



# Restonomien palveluosaaminen ja tulevaisuuden osaamistarpeet

Jenna Salminen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Restonomin palveluosaaminen & tulevaisuuden osaamistarpeet**

Jenna Salminen  
Matkailu- ja Palveluliiketoiminta  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2019

Jenna Salminen

### Restonomin palveluosaaminen ja tulevaisuuden osaamistarpeet

Vuosi	2019	Sivumäärä	92
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää restonomin osaamistarpeita työelämän muuttuessa matkailu- ja ravitsemisalalla. Opinnäytetyö tehtiin osana ReKey hanketta - Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen 2017-2019. Opinnäytetyön tarkoituksena oli välittää tieto restonomin tulevaisuuden osaamistarpeista Rekey hankkeelle.

Työn murros muuttaa, tulevaisuuden työssä vaadittavaa osaamistarverakennetta. Koulutuksen kehittämiseksi on tulevaisuuden osaamistarpeita tutkittava. Osaamistarpeita tutkittaessa on osattava eritellä erilaisia osaamisen alueita ja käsitteitä. Osaamisvaatimukset ovat nykyään kovat jokaisessa ammatissa. Tiivistetysti voidaan sanoa, että osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista ja pätevyyksistä, jonka yksilö on voinut hankkia eri tavoin. Osaamisesta puhuttaessa puhutaan myös oppimistuloksista.

Tässä opinnäytetyössä esitellään hyvin monenlaisia osaamisen käsitteitä ja osaamisen sanoja. Opinnäytetyön keskeistä tietoperustaa on; osaaminen, restonomin palveluosaaminen, työn murros sekä tulevaisuuden osaamistarpeet. Opinnäytetyön tietoperusta esittelee restonomin palveluosaamisen nykyisellään ja opinnäytetyön tulokset paljastavat mikä osaaminen on erityisen tärkeää restonomille tulevaisuudessa.

Restonomin tulevaisuuden osaamistarpeita tutkittiin restonomiopiskelijoille toteutetun palvelumuotoilun ideointityöpajan kautta muotoilupeliä käyttäen. Työpaja oli toiminnallinen ja opiskelijat osallistava vaihe, jossa ideointiin ja priorisoitiin osaamistarpeita tärkeysjärjestykseen pelilaudalle useissa pienryhmissä.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin 27 kpl tulevaisuuden osaamistarpeita restonomille. Näitä osaamistarvetuloksia pidetään luotettavina ja hyödynnettävinä. Tulokset ovat hyvin samankaltaiset kaikkien opinnäytetyössä käytettyjen vertailututkimusten kanssa. Uusia osaamistarve löydöksiä restonomille löytyi 8 kpl. Nämä osaamistarpeet eivät ilmenneet muiden tahojen teettämässä osaamistarvetutkimuksissa. Restonomin tulevaisuuden osaamistarpeita tulee tutkia jatkossa lisää, myös esimies- ja organisaatio tasolla.

Asiasanat: Matkailu- ja ravitsemisala, Osaaminen, Restonomin palveluosaaminen, Restonomin tulevaisuuden osaamistarpeet, Muotoilupeli

Jenna Salminen

### Service and Future Competencies in the Hospitality Management Field

Year	2019	Pages	92
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to map the competence needs of students of hospitality management with a bachelor's degree from a university of applied sciences, as the work life is continuously changing in the field. The thesis is a part of the national project ReKey aiming to create a new model for collaborative development. The objective was to provide information on the competence needs in the future for the ReKey project.

The structure of future competence needs will change. The knowledge of future competence needs provides the basis for developing both education and curricula in a university of applied sciences. In order to examine competence needs one must know how to define and specify different concepts and fields of competencies. The competence requirements are demanding and diverse in all professions. The purpose of this thesis was to scope all the knowledge structures, skills, competences and learning outcomes that are required in the field of hospitality management.

In this thesis various concepts, terminology and competencies are presented. The theoretical section of this thesis reviews the concept of competence, in specific service competencies in the field of Hospitality Management, the factors changing future work life and future competence requirements. The theoretical section presents the knowledge structures, skills and competencies required today in the field. The main results of this thesis are service competencies required in the future.

Competence needs were surveyed at Laurea University of Applied Sciences in Espoo together with students of hospitality management. The key methods used were a brainstorming workshop and a service design tool; design games. The nature of the workshop was future-oriented, active, operational and student participatory. The workshop included brainstorming and prioritizing competence needs on a gameboard. The brainstorming workshop included sixteen students split into small groups.

The main results produced by this thesis research are 27 different essential competence needs for the future work life in hospitality management. The results are considered to be reliable and usable for the Rekey project. The results were closely examined and compared to other studies. The competence needs mapped in this thesis appear to be very similar with other studies, excluding some differences. A future recommendation is that more studies of future competence needs need to be conducted, especially from the organizational and superior perspectives.

Keywords: bachelor of hospitality management, skills, service competencies, future competence needs, design game

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö ja toimeksiantaja .....	7
2.1	Matkailu- ja ravitsemisala .....	9
2.2	Restonomi koulutus .....	14
2.3	Restonomit työelämässä .....	17
3	Restonomin palveluosaaminen .....	21
3.1	Palvelu.....	21
3.2	Osaaminen käsitteenä .....	24
3.3	Restonomin palveluosaaminen .....	28
4	Työn murros ja muutostekijät .....	32
5	Restonomin tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoitus.....	35
5.1	Kartoita ja ymmärrä .....	36
5.2	Ennakoi ja ideoi .....	37
5.2.1	Työpajojen suunnittelu ja fasilitointi.....	38
5.2.2	Muotoilupeli .....	41
5.2.3	Ideointityöpajan toteutuksen kuvaus .....	42
5.2.4	Työpajan tuotokset.....	47
5.2.5	Työpajan tulokset .....	54
5.3	Mallinna ja arvioi & visualisoi .....	60
5.3.1	Eniten ääniä saaneet restonomin tulevaisuuden osaamistarpeet.....	61
5.3.2	Tutkimustulosten arviointi ja vertailu .....	64
6	Johtopäätökset .....	66

## 1 Johdanto

Työn murros tarkoittaa, että työ muuttuu tulevaisuudessa monella tapaa. Automatisaation myötä osa työtehtävistä vähenee huomattavasti tulevaisuudessa, ja jotkin työpaikat poistuvat kokonaan. Suorittava työ vähenee ja tilalle syntyy uutta työtä, uudenlaisia työtehtäviä ja työympäristöjä. Työn luonteen murros luo muutospaineita työntekijöiden osaamiselle, ja yhteiskunnallisille rakenteille. (Studentwork 2019.) Työn murros on teknologinen, taloudellinen ja yhteiskunnallinen muutos. Työn murroksen taustalla on digitalisaatio, globalisaatio, väestönrakenteen muutos, kaupungistuminen sekä ilmastonmuutos. Työn murroksen aivan ytimessä on automatisaatio, robotit ja tekoäly sekä jakamis- ja alustatalouden kehitys. Työn murroksesta selviämisen edellytyksiä ovat osaaminen, koulutus ja jatkuva uuden oppiminen. (Valtioneuvosto 2017, 27-28.). Työelämään vaikuttavia muutostekijöitä on sekä poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, teknisiä ja ekologisii eli ympäristöön liittyviä muuttujia. (Taipale-Lehto 2012, 10.) Nämä muutostekijät läpäisevät koko yhteiskunnan ja liikkuvat kentältä toiselle. Muutostekijöihin tulee suhtautua kriittisesti mutta samalla vakavasti, vaikka tulevaisuutta onkin vaikea ennustaa ja muutostekijöihin liittyy paljon epävarmuuksia. (Valtioneuvosto 2017, 5-6.)

Varmaa on kuitenkin se, että uutta työtä syntyy ja erilaisia työtehtäviä ja uusia tarpeita ja osaamistarpeita syntyy tulevaisuuden työelämää ajatellen. Myös kokonaan uusia aloja syntyy. Koska automatisaatio ja digitalisaatio muuttavat työn kuvaa paljon, vaatii se muutoksia myös toimenkuviin, johtamisen tavoissa ja organisaatorakenteissa. (Toiminen 2017, 69.) Se minkälaisista osaamisesta ja kompetensseista, eli osaamistarpeista vaaditaan nyt ja minkälaisia erityisesti tulevaisuudessa, luo paineita koulutusjärjestelmällemme. Koulutusjärjestelmämme täytyy muuttua työn muutoksen ja murroksen mukana. Lisäksi osaamistarpeita tulee tutkia ja koulutusta kehittää jatkuvasti. (Toiminen 2017, 69.)

Opinnäytetyö tehtiin osana ReKey hanketta - Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen 2017-2019. ReKey hankkeen yksi tavoite oli, että tieto työelämän muuttuvista osaamistarpeista välittyisi ajantasaisesti ammattikorkeakoulujen tietoon ja koulutusohjelmat vastaisivat paremmin työelämän muuttuviin osaamistarpeisiin. Opinnäytetyössä käytettäväksi palvelumuotoilun prosessimalliksi valikoitui Ojasalon prosessimalli palvelumuotoilusta. Ojasalon prosessi kaaviota on käytetty mukaillen tässä opinnäytetyössä, joten prosessin neljättä vaihetta ”konseptoi ja vaikuta” ei ole toteutettu laisinkaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää restonomien tulevaisuuden osaamistarpeet matkailu- ja ravitsemisalalla sekä tarkoituksena oli välittää tieto osaamistarpeista ReKey-hankkeelle.

Työn murros muuttaa, tulevaisuuden työssä vaadittavaa osaamistarverakennetta. Koulutuksen kehittämiseksi on tulevaisuuden osaamistarpeita tutkittava. Osaamistarpeita tutkittaessa on osattava eritellä erilaisia osaamisen alueita ja käsitteitä. Osaamisvaatimukset ovat nykyään kovat jokaisessa ammatissa. Tiivistetysti voidaan sanoa, että osaaminen muodostuu tiedosta

(knowledge), taidosta (skills) ja pätevydestä (competence), jonka yksilö on voinut hankkia tai saavuttaa eri tavoin. (Haltia & Jaakkola 2009, 20-22.) Osaamisesta puhuttaessa puhutaan myös oppimistuloksista (learning outcomes). Tiedoilla tarkoitetaan työ tai opintoalaan liittyvien faktojen, periaatteiden, teorioiden, ja käytäntöjen kokonaisuutta. Tiedot voivat olla teoria tai faktatietoja. Taidoilla tarkoitetaan kykyä soveltaa tietoa tehtävien suorittamisessa tai ongelmien ratkaisussa. Taidot kuvataan kognitiivisinä (loogisen, intuitiivisen ja luovan ajattelun käyttö) tai käytäntöön liittyvinä (kätevyys ja menetelmien, materiaalien ja työkalujen ja välineiden käyttö). Pätevyydellä tarkoitetaan kykyä käyttää tietoja, taitoja sekä henkilökohtaisia, sosiaalisia tai menetelmällisiä valmiuksia työtilanteissa ja henkilökohtaiseen kehitykseen. Pätevyyttä kuvataan myös vastuun ja itsenäisyyden perusteella. (Haltia & Jaakkola 2009, 17-18.) Pätevyyttä eli kompetenssi termiä käytetään puhuttaessa myös ammattitaidosta. Ammatillinen pätevyys saavutetaan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Koulutus tuottaa peruspätevyyden, jota työkokemus täydentää.

Tässä opinnäytetyössä esitellään hyvin monenlaisia osaamisen käsitteitä ja osaamisen sanoja. Opinnäytetyön keskeistä tietoperustaa on; osaaminen, restonomin palveluosaaminen sekä tulevaisuuden osaamistarpeet. Opinnäytetyön tietoperusta esittelee restonomin palveluosaamisen nykyisellään ja opinnäytetyön tulokset paljastavat mikä osaaminen on erityisen tärkeää restonomille tulevaisuudessa.

Restonomin tulevaisuuden osaamistarpeita tutkittiin restonomiopiskelijoille toteutetun palvelumuotoilun ideointityöpajan kautta muotoilupeliä käyttäen. Työpaja oli toiminnallinen ja opiskelijat osallistava vaihe, jossa ideoitiin ja priorisoitiin osaamistarpeita tärkeysjärjestykseen pelilaudalle useissa pienryhmissä. Tämän raportin luku kolme käsittelee osaamisen käsitteitä ja restonomin palveluosaamista. Luku neljä kuvailee työn murrosta ja luvussa viisi kuvaillaan opiskelijatyöpajan toteutus ja opinnäytetyön tulokset 27 tulevaisuuden osaamistarvetta restonomille.

## 2 Toimintaympäristö ja toimeksiantaja

Tässä luvussa esitellään toimeksiantaja ReKey-hanke sekä restonomin toimintaympäristö Matkailu- ja ravitsemistoimiala ja alalle tyypilliset ammatit. Tämä luku käsittelee Matkailu- ja ravitsemistoimialalle opiskelua ammatillisen oppilaitoksen sekä ammattikorkeakoulun kautta. Opinnäytetyön kohderyhmä on restonomit, joten restonomien tilanteeseen työmarkkinoilla tutustuttiin. Tämä luku kertoo, millaisiin työtehtäviin restonomi päätyy, kuka työllistää restonomeja, työllistymisen kanavat ja mikä vaikuttaa työpaikan valintaan. Erityisenä lähteenä on käytetty viimeisintä tutkimusta: ”Restonomien (AMK ja ylempi AMK) valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus.



Opinnäytetyö tehtiin hankkeeseen nimeltä ”ReKey - Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen 2017-2019”. Opinnäytetyöllä pyrittiin vastaamaan omalta osaltaan ReKey-hankkeen tavoitteisiin. ReKey-hankkeella pyritään vahvistamaan ammattikorkeakoulun roolia, niin että koulutus vastaa paremmin työelämän tarpeisiin tulevaisuudessa. Hanke kehittää uudenlaista yhteistyömallia ammattikorkeakoulujen ja työelämän välillä. Tarkoituksena on, että tieto työelämän muuttuvista osaamistarpeista välittyisi ajantasaisesti ammattikorkeakoulujen tietoon ja koulutusohjelmat vastaisivat työelämän tarpeisiin.

Elinkeinoelämän ja ammattikorkeakoulujen yhteistyömallin pyrkimyksenä on vahvistaa suomalaisen matkailu- ja ravitsemisalan palveluliiketoimintaosaamista. Pyrkimyksenä on vahvistaa MaRa-alan kilpailukykyä kansainvälisessä toimintaympäristössä. (Jääskeläinen 2018.) Hankkeessa ovat mukana yhteensä 13 Matkailu- ja Ravitsemisalan koulutusta tarjoavaa suomalaista ammattikorkeakoulua (kuvio 1). Hankkeessa on 8 erilaista työpakettia, erilaisine aiheineen ja tavoitteineen, jotka kaikki toteutetaan yhteistyössä ammattikorkeakoulujen ja työelämän kanssa. (Jääskeläinen 2018.)



Kuvio 1: Hankkeessa mukana olevat ammattikorkeakoulut (Jääskeläinen 2018.)

ReKey-Hanke on alkanut jo vuonna 2017 ja päättyy 2019. Hankkeella on tavoitteena selvittää paljon asioita, monien eri työkalujen ja yhteistyömuotojen kautta, mutta tärkeimpinä on luoda kehitysideoita restonominkoulutusohjelmaan, opseihin ja kurssitoteutuksiin. Tärkeää on saada selville työelämän osaamistarpeet nyt ja lähitulevaisuudessa, sekä mahdollisesti myös parantaa ammattikorkeakoulujen lehtorien osaamista ja opettamista. Näitä asioita selvitetään mm. työpajojen, haastatteluiden, osaamisselvitysten, opinnäytetöiden, kehittämissuunnitelmien ja muun kehittämisen kautta. (Jääskeläinen 2018.)

Opinnäytetyö keskittyy vastaamaan kysymykseen: ”Millaista palveluosaamista työelämä toivoo restonomilta?”. Opinnäytetyön aihe saatiin Laurea-Ammattikorkeakoulun Lehtorilta Päivi Mantereelta. Laurea-Ammattikorkeakoulu on yksi hankkeessa mukana olevista kouluista ja Lehtori Päivi Mantere on mukana ReKey-Hankkeessa Laurean puolelta. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Laurean ja Päivi Mantereen kanssa. Opinnäytetyön aihe on hyvin samankaltainen ja pyrki osaltaan selvittämään hyvin samankaltaisia asioita, kuin itse ReKey-Hanke, mutta pienemmässä määrin. Hankkeeseen on tehty yksi opinnäytetyö ennen tätä opinnäytetyötä. YAMK-Opiskelija Tommola on tehnyt opinnäytetyön ja selvittänyt työelämän osaamistarpeita.



## 2.1 Matkailu- ja ravitsemisala

Matkailu on kasvava toimiala ja matkailujärjestön UNWTO:n mukaan kasvua toimialalla on odotettavissa pitkälle tulevaisuuteen ainakin vuoteen 2030 asti useilla sadoilla miljoonilla. Kansainvälinen matkustus ja muualta Suomeen saapuvat matkustajat ovat kasvussa, mutta Suomen oma kotimaan matkailu on kehittynyt huonosti. Matkailu- ja ravintolatoimiala työllistää ihmisiä kaikkialla Suomessa ilman valtion tukitoimia. 82% arvonlisäverosta toimialalla jää Suomeen, kun taas muussa viennissä arvonlisäverosta jää suomeen noin vain 65%. Toimiala työllistää tällä hetkellä ainakin noin 140 000, joista melkein kolmas osa on nuoria alle 26-vuotiaita. Toimialalla on myös mahdollisuuksia työllistää maahanmuuttajia, eikä toimialaa voida korvata merkittävästi automaatiolla tulevaisuudessa. Matkailuala on Suomessa huomattava työllistäjä ja kasvava vientiala. Matkailu alalla on iso kansantaloudellinen merkitys ja kasvua on odotettavissa lisää. (Kilpailukyky kuntoon 2018.)

