



HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN AMMATILLISEN KOULUTUKSEN JA TYÖELÄMÄN VASTAAVUUS

Opiskelijoiden arvioimana
Vilho Ilmari Pekkala

Kehittämishankeraportti
Toukokuu 2006



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) Pekkala, Ilmari	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 59	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen <input type="checkbox"/> saakka	
Työn nimi Hotelli- ja ravintola-alan ammatillisen koulutuksen ja työelämän vastaavuus opiskelijoiden arvioimana		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) Miettinen, Raija Sini		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Kehittämishankkeeni käsittelee hotelli- ja ravintola-alan opetuksen ja työelämän todellisuuden välistä suhdetta. Käsittelemäni aiheita hankkimani teoreettisen taustatiedon ja Riihimäen ammatillisessa oppilaitoksessa alan opiskelijoille tekemäni haastattelututkimuksen, sekä oman työkokemukseni pohjalta. Kehittämishankkeen taustana on hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja työnkuivissa tapahtuneet muutokset. Tarkastelen näitä asioita historiallista kehystä vastaan: mitkä lähihistorian tapahtumat ovat vaikuttaneet alaan ja miten. Kehittämishankkeen päämääränä on selvittää vastaavatko alan opetus käytännöt ja työelämän vaatimukset toisiaan. Jos vastaavuudessa löytyy puutteita, esitän oman käsitykseni siitä miten alan opetusta tai työelämää pitäisi kehittää jotta alan koulutus voisi entistä paremmin tuottaa alalle sopivaa ja sillä pysyvää työvoimaa.		
Avainsanat (asiasanat) ravintola-alan historia, työllisyys, koulutus, työntekijät, työtehtävät, ammattitaitovaatimukset		
Muut tiedot		

Author(s) Pekkala, Ilmari	Type of Publication Development project report	
	Pages 59	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title The correlation of the vocational teaching and work life of the hotel and restaurant branch from the students' viewpoint		
Degree Programme Teacher Education College		
Tutor(s) Miettinen, Raija Sini		
Assigned by		
Abstract <p>The subject of my development project is how well do the hotel and restaurant branch teaching and practises in work life correlate to each other. In my project I use the theoretical background knowledge, the interview I made to the students of the Riihimäki Vocational Centre Hotel and Restaurant Studies Department, and also my own work experience.</p> <p>The background of my development project is the vast turnover of the personnel in this branch and the changes in the work descriptions. I observe these matters in light of the historic background: what events in the recent history have had effect on hotel and restaurant branch, and what kind of effects has they had.</p> <p>The goal of my development project is to find out if the teaching methods and the real life work correlate to each other. If there are any contradictions, I present my own opinion how the teaching or the work life should be development in order to help the education to produce workforce that would suit the requirements of the work better and that would stay longer in their line of work.</p>		
Keywords The history of the restaurant & hotel branch, employment, education, workers, jobs, vocational requirements		
Miscellaneous		

Muotoiltu: englanti
(Iso-Britannia)

SISÄLLYSLUETTELO

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN AMMATILLISEN KOULUTUKSEN JA TYÖELÄMÄN VASTAAVUUS OPISKELIJOIDEN ARVIOIMANA	1	
SISÄLLYSLUETTELO.....	1	
1. JOHDANTO.....	3	
2. HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYKSESTÄ YLEENSÄ.....	5	
2.1 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1960-LUVULLA	5	
2.2 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1970-LUVULLA	7	
2.3 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1980-LUVULLA	9	
2.4 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1990-LUVULLA	10	
2.5 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 2000-LUVULLA	13	
2.6 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN TULEVAISUUDENNÄKYMÄ	16	
3. HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN TYÖNKUVA, TYÖTEHTÄVÄT JA TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT	20	
3.1 TYÖTEHTÄVÄT JA TYÖPAIKAT	20	
3.2 TYÖLLISYYSNÄKYMÄT	22	Poistettu: 21
3.3 KEHITYSNÄKYMÄT	23	
3.4 TYÖVOIMAN TARVE TULEVAISUUDESSA	26	
4. RAVINTOLA-ALAN AMMATTIPÄTEVYYSVAATIMUKSET JA YDINPÄTEVYYS.....	28	
4.1 AMMATTIPÄTEVYYSVAATIMUKSET	30	
4.2 AMMATILLINEN YDINPÄTEVYYS	32	Poistettu: 31

5. KOULUTUS MAJOITUS- JA RAVINTOLA-ALALLA	33	
5.1 YLIOPISTOT	34	Poistettu: 33
5.2 AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO	34	Poistettu: 33
5.3 AMMATTITUTKINTO	34	
5.4 AMMATILLIEN PERUSTUTKINTO	35	Poistettu: 34
6. HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN TARJOILIJAN PERUSTUTKINTO ..	35	Poistettu: 34
6.1 YLEISTÄ TUTKINNOSTA	35	Poistettu: 35
6.2 TUTKINNON KOOSTUMUS	36	
6.2.2.1 Pakolliset opinnot.....	36	Poistettu: 36
6.2.2.2 Valinnaiset opinnot	37	Poistettu: 36
6.2.3.1 Pakolliset yhteiset opinnot.....	37	Poistettu: 37
6.2.3.2 Valinnaiset yhteiset opinnot	38	Poistettu: 37
6.3 TARJOILIJAN PERUSTUTKINNON TAVOITTEET	38	Poistettu: 37
7. TUTKIMUKSEN TAVOITTEET.....	38	
8. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	40	Poistettu: 39
8.1 YLEISTÄ	40	Poistettu: 39
8.2 OPISKELIJOIDEN ODOTUSTEN JA TYÖELÄMÄN VAATIMUSTEN KOHTAAMINEN	46	Poistettu: 45
9. POHDINTA.....	50	Poistettu: 49
10. LÄHTEET:.....	55	Poistettu: 54
10.1 TUTKIMUKSET, LAUSUNNOT JA SELVITYKSET	55	Poistettu: 54
10.2 MUU LÄHDEAINEISTO	55	Poistettu: 54

1. JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena selvittää ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoiden näkemyksiä ravintola-alasta tänä päivänä. Kehittämishankkeessani keskityn tarkastelemaan miten opiskelijoiden odotukset ravintola-alasta kohtaavat työelämän kovatkin arvot. Pyrin tätä kautta etsimään ja tulkitsemaan mahdollisia ristiriitoja koulutuksen ja työelämän välillä.

Kehittämishankkeeni toteutin kyselytutkimusperiaatteella. Kyselyn toteutin Riihimäen ammatillisessa oppilaitoksessa keväällä 2006. Tutkimuksessani keskityin opiskelijoihin, joiden valmistuminen ajoittuu tähän kevääseen. Heille oli jo mahdollisesti kertynyt jonkun verran työkokemusta esimerkiksi kesätöiden kautta. Lisäksi työssä oppimisjaksot olivat jo taakse jäänyttä elämää. Näin opiskelijoille oli jo muodostunut jonkinlainen kuva ravintola-alasta työpaikkana. Täten heillä oli tarvittavat välineet ruotia ammatillisen koulutuksen antamia valmiuksia työelämään. Opiskelijoille muodostunut kuva alasta työpaikkana peilasin omien kokemusteni ja teorian kautta siihen miten tämä kuva kohtaa ravintola-alan todellisuuden. Tämän perusteella tarkastelin alan ammatillista opetusta kriittisesti, ja esitän oman näkemykseni miten alan koulutusta tulee kehittää jotta oppilaiden käsitys alasta muodostuisi mahdollisimman realistiseksi heidän astuessaan työelämään. Mitä realistisemmän kuvan ravintola-alasta koulutus pystyy antamaan, sitä sitoutuneempi ja pitkäaikaisempia työntekijöitä työnantajat saavat alalleen. Lisäksi halusin tuoda työhöni mukaan alan kehityksen historiallisesta näkökulmasta. Minusta nykyisyyttä mahdotonta ymmärtää, mikäli ei ole tietoinen syistä jotka ovat johtaneet tilanteeseen tänä päivänä ravintola-alalla.

Työn ensimmäisessä osassa olen käsitellyt ravintola-alan kehitystä, sekä kehitykseen vaikuttaneita tapahtumia aina 60-luvulta lähtien aina tähän päivään. Päädyin työssäni käsittelemään ravintola-alan kehitystä 60-luvulta eteenpäin, koska vasta tässä vaiheessa ala alkoi kehittyä maassamme kansantaloudellisesti merkittäväksi toimialaksi. Suomalainen ravintolakulttuuri on saanut vaikutteita useista eri maista. Elinkeinoon ovat vaikuttaneet ravintola-alan ilmiöt niin idästä kuin lännestäkin. Ennen Suomen itsenäistymistä ravintolat palvelivat lähinnä ulkomaisia asiakkaita ja ylempiin yhteiskuntaluokkiin kuulunutta väestöä. Lainsäädäntöön perustuvat määräykset ja kiellot estivät ravintoloiden perustamisen ja alkoholin tarjoilun maaseudulla, joten Suomesta puuttui keski- ja etelä- eurooppalaisen tyylin mukainen kansanravintola. Vasta sodan

jälkeen tavallinen kansa otti ravintolat omikseen ja alkoi laajemmin käyttää ravintolapalveluja.

Monet yhteiskunnalliset muutokset ovat muokanneet majoitus- ja ravintola-alaa Suomessa. Kieltolain aikana elinkeino rappeutui ja sen jälkeen elinkeinon toiminta oli tarkoin säädeltyä. Säätelystä huolimatta elinkeino alkoi kysynnän vakiintuessa jälleen kasvaa, syntyi pula ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Tämä loi paineita alan koulutuksen järjestämiseksi Suomessa. Aikaisemmin alan henkilökunta oli ollut ulkomaista tai ulkomailla koulutautunutta. Ensimmäinen ravintolakoulu perustettiin Helsinkiin vuonna 1935. Koulutuksen historiassa työharjoittelulla on merkittävä osa alan opiskelussa.

Majoitus- ja ravintolaelinkeino jatkoi kasvuaan aina 1970-luvun lamakauteen asti. Laman jälkeen elinkeino alkoi kehittää toimintaansa asiakkaiden tarpeista käsin. Samaan aikaan syntyi alalle jälleen työvoimapulaa, johon vastattiin lähinnä laajalalais-tamalla työtehtäviä ja toimenkuvia. Samalla alan koulutuksen kehittämiseksi muodostui uusia haasteita. 1990-luvun laman jälkeen henkilökunnan monipuolista ammattitaitoa alettiin yhä enemmän arvostaa. Tarpeeseen vastattiin opetussuunnitelmauudistuksella v. 1995. Ammatillisen toisen asteen koulutus uudistui jälleen vaihteittain syksystä 1999 alkaen. Koulutukseen tulee olennaisena osana kuulumaan työssäoppiminen.

Tämän lisäksi tarkastelin alan tulevaisuuden näkymiä, jotka tulee ottaa jo tämän päivän koulutuksessa huomioon. Lisäksi tarkastelin millaisia vaatimuksia työelämä tänä päivänä ja tulevaisuudessa alalla työskenteleviltä vaatii. Miten koulutus sitten näihin alan vaatimuksiin vastaa. Selvitän alan ammatillista koulutusta yleisellä tasolla, sekä koulutuksen sisältöä ja kuinka sisältö vastaa työnantajien vaatimuksiin.

Työn toisessa osassa käsittelin itse tutkimusta. Selvitän miten toteutin tutkimuksen. Pohdin alan koulutusta opiskelijoilta keräämäni tiedon, sekä ammattioppilaitokselta saamieni opetussuunnitelmien, perusteella. Opiskelijoilta keräämäni tietoa peilasin työelämän vaatimuksiin, omiin työkokemuksiini sekä löytämäni teoria-aineistoon. Selvitin kuinka hyvin opiskelijoiden odotukset vastaavat työelämän vaatimuksiin. Lopuksi esitän kuinka koulutusta ja työympäristöä tulee kehittää, jotta alalle saadaan työelämän tarvitsemia työhönsä sitoutuneita, motivoituneita ja alalla pitkään viihtyviä ammattilaisia.

2. HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYKSESTÄ YLEENSÄ

On mahdotonta tarkkaan osoittaa, missä ja milloin ravinnon tarjoamisesta on muodostunut oma ammattialansa. Kuitenkin tiedetään, että ravitsemistoiminta on yksi maailman vanhimmista elinkeinoista, jonka syntyminen rahan keksiminen vaikutti aikoihin suuresti. Suomessa majoitus- ja ravitsemiselinkeino alkoi laajentua toisen maailmansodan jälkeen, mutta alan todellinen kasvukausi alkoi 1960-luvulla.

Erilaiset yritykset jaetaan alalla virallisten toimialaluokitusten mukaan (1) ravintoloihin, kahvila-ravintoloihin ja ruokakioskeihin, sekä (2) kahvi-, olut- ja drinkkibaareihin. Kolmannen ryhmän muodostavat henkilöstöravintolat ja ateriapalvelut. Virallisessa toimialaluokituksessa ravintoloita ovat kaikki ruokailutiloja ja keittiöpalveluja tarjoavat, anniskeluoikeudet omaavat toimipaikat, joiden toimintaan voi sisältyä erilaista ohjelmaa (disko, karaoke, tanssi, tikanheitto jne.).

Anniskelupaikat jakaantuvat anniskelulupien myötä kolmeen luokkaan. A-lupa oikeuttaa väkevien ja B-lupa mietojen alkoholijuomien anniskeluun. C-lupa oikeuttaa korkeintaan 4,7 prosenttisten eli keskioluen vahvuisten juomien anniskeluun. Kahvilaravintolat poikkeavat anniskeluravintoloista siten, että niillä on enintään keskiolutoikeudet. Myös ne hampurilaisketjujen toimipaikat, joilla on keittiötoimintaa eli omaa valmistusta luetaan tähän luokkaan.

Ruokakioskeja ovat tiskiltä lämmitettyjä ruokia myyvät kioskit ja ilman varsinaista keittiötoimintaa olevat pikaruoka- ja hampurilaispaikat. Luokkaan kahvi-, olut- ja drinkkibaarit lasketaan kuuluviksi keskiolutbaarit ja pubit. Samaten tähän ryhmään kuuluvat keittiöttä toimivat diskot, yökerhot ja konditoriakahvilat

2.1 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1960-LUVULLA

Suomalaisen yhteiskunnan rakennemuutos on vaikuttanut majoitus- ja ravintola-alaan 1960-luvulta lähtien. Sodanjälkeinen pula lähes kaikesta oli enää muisto vain. Joitakin elintarvikkeista oli jopa ylitarjontaa. Varsinkin maidosta oli ylituotantoa. Tämän takia karjatalousvaltaista maataloutta oli vähennettävä. Tästä johtuen toimeentulo varsinkin pienillä maataloilla ei ollut enää mahdollista niin turvattua kuin se oli tehtaissa ja pal-

veluelinkeinoissa. Maa- ja metsätalous supistuivat elinkeinoina. Muuttoliike voimistui voimakkaasti. Kansalaiset muuttivat kaupunkeihin sekä Ruotsiin.

Hotelli- ja ravintolaneuvoston 50-vuosijulkaisussa eräs saksalainen opiskelija kirjoitti suomalaisista ravintoloista seuraavanlaisesti: ”*Ravintolat on Suomessa saatu jäykiksi, puhtaiksi ja kalliiksi, ja tavallinen kansa ostaa juotavansa kaupasta ja mellastaa kotona tai kadulla. Se vierastaa hienoja paikkoja sekä vesi- ja ruokapaikkoja.*” Julkaisussa todetaan, että opiskelija olikin onnistunut oivasti tulkinnessaan suomalaisesta kehityksestä, sillä vuonna 1962 jopa 60 % ravintoloista oli I-luokan paikkoja.

Vuonna 1932 säädetty väkijuomalaki todettiin ainakin osittain aikansa eläneeksi jo syntyvaiheessa. Muutosta lakiin oli yritetty saada jo aivan lain alkuajoina lähtien. Muutos paineet voimistuivat erityisesti 1960-luvulla. Tämän seurauksena alkoholi-monopoli toteutti 1963–65 olutravintolakokeilun. Oluotravintolakokeilun myötä Suomeen perustettiin kolmisenkymmentä olutravintolaa, osa näistä jopa maaseudulle. Vuonna 1969 säädettiin uusi alkoholilaki, sekä laki keskioluesta. (Hotelli ja ravintolaneuvosto 1996.)

1960-luvulla perustettiin maaseudulle ensimmäiset ravintolat ilman hotellitoimintaa. 1960-luvulla matkailu jatkoi voimakasta kasvuaan. Matkailun ansioista saimme vaikutteita ruoka- ja juomakulttuuriin vierasta maista ja kulttuureista. Maamme syrjäisen sijainnin johdosta uusimmat trendit tavoittivat meidät parikin vuotta Keski-Eurooppaa ja Skandinaviaa myöhemmin. Ensimmäiset diskot aloittivat toimintansa 1960-luvulla. Uuden alkoholilain myötä Suomeen perustettiin pubeja. Ensimmäinen pizzeria avattiin Suomessa Lappeenrantaan 1964. (Hotelli- ja ravintolaneuvosto 1996.)

1960-luvun lopulla monet perinteiset hotellit ja ravintolat joutuivat lopettamaan liiketoimintansa kannattamattomina. Näistä kuuluisin oli ehkä Hotelli Kämp Helsingissä. Vanhoista hotelleista puuttui kuluttajien kaipaamat mukavuudet. Lisäksi vanhojen hotellien huonekapasiteetti oli yleensä liian vaatimaton kannattavaa liiketoimintaa silmällä pitäen. (Hotelli- ja ravintolaneuvosto 1996.)

1960-luvulla alettiin paremmin tiedostamaan hotelli- ja ravintola-alan potentiaali tuotavana liiketoimintana. Elinkeino kasvoi voimakkaasti. Tästä oli seurauksena alan palvelujen tason kirjavuus. Kysynnän kasvuun pyrittiin vastaamaan työn rationalisoinnilla. Esimerkiksi ravintolan keittiössä ruoat esivalmisteltiin lähes tarjoiluvalmiiksi

keittiön puolella. Uutta tehokkuutta keittiöön haettiin pakasteiden, puolivalmisteiden sekä uuden teknologian avulla. Alkoholilain uudistus toi alalle lisää yrittäjiä. Tämä taas johti lisääntyneeseen kilpailuun, joka on yleensä kuluttajan näkökulmasta positiivinen seikka. Vuonna 1967 Suomessa oli anniskeluravintoloita 854. Tämä on sama määrä kuin ennen sotia 1939. (Hotelli- ja ravintolaneuvosto 1996.)

Suomalaisille ravintolapalvelujen käyttö ei edelleenkään ollut luontevaa. Suomalaiset ravintolakäyttäytyminen oli kaksijakoista. Ravintoloissa ei käyty ollenkaan, taikka sitten kuuluttiin suurkuluttajiin. 1960-luvun lopulla 77 % asiakkaista kuului johtavassa asemassa oleviin. Edelleen oli nähtävissä raittiusliikkeen vahva vaikutus ravintolakäyttäytymisessä. Hotellissa yöpymien, ravintoloissa käyminen sekä taksilla ajelu miellettiin keskivertokuluttajien piirissä edelleen syntisiksi asioiksi. (Hotelli- ja ravintolaneuvosto 1996.)

