johtaminen nousi esille monessa haastattelussa. Alaspesifi tuotetietous nostettiin yhtä lailla esiin artikkelissa. Se nähtiin osaamisena alan lainsäädännöstä ja kiinnostuksesta tuotteisiin. Esimerkkinä käytettiin muun muassa ruoka- ja juomatietoutta ravintolatoiminnassa. Samat tekijät toistuivat jossain määrin omassa haastattelussa, joissa kiinnostus omaa työtä kohtaan ja alan seuraaminen nostettiin esille kaksi kertaa osana elinikäistä oppimista. Lainsäädäntöosaamista ei kuitenkaan omassa työssäni mainittu. Tulokinnanvaraisena yhteneväisyytenä voin pitää myös viestintäkanavien tunteudesta. Esimerkkinä artikkelissa käytettiin esimerkiksi tapahtumantuottajan osaamista toimia sosiaalisessa mediassa ja viestiä informaatiota nopeasti, asiantuntevasti ja ajantasaisesti. Viestintää ja sosiaalisen median merkitystä osaamiselle kuitenkin korostettiin työssäni osana digitalisaation luomia osaamisedellytyksiä. Painoalue oli kuitenkin huomattavasti enemmän uuden teknologian omaksumisessa ja asiakaskäytöksessä asiakaspalvelutoiminnan sijaan. (Mantere 2018.)

Artikkeli toimii mielenkiintoisena vertailukohtana omalle työlleni ja positiivista on havaita, että samat tekijät toistuvat sekä omassa työssäni että Laurea Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tutkimuksessa. Huomioitavaa on silti, että artikkeleissa ei mainittu haastattelumetodeja, haastattelujen pituutta tai esitettyjä kysymyksiä, jonka vuoksi eroavaisuudet voivat osittain perustua myös esitettyihin kysymyksiin ja analyysin metodeihin. Tämän varmistaminen on kuitenkin haastavaa sillä, havainnot perustuivat artikkeliin koska en päässyt käsiksi itse työhön, josta olisin voinut valottaa käytettyjä tutkimusmetodeja.

13.2 Työn kulku

Aloittaessani tutkimaan matkailualan osaamistarpeita en osannut odottaa ammattitaidon käsitteen laajuutta ja monimutkaisuutta. Tietoperustan kerääminen aiheutti työssäni suurimman ongelman, koska ammattitaidon käsitteet ovat laajoja ja moniselitteisiä. Tämän vuoksi päädyin kokoamaan määritelmän useasta lähteestä, joiden näkemykset sopivat ajoittain yhteen ja toisinaan olivat avoimen ristiriitaisia. Tämä teki käsitteiden tiivistämisestä ja tulkinnasta haastavaa, mutta koen pystyneeni tiivistämään käsitteet työni kannalta ymmärrettävään ja tarkoituksenmukaiseen muotoon.

Haastattelujen järjestäminen hoitui odottamattoman helposti saadessani sovittua haastattelut nopeasti lähes jokaisen alkuperäisen ehdokkaan kanssa. Haastateltavien positiivinen asenne ja mielenkiinto opinnäytetyötäni kohtaan sekä kiinnostus ja halu kehittää matkailualaa jättivät minuun myös positiivisen vaikutelman. Haastattelut ja aineiston purkaminen osoittautuivatkin mielenkiintoisimmaksi osa-alueeksi työssäni.

Lopussa peilasin haastateltavien antamia näkemyksiä ja vertasin niitä Karelia Ammattikorkeakoulun ilmoittamiin osaamistarpeisiin restonomikoulutukselle. Kaiken kaikkiaan koulutuksen antamat painoalueet osaamiselle olivat mielestäni linjassa vastaajien antamien näkemysten kanssa. Tämä on positiivista, sillä Karelia AMK:n tarjoama restonomikoulutus on osaamistarpeiltaan laaja-alainen, sillä sen on kyettävä valmistamaan opiskelijoita toimimaan monipuolisesti matkailualan eri tehtävissä. Opetussuunnitelma käsittää nähdäkseni tarpeeksi hyvin haastateluissa esiin tulleet yleisimmät osaamistarpeet.