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa on matkailu-, majoitus-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualan sekä niihin liittyvän hyvinvointipalvelualan yrittäjien ja työnantajien edunvalvoja ja työmarkkinajärjestö. MaRa:n nettisivut kirjoittavat että työ- ja elinkeinoministeriön matkailun toimialabarometrin mukaan matkailun toimialan suhdannenäkymät ovat muita toimialoja myönteisemmät. Ulkomailta Suomeen saapuvien matkustajien määrä ja yöpymiset Suomessa ovat olleet kasvussa vuonna 2017, ja Suomesta on tullut mielenkiintoinen matkustuskohde maa. Henkilökunnan määrään on odotettavissa kasvua matkailun toimialalla, mutta osaavien työntekijöiden löytäminen on vaikeutunut muutaman viimeisen vuoden aikana. (Matkailun toimialabarometri 2018.)

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi matkailun toimialanäkymän syksyllä 6.9.2018 ja sen mukaan majoitusliikkeiden yöpymiset ovat kasvaneet tammi-kesäkuussa 2018 ja majoitusliikkeiden huoneiden käyttöaste oli 54,3%. Ulkomailta Suomeen saapuvista matkustajista ja yöpyjistä eniten ihmisiä saapuu Venäjältä, Saksasta, Briteistä ja Ruotsista. Kohtalaisesti matkustajia Suomeen saapuu myös Ranskasta, Hollannista, Kiinasta, sekä Espanjasta ja Yhdysvalloista. (Matkailun näkymät 2018.)

Vaikka matkailu- ja ravitsemisala kohtaa haasteita kannattavuuden suhteen, niin yritysten myynnin kasvua tapahtui vuonna 2018 tammi-maaliskuun aikana. Myynti kasvoi melkein 3% koko toimialalla. MaRan tiedustelun mukaan ravintoloiden myynti kasvoi alalla jopa 5-10% touko-kesäkuussa. Tammi-maaliskuussa pikaruokaravintoloiden myynti kasvoi 9,1% ja 4,6% myynti kasvoi liikenneasemaravintoloiden osalta. Suomi on saanut maailman laajuista tunnistusta maailman puhtaimmasta ilmasta ja puhtaimmasta ruoasta. Näissä maiden välisissä vertailuissa Suomi sijoittui hyvin kärkeen ja tämä lisää ulkomaanmatkailua Suomeen ja tekee Suomesta mielenkiintoisen matkustuskohteen. (Mara-alan näkymät 2018.)

Matkailu- ja ravintola-alan ongelmana on kuitenkin heikko kannattavuus ja Suomessa alan kannattavuus oli koko EU:n toiseksi heikoin. Matkailu- ja ravintola-alan huono kannattavuus estää alan kasvua ja heikentää palkanmaksukykyä. Huonon kannattavuuden syynä on liian korkea verotus ja palkan maksuun liittyvät sivukulut, jotka myös ovat korkeat. Työvoimakustannukset Suomessa olivat koko EU:n viidenneksi suurimmat. Korkeat verot ja suuret palkanmaksun sivukulut nostavat alan tuotteiden ja palveluiden hinnat korkeiksi asiakkaille, pitävät työntekijöiden palkat pieninä ja yrityksen liikutuksen ja kannattavuuden heikkona. Huomatavaa on myös, että ulkomaille matkustaminen on halvempaa kuin kotimaan matkustus, ja tästä syystä ulkomaan matkustus on kasvanut suuresti, mutta kotimaan matkustus hyvin heikosti. (Kilpailukyky kuntoon 2018.)

Matkailu- ja ravitsemisalan kilpailukykyä on parannettava. Verotusta ei tulisi missään nimessä nostaa, ja alennetut arvonlisäverokannat tulee säilyttää. Myös anniskelun arvonlisäveroa olisi hyvä alentaa, sillä tällä hetkellä yhden oluttuopin hinnasta melkein kolmas osa on veroa. Suomessa anniskelun verotus on EU maiden korkeinta ja verotusta tulisi alentaa 14 prosenttiin. Anniskelun verotuksen alennus mahdollistaisi kysynnän kasvun ja uusien työpaikkojen synnyn ja myöhemmin myös verotulojen kasvun. Alkoholin hinnat ravintoloissa laskisivat, ja kulutus siirtyisi enemmän vähittäiskaupasta ravintolaan. Tällä hetkellä Suomi menettää verotuloja melkein 200 miljoonaa euroa vuodessa pelkästään Virosta tuodun alkoholin vuoksi. Kun ravintola-alan arvonlisäveroa alennettiin ravintolaruoan osalta, hinnat laskivat tehokkaasti. Samoin kävisi anniskelun suhteen, jos anniskelun arvonlisäveroa alennettaisiin. (Kilpailukyky kuntoon 2018.)

Matkailu- ja ravintola-alalla on muutamia asioita, jotka heikentävät kannattavuutta ja kilpailukykyä, ja olisi tärkeää tehdä muutoksia sekä pitää huolta siitä, että kaikilla olisi samat kilpailuedellytykset. Esimerkiksi nykyään ihmiset harjoittavat ammattimaista majoitustoimintaa omistus- tai vuokra-asunnoissa, vaikka kyse ei ole vain jakamis- tai vertaistaloudesta vaan tulojen hankkimisesta samalla välttymällä majoitusyritysten velvoitteilta ja kuluilta. Ammattimaisessa majoitustoiminnassa tulisi kaikilla olla samat säännöt ja sama verotus, huolimatta siitä tapahtuuko majoitustoiminta hotellirakennuksessa vai kerrostalossa. Suomen valtio tukee myös viihderisteily aluksia Suomessa noin 250 miljoonalla vuodessa, lisäksi he saavat miehistökustannustukea 38,7 miljoonaa euroa vuodessa. Lisäksi matkustaja-alusten palvelujen arvon ja valmisteverottomuus on noin 184 miljoonaa euroa vuodessa. Nämä tuet ovat huomattavat ja asettavat viihderisteilyn parempaan kilpailuasemaan verrattuna muihin matkustus alan yrityksiin. Viihderisteilyalukset kilpailevat suoraan muiden matkailu- ja ravintola-alan yritysten kanssa, ja nämä tuet ja vero helpotukset mahdollistavat heille hinnoittelun tuntuvasti kilpailijoitaan alemmiksi. (Kilpailukyky kuntoon 2018.) Julkinen sektori kilpailee monella tapaa yksityisen sektorin yritysten kanssa ja tästä syystä julkisella sektorilla ja yksityisellä sektorilla tulisi olla samat säännöt, mutta näin ei kuitenkaan valitettavasti ole. Lainsäädäntö sallii usein

julkiselle toimijalle kilpailuetua yksityisiin toimijoihin nähden ja tämä ei ole tasavertaista. (Kilpailukyky kuntoon 2018.)

Myös jotkin ravintolat vääristävät kilpailua sallimalla asiakkaiden tuoda omat juomat juhliinsa, jotka puolestaan on monesti hankittu Baltiasta, eikä Suomesta. Alkoholin korkea hinta ravintoloissa, on ajanut asiakkaat pitämään perhejuhliiaan sellaisissa ravintoloissa, joissa ei ole edes anniskeluoikeuksia, ja ravintola sallii omien juomien tuomisen. Mutta tämä on lainvastaista toimintaa. Kaiken kaikkiaan matkailu- ja ravintola-alalla tulisi tehdä muutoksia ja pitää huolta siitä, että kaikilla toimijoilla on samat kilpailuedellytykset, ja nyt näin ei ole. Suomen matkailun kannalta on tärkeää, ettei kilometriveroa oteta käyttöön autoilussa, jolloin se voi vaikuttaa heikentävästi autoiluun kotimaassa ja siten kotimaan matkailuun. Lento-matka Suomeen monesta paikasta on pidempi, kuin muihin Pohjoismaihin, joten myöskään lentoveroa ei tule ottaa käyttöön, ettei se heikennä Suomen matkailualan kilpailukykyä. Matkailu- ja ravintola alan hyvinvointia auttaisi, jos koulujen ja työpaikkojen kesälomien ajan-kohtaa siirrettäisiin. Tällä hetkellä kotimaan matkailua tapahtuu hyvin vähän Kesäkuussa huonojen säiden tähden. Ja elokuu olisi sään puolesta parasta kotimaan matkustus aikaa, mutta monet palaavat kouluun ja töihin jo heinäkuun lopulla. Mara on pistänyt liikkeille selvityksen kesälomien ajankohdan siirrosta. (Kilpailukyky kuntoon 2018.)

EK:n lokakuussa tekemän suhdannebarometrin mukaan tällä hetkellä kaikkia päätoimialoja koskettaa työvoiman saatavuuden ongelmat ja lähes joka kolmannella yrityksellä on puutetta ammattitaitoisesta työntekijästä. (Suhdannekatsaukset 2018.) Mara-alalla rekrytointivaikeudet ovat kasvaneet huomattavasti. EK:n yrityskyselyyn 2018 vastasi 547 yritysjohtajaa ja yrittäjää, joista 26% yrityksistä oli huomattavia vaikeuksia löytää henkilöstöä ja 41% yrityksistä ilmoittaa jonkinasteisista vaikeuksista osaavien työntekijöiden löytämisessä. Yritykset kohtaavat rekrytointivaikeuksia vahvasti myös maaseudulla. Osaajapulana suurimpana syynä mainittiin, että työnhakijalla on puutteellinen ammattitaito (30% vastauksista). Muita syitä oli muun muassa se, että työnhakijan koulutus ei vastaa yrityksen tarpeisiin tai että tarvittavaa koulutusta ei ole edes tarjolla (25% vastauksista). Yleisenä syynä nousi myös se, että ulkomaisten työntekijöiden rekrytointi on liian vaikeaa (16% vastauksista). (Yrityskysely 2018.)

Yrittäjä Kirsi Naamangan, joka vetää Kilta Henkilöstöpalvelu Oy:tä sanoo että: ”Koulutussektorin pitäisi tehdä rohkeampia valintoja ja reagoida paljon ketterämmin: suunnataan koulutusta sinne, missä on paljon työpaikkoja ja karsitaan sieltä, missä on paljon työttömyyttä. Nämä valinnat eivät osu oikeaan, elleivät yritykset pääse nykyistä konkreettisemmin vaikuttamaan koulutuksen sisältöön ja valintoihin.” (Yrityskysely 2018.) ReKey-Hanke ja opinnäytetyö pyrkii saamaan työelämältä tietoa siitä, miten koulutuksen sisältöä tulisi muuttaa ja parantaa sekä pyrkii selvittämään työelämän todelliset tarpeet. Yrittäjä Kirsi Naamang on oikeassa siinä, että on ehdottoman tärkeää, että työelämän yritykset pääsevät vaikuttamaan koulutukseen liittyvissä asioissa. Ammattikorkeakoulut pyrkivät tekemään mahdollisimman paljon

yhteistyötä työelämän kanssa tämän varmistamiseksi ja parantaa jatkuvasti työelämäyhteyksiään ja tavoittelee sitä myös ReKey-hankkeen kautta.

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelut ovat vahva kasvuala Suomessa. Alalle valmistuvat työllistyvät hyvin ja työllisyys on kasvanut 43% vuosina 1995-2016. Työpaikkoja löytyy ympäri Suomea eri paikkakunnilta ja matkailu- ja ravintola-alan työpaikat tulevat pysymään Suomessa ja töitä tulee riittämään jatkossakin. Matkailu- ja ravintola-ala on monipuolinen ja sieltä löytyy monenlaisia urapolkuja. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan aloilla palvellaan asiakkaita ja ollaan tekemisissä paljon ihmisten kanssa. Hyvä ihmistuntemus ja käden taidot sekä hyvä kielitaito ovat tärkeitä ja korostuvat näillä aloilla. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan aloilla työskentely voi myös olla kansainvälistä, vaikka työpaikat säilyvätkin hyvin Suomessa. Kansainvälisten alan yritysten kautta voi hakea töihin ulkomaille, mutta kieliä pääsee käyttämään myös Suomessa ja ihmisiä tapaamaan monista eri kulttuureista. (Mahdollisuuksien ala 2018.)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan aloilta löytyy valtavasti erilaisia työpaikkoja. Usealle nuorelle kahvilassa työskentely tai pikaruokaravintolassa työskentely ovat ne ensimmäiset työpaikat. Kaikista eniten vapaita työpaikkoja on tarjoilijoille ja kokeille. Erilaisia työtehtäviä löytyy lisäksi matkailumarkkinoinnista, ohjelmapalveluista, hiihtokeskuksista, huvipuistoista, festivaaleilta, kylpylöistä ja kokous- ja kongressikeskuksista. Osaaminen matkailu-, majoitus-, ravitsemisalan ja kotityö- sekä puhdistuspalvelualalle saavutetaan ammatillisilla perustutkinnoilla, ammattitutkinnoilla tai erikoisammattitutkinnoilla ja Restonomi AMK opinnoilla. Matkailu-, Ravitsemis- ja talousalan työpaikat sijoittuvat yleisimmin matkailukeskuksiin ja -yrityksiin, matkailutoimistoihin, hotelleihin ja muihin majoitusyrityksiin, ravintoloihin, cateringyrityksiin, laivoihin, ravintoloihin, kahviloihin, kouluihin, hoivalaitoksiin sekä puhdistuspalveluihin. (Opetushallitus 2010.)

Mara-alalla työskentelevältä vaaditaan erityisesti vuorovaikutus- ja yhteistyö- ja asiakaspalvelu taitoja. Alalla tarvitaan myös myynti- ja palveluhenkistä asennoitumista, hyvää kielitaitoa ja kulttuurien tuntemista alan kansainvälisyyden tähden sekä joustavuutta ja organisointikykyä vaaditaan. Alalla on hyvät mahdollisuudet päästä esimies- tai kansainvälisiin työtehtäviin tai perustaa oma yritys. (Opetushallitus 2010.) Esimerkkejä matkailu-, ravintola ja vapaa-ajan alan työpaikoista (kuvio 2) ovat mm. tarjoilija, baarimestari, ravintolapäällikkö, sommelierina toimiminen eli viinitarjoilun asiantuntijana toimiminen. Lisäksi voit toimia; vastaanottovirkailijana, hotellipäällikkönä, kerroshoitajana, kahvilatyöntekijänä,

huvipuistotyöntekijänä, rinnetyöntekijänä, hiihdonopettajana tai oppaana. (Mahdollisuuksien ala 2018.)

LISÄÄ ESIMERKKIAMMATTEJA			
Ala on monipuolinen. Voit työskennellä esimerkiksi seuraavissa ammateissa:	Huvipuistotyöntekijä	Kylpyläpäällikkö	Ravintolatyöntekijä
	Järjestyksenvalvoja	Leirintäaluetyöntekijä	Ravintoloitsija
	Kahvilan päällikkö	Liikenneasematyöntekijä	Roudari
	Kahvilatarjoilija	Liikunnanohjaaja	Ruokapalveluesimies
Allasvalvoja	Kahvilatyöntekijä	Matka-asiantuntija	Safariopas
Aulapalvelutyöntekijä	Karaoketyöntekijä	Matkailuneuvoja	Sommelier
Baarimestari	Keilahallityöntekijä	Matkailupalvelujen tuottaja	Suurtalouskokki
Barista	Keittiömestari	Matkailuyrittäjä	Tapahtumatuottaja
Eräopas	Keittiöpäällikkö	Matkaopas	Tarjoilija
Hiihdonopettaja	Kerroskokeilija	Myyntisihteeri	Vapaa-ajanohjaaja
Hiihtokeskustyöntekijä	Kokki	Ohjelmapalvelutyöntekijä	Vastaanottopäällikkö
Hotellinjohtaja	Kokousjärjestelijä	Ravintolan tarjoilija	Vastaanottovirkailija
Hovimestari	Kunto-ohjaaja	Ravintolapäällikkö	Vuoropäällikkö

Kuvio 2: Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan alojen esimerkkiammatteja (Mahdollisuuksien ala 2018.)

Matkailualan työtehtävät ovat erilaisissa matkailu- ja ravintola-alan yrityksissä sekä tapahtumien tuottamisen ja vapaa-ajan ohjelmapalveluita tuottavissa yrityksissä. Suomessa matkailuala on voimakkaassa kasvussa ja työllisyys on kasvanut 43% vuodesta 1995 vuoteen 2016. Vuonna 2016 matkailutoimialan yrityksissä työskenteli 137 800 henkilöä. Matkailualalle odotetaan 40 000 uutta työpaikkaa vuoteen 2025 mennessä. Matkailulla työskentely on asiakaslähtöistä ja sosiaalisuutta ja kielitaitoa alalla vaaditaan. Myös myynnin, markkinoinnin, viestinnän ja palvelumuotoilun työtehtävät liittyvät matkailualan töihin. Matkailuala on kansainvälinen ja alan virallinen työkieli on englanti. Matkailuala avaa ovet maailmalle ja työmahdollisuuksia on kaikkialla maailmassa. (Matkailutyö 2018.)

Vuonna 2017 Suomeen tehtiin ulkomailta 8,3 miljoonaa matkaa ja ulkomaista yöpymistä rekisteröitiin 6,7 miljoonaa. Vuonna 2017 kotimaan matkailun yöpymisiä kirjattiin 15,2 miljoonaa sekä ulkomaiset yöpymiset että kotimaiset yöpymiset olivat määrältään kasvaneet edelliseen vuoteen 2016 verrattuna. Kiinalaisten yöpymiset suomeen ovat lisääntyneet eniten ja venäjältä, virosta, ruotsista, saksasta matkustetaan Suomeen eniten. Matkailun vientiin rinnastettava tulo ulkomailta oli noin 4,4 miljardia euroa vuonna 2017. Matkailualan työllisten lukumäärä oli 137 800 henkilöä vuonna 2016 ja vuoteen 2025 mennessä alalle odotetaan 40 000 uutta työpaikkaa. (Matkailutyö 2018.)

Matkailun kokonaiskysyntä on korkeinta Suomen Lapissa, jopa yli 900 miljoonaa euroa vuonna 2014. Lapissa oli vuonna 2014 matkailun petipaikkoja yli 100 000 kpl, ja matkailu työllisti Suomen Lapissa 7000 henkilöä vuonna 2017. Lapin matkailun turisteista 68% ovat kiinnostuneita

eläimiin liittyvistä aktiviteeteista Lapissa, ja pitävät Lapin eläimiä tärkeänä syynä matkustaa Suomen Lappiin. (Matkailutyö 2018.)