2.2 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1970-LUVULLA

Odotusarvot matkailulle olivat 1970-luvulla suuret. Innokkaasti perustettiin korpihotelleja, jotka sijoituivat maantieteellisesti kauaksi asutuskeskuksista. Nämä hotellit olivat joka suhteessa erittäin mittavia. Majoitusmahdollisuudet oli mitoitettu sadoille asiakkaille. Toki ruokailu- ja kokoustilat oli mitoitettava hotellivieraiden lukumäärän mukaan. Luotettiin parantuneen elintason lisäävän asiakkaiden määrää. Asiakkaiden toiveet paremmasta tuotteesta ja palvelusta otettiin huomioon. Korpihotellit suunniteltiin siten, että asiakkaiden tarpeet paremmasta tuotteesta ja palvelusta tuli huomioituksi. Korpihotellimiljööstä piti löytyä kaikki tarpeellinen. Alalla kiristynyt kilpailu ajoi kuitenkin kehitystä asiakaskeskeisempään suuntaan. Liiketoiminnasta tuli enemmän asiakaslähtöistä. Hotellihuoneet varustettiin nykyaikaisin laittein, sekä ravintoloiden aukioloajoissa pyrittiin ottamaan asiakkaat huomioon mahdollisuuksien mukaan. ”Happy hours” käsite tuli jäädäkseen ravintola-alalle. Ravintolan toimivuuteen panostettiin entistä enemmän. Kasvun myötä myös työtekijöihin alettiin kiinnittää enemmän huomiota. Työympäristöä pyrittiin parantamaan. Henkilöstöpolitiikassa pyrittiin väljempään ja vapaampaan ilmapiiriin. (Lehtinen, ym. 1997.)

Puolet anniskeluoikeuksista oli vuosikymmenen alussa yksityisillä yrittäjillä. Heistä kuitenkin monet myivät ravintolansa vuosikymmenen saatossa ketjulle. 1970-luvulla alkoikin voimakas hotelli- ja ravintola-alan ketjuuntuminen, niin Suomessa kuin muuallakin maailmassa.

Kysyntää tyydyttämään perustettiin aivan uudentyyppisillä liikeideoilla toimivia ravintoloita. Tämän mahdollisti asiakaspohjan voimakas laajentuminen. Työpaikkaruokailun painopiste siirtyi aina vain enemmän ravintoloiden suuntaan. Kaikilla työnantajilla ei ollut mahdollisuutta tarjota ruokailua työpaikalla. Lounassetelin tulo ruokailun maksuvälineeksi lisäsi ravintolapalvelujen kysyntää. Myös baarit ja pizzeriat totuttivat ihmiset käyttämään ravintolapalveluja, ravintoloista tuli yhä luonnollisempi osa yhteiskuntaa. Näihin aikoihin alettiin perustaa lähiöravintoloita, jotka palvelivat asutuskeskuksiin muuttaneita kansalaisia kokoontumispaikkoina ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden keskuksina. Naisetkin tulivat paremmin hyväksytyiksi ravintoloiden asiakkaina. Heidän tarpeitaan alettiin ottaa paremmin huomioon. 1970-luvun suosikkiannoksia olivat erilaiset paistetut ja pariloidut pihvit. Vuonna 1971 ravintoloiden suosikkiannos oli Wienin-leike. (Hotelli- ja ravintolaneuvosto 1996.)

Suomi koki vuodesta 1966 vuoteen 1973 erään historiansa voimakkaimmista talouskasvuista. Kasvu päättyi 1973 alkaneeseen Lähi-idän sotaan, joka aiheutti energiakriisin. Suomeen lama saavutti vuonna 1975, jonka seurauksena teollisuuden tuotanto kääntyi laskuun. Tämä aiheutti Suomessa suurtyöttömyyden. Ravintola-alan hyvät kehitysnäkymät katkesivat jo 1974. Kansalaiset alkoivat säästää pahanpäivän varalle, ja matkailijoiden määrää laski voimakkaasti. Tästä ensimmäisten joukossa kärsivät korpipotellit, joiden käyttöasteet laskivat voimakkaasti. Kokouksia ei joko pidetty, taikka kokousten pituus lyhennettiin päivänmittaisiksi. Koska matkailijoiden määrä oli vähentynyt radikaalisti, ei muitakaan majoituspalveluita tarvittu edeltävien vuosien tapaan. (Lehtinen, ym. 1997.)

1970-luvulla Suomi koki voimakkaan rakennemuutoksen. Maatalousyhteiskunnasta siirryttiin nopeasti palveluyhteiskuntaan. Muutos oli erittäin nopeaa ja rajua. Suomessa jäi kokonaan väliin teollisuusyhteiskunnan vaihe, joka muualla maailmassa saattoi kestää vuosikymmeniä. Rakennemuutos ja lama aiheuttivat työttömyyttä myös majoitus- ja ravitsemisalalla. (Lehtinen, ym. 1997.)

2.3 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1980-LUVULLA

Suomi oli taloudellisesti 1980-luvun kärkimaita. Keskiluokkaistumisen myötä useimmat ihmiset alkoivat käyttää ravintolapalveluita. Koko 1980-luvun ajan majoitus- ja ravitsemiselinkeinolle oli tunnusomaista palvelujen tuottaminen asiakaslähtöisesti. Ravintola-ala segmentoitui entistä voimakkaammin. Erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin vastattiin räätälöimällä heille heidän tarpeitansa tyydyttäviä palvelupaketteja. Pyrittiin erikoitumisen kautta mahdollisimman tehokkaaseen toimintaan optimoimalla myynti ja kulurakenne. Myös useiden hotellien laajat ravintolasalit jaettiin pienemmiksi osastoiksi. Nämä osat tarjosivat palveluita erilaisiin tarpeisiin. Pikaruokapaikat tekivät läpimurtonsa 1980-luvulla. Nämä olivat erityisesti nuorison suosiossa. Näiden pikaruokapaikkojen kautta nuoriso löysi myös muut ravintolapalvelut. (Lehtinen, ym. 1997.)

Tähän vuosikymmeneen kuului oleellisesti seurustelu ystävien kanssa ravintolassa tai kahvilassa. Vuosikymmen suosi kuluttamista, gastronomiaa, vapaa-aikaa ja urbaania elämäntapaa. Asiakkaat oppivat vaatimaan aina vain enemmän. Muotitietoiset asiakkaat harrastivat gastronomiaa ja viinejä. He kuuluivat hyvin koulutettuun keskiluokkaan. Nyt viimeistään ravintolat pääsivät eroon syntisen paikan maineestaan.

Ravintolahenkilökunnan arvostus alkoi nousta 1980-luvulla. Arvostuksen nousuun vaikutti kampanjointi, koulutuksen kehittyminen sekä uudet arvot. Ammattina ravintola-ala sopi hyvin 1980-luvun elämän tyyliin, joka oli nuorekas, dynaaminen. Alkoholipolitiikan väljentyneen myötä ravintoloiden määrä kasvoi voimakkaasti. Tämä toi lisää työpaikkoja alalle. Vuonna 1985 Suomessa oli 1650 anniskeluravintolaa ja vuonna 1989 jo 2400. Tämä johti työvoimapulaan ravintola-alalla, joka johti alan palkkojen nousuun. Oli aika miettiä miten henkilöstökuluissa pystyttäisiin säästämään. Säästöihin pyrittiin henkilökunnan toimenkuvaa laajentamalla. . Esim. alkoholikassojen tehtäviä siirrettiin tarjoiluhenkilökunnalle. Monet ravintolat luopuivatkin kokonaan alkoholikassoista. Henkilökunnalta alettiin vaatia ammattinsa laaja-alaisempaa ymmärtämystä, sekä joustavuutta. Toimenkuvat ja ammattinimikkeet muuttivat muotoaan tai taikka poistuivat kokonaan. Muutos koski kaikkia organisaatio tasoja ylintä johtoa myöten. Koulutus vastasi uusiin haasteisiin laajalajalaistamalla koulutusta (Hotelli- ja ravintolaneuvosto 1996.)

1980-luvun kuluessa yleisen trendin mukaan myös ravintoloiden ruokatarjonta keveni, tarjolla oli entistä enemmän salaatteja ja kasvisruokaa. Suosituin ruoka-annos ravinto-oloissa oli kuitenkin edelleen kokolihapihvi. Eräs 1980-luvun suosikeista oli pippuripihvi. Ruoka-annoksien ulkonäkö muuttui voimakkaasti aiemmasta. Koko ei ollut enää annoksen tärkein tekijä, vaan painopiste siirtyi asetteluun ja muutenkin ulkonäköön. Ruokien esille laitto siirtyi vadeilta aina vain enemmän lautasannoksiin. 1980-luku muutti myös juomakulttuuria. Suosio siirtyi enemmän mietoihin juomiin. Vuosikymmenen puolivälissä keskiolet nousi A-olutta suosituimmaksi trendijuomaksi. (Hotelli- ja ravintolaneuvosto 1996.)

Nousukaudesta huolimatta alaa rasitti myös muutamat vaikeudet. Vuonna 1989 lounassetelien verotusarvoa tiukennettiin. Tämä vähensi huomattavasti työpaikkaruokailun kysyntää. Useat lounasruokailuun keskittyneet yritykset joutuivat lopettamaan toimintansa. Tästä seurasi työpaikkojen vähenemistä ravintola-alalta.

2.4 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 1990-LUVULLA

Yritysten lukumäärä kasvoi voimakkaasti 1980- ja 1990-lukujen vaihteessa ja 1990-luvun aikana. Vuosien 1990 ja 1997 välillä anniskeluravintoloiden määrä nousi 2 600:sta 4 100 ja keskioletkahviloiden 3 100:sta 5 400. Alan yrityskanta kasvoi koko 1990-luvun noin 400–500 yrityksen vuosivauhtia. Anniskelulupien määrä kolminkertaistui vajaassa kahdessakymmenessä vuodessa, ja vuonna 1999 A-, ja B-lupia oli 4 582 kappaletta. C-luvat kaksinkertaistuivat vastaavana aikana 2 600:sta 4 643 lupaan. Vaikka yritysten lukumääräinen kasvu rauhoittui, alan ongelmaksi muodostui liikatarjonta. Alkoholilain muutos vuodelta 1995, jolloin anniskelulupien myöntäminen vapautettiin, sekä alalle tulonkynnyksen alhaisuus nopeutti tätä kehitystä. Liikatarjonta vähensi yrityskohtaista kannattavuutta ja uhkasi alalla työskenteleviä määrää ja osa-aikatyösuhteiden muodossa. Toisaalta alalta poistuttiin muiden elinkeinoalojen harjoittajiin verrattuna nopeammin.

Suomi ajautui pitkään jatkuneen nousukauden ja taloudellisen kasvun jälkeen syvään lamaan 1990-luvun alkuvuosina. Työttömien määrä saavutti puolen miljoonan rajan. Ne joiden työpaikka oli vakaammalla pohjalla, alkoivat hekin säästää menoissaan. Tämä aiheutti ravintoloiden asiakasmäärien romahtamisen. Samaan aikaan Alko muutti politiikkaansa vapaamielisempään suuntaan vuonna 1992 uuden ravintola-

asetuksen muodossa. Asetuksessa anniskeluoikeuksien saantia helpotettiin. Tästä seurasi keskiolutravintoloiden, sekä anniskeluravintoloiden määrän voimakas lisääntyminen. Vuonna 1994 Suomessa oli 3228 anniskelupaikkaa ja 5729 keskiolutravintolaa. (Hotelli- ja ravintolaneuvosto, 1996.)

Vuoteen 1992 ravintolat oli yleensä suljettava kahdeltatoista ja viimeistään yhdeltä yöllä. Myöhempään saivat olla auki korkeatasoisimmat ravintolat. Lisäksi lääninhallituksella oli oikeus myöntää jatkoajoja määräajaksi ja poliisipäälliköllä tilapäisesti joko kello kahteen tai kolmeen. Kahteen asti ravintoloita oli auki vuonna 1988 noin 300 ja kolmeen 35.

Vuoden 1992 alussa ravintoloiden aukioloaika pidennettiin asetuksella kahteen yöllä. Lisäksi poliisipäällikkö saattoi myöntää jatkoajoja joko kolmeen tai neljään asti. Vuoden 1994 lopussa kello neljään auki oli 170 ravintolaa.

Vuoden 1994 alkoholilaki siirsi A- ja B-lupien jatkoajojen myöntämisen poliisipäälliköltä Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseksi ja C-lupien lääninhallitukselle. Tuolloin kolmeen ulottuvia jatkoajoja on noin 900 ravintolalla ja neljään ulottuvia noin 500 ravintolalla, joten joka neljäs ravintola oli poikkeusluvan turvin auki vähintään kello kolmeen.

Kapasiteetin kasvu yhdistettynä kysynnän vähenemiseen ajoi ravintolatoiminnan syvään kriisiin. Satoja ravintoloita jouduttiin lopettamaan kannattavuuden romahtaessa. Ravintola-alan kysyntä laski laman aikana (vuosina 1991–1993) keskimäärin n. 5 % vuodessa. Kolmessa vuodessa kysyntä supistui vuoden 1986 tasolle. Strategioihin kannattavuuden heikkeneminen heijastui segmentoitumisen vähenemisenä. Pääasialliseksi kilpailukeinoksi muodostui hinta. Pyrkimys karsia kustannuksia esti myös sitoutumisen lähi- ja tukialojen kehittämiseen. Lama heikensi varmuutta työsuhteiden pysyvyyteen. Alan arvostus laski, jonka seurauksena työntekijöiden motivaatio tuottaa laadukkaita palveluja väheni. Lakia noudattavien ravintoloiden toimintaedellytyksiä heikensi työn ja korkean verotuksen lisäksi myös alalle pesiytynyt harmaa talous. (Paija & Lammi 1997.)

Ravintola-ala kuuluu työvoimavaltaisiin aloihin, johon kohdistetut säästötoimen kohdistuivat raskaaimmin juuri työntekijöihin. Konkurssit ja henkilöstön vähentäminen johti alalla suurtyöttömyyteen. Ne joiden työpaikka vielä säilyi, joutuivat selviyty-

mään lisääntyneestä työtahdistista. Ennalta määrätyt toimenkuvat muuttivat muotoaan, taikka poistuivat kokonaan. Alan kapasiteetti kasvoi irtisanottujen työntekijöiden perustamien ravintoloiden, sekä valtiovallan työllistämiseen tähtäävien tukien kautta. Työllistymisedellytyksiä taasen heikensivät lamavuosien aikana suoritettut korotukset alalle keskeisissä veroissa, mm. arvonlisävero otettiin käyttöön. (Paija & Lammi 1997.)

Hinnan nousu keskeiseksi kilpailutekijäksi hotelli- ja ravintola-alalla 1990-luvun alussa johti hintojen laskuun pitkästä ajasta. Samaan aikaan tapahtunut markan ulkoisen arvon romahtaminen teki Suomesta vuosina 1993–94 erittäin edullisen matkailumaan varvinkin keskieuropalaisille turisteille.

Vuonna 1999 hotelli- ja ravintola-alan ravitsemisyksiköt valmistivat noin 300 miljoonaa annosta. Suomessa oli vuonna 1999 noin 10 700 hotelli- ja ravintolayritystä. Yritysten toimipaikkaluku oli kaikkiaan yli 13 600 yksikköä. Anniskeluravintoloita oli noin 4 200, keskiolutpaikkoja noin 5 300, ilman alkoholioikeuksia toimivia kahviloita noin 1 300, henkilöstöravintoloita noin 1 700, hotelleja noin 750 ja muita rekisteröityjä majoitusliikkeitä on noin 400. Yhteensä Suomessa oli vuonna 1999 noin 1,1 miljoonaa ravintolatuolia odottamassa asiakkaitaan.

Hotellien huonekäyttöasteen keskiarvo oli Suomessa vuonna 1999 noin 50 %, joskin alueellinen vaihtelu on erittäin voimakasta. Pääkaupunkiseudulla hotellien käyttöaste on noin 70 %, mutta pienillä ja/tai syrjäisillä paikkakunnilla se saattaa olla ainoastaan 40 %. Vuonna 1998 Suomen hotelliyöpymisluku oli 12 miljoonaa, joista ulkomaalaisten yöpymisosuus oli 3,14 miljoonaa eli noin 26 %. Ravintolapalveluista ulkomaalaisten osuus on huomattavasti pienempi, joten alan kansainvälisyydestä huolimatta suurin osa kuluttajista löytyy omasta maastamme. (Bengt Jansson. Stakes, 2003.)

Ravintoloita tuli 1990-luvulla melko tavalla lisää, ja niiden aukioloajat ovat pidentyneet. Ravintolassa juominen on myöhentynyt, kun taas kotona juominen lopetetaan edelleen useimmiten ennen yhtätoista. Humala painottuu aamuyöhön niin ravintoloissa kuin kotonakin, mutta pidentyneiden aukioloaikojen takia on aamuyön humalaisia enemmän nimenomaan ravintoloissa. Aamuyön ravintola-asiakkaista on myös useampi alkoholin riskikuluttaja kuin ennen kello kahta juomisensa lopettaneista. (Bengt Jansson. Stakes, 2003.)

Voidaan pohtia seuraako ravintoloiden pidennetyistä aukioloajoista haittoja. Aukioloaikojen pidentyminen lisää yksilön valinnan vapautta. Huolestuttavaa kuitenkin on riskijuojiin suuri osuus ravintoloiden aamuyön asiakkaista.

Kenties ainakin osalle vapaudesta on tullut kahle. Lisäksi voi myöhäistä juomista pitää sinänsä haittana. Joutuuhan ihminen silloin kulkemaan humalassa tai ainakin alkoholin vaikutuksen alaisena kaupungilla aamuyöllä, tavallista alttiimpana rikoksille ja onnettomuuksille. Perheenjäsenten ja ehkä työnantajienkin mielestä lienee haitta sekin, että nuorten aikuisten aikarytmi on muuttunut kovin yökeskeiseksi. (Bengt Jansson. Stakes,2003.)

Selvitysten mukaan ravintoloiden aikaisemmat sulkemisajat eivät lisää jatkoja kotona. Osalle henkilökunnasta ja esiintyvistä taiteilijoista työajan venyminen aamuyöhön on eittämättä terveydellinen ja sosiaalinen haitta. (Bengt Jansson. Stakes,2003.)

Entä ovatko ravintolat hyötynet myöhäisistä aukioloajoista? Anniskelumyynnin voilyymi ja ravintoloiden osuus kaikesta myydystä alkoholista on vähentynyt, vaikka aukioloajat ovat pidentyneet ja aamuyöllä juodaan nimenomaan ravintolassa. Myöhäiset aukioloajat näyttävät vain siirtäneen nauttimista parilla tunnilla eteenpäin. Hintatietoinen kuluttaja osaakin nauttia kunnon pohjat alkuillasta kotonaan, ja siirtyy sitten ravintolan seurasta, valosta ja lämmöstä nauttimaan. Reippaassa nousuhumalassa ravintolan ovelle tulevat asiakkaat ovat myös järjestysongelma. Ovimehiä tarvitaan yhä ja väkivallan pelko kuuluu monen ravintolatyöntekijän arkeen. (Bengt Jansson. Stakes,2003.)

2.5 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS 2000-LUVULLA

Hotelli- ja ravintola-ala on vuosituhannen vaihteessa erittäin kuluttajakeskeinen ala, jolla toimivat pyrkivät tyydyttämään kuluttajien erilaisia toiveita ja tarpeita ja alalta löytyykin lukuisia erilaisia liikeideoita ja yrityksiä; esim. gastronomisesti erikoistuneet ruokaravintolat, kasvisravintolat, kansainvälistymisen myötä lisääntyneet etniset ravintolat, keskilutpubit, pizzeriat, pikaruokaravintolat, kahvilat, pikkuhiljaa Suomeen leviävät nk. coffee shopit, viihderavintolat kuten diskot, yökerhot, musiikkiravintolat ym.

