

Arja Virkkunen

**MATKAILKUPALVELUJEN TUOTTAJAN NIMIKKEEN TUNNETTUUS JA  
KOULUTUKSEN TYÖELÄMÄVASTAAVUUS**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailuala  
Restonomi ylempi AMK tutkinto  
Kevät 2010



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailuala	Koulutusohjelma Restonomi Ylempi amk-tutkinto
Tekijä(t) Arja Virkkunen	
Työn nimi Matkailupalvelujen tuottajan nimikkeen tunnettuus ja koulutuksen työelämävastaavuus	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Pasi Korhonen  Toimeksiantaja Kainuun Ammattiopisto-liikelaitos Matkailuala
Aika Kevät 2010	Sivumäärä ja liitteet 79+48
<p>Työn tavoitteena oli selvittää, vastaako matkailupalvelujen tuottajan koulutus ja ammattiosaaminen sitä käsitystä, mikä työelämällä matkailupalvelujen tuottajista on ja millaista ammattiosaamista heidän odotetaan hallitsevan. Vastaavat asiat kysyttiin myös opiskelijoilta. Työssä käsitellään myös oppimisympäristöä, koska oppimisympäristöllä on erittäin suuri merkitys siinä, missä ympäristössä ammattitaitovaatimukset opitaan parhaiten.</p> <p>Tutkimusryhmä koostui matkailualan perustutkintoa suorittavista nuorisooasteen ja aikuisopiston opiskelijoista. Matkailuelinkeinon ja työelämän vastaajat edustivat Sotkamon luonto-, liikunta-, ja hyvinvointipalveluja tuottavia yrityksiä. Kainuun ammattiopiston matkailupalvelujen koulutusohjelma on profiloitunut luonto-, liikunta ja hyvinvointimatkailun alueisiin, joten vastaajat otettiin kyseisiltä sektoreilta.</p> <p>Kysely suoritettiin Webropol menetelmällä ja tilastollinen osuus SPSS-ohjelmalla. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että matkailupalvelujen koulutusohjelman ammattitaitovaatimukset kattavat yrittäjien käsityksen matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeestä. Opiskelijoilta haettiin näkemystä ja mielipiteitä siitä, kohtaavatko opiskelijan mielikuvat ja koulutus toisensa. Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä opiskelijoiden odotusten ja kokemusten olevan samoilla linjoilla yrittäjien vastausten kanssa. Matkailupalvelujen koulutusohjelma / osaamisalan toteuttaminen nykyisessä mallissa vastaa opiskelijoiden odotuksia.</p> <p>Oppimisympäristöjen merkitys ammattitaidon kehittämisessä korostuu matkailualan koulutuksessa. Tämä käy ilmi tutkimuksen tuloksissa, sekä yrittäjien että opiskelijoiden vastauksissa. Monipuolinen oppimisympäristö ja monipuoliset menetelmät opetuksessa ovat selkeästi merkittävimmät asiat ammattitaitovaatimusten saavuttamisessa.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	matkailuala, ammatillinen koulutus, ammattitaito, oppimisympäristö
Säilytyspaikka	X <input type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus X <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Master Degree Programme in Tourism
Author(s) Arja Virkkunen	
Title Visibility of Tourism Service Providers' Occupational Titles and Correspondence between Education and Work	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Pasi Korhonen
	Commissioned by Kainuu Vocational School Degree Programme in Tourism
Date Spring 2010	Total Number of Pages and Appendices 79+48
<p>The aim of this thesis was to determine whether the education of tourism service provides and professional skills meet the expectations of a working environment and what professional expertise is expected in their field. Similar issues were also asked of the students.</p> <p>The study also addresses the learning environment because the learning environment is of great importance in an environment where the professional skill requirements are learned best. The research team consisted of students of tourism undergraduate education and Adult college students. Tourism industry and working life respondents represented Sotkamo's nature sports and welfare services. Kainuu vocational school of tourism training is also profiled in nature sports and welfare tourism sectors and the respondents were from those sectors.</p> <p>The questionnaire was carried out via Webropol method and the statistical element was done on SPSS program. The results show that the tourist service training program is professional skills corresponded the entrepreneur's perception of the occupational title of the tourist service producers. Students were asked views and opinions on their ideas of the education meeting up with the actual education.</p> <p>From the results one can conclude the students' expectations and experiences correspond to the entrepreneurs replies. Realization of Tourism service training program as it is now, meets the students expectations. The learning environment emphasizes the importance of professional skills in the development of tourism education. This is reflected in the results of the research and the entrepreneurs' and students' responses. Diverse learning environment and varied methods of teaching are clearly the most important things in achieving the professional skills required.</p>	
Language of Thesis	Finnish language
Keywords	Tourism, Vocational training, skills, learning environment
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## ALKUSANAT

Tämä opinnäytetyö on tehty Kajaanin ammattikorkeakoulun ylemmän restonomin koulutusohjelman koulutuksen suorittamista varten. Työn ohjaajana on toiminut Pasi Korhonen. Tilastollisen osuuden tarkastajana toimi Simo Määttä. Toisena lukijana Pekka Oikarinen. Heille kaikille kuuluu valtavan suuri kiitos avusta, ohjauksesta ja ennen kaikkea kannustuksesta prosessin aikana.

Kiitokset Kainuun ammattiopistolle opinnäytetyön aiheesta ja mahdollisuudesta toteuttaa opinnot työn ohessa. Kainuun ammattiopisto on erittäin opiskeluyönteinen työyhteisö, jossa ymmärretään itsensä kehittämisen merkitys ja siitä saatava hyöty oppilaitokselle. Opinnäytetyön kirjoittaminen työn ohessa vaatii itseltä paljon, mutta se vaatii myös kanssakulkijoilta kärsivällisyyttä, tahtomattaankin osallistumista ja myötäelämistä. Olen onnellisessa asemassa, koska saan työskennellä työyhteisössä, joka on valmis tukemaan ja auttamaan, kun työn eri vaiheissa tulee synkkiä hetkiä. Suuret kiitokset omalle työyhteisölleni, koska heiltä saatu tuki, ohjeet ja vinkit työ eri vaiheissa kantoivat työtä eteenpäin, ja vakuuttivat siitä, että tutkimus tulee tarpeeseen.

Kiitokset ystäville ja läheisille, he ovat myös eläneet mukana tätä opiskelun ja opinnäytetyön prosessia ja uskoneet lujasti kykyihini selvitä urakasta. Viimeisenä, muttei suinkaan vähäisempänä tahdon antaa kaikista suurimman kiitokseni aviopuolisolleni Reijolle, hän jaksoi tukea ja antaa apua, opiskelun välillä karikkoisellakin polulla. *Kaiken se kestää, kaikessa usko, kaikessa toivo, kaiken se kärsii.* Ilman tärkeintä - läheisten tukea - en voisi kuvitella opiskelun sujuvan.

Otermalla toukokuussa 2010

Arja Virkkunen

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	
2 TYÖN TAUSTAA	2
2.1 Aiheen valinta	2
2.2 Työn tarkoitus	3
2.3 Aiheen rajaus	3
2.4 Tutkimuksen viitekehys	3
2.5 Tutkimussuunnitelma ja tutkimusprosessin vaiheet	5
3 MATKAILUALAN MÄÄRITTELY JA TAUSTAA	7
3.1 Koulutus matkailualalla	9
3.2 Työllistyminen	10
4 MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO	13
4.1 Työssäoppiminen	14
4.2 Ammattitaitovaatimukset matkailualan ammattilaiselle	15
4.3 Terveystilavaatimukset matkailualalla	16
4.4 Nuorisoasteen koulutus	17
4.5 Aikuiskoulutus eli perustutkinnon suorittaminen näyttötutkintona	21
4.5.1 Todistukset	23
4.5.2 Näyttötutkintojärjestelmään kuuluvien roolit	24
4.5.3 Näyttötutkintoon valmistava koulutus	25
4.5.4 Henkilökohtaistaminen	25
5 LUONTOMATKAILU	27
5.1 Luontomatkailunpalvelut ja ohjelmapalvelut	28
5.2 Luontoliikunta-aktiviteetit	30

6	LIIKUNTAMATKAILU	31
7	HYVINVOINTIMATKAILU	34
8	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	37
	8.1 Tutkimusongelmat	37
	8.2 Aineiston keruu ja tutkimusmenetelmä	38
	8.3 Tutkimusryhmä ja taustatiedot	38
	8.4 Tutkimuksen kulku	39
9	TYÖN TULOKSET	41
	9.1 Matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeen tunnettuus	43
	9.2 Matkailualan asiakaspalvelun ammattitaitovaatimukset	47
	9.3 Matkailupalvelujen toteuttamisen ammattitaitovaatimukset	53
	9.4 Majoituspalvelujen ammattitaitovaatimukset	55
	9.5 Matkailupalvelujen tuotteistaminen ammattitaitovaatimukset	58
	9.6 Oppimisympäristöjen merkitys ammattitaitovaatimusten saavuttamisessa	60
10	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	68
11	POHDINTA	72
	LÄHTEET	76
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni kohteena ovat matkailupalvelujen tuottajan ammattinimike, matkailualan perustutkinnoista matkailupalvelujen koulutusohjelma / osaamisala sekä matkailukoulutuksen oppimisympäristöt.

Tutkimuksella selvitetään matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeen tunnettavuutta matkailuyrittäjien keskuudessa. Tarkoituksena on saada vastaus, ovatko yrittäjien ja opiskelijoiden näkemykset ammattitaitovaatimuksista samat kuin opetussuunnitelmassa olevat tutkinnon perusteet. Tutkimuksessa on mukana myös koulutusohjelmassa mukana oleva oppimisympäristö, koska sen merkitystä ammattitaitovaatimusten saavuttamisessa ei voitane kiistää.

Työssäni käsittelen sekä nuorisoastetta että aikuiskoulutusta. Kainuun ammattiopistossa sekä nuorisoaste että aikuiskoulutus ovat integroituna samaan toimipisteeseen. Kysely lähetettiin sähköpostin kautta luonto-, liikunta – ja hyvinvointimatkailun ohjelmapalveluja tuottaville yrityksille Sotkamon alueella. Kyselyyn vastanneet opiskelijat ovat Kainuun ammattiopistossa matkailupalvelujen tuottajiksi opiskelevia sekä nuorisoasteelta että aikuisopistosta.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä, ja lomake rakennettiin Webropol -ohjelmalla. Lomakkeessa oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Lomakkeen kysymykset on rajoitettu vuonna 2009 vahvistetun matkailualan perustutkinnon opetussuunnitelmanperusteiden mukaisesti jaotellen. Kyselyssä on mukana vain ne tutkinnon osat, jotka Kainuun ammattiopistossa on valittu keskeisiksi ammatillisiksi kokonaisuuksiksi ja jotka ovat kaikille opetuksen osallistuville samat. Kyselyn ulkopuolelle rajattiin ne tutkinnon osat jotka ovat valinnaisia, eli opiskelijat voivat valita useammasta opintokokonaisuudesta soveltuvimman.

## 2 TYÖN TAUSTAA

Miettiessäni aiheita opinnäytetyötäni varten minulle oli alusta alkaen selvää, että se liittyisi matkailukoulutukseen ja sen kehittämiseen. Kainuun ammattiopistossa matkailukoulutusta on sekä Vuokatin että Kuusamon toimipisteessä. Tutkimuksessa on mukana vain Vuokatin toimipisteen opiskelijat. Vuonna 2009, kun matkailualan aikuisopiskelijat aloittivat opintonsa integroituina toisen asteen opiskelijoiden kanssa, oppimisympäristöt ja niiden hyödyntäminen korostui. Opiskeleminen, oppiminen ja sen tekeminen muualla kuin luokkatilassa on selkeä suuntaus, ainakin matkailualalla.

### 2.1 Aiheen valinta

Aiheen valinta oli kohtuullisen helppo, koska itse olen aikuisiällä opiskellut matkailualaa ja uusien opetussuunnitelmien valmistuessa ja käyttöönoton myötä oletamme niiden olevan lähempänä sitä mitä työelämä koulutuksenjärjestäjältä odottaa. Kainuun ammattiopiston matkailupalvelujen tuottajien koulutus on profiloitunut pääasiassa luonto- ja liikuntamatkailunohjelmapalveluun. Tämä on hyvin luonnollinen valinta, kun huomioi Vuokatin alueen matkailulliset edellytykset ja mahdollisuudet yhtenä Suomen tunnetuimmista matkailukeskuksista. Hyvinvointimatkailu on lisäämässä osuuttaan matkailussa ja hyvinvointimatkailun ottaminen osaksi opetusohjelmia on etenemässä myös oppilaitoksessamme, joten sen lisääminen kolmanneksi matkailupalveluja tuottavien yritysten kategorioihin tuntui luontevalta.

Henkilökohtaiset oppimispolut, yksilöllistäminen nuorisosaasteella sekä aikuisopiskelijoiden henkilökohtaistaminen opinnoissa edellyttävät, että kaikille opiskelijoille tarjotaan mahdollisuus opiskeluun, sen mukaan mitkä hänen edellytyksensä opiskeluun ovat tai hänen elämäntilanteensa mukaan. Henkilökohtaistamismääräys (Opetushallitus. 2006) määrittelee henkilökohtaistamisen niin, että se tarkoittaa kaikkea sitä toimintaa, jossa tutkintoa suorittamaan hakeutuvat saavat asiakaslähtöisesti suunniteltua ja toteutettua neuvontaa, ohjausta sekä muita yhteisesti sovittavia tukimuotoja ja palveluja. Tämä edellyttää oppilaitokselta joustavuutta sekä toiminnassa että oppimisympäristöissä.

## 2.2 Työn tarkoitus

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, kuinka alueen luonto-, liikunta- ja hyvinvointipalveluja tuottavat yritykset näkevät matkailupalvelujentuottajan koulutuksessa saatavat valmiudet vastaavan työelämän tarpeita ja kuinka hyvin työelämässä tunnustetaan ammattinimike matkailupalvelujentuottaja. Tutkimuksen tarkoituksena on toimia kartoituksena matkailukoulutuksen toimintaympäristön ja oppimisympäristön kehittämiseksi. Kehittäminen tulee lähteä kuitenkin asiakkaan eli opiskelijan näkökulmasta ja tarpeista, siksi opiskelijat on otettu mukaan tutkimukseen.

Oppimisympäristöllä on myös merkityksensä ammattitaitovaatimusten kehittämisessä, joten nekin ovat mukana tutkimuksessa. Mitä monimuotoisempi oppimisympäristö on, sitä useampia menetelmiä voidaan opetuksessa käyttää hyväksi ja erilaiset oppimistyyliä huomioida opetuksessa. Erialaisten oppimistyylien huomioimisen tullessa osaksi arjen opetusta myös oppimistulosten voidaan odottaa paranevan.

## 2.3 Aiheen rajaus

Työni aihe on rajattu koskemaan Matkailualan perustutkinnoista matkailupalvelun koulutusohjelmaa. Tutkimukseen on otettu mukaan sekä nuorisosaasteen koulutus että aikuiskoulutus. Nuorisosaasteen opiskelijoita oppilaitoksen Vuokatin toimipaikassa on kolmella vuosikurssilla, mutta aikuisopiskelijoita vain yhdellä, syksyllä 2009 alkaneessa koulutuksessa. Matkailupalveluja tuottavien yritysten osalta rajaus on tehty koskemaan luonto- ja liikuntamatkailun palveluja tuottavia yrityksiä koskeva, koska ne ovat lähinnä osa-alueet, joihin Kainuun ammattiopiston Vuokatin matkailukoulutuksessa on keskitytty. Tulevaisuuden alana ja nousevana ohjelmajalkeena koko maan matkailussa ja myös Vuokatissa on hyvinvointimatkailu, joten hyvinvoinnin alue on otettu myös osaksi opinnäyteyötä.

## 2.4 Tutkimuksen viitekehys

Tutkimus on kvantitatiivinen survey-tutkimus. Tutkimuksessa kerätään tietoa standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Survey-tutkimuksella saadaan tutkimusjoukosta kuvailevaa

tietoa. Tutkimuksen tavoitteena voi olla esimerkiksi yksittäisten piirteiden ja tapahtumien yleisyyden tai erilaisten ominaisuuksien (laadullisten tai määrällisten) esiintymisen ja jakautumisen selvittäminen. Survey-tutkimus ymmärretään siis selvityksenä tai kartoituksena jonka tarkoitus on antaa käytännönläheistä tietoa. (Hirsjärvi & Remes. 1997, 130.)

Tarkoituksena oli saada vastaajien mielipiteiden kautta tietoa matkailupalvelujen koulutusohjelmasta ja matkailupalvelujentuottajan työnkuvaan liittyvistä tehtävistä. Tutkimuksen viitekehys linjaa kolme tutkimukselle olennaisinta asiaa: (Kuvio 1.) ammattialan- eli matkailualan, koulutusalan eli matkailualan perustutkinnon ja sieltä matkailupalvelujentuottajan tutkinnon sekä koulutuksen järjestäjän.



Kuvio 1. Tutkimuksen viitekehys.

Survey-tutkimuksissa käytetään yleensä otantaa. Tutkimuksen lähtökohtana ovat selkeät kysymykset, joihin tutkimuksella haetaan vastauksia. Survey-tutkimus perustuu aineiston keräämiseen tietyltä ihmisjoukolta, tässä tapauksessa opiskelijoilta, jotka opiskelevat matkailupalvelujen koulutusohjelmassa matkailupalvelujen tuottajiksi, sekä luonto-, liikunta- ja hyvinvointimatkailujen matkailupalveluja tuottavilta yrityksiltä. Aineisto kerätään kaikilta standardoidussa muodossa. Tässä tutkimuksessa käytettiin strukturoitua lomakekyselyä, jossa oli myös muutamia avoimia vastausmahdollisuuksia. Kysely toteutettiin Webropol kyselynä ja

tuloksien analysointiin käytettiin SPSS-ohjelmaa. Kerätyn aineiston avulla pyritään kuvailemaan matkailupalvelujen tuottajan keskeisiä osaamisalueita, vertailemaan erilaisten matkailupalveluja tuottavien yritysten tarpeita suhteessa matkailupalvelujentuottajan koulutusohjelmaan ja selittämään oppimisympäristöjen monipuolisuuden merkitystä matkailualan koulutusohjelmassa. (Hirsjärvi ym. 1997, 130.)

## 2.5 Tutkimussuunnitelma ja tutkimusprosessin vaiheet

Useimmat survey-tutkimukset perustuvat tutkimuksen kohdejoukosta tehtyyn otantaan. Tässä tutkimuksessa otannan kohteena ovat Kainuun ammattiopistossa Vuokatin toimipisteessä matkailualan perustutkintoa ja matkailupalvelujen tuottajan ammattitutkintoa suorittavat opiskelijat sekä nuorisosteelta että aikuisopiston puolelta. Jokaiselle tutkimusyksikölle annetaan arvoja eri muuttujilla. Varsinaisen analyysin lähtökohtana on tutkimusyksiköiden välisen erojen etsiminen suhteessa muuttujiin. Tarkoituksena on toisin sanoen etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia siitä tavasta, jolla eri muuttujien arvot liittyvät toisiinsa. (Alasuutari. 1999, 34 -37.)

Survey-tutkimuksessa on kyselylomakkeen suunnittelussa käytettävää aikaa ja kysymyksiä on harkittava huolellisesti. Moninkertaisen hiomisen jälkeen lomakkeet tulee testata. Tätä tutkimuksen haastattelulomaketta testattaessa testajina ovat toimineet kaksi opiskelijaa, kaksi opettajaa ja kolme yrittäjää. Saatujen kommenttien perusteella kyselylomakkeisiin tehtiin vielä pieniä muutoksia. Kysely toteutettiin Kainuun ammattiopistolla käytössä olevalla Wepropolmenetelmällä.

Menetelmien valinnassa ohjaavana tekijänä on se, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään. Sekä kvantitatiivisessa että kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston suuruus voi perustua pieneenkin tapausmäärään, ellei tarkoituksena ole etsiä keskimääräisiä yhtenäisyyksiä eikä tilastollisia yhdenmukaisuuksia. (Hirsjärvi ym. 1997, 183.) Molemmat tutkimustavat ovat lähestymistapoja, joita käytännössä on vaikea tarkasti rajata erilleen. Molempia myös käytetään rinnakkain. Kvantitatiivinen vaihe tutkimuksessa voi edeltää kvalitatiivista vaihetta: esimerkiksi kvantitatiivinen survey-tutkimus voi luoda edellytykset sille, miten muodostaa vertailtavia ryhmiä kvalitatiivisia haastatteluja varten. (Hirsjärvi ym. 1997, 133.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on karakterisoida, luonnehtia tai kuvailla ilmiötä. Tavoitteena on laatujen kuvaus, ilmiössä piilevien ominaisuuksien kuvaaminen. Kuvailevien tutkimusmenetelmien tarkoituksena on kuvata systemaattisesti tutkittavaan kohteeseen liittyvät tosiasiat ja tunnuspiirteet todellisuuden mukaisesti ja tarkasti. Tavallisesti tutkimus suoritetaan "luonnollisessa" ympäristössä, jossa ei voida kontrolloida lähteiden mahdollisia virheitä. (Hirsjärvi ym. 1997, 182.)

### 3 MATKAILUALAN MÄÄRITTELY JA TAUSTAA

Matkailu on Maailman matkailujärjestön WTO:n (World Tourism Organization) mukaan toimintaa, jossa ihmiset matkustavat ja oleskelevat kotinsa tai tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella sijaitsevassa paikassa enintään yhden vuoden ajan, joko vapaa-ajan vietossa työmatkalla tai muussa tarkoituksessa. (Verhelä & Lackman 2003,15.)

Tavanomaiseen elinpiiriin voidaan määritellä kuuluvaksi sellaiset kohteet, jotka ovat fyysisesti lähellä henkilön kotipaikkaa, ja toisaalta kohteet, joissa henkilö käy säännöllisesti. Matkan tarkoitus voi olla vapaa-aikaan ja virkistykseen, sukulaisten ja tuttavien tapaamiseen, työhön, terveydenhoitoon, uskontoon liittyvä syy, jne. Matkailutilasto puolestaan määrittelee matkailun toiminnaksi, jossa ihmiset matkustavat ja oleskelevat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevassa paikassa korkeintaan yhden peräkkäisen vuoden ajan vapaa-ajanvietto, liike- matka tai muussa tarkoituksessa (Tilastokeskus. 2010, Chadwick. 1994.)

Matkailu on sekä kansainvälisesti ja kansallisesti nouseva elinkeino. Sekä vapaa-ajan matkailu että työmatkailu lisääntyvät talouden taantumasta huolimatta. Matkailun nähdään Hemmin ja Vuoriston mukaan (1993, 10) käsittävän sekä työtä ja huvia, riippuen siitä, tarkkaillaanko sitä elinkeinon vai työmatkailun näkökulmasta. Näistä tarkkailuasetelmista katsottuna matkailu on yhteiskunnallisesti moniulotteinen ilmiö, jonka perusta on sekä talouselämässä että vapaa-ajan yhteiskunnassa ja sen rakenteissa. Matkailun toimialat työllistävät arvioiden mukaan yli kahdeksan prosenttia koko maailman työvoimasta ja ne tarjoavat työtä yli 230 miljoonalle ihmiselle. Matkailusta saatavien tulojen osuus on yli kymmenen prosenttia koko maailman bruttotulosta. Suomessa matkailualan ammattilaisia ala työllistää yli 58 000 ihmistä. (Karhu- saari & Nylund. 2010, 25.)

Luontoon yhteyksissä olevan matkailun ja maaseudulle suuntautuvan matkailun uskotaan olevan eräs nopeimmin kasvavista matkailun osa-alueista. Suomessa luontomatkailemisen kehityksen arvioidaan olevan vuositasolla lähes kymmenen prosentin luokkaa (Ympäristöministeriö. 2002, 48).

Verhelän ja Lackmannin mukaan (2003) matkailuelinkeinon ominaispiirteitä ovat suuri vo- lyyymi niin henkilömäärinä kuin valuuttaviroina, nopea kasvu ja erittäin suuri suhdanneherk-

kyys kaikille muutoksille, mitä yhteiskunnassa ja maailmassa tapahtuu. Esimerkiksi World Trade Centerin terrori-isku New Yorkissa syyskuussa 2001 romahdutti matkailun, ja vaikutus kesti kutakuinkin kaksi vuotta. Myös vuoden 2004 Intian valtameren maanjäristyksen aiheuttama tsunami Thaimaassa vaikutti matkailuelinkeinoon lamauttavasti. Kumpikin tapahtuma kuvaa sitä suurta suhdanneherkkyyttä, mikä elinkeinossa vallitsee.

Käsite matkailu ja matkailun alakäsitteet ovat vaihdelleet sisällöltään ja tulevat muuttumaan tulevaisuudessakin. Mitä useampaan alakäsitteeseen käsitettä matkailu pirstaloidaan, sitä monipuolisempaa on matkailualan tarjonta. Matkailun massatuotannosta palataan hiljalleen kohden yksilöllisyyttä, luonto-, kulttuuri-, hyvinvointi- ja elämysmatkailu ovat kasvattaneet osuuksiaan, makaaberimatkailu ja seikkailumatkailu ovat tekemässä tuloaan uusiksi alakäsitteiksi. Molemmat kuuluvat matkailun uusiin trendeihin. (Kostiainen, Ahtola, Koivunen, Korpela & Syrjämaa. 2004, 294)

Maailman matkailujärjestön (WTO)n ennusteen mukaan luonto- ja liikuntamatkailu lisääntyvät, lyhyet lomat yleistyvät ja matkailukeskusten suosio lisääntyy. Liikunnallisen seniorimatkailun lisätessä suosiotaan nuoremman väestön keskuudessa eloonjäämismatkailu ja omien rajojen rankkakin kokeileminen ovat marginaalimatkailua, mutta samalla myös näkyvä profiloituva piirre kiihtyvällä tahdilla kasvavassa trendituotannossa. Yhteiskunnan suojaavasta verkostosta halutaan matkustaa villiin luontoon ja /tai rajujen tempausten pariin omien rajojen kokeilun ja oman itsensä tuntemisen ollessa ainakin näennäisesti ensisijaiset motiivit matkustamiselle. (Kostiainen, ym. 2004, 294)

Matkailu on suuren kasvupotentiaalin omaava palveluala. Teollisuustuotannon suhteellisen osuuden supistuessa Suomen on panostettava entistä voimakkaammin uusiin talouskasvuun ja hyvinvointia tuoviin aloihin. Palvelualat ja matkailu niiden osana on yksi potentiaalisimmista. Matkailun kasvupotentiaali on lähes rajaton, sillä matkailu kasvaa koko ajan ja Suomen osuus kansainvälisestä matkailusta on nyt vain noin 0,4 prosenttia. Myös monet matkailun trendit ja ennusteet tukevat Suomen matkailun kasvumahdollisuuksia. (Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2006, 9)

Matkailulla on suuri työllistävä vaikutus, suoraan ala työllistää maailmassa yli 200 miljoonaa ihmistä eli yli 10 % maailman kokonaistyövoimasta. Jos lukuun lisätään välilliset vaikutukset, lukema nousee, ja samoin alan merkitys työllistäjänä kasvaa. Kansainvälinen kehitys matkai-

lussa on ollut nousuvoittoista, mutta nykyisen taantumän johdosta on tällä hetkellä pysähdyksissä. Vakaantumista alan kasvuvauhtiin ennakoitiin jo vuodelle 2007. Ennusteesta huolimatta kasvu jatkui 2008 vuoden alkupuolelle, kunnes 2008 kesä toi alalle kansainvälisesti muutoksia ja kasvuvauhti hidastui. Taantumän vaikutukset eivät kuitenkaan ole olleet pelkästään laskuvoittoisia. Vahvaa kasvusuuntautuneisuutta ovat osoittaneet erilaisiin aktiviteetteihin perustuvat urheilutoiminnan alat sekä muu kuin hotellimajoitus. Tästä päätellen matkailun osa-alueista kasvua voidaan odottaa erityisesti vapaa-ajan matkailussa. Hotellien kasvuvauhti on myös positiivista, mutta rauhallisempaa. Matkailupalvelut ovat kuitenkin keskimääräisessä kehitysvauhdissa taantumasta huolimatta. (Harju - Autti. 2009, 9- 13)

### 3.1 Koulutus matkailualalla

1980- luvulla opistoasteisena alkanut matkailukoulutus on tuolloin alkanut ammatillisena peruskoulutuksena, matkailualalle on kouluttauduttu myös kansanopistoissa ja kauppäoppilaitoksissa saatavalla merkonomikoulutuksella. 1990-luvulla koulutus oli ammatillisessa peruskoulutuksessa ja myös ammattikorkeakouluissa. Matkailualan ammatillisen peruskoulutuksen kasvu on hidastunut 2000-luvun alkupuolella. Suomessa matkailualan koulutusta annetaan toisella asteella, ammattikorkeakoulu- ja korkeakoulutasolla. Työssä keskitytään vain toisen asteen ja nimenomaan matkailualan perustutkintoon ja matkailupalvelujen koulutusohjelmaan / osaamisalaan. Kaikkien ammatillisten perustutkintojen koulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijoille ammattitaidon edellyttämät tiedot ja taidot sekä valmiuksia toimia itsenäisesti opiskelemassaan ammatissa. Yleisenä tavoitteena on myös tukea opiskelijöiden kehitystä hyviksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi, kasvattaa elinikäiseen oppimiseen ja antaa valmiudet sekä edellytykset selvitä jatko-opinnoista. (Opetushallitus. 2010.)

*”Ammatillinen perustutkinto voidaan suorittaa ammatillisena peruskoulutuksena tai näyttötutkintona. Perustutkinnon perusteisiin sisältyy sekä opetussuunnitelman perusteet että näyttötutkinnon perusteet.”* (Opetushallitus. 2009)

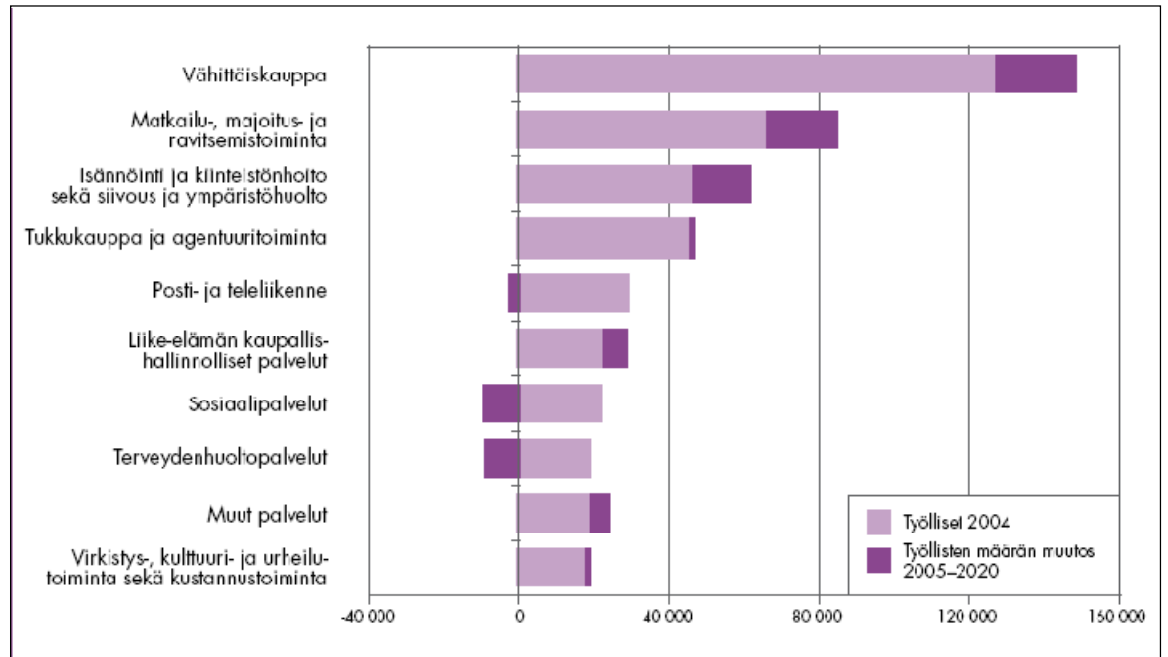
Alan koulutuksen vetovoiman hiipumiseen syynä voidaan nähdä ihmisten sähköisten palveluiden käyttötaidon kasvaminen. Matkailija käyttävät enenevässä määrin sähköisiä tietopalveluja, mikä on supistanut matkatoimistöjen palvelujen tarvetta, ja vaikuttaa suoraan työllistymismahdollisuuksiin.

*”Matkailun ohjelmapalveluiden sekä luonto-, liikunta- ja kulttuurimatkojen kysyntä on kasvussa. Ennakointitulosten mukaan aloittajatarve on nykytilanteeseen nähden 67 prosenttia pienempi. Tuloksen muodostumiseen vaikuttaa erityisesti alan keskeisen ammattiryhmän, matkapalvelutyöntekijöiden (matkailuasiamies, matkanjärjestäjä, matkatoimistovirkailija, lentoemäntä, purseri, matkaopas ja matkanjohtaja) muihin ammattiryhmiin nähden selvästi nuorempi mediaani-ikä (39 v.). Alalla on paljon nuoria, sillä matkailupalvelun ammatit ovat usein kausiluonteisia ja työntekijät siirtyvät nopeasti ammattialoille, joilla työsubteet ovat mainittuja niin sanottuja ”läpikäulkuammattaita” pysyvämpiä. Näin ollen työllisten poistuman oletetaan olevan vähäistä, mutta toisaalta ammatin vaihtaminen lisää työvoiman tarvetta. Myös opintojen keskeyttäminen on melko yleistä. Opintoalan koulutuksen läpäisy oli 60 prosenttia (65 % aloitetun ja muun opintoalan koulutuksen läpäisy) lukuvuonna 2004–2005, kun alan läpäisy tavoite on 78 prosenttia.*

*Koulutuksen tehokkuus- ja vaikuttavuustavoitteet vähentävät jonkin verran opintoalan koulutuksen aloittajatarvetta. Alan ammatillisen perustutkinnon suorittaneiden työpaikkojen määrän ennakoidaan vähenevän vuosittain keskimäärin yli sadalla. Työpaikkoja arvioidaan avautuvan entisten matkapalvelutyöntekijöiden (65 %), kauppiaiden ja myyjien (10 %) sekä majoitus- ja ravitsemisalalan johtajien ja asiantuntijoiden (8 %) ammattiryhmiin. (Hanhijoki, Katajisto, Kimari & Savioja. 2009, 192.)*

### 3.2 Työllistyminen

Matkailu-, majoitus- ja ravitsemistoiminta on suhdanneherkkä ala, jonka kehitykseen kansainvälisen ja kotimaisen talouden kehitysmuutokset ja jopa tilapäiset heilahtelut vaikuttavat erittäin nopeasti. Palvelutyöhön työllistyneiden määrä kasvoi erityisen nopeasti 1990-luvun laman jälkeen. Kasvua on edelleenkin, mutta kasvutahti on selkeästi hiljentynyt. Koko matkailu ja ravitsemisalalan työpaikkojen määrän ennakoidaan edelleen kasvavan vuoteen 2020 mennessä peruskehityksen mukaan 27 000:lla ja tavoitekehityksen mukaan 53 000:lla (Kuvio 2.). Nopeinta kasvua odotetaan tämän vuosikymmenen loppuosaan, jonka jälkeen kasvun odotetaan tasaantuvan ja olevan kansantalouden kasvun kanssa samalla tasolla. Kasvun nopeus olisi tavoitekehityksessäänkin vain puolet tämän vuosikymmenen alun kasvusta. Tavoitekehityksessä työpaikkojen lisäys on peruskehitykseen nähden kaksinkertainen.



Kuvio 2. Palvelutyö-pääammattiryhmän työpaikat toimialoittain vuonna 2004 ja ennakoitu muutos vuosina 2005–2020 (Hanhijoki ym. 2009, 83)

Tämä perustuu siihen olettamukseen, että tavoitekehityksen suurempi talouskasvu ja täys-työllisyys lisäävät merkittävästi kansalaisten ostovoimaa, joka kanavoituu elintason kohotessa kaupan lisäksi entistä enemmän erilaisiin palveluihin. Eläkkeelle siirtyvien määrä kasvaa ensi vuosikymmenen alkuvuosiin saakka, minkä voidaan ennustaa lisäävän uusien niin sanotun hyvinvointiklusterin palveluiden kysyntää. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi erilaiset hyvinvointi- ja terveystieteiden palvelut, matkailupalvelut sekä kulttuuri- ja elämyspalvelut. (Hanhijoki ym. 2009, 82.)

Matkailupalvelujen työntekijöiden määrä (Taulukko1.) on myös vuosituhaten alussa laskenut, mutta tavoitekehitys suhteessa peruskehitykseen on yli kolminkertainen. Koulutuksen voidaan todeta olevan hyvin tarpeellista ja sen määrää olisi mahdollisesti myös perusteltua kasvattaa.