## 2.2 Restonomi koulutus

Monesti restonomin ajatellaan olevan vain ravintola-alan asiantuntija, mutta todellisuudessa restonomi on usein ammattikorkeakoulusta valmistunut matkailu-, ravitsemis- ja talousalan asiantuntija, joka hallitsee paljon muuta kuin vain ravintola-alan. Restonomin ydinosaminen on palveluprosessin hallinta ja monet restonomit osaavat suunnitella, tuottaa ja toteuttaa palveluja. Ammattikorkeakoulutasolla restonomeja on koulutettu vuodesta 1994 asti ja heitä on jo yli 15 000 ammattikorkeakoulusta valmistunutta restonomia ja osa heistä on suorittanut myös ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Restonomikoulutuksessa on mahdollisuus erikoistua mm. hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohtoon, matkailupalvelujen tuotteistamiseen, kuluttajapalveluihin, tapahtumamatkailuun tai toimitilapalveluihin. Restonomit olisi tärkeää tunnistaa juuri korkeakoulutettuina asiantuntijoina.

Ammattikorkeakoulujen tehtävä on tukea oman alueensa yrityksiä tutkimustoiminnallaan ja restonomikoulutus onkin hyvin työelämälähtöistä. Restonomiopiskelijat työskentelevät aktiivisesti jo opintojen ohella, ja 80% valmistuneista opiskelijoista on alan töissä heti valmistuttuaan. Ongelmana on kuitenkin se, että usein restonomi etenee koulutustaan vastaavaan esimiestason tai asiantuntija tason työhön vasta keskimäärin viiden vuoden kuluttua valmistumisestaan. Ammattiliitto Akavan Erityisalat sekä Sure Ry haluaa vähentää näiden viiden vuoden lukumäärää, jotta valmistuneet opiskelijat etenisivät urallaan nopeammin. Ammattiliitot pyrkivät lisäämään restonomialan tunnettuutta työnantajien keskuudessa ja pyrkivät kehittämään restonomin koulutusta. (Sure Ry 2014, 3.) 81% Suren restonomi jäsenistä työllistyy yksityiselle sektorille, ja kuntasektori on myös suuri työllistäjä restonomeille, vaikka restonomeja työllistyy toki kaikille työnantajasektoreille. (Sure Ry 2014, 5.)

Restonomi (AMK) valmistunut opiskelija on palveluliiketoiminnan asiantuntija. Taloudellisesti vaikeista ajoista kärsivät monet toimialat, mutta matkailu- ja palveluala on kasvussa. Alalla tarvitaan jatkuvasti uuden kehittämistä ja ideoimista sekä uusia osaajia. Alalla on kasvava tarve erityisesti kansainvälisen palveluliiketoiminnan osaajille. Restonomi tutkinnon tunnettuutta on yhä parannettava sillä osa työntekijöistä tunnistaa ja osaa hyödyntää restonomi osaajan mutta eivät läheskään kaikki. Vuonna 2012 restonomin säännöllisen työajan keskiansio oli kuntasektorilla n. 3074 euroa/kk, valtiosektorilla n. 2813 euroa/kk ja yksityisellä sektorilla n. 2705 euroa/kk. Restonomin palkkojen suuruus vaihtelee paljon ja siksi keskimääräinen kuukausipalkka on tässä vain suuntaa antava. (Sure Ry 2014, 7.)

Suomessa perusopetuksesta korkeakoulutasolle kaikkia kouluasteita ollaan uudistamassa, siten myös ammattikorkeakouluissa tarjottava restonomikoulutuskin on muutoksessa mukana. Restonomit ovat haluttua työvoimaa ja työllistyvät valmistuttuaan hyvin, jota voidaan pitää

merkkinä siitä, että restonomikoulutus on laadukasta ja monipuolista. Sure Ry on sitä mieltä, että restonomikoulutusta tulee kehittää entistäkin työelämälähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. Yhteistyötä ammattikorkeakoulujen ja työelämän välillä tulisi lisätä entisestään. Yritykset eivät ole riittävän tietoisia siitä minkälaista apua heidän olisi mahdollista saada ammattikorkeakouluopiskelijoilta. Tietoisuutta tulisi lisätä ja yritysten kannattaisi hyödyntää opiskelijoiden opinnäytetöitä ja teettää niitä konkreettisissa hankkeissa, jotka parhaillaan parantavat yrityksen menestystä ja liiketoiminta edellytyksiä.

Restonomikoulutuksen erityispiirre on palveluosaaminen, palvelujohtaminen ja palveluliiketoiminnan kehittäminen ja vastaavaa laaja-alaista koulutusta ei tarjoa mikään toinen ala! Restonomilla on siis kilpailuetua suhteessa toisenlaisen koulutuksen saaneisiin. Restonomilla on kyky nähdä asiakkaan tarpeet, kyky suunnitella ja kehittää uudenlaisia elämyksiä, ja restonomi on oman erityisalansa vahva ja laaja-alainen ammattiosaaja. Restonomi oppii kehittämään taloudellisesti kannattavia ja ainutlaatuisia palveluita, ja tämä tekee restonomikoulutuksesta aivan erityistä. Yritysyhteistyössä on vielä kehitettävää. (Sure Ry 2014, 8-11.)

Restonomiopinnoissa on useita eri suuntautumisvaihtoehtoja, ja valmistuneet restonomit työllistyvät hyvin erityyppisiin asiantuntija- ja esimiestehtäviin. Tällä hetkellä restonomitutkintoa voi opiskella ympäri Suomea noin 20 eri ammattikorkeakoulussa. Restonomin useisiin koulutusohjelmiin ja niiden sisältöön voi tutustua netissä. Sisällöltään koulutusohjelmat ovat säilyneet samoina, mutta erityisesti koulutusohjelmien nimet ovat hieman muuttuneet viime vuosina. Restonomiksi voi opiskella myös englannin- ja ruotsinkielellä. (Sure Ry 2014, 12.)

Kokonaisvaltainen ja laaja-alainen liiketoiminta osaaminen on restonomin vahvuus työnantajan silmin ja työnantajaa ajatellen. Restonomit, joilla on koulutuksen lisäksi alan osaamista erottuvat joukosta parhaiten, sillä työkokemusta tarvitaan myös prosessien ja kehittämisen hallinnan lisäksi. Ellei valmistunut restonomi hallitse myös ravintolan käytännön työtehtäviä on hyvin vaikea johtaa esimerkiksi henkilöstöravintolaa hyvin. Ravintoloissa esimies usein johtaa myyntiä ja keittiötoimintoja, joten restonomin on hallittava laaja kokonaisuus. Monella työpaikalla johtamisen lisäksi restonomi joutuu myös hyppäämään suorittavat työn puolelle. Toimitilapalveluja tarjoavissa yrityksissä yhden esimiehen vastuulla saattaa olla koko toimitilapalvelujen kirjo kiinteistönhoidosta siivouspalveluihin ja aulapalveluista ravintolatoimintaan. Hyvään ja monipuoliseen johtajuuteen harjaannutaan työkokemuksen kautta, joten pelkkä koulutus ei riitä. Restonomi esimiehillä on oltava valmiuksia ja kykyä johtaa monenlaisia työtehtäviä, koska palvelualat laaja-alastuvat jatkossakin. Restonomikoulutus palvelee parhaiten niitä, joilla on ammatillinen koulutus ja työkokemus, mutta haluavat edetä uralaan. Restonomi opiskelijan kannattaa työskennellä ja verkostoitua opintojen aikana. (Sure Ry 2014, 21.)

Restonomikoulutuksessa ja sen tarjonnassa on vielä parannettavaa. Restonomikoulutuksen AMK pääsykokeissa painotetaan teoreettista osaamista enemmän kuin käytännön osaamista. Siten erityisesti nuoret suoraan koulusta toiseen hakevat saavat parhaimmat pisteen pääsyko-  
keissa ja siten myös opiskelupaikat. Monesti vähänkin vanhemmat, joilla on ammattitutkinto monen vuoden takaa, mutta paljon käytännön työkokemusta jäävät ilman opiskelupaikkaa. Moni työnantaja haluaa täydennys kouluttaa työntekijänsä uusiin vaativampiin tehtäviin myös AMK:in kautta. On varmistettava, että aikuisopiskelijoille räätälöityjä opiskeluväyliä on riittävästi. (Sure Ry 2014, 22.)

Noin 40 % vastanneista restonomeista on sitä mieltä, että restonomi AMK-tutkinto tunnetaan työelämässä hyvin, mutta alle kymmenen prosentin mielestä se tunnetaan työelämässä erittäin hyvin. Vain alle seitsemän prosenttia on sitä mieltä, että restonomin AMK-tutkinto tunnetaan työelämässä erittäin huonosti. Valitettavaa kuitenkin on, että yli puolet restonomeista vastasi, että ylempi AMK-tutkinto tunnetaan erittäin huonosti tai huonosti työelämässä. Toisaalta taas iso osa restonomeista kertoo, että tutkinto tunnetaan hyvin tai erittäin hyvin työelämässä. (Adamsson ym. 2017, 51.)

#### Matkailu- ja ravitsemisalalle opiskelu

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan alan ammatteihin voi opiskella ja valmistua montaa tietä. Peruskoulun jälkeen voi hakea ammatilliseen oppilaitokseen suorittamaan alan perustutkintoa. Ammattikouluissa opiskeltaessa osa opiskelusta tapahtuu työharjoitteluissa, joissa ammattitaito voidaan osoittaa käytännön työelämässä. Osan tai koko tutkinnon voi myös suorittaa työpaikalla (oppisopimuskoulutus). Lukion tai ammatillisen perustutkinnon jälkeen haetaan yleensä yliopistoon tai ammattikorkeakouluun. (Mahdollisuuksien ala 2018.)

#### Restonomiksi opiskelu Laurea ammattikorkeakoulussa

Ammatillisiin perustutkintoihin voi opiskella ympäri suomea. Ammattikoulun tai lukion jälkeen voi hakea restonomiopintoihin ammattikorkeakouluun. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan alan ammatteihin opiskellaan pääsääntöisesti ammattikoulun, ammattikorkeakoulun ja oppisopimuskoulutuksien kautta. Kun opiskellaan ammattikorkeakoulussa, tutkintonimike on restonomi ja näihin opintoihin sisältyy käytännön työelämäharjoittelu jaksoja. Ammattikorkeakoulu Laurea Leppävaara tarjoaa tällä hetkellä kaksi eri Restonomin koulutusohjelmaa, joihin keskimääräinen opiskeluaika on 3,5-4,5 vuotta.



Koulutus: Palveluelämysten tuottamisen ja kehittämisen koulutus 210op

Koulutus: Palveluliiketoiminnan koulutus 210op

Tutkintonimike: Restonomi (AMK)

Tutkinnon nimi: Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Ammattikorkeakoulu tutkinnon jälkeen, kun on saanut työelämästä riittävästi kokemusta, voi vielä halutessaan hakea ylempään ammattikorkeakoulututkintoon tai täydentäviin koulutuksiin. (Mahdollisuuksien ala 2018.)

Esimerkki korkeakoulujen tarjoamista ylempään tason koulutuksista on Laurea Leppävaaran tarjoama:

Koulutus: Palvelumuotoilu 90 Op

Tutkintonimike: Restonomi (ylempi AMK), Master of Hospitality Management

Tutkinnon nimi: Matkailu- ja ravitsemisalan ylempi AMK-tutkinto

Laajuus ja opintojen kesto: 90 op, 1,5-2,5 vuotta

Koulutus koostuu 30 opintopisteen ydinosaamisesta, sekä 30 opintopisteen vapaasti valittavista täydentävän osaamisen opinnoista. Lisäksi suoritetaan 30 opintopisteen laajuinen opinnytö. Koulutukseen vaaditaan Restonomin korkeakoulututkinto sekä, tutkinnon suorittamisen jälkeen vähintään 3 vuoden työkokemus.

Muut ammattikorkeakoulut tarjoavat vastaavanlaisia ylempään ammattikorkeakoulun Restonomin tutkintoja, mutta hieman eri koulutusnimikkein. Jyväskylän ammattikorkeakoulu tarjoaa koulutusta nimeltä Matkailu- ja palveluliiketoiminnan johtaminen (Restonomi, YAMK) ja Haaga-Helia tarjoaa Restonomin YAMK-Koulutusta nimellä Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutus. Laureassa voi opiskella myös Englannin kielisissä koulutusohjelmissä, avoimessa ammattikorkeakoulussa sekä täydennys koulutuksia.

### 2.3 Restonomit työelämässä

Työelämä muuttuu jatkuvasti. Restonomi koulutuksen kehittämiseksi ja työelämän muutoksiin vastaamiseksi, on restonomeista kerätty tutkimustietoa. Haaga-Helia AMK on tutkinut vuosina, 2005, 2011 ja 2016 sitä, miten valmistuneet restonomit (AMK ja YAMK) ovat työelämässä pärjänneet. Tässä luvussa esitetty tieto ja numerot perustuvat Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tekemään Restonomien (AMK ja ylempi AMK) valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen sekä tutkimuksiin osallistuneiden restonomien antamiin vastauksiin. (Adamsson,

Lehtinen, Ohtonen ja Väyrynen 2017, 2.) Valmistuneista restonomeista yli 62% työskentelee vakituksessa kokopäivä työsuhteessa toisen palveluksessa. Vuonna 2005, 15% restonomeista oli määräaikaissä työsuhteessa, mutta vuonna 2011 ja 2016 valmistuneista restonomeista 9% oli määräaikaissä työsuhteessa. (Adamsson ym. 2017, 18.)

Restonomien keskuudessa osa-aika työt ovat hieman lisääntyneet. Vuonna 2005 osa-aikatyössä oli 5% restonomeista ja vuonna 2016 osa-aikatyössä oli 9% restonomeista. Osa-aikaisten työsuhteiden syiksi restonomit ilmoittivat vuonna 2016, että kokoaikapäivätyötä ei ole tarjolla, tai että he opiskelevat ja tekevät töitä osa-aikaisesti opintojen ohella. Osa restonomeista on osa-aikaissä työsuhteessa, lasten, läheisten tai oman tahdon vuoksi, eli ovat päättäneet näistä syistä tehdä vähemmän töitä. Pieni osa restonomeista ilmoittaa syyksi terveydelliset syyt, eläkkeen tai sesonkiluonteisen työn. (Adamsson ym. 2017, 18.)

Opiskelijoita ja työttömiä on restonomien keskuudessa enemmän kuin ennen, ja osuudet ovat jopa tuplaantuneet. Aikaisempina vuosina opiskelijoiden osuus restonomeista on ollut 2% ja työttömien osuus 2%, mutta vuonna 2016 opiskelijoita oli 4% ja työttömiä 5%. Kiinnostus yrittäjyyttä kohtaan on laskenut 9% vuodesta 2011, vaikka kiinnostus yrittäjyyttä kohtaan on yleisesti positiivista ja 36% piti yrittäjyyttä mahdollisena joskus omalla kohdallaan. (Adamsson ym. 2017, 19.)

43% työllisyys- ja palkka tutkimukseen vastanneista restonomeista ei ollut kiinnostunut yrittäjyydestä lainkaan. Jos yrittäjyys ei kiinnosta, suurimmaksi syyksi on kerrottu, että mielikuvat ja kokemukset yrittäjyydestä olivat huonoja. Joillakin on omakohtainen kokemus yrittäjyydestä tai lähiomainen tai puoliso on ollut yrittäjänä, ja tästä johtuen monet kokivat myös yrittäjyyden epäkiinnostavaksi vaihtoehdoksi työllistää. Osa vastaajista koki, ettei heillä ole riittäviä valmiuksia yrittäjyyteen tai ettei yrittäjyys yleisesti ottaen sovi heille. Muiksi syiksi mainittiin, että yrittäjyydessä on liikaa vastuuta, työtä ja riskien ottaminen pelottaa. Taloudellinen riski on yksi suurimmista syistä, miksi yrittäjyys ei aina innosta. Osa myös viihtyvät työssään hyvin, eivätkä koe tarvetta lähteä ja perustaa omaa yritystä. Vastaajat mainitsevat myös, että Suomessa on yrittäjälle suosimatonta ilmapiiriä, taloudellinen huono tilanne ja liikaa byrokratiaa rasittamassa yrittäjiä. (Adamsson ym. 2017, 20.) Selkeästi suurin osa restonomeista 79 % ei ole ollut lomautettuna tai työttömänä viimeisen vuoden aikana. Vuosina 2011-2016 työttömien osuus kasvoi 7 prosenttia ja lomautettujen määrä oli 4 prosenttia vastanneista restonomeista. (Adamsson ym. 2017, 21.) Restonomit työllistyvät nopeasti ja hyvin valmistuttuaan. Suurin osa restonomeista on kokoaikaisesti töissä jo valmistumisen hetkellä. Vuonna 2016 töissä valmistumishetkellä oli 51 prosenttia restonomeista. Ne restonomit, jotka eivät olleet töissä jo valmistumishetkellä, vaan löysivät työn heti valmistumisensa jälkeen, heitä oli vuonna 2016 kaksitoista prosenttia. Valmistuneista restonomeista 5-7 % ei ole työllistynyt lainkaan kokoaikaisesti valmistumisensa jälkeen. Kuitenkin yhteensä 72 % valmistuneista

restonomeista työllistyi kokoaikaiseen työhön 3 kuukauden sisällä valmistumisestaan vuonna 2016. (Adamsson ym. 2017, 22.)