Majoitus- ja ravitsemisalalan suhdannetilanne on yleisen taloustilanteen johdosta heikoin kymmeneen vuoteen. Tästä huolimatta toimiala on työllistänyt hyvin, eikä lama-vuosien kaltaista työvoiman vähentymistä ole nähty. Tällä hetkellä ollaan tilanteessa, jossa tarvitaan hyviä talouspoliittisia päätöksiä toimialan kannattavuuden ja työllisyys-tilanteen parantamiseksi. Suhdanteiden kääntyminen on erityisen tärkeää pienten paikkakuntien hotelleille ja ravintoloilla. Loppuvuonna 2003 tehtiin suuria poliittisia päätöksiä, joilla oli suuri merkitys tulevien vuosien työllistymismahdollisuuksille majoitus- ja ravintola-alalla. Verotukseen ja aukioloaikoihin liittyvät olivat niin merkittäviä, että ne vaikuttivat tuhansien työpaikkojen säilymiseen ja syntymiseen alalla. Paras piristysruiske ravintoloille olisi ruokatarjoilun arvonlisäveron alentaminen, joka lisääisi alan työllisyyttä noin 2000 henkilötyövuodella. Toinen tärkeä veropäätös oli alkoholi-veron alentaminen. Tällä oli suuri vaikutus työllisyyteen. On arvioitu, että alkoholiveron säilyttäminen ennallaan lisää matkustajatuonnin varovaisestikin arvioiden viisinkertaiseksi. Näin suuri tuonnin lisäys vähentää kotimaisia alkoholiostoja 25 %, mikä merkitsee 6000 henkilötyövuoden katoamista kotimaisilta työmarkkinoilta. Ravintoloista näin suuri kysynnän lasku veisi 4000 henkilötyövuoden työpanoksen. Kotimaisella hintatasolla ei enää pystytä vaikuttamaan alkoholin kokonaiskulutukseen, koska alkoholin saatavuutta ei pystytä rajoittamaan.

(Suomen Hotelli- ja Ravintola-liitto SHR ry:n liittokokous Jyväskylässä 2003.)

Tällä vuosikymmenellä on useaan otteeseen pohdittu ravintoloiden jatkoaikojen supistamista. Keskustelussa on vedottu kokonaiskulutuksen ja järjestyshäiriöiden vähentämiseen. Suomen Hotelli- ja Ravintola-liitto katsoo, että aukioloaikojen supistaminen siirtää alkoholin kulutusta pois ravintoloista ja lisää kokonaiskulutusta sekä alkoholista aiheutuvia haittoja. Anniskelua syrjivät ratkaisut eivät ole perusteltuja, koska alkoholin nauttiminen ravintoloissa on kontrolloitua, työllistävää ja selvästi eniten verotuloja tuottavaa.

Tuottava iltaravintolatoiminta mahdollistaa monilla paikkakunnilla monipuolisten majoitus- ja ravintolapalvelujen tarjonnan. Jatkoajat ovat erityisen tärkeitä taajamien iltaravintoloille ja maaseudun sekä pienten kaupunkien hotellien kannattavuudelle. Taajamissa 80 % yökerhojen myynnistä voi kertyä perjantaina ja lauantaina.

Pienillä paikkakunnilla monen hotellin majoitustoiminta on hiipunut, ja koko yritys elää viikonlopun iltaravintolatoiminnan tuotolla. SHR on laskenut, että jos ravintoloissa menetetään viimeisen jatkoaikatunnin myynti, monen yrityksen kannattavuus heikentyy merkittävästi ja alan työllisyys supistuu 800 – 1000 henkilötyövuotta. (Vitriini 10.2003)

Keskeisiä toimenpiteitä ravintola-alan työpaikkojen turvaamiseksi ovat muista EU-maista alkoholin matkustajatuonnin vapauttamisen haittojen minimoiminen ja harmaan talouden torjuntaan panostaminen. Työpaikkojen turvaamiseksi ja työolosuhteiden kehittämiseksi on panostettava harmaan talouden torjuntaan. Liittojen mukaan sekä viranomais- että yrittäjien omavalvontaa on lisättävä ja tehostettava. Valvonta on kohdistettava erityisesti sellaisiin yrityksiin, jotka toimivat lainsäädännön asettamista velvoitteista ja yhteiskuntamoraalista piittaamatta. Alkoholiveroa on alennettava siten, ettei matkustajatuonti merkittävästi kasva. Suuri huoli on, että meille syntyy halvan alkoholin katumarkkinat ja hallitsematon valvomattoman alkoholin kulutus kasvaa nopeasti. Varsinkin nuoret olisivat tällaisen pimeän alkoholikaupan otollisia uhreja. Kehityksellä olisi myös vakavat kansanterveydelliset seuraukset. (Vitriini 6.2003)

Osa-aikatyötä tehdään eniten vähittäiskaupassa sekä hotelli- ja ravintola-alalla. Hotelli- ja ravintola-alalla osa-aikatyön kasvu on pysähtynyt ja kääntynyt osin laskuun. ravintola-alalla osa-aikatyötä on edelleen paljon tarjolla, koska asiakasmäärät vaihtelevat huomattavasti eri viikonpäivinä ja vuorokaudenaikoina. Itse asiassa yritykset pystyvät tarjoamaan suurelle osalle osa-aikatyöntekijöitä lähes kokoaikatyötä vastaavan työajan. (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2006.)

Osa-aikaisuudella on työntekijänkin kannalta omat hyvät puolensa. Työehtojen suhteen osa-aikaiset ovat aivan samassa asemassa kokoaikatyöntekijän kanssa. Myös monen työntekijän elämäntilanteeseen osa-aikaisuus sopii kokoaikaisuutta paremmin.

Ravintoloiden käyttöastetta voidaan arvioida jakamalla ravintolan tuotto asiakaspaikkojen lukumäärällä. Suomessa yksi ravintolatuoli tuottaa ravintolalle noin 219 euroa kuussa. Eniten myyntiä on ison kokonaiskapasiteetin omaavalla Helsingillä, jossa tuolikohtainen myynti on noin 337 euroa kuussa. Vain muutama paikkakunta pääsee edes lähelle tätä lukua; Ahvenanmaa (255 euroa kuussa), Itä-Uusimaa (225 euroa), Päijät-Häme (220 euroa). Yli kolmannes hotelli- ja ravintolayritysten liikevaihdosta saadaan väkirikkaalta Uudeltamaalta. Muut maakunnat muodostavat alan liikevaihdosta Pir-

kanmaata (osuus liikevaihdosta 9 %) ja Varsinais-Suomea (8 %) lukuun ottamatta kukin alle 6 prosenttia. Väestön määrään suhteutettuna alan korkeimmat liikevaihdot löytyvät Ahvenanmaalta, Lapista ja Uudeltamaalta.

Hotelli- ja ravintola-alan ylitarjonnasta johtuen toimipaikkakohtainen myynti on heikentynyt, vaikka kokonaisymyynti onkin noussut. Yleensä kova kilpailu heijastuu kuluttajiin positiivisesti hinnan laskun muodossa, mutta toisaalta ravintoloiden vaikea tilanne saattaa johtaa palvelutason ja työilmapiirin heikentymiseen.

2.6 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN TULEVAISUUDENNÄKYMIÄ

Majoitus- ja ravitsemisalalan kehitys tulevaisuudessa liittyy yhä tiiviimmin matkailualan kehitykseen. Alan kehitykseen vaikuttaa mm. hyvinvointi-, elintarvike- ja telekommunikaatioklusterien kehitys. Jo nyt yritysten on täytynyt monipuolistaa toimintakonseptejaan kilpailun kiristymisen myötä. Kuluttajille tarjotaan ravitsemispalveluja paitsi ravintoloissa ja kahviloissa, myös kaupoissa, kioskeissa, huoltoasemilla ja toreilla (Palveluntuottajasta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi 2003, 49).

Kasvuennusteet matkailualalla ovat positiivisia. Ala kuitenkin monimuotoistuu; yksilöityy ja muuttuu toiminta- ja teemapainotteiseksi (Harju-Autti 2003, 49). Hotelli- ja ravintola-asiakkaat tulevat kuluttajina entistä monipuolisemmiksi ja eriytyneemmiksi. Tutkimusten perusteella asiakkaat tulevat aiempaa vaativimmiksi ja odottavat yksilöllisempää palvelua (Visanti 2002, 95). Kysyntää tulee olemaan mm. ympäristö-, terveys- ja turvallisuuslähtöisille palveluille ja tuotteille (Palveluntuottajasta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi 2003, 49). Tutkijoiden mukaan anniskeluhinnan viiden prosentin lasku lisää kysyntää kaksi prosenttia.

Kotimaista kysyntää voidaan kohentaa tehokkaimmin työvoimavalttaisten palvelualojen toimintaedellytyksiä parantamalla. Ruokatarjoilun arvonlisäveron alentaminen pystytään luomaan yli 2000 uutta työpaikkaa. Alkoholiverotusta koskevilla päätöksillä on pystytty rajoittamaan alkoholin matkustajatuonnin holtitonta kasvua.

Jos tuontia ei pystytä hillitsemään, seurauksina voivat olla alkoholikaupan harmaiden markkinoiden syntyminen, kansanterveydelliset haitat sekä valvomattoman alkoholin kulutuksen jyrkkä nousu. Tällainen kehitys vaarantaisi vakavasti ravintola-alan toimintaedellytyksiä ja sen työpaikkojen turvaamista.

Tulevaisuudessa kulutustottumusten muutoksilla on suuri merkitys majoitus- ja ravitsemispalvelujen kysynnän muokkaantumisessa. Suomi on eronnut useista muista Euroopan maista siinä, että ulkona nautittujen lounaiden osuus on ollut tähän asti melko pieni (Palvelutuottajasta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi 2003, 46). Suomessa on ollut vahva itse tekemisen kulttuuri. Tämä on aiheuttanut sen, että ravintolapalveluja ei ole käytetty runsaasti. Tulevaisuudessa ihmiset valmistavat kuitenkin vähemmän ruokaa kotona ja syövät entistä enemmän ulkona. Tämä tulee johtamaan palvelujen kysynnän lisääntymiseen. Muita tekijöitä, jotka tulevat lisäämään majoitus- ja ravintolapalvelujen kysyntää ovat tulotason parantuminen, perhekoon pieneneminen sekä vapaa-ajan merkityksen lisääntyminen.

Myös väestörakenteessa tapahtuvat muutokset vaikuttavat majoitus- ja ravitsemispalvelujen kysyntään ja kehitykseen. Majoituspalveluja tulevaisuudessa tulevat käyttämään entistä enemmän keski-ikäiset kotitaloudet. Ravintolapalveluja taasen tulevat käyttämään keski-ikäisten lisäksi nuoret (Visanti 2002, 95.) Erityisesti ravintolapalveluiden kysyntä on riippuvainen kotitalouksien kysynnän kehityksestä. Catering-toiminnan kehitykseen vaikuttaa taasen se, miten kuntien tuottamia ateriapalveluja kilpailutetaan (Palvelualojen Ammattiliitto, Suomen Hotelli ja Ravintolaneuvosto, 2004.)

Palvelujen tuotekehitys ja markkinointi tulevat olemaan tulevaisuudessa avainasemassa majoitus- ja ravintola-alan kilpailukyvyn kehityksen kannalta. Alalla tulevat voimakkaasti kehittymään brändäys ja tuotteistuminen etenkin kansainvälistymisen vuoksi. Erityisesti majoituspuolella brändäys tulee yleistymään.

Ruoan alkuperästä muodostuu myyntivaltti. Jo nyt on huomattavissa suomalaisten tuotteiden kasvava suosio esim. sianlihan suhteen. Tähän on ollut syynä mm. hullun lehmän tauti. Tuotteiden alkuperä tulee olla tuotteissa tulevaisuudessa entistä selvemmin esillä.

Tulevaisuuden kehitys on sidoksissa myös teknologioiden hyödyntämiseen. Tähän asti toimialan huomio on pääsääntöisesti keskittynyt tietotekniikkaan. Jatkossa täytyy kuitenkin entistä enemmän painottaa tuotanto- ja palveluprosessin kehittämistä uusien teknologioiden avulla (Harju-Autti 2003, 39.) Osa majoitus- ja ravintola-alan yrityksistä soveltaa jo parhaillaan uutta tekniikkaa, sähköistä kaupankäyntiä sekä verkkotiedotusta ja markkinointia (Palveluntuottajasta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi 2003, 49.) Myös muita osa-alueita, kuten liiketoiminnan hallintaa, myyntiä, suunnittelua sekä markkinointia siirretään aina vain enemmän sähköiseen muotoon. Tulevaisuudessa uudet ohjelmat ja laitteet tulevat tehostamaan entisestään yritysten sisäistä ja ulkoista tiedonsiirtoa.

Hotelli- ja ravintola-alalla tulee jatkossa myös korostumaan myynnin ja markkinoinnin merkitys eri osa-alueiden toiminnoissa. Nämä asiat korostuvat kaikessa alan toiminnassa, niin persoonallisissa kuin tietotaidollisissa työtehtävissä, tuotevalikoiman uudistamisessa, brändien merkityksen kasvussa, luovassa, joustavassa ja omaleimaisessa työskentelyssä jne.

Toimialalla tulee entisestään korostumaan säännösten toistuva muuttuminen. Nämä muutokset vaikuttavat välittömästi alan myyntiin, asiakkaiden ja matkustajien määriin ja sitä kautta alan työllisyyteen. Alan toimintaan vaikuttavia säädöksiä ovat mm. alkoholin myyntiin liittyvät säännökset sekä arvonnisäveroitus, tuloverotus ja palkan sivukulujen taso ja niiden muutokset.

Muita alaan vaikuttavia kehitystrendejä on matkailun lisääntyminen myös globaalisti. Matkailun lisääntymiseen vaikuttavat ihmisten vapaa-ajan kasvu ja elämishakuisuus, taloudellinen kasvu, ikärakenteen muutokset ja yleisen liikkuvuuden ja informaation lisääntyminen sekä kuluttajakäyttäytymisen kansainvälistyminen. Kuluttajatottumukset jatkavat muutostaan. Kotitalouksien määrä tulee kasvamaan koon pienenemisen myötä. Väestön ikääntyminen vaikuttaa kulutustottumuksiin siten, että majoituspalveluja kysytään erityisesti keski-ikäisten taholta. Entistä enemmän tullaan panostamaan luonnonsuojeluun. Ympäristöasioiden huomioiminen korostuu entistä enemmän. Eettisesti ja ekologisesti hyväksyttävät toimintatavat muodostuvat myyntivalteiksi ja osaksi alan kokonaistoimintaa.

Koska toimiala on luonteeltaan sosiaalinen ja perustuu ihmisten tapaamiseen ja ke-
rääntymiseen tiettyjen aktiviteettien ympärille kuitenkin suhteellisen epävakaassa
elämänmenossa, nousee kysymys turvallisuudesta oleelliseksi kilpailutekijäksi toimi-
alalla. (Hotelli- ja ravintola-alan osaamistarveraportti 1999, 19–21.)

Tulevaisuudessa majoitus- ja ravitsemuspalveluissa kansainvälistyminen tulee näky-
mään voimakkaana. Jo nykyään toimialan kulttuuri on huomattavan kansainvälinen.
Kansainvälisyys tulee hyvin esille asiakaskunnassa sekä toimijoissa. Hotelli- ja ravin-
tola-alan on tällä hetkellä maahanmuuttajataustaisia vajaa viidennes. Tulevaisuudessa
kansainvälistyminen tulee entisestään lisäämään kilpailua toimialan yritysten kesken.
Tämä taasen nopeuttaa alan kehitystä.

- Matkailu-, hotelli- ja ravintolasektorin taloudellinen kehitys näyttää positiivi-
selta. Matkailu lisääntyy ja ulkona syöminen kasvaa, kertoo V.A. Heikkinen
Haaga Tutkimuksesta. – Samalla kuitenkin kilpailu Itämeren elämysmarkki-
noilla kovenee ja brändit taistelevat kuluttajien ajasta ja rahasta (V.A Heikki-
nen, Haaga tutkimus.)
- Kodin ulkopuolinen syöminen kasvaa mm. työ- ja liikematkailun lisääntymi-
sen seurauksena, kiireisen työelämän takia sekä perheeseen pienemisen ja
varakkaan, 50 + -ikäisen väestön määrän nousemisen vuoksi. Yhdysvalloissa
jo joka toinen aterian nautitaan kodin ulkopuolella. Euroopassa ulkona syömi-
nen kasvaa 3 – 4 % vuosittain, Itä-Euroopassa jopa 5-10 % /vuosi (V. A Heik-
kinen Haaga tutkimus.)
- Kuluttajakäyttäytymisen heikkoja signaaleja ovat mm. premium- ja luksustuot-
teiden lisääntyminen sekä wellness -markkinoiden kasvu. Wellness- eli hyvin-
vointiteollisuus on yksi kasvavimmista markkinoista maailmassa. Pohjois-
Amerikassa, Aasiassa ja Keski-Euroopassa kylpylöiden ja wellness -
palveluiden käyttö kasvaa vuosittain n. 5-10 %. Hyvinvointia etsivien kulutta-
jien aika ja raha kiinnostavat erityisesti liikunta-, kauneus-, matkailu-, lääke-,
ruoka-, viihde- ja kulttuuriteollisuuden yrityksiä sekä hoiva-, liikunta- ja kau-
neusalan organisaatioita. Suomessa wellness -käsitettä vasta lanseerataan, mut-
ta myös suomalaiset hyvinvoinnin markkinat ovat vahvassa kasvussa. Täällä
wellness on saanut luksuseleiman, kun yksityissektorin palveluntuottajat ovat
halunneet erottautua peruskylpylöistä sekä julkisen sektorin hyvinvointi- ja ter-
veyspalvelujen tuottajista. (V. A Heikkinen, Haaga tutkimus.)

- Lisäksi mukavuus on elintarvikkeissa ”in”; tämä näkyy mm. siinä, että tuoretuotteita myydään pienissä, kätevässä pakkauksissa ja mukaan otettavia tuotteita kehitetään jatkuvasti yhä kasvaneeseen kysyntään, Heikkinen summaa. – Myös ruokatieteen merkitys on kasvussa, mikä tarkoittaa mm. sitä, että ruokiin lisätään enemmän terveellisiä komponentteja, kuten hivenaineita ja vitamiineja, ja keittiömestarit designaavat ruoka-annoksia mikroskooppisen tarkasti hyödyntämällä lääke- ja ravitsemustieteen uusia löydöksiä. Kaiken kaikkiaan ruoka ja ravintolat ovat osa lifestyle -teollisuutta, jossa ruoka ja ravintolat ovat yhä olennaisempi osa ihmisten elämäntapaa. (V. A Heikkinen, Haaga tutkimus.)

3. HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN TYÖNKUVA, TYÖTEHTÄVÄT JA TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT

3.1 TYÖTEHTÄVÄT JA TYÖPAIKAT

Nykyään alan työntekijöihin kohdistuu korkeita vaatimuksia. Entisen erikoisosaamisen sijaan moniammattisuus ja -taitoisuus korostuvat alalla ja nykyinen työnkuva katkaakin useita erilaisia tehtäviä. Entiset ammattinimikkeet alkavat menettää merkitystään. Suunnitelmallinen työnkierto tehtävästä toiseen on yleistynyt. Alalla on käsite ammattitaito jouduttukin määrittämään uudestaan. Toisaalta osa alan ammateista vaatii pikemminkin oikeanlaista reipasta palveluun sopivaa asennetta monivuotisen koulutuksen sijaan, kuten on esim. hotelleissa aamiaispöydän täyttämisen tai pubeissa tarjoilun laita.