Taulukko 1. Matkailualan työllistyneet vuosina 2000 ja 2004 sekä ennakoitu muutos vuosina 2005-2020. (Hanhijoki ym. 2009, 84)

	Työlliset 2000–2004			Ennakoitu vuotuinen muutos 2005-2020			
	Lukumäärä	Lukumäärä	Vuotuinen keskimääräinen muutos %	Peruskehitys		Tavoitekehitys	
	2000	2004		lukumäärä	%	lukumäärä	%
Matkapalvelutyöntekijät	6680	6120	-2,2	63	1	205	27
Majoitus- ja ravitsemisalan johtajat ja asiantuntijat	19 590	22420	3,4	304	1,2	483	1,9

Ihmisten elintason noustessa ja tulotason parantuessa, perhekokojen pienentyessä sekä kaupunkilaistumisen myötä voidaan olettaa matkailu- ja ravitsemisalan palvelujen käytön lisääntyvän. Suurten ikäluokkien vanhenemisen myötä oletetaan seniorimatkailejien käyttävän aiempaa enemmän matkailupalveluita. Jonkin verran tästä kysynnästä siirtyy ulkomaille, mutta osan vaikutuksista oletetaan kohdistuvan myös Suomen matkailualan ammattilaisten työllistymiseen. Kasvun oletetaan syntyvän etenkin toiminnallisten ja elämyksellisten kokonaisuuksien, matkailun ohjelmapalveluiden sekä luonto, liikunta- ja kulttuurimatkojen kysynnästä. (Työvoima 2025. 2007, 130.)

#### 4 MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO

Ammatillinen koulutus koostuu ammatillisista perustutkinnoista ja lisäkoulutuksena suoritettavista ammatti- ja erikoisammattitutkinnoista. Sekä nuoret että aikuiset voivat opiskella samoihin ammatillisiin perustutkintoihin. Matkailualan perustutkinnon suorittaneella on monipuolinen näkemys matkailuelinkeinosta ja sen rakenteesta sekä matkailijoiden tarpeista ja odotuksista. Hänellä on liiketoiminnallista osaamista, ja hän pystyy omassa työssään toimimaan matkailuyrityksen päämäärien mukaisesti tuloksellisesti ja kannattavasti. Perustutkinnon suorittanut osaa palvella suomalaisten lisäksi eri kulttuureista tulevia asiakkaita sekä osaa toimia asuinmaansa ja -paikkakuntansa edustajana ja tuntijana. Hän osaa toimia monikulttuurisissa työympäristöissä. Hän on kielitaitoinen, ja lisäksi hänellä on hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot. Hän osaa toimia asiakaslähtöisesti, ystävällisesti, joustavasti ja luovuutta käyttäen tilanteiden ja asiakkaiden vaatimalla tavalla. Hän osaa noudattaa matkailualan kuluttajansuojasäädöksiä sekä turvallisuusmääräyksiä. Matkailualan perustutkinnon suorittaneella on monipuoliset perusvalmiudet matkailualan eri tehtäviin. (Opetushallitus. 2009.)

Perustutkinto tuottaa laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin sekä erikois-  
tuneemman, työelämän edellyttämän osaamisen yhdellä tutkinnon osa-alueella. Perustutkinnon suorittaminen mahdollistaa yleisen jatko-opintokelpoisuuden. Perustutkinnossa opiskelija hankkii työelämävalmiudet. Tutkinnon voi suorittaa kokonaan tai osa-tutkinnon, eli opiskelijalle suorittajalle täytyy aina tehdä yksilöllinen opintosuunnitelma. Matkailualan perustutkinto muodostuu 120 opintoviikon opinnoista, jotka sisältävät seuraavat kokonaisuudet

- Ammatilliset tutkinnon osat, joiden laajuus on 90 opintoviikkoa
- Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa (yhteiset opinnot) 20 opintoviikkoa
- Vapaasti valittavaista tutkinnon osista ammatillisessa peruskoulutuksessa 10 ov sekä opinto-ohjausta.

#### 4.1 Työssäoppiminen

Työssäoppiminen on aidossa työympäristössä tapahtuvaa tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua. Jokaiseen perustutkintoon sisältyy vähintään 20 opintoviikon työssäoppiminen, joka tarkoittaa asioiden oppimista työpaikoilla. Työssäoppimisen 20 ov voi koostua useasta eri mittaisesta työssäoppimisjaksosta, kunhan jaksot ovat ammatinhallinnan kannalta riittävän pitkiä ja monipuolisia. Työssäoppimista voi olla myös enemmän kuin 20 opintoviikkoa. Työssäoppiminen on eräs koulutuksen järjestämisen muoto, tapa opiskella, jolloin osa tutkinnon tavoitteista opiskellaan työpaikalla työssäoppimisen yhteydessä. Oppilaitoksen määrittävänä jää opintokohtaisissa opetussuunnitelmissa, mitkä tutkinnon osat ja koulutuksen tavoitteet opiskellaan työssäoppimispaikoilla, sekä arvioinnin ja ohjauksen järjestäminen. (Räkköläinen & Uusitalo. 2001, 23.) Työpaikkojen ja koulutuksen järjestäjien yhteistyön tarkoituksena on varmistaa sekä työssäoppimisen että muun annettavan ammatillisen koulutuksen laatu ja työelämävastaavuus sekä ajantasaisuus. (Opetushallitus. 2009, 153.)

Opiskelijalla tai tutkinnon suorittajalla on mahdollisuus valita ammatilliseen perustutkintoon tutkinnon osia myös muista ammatillisista tutkinnoista. Lisäksi opiskelijalla on mahdollisuus jatko-opintokelpoisuuden vahvistamiseksi valita lukio-opintoja ja suorittaa ylioppilastutkinnon. Tällöin näillä opinnoilla korvataan ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia, muita valinnaisia ja vapaasti valittavia tutkinnon osia. Tutkintoon sisältyy myös opinto-ohjausta, ammattiosaamisen näytöt sekä opinnäytetyö. (Opetushallitus. 2009, 12.)

Matkailupalvelujen koulutusohjelman suorittanut on erikoistunut matkailun ohjelma- ja oheispalveluihin ja niiden tuotteistamiseen.. Matkailupalvelujen tuottaja osaa järjestää matkailijoiden tarpeisiin elämyksiä tuottavia ohjelmapalvelukokonaisuuksia, jotka voivat liittyä mm. luonto-, liikunta-, kulttuuri- ja terveystmatkailuun tai erilaisiin tapahtumiin. Hän voi lisäksi suuntautua matkailuyrittämiseen tai matkailuyrityksissä erityyppisiin tehtäviin, kuten myyntiin ja neuvontaan, välineiden kunnossapitoon ja vuokraukseen, kiinteistöjen, laitteiden ja ympäristön hoitoon, ruoka- ja puhdistuspalveluihin tai maastorakentamiseen. (Opetushallitus. 2009) Työpaikkoja ovat mm. matkailun ohjelmapalveluyritykset, loma- ja matkailukeskukset sekä majoituspalveluyritykset (Havas, Jaakonaho, Rantanen & Sievers. 2006.)

## 4.2 Ammattitaitovaatimukset matkailualan ammattilaiselle

Matkailualan ammattilaiselle asetetaan tietyt ammattitaitovaatimukset, kuten kaikille muillekin eri alojen ammattilaisille. Opetushallitus on määrittänyt ammattitaitovaatimuksen joihin perustutkinnon suorittaneen opiskelijan tulee ylittää. Ammattitaitovaatimuksen ovat samat, suorittaa opiskelija tutkintonsa nuorisasteella tai aikuiskoulutuksessa. Samat ammattitaitovaatimukset ovat myös eri ammattinimikkeillä.

Matkailualalla on erittäin monipuoliset työtehtävät, joissa tarvitaan monitoimisia osaajia ja erityistä osaamista hallitsevia toimijoita. Asiakaspalveluosaaminen, myynnin ja markkinoinnin taidot sekä vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä asemassa. Vuorovaikutustaidot vaikuttavat suoranaisesti myös markkinointi- ja myyntitaitoihin. Verkossa työskentely eli normaalit tietotekniset taidot ja joidenkin ammattiohjelmistojen hallinta on ydinosaamisen alueeseen kuuluvaa. Kielitaito ja rohkeus käyttää osaamistaan kuuluvat hyvinkin tärkeänä osana kansainvälistyvään matkailun elinkeinon, kuten yhteistyötaidot ja tiimityön merkitys korostuvat uusissa tutkinnon perusteissa. (Opetushallitus. 2009, 165.)

Ammattilaisen työnkuvaan kuuluu vaihtoehtojen etsiminen tuote ja palvelutarjonnasta ja erilaisten matkailupalvelujen yhdistäminen, huomioiden asiakas- ja tuoteturvallisuus sekä lakien ja asetusten tietämys ja niiden noudattaminen. Toiminnan tavoitteena on tyytyväinen asiakas ja kannattava liiketoiminta. Yhteistoiminta matkailualan erilaisten toimijoiden kanssa toteutuu palveluketjujen muodossa. Kansainvälistymisen myötä myös erilaisten kulttuuritaustojen tunnistaminen ja kunnioittaminen kuten ihmisarvon kunnioittaminen ja tasa-arvo, luotettavuus sekä suvaitsevaisuus ovat nousseet tärkeään osaan. Turvallisuus ja siihen liittyvät osaamisalueet korostuvat kaiken aikaa enemmän ja enemmän. Alalle tulevan tulisi olla omaaloitteinen, rehellinen, suvaitsevainen, yhteistyökykyinen ja palveluhenkinen, koska näitä ominaisuuksia alalla todella tarvitaan. Ympäristön huomioiminen ja kestävän kehityksen ajatuksen omaksuminen ovat myös alan arvoja. Matkailualan ammattilainen omaa hyvän ammatti-identiteetin, tuntee ja kantaa vastuunsa asiakkaista, turvallisuudesta ja ympäristöstä. Hän tuntee työnsä, haluaa kehittää itseään ja työtään tulokselliseen suuntaan. (Opetushallitus. 2009,165.)

### 4.3 Terveystilavaatimukset matkailualalla

Ammatillisesta koulutuksesta annettu laki 27 § säätelee perusteet opiskelijaksi ottamiselle ammatilliseen perustutkintoon johtavaan koulutukseen. Mikäli opiskelija koulutuksen hakeutumisen vaiheessa tietää, omaavansa jonkin opiskeluun selkeästi vaikuttavan sairauden tai vamman, on hänen syytä saattaa asia koulutuksen järjestäjän tietoon. Koska tällainen sairaus tai vamma saattaa muodostaa esteen opintojen suorittamiselle. Varsinkin jos voidaan katsoa että sairaus tai vamma on sellainen, joka vaikuttaa koulutukseen osallistumiseen. Tai se objektiivisesti arvioiden estää opinnot tai vaarantaa opiskelijan tai muiden turvallisuutta, silloin on syytä rajoittaa tai estää opiskelijan pääsy ammatilliseen koulutukseen. (Opetushallitus. 2009, 165).

Mikäli sairaus tai vamma ei estä opiskelijan valmistumista ammattiin tai vaikeuta huomattavasti hänen mahdollisuuksiaan saavuttaa tutkinnon perusteissa määritellyt ammattitaitovaatimukset, voidaan tilanne ratkaista erityisin tukitoimin. Opiskelijalle voidaan laatia henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS). Henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma mahdollistaa resurssit tarvittaviin tukitoimiin. Koulutuksen järjestäjä on oikeutettu saamaan opiskelijaksi pyrkivän opiskelijan terveystilaa koskevat tiedot, mikäli niillä on merkitystä opiskelijaksi ottamisen kannalta. (Opetushallitus. 2009, 165).

#### 4.4 Nuorisoasteen koulutus

Ammatilliseen koulutukseen eli nuorisoasteen koulutukseen hakeudutaan yleensä perusopetuksen tai lukio-opintojen päättyessä. Hakeminen tapahtuu pääsääntöisesti valtakunnallisen yhteishaun kautta. Tällä hetkellä on käytössä sähköinen hakumenettely. Yhteishaku oppilaitoksiin tapahtuu keväisin maaliskuussa ja lisähaku syksyisin. Lain ammatillisesta koulutuksesta (630/1998 14 §) mukaan koulutuksen järjestäjän tulee hyväksyä koulutusta varten opetussuunnitelma, jonka tulee perustua kyseisessä asiakirjassa oleviin perustutkinnon perusteisiin. Laki ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 5 §) määrää, että opetussuunnitelman tulee sisältää toimenpiteet koulutukselle asetettujen tehtävien ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Perustutkintoa nuorisoasteella suorittavaa henkilöä kutsutaan opiskelijaksi. Ammatilliset perustutkinnot nuorisoasteella muodostuvat ammatillisista tutkinnon osista, jotka voivat olla pakollisia tai valinnaisia. (Kuvio 3) Tämän lisäksi tutkintoihin sisältyy pakollisia ja valinnaisia ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteiset opinnot) sekä vapaasti valittavia tutkinnon osia (Kuvio 4). Kainuun ammattiopisto on linjannut matkailualan perustutkinnon suorittamisessa pakollisten osien lisäksi kaikille tarjottaviksi valinnaisia tutkinnon osia seuraavasti; majoituspalvelut 10 ov ja matkailupalvelujen tuotteistaminen 10 ov. 40 valinnaisesta ov:sta opiskelijoiden valittaviksi jäi 20 ov.

<p><b>MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO 120 OV</b>  <b>AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA</b>  <u>Matkailupalvelujen koulutusohjelma, matkailupalvelujen tuottaja</u></p>
<p><b>Ammatilliset tutkinnon osat, 90 ov</b></p>
<p><b>Kaikille pakollinen tutkinnon osa</b>      Matkailualan asiakaspalvelu, 20 ov</p>
<p>Matkailupalvelujen toteuttaminen, 30 ov</p>
<p><b>Kaikille valinnaiset tutkinnon osat</b> / Valittava yhteensä 40 ov tutkinnon osista      Majoituspalvelut, 10 ov      Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 10 ov      Opastuspalvelut, 10 ov      Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut, 10 ov      Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 5–10 ov</p>
<p><b>Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 0–10 ov</b>      Lukio-opinnot, 0–10 ov</p>

Kuvio 3. Matkailualan perustutkinnon muodostuminen. Ammatilliset opinnot 90 ov.

(Opetushallitus. 2009, 10.)

<b>AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA</b>		
<b>Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa (yhteiset opinnot), 20 ov</b>		
<b>Pakolliset tutkinnon osat</b>	<b>Pakolliset</b>	<b>Valinnaiset</b>
Äidinkieli	4 ov	0–4
Toinen kotimainen kieli	1 ov	0–4
Toinen kotimainen kieli, ruotsi	1 ov	
Toinen kotimainen kieli, suomi	2 ov	
Vieras kieli	2 ov	0–4
Matematiikka	3 ov	0–4
Fysiikka ja kemia	2 ov	0–4
Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto	1 ov	0–4
Liikunta	1 ov	0–4
Terveystieto	1 ov	0–4
Taide ja kulttuuri	1 ov	0–4
<b>Valinnaiset tutkinnon osat</b>		
Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat, Ympäristötieto		0–4
Tieto- ja viestintäteknikka		0–4
Etiikka		0–4
Kulttuurien tuntemus		0–4
Psykologia		0–4
Yritystoiminta		0–4
	<b>16 ov</b>	<b>4 ov</b>
Opetuskieleltään ruotsinkielisessä koulutuksessa toisen kotimaisen kielen opintojen laajuus on 2 ov, jolloin pakollisten ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien laajuus on 17 ov ja valinnaisten 3 ov.  Liikunnan pakollisten opintojen laajuus on 1 ov ja terveystiedon pakollisten opintojen laajuus on 1 ov.  Koulutuksen järjestäjä voi päättää liikunnan ja terveystiedon pakollisten opintojen jakamisesta poikkeavalla tavalla kuitenkin siten, että niiden yhteislaajuus on kaksi opintoviikkoa.		
<b>Vapaasti valittavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 10 ov</b>		
Tutkinnon osiin sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 ov		

Kuvio 4. Matkailualan perustutkinnon muodostuminen. Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa (yhteiset opinnot) 20 ov. (Opetushallitus. 2009, 12.)

Tämän lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia, jotka laajentavat suoritettua tutkintoa silloin, kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen

kannalta tarpeellista. Kyseistä menettelyä voidaan käyttää yksilöllisen eli henkilökohtaisen opintosuunnitelman (HOPS) yhteydessä. Yksilölliset oppimispolut ovat nuorisoasteella mahdollisuus, jota käytetään mm urheilijan statuksella opiskelemaan saapuville opiskelijoille, ettei heidän opiskelunsa venyisi kohtuuttoman pitkäksi. (Opetushallitus, 2009, 12.)

#### Ammattiosaamisen näytöt

Ammattiosaamisen näytöt ovat ammatillisten perustutkintojen opetussuunnitelman perusteissa koulutuksessa osa opiskelija-arviointia. Ammattiosaamisen näyttöjen suunnittelua, toteuttamista ja arviointia säätelevät laki ja asetus ammatillisesta koulutuksesta muutoksineen (L 630/1998, L 479/2003, L 601/2005, A 811/1998, A 603/2005) sekä Opetushallituksen määräys (M 32/011/2005) ammatillisten perustutkintojen opetussuunnitelman perusteista. (Opetushallitus. 2006, 6.)

Ammattiosaamisen näytöt ovat koulutuksen järjestäjän ja työelämän yhdessä suunnittelema, toteuttama ja arvioima työtilanne tai työprosessi. Ammattiosaamisen näytössä opiskelija osoittaa tekemällä käytännön työtehtäviä mahdollisimman aidoissa työtilanteissa, miten hyvin hän on saavuttanut opetussuunnitelman perusteiden ammatillisten opintojen tavoitteissa määritellyn työelämän edellyttämän ammattitaidon. Ammattiosaamisen näytöissä ei ole erillisiä arviointiperusteita, vaan kuten muussakin koulutuksen arvioinnissa, opiskelijan arviointi perustuu opetussuunnitelman perusteissa annettuihin määräyksiin. Ammattiosaamisen näytöillä arvioidaan muun arvioinnin ohella opiskelijan ammatillista osaamista työpaikalla, oppilaitoksessa tai muussa koulutuksen järjestäjän osoittamassa paikassa. (Opetushallitus. 2009, 143.)

Ammatilliseen perustutkintoon johtavassa koulutuksessa ammattiosaamisen näytöt ovat osa koulutusta ja sijoittuvat koko koulutuksen ajalle. Opetus ja ammattiosaamisen näytöt perustuvat opetussuunnitelman perusteisiin. Ammatillisessa koulutuksessa koulutuksen järjestäjä asettaa toimielimen, jossa on koulutuksen järjestäjän edustaja, opettajia ja opiskelijoita sekä alakohtaisia työ- ja elinkeinoelämää edustavia jäseniä. Tämä toimielin vahvistaa näyttöjen arviointisuunnitelmat ja tarvittaessa päättää oikaisuvaatimuksista. Jokaisella koulutuksen järjestäjällä on oltava oma toimielimensä eli näyttötoimikunta. Näytön arviointiin ammattiosaamisen näytöissä osallistuu opettaja, opiskelija ja työelämän edustaja, joka useimmiten on opiskelijannäyttöä seurannut työpaikkaohjaaja. Arviointi ja hyväksyminen tapahtuvat arviointikeskustelussa. (Opetushallitus. 2009, 143.)

Ammattiosaamisen näyttöjen käyttöönoton myötä on oppilaitoksen ja työelämän yhteistyön merkitys kasvanut. Se edellyttää koulutuksen järjestäjältä joustavuutta ja vanhasta poisoppimista sekä uudenlaisten toimintamallien opettelemista. Oppilaitos antaa opetusta, joka on jaksotettu oppilaitoksessa tapahtuvaan lähiopetukseen ja sen lisäksi työssäoppimiseen. Osa oppimisesta tapahtuukin työelämän todellisissa tilanteissa, joko työssäoppimisen kautta tai erilaisten työelämän kanssa toteutettavien yhteistyöprojektien muodossa. Uuden tyyppinen toiminta pakottaa opetushenkilöstön pysymään ajan tasalla työelämän tilanteesta ja mahdollistaa sekä opettajien että työpaikkaohjaajien osaamisen joustavan hyödyntämisen. (Opetushallitus. 2006, 8.)

#### 4.5 Aikuiskoulutus eli perustutkinnon suorittaminen näyttötutkintona

Aikuiskoulutukseen hakeudutaan erillishauulla ja hakeminen tapahtuu suoraan oppilaitoksiin. Näyttötutkinto on nimenomaan aikuisena opiskeluun suuntautuvalla suunniteltu joustava tutkinnon suorittamistapa. Toimintaperiaatteena aikuisopiskelussa on asiakaslähtöisyys. Osaaminen osoitetaan työelämän oikeissa tilanteissa, riippumatta siitä onko tutkinnon tai sen osan suorittaja hankkinut osaamisensa valmistavassa koulutuksessa, työssä vai muun toiminnan avulla. Kaikki ammatilliset perustutkinnot on mahdollista suorittaa näyttötutkintona.

Valmistava koulutus tarkoittaa usein oppilaitoksen järjestämää koulutusta, johon suorittajalla ei ole välttämätöntä osallistua, jos hän pystyy osoittamaan, että hallitsee asianomaiset tiedot ja taidot sekä ne dokumentein todentamaan. Näyttötutkinto koostuu osaamisaloista, joiden ammattitaidon opiskelija näyttää tutkintotilaisuudessa. Opiskelijan suorittaessa matkailualan perustutkintoa näyttötutkintojärjestelmän kautta, häntä kutsutaan tutkinnon suorittajaksi. (Opetushallitus. 2010.)

Työssä käytetään nimitystä opiskelija riippumatta siitä, kummalla asteella opiskelija opiskelee, mutta teorianäkökulmasta näyttötutkintojärjestelmän puitteissa käytetään nimitystä suorittaja. Valmistava koulutus ja tutkintojen suorittaminen perustuu tutkinnon perusteisiin. Matkailupalvelujen osaamisalan matkailupalvelujen tuottajan valmistavassa koulutuksessa tutkinto muodostuu samoista tutkinnon osista kuin nuorisoasteella. Matkailupalvelujen osaamisalan matkailupalvelujen tuottajan tutkinnon suorittamiseen sisältyy kaksi (2) pakollista tutkinnonosaa ja neljä valinnaista tutkinnon osaa. (Kuvio 5.) Tutkinnon osat ovat samat kuin nuorisoasteen koulutuksessa.

<p><b>MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO</b>  <b>NÄYTTÖTUTKINNOISSA</b>  <b>AMMATILLISET TUTKINNON OSAT</b>  Matkailupalvelujen osaamisala, matkailupalvelujen tuottaja</p>
<p><b>Kaikille pakollinen tutkinnon osa</b></p> <p>Matkailualan asiakaspalvelu, 20 ov</p> <p>Matkailupalvelujen toteuttaminen, 30 ov</p>
<p><b>Kaikille valinnaiset tutkinnon osat</b> / Valittava yhteensä 40 ov tutkinnon osista</p> <p>Majoituspalvelut, 10 ov</p> <p>Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 10 ov</p> <p>Opastuspalvelut, 10 ov</p> <p>Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut, 10 ov</p> <p>Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 5–10 ov</p>

Kuvio 5. Matkailualan perustutkinnon muodostuminen näyttötutkinnoissa. (Opetushallitus. 2009, 11.)

Aidossa työympäristössä suoritettavilla näytöillä varmistetaan työelämän edellyttämän ja riittävän ammattitaidon saavuttaminen. Tutkinnon osien suorittamisjärjestystä ei ole määrätty, vaan ne voidaan suorittaa opiskelijan oman oppimispolun mukaisesti. Näyttötutkintoperustaisessa koulutuksessa on tutkintotoimikunta, johon kuuluu työnantaja, työntekijöitä, opettajia ja itsenäisiä ammatinharjoittajia. Tutkintotoimikunnan ensisijaisena tehtävänä on johtaa aikuisten näyttötutkintojen järjestämistä ja antaa tutkintotodistus. Näyttötutkintojen järjestämiseen tarvitaan tutkintotoimikunnalta järjestämissuunnitelman perusteella hankittava lupa eli solmittu järjestämissopimus. (Opetushallitus. 2009, 20-23.)

Näyttötutkintojen arvioinnin suorittavat kolmikantaisesti, työnantaja-, työntekijä-, opettajajäsen ja yhden heistä tulee olla näyttötutkintomestari. Tutkinnon suorittaja on mukana arviointikeskustelussa ja arvioi myös itse omaa suoritustaan. Kolmikanta tekee esityksen näytön arvioinnista arviointikokouksessa ja esittää tutkintotoimikunnalle suorituksen hyväksymistä tai hylkäämistä.. Tutkintotoimikunta hyväksyy ja tunnustaa arvioinnin tai hylkää sen. (Näyttötutkinnot.fi-portaali. 2010.)

Tutkintosuoritus koostuu

- näyttösuunnitelmasta, jonka suorittaja on laatinut,

- aidossa työympäristössä suoritettavasta työtoiminnasta, missä tutkinnon suorittaja osoittaa senhetkisen ammattitaitonsa, sekä
- arviointikeskustelusta

Tutkintotilaisuudessa tutkinnon suorittaja osoittaa, miten hyvin hän toteuttaa ammattitutkinnon tavoitteita työssään. Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioidaan normaaleissa työtehtävissä. (Opetushallitus, 2009, 20–23.)

Arviointikeskustelussa suorittaja on läsnä mutta arviointikokouksen ajaksi hän poistuu tilasta, missä kokous pidetään. Kokouksen päätteeksi hänet kutsutaan takaisin ja hänelle ilmoitetaan esittääkö kolmikanta tutkintotilaisuutta hyväksytyksi näyttötoimikunnalle. Kolmikanta voi tarvittaessa pyytää tutkinnon suorittajaa täydentämään suoritustaan, jollei se ole täysin vakuuttunut suorituksesta. Kolmikannalta tulee kuitenkin lähteä yksimieleinen esitys tutkintotoimikunnalle. Varsinaisen päätöksen tutkinnon tai sen osan hyväksytystä suorituksesta tekee tutkintotoimikunta. (Näyttötutkinnot.fi-portaali. 2010.)

#### 4.5.1 Todistukset

Kun tutkinnon suorittajan tutkintotilaisuudesta on lähetetty hyväksytyt arviointi tutkintotoimikunnalle, tämä joko myöntää suorittajalle tutkintotodistuksen tai todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta. Jos suorittaja on osallistunut valmistavaan koulutukseen, siitä hän saa todistuksen kyseiseltä koulutuksen järjestäjältä. Todistuksessa tulee ilmetä opetushallituksen määräämät asiat. Jos suorittaja pyytää, on hänen mahdollista saada näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta todistus. Sekä tutkintotodistuksen että todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja. Opetushallituksen hyväksymä ammattikirja, jossa on merkittynä näyttötutkinnon suorittaminen, vastaa tutkintotodistusta. Ammattikirjan hankkiminen ja allekirjoittaminen on näyttötutkinnon järjestäjän vastuulla. Ammattikirjan kustannuksista vastaa suorittaja. (Opetushallitus. 2009, 23.)

#### 4.5.2 Näyttötutkintojärjestelmään kuuluvien roolit

##### Opetusministeriön rooli

1. valmistelee ja antaa näyttötutkintotoimikuntaa koskevia säädöksiä
2. päättää tutkintorakenteesta ja tutkintomaksuista

##### Opetushallituksen rooli, mm.

1. vastaa näyttötutkintojen perusteiden laatimisesta ja päättää niistä
2. ohjaa, kouluttaa ja konsultoi tutkintotoimikuntia ja näyttötutkintojen järjestäjiä
3. asettaa tutkintotoimikunnat

##### Tutkintotoimikunnan rooli

1. vastaa näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvomisesta
2. solmii järjestämissopimukset tutkinnon järjestäjän kanssa
3. päättävät hyväksytyistä ja hylätyistä tutkintosuorituksista
4. antavat ja osaltaan allekirjoittavat tutkintotodistukset
5. päättää näyttötutkinnon ja sen osan suoritusten arvioinnin oikaisemisesta

##### Näyttötutkinnon järjestäjän rooli, mm.

1. suunnittelee tutkintotilaisuudet yhteistyössä työelämän edustajien kanssa
2. huolehtii henkilökohtaistamisesta
3. vastaa asiantuntevien arvioijien hankkimisesta, kouluttamisesta ja tehtävään perehdyttämisestä
4. järjestää tutkintotilaisuudet ja arvioi tutkintosuoritukset yhteistyössä työelämän edustajien kanssa
5. laatii ja osaltaan allekirjoittaa tutkintotodistukset.

##### Työelämän edustajien rooli

1. tekevät aloitteita näyttötutkintojärjestelmän kehittämiseksi
2. suunnittelevat, järjestävät ja arvioivat tutkintosuoritukset yhteistyössä näyttötutkinnon järjestäjän kanssa
3. edistävät tutkinnon suorittajan ammatillista kasvua.

##### Tutkinnon suorittajan rooli

1. suunnittelee ja vastaa omasta henkilökohtaistamissuunnitelmastaan
2. laatii itse henkilökohtaisesti aineiston arviointia varten
3. laatii itsearvioinnin (suullinen ja kirjallinen).

(Näyttötutkinnot.fi-portaali. 2010.)

#### 4.5.3 Näyttötutkintoon valmistava koulutus

Osallistuminen näyttötutkintoon tai sen osan suorittaminen ei edellytä valmistavaa koulutusta. Valtaosin tutkintotilaisuudet tai tutkinnon osan näytöt suoritetaan kuitenkin osana valmistavaa koulutusta, jonka tavoitteena on tutkinto. Koulutuksen järjestäjä, joka tarjoaa valmistavan koulutuksen voi itsenäisesti päättää sen sisällöstä ja järjestämisestä. Koulutuksen on oltava tutkinnon perusteisiin nojautuvaa. Koulutus ja tutkintotilaisuudet on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti, järjestyksellä ei koulutuksessa eikä tutkintotilaisuuksien osalta ole merkitystä. Jokaiselle valmistavaan koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta tarjota mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto. (Opetushallitus. 2009, 23.)

Valmistavan koulutuksen tarjoaja voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla on kyseiseen tutkintoon järjestämislupa. Valmistavan koulutuksen järjestäjällä ei siis välttämättä tarvitse olla kyseiseen tutkintoon järjestämislupaa, jos se pystyy ostamaan ne joltakin toiselta. Valmistava koulutus ei siis edellytä tutkintotilaisuuksien järjestämislupaa vaan tutkintotilaisuudet voi myös ostaa luvan omaavalta koulutuksenjärjestäjältä. (Salo. 2009.)

#### 4.5.4 Henkilökohtaistaminen

Kun jaetaan tutkinnon suorittaminen osiin, saadaan siitä kolme erillistä vaihetta: hakeutumisen vaihe, valmistava koulutus tai ammattitaidon hankkiminen ja tutkinnon suorittaminen. Tärkeimmäksi nousee hakeutumisvaihe, jolloin todennetaan onko henkilö soveltuva alalle ja onko tutkinto sopia hänen osaamistasoan ajatellen.

Henkilökohtaistamisen periaatteet lähtevät siitä, että koulutuksen järjestäjä toimii näyttötutkintoa suorittamaan hakeutuvan eduksi, että hän saa asiakaslähtöistä suunnittelua, neuvontaa ja ohjausta sekä muita tarvittavia ja saatavilla olevia tukimuotoja. Edellä mainitut asiat sisältyvät näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumiseen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamiseen. Koulutuksen järjestäjältä edellytetään yhteistyötä näyttötutkinnon järjestäjän ja suorittajan sekä työelämän kanssa. Henkilökohtaistamisen prosessissa on huomioitava erilaiset tuen tai muut erityistar-

peet, kuten kulttuuri- ja kielitausta tai muusta syystä (kuten luki- ja kirjoitushäiriöistä) johtuvat erityistuen tarpeet. Tutkinnon suorittamiseen osallistuminen on riippumaton ammattitaidon hankkimistavasta. Henkilökohtaistaminen määritellään näyttötutkintojärjestelmässä tapahtuvaksi ohjaus-, neuvonta-, opetus- ja tukitoimien asiakaslähtöiseksi suunnitteluksi ja toteuttamiseksi. Henkilökohtaistaminen sisältyy koulutuksen hakeutumiseen tai näyttötutkinnon suorittamiseen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen aikana tapahtuvaan ohjaukseen.

*Opetushallitus on antanut siitä määräyksen (Henkilökohtaistamismääräys Dno 43/011/2006), joka tuli voimaan 1.3.2007 alkaen. Koulutuksen järjestäjän on noudatettava määräystä, eikä siitä voi poiketa.*

Henkilökohtaistamisessa lähdetään siitä, että jo hakeutumisvaiheessa varmistetaan opiskelijan olevan tietoinen mihin on hakeutumassa ja että koulutusohjelma on hänelle soveltuva. Tämän jälkeen opiskelijalle eli tutkinnon suorittajalle suunnitellaan yhdessä hänen kanssaan yksilöllinen opinto- ja tutkintosuunnitelma koulutukseen Lähtöajatuksena se, että aikaisemmin hankittu ammattitaito todennetaan dokumentein ja suoritetaan osaamisen tunnistaminen. Aikaisemmin opitun ja hankitun osaamisen tunnistaminen tapahtuu oppilaitoksissa, joissa tutkintovastaavat tai kolmikantaiset arvioijat tunnistavat osaamisen. Osaamisen tunnustaminen tapahtuu tutkintotoimikunnassa samalla, kun opiskelijalle myönnetään tutkinto tai sen osa. Opiskelijalta edellytetään osallistumista valmistavan koulutuksen osalta vain niihin osiin, joissa hän ei yllä suoritettavan tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin. Näyttötutkinnon voi siis suorittaa ilman valmistavaa koulutusta, mikäli pystyy osoittamaan osaamisensa ja todentamaan sen luotettavin dokumentein. Kyseiset dokumentit on tutkintovastaavan tarkistettava luotettavalla tavalla ennen tutkintotilaisuutta tai näyttötutkinnon osan suorittamista.

(Raivola, Heikkinen, Kauppi, Nuotio, Oulasvirta, Rinne, Knubb-Manninen, Silvennoinen, & Vaahtera. 2007, 64.)

## 5 LUONTOMATKAILU

Luontomatkailusta on olemassa monenlaisia määritelmiä. Yleisemmin kuitenkin puhutaan luontoon tukeutuvasta matkailusta. Luontomatkailua määritellään luonnon vetovoimaisuuteen ja/tai luonnonympäristössä tapahtuviin toimintoihin ja aktiviteetteihin perustuvaksi matkailuksi. Luontomatkailussa luonto on oleellinen vetovoimatekijä tai toimintaympäristö. Määritelmä jättää runsaasti tulkinnanvaraa tiettyjen aktiviteettien kohdalla kuten moottori- kelkkailun ja laskettelun tai luonnon virkistyskäytön suhteen. (Toivonen, Kettunen, Honkanen & Saarinen. 2005, 3.)

Lackman & Verhelä (2003, 98) määrittävät luontomatkailun matkustamiseksi luontoon joko omatoimisesti tai matkanjärjestäjän opastuksella niin, että olennainen osa matkaa on joko lihasvoimin tai luonnonvoimin liikkuminen luonnossa.

Moni tutkija määrittelee luontomatkailua näkökulmasta, jossa puhutaan matkailijan ja luonnon välisestä toiminnasta ja suhteesta. Hemmi (2005 a, 319) kirjoittaa, että matkailijan luontosuhde muodostuu sekä tiedollisista että emotionaalisista tekijöistä, joita yhdistävät arvot ja asenteet vaikuttavat suhteen muotoutumiseen. Luonto on meille läsnä jokapäiväisessä elämässä, mutta usein niin ettemme tiedosta tai huomaa sitä. Luonto huomioidaan, jos se vaikuttaa meidän arkeemme tai toimintaamme vaikkapa sateena tai kaamoksen pimeytenä. Tämän päivän ihmisen luontosuhteella on myönteinen merkitys. Halutaan säästää luontoa, ja nauttia siitä. Voidaan puhua jopa luonnon elämyksellisistä arvoista. Ehkä tavallisin tapa nauttia luonnosta on kauniista säästä nauttiminen tai kauniin maisemien ihaileminen. Luontoelämyksillä haetaan vastinetta tavalliseen arkeen. Elämyksellisillä kokemuksilla luonnosta etsitään hiljaisuutta, rauhaa, ja avaruutta, mutta myös vaihtelua ja jännitystä. Luonto kiehtoo ihmisiä olemalla turvallinen ja tavallinen, mutta silti jännittävä tai jopa pelottava. Se vaikuttaa ihmisen moniulotteisuudellaan ja vastakohtaisuuksillaan. (Toivonen ym. 2005, 11.)

Luonnossa liikkuminen, sen tarkkaileminen ja luonnosta muutenkin nauttiminen ovat luontomatkailua sen perusmuodossaan. Tällöin voidaan katsoa matkailijan kokemusten perustuvan pääsääntöisesti luontoon itseensä, eikä niinkään matkailijan henkilökohtaiseen aktiiviseen toimintaan. Luontopolut ja vaellusreitit lienevät rakennettuina ja opastein varustettuina ovat matkailijalle helpoin tapa tutustua alueen luontoon. (Verhelä & Lackman, 2003, 99.)

