

Restonomiopiskelijoiden ja elinkeinoharjoittajien näkemyksiä matkailualalle työllistymisestä

Venla Nieminen



Tekijä(t) Venla Nieminen	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohto	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Restonomiopiskelijoiden ja elinkeinoharjoittajien näkemyksiä matkailualalle työllistymisestä	Sivu- ja liitesivumäärä 54 + 5
<p>Alati muuttuvassa yhteiskunnassa myös työmarkkinat kokevat muutoksia. Kysyntä ja tarjonta ovat kokeneet eniten muutoksia 2010- ja 2020- luvuilla, sillä työmarkkinoilta poistuu enemmän työntekijöitä, kun tulee lisää. Matkailuala on yksi merkittävimmistä työllistäjistä ja merkittäviä alalle työllistyviä ovat restonomit. Jotta erilaisiin muutoksiin voidaan varautua alalla ja koulutuksissa, on tärkeää saada tutkimustietoa tulevasta työvoimasta.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia restonomiopiskelijoiden ajatuksia omasta työllistymisestä ja kuinka ne kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten ja tarpeiden kanssa. Vastaako restonomien toiveet työtehtävistä sitä, mitä matkailualan yritykset tarvitsevat? Vastaako yritysten tarvitsema osaaminen sitä, mitä opiskelijat voivat tarjota? Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Suomen matkatoimistoalan liitto ry SMALille.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta eli teoreettinen viitekehys muodostaa yhteyden itse tutkimukseen. Tietoperusta muodostuu seuraavista aiheista: restonomikoulutuksen muotoutuminen ammattikorkeakoulututkinnoksi, koulutuksen vaikuttavuus ja sen arvioiminen, kvalifikaatiot sekä työelämän ja sen muutoksien tarkasteleminen.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusongelma on, kuinka restonomiopiskelijoiden ajatukset työllistymisestä kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten kanssa? Vastaus tutkimusongelmaan saatiin käyttämällä kahta tutkimusmenetelmää: kysely restonomiopiskelijoille ja haastattelut yrityksille.</p> <p>Tutkimustuloksien mukaan restonomiopiskelijoiden ja elinkeinoharjoittajien näkemyksissä on vastaavuutta ja osittain elinkeinoharjoittajien tarjoamat työtehtävät vastaavat restonomiopiskelijoiden ajatuksia omasta työllistymisestään. Tutkimustuloksista voidaan huomata eroavaisuuksia liittyen asiantuntija- ja kehittämistehtäviin, joihin suuri osa tutkimukseen osallistuneista restonomiopiskelijoista osoittaa mielenkiintoa. Haastateltavat yritykset antavat kuitenkin ymmärtää, että restonomit työllistyvät heillä useimmiten asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviin eivätkä niinkään asiantuntija- ja kehittämistehtäviin.</p>	
Asiasanat Restonomit, työllistyminen, kvalifikaatiot	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Restonomi.....	3
2.1	Restonomit Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa	4
2.2	Restonomit työelämässä.....	6
3	Koulutuksen vaikuttavuus.....	8
3.1	Koulutuksen vaikuttavuuden teorit.....	8
3.2	Koulutuksen vaikuttavuuden arvioiminen	10
3.3	Kvalifikaatiot.....	11
4	Työllisyys	14
4.1	Työ teoreettisena käsitteenä	14
4.2	Työvoiman kysyntä ja tarjonta.....	15
4.3	Kohtaanto-ongelma.....	16
4.4	Työllisyyden muut muutokset	17
5	Tutkimuksen toteutus	19
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	20
5.2	Aineiston keruu	22
5.3	Analysimenetelmät	25
6	Tulokset	26
6.1	Kysely	26
6.2	Haastattelut.....	39
7	Pohdinta.....	42
7.1	Johtopäätökset ja tutkimuksen hyödynnettävyys toimeksiantajalla.....	44
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	47
7.3	Oman oppimisen arviointi.....	49
	Lähteet	51
	Liitteet.....	55
	Liite 1. Haastattelurunko.....	55
	Liite 2. Kysely.....	56
	Liite 3. Kyselyn avoimen kysymyksen 12 vastausten analysointi	59
	Liite 4. Haastatteluaineiston analysointi.....	60

1 Johdanto

Työmarkkinat ovat jatkuvassa muutoksessa, kun uutta työtä syntyy päivittäin ja tarpeettomaksi katsottua vanhaa työtä häviää. Muutokset taloudellisessa aktiviteetissa, yritysten kilpailukyvyssä ja teknologiassa vaikuttavat työvoimatarpeisiin. Yritysten rekryointitarpeisiin vaikuttaa, miten paljon uusia työpaikkoja syntyy, millaisia ne ovat ja missä ne syntyvät. Markkinoilla on samanaikaisesti työnhakijoita ja avoimia työpaikkoja mutta nämä eivät aina kohtaa keskenään välittömästi, vaikka työnhakijoita ja työpaikkoja olisi määrällisestikin yhtä paljon. Kohtaanto-ongelmasta puhutaan silloin, kun työmarkkinoilla on yhtä aikaa vaikeasti täytettäviä työpaikkoja ja työttömiä työnhakijoita. Kohtaanto-ongelma voi kuitenkin olla luonnollisista kansantalouden tuotanto- ja työvoimarakenteista sekä talouden suhdannevaihteluista johtuvaa ns. sopeutumiskitkaa. Tämän kysynnän ja tarjonnan epätasapainon taustalla on myös alueelliset, ammatilliset ja tuottavuuteen liittyvät ongelmat. Kohtaanto-ongelmaa käsitellään tarkemmin opinnäytetyön alaluvussa 4.3. (Hynninen 2007, 507; Pehkonen, Huuskonen & Tornberg 2018, 1.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia restonomiopiskelijoiden ajatuksia omasta työllistymisestä ja kuinka ne kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten ja tarpeiden kanssa. Vastaako restonomien toiveet työtehtävistä sitä, mitä matkailualan yritykset tarvitsevat? Vastaako yrityksiä tarvitsevä osaaminen sitä, mitä opiskelijat voivat tarjota? Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena ei ole suoranaisesti selvittää vallitseeko matkailualalla varsinaisesti kohtaanto-ongelmaa. Ilmiö halutaan kuitenkin pitää opinnäytetyön taustalla vaikuttavana tekijänä sen ajankohtaisuuden ja kiinnostavuuden vuoksi. Opinnäytetyön tutkimusongelma on kuinka restonomiopiskelijoiden ajatukset työllistymisestä kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten kanssa? Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta sekä haastattelua. Restonomiopiskelijat koostuvat Haaga-Helia ammattikorkeakoulun matkailun koulutuksen, matkailun liikkeenjohdon sekä hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoista. Tutkimuksessa haastateltiin neljää yritystä eri matkailualan sektoreilta.

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Suomen matkatoimistoalan liitto ry SMALille. SMAL toimii Suomessa toimivien matkatoimistoliikettä ja muuta matkailualan toimintaa harjoittavien yritysten yhteenliittymänä. Sen tarkoituksena on edistää matkatoimisto- ja matkailualan kehitystä Suomessa, ajaa jäsenten yhteisiä etuja, valvoa niiden oikeuksia ja ylläpitää hyviä liiketapoja. Suomen matkatoimistoalan liitto ry perustettiin vuonna 1940 koska yhteistyötä matkailualan ehtojen ja palvelutason parantamiseksi pidettiin välttämättömänä. Yhdistyksellä on käytössä eettiset säännöt, joiden tehtävänä on määritellä jä-

senyrityksien hyvät liiketavat ja liiton jäsenet sitoutuvat noudattamaan näitä sääntöjä. Eettisiin sääntöihin kuuluu muun muassa rehellinen yritystoiminta, vastuullinen yritystoiminta liittyen taloudellisuuteen, ympäristöön ja sosiaalisiin kysymyksiin, toiminta vapaan yrittämisen ja vapaan kilpailun puolesta ja lakisääteisistä velvollisuuksista huolehtiminen, kuten esimerkiksi verot. (SMAL a; SMAL b; SMAL c.)

SMALin jäsenyrityksenä on yli 180 matkatoimistoa, matkanjärjestäjää ja incoming- matkatoimistoa. Lisäksi jäsenenä on 110 muuta matkailualan yritystä, kuten kuljetusyhtiöitä, majoitusliikkeitä, kotimaisia ja ulkomaisia matkailutoimistoja, majoitusliikkeitä ja matkailualan konsultteja, oppilaitoksia, medioita ja teknologiayrityksiä. Jäsenyritysten kokonaismyynti oli yli 2 miljardia euroa vuonna 2018, mikä on 95% Suomen matkatoimistomyynnistä. SMALin jäsenyritykset työllistävät kotimaassa ja ulkomailla noin 2500 henkilöä. SMAL tarjoaa jäsen yrityksilleen sekä muillekin yrityksille erilaisia palveluita, kuten lakiasianneuvontaa sekä muita neuvontapalveluita. SMAL tarjoaa myös menettelytapaohjeita poikkeustilanteissa, esimerkiksi lakon tai lakon uhan aiheuttamat poikkeusjärjestelyt. Lisäksi SMAL tarjoaa koulutusta alan ajankohtaisista aiheista. Yksi tärkeimmistä koulutustapahtumista on vuosittain järjestetyt Matka-messujen yhteydessä järjestettävä Matkatieto- koulutusohjelma. (SMAL a.)

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu neljästä kappaleesta. Ensimmäisessä kappaleessa käydään läpi yleisellä tasolla restonomiopintoja ja kuinka se on muotoutunut ammattikorkeakoulututkinnoksi. Lisäksi tarkastellaan Haaga-Helian restonomikoulutusta tänä päivänä ja restonomien työllistymistä valtakunnallisen Restonomien työllisyys- ja palkkatutkimuksen tuloksien avulla. Toisessa kappaleessa käsitellään koulutuksen vaikuttavuutta käsitteenä sekä eri teorioiden pohjalta ja koulutuksen vaikuttavuuden arvioimista Kirkpatrick-mallin avulla. Lisäksi kappaleessa 3 tarkastellaan kvalifikaatio- käsitettä ja sen kolmea eri päätyyppiä. Neljäs kappale käsittelee työllistymistä yleisesti käsitteenä sekä tarkastellaan teoriapohjalta Suomen työllisyyttä ja kohtaanto- ongelmaa sekä mitkä ovat olleen merkittäviä muutoksia Suomen työllisyydessä.

Empiirisessä osassa esitetään opinnäytetyön tutkimuksen toteutus. Luvussa 5 käydään läpi käytetyt tutkimusmenetelmät teoreettista viitekehystä hyödyntäen sekä kuvaillaan aineiston keruu prosessi. Lisäksi luvussa esitetään käytetyt analyysimenetelmät teoreettista viitekehystä hyödyntäen. Luvussa 6 käydään läpi tutkimuksen tulokset. Luku 7 koostuu pohdinnasta ja tutkimuksen tuloksista muodostuneista johtopäätöksistä. Lisäksi luvussa pohditaan tutkimuksen hyödynnettävyyttä toimeksiantajalle ja arvioidaan omaa oppimista. Opinnäytetyön liitteenä on haastattelukysymykset, kyselylomake, kyselyn avoimen kysymyksen vastausten analysointi ja haastattelutulosten taulukointi.

2 Restonomi

Matkailu- ja ravitsemisala on nopeasti kasvava elinkeino ja merkittävä työllistäjä. Matkailuala työllistää yli 140 000 työntekijää Suomessa ja työntekijöistä 30 % on alle 26-vuotiaita. Matkailualan kasvusta kertoo myös se, että vuosina 1995-2016 alan työvoima kasvoi 43 prosenttia kun muut toimialat vähensivät työvoimaansa. Restonomi on matkailu-, ravitsemis- ja talousalan laaja-alainen asiantuntija. Restonomitutkinnon suorittanut voi erikoistua matkailualalle, ruokatuotannon johtamiseen tai hotelli- ja ravintola-alalle. (Haaga-Helia a; Mara 2018.)

Teollistuminen ja naisten työssä käynti muuttivat kotitalouksia. Osa kodin tuottamista palveluista siirtyi ulkopuolisen tahon tuottamaksi, esimerkiksi kouluruokailu oli yksi uusi julkisesti tuotettu ruokapalvelu. Lisäksi hotelli- ja ravintolatoiminta laajeni ja muutenkin vapaa-ajan palveluita syntyi lisää. Hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan ammatillinen koulutus alkoi 1900-luvun alussa, kun perustettiin tyttöjen ammattikoulujen talousosastoja Helsinkiin, Poriin, Tampereelle ja Kotkaan. Lisäksi perustettiin ensimmäinen erityisammattikoulu, Suomen Hotelli- ja Ravintolakoulu, jonka tarkoituksena oli taata alalle ammattitaitoista ja osaavaa henkilökuntaa. 1960-luvulla koulutus laajeni, sillä kuntia velvoitettiin järjestämään ammattikoulupaikkoja. Ammattikoulujen ravintola-alan peruslinjalla annettiin opetusta kylmäkönnön, tarjoilijan tai keittäjän tehtäviin. Palvelujen laajentuessa organisaatioilla oli tarvetta alan esimies- ja johtamiskoulutukselle. Tämän seurauksena saatiin hotelli- ja ravintolaesimiehen ja suurtalousesimiehen tutkinnot. Alan esimieskoulutus alkoi 1969 perustetussa Hotelli- ja ravintolaopistossa, joka nykyään tunnetaan nimellä Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu. Nämä koulutukset olivat verrattavissa teknillisen alan opisto- ja alemman korkea-asteen tutkintoihin ja ne muodostivat hyvän pohjan ammattikorkeakoulutuksen suunnittelulle, juuri työelämälähtöisyyden takia. Vuonna 1996 toisen asteen koulutus uudistui ja kolmivuotinen hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan opistotutkinto alkoi. (Mikkonen 2012, 77; Nuotio 2000, 128-129.)

Matkailuala juontaa juurensa kievariperinteestä, jota voidaan pitää maaseutumatkailun edelläkävijänä. Matkailu alkoi hahmottumaan omana toimialanaan vapaa-ajan lisääntymisen ja elintason nousun myötä. Suomessa matkailualan koulutus alkoi 1960-luvulla, jolloin aloitettiin matkailun yleissivistävä koulutus Lapin opistossa. Ensimmäinen matkailuopisto perustettiin 1973 Porvooseen ja samana vuonna aloitettiin myös matkailualan koulutus Savonlinnan Kauppaoppilaitoksessa. Ammatillisessa koulutuksessa opiskelijat oppivat työskentelemään matkailualan työtehtävissä julkisella sektorilla, yrityksissä ja liikelämässä. Ammatillista koulutusta antoivat Porvoon matkailuopiston lisäksi kauppaoppilaitokset. Matkailulinja kuului kaupan ja hallinnon peruslinjaan ja se antoi valmiudet toimia

matkatoimistovirkailijana, matkaoppaana, matkailumarkkinoinnissa sekä hotelli-, kokous- ja kongressipalvelutehtävissä. Kun vuonna 1983 keskiasteen koulutusta uudistettiin, matkailualan koulutuksen aloituspaikat sijoitettiin kaupan ja hallinnon peruslinjalle, josta pystyi valitsemaan kaksi eri suuntautumsvaihtoehtoa: matkatoimisto- liikenne ja kotimaanmatkailu. (Mikkonen 2012, 77-78; Nuotio 2000, 130-131.)

Palvelualojen työntekijöiden määrä kaksinkertaistui 1980- luvulla, mikä tarkoitti haasteita koulutuksen kehittämiseksi. Erityisesti matkailualan koulutuksen kehittymistä vaikeutti hallinnon hajanaisuus sekä koordinoimattomuus. Lisäksi, matkailualan pienyrittäjävaltaisuus vaikutti alan sirpaleisuuteen ja kattojärjestöjen puute oli aiheuttanut koulutuksen kehittymisen ilman elinkeinon tukea. Ammattikorkeakoulututkintoa tarvittiin kouluttamaan ammattilaisia, jotka pystyvät arvioimaan työtään ja kehittämään pysyviä ammattilaisia muuttuvassa yhteiskunnassa. Ammattikorkeakoulut korvasivat opistoasteisen koulutuksen, josta tulisi kolmevuotinen toisen asteen koulutus. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan ammattikorkeakoulukokeilua ehdotettiin Haaga Instituutille lukuvuonna 1990-1991 ja matkailualan korkeakouluopinnot laajentamista yliopistoissa, matkailualan koulutustarvetoimikunnan toimesta. Näiden taustalla oli valtioneuvoston päätös matkailun kehittämiseksi vuosina 1989-1991. Yhtenä lähtökohdaksi matkailun ammattikorkeakouluopinnoille pidettiin korkeakoulujen välistä yhteistyötä matkailualan eri koulutuksissa. Lisäksi oppilaitosten ja pienten yritysten yhteistyötä pidettiin tärkeänä koulutuksen suunnittelun, toteuttamisen ja kehittämisen kannalta. (Mikkonen 2012, 78-84.)

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan edustajien suhtautuminen ammattikorkeakoulutukseen oli vaihteleva. Osa edustajista olivat tyytyväisiä entiseen opistoasteiseen koulutukseen, esimerkiksi suurtalouksien henkilöstön koulutus tasoa pidettiin jo ennestään korkeana ja koulutuksesta valmistuneilla oli hyvä ammattitaito. Toisaalta taas majoitus- ja ravitsemisalan ammattitaitoa ja osaamista kritisoitiin. Näille palvelualoille tuotekehittäminen, kaupan tekeminen, strateginen suunnittelu ja tukijärjestelmät olivat alkutekijöissään. Palveluelinkeino politiikkaa ja palveluelinkeinojen kehittämistä tarvittiin. (Mikkonen 2012, 81.)

2.1 Restonomit Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa

Tänä päivänä restonomiksi Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa voi opiskella neljällä eri koulutusohjelmalla. Matkailun koulutus Porvoossa, matkailun liikkeenjohdon koulutus, hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus sekä ruokatuotannon johtamisen koulutus Haagassa muodostavat Haaga-Helian restonomiopinnot. Alemman ammattikorkeakoulututkinnon jälkeen on mahdollista syventää restonomiopintoja ylemmällä ammattikorkeakoulutut-

kinnolla (Haaga-Helia a). Tässä opinnäytetyössä käsitellään ja tutkitaan alemman ammatikorkeakoulututkinnon restonomiopiskelijoita matkailun koulutuksen, matkailun liikkeenjohdon ja hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutuksista.

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma keskittyy monipuolisen ja työelämälähtöisen osaamisen tuottamiseen. Haagan Campuksella opiskelijat oppivat, miten matkailualalla tehdään kannattavaa liiketoimintaa asiakaslähtöisesti. Valmistuneet työskentelevät matkailualan erilaisissa asiantuntija-, myynti- ja esimiestehtävissä tai yrittäjinä. Työpaikkavaihtoehtoja ovat esimerkiksi kaupunkien ja alueiden julkiset matkailutoimijat, matkailukeskukset, matkatoimistot, matkanjärjestäjät, kongressi- ja messujärjestäjät, liikennepalvelut, ohjelmapalveluyritykset, tapahtumanjärjestäjät ja nähtävyydet. Matkailun liikkeenjohdon päivätoteutuksen koulutusohjelma jakautuu kahteen erikoistumisalaan; Competitive Tourism Destinations tai Developing Transportation, Travel Agency and Event Management. Monimuotototeutuksessa valitaan suoraan Digitaalinen matkailumaailma. Näissä opinnoissa keskitytään tärkeisiin ammattiosaamisiin sekä ammatilliseen profiiliin. (Haaga-Helia b.)

Matkailun koulutuksessa Porvoon Campuksella hankitaan laaja osaaminen liiketoiminnan, yrittäjyyden, myynnin ja palvelun saralla. Matkailua tarkastellaan kansainvälisenä ja sähköisenä liiketoimintana. Opinnoissa harjoitellaan asiakaspalvelua yrityksiin ja toimeksiantajien kanssa suomeksi, ruotsiksi, englanniksi sekä neljännellä kielellä. Koulutuksen aikana matkailua tutkitaan ja kehitetään erilaisten projektien kautta. Projektien toimeksiantajina toimii matkailualan yritykset ja muut toimijat. Matkailun koulutus jakautuu kahteen erikoistumisalaan; matkailumyyntiin tai matkailupalveluiden ja tapahtumien kehittämiseen. (Haaga-Helia c.)

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutuksen tarkoitus on muodostaa opiskelijalle käsitys hotelli- ja ravintola-alan eri sektoreiden vaadittavista tuloksellisesta ja asiakaskesteistä toiminnasta. Lisäksi opinnot keskittyvät laajaan ammatilliseen ajatteluun ja loogiseen työskentelyyn. Opintojen aikana tuotetaan vaativia liikkeenjohdollisia kompetensseja johtamisen, juridiikan, markkinoinnin, laskentatoimen sekä yrittäjyyden opinnoissa. Elinkeinoelämän kanssa ollaan tiiviissä yhteistyössä projektitöiden, työharjoitteluiden, yritysvierailuiden ja opinnäytetyön kautta. Koulutuksen jälkeen opiskelija osaa soveltaa oppimaansa yritysten ja erilaisten yhteisöjen kehittämiseksi. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus antaa restonomille valmiudet toimia erityisesti yritysten ja sidosryhmien asiantuntija-, suunnittelu-, esimies-, opetus-, myynti- ja kehittämistehtävissä. Valmistuneet voivat myös työskennellä yrittäjänä Suomessa tai ulkomailla. (Haaga-Helia d.)