Anniskelupaikassa alkoholijuomia tarjoilemassa ei saa käyttää henkilöä, joka ei ole täyttänyt 18 vuotta, ellei ole hankkinut riittävää ammattikoulutusta. Alkoholiasetus 27§/1995).

Alalla noudatetaan solmittuja työehtosopimuksia. Ammatilla on oma vähimmäistaukkopalkka, jonka lisäksi tulevat ilta- ja yötyölisät. Alalla on käytössä ikälisäjärjestelmä (4-portainen).

Euroopan yhdentyminen ja ihmisten vapaa liikkuvuus on lisännyt ulkomaisen työvoiman käyttöä Euroopan ravintolatoiminnassa. Opiskelu ja työskentely ulkomailla on entistä helpompaa. Keittiön ammattilaiset saattavat esimerkiksi vierailta ulkomaisissa ravintoloissa opetellakseen vieraiden ruokakulttuurien makuja ja ruoanvalmistustaitoja. Lisäksi hotelli- ja ravintola-alalla perehdytään muiden alojen tapaan uusiin toimiviin liikeideoihin ulkomaita myöten.

Hotelli- ja ravintola-alalla on monia työtehtäviä, jotka ammatista riippuen ovat hyvin erilaisia. Vuoro- ja viikonlopputyö voivat tuntua ajoittain raskaalta ja häiritä sosiaalista elämää tai harrastusmahdollisuuksia. Asiakaspalvelutyötä tekevät eivät voi paljoakaan vaikuttaa omaan työtahtiinsa. Kova meteli, hämärä valaistus, raskaat kantamukset ja hankalat työasennot saattavat rasittaa terveyttä.

Toisaalta hotelli- ja ravintola-alan työ on hyvin vaihtelevaa ja haasteellista. Uutta opittavaa riittää ja jokainen työpäivä on taatusti erilainen. Vuorotyö on lisäksi monelle ihmiselle normaalityötä mielisempi. Alan työtehtäviä tehdään perinteisesti ryhmätyönä, joten yhteistyökyky ja joustava luonne ovat alalla tärkeitä ominaisuuksia. Ihmisille, jotka pitävät vuorotyöstä, asiakaspalvelusta, musiikista, ravintoloiden ja hotellien omanlaisesta tunnelmasta ja itsensä jatkuvasta kehittämisestä työ sopii mitä parhaiten. Tulevaisuudessa kielitaidon osuus korostuu ja sitä tullaan vaatimaan lähes kaikkialla.

Alan tyypillisimmät ammatit ovat: Keittiöpäällikkö, ravintolakokki, laivakokki, keittiötyöntekijä, kokki-stuerti, ravintolapäällikkö, hovimestari, baarimestari, ravintolan tarjoilija, ravintolatyöntekijä, laivatarjoilija, kahvilatarjoilija, vastaanottopäällikkö, vastaanottovirkailija, hotelliemäntä, hotellivahtimestari taikka myyntisihteeri. Työ on asiakaspalvelua, lähinnä myyntityötä. Ravintola-ammattilainen esittelee ja suosittelee asiakkaille ruokia ja juomia, vastaanottaa tilaukset, välittää tilauspyynnöt keittiöön, lyö tilattujen ruokien ja juomien hinnat kassakoneeseen. Kattaa pöydän, tarjoilee ruoan ja kaataa juomat laseihin, kirjoittaa laskun ja perii maksun sekä lopuksi siistii pöydän. Työvuoron päättyessä tarjoilija tekee tilityksensä. Tarjoilija on henkilökohtaisessa vastuussa alkoholijuomia anniskellessaan, joten hänen on tunnettava STTV:n antamat anniskeluohjeet ja -määräykset ja noudatettava niitä. Hänen tulee tuntee juomalaadut kyetäkseen suosittelemaan niitä asiakkaille. Työ on yleensä vuorotyötä ja työrytmi vaihtelee paljon. Vilkkaita ja kiireisiä ja toisaalta hiljaisiä hetkiä vaihtelevat vuoro-

rokauden- ja vuodenaikojen mukaan. Esim. ravintoloissa on vilkasta erityisesti viikonloppuisin. Vapaapäivät sijoittuvat myös arkipäiviksi. Työpaikka voi olla hotellin ruokasali, disko, yökerho, ravintola junassa tai laivassa, korttelikrouvi, tanssiravintola jne. Tyypillisimpiä työympäristön haittoja ovat tupakansavu, melu ja huono yleisvalaistus.

3.2 TYÖLLISYYSNÄKYMÄT

Julkinen sektori vaikuttaa alan työllisyyteen raskaan verotuksen muodossa. Suomessa ravitsemispalveluista veloitetaan 22 % arvonlisäveroa, mikä on Euro maiden korkein. Alkoholin valmisteverotus on EU maiden kirein. Alan ja erityisesti ruokapalveluiden kysyntä on hyvin hintaherkkää. Kova verotus heijastuu korkeana hintatasona. Tämä vähentää kysynnän määrää ja sitä kautta henkilökunnan määrää. Euroopan maiden vertailussa käy selvästi ilmi, että korkea arvonlisävero on suorassa yhteydessä hotelli- ja ravintola-alan heikompaan työllistämiskykyyn. Suomessa, Ruotsissa ja Tanskassa, joissa arvonlisävero on korkealla eli noin 20 % luokkaa, hotelli- ja ravintola-ala työllistää noin 2-3 % työväestöstä. Toisaalta esim. Espanjassa, Kreikassa, Irlannissa ja Itävallassa, joissa verokanta on puolet Pohjoismaiden vastaavasta, hotelli- ja ravintola-alan henkilökunnan työllisyysosuus on yli kaksinkertainen Pohjoismaihin verrattuna.

Hotelli- ja ravintola-ala on sekä tuotannon että työllisyyden suhteen erittäin suhdanneherkkä ala, johon kansantalouden yleinen tila ja kehitys välittömästi vaikuttavat. 1980-luvulla alan työllisyyskehitys oli nopeampaa kuin koko kansantalouden työllisyyskehitys keskimäärin. Alan työllisyys oli huipussaan vuonna 1990, jolloin alalla työskenteli lähes 77 000 ihmistä. Vuonna 1999 työllisten määrä oli 70 000.

Yhteinen valuutta tulee paitsi lisäämään EU-alueen matkailua ja hotelli- ja ravintolapalveluiden käyttöä myös helpottamaan hintavertailujen ja siten matkakohteen valinnan tekemistä. Korkeiden verojen aiheuttamien hintojen pelätään vähentävän maamme tulevien turistien määrää. Samalla korkea hintataso karsii luonnollisesti myös kotimaisia kuluttajia. Yhteisen valuutan toivotaan lisäävän verotuksen harmonisointipaineita.

Veroalennuksen mahdollistama ja kilpailun varmistama myyntihintojen lasku lisäisi selvästi alan palveluiden ja sitä kautta työpanoksen kysyntää. Myönteisen työllisyysvaikutuksen puolesta puhuu myös ruokatarjoilun korkea kotimaisuusaste, joten veronalennus heijastuisi myös muiden kotimaisten elinkeinojen kysyntään ja työllisyyteen.

Aina näihin päiviin saakka alan työllisyys ja maamme kansantalous ovat kasvaneet kutakuinkin samaan tahtiin. Nykyisin alan tuotanto- ja työllisyysnäkökymien ennustamista hankaloittaa uusien vapaa-ajan harrasteiden lisääntynyt kulutus. Taloustieteilijöiden mukaan rahaa virtaa entistä enemmän tietotekniikan ja kännykkäteollisuuden tuotteiden hankintaan. Tämä heijastuu vähentyneenä hotelli- ja ravintola-alan palvelujen kulutuksena. Onkin ennustettu, että tulevaisuudessa alan kasvu suhteessa kansantalouden yleiseen kehitykseen ei olisi yhtä voimakasta kuin aiemmin.

3.3 KEHITYSNÄKYMÄT

Tulevaisuudelta odotetut muutokset ja nykyisten ongelmien voittaminen merkitsevät isoja haasteita alalle. Tälläkin hetkellä voidaan tunnistaa ja nimetä tekijöitä, joihin kohdistuu erityisiä muospaineita, vaikkakaan muutosten suuntaa tai yksityiskohtia ei olekaan helppoa ennustaa.

Tämän hetken arvioiden mukaan tulevaisuuden kuluttajat etsivät yhä useammin ravintolaillallisista ja ulkona syömisestä vaihtelua arkeensa. Terveys- ja laatutekijöiden arvioidaan kehittyvän yhä tärkeämmiksi kilpailutekijöiksi entistä vaativampien kuluttajien keskuudessa. Erääksi merkittäväksi menestystekijäksi alalla muodostuneekin yleisen osaamisen lisäksi kuluttajatrendien ja toimintaympäristön herkkä vaistoaminen ja niiden mukainen muutosvalmius. Terveystietoisten kuluttajien myötä alalla odotetaan mm. luomuelintarvikkeiden kysynnän kasvua. Lisäksi pyritään huomioimaan asiakkaiden suhtautuminen mahdollisiin uuselintarvikkeisiin eli geenimanipuloiituihin tuotteisiin. Asiakkaat halunnevat entistä useammin tietää tarkalleen mitä suuhunsa pistävät ja kehitys kulkeekin siihen suuntaan, että ravintoloissa ryhdytään ilmoittamaan aterioiden tarkat tuotesisällöt.

Kulutustottumusten odotetaan tulevaisuudessa lisäksi muuttuvan entistä nopeampaan tahtiin. Kansainväliset trendit saapuvat Suomeen entistä lyhyemmällä viiveellä, joten

kansainvälistä kehitystä on seurattava entistä tarkemmin. Kansainvälisyys tulee lyömään leimansa myös yritysten liikeideoihin, alan koulutuksen sisältöön ja yritysten henkilövalintoihin. Hotelli- ja ravintola-alan nykyinen ja tuleva toimintaympäristö vaatii työntekijöiltään entistä enemmän monitaitoisuutta, tuottavuutta, vastuullisuutta, sosiokulttuurisia taitoja sekä kielitaitoa.

Ulkomaalaisten kiinnostus Suomea kohtaan on aktivoitumassa ohjelmapalveluiden myötä. Erityisesti vaativa kannustematkailu on lisääntynyt, johon Suomen luonto ja ohjelmatarjonta tarjoavatkin hyvät edellytykset. Joillain paikoin ongelman ovat muodostaneet majoitus- ja ravintolapalveluiden riittämätön laatu ja kapasiteetti. Hotelli- ja ravintola-ala on perinteisesti mitoitannut palvelunsa suomalaisasiakkaiden tarpeita ajatellen, sillä he muodostavat valtaosan asiakaskunnasta. Täten kotimaisen ja ulkomaisen kysynnän samanaikainen tyydyttäminen koetaan alalla haasteena, erityisesti matkailun kohdalla, jossa ulkomaiset asiakkaat otaksuvat saavansa korkealaatuista laatutasoa läpi ohjelmakokonaisuuden eli ohjelman lisäksi myös ravintola- ja majoituspalveluilta. Tämä ongelma ja sen korjaaminen koskettavat lähinnä pienempiä ja syrjäisiä paikkakuntia.

Ravintolapalveluiden arvonlisäverotuksen toivotaan laskevan EU-maiden keskitasolle. Euroopan ja valuutan yhdyttyessä palveluitten hinta muodostui suureksi kilpailutekijäksi. Yhteinen valuutta teki hintavertailun entistä yksinkertaisemmaksi ja helpotti kuluttajien päätöksentekoa matkakohteita valittaessa. Täten kansainvälisen kilpailukyvyyn ja toiminnan tehokkuus tulee korostumaan. Tämä johtaa siihen, että yritysten tulee paitsi uudelleen arvioida sisäistä toimintaansa myös ryhtyä entistä laajempaan yhteistyöhön matkailusektorilla toimivien muiden yritysten ja tahojen kanssa.

Ympäristöasiat tulevat korostumaan entisestään. Kestävä kehitys korostuu mm. markkinoinnissa. Yhä suurempi osa kuluttajista on entistä ympäristötietoisempia. Suomessa on reagoitu hitaammin kuin muissa Euroopan maissa tähän yhä merkittävämpään ostopäätöstekijään. Kotimaisissa matkailuyrityksissä tulisikin kiireesti huomioida ympäristönäkökohdat, sillä monille ulkomaisille turisteille ekokäyttäytyminen on elämäntapa, josta ei tingitä lomallakaan. Keskieurooppalaiset matkanjärjestäjät suosivatkin ympäristöystävällisiä yrityksiä.

Laatujärjestelmien kehittäminen on eräs alan tulevaisuuden haasteista. Verkkokauppa tulee jatkossa laajenemaan mm. take away -tuotteiden tilauksissa ja pöytävarauksien tekemisessä. Samalla internet mahdollistaa hotelleille ja ravintoloille uuden ja suoran kontaktin kuluttajiin. Oikea-aikainen tieto asettaa erilaiset ja eri-ikäiset yritykset samalle viivalle ja helpottaa kuluttajien vertailua ja suunnittelua. Matkailutuotteiden siirtyminen yleiseen tietoverkkoon muuttaa matkailutoimistojen tehtävän välittävästä konsultoivaksi.

Hotelli- ja ravintola-alalla on selkeitä yhteyksiä sellaisille aloille kuten elintarviketeollisuus, liikenne, sekä siivous, pesula- ja kiinteistöpalveluyrityksiin. Hotelli- ja ravintola-alan ja sen tukialojen välillä on tuotannollinen verkostoituminen ollut aina näihin päiviin asti varsin vähäistä. Kytkenät panoksia tuottaviin yrityksiin ovat olleet normaaleja osto-myyntisuhteita, eikä yhteiseen tuotekehittelyyn ole satsattu. Ulkoistaminen on alalla nähty keinona parantaa kustannustehokkuutta ja hinta on sanellut palveluyritysten, esim. siivousyritysten käyttöä. Ostetut siivouspalvelut ovat esimerkki ulkoistetuista palveluista, joihin ei kaikin osin olla oltu tyytyväisiä, ja aivan viime aikoina ravintola-alalla on alettu nähdä erilaisia yhteistyön tarjoamia mahdollisuuksia aivan uudessa ulottuvuudessa.

Verkostoitumista odotetaan tapahtuvan myös siten, että pienet yritykset hankkivat yhteistyössä raaka-aineostonsa. Suurten volyymien ostaminen alentaisi hintaa, jolloin pienet yritykset kykenisivät nostamaan kustannustehokkuuttaan. Toisaalta suurten ketjujen yhdenmukaistuminen on mennyt niin pitkälle, että niiden keittiöissä annokset kootaan ja valmistetaan joko valmiista tai puolivalmiista raaka-aineista pöytään vietäviksi.

Uusi tupakkalaki aiheuttaa muutoksia ravintolatoimintaan. Savuttomien tilojen tuuletussysteemien ja mahdollisten väliseinien rakentaminen ovat jo lisänneet tai lisäävät savutonta tilaa ravintoloissa. Seuraavaksi on tarkoituksena kieltää tupakkalailia tupakointi ravintoloissa kokonaan. Niin työntekijät kuin asiakkaat hyötyvät uudistuksesta. Muutoksen alkuvaiheessa asiakkaiden määrä saattaa väliaikaisesti jonkin verran laskea, mutta mahdollisuus savuttomaan ravintolailmaan ja ruokailuhetkeen saattavat pitemmällä aikavälillä lisätä ravintola-asiakkaiden määrää ja siten alan kysyntää.

Hotelli- ja ravintola-alaa kuvaa termi polarisoituminen eli alalla on paljon joko suuria, ei-yksityisiä ketjuja tai pienyrittäjiä, keskisuuria yrityksiä on vain vähän. Yksityisten

yritysten määrän ennustetaan kasvavan ketjujen markkinaosuuden kustannuksella. Tämä siitäkin huolimatta, että ketjuihin sopivia yksityisiä yrityksiä liitetään ketjuihin jatkuvasti. Hotellimarkkinoilla ketjujen merkitys on suurempi, vaikkakin ulkomaisia franchising-ketjuja on Suomessa edelleen vähän. Ketjuuntuminen eli franchising on viime vuosina noussut voimakkaammin esille ja jatkaa kasvuaan.

Pikaruokaravintolaketjut (McDonald's, Carrols, Hesburger, Koti Pizza, Pizza Hut) ovat voimakkaasti lisääntyneet ja samalla vahvistaneet käsityksiä, että ravitsemis sektorillekin on luotavissa tuote- ja laatumielikuvia, brändejä. Suomessa franchising on ravitsemisalalla käytössä reilulla 20 kahvila- ja ravintolaketjulla, joiden toimipaikkojen yhteisluku nousee 700:aan ja työntekijöiden 8 500:aan. Kiinnostus franchisingia kohtaan on kasvussa sekä uusien ketjujen että yrittäjien muodossa.

3.4 TYÖVOIMAN TARVE TULEVAISUUDESSA

Majoitus- ja ravitsemispalvelujen työllisten määrän ennakoidaan kasvavan tulevaisuudessa (Hanhijoki, ym. 2004, 163). Kasvu on sidoksissa lomakylä- ja hiihtokeskusten, matkailun ohjelmapalveluiden, toiminnallisten ja elämyksellisten kokonaisuuksien sekä luonto- ja kulttuuri- sekä liikuntamatkojen kehitykseen.

Työllisyys pysyy tulevaisuudessa vuoden 2000 tasolla alan perustehtävissä, johon sijoitetaan ammatillisen peruskoulutuksen jälkeen (Hanhijoki ym. 2004, 163–164). Alan työllisyys kokonaisuudessaan tulee kuitenkin kasvamaan noin prosentin vuodessa. (Autio ym. 1999, 143) Työntekijät ovat näissä tehtävissä huomattavasti nuorempia kuin työvoima keskimäärin. Tämän takia poistuma jää keskimääräistä pienemmäksi, joka pienentää alan koulutuksen aloitustarvetta. Hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan koulutuksen aloituspaikkoja onkin esitetty vähennettäväksi puoleen siitä, mitä se oli tämän vuosikymmenen alussa.

Tulevaisuudessa osaamisvaatimukset tulevat kasvamaan myös majoitus- ja ravitsemispalveluissa. Kausityövoimaltakin edellytetään entistä useammin sellaista ammattitaitoa, johon ammatillinen peruskoulutus on vähimmäisvaatimuksena (Hanhijoki ym. 2004, 164). Lähes kolmanneksella alalla työskentelevistä ei ole ammatillista peruskoulutusta.

Opetushallitus onkin asettanut koulutuksenmitoitusta koskevien ennakointilaskelmiensa tavoitteeksi, että hotelli-, ravintola- ja talousalalle palkatuista uusista työntekijöistä ainoastaan 5 prosenttia olisi tulevaisuudessa vailla ammatillista tutkintoa (Hanhijoki ym. 2004, 163).

Alalla työskentelevien tulee jatkossa entistä paremmin hallita raaka-aineiden järkevä käyttö ja jätekuormituksen vähentäminen. Myös ruoan turvallisuuden merkityksen painottaminen koulutuksessa tulee entisestään korostumaan.

Ammattikorkeakoulun laskennalliseksi aloittajatarpeeksi alalla opetushallitus esittää noin 70 prosenttia tämän vuosikymmenen alussa aloittaneiden määrästä (Hanhijoki ym. 2004, 164). Ammattikorkeakoulun suorittaneille soveltuvien tehtävien lasketaan lisääntyvän vuoteen 2015 mennessä 7 prosentilla. Poistuma on kuitenkin tällä alalla vähäisempää kuin niissä ammateissa, joihin perustutkinnon suorittaneet työllistyvät.