Luontoon perustuvan matkailun mahdollisuuksiin ja sen vaikutuksiin alueen kehittymisen kannalta uskotaan vahvasti. Luontomatkailu onkin tällä hetkellä nopeasti kasvava matkailun osa-alue. Saarinen (2004, 49) kirjoittaa artikkelissaan luontomatkailun kehityksen olevan vuositasolla jopa liki kymmenen prosentin luokkaa. Luontomatkailun merkitys maa- ja syrjäseudulla on kiistaton, perinteisten maaseudun elinkeinojen kaventuessa sekä tuotannollisen toiminnan ja väestön keskittyessä keskuksiin. Tällöin matkailijoille tarjottavat luontopalvelut saattavat olla viimeisiä oljenkorsia, joilla maaseudulla voi ansaita elantonsa.

Hemmin (2005 a, 335) artikkelissa luontomatkailun käsite ja sisältö, on koottuna eri julkaisijoiden ja eri artikkeleiden erilaisia määritelmiä luontomatkailulle. Kaikille kirjassa olleille määritelmille yhteisiä piirteitä kuitenkin olivat

- luontomatkailu on matkailua
- luontomatkailu tapahtuu luonnonympäristössä ja luonto on merkittävä toimintaympäristö
- luontomatkailu perustuu luonnon vetovoimaisuuteen
- luontomatkailu tarjoaa elämyksiä tai matkailijan odotetaan kokevan niitä
- useimmat määritelmät sisällyttivät kaikki (myös motorisoidut) luonnossa tapahtuvat aktiviteetit luontomatkailuun.

### 5.1 Luontomatkailunpalvelut ja ohjelmapalvelut

Verhelän ja Lackmannin (2003, 99) mukaan luontoon kohdistuvassa matkailussa toimintaympäristö muodostuu luonnosta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Tällöin matkaa eivät rajoita liikunnallisuus tai luonnon elämyksellisyys, vaan ainoa kriteeri on luontoon suuntautuneisuus. Vaihtoehtoina kirjoittajat näkevät muun muassa laskettelun ja moottorikelkkailun. Luontovastuullinen matkailu täyttää sekä ympäristövastuun että luontomatkailun tuntomerkit, Sitä voi olla mikä tahansa luontomatkailu, kunhan puitteiden hoitamisesta ympäristövastuullisesti on huolehdittu. Tällöin puhutaan ympäristön kannalta haitattomimmasta luontomatkailusta.

Luontomatkailun aktiviteetteihin katsotaan kuuluviksi sellaiset kotipaikkakunnan ulkopuolella aidossa luonnonympäristössä ja muokatussa luonnonympäristössä tapahtuvat toiminnot, jotka suoritetaan ilman merkittäviä teknisiä ja energiaa kuluttavia apuvälineitä. (Kuvio 6.)

Tällä jaottelulla esimerkiksi golfia ei voida pitää luontomatkailutuotteena, koska toiminto tapahtuu pelkästään rakennetussa luonnonympäristössä. Tietyt lajit, kuten maastohiihto, voidaan suorittaa joko aidossa että muokatussa luonnonympäristössä. Kyseinen määrittely ei kuitenkaan ole aukoton, koska moniin luontomatkailutuotteisiin sisältyy muun muassa moottoriajoneuvoilla liikkumista, kuljetusta ja huoltoa. (Hemmi. 2005 b, 285)

<b>LUONTOSUHTEET YHTEYDET LIIKUNTAYMPÄRISTÖÖN JA HARRASTUSMUOTOON</b>		
<b>LUONNONYMPÄRISTÖ</b>		
<b>AITO LUONNON YMPÄRISTÖ</b>	<b>MUOKATTU LUONNON YMPÄRISTÖ</b>	<b>RAKENNETTU LUONNON YMPÄRISTÖ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- maastohiihto</li> <li>- retkeily, vaellus</li> <li>- suunnistus</li> <li>- uinti luonnon olosuhteissa</li> <li>- soutu, melonta luonnonolosuhteissa</li> <li>- purjehdus</li> <li>- luistelu luonnon olosuhteissa</li> <li>- hyötyliikunta: kalastus, marjastus, metsästys, sienestys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kävely, lenkkeily, hölkkä rakennetuilla reiteillä</li> <li>- hiihto rakennetuilla radoilla</li> <li>- pyöräily</li> <li>- pujottelu</li> <li>- luistelu ulkokentillä</li> <li>- yleisurheilu ulkokentillä</li> <li>- joukkue-/yksilöurheilumuodot ulkokentillä</li> <li>- uinti maauimalassa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uinti uimahallissa</li> <li>- kaikki sisäliikuntamuodot saleissa, halleissa (yksilö- ja joukkuehallit kuntosalityöskentely, tanssi, aerobic, bodaus jne)</li> </ul>
<b>AVOIN LUONTOSUHDE</b>	<b>RAJATTU LUONTOSUHDE</b>	<b>SULJETTU LUONTOSUHDE</b>

Kuvio 6. Luontosuhteen yhteydet liikuntaympäristöön ja harrastusmuotoon. (Hemmi 2005, 285.)

Luontomatkailuaktiviteetit jakautuvat Hemmin (2005 b, 286) mukaan

1. Luontoliikuntaktiviteetit

Kunto- ja virkistyskeskeiset aktiviteetit

Hyötyliikunta-aktiviteetit

2. Luonnon harrastus aktiviteetit

3. Muut aktiviteetit

Tärkeintä Hemmi (2005 b, 286) näkee kuitenkin olevan, sen että ihmisiä ohjataan luontoon ja heille opetetaan sen ihmeellisyyksiä ja annetaan luonnon opettaa matkailijaa eikä sen miten aktiviteetit luokitellaan.

## 5.2 Luontoliikunta-aktiviteetit

Luontoliikunta-aktiviteetit jaotellaan toiminnan tarkoituksen ja intention perusteella kunto- ja virkistyskeskeisiin aktiviteetteihin ja hyötyliikunta-aktiviteetteihin. Luontoliikunta-aktiviteeteillä tarkoitetaan kotipaikkakunnan ulkopuolella vapaa-ajalla luonnonympäristössä tapahtuvaa fyysisesti aktiivista harrastustoimintaa, jonka tavoitteena on liikunnan tai muun tarpeen toteuttaminen. (Hemmi. 2005b, 291-411.)

Kunto- ja virkistyskeskeisiä aktiviteetteja ovat muun muassa maastohiihto, laskettelu, eräretkeily ja vaeltaminen (kesävaellus ja talvivaellus), kävely ja lenkkeily, pyöräily, suunnistaminen, melonta ja soutu, vaellusratsastus ja ratsastusleirit, purjehdus, moottorikelkkailu.

Hyötyliikunta-aktiviteetteihin kuuluu kalastus, metsästys, sienestys ja marjastus.

Luonnon harrastus aktiviteetit ovat luonnon havainnointi ja tarkkailu, linturetket ja lintujen tarkkailu, eläinten katselu ja kuvaus, kivilajien ja mineraalien keruu, perhosten keräys

Luonnonvalokuvaus ja luonnon nähtävyydet

Muita aktiviteetteja voivat muun muassa olla opastetut retket, koiravaljakkoajelut ja porosafarit.

## 6 LIIKUNTAMATKAILU

Liikuntamatkailu on matkustamista ja viipymistä vakinaisen asuinpaikkakunnan ulkopuolella lomanvieton, virkistyksen, levon, urheiluharjoitusten, -leirien ja -kilpailujen sekä harrastuksen vuoksi. Matkan aiheena voi olla myös työ, opiskelu, terveydenhoito tai kokous. Kun puhutaan käsitteestä liikuntamatkailu, silloin matkalle lähtemisen peruste on liikunta. Kun matkalle lähdön peruste on muu, mutta matkalla liikutaan mahdollisuuksien tullen, kyseessä on matkailuliikunta. Puhutaan myös liikunta-, loma- ja työmatkailusta (mm. kokous- ja kongressimatkailu). Liikuntamatkailulla voidaan tarkoittaa yksilön tavoitteellista liikunnallista vapaa-aikatoimintaa, liikuntamatkailua kulutuksena ja liikuntamatkailupalvelujen käyttönä, liikuntamatkailua elinkeinona, majoitus- ja ravitsemuspalvelujen sekä liikennepalvelujen tuottamisena tai jopa virta-käsitteenä (matkailuvirta, matkailijoiden saapumiset johonkin maahan jne). (Hemmi. 2005 b, 291.)

Kourin (1991, 4.) mukaan liikuntamatkailu pitää sisällään kaikki matkailijat jotka saapuvat kohteeseensa liikuntapalvelujen tai urheilutapahtuman vuoksi. Joko osallistuakseen liikuntaan, seuratakseen sitä katselijana, tai käyttääkseen matkakohteensa liikunnallisia oheispalveluja. Kouri jakaa liikuntamatkailun passiiviseen ja aktiiviseen liikuntamatkailuun. Passiivinen liikuntamatkailija osallistuu tapahtumaan seuraamalla katselijan roolissa kun taas aktiivinen liikuntamatkailija osallistuu itse liikunnan harrastamiseen.

Kouri (1991,6-7.) määrittelee liikuntapalvelut matkailupalveluissa keskeiselle sijalle, mutta jättää käsitteen sisällön määrittämättä. Luontomatkaailun osa-alueen palvelut ovat usein päällekkäisiä liikuntamatkailun palvelujen kanssa. Esimerkiksi luontomatkaailija, joka saapuu matkakohteeseen jonkin tietyn luontokohteen tai luontoympäristön vuoksi, mutta käyttää liikuntamatkailun palveluja päästäkseen kohteeseen (esimerkiksi melominen päästäkseen näkemään koskireitin, tai patikointi nähdäkseen jonkin tietyn luontokohteen). Melonta, vaellus ja vaikkapa pyöräily ovat osa liikuntamatkailua, vaikka matkakohteesta hankituksi palveluksi saattaa riittää vaikkapa kartta ja eväät. Nämä voidaan lukea liikuntamatkailuun, koska matkan tarkoitus on liikunta yhdistettynä luonnon kokemiseen. Liikuntamatkailun erilaiset palvelut saattavat olla erittäin pitkällekin tuotteistettuja, mutta oleellisinta ja keskeisintä matkassa on liikunta.

Säännöllinen liikunta ja poistaa ja lievittää hyvinvoinnin puutteita. Huomionarvoista on, että ihmiset odottavat mielialan kohenevan nimenomaan vapaa-ajan liikunnan avulla, eivätkä työhön tai muihin välttämättömyyksiin sisältyvän fyysisen aktiivisuuden perusteella. Liikkuminen ja liikunta nähdään siis terveystottumuksena, jolla on johdonmukaisia yhteyksiä hyvinvointikokemuksiin. Kaiken kaikkiaan liikuntamatkailun erottaminen omaksi yhdeksi matkailun osa-alueeksi on haastavaa. (Fogelholm & Vuori, 2005, 48.)

### Liikuntamatkailun palvelut

Luontoon ja ympäristöön liittyvät mahdollisuudet halutaan Suomessa saada liikuntamatkailun painopisteeksi. Lähtökohtana ovat luonnon suuri vetovoima ja kohtuulliset investointikustannukset verrattuna muuhun liikuntarakentamiseen. Luonto ja sen aktiviteetit ovat matkailuvaltteja, joita käytetään myös liikuntamatkailun palveluja tuotteistettaessa. Liikuntamatkailun palvelut edellyttävät tuotteistamista ja yhteistyötä alan muiden toimijoiden kanssa. Muunmuassa aluekartat, opasteet huoltoapaikat ja huoltopisteet reiteillä, välineet ja niiden vuokraaminen, erilaiset ohjelma- ja oheispalvelut on kokonaistaloudellisesti järkevää tuottaa yhteisesti alueen kanssa. Liikuntamatkailulla on vahva trendi juuri nyt ja tulevaisuudessakin, sillä vapaa-ajan lisääntymisen myötä lisääntyy ihmisten liikunnan harrastuneisuus ja aktiivinen vapaa-ajan vietto. On muodostunut lomaliikunnan käsite. Lomaliikunta on sekä satunnaista että suunniteltua. Ne matkailijat, jotka jo lähtiessään tietävät kohteen liikuntamahdollisuuksista tai liikuntatapahtumista, kuuluvat suunnitellun lomaliikunnan pariin. He varautuvat tapahtumaan etukäteen huomioimalla sen varustuksessa tai vaikka varaamalla etukäteen liput tiettyyn tapahtumaan. Liikuntamahdollisuudet saattavat siis tukea päätöstä matkustaa kohteeseen. (Kouri,1991,73-81)

Kurzman (1997) on jaotellut liikuntamatkailua viiteen eri kategoriaan matkan luonnetta perusteena käyttäen.

- Liikuntatapahtumat (sport events)
  - kansainväliset ja kansalliset urheilukilpailut
- Liikunta attraktiot (sport attractions)
  - urheilumuseot, liikunnalliset teemapuistot ja golfkentät
- Liikuntakiertueet (sport tours)

- ammattilaiskiertue kisojen johdosta, tai pyöräilyretki, matka kulkee kohteesta toiseen.
- Liikuntakohteet (sport resort)
  - sukellus-, hiihto-, laskettelukohteet tai liikuntakeskukset
- Liikunta risteilyt (sport cruises)
  - risteilyt, vesillä liikkuminen, purjehtiminen, kalastaminen

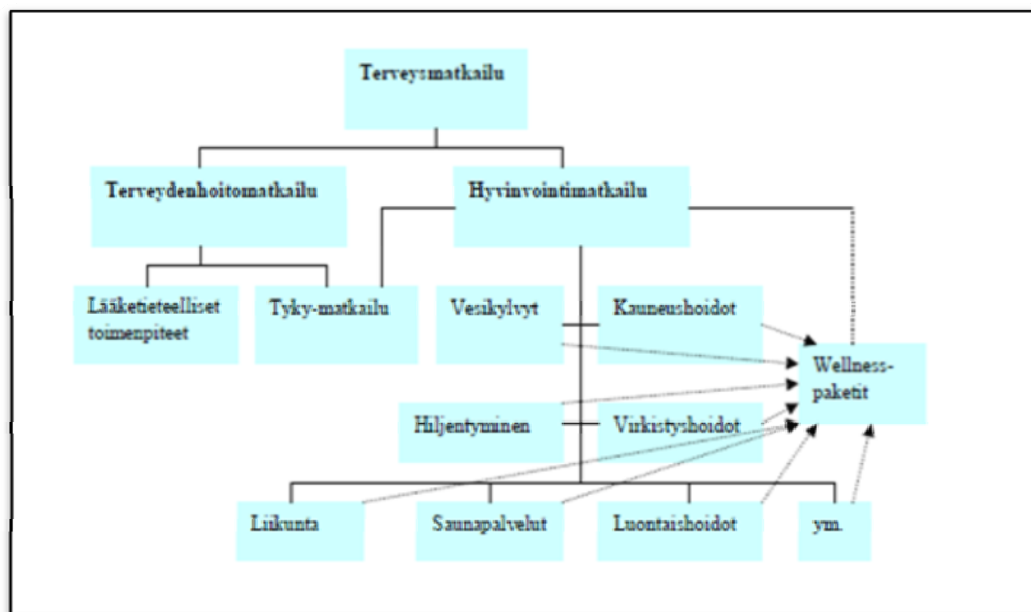
Liikuntamatkailua ja sen palveluja voidaan myös jakaa aktiiviseen liikuntamatkailuun eli liikunnan harrastamiseen ja sen palveluihin sekä passiiviseen liikuntamatkailuun eli penkkiurheiluun. Aktiivisen liikuntamatkailuun voi kuulua liikuntaloma tai lomaliikuntaa. Lomaliikunnalla voidaan käsittää vapaamuotoista, satunnaista harrastamista sekä organisoitua ennalta tiedettyä toimintaa. Liikuntaloma voi olla monitoimiloma, kuten leiri, kylpyläloma tmv. tai yhden lajin loma, kuten turnaukset (Suopotkupallo eli Swamp Soccer World Championship). (Standeven & De Knop. 1999, 13)

## 7 HYVINVOINTIMATKAILU

Hyvinvointi käsitteenä on hyvin laaja ja voi merkitä eri ihmisille eri asioita. Se on myös paikka-, aika- ja kulttuurisidonnaista. Hyvinvoinnin tekijät eivät ole sidonnaisia, vaan saattavat vaihdella eri tekijöiden mukaan. Erilaisissa elämänvaiheissa hyvinvointia parantavia tekijöitä ovat erilaiset asiat kuin aikaisemmissa elämänvaiheissa. (Suontausta & Tyni. 2005, 26.)

Hyvinvointi- ja wellness-matkailu nähdään yhtenä tärkeänä kehittyvänä matkailun osana alueena lähitulevaisuudessa. Matkailun edistämiskeskuksen teettämän peruskartoituksen mukaan yläkäsite on terveystmatkailu, joka jakautuu terveydenhoitomatkailuun ja hyvinvointimatkailuun. (MEK. 2005)

Terveydenhoitomatkailuun kuuluvat matkat (Kuvio 7.), joihin sisältyy lääketieteellisiä toimenpiteitä tai yritysten ostamia tyky - palveluja. Hyvinvointimatka puolestaan koostuu erilaisista fyysisistä tai henkistä hyvinvointia tuottavista palveluista. Suontaustan ja Tynin (2005, 17) mukaan suomessa wellness-matkailu käsitetään pitkälti henkilökohtaista hyvinvointia tarkoittaen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja kuntoa sekä nautinnonhalua ja terveyden ylläpitoa. Yleisesti ottaen wellness nähdään terveystmatkailun osatekijänä. Terveystmatkailua ja wellness - matkailua käytetään myös rinnakkain niin, että molemmat tarkoittavat samaa asiaa.



Kuvio 7. Terveystmatkailu (MEK. 2005)

## Hyvinvointimatkailun palvelut

Useissa yhteyksissä kerrotaan elämyksen olevan moniaistinen, myönteinen, kokonaisvaltainen, yksilöllinen ja muistijäljen jättävä kokemus. Sitä se lyhykäisyydessään onkin. Suurimmassa osassa elämyksellisistä kokemuksista tilanteeseen liittyy tavalla tai toisella myös itsensä ylittäminen, on tehty ja koettu jotain sellaista, jota arjessa ei mahdollisesti uskalleta tai ei ole vain mahdollisuuksia. Suurimman vaikutuksen elämys on saanut aikaan silloin, kun elämyksen kokija saa jonkinlaisen oppimiskokemuksen. Kokemus jättää jäljen, joka aiheuttaa muutoksen hänen arkipäiväänsä ja henkilökohtaiseen tapaansa toimia.

Matkailuelinkeinossa työskentelevät ihmiset ovat avainasemassa välittäessään erilaisia kokemuksia ja elämyksiä. Pine & Gilmore (1999, 1–2) määrittävät elämyksen arvon tuojaksi matkailukokemuksessa. Elämystä markkinoidaan ja elämysmatkailua tarjotaan, mutta kuka voi taata asiakkaalle sen, että hänen kokemansa todella on elämys. Elämyksen ja kokemuksen välinen raja on niin hiuksenhieno, että käsitysten sekaantuminen saattaa johtaa asiakkaan osalta pettymykseen. Elämyksen kokee jokainen henkilökohtaisesti, jos kokee, kun kokemus on kaikkien koettavissa ja selkeämpi ja konkreettisempi käsite. (Komppula. 2002, 56).

Hyvinvointituotteiden tarjoaminen tapahtuu mitä moninaisimpien yritysten toimesta. Yrityksillä ei välttämättä ole tarjota majoitusta vaan tarjotaan vain palveluja tai päiväpaketteja. Wellness tuotteet ovat likipitään samantyyppisiä kuin hyvinvointituotteet. Wellness-sanan käyttö ei vielä ole yleistynyt arkikieleen eikä wellness tuotteista löydy yhtä laajaa tarjontaa kuin hyvinvointituotteista. Monipuolisinta tarjontaa on tyky-tuotepaketien kohdalla. Ne voivat sisältää liikuntaa, luontoelämyksiä sekä hoitoja. Paketeissa on yleensä mukana myös luentoja ja ryhmätehtäviä. Ryhmissä toteutettavissa tyky-kokonaisuuksissa voi mukana olla myös asiakkaiden omia kokouksia tai palavereja. Tyky-paketien kesto on muutamia tunteja ja pisimmillään muutamia vuorokausia. (MEK. 2005, 26-28)

## Terveys- ja kuntoliikuntaloman tunnuspiirteet

- Suomessa kehitetty kansainvälisestikin tunnettuja liikuntavälineitä ja teknologiaa. Nämä tulee hyödyntää myös hyvinvointimatkailussa. Kansainväliset liikuntamatkailijat ovat kuitenkin vielä suhteellisen pieni joukko.

- Aktiviteetit ja niiden harrastaminen lomalla (sauvakävely, patikointi, kävely, lumikenkäily, hiihto, uinti, avantouinti, golf jne.) tavoitteena oman kunnon ja oman itsensä hoitaminen.
- Ohjattu toiminta (koulutetut, ammattitaitoiset ohjaajat, kunto- ja muut testit, personal training)
- Hieronta ja muut palauttavat hoidot

#### Hemmotteluloman tunnuspiirteet

- Hemmotteluloma DaySpa tai kylpylä.
- Korkeatasoinen toimintaympäristö (majoitus, allasosastot, hoito-osastot jne.)
- Erikoishuomio herkulliseen ruokaan
- Korkeatasoinen, henkilökohtaisen palvelun merkitys
- Oheisohjelmat, shoppailu ja kulttuuri.
- "passiivista" lomailua, asiakas nauttii muiden suorittamasta työstä (MEK. 2009, 26-30)

## 8 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

Matkailupalvelujen tuottaja on nimikkeenä suhteellisen uusi ja nimike ei välttämättä anna kuvaa siitä, millaisia tehtäviä nimikkeen taakse sijoittuu. Matkailualalla avoimina oleviin työpaikkoihin ei juurikaan haeta matkailupalvelujen tuottajia, vaan niihin haetaan työtehtävien nimikkeillä. Tästä johtuen on perusteltua tutkia, millaisia näkemyksiä yrittäjillä nimikkeestä on. Tutkimus ulottuu alan koulutukseen perustutkintotasolla. Tutkimuslupa (Liite 1) on saatu Kainuun ammattiopistolta, koska työn tarkoitus on palvella matkailukoulutuksen kehittämistä.

Kyselyn aineisto perustuu matkailualanperustutkinnon opintosuunnitelmaan ja tutkinnon perusteisiin. Kyselyssä käsitellään vain niitä osia, jotka ovat kaikille tutkinnon suorittajille samat. Aineiston lähtökohtina ovat asiakaspalvelut (20 opintoviikkoa), matkailupalvelujen toteuttaminen (30 opintoviikkoa), majoituspalvelut (10 opintoviikkoa) ja matkailupalvelujen tuotteistaminen (10 opintoviikkoa). Lisäksi työssä tarkastellaan myös oppimisympäristöä. Oppimisympäristöllä on merkitystä, kun huomioidaan opiskelijan yksilöllisiä oppimispolkua ja tilanteita missä kaikkialla oppimista voi tapahtua.

### 8.1 Tutkimusongelmat

Tutkimusongelma rakentuu viitekehyksen pohjalle. Matkailukoulutusta ja koulutuksen järjestäjää sitovat lait ja asetukset antavat puitteet koulutustoiminnalle. Koulutus ja koulutuksen järjestäjä sitoutuvat toiminnassaan toimimaan tietyissä lain edellyttämässä puitteissa ja puitteisiin vaikuttaa oleellisesti yhteistyö alueen matkailuyrittäjien kanssa. Koulutuksen järjestäminen erilaisissa palvelumaisemissa, ei voi toimia pelkästään oppilaitoksessa järjestettävänä koulutuksena. Termiä palvelumaisema käyttävät Valtonen & Haanpää (2008, 36–37) artikkeleissaan, jossa he kuvaavat tilaa missä palvelu tapahtuu. Matkailupalvelujen tuottajan ammatinimikkeen tunnettuuden selventäminen ja koulutuksen työelämävastaavuus olivat työni tutkimusongelmat.

## 8.2 Aineiston keruu ja tutkimusmenetelmä

Tutkimus tehtiin haastattelututkimuksena kevään 2010 aikana. Kysely tehtiin 30 yrittäjälle, jotka saivat itse määritellä toimintansa kuuluvaksi joko, luonto-, liikunta-, tai hyvinvointimatkailuun. Kyselyyn valittiin matkailualan yrittäjiä Sotkamosta. Vastaaaja lähestyttiin ensin puhelimitse, kerrottiin taustoja ja pyydettiin lupaa haastattelun lähettämiseen. Jokaiselle vastaa- jalle lähetettiin sähköpostitse saate (Liite2) ja sähköinen linkki haastattelukaavakkeeseen (Liite 3). Vastausaika oli suhteellisen lyhyt, osin vastaajienkin omasta toivomuksesta, jotta vastaaminen tulisi tehtyä välittömästi. Kyselyn vastausprosentti on saatu lopulliseen aineistotiedostoon mukaan luettavien henkilöiden määrä (n) suhteutettuna netto-otoksen (N) kokoon. Prosentti on laskettu kaavalla  $n/N*100$ . Kolmestakymmenestä yrittäjästä 28 vastasi,  $(28/30*100=93,2)$  joten vastausprosentiksi muodostui 93,3%. Opiskelijoiden haastattelu tapahtui myös sähköisesti ja opiskelijoiden kysely lähetettiin 50 opiskelijalle, joista 42 vastasi,  $(42/50*100=84)$  joten vastausprosentiksi muodostui 84 %.

Otoksen edustavuus yrittäjien keskuudessa perustuu lähtökohtaan, että kaikki yrittäjät joille kysymys tehtiin, toimivat matkailualalla ja toiminta liittyy selkeästi luonto-, liikunta-, tai hyvinvointimatkailuun. Opiskelijoiden kysely lähetettiin viidellekymmenelle matkailupalvelujen tuottajaksi opiskelevalla opiskelijalle. Molemmissa tapauksissa otoksen edustavuus on hyvä.

## 8.3 Tutkimusryhmä ja taustatiedot

Yrittäjien tutkimusryhmä koostui sotkamolaisista matkailupalveluja tuottavista yrityksistä. Vastaaajiksi valittiin sekä luonto-liikunta että hyvinvointipalveluja tuottavia yrityksiä. Jokainen yritys kuitenkin vastatessaan valitsi itse, mihin kolmesta vaihtoehdosta kuuluu.

Luotomatkailupalveluita tuottavia yrityksiä vastaaajista oli 11 kappaletta, liikuntamatkailupalveluja tuottavia yrityksiä 10 kappaletta ja hyvinvointimatkailupalveluja tuottavia 7 kappaletta. Opiskelijoiden tutkimusryhmä koostui Kainuun ammattiopiston Vuokatin toimipisteessä matkailupalvelujen tuottajaksi opiskelevista perustutkinnon suorittajista. Kysely lähetettiin 50 opiskelijalle, joista tarkoituksena oli tarkastella sekä nuorisoastetta, että aikuiskoulutusta. Aikuisopiskelijoita Vuokatissa opiskelee tällä hetkellä neljä henkilöä, joista kolme vastasi kyselyyn. Aikuisopiskelijoiden määrän ollessa niin pieni, ei vastauksia tässä tutkimuksessa erotella,

vaan kaikki vastaajat käsitellään opiskelijoina. Vastaajista opiskelee ensimmäisellä vuosikurssilla 17 opiskelijaa, toisella 15 opiskelijaa ja kolmannella vuosikurssilla 8 opiskelijaa. Vastaajista 15 oli miestä ja 26 naista. Aikuiskoulutuksessa opiskelee 3 ja nuorisoasteella 38 vastaajaa. 26 opiskelijan hakutoive koulutukseen hakeutumisen vaiheessa oli 1 hakusija, 8 opiskelijaa haki 2 hakusijalla ja neljän opiskelijan hakutoive oli kolmannella sijalla. Neljännellä hakusijalla koulutuspaikan oli saanut kaksi opiskelijaa.

Myöskään muita muuttujia ei tuloksissa erotella, vaan käsitellään yrittäjät ja opiskelijat kokonaisuuksina. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska aineistosta jossa huomioidaan kaikki muuttujat muodostuu niin laaja kokonaisuus, ettei sen läpikäymistä katsottu tarpeelliseksi tai tutkimuksen kannalta oleelliseksi. Muuttujat on rajattu opiskelijoissa pelkästään opiskelijoihin ja yrittäjien kohdalla yrittäjiin, joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta, joissa asioita tutkitaan vertaillen onko luonto-, liikunta-, vai hyvinvointimatkailunpalveluja tuttava yritys.

Tutkimuksessa on selvitetty matkailupalvelujen tuottajan koulutusohjelman mukaisesti, onko matkailualalla toimivien yritysten ja matkailualaa opiskelevien opiskelijoiden näkemykset yhtenevät opintosuunnitelmassa olevien ammattitaitovaatimusten kanssa. Vastaajat ovat voineet valita lähinnä mielipidettään olevan vaihtoehdon seuraavista vastausvaihtoehdoista

- 1 – Täysin eri mieltä
- 2 Lähes eri mieltä
- 3 Ei samaa eikä eri mieltä
- 4 Lähes samaa mieltä
- 5 Täysin samaa mieltä.

#### 8.4 Tutkimuksen kulku

Työn teoriaosuus kirjoitettiin pitkälti talvella 2009. Helmikuussa 2010 laadittiin haastattelukaavakkeet. Kysymykset hyväksyttiin ohjaavalla opettajalla, jonka jälkeen lomaketta työstettiin vielä. Haastattelukaavaketta testattiin neljällä yrittäjällä, neljällä korkeakouluopiskelijalla ja neljällä (toisen asteen ja korkeakoulun) opettajalla. Kun haastattelukaavakkeet palautteiden perusteella saatiin lopulliseen muotoon, otettiin puhelimitse yhteys yrityksiin, joihin kysely oli tarkoitus lähettää. Puhelukierroksen jälkeen yrittäjät saivat sähköpostitse saatekirjeen, jossa oli henkilökohtainen linkki kyselyyn. Sähköpostin perusteella pystyttiin seuraamaan, kuka

vastaajista oli vastannut kyselyyn ja kuka ei. Viikon jälkeen ne vastaajat, jotka eivät olleet vastanneet saivat muistutuksen sähköpostiinsa. Määräpäivään mennessä vastaajia oli 28 kpl, joten kahdelle viimeiselle ei enää lähdetty lähettämään toista muistutusta. Opiskelijoille lähetettiin sähköpostitse saatekirja ja linkki. Koska osa opiskelijoista on ollut ulkomailla työssäopimassa ja kilpailumatkoilla jäi opiskelijoiden vastauksista osa puuttumaan. Opiskelijoille lähti myös yksi muistutus. Määräpäivään 11.4 mennessä 50 vastaajasta vastannut 42, joten enää ei lähetetty toista muistutusta myöskään opiskelijoille. Tämän jälkeen alkoi aineiston käsittely. Huhtikuussa 2010 suoritettiin aineiston analysointi. Analysoinnin jälkeen siirryttiin tulkintavaiheeseen. Työ on valmis toukokuussa 2010.

## 9 TYÖN TULOKSET

Muuttujien välisiä yhteyksiä tulkitaan tavallisesti kahden muuttujan välillä eli pareittain. Tässä työssä muuttujien välisiä yhteyksiä on tarkasteltu Pearsonin Chi Square-riippumattomuustestillä korrelaatiokerrointa käyttäen, joka ilmoittaa lineaarisen riippuvuuden suuruutta. Riippuvuustaulukoita ei ole tehty koko aineistosta, koska otanta oli vähäinen ja havaintoarvojen määrä niin pieni, ettei menetelmä todenna riippuvuutta. (Heikkilä. 2008, 202.)

Riippuvuuden tutkimisen onnistumiseksi luokiteltiin muuttujan arvot uudelleen. Vastajien välillä ei tutkimuksessa voitu havaita merkittäviä eroja. Esimerkiksi kysyttäessä vastaajan mielipidettä matkailupalvelujentuottajan ammattitaitovaatimuksista matkailupalvelujen tuotteistamisessa, ”Osaa suunnitella matkailijoille ohjelmapalvelukokonaisuuksia” vastauksista selvisi ettei ollut eroa vastasiko yrittäjä vai opiskelija. ( $p = 0,119$ )

Tarkasteltaessa opiskelijoiden tietoa ammattinimikkeestä kysymyksellä ”Osaa kertoa ammatista, johon opiskelee ja sen työtehtävistä” ei riippuvuutta voitu todentaa. ( $p = 0,807$ ) Sig arvo osoittaa, että on peräti 80,7 % :n riski, että kyseinen riippuvuus johtuu sattumasta. Riski on liian suuri ( $\text{sig} > 0,05$ ) eli ei ole merkitystä sillä kumpi vastaajaryhmä oli kysymyksessä.

Testauksissa kokeiltiin myös Monte Carlo-riippumattomuustestiä, mutta kuten edelläkin, havaintoarvojen määrä oli vähäinen ja voidaan todeta, etteivät testatut erot ole tilastollisesti merkitseviä, eivätkä tulokset yleistettävissä. Sekä Pearsonin Chi Square-riippumattomuustestin että Monte Carlo –riippumattomuustestin tulokset löytyvät liitteestä. (LIITE 7).

### Tutkimuksen validiteetti

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Validiteetin arviointi kohdistaa arvionsa kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusmenetelmä ja siinä käytetyt mittarit vastaavat sitä ilmiötä, jota haluttiin tutkia. Tässä tutkimuksessa mitattiin sotkamolaisten luonto-, liikunta ja hyvinvointimatkailupalveluja tuottavien yritysten mielipiteitä matkailupalvelujentuottajan koulutusohjelman opintosuunnitelman työelämävastai-

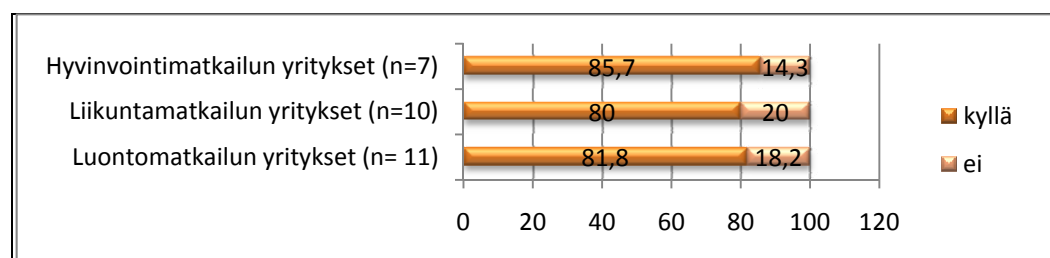
suudesta. Samoin mitattiin opiskelijoiden mielipiteitä heidän opiskelemastaan koulutusalaista ja molempien mielipiteitä oppimisympäristöstä.

#### Aineiston validiteetti

Ulkoinen validiteetti ei muodostu yleistettäväksi. Tutkimuksen tuloksen yleistyksen kannalta otanta oli pieni, tutkimuksessa oli mukana vain 28 yrittäjää ja 42 opiskelijaa, eli tutkittavat edustavat vain pientä osaa kokonaisuudesta yleistämistä ajatellen. Sisällöllinen validiteetti on hyvä ja aineiston analysointimenetelmä vastaa tutkimusaineistoa eli koottu aineisto vastaa hyvin ulkopuolisia kriteereitä. (Anttila. 1998, 404)

Ammattinimikkeen tunnettavuutta kysyttiin vain yrittäjiltä, samoin kuin heiltä kysyttiin työtehtävistä, joihin matkailupalvelujen tuottaja työllistyisi. Kysyttäessä matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeen tunnettavuutta entuudestaan, yrittäjien keskuudessa kaikki 28 kysymykseen vastannutta yrittäjää vastasivat kyllä. Kaikille siis ammattinimike oli nimikkeenä tuttu.

Kysyttäessä onko yrityksessänne ollut työssäoppimassa tai töissä matkailupalvelujen tuottajaksi opiskelevia tai matkailupalvelujen tuottajia, 23 yrittäjää vastasi yrityksessään työskennelleen tai työssäoppineen matkailupalvelujen tuottajia tai matkailupalvelujen tuottajaksi opiskelevia. Viisi vastaajaa vastasi, ettei heidän yrityksessään ole ollut työssäoppimassa, eikä työssä matkailupalvelujen tuottajia. Kuviosta (Kuvio 8.) voidaan havaita, että kaikissa yritystyypeissä oli ollut joko työssäoppijaina tai töissä matkailupalvelujen tuottajaksi opiskelevia tai matkailupalvelujen tuottajia. Ne viisi yrittäjää, joilla ei ole kokemusta matkailupalveluntuottajista työssä tai työssäoppimissa, olivat kaksi luontomatkailun palveluja tuottavista yrityksistä, kaksi liikuntamatkailun palveluja tuottavista yrityksistä ja yksi hyvinvointimatkailun palveluja tuottavasta yrityksestä.



Kuvio 8. Onko yrityksessänne ollut työssäoppimassa tai töissä matkailupalvelujen tuottajiksi opiskelevia tai matkailupalvelujen tuottajia.

## 9.1 Matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeen tunnettuus

Kysymyksessä ”Mitä ammattinimike matkailupalvelujen tuottaja kertoo sinulle?” yrittäjät vastasivat avoimeen kysymykseen omin sanoin. Vastaukset jaoteltiin neljään eri kategoriaan, jotka jaoteltiin seuraavien otsikoiden alle, moniosaaja, ohjelmapalvelut, myynti, hinnoittelu ja markkinointi sekä jokin muu vastaus.