#### Restonomien työllistäjät

Enemmistö restonomeista 41 % työskenteli pääkaupunkiseudun talousalueella, toiseksi eniten tutkimukseen vastanneista restonomeista oli työllistynyt Tampereelle jopa 11 %. Kuopioon ja Jyväskylään oli työllistynyt 6 % restonomeista ja Turun, Lahden, Vaasan ja Rovaniemen talousalueille oli työllistynyt yli 3 % restonomeista. Myös Oulun alueelle oli työllistynyt restonomeja, mutta kaikkina tutkimusvuosina 40-60 % restonomeista oli sijoittunut pääkaupunkiseudun talousalueelle töihin. Suurin restonomien työllistäjä on yksityinen sektori, jopa yli 60 %. Kuntasektori työllistää restonomeista 15 %, ja valtio työllistää 5 %. Yksityinen sektori, kunnat ja valtio ovat restonomien suurimmat työllistäjät. Yrittäjien määrä on laskenut viimevuosina huomattavasti ja itsensä yrittäjiksi ilmoittaa vain 1 % restonomeista. Restonomeja työskentelee myös erilaisissa järjestöissä tai yhdistyksissä yhteensä 5 % vastaajista. (Adamsson ym. 2017, 24.)

Kaikkina tutkimusvuosina yleisimmät alat, joille restonomit työllistyivät, olivat: ravintola-, majoitus, opetus- ja koulutus- sekä ruokapalveluala. Restonomin työllistyminen tapahtuu pääasiassa siis restonomin omalle alalle. Seuraavaksi eniten restonomeja työllistyi seuraaville aloille: tukku- ja vähittäiskauppa, kuljetus-, liikenne- ja logistiikka, myynti-, markkinointi- ja viestintä, puhtaus- ja kiinteistöpalvelut, messu-, kongressi- ja kokouspalvelut. (Adamsson ym. 2017, 25.) Joka kuudes restonomi, eli noin 16 % kaikista restonomeista työllistyi myös näille aloille: Rahoitus- ja vakuutusala, media, elintarvikeala, kiinteistönvälitys, sotilasala, energia-ala, autokauppa, tulkkaukspalvelut, merenkulku tai varustamot, teknologiateollisuus, järjestöt ja politiikka tai ministeriöt, kirjastosektori, yritys- ja teollisuuspalvelut, sekä kirkko ja seurakunta. (Adamsson ym. 2017, 26.)

Restonomin koulutuksella pärjää hyvin muillakin toimialoilla, ja kun työvuosia on karttunut enemmän monet restonomit hakevat vastuullisempiin tehtäviin esimiehiksi, asiantuntijatehtäviin tai päälliköiksi. (Adamsson ym. 2017, 60.) Valmistumisen jälkeen 10 % restonomeista oli työskennellyt jossakin ulkomailla. Restonomit, jotka olivat työskennelleet ulkomailla, 69 % oli työskennellyt suorittavan tason työtehtävissä. 17 % ulkomailla työskennelleistä restonomeista oli esimiestehtävissä ja 12 % asiantuntijatehtävissä. Yleisintä ulkomaille lähtö oli 31-40-vuotiaiden kesken, ja 51 ikävuoden jälkeen ei juuri lähdetty ulkomaille töihin. (Adamsson ym. 2017, 28.)

#### Restonomien työtehtävät

Valmistumishetkellä restonomit työskentelevät pääosin 61-70 % suoritustason tehtävissä, mutta kun restonomeilta kysyttiin nykyistä työtehtävää, olivat monet restonomit



Toiseksi tärkeimmäksi kriteeriksi restonomit listaavat ”työn jatkuvuuden ja vakinaisuuden” - mahdollisuudet ja kolmanneksi tärkeimmäksi ”työpaikan sijainnin”. Muita työpaikan valintaan liittyviä kriteereitä ovat: kehittymis- ja koulutusmahdollisuudet, etenemismahdollisuudet, joustavat työajat sekä palkkaus. (Adamsson ym. 2017, 34.)

Nuorempien restonomien keskuudessa, ikäryhmältään 20-30 vuotiaiden keskuudessa, korostuu enemmän työn kansainvälisyyden merkitys. Myös niille restonomeille, jotka valmistuivat englannin kielisistä koulutusohjelmista työn kansainvälisyyden merkitys, oli suuri. Nuorten restonomien keskuudessa työpaikan valintaan vaikuttivat myös kollegat, työpaikan ilmapiiri sekä mahdollisuus vaikuttaa toimenkuvaansa. Vanhemmilla restonomeilla ikäryhmältään 51-60-vuotta, työpaikan valintakriteerit painottuivat puolestaan esimiesmahdollisuuksiin, mahdollisuuksiin vaikuttaa työnkuvaan sekä yrityksen maine. (Adamsson ym. 2017, 34.)

Tutkimukseen vastanneista restonomeista 25 % tapauksista restonomi otti itse yhteyttä potentiaaliseen työnantajaan etsiessään ensimmäistä työpaikkaa. Kahdessa kymmenessä prosentissa tapauksista työnantaja itse tarjoaa restonomeille työpaikkaa, ainakin kun kyseessä on restonomin nykyinen työ, eli ei ensimmäinen työpaikka. Ensimmäiseen työpaikkaan valmistumien jälkeen restonomi työllistyy usein myös työharjoittelun tai opinnäytteen kautta 17 %. Henkilökohtaisilla suhteilla on myös merkitystä työllistymisen kanavana. Myös työvoimatoimiston ja lehti-ilmoitusten kautta restonomit työllistyvät. Muita työllistymisen kanavia ovat: sähköiset työnhakupalvelut, yrityksen nettisivut, työvoiman vuokrausyritykset ja hyvin pienessä määrin myös sosiaalinen media. (Adamsson ym. 2017, 35.)

### 3 Restonomin palveluosaaminen

Tämä luku käsittelee Restonomin palveluosaamista nykyisellään, eli mitä osaamista restonomeilta tyypillisesti löytyy. Tässä luvussa avataan palveluun ja osaamiseen liittyviä käsitteitä, kuten: ”palvelu” ja ”osaaminen”, ”palveluosaaminen” ja ”palveluliiketoimintaosaaminen” sekä ”designosaaminen”. Restonomi tarvitsee työssään erilaista palveluosaamista, monenlaisia työelämävalmiuksia ja ominaisuuksia sekä alalla vaaditaan omaa erikoisosaamista.

#### 3.1 Palvelu

Palvelu on moniulotteinen ilmiö ja sanalle palvelu on olemassa monenlaisia määritelmiä ja merkityksiä. Lähes mistä tahansa tuotteesta voi tehdä palvelun. Moni tuote on itsessään fyysinen tavara, mutta tapa toimittaa tuote/tavara asiakkaalle on palvelua. Monet hallinnolliset palvelut, kuten valitusten käsittely tai laskutus, ovat itseasiassa palvelua, vaikka se onkin usein asiakkaalle näkymätöntä palvelua. Yksi määritelmä palvelulle voisi olla; ”Palvelu on jokin mitä voi ostaa ja myydä, mutta mitä ei voi pudottaa varpailleen.” Palveluun sisältyy useimmiten vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä, eli asiakaspalvelua. Monesti asiakas ei näe sitä, kun palvelu hänelle tuotetaan ja työ hänelle tehdään. Esimerkiksi auto korjaamo korjaa auton tai putkimies käy kotona, asiakkaan ollessa poissa. Ainoa osa

palvelusta, jota asiakas voi kunnolla arvioida on auton vientiin korjaamolle ja auton hakuun liittyvä vuorovaikutus. Nämä vuorovaikutustilanteet ovat osa palvelua ja ovat ratkaisevassa asemassa siinä, millaisena asiakas palveluntarjoajaa pitää. Palveluihin liittyvä vuorovaikutus voi tapahtua myös puhelimitse tai verkkopankissa. Palveluihin liittyvän vuorovaikutuksen laatu on äärimmäisen tärkeää. (Grönroos 2010, 76-81.)

Palvelut eivät ole konkreettisia asioita, vaan toimintoja tai prosesseja, jotka ovat luonteeltaan aineettomia. Joskus asiakkaat näyttävät käyttävän palveluja yksinään, esimerkiksi maksaessaan laskuja verkkopankissa, soittaessaan puhelun tai lähettäessään tekstiviestin. Asiakas osallistuu palveluprosessiin olemalla vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Yleisesti ottaen palveluilla on kolme peruspiirrettä; ”Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja”. ”Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti”. ”Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.” Prosessiluonne on palveluiden tärkein piirre. Palvelun tuottamiseen käytetään monenlaisia resursseja, ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja. Palveluja ei voi varastoida, kuten konkreettisia tuotteita voi. On myös mahdotonta kokeilla lomatukkaa ennen sen ostamista, tai tehdä koelento ennen lentolipun ostamista. Monissa palvelun määritelmässä kiinnitetään huomioita myös siihen, palvelut eivät johda minkään tuotteen omistukseen. (Grönroos 2010, 76-81.)

Tuulaniemen kirjassa palvelumuotoilu määritellään seuraavanlaisesti. Palvelu on; toimintaa, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain. Palvelu on vuorovaikutus, toiminta, teko, suoritus tai tapahtuma. Palvelu on prosessien ja tapahtumien summa, joka ratkaisee jonkin asiakkaan ongelman tai tarpeen. Palvelu on kokemus. Palvelu on aineetonta toimintaa tai hyötyä, jonka joku voi antaa tai tehdä toiselle. Palvelu on itsessään aineetonta, ja tavaran omistajuus ei vaihdu. Palveluita käytetään ei omisteta. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Itse voisin määritellä sanaa palvelu, sanomalla myös, että usein se on toisen ihmisen palvelamista tai jonkin palveluksen tekoa, toki palveluliiketoiminnassa se tapahtuu rahaa vastaan, tarpeen täyttämiseksi tai elämän helpottamiseksi. Mutta vapaa-ajalla ihminen voi palvella toista ihmistä tai tehdä palveluksen toiselle, tai työskennellä vaikka vapaaehtoistyössä palvelun. Sanastokeskus TSK sivuilta löytyy määritelmä ”organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä aineeton hyödyke tarpeiden tyydyttämiseksi” - sanalle ”palvelu”. Toinen määritelmä samalla sivulla kirjoittaa näin: ”toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen”. (Sanastokeskus TSK 2018.)

Seppälä Katri on kirjoittanut myös sivustolle Terminfo, sanalle ”Palvelu” saman määritelmän: ” Toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa

asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen.” (Seppälä 2010.) Yleisesti ottaen käsite ”palvelu”, määritellään toiminnan näkökulmasta, tämä toiminta näkökulma on yhteinen kaikissa palvelun määritelmissä.

### Palveluosaaminen

Palveluالتتius ja oikea asenne on palvelualoilla erityinen kilpailuالتت. Palveluosaaminen liittyy myynnin osaamiseen, joka edellyttää viestintä- ja markkinointi taitoja, asiakkaiden ymmärtämistä ja sosiaalisia taitoja. Viestintätaitojen merkitys korostuu erityisesti palveluliiketoiminnassa. (Törmi 2010, 79.) Usein kun puhutaan palveluosaamisesta, puhutaan siitä, kuinka ihminen on palvelun keskiössä ja puhutaan asiakkaista, jotka odottavat asiakaspalvelijoilta monenlaisia asioita ja ominaisuuksia. Puhutaan asiakastyytyväisyydestä ja hyvistä asiakaspalvelutaidoista. Eli kun puhutaan palveluosaamisesta, voidaan tutkia tietoa siitä, mitä kaikkia ominaisuuksia hyvällä asiakaspalvelijalla tulee olla ja tästä löytyy kirjallista tietoa paljon. Palveluosaamiseen liittyy keskeisesti mm. palveluالتت, ymmärtämys-, kysely-, kuuntelu- ja perustelutaidot sekä tilannetaju ja kyky asettua toisen ihmisen asemaan. Tiivistetysti palveluosaaminen on asiakaspalveluosaamista. (Mikkonen 2014.) Kirjassa Majoitustoiminta ja Palveluosaaminen, kuvataan sitä, millainen hyvä palveluosaaminen on juuri asiakaspalvelutilanteissa, ja millainen on hyvä asiakaspalvelija ja mitä ominaisuuksia hyvällä asiakaspalvelijalla, joka työskentelee majoitus- tai ravitsemusliikkeissä, tulee olla. Hotellin vastaanotossa tarvitaan monenlaista järjestelmä osaamista, sosiaalisten ja asiakaspalvelutaitojen lisäksi sekä myynti- ja markkinointiosaamista. (Rautiainen 2015, 9.)

Vuorovaikutustilanne, eli asiakaspalvelutilanteissa, asiakas muodostaa mielikuvan palvelusta ja palvelun laadusta heti. Vuorovaikutus on hyvin tärkeä palvelun laatuun vaikuttava tekijä, ja tavoitteena on aina hyvän palvelun tuottaminen ja hyvän palvelukokemuksen tuottaminen, joten asiakaspalveluosaaminen on erityisen tärkeä osa palveluosaamista. Hyvään asiakaspalvelukokemukseen vaikuttavat; käytöstavat, viestintä, asiakaspalvelijan ulkoinen olemus, palveluالتتius, ystävällisyys, huomaavaisuus, kohteliaisuus, tervehtimiset, ilmeet ja eleet, äänenkäyttö, puhenopeus sekä tapa. Nämä kaikki vaikuttavat monien muiden asioiden kanssa palvelukokemuksen syntymiseen, unohtamatta hyvää teknistä osaamista. (Rautiainen 2015, 138.) Esimerkiksi vastaanottovirkailijan tulee omata hyvät tekniset valmiudet, ongelman ratkaisutaidot, oikea asenne ja hyvä käyttäytyminen. Virkailijan tulee olla lähestyttävä ja joustava, luotettava ja uskollinen. (Rautiainen 2015, 114.)

### Liiketoimintaosaaminen

Liiketoimintaosaaminen pitää sisällään kaiken sen osaamisen ja tiedon, jota menestyksekkäs liiketoiminta edellyttää. Liiketoimintaosaaminen näkyy yritysten toiminnassa jatkuvana kehittymisenä, uudistumisena ja muutoksena. Liiketoimintaosaamisen kehittämisen tavoitteena on osaamisen siirtäminen ja juurruttaminen yrityksen pysyväksi osaamis pääomaksi.

Rahoitusosaaminen, myynti- ja markkinointiosaaminen kuuluvat liiketoimintaosaamiseen. Liiketoimintaosaamiseen kuuluu myös kyky ymmärtää toimintaympäristön sekä ihmisten elämäntapojen ja kulutustottumusten muutoksia ja kyky ennakoida niitä sekä tuote- ja palvelukonseptien kehittäminen. Liiketoimintaprosessien ja -mallien uudistaminen kuuluu liiketoimintaosaamiseen oleellisesti. Globaaleilla markkinoilla verkosto-osaamisen merkitys korostuu liiketoimintaosaamisessa. (Törmi 2010, 75.) Palveluliiketoiminta on pohjimmiltaan ihmisbisnestä ja palveluliiketoimintaosaamisessa korostuu viestintätaidot, asenne ja empaattisuus. Toisaalta palveluliiketoimintaosaamiseen liittyy myös kova teknologinen ja tietojärjestelmäosaaminen. Monesti kun asiakkailta kysytään parantamisen kohteita, vastaukseksi ilmoitetaan, ettei ole kommunikoitu tarpeeksi. (Tuulaniemi 2011, 257.)

### Design-osaaminen

Design ajattelu on menetelmä, joka yhdistää eri osaamista, kuten; liiketoimintaosaamista, teknistä osaamista sekä käyttäjäosaamista. Design - ajattelu on toimintatapa ja se tähtää asiakkaiden tarpeita vastaavien tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen. Design-ajattelulle tyypillinen työtapana on projekti. Design-ajattelu on taitoa yhdistää liiketoiminnan tavoitteet, tekniset resurssit sekä ihmisten tarpeet ja halut design-prosessissa. (Törmi 2010, 81.)

### 3.2 Osaaminen käsitteenä

Tässä avataan käsitettä osaaminen ja erilaisia lähtökohtia ja tapoja määritellä käsitettä osaaminen. Mitä osaamisella oikeastaan tarkoitetaan? Käsitteitä, joita tässä avataan ovat mm: kompetenssit ja pätevyys, pätevyys ja ammattitaito, tekninen-, persoonallinen- ja sosiaalinen kompetenssi, näkyvä ja piilossa oleva osaaminen sekä hiljainen tieto, kokemuksellinen-, praktinen- ja formaalinen osaaminen, metakognitiivinen osaaminen sekä osaamisen johtaminen ja osaamisen kehittämisen menetelmiä sivutaan lyhyesti. Osaamistarpeita tutkittaessa on osattava eritellä erilaisia osaamisen alueita ja käsitteitä.

YouTuben osaamisen käsite videossa kerrotaan, että Suomen kielen sanahistoriassa sana osaaminen on tarkoittanut osumista. Suomalainen osaaminen on nimenomaan oikeaan osumista, se on täsmällistä ja huolellista oikein tekemistä. Osaaja tietää ja taitaa ja tahtoo tehdä hyvin. Käytännön työssä, tekemisessä ja toiminnassa, eli tuloksellisessa toiminnassa, oppiminen tulee näkyviin. Tuloksellinen toiminta käytännön tilanteissa, ja työtehtävissä todistaa oppimista todella tapahtuneen. Hyvälle ammatilliselle osaajalle ei mikään tahansa lopputulos kelpaakaan. Ja asiakkaalle vielä vähemmän. Osaamisvaatimukset ovat nykyään kovat jokaisessa ammatissa. Jos osaamista ei kehitä ja pidä sitä ajan tasalla, osaaminen häviää aikanaan kokonaan, tarkkuus katoaa, nykyisessä jatkuvasti muuttuvassa maailmassa. (Karjalainen, A. & Karjalainen, T. 2016.)



Osaamisen käsitettä käytetään viittaamaan tietoon, taitoon, pätevyyteen ja oppimistuloksiin. Joskus osaamisen käsitettä voi olla vaikea määrittää, koska käsite osaaminen voidaan ymmärtää kapea-alaisesti tai laaja-alaisesti. (Kukkonen & Raudasoja 2018.) Tiivistetysti voidaan sanoa, että osaaminen muodostuu tiedosta (knowledge), taidosta (skills) ja pätevyydestä (competence), jonka yksilö on voinut hankkia tai saavuttaa eri tavoin. (Haltia & Jaakkola 2009, 20-22.) Kun tavoitteena on osaaminen, voidaan käsite jakaa kolmeen; tietoihin (knowledge), taitoihin (skills) ja pätevyyteen (competence). Osaamisesta puhuttaessa puhutaan myös oppimistuloksista (learning outcomes), joilla tarkoitetaan, sitä mitä oppija pystyy tekemään oppimisprosessin päätteeksi ja mitä oppija tietää ja ymmärtää oppimisprosessin päätteeksi. Oppimistulokset määritellään siis tietoina, taitoina ja pätevyyksinä. (Haltia & Jaakkola 2009, 17-18.)