2.2 Restonomit työelämässä

Valtakunnallinen Restonomien palkka- ja työllisyystutkimus toteutettiin vuosina 2005, 2011 ja 2016. Kristiina Adamsson, Emmi Lehtinen, Petteri Ohtonen ja Jukka Väyrynen julkaisivat kaikkien vuosien tutkimustulokset yhtenä julkaisuna ”Restonomit työelämässä” vuonna 2017. Tässä kappaleessa käsitellään julkaisussa käsiteltyjä tutkimustuloksia, jotta voidaan tarkastella restonomien työllistymistä valtakunnallisella tasolla.

Tutkimustuloksien mukaan restonomien yleisin työllistäjä on joko yksityinen sektori tai kunnat. Kaikkina tutkimusvuosina eli 2005, 2011 ja 2016 yleisimmät toimialat ovat olleet ravintola-ala, majoitusala, opetus- ja koulutusala, ruokapalveluala ja kaupan ala. Kaikista vastaajista 50-65% oli kokopäivätyössä valmistushetkellä ja tutkimukseen vastanneista suurin osa oli vastaushetkellä vakituisessa työsuhteessa. ”Restonomit työelämässä” julkaisun mukaan jokaisena tutkimusvuotena yli 60 prosenttia vastanneista ovat olleet vakituisessa työsuhteessa. Restonomeista 5-7 prosenttia ei ole työllistynyt ollenkaan valmistumisen jälkeen. Luku on pysynyt tasaisena kaikkina tutkimusvuosina. Vuonna 2016, 72 prosenttia restonomeista työllistyi kokoaikaiseen työhön 3 kuukauden sisällä valmistumisesta. (Adamsson, Lehtinen, Ohtonen & Väyrynen 2017, 17-22.)

Tutkimusvuosien 2005, 2011 ja 2016 välillä ilmeni myös eroavaisuuksia. Vuosina 2011 ja 2016 vastaajien kesken määräaikaisissa työsuhteissa oli 9 prosenttia vastanneista kuin vuonna 2005 sama luku oli 15 prosenttia. Osa-aikainen työllisyys oli puolestaan lisääntynyt vuodesta 2005. Osa-aikaisuuden syinä olivat: kokoaikatyötä ei tarjolla (53%), opiskelu työn ohessa (23%), oma tahto tehdä vähemmän töitä (12%) ja lapset tai läheiset (11%). Vuonna 2016 kyselyyn vastanneista 4 prosenttia oli opiskelijoita ja työttömiä 5 prosenttia. Aikaisempina vuosina opiskelijoiden ja työttömien osuus on ollut noin 2 prosenttia. Tutkimuksessa havaittiin myös eroja sukupuolten välillä. Vuonna 2016 miesten työskentely vakituisessa työsuhteessa oli yleisempää kuin naisilla. 71 prosenttia miehistä työskentelivät vakituisessa työssä, kun naisilla sama luku oli 63 prosenttia. Määräaikaisuus oli yleisempää naisten keskuudessa. 10 prosenttia naisista työskentelee määräaikaisesti, miehillä sama luku oli 4 prosenttia. (Adamsson ym. 2017, 17-19.)

Vastanneista 61-70 prosenttia olivat suorittavissa työtehtävissä ensimmäisessä työpai-
kassa valmistumisen jälkeen. Yleisimmät tehtävänimikkeet olivat: asiakaspalvelija, myyjä, vuoropäällikkö, tarjoilija, ravintolatyöntekijä, ravintolapäällikkö, myyntineuvottelija ja kokki. 38-44 prosenttia vastanneista olivat tutkimukseen osallistumishetkellä edelleen suoritta-

vissa työtehtävissä. Vain 3-9 prosenttia restonomeista näki itsensä suorittavissa työtehtävissä 5 vuoden päästä. Haluttuja tehtävänimikkeitä olivat asiantuntija, kehittämispäällikkö, hotellinjohtaja ja esimies. (Adamsson ym. 2017, 17.)

Valtakunnallisen Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että restonomit työllistyvät koulutuksen jälkeen hyvin. Esimies, asiantuntija- ja kehittämiss tehtävät kiinnostavat ja suurin osa tutkimukseen osallistuneista haluaisikin työskennellä näissä tehtävissä tulevaisuudessa. Kuitenkin 38-44 prosenttia vastanneista oli kyselyn hetkellä suorittavissa tehtävissä, josta voidaan päätellä esimies, asiantuntija- ja kehittämistehtäviin työllistymisen olevan haasteellista.

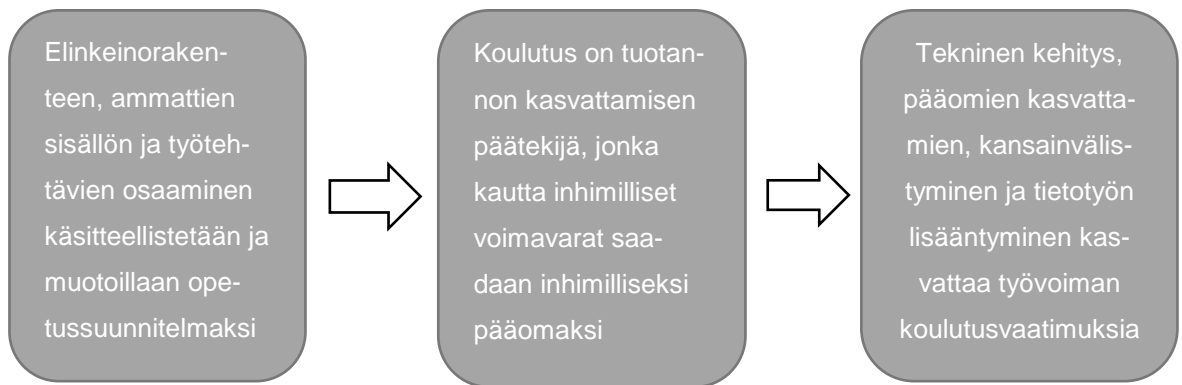
3 Koulutuksen vaikuttavuus

Koulutuksen vaikuttavuudella tarkoitetaan koulutuksen tavoitteiden ja tehtävien täyttymistä sekä positiivista koulutuksen onnistumista. Usein koulutuksen vaikuttavuus kuvataan oppimistavoitteiden ja oppimisenäyttöjen vastaavuutena eli tavoitteiden saavuttamisen ja toteutumisen asteena. Vaikuttavuutta voidaan ajatella myös tarpeiden tyydyttämisenä. Tarpeet voivat olla yksilöllisiä hyvinvointi tarpeita tai yhteiskunnallisia instituutio tarpeita. Voidaan siis erottaa kaksi eri näkökulmaa koulutuksen vaikuttavuudesta puhuttaessa: vaikuttavuus yhteiskunnallisena ja poliittisena toimivuutena tai yksilön hyvinvointia tuottavana ”asiakastyytyväisyytenä” Koulutus on vaikuttavaa, kun opiskelija suoriutuu koulutuksesta ja saa siitä lisäarvoa jatkokoulutuspaikan tai työpaikan muodossa. (Raivola 2000, 12; Toljamo & Pulju 2011, 56.)

Tavoitteiden asettamiseen liittyy kuitenkin ongelmia, esimerkiksi koulutus voi tuottaa oppimistuloksia, vaikka koulutuksen tavoitteet eivät toteutuisi. Tällaisissa tilanteissa tavoitteet ovat olleet huonosti määriteltyjä, ristiriitaisia tai kiistanalaisia. Vaikuttavuudessa tuleekin erottaa välittömät oppimisvaikutukset (tuotokset) ja aikaansaavat oppilaitoksen ulkopuoliset vaikutukset (tulokset). Vaikuttavuus voi myös ilmetä neutraaleina tai negatiivisina seurauksina. Näitä häiriöfunktioita voivat olla ylikoulutus, koulutusinflaatio, liikakoulutus, koulun piilo-opetussuunnitelma, koulun yhdenmukaistava paine sekä koulutus ja elinkeinonvastaamattomuus. (Raivola 2000, 12-13.)

3.1 Koulutuksen vaikuttavuuden teoriat

1950- luvulla syntyneen teknologis- funktionalistinen näkemyksen mukaan, formaalilla koulutuksella on suuri merkitys vaativissa tehtävissä. Teknologian kehityksen vuoksi työt, jotka vaativat alhaista ammattitaitoa vähenivät ja muiden työtehtävien taitovaatimukset puolestaan kasvoivat. Tästä johtuen koulutusvaatimukset nousivat ja koulutettujen määrä lisääntyi. Teknologis- funktionalistisen näkemyksen kysymys on, miten koulujärjestelmä edistää yhteiskunnan integraatiota ja jatkuvuutta.



Kuvio 1. Teknologis- funktionalistinen näkemys koulutuksesta ja yhteiskunnan suhteista (Mikkonen 2012 mukaillen)

Seuraava päättelyketju kuviossa 1 kokoaa yhteen teknologis- funktionalistisen näkemyksen koulutuksen ja yhteiskunnan suhteista, tavoitteiden asettamisesta ja niiden saavuttamisesta. Ensimmäisenä koulutus muotoillaan opetussuunnitelmaksi elinkeinorakenteen, ammattien sisällön ja työtehtävän osaamisen mukaan. Tämän jälkeen kyseinen koulutus toimii tuotannon kasvattamisen päätekijänä, jonka kautta saadaan inhimillistä pääomaa. Koulutusvaatimukset kuitenkin muuttuvat teknisen kehityksen, pääoman kasvattamisen, kansainvälistymisen ja tietotyön lisääntymisen myötä. (Mikkonen 2012, 114-115.)

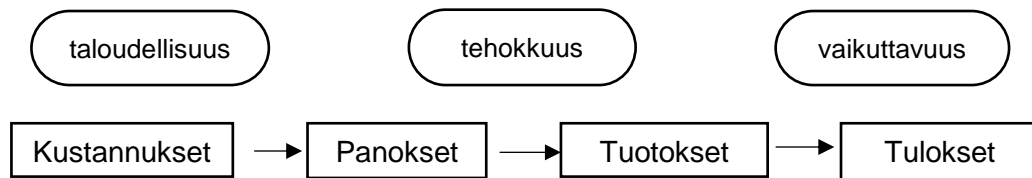
Työvoimasta huolehtiminen johti 1960- luvulla siihen, että koulutus alettiin nähdä investointina. Huomio kohdistettiin koulutuksen talouteen, jolloin siihen sisältyivät inhimillisen ja sosiaalisen pääoman käsitteet. Näin syntyi inhimillisen pääoman teoria, jonka mukaan inhimillistä pääomaa voi syntyä missä tahansa yksilön tuottavuutta parantavassa toiminnassa. Koulutuksen tuottama pääoma oli osa yhteiskunnallista tasa-arvoistumista eli se ei enää ollut vain pitkäjänteinen sivistämis- ja hallintaprosessi vaan koulutus alkoi antamaan uskoa, että sen avulla voi nousta sosiaalisesti. Koulutuksella alettiin tähtäämään parempaan elintasoon, kun sen oletettiin lisäävän yksilön paremmuutta, pätevyyttä ja ansaitsemismahdollisuuksia. (Mikkonen 2012, 115-116.)

Muita teorioita, joiden avulla koulutusta ja sen vaikuttavuutta käsitellään ovat integraatioteoriat ja konfliktiteoriat. Integraatioteoriat pitävät sosiaalisia instituutioita itsestään selvinä sosiaalisina järjestelminä, jotka edustavat yhteiskunnan kiinteyttä ja pysyvyyttä. Konfliktiteoreettinen näkemys korostaa, että yhteiskunnan instituutiot ja laitokset syntyvät sosiaalisten ryhmien sekä ihmisten ja heidän verkostojen seurauksena. Konfliktiteoriat korostavat myös yhteiskunnallisia ristiriitoja ja muutosta. Uudet interaktioteoriat painottavat sosiaalisen toiminnan subjektiivisuutta, ymmärtämistä ja tulkintaa. 2010- luvulla on korostettu

enemmän vuorovaikutusta sekä uuden oppimista ja siirtymä kohti innovaatio- ja asiantuntijayhteiskuntaa on pikkuhiljaa tapahtunut. Mikkosen (2016, 116-117) mukaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan työelämän, toimialojen ja koulutuksen kehitys on noudattanut edellä mainittujen teorioiden piirteitä. Alan ammatillisessa koulutuksessa ja keskiasteen koulutuksessa näkyy funktionalistisia vaikutuksia. (Mikkonen 2012, 116-117.)

3.2 Koulutuksen vaikuttavuuden arvioiminen

Koulutuksen arvioimien alkoi laajentua erityisesti 1950- ja 1970- luvuilla, jolloin koulutuksen hyödyllisyys ja relevanssi olivat pinnalla. Edellä mainittuna ajan jakson aikana syntyi lukuisia uusia ajattelutapoja ja teorioita kuten aikaisemmassa alaluvussa käsitellyt teknologis- funktionalistinen teoria sekä inhimillisen pääoman teoria. Näiden myötä modernimpi yhteiskunta ja ajattelutapa lisääntyi. Arviointiakin arvioitiin eli kuinka arvioiminen pystyy parantamaan oppimista ja yhteiskunnan yleistä elämänlaatua sekä vahvistamaan vaikuttavuutta. Arvioimisen avulla on mahdollista tehdä järkeviä valintoja, mitä tulee koulutusjärjestelmiin. (Mikkonen 2012, 117-118.)



Kuvio 2. Neljän laatikon malli (Raivola 2000 mukaillen)

Arvioimiselle on kehitetty pohjamalli, ns. neljän laatikon malli. Kuviossa 2 on esitelty neljän laatikon malli. Mallin avulla koulutusta arvioidaan kustannuksien, panoksien, tuotoksien ja näiden kautta, tuloksien mukaan. Kustannuksien kohdalla taloudellisuus on merkittävä tekijä ja panoksia ja tuotoksia tarkasteltaessa tehokkuus. Lopussa tulokset kertovat koulutuksen vaikuttavuudesta. Raivolan (2000, 12) mukaan tämän perusmallin puutteena on toimintaprosessien jättäminen pois. (Raivola 2000, 12.)

Kirkpatrickin malli koulutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa on muodostunut klassikoksi, sillä se on yhä käytetyin malli koulutuksen arvioinnissa. Ensimmäinen versio siitä julkaistiin vuonna 1959. Malli koostuu neljästä tasosta, joita ovat:

1. osallistujien välittömät reaktiot koulutuksesta (reaction)
2. koulutuksen ansiosta tapahtuva oppiminen (learning)
3. koulutuksen ansiosta tapahtuva työkäyttäytymisen muuttuminen (behavior)
4. koulutuksen tulokset työyhteisön ja organisaation tasolla (results)



Kuvio 3. Kirkpatrickin malli (Lehtinen 2010 muunnellen)

Kuviossa 3 on havainnollistettu Kirkpatrickin malli. Ensimmäisen tason tarkoitus on selvittää koulutettavien välittömät reaktiot koulutuksesta ja ns. asiakastyytyväisyys. Positiivisen reaktion saaminen on tärkeää koulutuksen jatkon kannalta, sillä negatiivinen reaktio vaikuttaa myös negatiivisesti oppimiseen. Positiivinen reaktio ei kuitenkaan takaa onnistunutta oppimista. Mallin toinen taso kuvaa koulutettavien asenteiden muuttumista, tiedon tai taidon lisääntymistä. Ideaalia olisi pystyä mittaamaan koulutuksessa käsiteltyjä asioita ja oppimistavoitteita. Toinen taso on tärkeä, sillä siinä muuttuneet asenteet, tiedot ja taidot vaikuttavat kolmanteen tasoon. Kolmannella tasolla tutkitaan toisella tasolla tapahtunutta muutosta. Käyttäytymisen muutos vaatii aikaa. Koulutettavan täytyy olla halua muuttua, tietää kuinka muutos tehdään, ilmapiirin tulisi tukea muutosta ja muutoksesta tulisi saada sisäisiä tai ulkoisia palkkioita. Neljäs taso koostuu tuloksista. Tuloksilla tarkoitetaan lopullisia tuloksia, joita koulutus aiheuttaa organisaatiossa. Tulokset voivat tarkoittaa laadun tai tuottavuuden kehittymistä tai myynnin kasvua. Neljännen tason arvioiminen on vaikeaa eikä tulosten mittaaminen taloudellisin termein ole aina mahdollista. (Lehtinen 2010, 32-34.)

3.3 Kvalifikaatiot

Kvalifikaatio tarkoittaa sopivuutta, soveliaisuutta, laadun määrittystä, edellytyksiä ja kelpoisuusehtoa. Kvalifikaatiosta voidaan käyttää myös termejä osaaminen ja osaamistarve. Työnantajat asettavat tiettyjä kvalifikaatiovaatimuksia, joita työntekijät pyrkivät täyttämään kvalifikaatiolla ja kompetenssillaan. Työntekijä on hankkinut näitä taitoja koulutuksen ja elämäkokemuksensa kautta. Kvalifikaatioita voidaan tarkastella yksilön taitojen ja työn vaatimusten suhteena. (Hanhinen 2010, 83; Jaakonaho 2005, 47.)

Kvalifikaatio liitetään yksittäisen työntekijän pätevyyteen ja pätevyiden vaatimuksiin. Kvalifikaatio on myös voitu määrittellä pätevyudeksi työn suorittamiseen. Sitä on tarkasteltu työelämän kvalifikaationa eli mitä taitoja työntekijällä tulee olla, jotta pystyy työskentelemään yrityksen asettamien tavoitteiden mukaan. Subjektiiivisesti ajateltuna kvalifikaatiot voivat olla myös ihmisen oma ja henkilökohtainen käsitys siitä, millaista osaamista työelämässä tarvitsee. Kvalifikaatio ja kvalifikaatiovaatimus voidaan nähdä eri asioina. Kvalifikaatiovaatimuksen voidaan ajatella viittaavan enemmän työelämän suunnalta tuleviin

osaamisvaatimuksiin ja kvalifikaatiolla enemmän työntekijän osaamisvalmiuteen. Hanhinen kuvaa väitöskirjassaan (2010, 78-79) kvalifikaation ja kvalifikaatiovaatimusten suhdetta seuraavasti: ”Kvalifikaatiovaatimusten muuttuminen kvalifikaatioksi edellyttää kvalifikaatioiden yksilöllistä omaksumista, mikä saattaa vaihdella yksilöiden välillä”. (Hanhinen 2010, 78-79.)

Kvalifikaatiot ovat muuttuvia ja dynaamisia. Ne muuttuvat työprosessien mukaan, jotka taas muuttuvat taloudellisen, teknisen ja yhteiskunnan kehityksen myötä. Työn kohde, välineet ja työntekijöiden väliset suhteet muuttuvat, jolloin tarvitaan uusia kvalifikaatioita. Näin työprosessia voidaan pitää yllä kehityksestä huolimatta. Suomalaisessa kvalifikaatio-tutkimuksessa kvalifikaatiot voidaan jakaa kolmeen päätyyppiin: tuotannollisiin, normatiivisiin ja innovatiivisiin kvalifikaatioihin. Näihin kolmeen päätyyppiin toisinaan lisätään neljäs ryhmä, kapasiteettikvalifikaatiot. Kapasiteettikvalifikaatiot ovat yksilön synnynnäisiä ja muuttumattomia ominaisuuksia. (Hanhinen 2010, 80-84)

Tuotannolliset kvalifikaatiot tarkoittavat teknisesti painottuvia ammatillisia tietoja ja taitoja, joita tarvitaan työn välittömässä suorittamisessa. Työn tekemisen lähtökohdat muodostuvat tuotannollisista kvalifikaatioista ja ne liittyvät olennaisesti tuotantoprosessiin. Tuotannolliset kvalifikaatiot voidaan jakaa kognitiivisiin, sosiaalisiin ja motorisiin taitoihin. Hanhinen (2010, 80) mukaan ammatillisen koulutuksen suunnittelussa on perinteisesti keskitytty tuotannollisiin kvalifikaatioihin. (Hanhinen 2010, 80.)

Normatiivisen kvalifikaatiot ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia, joilta työntekijöiltä edellytetään. Normatiiviset kvalifikaatiot jaetaan kolmeen ryhmään: Mukautumiskvalifikaatiot, motivaatiokvalifikaatiot ja sosiokulttuuriset kvalifikaatiot. Mukautumiskvalifikaatioilla tarkoitetaan niitä taitoja, joita edellytetään, kun työntekijä sopeutuu työyhteisöön tai työhön, jossa joudutaan kantamaan vastuuta ihmisistä. Joustavuus on yksi merkittävä mukautumiskvalifikaatio. Motivaatiokvalifikaatiot tarkoittavat syvällisempää työhön sitoutumista ja työn ottamista haasteena. Motivoituminen on kyky erotella ja suhteuttaa omaa sitoutumista työhön, säädellä omaa lojaalisuuttaan työyhteisölle ja säädellä suostumustaan työn haasteisiin. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tarkoittavat työntekijän suhdetta työorganisaatioon. Ryhmätyö ja työntekijöiden keskinäiset vuorovaikutukset ovat tärkeässä asemassa. Pätevyys käyttää toisen osaamista oman osaamisen tukena ja oppimisen lähteenä liittyy sosiokulttuurisiin kvalifikaatioihin. (Hanhinen 2010, 80.)