Hotelli- ja ravintola-ala työllistää noin 70 000 henkilöä, mihin sisältyy noin 10 000 yrittäjää ja avustavaa perheenjäsentä. Hotelli- ja ravintola-alalla on paljon pienyrityksiä; yli 85 % alan yrityksistä toimii enintään viiden työntekijän varassa. Koko alan liikevaihdosta pienten yritysten osuus on 40 %. Alan työntekijöistä noin 75 on naisia. Tämä on johtanut siihen, että alan palkkataso on muiden alojen vastaavaan verrattuna edelleen heikompi. Alan työttömyysprosentti oli vuonna 1999 n. 12 %.

Alalla on lisääntynyt osa- ja määräaikaistyösuhteiden ja vuokratyövoiman käyttö. Ala tarjoaakin monelle nuorelle ansaintamahdollisuuden opiskelun ohessa. Alan yritysten työntekijöistä noin 30 % toimii osa-aikaisessa, ja 70 % kokoaikaisessa työsuhteessa. Vain kolmasosa eli 35 uusista työntekijöistä kykenee luomaan vakinaisen työsuhteen heti työuransa alussa loppuosan eli 65 % aloittaessa määräaikaisina. Osa-aikaisten työntekijöiden, ”ekstrojen” ja vuokratyövoiman käyttö säästävät ravintoloiden henkilöstökustannuksia ja helpottavat samalla sesonki- ja ruuhkavaihteluita. Tämä muodostaa kuitenkin uhan alan yritysten palvelutasolle, sillä osa-aikaisena toimivien saattaa olla vaikeaa sitoutua yrityksen kokonaisuuteen.

Työntekijöiden ja esimiesten sitoutuminen työhönsä on erittäin tärkeää yrityksen menestyksen, työpaikan ilmapiirin ja palvelutason kannalta. Ystävällinen palvelu ja herkullinen ateria saavat palaamaan samaan paikkaan yhä uudestaan. Alan palvelutason kehittäminen otetaan alalla tosissaan ja siihen pyritään vaikuttamaan mm. alan arvostusta ja työsuhteiden turvallisuutta kehittämällä.

Suurinta uuden työvoiman tarvetta on tarjoilijoissa sekä perustutkinto- että ammattitutkintotasolla. Kaikissa tutkinnoissa uuden työvoiman tarve kasvaa 5-10 vuoden kuluessa voimakkaasti suhteessa tämän hetkiseen tilanteeseen. Tutkintoja, joissa uuden työvoiman tarve tulevina vuosina on 30 % kokonaistyövoimatarpeesta tai yli on useita: tarjoilijan perus- ja ammattitutkinnot, ravintolakokki ja baarimestari (Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet.)

Alan suurin osaamistarve kohdistuu määrällisesti tarjoilijoihin ja ravintolakokkeihin. Kyseisissä tutkinnoissa niin perustutkinto- kuin ammattitutkintotasollakin uuden työvoiman tarvetta tuntuu olevan melko paljon (Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet.)

4. RAVINTOLA-ALAN AMMATTIPÄTEVYYSVAATI- MUKSET JA YDINPÄTEVYYS

Työelämässä tai muussa ihmisen toiminnassa käytettäviä hankittuja valmiuksia kutsutaan yleensä kvalifikaatioiksi. Kvalifikaatio voi olla kaikki ne tiedot, taidot ja valmiudet, joita yksilö tarvitsee voidakseen toimia työprosessissa. Keskeisenä tehtävänä ammatillisessa koulutuksessa on työelämässä tarvittavien kvalifikaatioiden hankkiminen. Käsitys ammattien luonteesta vaikuttaa siihen, millaisia kvalifikaatioita ammatillisen koulutuksen oletetaan kehittävän ja tuottavan. Koulutuksen ja kvalifikaatioiden suhde tulisi nähdä kaksisuuntaisena; kvalifikaatiot eivät ole pelkästään työelämästä annettuja, vaan myös koulutus vaikuttaa työelämän ja samalla kvalifikaatioiden kehitykseen. (Eteläpelto 1992)

Keskeisenä ongelmakenttänä ammatillisessa koulutuksessa on eri ammateissa ja ammattiryhmissä vaadittava osaaminen; mitä tietoja, taitoja ja valmiuksia koulutuksen tulisi antaa työelämää ja yleensäkin elämää varten sekä miten opiskelu johtaisi tutkintoon, joka vastaisi työssä vaadittavaa ammattitaitoa ja pätevyyttä. Pätevyyteen pyritään opetussuunnitelmien avulla. Ammattia ei pitäisi tarkastella staattisena roolina, vaan enemmänkin jatkuvasti muuttavana kasvuprosessina (Visanti 1994).

Teoksessaan Työvalmennus, opetus ja oppiminen käännekohtassa, Juhani Räsänen määrittelee ammatin käsitteen seuraavasti: *Ammatti on yhteiskunnallistuneen toiminnan. Se ilmaisee sekä työnjakoa, että persoonallisuuden kehitykseen liittyviä tekijöitä. Yksilölle ammatti on tärkeä itsensä toteuttamisen ja yhteiskuntaan vaikuttamisen kanava. Ammatin omaksuminen, ammatillisen elämän tulkinnan ja työmotivaation kannalta on tärkeää, että työntekijä kykenee muodostamaan osaamiselleen tietoperustan jolla on arvoa.* Räsäsen mukaan ammattitaito voidaan määritellä useista eri lähtökohdista käsin. Kun määrittelyn lähtökohtina ovat työntekijän ominaisuudet koulutuksesta tai itse työsuorituksesta päästään erilaisiin tulkintoihin ammattitaidosta. Oppiminen ammattitaitoon voi käydä usean tien kautta.

Marja-Liisa Visannin tekemän ammattitaitoselvityksen mukaan yleisesti ammattitaitoisella henkilöllä tarkoitetaan sellaista työntekijää, joka on asianmukaisesti koulutettu tehtäviinsä, ammattitaidotonta ei taasen ole koulutettu. Visannin tutkimuksessa ammattitaito on tuotu esille seuraavasti: *Ammattitaito on kykyä hallita työprosessi ajattelun tasolla ja kykyä toimia oikein vaihtuvissa tilanteissa.*

Koulutuksen tulee antaa työntekijöille joustava ja laaja-alainen ammattitaito, mikä on muuttuvan työelämän vaatimus tänä päivänä. Visannin mukaan laaja-alaisuus voi koostua kolmesta asetettavasta vaatimuksesta:

1. tavoitteellinen, kokonaisvaltainen työtoiminnan hallinta
2. joustava sopeutumien uusiin, muuttuviin ja yllättäviin tavoite-, tilanne- ja menetelmävaihteluihin
3. kokonaispersoonallisuuden, eli aistien, ajattelun, tahdon ja motorisen toiminnan käyttö toiminnassa siten, että persoona että työtoimintakehittyvät työskentelyn seurauksena.

Kuitenkin jatkuva halu oppia uutta ja sitä kautta tahto laajentaa osaamistaan positiivista asennetta hyväksi käyttäen kuulu mielestäni laaja-alaiseen ammattitaitoon perustietojen- ja taitojen ohella.

Opetushallituksen julkaisemassa Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelmauudistuksessa hyvän ammattitaidon, ja laajan ammattisivistyksen katsotaan merkitsevän sellaisia perusvalmiuksia, joiden avulla opiskelijat kykenevät työpaikkakohtaisen harjaantumisen jälkeen suoriutumaan alan vaihtelevista tehtävistä, kehittämään ammattitaitoaan sekä täydentämään sitä tarvittaessa tehtävien muuttuessa. Ammattisivistyksessä yhdistyvät laaja ja vahva ammatillinen osaaminen sekä yleissivistys. Sama julkaisun mielestä hyvä ammattitaito sisältää kädentaidot sekä kyvyn soveltaa tietoa käytännön työtilanteissa. Tänä päivänä työelämä vaatii vastuullisuutta, henkistä työn hallintaa sekä työhön sitoutumista. Työ vaatii yhä enemmän verkostoitumista. Työ on yhteistoimintaa erilaisten ihmisten sekä ryhmien kanssa. Työ vaatii siis hyviä sosiaalisia taitoja sekä kykyä toimia yhdessä. Työelämä tänä päivänä vaatii aina vain enemmän oma-aloitteisuutta ja luovuutta.

4.1 AMMATTIPÄTEVYYSVAATIMUKSET

Reijo Väärälä määrittelee ammattitaitokvalifikaatiot seuraavasti:

1. Tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot
 2. Motivaatiokvalifikaatiot
 3. Mukautumiskvalifikaatiot
 4. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot
 5. Innovatiiviset kvalifikaatiot
1. Tuotannolliset kvalifikaatiot ovat teknisesti painottuvia tietoja ja taitoja, jotka ovat välttämättömiä työn välittömässä suorittamisessa ja työprosesseissa: ravintolalalla esim. oikea koneiden ja laitteiden käyttö, tarjoilu, ruoanvalmistus, sekä ravitsemustieto.
 2. Motivaatiokvalifikaatiot ymmärretään henkilökohtaisina ominaisuuksina, tietoina ja taitoina. Motivoituminen on yhä enemmän kykyä erotella ja suhteuttaa omaa si-

toutumistaan itse työhön, kykyä säädellä lojaliteettiaan työorganisaatiolle ja kykyä säädellä omaa suostumustaan työn haasteisiin. Näihin kvalifikaatioihin kuuluu lähinnä sisällölliseen työhön sitoutumiseen liittyvät asiat; oma-aloitteisuus, itsenäinen työote, työn ottaminen haasteena sekä sisäinen yrittäjäys; syvällisempää sisällöllistä työhön sopeutumista.

3. Mukautumiskvalifikaatiot tarkoittavat työn ulkoisiin ehtoihin sekä työyhteisöön sopeutumisen peruskysymyksiä, esim. työkuri, työaika, työtahti. Työmoraaliin sisältyy sekä luotettavuus, että tunnollisuus. Ravintola-alan työtehtäviin kuuluu paljon asiakaspalvelua, joten työssä menestymiseen vaikuttavat henkilön sosiaalisuus, sopeutumiskyky ja psyykkinen tasapainoisuus.
4. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tarkoittavat työntekijän suhdetta ja liittymää työorganisaatioon sekä työorganisaatiosta ulospäin. Ravintola-alalla esille nousevat vuorovaikutuksen ja roolinottokyvyn taidot, sekä sosiaaliset taidot. Sosiaalikulttuurinen kyvykkyys ilmentää erilaisten osaamisalueiden ja ihmisten osaamisen toisiinsa sovittamista. Ravintolatyö on vielä suurelta osin ryhmä- ja tiimityöskentelyä, jolloin toimivien vuorovaikutussuhteiden merkitys korostuu. Asiakkaan saaman ravintolapalvelukokonaisuuden laatu riippuu koko työyhteisön toiminasta.
5. Innovatiiviset kvalifikaatiot ovat rutiineista poikkeavia toimintoja, joilla työprosessin kehittämien tulee keskeiseksi. Näitä ovat esim. tuotekehittely ja yrittäjäyshenki sekä oman työn ja tehtävien kehittämien sekä muutosvalmius ja kriittisyys. Työntekijän tulisi nähdä oma työnsä sekä koko työprosessi jatkuvasti muuttavana ja kehittyvänä ja hänellä tulisi olla taitoa jatkuvasti oppia työssään. Myöskin ravintola-alan tieto nykyään vanhenee nopeasti. Siksi työntekijöiden tulisi tuntee kiinnostusta elinikäiseen koulutukseen. Työntekijöiden tulisi panostaa ammattitaitonsa jatkuvaan uudistamiseen, sekä kehittää luovuuttaan. Työntekijän tulee arvostaa työtään ja nähdä työnsä merkitys kokonaisuutena.

Opetushallituksen OSENNA – projektissa tuotiin esiin toimialan laadullisia osaamisvaatimuksia vuoteen 2004 mennessä. Hotelli- ja ravintola-alan yleiset avainosaamisvaatimukset jaotellaan selvityksessä neljään osaan:

- **Moniosaamisen vaatimus.** Työt laaja-alaistuvat ja etenkin pienissä yrityksissä tarvitaan monitaitureita, koska ei ole varaa erityishenkilöihin

- **Asiakasosaaminen ja palveluallttius.** Asiakkaiden tarpeisiin on reagoitava nopeasti ja joustavasti. Samalla on seurattava uusia tuulia ja trendejä.
- **Ihmissuhde- ja yhteistyötaidot.** Yhteistyötaidot ja kommunikaatio korostuvat. Omaa persoonaa on hyödynnettävä työssä myönteisellä tavalla.
- **Laatuosaaminen.** Korkea laatu, terveellisyys, turvallisuus, miellyttävyys, esteettisyys, puhtaus ja hygienia, tuoteturvallisuus sekä laadun varmistaminen ja jatkuva parantaminen ovat asioita, joihin alalla työskentelevät joutuvat kiinnittämään suurempaa huomiota.

(Hotelli- ja ravintola-alan osaamistarveraportti 1999,22)

Muita alalle keskeisiä vaatimuksia ovat mm. pyrkimys ympäristöä säästään toimintaan, hyvä kielitaito, kiireen ja muutoksen sietokyky sekä oma-aloitteisuus. (Hotelli- ja ravintola-alan osaamisraportti 1999, 23–24)

4.2 AMMATILLINEN YDINPÄTEVYYS

Ammattialana ravintola-ala muodostaa kokonaisuuden, johon sisältyy sekä fyysisten tuotteiden, että palvelukokonaisuuksien ja elämyksien tuottamista. Liikeideoilta ja toimintoiltaan ravintolayritykset ovat hyvinkin erilaisia. Tämä aiheuttaa sen, että alalla tarvitaan monitaitoisia työntekijöitä, jotka joustavasti pystyvät siirtymään tehtävästä ja työpisteestä toiseen. Lisäksi tarvitaan myös oman alansa huippuosaajia, kuten esimerkiksi gourmet-ravintoloiden kokit.

Ammatillinen ydinpätevyys hotelli-, ravintola- ja suurtalouseläällä muodostuu valtakunnallisen opetussuunnitelman mukaan asiakaslähtöisestä palveluosaamisesta, kannattavasta sekä taloudellisesta toiminnasta, työyhteisön yhteistoiminnallisuudesta sekä tuotannollisista ja teknisistä perustaidoista. Koulutuksen tulee entistä enemmän painottaa elintarvikesäädösten ja omavalvonnan opettamiseen. Tulevien ammattilaisten tulee paremmin ottaa huomioon eko-, luomu- ja erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden toiveita. Olennaisena osana pätevyteen liittyy myös oman alansa arvostaminen sekä kyky kehittää ja arvioida omaa työtään ja ammattitaitoaan.

Pätevyys on kokonaisuus, joka muodostuu sekä yksittäisistä työn ja ammatin kvaalifikaatiovaatimuksista sekä yksilöltä vaadittavasta osaamisesta. Ravintola-alalla ammatillinen pätevyys on ravintolan toiminnan kokonaisuuden ymmärtämistä sekä teorian

ja käytännön yhdistämistä ja soveltamista tilanteen mukaan. Ammattipätevyyteen kuuluu myös ns. hiljainen tieto. Tällöin toiminta perustuu intuitioon, taikka työn sisältö on työntekijän hallinnassa niin hyvin, että erilaiset ratkaisut ja toiminnot sujuvat kuin itsestään.

Ravintolan toiminta perustuu eri ammattiryhmien yhteistyöhön. Siksi alalla toimivalta vaaditaan yhteistyöhalukkuutta. Työ edellyttää halua toimia myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä. Tarjoilija tarvitsee työssään joustavaa ja hyvää käytöstä. Työpäivän kiireiseen aikaan tarvitaan hyvää muistia ja kykyä järjestelmälliseen työskentelyyn. Tarjoilija ei saa hermostua kiireessä eikä hankalissa tilanteissa. Tarjoilija joutuu työssään liikkumaan, kantamaan ja nostamaan paljon myös hankalissa työasunnoissa, joten selkä ja jalat joutuvat alttiiksi rasitukselle. Tarjottimien kantaminen edellyttää hyvää liikkeiden hallintaa. Hyvä laskutaito auttaa työn sujumista. Vieraiden kielten taito on eduksi.

5. KOULUTUS MAJOITUS- JA RAVINTOLA-ALALLA

Ammatillisen koulutuksen laatua, vetovoimaisuutta ja tunnettavuutta tulisi kehittää vaikuttamalla työelämän hyvään tuntemukseen perustuvaan oppilaan/opinto-ohjaukseen, sekä turvaamalla rahoituksellisesti työelämän osallistuminen koulutuksen toteuttamiseen kolmikantaisena yhteistyönä. Nuorten kiinnostus hotelli-, ravintola- ja catering-aloille tulisi saada voimakkaasti lisääntymään. Oppilaan/opinto-ohjaus ja työssäoppimisen jaksot vaikuttavat merkittävästi opiskelijoiden käsityksiin kyseisestä ammattialasta (Hotelli-, ravintola- ja catering-alan koulutustoimikunta, lausunto 14.9.2002)

Majoitus- ja Ravintola – alan koulutusta toteutetaan monella eri tasolla, sekä useissa eri oppilaitoksissa. Peruskoulutuksena on hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto. Ammattitaidon kartuttua alalla voi suorittaa myynnin ammattitutkinnon tai tarjoilijan ammattitutkinnon.

5.1 YLIOPISTOT

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa voi opiskella tietyillä yliopistollisilla koulusaloilla ja lisäksi on Matkailualan verkostoyliopisto. Yliopistollinen koulutus valmistaa asian-
tuntija-, suunnittelu- ja tutkimustehtäviin.

Helsingin yliopiston maatalous-metsätieteellisessä tiedekunnassa elintarvikealan kou-
lutusohjelma tarjoaa mahdollisuuden erikoistua hotelli- ja ravintola-alaan.

5.2 AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinnon laajuus on tavallisesti 210
opintopistettä ja opiskeluaika 3,5 vuotta. Tutkinto valmistaa ammatillista asiantunte-
musta vaativiin tehtäviin. Ammattikorkeakoulututkinnon koulutusohjelmia ovat mat-
kailun liikkeenjohdon koulutusohjelma, matkailun koulutusohjelma, hotelli- ja ravin-
tola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma, hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma,
palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma sekä vieraskieliset koulutusoh-
jelmat. Koulutusohjelman tutkintonimike on Restonomi.

Syksystä alkaen myös tällä alalla on mahdollista suorittaa ylempi ammattikorkeakou-
lututkinto. Tutkintonimike on Restonomi (ylempi AMK).

5.3 AMMATTITUTKINTO

Ammattitutkinnolla saavutetaan alan ammattipätevyys ja erikoisammattitutkinnon
suorittanut hallitsee alan vaativimmat työtehtävät. Tutkinto suoritetaan näyttötutkinto-
na, johon tarvitaan yleensä alan tuntemusta, työkokemusta ja koulutusta.