Tiedoilla (knowledge) tarkoitetaan työ tai opintoalaan liittyvien faktojen, periaatteiden, teorioiden, ja käytäntöjen kokonaisuutta. Tiedot voivat olla teoria tai faktatietoja. Taidoilla (skills) tarkoitetaan kykyä soveltaa tietoa tehtävien suorittamisessa tai ongelmien ratkaisussa. Taidot kuvataan kognitiivisina (loogisen, intuitiivisen ja luovan ajattelun käyttö) tai käytäntöön liittyvinä (kätevyys ja menetelmien, materiaalien ja työkalujen ja -välineiden käyttö). Pätevyydellä (competence) tarkoitetaan kykyä käyttää tietoja, taitoja sekä henkilökohtaisia, sosiaalisia tai menetelmällisiä valmiuksia työtilanteissa ja henkilökohtaiseen kehitykseen. Pätevyyttä kuvataan myös vastuun ja itsenäisyyden perusteella. (Haltia & Jaakkola 2009, 17-18.)

Pätevyyttä eli kompetenssi termiä käytetään puhuttaessa myös ammattitaidosta. Ammatillinen pätevyys saavutetaan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Koulutus tuottaa peruspätevyyden, jota työkokemus täydentää. Ammatillaisen pätevyyden osiksi määritellään tiedot, taidot, kokemus, kontaktit, elinvoimaisuus, henkilön luonne ja asioiden ymmärryskyky. Asiantuntijan osaamiseen kuuluvat ammattispesifiset tiedot ja taidot, yleiset työelämätaidot ja itsesäätelyvalmiudet. Vaikka ammattispesifinen osaaminen eli oman alan tietojen ja taitojen hallinta on tärkeä, on yleisten työelämävalmiuksien ja itsesäätely valmiuksien merkitys huomattavasti kasvanut. Yleisiä työelämävalmiuksia puolestaan ovat muun muassa elämänhallinta, kommunikaatiotaidot, ihmisten ja tehtävien johtaminen, ja innovaatioiden ja muutosten vauhdittaminen. Oman toiminnan hallintaa eli itsesäätely valmiuksia kutsutaan myös metakognitiivisiksi taidoiksi. Näitä ovat, muun muassa oma ajattelu, oppimisen ja toiminnan tiedostaminen, ohjaaminen ja säätely. Asiantuntijatiedon ajatellaan muodostuvan kolmesta osialueesta: 1) teoreettinen tieto, 2) käytännöllinen tieto ja 3) itsesäätelytieto. (Haltia & Jaakkola 2009, 18-20.)

Osaamisen käsitettä käytetään viittaamaan tietoon, taitoon, pätevyyteen ja oppimistuloksiin. Joskus osaamisen käsitettä voi olla vaikea määrittää, koska käsite osaaminen voidaan ymmärtää kapea-alaisesti tai laaja-alaisesti. (Kukkonen & Raudasoja 2018.) Osaamisen käsitteen rinnalla käytetään Englanninkielisiä termejä competence ja competency ja niitä käytetään usein synonyymeina, vaikka ne ovat sisällöltään erilaisia. Käsite competence voidaan tulkita kapea-

alaisesti, eli osaaminen tarkoittaa toimintaan ja käyttäytymiseen liittyvien elementtien omaksumista ja niiden toistamista. Tavoite on, että henkilö suoriutuu tietyn odotetun standardin mukaisesti tietystä työtehtävästä.

Kapea-alaisessa osaamisen käsitteen tulkinnassa on omat hyvät puolensa, koska osaamista-voitteet ja osaamistavoitteiden saavuttamisen arvioinnin tekeminen on helpompaa ja voidaan tehdä läpinäkyväksi opiskelijalle, yhteisölle, työelämälle sekä yhteiskunnalle. Käsitettä osaaminen ei kuitenkaan tule aina yhdistää pelkästään fyysiseen toimintaan ja kädentaitoihin, vaan pitää muistaa näkyvän toiminnan yhteys tietoperustaan. (Kukkonen & Raudasoja 2018.) Laaja-alaisempi käsitys osaamisesta suuntaa huomion henkilöiden potentiaaleihin ja kaikkeen toimintaan, joita ammatissa toimiminen edellyttää. Tämä pitää sisällään ajattelun, päätöksenteon ja ongelmanratkaisun prosessit reflektointineen. Osaamista voidaan kuvata jatkuvana prosessina tai esimerkiksi koulutuksen tuotoksena/tuloksena. (Kukkonen & Raudasoja 2018.)

Kompetenssikäsitettä voidaan tulkita erottelemalla se kolmeen eri komponenttiin. Teknisellä kompetenssilla tarkoitetaan, kykyä suoriutua itsenäisesti ja asiantuntijatietoa käyttäen, tehtävien tekemisestä ja ongelmien ratkomisesta. Persoonallinen kompetenssi tarkoittaa henkilön kykyä tunnistaa itsen kohdistuvia vaatimuksia ja velvoitteita sekä kykyä arvioida omia mahdollisuuksiaan vaikuttaa niihin. Tähän kompetenssiin kuuluu myös oman elämänsuunnitelmien tekeminen sekä oman potentiaalin tunnistaminen. Sosiaalinen kompetenssi tarkoittaa kykyä luoda sosiaalisia suhteita ja toimia vuorovaikutustilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja sosiaalisesti vastuuntuntoisesti. Sosiaalisella kompetenssilla tarkoitetaan myös kykyä tunnistaa yhteistyön mahdollisuuksia ja haasteita. (Kukkonen & Raudasoja 2018.)

Tällainen kolmen kompetenssin moniulotteinen osaamisen tulkinta ei rajaudu pelkkään työtehtävistä suoriutumiseen, vaan pitää sisällään teoreettisen tiedon, käytännön taidot, sekä sosiaalisen identiteetin. (Kukkonen & Raudasoja 2018.) Määritelläänkö osaamisen käsitettä tai kompetenssin käsitettä, miten tahansa, on hyvä muistaa, että vain osa henkilön osaamisesta on näkyvää. Yksilön osaamista tai kompetensseja kuvattaessa näkyvät tiedot ja taidot, on helpoimmin tunnistettavia. Vaikeammin tunnistettavaa osaamista, joka on usein kokonaan piilossa, on yleiset työelämävalmiudet ja itsesäätelyvalmiudet (motiivit, henkilökohtaiset ominaisuudet ja yksilön käsitys itsestään). (Haltia & Jaakkola 2009, 20-22.)

Osaamista voi karttua koulutuksen ja työn ulkopuolella informaalilla tavalla eli vapaamuotoisena arkioppimisena. Tällainen oppiminen tapahtuu perheessä, työssä, tai vaikkapa harrastuksissa. ”Piilevä” oppiminen tapahtuu erilaisissa arkielämän tilanteissa, ja se ei ole systemaattisesti organisoitua koulutusta. Hiljainen tieto ja osaaminen saavutetaan vähitellen työelämässä. Hiljainen tieto on kokemuksen tuomaa osaamista, joka näkyy ulospäin taitavana ja sujuvana toimintana tai asiakaspalveluna. Hiljaisen tiedon määrä kasvaa jatkuvan oppimisen

myötä ja sitä voi olla vaikea kuvata ja selittää toiselle. Tämä hiljainen tieto ja arkielämässä perheessä ja harrastuksissa saavutettu osaaminen on usein piilossa olevaa vaikeasti tunnistettavaa ja kuvattavaa osaamista. (Haltia & Jaakkola 2009, 20-22.)

Tiivistetysti voidaan sanoa, että osaaminen muodostuu tiedosta (knowledge), taidosta (skills) ja pätevyydestä (competence), jonka yksilö on voinut hankkia tai saavuttaa eri tavoin. (Haltia & Jaakkola 2009, 20-22.) Suuri osa oppimisesta ja osaamisesta kertyy myös tekemällä jotakin tai seuraamalla (havainnoimalla) toisten tekemistä. Tällaista oppimista kutsutaan myös oppimisena yrityksen ja erehdyksen kautta tai kokemuksellisenä oppimisena. (Haltia & Jaakkola 2009, 23.) Praktinen osaaminen on hankittu tekemisen kautta ja on siten käytännöllistä tietoa. Praktinen osaaminen kehittyy vaiheittain erilaisten tapahtumien ja kokemusten kautta ja praktinen osaaminen on kokemuspohjaista koska se on saavutettu käytännön todellisissa ongelmanratkaisutilanteissa. Praktinen osaaminen on toiminnallista ja se otetaan käyttöön vain todellisissa ongelmanratkaisutilanteissa. Praktinen osaaminen on henkilökohtaista, koska se on saavutettu merkityksellisistä omakohtaisista kokemuksista. Praktista osaamista kutsutaan myös hiljaiseksi tiedoksi, ja se voi olla tiedostamatonta ja sitä voi olla vaikea sanallistaa.

Harvoin opiskelijalta tai työssä vaadittu osaaminen koostuu pelkästään praktisesta käytännön osaamisesta. Opiskelijalta tai työntekijältä tarvitaan myös formaalista ja metakognitiivista osaamista. Esimerkiksi työpaikan ongelmanratkaisutilanteissa tarvitaan sekä formaalista (teoreettista) osaamista, metakognitiivista osaamista (oman toiminnan ohjaamista) että praktista osaamista (toiminnan implementointia käytäntöön). (Happo & Lehtelä 2015.) Formaalisella osaamisella puolestaan tarkoitetaan teoreettista tietoa, joka muodostuu teoreettisista malleista ja käsitteistä. Tämä tieto on luonteeltaan julkista ja yleispätevää. Formaalin tieto on välttämätöntä opiskelussa ja tärkeää yhdessä praktisen osaamisen kanssa. Formaalin osaaminen voidaan usein osoittaa joko kirjallisesti tai suullisesti, mutta joskus on tarpeen osoittaa teoreettinen tieto, ja sen sisäistäminen ja oppiminen ihan käytännön tilanteessa tai työtehtävässä. Formaalin osaaminen pitää sisällään ilmiöiden käsitteellistämistä ja syvällistä ymmärtämistä. (Happo & Lehtelä 2015.)

Metakognitiivinen osaaminen liittyy aina henkilön omaan toimintaan ja oman toiminnan ohjaukseen. Tämä siis eroaa selkeästi formaalisesta ja praktisesta osaamisesta. Tähän osaamiseen liittyy korkean asteen ajattelun taidot sekä opiskelijan itsesäätely. Metakognitiivisessa osaamisessa ei ole kyse tiedosta, miten jokin tehtävä tehdään vaan siitä, että henkilö osaa hallita ja säädellä omaa itseään ja toimintaansa, niin että saa tehtävän tai tavoitteen suorituksi. Metakognitiivisia taitoja osoittaessa ongelmanratkaisutilanteessa, ratkaisun lisäksi tulee myös osata suunnitella, arvioida ja implementoida oma ratkaisu käytäntöön asti ja perustella omaa toimintaansa. Olennaista on oman toiminnan reflektointi, itsearviointi. (Happo & Lehtelä 2015.)

Yrityksen sisällä tarvitaan suuri kirjo erilaista osaamista, jotta selvittää jokapäiväisistä tehtävistä. Millaisella osaamisella tavoitteet sitten saavutetaan? Osaamisen johtaminen on tärkeä esimiestyön osa-alue. Osaaminen on yrityksen voimavara vain, jos se tunnistetaan ja osaamista johdetaan oikein. Johdon tulee tietää yrityksen kilpailutekijät ja oltava tietoinen siitä, mikä osaaminen muodostaa yrityksen menestystekijät. Toisin sanoen, mikä on se osaaminen, jonka puuttuminen vaarantaa yrityksen olemassaolon. Vastuu osaamisen johtamisesta ja kehittämisestä on yrityksen johdolla. (Korkiakangas 2016.)

Osaamista tarkastellaan yleensä yksilö-, tiimi-, ja organisaatiotasolla. Yksilöosaaminen tarkoittaa tietoa, taitoa ja asennetta, joita henkilö tarvitsee työtehtävissään ja saavuttaa hänelle asetetut tavoitteet. Oman osaamisensa ajan tasalla pitäminen on jokaisen työntekijän omaa vastuuta. Monissa yrityksissä on siirrytty työskentelemään tiimeissä ja tällöin tarvitaan työprosessien hallintaa ja osaamista alusta loppuun saakka. (Korkiakangas 2016.)

Organisaatio pääsee tavoitteisiinsa ja voi pysyä kilpailukykyisenä vain osaavan henkilöstön avulla. Osaamisen johtamiseen kuuluu tulevaisuuteen suuntautuva osaamistarpeiden ennakointi. Osaamisen johtaminen on sitä, että organisaatio osaisi mahdollisimman hyvin hyödyntää työntekijöidensä osaamista. Esimiehet ohjaavat käytännön arkityötä ja täten tunnistavat ja näkevät parhaiten työprosessien hallintaan liittyvät osaamispuutteet. Esimies usein selkiyttää tavoitteita, perehdyttää sekä opastaa alaista työhön. (Korkiakangas 2016.)

Jotta osaamista voidaan arvioida, tulee ensin tavoitteet määritellä sekä määritellä mitä ydinosaaminen on. Ennen kuin osaamista voidaan arvioida, tulee myös määrittää mitä osaamista tarvitaan organisaatiossa. Koko organisaation osaamisen kartoittaminen on suuri tutkimusprosessi, mutta kannattava. Osaamisen arviointia ja kehittämistä varten on olemassa erilaisia menetelmiä. Osaamisympyrä on yksi helppo ja käytännöllinen menetelmä ja sillä voidaan arvioida yksilöiden ja organisaatio tason osaamista. Osaamisen kehittäjänä ja tuottajana voi toimia koulutus, vuorovaikutukseen pohjautuvat menetelmät, perinteinen työhön perehdyttäminen, työnopastus, työtehtävien kierrättäminen, työssä oppiminen, parityöskentely ja sijaisena toimiminen. Hyviä osaamisen kehittämisen menetelmiä ovat myös kehitys-, tulos- ja tavoitekeskustelut, jotka liittyvät suorituksen johtamiseen. Näiden avulla lisätään osaamista, tietämystä ja ymmärrystä sekä yksilö- että tiimitasolla. Monet työpaikat käyttävät myös mentoointia, työnohjausta, ja valmennusta osaamisen kehittämisessä. (Korkiakangas 2016.)

### 3.3 Restonomin palveluosaaminen

Tässä kappaleessa listataan ja tarkastellaan restonomin työelämässä tarvittavaa tyypillistä palveluosaamista, työelämävalmiuksia, ominaisuuksia sekä restonomin erikoisosaamista (kuvio 4). Tiedot perustuvat Haaga-Helia ammattikorkeakoulun vuonna 2016 teettämään restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen. (Adamsson, Lehtinen, Ohtonen ja Väyrynen 2017.) Vastaajien kokemusten mukaan vuonna 2016 restonomiopintojen kautta

saavutettiin hyvä tai erinomainen palveluosaaminen, hyvä kielitaito, kansainvälisyys- ja kulttuuriosaaminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, liiketoimintaosaaminen, johtamisosaaminen ja laatuosaaminen sekä itsensä johtamisen- ja kehittämisen osaaminen. (Adamsson ym. 2017, 46.) Restonomiopintojen kautta saavutetaan keskinkertainen osaaminen myynti- ja markkinointiosaamisessa, elämysosaamisessa, verkosto-osaamisessa, ympäristöosaamisessa, organisaatio- ja yrittäjyysosaamisalueissa, taloudellisessa osaamisessa sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnan osaamisessa. (Adamsson ym. 2017, 46.)

Restonomi koulutuksella saavutettiin kokemusten mukaan huonot valmiudet seuraavista osaamisen alueista: design osaaminen, turvallisuusosaaminen sekä toimialan järjestelmä- ja tietotekniikkaosaamisesta. (Adamsson ym. 2017, 46.) Restonomeilta kysyttiin vuoden 2016 tutkimuksessa, että mitkä ovat heidän työelämässään tarvittavat tärkeimmät tiedot, taidot ja osaamiset kyseisenä hetkenä. Yleisinä erittäin tärkeinä työelämävalmiuksina pidettiin: oman työn johtamista ja itseohjautuvuutta, olennaiseen keskittymistä eli priorisointikykyä, suunnittelu-, organisointi sekä koordinoitukykyä, ongelmanratkaisutaitoja, kykyä hallita suuria kokonaisuuksia, tiedon hallinta-, arviointi ja soveltamiskykyä. Restonomilla tulee olla pelisilmää, ihmistuntemusta, ja monipuolista osaamista. Restonomi on asiakaspalvelun- ja ymmärryksen, johtamisen ja liiketalouden osaaja. (Adamsson ym. 2017, 47.)