Kolmantena ryhmänä ovat kehittävät kvalifikaatiot. Nämä liittyvät työrutiinista poikkeaviin toimintoihin. Kehittävät kvalifikaatiot käsittelevät työntekijöiden itsensä kehittämistä ja työprosessin kehittämistä. Työntekijöitä odotetaan kykyä jatkuvaan oppimiseen, kehittämiseen ja ammattitaidon täydentämiseen. Työntekijöiden metataidot sekä itsesääätelyvalmiudet ovat keskeisiä. Lisäksi kehittäviin kvalifikaatioihin liittyy ihmisen suhde omaan työhön. On tärkeää, että osaa hahmottaa oman työtehtävän ja sen muutostarpeet. Näitä kvalifikaatioita ovat kyky työtoiminnan reflektointiin ja analysointiin, ongelmanratkaisutaidot ja kyky toimia proaktiivisesti. Näitä kehittäviä kvalifikaatioita voidaan pitää hyvin tärkeinä nopeasti muuttuvassa maailmassa. (Hanhinen 2010, 81-82.)

4 Työllisyys

Työ mahdollisuuksia on paljon lähipiirissä sekä globalisaation myötä maailmalla. Uran muotoutumiseen vaikuttavat monet tekijät kuten henkilön sukupuoli, ikä, persoonallisuus, sosiaaliset painetekijät ja yksilön strategiat sekä selitysmallit. Kattelus & Jokinen (2017, 24-26) toteavat teoksessaan "Uraopas", että keskipalkkaiset työt vähenevät tulevaisuudessa. Työt, joissa tarvitaan intuitiota, luovuutta, sosiaalisia taitoja, kekseliäisyyttä, aisteja, moraalialia ja uuden tekniikan keksimistä säilyvät, sillä uusi teknologia (robotit) eivät pysty suorittamaan em. tehtäviä. (Kattelus & Jokinen 2017, 24-26.)

Työvoiman määrää ja työllisyyttä kuvatessa, pidetään lähtökohtana väestöä ja sen jakautumista työvoimaan ja työvoiman ulkopuolella oleviin. Tilastokeskuksen tutkimuksissa työvoimaan luetaan työssä olevat sekä työttömät työkäiset, jotka etsivät töitä. Tämän rajauksen perusteella työkäisen väestön ikäraja ulottuu 15-74 vuotiaisiin. Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan Suomen työvoimaan kuuluu 2,6 miljoonaa eli noin puolet väestöstä. Työvoimaan eivät kuulu lapset, koululaiset, opiskelijat ja kotitaloustyötä tekevät. Lisäksi eläkeläiset, jotka eivät ole työmarkkinoilla eivät kuulu työvoimaan. Eläkeläisten ryhmään voi kuulua ikänsä puolesta tai työkyvyttömyyden vuoksi työmarkkinoiden ulkopuolelle siirtyneet. (Koistinen 2014, 96; Elinkeinoelämän keskusliitto.)

4.1 Työ teoreettisena käsitteenä

Työllä ja työllisyydellä on yhteiskunnassa keskeinen asema. Niiden katsotaan edistävän yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskuntien hyvinvointia. Työllä voidaan tarkoittaa monipuolisesti palkkatyötä, yrittämistä, vapaaehtoistyötä tai kotitalouksien hoivaa ja huolenpitoa. Tästä johtuen, yhteiskunnallisesti hyödyllistä työtä tehdään monissa eri muodoissa. (Koistinen 2014, 87.)

Työ voidaan jakaa kahteen osaan: formaaliin työhön ja informaaliin työhön. Formaaliilla työllä tarkoitetaan työtä, jota säännellään lainsäädännön ja sopimusten avulla. Formaalia työtä tehdään markkinaehtoisesti ja rahallista korvausta vastaan. Yrittäjyys ja palkkatyö ovat tavallisimpia esimerkkejä formaalista työstä. Palkkatyöstä tehdään aina sopimus ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet on kirjattu lakeihin ja työehtosopimuksiin. Palkanmaksu on työnantajan päävelvoite ja yleensä palkka maksetaan rahapalkkana kyseisen maan valuuttana. Informaali työ tarkoittaa työtä, jota tehdään yksilöiden ja instituutioiden välisenä vaihtona ilman työnantajan ja työntekijän välistä sopimusta. Palkitseminen tapah-

tuu hyödykkeiden vaihdon, solidaarisuuden, ystävyys ja myötätunnon muodossa. Työhön voi sisältyä vastikkeellisuutta ja sopimuksellisuutta mutta sopimukset ovat avoimia ja osapuolten välisiä. Vapaaehtoistyö ja informaali hoitotyö ovat esimerkkejä informaalista työstä. (Koistinen 2014, 89.)

Kun tarkastellaan työn yhteiskunnallista hyötyä, Koistinen (2014, 92) viittaa klassinen taloustieteeseen ja Karl Marxin työarvoteoriaan, jotka loivat perustan työn yhteiskunnallisten tekijöiden arvioimiselle. Marxin mukaan, markkinamekanismin puitteissa syntynyt vaihto-arvo voi muuttaa käsityksen työn yhteiskunnallisesta hyödystä kokonaan. Kapitalistisessa tuotanto- ja vaihtoprosessissa työn vaihtoarvo ja käyttöarvo erkanevat, jolloin vaihtoarvo määrittelee työn ja työntekijän arvoa. (Koistinen 2014, 92.)

4.2 Työvoiman kysyntä ja tarjonta

Työvoiman kysyntä ja tarjonta ovat muuttuneet eniten vuosikymmeniin 2010- ja 2020- luvulla. Tämä johtuu siitä, että työelämästä siirtyy pois enemmän työntekijöitä kuin sinne tulee uusia. Elinkeinoelämän keskusliiton arvion mukaan vuoteen 2030 mennessä työikäisten määrä vähenee 130 000 työntekijällä. Kysynnän ja tarjonnan epätasapaino johtuu pääosin ennenaikaisesta eläkkeelle siirtymisestä, koulutuksen pidentymisestä ja rakenteellisesta työttömyydestä. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

Työvoiman kysyntään vaikuttavat tuotanto, tuotannonalojen työnjako, teknologian kehitys sekä yritysten välinen kilpailustrategia. Kysyntä muuttuu herkästi talouden suhdanteiden ja yritysten taloudellisten muutosten myötä. Suhdanne- ja kausivaihteluilla on aina ollut syvät vaikutukset Suomessa, mistä johtuen talouden kehityksen ennustaminen on ollut tärkeää. Yleensä työvoiman kysyntä on vaihdellut talouden nousujen ja laskujen mukaan 1-2 vuoden viiveellä. Viive johtuu siitä, että talouden ollessa laskussa, yritykset eivät ole varmoja laskusuhdanteen kestosta tai syvyydestä. Yritykset varovat toimiin ryhtymistä, ettei niiden kilpailukyky vaarannu. Merkittäviä muutoksia Suomen työvoiman kysyntä koki vuonna 1990-luvulla laman aikaan, mikä vaikutti luonnollisesti työllistymiseen. Työvoiman kysyntä alkoi kasvamaan vasta kun vientiteollisuus kasvoi 1990- luvun lopulla. Tästä alkoi 15 vuotta kestänyt noususuhdanne, jonka aikana Suomeen syntyi lähes 500 000 uutta työpaikkaa. (Koistinen 2014, 85, 104-112.)

Työvoiman tarjonta riippuu väestön kasvusta, rakenteesta, työvoiman liikkuvuudesta sekä siitä, miten työikäinen väestö käyttäytyy työmarkkinoilla. Työvoiman tarpeeseen verrattuna, työvoiman tarjonta muuttuu hitaammin. Väestönmuutokset ovat yleensä hitaita, mutta työvoiman liikkuvuus ja työmarkkinakäyttäytyminen voivat muuttua nopeastikin.

Merkittäviä muutoksia tarjonnan kannalta ovat väestön ikärakenteen muutos ja siihen liittyvä väestön hyvinvoinnin ja terveydentilan muutos. Ne vaikuttavat väestön nettouusiutumiseen. Väestön uusiutumisella tarkoitetaan sukupolven vaihtumista uudeksi. Väestön uusiutuminen ja syntyvyys vaikuttavat väestön kehitykseen sekä työvoiman uusiutumiseen pitkällä aikavälillä. Työvoiman tarjonnan kannalta tärkeitä väestötekijöitä on odotettavissa oleva eliniän jatkuminen ja terveydentilan paraneminen. Ne vaikuttavat työvoimaan sen keski-ikää ja aktiivisten vuosien määrää kasvattamalla. Lisäksi ne vaikuttavat työssä käyntiin. (Koistinen 2014, 125; Tilastokeskus a.)

4.3 Kohtaanto-ongelma

Kohtaanto-ongelmasta puhutaan silloin, kun työmarkkinoilla on yhtä aikaa vaikeasti täytettäviä työpaikkoja ja työttömiä työnhakijoita. Kohtaanto-ongelman juuret ovat 1990-luvun laman aiheuttamassa työttömyydessä, kun suomalaisille työmarkkinoille syntyi laman myötä vakava työttömyys- ja pitkäaikaistyöttömyysongelma. Vuonna 1991 pitkäaikaistyöttömien osuus työnhakijoista oli reilu prosentti, mutta vuonna 1995 osuus oli jo 17 prosenttia. Tästä johtuen työmarkkinoilla vallitsi epäsuhta työnhakijoiden ja avoimien työpaikkojen määrissä. Esimerkiksi julkisella puolella työnhakijoiden määrä saattoi olla jopa 21-kertainen verrattuna avoimien työpaikkojen määrään. Lisäksi 1990-luvun lopulla työttömien maantieteellinen sijainti ja osaaminen eivät vastanneet työpaikkojen vaatimuksia tai sijaintia. (Hynninen 2007, 507-509; Pehkonen ym. 2018, 1.)

Muutokset ikäryhmien koossa tai niiden osallistumisasteissa voivat vaikuttaa työmarkkinoiden kohtaantoon, jos on eroavaisuuksia koulutus-, ja osaamistarjonnassa tai alueellisessa liikkuvuudessa. Epäsuhta työhön tulevien ja sieltä poistuvien välillä voivat aiheuttaa työvoimakapeikkoja, jotka heikentävät työmarkkinoita. Lisäksi työvoiman ikääntyminen voi aiheuttaa kohtaannon heikentymistä eli kohtaanto-ongelman pahenemista, jos taloudellisiin kannusteisiin, osaamisvaateisiin ja työvoiman kysynnän alueellisiin muutoksiin ei ikääntyessä reagoida. Päinvastaisesti, työvoiman nuorentuminen parantaa työmarkkinoiden kohtaantoa. Koulutuksella on myös suuri merkitys kohtaantoon. Palkka- ja työttömyys erot selittyvät yleisimmin koulutuksen tasolla ja koulutus suojaa työttömyydeltä. Koulutus on merkittävä tekijä työvoiman osaamiselle ja sillä on yhteys työmarkkinoiden kohtaantoon. Työmarkkinoiden polarisoituminen eli työpaikkojen lisääntyminen korkea- ja matalapalkkaisissa ammateissa samalla kun työpaikat keskipalkkaisissa töissä ovat vähentyneet, on heikentänyt kohtaantoa kysyntämuutoksien myötä. Esimerkkinä tästä on yhdellä paikkakunnalla toimintansa lopettanut teollisuusyritys, jonka työnsä menettäneet työntekijät eivät vastaa taidoiltaan tai työkokemukseltaan alueen avoimien työpaikkojen tarpeita. (Pehkonen ym. 2018, 20-21; VATT 2013.)

Beveridge- käyrä kehiteltiin 2000- luvun puolivälissä havainnollistamaan työvoiman kysynnän ja tarjonnan suhdetta. Se kuvaa myös kansantalouden suhdannetilannetta ja työmarkkinoiden tiukkuutta. Beveridge- käyrällä voidaan tarkkailla kohtaannon kehittymistä, heikkeneekö kohtaanto vai vahvistuuko se (Beggs 2019). Erilaiset siirtymät käyrällä kuvastavat suhdanneluonteista työttömyyttä ja vakanssiasteen muuttumista. Vakanssiasteella tarkoitetaan avointen eli tyhjäksi jääneiden työpaikkojen osuutta taloudessa. Vakanssiaste saadaan jakamalla avoimet työpaikat työllisten ja avoimien työpaikkojen summalla. Kuvio 4 havainnollistaa vakanssiasteen laskukaavaa. (Schauman & Vanhala 2011, 9-12; Pehkonen ym. 2018, 69, 1.)

$$Vakanssiaste = \frac{Avoimet\ työpaikat}{Työlliset + avoimet\ työpaikat}$$

Kuvio 4. Vakanssiasteen laskukaava (Pehkonen ym. 2018 mukaillen)

Tästä suhdeluvusta voidaan päätellä, kuinka hyvin työ ja työntekijät löytävät toisensa. Vakanssiasteella kuvataan myös sitä, kuinka paljon työnantajat tarvitsevat uutta työvoimaa. Vakanssiaste yleensä nousee työttömyysasteen laskiessa ja päinvastoin. Nousukaudella uusien työntekijöiden kysyntä kasvaa, tällöin on enemmän avoimia työpaikkoja ja työttömyysaste laskee.

4.4 Työllisyyden muut muutokset

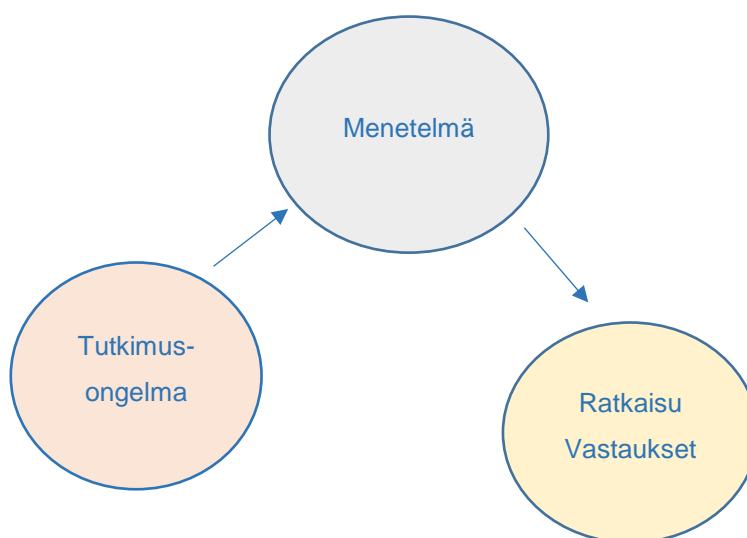
Suomen kannalta merkittäviä muutoksia on ollut sodan jälkeinen suuri syntyvyys, suurten ikäluokkien siirtyminen työmarkkinoille ja niiden ikääntyminen ja eläköityminen sekä aikaisemmin mainittu 1990-luvun lama. Suurten ikäluokkien poistumat työelämästä vaihtelevat toimialojen välillä 29 prosentista 58 prosenttiin. Eniten työntekijöitä poistuu palvelutyön, teollisen työn, sosiaali- ja terveysalan sekä koulutuksen ja tutkimuksen ammateista. 1990-luvun lopulla alkoi kasvuaalueiden välinen muuttoliike, jonka vuoksi alueelliset työvoimarakenteet alkoivat eriytyä. Työvoiman liikkuvuus on lisääntynyt merkittävästi, minkä vuoksi työvoiman tarjontaan vaikuttavat myös kansainvälinen tarjonta ja työvoiman liikkuvuutta ohjaavat kansalliset ja kansainväliset sopimukset. (Koistinen 2014, 86-96; Jokinen & Kattelus 2017, 27.)

Suomen työmarkkinoilla on pitkään säilynyt voimakas segregatio eli jakautuminen. Segregatiota voi olla horisontaalista tai vertikaalista. Vertikaalisessa segregaatiossa miehet ja naiset ovat jakautuneet vaatavuudeltaan eri tasoihin tehtäviin. Horisontaalinen segregaatiossa naiset ja miehet tekevät eri töitä, jolloin eri työyhteisöt muodostuvat nais- tai

miesvaltaisiksi. Suomessa horisontaalinen segregatio on voimakkaampaa kuin muualla EU- maissa. Esimerkiksi majoitus- ja ravitsemusalalla 69 prosenttia on naisia ja terveys- ja sosiaalipalveluissa 86,7 on naisia. Rakentamisalalla miehiä on 92,1 prosenttia. Myös yliopistoissa horisontaalinen segregatio näkyvissä, terveystieteet ja eläinlääketieteellinen ovat selvästi naisvaltaisia, kun taas teknillistieteellinen on selvästi miesvaltainen. (Jokinen & Kattelus 2017, 32-33; Wom.)

5 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimusongelma on kuinka restonomiopiskelijoiden ajatukset työllistymisestä kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten kanssa? Tutkimukselle on asetettu seuraavat alaongelmat: eroavatko näkemykset työllistymisestä kolmen eri koulutusohjelman välillä; matkailu, matkailun liikkeenjohto sekä hotelli- ja ravintola-ala? Onko haastateltavien yrityksiä työvoiman tarpeissa merkittäviä eroavaisuuksia? Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät teoreettisesta viitekehystä hyödyntäen, josta siirrytään käsittelemään tarkemmin tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä ja analyysimenetelmiä.



Kuvio 5. Tutkimusmenetelmällä ratkaistaan ongelma (Kananen 2015 mukailen)

Tutkimusongelma ratkaistaan tutkimusmenetelmillä (kuvio 5). Menetelmä tarkoittaa menettelytapaa, keinoa tai sääntöä, jolla saadaan ratkaisu ongelmaan. Menetelmällä kerätään, tulkitaan ja analysoidaan aineistoa. Tutkimusongelma pitää tuntea hyvin, jotta voidaan valita oikea menetelmä tutkimukselle. Tutkimusmenetelmä koostuu toimenpiteistä, joilla tuotetaan havaintoja ja analyysieja. Tieteelliset tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin menetelmiin. (Kananen 2008a, 16-17; Kananen 2015, 64-65.)

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimuksen yrityksiä tutkittiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta hyödyntäen. Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jossa ilmiö pyritään ymmärtämään syvällisemmin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita lukujen sijaan. Siinä ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät jonkin tietyn ilmiön. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi ei ole viimeinen vaihe vaan se on mukana tutkimusprosessin eri vaiheissa. (Kananen 2008a, 24.)

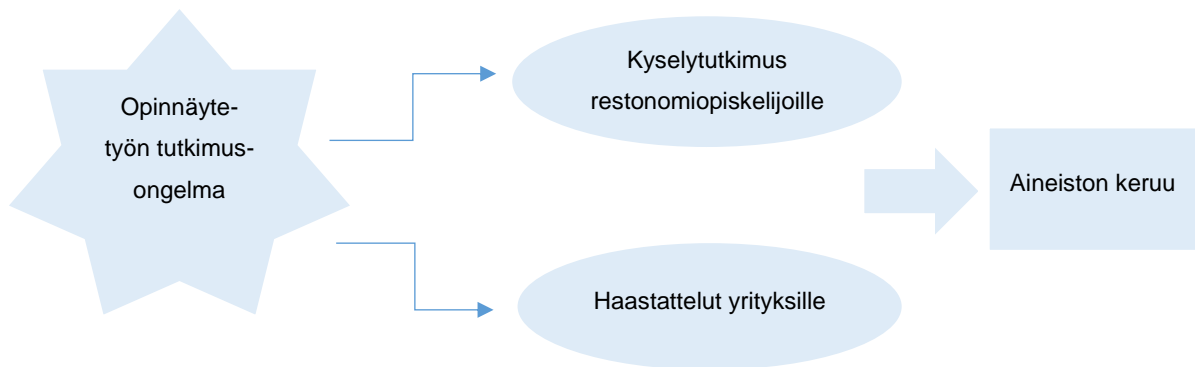
Laadullinen tutkimus tarvitsee selkeän tutkimusmetodin eli tutkimusmenetelmän. Metodien tulee sopia yhteen teoreettisen viitekehyksen kanssa. Haastattelussa haastattelija esittää kysymyksiä haastateltavalle tutkimusongelmaan liittyen. Tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan haastattelukysymyksillä. Haastattelu muodostuu sen mukaan, miten hyvin tutkittava ilmiö tunnetaan. Jos tuntemusta ja tietoa on paljon, voidaan haastattelussa esittää yksityiskohtaisia kysymyksiä. Haastattelun kysymykset on kuitenkin hyvä pitää yleisellä tasolla, mikäli tiedon määrä on vähäistä. Puolistrukturoitu haastattelu koostuu avoimista lomakekyselyn kysymyksistä, joista puuttuu vastausvaihtoehdot. Teemahaastattelussa määritellään ennakkoon aihealueet eli teemat. Nämä teemat käydään haastateltavan kanssa läpi. (Kananen 2008a, 73-74.)