Hotelli- ja ravintola-alan ammattitutkintoja ovat: hotellipalvelun, kokin sekä ravinto-
lapalvelun ammattitutkinnot. Erikoisammattitutkintoja ovat: baarimestarin, dieettiko-
kin sekä hotelli-, ravintola- ja suurtaalousesimiehen erikoisammattitutkinnot

5.4 AMMATILLIEN PERUSTUTKINTO

Ammatillisten perustutkintojen laajuus on 120 opintoviikkoa ja koulutuksen kesto on kolme vuotta. Koulutus valmistaa alan perustason tehtäviin. Tutkintoja ovat matkailualan perustutkinto, catering-alan perustutkinto, hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto, kotitalous – ja kuluttajapalvelujen perustutkinto sekä puhdistuspalvelujen perustutkinto. Catering-alan perustutkinto on kolmevuotinen ja laajuudeltaan 120 opintoviikkoa. Se on soveltuva vaihtoehto alan työtehtävistä kiinnostuneille. Kyseinen koulutus tähtää suurtalouden työtehtäviin.

Hotelli- ja ravintola-alan peruskoulutusta annetaan useissa ammatti- ja aikuisoppilaitoksissa sekä kahdessa merenkulun oppilaitoksessa. Hotelli- ja ravintola- alan perustutkinnon voi suorittaa myös oppisopimuskoulutuksena.

6. HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN TARJOILIJAN PERUSTUTKINTO

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon koulutustarjontaan kuuluu 120 opintoviikon laajuinen ravintolatarjoilijan ammattiin tähtäävä koulutus. Opetusta on tarjolla peruskoulusta valmistuneille, sekä jo ylioppilaaksi kirjoittaneille.

Ravintolapalvelun tarjoilijan koulutusohjelman suorittanut osaa toimia anniskeluravintolan tarjoilu-, myynti-, kassa- ja muissa asiakaspalvelutehtävissä. Hän tuntee ravintolan palvelukokonaisuuden ja osaa aktiivisesti myydä ravintolatuotteita. Hänellä on hyvät kommunikaatio-, myynti-, vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot. Tarjoilija on kielitaitoinen ja osaa palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä.

6.1 YLEISTÄ TUTKINNOSTA

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto antaa laaja-alaiset valmiudet hotelli- ja ravintola-alan eri tehtäviin ja erikoistuneen osaamisen tarjoilijan tehtävään. Tutkinnon suorittanut tuntee hotelli- ja ravintola-alan tuotteet ja palvelukokonaisuuden sekä alan kotimaisten ja kansainvälisten asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Lisäksi hän osaa toimia

liiketoiminnan toimintaperiaatteiden ja ohjeiden mukaan kannattavuuteen pyrkien. Kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen lisäksi hänellä on kyky toimia joustavasti ryhmässä ja nopeasti vaihtuvissa tilanteissa. Tutkinnon suorittaneilla on anniskelupaikan vastaavan hoitajan pätevyys.

120 opintoviikon mittaiseen opiskeluun sisältyy työssäoppimisjaksoja, joita vähintään 20 opintoviikkoa opiskelija suorittaa alan yrityksessä valitsemissaan paikoissa. Opiskelu on käytännönläheistä ja opiskelijat ovat mukana toteuttamassa erilaisia elämyksellisiä illallisia ja tapahtumia osana oppimista.

6.2 TUTKINNON KOOSTUMUS

6.2.1 Yhteiset ammatilliset opinnot

Yhteiset opinnot ovat laajuudeltaan 30 opintoviikkoa, jotka koostuvat seuraavasti:

- Asiakaspalvelu
- elinkeinotuntemus
- hotelli- ja ravintolatoiminnot
- ruuanvalmistus
- tarjoilun perusteet
- tuotetuntemus

6.2.2 Eriytyvä ammatilliset opinnot

Eriytyvät ammatilliset opinnot ovat laajuudeltaan 60 opintoviikkoa, jotka jaetaan pakollisiin opintoihin ja valinnaisiin opintoihin. Opinnot koostuvat seuraavasti:

6.2.2.1 Pakolliset opinnot

Pakolliset opinnot ovat laajuudeltaan 40 opintoviikkoa, jotka koostuvat seuraavasti:

- kassaoppi
- puhtaanapito
- ravintola- ja kokouspalvelut
- kokous- ja tilauspalvelut
- a la carte- tarjoilu
- kulttuuri ja viestintä
- viinit
- oluet ja siiderit

- baarioppi
- englanti/sali
- laskentatoimi
- ruotsi/sali
- salitoiminnot
- väkevät juomat

6.2.2.2 Valinnaiset opinnot

Valinnaiset opinnot ovat laajuudeltaan 20 opintoviikkoa, jotka koostuvat seuraavasti:

- henkilöstöravintolatoiminnot
- juhlapalvelut
- kahvila- ja pikaruokapalvelut
- ruoka- seurusteluravintolatoiminnot
- ravintolan erikoisruokatoiminnot
- korvaavat lukio-opinnot

6.2.3 Yhteiset opinnot

Yhteiset opinnot ovat laajuudeltaan 20 opintoviikkoa, jotka jaetaan pakollisiin ja valinnaisiin. Opinnot koostuvat seuraavasti:

6.2.3.1 Pakolliset yhteiset opinnot

Pakolliset yhteiset opinnot ovat laajuudeltaan 16 opintoviikkoa, jotka koostuvat seuraavasti:

- äidinkieli
- ruotsinkieli
- englanninkieli
- matematiikka
- fysiikka ja kemia
- yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto
- liikunta
- terveystieto
- taide ja kulttuuri

6.2.3.2 Valinnaiset yhteiset opinnot

Valinnaiset yhteiset opinnot ovat laajuudeltaan 4 opintoviikkoa. Valinnaisista on mahdollista valita seuraavanlaisia opintoalueita:

- ranskankieli
- saksankieli
- työsuhde-etuudet
- ensiapu
- tietotekniikka
- asiakaspalvelun psykologia
- yritystoiminnan perusteet

6.2.4 Vapaasti valittavat opinnot

Tämän lisäksi on mahdollista sisällyttää opintoihinsa 10 opintoviikon verran vapaasti valittavia opintoja oman mielenkiinnon ja innostuksen mukaan.

6.3 TARJOILIJAN PERUSTUTKINNON TAVOITTEET

Ravintolapalvelun koulutusohjelman (tarjoilija) suorittanut osaa toimia anniskeluravintolan tarjoilu-, myynti-, kassa- ja muissa asiakaspalvelutehtävissä. Hän tuntee ravintolan palvelukokonaisuuden ja osaa aktiivisesti myydä ravintolatuotteita. Hänellä on hyvät kommunikaatio-, myynti- vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot. Tarjoilija on kielitaitoinen ja osaa palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä.

7. TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Olen henkilökohtaisesti työskennellyt eri ravintoloilla, niin kotimaassa kuin ulkomailakin, aina vuodesta 1984. Kokemusta on kerääntynyt myös alan koulutuksen puolelta. Opiskelin 1980-luvulla Haaga Instituutissa. Restonomin tutkinnon kuitenkin saavutin vasta 1996 Jyväskylässä. Olen ollut siis näköalapaikalla seuraamassa ravintola-alan kehitystä parin vuosikymmenen ajan. Alalla on ollut omat ylä- ja alamäkensä. Alan työntekijöiden arvostus on kulkenut aika moista vuoristorataa näinä vuosikymmeninä. Oman työkokemukseni, ja saamani koulutuksen kautta, olen pannut merkille kuinka epärealistinen kuva juuri oppilaitoksesta valmistuneella opiskelijalla saattaa olla kun

hän astuu ensimmäisen työnantajansa palvelukseen. Millainen kuva tämän päivän opiskelijoilla on työelämästä valmistumisen kynnyksellä? Onko koulutuksessa tapahtunut edistystä tämän seikan suhteen? Tätä seikkaa selvityksessäni pyrin tarkastelemaan.

Ravintola-alan arvostukseen työntekijöiden silmissä vaikuttaa alalle kouluttavat oppilaitokset sekä työnantajat. Oppilaitokset voivat vaikuttaa alan arvostukseen kohottamalla opetuksensa tasoa. Siinä onkin onnistuttu mielestäni hyvin. Ravintola-alalla käynnistettiin ammattikorkeakoulukokeilu 1996. Ensi syksynä on mahdollista suorittaa myös ylempi ammattikorkeakoulu tutkinto, joka oikeuttaa käyttämään nimikettä Restonomi (ylempi AMK).

Koulutuksen tason kehitys on oikeilla raiteilla. Ravintola-ala on kuitenkin hyvin dynaaminen ala. Nykypäivän hektisyys näkyy myös ravintola-alalla, joka kehittyy ja muuttuu kiivaaseen tahtiin. Asiakkaiden toiveet ja vaatimukset, sekä ravintoloiden liikeideat muuttuvat yhä kiihtyvällä vauhdilla. Pystyykö koululaitos vastaamaan tähän kiihtyvään kehitystahtiin? Kuinka hyvin ammatillinen koulutus tänä päivänä pystyy vastaamaan työelämän vaatimusiin. Valmistuuko tänä päivänä työelämän tarpeisiin vastaavia alan taitajia, jotka ovat sitoutuneita työhönsä ja viihtyvät alalla pitkään?

Työnantajilla on kuitenkin suurin vastuu työntekijöiden hyvinvoinnista. Mikä on tänä päivänä työtyytyväisyys ravintola-alalla? Ravintola- alaa leimaa osa-aikaisuus, työn raskaus, määrätynlainen turvattomuus, huono ansiotaso... Työnantaja voi kuitenkin tehdä paljonkin työntekijöidensä viihtyvyyden eteen. Kaiken perusta on työntekijän arvostaminen, ja hänen toiveidensa huomioiminen mahdollisuuksin mukaan.

Selvitykselläni tarkastelen tänä keväänä Riihimäen ammatillisesta oppilaitoksesta valmistuvien tarjoilijoiden valmiuksia työelämää silmällä pitäen. Selvitän millaiseksi heidän kuvansa alasta on opiskelun aikana muodostunut. Kuinka hyvin heidän odotusarvonsa vastaavat alan ammatillisia vaatimuksia.

Opiskelijoilta keräämäni tiedon perusteella esitän kehitysehdotuksia alan oppilaitosten suuntaan unohtamatta työnantajiakaan. Ajanmukaisella, tasokkaalla koulutuksella ei ole paljoakaan merkitystä, mikäli työnantajat eivät pysty tarjoamaan työntekijöilleen kilpailukykyistä työympäristöä muihin aloihin verrattuna.

8. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

8.1 YLEISTÄ

Toteutin tutkimuksen haastattelemalla Riihimäen ammattioppilaitoksen opiskelijoita. Haastattelutilana toimi oppilaitoksen ravintola-alan opettajien huone, joten ulkopuoliset häiriötekijät eivät päässeet vaikuttamaan tulokseen. Suoritin haastattelut tiistaina 23. toukokuuta alkaen klo. 10 aamulla, joten kaikki opiskelijat olivat varmasti saaneet jo silmänsä auki. Yhtä opiskelijaa kohti käytetty haastattelu aika vaihteli 15 minuutista aina puoleen tuntiin. Haastattelu ajan pituuden vaihteluun vaikutti opiskelijan kokemusten määrä työskentelystä ravintoloissa. Enemmän kokemusta omaavat opiskelijat pystyivät vastaamaan esittämiini kysymyksiin perusteellisemmin. Itse haastattelutilanteessa käytin apuna nauhuria, jotta pystyin keskittymään vain ja ainoastaan itse haastatteluihin. Haastateltavina oli yhdeksän Riihimäen ammatillisen oppilaitoksen tarjoilijalinjan opiskelijaa. Kyselystä keräämäni tulokset olivat huomattavan homogeeniset. Koska hajonta oli todella pieni, en usko että laajempi otos olisi merkittävästi vaikuttanut saatuun tulokseen.

8.1.1 haastateltavien taustatiedot

Haastateltavat olivat kolmannen vuosikurssin opiskelijoita catering-linjalta. Kaikki haastateltavat olivat naispuolisia, iältään 18–20 v. Kaikilla oli koulutustaustana peruskoulu. Työkokemusta oli heille kertynyt työssäoppimisjaksoista, sekä mahdollisesti kesätyöpaikoista. Työssäoppimisjaksoista saatu harjoittelu oli todella monipuolista, koska jokainen harjoittelupaikka, johon opiskelija meni, tuli olla liikeidealtaan erilainen. Ainoastaan yksi haastateltava oli ollut töissä tarjoilutehtävissä. Muiden työkokemus oli kerääntynyt lähinnä erilaisista keittiöistä. Kaksi haastateltavista oli työskennellyt kahviloissa. Lisäksi kaksi haastateltavista oli hankkinut työkokemusta alan ulkopuolelta. Toinen oli toiminut siivojana, ja toinen jäätelömyyjänä ja torimyyjänä.

Hotelli- ja ravintola-alan suuri ongelma on alan huono imago. Tämän vuoksi tarjoilijoita on vaikea saada koulutukseen (Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet.)

Haastattelemiltani opiskelijoilta saamani tieto tuki ammatti-instituutin selvitystä.

Haastateltavien syyt aloittaa ravintola-alan opiskelut eivät olleet muutamalla kovin vankat. Eräskin mainitsi hakeneensa alan oppilaitokseen, koska tänne oli helppo

päästä. Lisäksi hänen kaverinsakin oli hakenut samaan oppilaitokseen. Kolmella haastateltavista syynä oli sen hetkinen vaihtoehtojen puute. Erästä kiehtoi alan hektisyys. ”*Ei tarvitse istua paikallaan, ja saa tehdä koko ajan jotain. Tämä on kuitenkin hyödyllistä.*” Kahdella haastateltavista oli syynä opiskelun aloittamiseen alalla kiinnostus ruoan valmistukseen. Yhden haastateltavan tärkein syy hakea ravintola-oppilaitokseen oli oma äiti, joka työskenteli itse alalla.

8.1.2 Koulutuksellinen näkökulma

Hotelli- ja ravintola-alalla on tarvetta kaikille tutkinnoille mutta suurimpana tarpeena koettiin olevan selvästi tarjoilijan tutkinto sekä perus- että ammattitutkintotasolla. Seuraavaksi suurimmat tarpeet löytyivät ravintolakokeista sekä perus- ja ammattitutkintotasolla, baarimestareista sekä hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehistä (Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet.)

Keskeisintä osaamista tarjoilijan osaamisessa nähtiin olevan hotellin ja ravintolan peruspalvelut sekä ravintolan salitoiminnot. Keskeisiksi koettiin myös kahvila- ja pika-ruokapalvelut, hotelli-, ravintola- ja kokouspalvelut, juhlapalvelut, henkilöstöravintolatoiminnot sekä ravintolan erikoisruokatoiminnot. Alan opettajille tuli yllätyksenä juhlatoimintaan keskittyvän osaamisen korostuminen. Toisaalta juhlatoiminnassa tarvittava osaaminen on sovellettavissa myös lounasruokailuun (Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet.)

Haastateltavat pitivät yleisesti ottaen koulutuksen antamia valmiuksia työelämään ihan hyvinä. Kaikki perustieto oli hyvin heidän mielestään hyvin opetettu. Eräs haastateltava sanoi ”*Valmiudet ihan hyvät. Paljon on ollut työharjoittelu, mikä onkin ihan hyvä homma, ja paljon on oppinut uutta.*” Erityisesti opiskelijat kehuivatkin työharjoittelun osuutta. Työssäoppimista oli opiskelijoilla ollut yhteensä puolivuotta. Näin he ovat saaneet tuiki tärkeää kokemusta työmaailmasta. Nimenomaan työssäoppimista he pitivätkin koko opetuksen antoisimpana osana. Tärkeää opiskelijoille oli harjoittelupaikkojen erilaisuus, sekä että heillä oli mahdollisuus saada kokemusta millainen on aito työympäristö.

Työelämän osaaminen ja niiden tarpeet selvityksen mukaan työssäoppimista ei pidä kuitenkaan sisällyttää opiskeluun liiaksi. Mikäli opetusta siirretään liiaksi työpaikoille, ei oppilaitoksissa kyetä antamaan tarpeeksi laaja-alaista näkemystä alalla vaadittavista asioista, ja toisaalta työpaikat eivät kykene käsittelemään valtavia opiskelijamääriä,

koska opiskelijat vaativat paljon ohjausta sekä valvontaa. Lisäksi kaikilla työpaikoilla ei välttämättä kyetä antamaan kaikkia tietoja ja taitoja, joiden hallintaa tutkinnoissa edellytetään.

Koulutusta haastateltavat pitivät yleisesti ottaen riittävän laajana. Kokemusta oli kertynyt, niin sali puolelta kuin keittiöstäkin. Asiakaspalvelua sen sijaan lähes jokaisen mielestä pitäisi sisällyttää opetukseen enemmän. Sen sijaan keittiöpuolen opetusta voisi opetuskokonaisuudesta vastaavasti usean opiskelijan mielestä vähentää. Eräs haastateltava koki itsensä tarjoilutilanteissa epävarmaksi. Tästä syystä hän toivoi tarjoiluharjoitusten määrän lisäämistä opetukseen.

Haastateltavien vastauksista tuli hyvin esiin ettei oppilaitoksen ravintola harjoittelu- paikkana pysty antamaan kovinkaan hyviä valmiuksia itse työelämän asiakaspalvelutilanteita varten. Opetusravintolaan onkin vaikea luoda harjoitteluilmapiiriä, joka vastaa mahdollisimman hyvin ”aitoa” ravintolatunnelmaa. Tässä kohtaa tuli jälleen esille työssäoppimisjaksojen merkitys, kun opiskelijoita valmennetaan työelämää varten.

Lähes jokainen vastaaja halusi lisäystä kielten opetukseen. Kieliin olikin varattu opetussuunnitelmassa huomattavan vähän. Onko kielten lisääminen opetukseen sitten mahdollista näiden opintopisteiden rajoissa onkin sitten pohdinnan paikka?

Osaa opiskelijoista ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelu kannusti jatkamaan koulutiellä ainakin jossain muodossa jatkossakin. Kolme haastateltavista ei enää halunnut jatkaa opiskelua, vaan halusi siirtyä valmistumisen jälkeen työelämään. Kolme opiskelijaa halusi pitää ainakin yhden väli vuoden, ja miettiä mitä haluaa tulevaisuudessa tehdä. Väli vuosi kuluisi ainakin joltain osin työtä tehden. Yksi opiskelija oli päättänyt jatkavansa tarjoilija opintoja. Eräs oppilas taas halusi syventää opintojaan ammattikorkeakoulussa.

Opiskelijoiden ihmissuhdetaitoihin koulutuksella oli positiivien vaikutus. Ihmissuhteiden parantumiseen ovat vaikuttaneet vaihtelevat asiakastilanteet, sekä työskentely muiden opiskelijoiden kanssa. Moni vastaajista totesi kärsivällisyytensä lisääntyneen. Tätä kautta heidän kykynsä tulla erilaisten ihmisten kanssa toimeen on parantunut merkittävästi.

Työelämän asettamista velvollisuuksista ja työntekijän vastuusta opiskelijat olisivat toivoneet saavansa enemmän tietoa. Eniten he mielsivät saaneensa tältä osa-alueelta tietoa lähinnä työssä oppimisjakson välityksellä. Tätä kautta saatu tieto esimerkiksi työlainsäädännöstä ei mielestäni ole luotettavuudeltaan parasta mahdollista. Näin saatu tieto on tietyllä tavalla työelämän sovellutus lainsäädännöstä. Muutama opiskelija oli tietoinen ammattiliiton tarjoamista palveluista, mikäli ongelmia työsuhteessa ilmenee.