Restonomin työelämässä tarvitsemia ominaisuuksia usein ovat mm.: palvelualttius, tarkkuus, ahkeruus, empaattisuus, muutosvalmius, pitkäjänteisyys, nopea omaksumiskyky, täsmällisyys, analyttisyys, ketteryys, joustavuus, jämäptiys, jaksaminen sekä paineensieto- ja keskittymiskyky. (Adamsson ym. 2017, 48.) Edellisessä kuvataan restonomilta vaadittuja työelämävalmiuksia ja ominaisuuksia. Seuraavaksi listataan restonomilta vaadittu erikoisosaaminen, joka puolestaan on seuraavanlaista:

- Asiakaspalvelutaidot sekä vuorovaikutus- ja viestintäosaaminen, kielitaito
- Henkilöstöjohtaminen ja esimiestyössä vaadittavat ominaisuudet kuten;
  - delegointi ja vastuuttaminen
  - motivointi ja kannustaminen
  - tunnetaidot ja sosiaalinen älykkyys: sensitiivisyys, inhimillisyys, empatia, tilanneherkkyys, läsnäolo
- Tekninen ja lainsäädännön osaaminen:
  - tietotekniikkaosaaminen: Excel-tilukkolaskentaohjelman osaaminen, alan tilaus-, varaus-, kassa- ja varastojärjestelmien hallinta

- lainsäädännön tuntemus: asetukset, määräykset, lait, säädökset (TES, työlainsäädäntö, sopimuslainsäädäntö)
- konkreettiset kädentaidot ja tuotetietoisuus: ruoka- ja juomatuoteosaaminen, raaka-aineet, ruokavaliot, ravitsemus, valmistustavat, tuotetuntemus, ruoanvalmistus- ja tarjoilutaidot.
- Myynti-, markkinointi- sekä hankintaosaaminen
- Liiketaloudellinen osaaminen: budjetointi, tunnuslukujen hallinta, ymmärrys kannattavasta liiketoiminnasta, kannattavuus- ja kustannuslaskenta, sisäinen ja ulkoinen laskentatoimi, hinnoitteluosaaminen, tuloksen seuraaminen.
- Ohjaaminen ja valmentaminen sekä pedagoginen osaaminen

(Adamsson ym. 2017, 48.)

Restonomien vuoden 2016 tutkimuksessa monet osaamisen alueet eivät korostuneet lainkaan, tai hyvin vähän tai niitä ei pidetty restonomin ydinosaamiseen kuuluvina. Seuraavat osaamisen alueet on listattu tähän, jotta niitä voidaan verrata tulevaisuuden työelämän osaamisen tarpeisiin, ja voidaan miettiä kehittämis ehdotuksia restonomin koulutusohjelmaan, sillä nämä osaamisen alueet eivät korostuneet restonomien saamassa koulutuksessa:

- Eettisyys, kestävä kehitys, ekologisuus
- Turvallisuusosaaminen
- Verkosto-osaaminen (yhteistyö eri toimijoiden kanssa)
- Itsenäinen työskentely
- Esiintymis-, neuvottelu- ja fasilitointitaidot (sisältyvät jo sinällään viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin)
- Yleissivistys
- Monikulttuurisuus
- Laatuosaaminen
- Konseptointi, brändin rakentaminen
- Estetiikka, taiteellisuus, visuaalinen osaaminen

- Sosiaalinen media, digitaalisuus
- Idearikkaus, mielikuvitus, avarakatseisuus, rohkeus, heittäytyminen, into, ylipäättään kehittämisosaaminen
- Strateginen suunnittelu
- Tulevaisuusajattelu (Adamsson ym. 2017, 49.)

Restonomitutkinnon jälkeen noin 40 % on opiskellut jatko-opintoja, kehittääkseen osaamistaan. Suurin osa on opiskellut ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tai yliopistossa maisteriopintoja, monet opiskelivat myös ammatillisia opettajaopintoja tai kasvatustieteen opintoja sekä erikoisammattitutkintoja. Osa oli opiskellut muita ammattitutkintoja ja osa avoimissa amk:ssa tai yliopistoissa pienempiä opintokokonaisuuksia. Työnantajat järjestävät usein myös muutaman päivän mittaisia koulutuksia, osa on osallistunut työvoimatoimiston työvoimakoulutuksiin ja osa suorittanut MBA tutkintoja. (Adamsson ym. 2017, 50.)

Iso-osa restonomien suorittamista jatko-opinnoista kohdistuu esimiestyöhön ja johtamiseen, myynnin, markkinoinnin, kielten, viestinnän, liiketalouden, taloushallinnon tai yrittäjyyden opintojen tai ravitsemustieteen pariin. Osa valmistuneista restonomeista on päättänyt vaihtaa kokonaan alaa, ja opiskellut esimerkiksi kauneudenalan perustutkinnon, kosmetologiksi, valtiotieteiden maisteriksi, automyyjäksi tai rajavartijan tutkinnon, lennonjohdon perustutkinnon, laboratorioalan perustutkinnon, tradenomiksi, painoviestinnän ammattitutkinnon, kauppatieteiden tohtorin tutkinnon tai talotekniikan insinööriksi. Lisäksi noin 14 % suunnittelevali aloittavansa jotkin jatko-opinnot, osa restonomeista opiskeli jatko-opintoja ulkomailla ja osa opiskeli; sosiaalialaa, psykologiaa, terveystieteitä, tietojenkäsittely- ja oikeustieteitä, geologiaa tai maatalousekonomiaa. (Adamsson ym. 2017, 50.)



Kuvio 4: Restonomin tyypillinen Palveluosaaminen vuonna 2016. (Adamsson ym. 2017, 45.)

#### 4 Työn murros ja muutostekijät

Tässä luvussa avataan käsitettä työn murros ja mitä se tarkoittaa ja mitä voidaan odottaa tulevaisuuden työelämästä. Lisäksi listataan mitä ne muutostekijät ovat, jotka työelämään vaikuttavat ja siten muuttavat tulevaisuuden osaamistarve rakennetta. Osaamistarverakenteen muuttuessa, tulevaisuuden osaamistarpeita tulee tutkia jatkuvasti. Valtioneuvosto määrittää 15 muutostekijää Suomen yhteiskunnalle ja työn murrokseen ja Opetushallituksen osaamisen ennakoitfoorumi (OEF) tutkii muutostekijöitä Mara-alalla.

Työn murros tarkoittaa mm. sitä, että automatisaation myötä suorittava työ vähenee huomattavasti tulevaisuudessa. Suorittava työ vähenee ja tilalle syntyy uutta työtä, uudenlaisia



työtehtäviä ja työympäristöjä. Työn luonteen murros luo muutospaineita työntekijöiden osaamiselle, ja yhteiskunnallisille rakenteille. Tulevaisuuden työtä tutkitaan ja tulevaisuuden osaamistarpeita kartoitetaan monelta taholta. Oman osaamisen jatkuva kehittäminen on tärkeää jo nyt, ja vielä enemmän tulevaisuudessa, sillä maailma ja työ sekä vaadittava osaaminen muuttuu jatkuvasti. Merkittävä osa työpaikoista jää jo tänä päivänä täyttämättä siksi, että työnhakijoilla on puutteellinen osaaminen. Koulutus on yhä suuremmassa merkityksessä siinä, että sen tulee tuottaa oikeanlaista osaamista. (Studentwork 2019.)

Työn murros on teknologinen, taloudellinen ja yhteiskunnallinen muutos. Työn murroksen taustalla on digitalisaatio, globalisaatio, väestörakenteen muutos, kaupungistuminen sekä ilmastonmuutos. Työn murroksen aivan ytimessä on automatisaatio, robotit ja tekoäly sekä jakamis- ja alustatalouden kehitys. Työn murros muuttaa työn sisältöä, työvoiman rakennetta sekä työnantaja-työntekijä-suhdetta. Työn murroksesta selviämisen edellytyksiä ovat osaaminen, koulutus ja jatkuva uuden oppiminen. (Valtioneuvosto 2017, 27-28.) Työelämään vaikuttavia muutostekijöitä on sekä poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, teknisiä ja ekologisia (ympäristöön liittyviä) muuttujia.

Työ 2040 - skenaarioraportti taas kirjoittaa, että työ on jo monin tavoin muuttunut, ja että työn muutoksen keskeisimmät muutostekijät ovat väestön ikääntyminen, digitalisaatio ja globalisaatio. Työ 2040 raportin mukaan matalapalkkaiset työt sekä sekatyöt tulevat lisääntymään, eli tietyt ammatinkuvat katoavat kokonaan. Uudenlaisia kyvykkyyksiä ja osaamista tul- laan tarvitsemaan kaikilta. (Demoshelsinki 2017.)

Osaamisen ennakointifoorumin (OEF) mukaan matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarpeisiin tulevaisuudessa vaikuttavia muutostekijöitä on monta (Taulukko 1). Työelämään vaikuttavia muutostekijöitä on sekä poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, teknisiä ja ekologisia (ympäristöön liittyviä) muuttujia. OEF mukaan tärkeimmät muutostekijät ovat:

- Globalisaatio (Aasian merkitys, Venäjä...)
- Turvallisuus (ruoka/terveys, luonnonilmiöt, ihmisten aiheuttamat uhat)
- Monikulttuurisuus (työyhteisö, asiakas, palveluntarjoaja)
- Digitalisoituminen (sosiaalinen media ja palvelut)
- Julkinen talous (taloustilanne, toimintaympäristö, kannustimet, sääntely, ohjeistus)
- Arvot (aitous, elämyksellisyys, ekologisuus jne.)
- Energia (hintaa, saatavuus)
- Ilmastonmuutos ja luonnon tila
- Liikkuminen (lentoliikenne, raideliikenne, kumipyörät)
- Työ- ja palvelukulttuuri
- Ruoka

Taulukko 1: Mara-alan työn muutostekijät. (Taipale-Lehto 2012, 10.)

Valtioneuvosto kirjoitti vuonna 2017, että osaamisen ja työn murrokset sekä kiihtyvä teknologian murros muovaavat yhteiskuntaa. Valtioneuvosto luettelee vuoden 2017 julkaisussaan 15 erilaista muutostekijää liittyen Suomen yhteiskuntaan ja siten myös työn murrokseen (Taulukko 2). Nämä 15 muutostekijää ovat Suomen poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, teknologisia, ja ekologisia muutostekijöitä. Nämä muutostekijät läpäisevät koko yhteiskunnan ja liikkuvat kentältä toiselle. Muutostekijöihin tulee suhtautua kriittisesti mutta samalla vakavasti, vaikka tulevaisuutta onkin vaikea ennustaa ja muutostekijöihin liittyy paljon epävarmuuksia. (Valtioneuvosto 2017, 5-6.)

1. Kansainvälinen järjestys murroksessa.
2. EU:n ja kansallisvaltion kehitys
3. Demokratian muutos ja osallistumisen tapojen moninaistuminen
4. Globaalin talouden murros
5. Suomen talouden kehitys
6. Työn murros
7. Väestörakenne ja kaupungistumiskehitys
8. Arvojen ja asenteiden muutos
9. Eriarvoistuminen
10. Teknologinen murros
11. Digitaalinen kyvykkyys julkisessa hallinnossa
12. Kriittisen infrastruktuurin toimintavarmuus
13. Ilmastonmuutos
14. Ympäristön ja luonnon tila
15. Luonnonvarojen käytön kestävyys

Taulukko 2: Valtioneuvoston määrittelemät 15 muutostekijää. (Valtioneuvosto 2017, 5-6.)

Usein ajatuksemme tulevaisuudesta eivät osu oikeaan, sillä eihän tulevaisuutta voi tarkalleen ennustaa, sen tähden meillä tulee olla useita vaihtoehtoisia ajatuksia, ehdotuksia ja tulevaisuuskuvia, koettaessamme ymmärtää tulevaisuutta. Kuitenkin automaatio tulee muuttamaan ihmisen työtä ja lisäämään tuottavuutta, tästä voimme olla varmoja, sillä olemme jo nähneet tätä kehitystä jonkin aikaa. Joitakin työpaikkoja ja työtehtäviä häviää, se on varmaa, sillä niin on jo käynyt läpi historian, työ muuttuu. Mutta varmaa on myös se, että uutta työtä syntyy ja erilaisia työtehtäviä ja myös uusia tarpeita ja osaamistarpeita syntyy aivan varmasti tulevaisuuden työelämää ajatellen. Myös kokonaan uusia aloja syntyy. Koska automatisaatio ja digitalisaatio muuttaa työn kuvaa niin paljon, vaatii se muutoksia myös toimenkuvissa, johtamisen tavoissa ja organisaatorakenteissa. Nämä kaikki tulevat uudistumaan ja muuttumaan. Digitaalinen talous muuttaa työtä, työtehtäviä ja liiketoimintaa monella tapaa. (Toiminen 2017, 69.)

Se minkälaista osaamista, kompetensseja, eli osaamistarpeita vaaditaan jo nyt ja minkälaisia erityisesti tulevaisuudessa, luo paineita myös koulutusjärjestelmällemme. Jo nyt tietynlaisille osaamisille on kysyntää, mutta tarjonnassa on kasvava ristiriita, eli koulutus ei tuota työpaikkojen kysynnän mukaista osaamista. Koulutusjärjestelmämme täytyy muuttua työn muutoksen ja murroksen mukana, koska nykyinen koulutusjärjestelmämme ei vastaa työn muutokseen.

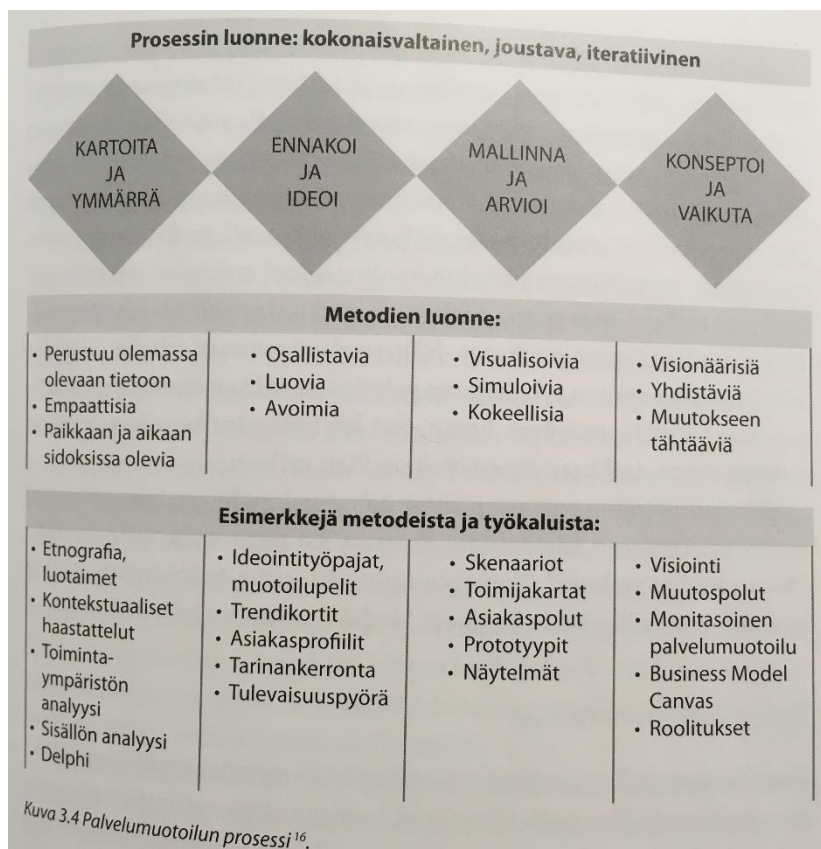
Erityisesti alan vaihtamiseen ja oman ammattitaidon kehittämiseen tarvitaan uusia oppimis-mahdollisuuksia, jotka ovat riittävän nopeita ja käytännöllisiä. Lisäksi osaamistarpeita tulee tutkia ja koulutusta kehittää jatkuvasti. (Toiminen 2017, 69.)

Tulevaisuudessa on enemmän jokaisen yksilön omalla vastuulla hankkia ja päivittää omaa osaamistansa. Jokaisen tulee pitää huoli omasta ammattitaidosta, ja sen uudistamisesta. Ihmisten on kyettävä jotenkin näkemään tulevaa ja päätellä itse, mitä osaamista tullaan tarvitsemaan ja mistä osaamisesta on hyötyä ja kuinka sitä hankitaan ja mistä. Tulevaisuuden työura koostuu erilaisista työrooleista ja jaksoista. Työuran lineaarisesti etenevä perinteinen malli katoaa. Omaa työtä rakennetaan ihan eri lailla kuin ennen. Työhön liittyvät vanhat käsitteet, pelisäännöt ja arvostukset tulevat muuttumaan. Yrityksiltä edellytetään vastuullisuutta ja lainsäätäjiltä reaktiokykyä työn muutoksessa. (Toiminen 2017, 69.)

## 5 Restonomin tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoitus

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyössä käytetty prosessimalli ja prosessimallin vaiheet. Tässä luvussa on kuvattu käytetyt menetelmät. Prosessin jokainen vaihe on kuvattu ensin teoriassa lyhyesti ja sitten miten kyseinen prosessin vaihe toteutettiin käytännössä opinnäytetyön aikana. ”Kartoita ja ymmärrä” -vaiheessa kuvataan mitä tiedonhankinta vaiheessa selvitetiin. ”Ennakoi ja ideoi” -vaiheessa kuvataan restonomiopiskelijoiden kanssa pidetty palvelumuotoilun ideointityöpaja, ja käytetyt menetelmät. ”Mallinna ja arvioi” -vaiheessa esitellään visualisoitujen taulukkokuvien kautta opinnäytetyön tulokset; ”eniten mainintoja saaneet restonomin osaamistarpeet”. Opinnäytetyön tuloksia on vertailtu muihin osaamistarve tutkimuksiin. ”Konseptoi ja vaikuta” -vaihetta ei ole tässä opinnäytetyössä toteutettu.

Opinnäytetyössä käytettäväksi palvelumuotoilun prosessimalliksi valikoitui Ojasalon ym. Kehittämistyön menetelmät kirjassa esitetty prosessimalli palvelumuotoilusta (kuvio 5), josta prosessin neljästä vaihetta ”konseptoi ja vaikuta” ei ole toteutettu tässä opinnäytetyössä. Tässä prosessimallissa hyödynnetään ennakkoinnin menetelmiä, palvelumuotoilun menetelmien lisäksi. Ennakkoinnin kytkeminen palvelumuotoiluun on tärkeää, koska palvelua suunnitellaan tulevaisuuden tilanteisiin ja asiakkaille. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 74-75.)



Kuvio 5: Opinnäytetyössä käytetty palvelumuotoilun prosessimalli (Ojasalo ym. 2014, 75.)