Sähköpostihaastattelu on verkossa toteutettu face-to-face haastattelua muistuttava vuorovaikutustilanne. Tärkeää on, että haastattelun aikana haastattelija tekee tarkentavia tai uusia kysymyksiä vastausten pohjalta. Sähköpostihaastattelussa haastateltavalle lähetetään aiheita, joista pyydetään kirjoittamaan. Haastattelija tekee uusia kysymyksiä näiden vastausten pohjalta. Näin sähköpostihaastattelulle luodaan tekstuaalinen vuorovaikutustilanne. (Kananen 2015, 133).

Opinnäytetyön tutkimuksen toinen osa suoritettiin kvantitatiivista menetelmää hyödyntäen. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tarkoituksena on kysyä pieneltä joukolta tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Keskeisimmät vastaukset perustuvat otantaan, joka muodostuu perusjoukosta ja otoksesta. Perusjoukko tarkoittaa joukkoa, jota tutkittava ilmiö koskettaa ja josta halutaan tehdä päätelmiä. Otos kuvaa tutkimukseen valittuja vastaajia. Idea on, että otoksen perusteella saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa luvut ja niiden väliset systemaattiset ja tilastolliset yhteydet ovat pääosassa. Alasuutarin (1999, 34-35) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen periaatteen voi tiivistää seuraavasti: ”Kvantitatiivinen analyysi perustuu siihen, että etsitään tilastollisia säännönmukaisuuksia siitä tavasta, jolla eri muuttujien arvot liittyvät toisiinsa”. (Alasuutari 1999, 34-35; Kananen 2008b, 10-11; Vehkalahti 2014, 11.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimusaineisto kerätään yleisimmin kyselyillä ja tutkimuksen tulokset esitetään taulukkomuodossa jakaumina tai tilastollisina tunnuslukuina. Kyselytutkimuksen idea on, että tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake soveltuu mielipiteiden, soveltuvuuksien ja palautteiden mittaamiseen. Sillä voidaan myös tutkia yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisiä tutkimusongelmia. Jotta kvantitatiivinen tutkimus voidaan tehdä ja tutkimuskysymykset laatia tutkimusongelman mukaisesti, tarvitaan esiyymmärrystä ja tietoa aiheesta. Kvantitatiivisen tutkimuksen kyselyt koostuvat vastausvaihtoehdoilla varustetuista kysymyksistä eli strukturoiduista kysymyksistä tai avoimista kysymyksistä. On tärkeää, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot on asetettu oikein. Lisäksi, kysymystekstien tulee olla tarkkaan harkittu, jotta vältetään mahdollisilta virhetulkinnoilta. Kyselyn ulkoasun tulisi myös olla houkutteleva. (Kananen 2008b, 13-14; Kananen 2015, 73-74; Vehkalahti 2014, 11.)

Opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tämä menetelmä osoittautui välttämättömäksi, jotta voitaisiin ratkaista tutkimusongelma. Menetelmää kutsutaan triangulaatioksi, jota käytetään monisyisten ja laajojen tutkimusongelmien selvittämiseen. Triangulaatio on erilaisten menetelmien yhdistelmä. Triangulaatiossa keretään aineistoa eri menetelmillä eri osapuolilta. (Kananen 2015, 327.)



Kuvio 6. Opinnäytetyön tutkimusprosessi triangulaatiota hyödyntäen (Kananen 2015 muokailen)

Methodinen triangulaatio tarkoittaa tutkimusta, jossa käytetään eri metodeja. Methodinen triangulaatio voidaan jakaa kahteen alaluokkaan: metodien sisäiseen ja metodien väliseen. Metodien sisäinen triangulaatio tarkoittaa tutkimusta, jossa tutkija valitsee yhden metodin, jota käytetään eri tavoin. Esimerkiksi kyselyssä tutkija voi kysyä samaa asiaa eri tavoin. Metodien välisessä triangulaatiossa samaa ilmiötä tutkitaan eri tutkimusmenetelmillä, kuten tässä opinnäytetyössä. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 168-169.)

Kuvio 6 havainnollistaa opinnäytetyön tutkimuksen triangulaatiota. Opinnäytetyön tutkimusongelman ratkaisemisiin käytetyt menetelmät jakautuvat kahteen eri menetelmään, joilla suoritetaan aineiston keruu ja saadaan tutkimustulokset.

5.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyön kvalitatiivisen tutkimuksen metodeiksi valikoitui puolistrukturoitu yksilöhaastattelu ja sähköpostihaastattelu. Haastattelu valikoitui sopivimmaksi metodiksi, sillä tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta oli olennaista selvittää yrityksiltä heidän mielipiteitään ja toimintamallejaan. Yksilöhaastattelu mahdollisti sen, että kaikkien haastateltavien kanssa pystyttiin joustavasti sopimaan sopiva ajankohta haastattelulle. Opinnäytetyön tutkimuksessa puolistrukturoidulla haastattelurungolla voitiin varmistaa, että haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset, mikä oli tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Lisäksi puolistrukturoitu haastattelumuoto antoi haastateltavalle mahdollisuuden vastata kysymyksiin vapaasti. Opinnäytetyön tutkimuksen haastattelussa voidaan havaita myös teemahaastattelun piirteitä, sillä haastattelun kysymykset liittyivät yhteen tiettyyn aihealueeseen. Yksi haastattelu toteutettiin sähköpostin muodossa välimatkasta johtuen. Alkuperäinen tarkoitus oli toteuttaa haastattelu Skypen välityksellä mutta teknisten ongelmien vuoksi toteutettiin sähköpostihaastattelu.

Haastattelurunko (liite 1) muodostui kuudesta kysymyksestä. Kysymykset muotoiltiin niin, että aineistosta saadaan vastaus tutkimusongelmaan. Haastattelun alussa kartoitettiin haastateltavan yleistä käsitystä restonomista ja haastateltavaa pyydettiin arvioimaan restonomin osaamista yrityksensä näkökulmasta. Tämän jälkeen kysyttiin millaisissa tehtäviin restonomit yrityksissä työllistyvät ja millaisia osaamistarpeita yrityksillä on. Viimeiset kysymykset keskittyivät yrityksen työvoiman tarpeisiin tänä päivänä ja niiden muutoksiin tulevaisuudessa. Haastattelutilanteessa olivat haastattelija ja haastateltava. Haastattelut tehtiin yritysten toimitiloissa ja haastateltavat edustivat haastattelutilanteissa tutkimuksen kohteena olevaa yritystä. Keskimääräinen haastattelun kesto kolmella face-to-face haastattelulla oli 20 minuuttia ja haastattelut äänitettiin. Sähköpostihaastattelun kestoa ei voida määrittellä mutta haastateltavalle lähetettiin haastattelukysymykset ennakkoon. Sovittuna päivämääränä 27.3.2019 haastateltava lähetti vastaukset ja haastattelija lähetti sähköpostiviestin samana päivänä, jossa esitettiin tarkentavia kysymyksiä saatujen vastausten pohjalta.

Kyselytutkimus Haaga-Helian restonomiopiskelijoille tehtiin maaliskuun 2019 aikana ja se lähetettiin sähköpostilla otokselle maaliskuun 26. päivä. Kyselytutkimusta varten anottiin

tutkimuslupa Haaga-Helialta. Opinnäytetyön kyselytutkimuksessa perusjoukko on restonomit ja otoksena toimii Haaga-Helian alemman ammattikorkeakoulututkinnon restonomiopiskelijat matkailun liikkeenjohdon, matkailun koulutuksen ja hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmista. Ruokatuotannon johtamisen koulutus ei ole mukana opinnäytetyön tutkimuksessa, sillä matkailun, matkailun liikkeenjohdon ja hotelli- ja ravintola-alan koulutuksen opiskelijat muodostavat sopivamman kohderyhmän tutkimukselle, sillä näiden koulutusalojen opiskelijat todennäköisimmin työllistyisivät tutkimuksessa mukana oleviin yrityksiin. Alkuperäisenä tarkoituksena oli saada otokseen kaikkien vuosien restonomiopiskelijat mutta 1. vuoden restonomiopiskelijat jouduttiin jättämään otoksen ulkopuolelle, sillä tälle ryhmälle oli samaan aikaan lähtenyt toinen kyselytutkimus. Rajoitusten vuoksi tätä kyselyä ei voitu lähettää heille. Tämä supisti tutkimuksen otoksen määrää. Tutkimuksen otos muodostuu siis toisen, kolmannen ja neljännen vuoden restonomiopiskelijoista. Kyselylomake oli avoimena huhtikuun 10. päivään asti.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kysely osoittautui sopivammaksi metodiksi, sillä tutkimusongelman selvittämisen kannalta oli olennaista saada tietoa ison perusjoukon mielipiteistä. Opinnäytetyön kyselytutkimuksessa perusjoukko on restonomit ja otoksena toimii Haaga-Helian matkailun liikkeenjohdon, matkailun koulutuksen ja hotelli- ja ravintola-alan opiskelijat. Tutkimuksen kyselylomake tehtiin Webropol-ohjelmalla. Kysely oli puolistrukturoitu eli se sisälsi vastausvaihtoehdoilla varustettuja kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysymykset pohjautuivat tutkijan henkilökohtaiseen tietoon aiheesta sekä teorianäyttöön. Kyselylomake (liite 1) haluttiin tehdä vastaajaystävälliseksi, joten painopiste oli helposti vastattavissa strukturoiduissa kysymyksissä. Strukturoituja kysymyksiä oli 11 ja kyselyn lopussa oli yksi avoin kysymys. Lisäksi kyselyn lopussa vastaaja sai halutessaan osallistua elokuvalipun arvontaan.

Osassa kyselyn kysymyksistä oli useita vastausvaihtoehtoja, joten vastaaja sai valita kaksi tai kolme vastausta. Tällä haluttiin tehdä kyselystä vastaajaystävällisempi, jotta vastaajalla ei kulu liikaa aikaa päättää monesta vaihtoehdosta yksi. Kysymykset 1-3 muodostavat kyselytutkimuksen demografisen osan. Nämä kysymykset käsittelevät vastaajan sukupuolta, koulutusohjelmaa ja opintovuotta. Kyselyssä ei kysytty ikää koska sen ei ajateltu vaikuttavan merkittävästi tutkimusongelmaan tai alaongelmiin. Kysymyksessä 4 kysyttiin vastaajan motivaatiotekijöitä hakea restonomikoulutukseen ja kysymyksessä 5 vastaajan työkokemusta ennen koulutuksen aloittamista. Nämä kysymykset eivät suoraan vaikuta tutkimusongelmaan mutta ne tuovat mielenkiintoista tausta-aineistoa.

6. kysymyksessä kysyttiin työllistymisen kannalta tärkeitä ammatillisia taitoja. Vaihtoehtoja olivat: myynti- ja markkinointi, laskentatoimi, yrittäjäyys, ongelmanratkaisu, päätöksenteko,

projektien hallinta, ryhmätyötaidot, vieras kieli ja ”jokin muu, mikä?” vastausvaihtoehto, mihin vastaaja sai avoimesti vastata. Kysymys 7 kysyttiin mitä ammatillisia taitoja vastaaja toivoo oppivansa tai on oppinut koulutuksen aikana. Tässä kysymyksessä oli samat vastausvaihtoehdot kuin kysymyksessä 6 mutta eri järjestyksessä. Tällä haluttiin selvittää mahdollinen epäkohta, mikäli vastaaja ei kokenut oppineensa koulutuksessa tärkeäksi asettamaa taitoa. Kysymyksissä 6 ja 7 vastaaja sai valita kaksi vastausvaihtoehtoa.

Kysymykset 8 ja 9 käsittelivät vastaajan tämän hetkistä työtilannetta. Kysymyksessä 8 kysyttiin vastaajan tämän hetkistä työllisyystilannetta, vastausvaihtoehdot olivat: työsuhteessa koulutuslallallaan, työsuhteessa jollain muulla alalla tai en ole työsuhteessa. Kysymys 9 tarkensi vastaajan tämän hetkistä työtehtävää. Kysymyksen vastausvaihtoehdot olivat: asiantuntija, myyntityö, kehittämistehtävät, yrittäjä, esimies, asiakaspalvelu tai jokin muu. Kysymys 9 ei ollut pakollinen vastaajille, jotka vastasivat kysymykseen 8 ”en ole työsuhteessa”.

Kysymykset 10-11 liittyivät olennaisemmin tutkimusongelmaan. Kysymyksessä 10 kysyttiin mihin alan sektoreihin vastaaja haluaisi työllistyä. Vastausvaihtoehtoina oli matkatoimisto- ja matkanjärjestäjä, liikennepalvelut, tapahtumanjärjestäjä, kongressi- ja messunjärjestäjä, majoituspalvelut, käyntikohteet ja nähtävyydet, ohjelmanpalveluyritykset, ravintola-ala tai jokin muu. Kysymyksessä 11 kysyttiin mihin työtehtäviin vastaaja haluaisi työllistyä. Vastausvaihtoehdot olivat: asiantuntijatehtävät, myyntityö, kehittämistehtävät, yrittäjä, esimiestehtävät, asiakaspalvelutehtävät tai jokin muu. Kysymyksissä 10 ja 11 vastaaja sai valita kaksi vastausvaihtoehtoa.

Kysymys 12 oli avoin kysymys. Siinä vastaaja sai vapaasti kertoa työllistymistavoitteistaan. Kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista. Kysymys 12 sijoitettiin tarkoituksella viimeiseksi, sillä avoimena kysymyksenä se oli vaativin vastaajalle. 44 vastaajaa vastasi avoimeen kysymykseen. Tämän kysymyksen jälkeen kysely päättyi arvontaan osallistumiseen. Vastaaja sai halutessaan ilmoittaa sähköpostiosoitteensa osallistuessaan arvontaan.

Kysely lähetettiin 1253 opiskelijalle ja vastauksia saatiin 106, joten kyselyn vastausprosentti oli 11,8 prosenttia. Vastausprosenttia voidaan pitää tyydyttävänä, sillä kysely lähetettiin tutkimuksen otokselle ensimmäistä kertaa, otosta jouduttiin supistamaan ja otokselle ei lähetetty muistutusviestiä kyselystä.

5.3 Analyysimenetelmät

Laadullisen aineiston analysoinnissa aineistoa katsellaan, kuunnellaan ja luetaan. Laadullisen aineiston analysoinnissa käytetään sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä. Sisältöanalyysia hyödyntäessä aineisto pelkistetään. Sisällön erittelyssä laadullinen aineisto käsitellään määrällisesti. Aineiston purkamista tekstimuotoon kutsutaan litteroinniksi. Haastattelut kirjoitetaan tekstimuotoon mahdollisimman tarkasti. Tämän jälkeen aineistoa analysoidaan lukemalla tai viemällä aineisto esimerkiksi taulukkolaskentaohjelmaan. (Kananen 2015, 83; Kananen 2008a, 94.)

Tutkimuksen haastattelujen äänitetty aineisto litteroitiin yleiskielisesti tekstimuotoon. Tekstimuodosta poimittiin tärkeimmät, haastattelukysymyksiin vastaava aineisto. Lopuksi haastattelun tulokset siirrettiin taulukkoon (liite5) taulukkolaskelmaohjelmaa hyödyntäen. Tässä vaiheessa aineistoa pyrittiin pelkistämään alaluokkiin. Lisäksi haastattelut koodattiin, jotta niitä on mielekkäämpi analysoida.

Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset esitetään yleensä taulukoina, graafisina kuvioina ja tilastollisina tunnuslukuina. Taulukoiden ja kuvioiden tarkoitus on osoittaa totuudenmukaisesti tilastojen sisältämä fakta ja tiivistää aineiston sanoma keskeisiin asioihin. Määrällisen tutkimuksen muuttujien arvoja taulukoidaan ja taulukoista lasketaan tunnuslukuja, jotta tuloksista pystytään tekemään johtopäätöksiä ja niitä tulkitsemaan objektiivisesti. Keskiluvuilla voidaan havainnollistaa jakauman keskikohtaa ja kohtaa, jossa on eniten havaintoarvoja. Frekvenssiarvo kertoo, kuinka monta kertaa havainto esiintyy tilastoissa. Moodi tarkoittaa havaintoaineiston yleisintä muuttujaa eli luokaa, jolla on suurin frekvenssi. Mediaani on havaintoaineiston keskimäinen havainto, jos arvoja on pariton määrä. Mikäli arvoja on parillinen määrä, mediaani on jompikumpi keskimäisesti arvioista. Ristiintaulukoimalla saadaan selville yleiskuva jakaumasta ja tutkitaan muuttujien välistä riippuvuutta. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 46, 52, 78; Peda.)

Opinnäytetyön kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset käsiteltiin Webropol-ohjelmalla, josta taulukot ja graafit siirrettiin taulukkolaskelmaohjelmaan. Kyselytutkimuksen tulokset esitetään tilastomenetelmiä käyttäen, joita ovat suora jakauma, ristiintaulukointi ja graafit. Aineiston analysoinnissa käytettiin suoria jakaumia, joissa on laskettu myös tulosten frekvenssi. Usean muuttujan eli tässä tutkimuksessa koulutusohjelmien välisen riippuvuuden arvioimiseen käytettiin ristiintaulukointia ja avoimien vastauksien analysoinnissa hyödynnettiin moodin laskemista.

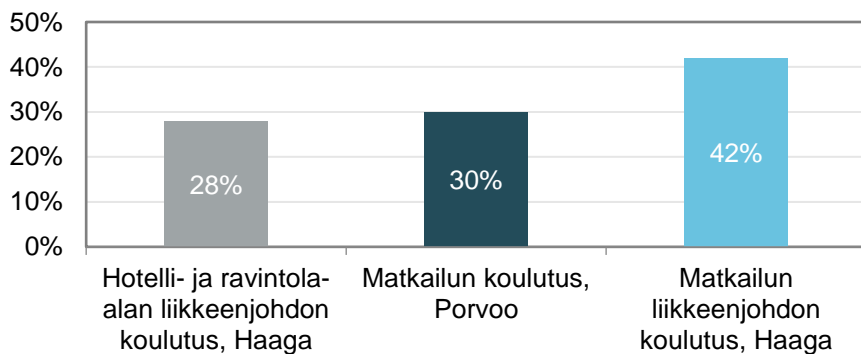
6 Tulokset

Tässä luvussa käsitellään tutkimustuloksia. Ensimmäisessä kappaleessa käsitellään kvantitatiivisen kyselytutkimuksen tuloksia ja sen jälkeen kvalitatiivisen haastattelun tulokset. Kvalitatiivinen tutkimustulos esitetään kysymys kerrallaan kyselylomakkeen mukaisesti. Tutkimustuloksia havainnollistetaan jakaumilla, taulukoilla ja graafeilla.

6.1 Kysely

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajan sukupuolta. Kyselyn jakauma sukupuolen mukaan on selkeä, suurin osa vastanneista (87%) on naisia. Vastajista miehiä on huomattavasti pienempi osuus (12%). Hyvin pieni osa (1%) vastanneista ei halunnut määritellä sukupuoltaan. Sukupuolijakauma ei ole yllättävä tutkimuksessa, jonka otos koostuu restonomiopiskelijoista. Kappaleessa 2.3 käsiteltiin Restonomien valtakunnallista palkka- ja työllisyystutkimusta, jonka mukaan vuosina 2000-2016 valmistuneista restonomeista 15 prosenttia oli miehiä ja 85 prosenttia naisia (Adamsson ym. 2017, 10).

Kysymyksessä 2 kysyttiin vastaajan koulutusohjelmaa. Jakauma on melko tasainen, suurin osa kyselyyn vastanneista on matkailun liikkeenjohdon opiskelijoita (42%). Joka kolmas (30%) on matkailun opiskelijoita ja hieman alle kolmas osa (28%) hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoita.



Kuvio 7. Otoksen jakauma koulutusaloittain. N=106

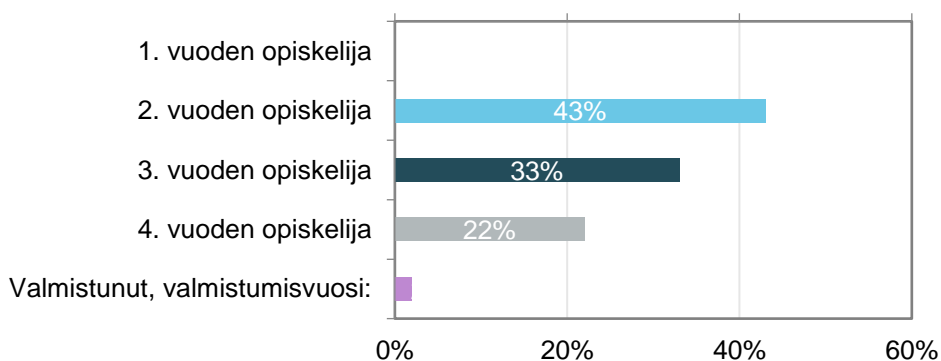
Suora jakauma taulukossa 1, kuvastaa otoksen jakaumaa koulutusaloittain. Suurin osa (94%) kyselyyn vastanneista naisista on matkailun koulutuksen opiskelijoita. Toiseksi eniten (89%) naisia vastaajista on matkailun liikkeenjohdon opiskelijoissa. Hotelli- ja ravintola-alan puolelta on vähiten (77%) naisia mutta kyselyyn vastanneista miehistä suurin osa (23%) on hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoita. Suunnilleen joka kymmenes (11%)

miehistä on matkailun liikkeenjohdon opiskelijoita. Hyvin pieni osa (3%) tutkimukseen osallistuneista miehistä on matkailun koulutuksen opiskelijoita.