Ilmoitin haastattelun tarkoituksen selkeästi ja rehellisesti lähettämässäni haastattelupyynnössä. Jokaisen haastattelun aluksi huomautin erikseen nauhoituksen pyörivän ja pyysin haastateltavalta lupaa hyödyntää kerättyä informaatiota työssäni. Haastatteluja litteroidessa painotin sitä, että en antaisi omien tulkintojeni vaikuttaa tekstin sisältöön, vaan välittäisin haastattelujen sisällön

mahdollisimman tarkasti paperille. Tietoperustassani tein lähdeviittaukset annettujen ohjeiden mukaisesti ja käytin mahdollisimman ajantasaisia lähteitä. Huomioitavaa on, että alan tutkimusaineisto on vanhahkoa, mutta näkemykset ammatillisesta osaamisesta eivät ole muuttuneet suuresti viime vuosina. Pyrin myös hyödyntämään ensisijaisesti primäärilähteitä ja lainatessani sekundäärisiä lähteitä merkitsin nämä asianmukaisesti lähdeviittaukseen. Aineiston analyysissä esitin aiheet rehellisesti, enkä esittänyt tulkintojani työni toimeksiantajalle edullisella tavalla.

13.3 Omat havaintoni restonomikoulutuksesta

Oman kokemukseni puolesta koen restonomikoulutuksen antaneen hyvän pohjan ammattitaidon rakentamiselle. Opinnoissa aiheita käsiteltiin usein varsin abstraktisti, mutta työharjoittelut antoivat mahdollisuuden käytännön työtehtävien opimiselle sekä verkostoitumiselle alalla. Myös mahdollisuus suorittaa ulkomaan harjoitteluja osoittautui eduksi omassa elämässäni. Vapaasti valittavat opinnot antoivat myös mahdollisuuden erikoistua tiettyihin osa-alueisiin. Esimerkiksi omassa tapauksessani hyödynsin mahdollisuutta kehittää venäjän kielen ja markkinoiden osaamistani, mikä mahdollisti lopulta saamaan työharjoittelupaikan Pietarista. Tämä puolestaan edesauttoi työllistymistäni Suomessa. Näkisin silti, että restonomikoulutuksesta saatu hyöty on suurelta osin kiinni myös yksilöstä itsestään, sillä opiskelija on itse vastuussa erikoistumisesta, työharjoittelupaikkojen hakemisesta ja verkostoitumisesta. Koen saaneeni suurimman hyödyn opinnoistani juuri työharjoittelujen ja vapaasti valittavien opintojen kautta. Monet luennoilla käsitellyt asiat eivät tunnu jääneen mieleen, mutta olin tyytyväinen käytettyihin menetelmiin, joissa opiskelijat pääsivät itse tutkimaan aiheita ryhmissä ja miettimään omaa lähestymistapaansa tehtäviin. Kyseessä on viime kädessä makuasia, mutta henkilökohtaisesti koen tällaisen lähestymistavan huomattavasti mielekkäämmäksi passiiviseen kuunteluun verrattuna.

Lähteet

- Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineiston keruu–virikkeitä aloittelevalla tutkijalla. Jyväskylä: PS – Kustannus.
- Alakoski, L. 2016. Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen. ReKEY-hanke. <https://trello.com/c/8N5YhOvZ/11-rekey-hanke-restonomien-koulutuksen-ja-elinkeinon-yhteiskehitt%C3%A4minenn>. 2.4.2018.
- Ammattinetti. 2019. Matkailuala. http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/11_ammattiala. 3.4.2019.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.
- Felicitas, C. Molline, M. & Clotildah, K. 2011. The hospitality and tourism honours degree programme: Stakeholders' perceptions on competencies developed. Chinhoyi University of Technology. <https://academicjournals.org/journal/JHMT/article-full-text-pdf/A970B942393>. 23.1.2019.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2003. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2003. Helsinki: Gaudeamus Helsinki.
- Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. 2019. Kilpailuetua tutkimuksesta-palvelualan tutkimusseminaari 13 – 14.2.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Tapahtumat/mara-seminaari/>. 7.3.2019.
- Jääskeläinen, S. 2018. ReKey - Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen. ReKey-hanke. <https://wiki.eduuni.fi/pages/viewpage.action?pageId=44570059>. 5.4.2018
- Jokinen, J., Lähteenmäki, L. & Nokelainen, P. 2009. Työssäoppimisen lumo – ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyvät käytänteet. Hämeenlinna. Hämeen Ammattikorkeakoulu.
- Karelia Ammattikorkeakoulu. 31.1.2017. Opetussuunnitelma Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminta. <https://soleops.karelia.fi/opsliitteet/Opintopolku/Restonomi.pdf>. 2.4.2018
- Kivivirta, O. 2017. Asiakaslähtöisyys ja kohderyhmäajattelu. Lapin AMK <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=355e46cc-ec2b-4c52-b170-4ffe6729db00>. 18.12.2018
- Laurea Ammattikorkeakoulu. 2019. <https://www.laurea.fi/>. 9.1.2019
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. 2018. Matkailun merkitys kansantaloudelle. <https://mara.fi/toimiala/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti/matkailu-2>. 26.3.2018.