8.1.3 Työelämän näkökulma

Ainoastaan kahdella opiskelijalla ei ollut työpaikkaa valmiiksi katsottuna opiskelun päätyttyä. Muilla työnantajana toimii jokin yksityisyrittäjä taikka vaihtoehtoisesti jokin suurista ketjuista. Yhdellä opiskelijoista ei ollut työsopimusta tehtynä vielä, vaikka työpaikka olikin jo katsottuna. Eräällä ei ollut työsopimusta, koska hän ei aikonutkaan mennä ravintolaan töihin. Opiskelijalla, joka teki ekstra-töitä, oli voimassa oleva työsopimus osa-aikaisuuden periaatteella. Lopuilla työsopimus oli määräaikainen kesätöiden päättymiseen saakka.

Opiskelijat ovat hyvin selvillä ravintola-alan työnantajien eroista noudattaen alalla käytettävää työlainsäädäntöä. Opiskelijoiden mielestä mitä pienempi yrittäjä, sitä vähemmän lakia ja säädöksiä noudatetaan. Erityisen ongelmallisiksi haastateltavat pitivät lain noudattamisen palkkojen ja taukojen osalta. Opiskelijoiden mielestä alalla vaaditaan joustavaa työskentelytapaa. Tätä joustoa joutuu heidän mielestään tekemään usein lain ja asetusten kustannuksella. Yhden opiskelijan mielestä alalla noudatetaan hyvin lainsäädäntöä.

Neljä opiskelijaa ei ole aikonut työskennellä ulkomailla nyt eikä tulevaisuudessa. Loput ovat ainakin harkinneet työkokemuksen hankkimista myös ulkomailta. Kiinnostus ulkomailla työskentelyyn johtui pääasiassa kiinnostuksesta vieraisiin kulttuureihin, sekä haluun kehittää kielitaitoaan.

Hyvin erilaiset asiat olivat opiskelijoille haasteellisia työskentelyssä. Eräs oppilas koki kaikkein vaikeimmaksi palvelutilanteen jollain vieraalla kielellä. Haastateltavien mielestä työnantajat sälyttävät liikaa vastuuta opiskelijoille, joka on vasta aloittanut uransa työelämässä. Heidän mielestään työnantaja ei riittävästi ota huomioon, ettei juuri koulunsa päättänyt työntekijä voi olla vielä täysin oppinut. Yksi opiskelija toi esille eri työpaikkojen erilaisuuden ongelmana. Hänen mielestään kaikkein vaikeinta työssä on

oppiminen ” talon tavoille”. Lähes kaikki haastateltavat pitivät alaa stressaavana, koska lähes aina on kiire. Eräälle opiskelijalle kaikkein vaikeinta oli jatkuva pelko epäonnistumisesta työssään.

Nuoret arvioivat hotelli- ja ravintola-alalla työtilanteensa yleensä myönteisemmin kuin vanhemmat työtoverinsa. Työsuhteen laatu on kuitenkin merkittävämpi selittäjä kuin ikä sekä hyvinvoinnin että elämisen hallinnan suhteen. Työsuhteen laatu määriteltiin tutkimuksessa sen mukaan, oliko osa- vai kokopäivätyössä, säännöllisessä vai satunnaisessa työsuhteessa (Moilanen, Pahkin, Koivula, Sorvala.2004. seuranta tutkimus hotelli- ja ravintola-alalla.)

Lähes kaikkien mielestä alan hyviin puoliin kuului asiakkaiden palveleminen. Heistä oli mielenkiintoista palvella erialisia ihmisiä. Eräs opiskelija nosti alan hyvin puoliin alalla tarvittavat taidot: asiakaspalvelutaidot, ruoanlaittotaidot sekä sen ettei tarvitse olla paikallaan. Hänen mielestään ala on riittävän monipuolinen. Luotettiin myös siihen, että ala tarjoaa jatkossakin töitä.

Huippuravintoloiden on tänä päivänä vaikeaa löytää tarjoilijoita, joilla pysyy tarjotin kädessä. Tarjoilijan ammatti on aliarvostettu, vaikka arvostus onkin nousussa. Sama tarjoilija on monessa paikassa töissä, sillä vuokratyövoimaa käytetään todella paljon. Alan heikkoutena nähtiin, että pätkätyöt karsivat ”hyvää” työvoimaa. Alalla on heikko arvostus etenkin tarjoilijoiden osalta. Toisaalta alan arvostus on vähitellen kohoamassa. Kokin ammattia pidetään tänä päivänä trendiammattina. Palkkaus ja työehdot edistävät alan ammattien pysymistä ”läpikulkuammattina” ja eräänlaisina työelämään tulo ammattina. Vuorotyö on yksi tekijä, joka aiheuttaa, ettei alalla välttämättä viihdytä enää perheen perustamisen jälkeen. (Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet.)

Myöskin haastateltavat olivat hyvin tietoisia selvityksessä esiin tulleista alan heikkouksista. Kyselyni tulokset olivat hyvin samansuuntaisia. Ravintola-alan huonoista puolista lähes kaikki opiskelijat mainitsivat ensimmäisiksi palkkauksen, työajat sekä jatkuvan kiireen. Lisäksi muutama haastateltava toi esille huonoista puolista taukojen vähyyden, sekä sitä kautta alan raskauden.

Koska opiskelijoiden työkokemus oli todella vähäistä, oli odotettavaakin, ettei haastateluissani tullut esille alaa vaivaava työsuhteiden lyhyys. Ravintola-alahan teetetään hyvin paljon niin sanottuja ”pätkätöitä”. ”Pätkätöiden” haittapuolet tulevat vasta esille työvuosien kertymisen myötä.

Hotelli- ja ravintola-alan seuranta tutkimuksen mukaan pätkätöitä ja satunnaiset työsuhteet vähentävät psyykkistä hyvinvointia ja elämänhallintaa. Kuitenkin kolmannes lyhytaikaisista työsuhteista johti vakinaistamiseen kolmen vuoden sisällä. Enemmistö haluaisi kuitenkin vakinaisen kokoaikaisen työn.

Työskentelystä koulun ulkopuolella ei kenelläkään opiskelijoista ollut negatiivista sanottavaa. Tärkeintä heistä oli saada kokemusta työskentelystä koulun ulkopuolella. Erityisen antoisia olivat erään haastateltavan mielestä hetket, jolloin oli kiire. Näinä hetkinä oppi hänen mielestään kaikkein eniten. Positiivista oli myös se, että työnteosta sai palkkaa. Lisäksi pari opiskelijaa arvosti hyvää työympäristöä, johon vaikuttivat työtoverit sekä asiakkaat. Eräs opiskelija mielsi työskentelyn koulun ulkopuolella eräällä tavalla vapaammaksi kuin itse koulussa työskentelyn. Hänen mielestään työskentely koulussa on tiukempaa. ”*Kentällä oppii että asioita voi tehdä usealla eri tavalla oikein. On muitakin oikeita tapoja kuin se koulussa opetettu.*”

Lopuksi kysyin opiskelijoilta missä he näkevät itsensä viiden vuoden päästä. Ovatko edelleen ravintola-alalla, ja minkälaisissa tehtävissä. Koska haastateltavat olivat iältään 18-20- vuotiaita., oli aivan ymmärrettävää että heille elämän suunnittelu noinkin pitkällä tähtäimellä ei tuntunut kovinkaan ajankohtaiselta. Neljä opiskelijaa ei osannut sanoa tulevaisuudestaan mitään uran suhteen. Yksi haastateltavista sanoi varmuudella jatkavansa ravintola-alalla. Hän näki itsensä tarjoilutehtävissä, mieluiten jossain lounasravintolassa. Eräs opiskelija oli kerinnyt haaveilemaan jo omasta kahvilastaan. Loput kolme opiskelijaa piti melko varmana, että tulevat työskentelemään tulevaisuudessa jollain muulla alalla.

8.2 OPISKELIJOIDEN ODOTUSTEN JA TYÖELÄMÄN VAATI-MUSTEN KOHTAAMINEN

Miten työelämän vaatimukset ja opiskelijoiden arvot ammatillisen oppilaitoksen oppilaiden osalta kohtaavat? Olin osittain positiivisesti yllättynyt, että opiskelijoilla oli näinkin realistinen kuva ravintola-alasta. Täytyy muistaa, että opiskelijat olivat iältään 18–20 v. Osittain tästä syystä, sekä lisäksi työharjoittelun ja ekstraratyon vähyydestä johtuen heidän työkokemuksensa alalla oli todella vähäistä. Tätä taustaa vasten olin yllättynyt miten hyvin he olivat tietoisia erityisesti alan negatiivisista puolista. Alan positiiviset puolet eivät tulleet niinkään korostetusti esille.

Mitkä seikat sitten ovat vaikuttaneet opiskelijoiden mielikuvan muodostumiseen alasta, josta heillä tässä vaiheessa on suhteellisen vähän omakohtaista kokemusta? Yhdellä opiskelijalla äiti työskenteli jo tarjoilutehtävissä. Hänellä olikin kaikkein totuudenmukaisin kuva ravintola-alasta. Hän toi hyvin esille alalla positiivisia ja negatiivisia puolia. Muiden haastateltavien odotusarvot olivat pitkälle muodostuneet ystäväpiirin kautta, sekä omakohtaisten kokemusten perusteella joita lähes jokainen opiskelija oli jo ikänsäkin perusteella pystynyt keräämään asiakkaan roolissa. Avain asemassa mielikuvien muodostumisessa on kuitenkin itse oppilaitos ja sitä kautta työssäoppimisjaksot. Näiden perusteella opiskelijoille muodostuu ensikuva alasta. Tämä kuva juurtuu syvälle opiskelijan asenne kenttään, ja sitä on hyvin vaikea, ellei jopa mahdotonta myöhemmin kovin voimakkaasti muuttaa. Pientä hienosäätöä tosin asenteisiin muodostuu varsinaisen työuran alettua. Perusarvot pysyvät kuitenkin pääosin samoina.

Ystävilta saatuun tietoon, sekä opiskelijoiden omakohtaisiin kokemuksiin ravintoloista on mahdotonta vaikuttaa. Tämän takia onkin ensiarvoisen tärkeää millaisilla asenteilla oppilaitos valmistaa opiskelijat työelämän vaatimuksia varten. Tähän kohtaan keskityn seuraavan kappaleen opetuksen sisällöllisissä kehittämistarpeissa. Tämän lisäksi työharjoittelupaikat ovat avain asemassa, kun opiskelijat muodostavat mielikuvaa ravintola-alasta työnantajana. Oli positiivista, että työssäoppimisjaksoja oli opetussuunnitelmassa yhteensä puolivuotta. Jaksot oli jaettu kolmeen osaan, ja jokainen työssäoppimisjakso tuli suorittaa liikeidealtaan ja toiminta-ajatukseltaan erilaisessa työympäristössä.

Monesti opetussuunnitelman tavoitteissa joudutaan joustamaan. Niin tälläkin kertaa. Eräs haastateltavista oli suorittanut harjoittelunsa kokonaisuudessaan pizzeriassa, ja toinen oli työskennellyt tehtävässä joka ei suoranaisesti kuulunut ravintola-alaan.

Kaikille opiskelijoille ei ole mahdollista saada optimaalista harjoittelupaikkaa. Kaikki työnantajat eivät ole halukkaita ottamaan harjoittelijoita. Harjoittelijasta koituu ravintolalle aina ylimääräisiä kustannuksia. Harjoittelijan työskentelytasosta riippuu kuinka paljon hän tarvitsee ohjausta ja tukea työskentelyn aikana. Huonoimmassa tapauksessa harjoittelija sitoo yhden vakituisen työntekijän ohjaustehtäviin. Kaikilla työnantajilla ei ole tähän varaa, siksi he eivät ole edes halukkaita tarjoamaan harjoittelupaikkoja. Toki eräät työnantajat näkevät harjoittelijat ilmaisena työvoimana, ja kustannussäästöjen toivossa tarjoavat harjoittelupaikkoja. Tällainen harjoittelupaikka on kuitenkin erittäin huono ratkaisu opiskelijan kannalta. Muutama haastateltavista olikin suorittanut työssäoppimisjaksoaan tällaisessa paikassa. Heidän mielestään työnantaja odotti heiltä liikaa. Heidän olisi mielestään pitänyt selvitä työstään yhtä tehokkaasti kuin alan kokenut ammattilainen. Lisäksi nämä opiskelijat kokivat rasittaviksi tekijöiksi ainaisen kiireen, sekä taukojen puutteen.

Toinen työharjoittelupaikkojen määrään negatiivisesti vaikuttava seikka on puhtaasti maantieteellinen. Suurimmilla paikkakunnilla kyllä riittää toimipaikkoja, vieläpä liikeideoiltaan riittävän erilaisia, opiskelijoiden työssäoppimisjaksoja varten. Kaikkiällä Suomessa ei tilanne ole kuitenkaan näin hyvin. Pienemmillä opiskelupaikkakunnilla joudutaan ainakin osa työssäoppimisjaksoista suorittamaan itse oppilaitoksessa. Ei yksinkertaisesti ole lähietäisyydellä riittävästi toimipaikkoja, joissa opiskelijat voisivat suorittaa työssäoppimisjaksonsa.

Mitä voimakkaammin opiskelijoiden odotukset ovat ristiriidassa työnantajien vaatimuksien kanssa, sitä todennäköisemmin opiskelija ei tule viihtymään alalla kovinkaan pitkään. Tästä voi olla seurauksena, että alalla tarvittava työvoima vähenee siinä määrin, että alalle syntyy työvoimapula. Alalla vallitseva voimakas vaihtuvuus työvoimassa on minusta koulutuspoliittisesti suuri taloudellinenkin ongelma. Työntekijöiden kouluttaminen ravintola-alalle tulee suhteellisen kalliiksi. Koulutuksen kalleus johtuu suurelta osin opetuksessa tarvittavasta materiaalista. Opetusvälineistö on nykyään erittäin arvokasta, sekä raaka-aineet niin salissa kuin keittiönkin puolella ovat kalliita. Esimerkiksi tarjoilijan koulutus ei itsessään valmista mihinkään muuhun ammattiin.

Mikäli opiskelija ei valmistuttuaan viihdykään ravintola-alalla, ja vaihtaa toiseen ammattiin täytyy hänen kouluttautua lähes alusta asti uudelleen. Tässä tapauksessa osa yhteiskunnan rahallisesta panostuksesta hänen koulutukseensa on mennyt lähes täysin hukkaan.

Miten sovittaa opiskelijoiden odotukset ja toiveet työajasta alalla vallitsevaan työskentelyrytmiin? Lähes kaikki haastateltavat olivat valmiita työskentelemään ainoastaan päiväsaikaan. Ehdoton takaraja heillä oli klo. 18. Ravintola-alalla työskentely ajoittuu pääsääntöisesti iltaan ja viikonloppuun. Päiväsaikaan tapahtunut myynti koostuu pääasiassa lounasmyynnistä, ja lounasajan loputtua muusta ruokamyynnistä. Alalla toimiville yrittäjille myynnillisesti tuottoisinta aikaa ovat ne ajat vuorokaudesta jolloin päivätyötä tekevät viettävät vapaa-aikaansa. Opiskelijalla ei voi olla kovin realistista kuvaa ravintola-alasta, jos hän haluaa työskennellä ainoastaan päivisin ravintoloissa.

Koulutukseen hakijoille pitää ennen opiskelun alkua selvittää tarkasti alalla vallitsevat työskentelyolosuhteet. Niissä oppilaitoksissa, joissa se oppilaiden iän puolesta on mahdollista, tulee oppilailta vaatia harjoittelujakso alalla. Näin oppilas ennen itse opintojen alkua on paremmin tietoinen alan luonteesta. Näin opiskelun keskeyttämisen riski pienenee huomattavasti, eikä hän kouluta itseään turhaan ammattiin jossa hän ei tule työskentelemään alkua pidemmälle.

Toki alalla on jonkin verran ravintoloita, jotka tarvitsevat henkilökuntaa myös päivisin. Tällöin myynti koostuu pääasiassa lounaista sekä muusta ruokamyynnistä. Työtä päivävuorot tarjoavat keittiön puolelta, sekä salin puolelta lähinnä ruokatarjoilun muodossa.

Ravintola-ala tulee saada opiskelijoiden ja jo työtä tekevien silmissä niin houkuttelevaksi, ettei heillä ole tarvetta vaihtaa alaa. Ravintola-alalla varsinkin suoritusasontehävissä työskentelevät ovat suhteellisen nuoria verrattuna muihin aloihin. Tästä johtuen poistuma alalta on tilastojen perusteella, on muita aloja vähäisempi.

Kuitenkin lähes koko poistuma ajoittuu juuri työuransa ravintola-alalla aloittaneisiin. Suurin osa ravintoloissa työnsä aloittaneista toimii osa-aikaisina. Lisäksi moni opiskelija hankkii lisäansioita opiskeluunsa juuri työskentelemällä ravintoloissa. Mitä pidempään alalla työskennellään, sitä korkeampi on kynnys siirtyä ihan uudelle alalle.

Alan yrittäjillä on toisinaan tilanne, että kun ei ole keksitty mitään muuta niin on perustettu ravintola. Liiketoiminnassa esiintyy puutteellista suunnitelmallisuutta. Yrittäjän näkökulmasta katsottuna alan kannattavuus on heikko (Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet.)

Mitä työnantajat voivat sitten tehdä, että juuri työuransa aloittaneista saadaan yritykseen sitoutuneita pitkäaikaisia työntekijöitä? Haastateltavat mainitsivat erääksi alan miinuspuolista heikon palkkauksen työn rasittavuuteen nähden. Työntekijän palkan korottaminen ei sinänsä saa häntä pysymään pidempään työpaikassaan. Kilpailukykyisellä palkalla on työntekijään positiivinen vaikutus, mikäli palkan korottaminen suoritetaan työntekoon kannustavasti. Tarkoitin niin sanottua kannustepalkka mallia. Kannuste palkkaus voi toimia monella periaatteella. Tärkeintä on kuitenkin, ettei palkan lisä tule automaattisesti, vaan työntekijä kokee sen tunnustukseksi hyvin tehdystä työstä.

Tänä päivänä työntekijöiden pysyvyyden kannalta työilmapiirillä on suuri merkitys. Mikäli työilmapiiri on kannustava ja palkitseva, sekä työntekijä saa osakseen arvostusta työstään, hän ei kovinkaan vähäisin perustein vaihda työpaikkaa taikka siirry sitten kokonaan toiselle alalle. Ravintola-ala on niin työtovereiden kuin asiakkaidenkin puolelta sosiaalinen ala. Tämä asettaa sosiaalisille taidoille suuria vaatimuksia. Työilmapiirin luomisessa työnantaja on avainasemassa. Hän toimii tässäkin suhteessa työntekijöilleen esimerkkinä. Myös ravintolan fyysisillä puitteilla on suuri merkitys työntekijöiden viihtyvyyteen, ja sitä kautta heidän pysyvyyteensä. Viihtyisä, siisti ravintola on toki tärkeä maksaville asiakkaille, mutta kyllä sillä on vaikutusta työntekijöidenkin viihtyvyyteen. Kannustamalla työntekijöitään, antamalla positiivista palautetta, kuuntelemalla heidän toiveitaan ja arvostamalla heitä vaihtuvuus työntekijöiden suhteen vähenee, ja hän saa parempia asiakaspalvelijoita jotka sitoutuvat työhönsä.