Sukupuoli	n	Matkailun liikkeenjohto	n	Matkailun koulutus	n	Hotelli- ja ravintola-alan koulutus	n
Nainen	39	89%	30	94%	23	77%	92
Mies	5	11%	1	3%	7	23%	13
En halua määritellä	0	0%	1	3%	0	0%	1
Yhteensä	44	100%	32	100%	30	100%	106

Taulukko 1. Otoksen sukupuolijakauma koulutusaloittain

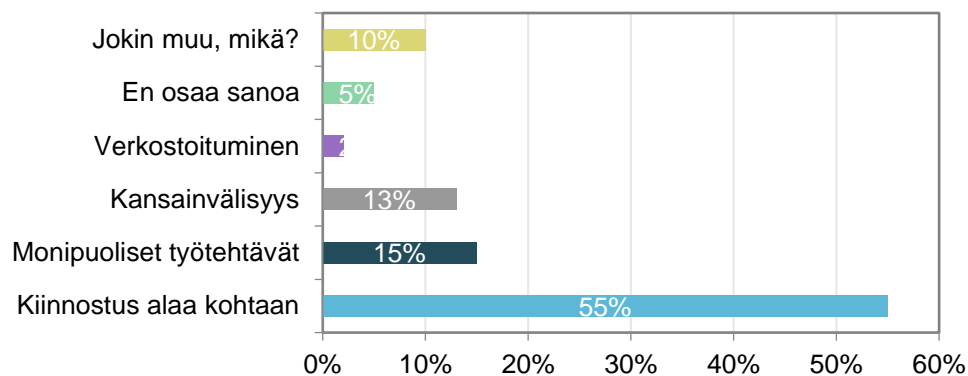
Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, minkä vuoden opiskelija vastaaja on. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista on toisen vuoden opiskelijoita (43%). Kolmas osa vastaajista on 3. vuoden opiskelijoita (33%) ja noin joka neljäs on 4. vuoden opiskelijoita (22%). Hyvin pieni osa vastaajista (2%) ovat jo valmistuneita. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen, otokseen ei kuulu ensimmäisen vuoden opiskelijat. Alaluvussa 5.2 käsiteltiin otoksen supistamista. Kysymyksen 3 tulokset ovat jakautuneet kohtalaisen tasaisesti 2-4 vuoden opiskelijoiden välillä.



Kuvio 8. Otoksen jakauma opintovuoden mukaan. N=106

Kysymyksessä 4 kysyttiin, mikä motivoi sinua hakemaan restonomikoulutukseen? Kuvio 9 kuvastaa otoksen jakaumaa kysymyksessä 4. Yli puolet vastaajista (55%) on hakenut koulutukseen alan kiinnostuneisuuden vuoksi. Pieni osa vastaajista (15%) kokee monipuolisten työtehtävien motivoineen hakemaan koulutusohjelmaan. Lisäksi noin joka kymmentä (13%) motivoi alan kansainvälisyys. Pieni osa (5%) vastaajista ei osaa sanoa,

minkä takia hakeutui restonomikoulutukseen. Myös hyvin pieni osa (2%) vastaajista kokee verkostoitumisen motivointitekijäksi



Kuvio 9. Otoksen motivointitekijät hakea restonomikoulutukseen. N=106

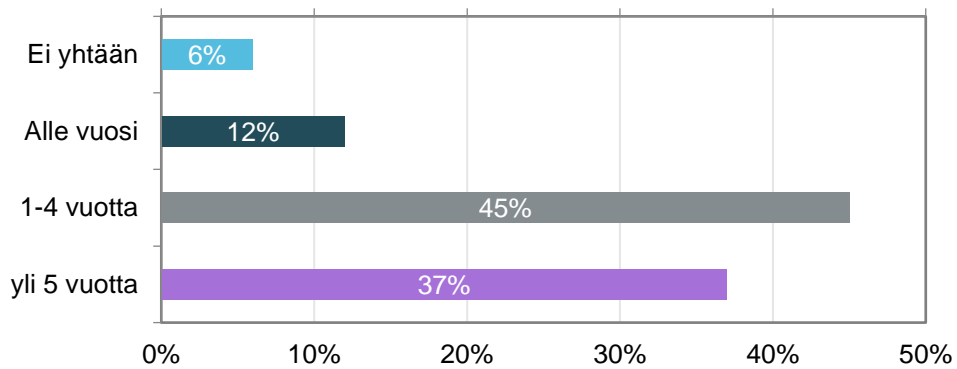
Osa vastaajista (10%) valitsi avoimen vastausvaihtoehdon. Näistä 11 avoimista vastauksista esille nousee halu uudelleen koulutukselle ja etenkin halu saada tutkinto omalta alalta. Taulukossa 2 kysymyksen 4 avoimet vastaukset on ryhmitelty numerokodein.

Avoin vastaus	Koodi
Olen jo aikaisemmin valmistunut Matkailuvirkailijaksi ammattiopistosta, halusin lisä koulutusta korkeammalle	1
Osaamisen päivittäminen	2
uudelleen koulutus	3
Alan vaihto	3
Aiemmin kesken jääneet opinnot	4
Puuttuva tutkinto	4
Muodollinen tutkinto omalla alalla	5
Tutkinto, joka vastaa nykyistä ammattitaitoa	5
Omaa alaa- tutkinto puuttuu	5
Alan esimiestyö	6
Useampi yllä oleva vaihtoehto	7

Taulukko 2. Kysymyksen 4 "jokin muu, mikä?" vastausvaihtoehdon vastaukset

Kysymyksessä 5 kysyttiin, kuinka monta vuotta työkokemusta sinulla oli ennen koulutuksen aloittamista? Lähes puolella vastanneista (45%) oli työkokemusta ennen restonomikoulutuksen aloittamista 1-4 vuotta. Joka kolmannella (37%) oli työkokemusta yli 5

vuotta. Pienellä osalla (12%) vastaajista oli työkokemusta alle vuosi. Hyvin pienellä osalla (6%) otoksesta ei ollut ollenkaan työkokemusta ennen restonomikoulutuksen aloittamista.



Kuvio 10. Otoksen työkokemus ennen restonomikoulutuksen aloittamista. N=106

Kysymyksessä 6 kysyttiin, mitä seuraavia ammatillisia taitoja pidät erityisen tärkeinä työllistymisen kannalta? Kysymyksessä 6 sai valita enintään kolme vastausvaihtoehtoa. Taulukon 3 mukaan suurin osa (60%) pitää ongelmanratkaisua tärkeänä. Muita tärkeitä taitoja otoksen mielestä ovat ryhmätyötaidot (56%), myynti- ja markkinointi (51%), projektien hallinta (40%) ja päätöksen teko (34%). Pieni osa vastaajista (18%) pitää laskentoimen taitoja tärkeinä. Hyvin pieni osa vastaajista (7%) pitää yrittäjyystaitoja tärkeinä.

Mitä seuraavia ammatillisia taitoja pidät erityisen tärkeinä työllistymisen kannalta?	n	Prosentti
Myynti- ja markkinointi	54	51%
Laskentatoimi	19	18%
Yrittäjyys	7	7%
Ongelmanratkaisua	64	60%
Päätöksentekoa	36	34%
Projektien hallintaa	42	40%
Ryhmätyötaitoja	59	56%
Vieraiden kielten oppiminen	21	20%
Jotakin muuta, mitä?	7	7%

Taulukko 3. Otoksen jakauma ammatillisten taitojen mukaan. N= 106

Lisäksi hyvin pieni osa (7%) valitsi kysymyksessä ”jotakin muuta, mitä?” avoimen vastausvaihtoehdon. Avoimet vastaukset on ryhmitelty koodeittain numerojärjestykseen taulukossa 4. Tutkimusongelman kannalta kysymys 6 antaa aineistoa, jota voi verrata elinkeinoharjoittajien tarvitsemaan osaamiseen.

Avoin vastaus	Koodi
Ajankäyttö	1
Johtaminen	2
Esimiestyö	2
Lakiosaaminen omaan alaan liittyen	3
Asiakaspalvelutaitoja/ lähtöisyyttä	4
Viestintätaidot	5
Verkostoituminen	5
Yleistietoutta alasta	6
HR- asiat	7

Taulukko 4. Kysymyksen 6 ”jokin muu, mikä?” vastausvaihtoehdon vastaukset

Taulukossa 5 on nähtävissä tulosten jakauma koulutusalojen mukaan. Matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista noin puolet (59%) pitävät tärkeinä ammattitaitoina ongelmanratkaisua, myyntiä ja markkinointia ja projektien hallintaa. Alle puolet (45%) pitävät tärkeinä taitoina ryhmätyötaitoja (45%) ja noin kolmannes (34%) opiskelijoista pitää vieraan kielen oppimista tärkeänä. Noin joka neljäs (23%) opiskelija pitää päätöksentekoa tärkeänä. Pienempi osa opiskelijoita pitää laskentatoimea (18%) ja yrittäjyyttä (7%) tärkeinä taitoina.

Matkailun koulutuksen opiskelijoista suurin osa (75%) pitää ryhmätyötaitoja tärkeinä. Lisäksi iso osa (66%) opiskelijoista pitää tärkeinä ongelmanratkaisutaitoja. Puolet (50%) koulutusohjelman opiskelijoista vastaa myynnin ja markkinoinnin olevan tärkeä taito. Alle puolet (44%) pitää projektien hallintaa tärkeänä. Kolmannes koulutuksen opiskelijoista on sitä mieltä, että päätöksenteko (31%) on tärkeä ammatillinen taito. Pieni osa matkailun koulutuksen opiskelijoista pitää yrittäjyyttä (9%) ja vieraiden kielten oppimista (6%) tärkeinä. Kukaan matkailun koulutuksen opiskelijoista ei valinnut laskentatoimea tärkeäksi ammatilliseksi taidoksi.

	n	Matkailun liikkeenjohto	n	Matkailun koulutus	n	Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	n
Myynti ja markkinointi	22	50 %	16	50 %	16	53 %	54
Laskentatoimi	8	18 %	0	0 %	11	37 %	19
Yrittäjyys	3	7 %	3	9 %	1	3 %	7
Ongelmanratkaisua	26	59 %	21	66 %	17	57 %	64
Päätöksentekoa	10	23 %	10	31 %	16	53 %	36
Projektien hallintaa	22	50 %	14	44 %	6	20 %	42
Ryhmätöitä	20	45 %	24	75 %	15	50 %	59
Vieraiden kielten oppiminen	15	34 %	2	6 %	4	13 %	21
Jotakin muuta, mitä?	3	7 %	2	6 %	2	7 %	7
Yhteensä	129		92		88		309

Taulukko 5. Kysymyksen 6 vastausten jakauma koulutusalojen mukaan

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijoista yli puolet mieltävät tärkeiksi taidoiksi ongelmanratkaisun (53%), päätöksenteon (53%), myynnin ja markkinoinnin (53%) ja laskentatoimen (53%). Puolet (50%) koulutuksen opiskelijoista pitää ryhmätöitä tärkeinä. Neljännes (20%) opiskelijoista pitää projektien hallintaa tärkeänä. Pieni osa (13%) opiskelijoista mieltää vieraiden kielten oppimisen tärkeäksi. Hyvin pieni osa (3%) pitää yrittäjyyttä tärkeänä.

Kysymyksessä 7 kysyttiin mitä ammatillisia taitoja vastaajat toivovat oppineensa/ ovat oppineet koulutuksen aikana. Kysymyksessä sai valita enintään kolme vastausvaihtoehtoa. Tällä kysymyksellä haluttiin kartoittaa kokevatko restonomiopiskelijat oppineensa tärkeiksi asettamia taitoja koulutuksen aikana. Kysymyslauseeseen tuli virhe, joka vaikuttaa kysymyksen validiteettiin. Kysymyslause jäi vanhaan muotoonsa eli siitä olisi pitänyt jättää pois ”toivoisit oppivasi”, jotta otos olisi vastannut varmuudella kysymykseen ”mitä taitoja olet oppinut koulutuksen aikana?”. Tämä kysymys ei kuitenkaan suoraan vaikuta tutkimusongelman ratkaisemiseen. Suurin osa vastaajista (58%) toivoo/kokee oppineensa projektien hallintaa. Puolet vastaajista (51%) toivovat/kokevat oppineensa ryhmätöitä

ja lähes puolet (49%) myyntiä ja markkinointia. Pieni osa vastaajista toivoo/kokee oppivansa yrittäjyyttä (18%), päätöksentekoa (16%) ja ongelmanratkaisua (14%).

	n	Prosentti
Myynti ja markkinointi	52	49%
Laskentatoimi	43	41%
Yrittäjyys	19	18%
Ongelmanratkaisua	15	14%
Päätöksentekoa	17	16%
Projektien hallintaa	61	58%
Ryhmätyötaitoja	54	51%
Vieraiden kielten oppiminen	37	35%
Jotakin muuta, mitä?	3	3%

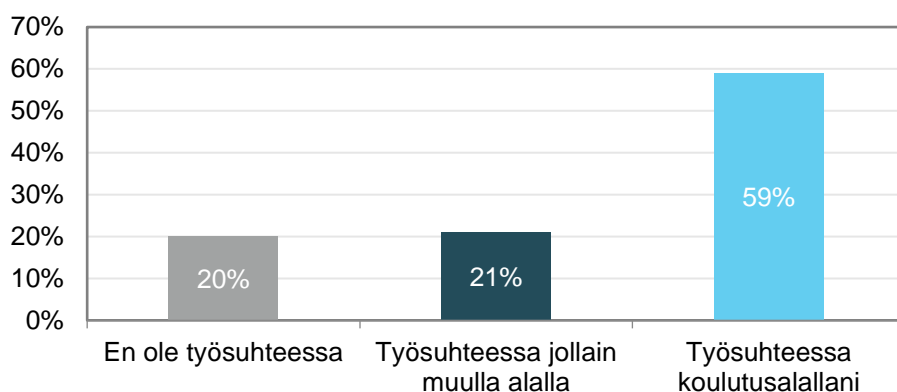
Taulukko 6. Mitä seuraavia ammatillisia taitoja toivoisit oppivasi/ olet oppinut koulutuksen aikana? N=106

Hyvin pieni osa (3%) vastasi avoimeen kysymykseen. Vastauksia oli kolme, joista kaksi vastaajaa olisi toivonut oppivan enemmän yleistä tietoa alasta. Avoimet vastaukset on esitetty taulukossa 7.

Mitä seuraavia ammatillisia taitoja toivoisit oppivasi/ olet oppinut koulutuksen aikana?	Koodi
Ajanhallinta	1
HH:ssa olisin toivonut oppivani matkailun perusteita, joita opin kun opiskelin ensimmäisen vuoden X AMK:ssa restonomiksi. HH:ssa niitä ei opetettu ollenkaan, mihin olen pettynyt. Kaikkia muita tämän listan juttuja opetettiin kyllä, ehkä osaa vähän liikaakin.	2
Yleistä tietoa alasta	2

Taulukko 7. Kysymyksen 7 ”jokin muu, mitä?” vastausvaihtoehdon vastaukset

Kysymyksessä 8 kartoitettiin otoksen tämän hetkistä työtilannetta. Yli puolet (59%) vastanneista on työsuhteessa koulutusallallaan. Noin joka viides (21%) vastanneista on työsuhteessa jollain muulla alalla ja myös joka viides (20%) ei ole työsuhteessa.



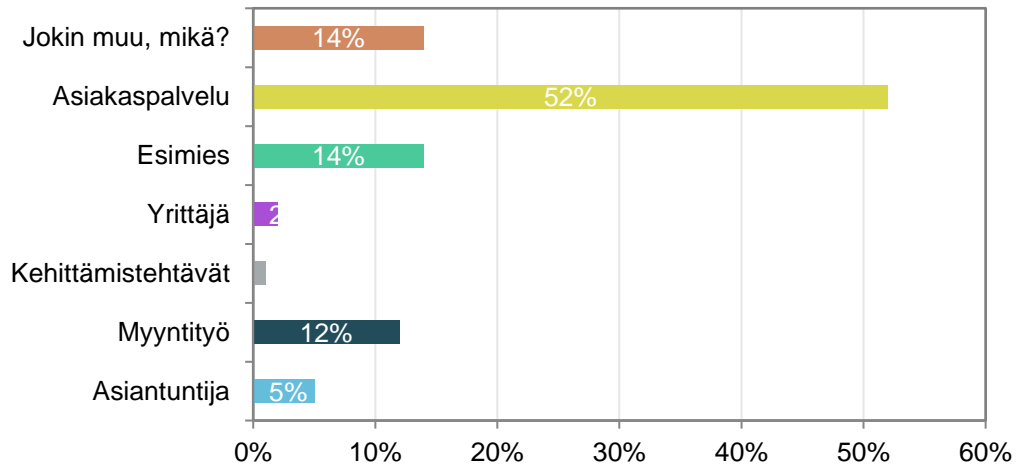
Kuvio 11. Otoksen työtilanne kyselyn aikana. N= 106

Restonomiopiskelijoiden työllisyystilannetta on mielenkiintoista tarkastella koulutusaloittain. Taulukko 8 kuvastaa otoksen työllisyystilannetta koulutusaloittain. Kaikki (90%) hotelli- ja ravintola-alan työsuhteessa olevat opiskelijat ovat työsuhteessa koulutusallallaan. Yli puolet (52%) matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista ja alle puolet matkailun koulutuksen opiskelijoista (41%) ovat työsuhteessa koulutusallallaan. Työsuhteessa jollain muulla alalla on noin joka kolmas (32%) matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista. Joka neljäs (25%) matkailun koulutuksen opiskelijoista on työsuhteessa jollain muulla alalla. Noin kolmannes (34%) matkailun koulutuksen opiskelijoista ei ole työsuhteessa. Matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista lähes joka viides (16%) ei ole työsuhteessa. Joka kymmenes (10%) hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoista ei ole työsuhteessa.

Olen tällä hetkellä:		Matkailun liikkeenjohto		Matkailun koulutus		Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
	n		n		n		n
Työsuhteessa koulutusallalla	23	52%	13	41%	27	90%	63
Työsuhteessa jollain muulla alalla	14	32%	8	25%	0	0%	22
En ole työsuhteessa	7	16%	11	34%	3	10%	21
Yhteensä	44	100%	32	100%	30	100%	106

Taulukko 8. Otoksen työllisyystilanne koulutusaloittain

Kysymyksessä 9 kysyttiin, missä työtehtävässä olet tällä hetkellä? Edelliseen kysymykseen ”en ole työsuhteessa” valinneet eivät vastanneet tähän kysymykseen. Yli puolet (52%) vastanneista työskentelevät asiakaspalvelu tehtävissä. Pieni osa (14%) työskentelee esimiestehtävissä ja noin joka kymmenes (12%) myyntityössä. Hyvin pieni osa (5%) vastaajista on asiantuntija tehtävissä ja myös hyvin pieni osa (2%) työskentelee yrittäjänä.



Kuvio 12. Työsuhteessa olevan otoksen työtehtävät. N=85

Noin kymmenes (14%) vastaajista valitsi ”jokin muu, mikä?” avoimen vastausvaihtoehdon. Taulukossa 9 on esitetty vastausvaihtoehdon vastaukset numerokoodein.

Missä työtehtävässä olet tällä hetkellä?	Koodi
Työntekijä	1
Työntekijä	1
Sote-ala	2
Sosiaali-ala	2
logistiikka	3
Vuoropäällikkö	4
Sisäministeriö	5
Kokki	6
Ostaja	7
Esimiesharjoittelija	8
Vastaanottovirkailija	9
Myynti ja markkinointi	10
Kehittämistehtävät	11

Taulukko 9. Kysymyksen 9 ”Jokin muu, mikä?” vastausvaihtoehdon vastaukset

10. kysymyksessä kysyttiin, mihin alan sektoreihin haluaisit työllistyä?. Kysymyksen vastaukset on merkattu suoraan jakaumaan taulukossa 10. Kysymyksessä sai valita enintään kaksi vastausvaihtoehtoa. Noin joka kolmas (37%) haluaa työskennellä tapahtumanjärjestäjänä ja lähes joka neljäs (24%) vastanneista matkatoimistossa tai matkanjärjestäjänä.