- Matkatyo.fi. 2018. Matkailun kohtaannon toimenpideohjelma. Matkailudiili. <https://www.matkailutyö.fi/> 21.1.2019.
- Mantere, P. 2018. Mistä on restonomiosaaminen tehty. Amk-Lehti. <https://uas-journal.fi/tag/restonomi/#1458134585005-b3f22396-5506>. 19.2.2019
- Millar, M. Mao, Z & Moreo, P. 2008. Hospitality Management Educators vs. the Industry: A Competency Assessment. The University of San Francisco <https://repository.usfca.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1006&context=hosp>. 24.1.2019
- Opetus -ja kulttuuriministeriö. 2018. Työn murros ja elinikäinen oppiminen. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160556/okm08.pdf>. 18.12.2018
- Opintopolku.fi. 2019. <https://opintopolku.fi/wp/fi/>. Opetushallitus. 9.1.2019.
- Pohjonen, P. 2001. Työssäoppiminen tarkasteltuna ammatillisen aikuiskoulutuksen ja työelämän näkökulmasta. Tampere. Acta universitatis tamperensis 844.
- Ruohoniemi, P. Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen – Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Hämeenlinna. Hämeen Ammattikorkeakoulu.
- Räisänen, A. 1998. Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Helsinki. Yliopistopaino.
- Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. 2019. <https://www.seamk.fi/>. 9.1.2019
- Tilastokeskus. 2018. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 6,7 prosenttia helmikuussa 2018. http://www.stat.fi/til/matk/2018/02/matk_2018_02_2018-04-12_tie_001_fi.html. 19.4.2018.
- Tilastokeskus 2018. Suomalaiset matkustivat kesällä 2018 kotimaan lisäksi Välimerelle. https://www.stat.fi/til/smat/2018/14/smat_2018_14_2018-10-12_tie_001_fi.html 19.1.2019.
- Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tilastokeskus. 2018. Elinikäinen oppiminen. https://www.stat.fi/meta/kas/elinikai_oppim.html. 18.12.2018
- Työ -ja Elinkeinoministeriö. 2015. Matkailu lukuina. <https://tem.fi/matkailu-lukuina>. 22.1.2018.
- Visit Finland. 2018. Matkailun taloudelliset vaikutukset. <http://www.visitfinland.fi/tutkimukset-ja-tilastot/matkailun-taloudelliset-vaikutukset/> 19.4.2018
- Visit Finland. 2010. Suomen matkailustrategia 2020 neljä hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä. http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2013/04/Matkailustrategia_020610.pdf. 19.4.2018

- Visit Finland. 2019. Visit Finland matkailijatutkimus kesä 2018. (touko-lokakuu). <http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2019/01/Visit-Finland-matkailijatutkimus-kesa%CC%88kausi-2018-1.pdf>?dl. 8.1.2019.
- Väisänen, P. 2003. Työssäoppiminen ammatillisissa perusopinnoissa. Ammatillinen osaaminen, työelämän kvalifikaatiot ja itseohjautuvuus opiskelijoiden itsensä arvioimana. Joensuu. Joensuun yliopistopaino.

Yhteydenotoissa käytetty viestipohja

Osaavaa työvoimaa matkailualalle

Hei! Ja tervehdyksiä Joensuusta.

Haluamme edelleen parantaa ammattikorkeakoulujen ja elinkeinon yhteistyötä, sekä jatkuvasti kehittää alan koulutusta.

Tutkin matkailualan työvoiman saatavuutta, heidän koulutustaustansa sekä minkälaista ammattitaitoa matkailualalla vaaditaan nyt ja tulevaisuudessa. Olen kiinnostunut haastattelemaan teitä aiheesta lyhyesti kasvotusten tai puhelimitse.

Toivottavasti olette osaltanne kiinnostunut osallistumaan matkailualan koulutuksen kehittämiseen. Minut tavoittaa numerosta +358 504622658 tai tästä sähköpostiosoitteesta: [Ikala.jussipekka\(at\)Gmail.com](mailto:Ikala.jussipekka(at)Gmail.com)

Ystävällisin Terveisin:

Jussipekka Ikälä

Jos haluatte lisätietoja, voitte ottaa yhteyttä minuun tai opinnäytetyöni ohjaajaan Mikko Lahteen: [Mikko.Lahti\(at\)Karelia.fi](mailto:Mikko.Lahti(at)Karelia.fi).

Haastatteluissa käytetyt apukysymykset

Ammattitaito työtehtävissä ja tarvittavat valmiudet

Haastateltavan henkilön oma koulutustausta

Tämänhetkisen työvoiman koulutustausta

Näkemykset ja mahdollinen kokemus matkailun koulutuksesta

Alaan trendit

tulevaisuuden osaamistarpeet