Selkeimmin vastauksissa nousee esille moniosaajan taidot. Kuudessatoista vastauksessa vastaajat ovat sitä mieltä, että matkailupalvelujen tuottajan nimikkeen taakse kätkeytyy erittäin monipuolista osaamista ja ammatin omaksunut voi työskennellä kutakuinkin koko alan työtehtävissä.

Kahdeksan vastaajaa kytki ammattinimikkeen ohjelmapalveluihin, mikä toisaalta on hyvin luontevaa, koska aikaisemmin koulutusohjelma on ollut nimeltään matkailun ohjelmapalvelujen koulutusohjelma. Erilaisten ohjelmapalvelujen opiskelu kuuluu myös koulutusohjelmaan. Kolme vastaajaa oli löytänyt myynnin hinnoittelun ja markkinoinnin työkuvat matkailupalvelujen tuottajan nimikkeen takaa. Neljä vastaajaa oli vastannut, ettei nimike juurikaan avaudu heille, tai käsite on liian laaja. Kyseiset vastaukset on kategorioitu ”jokin muu”-otsikon alle. Näitä vastauksia ei ole luokiteltu tarkastelussa.

Yrittäjien vastauksia on hieman lyhennetty ja poimittu samasta vastauksesta joitakin kohtia toiseen osaamisalueeseen, mikäli se on kohdistunut siihen selkeästi. Vastaukset ovat suorina kopioina liitteessä (Liite 6). Jos yrittäjä on vastannut esimerkiksi luetellen eri asioita, on ne kohdennettu soveltuviin osaamisaloihin.

Asiat, joita koottiin otsikoinnin avulla eri kategorioiden alle, tarkastellaan seuraavassa taulukoinnissa (Taulukko 2) suhteessa ammattitaito vaatimuksiin matkailupalvelujen tuottajan koulutusohjelman tutkinnon osissa ja osaamisaloissa. (Opetushallitus. 2009, 24)

*Taulukko 2. Mitä ammattinimike matkailupalvelujen tuottaja kertoi yrittäjille verrattuna koulutusohjelman vastaavuuteen matkailupalvelujen koulutusohjelmassa tai osaamisalassa.*

Yrittäjien mielestä matkailupalvelujen tuottaja ammattinimike kertoo,	Opetussuunnitelma
<p>ammattilainen joka tarjoa erilaisia palveluita matkailijoille tuottaa palveluja matkailulle pystyy toimimaan monella eri sektorilla ja tuottamaan itsenäisesti ja/tai oman yrityksen kautta elämyksellisiä kokonaisuuksia käyttäen apunaan liikuntaa, kulttuuria ja luontoa matkailupalvelujen tuottaja voi olla mikä vain bussikuskista tarjoilijaan ja ohjelmapalveluiden tuottajaan tekevät työkseen lähinnä käytännön hommia matkailun parissa Lähinnä lienee kysymys henkilöstä, joka pyrkii monipuolistaamaan matkailupalveluja yrityksessä Laaja alaisesta matkailualan osaamisesta ilman tarkkaa erikoistumista Henkilö työskentelee matkailualalla</p>	<p>palvelee kotimaisia ja kansainvälisiä asiakkaita matkailuyrityksen liikeidea tai toimintatapaa noudattaen tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin sopivia asiakaslähtöisiä matkailutuotteita, tuotekokonaisuuksia tai palveluja kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille perii maksuja tai välittää tietoja laskutusta varten</p>
<p>suunnittelee, tuotteistaa, markkinoi ja toteuttaa matkailupalveluja asiakkaille voi toimia oppaana, hotellin henkilökuntana sekä asiakaspalvelussa Tekee realistisia paketteja paikkaan missä toimii. osaa laskea kannattavuutta, löytää oikeanlaisen kohderyhmän, ymmärtää markkinoita ja kohderyhmän tarpeita Hän myy, markkinoi ja toteuttaa yrityksen ohjelmapalveluja</p>	<p>valmistautuu matkailuympäristössä ja -tehtävissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin hinnoittelee työryhmässä tuotteita, palveluja tai tuotekokonaisuuksia tuottaa tai päivittää työryhmässä esittelymateriaalia.</p>
<p>Tulee mieleen ison firman isoja kokonaisuuksia tuottava henkilö</p>	<p>hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään</p>
<p>Tehtävänä kehittää, luoda ja tarjota ko. palveluja</p>	<p>tekee yhteistyötä matkailualan yritysten tai organisaatioiden kanssa päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkitoimia</p>
<p>työtehtävissä jossa on mahdollisesti harrasteita ja ohjelmia asiakkaille Ohjelmapuolelle suuntautunut</p>	<p>valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa</p>
<p>Kuvaavampi nimi vanhalle nimikkeelle eräopas entinen eräopas:)</p>	<p>vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta toiminnasta ja turvallisuudesta</p>
<p>Matkailupalvelujen tuottaja toimii erilaisten (ohjelma)palvelujen tuottamiseen ja toteuttamiseen liittyvissä tehtävissä. Matkailu- ja ohjelmapalveluyritysten tuotekehittäjä Ohjelmapalveluja tuottava henkilö tai yritys Ohjelmapalvelutuotteiden suunnittelija ja toteuttaja</p>	<p>käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita ja välineitä hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä</p>
<p>Voi toimia myös muissakin matkailun asiakaspalvelutehtävissä</p>	<p>varmistaa asiakastytyväisyyden arvioi omaa työtä ja toimintaansa</p>

Kuten taulukoinnista voidaan havaita, yrittäjien vastauksista löytyvät kaikki tutkinnon ammattitaitovaatimukset opetussuunnitelmaan verrattuna. Vastaukset kattavat tutkimuksessa mukana olleet tutkinnon osat / osaamisalat. Voidaan siis päätellä, että yrittäjillä on samansuuntaiset odotukset matkailupalvelujen tuottajilta kuin koulutuksen järjestäjällä. Voidaan myös todeta koulutuksen vastaavan sitä, mitä työelämä odottaa.

Toinen avoin kysymys oli, millaisiin työtehtäviin matkailupalvelujen tuottaja työllistyisi yrityksessänne? Vastauksia läpikäydessäni käytin samaa jaottelua kuin edellisessäkin kysymyksessä. Alla olevat vastaukset ovat suoria lainauksia yrittäjien vastauksista, kuitenkin niin, että tunnistettavat osat on poistettu vastauksista.

### MONIOSAAJA

- *Tällä hetkellä täällä kaikki tekevät kaikkea, myös matkailupalvelujen tuottajan tehtäviä, mutta jos matkailupalvelujen tuottajaa etsittäisiin, hänen työtehtäviinsä kuuluisi varmasti uusien asiakaskuntien etsiminen, majoitus/ kokous/ juhlapakettien teko ja edelleen lähettäminen sekä tutkimustyö muiden paikallisten majoituspalveluiden tarjoajien palveluiden osalta.*
- *vastaanotto, kiinteistöhuolto*
- *Vastaanotto, ravintola, siivous*
- *vastaanottoon tai ohjelmien vetäjäksi*
- *Asiakaspalvelu, opastus, myynti, huolto...*
- *Lähinnä oppaaksi ja muihin asiakaspalvelutehtäviin sekä välinehuoltoon jne.*
- *asiakaspalveluun*
- *korjaustyöt, myymälän hoitaminen, markkinointi ja myyntityö. Kaikessa asiakaspalvelu mukana.*
- *Tuotteiden kehittäjänä, markkinoijana ja ohjelmien vetäjänä*
- *Eläinten hoito, kotieläinesittely, kioski, kahvila myyntityö, markkinointisuunnittelu, eräoppaan apunaolo, siivous, ruuan laitto, talonmiehentyöt.*
- *Liikuntamatkailupalvelutehtäviin, opastamaan luonto ja liikuntaretkiä sekä seikkailuretkiä. vuokraamo ja myynti tehtäviin.*

### OHJELMAPALVELUT

- *eräopas hevosenäkökulmasta, tavallinen tallityö myös*
- *Lastenmaailma*
- *Harrastepuolelle*
- *Liikuntapalvelut, matkanjohtajatehtävät*
- *Liikuntatapahtumien järjestämistehtäviin.*
- *Ohjaustyö*
- *tapahtumien järjestämiseen, organisointiin, kehittämiseen ja markkinointiin*
- *Liikunnallisissa ohjelmapalvelutehtävissä, itsenäisenä yrittäjänä tarjoten esim. extrimeä, asiakaspalvelutehtävissä.*

- *Hevosvaellusten suunnitteluun, myyntiin ja markkinointiin sekä vaellusten toteuttamiseen*
- *ohjelmapalvelujen toteuttaminen, rekikoirien hoito ja koulutus, huolto ja rekikoirien hoito ja koulutus, huolto ja korjaustyöt, myymälän hoitaminen*
- *Osaamisen mukaan työskentely hevosten kanssa ja ratsastustuntien veto.*
- *Elämyspalveluiden ohjaaminen ja työskentely asiakaspalvelutehtävissä sekä näiden taustatyöt.*
- *ohjelmapalveluiden suunnittelu, myynti ja markkinointitehtäviin asiakaspalveluun, oppaaksi*
- *Oppaana ohjelmapalveluissa sekä vuokraamotyöntekijänä.*
- *normaaleihin safaribommeihin*

## MYynti, MARKKINOINTI JA HINNOITTELU

- *Tämä lisäkoulutuksella mahdollisesti vastaanottovirkailijaksi > myyntineuvottelijaksi. (*
- *Myyntiin*
- *Toimii myös suunnittelutehtävissä ja markkinoi tuotetta.*

## EI TYÖLLISTYISI

- *Yrityksemme toiminta on pääasiassa omien tuotteiden tarjoamista. Pienellä yrityksellä tuskin on mahdollisuutta tässä vaiheessa löytää ko. tehtäviä.*
- *tämän päivän liiketoimintamallillamme matkailupalvelujen tuottajalle ei ole työtä tarjolla*

Myös työllistymisen kannalta selkeimmin työllistyisi moniosaaja, jonka osaaminen ei rajoitu kapealle sektorille vaan hän hallitsee selkeästi erilaisia ja useampia osaamisen alueita. Valkonen (2008, 52) toteaa artikkelissaan, että matkailualan töissä vaadittavien taitojen epämääräisyyttä on osaltaan aiheuttamassa se, etteivät työtehtävät ole selkeästi määriteltyjä. Monissa töissä ja tehtävissä työntekijän odotetaan hallitsevan ja tekevän enemmän kuin yhtä työtehtävää. Matkailualan työtehtäviä voi kuvata monialaosuamista vaativana työnä, joissa työntekijä joutuu hoitamaan yhtäaikaista useita erilaisia tehtäviä ja ottamaan monenlaisia erilaisia rooleja, joita työnantajat, matkailijat ja työtehtävät vaativat. Kahdesta yrittäjästä, joista toinen oli hyvinvointipalveluja ja toinen liikuntapalveluja tuottava yritys vastasi, ettei ole mahdollisuuksia työllistää matkailupalvelujen tuottajia tässä vaiheessa.

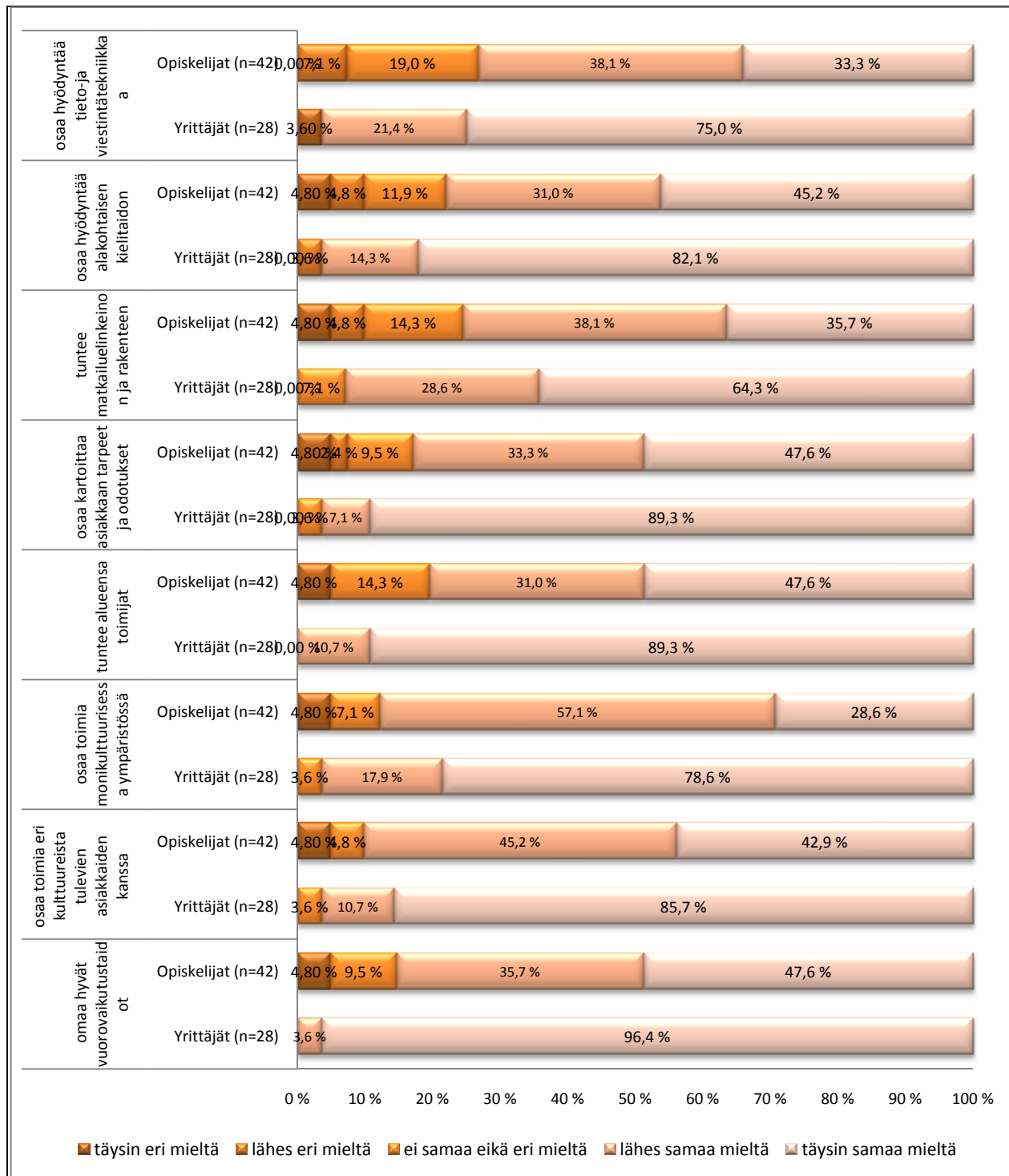
Kasvava ja sesonkiluontoinen matkailuala tarvitsee vuosittain entistä enemmän osaavaa työvoimaa. Vuokatin matkailualue on hyvässä asemassa, koska sen yrittäjät voivat olla kehittämässä matkailukoulutusta yhteistyössä koulutuksen järjestäjän kanssa. Koulutuksen vuosikello on ajoitettu niin, että opiskelijoiden koulutuksen aikaiset työssäoppimisjaksot sijoittuvat matkailusesongin eri vaiheisiin. Kyseinen menettely antaa myös elinkeinolle mahdollisuuden vaikuttaa opintojen koostumukseen, ja asiasta hyötyvät sekä koulutuksen järjestäjä että mat-

kailualan yrittäjät. Suomessa ja kansainvälisestikin matkailutaloudessa hyödynnetään laajasti opiskelijatyövoimaa.( Saarinen. 2006,72)

Seuraavaksi käsiteltävät kyselylomakkeen kohdat ovat samansisältöiset sekä yrittäjien (Liite 3), että opiskelijoiden (Liite 4) kyselykaavakkeissa.

## 9.2 Matkailualan asiakaspalvelun ammattitaitovaatimukset

Webropol-kyselyssä oli tapahtunut tekninen virhe, koska yksi opiskelijavastaus oli tallentunut webropolille nollana osassa vastauksia. Kysymyksiin vastaaminen oli pakotettua, eli etene- mään ei päässyt, ellei vastannut kaikkiin kohtiin. Tekniikka oli kuitenkin mahdollistanut nolla vastauksen, vaikka kyseistä vaihtoehtoa ei ollut edes tarjolla. Koska osa opiskelijan vastauk- sista oli kuitenkin tallentunut oikein, vastaukset ovat mukana tutkimuksessa. Matkailualan asiakaspalvelun osuudessa sekä matkailupalvelujen toteuttamisen ja majoituspalvelujen osuu- dessa kyseisen opiskelijan vastaukset olivat kaikki tyhjiä, joka vaikuttaa prosenttiosuuteen laskevasti. Virhettä voidaan käsitellä satunnaisvirheenä, joka ei merkittävästi vaikuta tutki- muksen lopputulokseen. Virheitä voi syntyä muun muassa mittausvälineen epätarkkuudesta, teknisestä virheestä, mittausmenetelmän, mittarin heikkouden vuoksi tai mitattavien käsittei- den hankaluuden takia.(Heikkilä. 2008, 186)



Kuvio 9. Matkailualan asiakaspalvelun ammattitaitovaatimusten merkitys vastaajien mielestä.

Selkeästi kuvioista (Kuvio 9.) voitiin havaita, että kaikissa kysymyksissä yrittäjien vastaukset painottuivat väittämien kanssa yhdenvertaisiksi, eli samaa mieltä oleviksi. Hajontaa muodostui enemmän selkeästi opiskelijoiden vastauksissa. Esimerkiksi matkailupalvelujen tuottajan vuorovaikutus ominaisuuksista kysyttäessä 96,4 % yrittäjistä oli täysin samaa mieltä ja 3,6 %

lähes samaa mieltä. Opiskelijoista puolestaan 48,4 % oli täysin samaa mieltä ja 36,6 % lähes samaa mieltä, 9,8 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 4,9 % oli täysin eri mieltä.

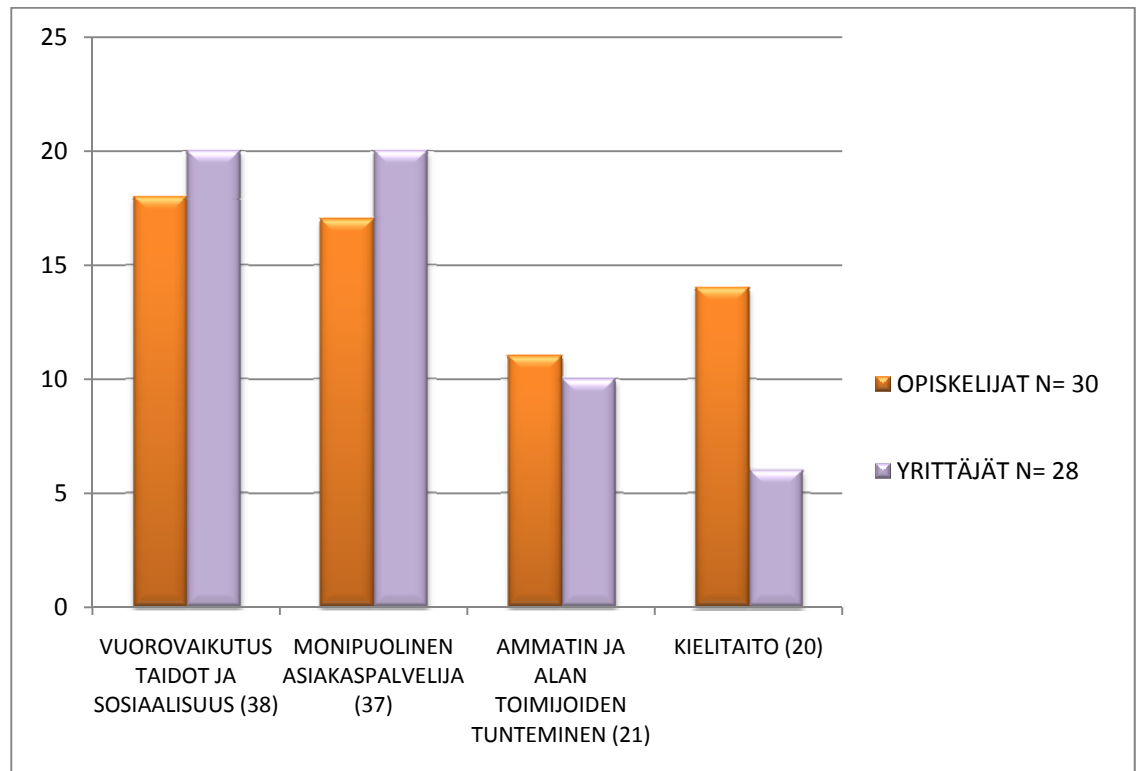
Yrittäjien vastauksista nousi esiin kaksi kysymystä, joissa löytyy joko eri mieltä tai lähes eri mieltä oleva vastaus, kielitaitokysymyksessä yksi vastaaja vastasi olevansa lähes eri mieltä ja tietotekniikan hyödyntämisessä oli yksi yrittäjävastaaja täysin eri mieltä. Opiskelijoiden vastaukset, kuten jo edellä totesinkin sisältävät huomattavasti enemmän hajontaa. (Taulukko 3)

*Taulukko 3.. Kaikkien vastausten sijoittuminen matkailualan asiakaspalvelun ammattitaitovaatimusten kyselyssä, kaikista vastauksista.*

	<b>Täysin eri mieltä</b>	<b>Lähes eri mieltä</b>	<b>Ei samaa eikä eri mieltä</b>	<b>Lähes samaa mieltä</b>	<b>Täysin samaa mieltä</b>
Opiskelijat (n=42)	<b>4,3%</b>	<b>2,4%</b>	<b>11,6%,</b>	<b>39,6 %</b>	<b>42,1%.</b>
Yrittäjät (n=28)	<b>0,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>2,2%</b>	<b>14,3%</b>	<b>82,6%</b>

Yrittäjien vastauksissa yksimielisimmäksi nousi hyvien vuorovaikutustaitojen kysymys ja ammattitaitovaatimus, eli se että osaa kartoittaa asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Toiseksi kohosi matkailualan toimijoiden tuntemus ja lisäksi kielitaito. Opiskelijoiden vastauksissa säilyi sama linja ja sama järjestys. Koska asiakaspalvelu on matkailualan käyntikortti, esitettiin kyselyssä lisäksi avoin kysymys. Mitkä ovat mielestäsi matkailualan asiakaspalvelijan kaksi tärkeintä ammattitaitovaatimusta? yrittäjistä kysymykseen olivat vastanneet kaikki, mutta opiskelijoiden vastauksia oli vain 30 vastaajalta. Tähän vaikutti se, että koska kysymys ei ollut pakotettu, vaan kyselyssä pääsi eteenpäin vaikka kysymykseen ei vastannutkaan.

Selkeästi avoimen kysymyksen vastaukset jakoutuivat neljään eri kategoriaan, riippumatta siitä, oliko vastaaja opiskelija vai yrittäjä. (Kuvio 10)



Kuvio 10. Avoimessa kysymyksessä annetut asiakaspalvelun kaksi tärkeintä asiakaspalvelijan ominaisuutta.

Matkailutyössä työntekijän odotetaan käyttäytyvän ja näyttävätyvän tietyllä tavalla, jolloin hänen kehonhallintansa, olemuksensa ja tyyliensä on taito, jota työtehtävien suorittaminen edellyttää. Työssä ei siis olla läsnä vain tietyn työn tekemisen vuoksi esittäen tätä roolia, vaan työntekijä on työssä mukana persoonana. Työntekijän on oman ammatillisen osaamisen lisäksi käytettävä omaa persoonaansa ja omaa olemustaan osana työtehtävissä. Matkailutyössä työntekijän ruumiillisuus on osa hänen taitojaan. (Veijola & Valtonen. 2007, 55.)

Annetut vastaukset on ryhmitelty kuviossa (Kuvio 9) näkyvän jaottelun mukaan. Seuraavassa esitetään muutamia täsmennyksiä vastauksista koottuina, ryhmittelyssä käytettyjen otsikoiden alle. Käytetyt ominaisuudet ovat suoria lainauksia kyselyn vastauksista. Muut vastaukset olivat suoraan luokiteltavissa otsikoiden alle, esimerkiksi ”vuorovaikutustaidot ja kielitaito”, ”kielitaito ja palveluaittins” ja ”asiakaspalvelu ja kielitaito”.

#### VUOROVAIKUTUS TAIDOT JA SOSIAALISUUS:

- *hyvät vuorovaikutustaidot*
- *hyvät sosiaaliset taidot*
- *esiintymistaito*

- *hyvä suullinen ilmaisutaito*

#### MONIPUOLINEN ASIAKASPALVELIJA

- *asiakaspalvelulähtöinen reipas asenne*
- *pelisilmää*
- *kuuntelee asiakasta*
- *innovatiivisuus*
- *kyky reagoida paineen alla*
- *lehmän hermot*
- *monipuolinen osaaminen*
- *palveluhenkisyys*
- *kyky toimia erilaisten asiakkaiden kanssa yhteistyötaito*

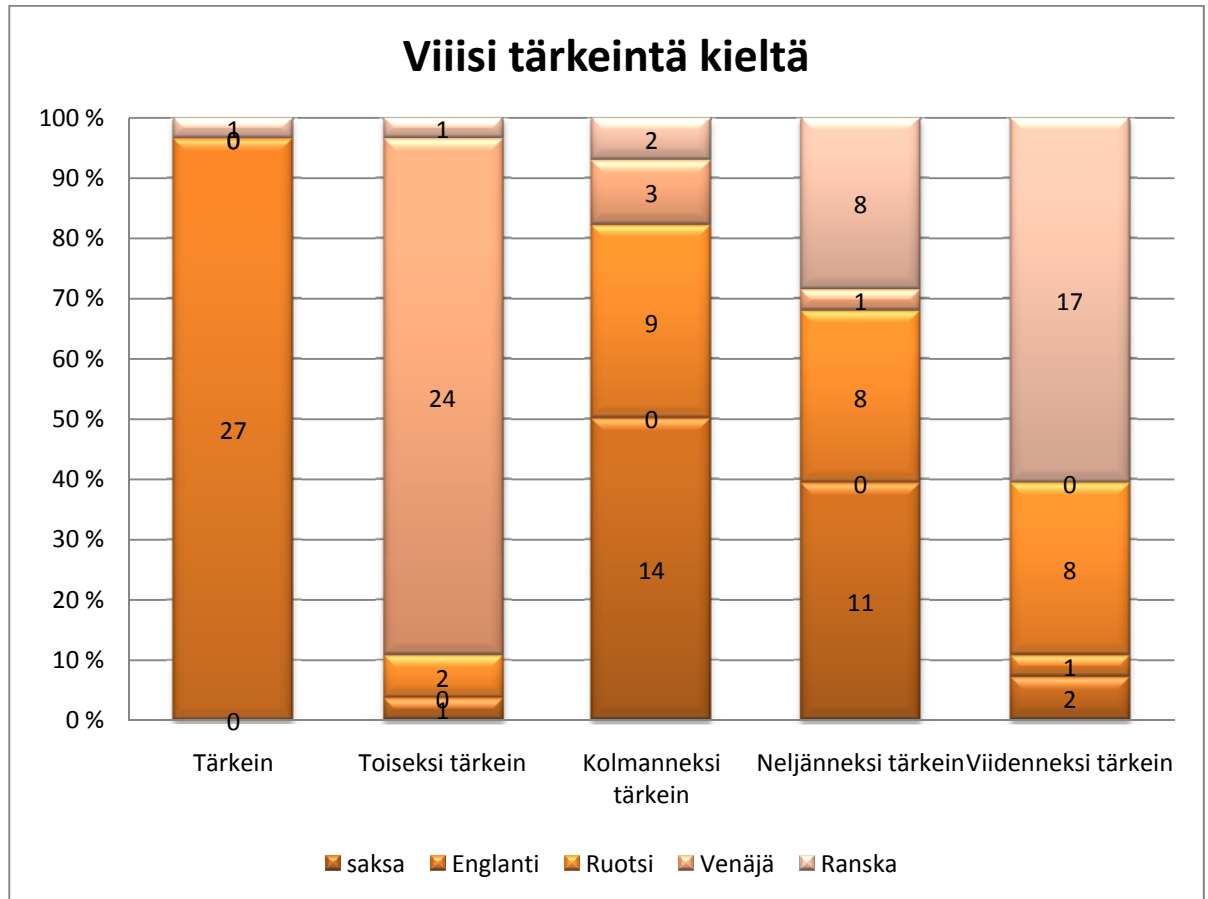
#### KIELITAITO

- *hyvä englannin ja ruotsin kielen taito*

#### AMMATTIN JA ALAN TOIMIJOIDEN TUNTEMINEN

- *tuntee matkailualan palvelut*
- *tieto-taito*
- *osaa työnsä*
- *taloudellinen näkemys*

Matkailualan asiakaspalvelun ammattitaitovaatimuksissa on korostunut kielitaidon merkitys, Yrittäjiltä kysyttiin vielä kielitaidosta oma kysymyksensä, jossa heitä pyydettiin laittamaan tärkeysjärjestykseen kielet niin, että heidän mielestään matkailupalvelun tuottajan osaamisen näkökulmasta tärkein kieli saa 5 pistettä, seuraava 4 jne. Vähiten tärkeä saa 1 pisteen

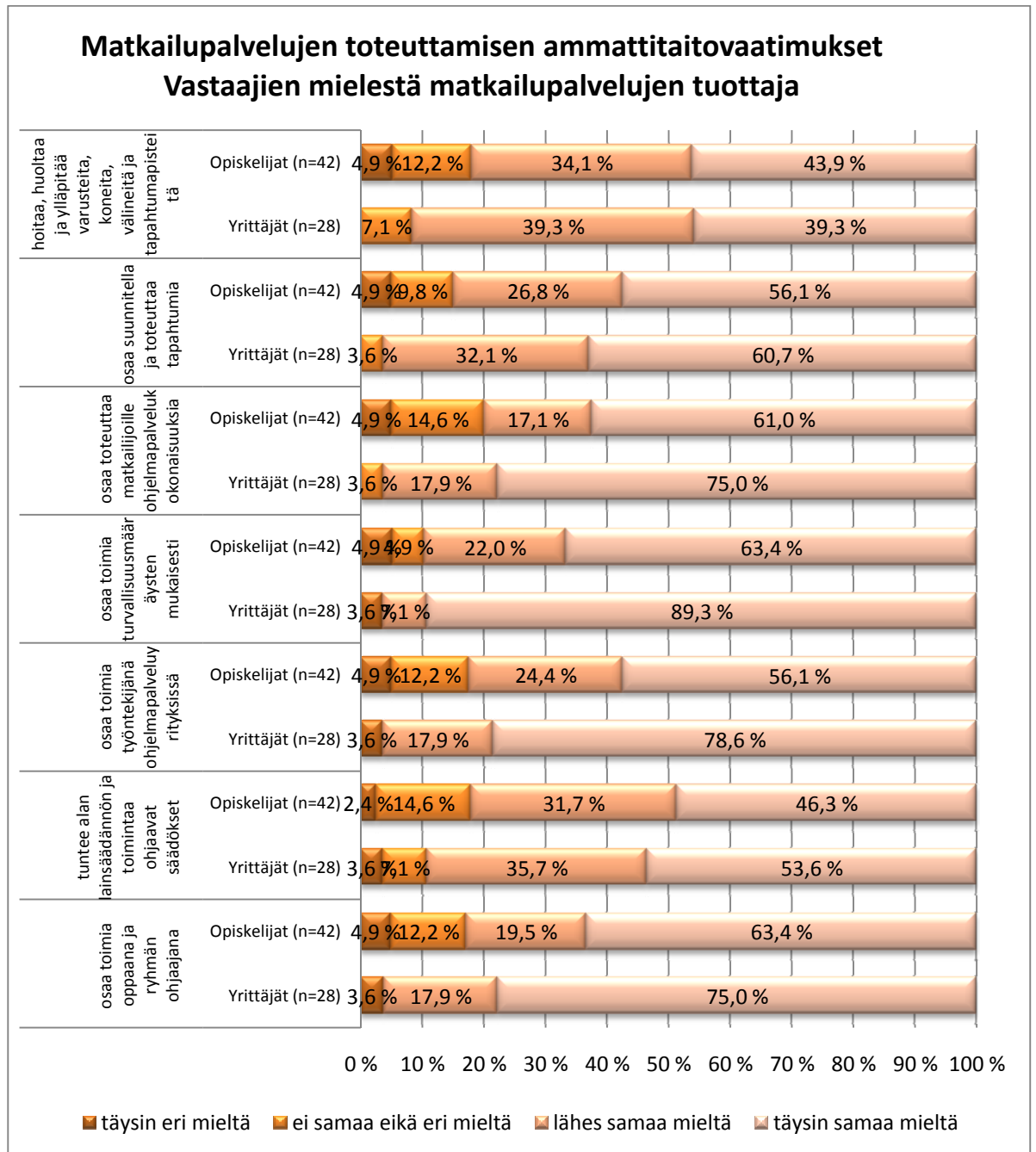


Kuvio 11. Yrittäjien vastaukset matkailupalvelun tuottajan osaamisen näkökulmasta kielten tärkeysjärjestykseen.

Kuviossa (Kuvio 11) voidaan havaita, että yrittäjistä 96,4 % olivat sitä mieltä, että asiakaspalvelun tärkein kieli on englanti. Yhden yrittäjän mielestä se on ranska. 85,7 % oli yhtä mieltä venäjän toiseksi tärkeimmästä sijasta. Vasta kolmanneksi tärkeimmän kohdalla löytyy selkeää hajontaa vastauksista. Kolmannelle sijalle sijoittuu saksan kieli 50 % mielipiteellä, neljänneksi tärkein 33,3 % ruotsin kieli. 58,6 % on sijoittanut ranskan viidennelle sijalle. Kysyttäessä mikä olisi lisäksi muu tärkeä kieli, yrittäjät olivat vastanneet espanja 11 vastausta, suomi 3 vastausta, hollanti 3 vastausta, italia, 2 vastausta, viro 2 vastausta, kiina 2 vastausta.

### 9.3 Matkailupalvelujen toteuttamisen ammattitaitovaatimukset

Matkailupalvelujen toteuttamisen osiossa vastaukset ryhmittyivät selkeästi ja hyvinkin samansuuntaisesti. ( Kuvio 12.) Osion kysymykset olivat sekä yrittäjille että opiskelijoille samat. Kummassakin vastaajaryhmässä vastaukset samaa mieltä ja lähes samaa mieltä saivat valtaosan vastauksista.



Kuvio 12. Matkailupalvelujen toteuttamisen ammattitaitovaatimusten merkitys vastaajien mielestä

Yrittäjillä 91,3 % koko osa-alueen vastauksista keskittyi tälle alueelle, ja opiskelijoilla 80,8% vastauksista. Osaamisalueet olivat selkeitä ja ne on helppo nähdä matkailupalvelujen tuottajan ammattitaitovaatimuksiin kuuluvina osaamisalueina.