Noin viidennes (21%) vastaajista haluaa työskennellä majoituspalveluissa. Lähes joka viides (18%) vastaajista työskentelisi mieluiten liikennepalveluissa, käyntikohteissa sekä nähtävyyksissä (17%) ja kongressi- ja messujärjestäjänä (16%). Lähes joka kymmenes (9%) vastaajista haluaa työskennellä ohjelmapalveluyrityksissä.

	n	Prosentti
Matkatoimisto tai matkanjärjestäjä	25	24 %
Liikennepalvelut	19	18 %
Tapahtumanjärjestäjä	39	37 %
Kongressi- ja messujärjestäjä	17	16 %
Majoituspalvelut	22	21 %
Käyntikohteet ja nähtävyydet	18	17 %
Ohjelmapalveluyritykset	10	9 %
Ravintola-ala	22	21 %
Jokin muu, mikä?	11	10 %

Taulukko 10. Mihin alan sektoreihin haluaisit työllistyä? N=106

Pieni osa (10%) vastaajista vastasi avoimeen kysymykseen. Avoimet kysymykset on käsitelty taulukossa 11. Vastauksista nousee esille matkailun alueorganisaatiot.

Mihin alan sektoreihin haluaisit työllistyä?	Koodi
En tiedä vielä tarkkaan, mutta mieluusti johonkin missä pääsisi tekemään enemmän visuaalista	1
Wellness	2
Tapahtumat	3
Yrittäjyys	4
en halua työllistyä tälle alalle	5
Viiniala	6
Esim. Visit Finland/Helsinki eli markkinointia	7
DMO	7
Elintarviketeollisuus	8
IT-ala	9
Baari-ala	10

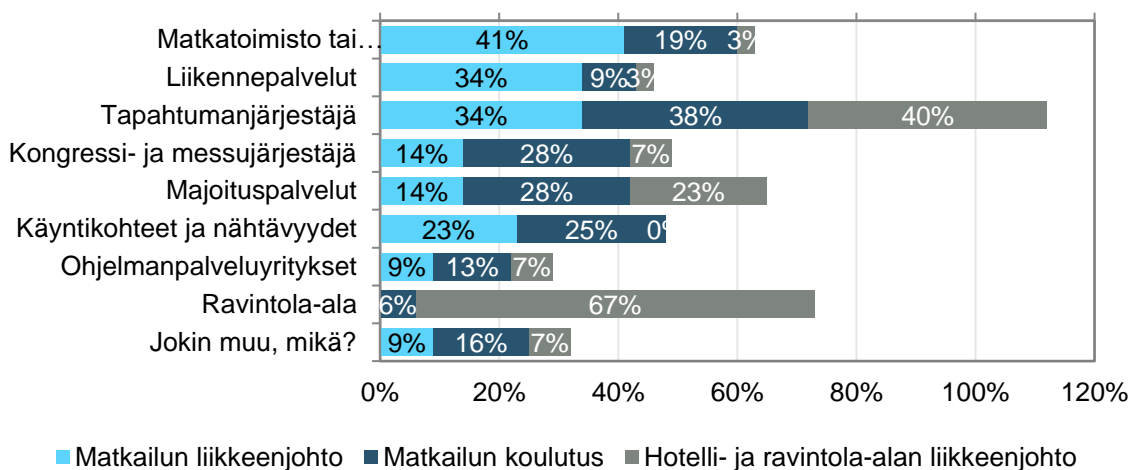
Taulukko 11. Kysymyksen 10 ”jokin muu, mikä?” vastausvaihtoehdon vastaukset

Kuviossa 14 tarkastellaan kysymyksen vastauksia koulutusohjelman mukaan. Matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista suurin osa haluaa työllistyä (41%) matkatoimistoon tai matkanjärjestäjälle. Iso osa koulutuksen opiskelijoista haluaa työllistyä myös liikennepalveluihin (34%) ja tapahtumanjärjestäjälle (34%). Lähes joka viides (23%) haluaa työllistyä käyntikohteisiin ja nähtävyyksiin. Matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista pieni osa työllistyy

mieluiten kongressi- ja messujärjestäjälle (14%) ja majoituspalveluihin (14%). Pieni osa (9%) haluaa työllistyä ohjelmanpalveluyrityksiin.

Matkailun koulutuksen opiskelijoista suurin osa (38%) haluaa työllistyä tapahtumanjärjestäjälle. Noin viidennes (28%) koulutuksen opiskelijoista toivoo työllistyvänsä kongressi- ja messunjärjestäjälle tai majoituspalveluihin ja käyntikohteisiin ja nähtävyyksiin (25%). Noin joka neljäs (19%) opiskelija haluaa työllistyä matkatoimistoon tai matkanjärjestäjälle. Pieni osa (13%) haluaisi työllistyä ohjelmanpalveluyrityksiin ja hyvin pieni osa (9%) liikennepalveluihin.

Hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoista suurin osa (67%) haluaa työllistyä ravintola-alalle. Iso osa (40%) haluaisi työllistyä myös tapahtumanjärjestäjälle. Noin joka viides (23%) koulutuksen opiskelijoista haluaa työllistyä majoituspalveluihin. Lähes joka kymmenes (7%) opiskelijoista haluaisi työllistyä kongressi- ja messunjärjestäjälle tai ohjelmanpalveluyrityksiin. Hyvin pieni osa (3%) toivoo työllistyvänsä matkatoimistoon tai matkanjärjestäjälle ja liikennepalveluihin.



Kuvio 13. Kysymyksen 10 jakauma koulutusohjelman mukaan. N=106

Kysymyksessä 11 kysyttiin, millaisiin työtehtäviin vastaaja toivoo työllistyvänsä. Kysymyksen vastaukset on esitetty taulukossa 12. Kysymyksessä sai valita enintään kaksi vastausvaihtoehtoa. Yli puolet (59%) vastanneista toivoo työllistyvänsä esimiestehtäviin. Noin kolmannes (37%) haluaa työllistyä asiantuntijatehtäviin ja kehittämistehtäviin (36%). Lähes joka neljäs (24%) toivoo työllistyvänsä asiakaspalvelutehtäviin. Otoksesta lähes viidennes (18%) haluaa työskennellä yrittäjänä. Pieni osa (8%) vastaajista toivoo työllistyvänsä myyntityöhön.

	n	Prosentti
Asiantuntijatehtäviin	39	37 %
Myyntityöhön	8	8 %
Kehittämistehtäviin	38	36 %
Yrittäjäksi	19	18 %
Esimiestehtäviin	63	59 %
Asiakaspalvelutehtäviin	25	24 %
Jokin muu, mikä?	3	3 %

Taulukko 12. Millaisiin työtehtäviin toivot työllistyväsi? N=106

Hyvin pieni osa (3%) vastasi avoimeen kysymykseen ”jokin muu, mikä?”. Taulukossa 13 on käsitelty avoimet vastaukset.

Muuttuja	Koodi
Markkinointiin	1
Hankinta/osto	2
Henkilöstöhallinta	3

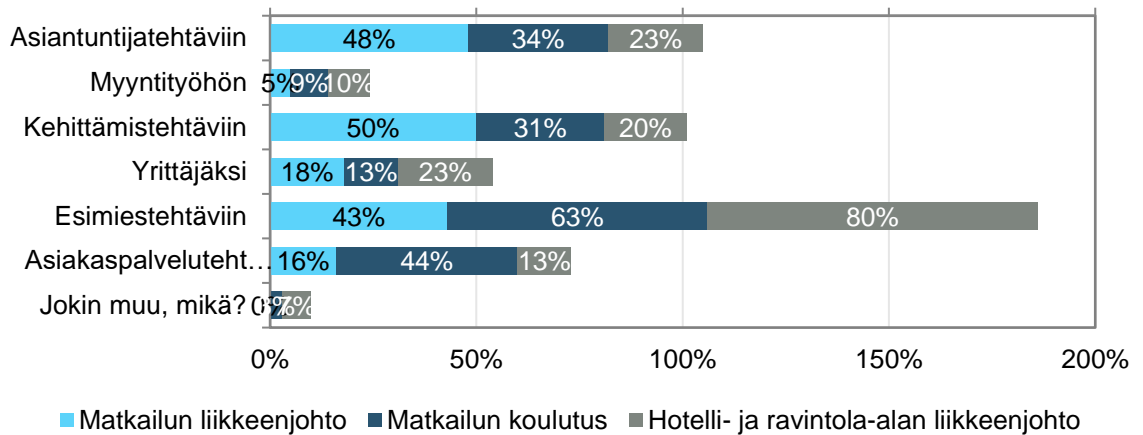
Taulukko 13. Kysymyksen 11 ”jokin muu, mikä?” vastausvaihtoehdon vastaukset

Kuviossa 14 tarkastellaan kysymyksen 11 vastausten jakaumaa koulutusohjelmien mukaan. Matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista puolet (50%) haluaa työllistyä kehittämistehtäviin ja lähes puolet (48%) haluaisi työllistyä asiantuntijatehtäviin. Alle puolet (43%) haluaa työllistyä esimiestehtäviin. Lähes viidennes (18%) koulutuksen opiskelijoista haluaa työllistyä yrittäjäksi tai asiakaspalvelutehtäviin (16%). Pieni osa (5%) haluaisi työskennellä myyntityössä.

Matkailun koulutuksen opiskelijoista suurin osa (63%) haluaa työllistyä esimiestehtäviin. Alle puolet (44%) haluaisi työskennellä asiakaspalvelutehtävissä. Noin kolmannes (34%) koulutuksen opiskelijoista haluaa työllistyä asiantuntijatehtäviin tai kehittämistehtäviin (31%). Pieni osa (13%) haluaa työskennellä yrittäjänä. Hyvin pieni osa (9%) opiskelijoista haluaa työllistyä myyntityöhön.

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijoista suurin osa (80%) haluaa työllistyä esimiestehtäviin. Lähes neljännos (23%) haluaa työskennellä asiantuntijatehtävissä tai

yrittäjänä. Joka viides (20%) haluaa työllistyä kehittämistehtäviin. Koulutuksen opiskelijoista pieni osa (13%) haluaa työskennellä asiakaspalvelutehtävissä tai myyntityössä (10%).



Kuvio 14. Kysymyksen 11 vastausten jakauma koulutusohjelmien mukaan. N=106

Kysymys 12 oli avoin kysymys, jossa vastaajat saivat halutessaan kertoa työllistymistavoitteistaan. Kysymys muotoiltiin seuraavasti: ”Tässä voit kertoa vielä tarkemmin työllistymistavoitteistasi. Esimerkiksi onko sinulla jokin tietty alan yritys, mihin haluaisit työllistyä?”. Avoimeen kysymykseen vastasi 44 vastaajaa 106 tutkimuskyselyyn osallistuneista. Avointen vastaukset muutettiin yhden termin käsitteiksi eli muuttujiksi. Liitteenä 3 olevassa taulukossa kysymyksen vastaukset eli muuttujat on ryhmitelty numerokoodauksella taulukkolaskentaohjelmaa hyödyntäen. Taulukossa 14 havainnollistetaan mitä muuttujia vastauksissa ilmeni eniten.

Avoin vastaus	n
Ei osaa sanoa	6
Ravintola-ala	5
Myynti ja markkinointi	4
Tapahtumanjärjestäjä/ tuottaja	4
Muu ala	4
Ilmailuala	4
Muu	4
Asiantuntija- ja hallintotehtävät	3
Yrittäjyys	2
Aktiviteettimatkailu	2
Kehittämistehtävät	2
Matkatoimisto	2
Majoitusala	1
Matkailun alueorganisaatio	1
Yhteensä	44

Taulukko 14. Kysymyksen 12 vastaukset

Taulukosta voi huomata, että eniten avoimissa vastauksissa on ”ei osaa sanoa” ja ”ravintola-ala” muuttujia. Vastaukset luokiteltiin ryhmiin vastauksissa mainittujen työtehtävien tai toimialan mukaan. Monissa vastauksissa oli mainittu useampi työtehtävä tai ammattinimike, jolloin vastaus ryhmiteltiin ensimmäisen mukaan. Ideaalia olisi ollut, jos vastaukset olisi saatu muutettua muuttujiksi esimerkiksi vain toimialan mukaan. Osissa vastauksissa mainittiin vain haluttu työtehtävä, toimiala tai yritys, joten se ei ollut mahdollista. Vastaukset ovat hyvin vaihtelevia, joten niiden ryhmittely oli haasteellista mutta vastauksista löytyi kuitenkin samankaltaisuuksia. Liitteenä 3 olevasta taulukosta voi huomata, että vastauksista muodostui muutama isompi ryhmä. Muuttujat on jaettu eri ryhmiin: tapahtumanjärjestäjä/ tuottaja, myynti ja markkinointi, yrittäjäyys, aktiviteettimatkaileu, asiantuntija- ja hallinto-tehtävät, muu ala, ei osaa sanoa, ravintola-ala, kehittämistehtävät, ilmailuala, matkatoimisto, majoitusala, matkailualueorganisaatio ja muu. Muu ala sisältää vastaukset, joissa vastaajat haluavat työllistyä muulle kuin matkailu-, hotelli- ja ravintola-alalle. Ei osaa sanoa- muuttujan vastaajat eivät vielä tiedä mihin haluavat työllistyä. Muu- muuttujan vastaukset koostuvat vastaajista, jotka haluavat edetä nykyisessä työpaikassaan tai ovat tyytyväisiä nykyisessä työssään. Kysymyksen 12 tulosten moodi on 7, joten numerolla 7 koodattujen vastauksien frekvenssi oli suurin eli ”ei osaa sanoa” muuttujia on eniten.

6.2 Haastattelut

Tässä kappaleessa analysoidaan tutkimuksen haastatteluista kerättyä aineistoa. Aineiston sisällönanalysointi toteutettiin litteroimalla haastattelut tekstimuotoon ja tämän jälkeen tekstistä poimittiin olennaisin tieto. Aineisto siirrettiin taulukkoon ja se koodattiin haastattelujen mukaan seuraavanlaisesti: h1, h2, h3 ja h4. Haastatteluiden sisällönanalysoinnissa käytettävä taulukko on liitteenä 3.

Ensimmäisessä kysymyksessä haastateltavien välillä ei ole huomattavaa eroavaisuutta vastauksissa. Kaikki haastateltavat mainitsivat restonomien olevan ravintola-, majoitus- tai hotellialan ammattilaisia. Kolme neljästä yrityksestä mainitsi restonomin myös työskentelevän matkailualalla. H3 totesi haastattelussa: ”...ehkä se ennen on ainakin ollut mulla mielessä enemmän niinkun ravintola- ja hotellipuoli mutta nyt kun katsoo meidän henkilökuntaa, varsinkin kausihenkilökuntaa, niin meillä on tosi paljon restonomeja ja restonomiopiskelijoita”.

Toisessa kysymyksessä oli tarkoituksena kartoittaa restonomien osaamista haastateltavien yritysten näkökulmasta. Kysymys oli haasteellinen, sillä haastateltavat vastaukset liittyivät jo kolmannen kysymyksen aiheeseen. H1 mukaan ”restonomi on potentiaalinen työntekijä ja restonomikoulutus on hyödyllinen moneen eri työtehtävään”. Restonomien

mainittiin olevan päteviä esimiestehtäviin. Yksi yrityksistä kertoi restonomien tarvitsevan puolen vuoden mittaisen perehdytysjakson, mikäli ei ole aikaisempaa työkokemusta alalta. Lisäksi mainittiin restonomitutkinnon kaltaisen laajan peruskoulutuksen olevan tärkeä, jotta voi oppia yrityskohtaisia asioita. Yksi haastateltava yritys kommentoi heidän yrityksessään olevan paljon restonomeja töissä monipuolisissa tehtävissä. Kaiken kaikkiaan kysymyksestä kerätyn aineiston pohjalta voidaan päätellä yritysten pitävän restonomeja sopivina moniin eri tehtäviin.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin millaisissa tehtävissä restonomit työskentelevät haastateltavissa yrityksissä. Haastatteluissa mainittiin asiakaspalvelutehtävät, ruoka- ja kokouspalvelut yleisimmiksi restonomien työtehtäviksi. Yhdessä haastateltavassa yrityksessä restonomit työllistyvät myyntiin ja markkinointiin, omistajapalveluihin, tapahtuman tuotantoon ja matkailuneuvontaan. H3 kertoi ”työtehtävien olevan monipuolisesti asiakaspalvelutehtäviä, myyntiä, tuotekehitystä, hinnoittelua, laadunvarmistamista ja yhteydenpitoa yhteistyökumppaneihin”. Lisäksi mainittiin restonomien työskentelevän oppaina, myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä sekä digitaalisen myynnin ja markkinoinnin parissa. Kysymyksen vastauksien mukaan tehtävät restonomien työtehtävät haastateltavissa yrityksissä painottuvat asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointitehtäviin.

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin yritysten osaamistarpeita. Esille nousi tarve asiantuntijatehtävien, hallinnon, IT:n, markkinoinnin ja myynnin osaamiseen. Haastatteluaineiston mukaan osa näistä tehtävistä vaativat kuitenkin yliopistotutkinnon tai ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Sesonkiaikana on suuri tarve erilaisille asiakaspalvelutehtäville. Yksi yritys mainitsi tarvitsevan jatkuvasti myyntiosaamista ja näihin tehtäviin he myös rekrytoivat paljon. Yhdestä haastattelusta esille nousi yrityksen tarvitsevan asiakaspalvelu- ja myyntiosaamista, kielitaitoa ja matemaattista osaamista. Lisäksi kerrottiin tarvitsevan osaamista digimyyntiin- ja markkinointiin. Haastatteluissa mainittiin asiakaspalvelun, kielitaidon, myynnin, talouden ja hallinnon, sisällöntuottamisen ja analyyttiset taidot. Yritysten osaamistarpeissa on samakaltaisuuksia, sillä lähes kaikki haastateltavat yritykset tarvitsevat asiakaspalvelu- ja myyntiosaamista. Poikkeuksena yksi yritys, jossa myyntitehtävät vaativat korkeampaa koulutusta. Lisäksi kaksi yritystä mainitsi kielitaidon tärkeyden.

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin yritysten tämän hetkistä työvoiman tarvetta. Osa yrityksistä mainitsi yrityksen rekrytoivan paljon työvoimaa sesonkikaudelle ja osa kertoi yrityksen palkanneen puolen vuoden aikana useita henkilöitä. Kaksi yritystä painotti sesonkikauden merkitystä, jolloin yritys palkkaa paljon työvoimaa eri tehtäviin. Lisäksi yksi yritys tarvitsee jatkuvasti työntekijöitä asiakaspalveluun ja myyntiin.

Viimeisessä 6. kysymyksessä kartoitettiin yritysten mahdollisia työvoimantarpeen muutoksia tulevaisuudessa. Haastatteluissa mainittiin alan muuttuvan koko ajan, mikä voi vaikeuttaa oikeiden ihmisten löytämistä oikeisiin töihin. Lisäksi mainittiin suhdanteet, joista työvoimantarve riippuu. Jos nousukausi jatkuu, yritys jatkaa rekrytointeja. Haastatteluissa mainittiin myös digitalisoituminen, mikä muuttaa osaamistarpeita tulevaisuudessa. Yhdessä haastattelussa nousi esille, ettei suuria muutoksia yrityksen työvoimantarpeessa tapahtu. H4 mainitsi kuitenkin, että ”työntekijöiden tulee olla entistä enemmän digiorientoituneita”.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää restonomiopiskelijoiden ajatuksia omasta työllistymisestä ja kuinka ne kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten ja tarpeiden kanssa. Opinnäytetyön aihe tuli toimeksiantaja SMALin puolelta, sillä he ilmaisivat tarpeen tämänkaltaiselle tutkimukselle. Olin miettinyt opinnäytetyön aihetta pitkään mutta kuitenkin mielessä oli kiinnostus tutkia restonomien työllistymistä jollain tasolla. Tapaamisessa toimeksiantajan kanssa aiheeksi muodostui tarkemmin tutkia restonomiopiskelijoiden ja elinkeinoharjoittajien näkemyksiä matkailualalle työllistymisestä. Opinnäytetyön tekemisestä erityisen mielekästä teki tutkimuksen ajankohtaisuus, tarpeellisuus ja oma kiinnostus selvittää tutkimusongelma: kuinka restonomiopiskelijoiden ajatukset työllistymisestä kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten kanssa?

Opinnäytetyön prosessi alkoi tammikuussa 2019 mutta varsinainen kirjoittaminen ja tietoperustan kokoaminen helmikuussa 2019. Yksi opinnäytetyön haastavimpia osuuksia oli tietoperustan kokoaminen teoreettisista viitekehyksistä niin, että kokonaisuus liittyy olennaisesti opinnäytetyön aiheeseen ja tukee tutkimusta. Tutkimuksen aihe on laaja ja siitä johtuen täytyi tarkkaan harkita mitä tietoperustaan sisällyttää. Tietoperustan tekemisen aikana olin myös kokoaikaisesti töissä, mikä asetti omat haasteensa. Jälkeenpäin ajateltuna olisi ollut järkevää hyödyntää koulun teemapajoja, joissa olisi saanut apua tietoperustan tekemiseen. Mielestäni sain kuitenkin tehtyä tietoperustasta ehjän kokonaisuuden, mikä tukee itse tutkimusta.