### 5.1 Kartoita ja ymmärrä

Prosessin alussa korostuu syvälinen ja laaja asiakas- ja toimintaympäristöymmärryksen hankkiminen. Tähän vaiheeseen kuluu yleensä eniten aikaa. Sen lisäksi, että hankitaan asiakasymmärrys, on tehtävä tiedonhankintaa myös koko toimintaympäristön tulevaisuuden kehityskuluihin liittyvistä asioista. Opinnäytetyössä on tehty laajaa tiedonhankintaa, kaikista opinnäytetyön kannalta tärkeistä asioista. Ideointivaiheeseen siirrytään vasta syvällisen asiakasymmärryksen/toimintaympäristön ymmärryksen jälkeen. Tässä ”kartoita ja ymmärrä” -vaiheessa kerätään laajalti faktatietoa ja näkemyksiä tulevaisuuden kehityskuluista. ”Kartoita ja ymmärrä” -vaiheen tiedon hankinta perustuu jo olemassa olevaan tietoon. (Ojasalo ym. 2014, 74-75.)

Opinnäytetyössä kului eniten aikaa prosessin ensimmäiseen vaiheeseen ”Kartoita ja ymmärrä”, sillä toimintaympäristöstä, toimeksiantajasta ja restonomeista haluttiin saada mahdollisimman laaja, syvälinen ja kattava ymmärrys teorian ja aiempien tutkimusten kautta ennen varsinaisen tutkimuksen tekemistä. Opinnäytetyötä varten on tehty tiedonhankintaa tulevaisuus näkökulma mielessä, liittyen restonomin tulevaisuuden työelämään sekä osaamistarpeisiin. Kartoita ja ymmärrä vaiheessa tutustuttiin monenlaisiin teoreettisiin käsitteisiin palvelusta ja osaamisesta. Tiedonhankintaan ja faktatiedon keräämiseen kului eniten aikaa.

Ensimmäiseksi kartoitettiin restonomien toimintaympäristöä Matkailu- ja Ravitsemisalaa ja hankittiin tietoa restonomi koulutuksesta sekä restonomien tilanteesta työmarkkinoilla. Ymmärrystä tiedonhankinnan kautta haluttiin saada käsitteestä osaaminen sekä restonomin palveluosaamisesta nykyisellään vahvuuksineen ja heikkouksineen. Ennen varsinaista tutkimuksen aloitusta kartoitettiin restonomin osaamistarpeita, selvitettiin työn murrokseen ja tulevaisuuteen liittyviä muutostekijöitä, sekä kartoitettiin muiden tutkimusten perusteella tulevaisuuden osaamistarpeita. Kun tulokset muiden tahojen osaamistarve kartoituksista oli kerätty, aloitettiin työpajan pitäminen ja työpajalta saatuja tuloksia verrattiin asianmukaisesti muiden tahojen tutkimustuloksiin. Opinnäytetyön keskeisintä tietoperustaa on; osaaminen käsitteenä, restonomin palveluosaaminen, työn murros ja muutostekijät sekä liitteissä olevat tulevaisuuden osaamistarvekartoitusten tulokset.

Opinnäytetyön keskeisin metodi oli palvelumuotoilun työpajan suunnittelu sekä fasilitointi. Tiedonhankinta osuudessa perehdyttiin teorian tasolla mitä fasilitointi tarkoittaa ja kuinka konkreettisia työpajoja suunnitellaan ja toteutetaan. Tietoa on kirjoitettu Ojasalon palvelumuotoilun prosessimallista vaiheineen. Ideointityöpajalla äänestettiin ja priorisoitiin osaamistarpeita tärkeysjärjestykseen niin kutsutulle pelilaudalle. Tiedonhankinnassa etsittiin ymmärrystä muotoilupelien käytöstä ja niiden käyttöä tutkittiin muiden opinnäytetöistä ja niistä koottiin omanlainen pelilaudan toteutusversio työpajalle käytettäväksi. Opinnäytetyön keskeisiä lähteitä, ovat: ”Restonomien (AMK ja ylempi AMK) valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus sekä Opetushallituksen tuorein ennakointiryhmän OEF julkaisu ”Osaaminen 2035”, joka julkaistiin maaliskuussa 2019.

## 5.2 Ennakoi ja ideoi

Kun on hankittu ensimmäisessä vaiheessa riittävä toimintaympäristön- ja asiakasymmärrys, korostuvat palvelumuotoilussa seuraavaksi luovuus ja yhteisöllisyys. Kun on hankittu tietoa ja ymmärrystä on aika alkaa ideoimaan uusia ratkaisuja. Tätä toista vaihetta kutsutaan ”Ennakoi ja Ideoi” -vaiheeksi. Tähän vaiheeseen sopii ideointityöpajat, muotoilupelit ja muut osallistavat menetelmät. Tässä vaiheessa mukana voi olla useita sidosryhmiä, esimerkiksi asiakkaita ja työntekijöitä. ”Ennakoi ja Ideoi” -vaiheessa työpajoilla, ideoidaan mm. tulevaisuus näkökulma mielessä, eli pohditaan nykyhetkeä ja ideoidaan tulevaisuuden vaihtoehtoja. Tämä vaihe on hyvin toiminnallinen ja luonteeltaan osallistava, avoin ja luova vaihe, jonka toteuttaminen on nopeampaa kuin ”Kartoita ja Ymmärrä” -vaiheen toteutus. (Ojasalo ym. 2014, 74-75.) Ideointivaiheessa käytetään yhteisöllisiä ideointimenetelmiä ja parhaat tulokset saadaan aikaiseksi, jos saadaan tähän vaiheeseen mukaan eri sidosryhmät; kuten asiakkaat, loppukäyttäjät, työntekijät ja kumppanit. Ihmisten luovaa ideointia voidaan ruokkia erilaisilla muotoilupeleillä (design games). (Ojasalo ym. 2014, 78.)

Prosessimallin ”Ennakoi ja ideoi” -vaiheessa pidettiin opinnäytetyön kannalta tärkein menetelmä eli palvelumuotoilun työpaja ensimmäisen vuoden restonomi opiskelijoille.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa käytettiin yhteisöllisiä menetelmiä; ideointityöpajaa sekä muotoilupeliä. Tämä vaihe oli luonteeltaan toiminnallinen ja osallistava vaihe. ”Ennakoi ja ideoi” - vaiheessa kartoitettiin teoriassa fasilitointi sekä muotoilupelit, jotta ne osatiin käytännössä toteuttaa. Ideointityöpajalla ideointiin ja priorisoitiin osaamistarpeita tärkeysjärjestykseen pelilaudalle, useissa pienryhmissä.

### 5.2.1 Työpajojen suunnittelu ja fasilitointi

Mitä fasilitointi on ja mitä se tarkoittaa?

Fasilitointi tarkoittaa ryhmäprosessien ja yhteistoimintojen suunnittelemista ja toteuttamista. Sanan Fasilitointi alkuperä on latinankielessä. Latinankielinen sana ”facil” tarkoittaa helppoa. Fasilitoinnilla tarkoitetaan muun muassa kokousten suunnittelua sekä johtamista. Fasilitointi keskittyy rakentavan yhteistyön luomiseen ja edesauttamiseen. Fasilitoiva ihminen johtaa ja rohkaisee ihmisiä tekemään kokouksessa tehtävän asian itse. Fasilitoinnissa huomion keskipisteenä on pitää huolta siitä, että ryhmän toimintaedellytykset ovat hyvät ja auttaa ryhmään osallistuvia ihmisiä saavuttamaan päämäärä. Fasilitoinnin keskipiste ei siis ole vain sisällössä. (Tarpila 2019.)

Fasilitointi sana ei ole kunnolla vakiintunut ammattikäyttöön johtamisen kehittämisen kentällä. Englannin kielinen sana facilitation, on käännetty ja muokattu Suomen kielelle sanaksi fasilitointi, ja se ei ole monellekaan kovin tuttu. Fasilitointi voi olla toiminnan helpottamista, kouluttamista tai jopa juontamista. Fasilitointi tarkoittaa ihmisten yhdessä työskentelyn ohjaamista. Fasilitaattorin tavoitteena on, että jokainen ryhmän jäsen uskaltaa osallistua tekemiseen ja jokainen tulee kuulluksi ja täten jokaisen potentiaali, kokemus ja näkemys tulee huomioituksi ja yhteiseen käyttöön. Tavoitteena on tehokas työskentely, ja että kaikki ymmärtävät mitä prosessissa on tarkoitus tehdä. (Mutka 2019.)

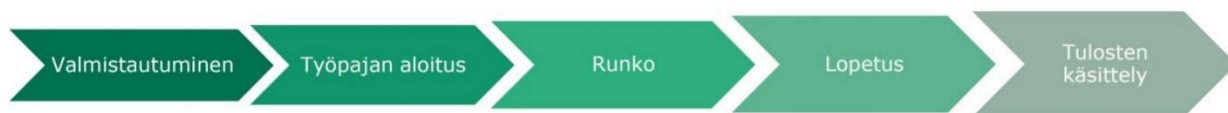
Fasilitaattori ottaa kokouksen tai työpajan suunnittelusta ja toteuttamisesta vastuun. Fasilitaattorina voi toimia yksi tai useampia henkilöitä samaan aikaan. Fasilitaattori auttaa ryhmää menemään eteenpäin kohti päämäärää ja synnyttämään lopputuloksen. Fasilitaattorin on hyvä olla suhteellisen neutraali mielipiteissään ja keskittyä enemmänkin prosessin tai kokouksen eteenpäin viemiseen. Se minkälainen fasilitaattorin rooli tarkalleen on, vaihtelee tilannekohtaisesti ja aihekohtaisesti. Fasilitaattori vetää usein kehittämisprosesseja. Kehittämisprojektiin voi palkata myös ulkopuolisen fasilitaattorin. Ulkopuolinen fasilitaattori osaa katsoa asioita uusin tuorein silmin. Ja koska ulkopuolisen fasilitaattorin ei tarvitse pelätä kasvojen menettämistä organisaatiossa, voi hän rohkeammin sanoa asioita, ja kysyä nekin kysymykset, joita muut muutoin eivät uskaltaisi. Ulkopuolinen fasilitaattori rikastuttaa kehittämisprojektiä. (Mutka 2019.) Hyvän pätevyyden omaavalla fasilitaattorilla on käytössään paljon erilaisia ryhmätoimintaa tukevia menetelmiä ja työkaluja, ja kokemusta niiden käytöstä. Fasilitaattori

valitsee parhaat menetelmät tai niiden yhdistelmät kyseisen organisaation tai kehittämishankkeen tarpeisiin. (Karisma 2019.)

#### Työpajojen suunnittelu ja fasilitointi

Fasilitoitava työpaja/kokous voidaan jakaa viiteen prosessin omaiseen vaiheeseen (kuvio 6). Nämä vaiheet ja asiat fasilitaattorin on siis hyvä ottaa huomioon;

1. Valmistautuminen
2. Työpajan aloitus
3. Runko
4. Lopetus
5. Tulosten käsittely



Kuvio 6: Työpajojen suunnittelu ja fasilitointi. (Paukku 2018.)

Fasilitaattorin on erittäin tärkeää suunnitella, harjoitella ja **valmistautua** fasilitoitavaan tilaisuuteen hyvissä ajoin etukäteen. Työpajaa varten on hyvä olla jotakin visuaalista materiaalia, esimerkiksi PowerPoint tai muu esitys, tai vaikka video, jolla havainnollistetaan osallistujille mitä ollaan tekemässä. Työpajalle suunnitellaan tavoitteet, sekä sisältö etukäteen. Työpajan ohjelma ja aikataulu tulee olla suunniteltuna etukäteen, sekä se miten työpaja aiotaan vetää ja ohjeistaa läpi. Aikataulu suunnitellaan alkaen loppumisajasta. (Paukku 2018.) Myös menetelmät valitaan ja toteutetaan niin pitkälle valmiiksi kuin mahdollista, etukäteen. Esimerkiksi PowerPoint, muistilaput, kynät, pelilauta ja muut tarvikkeet on hyvä valmistella valmiiksi, jotta työpaja on mahdollisimman helppo ja sujuva ja fasilitaattorille jää aikaa, ihmisten ohjaamiseen, ja heidän kanssaan keskusteluun. Eli tila, käytettävät välineet, ja työpohjat valmistellaan ja suunnitellaan valmiiksi. (Paukku 2018.)

Työpajalle valittu ja varattu tila/tapaamispaikka on hyvä käydä tarkistamassa ja valmistele-  
massa etukäteen. Fasilitaattorin on hyvä tutustua tulevaan ryhmään tai työpajalle osallistujiin etukäteen, jos mahdollista. Fasilitaattorin olisi hyvä tuntea ryhmän taustat. Fasilitaattorin on hyvä viestiä osallistujille, että jokaisen osallistujan mielipiteitä kunnioitetaan ja arvostetaan ja, että jokaisen läsnäolo ja osallistuminen on tärkeää. Ennen työpajan aloitusta on valmistettava tarvikkeet, välineet, paperit ja rekvisiitta. Työpajan aikana ei ole aikaa tehdä käytännön

valmisteluja, koska työpajalla on rajoitettu aika, ja työpajan kulku tulee olla mutkatonta, jotta fasilitaattori voi keskittyä ohjaamiseen. (Summa & Tuominen 2009, 16.) Työpaja aloitetaan tutustumisella ja seuraavaksi kerrotaan tavoitteista, eli siitä mitä olisi tarkoitus saada aikaiseksi ja missä ajassa ja työpajan aiheesta. Työpajan aloituksessa sovitaan rooleista, toimintatavoista sekä pelisäännöistä. (Paukku 2018.) Työskentely koostuu kolmesta vaiheesta; briiffaus, työskentely ja priorisointi. Nämä vaiheet muodostavat työpajan **rungon**. Näissä vaiheissa työskennellään fasilitaattorin johdolla, valituilla menetelmillä. (Paukku 2018.)

Lopuksi työpajasta vedetään loppuyhteenveto, tehdään yhteenveto saaduista tuloksista. Voidaan esimerkiksi ottaa valokuvia luoduista materiaaleista, papereista, muistilapuista jne. Työpajasta on hyvä kerätä myös palautetta osallistujilta, ja erityisesti muistaa kiittää jokaista osallistujaa. (Paukku 2018.) Työpajan jälkeen tulokset käsitellään ja raportoidaan sekä tulokset informoidaan osallistujille tai muille sidosryhmille. Työpajan tavoitteita on hyvä olla kolmesta viiteen, ja tavoitteiden tulee olla selkeitä. Tavoitteet tulee kuvata yksinkertaisella selkokielellä ymmärrettävästi. Huomioi tavoitteiden määrässä ja kuvaamisessa käytettävissä oleva aika. Pohdi tarkkaan, että mikä on se haluttu ihanteellinen lopputulos työpajan päätteenä. (Paukku 2018.)

Aikataulutus esimerkki 1 tunnin kestävästä työpajasta voisi olla;

- 10 minuuttia: Briiffaus / Johdanto, Tavoitteet, Menetelmät & Ohjeistus
- 35 minuuttia: Työskentely
- 15 minuuttia: Yhteenveto saaduista tuloksista ja palautekeskustelu

(Paukku 2018.)

#### Fasilitaattorin ominaisuuksia

Fasilitaattori osaa käyttää omia tietojaan hyväksi suunnitellessaan tehtäviä, joiden tarkoitus on johtaa kohti asetettuja tavoitteita. Fasilitaattori omaa kokonaisuudenhahmotuskyvyn ja on kaukokatseinen. Fasilitoijalla tulee olla päätöksentekokykyä eli hänen on kyettävä tekemään joskus nopeitakin päätöksiä. Fasilitoijalla tulee olla hyvä ihmistuntemus, eli hän kykenee tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja osaa käsitellä monen tyyppisiä ihmisiä. Hänen on ymmärrettävä erilaisten ihmisten persoonallisuuksia ja erilaisia ihmisten arvoja. Fasilitoijan tulee olla sopeutuvainen ja halukas kehittymään. Hän ottaa oppia tapahtuneista työpajoista ja kehittää omaa toimintaansa parempaan suuntaan. Fasilitoija on monitaitoinen ihminen. Fasilitaattori antaa viisaita ohjeita, on johdonmukainen, luotettava sekä vaikutusvaltainen. Fasilitoija esittää kysymyksiä ja kyseenalaistaa olettamuksia, on ihmisläheinen ja avoimielinen. Fasilitoijan tulee olla henkilö, jota on helppo lähestyä ja joka on avoin uusille



ideoille ja ajattelutavoille. Fasilitoijan on oltava oikeudenmukainen, tasapuolinen ja aidosti läsnä ihmisille. (Paukku 2018.) Fasilitointi on vahvaa leadership tyylistä johtamista ja prosessien hallitsemista. Fasilitoijan tehtävä on luoda positiivinen ja osallistava ilmapiiri. Hyvä ilmapiiri mahdollistaa myös hyvät tulokset työpajalla. (Paukku 2018.)

### 5.2.2 Muotoilupeli

Muotoilupelistä käytetään myös termejä design-peli, suunnittelupeli ja pelillistäminen. Kaikki nämä käsitteet tarkoittavat käytännössä samaa menetelmää. Syventävät haastattelut sisältävät usein vuorovaikutteisia design-pelejä, jotka auttavat ja tukevat osallistujia viemään läpi haastattelurungon eri vaiheet. Design-pelit eli muotoilupelit ovat haastattelutilanteisiin tai työpajoille tuotavia pelilautoja, kortteja, kartoja tai tehtäviä, joilla autetaan haastattelun syventämistä, testataan suunnittelu hypoteeseja tai saavutetaan muut luodut tavoitteet. Design-pelit helpottavat tutkimusta, ja auttavat yhdistämään keskustelun eri näkökohtia. Design-pelit luovat ja tukevat keskustelua ja siten mahdollistavat kaikkien osallistujien näkökulmien esille pääsyn. Design-pelit voivat antaa tutkijalle tietoa monista eri asioista, kuten; prosesseista, tavoitteista, tarpeista, vuorovaikutuksesta, työkalujen käyttökelpoisuudesta, palveluun liittyvistä tukitoiminnoista sekä palvelun vaihtoehtoisista toteutustavoista. (Tuulaniemi 2011, 148-150.)