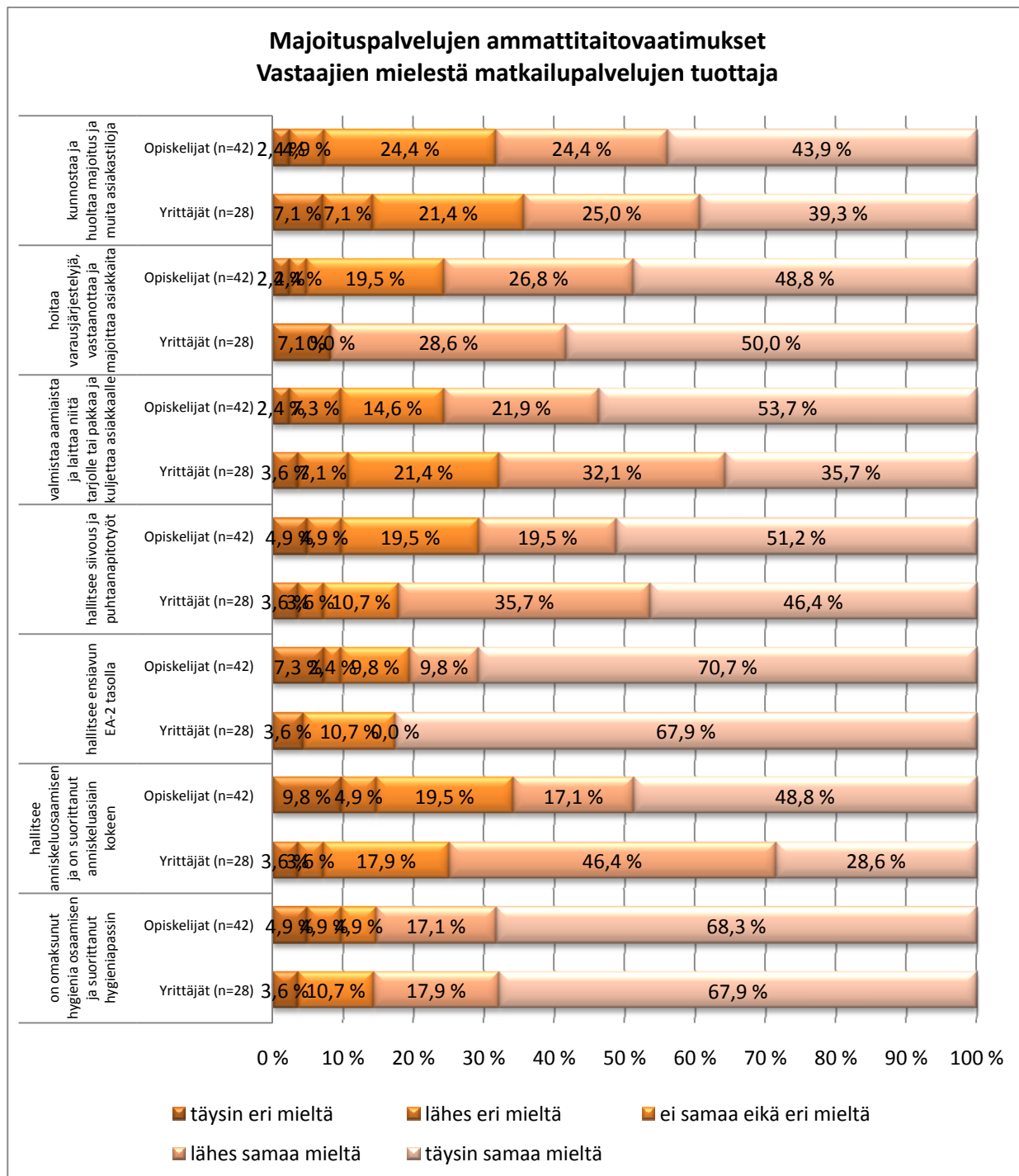
*Taulukko 4. Kaikkien vastausten sijoittuminen matkailupalvelujen toteuttamisen ammattitaitovaatimusten kyselyssä, kaikista vastauksista.*

	<b>Täysin eri mieltä</b>	<b>Lähes eri mieltä</b>	<b>Ei samaa eikä eri mieltä</b>	<b>Lähes samaa mieltä</b>	<b>Täysin samaa mieltä</b>
Opiskelijat (n=42)	<b>4,5%</b>	<b>3,1 %</b>	<b>11,5%,</b>	<b>25,1 %</b>	<b>55,7%.</b>
Yrittäjät (n=28)	<b>2%</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,1%</b>	<b>24,0%</b>	<b>67,3%</b>

Opiskelijoiden vastuksissa (Taulukko 4) (11,5 %) 33 vastaajaa oli vastannut kysymyksiin, ettei ole samaa eikä eri mieltä, kun taas yrittäjillä kohdassa oli vain 6 vastausta ( 3,1 % ). Tarkasteltaessa täysin eri mieltä ja lähes eri mieltä olevia vastauksia on opiskelijoiden havaintoarvojen määrä yhteensä 22 vastausta (7,6 % ) ja yrittäjillä 11 vastausta( 5,6 %.)

#### 9.4 Majoituspalvelujen ammattitaitovaatimukset

Majoituspalvelujen ammattitaitovaatimuksista (Kuvio 13.) opiskelijoiden vastauksissa korostuu selkeimmin ensiaputaitojen tärkeys. Vastaajista 70,7 % on täysin samaa mieltä. Hygieniaosaaminen korostuu 68,3 % vastaajista ollessa täysin samaa mieltä



Kuvio 13. Majoituspalvelujen ammattitaitovaatimusten merkitys vastaajien mielestä.

Yrittäjien vastauksissa ensiaputaidot ja hygieniaosaaminen korostuvat saman verran eli molemmissa 67,9 % vastaajista on kokenut olevansa täysin samaa mieltä.

Aamiaisen valmistaminen ja tarjoaminen on opiskelijoiden vastauksissa kolmantena 53,7 %:lla. Varausjärjestelyt ja asiakkaiden vastaanottaminen ja majoittaminen ovat yrittäjillä kolmannella sijalla 50 % osuudella, kyseisessä kysymyksessä opiskelijoilla oli 48,8 %. Anniskeluosaamisen arvostus ja anniskelupassin suoritus ei kumpienkaan vastaajien mielestä nouse samalle merkittävyysasteelle muiden kortti/ passisuoritusten kanssa, vaan opiskelijoista 48,8 % on asettanut sen täysin samaa mieltä asteikolle ja yrittäjistä 28,6 %.

*Taulukko 5. Kaikkeien vastausten sijoittuminen majoituspalvelujen ammattitaitovaatimusten kyseisissä, kaikista vastauksista.*

	<b>Täysin eri mieltä</b>	<b>Lähes eri mieltä</b>	<b>Ei samaa eikä eri mieltä</b>	<b>Lähes samaa mieltä</b>	<b>Täysin samaa mieltä</b>
Opiskelijat (n=42)	2,4%	4,5 %	16%,	19,5 %	55,1%.
Yrittäjät (n=28)	4,6%	3,1%	15,3%	29,1%	48,0%

Kuten taulukosta (Taulukko 5 ) selviää. on vastaukset tässäkin osiossa olleet samaan suuntaisia. Opiskelijoiden kaikista vastauksista 74,6 % kuului ryhmään täysin samaa mieltä tai lähes samaa mieltä. Yrittäjillä puolestaan 77,1 %.

Osiassa oli vielä avoin kysymys, jossa kysyttiin *Mitä asioita majoitus- ja ravitsemispalveluiden osuudessa pitäisi opiskella enemmän ja miksi?* Kysymys oli vapaa kysymys, eli kyselyä pystyi jatkamaan vaikka kysymykseen ei vastannutkaan. Saadut vastaukset on ryhmitelty eri otsikoiden alle sen mukaan kuinka ne oli luontevinta ryhmittää. Taulukossa (Taulukko 6) kerrotaan mitä asioita vastaajat olisivat halunneet enemmän. Vastaukset eivät sisältäneet perusteluja.

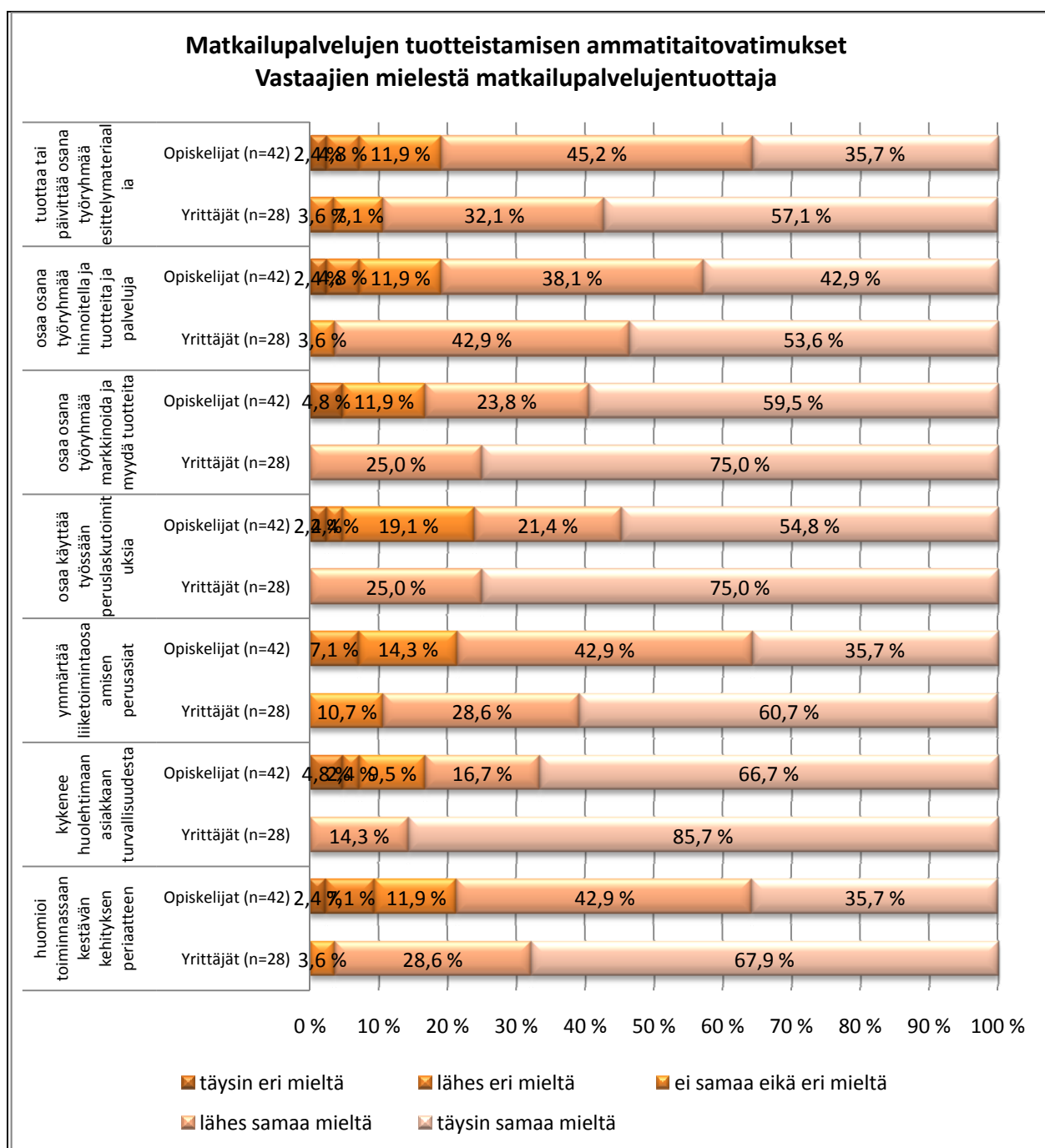
Taulukko 6. Mitä asioita majoitus- ja ravitsemispalveluiden osuudessa pitäisi opiskella enemmän ja miksi?

	Varausjärjestelmät	Kielitaito <ul style="list-style-type: none"> <li>sähköpostiin vastaaminen englanniksi</li> <li>puhelimeen vastaaminen englanniksi</li> </ul>	Ravitseminen ja ruoan valmistus <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelu</li> </ul>	Siivous	Käytännön työtä Asiakaspalvelu <ul style="list-style-type: none"> <li>pukeutuminen</li> <li>työmoraali</li> <li>omatoimisuus</li> <li>ilmaisutaito</li> <li>ongelmanratkaisutaito</li> </ul>	Majoitus- ja elämys tuotteet
Opiskelijat	2	2	1	1	6	1
Yrittäjät	5	4	5	2	2	3
Yhteensä	7	6	6	3	8	4

Kaikkia vastauksia (3) ei voitu ryhmitellä edellä olevaan taulukkoon, joten ne ovat omina erillisinä ryhmänä alkuperäisessä muodossaan.

1. *Omassa opiskelussani (SAMK matkailurestonomi) olisin kaivannut enemmän käytännön läbeistä ja todenperäistä suunnittelua. Teimme jatkuvasti paketteja esiteltäväksi muttemme saaneet oikeasti toteuttaa niitä missään. Kokemus on tullut vasta työelämässä. Lisäksi kaikki teoria oli varsin suurpiirteistä suuren maailman tietoa, olisin kaivannut enemmän oman maan matkailun kehittämiseen tarvittavaa tietopakettia. Kaikki kun eivät suuntaa ulkomaille uraa luomaan*
2. *Oma mielikuvani matkailupalvelujen tuottajan työtehtävistä on sellainen, että siinä ei tarvita erityisosaamista majoitus ja ravitsemuspalveluista, mutta tietysti asiat pitää tuntea (ehkä minulla väärä mielikuva mp-tuottajan työnkuvasta, kun katselen vastauksiani yllä oleviin kysymyksiin...")*
3. *Tapahntumien huoltotarpeen laskeminen ja huoltotoiminnan organisointi (jos se lasketaan ravitsemispalveluksi)*

## 9.5 Matkailupalvelujen tuotteistaminen ammattitaitovaatimukset



Kuvio 14. Matkailupalvelujen toteuttamisen ammattitaitovaatimusten merkitys vastaajien mielestä

Asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen on sekä yrittäjillä että opiskelijoilla matkailupalvelujen tuotteistamisen ehdoton ykkösasia. (Kuvio 14). Yrittäjistä täysin samaa mieltä on 87,5

% vastaajista ja lähes samaa mieltä 14,3 %. Opiskelijoista 66,7 % oli täysin samaa mieltä ja lähes samaa mieltä 16,7 % kysymykseen vastanneista. Samoin yhtenäinen näkemys myynnin ja markkinoinnin osaamista jaetaan valtaosan vastaajien kesken, yrittäjillä 75 % ja opiskelijoilla 59,5 % vastaajista. Kolmanneksi tärkeimmäksi molemmat sijoittivat peruslaskutoimitusten osaamisen ja käyttämisen työssä. Yrittäjien vastauksissa 75 % täysin samaa mieltä ja opiskelijoiden vastauksista 54,8 %. Neljännessä kohdasta arvostus eroaa, yrittäjillä nousee seuraavaksi tärkeimmäksi kestävän kehityksen huomioiminen 67,9 % osuudella vastaus on annettu kohtaan täysin samaa mieltä. Opiskelijoiden kestävän kehityksen piikki oli kohdassa, lähes samaa mieltä 42,9 % kysymyksen vastauksista oli kyseisessä kohdassa. Opiskelijoilla neljänneksi tärkeimmäksi kohoisi kohdassa täysin samaa mieltä, osaa osana työryhmää hinnoitella tuotteita ja palveluja. Viidenneksi tärkeimmäksi koettu vastaus yrittäjillä on liiketoimintaosaamisen perusasiat, täysin samaa mieltä asiasta on 60,7% kysymyksen vastauksista. Yrittäjät näkevät esittelymateriaalin tuottamisen tärkeämmäksi, eli 57,1 % on vastannut olevansa täysin samaa mieltä. Kun hinnoittelu tulee 56,6 % seuraavana, edelleen kohdassa täysin samaa mieltä.

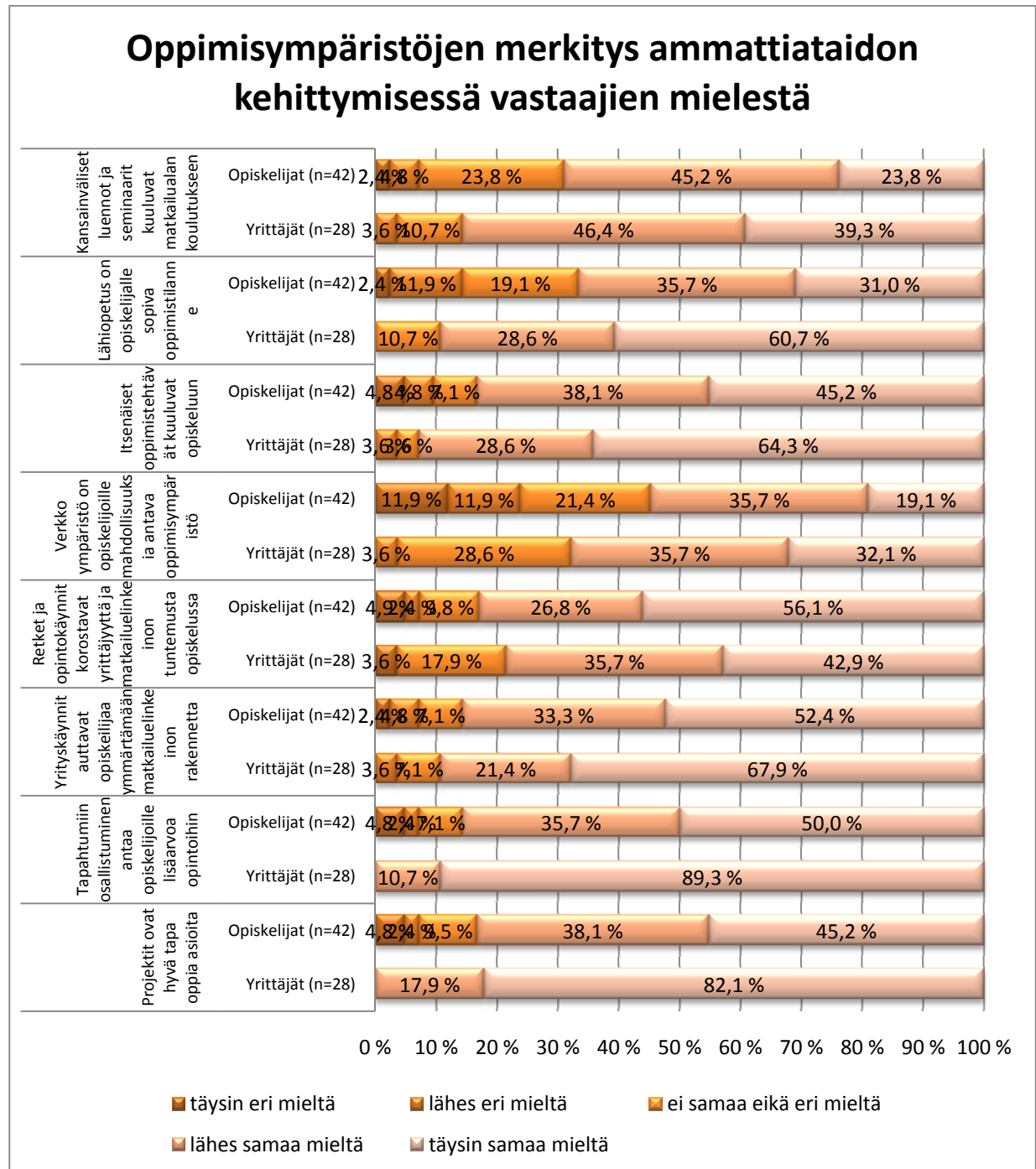
*Taulukko 7. Kaikkien vastausten sijoittuminen matkailupalvelujen tuotteistamisen ammattitaitovaatimusten kyselyssä, kaikista vastauksista.*

	<b>Täysin eri mieltä</b>	<b>Lähes eri mieltä</b>	<b>Ei samaa eikä eri mieltä</b>	<b>Lähes samaa mieltä</b>	<b>Täysin samaa mieltä</b>
Opiskelijat (n=42)	<b>2,7 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>12,9 %</b> ,	<b>33 %</b>	<b>47,3 %.</b>
Yrittäjät (n=28)	<b>0 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>3,6 %</b>	<b>28,1 %</b>	<b>67,9 %</b>

Tarkasteltaessa vastauksia taulukon (Taulukko 7) perusteella yrittäjien näkemykset olivat kokonaisuudessa liki yksimielisesti täysin samaa tai lähes samaa mieltä 96 % vastauksista sijoituivat tälle alueelle ja vain muutama vastaus on ei samaa eikä eri mieltä alueelle ja yksi vastaus 0,5 % lähes eri mieltä alueelle. Opiskelijoiden vastaukset levisivät laajemmalle täysin tai lähes samaa mieltä kuitenkin oli 80,3 % vastauksista, ei samaa eikä eri mieltä 12,9 % vastauksista ja 6,8 % vastauksista oli täysin tai lähes eri mieltä.

## 9.6 Oppimisympäristöjen merkitys ammattitaitovaatimusten saavuttamisessa

Oppimisympäristön merkitys on opiskelijan kannalta katsottuna merkittävä. Oppimista tapahtuu kaiken aikaa ja kaikkialla, eikä oppiminen ole sidottua seiniin, ei aikaan, ei paikkaan. Olennaista on että ajatellaan oppimista prosessina ja oppimisen suunnittelua erilaisissa fyysisissä ympäristöissä, sen sijaan, että pidetään perinteisiä oppitunteja luokassa.



Kuvio 14. Oppimisympäristön merkitys ammattitaidon kehittymisessä vastaajien mielestä.

Oppimisympäristöjen merkitystä ammattiosaamisen kehittymiselle tarkastellaan kuviossa. (Kuvio 14.) Valtonen & Haanpää (2008, 36–37) kuvaavat artikkelissaan paikkaa, missä palvelu tapahtuu palveluympäristöksi. Kirjoittajien mukaan matkailutyöntekijöiden työtä ei kehystä yksi suunniteltu yritys ympäristö, vaan työtä tehdään mitä erilaisimmissa ympäristöissä, busseissa, lumilinnassa, metsässä kodassa, autiotuvassa, moottorikelkan kyydissä, reessä jne. Usein toimintaa eri ympäristöissä saattaa sisältyä samaan työpäivään. Voidakseen toimia monipuolisessa työympäristössä, täytyy myös oppimisen tapahtua mahdollisimman monipuolisissa ja vaihtelevissa ympäristöissä

Osiossa oli lisäksi vapaa sana oppimisympäristöistä. Kommentit on ryhmitelty oppimisympäristön otsakkeiden alle kursivoituina ja sisennettyinä eli kommentit ovat suoria lainauksia vastauksista.

1. Projektit (esim. matkailutuotteen suunnittelu ja toteutus jolloin opiskelijat suunnittelevat matkailutuotteen, hankkivat asiakkaat ja toteuttavat aidon tuotteen oikeille asiakkaille.) ovat opiskelijalle hyvä tapa oppia asioita ja parantaa työelämäyhteistyötä.

Yrittäjät ovat selkeästi täysin (82,1 %) samaa mieltä ja (17,9 %) lähes samaa mieltä. Opiskelijat täysin samaa mieltä (45,2 %) ja lähes samaa (38,1. %) 9,5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta 9,9 % oli lähes eri tai täysin eri mieltä. Vastauksista voidaan päätellä erilaisten projektien olevan opiskelijoille mielekäs tapa opiskella ja harjoitella samalla aidoissa tilanteissa ja aidoissa ympäristöissä oppimiaan asioita. Usein nämä tapahtuvat yhteistyössä yrittäjien kanssa tai yrittäjien avustuksella, mikä selittää yksiselitteistä samaa mieltä.

*Työssä tarvittavia taitoja opitaan parhaiten luentosalien ulkopuolella käytännön työtehtävissä.*

*Tekemällä oppiminen hyvä asia, projektit*

*Käytännön läbeisyys on ehdottoman tärkeää jotta oppilas näkee mitä työ oikeasti on. Täytyy nähdä vaivaa, ottaa rohkeasti yhteyttä eri taboihin ja joutuu olemaan vastuussa oikeasti. Niin kauan kuin opettajat katsovat perään ja varmistavat kaiken, voi oppilas ottaa hyvinkin löysin rantein.*

2. Tapahtumien (Opinnot sisältävät erilaisiin tapahtumiin osallistumista erilaisten yhteistyökumppanien kanssa, esimerkiksi Seppälän maalaismarkkinat, Vuokatin vaellus) toteuttaminen antaa opiskelijalle lisäarvoa opintoihin.

Yrittäjät ovat täysin 89,3 % samaa mieltä ja 10,7 % lähes samaa mieltä. Opiskelijat ovat täysin samaa mieltä puolet vastaajista (50,0 %) ja lähes sama 35,7%. Osa vastaajista (7,1 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta 9,9 % oli lähes eri tai täysin eri mieltä. Opiskelijat osallistuvat erilaisiin tapahtumiin, joko oppilaitoksen tai muiden tahojen järjestämiin, usein on yrittäjiä mukana, joten luonteva yhteistyön tapa, joka saa vastaajien yhteisymmärryksen.

*Oppimisympäristönä näkisin myös työharjoittelun ja siihen valmentautuminen/valmistautuminen olisi myös tärkeää. Työ ei aina rajoitu siihen mitä on kuvitellut pääsevänsä tekemään ja siksi päällinen joustavuutta, sopentuvuutta ja reipasta mieltä uuden kokeilemiseen tarvitaan aina. Matkailu alana on sen verran moniulotteinen että pieni osaaminen vähän kaikesta ei ole ainakaan pahasta ja reippaat joka paikan höylät on toisinaan hyvinkin kysyttyä tavaraa.*

3. Yrityskäynnit (Opintojen yhteydessä, sopivissa asiayhteyksissä opiskelijat vierailevat yrityksissä tutustuen niiden toimintaan.) auttavat opiskelijaa ymmärtämään matkailuelinkeinon rakennetta.

Tässä kysymyksessä löytyi yrittäjienkin kohdalla hajontaa, yrittäjät ovat yli puolet (67,9 %) täysin samaa mieltä ja 21,4 % lähes samaa mieltä. Osa vastaajista (7,1 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta 3,6 % oli lähes eri mieltä. Opiskelijat täysin samaa mieltä 52,4 % ja lähes samaa 33,3 %. 7,1 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta 4,5 % oli lähes eri mieltä ja 2,8 % täysin eri mieltä.

Osa yrittäjistä ei näe varsinaisia yrityskäyntejä matkailuelinkeinorakenteen tuntemusta kasvatavaksi tavaksi. Opiskelijat ovat pääsääntöisesti yrityskäyntien kannalla.

4. Retket ja opintokäynnit (Opinnot sisältävät matkailualan messuihin ja tapahtumiin tutustumista esim. matkamessut) korostavat yrittäjyyttä ja matkailuelinkeinon tuntemusta opiskelussa.

Yrittäjistä lähes puolet olivat (42,9 %) samaa mieltä ja 35,7 % lähes samaa mieltä. 17,9 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta 3,6 % oli täysin eri mieltä. Opiskelijat täysin samaa mieltä 57,1 % ja täysin samaa 26,2 %. Myös erimielisyyttä esiintyi, sillä 9,5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta 7,2 % oli lähes tai täysin eri mieltä.

Matkamessut ja opintokäynnit eivät kysymyksenä kerro yrittäjien ryhmälle koko totuutta siitä, mitä ja kuinka paljon erilaisia asioita ja tutustumista matkailuelinkeinoon sisältyy kyseiseen oppimisympäristöön. Opiskelijoille kysymys on selkeästi avautunut eri tavalla, mikä johtunee siitä että valtaosa heistä on jo ollut jollakin messumatkalla.

5. Verkko-ympäristö (Osan opinnoista voi suorittaa Internetissä toimivassa verkko-oppimisympäristössä esim. moodle) on opiskelijoille mahdollisuuksia antava oppimisympäristö

Yrittäjistä täysin samaa mieltä on 32,1 % ja lähes samaa mieltä 35,7 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 28,6 %, mutta 3,6 % oli lähes eri mieltä. Opiskelijoista täysin samaa mieltä 19 % ja lähes samaa 35,7 %. Ei samaa eikä eri mieltä 21,4 %, mutta 11,9 % oli lähes eri mieltä ja 11,9 % oli täysin eri mieltä. Yksilöllisiä oppimispolkuja rakennettaessa on hyödynnettävä verkko-oppimisympäristöä. Urheilijoiden kisamatkat, kansainvälinen työssäoppiminen muun muassa ovat tilanteita jolloin verkko-oppimisympäristön käyttö puoltaa paikkansa.

6. Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu, itsenäiset tehtävät, raportit) kuuluvat opiskeluun

Yrittäjistä yli puolet (64,3 %) on täysin samaa mieltä ja 28,6 % lähes samaa mieltä. Ei samaa eikä eri mieltä oli 3,6 %, ja sama määrä vastaajista (3,6 %) oli lähes eri mieltä. Opiskelijat täysin samaa mieltä 45,2 % ja lähes samaa 38,01 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 7,1 %, mutta 4,8 % oli lähes eri mieltä ja saman verran vastaajista (4,8 %) oli täysin eri mieltä. Itsenäisten oppimistehtävien tarkoituksena on kasvattaa opiskelijoita ottamaan vastuuta omasta oppimisestaan, ja valtaosa vastaajista on asiasta samaa mieltä, että ne kuuluvat osaksi opiskelua.

*Enemmän itsenäistä opiskelua ilman läbiopetusta. Saisi tehdä omaan tahtiin ja omanlaisensa ihan kaikessa rauhassa, mutta totta kai dead line ja ajat pitävät toimia, eikä 'luistaa' niistä*

## 7. Lähiopetus on opiskelijalle sopiva oppimistilanne

Yrittäjistä yli puolet (60,7 %) oli samaa mieltä ja 28,6 % lähes samaa mieltä oli 10,7 %. Opiskelijoista täysin samaa mieltä 31 % ja lähes samaa 35,7 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 19 % mutta 11,9 % oli lähes eri mieltä ja 2,4 % oli täysin eri mieltä. Lähiopetus voi myös olla muuta kuin luokkatilassa tapahtuvaa opetusta. Usein termi lähiopetus mielletään luokkaopetuksiksi. Käsitettä olisi ollut syytä avata enemmän. Tosin yrittäjistä yli 80 % on samaa mieltä ja opiskelijoista yli 60 %.

## 8. Kansainväliset luennot ja seminaarit yhteistyössä työelämän kanssa kuuluvat matkailualan koulutukseen.

Yrittäjistä alle puolet (39,3 %) oli samaa mieltä ja 46,4 % lähes samaa mieltä. Ei samaa eikä eri mieltä oli 10,7 %, ja 3,6 % oli lähes eri mieltä. Opiskelijoista täysin samaa mieltä 23,8 % ja lähes samaa 45,2 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 10 %, ja 4,8 % oli lähes eri mieltä ja 2,4 % oli täysin eri mieltä. Ulkopuoliset luennoitsijat kuuluvat opiskeluun ja seminaareihin osallistuminen joko kuulijana tai toimitsijana kasvattaa opiskelijoiden näkemyksiä alasta. Kansainväliset seminaariluennoijat puolestaan kasvattavat opiskelijoita kansainvälisyyteen ja antavat rohkeutta kielitaidon hyödyntämiseen.

Kaikkia vastauksia ei voinut ryhmitellä edellä mainittujen otsakkeiden alle. Ryhmittelemättä jääneet vastaukset ja kommentit ovat alapuolella, suorina lainauksina. Kommentit puhuivat monipuolisen oppimisympäristön puolesta tai kommentoivat Vuokattia tai Kainuun ammatitopiston toimipistettä.

*Mahdollisimman monipuolinen oppimisympäristö on tärkeää opiskelijan ja opintojen kannalta. On myös muistettava, että työssäoppimispäivät ovat erinomaisia oppimisympäristöjä, joissa pääsee tutustumaan, suunnittelemaan ja tekemään "oikeita" ohjelmapalveluun liittyviä tehtäviä ja toimintoja*

*Yrityksessäni ei ole vielä ollut työsubteessa, tai harjoittelijana matkailupalveluiden tuottajaksi valmistuneita tai opiskelijoita*

*Opiskelijoilta puuttuu harjoittelun tullessa vielä selkeä kuva missä/millaisissa tehtävissä haluavat valmistuessaan työskennellä ,liikunta, kulttuuri, luonto, vastaanotto*

*Hyvä Hyvä Eiköhän Kainuun ympäristöstä puitteet ja harjoittelu mahdollisuudet löydy ko opiskeluun:)*

*Täydellinen matkailualan oppimisympäristö kaikin puolin!*

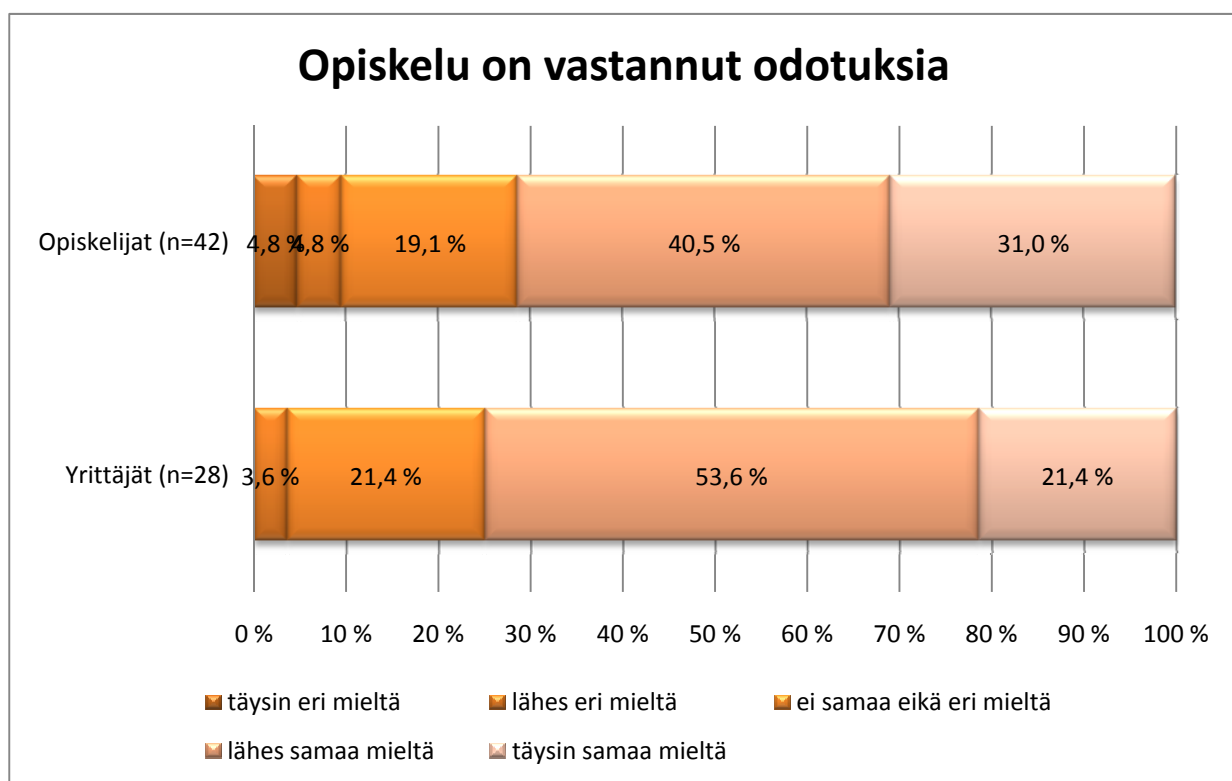
*Siisti*

*Mielestäni kaikista parhaiten oppii työssäoppimisen aikana,jolloin tehdään oikeasti alan töitä.*

*Ovat olleet mielenkiintoisia ja opettavaisia.*

*Oppimisympäristöt ovat olleet opettavaisia ja kiinnostavia.*

*Hyvä oppimisympäristö tämä vuokatti*



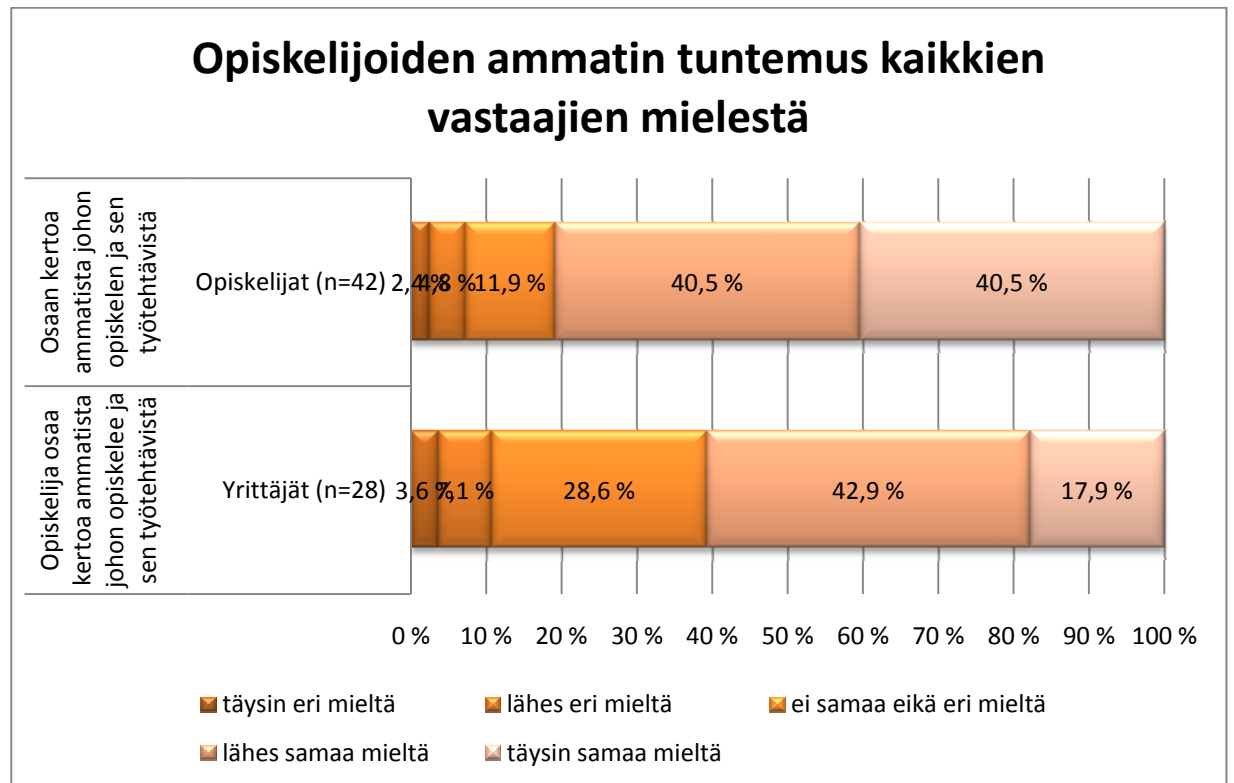
Kuvio 15. Opiskelun odotukset ja niiden vastaavuus kaikkien vastanneiden keskuudessa.