Opinnäytetyön tutkimuksen toteutus vaati kahden eri tutkimustyyppin suorittamista. Laadullinen tutkimus, jolla haastateltiin matkailualan yrityksiä sekä määrällinen tutkimus, joka toteutettiin kyselyn muodossa restonomiopiskelijoille. Kahden eri tutkimustyyppin käyttäminen asetti opinnäytetyölle lisähaasteita mutta samalla se teki tutkimuksen suorittamisesta mielenkiintoista. Tutkimuksen yrityksiä haastatteleminen oli antoisa kokemus, sillä pääsin tapaamaan alan ammattilaisia. En ollut aikaisemmin tehnyt haastattelututkimusta, joten suurimmat haasteet tulivat haastattelukysymysten muotoilemisessa. Täytyi tarkkaan miettiä mitä kysytään ja kuinka lauseet asetetaan, jotta saadaan tutkimuksen kannalta olennaisia vastauksia. Jälkeenpäin ajateltuna olisi pitänyt lukea tarkemmin teoritietoa muun muassa haastattelutekniikoista ja haastattelijan roolista haastattelutilanteessa ennen haastattelujen suorittamista. Äänitteitä kuunnellessa huomasin, että välillä tiedostamatta johdattelin haastattelutilannetta ja haastatteluissa keskustelu siirtyi hetkellisesti muuhun aiheeseen. Haastattelujen edetessä huomasin, että etenkin toinen kysymys ”Kuinka arvioisitte restonomien osaamista yrityksenne näkökulmasta?” tuotti vaikeuksia.

Tähän kysymykseen vastatessa, haastateltavat vastasivat helposti jo kysymykseen 3 ”Mil-laisiin tehtäviin restonomit yrityksessänne työllistyvät?”. Kysymys 2 olisi pitänyt muotoilla hieman eri tavalla ja haastattelutilanteessa olisi itse täytynyt määrätietoisemmin painottaa restonomien osaamisen arvioimista yrityksen näkökulmasta. Kolme haastattelua suoritettiin perinteisesti face-to-face haastatteluna ja yksi tehtiin sähköpostihaastatteluna välimat-kasta johtuen. Alkuperäisenä suunnitelmana oli suorittaa tämä haastattelu Skypen- väli-tyksellä, jolloin olisi täytynyt perinteisen haastattelun kriteerit. Teknisistä ongelmista joh-tuen haastattelu täytyi tehdä sähköpostin välityksellä. Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointi oli aikaa vievää, sillä litteroinnin jälkeen aineisto koostui suuresta määrästä tekstiä. Tekstistä täytyi poimia olennaisimmat tiedot ja tiivistää ne taulukkomuotoon. Haas-tattelut koodattiin h1, h2, h3 ja h4, joka teki aineiston analysoinnin tekstistä helpommin lu-ettavaa ja haastateltavien anonyymius säilyi läpi tutkimuksen. Kaiken kaikkiaan mielestäni haastattelut onnistuivat ja oleellinen tieto tutkimusongelmaan liittyen saatiin selville.

Kyselytutkimuksen toteutus restonomiopiskelijoille oli opettavainen kokemus koska kysely toteutettiin Webropol- ohjelmalla, mikä oli itselleni uusi työväline. Kyselylomakkeen luomi-nen Webropol- ohjelmalla vaati alkuun opettelua, mutta käytön lisääntyessä kyselyn teke-misestä tuli helpompaa. Sain kyselylomakkeesta tehtyä sellaisen kuin halusinkin. Erityi-sesti halusin kiinnittää huomioita sen vastaajaystävällisyyteen tekemällä sen yksiker-taiseksi. Jäsentelin kysymykset aiheen mukaan ja niin, että yhdellä sivulla oli vain muu-tama kysymys. Näin vastaajan ei tarvinnut selata sivua alaspäin vastatessaan ja kyselyyn vastaaminen olisi yksinkertaista myös eri laitteilla, kuten puhelimella. Jälkeenpäin ajatel-tuna kyselyssä olisi pitänyt kysyä vastaajien ikää, sillä ikä voi hyvinkin vaikuttaa työllisty-mistavoitteisiin. Eroavaisuudet iän perusteella liittyen työllistymiseen olisi antanut mielen-kiintoista tutkimustietoa. Kyselyn vastaustavoitteeseen päästiin, sillä kyselyyn vastasi 106 opiskelijaa ja tavoitteena oli saada 100 vastausta. Tutkimukseen osallistui suhteellisen ta-saisesti opiskelijoita eri koulutusaloilta. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvä, että otos on jakaantunut tasaisesti koulutusohjelmien mukaan. Näin tutkimustulos on muodos-tunut eri koulutusalojen opiskelijoiden mielipiteistä, mikä parantaa tutkimuksen validiteet-tia.

Aineiston analysoiminen vei aikaa, sillä aineistoa oli kahdesta eri tutkimuksesta. Haastat-telujen aineistonanalysointi oli haastavaa, sillä aineistoa oli runsaasti. Päätin siirtää haas-tattelujen tulokset taulukkoon (liite 5), jotta niitä olisi selkeää tarkastella. Haastattelujen vastauksista oli välillä haastavaa löytää vastaus tiettyyn kysymykseen, vaikka haastattelu-jen aikana tuntui, että kaikkiin vastauksiin sai selkeän vastauksen. Aineistoa oli paljon, jo-ten vei aikaa etsiä olennainen tieto. Kyselyn aineiston analysoiminen oli yksinkertaisem-

paa, sillä tulokset olivat pääosin lukuja. Kyselytutkimukset tuli siirtää taulukoihin. Osa vastauksista esiteltiin graafeina, jotka sai suoraan Webropol- ohjelmasta, mikä helpotti osaltaan aineiston analysointia. Jotta alaongelmaan ” Eroavatko näkemykset työllistymisestä kolmen eri koulutusohjelman välillä; matkailu, matkailun liikkeenjohto sekä hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto?” saatiin vastaus, täytyi tuloksia tutkia kolmella eri muuttujalla. Graafeilla useamman muuttujan tarkastelu oli yksinkertaista mutta ristiintaulukoiden tekeminen oli haasteellisempaa usealla muuttujalla.

7.1 Johtopäätökset ja tutkimuksen hyödynnettävyys toimeksiantajalla

Opinnäytetyön tutkimusongelma on, kuinka restonomiopiskelijoiden ajatukset työllistymisestä kohtaavat matkailualan elinkeinoharjoittajien näkemysten kanssa? Haaga-Helia ammattikorkeakoulun restonomiopiskeijoille tehdyn kyselytutkimuksen tuloksesta käy ilmi, että opiskelijat pitävät tärkeimpänä ammatillisena taitona ongelmanratkaisua, ryhmätyötaitoja sekä myynnin ja markkinoinnin osaamista. Yrityksille tehdyissä haastatteluissa lähes kaikki haastateltavat ilmoittivat yrityksen tarvitsevan myyntiosaamista. Lisäksi matemaattiset taidot ja kielitaidot nousivat esiin haastatteluissa. Vaikkakin restonomiopiskelijat eivät asettaneet laskentatoimea ja vieraiden kielten osaamista korkealle, myynnin ja markkinoinnin osalta tuloksissa on havaittavissa vastaavuutta.

Tutkimuksen kyselyn otoksesta suurin osa haluaa työllistyä esimiestehtäviin. Muita kiinnostavia työtehtäviä ovat asiantuntija-, kehittämis- ja asiakaspalvelutehtävät. Yrityksien haastattelutuloksista käy ilmi, että restonomit työllistyvät kyseisissä yrityksissä useimmiten asiakaspalvelutehtäviin. Lisäksi yritykset mainitsivat myynnin ja markkinoinnin yleiseksi restonomien työtehtäväksi. Kaksi yritystä mainitsi restonomien työskentelevän heillä myös esimiestehtävissä. Moni opiskelijoista haluaa työllistyä asiakaspalvelutehtäviin ja siihen restonomit usein yrityksissä työllistyvät. Suurin eroavaisuus löytyy kuitenkin myynnin ja markkinoinnin saralta. Opiskelijat haluavat työllistyä vähiten myyntityöhön, kun taas kaikki yritykset painottivat myynnin tärkeyttä. Mielenkiintoista on myös se, että myynnin ja markkinoinnin taidot ovat opiskelijoiden mielestä kuitenkin tärkeitä työllistymisen kannalta. Asiantuntija- ja kehittämistehtävien osalta yritykset eivät suoranaisesti ilmoittaneet työllistävänsä restonomeja näihin tehtäviin. Voidaan siis päätellä, että restonomiopiskelijoiden ajatukset työllistymisestä eivät täysin kohtaa elinkeinoharjoittajien tarpeiden kanssa. Tutkimuksessa käsitellään alemman ammattikorkeakoulun restonomeja, joten on tarpeellista huomioida ero ylemmän ammattikorkeakoulun restonomeihin käsiteltäessä restonomien työllistymistä asiantuntija- ja kehittämistehtäviin.

Tutkimuksen ensimmäinen alaongelma on: eroavatko näkemykset työllistymisestä kolmen eri koulutusohjelman välillä; matkailu, matkailun liikkeenjohto sekä hotelli- ja ravintola-ala?

Tutkimuksen tulosten mukaan, opiskelijoista suurin osa haluaa työllistyä tapahtumanjärjestäjälle. Muita mielenkiintoisia työllistäjiä opiskelijoiden mielestä ovat matkatoimisto tai matkanjärjestäjä, majoituspalvelut, ravintola-ala ja liikennepalvelut. Kun tuloksia tarkastellaan koulutusohjelmien mukaan, on havaittavissa eroavaisuuksia. Yleisesti matkailun liikkeenjohdon opiskelijoiden ja matkailun koulutuksen opiskelijoiden vastaukset jakautuvat suhteellisen tasaisesti eri matkailualan sektoreihin, josta voidaan päätellä, että koulutusten opiskelijat haluavat työllistyä monipuolisesti eri puolille alaa ja, että opiskelijoiden kesken on eroavaisuuksia mihin haluaa työllistyä. Päinvastoin, hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijat ovat tutkimuksen mukaan jakaantuneet pääosin kahteen vastausvaihtoehtoon: ravintola-ala ja tapahtumanjärjestäjä. Tutkimustulosta voidaan vertailla hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelman esittelyyn Haaga-Helia ammattikorkeakoulun verkkosivuilla (Haaga-Helia d) ”Tutkinto yhdistettynä työkokemukseen antaa restonomille valmiudet toimia palvelualan, erityisesti hotelli- ja ravintolayritysten ja alan sidosryhmien esimies-, asiantuntija-, suunnittelu-, opetus-, myynti ja kehittämistehtävissä sekä yrittäjänä niin kotimaassa kuin ulkomaillakin.” Tästä voidaan päätellä olevan jokseenkin yllättävää, että koulutusohjelman opiskelijat ovat huomattavasti kiinnostuneempia työskentelemään tapahtumanjärjestäjällä kuin esimerkiksi majoituspalveluissa.

Matkailun liikkeenjohdon opiskelijoiden ja matkailun koulutuksen opiskelijoiden välisiä eroavaisuuksia löytyy työllistymisestä matkatoimistoon tai matkanjärjestäjälle, johon suurin osa matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista haluaa työllistyä mutta matkailun koulutuksen opiskelijoista huomattavasti pienempi osa haluaa työllistyä matkatoimistoon tai matkanjärjestäjälle. Matkailun koulutuksen opiskelijat ovat kiinnostuneita työllistymään kongressi- ja messunjärjestäjälle ja majoituspalveluihin kun taas matkailun liikkeenjohdon opiskelijoiden kiinnostus näihin ammattialoihin on vähäistä. Matkailun liikkeenjohdon opiskelijat ovat taas kiinnostuneita työskentelemään liikennepalveluissa, joihin matkailun koulutuksen opiskelijoista hyvin pieni osa haluaa työllistyä. Lisäksi matkailun koulutuksen opiskelijoista pieni osa haluaa työllistyä ravintola-alalle, kun matkailun liikkeenjohdon opiskelijoista kukaan ei halua työllistyä kyseiselle alalle. Näiden kahden koulutusohjelman välisiä eroavaisuuksia selittää koulutusohjelmien erilainen sisältö.

Työtehtäviä tarkasteltaessa, hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon ja matkailun koulutuksen opiskelijat haluavat eniten työllistyä esimiestehtäviin. Lisäksi iso osa matkailun koulutuksen opiskelijoista haluaa työllistyä asiakaspalvelutehtäviin, joihin hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijat ja matkailun liikkeenjohdon opiskelijat eivät ole kiinnostuneita työllistymään. Matkailun liikkeenjohdon opiskelijat haluavat työllistyä eniten kehittämis- ja asiantuntijatehtäviin. Myös eroavaisuudet työtehtävissä, selittyvät ainakin osittain

koulutusohjelmien erilaisuudella. Matkailun liikkeenjohdon ja hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmat painottuvat liikkeenjohdollisiin opintoihin (myynti, laskenta-toimi ja johtajuus) enemmän kuin matkailun koulutuksen koulutusohjelma. (Haaga-Helia a; Haaga-Helia b; Haaga-Helia c.)

Tutkimuksen toinen alaongelma on: Onko haastateltavien yritysten työvoiman tarpeissa merkittäviä eroavaisuuksia? Haastateltavien yritysten työvoiman voidaan havaita eroavaisuuksia, mitkä ovat verrannollisia haastateltavien yritysten kokoon ja sesonkiluontoisuuteen. Osa yrityksistä kertoivat rekrytoivan työvoimaa joka vuosi sesonkiajalle, jolloin rekrytoitavien työntekijöiden määrä on suuri. Lisäksi yritykset kertoivat rekrytoineen viimeisen puolen vuoden aikana useita henkilöitä tai yrityksen tarvitsevan jatkuvasti myynti- ja asiakaspalveluosaamista ja heillä on rekrytointeja vuoden ympäri. Yrityksillä voidaan havaita olevan samanlaisia osaamistarpeita. Esille nousee erityisesti myynnin-, markkinoinnin- ja asiakaspalveluosaaminen, jotka kaikki yritykset mainitsivat tärkeiksi. Eroavaisuuksia osaamistarpeissa löytyy digiosaamisen, matemaattisen osaamisen, laki osaamisen ja IT-osaamisen osalta.

Eroavaisuuksia voidaan havaita erityisesti restonomeille tarjolla olevien asiantuntija- ja kehittämistehtävien osalta, sillä restonomien kvalifikaatiot eivät lähtökohtaisesti kohtaa yritysten asiantuntija- ja kehittämistehtävien kvalifikaatiovaatimusten kanssa. Tästä voidaan päätellä, että restonomien tulisi kouluttautua lisää työllistyäkseen asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Kuten aikaisemmin alaluvussa mainittiin, on tärkeää nostaa esille, että tutkimuksessa tutkittiin alemman ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoita. Lisäksi tutkimuksen restonomiopiskelijat voivat olla kiinnostuneita asiantuntija- ja kehittämistehtävistä tulevaisuudessa mahdollisen lisäkouluttautumisen jälkeen eivätkä heti valmistuttuaan alemmasta amk- tutkinnosta. Näin ollen, he eivät välttämättä oleta työllistyvänsä kyseisiin tehtäviin heti valmistuttuaan. Ei sovi myöskään unohtaa, että työllistymiseen vaikuttaa suuresti yksilölliset taidot eli normatiiviset kvalifikaatiot sekä työkokemus ja on mahdollista, että alemmalla amk- tutkinnolla restonomi pääsee myös etenemään asiantuntija- ja kehittämistehtäviin.

Opinnäytetyön tutkimustuloksissa on samankaltaisuuksia valtakunnallisen restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksien kanssa, jota käsiteltiin opinnäytetyön alaluvussa 2.2. Tässäkin tutkimuksessa käy ilmi, että restonomit työllistyvät hyvin alalle, mutta enemmän ns. suorittaviin tehtäviin. Valtakunnallisen restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen restonomeja kiinnostaa asiantuntija- ja kehittämistehtävät kuten opinnäytetyön tutkimuksen otostakin.

Kaiken kaikkiaan tutkimustulosten perusteella voidaan todeta restonomiopiskelijoiden ajatuksien työllistymisestä kohtaavan osittain elinkeinoharjoittajien näkemysten kanssa. Restonomiopiskelijoiden toiveet työtehtävistä ja elinkeinoharjoittajien restonomeille tarjoamat työtehtävät ovat yhteensopivia asiakaspalvelu- ja esimiestehtävien osalta. Tulokset antavat viitteitä, ettei alemman ammattikorkeakoulun restonomikoulutus lähtökohtaisesti ole riittävä asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Esiin nousee koulutuksen vaikuttavuus ja sen häiriöfunktiot, esimerkiksi koulutuksen ja elinkeinoelämän vastaamattomuus. Jotta tästä voitaisiin tehdä johtopäätös, täytyisi ilmiötä tutkia jatkotutkimuksella. Toimiva jatkotutkimuskeino voisi olla lisäkysely restonomiopiskelijoille tai jo valmistuneille restonomeille, joka painottuu koulutuksessa opittuihin taitoihin ja restonomiopiskelijoiden mielipiteisiin, siitä kuinka hyvin he kokevat oppivansa asiantuntija- ja kehittämistehtäviin tarvittavia taitoja koulutuksen aikana ja ovatko he työllistyneet valmistuttuaan asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Lisäksi voisi tutkia ylemmän ammattikorkeakoulun restonomeja ja heidän työllistymistään kyseisiin tehtäviin.

Koen, että opinnäytetyön tutkimus on hyödyllinen toimeksiantajalle SMALille ja sen jäsenyrityksille. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset antavat elinkeinoharjoittajille tietoa restonomiopiskelijoiden ajatuksista omasta työllistymisestään ja tällä tavoin edistää tulevien työnantajien ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta. Toimeksiantaja SMAL toimii merkittävänä opinnäytetyön julkaisijana, sillä opinnäytetyö julkaistaan jäsenportaalissa sekä siitä kirjoitetaan ilmoitus jäsenyrityksille julkaistavaan yleistiedotteeseen. Lisäksi SMAL voi mahdollisesti hyödyntää tutkimuksesta saatuja tuloksia esimerkiksi jäsenyrityksille järjestettävien koulutuksien kautta.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa käytetään termejä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa käytetty menetelmä mittaa oikeita asioita. Se tarkoittaa myös johtopäätösten, selitysten ja tulkintojen paikkansapitävyyttä. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli saadaanko samat tulokset, jos tutkimus toistetaan. (Kananen 2015, 343; Tilastokeskus c.)

Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuustarkastelussa voidaan havaita eroavaisuuksia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteettia ja validiteettia voidaan käsitellä helpommin. Luotettavuusuhkiin voidaan varautua etukäteen määrittelemällä populaatio, otos, otanta ja analyysimenetelmät tutkimustilanteeseen sopiviksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi noudattaa eri piirteitä kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tarkastellaan

yleensä sen siirrettävyyttä, riippuvuutta ja vahvistettavuutta. Siirrettävyys tarkoittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä eli voidaanko tuloksia pitää paikkaansa pitävinä muissakin yhteyksissä. Riippuvuudella tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä eli sitä, saadaanko samat tulokset, jos tutkimus toistetaan. Vahvistettavuus tarkoittaa muiden tutkijoiden mielipiteitä tutkimustuloksista ja päätyvätkö muut samaan lopputulokseen. (Kananen 2008a, 123; Kananen 2008b, 126-127.)

Opinnäytetyön luotettavuuteen haluttiin vaikuttaa alusta asti. Tutkimuksen validiteetin kannalta oli olennaista, että käytetyillä menetelmillä pystyttiin mittaamaan olennaisia asioita. Reliabiliteetin kannalta oli tärkeää saada mahdollisimman kattava otos perusjoukosta, joten kysely lähetettiin mahdollisimman monelle Haaga-Helia ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijalle. Kyselyn kysymykset valikoituivat niin, että niistä oli mahdollista saada tarvittava tieto tutkimusongelman ratkaisemiseen. Haastateltavat yritykset valittiin eri puolilta matkailualaa, jotta saataisiin aineistosta mahdollisimman heterogeeninen ja näin eri näkemyksiä esille. Haastattelurunkona käytettiin samoja kysymyksiä, jolla varmistettiin, että kaikissa haastatteluissa saatiin tutkimusongelman kannalta olennaisin tieto. Tämä myös parantaa tutkimuksen siirrettävyyttä, kun haastatteluissa käytettiin samoja kysymyksiä.

Opinnäytetyön tutkimuksen haastattelujen luotettavuutta on syytä tarkastella kriittisesti. Haastateltavat henkilöt valikoituivat toimeksiantajalta saaduista yhteishenkilöistä, joten haastateltavien ammattinimikkeet olivat vaihtelevia. Tämä vaikuttaa tutkimuksen toistettavuuteen. Jos haastattelut tehtäisiin uudestaan jollekin muulle yrityksen toimihenkilölle, tulokset voisivat olla erilaisia. Lisäksi haastattelija tekee haastatteluista aina omat tulkinsa, vaikka aineisto äänitetään ja litteroitaisiin tarkasti. Todennäköisesti tulokset olisivat erilaisia, jos haastattelijana olisi ollut joku muu.