Ravintola-alakin kärsii omista huonoista puolistaan, jotka työntekijät joutuvat kestämään. Asiakaspalvelutyötä tekevät eivät voi paljoakaan vaikuttaa omaan työtahtiinsa. Kova meteli, hämärä valaistus, raskaat kantamukset ja hankalat työasennot saattavat

rasittaa terveyttä. Työ ajoittuu usein sellaiseen aikaan, kun muut ovat vapaalla. Alalla työskennellään usein iltaisin ja viikonloppuisin. Joissakin ravintoloissa, lähinnä lähiöravintoloissa, asiakaskunta voi olla hyvin stressaavaa. Nykyään alalla työskennellään paljon yksin. Tämän moni työntekijä kokee turvattomuutena. Nämä ovat asioita, jotka kuuluvat valitettavasti alaan. Niiden kanssa työntekijöiden tulee vain elää. Kyse hän on pohjimmiltaan ainoastaan ja vain valinnoista. Painottuvatko työskentelyssä työntekijän kannalta enemmän positiiviset vaiko negatiiviset puolet. Mikäli negatiiviset piirteet nousevat työsuhteissa päällimmäisiksi, on edessä todennäköisesti alanvaihto. Koulutus on avainasemassa opiskelijan valmennuksessa työelämään. Mitä totuudenmukaisemman kuvan opiskelija saa jo opiskeluaikanaan alastaan, sitä sitoutuneempi ja pitkäaikaisempi työntekijä ravintola-alalle saadaan. Miten ammattioppilaitoksen koulutusta tulisi kehittää, että tähän ihanteelliseen lopputulokseen päästäisiin?

9. POHDINTA

Hotelli- ja ravintola-alalla on toki myös vahvuutensa ja mahdollisuutensa. Ihmisten vapaa-ajan lisääntymisen myötä erilaisten palvelujen sekä ruoka- ja huvittelupalvelujen määrän tarve lisääntyy. Palvelua ei voi siirtää ulkomaille, toisin kuin tuotantovaltaisilla aloilla on nykyään tapana toimia. Mahdollinen arvonlisäveron alennus voisi lisätä kysyntää alan palveluja kohtaan. Kilpailun kiristymisen on antanut oman panoksensa koulutuksen tason kohenemiseen. Lisäksi sisäinen yhteistyö ja verkostoituminen ovat lisääntyneet. Kansainvälistyminen avaa uusia mahdollisuuksia. Eurooppalaistuminen lisää kuluttajien ravintolakulttuuriosaamista. Kansainvälistymistä on lisännyt myös matkailumarkkinoiden laajentuminen itään.

Koululle lankeaa suuri vastuu, kun he valmistavat opiskelijoitaan työelämään. Usein koulun välityksellä saatu kuva alasta on ensimmäinen. Tämä kuva kestää ainakin jossain määrin koko työuran ajan. Lisäksi sitä on myöhemmin todella vaikea ainakaan kokonaisuudessaan muuttaa.

Kaksi haastateltavista kertoi tulleensa opiskelemaan ravintola-alaa, koska tänne oli ystävien mukaan niin helppo päästä. Yksi haastateltavista mainitsi että Riihimäen ammattioppilaitos oli ainoa mahdollinen opiskelupaikka, koska hän ei ollut päässyt

siihen oppilaitokseen johon oli ensiksi hakenut. Minusta on ravintola-alan kannalta todella huolestuttavaa, että ravintola-alan ammatillisilla oppilaitoksilla on helpon oppilaitoksen maine. Oppilaitokseen on helppo päästä, ja siellä on helppo opiskella. Kaikki alan oppilaitokset eivät ole onneksi kuitenkaan samalla viivalla. Esimerkiksi Suomen ensimmäisellä ravintola-alan oppilaitoksella, Ravintolakoulu Perholla, on hyvä maine. Tähän oppilaitokseen on joka vuosi runsaasti hakijoita, ja opetus on laadukasta. Yleisesti ottaen ravintola-ala nauttii valitettavasti edelleenkin huonoa arvostusta moneen muuhun alaan verrattuna, eikä alan oppilaitoksia arvosteta kovinkaan korkealle. Alan arvostusta on laskenut muun muassa se, että alalla on työskennellyt suhteellisen paljon työntekijöitä ilman minkäänlaista koulutusta. Lisäksi alan naisvaltaisuus pitää alan matalapalkka alojen joukossa. Opetushallitus onkin asettanut koulutuksenmitoitusta koskevien ennakoitilaskelmiensa tavoitteeksi, että hotelli-, ravintola- ja talousalalle palkatuista uusista työntekijöistä ainoastaan 5 prosenttia olisi tulevaisuudessa vailla ammatillista tutkintoa (Hanhijoki ym. 2004, 163). Tämä toimenpide tulee varmasti lisäämään osaltaan alan arvostusta.

Seuraava vaihe onkin koulutuksen tason kohottaminen entisestään. Koulutuksen tulee olla mielekästä, haasteellista ja tasokasta. Oppilaitoksiin tulee saada valovoimaisia alan ammattialaisia työelämän näköalapaikoilta. Tämä on kuitenkin pitkälle taloudellinen kysymys. Harva oppilaitos pystyy kilpailemaan yksityisen sektorin työnantajien tarjoamien palkkojen kanssa. Ei riitä että opetuksen tiedollinen puoli on tasokasta, myös opetuksen pedagogisen alueen täytyy täyttää korkeat vaatimukset. Tasokkaan koulutuksen kautta myös alan yleinen arvostus nousee.

Ammatillisen koulutuksen tulee pyrkiä luomaan ravintola-alasta opiskelijoiden silmissä houkutteleva ala. Koulun antama kuva alasta tulee olla toki realistinen. Koulutuksen aikana on turhaa tuoda esille kaikkia alalla eteen tulevia negatiivisia puolia ja lieveilmiöitä. Minusta liika ”rehellisyys” alasta vasta koulutusvaiheessa olevaa opiskelijaa kohtaan ei ole tarpeellista. Hän voi saada liian negatiivisen kuvan, ja pahimmassa tapauksessa jättää opinnot kesken. Myöhemmin jo jonkin aikaan työskenneltyään hän osaa suhtautua alan huonoihinkin puoliin huomattavasti kypsemmin.

Useat haastattelemani opiskelijat pitivät kielten opetusta aivan riittämättömänä. Opetussuunnitelman mukaa opiskelijoilta vaaditaan molempien kotimaisten sekä yhden vieraan kielen tyydyttävää hallintaa palvelutilanteessa. Kaikki haastateltavat kokivat

itsensä epävarmoiksi asiakaspalvelutilanteessa, jossa joutui käyttämään muuta kuin omaa äidinkieltään. Kaikilla haastateltavilla vieraana kielenä oli englanti. Opiskelijoiden mielestä tuntimäärää kielten opetuksessa tulisi lisätä. Opetuskokonaisuudessa kielet sisältyvät pakollisiin yhteisiin opintoihin. Äidinkieltä opetetaan 4 opintoviikkoa, ruotsinkieltä 1 opintoviikko ja englanninkieltä 2 opintoviikkoa Kielitaitoa on mahdollista syventää vullinnaisissa opinnoissa. Sekä englanti, että ruotsia on tarjolla kahden opintoviikon verran. Opiskelijoille ongelmalliseksi tilanteen tekee valinnaisten opintojen laaja valikoima. Vapaasti valittavia opintoja on opetussuunnitelman mukaan otettava 10 opintoviikkoa. Laajan valikoiman johdosta opiskelijoiden on vaikea saada mahtumaan opintoihinsa enemmän kuin perusopintojen tarjoama opintoviikkomäärä. Salitoimintojen opetus esimerkiksi, edes osittain, esimerkiksi englanninkielellä antaisi opiskelijoille tuiki tärkeän mahdollisuuden saada lisäopetusta vieraalla kielellä. Näin tulisi kieltä käytettyä juuri niissä tilanteissa, joissa opiskelijat sitä työelämässäkin tulevat tarvitsemaan. Tämä järjestely vaatisi tietenkin opettajalta riittäviä kielellisiä valmiuksia.

Ravintola-alan koulutus järjestelmä ei kuitenkaan yksin pysty kohottamaan alan houkuttelevuutta alalle aikovien keskuudessa. Tässä tarvitaan myös työnantajien panostusta. Heidän tulee kehittää työoloja enemmän työntekijöitä miellyttävään suuntaan. Alalla työntekijät joutuvat työskentelemään paljon niin sanotuissa epätyypillisissä työsuhteissa. Ravintoloissa teetetään paljon satunnaista ja osa-aikaista työtä.

Tutkimuksen mukaan satunnaisessa ja osa-aikaisessa työsuhteessa elämänhallinta on vaikeampaa kuin säännöllisessä kokoaikaisessa työssä. Elämänhallintaa kuvaavat mahdollisuudet tulevaisuuden suunnitteluun, perheen perustamiseen, asunnon hankintaan, terveydenhoitoon ja harrastuksiin. Työsuhteen säännöllisyys helpottaa pitkäjänteistä tulevaisuuden suunnittelua (Moilanen, Pahkin, Koivula, Sorvala.2004. Seuranta tutkimus hotelli- ja ravintola-alalla.)

Kolmasosa määräaikaisista työntekijöistä vakinaistui kolmen vuoden sisällä. Riittävästi koulutetut näyttivät siirtyvän vakinaiseen työhön saatuaan tarpeeksi työkokemusta. Yli 30-vuotiailla satunnaisissa työsuhteissa työskentely vaikeutti työn vakinaistumista.

Koulutuksen ja kokemuksen lisäksi oli tarpeellista olla niin sanottu ”hyvä tyyppi”, eli henkilö joka sopeutui alan töihin ja tilanteisiin muita paremmin. Tärkeä tekijä rekrytoinnissa oli myös myönteinen suhtautuminen esimiehen toimintaan (Moilanen, Pahkin, Koivula, Sorvala.2004. Seuranta tutkimus hotelli- ja ravintola-alalla.)

Vaikka satunnainen ja osa-aikainen työ on parempi vaihtoehto kuin työttömyys, on se kuitenkin huonompi vaihtoehto kuin vakituinen kokoaikainen työ. Tämä pätee varsinkin nuoriin aikuisiin, jotka haluavat perustaa perheen ja joille elämisen hallinta on muutenkin tärkeää. Myös yksin eläjät kokevat epävarman työn vaikeana (Moilanen, Pahkin, Koivula, Sorvala.2004. Seuranta tutkimus hotelli- ja ravintola-alalla.)

Juuri osa-aikaisuus ja työsuhteiden satunnaisuus on eräs painavimmista syistä, jotka laskevat ravintola-alan arvostusta. Työuran alussa voi nuori työntekijä pitää osa-aikaisuutta alan hyviin puoliin kuuluvana. Tuohan osa-aikaisuus elämiseen tiettyä vapautta. Oman yksityiselämänsä pystyy suunnittelemaan vapaammin, kuin jos työskentelisi vakituisessa työsuhteessa. Kuitenkin iän ja työuran edetessä osa-aikaisuudesta voi muodostua rasite. Epäsäännöllinen työ vaikeuttaa elämän suunnittelua. Tämä on yksi keskeisimmistä syistä alan vaihtoon pidempään alalla työskentelevien keskuudessa.

Vakinaiset työsuhteet ovat työntekijöiden etu, sekä myöskin pitkällä tähtäimellä työnantajien etu. Vain vakinaistamalla työsuhteita saadaan sitoutuneita, pitkäaikaisia työntekijöitä. Vakinaistamisessa on kuitenkin työnantajan kannalta ongelmansa. Ravintola-alalla myynnin määrä, ja sitä kautta työvoiman tarve vaihtelevat hyvin paljon. Miten pystyttäisiin alalle palkkaamaan enemmän työntekijöitä pysyviin ja kokoaikaisiin työsuhteisiin?

Kokeilun arvoisena keinona työsuhteiden kokoaikaistamiseen pidän työvoimapankkien perustamista. Tämä on mahdollista alalla toimivien ketjujen piirissä. Työntekijät palkattaisiin yritykseen kokoaikaiseksi työntekijäksi. Hänen toimipisteensä vaihtelisi aina ketjun tarpeiden mukaan. Hänelle pystyttäisiin tekemään normaali kolmen viikon työvuorolista, kuten kenelle tahansa vakituisessa työsuhteessa työskentelevälle. Lisäksi hän saisi säännöllistä kuukausipalkkaa sekä olisi oikeutettu työnantajan työterveyspalveluihin.

Ainoa ero tyypilliseen vakituiseen, kokoaikaiseen työsuhteeseen olisi, että työpisteet vaihtuisivat aika ajoin. Monelle työntekijälle tämä olisi varmasti mieluisampi vaihtoehto, kuin ”roikkua” jonkun henkilöstöfirman listoilla odotellen puhelimen päässä sitä seuraavaa työtarjousta.

Työn saannin kannalta alalla on erittäin tärkeää, että pystyy joustamaan työajoissa. Täytyy olla valmiudet ja halua työskennellä myös iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Lisäksi monessa työpaikassa joutuu nykyään pitkälle itse huolehtimaan omista työmatkoistaan. Joskus aamuyön tunteina se voi osoittautua todella hankalaksi, mikäli työnantaja ei tue työntekijöitä tällä osa-alueella. Mikäli työnantajat osallistuisivat paremmin työntekijöidensä työmatkojen järjestelyihin, uskon työntekijöiden mielenkiinnon ilta ja yövuoroja kohtaan lisääntyvän. Hyvin monelle ilta- ja yövuorojen suurin ongelma on juuri työmatkat. Yleiset kulkuvälineet eivät enää kulje, ja ainoaksi keinoksi kotiin pääsemiseksi jää taksi. Valitettavasti tämä vaihtoehto on monelle työntekijälle liian kallis, mikäli työnantaja ei osallistu riittävästi kustannuksiin. Ongelman ratkaisemiseksi harkinnan arvoinen vaihtoehto on yhteiskuljetukset. Jokaisessa ilta- ja yövuorossa ainakin yhdellä työntekijällä on yleensä auto käytössä. Hän voisi kuljettaa muut työntekijät kotiinsa, joilla on muutoin vaikeuksia päästä perille. Työnantaja maksaisi auton käytöstä korvauksen erikseen sovitun korvauksen mukaan auton omistajalle.

Nykyään ravintoloissa joutuu aivan liikaa työskentelemään yksin. Tämä luo turvattomuutta, varsinkin naispuolisten työntekijöiden keskuudessa. Yksi alan tärkeimmistä kehittämiskohteista on työntekijöiden turvallisuuden varmistaminen. Mikäli työnantajalla ei ole varaa palkata kuin yksi työntekijä työvuoroon, voi työntekijöiden turvallisuutta parantaa ulkoistamalla turvallisuuspalvelut. Useampi ravintola voi tehdä sopimuksen järjestyspartiosta, joka on ravintoloiden yhteisessä käytössä. Näin kustannukset yhtä ravintolaa kohden eivät kohoa liian korkeiksi. Tarvittaessa partio tulee olla kutsuttavissa nopeasti esim. hälytintä painamalla. Jotta partion on mahdollista saapua riittävän nopeasti paikalle tilanteen niin vaatiessa, tulee sopimuksen tehneiden ravintoloiden sijaita riittävän lähellä toisiaan. Suuremmissa kaupungeissa tämä varmasti on mahdollista. Pienemmillä paikkakunnilla tämä ei kuitenkaan ole toimiva malli välimatkojen pituudesta johtuen.

Hotelli- ja ravintola-ala joutuu tekemään paljon työtä kilpensä kirkastamiseksi. Ponnistus vaatii oppilaitosten ja työnantajien saumatonta yhteistyötä. Molempien tahojen tulee pystyä kehittämään toimintaansa asiakasystävällisempään suuntaan. Erityisesti työnantajien pitää oppia arvostamaan työntekijöitään ennen kuin se on liian myöhäistä. Mikäli alan arvostusta ei saada kohoamaan, voi alalla olla edessä yllättävän pian työvoimapula. On todella huolestuttavaa alan kannalta, että juuri oppilaitoksesta valmistuvat, alan tulevat ammattilaiset, ovat näinkin hyvin jo uran alussa tietoisia ravintola-alalla työntekijöitä vaivaavista rasitteista..

10. LÄHTEET:

10.1 TUTKIMUKSET, LAUSUNNOT JA SELVITYKSET

Turun ammatti-instituutti 2005, työelämän osaaminen ja niiden tarpeet

Moilanen, Pahkin, Koivula, Sorvala.2004. Työsuhteiden muutokset ja elämän voimavarat. Seuranta tutkimus hotelli- ja ravintola-alalla

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan koulutustoimikunta, lausunto 14.9.2002

10.2 MUU LÄHDEAINEISTO

Hanhijoki, ym. 2004, 163

Hotelli ja ravintolaneuvoston ry. 1996. 50-vuotisjulkaisu.

Lehtinen, Peltonen, Talvinen. 1997. Porvoo: WSOY

Paija, Lammi. 1997. Laman varjosta uudelle vuosituhannelle. Etna. Helsinki: Taloustieto

Suomen Hotelli- ja Ravintola-liitto SHR ry:n liittokokous Jyväskylässä 2003

Ammattilehti Vitriini 10.2003

Ammattilehti Vitriini 6.2003

Elinkeinoelämän keskusliitto selvitys, 2006

Palveluntuottajasta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi, 2003

Visanti Marja Liisa. Ammattialakuvaukset ja osaamistarpeet ammatillisessa peruskoulutuksessa 2002. Opetushallitus, 2002

Palvelualojen ammattiliitto, Suomen hotelli ja ravintola neuvosto, 2004

Hotelli- ja ravintola-alan osaamistarveraportti 1999

Heikkinen, V.A. 2003. Palvelutuotannosta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi. Kar-toitus majoitus- ja ravitsemisalan yritysten kilpailukykytekijöistä. Haaga- Sarja 5.

Iipo Hanhijoki, Koulutus ja työvoiman kysyntä 2015: valtakunnallisia ja alueellisia laskelmia, opetushallitus, 2004 (Hakapaino)

Autio V . Ammatillinen koulutus 2010. työvoiman tarve 2010 ja ammatillisen koulu-tuksen mitoitus. Opetushallitus. Helsinki. 1999

Eteläpelto. 1992

Juhani Räsänen, työvalmennus, opetus ja oppiminen käännekohtassa, 1994

Reijo Väärälä, ammattikoulutus muuttuvilla työmarkkinoilla, koulutuksen ja työn yh-teyden teoreettisia tulkintoja, 1995

Opetushallitus, OSENNÄ eli "Tulevaisuuden osaamistarpeiden laadullisen ennakoim-inin" -projekti (1996 – 1999)

Hotelli- ja ravintola-alan osaamistarveraportti, 1999

Marja Holmila (toim.): Asuinalue ja päihdehaitat. Arviointitutkimus ehkäisevästä pai-kallistoiminnasta Tikkurilassa ja Myllypurossa. Helsinki: Stakes, Tutkimuksia 122, 102-119. 2002.

Marja Holmila, Leena Metso ja Esa Österberg: Suomalainen ravintolassa. Alkoholipo-litiikka 62 (6), 405–425, 1997.

Leena Metso, Heli Mustonen, Pia Mäkelä ja Eeva-Liisa Tuovinen: Suomalaisten juo-matavat vuonna 2000. Taulukkoraportti vuoden 2000 tutkimuksen perustuloksista ja vertailuja aiempiin juomatapatutkimuksiin. Stakes, Aiheita 3/2002.

Päihdetilastollinen vuosikirja 2002. Alkoholit ja huumeet. STV 2002:3.

Esa Österberg: Alkoholipolitiikan murros 1990-luvulla. Teoksessa: Matti Heikkilä ja Mikko Kautto (toim.): Suomalaisten hyvinvointi. Stakes, Jyväskylä. Gummerus, 2002.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2005, kohti palvelun tulevaisuutta väliraportti

Osa ja ennakoi ESR -hanke, ennakointipalvelut hanke 2003

Bengt Jansson, Stakes 2003

Alkoholiasetus 27§/1995