Yrittäjien lomakkeessa oli kysymys, onko opiskelun sisältö vastannut yrityksen odotuksia. Opiskelijoiden lomakkeessa kysyttiin vastaavasti onko opiskelu vastannut odotuksiasi. Molemmat vastaukset on koottu kuvioon (Kuvio 15).

Yrittäjistä vain pieni osa (21,4 %) oli samaa mieltä ja yli puolet (53,6 %) oli lähes samaa mieltä. Ei samaa eikä eri mieltä oli 21,4% ja 3,6 % oli lähes eri mieltä. Opiskelijoista täysin samaa mieltä 31 % ja lähes samaa 4,05 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 19 %, ja 4,8 % oli lähes eri mieltä ja saman verran (4,8 %) oli täysin eri mieltä.

Lisäksi yrittäjiltä kysyttiin, että mikäli he vastasivat edelliseen kysymykseen kohtaan 1 = täysin eri mieltä, 2 = lähes eri mieltä tai 3= ei samaa eikä eri mieltä. Miksi he kokivat, ettei opiskelun sisältö ole vastannut yrityksen odotuksia? Kohtiin 1 - 3 tuli yhteensä 7 vastausta. Seuraavassa vastaukset ovat koottuna.

- 1. Asennekasvatukseen koulu ei taida pystyä vaikuttamaan. Koulutuksen sisältö on ymmärtääkseni laaja ja paljon tietoa antava, mutta opiskelija itse ei aina anna sitä julki toiminnallaan.*
- 2. asiakaspalvelua korostettava, vuorovaikutustaitoja, rohkeutta asiakaspalveluun harjoituksia!*
- 3. kaikki on liian teoreettista ja käytännöstä liian kaukana. Mielestäni opiskelu on liian pinnallinen sekä löysä*
- 4. Yleensä hyvin lyhyitä käyntejä. Pinnallista toimintaa. 4. Täytyy tietää alasta paljon jos meinaa saada ideoita messuilta. (Piristystä opiskeluun) 5. En tunne ko. käytäntöä. Paras oppi tulee käytännössä. 8. Opetellaan ala ja mennään sitten kansainvälistymään.*
- 5. Minulla vastaajalla ei ole riittävästi tietoa opiskelun sisällöstä, jotta voisin arvioida asiaa. Toisaalta yrityksellämme ei ole omia odotuksia opiskelun sisällöstä, teemme yhteistyötä täyttääksemme ennemminkin oppilaitoksen omia odotuksia.*
- 6. Enemmänkin taitaa olla kysymys siitä, että opiskelijoiden ikä ja kokemus rajoittaa. En toki sisältöä tarkasti tunnekaan*
- 7. Kielitaito on heikko ja omatoimisuus on puutteellista. Arkuus ottaa kontaktia asiakkaaseen ja alkaa hoitaa tehtävää.*
- 8. Matkailualan messutapahtumista ei saa oikeaa kuvaa alan rakenteista/yrittäjyydestä. Ne ovat kerma-kuorrutteisia markkinointitapahtumia.*



Kuvio 16.. Opiskelija osaa kertoa ammatista johon opiskelee ja sen työtehtävistä.

Kuviosta (Kuvio 16.) voidaan päätellä, että yrittäjistä ovat 17,9 % samaa mieltä ja 42,9 % ovat lähes samaa mieltä opiskelijoiden ammatin tuntemuksesta. Ei samaa eikä eri mieltä oli 28,6 %. Lähes eri mieltä oli 7,1 % ja täysin eri mieltä oli 3,6 % vastanneista. Opiskelijoista täysin samaa mieltä oli 40,5 % ja lähes samaa 4,05 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 11,9 %, ja 4,8 % oli lähes eri mieltä ja joku vastaajista (2,4 %) oli täysin eri mieltä, eli sitä mieltä etteivät opiskelijat osaa kertoa opiskelemastaan ammatista ja sen työtehtävistä.

Vastaukset jakautuivat kysymyksessä samansuuntaisesti, kuin edellisissäkin kysymyksissä. Oman osaamisen tunnistaminen, saati sen kertominen, ei ole yksiselitteinen asia. Vastauksesta voi kuitenkin päätellä, että ajatus ammatillisen identiteetin kasvamisesta ja ammatillisen osaamisen hahmottuminen on muodostumassa opiskelijoiden keskuudessa.

## 10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa haluttiin selvittää matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeen tunnettuutta sekä koulutuksen työelämävastaavuutta sotkamolaisten luonto- liikunta-, ja hyvinvointimatkailun palveluja tuottavien yritysten keskuudessa. Vastaavat asiat kysyttiin myös opiskelijoilta. Työssä käsitellään myös oppimisympäristöä, koska oppimisympäristöllä on erittäin suuri merkitys siinä, missä ympäristössä ammattitaitovaatimukset opitaan parhaiten.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että matkailupalvelujen koulutusohjelman ammattitaitovaatimukset kattavat yrittäjien käsityksen matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeestä. Kaikille vastaajille ammattinimike oli tuttu, vaikka opiskelijoiden kanssa ei olisikaan joutunut tekemisiin työssäoppimisen yhteydessä. Opiskelijoilta haettiin näkemystä ja mielipiteitä siitä, kohtaavatko opiskelijan mielikuvat ja koulutus toisensa. Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että tutkinnon perusteiden mukaiset ammattitaitovaatimukset vastaavat myös matkailualan opiskelijoiden mielestä niitä ammattitaitovaatimuksia mitä he ammattitaidoltaan odottavat.

Oppimisympäristönä Vuokatin matkailukeskus on paras mahdollinen paikka matkailukoulutukselle. Tiivis ja monipuolinen yhteistyö matkailualan erilaisten toimijoiden kanssa kehittää ja monipuolistaa oppimisympäristöä. Tutkimuksessa selvitettiin oppimisympäristöjä opiskelijoiden ja yrittäjien näkökulmasta. Saadut tulokset antavat viitteen sille, jo tehty yhteistyö on toiminut ja se on hyvä pohja jatkaa koulutuksen kehittämistä jatkossakin.

Matkailuun työllistyminen on edellyttänyt ja edellyttää toimijoiltaan muutosvalmiutta ja joustavuutta. Vastatessaan millaisiin työtehtäviin yrityksessänne matkailupalvelujen tuottaja työllistyisi, yrittäjien vastauksista nousi selkeimmin esille moniosaaminen eli useiden erilaisten työtehtävien hallinta.. Työssä tarvitaan monipuolista osaamista, tilannetajua ja hyvää sopeutumiskykyä.

Matkailualan asiakaspalvelun opintokokonaisuus / osaamisala on erittäin merkittävässä ja näkyvässä roolissa niin työelämässä kuin tässä tutkimuksessa. Avoimien kysymysten tulkinnan jälkeen voi todeta, että ammattitaitovaatimukset kattavat yrittäjien käsityksen matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeestä. Käännettäessä asia toisinpäin voidaan todeta, että

yrittäjien odotukset ja mielipiteet kohtaavat opetussuunnitelman tavoitteet ja ammattitaitovaatimusten kriteerit. Opiskelijoiden mielipiteissä oli enemmän hajontaa, mutta kaikissa vastauksissa vähintäänkin 30 % vastaajista oli täysin samaa mieltä kysymysten asettelun kanssa. Asiakaspalvelijan ominaisuuksia kysyttäessä, nousivat sieltä selkeästi esiin samat vastaukset, mitkä strukturoidussa kyselyssä saivat myös yhtenevät ”täysin tai lähes samaa mieltä” olevat vastaukset. Näitä ominaisuuksia ovat

- vuorovaikutustaidot
- monipuolinen asiakaspalvelija
- ammattialan ja sen toimijoiden tunteminen
- kielitaito.

Kaikkien osa-alueiden voidaan siis katsoa kuuluvan matkailupalvelujen tuottajan ammattitaitovaatimukseen sekä opiskelijoiden että yrittäjien mielestä. Yrittäjiltä tiedusteltiin mielipidettä opeteltavista kielistä. Tärkeimmäksi listautuneet englanti ja venäjä kuuluvat molemmat Kainuun ammattiopiston perustutkinnon opiskelijoiden koulutusohjelmaan. Kolmanneksi tärkeimmäksi noussut saksan kieli on mahdollista valita opinnoissa valinnaisiin opintoihin. Neljäs kieli Ruotsi kuuluu myös koulutusohjelmaan. Koulutusohjelmaan sisältyviä kieliä opiskellaan sekä ammattitaitoa syventävissä opinnoissa että integroituna ammattiopintoihin. Viidenneksi sijoittunut ranska on mahdollista ottaa opintojen osaksi valinnaisten opintojen kautta.

Matkailupalvelujen toteuttamisen opintokokonaisuus / osaamisala ammattitaitovaatimukset

Kaikki osa-alueen kysymykset saivat sekä opiskelijoilta, että yrittäjiltä esiin samankaltaisen vastauksen. Molempien vastaajaryhmien vastauksista kaikissa kysymyksissä, oli yli 80 % lähes tai täysin samaa mieltä. Opintokokonaisuus on vaatimustensa suhteen selkeä, koska osa (esimerkiksi turvallisuusmääräykset) on lakiin perustuvia asioita. Yhteenvedona voi todeta yrittäjien ja opiskelijoiden näkemykset ovat yhtäläisiä opintokokonaisuuden ammattitaitovaatimusten kanssa.

## Majoituspalvelujen opintokokonaisuus / osaamisala ammattitaitovaatimukset

Kuten edellisessä opintokokonaisuudessa perustuu tässäkin osuudessa osa ammattitaitovaatimuksista lakiin. Ensiaputaidot, hygieniaosaaminen sekä anniskeluosaaminen ovat työelämään sijoittumisessa tarvittavia ”passeja”. Eniten näkemyseroja herätti ravitsemuksen osio. Osa toivoi sitä enemmän, osa taas oli sitä mieltä, ”*ettei matkailupalvelujen tuottajan tarvitse osata kokata.*” Eniten kaivattiin käytäntöä ja työn harjoittamista oikeissa tilanteissa. Yhteenvetona voi todeta yrittäjien ja opiskelijoiden näkemykset ovat yhtäläisiä opintokokonaisuuden ammattitaitovaatimusten kanssa.

Matkailupalvelujen tuotteistamisen opintokokonaisuus / osaamisala ammattitaitovaatimukset  
Turvallisuus on esillä opiskelussa ja työssäoppimisessa, se myös selkeästi korostuu molemmilla vastaajaryhmillä, 83,4 % vastaajista kaikista vastaajista on täysin tai lähes samaa mieltä. Kaikissa kysymyksissä vastaukset ryhmittivät täysin samaa tai lähes samaa mieltä suuntaisesti yrittäjillä 96 % ja opiskelijoilla 80,3. Kokonaisuutena opintokokonaisuus vastaa sekä opiskelijoiden että yrittäjien mielestä ammattitaitovaatimuksia.

## Oppimisympäristöt

Oppimisympäristöllä on merkitystä oppimisen tavoitteiden saavuttamisessa. Kainuun ammattiopiston matkailukoulutus on jo lähtökohtaisesti hyvässä ympäristössä, koska toimipiste sijaitsee keskellä matkailukeskusta. Selkeästi tässä osuudessa nousevat esiin projektiluotoiset opiskelut ja kaikki toiminnallinen ”pois seinien sisältä”- suuntautuva opiskelu. Verkko-opintoihin ja itsenäiseen työskentelyyn suhtaudutaan varovaisemmin. Lähiopetus on yrittäjien mielestä tärkeämpää kuin opiskelijoiden. Kainuun ammattiopistossa lähdetään opiskelija-keskeisen oppimisympäristön lähtökohdasta. Tällöin opiskelijat osallistuvat yhdessä opettajan kanssa kurssin tavoitteiden, sisällön ja arvioinnin suunnitteluun. Oppimisympäristöjen hyödyntämisessä voidaan myös huomioida alan toimijoita ja heidän toiveitaan ja tarpeitaan mm. vuosikellon avulla. Tämä osuus kyselyssä vahvistaa näkemystä siitä että oppilaitoksen ja yrittäjien yhteistoiminta on menossa oikeaan suuntaan.

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeen tunnettavuutta ja koulutuksen työelämävastaavuutta. Tutkimuksen lopputuloksena voi todeta, että matkailupalvelujen tuottajan ammattinimike on Sotkamon alueen luonto-, liikunta-, ja

hyvinvointipalveluja tuottavien yritysten keskuudessa tunnettu. Kainuun ammattiopiston matkailualan matkailupalvelujen koulutusohjelman/osaamisalan ammattitaitovaatimukset vastaavat työelämän odotuksia. Oppimisympäristö on monipuolinen ja sen kehittymisen edellytykset parempaan suuntaan juontavat hyvästä yhteistyöstä matkailualan toimijoiden kanssa.

Kirjoittaessani tutkimusta ja tarkastellessani siitä saatuja tuloksia, vaikkakaan ne eivät ole tilastollisesti yleistettävissä, voin todeta tutkimuksen reliabiliteetin eli luotettavuuden olevan hyvä. Vastauksista voidaan päätellä, että vaikka asioita kysyttiin kysymyksissä jo toistaen, tietyt asiat nousivat useimmissa avoimissa kysymyksissä uudelleen esiin. Esimerkiksi vuorovaihtus, moniosaaminen ja kielitaito esiintyivät strukturoiduissa kysymyksissä ja nousivat esiin myös avoimissa kysymyksissä.. Tutkimusjoukon vastausprosentit olivat todella hyvät, yrittäjien vastausprosentti oli 93,3 % ja opiskelijoiden vastausprosentti oli 84 %.

Tutkimustulokset antavat luotettavan kuvan Kainuun ammattiopiston matkailukoulutuksen suunnasta, koska otos, vaikkakin on pieni, silti se on edustava otos, ajatellen niitä tahoja joita matkailukoulutus lähinnä koskettaa ja kenen toimintaan koulutuksen kehittymisellä on eniten vaikutusta. Tutkijan oikeudella ja vastausten samanmielisyyden perusteella voi todeta, että kyselyssä kysyttiin niitä asioita, jotka sekä matkailualan yrittäjät että opiskelijat kokevat tärkeiksi. Tyytyväisyydellä voidaan myös todeta kysymysten kattaneen koko tutkimusongelman ja mitanneen niitä asioita joiden varaan matkailukoulutuksen tulevaisuutta voidaan lähteä rakentamaan.

## 11 POHDINTA

Survey-tutkimuksen tarkoituksena on saada koottua tietyn kriteerein valikoidulta joukolta ihmisiä vastauksia samoihin kysymyksiin. Tutkimuskohteena on yleensä otoksella valikoitu kohderyhmä jostakin tietystä populaatiosta. Kyselyn kohteena olevien henkilöiden on pystyttävä vastaamaan jokaiseen kysymykseen yksiselitteisesti Tätä lähtökohtaa vasten tarkasteltuna, haastattelukysely niin laadinnaltaan kuin sisällöltään onnistui ja kysymyksiin saadut vastaukset palvelevat tutkimustehtävää.

Tutkimusryhmäni muodostui luontaisesti niistä toimijoista, joiden kanssa matkailukoulutus toimii yhteistyössä erilaisten koulutusta koskevien asioiden puitteissa. Koska matkailupalvelujen koulutusohjelma on suuntautunut luonto- ja liikuntamatkailuun, olivat ne selkeät tutkimuskohteet. Hyvinvointimatkailun palveluja tarjoajien yritysten lisääntyminen oli perustetta tämä matkailuala mukaan tutkimukseen. Opiskelijoiden mielipiteen merkitys on tärkeä, koska koulutus järjestetään heille ja se on heidän ammattitaitonsa kehittymisen perusta. Mikäli opiskelijoiden mielipidettä ei huomioitaisi, ei kyseessä olisi kyseessä koulutuksen opiskelijalähtöinen kehittäminen.

Tutkimukseni lähtökohtana oli selvittää matkailupalvelujen tuottajan ammattinimikkeen tunnettuutta. Tulokset puhuvat puolestaan. Olettamukseni ennen tutkimusta oli, ettei nimike juurikaan kerro yrittäjille mitä koulutus on ja minkälaisia ammattilaisia oppilaitoksesta valmistuu. Olettamukseni osoittautui vääräksi. Vastaajat kuitenkin ovat läheisesti yhteistyössä oppilaitoksen kanssa, joka sekin saattaa vaikuttaa yrittäjien tietämykseen. Mikäli kyselyä olisi laajennettu ja asiaa tiedusteltu vaikkapa työvoimahallinnolta, perusasteen opinto-ohjaajilta ja/tai ammattiliittojen edustajilta, olisi tulos saattanut muodostua hyvinkin toisenlaiseksi.

Tutkimusalue oli hyvin laaja ja aineistoa hyvin paljon. Halusin kuitenkin säilyttää mukana kaikki neljä tutkinnon osaa, jotka kaikki matkailupalvelujen tuottajiksi Kainuun ammattiopistossa opiskelevat käyvät läpi opintojensa aikana. Koulutuksen kehittämisen kannalta on merkityksellistä, että kaikkiin osa-alueisiin on saatu mielipide niin opiskelijalta kuin elinkeinon edustajilta. Viesti kertoo opetuksen järjestäjän selkeästi pystyneen vastaamaan opetussuunnitelman perusteiden vaatimuksiin lain edellyttämällä tavalla, unohtamatta niitä toimijoita joiden kanssa toimimme arjessa. Matkailupalvelujen tuottajilla on merkittävä rooli kasvavassa ja

kehittyvässä palveluammattien ryhmässä. Matkailussa tuotettavia palveluja ei voida viedä tai siirtää alihankinnaksi halvempiin maihin. Se on erittäin työvoimavaltainen ala ja osaavat ammattilaiset ovat sen perusta. Matkailukoulutus nykymuodossaan on kohtuullisen uusi koulutusala, ja erittäin vahvasti elävä ja sen kuuluu ollakin, pystyäkseen vastaamaan nopeasti muuntautuvan ja sesonkiluontoisen toimialan tarpeisiin. Alalla on pystyttävä nopeasti reagoimaan erilaisiin tilanteisiin, joihin ei välttämättä itse voida vaikuttaa, (Islannin tulivuoren aiheuttamat tuhkapilvet) mutta jotka itsessään vaikuttavat kaikkeen matkailualalla. Koulutuksen pitää pystyä antamaan valmiuksia myös siihen ettei suunnitelmat toteudu aina sellaisenaan. Silloin pitää pystyä toimimaan ja tekemään ratkaisuja, joskus nopeallakin tahdilla.

Vuonna 2009 käyttöön otetut uudet opetussuunnitelman perusteet matkailupalvelujen koulutusohjelma /osaamisalan kohdalla on jalkautettu käytäntöön. Oppiminen tapahtuu vain kokemusten kautta ja kaikkeen, mitä koemme, vaikuttavat aikaisemmat kokemuksemme. Toisaalta kaikki se, mitä koemme, muokkaa tulevia kokemuksiamme. Oppimisen kannalta on tärkeää, että opiskelijat voivat toimia yhdessä käytännön asiantuntijoiden ja ammattilaisten kanssa. Sosiaalinen vuorovaikutus ja erilainen ympäristö kuin luokkaympäristö, voi innostaa, motivoida opiskelijaa ja saada hänet arvioimaan ja määrittelemään uudelleen vaikkapa omia valmiuksiaan oppimisen suhteen. Opetusmuotoja ja oppimisympäristöjä tulee yhä enemmän kehittää siten, että ne huomioivat matkailuelinkeinon ja muut matkailualan toimijat. Käytettyjä työelämäyhteysmuotoja ovat esim. opinnäytetyöt, laajennettu työssäoppiminen, projekti-työskentely, yhteiset luennot, seminaarit ja tilaisuudet sekä tapahtumat, joita järjestämässä opiskelijat ovat yhteistyössä yrittäjien kanssa. Yhteistyö elinkeinoelämän kanssa erilaisten koulutusten, seminaarien tai muiden vastaavien muodossa alentaa opiskelijoiden kynnystä ottaa yhteyttä yrityksiin ja yrittäjiin. Lisäksi yhteistyössä tehtävät tapahtumat tai projektit vahvistavat tuntemusta molemminpuolisesti. Kun opiskelija oppii tuntemaan yrityksen ja yrittäjän on hän rohkeampi lähestymään ja rohkeampi käyttämään sekä soveltamaan oppimisaan taitoja yritysten toiminnan mukaisesti.

Oman ammatti-identiteetin omaksuminen ja oman osaamisen kertominen on suomalaiselle vaikeaa. Opiskelijat kyllä kirjaavat oppimistaan esimerkiksi työssäoppimisjaksoilla päiväkirjaan. Oppiminen on uusien tietojen ja taitojen tiedostettua tai tiedostamatonta omaksumista, joten ensin pitää mieltää se mitä on oppinut ja millä tasolla. Tämä on vuorovaikutteinen prosessi, jossa opiskelija prosessoi oppimistaan siten, että hänen tiedoissaan, taidoissaan sekä asenteissaan tapahtuu pysyviä muutoksia. Prosessi ei välttämättä ole ulkoisesti näkyvä, vaikka

erityisesti taitojen oppimisessa prosessin tulos voi olla huomattavissa. Oppiminen on usein "sisäistä", ajattelun kehittymistä ja mahdollisesti myöhemmin toiminnassa tai asenteissa näkyvää, jolloin pitkään kestävä prosessia ei enää edes ajatella oppimiseksi, silloin kuitenkin oppiminen on aitoa. Tärkeää oppimisessa on, että opiskeltava asia tulee sisäistettyä ja sitä osataan soveltaa käytäntöön.

Tutkimuksen päätösvaiheessa ja raportin valmistuessa on minulle noussut työstä tuloksista näkemys, että on syytä tarkastella Kainuun ammattiopiston matkailukoulutuksen kielten opiskelun linjauksia uudelleen. Koulutuksessa olemme linjanneet venäjän tärkeimmäksi vieraksi kieleksi. Olisi perusteltua valita tärkeimmäksi englanti ja lisätä englannin opiskeltavia kursseja opinto-ohjelmaan. englannin opiskelu täytyisi integroida ammatillisten aineiden opintoihin. Venäjä olisi toinen mahdollinen kieli, mutta halutessaan laajemmat venäjän opinnot opiskelija joutuisi valitsemaan ottaako pääkielekseen englannin vai venäjän.

Asiakaspalvelun ja kaikkien muidenkin opetussuunnitelmaan sisältyvien opintokokonaisuuksien ja ammattitaidon perusteiden oppiminen on tärkeää ensin teorian kautta. Sen jälkeen käytännössä oikeissa asiakaspalvelutilanteissa opittujen asioiden reflektointi ja sijoittaminen oikeaan kontekstiinsa antaa opiskelijoille paremman kuvan siitä miten ja kuinka paljon merkitystä opiskeltavilla asioilla on. Kun on hyvä tietopohja taustalla, selviää monista haasteellisistakin tilanteista, mikäli osaa soveltaa saamiaan oppeja käytäntöön.

Toinen merkittävästi vastuksista esille noussut huomio on vuorovaikutustaidot ja sosiaalisuus. Näiden ottaminen huomioon kaikissa ammatillisissa aineissa on eräs kohde jota voidaan koulutuksessa kehittää erittäin pienin resurssein ja voimavaroin, se edellyttää vain yhteistä tahtotilaa ja asian huomioimista opettavien ammattiaineiden opetusmenetelmissä ja oppimisympäristöissä. Oppimisympäristöjä monipuolisesti hyödyntämällä voimme saada koulutettua matkailualalle monipuolisia ja sosiaalisia ammattilaisia jotka joustavat ja toimivat haasteellisessa ammatissaan ylpeinä osaamisestaan ja ammattitaidostaan. Kansainvälistä kanssakäymistä kehittämällä ja toimimalla yhteistyössä vieraan maan ja vieraan kulttuurin omaavan oppilaitoksen kanssa, voimme valmentaa opiskelijoitamme kohtaamaan ihmisiä erilaisista kulttuureista ja ymmärtämään paremmin heidän tarpeensa erilaisten palvelujen kysynnässä. Kansainväliset opiskelijavaihdot ovat ottamassa ensimmäisiä askeleitaan, ja vieraassa maassa opiskelijan on otettava vastuu ja löysettävä rohkeus puhua, ja olla vuorovaikutuksessa muuta kuin suomen kieltä äidinkielenään puhuvien ihmisten kanssa. Tulevaisuuden tehtävänä on

löytää kumppanuuskoulut, joiden kanssa voidaan alkaa vuosittaiseen opiskelijavaihtoon. Venäjän kumppanuuskoulu on jo olemassa ja englanninkielinen koulu vielä etsinnässä. Pienessä yksikössä voi olla riittävä määrä kaksi maksimissaan kolme kumppanuuskoulua. Opiskelijavaihdot olisivat säännöllisiä, joka lukuvuosi molemmat koulut lähettävät ja vastaanottavat vaihtoon tulevat opiskelijat.

Tutkimuksessa esiin noussut moniosaaminen onkin mielenkiintoinen asia. Tämän pohtiminen, kuinka voimme vastata tähän tarpeeseen ja kouluttaa opiskelijoistamme moniosaajia. Koulutuksen järjestäjän pitäisi kahdessa vuodessa (aikuisopiskelijat) tai kolmessa vuodessa antaa opiskelijoille perustiedot ja osaamista moniin erilaisiin ammatillisiin tehtäviin. Koulutuksen järjestäjien resurssit näiltä osin ovat rajalliset, mutta se kuinka opiskelija voi mahdollisimman hyvin hankkia monipuolista osaamista on esimerkiksi työssäoppimisen kautta. Hankkimalla monipuolisia työssäoppimispaikkoja ja erilaisista kohteista opiskelija voi monipuolistaa omaa osaamistaan hyvinkin paljon. Henkilökohtaisen opintosuunnitelman (HOPS) mukaan laadittu yksilöllinen oppimispolku mahdollistaa myös laajennetun työssäoppimisen. Tällöin opiskelijalla on mahdollisuus suorittaa tavoitteiden mukaista opiskelua myös työssäoppien, vaikka muu ryhmä olisi lähiopetuksessa. Työssäoppimispaikkojen oikealla valinnalla on opiskelijalla mahdollisuus hankkia sellaista osaamista, mitä ei välttämättä koulun järjestämässä opetuksessa tule eteen.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella nostaisin keskeisimmiksi kehittämisen kohteiksi, kielten opiskelun uuden linjauksen keskittyen perusteellisemmin englantiin, kansainväliset kumppanuuskoulut, jotka palvelevat sekä kieliosaamisen tehostamista että sosiaalisuuden ja vuorovaikutustaitojen parantamisen tarpeita. Oppimisympäristöjen osalta jatketaan aloitetulla linjalla ja tehdään entistä aktiivisemmin yhteistyötä alan toimijoiden kanssa, erilaisten seminaarien ja projektien kautta.

Kainuun ammattiopistossa on matkailukoulutuksen kehittäminen ollut keskeisellä sijalla ja siihen on annettu resurssia ja mahdollisuuksia. Tällä aloitetulla tiellä on hyvä jatkaa, ja tutkimukseni tulokset tulevat olemaan hyvänä työkaluna matkailukoulutuksen suuntauksia mietittäessä. Omaan päivittäiseen työhöni antaa tutkimus myös uskoa siitä että valittu suunta on oikea ja pienillä muutoksilla ja ajanhenkeen tarvittavilla reagoinneilla sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä voimme olla ylpeitä siitä että koulutamme sellaisia ammattilaisia kuin työelämä tarvitsee.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. (1999) Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Tampere.
- Antila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Akatiimi Oy. Helsinki.
- Asetus ammatillisesta koulutuksesta (811/98).
- Chadwick, R. (1994). Concepts, definitions and measures used in travel and tourism research. Teoksessa: Ritchie, J.R.B. & Goeldner, C. (toim). Travel, tourism and hospitality research: a handbook for managers and researchers, 47-61. John Wiley & Sons, New York.
- Fogelholm, M. & Vuori, I. (toim). 2005. Terveysliikunta. Duodecim. Gummerus. Helsinki.
- Hanhijoki, I. Katajisto, J. Kimari, M. Savioja, H. 2009. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2020 Tulevaisuuden työpaikat – osaajia tarvitaan. Opetushallitus. Edita Prima Oy, Helsinki.
- Harju-Autti, A. 2009. Matkailun toimialaraportti.9/2009. Matkailun yleisosa. TEM:n ja TE-keskusten julkaisu
- Havas, K. Jaakonaho, K, Rantanen, K Sievers, K. 2006. Matka2020. Haaga Instituutin ammatti korkeakoulun julkaisuja. Libris Oy. Helsinki.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki
- Hemmi, J. Vuoristo, K – V. 1993 Matkailu. Wsoy. Porvoo.
- Hemmi, J. 2005a. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 1. Gummerus . Jyväskylä.
- Hemmi, J. 2005b. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 2. Gummerus . Jyväskylä.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä. Helsinki.
- Järviluoma, J. 2001. Ympäristön käsitteestä luontomatkailun tulkintoihin. Teoksessa: Aho, S, Honkanen, A. & Saarinen, J. (toim.). Matkailuelämykset tutkimuskohteina: Suomalaisen matkailututkijaverkoston 10-vuotisjulkaisu. Lapin yliopiston matkailun julkaisuja B 6.
- Kainuun maakuntasuunnitelma 2025. Viitattu 12.2.2010. Saatavilla [www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)
- Kainuun ammattiopisto. 2010. Viitattu 16.4.2010. Saatavilla: [http://www.kao.fi/suomeksi/Nuorisoasteen\\_koulutus/Koulutusalat/Matkailu--ja\\_ravitsemis-ala/Perustutkinnot/Vuokatissa/Matkailualan\\_perustutkinto.iw3](http://www.kao.fi/suomeksi/Nuorisoasteen_koulutus/Koulutusalat/Matkailu--ja_ravitsemis-ala/Perustutkinnot/Vuokatissa/Matkailualan_perustutkinto.iw3)
- Karhusaari, R. & Nylund, A. 2010. Matkailu on cool. WSOY. OY. Helsinki

- Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2006. Suomen matkailustrategia 2020 & Toimenpideohjelma vuosille. 2007–2013. KTM. Julkaisuja. Elinkeino-osasto. 21/2006.
- Kehittyvä koulutus / 1999. Helsinki: Hakapaino. Lehtola. M. 2001. Matkailun trendit ja tulevaisuudennäkymät. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Ennakointitutkimus. Rovaniemi.
- Komppula, R. (2002) Voiko matkailuyritys tuottaa elämyksiä? Keskustelua matkailutuotteesta ja tuotekehityksestä. Teoksessa: Elämys. Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta? Saarinen, J. (toim.) Lapin yliopistopaino: Rovaniemi
- Kostiainen, A. Ahtola, J. Koivunen, L. Korpela, K Syrjämaa, T. 2004. Matkailijan ihmeellinen maailma Matkailun historia vanhalta ajalta omaan aikaamme. Saarijärven Offset Oy. Saarijärvi.
- Kouri, I. 1991. Liikuntamatkailun merkitys Suomessa. Matkailun koulutus ja tutkimuskeskus.
- Kurzman, J.(1997) Sports Tourism categories. Journal of Sport tourism.3.(4)
- Laki ammatillisesta koulutuksesta (630/98). Viitattu 20.3.2010. Saatavilla:  
[http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/amatillinen\\_koulutus/lait\\_ja\\_saeaedokset/?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/amatillinen_koulutus/lait_ja_saeaedokset/?lang=fi)
- Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (631/1998) Viitattu 20.3.2010. Saatavilla:  
[http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/amatillinen\\_koulutus/lait\\_ja\\_saeaedokset/?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/amatillinen_koulutus/lait_ja_saeaedokset/?lang=fi)
- Lappi: elämänvoimaa – Lapin matkailustrategia 2003–2006 2003: Lapin liitto, julkaisu 10 A
- Maaseutumatkailun strategia ja kehittämisohjelma (2000). Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän maaseutumatkailun teemaryhmä.
- Matkailu vuonna 2020 – faktaa ja fiktiota, MEK 2006. Viitattu 12.2.2010: Saatavilla.  
[www.mek.fi](http://www.mek.fi)
- MEK. 2005. Hyvinvointi- ja wellness –matkailun peruskartoitus Matkailun edistämiskeskus, Helsinki 2005
- MEK. 2009. Suomalaisen hyvinvointimatkailun kehittämisstrategia kansallisilla markkinoilla. 2009-2013.
- Näyttötutkinnot.fi-portaali.2010. Viitattu 17.4.2010. Saatavissa  
<http://www.nayttotutkinnot.fi/index.htm>
- Opetushallitus 1999. Työssäoppimisen opas Opettajille ja kouluttajille.
- Opetushallitus 2006. Henkilökohtaistamismääräys. Määräys 43/011/2006. ISBN–13: 978–952–13–3094–0

- Opetushallitus 2006. Ammattiosaamisen näytöt käyttöön. Dark Oy, Vantaa.
- Opetushallitus. 2009. Matkailualan perustutkinto 2009:Matkailupalvelujen koulutusohjelman / osaamisala. Matkailupalvelujen tuottaja. Ammatillisen tutkinnon perusteet. Määräys 21/ 011/ 2009. Oy Fram Ab, Vaasa.
- Opetushallitus 2010. Viitattu 3.4.2010. Saatavilla. [http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset\\_perustutkinnot](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset_perustutkinnot)
- Pine, B. Joseph – Gilmore, James H. (1999) The experience economy: work is a theatre & every business a stage: goods and services are no longer enough. Harvard Business School Press: Boston, MA.
- Raivola,R. Heikkinen, A. Kauppi,A. Nuotio,P. Oulasvirta, L.Rinne,R. Knubb-Manninen, G. Silvennoinen, H & Vaahtera,K. 2007. Aikuisten näyttötutkintojärjestelmän toimi vuus. Koulutuksen arviointineuvosto. Jyväskylä yliopistopaino. Jyväskylä.
- Saarinen J.2004.Luontoon perustuvan matkailun merkitys maaseudun aluetaloudelle:matkailu- vai aluekehitystä? Teoksessa. Lassila, H (toim)Maaseutumatkailun tarkastelua. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja D 4 / 2004Kopijyvä Oy. Kuopio.
- Saarinen J.2006. Matkailu ja paikallisuus, Matkailukehityksen, paikallisuuden ja kestävyden yhteensovittamisen haasteet Suomen Lapissa. Alue ja ympäristö.35:2.
- Salo. J. 2009. Luento. Näyttötutkintomestarinkoulutusmateriaali.
- Standeven, J. De Knop,P. 1999.Sport tourism. Champaign,IL. Human Kinetics.
- Suontausta, Hannu. Tyni, Markku. 2005 Wellness-matkailu – hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä. Edita.
- Tilastokeskus. 2010. Viitattu 5.4. 2010. Saatavilla. <http://www.stat.fi/til/smat/kas.html>.
- Toivonen, A-L. Kettunen,J. Honkanen,A. Saarinen,J. 2005. Luonto- ja elämysmatkailu – elinkeinon edellytykset. Esiselvitys tutkimusaiheista. Kala-ja riista raportteja Nro 352. Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos. Helsinki.
- Työvoima 2025. Täystyöllisyys, korkea tuottavuus ja hyvät työpaikat hyvinvoinnin perustana työikäisen väestön vähentyessä. Työministeriö, Työpoliittinen tutkimus 325/2007. Helsinki.
- Valkonen,J. 2008. Työnteon taidoista. Teoksessa. Töissä tunturissa Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä. Valkonen,J ja Veijola,S. (Toim.) Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Valtonen, A.& Haanpää,M. 2008. Työntekijät palvelumaisemissa. Teoksessa. Töissä tunturissa Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä. Valkonen,J ja Veijola,S. (Toim.) Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Veijola,S, Valtonen, A.2007. The body in Tourism Industry. Teoksessa Pritchard,A. Morgan,

N. Ateljevic, I. & Harrisal, C. (toim). *Tourism and Gender: Embodiment, Sensuality and Experience*. Cabi. Oxfordshire.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. *Matkailun ohjelmapalvelut Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen*. WSOY. Porvoo.

WTO 2000. *Basic References on Tourism Statistics -System of Tourism Statistics*. World Tourism Organisation.

WTO 2003: Viitattu. 13.2.2010. Saatavilla.

[http://www.worl tourism.org/market\\_research/facts/highlights/Highlights.pdf](http://www.worl tourism.org/market_research/facts/highlights/Highlights.pdf).

Ympäristöministeriö 2002: *Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailun kehittämiseksi, Suomen ympäristö*.

## LIITTEET

LIITE 1. Tutkimuslupa

LIITE 2 Saatekirje yrityksille

LIITE 2 Saatekirje opiskelijoille

LIITE 4 Haastattelukaavake yrittäjille

LIITE 5 Haastattelukaavake opiskelijoille

LIITE 6 Asiakaspalvelijan kaksi tärkeintä ominaisuutta avoimen kysymyksen vastaukset

LIITE 7 SPSS-tulokset Frekvenssit, Ristiintaulukoinnit ja Riippuvuudet

Kainuun Ammattiopisto  
Rehtori Raimo Sivonen

**Tutkimuslupa**  
**Kajaani 6.4.2010**

Luvan hakija:  
Arja Virkkunen  
Holapantie 19 91720 Oterma  
p:040 5265 161  
e:mail: arja.virkkunen@kao.fi

Pyydän tutkimuslupaa, Kainuun ammattiopiston Matkailualan opiskelijoista Matkailupalvelujen tuottajaksi opiskelevien opiskelijoiden keskuudessa.