Tutkimuksen kyselyn luotettavuutta tarkasteltaessa, esille nousee kysymys 7 ”Mitä seuraavia ammatillisia taitoja toivoisit oppivasi/ olet oppinut koulutuksen aikana?”. Alkuperäisen suunnitelman mukaan myös 1. vuoden opiskelijat kuuluivat kyselyn otokseen. Tästä syystä ”toivoisit oppivasi” oli muotoiltu kysymykseen 1. vuoden opiskelijoita varten, vaikka sekään ei olisi ollut toimiva ratkaisu luotettavuuden kannalta. Kysymys 7 olisi pitänyt muuttaa muotoon ”Mitä seuraavia ammatillisia taitoja olet oppinut koulutuksen aikana?”. Tästä syystä kysymyksen vastauksia ei voida pitää valideina, sillä ei tiedetä kumpaan kysymysmuotoon vastaajat ovat vastanneet.

Myös kysymyksessä 5 voidaan havaita ristiriitaisuutta luotettavuuden kannalta. Kysymyksessä kysyttiin ”Kuinka monta vuotta työkokemusta sinulla oli ennen koulutuksen aloitta-

mista?”. Yksi vastaaja ilmoitti avoimessa kysymyksessä kysymyksen 5 olleen hämmentävä, sillä ei ollut varmuutta tarkoitetaanko siinä matkailualan työkokemusta vai ei. Kysymyksen oli tarkoitus koskea matkailualan työkokemusta, mutta kyselyä tehdessä kysymys jäi tiedostamatta epäselvään muotoon. Selkeyden vuoksi, kysymys olisi pitänyt muotoilla seuraavanlaiseksi: ”Kuinka monta vuotta matkailualan työkokemusta sinulla oli ennen koulutuksen aloittamista?”. Tällä tavalla kysymys olisi myös antanut olennaisempaa aineistoa restonomiopiskelijoiden matkailualan työkokemuksesta.

7.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö opetti kokonaisuudessaan ison projektin hallitsemista suunnittelusta sen toteutukseen ja aikataulussa pysymiseen. Aikatauluttaminen osoittautui tärkeäksi, sillä opinnäytetyön ohella oli samanaikaisesti töitä ja kursseja. Olen huomannut asioiden aikatauluttamisen olleen itselleni haastavaa mutta opinnäytetyötä tehdessä se oli välttämätöntä ja koenkin kehittyväni sen saralla huomattavasti. Helmi-maaliskuussa 2019 opinnäytetyön tekeminen oli mahdollista satunnaisemmin vapaapäivinä, mutta huhtikuussa 2019 alkanut opintovapaa mahdollisti sen, että pystyin keskittymään täysin kouluun. Aikataulutin opinnäytetyön tekemisen opintovapaan aikana maanantaista perjantaihin noin klo 9-17, jolloin opinnäytetyön tekemisestä tuli systemaattisempaa. Vapaa-ajalle jäi myös aikaa, mikä on myös tärkeää oman jaksamisen kannalta.

Erityisesti tietoperustaa tehdessä tiedon etsiminen ja tekstin sisällönanalyysi osoittautui merkittäviksi taidoiksi. Itseäni yllätti, miten paljon aikaa kului oikean tiedon tai kirjallisuuden löytämiseen. Loppujen lopuksi Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kirjastosta löytyi tarvittava materiaali ja lisäksi hyödynsin kaupunginkirjastoa. Verkosta löytyi myös osa käytetyistä lähteistä mutta ensisijaisesti halusin hyödyntää kirjoja lähteenä. Eri lähteitä selatessa huomasin olevani aiempaa lähdekriittisempi. Oikean lähteen löytymisen jälkeen aikaa vievää ja osittain haastavaa oli tekstin analysointi ja merkittävien asiayhteyksien poimiminen. Mielestäni tämä on kehittänyt erityisesti asiatekstin tuottamista ja tieteellistä kirjoittamista. Koen näiden taitojen olevan hyödyllisiä tulevaisuuden työelämää ajatellen.

Merkittävä osuus opinnäytetyössä oli tutkimuksien suorittaminen tutkimusmenetelmien avulla. Tutkimuksen tekeminen on osittain tuttua tutkimus-, kehittämis- ja innovointimenetelmät- kurssista, jolloin suoritettiin tutkimus ryhmätyönä. Kurssista sai tuntumaa, millaista tieteellinen tutkimustyö on. Opinnäytetyötä tehdessä suoritin tutkimuksen yksin, joten tiettyjä asioita en ollut aiemmin tehnyt. Esimerkiksi kyselylomakkeen laatiminen Webropol-ohjelmalla oli uutta mutta nyt voin todeta osaavani käyttää ohjelmaa hyvin. En ollut aiem-

min myöskään haastatteluja ja tämän vuoksi haastattelutilanteet, joissa itse olin haastattelija, olivat uusia. Pidän haastattelukokemuksia hyvin opettavaisina, sillä opin paljon vuorovaikutustilanteista. Koen myös positiivisena asiana, että opinnäytetyötä tehdessä täytyi perehtyä kahteen eri tutkimusmenetelmään. Näin ollen, sain laajempaa kokemusta tutkimuksellisesta työstä. Lisäksi, tutkimuksen kannalta merkittävin osuus oli tutkimuksista tehtyjen johtopäätösten esittäminen ja tämän kautta tutkimusongelmaan vastaaminen. Kahden eri tutkimuksen yhdistäminen sekä yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien löytäminen oli yllättävän työlästä. Täytyi tarkastella kahta eri aineistoa, sillä määrällisen ja laadullisen tutkimuksien aineistot ovat hyvin erilaisia. Tässä vaiheessa sisällönanalysointitaitoja tarvittiin ja koen kehittyväni siinä paljon.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön kautta koen oppineeni monipuolisesti uusia taitoja ja saaneeni tarpeellista kokemusta suuremman projektin itsenäisestä toteutuksesta. Tietoperustan kokoaminen ja tutkimuksen toteutus sekä näiden yhdistäminen kehittivät analyyttistä ajattelua, sisällöntuottamista ja eri tutkimusmenetelmien käyttöä. Olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni ja koen sen pääosin onnistuneeksi, sillä vastaukset tutkimusongelmiin saatiin ja opinnäytetyöstäni tuli yhtenäinen sekä sujuva.

Lähteet

Adamsson, A. Lehtinen, E. Ohtonen, P & Väyrynen, J. 2017. Restonomit Työelämässä. Restonomien (AMK ja ylempi AMK) valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144520/Restonomit_tyoeelaemaessae.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 6.3.2019.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Gummerus Kirjapaino Ry. Vaajakoski.

Beggs, J. 2019. The Beveridge Curve. Luettavissa: <https://www.thoughtco.com/overview-of-the-beveridge-curve-1148116>. Luettu: 6.4.2019.

Haaga-Helia a. Restonomi. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/restonomi>. Luettu: 16.1.2019.

Haaga-Helia b. Matkailun liikkeenjohdon koulutus, restonomi (AMK). Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/matkailun-liikkeenjohdon-koulutus-restonomi-amk?userLang=fi>. Luettu: 8.1.2019.

Haaga-Helia c. Matkailun koulutus, Restonomi (AMK). Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/matkailun-koulutus-restonomi-amk?userLang=fi>. Luettu: 27.1.2019.

Haaga-Helia d. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus, Restonomi (AMK), Helsinki. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/hotelli-ja-ravintola-alan-liikkeenjohdon-koulutus-restonomi-amk?userLang=fi>. Luettu: 4.3.2019.

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen – Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampereen Yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Tampere.

Holopainen, M & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. WSOY Oppimateriaalit Oy. Porvoo.

Hynninen, S-M. 2007. Kohtaanto paikallisilla työmarkkinoilla Suomessa. Kansantaloudellinen aikakauskirja. Luettavissa: <https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/images/stories/kak/kak42007/kak42007hynninen.pdf>. Luettu: 5.2.2019.

Jaakonaho, K. 2005. Moniosaamisen ja erikoisosaamisen dilemma. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan elinkeino näkemyksiä lähitulevaisuuden osaamistarpeista. Teoksessa Heikkinen, V.A. Inkinen, S & Itkonen M. (toim.) Työ, voima ja yritys. s. 47. Haaga Instituution ammattikorkeakoulu, Haaga tutkimus. Helsinki.

Kananen, J a. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Kananen, J b. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print. Jyväskylä.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen yliopistopaino Oy. Jyväskylä.

Koistinen, P. 2014. Työ, työvoima ja politiikka. Vastapaino. Tampere.

Lehtinen, A-K. 2010. Valmennuksen vaikuttavuuden arviointi oppimisen, tavan toimia ja hyötyjen tasolla – Case Leadership-valmennusohjelma asiantuntijaorganisaatiossa. Markkinoinnin ja johtamisen laitos. Aalto Yliopisto Kauppakorkeakoulu. Luettavissa: http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12382/hse_ethesis_12382.pdf. Luettu: 6.2.2019

Nuotio, P. 2000. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutuksen kehittyminen. Teoksessa Rajaniemi, A. (toim.) s. Suomalaisen ammattikasvatuksen historia. s. 128-131. Opetus-, kasvat- ja koulutusalojen säätiö. Helsinki.

Mikkonen, A. 2012. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulutuksen vaikutavuus työelämän näkökulmasta. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Peda. Frekvenssi ja suhteellinen frekvenssi. Luettavissa: <https://peda.net/orivesi/perus-opetus/yhteiskoulu/oppiaineet/matematiikka/tommi-kuusisto/9lk/tjt/fjsf>. Luettu: 29.4.2019.

Pehkonen, A. Huuskonen, J. & Tornberg, K. 2018. Kohtaanto työmarkkinoilla – havaintoja ja politiikkajohtopäätöksiä. Valtioneuvoston kanslia. Jyväskylä. Luettavissa: <https://tietokayttoon.fi/documents/10616/6354562/15-2018-Kohtaanto+ty%C3%B6markkinoilla-havaintoja+ja+politiikkajohtop%C3%A4%C3%A4t%C3%B6ksi%C3%A4/daac798b-24e3-489a-be3b-490134eb84b6?version=1.1>. Luettu: 5.2.2019.

Raivola, R. 2000. Vaikuttavuutta koulutukseen. Suomen Akatemian koulutuksen vaikuttavuusohjelman tutkimuksia. Suomen akatemian julkaisuja. Helsinki. Luettavissa: <https://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/julkaisut/vaikuttavuutta-koulutukseen.pdf>. Luettu: 5.2.2019.

Schauman, H & Vanhala, J. 2011. Beveridge-käyrä, kriisit ja työmarkkinoiden rakenteelliset muutokset Suomessa. Suomen Pankki. Rahapolitiikka- ja tutkimusosasto. Helsinki. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/8449/168276.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 6.4.2019.

SMAL a. Suomen matkatoimistoalan liitto Ry (SMAL). Luettavissa: <http://smal.fi/fi/SMAL>. Luettu: 8.1.2019

SMAL b. SMAL:in tarina: Matkailun ja matkatoimistojen historiaa. Luettavissa: <http://smal.fi/fi/SMAL/Historia>. Luettu: 8.1.2019.

SMAL c. Suomen matkatoimistoalan liiton eettiset ohjeet. Luettavissa: <http://www.smal.fi/fi/SMAL/Organisaatio/Eettiset-ohjeet>. Luettu: 29.4.2019.

Tilastokeskus a. Väestön uusiutuminen. Luettavissa: https://www.stat.fi/meta/kas/vaesto_uusiutum.html. Luettu: 20.3.2019.

Tilastokeskus b. Työmarkkinatilastot. Rakenteellinen työttömyys. Luettavissa: https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=sisalto&course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=6. Luettu: 6.4.2019.

Tilastokeskus c. Validiteetti. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>. Luettu: 6.4.2019.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustanneosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Toljamo, S & Pulju, K. 2011. ”Jalkaa oven väliin” – Työelämäyhteistyön vaikuttavuus opiskelijan näkökulmasta. Teoksessa Sipponen, M. (toim.) Matkalla unelmiin: työelämäpolkujen kehittäminen restonomikoulutuksessa. Rovaniemen Ammattikorkeakoulu. Rovaniemi.

VATT. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. 2013. Työmarkkinoiden polarisaatio voimistuu. Luettavissa: https://vatt.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyomarkkinoiden-polarisaatio-voimistuu. Luettu: 2.5.2019.

Wom. World of Management. Tasa-arvo ja moninaisuus: työhyvinvointia ja tulosta. Luettavissa: <http://wom.fi/tasa-arvotietoa/tasa-arvosanasto/#sanasto16>. Luettu: 29.4.2019.

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

1. Miten kuvailisitte restonomia?
2. Kuinka arvioisitte restonomien osaamista yrityksenne näkökulmasta?
3. Millaisiin tehtäviin restonomit yrityksessänne työllistyvät?
4. Millaista osaamista teidän yrityksenne tarvitsee tällä hetkellä?
5. Millainen on yrityksenne työvoiman tarve tällä hetkellä?
6. Miten näette työvoiman tarpeen muuttuvan seuraavan viiden vuoden aikana?

Liite 2. Kysely

Restonomien työllistyminen

1) Sukupuoleni *

- Nainen
- Mies
- En halua määritellä

2) Koulutusohjelmani *

- Matkailun liikkeenjohdon koulutus, Haaga
- Matkailun koulutus, Porvoo
- Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus, Haaga

3) Olen *

- 1. vuoden opiskelija
- 2. vuoden opiskelija
- 3. vuoden opiskelija
- 4. vuoden opiskelija
- Valmistunut, valmistumisvuosi:

4) Mikä motivoi sinua hakemaan restonomikoulutukseen? *

- Kiinnostus alaa kohtaan
- Monipuoliset työtehtävät
- Kansainvälisyys
- Verkostoituminen
- En osaa sanoa
- Jokin muu, mikä?

5) Kuinka monta vuotta työkokemusta sinulla oli ennen koulutuksen aloittamista? *

- Ei yhtään
- Alle vuosi
- 1-4 vuotta
- yli 5 vuotta

- 6) Mitä seuraavia ammatillisia taitoja pidät erityisen tärkeinä työllistymisen kannalta? Valitse max. kolme vastausvaihtoehtoa. *
- Myynti- ja markkinointi
 - Laskentatoimi
 - Yrittäjyys
 - Ongelmanratkaisua
 - Päätöksentekoa
 - Projektien hallintaa
 - Ryhmätyötaitoja
 - Vieraiden kielten oppiminen
 - Jotakin muuta, mitä?
- 7) Mitä seuraavia ammatillisia taitoja toivoisit oppivasi / olet oppinut koulutuksen aikana? Valitse max. kolme vastausvaihtoehtoa. *
- Päätöksentekoa
 - Yrittäjyys
 - Myynti- ja markkinointi
 - Ongelmanratkaisua
 - Laskentatoimi
 - Vieraiden kielten oppiminen
 - Jotakin muuta, mitä?
 - Ryhmätyötaitoja
 - Projektien hallintaa
- 8) Olen tällä hetkellä *
- Työsuhteessa koulutusallani
 - Työsuhteessa jollain muulla alalla
 - En ole työsuhteessa
- 9) Millaisessa työtehtävässä olet tällä hetkellä? (Jos vastasit edelliseen kysymykseen "en ole työsuhteessa", tähän kysymykseen ei tarvitse vastata.)
- Asiantuntija
 - Myyntityö
 - Kehittämistehtävät
 - Yrittäjä
 - Esimies
 - Asiakaspalvelu
 - Jokin muu, mikä?

10) Mihin alan sektoreihin haluaisit työllistyä? Valitse max. 2 vastausvaihtoehtoa *

- Matkatoimisto tai matkanjärjestäjä
- Liikennepalvelut
- Tapahtumanjärjestäjä
- Kongressi- ja messujärjestäjä
- Majoituspalvelut
- Käyntikohteet ja nähtävyydet
- Ohjelmanpalveluyritykset
- Ravintola-ala
- Jokin muu, mikä?

11) Millaisiin työtehtäviin toivot työllistyväsi? Valitse max. 2 vastausvaihtoehtoa *

- Asiantuntijatehtäviin
- Myyntityöhön
- Kehittämistehtäviin
- Yrittäjäksi
- Esimiestehtäviin
- Asiakaspalvelu tehtäviin
- Jokin muu, mikä?

12) Tässä voit kertoa vielä tarkemmin työllistymistavoitteistasi. Esimerkiksi onko sinulla jokin tietty alan yritys, mihin haluaisit työllistyä?

13) Lisää tähän halutessasi sähköpostiosoitteesi, niin olet mukana Finnkinon leffalipun arvonnassa! Huom. Sähköpostiositteet tallentuvat muiden vastausten mukana Webropol-kyse-
lyn raportointiosioon, josta ne viedään Exceliin. Niitä ei luovuteta kolmansille osapuolille, en ota
niitä esille työssäni, eikä niitä voi yhdistää kyselyn muihin vastauksiin. Sähköpostiositteet hävite-
tään, kun työni on valmis (31.5.2018 mennessä)

Liite 3. Kyselyn avoimen kysymyksen 12 vastausten analysointi

Muuttuja	Koodi
Myynti ja markkinointi	1
Myynti ja markkinointi	1
Myynti ja markkinointi	1
Myynti ja markkinointi	1
Yrittäjyys	2
Yrittäjyys	2
Aktiviteettimatkailu	3
Aktiviteettimatkailu	3
Asiantuntija- ja hallintotehtävät	4
Asiantuntija- ja hallintotehtävät	4
Asiantuntija- ja hallintotehtävät	4
Tapahtumanjärjestäjä/ tuottaja	5
Tapahtumanjärjestäjä/ tuottaja	5
Tapahtumanjärjestäjä/ tuottaja	5
Tapahtumanjärjestäjä/ tuottaja	5
Muu ala	6
Muu ala	6
Muu ala	6
Muu ala	6
Ei osaa sanoa	7
Ei osaa sanoa	7
Ei osaa sanoa	7
Ei osaa sanoa	7
Ei osaa sanoa	7
Ei osaa sanoa	7
Ei osaa sanoa	7
Ravintola-ala	8
Ravintola-ala	8
Ravintola-ala	8
Ravintola-ala	8
Ravintola-ala	8
Kehittämistehtävät	9
Kehittämistehtävät	9
Ilmailuala	10
Ilmailuala	10
Ilmailuala	10
Ilmailuala	10
Matkatoimisto	11
Matkatoimisto	11
Majoitusala	14
Matkailun alueorganisaatio	16
Muu	17
Muu	17
Muu	17
Muu	17

Liite 4. Haastatteluaineiston analysointi

Haastattelukysymys	h1	h2	h3	h4
1. Miten kuvailisitte restonomia?	Ravintola- ja ravitsemusalan ammattilainen	Matkailu- ja ravintola-alan ammattilaisia	Monipuolisesti matkailualalla toimiva henkilö	Matkailu-, ravintola- ja hotellialan koulutus
2. Kuinka arvioisitte restonomien osaamista yrityksenne näkökulmasta?	Monipuolisia työntekijöitä	Vastavalmistunut restonomi tarvitsee perehdytysjakson, mikäli ei aikaisempaa työkokemusta alalta	Laaja peruskoulutus tärkeää, jotta voi oppia yritys-kohtaisia asioita	Matkailun restonomeja on paljon töissä
3. Millaisiin tehtäviin restonomit yrityksessänne työllistyvät?	Asiakaspalvelutehtävät, ruokapalvelut, kokouspalvelut, esimies	Matkailuneuvonta, myynti, omistajapalvelut, markkinointi ja tapahtumatuotanto	Asiakaspalvelutehtävät, myynti, tuotekehitys, hinnoittelu, laadunvarmistaminen, yhteydenpito yhteistyökumppaneihin	Opas, myynti ja asiakaspalvelutehtävät, esimies, digitaalinen myynti ja markkinointi
4. Millaista osaamista yrityksenne tarvitsevat tällä hetkellä?	Asiantuntijatehtävät, hallinto, IT, markkinointi ja myynti. Näihin tehtäviin yliopisto/ylemmän amk-tutkinto. Sesonkiaikana suuri tarve asiakaspalvelutehtäville	Laki- ja myyntiosaamista	Asiakaspalvelu, myynti, kielitaito, matemaattinen osaaminen	Digimyynti- ja markkinointi, asiakaspalvelu, myynti, kielitaito, talous- ja hallinto, sisällöntuottaminen ja analyttiset taidot
5. Millainen on yrityksenne työvoiman tarve tällä hetkellä?	Kerran vuodessa rekrytointi (n. 50 työntekijää) sesonkiajalle	Puolen vuoden aikana palkattu useita henkilöitä	Vaihtelee sesongin mukaan. Sesongin ajalle tarvitaan asiakaspalveluun, myyntiin ja toimistotöihin työntekijöitä	Myynti ja asiakaspalvelu, opas, kohdehenkilökunta
6. Miten näette työvoiman tarpeen muuttuvan seuraavan viiden vuoden aikana?	Ala kehittyä koko ajan, joten tulevaisuudessa voi olla haasteellisempaa löytää oikea henkilö oikeisiin töihin	Riippuu suhdanteista. Mikäli nousukausi jatkuu, yrityksemme todennäköisesti rekrytoi lisää	Digitalisoituminen kehittää ja muuttaa osaamistarpeita	Ei suuria muutoksia työvoiman tarpeessa, työntekijöiden tulee olla entistä enemmän digiorientoituneita