Teen restonomin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon yhteydessä opinnäytetyötä *Matkailupalvelujen tuottajien nimikkeeseen tunnettavuudesta ja koulutuksen työelämävastaavuudesta*. Työn tarkoituksena on palvella Kainuun ammattiopiston matkailupalvelujen tuottajien koulutusohjelman kehittämistä. Kyselyyn vastaavat myös Sotkamon alueen luonto-, liikunta-, ja hyvinvointimatkailun palveluja tuottavat yritykset.

Tutkimukseni kohdistuu Matkailupalvelujen tuottajiksi opiskeleviin opiskelijoihin, sekä nuoriso- että aikuiskoulutuksessa. Kohdejoukkoon otan mukaan kaikki matkailupalvelujen tuottamisen koulutusohjelmassa opiskelevat, kaikilta vuosikursseilta.

Kysely toteutetaan Webropol kyselynä, aikataululla kyselyn lähettäminen ja vastaaminen vk 14-15. 2010. Kysely kootaan webropolilla ja tulokset analysoidaan SPSS-ohjelmistolla, joka on tarkoitettu tietojen analysointiin.

Sitoudun käyttämään saamiini tietoja vain tässä hakemuksessa ilmoitettuun tarkoitukseen enkä luovuta tai myy tietoja edelleen. Sitoudun myös hävittämään aineiston käytön jälkeen.

Kajaanissa 6.4.2010

---

Arja Virkkunen  
Opiskelija, tutkimuksen tekijä  
Kajaanin ammattikorkeakoulu

---

Raimo Sivonen  
Rehtori  
Kainuun ammattiopisto

**Saatekirje yrityksille****Kajaani**

Hyvä vastaanottaja

Teen ylempää restonomin ammattikorkeakoulututkintoa Kajaanin Ammattikorkeakoulussa. Puhelimitse olen pyytänyt lupaa kyselyni lähettämiseksi. Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää matkailupalvelujen tuottajien nimikkeen tunnettavuutta ja koulutuksen työelämävastavuutta. Työn tarkoituksena on palvella Kainuun ammattiopiston matkailupalvelujen tuottajien koulutusohjelman kehittämistä. Vastaajat on valittu Luonto-, Liikunta- ja Hyvinvointimatkailun palveluja tuottavista yrityksistä Sotkamon alueelta.

Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 11.4.2010 mennessä. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu Internetissä ja kestää alle 15 minuuttia. Suurin osa lomakkeen kysymyksistä on monivalintakysymyksiä, joten niihin on suhteellisen helppo vastata. Pääset kyselyyn klikkaamalla alla olevaa linkkiä.

Kiitokset ajastasi ja vastauksestasi jo etukäteen, sillä jokainen vastaus on erittäin tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta!

Ystävällisin terveisin,  
Arja Virkkunen  
Opiskelija Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Puh:0405265161  
[arja.virkkunen@kao.fi](mailto:arja.virkkunen@kao.fi)

**Saatekirje Opiskelijat****Kajaani**

Hyvä vastaanottaja

Teen ylempää restonomin ammattikorkeakoulututkintoa Kajaanin Ammattikorkeakoulussa.. Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää matkailupalvelujen tuottajien nimikkeen tunnetavuutta ja koulutuksen työelämävastaavuutta. Työn tarkoituksena on palvella Kainuun ammattiopiston matkailupalvelujen tuottajien koulutusohjelman kehittämistä. Vastaajat on valittu matkailupalvelujen tuottajiksi opiskelevista..

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu Internetissä ja kestää alle 15 minuuttia. Suurin osa lomakkeen kysymyksistä on monivalintakysymyksiä, joten niihin on suhteellisen helppo vastata. Pääset kyselyyn klikkaamalla alla olevaa linkkiä.

<http://www.webropol.com/P.aspx?id=427682&cid=18952551>

Kiitokset ajastasi ja vastauksestasi jo etukäteen, sillä jokainen vastaus on erittäin tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta!

Ystävällisin terveisin,

Arja Virkkunen

Opiskelija Kajaanin ammattikorkeakoulu

Puh:0405265161

[arja.virkkunen@kao.fi](mailto:arja.virkkunen@kao.fi)

## Haastattelukaavake yrityksille



Tähdellä \* merkityt kysymykset ovat pakollisia

Yrityksemme on \*

- Luontomatkailun palveluja tuottava yritys  
 Liikuntamatkailun palveluja tuottava yritys  
 Hyvinvointimatkailun palveluja tuottava yritys

1. Onko ammattinimike matkailupalvelujen tuottaja tuttu entuudestaan? \*

- Kyllä  
 Ei

2. Onko yrityksessänne ollut työssäoppimassa tai töissä matkailupalvelujen tuottajiksi opiskelevia tai matkailupalvelujen tuottajia? \*

- Kyllä  
 Ei

3. Mitä ammattinimike matkailupalvelujen tuottaja kertoo sinulle? \*

4. Millaisiin työtehtäviin matkailupalvelujen tuottaja työllistyisi yrityksessänne? \*

Väitteet on ryhmitelty opetussuunnitelman rungon mukaisesti eri kokonaisuuksiin. Kyselyyn on otettu mukaan vain Kainuun ammattiopiston rajaamat keskeiset ammatilliset opintokokonaisuudet.

## Matkailualan asiakaspalvelun ammattitaitovaatimukset

Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \*

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1. omaa hyvät vuorovaikutustaidot. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. osaa toimia eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. osaa toimia monikulttuurisessa yhteisössä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. tuntee toimialueensa matkailualan palvelut/toimijat. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. osaa kartoittaa asiakkaiden tarpeet ja odotukset. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. tuntee matkailuelinkeinon ja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä ovat mielestäsi matkailualan asiakaspalvelijan kaksi tärkeintä ammattitaitovaatimusta? \*

Aseta kielet mielestäsi matkailupalvelun tuottajan osaamisen näkökulmasta tärkeysjärjestykseen niin, että tärkein kieli saa 5 pistettä, seuraava 4 jne. niin, että vähiten tärkeä saa 1 pisteen \*

	5 *	4 *	3 *	2 *	1 *
Saksa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Englanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruotsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Venäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ranska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mielestäni tärkeä muu kieli \*

Mikä? \*

## Matkailupalvelujen toteuttamisen ammattitaitovaatimukset

Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \*

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
9. osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. tuntee alan lainsäädännön ja toimintaa ohjaavat säädökset. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. osaa toimia työntekijänä ohjelmapalveluyrityksissä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. osaa toimia turvallisuusmääräysten mukaisesti. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. osaa toteuttaa matkailijoille ohjelmapalvelukokonaisuuksia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. osaa suunnitella ja toteuttaa tapahtumia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Majoituspalvelujen ammattitaitovaatimukset

Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

**Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \***

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
16. on omaksunut hygieniaoasaamisen ja suorittanut hygieniapassin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. hallitsee anniskeluosaamisen ja on suorittanut anniskeluasiain kokeen. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. hallitsee ensiavun EA2- tasolla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. hallitsee siivous- ja puhtaanapitotyöt. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä asioita majoitus- ja ravitsemispalveluiden osuudessa pitäisi opiskella enemmän ja miksi?

**Matkailupalvelujen tuotteistamisen ammattitaitovaatimukset**

Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

**Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \***

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
23. huomio toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteet. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. kykenee huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. ymmärtää liiketoimintaosaamisen perusasiat. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. osaa käyttää työssään peruslaskutoimituksia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. osaa osana työryhmää markkinoida ja myydä tuotteita. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. osaa osana työryhmää hinnoitella tuotteita ja palveluja. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. tuottaa tai päivittää osana työryhmää esittelymateriaalia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Oppimisympäristö**

**Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto \***

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1. Projektit (esim. matkailutuotteen suunnittelu ja toteutus jolloin opiskelijat suunnittelevat matkailutuotteen, hankkivat asiakkaat ja toteuttavat aidon tuotteen oikeille asiakkaille.) ovat opiskelijalle hyvä tapa oppia asioita ja parantaa työelämäyhteistyötä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tapahtumien (Opinnot sisältävät erilaisiin tapahtumiin osallistumista erilaisten yhteistyökumppanien kanssa, Seppälän maalaismarkkinat, Vuokatin vaellus) toteuttaminen antaa opiskelijalle lisäarvoa opintoihin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Yrityskäynnit (Opintojen yhteydessä, sopivissa asiayhteyksissä opiskelijat vierailevat yrityksissä tutustuen niiden toimintaan.) auttavat opiskelijaa ymmärtämään matkailuelinkeinon rakennetta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Retket ja opintokäynnit (Opinnot sisältävät matkailualan messuihin ja tapahtumiin tutustumista esim. Matkamessut ) korostavat yrittäjyyttä ja matkailuelinkeinon tuntemusta opiskelussa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Verkko-ympäristö (Osan opinnoista voi suorittaa Internetissä toimivassa verkko-oppimisympäristössä esim. moodle) on opiskelijoille mahdollisuuksia antava oppimisympäristö. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu, itsenäiset tehtävät,raportit) kuuluvat opiskeluun. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Lähiopetus on opiskelijalle sopiva oppimistilanne. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Kansainväliset luennot ja seminaarit yhteistyössä työelämän kanssa kuuluvat matkailualan koulutukseen. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Opiskelun sisältö on vastannut yrityksemme odotuksia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Mikäli vastasitte edelliseen kysymykseen 1 , 2 tai 3 vastaisitteko seuraavaan Miksi koette ettei opiskelun sisältö ole vastannut yrityksenne odotuksia?**

**Vastaa seuraavaan väitteeseen omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto \***

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
10.Opiskelijat osaavat kertoa ammatista, johon opiskelevat ja sen työtehtävistä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vapaa sana oppimisympäristöjen osuudesta**

**Kiitos ajastanne ja vastauksistanne!!**

**Haastattelukaavake opiskelijoille**

Tähdellä \* merkityt kysymykset ovat pakollisia

**Sukupuoli \***

- Mies  
 Nainen

**Opiskelen \***

- Aikuiskoulutuksessa  
 Nuorisoasteella

Jos opiskelet nuorisoasteella:

**Millä vuosikurssilla opiskelet**

- 1  
 2  
 3

**Oliko nykyinen opiskelupaikkasi hakutoiveena sijalla**

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

**Väitteet on ryhmitelty opetussuunnitelman rungon mukaisesti eri kokonaisuuksiin. Kyselyyn on otettu mukaan vain Kainuun ammattiopiston rajaamat keskeiset ammatilliset opintokokonaisuudet.**

**Matkailualan asiakaspalvelun ammattitaitovaatimukset**

**Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto**

**Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \***

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1. omaa hyvät vuorovaikutustaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. osaa toimia eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. osaa toimia monikulttuurisessa yhteisössä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. tuntee toimialueensa matkailualan palvelut/toimijat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. osaa kartoittaa asiakkaiden tarpeet ja odotukset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. tuntee matkailuelinkeinon ja ymmärtää sen rakenteen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Mitkä ovat mielestäsi matkailualan asiakaspalvelijan kaksi tärkeintä ammattitaitovaatimusta?**

## Matkailupalvelujen toteuttamisen ammattitaitovaatimukset

Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

### Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \*

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
9. osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. tuntee alan lainsäädännön ja toimintaa ohjaavat säädökset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. osaa toimia työntekijänä ohjelmapalveluyrityksissä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. osaa toimia turvallisuusmääräysten mukaisesti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. osaa toteuttaa matkailijoille ohjelmapalvelukokonaisuuksia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. osaa suunnitella ja toteuttaa tapahtumia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Majoituspalvelujen ammattitaitovaatimukset

Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

### Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \*

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
16. on omaksunut hygieniaoosaamisen ja suorittanut hygieniapassin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. hallitsee anniskeluosaamisen ja on suorittanut anniskeluasiain kokeen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. hallitsee ensiavun EA2- tasolla *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. hallitsee siivous- ja puhtaanapitotyöt *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä asioita majoitus- ja ravitsemispalveluiden osuudessa pitäisi opiskella enemmän ja miksi?

**Mielestäni matkailupalvelujen tuottaja \***

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
23. huomio toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. kykenee huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. ymmärtää liiketoimintaosaamisen perusasiat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. osaa käyttää työssään peruslaskutoimituksia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. osaa osana työryhmää markkinoida ja myydä tuotteita *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. osaa osana työryhmää hinnoitella tuotteita ja palveluja *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. tuottaa tai päivittää osana työryhmää esittelymateriaalia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Oppimisympäristö****Vastaa seuraaviin väitteisiin omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto \***

	täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1. Projektit (esim. matkailutuotteen suunnittelu ja toteutus) ovat hyvä tapa oppia asioita ja parantaa työelämäyhteistyötä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tapahtumien (esim. Vuokatin rinnerieha Campus Challenge) toteuttaminen antaa lisäarvoa opintoihin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Yrityskäynnit (eri yrityksiin tutustuminen ja tehtävät vierailut) auttavat ymmärtämään matkailuelinkeinon rakennetta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Retket ja opintokäynnit (esim. Matkamessut ja Vuokatti Huskylä käynti) lisäävät tietoa yrittäjyydestä ja matkailuelinkeinon tuntemuksesta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Verkko-ympäristö (esim. Moodle) on minulle sopiva oppimisympäristö. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu) kuuluvat opiskeluun. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Lähiopetus on minulle sopiva oppimistilanne. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Kansainväliset luennot ja seminaarit kuuluvat matkailualan koulutukseen. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Opiskelu on vastannut odotuksiani. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Osaan kertoa ammatista, johon opiskelen ja sen työtehtävistä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vapaa sana oppimisympäristöjen osuudesta**

**Kiitos vastauksestasi!!**

Liitteessä yrittäjien vastaukset kysymykseen matkailualan asiakaspalvelijan kaksi tärkeintä ammattitaitovaatimusta. Vastaukset ovat ryhmiteltyinä otsakkeiden ” moniosaja”, ”ohjelmapalvelu”, ”myynti, hinnoittelu ja markkinointi” sekä ”jokin muu”  
Vastaukset ovat suoria lainauksia yrittäjien vastuksista.

### MONIOSAAJA

- *ammattilainen joka tarjoa erilaisia palveluita matkailijoille*
- *Matkailualan työntekijää siivojasta ohjelmapalvelutyöntekijään*
- *Koulutuksen pohjalta matkailupalvelujen tuottajan tulisi olla mielestäni varsin luova ja idearikas sekä ymmärtää palvelujen tuottamisen ajatuksen*
- *Läbinnä lienee kysymys henkilöstä, joka pyrkii monipuolistamaan matkailupalveluja yrityksessä Laaja alaisesta matkailualan osaamisesta ilman tarkkaa erikoistumista*
- *Tehtävänä kehitteä, luoda ja tarjota ko. palveluja*
- *tuottaa palveluja matkailulle*
- *Liian vähän. Tulee mieleen ison firman isoja kokonaisuuksia tuottava henkilö.*
- *Henkilö, joka pystyy toimimaan monella eri sektorilla ja tuottamaan itsenäisesti ja/ tai oman yrityksen kautta elämysellisiä kokonaisuuksia käyttäen apunaan liikuntaa, kulttuuria ja luontoa*
- *nimike on laaja, eli matkailupalvelujen tuottaja voi olla mikä vain bussikuskista tarjoilijaan ja ohjelmapalveluiden tuottajaan*
- *Henkilöä joka voi toimia erilaiseen matkailuun liittyvien palvelujen työntekijänä, hyvin laajalla eri alojen osaamisella ja perustiedoilla.*
- *Mielestäni käsite voi olla ensi kertaa asian kanssa tekemisissä olevalle jopa harhaanjohtava, koska on mielestäni liian "ympäripyöreä" ja laaja. Matkailupalvelujahan ovat kaikki palvelut, jotka on suunnattu pääosin matkailijoiden tarpeisiin ja niitä tuottavat sekä hotellit, muut majoitusyritykset että ravintolat jne. ohjelmapalveluyritysten lisäksi. Termin tuntien itse ajattelin, että matkailupalvelujen tuottajat tekevät työkseen lähinnä käytännön hommia matkailun parissa.*
- *matkailupalvelujen tuottaja suunnittelee, tuotteistaa, markkinoi ja toteuttaa matkailupalveluja asiakkaille*
- *Henkilö joka on töissä asiakaspalvelussa matkailupalveluja tuottavassa yrityksessä esim hotelli tai matkailukeskus tai ohjelmapalveluyritys*
- *Henkilö työskentelee matkailualalla.*
- *Matkailupalveluiden tuottaja voi toimia oppaana, hotellin henkilökuntana sekä asiakaspalvelussa*
- *Työtehtävillä vastataan matkailijoiden tarpeisiin.*

### OHJELMAPALVELU

- *Hän on työtehtävissä jossa on mahdollisesti harrasteita ja ohjelmia asiakkaille.*
- *Ohjelmapuolelle suuntautunut*
- *Ohjelmapalvelutuotteiden suunnittelija ja toteuttaja. Voi toimia myös muissakin matkailun asiakaspalvelutehtävissä*
- *Ohjelmapalveluja tuottava henkilö tai yritys*

- *Matkailupalvelujen tuottaja toimii erilaisten (ohjelma)palvelujen tuottamiseen ja toteuttamiseen liittyvissä tehtävissä.*
- *Matkailu- ja ohjelmapalveluyritysten tuotekehittäjä*
- *Kuvaavampi nimi vanhalle nimikkeelle eräopas*
- *entinen eräopas:)*

#### MYynti, HINNOITTELU JA MARKINOINTI

- *Tekee realistisia paketteja paikkaan missä toimii. Kaikkiin paikkoihin ei samat tarjoukset/markkinointikeinot/kohderyhmät toimi.*
- *osaa laskea kannattavuutta, löytää oikeanlaisen kohderyhmän, ymmärtää markkinoita ja kohderyhmän tarpeita*
- *Hän myy,markkinoi ja toteuttaa yrityksen ohjelmapalveluja*

#### JOKIN MUU

- *Turhan laaja termi, joka voi käsittää liian ison skaalan. Tarvitsee ehkä pilkkeoa pienempiin osiin*
- *Matkailupalveluiden tuottaja on aika laaja käsite. Ei se henkilön erikoisosaamisesta hirveästi kerro*
- *minulle ei ole avattu tarkemmin mitä toimenkuvaan yleisimmin kuuluu, termi antaa tilaa laajalle mielikuville (mitä ko. hlö voi tehdä), mutta uskon kuitenkin että suuri yleisö ei asiaa tunne*
- *matkailupalvelujen tuottaja joka on sijoittanut huomattavan suuren määrän rabaan oman elinkeinonsa eteen*

## opiskelijat/yrittäjät

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Yrittäjät	28	40,0	40,0	40,0
Opiskelijat	42	60,0	60,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## omaa hyvät vuorovaikutustaidot

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
ei samaa eikä eri mieltä	4	5,7	5,8	8,7
lähes samaa mieltä	16	22,9	23,2	31,9
täysin samaa mieltä	47	67,1	68,1	100,0
Total	69	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	70	100,0		

## osaa toimia eri kulttureista tulevien asiakkaiden kanssa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
ei samaa eikä eri mieltä	3	4,3	4,3	7,2
lähes samaa mieltä	22	31,4	31,9	39,1
täysin samaa mieltä	42	60,0	60,9	100,0
Total	69	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	70	100,0		

## osaa toimia monikulttuurisessa ympäristössä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
ei samaa eikä eri mieltä	4	5,7	5,8	8,7
lähes samaa mieltä	29	41,4	42,0	50,7
täysin samaa mieltä	34	48,6	49,3	100,0
Total	69	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	70	100,0		

## tuntee alueensa toimijat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
ei samaa eikä eri mieltä	6	8,6	8,7	11,6
lähes samaa mieltä	16	22,9	23,2	34,8
täysin samaa mieltä	45	64,3	65,2	100,0
Total	69	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	70	100,0		

## osaa kartoittaa asiakkaan tarpeet ja odotukset

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	1	1,4	1,4	4,3
	ei samaa eikä eri mieltä	5	7,1	7,2	11,6
	lähes samaa mieltä	16	22,9	23,2	34,8
	täysin samaa mieltä	45	64,3	65,2	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## tuntee matka.elinkeinon ja rakenteen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	5,8
	ei samaa eikä eri mieltä	8	11,4	11,6	17,4
	lähes samaa mieltä	24	34,3	34,8	52,2
	täysin samaa mieltä	33	47,1	47,8	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## osaa hyödyntää alakohtaisen kielitaidon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	3	4,3	4,3	7,2
	ei samaa eikä eri mieltä	5	7,1	7,2	14,5
	lähes samaa mieltä	17	24,3	24,6	39,1
	täysin samaa mieltä	42	60,0	60,9	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## osaa hyödyntää tieto-ja viestintätekniikkaa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
	lähes eri mieltä	3	4,3	4,3	5,8
	ei samaa eikä eri mieltä	8	11,4	11,6	17,4
	lähes samaa mieltä	22	31,4	31,9	49,3
	täysin samaa mieltä	35	50,0	50,7	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	27	38,6	39,1	42,0
	ei samaa eikä eri mieltä	5	7,1	7,2	49,3
	lähes samaa mieltä	8	11,4	11,6	60,9
	täysin samaa mieltä	27	38,6	39,1	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## tuntee alan lainsäädännön ja toimintaa ohjaavat säädökset

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	5,8
	ei samaa eikä eri mieltä	8	11,4	11,6	17,4
	lähes samaa mieltä	37	52,9	53,6	71,0
	täysin samaa mieltä	20	28,6	29,0	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## osaa toimia työntekijänä ohjelmapalveluyrityksissä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	16	22,9	23,2	23,2
	lähes eri mieltä	1	1,4	1,4	24,6
	ei samaa eikä eri mieltä	14	20,0	20,3	44,9
	lähes samaa mieltä	13	18,6	18,8	63,8
	täysin samaa mieltä	25	35,7	36,2	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## osaa toimia turvallisuusmääräysten mukaisesti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	13	18,6	18,8	18,8
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	21,7
	ei samaa eikä eri mieltä	10	14,3	14,5	36,2
	lähes samaa mieltä	10	14,3	14,5	50,7
	täysin samaa mieltä	34	48,6	49,3	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## osaa toteuttaa matkailijoille ohjelmapalvelukokonaisuuksia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	4	5,7	5,8	5,8
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	8,7
	ei samaa eikä eri mieltä	14	20,0	20,3	29,0
	lähes samaa mieltä	7	10,0	10,1	39,1
	täysin samaa mieltä	42	60,0	60,9	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## osaa suunnitella ja toteuttaa tapahtumia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	3	4,3	4,3	4,3
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	7,2
	ei samaa eikä eri mieltä	4	5,7	5,8	13,0
	lähes samaa mieltä	16	22,9	23,2	36,2
	täysin samaa mieltä	44	62,9	63,8	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	3	4,3	4,3	4,3
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	7,2
	ei samaa eikä eri mieltä	7	10,0	10,1	17,4
	lähes samaa mieltä	24	34,3	34,8	52,2
	täysin samaa mieltä	33	47,1	47,8	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

## on omaksunut hygieniosaamisen ja suorittanut hygieniapassin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	3	4,3	4,3	4,3
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	7,2
	ei samaa eikä eri mieltä	2	2,9	2,9	10,1
	lähes samaa mieltä	12	17,1	17,4	27,5
	täysin samaa mieltä	50	71,4	72,5	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

**hallitsee anniskeluosaamisen ja on suorittanut anniskeluasiain kokeen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	5	7,1	7,2	7,2
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	10,1
	ei samaa eikä eri mieltä	8	11,4	11,6	21,7
	lähes samaa mieltä	9	12,9	13,0	34,8
	täysin samaa mieltä	45	64,3	65,2	100,0
Total		69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

**hallitsee ensiavun EA2- tasolla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	3	4,3	4,3	4,3
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	7,2
	ei samaa eikä eri mieltä	5	7,1	7,2	14,5
	lähes samaa mieltä	9	12,9	13,0	27,5
	täysin samaa mieltä	50	71,4	72,5	100,0
Total		69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

**hallitsee siivous- ja puhtaanapitotyöt**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	3	4,3	4,3	7,2
	ei samaa eikä eri mieltä	9	12,9	13,0	20,3
	lähes samaa mieltä	17	24,3	24,6	44,9
	täysin samaa mieltä	38	54,3	55,1	100,0
Total		69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

**valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
	lähes eri mieltä	7	10,0	10,1	11,6
	ei samaa eikä eri mieltä	8	11,4	11,6	23,2
	lähes samaa mieltä	20	28,6	29,0	52,2
	täysin samaa mieltä	33	47,1	47,8	100,0
Total		69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

**hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	1	1,4	1,4	4,3
	ei samaa eikä eri mieltä	11	15,7	15,9	20,3
	lähes samaa mieltä	16	22,9	23,2	43,5
	täysin samaa mieltä	39	55,7	56,5	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

**kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	3	4,3	4,3	7,2
	ei samaa eikä eri mieltä	15	21,4	21,7	29,0
	lähes samaa mieltä	23	32,9	33,3	62,3
	täysin samaa mieltä	26	37,1	37,7	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Missing	System	1	1,4		
Total		70	100,0		

**huomio toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	3	4,3	4,3	7,1
	ei samaa eikä eri mieltä	8	11,4	11,4	18,6
	lähes samaa mieltä	23	32,9	32,9	51,4
	täysin samaa mieltä	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**kykenee huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	3	4,3	4,3	4,3
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	7,1
	ei samaa eikä eri mieltä	7	10,0	10,0	17,1
	lähes samaa mieltä	17	24,3	24,3	41,4
	täysin samaa mieltä	41	58,6	58,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**ymmärtää liiketoimintaosaamisen perusasiat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
	lähes eri mieltä	5	7,1	7,1	8,6
	ei samaa eikä eri mieltä	12	17,1	17,1	25,7
	lähes samaa mieltä	27	38,6	38,6	64,3
	täysin samaa mieltä	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**osaa käyttää työssään peruslaskutoimituksia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	3	4,3	4,3	4,3
lähes eri mieltä	1	1,4	1,4	5,7
ei samaa eikä eri mieltä	12	17,1	17,1	22,9
lähes samaa mieltä	17	24,3	24,3	47,1
täysin samaa mieltä	37	52,9	52,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**osaa osana työryhmää markkinoida ja myydä tuotteita**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	4	5,7	5,7	5,7
lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	8,6
ei samaa eikä eri mieltä	11	15,7	15,7	24,3
lähes samaa mieltä	17	24,3	24,3	48,6
täysin samaa mieltä	36	51,4	51,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**osaa osana työryhmää hinnoitella tuotteita ja palveluja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	4,3
ei samaa eikä eri mieltä	6	8,6	8,6	12,9
lähes samaa mieltä	24	34,3	34,3	47,1
täysin samaa mieltä	37	52,9	52,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**tuottaa tai päivittää osana työryhmää esittelymateriaalia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	4,3
ei samaa eikä eri mieltä	5	7,1	7,1	11,4
lähes samaa mieltä	23	32,9	32,9	44,3
täysin samaa mieltä	39	55,7	55,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Projektit (esim. matkailutuotteen suunnittelu ja toteutus) ovat hyvä tapa oppia asioita ja parantaa työelämäyhteistyötä**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
lähes eri mieltä	1	1,4	1,4	4,3
ei samaa eikä eri mieltä	7	10,0	10,0	14,3
lähes samaa mieltä	24	34,3	34,3	48,6
täysin samaa mieltä	36	51,4	51,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Tapahtumien(esim. Vuokatin rinnerieha Campus Challenge) toteuttaminen antaa lisäarvoa opintoihin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
lähes eri mieltä	1	1,4	1,4	4,3
ei samaa eikä eri mieltä	3	4,3	4,3	8,6
lähes samaa mieltä	22	31,4	31,4	40,0
täysin samaa mieltä	42	60,0	60,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Yrityskäynnit (eri yrityksiin tutustuminen ja tehtävät vierailut) auttavat ymmärtämään matkailuelinkeinon rakennetta**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	4,3
ei samaa eikä eri mieltä	3	4,3	4,3	8,6
lähes samaa mieltä	21	30,0	30,0	38,6
täysin samaa mieltä	43	61,4	61,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Retket ja opintokäynnit (esim. Matkamessut ja Vuokatti Huskulla käynti) lisäävät tietoa yrittäjyydestä ja matkailuelinkeinon tuntemuksesta**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
lähes eri mieltä	1	1,4	1,4	4,3
ei samaa eikä eri mieltä	5	7,1	7,1	11,4
lähes samaa mieltä	23	32,9	32,9	44,3
täysin samaa mieltä	39	55,7	55,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Verkko-ympäristö (esim. Moodle) on minulle sopiva oppimisympäristö.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	5	7,1	7,1	7,1
lähes eri mieltä	6	8,6	8,6	15,7
ei samaa eikä eri mieltä	11	15,7	15,7	31,4
lähes samaa mieltä	24	34,3	34,3	65,7
täysin samaa mieltä	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu) kuuluvat opiskeluun**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	5,7
ei samaa eikä eri mieltä	3	4,3	4,3	10,0
lähes samaa mieltä	21	30,0	30,0	40,0
täysin samaa mieltä	42	60,0	60,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Lähiopetus on minulle sopiva oppimistilanne**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
	lähes eri mieltä	5	7,1	7,1	8,6
	ei samaa eikä eri mieltä	8	11,4	11,4	20,0
	lähes samaa mieltä	18	25,7	25,7	45,7
	täysin samaa mieltä	38	54,3	54,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Kansainväliset luennot ja seminaarit kuuluvat matkailualan koulutukseen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	1	1,4	1,4	1,4
	lähes eri mieltä	3	4,3	4,3	5,7
	ei samaa eikä eri mieltä	12	17,1	17,1	22,9
	lähes samaa mieltä	25	35,7	35,7	58,6
	täysin samaa mieltä	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**osaan kertoa ammatista, johon opiskelen ja sen työtehtävistä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	2	2,9	2,9	2,9
	lähes eri mieltä	2	2,9	2,9	5,7
	ei samaa eikä eri mieltä	10	14,3	14,3	20,0
	lähes samaa mieltä	27	38,6	38,6	58,6
	täysin samaa mieltä	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

## opiskelijat/yrittäjät \* omaa hyvät vuorovaikutustaidot Crosstabulation

			omaa hyvät vuorovaikutustaidot				Total
			täysin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	1	27	28
		Expected Count	,8	1,6	6,5	19,1	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	3,6%	96,4%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	1,4%	39,1%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	4	15	20	41
		Expected Count	1,2	2,4	9,5	27,9	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	9,8%	36,6%	48,8%	100,0%
		% of Total	2,9%	5,8%	21,7%	29,0%	59,4%
Total	Count	2	4	16	47	69	
	Expected Count	2,0	4,0	16,0	47,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	5,8%	23,2%	68,1%	100,0%	
	% of Total	2,9%	5,8%	23,2%	68,1%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa toimia eri kulttureista tulevien asiakkaiden kanssa Crosstabulation

			osaa toimia eri kulttureista tulevien asiakkaiden kanssa				Total
			täysin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	1	3	24	28
		Expected Count	,8	1,2	8,9	17,0	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	3,6%	10,7%	85,7%	100,0%
		% of Total	,0%	1,4%	4,3%	34,8%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	2	19	18	41
		Expected Count	1,2	1,8	13,1	25,0	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	4,9%	46,3%	43,9%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	27,5%	26,1%	59,4%
Total	Count	2	3	22	42	69	
	Expected Count	2,0	3,0	22,0	42,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	4,3%	31,9%	60,9%	100,0%	
	% of Total	2,9%	4,3%	31,9%	60,9%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa toimia monikulttuurisessa ympäristössä Crosstabulation

			osaa toimia monikulttuurisessa ympäristössä				Total
			täysin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	1	5	22	28
		Expected Count	,8	1,6	11,8	13,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	3,6%	17,9%	78,6%	100,0%
		% of Total	,0%	1,4%	7,2%	31,9%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	3	24	12	41
		Expected Count	1,2	2,4	17,2	20,2	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	7,3%	58,5%	29,3%	100,0%
		% of Total	2,9%	4,3%	34,8%	17,4%	59,4%
Total	Count	2	4	29	34	69	
	Expected Count	2,0	4,0	29,0	34,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	5,8%	42,0%	49,3%	100,0%	
	% of Total	2,9%	5,8%	42,0%	49,3%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* tuntee alueensa toimijat Crosstabulation

			tuntee alueensa toimijat				Total
			täysin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	3	25	28
		Expected Count	,8	2,4	6,5	18,3	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	10,7%	89,3%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	4,3%	36,2%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	6	13	20	41
		Expected Count	1,2	3,6	9,5	26,7	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	14,6%	31,7%	48,8%	100,0%
		% of Total	2,9%	8,7%	18,8%	29,0%	59,4%
Total	Count	2	6	16	45	69	
	Expected Count	2,0	6,0	16,0	45,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	8,7%	23,2%	65,2%	100,0%	
	% of Total	2,9%	8,7%	23,2%	65,2%	100,0%	

LIITE 7 12/ (36)

opiskelijat/yrittäjät \* osaa kartoittaa asiakkaa tarpeet ja odotukset Crosstabulation

			osaa kartoittaa asiakkaa tarpeet ja odotukset					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	1	2	25	28
		Expected Count	,8	,4	2,0	6,5	18,3	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	3,6%	7,1%	89,3%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	1,4%	2,9%	36,2%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	1	4	14	20	41
		Expected Count	1,2	,6	3,0	9,5	26,7	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	2,4%	9,8%	34,1%	48,8%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	5,8%	20,3%	29,0%	59,4%
Total	Count	2	1	5	16	45	69	
	Expected Count	2,0	1,0	5,0	16,0	45,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	1,4%	7,2%	23,2%	65,2%	100,0%	
	% of Total	2,9%	1,4%	7,2%	23,2%	65,2%	100,0%	

opiskelijat/yrittäjät \* tuntee matka.elinkeinon ja rakenteen Crosstabulation

			tuntee matka.elinkeinon ja rakenteen					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	2	8	18	28
		Expected Count	,8	,8	3,2	9,7	13,4	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	7,1%	28,6%	64,3%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	2,9%	11,6%	26,1%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	2	6	16	15	41
		Expected Count	1,2	1,2	4,8	14,3	19,6	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	4,9%	14,6%	39,0%	36,6%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	8,7%	23,2%	21,7%	59,4%
Total	Count	2	2	8	24	33	69	
	Expected Count	2,0	2,0	8,0	24,0	33,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	2,9%	11,6%	34,8%	47,8%	100,0%	
	% of Total	2,9%	2,9%	11,6%	34,8%	47,8%	100,0%	

**opiskelijat/yrittäjät \* osaa hyödyntää alakohtaisen kielitaidon Crosstabulation**

			osaa hyödyntää alakohtaisen kielitaidon					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	1	0	4	23	28
		Expected Count	,8	1,2	2,0	6,9	17,0	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	3,6%	,0%	14,3%	82,1%	100,0%
		% of Total	,0%	1,4%	,0%	5,8%	33,3%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	2	5	13	19	41
		Expected Count	1,2	1,8	3,0	10,1	25,0	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	4,9%	12,2%	31,7%	46,3%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	7,2%	18,8%	27,5%	59,4%
Total	Count	2	3	5	17	42	69	
	Expected Count	2,0	3,0	5,0	17,0	42,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	4,3%	7,2%	24,6%	60,9%	100,0%	
	% of Total	2,9%	4,3%	7,2%	24,6%	60,9%	100,0%	

**opiskelijat/yrittäjät \* osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa Crosstabulation**

			osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	1	0	0	6	21	28
		Expected Count	,4	1,2	3,2	8,9	14,2	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	3,6%	,0%	,0%	21,4%	75,0%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	,0%	8,7%	30,4%	40,6%
	Opiskelijat	Count	0	3	8	16	14	41
		Expected Count	,6	1,8	4,8	13,1	20,8	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	7,3%	19,5%	39,0%	34,1%	100,0%
		% of Total	,0%	4,3%	11,6%	23,2%	20,3%	59,4%
Total	Count	1	3	8	22	35	69	
	Expected Count	1,0	3,0	8,0	22,0	35,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	1,4%	4,3%	11,6%	31,9%	50,7%	100,0%	
	% of Total	1,4%	4,3%	11,6%	31,9%	50,7%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana Crosstabulation

			osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	0	27	0	0	1	28
		Expected Count	,8	11,0	2,0	3,2	11,0	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	,0%	96,4%	,0%	,0%	3,6%	100,0%
		% of Total	,0%	39,1%	,0%	,0%	1,4%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	0	5	8	26	41
		Expected Count	1,2	16,0	3,0	4,8	16,0	41,0
		% within opiskelijat/yritykset	4,9%	,0%	12,2%	19,5%	63,4%	100,0%
		% of Total	2,9%	,0%	7,2%	11,6%	37,7%	59,4%
Total	Count	2	27	5	8	27	69	
	Expected Count	2,0	27,0	5,0	8,0	27,0	69,0	
	% within opiskelijat/yritykset	2,9%	39,1%	7,2%	11,6%	39,1%	100,0%	
	% of Total	2,9%	39,1%	7,2%	11,6%	39,1%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* tuntee alan lainsäädännön ja toimintaa ohjaavat säädökset Crosstabulation

			tuntee alan lainsäädännön ja toimintaa ohjaavat säädökset					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	1	0	2	24	1	28
		Expected Count	,8	,8	3,2	15,0	8,1	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	3,6%	,0%	7,1%	85,7%	3,6%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	2,9%	34,8%	1,4%	40,6%
	Opiskelijat	Count	1	2	6	13	19	41
		Expected Count	1,2	1,2	4,8	22,0	11,9	41,0
		% within opiskelijat/yritykset	2,4%	4,9%	14,6%	31,7%	46,3%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	8,7%	18,8%	27,5%	59,4%
Total	Count	2	2	8	37	20	69	
	Expected Count	2,0	2,0	8,0	37,0	20,0	69,0	
	% within opiskelijat/yritykset	2,9%	2,9%	11,6%	53,6%	29,0%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana Crosstabulation

			osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	27	0	0	1	28
		Expected Count	,8	11,0	2,0	3,2	11,0	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	96,4%	,0%	,0%	3,6%	100,0%
		% of Total	,0%	39,1%	,0%	,0%	1,4%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	0	5	8	26	41
		Expected Count	1,2	16,0	3,0	4,8	16,0	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	,0%	12,2%	19,5%	63,4%	100,0%
		% of Total	2,9%	,0%	7,2%	11,6%	37,7%	59,4%
Total	Count	2	27	5	8	27	69	
	Expected Count	2,0	27,0	5,0	8,0	27,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	39,1%	7,2%	11,6%	39,1%	100,0%	
	% of Total	2,9%	2,9%	11,6%	53,6%	29,0%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa toimia työntekijänä ohjelmapalveluyrityksissä Crosstabulation

			osaa toimia työntekijänä ohjelmapalveluyrityksissä					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	14	0	9	3	2	28
		Expected Count	6,5	,4	5,7	5,3	10,1	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	50,0%	,0%	32,1%	10,7%	7,1%	100,0%
		% of Total	20,3%	,0%	13,0%	4,3%	2,9%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	1	5	10	23	41
		Expected Count	9,5	,6	8,3	7,7	14,9	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	2,4%	12,2%	24,4%	56,1%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	7,2%	14,5%	33,3%	59,4%
Total	Count	16	1	14	13	25	69	
	Expected Count	16,0	1,0	14,0	13,0	25,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	23,2%	1,4%	20,3%	18,8%	36,2%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana Crosstabulation

			osaa toimia oppaana ja ryhmän ohjaajana					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	27	0	0	1	28
		Expected Count	,8	11,0	2,0	3,2	11,0	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	96,4%	,0%	,0%	3,6%	100,0%
		% of Total	,0%	39,1%	,0%	,0%	1,4%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	0	5	8	26	41
		Expected Count	1,2	16,0	3,0	4,8	16,0	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	,0%	12,2%	19,5%	63,4%	100,0%
		% of Total	2,9%	,0%	7,2%	11,6%	37,7%	59,4%
Total	Count	2	27	5	8	27	69	
	Expected Count	2,0	27,0	5,0	8,0	27,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	39,1%	7,2%	11,6%	39,1%	100,0%	
	% of Total	23,2%	1,4%	20,3%	18,8%	36,2%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa toimia turvallisuusmäärysten mukaisesti Crosstabulation

			osaa toimia turvallisuusmäärysten mukaisesti					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	11	0	8	1	8	28
		Expected Count	5,3	,8	4,1	4,1	13,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	39,3%	,0%	28,6%	3,6%	28,6%	100,0%
		% of Total	15,9%	,0%	11,6%	1,4%	11,6%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	2	2	9	26	41
		Expected Count	7,7	1,2	5,9	5,9	20,2	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	4,9%	4,9%	22,0%	63,4%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	2,9%	13,0%	37,7%	59,4%
Total	Count	13	2	10	10	34	69	
	Expected Count	13,0	2,0	10,0	10,0	34,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	18,8%	2,9%	14,5%	14,5%	49,3%	100,0%	
	% of Total	18,8%	2,9%	14,5%	14,5%	49,3%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa toteuttaa matkailijoille ohjelmapalvelukokonaisuuksia Crosstabulation

			osaa toteuttaa matkailijoille ohjelmapalvelukokonaisuuksia					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	2	1	8	0	17	28
		Expected Count	1,6	,8	5,7	2,8	17,0	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	7,1%	3,6%	28,6%	,0%	60,7%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	11,6%	,0%	24,6%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	1	6	7	25	41
		Expected Count	2,4	1,2	8,3	4,2	25,0	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	2,4%	14,6%	17,1%	61,0%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	8,7%	10,1%	36,2%	59,4%
Total	Count	4	2	14	7	42	69	
	Expected Count	4,0	2,0	14,0	7,0	42,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	5,8%	2,9%	20,3%	10,1%	60,9%	100,0%	
	% of Total	5,8%	2,9%	20,3%	10,1%	60,9%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa suunnitella ja toteuttaa tapahtumia Crosstabulation

			osaa suunnitella ja toteuttaa tapahtumia					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	1	1	0	5	21	28
		Expected Count	1,2	,8	1,6	6,5	17,9	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	3,6%	3,6%	,0%	17,9%	75,0%	100,0%
		% of Total	1,4%	1,4%	,0%	7,2%	30,4%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	1	4	11	23	41
		Expected Count	1,8	1,2	2,4	9,5	26,1	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	2,4%	9,8%	26,8%	56,1%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	5,8%	15,9%	33,3%	59,4%
Total	Count	3	2	4	16	44	69	
	Expected Count	3,0	2,0	4,0	16,0	44,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	4,3%	2,9%	5,8%	23,2%	63,8%	100,0%	
	% of Total	4,3%	2,9%	5,8%	23,2%	63,8%	100,0%	

LIITE 7 18/ (36)

**opiskelijat/yrittäjät \* hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä Crosstabulation**

			hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	1	0	2	10	15	28
		Expected Count	1,2	,8	2,8	9,7	13,4	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	3,6%	,0%	7,1%	35,7%	53,6%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	2,9%	14,5%	21,7%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	2	5	14	18	41
		Expected Count	1,8	1,2	4,2	14,3	19,6	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	4,9%	12,2%	34,1%	43,9%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	7,2%	20,3%	26,1%	59,4%
Total	Count	3	2	7	24	33	69	
	Expected Count	3,0	2,0	7,0	24,0	33,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	4,3%	2,9%	10,1%	34,8%	47,8%	100,0%	
	% of Total	4,3%	2,9%	10,1%	34,8%	47,8%	100,0%	

**opiskelijat/yrittäjät \* on maksanut hygieniaoasaamisen ja suorittanut hygieniapassin Crosstabulation**

			on maksanut hygieniaoasaamisen ja suorittanut hygieniapassin					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	1	0	0	5	22	28
		Expected Count	1,2	,8	,8	4,9	20,3	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	3,6%	,0%	,0%	17,9%	78,6%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	,0%	7,2%	31,9%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	2	2	7	28	41
		Expected Count	1,8	1,2	1,2	7,1	29,7	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	4,9%	4,9%	17,1%	68,3%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	2,9%	10,1%	40,6%	59,4%
Total	Count	3	2	2	12	50	69	
	Expected Count	3,0	2,0	2,0	12,0	50,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	4,3%	2,9%	2,9%	17,4%	72,5%	100,0%	
	% of Total	4,3%	2,9%	2,9%	17,4%	72,5%	100,0%	

LIITE 7 19/ (36)

**opiskelijat/yrittäjät \* hallitsee anniskeluosaamisen ja on suorittanut anniskeluasiain kokeen Crosstabulation**

			hallitsee anniskeluosaamisen ja on suorittanut anniskeluasiain kokeen					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	1	0	0	2	25	28
		Expected Count	2,0	,8	3,2	3,7	18,3	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	3,6%	,0%	,0%	7,1%	89,3%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	,0%	2,9%	36,2%	40,6%
	Opiskelijat	Count	4	2	8	7	20	41
		Expected Count	3,0	1,2	4,8	5,3	26,7	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	9,8%	4,9%	19,5%	17,1%	48,8%	100,0%
		% of Total	5,8%	2,9%	11,6%	10,1%	29,0%	59,4%
Total	Count	5	2	8	9	45	69	
	Expected Count	5,0	2,0	8,0	9,0	45,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	7,2%	2,9%	11,6%	13,0%	65,2%	100,0%	
	% of Total	7,2%	2,9%	11,6%	13,0%	65,2%	100,0%	

**opiskelijat/yrittäjät \* hallitsee ensiavun EA2- tasolla Crosstabulation**

			hallitsee ensiavun EA2- tasolla					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	1	1	5	21	28
		Expected Count	1,2	,8	2,0	3,7	20,3	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	3,6%	3,6%	17,9%	75,0%	100,0%
		% of Total	,0%	1,4%	1,4%	7,2%	30,4%	40,6%
	Opiskelijat	Count	3	1	4	4	29	41
		Expected Count	1,8	1,2	3,0	5,3	29,7	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	7,3%	2,4%	9,8%	9,8%	70,7%	100,0%
		% of Total	4,3%	1,4%	5,8%	5,8%	42,0%	59,4%
Total	Count	3	2	5	9	50	69	
	Expected Count	3,0	2,0	5,0	9,0	50,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	4,3%	2,9%	7,2%	13,0%	72,5%	100,0%	
	% of Total	4,3%	2,9%	7,2%	13,0%	72,5%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* hallitsee siivous- ja puhtaanapitotyöt Crosstabulation

			hallitsee siivous- ja puhtaanapitotyöt					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	1	1	9	17	28
		Expected Count	,8	1,2	3,7	6,9	15,4	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	3,6%	3,6%	32,1%	60,7%	100,0%
		% of Total	,0%	1,4%	1,4%	13,0%	24,6%	40,6%
	Opiskelijat	Count	2	2	8	8	21	41
		Expected Count	1,2	1,8	5,3	10,1	22,6	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,9%	4,9%	19,5%	19,5%	51,2%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	11,6%	11,6%	30,4%	59,4%
Total	Count	2	3	9	17	38	69	
	Expected Count	2,0	3,0	9,0	17,0	38,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	4,3%	13,0%	24,6%	55,1%	100,0%	
	% of Total	2,9%	4,3%	13,0%	24,6%	55,1%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille Crosstabulation

			valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	4	2	11	11	28
		Expected Count	,4	2,8	3,2	8,1	13,4	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	14,3%	7,1%	39,3%	39,3%	100,0%
		% of Total	,0%	5,8%	2,9%	15,9%	15,9%	40,6%
	Opiskelijat	Count	1	3	6	9	22	41
		Expected Count	,6	4,2	4,8	11,9	19,6	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	2,4%	7,3%	14,6%	22,0%	53,7%	100,0%
		% of Total	1,4%	4,3%	8,7%	13,0%	31,9%	59,4%
Total	Count	1	7	8	20	33	69	
	Expected Count	1,0	7,0	8,0	20,0	33,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	1,4%	10,1%	11,6%	29,0%	47,8%	100,0%	
	% of Total	1,4%	10,1%	11,6%	29,0%	47,8%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita Crosstabulation

			hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	1	0	3	5	19	28
		Expected Count	,8	,4	4,5	6,5	15,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	3,6%	,0%	10,7%	17,9%	67,9%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	4,3%	7,2%	27,5%	40,6%
	Opiskelijat	Count	1	1	8	11	20	41
		Expected Count	1,2	,6	6,5	9,5	23,2	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	2,4%	2,4%	19,5%	26,8%	48,8%	100,0%
		% of Total	1,4%	1,4%	11,6%	15,9%	29,0%	59,4%
Total	Count	2	1	11	16	39	69	
	Expected Count	2,0	1,0	11,0	16,0	39,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	1,4%	15,9%	23,2%	56,5%	100,0%	
	% of Total	2,9%	1,4%	15,9%	23,2%	56,5%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja Crosstabulation

			kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	1	1	5	13	8	28
		Expected Count	,8	1,2	6,1	9,3	10,6	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	3,6%	3,6%	17,9%	46,4%	28,6%	100,0%
		% of Total	1,4%	1,4%	7,2%	18,8%	11,6%	40,6%
	Opiskelijat	Count	1	2	10	10	18	41
		Expected Count	1,2	1,8	8,9	13,7	15,4	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	2,4%	4,9%	24,4%	24,4%	43,9%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	14,5%	14,5%	26,1%	59,4%
Total	Count	2	3	15	23	26	69	
	Expected Count	2,0	3,0	15,0	23,0	26,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	4,3%	21,7%	33,3%	37,7%	100,0%	
	% of Total	2,9%	4,3%	21,7%	33,3%	37,7%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* huomio toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteet Crosstabulation

			huomio toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteet					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	1	0	3	5	19	28
		Expected Count	,8	1,2	3,2	9,2	13,6	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	3,6%	,0%	10,7%	17,9%	67,9%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	4,3%	7,1%	27,1%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	3	5	18	15	42
		Expected Count	1,2	1,8	4,8	13,8	20,4	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	2,4%	7,1%	11,9%	42,9%	35,7%	100,0%
		% of Total	1,4%	4,3%	7,1%	25,7%	21,4%	60,0%
Total	Count	2	3	8	23	34	70	
	Expected Count	2,0	3,0	8,0	23,0	34,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	2,9%	4,3%	11,4%	32,9%	48,6%	100,0%	
	% of Total	2,9%	4,3%	11,4%	32,9%	48,6%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* kykenee huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta Crosstabulation

			kykenee huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	1	1	3	10	13	28
		Expected Count	1,2	,8	2,8	6,8	16,4	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	3,6%	3,6%	10,7%	35,7%	46,4%	100,0%
		% of Total	1,4%	1,4%	4,3%	14,3%	18,6%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	1	4	7	28	42
		Expected Count	1,8	1,2	4,2	10,2	24,6	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	4,8%	2,4%	9,5%	16,7%	66,7%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	5,7%	10,0%	40,0%	60,0%
Total	Count	3	2	7	17	41	70	
	Expected Count	3,0	2,0	7,0	17,0	41,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	4,3%	2,9%	10,0%	24,3%	58,6%	100,0%	
	% of Total	4,3%	2,9%	10,0%	24,3%	58,6%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* ymmärtää liiketoimintaosaamisen perusasiat Crosstabulation

			ymmärtää liiketoimintaosaamisen perusasiat					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	1	2	6	9	10	28
		Expected Count	,4	2,0	4,8	10,8	10,0	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	3,6%	7,1%	21,4%	32,1%	35,7%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	8,6%	12,9%	14,3%	40,0%
	Opiskelijat	Count	0	3	6	18	15	42
		Expected Count	,6	3,0	7,2	16,2	15,0	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	,0%	7,1%	14,3%	42,9%	35,7%	100,0%
		% of Total	,0%	4,3%	8,6%	25,7%	21,4%	60,0%
Total	Count	1	5	12	27	25	70	
	Expected Count	1,0	5,0	12,0	27,0	25,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	1,4%	7,1%	17,1%	38,6%	35,7%	100,0%	
	% of Total	1,4%	7,1%	17,1%	38,6%	35,7%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* osaa käyttää työssään peruslaskutoimituksia Crosstabulation

			osaa käyttää työssään peruslaskutoimituksia					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	2	0	4	8	14	28
		Expected Count	1,2	,4	4,8	6,8	14,8	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	7,1%	,0%	14,3%	28,6%	50,0%	100,0%
		% of Total	2,9%	,0%	5,7%	11,4%	20,0%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	1	8	9	23	42
		Expected Count	1,8	,6	7,2	10,2	22,2	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	2,4%	2,4%	19,0%	21,4%	54,8%	100,0%
		% of Total	1,4%	1,4%	11,4%	12,9%	32,9%	60,0%
Total	Count	3	1	12	17	37	70	
	Expected Count	3,0	1,0	12,0	17,0	37,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	4,3%	1,4%	17,1%	24,3%	52,9%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa käyttää työssään peruslaskutoimituksia Crosstabulation

			osaa käyttää työssään peruslaskutoimituksia					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	2	0	4	8	14	28
		Expected Count	1,2	,4	4,8	6,8	14,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	7,1%	,0%	14,3%	28,6%	50,0%	100,0%
		% of Total	2,9%	,0%	5,7%	11,4%	20,0%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	1	8	9	23	42
		Expected Count	1,8	,6	7,2	10,2	22,2	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	2,4%	2,4%	19,0%	21,4%	54,8%	100,0%
		% of Total	1,4%	1,4%	11,4%	12,9%	32,9%	60,0%
Total	Count	3	1	12	17	37	70	
	Expected Count	3,0	1,0	12,0	17,0	37,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	4,3%	1,4%	17,1%	24,3%	52,9%	100,0%	
	% of Total	4,3%	1,4%	17,1%	24,3%	52,9%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa osana työryhmää markkinoida ja myydä tuotteita Crosstabulation

			osaa osana työryhmää markkinoida ja myydä tuotteita					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	2	2	6	7	11	28
		Expected Count	1,6	,8	4,4	6,8	14,4	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	7,1%	7,1%	21,4%	25,0%	39,3%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	8,6%	10,0%	15,7%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	0	5	10	25	42
		Expected Count	2,4	1,2	6,6	10,2	21,6	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,8%	,0%	11,9%	23,8%	59,5%	100,0%
		% of Total	2,9%	,0%	7,1%	14,3%	35,7%	60,0%
Total	Count	4	2	11	17	36	70	
	Expected Count	4,0	2,0	11,0	17,0	36,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	5,7%	2,9%	15,7%	24,3%	51,4%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa osana työryhmää markkinoida ja myydä tuotteita Crosstabulation

			osaa osana työryhmää markkinoida ja myydä tuotteita					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	2	2	6	7	11	28
		Expected Count	1,6	,8	4,4	6,8	14,4	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	7,1%	7,1%	21,4%	25,0%	39,3%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	8,6%	10,0%	15,7%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	0	5	10	25	42
		Expected Count	2,4	1,2	6,6	10,2	21,6	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,8%	,0%	11,9%	23,8%	59,5%	100,0%
		% of Total	2,9%	,0%	7,1%	14,3%	35,7%	60,0%
Total	Count	4	2	11	17	36	70	
	Expected Count	4,0	2,0	11,0	17,0	36,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	5,7%	2,9%	15,7%	24,3%	51,4%	100,0%	
	% of Total	5,7%	2,9%	15,7%	24,3%	51,4%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* osaa osana työryhmää hinnoitella tuotteita ja palveluja Crosstabulation

			osaa osana työryhmää hinnoitella tuotteita ja palveluja					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	1	8	19	28
		Expected Count	,4	,8	2,4	9,6	14,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	3,6%	28,6%	67,9%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	1,4%	11,4%	27,1%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	2	5	16	18	42
		Expected Count	,6	1,2	3,6	14,4	22,2	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	2,4%	4,8%	11,9%	38,1%	42,9%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	7,1%	22,9%	25,7%	60,0%
Total	Count	1	2	6	24	37	70	
	Expected Count	1,0	2,0	6,0	24,0	37,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	1,4%	2,9%	8,6%	34,3%	52,9%	100,0%	
	% of Total	1,4%	2,9%	8,6%	34,3%	52,9%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* tuottaa tai päivittää osana työryhmää esittelymateriaalia Crosstabulation

			tuottaa tai päivittää osana työryhmää esittelymateriaalia					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yritykset	Count	0	0	0	4	24	28
		Expected Count	,4	,8	2,0	9,2	15,6	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	,0%	,0%	,0%	14,3%	85,7%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	,0%	5,7%	34,3%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	2	5	19	15	42
		Expected Count	,6	1,2	3,0	13,8	23,4	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	2,4%	4,8%	11,9%	45,2%	35,7%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	7,1%	27,1%	21,4%	60,0%
Total	Count	1	2	5	23	39	70	
	Expected Count	1,0	2,0	5,0	23,0	39,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	1,4%	2,9%	7,1%	32,9%	55,7%	100,0%	
	% of Total	1,4%	2,9%	7,1%	32,9%	55,7%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* Projektit (esim. matkailutuotteen suunnittelu ja toteutus) ovat hyvä tapa oppia asioita ja parantaa työelämäyhteistyötä Crosstabulation

			Projektit (esim. matkailutuotteen suunnittelu ja toteutus) ovat hyvä tapa oppia asioita ja parantaa työelämäyhteistyötä					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yritykset	Count	0	0	3	8	17	28
		Expected Count	,8	,4	2,8	9,6	14,4	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	,0%	,0%	10,7%	28,6%	60,7%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	4,3%	11,4%	24,3%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	1	4	16	19	42
		Expected Count	1,2	,6	4,2	14,4	21,6	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	4,8%	2,4%	9,5%	38,1%	45,2%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	5,7%	22,9%	27,1%	60,0%
Total	Count	2	1	7	24	36	70	
	Expected Count	2,0	1,0	7,0	24,0	36,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	2,9%	1,4%	10,0%	34,3%	51,4%	100,0%	
	% of Total	2,9%	1,4%	10,0%	34,3%	51,4%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* Tapahtumien(esim. Vuokatin rinnerieha Campus Challenge) toteuttaminen antaa lisäarvoa opintoihin Crosstabulation

			Tapahtumien(esim. Vuokatin rinnerieha Campus Challenge) toteuttaminen antaa lisäarvoa opintoihin					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	0	7	21	28
		Expected Count	,8	,4	1,2	8,8	16,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	,0%	25,0%	75,0%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	,0%	10,0%	30,0%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	1	3	15	21	42
		Expected Count	1,2	,6	1,8	13,2	25,2	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,8%	2,4%	7,1%	35,7%	50,0%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	4,3%	21,4%	30,0%	60,0%
Total	Count	2	1	3	22	42	70	
	Expected Count	2,0	1,0	3,0	22,0	42,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	1,4%	4,3%	31,4%	60,0%	100,0%	
	% of Total	2,9%	1,4%	4,3%	31,4%	60,0%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* Yrityskäynnit (eri yrityksiin tutustuminen ja tehtävät vierailut) auttavat ymmärtämään matkailuelinkeinon rakennetta Crosstabulation

			Yrityskäynnit (eri yrityksiin tutustuminen ja tehtävät vierailut) auttavat ymmärtämään matkailuelinkeinon rakennetta					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	0	7	21	28
		Expected Count	,4	,8	1,2	8,4	17,2	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	,0%	25,0%	75,0%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	,0%	10,0%	30,0%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	2	3	14	22	42
		Expected Count	,6	1,2	1,8	12,6	25,8	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	2,4%	4,8%	7,1%	33,3%	52,4%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	4,3%	20,0%	31,4%	60,0%
Total	Count	1	2	3	21	43	70	
	Expected Count	1,0	2,0	3,0	21,0	43,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	1,4%	2,9%	4,3%	30,0%	61,4%	100,0%	
	% of Total	1,4%	2,9%	4,3%	30,0%	61,4%	100,0%	

LIITE 7 28/ (36)

**opiskelijat/yrittäjät \* Retket ja opintokäynnit (esim. Matkamessut ja Vuokatti Huskylä käynti) lisäävät tietoa yrittäjyydestä ja matkailulinkeihin tuntemuksesta Crosstabulation**

			Retket ja opintokäynnit (esim. Matkamessut ja Vuokatti Huskylä käynti) lisäävät tietoa yrittäjyydestä ja matkailulinkeihin tuntemuksesta					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	1	12	15	28
		Expected Count	,8	,4	2,0	9,2	15,6	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	3,6%	42,9%	53,6%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	1,4%	17,1%	21,4%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	1	4	11	24	42
		Expected Count	1,2	,6	3,0	13,8	23,4	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,8%	2,4%	9,5%	26,2%	57,1%	100,0%
		% of Total	2,9%	1,4%	5,7%	15,7%	34,3%	60,0%
Total	Count	2	1	5	23	39	70	
	Expected Count	2,0	1,0	5,0	23,0	39,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	1,4%	7,1%	32,9%	55,7%	100,0%	
	% of Total	2,9%	1,4%	7,1%	32,9%	55,7%	100,0%	

**opiskelijat/yrittäjät \* Verkko-ympäristö (esim. Moodle) on minulle sopiva oppimisympäristö. Crosstabulation**

			Verkko-ympäristö (esim. Moodle) on minulle sopiva oppimisympäristö.					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	1	2	9	16	28
		Expected Count	2,0	2,4	4,4	9,6	9,6	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	3,6%	7,1%	32,1%	57,1%	100,0%
		% of Total	,0%	1,4%	2,9%	12,9%	22,9%	40,0%
	Opiskelijat	Count	5	5	9	15	8	42
		Expected Count	3,0	3,6	6,6	14,4	14,4	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	11,9%	11,9%	21,4%	35,7%	19,0%	100,0%
		% of Total	7,1%	7,1%	12,9%	21,4%	11,4%	60,0%
Total	Count	5	6	11	24	24	70	
	Expected Count	5,0	6,0	11,0	24,0	24,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	7,1%	8,6%	15,7%	34,3%	34,3%	100,0%	
	% of Total	7,1%	8,6%	15,7%	34,3%	34,3%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu) kuuluvat opiskelu Crosstabulation

			Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu) kuuluvat opiskelu					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	0	5	23	28
		Expected Count	,8	,8	1,2	8,4	16,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	,0%	17,9%	82,1%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	,0%	7,1%	32,9%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	2	3	16	19	42
		Expected Count	1,2	1,2	1,8	12,6	25,2	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,8%	4,8%	7,1%	38,1%	45,2%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	4,3%	22,9%	27,1%	60,0%
Total	Count	2	2	3	21	42	70	
	Expected Count	2,0	2,0	3,0	21,0	42,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	2,9%	4,3%	30,0%	60,0%	100,0%	
	% of Total	2,9%	2,9%	4,3%	30,0%	60,0%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* Lähiopetus on minulle sopiva oppimistilanne Crosstabulation

			Lähiopetus on minulle sopiva oppimistilanne					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	0	3	25	28
		Expected Count	,4	2,0	3,2	7,2	15,2	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	,0%	10,7%	89,3%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	,0%	4,3%	35,7%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	5	8	15	13	42
		Expected Count	,6	3,0	4,8	10,8	22,8	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	2,4%	11,9%	19,0%	35,7%	31,0%	100,0%
		% of Total	1,4%	7,1%	11,4%	21,4%	18,6%	60,0%
Total	Count	1	5	8	18	38	70	
	Expected Count	1,0	5,0	8,0	18,0	38,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	1,4%	7,1%	11,4%	25,7%	54,3%	100,0%	
	% of Total	1,4%	7,1%	11,4%	25,7%	54,3%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* Kansainväliset luennot ja seminaarit kuuluvat matkailualan koulutukseen Crosstabulation

			Kansainväliset luennot ja seminaarit kuuluvat matkailualan koulutukseen					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	0	1	2	6	19	28
		Expected Count	,4	1,2	4,8	10,0	11,6	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	,0%	3,6%	7,1%	21,4%	67,9%	100,0%
		% of Total	,0%	1,4%	2,9%	8,6%	27,1%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	2	10	19	10	42
		Expected Count	,6	1,8	7,2	15,0	17,4	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	2,4%	4,8%	23,8%	45,2%	23,8%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	14,3%	27,1%	14,3%	60,0%
Total	Count	1	3	12	25	29	70	
	Expected Count	1,0	3,0	12,0	25,0	29,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	1,4%	4,3%	17,1%	35,7%	41,4%	100,0%	
	% of Total	1,4%	4,3%	17,1%	35,7%	41,4%	100,0%	

## opiskelijat/yritykset \* Osaan kertoa ammatista, johon opiskelen ja sen työtehtävistä Crosstabulation

			Osaan kertoa ammatista, johon opiskelen ja sen työtehtävistä					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yritykset	Yrittäjät	Count	1	0	5	10	12	28
		Expected Count	,8	,8	4,0	10,8	11,6	28,0
		% within opiskelijat/yritykset	3,6%	,0%	17,9%	35,7%	42,9%	100,0%
		% of Total	1,4%	,0%	7,1%	14,3%	17,1%	40,0%
	Opiskelijat	Count	1	2	5	17	17	42
		Expected Count	1,2	1,2	6,0	16,2	17,4	42,0
		% within opiskelijat/yritykset	2,4%	4,8%	11,9%	40,5%	40,5%	100,0%
		% of Total	1,4%	2,9%	7,1%	24,3%	24,3%	60,0%
Total	Count	2	2	10	27	29	70	
	Expected Count	2,0	2,0	10,0	27,0	29,0	70,0	
	% within opiskelijat/yritykset	2,9%	2,9%	14,3%	38,6%	41,4%	100,0%	

## opiskelijat/yrittäjät \* Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu) kuuluvat opiskeluu Crosstabulation

			Itsenäiset oppimistehtävät (esimerkiksi etäopiskelu) kuuluvat opiskeluu					Total
			täysin eri mieltä	lähes eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	lähes samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	0	0	5	23	28
		Expected Count	,8	,8	1,2	8,4	16,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	,0%	,0%	17,9%	82,1%	100,0%
		% of Total	,0%	,0%	,0%	7,1%	32,9%	40,0%
	Opiskelijat	Count	2	2	3	16	19	42
		Expected Count	1,2	1,2	1,8	12,6	25,2	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	4,8%	4,8%	7,1%	38,1%	45,2%	100,0%
		% of Total	2,9%	2,9%	4,3%	22,9%	27,1%	60,0%
Total	Count	2	2	3	21	42	70	
	Expected Count	2,0	2,0	3,0	21,0	42,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	2,9%	2,9%	4,3%	30,0%	60,0%	100,0%	
	% of Total	2,9%	2,9%	14,3%	38,6%	41,4%	100,0%	

## Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
opiskelijat/yrittäjät * osaa_kertoa_luokiteltu	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%
opiskelijat/yrittäjät * siivo- us_puhtpluokiteltu	69	98,6%	1	1,4%	70	100,0%
opiskelijat/yrittäjät * tot_ohjelmap_luokiteltu	69	98,6%	1	1,4%	70	100,0%
opiskelijat/yrittäjät * Kestävä- keh_luokiteltu	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

opiskelijat/yrittäjät \* osaa\_kertoa\_luokiteltu

## Crosstab

			osaa_kertoa_luokiteltu		Total
			eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	6	22	28
		Expected Count	5,6	22,4	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	21,4%	78,6%	100,0%
		% of Total	8,6%	31,4%	40,0%
	Opiskelijat	Count	8	34	42
		Expected Count	8,4	33,6	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	19,0%	81,0%	100,0%
		% of Total	11,4%	48,6%	60,0%
Total	Count	14	56	70	
	Expected Count	14,0	56,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	20,0%	80,0%	100,0%	
	% of Total	20,0%	80,0%	100,0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,060 <sup>a</sup>	1	,807		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,059	1	,808		
Fisher's Exact Test				1,000	,519
Linear-by-Linear Association	,059	1	,809		
N of Valid Cases	70				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,60.

b. Computed only for a 2x2 table

## opiskelijat/yrittäjät \* siivous\_puhtpluokiteltu

## Crosstab

			siivous_puhtpluokiteltu		Total
			eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	2	26	28
		Expected Count	5,7	22,3	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	7,1%	92,9%	100,0%
		% of Total	2,9%	37,7%	40,6%
	Opiskelijat	Count	12	29	41
		Expected Count	8,3	32,7	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	29,3%	70,7%	100,0%
		% of Total	17,4%	42,0%	59,4%
Total	Count	14	55	69	
	Expected Count	14,0	55,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	20,3%	79,7%	100,0%	
	% of Total	20,3%	79,7%	100,0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,036 <sup>a</sup>	1	,025		
Continuity Correction <sup>b</sup>	3,761	1	,052		
Likelihood Ratio	5,625	1	,018		
Fisher's Exact Test				,033	,023
Linear-by-Linear Association	4,963	1	,026		
N of Valid Cases	69				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,68.

b. Computed only for a 2x2 table

## opiskelijat/yrittäjät \* tot\_ohjelmap\_luokiteltu

## Crosstab

			tot_ohjelmap_luokiteltu		Total
			eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	11	17	28
		Expected Count	8,1	19,9	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	39,3%	60,7%	100,0%
		% of Total	15,9%	24,6%	40,6%
	Opiskelijat	Count	9	32	41
		Expected Count	11,9	29,1	41,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	22,0%	78,0%	100,0%
		% of Total	13,0%	46,4%	59,4%
Total	Count	20	49	69	
	Expected Count	20,0	49,0	69,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	29,0%	71,0%	100,0%	
	% of Total	29,0%	71,0%	100,0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2,429 <sup>a</sup>	1	,119		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1,660	1	,198		
Likelihood Ratio	2,403	1	,121		
Fisher's Exact Test				,176	,099
Linear-by-Linear Association	2,394	1	,122		
N of Valid Cases	69				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,12.

b. Computed only for a 2x2 table

## opiskelijat/yrittäjät \* Kestäväkeh\_luokiteltu

## Crosstab

			Kestäväkeh_luokiteltu		Total
			eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	4	24	28
		Expected Count	5,2	22,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	14,3%	85,7%	100,0%
		% of Total	5,7%	34,3%	40,0%
	Opiskelijat	Count	9	33	42
		Expected Count	7,8	34,2	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	21,4%	78,6%	100,0%
		% of Total	12,9%	47,1%	60,0%
Total	Count	13	57	70	
	Expected Count	13,0	57,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	18,6%	81,4%	100,0%	
	% of Total	18,6%	81,4%	100,0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,567 <sup>a</sup>	1	,452		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,193	1	,661		
Likelihood Ratio	,582	1	,446		
Fisher's Exact Test				,541	,335
Linear-by-Linear Association	,559	1	,455		
N of Valid Cases	70				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,20.

b. Computed only for a 2x2 table

## Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
opiskelijat/yrittäjät * asturv_luokit	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%
opiskelijat/yrittäjät * esitema- ter_luokiteltu	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%
opiskelijat/yrittäjät * yri- tysk_luokiteltu	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

## opiskelijat/yrittäjät \* asturv\_luokit

Crosstab

			asturv_luokit		Total
			eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	5	23	28
		Expected Count	4,8	23,2	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	17,9%	82,1%	100,0%
		% of Total	7,1%	32,9%	40,0%
	Opiskelijat	Count	7	35	42
		Expected Count	7,2	34,8	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	16,7%	83,3%	100,0%
		% of Total	10,0%	50,0%	60,0%
Total	Count	12	58	70	
	Expected Count	12,0	58,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	17,1%	82,9%	100,0%	
	% of Total	17,1%	82,9%	100,0%	

Chi-Square Tests<sup>d</sup>

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	,017 <sup>a</sup>	1	,897	1,000	,571	
Continuity Correction <sup>b</sup>	,000	1	1,000			
Likelihood Ratio	,017	1	,897	1,000	,571	
Fisher's Exact Test				1,000	,571	
Linear-by-Linear Association	,017 <sup>c</sup>	1	,898	1,000	,571	,249
N of Valid Cases	70					

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,80.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is ,129.

d. For 2x2 crosstabulation, exact results are provided instead of Monte Carlo results.

## opiskelijat/yrittäjät \* esitemater\_luokiteltu

Crosstab

			esitemater_luokiteltu		Total
			eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	28	28
		Expected Count	3,2	24,8	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	,0%	40,0%	40,0%
	Opiskelijat	Count	8	34	42
		Expected Count	4,8	37,2	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	19,0%	81,0%	100,0%
		% of Total	11,4%	48,6%	60,0%
Total	Count	8	62	70	
	Expected Count	8,0	62,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	11,4%	88,6%	100,0%	
	% of Total	11,4%	88,6%	100,0%	

Chi-Square Tests<sup>d</sup>

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	6,022 <sup>a</sup>	1	,014	,018	,013	
Continuity Correction <sup>b</sup>	4,287	1	,038			
Likelihood Ratio	8,853	1	,003	,013	,013	
Fisher's Exact Test				,018	,013	
Linear-by-Linear Association	5,935 <sup>c</sup>	1	,015	,018	,013	,013
N of Valid Cases	70					

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,20.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -2,436.

d. For 2x2 crosstabulation, exact results are provided instead of Monte Carlo results.

## opiskelijat/yrittäjät \* yritysk\_luokiteltu

## Crosstab

			yritysk_luokiteltu		Total
			eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	
opiskelijat/yrittäjät	Yrittäjät	Count	0	28	28
		Expected Count	2,4	25,6	28,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	,0%	40,0%	40,0%
	Opiskelijat	Count	6	36	42
		Expected Count	3,6	38,4	42,0
		% within opiskelijat/yrittäjät	14,3%	85,7%	100,0%
		% of Total	8,6%	51,4%	60,0%
Total	Count	6	64	70	
	Expected Count	6,0	64,0	70,0	
	% within opiskelijat/yrittäjät	8,6%	91,4%	100,0%	
	% of Total	8,6%	91,4%	100,0%	

Chi-Square Tests<sup>d</sup>

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	4,375 <sup>a</sup>	1	,036	,074	,040	
Continuity Correction <sup>b</sup>	2,742	1	,098			
Likelihood Ratio	6,501	1	,011	,043	,040	
Fisher's Exact Test				,074	,040	
Linear-by-Linear Association	4,313 <sup>c</sup>	1	,038	,074	,040	,040
N of Valid Cases	70					

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,40.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -2,077.

d. For 2x2 crosstabulation, exact results are provided instead of Monte Carlo results.