Suunnittelupeleillä pyritään luomaan rento ilmapiiri, joka tukee luovaa ajattelua ja pelillä pyritään luomaan puitteet, jossa tarkastelussa oleva asia voitaisiin nähdä kokonaan uudella tavalla. Tällaista totutusta poikkeavaa keskustelu- ja ideointitapaa, eli design-peliä kannattaa käyttää varsinkin silloin kun halutaan huomioida palvelun tuottajien lisäksi myös palveluympäristöt ja halutaan ottaa palveluiden kehittämiseen mukaan mahdollisimman laaja joukko ihmisiä aina palveluiden käyttäjistä palveluiden tarjoajiin. Design-peleillä pyritään luomaan yhteinen kieli monialaiselle ryhmälle. Design-pelissä keskustelun aihe, tehdään käsinkosketeltavaksi käytettävillä pelivälineillä ja pelivälineet auttavat myös asioiden priorisoinnissa ja luokittelussa. Suunnittelupelin avulla saatetaan päästä paremmin käsiksi asiakkaan piileviin arvostuksiin ja toimintamalleihin. (Tuulaniemi 2011, 148-150.)

Jos yhdistää design-pelin käytön ja draamamenetelmät, ne tukevat empaattista suunnittelu-prosessia. Suunnittelijat, palveluiden käyttäjät sekä tuottajat voivat kaikki yhdessä eläytyä eri rooleihin ja näytellä palvelutilanteita. Tällaiset palvelunkehityksen menetelmät tuovat hyvin esiin asiakkaan kokemuksellisia piirteitä palvelutilanteissa ja näin saadaan hyviä palveluiden kehitysideoita. Design-pelejä voi käyttää yksittäisenä menetelmänä tai sen voi yhdistää muiden menetelmien kanssa tukemaan toinen toisiaan. (Tuulaniemi 2011, 148-150.)

Kinnunen Outi kirjoittaa omassa (YAMK) opinnäytetyössään suunnittelupeleistä, viitaten Vaa-jakallion väitöskirjaan. Sana pelillistäminen ja pelaaminen viittaavat työkalujen ja menetelmien käyttöön. Osa työkaluista ja menetelmistä omaavat pelillisiä piirteitä ja se tekee

työkalun käytöstä pelaamisen kaltaista. Suunnittelupelit eivät kuitenkaan ole perinteisiä pelejä, sillä niissä on aina mukana yhteiskehittäminen ja kontekstisidonnaisuus. Suunnittelupelissä seurataan tiettyä aikaa ja ohjeita. Suunnittelupeli on työkalu suunnittelijalle, jolla hän voi määritellä, luokitella ja ratkaista asioita. Suunnittelupeli on työkalu, ajattelutapa ja rakenne, menetelmä yhteiskehittämiseen. On suositeltavaa, jos mahdollista, osallista asiakas mukaan suunnittelupelien pelaamiseen ja yhteiskehittämiseen. Pelit avaavat usein uusia mahdollisuuksia, eivät niinkään tuota lopullisia suunnitelmia. (Kinnunen 2015, 27.) Design-työpajat tuovat usein esiin syvällistä tietoa, ja ne ovat asiakkaalle mielekkäämpiä tapoja osallistua ja kehittää yhdessä, koska työpajat ovat visuaalisia ja interaktiivisia, ja tällainen toimintamuoto on houkuttelevampi kuin esimerkiksi kyselylomakkeiden täyttäminen. Työpajan pelimäinen toimintatapa aktivoi keskustelua ja luo hyvää toiminnan ilmapiiriä. (Kinnunen 2015, 27.)

### 5.2.3 Ideointityöpajan toteutuksen kuvaus

#### Työpajan suunnittelu

Ennen restonomiopiskelijoiden työpajan pitämistä, tehtiin valmistavaa työtä. Tiedonhankinnalla haluttiin saavuttaa ymmärrys restonomin palveluosaamisesta nykyisellään ja työn murroksesta sekä tutkia muiden tuloksia tulevaisuuden osaamistarpeista. Ennen työpajan pitämistä tutustuttiin palvelumuotoilun menetelmiin, muotoilupeleihin sekä työpajojen suunnitteluun ja toteutukseen eli fasilitointiin teoriassa. Työpajan suunnittelua varten tarvittiin tietoa näistä kaikista, jotta pystyttiin tekemään menetelmälliset valinnat ja toteuttamaan onnistunut työpaja opiskelijoille. Opinnäytetyön tietoperustasta valikoitiin materiaalia (liite 4.) mukaan työpajalle Opetushallituksen julkaisusta ”Osaaminen 2035”, ja saatiin muut ideat työpajan toteutukseen.

Työpajaa varten oli suunniteltu aikataulu, ja tavoitteena oli, että työpajan alustukseen ja ohjeiden antoon kului maksimissaan 15 minuuttia ja työskentely vaiheeseen 30 minuuttia sekä tulosten kokoamiseen 15 minuuttia. Opiskelijoita varten oli hankittu työpajalle naposteltavaa ja juotavaa. Valmisteluihin kuului muistilappujen ja kynien ostaminen. Työpajan aloitusta ja ohjeiden antoa varten oli tehty Powerpoint-esitys ja pidettyä puhetta varten tehty muistiinpanot. (liite 1. ja 2.) Kaikki nämä kuuluivat työpajan suunnittelu vaiheeseen: tiedonhankinta, menetelmä valinnat, työpajan sisällön ja koko rungon suunnittelu, aikataulu, eväiden ostaminen, kynien ja muistilappujen ostaminen, materiaalin tekeminen, PowerPoint-esityksen luominen, puheen suunnittelu ja muistiinpanojen luominen, taustatietolomakkeen (liite 3.) luominen sekä tarvittavien materiaalien tulostaminen työpajalle.

## Työpajan toteutus

Palvelumuotoilun ideointityöpaja pidettiin Laurea Ammattikorkeakoulun ensimmäisen vuoden Restonomi-opiskelijoille, Leppävaaran kampuksella. Työpaja pidettiin tiistaina 14.5.2019 klo. 14.00 - 15.00, luokahuoneessa 253. Puoli tuntia ennen työpajan alkamista, fasilitoija meni paikan päälle laittamaan pöydät, penkit, eväät, juomat, taustatietolomakkeet (liite 3.), osaamisen paperit (liite 4.), pelilaudat, muistilaput, kynät, sekä Powerpoint esityksen valmiiksi. Valmiiksi järjesteltiin yhteensä 4 ryhmälle työpiste, ennen työpajan alkamista. Klo 14.00 paikalla olivat työpajan fasilitoija, yhteensä 16 restonomiopiskelijaa, sekä 3 lehtoria, jotka eivät osallistuneet työskentelyyn. Opiskelijat olivat iloisia työpajalle saapuessaan herkuista, ja se auttoi luomaan rentoa ilmapiiriä työpajalle.

Fasilitoija esitteli ensin itsensä opiskelijoille sekä päivän aiheen. Osallistujia kiitettiin läsnäolosta, pyydettiin jakautumaan ryhmiin sekä kehoitettiin täyttämään taustatietolomake (liite 5.). Sitten opiskelijoille kerrottiin opinnäytetyön sekä ReKey-hankkeen tavoitteista ja työpajan tavoitteista. Tämän jälkeen opiskelijoille annettiin lyhyt alustus työn murrokseen ilmiönä, siihen miten koulutusta kehitetään ja sen tärkeydestä sekä mainittiin lyhyesti yritysten kohtaamasta rekrytointivaikeudesta. Tämän jälkeen kerrottiin työpajan työtehtävästä, annettiin ohjeet ja aloitettiin työskentely.

Työpajalla opiskelijat miettivät ”Restonomin Osaamistarpeita vuodelle 2035”, mikä oli työpajan aihe. Opiskelijoita kehoitettiin kuvittelemaan tulevaisuuden työelämää 15 vuoden kuluttua sekä pohtimaan siellä tarvittavaa osaamista. Opiskelijoille vinkattiin, että kuvittelussa voi käyttää apuna, omaa nykyistä, viimeisintä tai unelma työpaikkaa. Osallistujille kerrottiin käytettävästä materiaalista ”osaamisen paperit” (liite 4.), sekä Opetushallituksen viimeisimmistä vuoden 2012 osaamistarve tuloksista ja koulutuksen kehittämisen ehdotuksista. Opiskelijoille painotettiin sitä, että keskitytään vain Restonomi näkökulmaan osaamistarpeita pohdittaessa.

Ennen työskentelyn aloitusta, opiskelijoille kerrottiin mihin heidän tietojiaan ja tuotoksiaan käytetään. Heille kerrottiin, että tulokset päätyvät fasilitoijan opinnäytetyöhön, Laurealle, Laurean Lehtoreille, ReKey-hankkeelle, sekä tuloksia verrataan muiden tutkimuksiin tulevaisuuden osaamistarpeista. Opiskelijoita kehoitettiin syventyen miettimään ja keskustelemaan tulevaisuuden osaamistarpeista.

Opiskelijoilla oli 3 kaksipuolista paperia, joista heitä pyydettiin valitsemaan maksimissaan 10 tärkeintä osaamisen sanaa/aluetta per paperi. Papereille oli jaoteltu Geneeriset osaamiset, Yleiset työelämäosaamiset sekä Kansalaisen digitaidot. Eri osaamisen sanoja oli kaiken kaikkiaan 94, joista opiskelijat valitsivat maksimissaan 30 tärkeintä osaamisen sanaa, 10 jokaisesta paperista. Vähemminkin sai valita tai vaihtoehtoisesti omia ideoita lisätä.

Kaikki tärkeinä pidetyt tulevaisuuden osaamisen tarpeet kirjattiin muistilapuille. Ja viimeisenä vaiheena, kaikki muistilaput sijoitettiin isolle ”pelilaudalle”, paperille vielä tärkeysjärjestykseen sen mukaan, mitä kukin ryhmä piti vielä kaikista tärkeimpänä osaamisena 15 vuoden kuluttua työelämässä. Tärkeimmät osaamisen sanat pyydettiin sijoittamaan paperin yläosaan ja vähemmän tärkeät ison paperin alaosaan, tärkeysjärjestykseen. Kaiken tämän tavoitteena oli, että 94 osaamisen sanasta saadaan karsittua ensin 30 tärkeintä osaamisen sanaa ja sitten lopuksi noin 15 tärkeintä tulevaisuuden osaamistarvetta pelilaudan yläosaan. Opiskelijat suoriutuivat hienosti itsenäisestä työskentelystä, fasilitoijan välillä kierrellessä ryhmissä katsomassa, kyselemässä ja neuvomassa. Työskentely vaihe vei aikaa 15 - 30 minuuttia ryhmästä riippuen.

Viimeiseksi jokaisen 4 ryhmän tuotoksesta otettiin valokuvia, ja yksi noin minuutin mittainen video, otettiin joka ryhmästä. Videoilla jokainen halukas ryhmäläinen korostaa vielä yhden lauseen verran, että mikä osaaminen nousi pelilaudan yläreunaan ja miksi, ja minkälainen osaaminen valikoitui paperin alareunaan ja miksi. Viimeisenä osallistujia pyydettiin antamaan nimettömänä palautetta työpajasta ja sen tunnelmasta pienelle valkoiselle paperille. Palautteet on liitetty tähän opinnäytetyöhön (taulukko 4). Lopuksi osallistujia kiitettiin, toivotettiin hyvät kesät ja fasilitoija siivosi kaikki materiaalit ja välineet sekä välipalasta syntyneet sotkut, ja poistui paikalta. Opiskelijat jäivät jatkamaan koulupäiväänsä oman opettajan kanssa. Työpaja sujui hyvin ja suunnitellut tavoitteet saavutettiin. Työpajalle suunniteltu koko sisältö ja työtehtävät toteutuivat kokonaisuudessaan hyvin, suunnitellusti sekä aikataulun mukaisesti ja opiskelijoilta saatu palaute oli positiivista.

Sukupuoli	Ikä	Nykyinen tai viimeisin työpaikka	Unelma Työpaikka	Työtehtävä	Työkokemus vuosina ja kuukausina
<b>Ryhmä 1</b>					
Nainen	21	K-Market	Matkailu/Tapahtuma		n. 3. vuotta
Nainen	21	Ravintola, pubi, henk. Ravintola	Matkailu/Tapahtuma		n. 3. vuotta
Nainen	19	Hesburger	Matkailu/Tapahtuma		n. 2. kk
Nainen	19	CiaCaffe kahvila	Matkailu		n. 1. vuosi
<b>Ryhmä 2</b>					
Nainen	21	Posti			2. vuotta
Nainen	21	Päiväkoti			2. vuotta 2. kk
Nainen	20	Kauppa			n. 1. vuotta
<b>Ryhmä 3</b>					
Mies	22	Kesko	HR-Assari, tuottaja, ravintolan pomo	Kassa/Sekatyö	
Mies	22	Veikkaus	Matkailualan yrittäjä	Pelinhoitaja	8. vuotta
Mies	40	Aviessa Oy	Tuottaja, ravintoloitsija	Tukihenkilö	20. vuotta
Mies	42	Tukkuliike	Hotelli	Myynti- ja Markkinointi johto	26. vuotta
Nainen	24	Kahvila	Matka-bloggaaja	Kahvila-tarjoilija	8. vuotta
<b>Ryhmä 4</b>					
Nainen	22	Ravintola Vista	Tapahtumiin liittyvä		paljon
Nainen	20	Myyjä, K-Citymarket	Lentoemäntä		en osaa sanoa
Mies	20	Myyjä, S-Market	Joku matkailu puolella		paljon
Nainen	21	Hesburger	Restonomina kiinnostaa tapahtumien suunnittelu	Asiakaspalvelu, siivoaminen, ruoan valmistus	n. 2. vuotta

Taulukko 3: Työpajaan osallistuneiden opiskelijoiden taustatiedot

Taulukkoon 3 on koottu taustatiedot työpajaan osallistuneista ensimmäisen vuoden restonomiopiskelijoista. Kaiken kaikkiaan työpajaan osallistui 16 opiskelijaa, ja opiskelijat työskentelivät 4 eri ryhmässä. Opiskelijoista 11 oli naisia ja 5 miestä. Osallistujista 14 henkilöä oli iältään 19-24 vuotiaita ja kaksi opiskelijaa olivat 40- ja 42-vuotta vanhoja. Opiskelijoiden nykyinen tai viimeisin työpaikka sijoittui useimmiten ravintolaan tai pikaruokaravintolaan, kahvilaan, ruokakauppaan tai pubiin, joku oli ollut töissä päiväkodissa, postissa ja tukkuliikkeessä. Yksi opiskelijoista oli toiminut tukihenkilönä ja yksi pelinhoitajana Veikkauksella. Useimmiten opiskelijoiden unelma työpaikka olisi jotakin matkailuun tai tapahtumien järjestämiseen liittyvää, yksi opiskelijoista toivoisi olevansa jonain päivänä lentoemäntä. Yksi opiskelija ilmoittaa haluavansa hotelliin töihin ja yhtä opiskelijaa kiinnostaa työ matkabloggaajana. Yksi opiskelija haluaa olla matkailualan yrittäjä, yksi toimia tulevaisuudessa tuottajana tai

ravintoloitsijana ja yksi opiskelija mainitsee haluavansa olla HR-assari, tuottaja tai jonkin ravintolan pomo. Kohtaan työtehtävä, taustatietolomakkeessa suurin osa opiskelijoita ei vastannut mitään. Kahdella opiskelijalla oli työkokemusta alle vuosi, yhdellä 1 vuosi, kolmella opiskelijalla työkokemusta oli kertynyt 2 vuotta ja kahdella opiskelijalla 3 vuotta. Kaksi opiskelijaa mainitsee työskennelleensä jo 8 vuotta, mikä tarkoittaa heidän tapauksissaan, että he ovat aloittaneet työelämän jo 16-vuotiaana ja 14-vuotiaana. Kaksi vanhinta opiskelijaa 40- ja 42-vuotiaat, ilmoittavat olleensa työelämässä jo 20 ja 26 vuotta. 4 opiskelijaa ei ilmoittanut lomakkeessa työkokemuksen määräänsä laisinkaan.

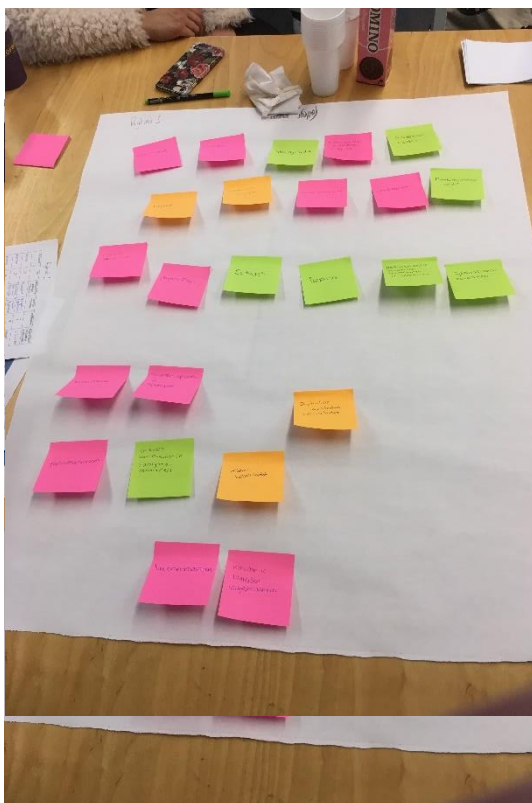
Restonomi Opiskelijoiden Antamat Palautteet Työpajasta	
Numero	Kirjallinen Palaute
1.	Oli ilo olla mukana, toivottavasti meistä oli jotain hyötyä. :)
2.	Mielestäni tehtävä oli ihan hyvä, koska pohdittiin ryhmässä, mutta olimme vähän eri mieltä jostain kohdista. Päästiin kyllä ihan hyvään lopputulokseen.
3.	Tehtävä oli kiva ja opin tästä myös uusia tärkeitä asioita restonomiopinnoista.
4.	Rentoa, mutta asianmukaista -> jaksoi seurata kivaa yhdessä tekemistä. :)
5.	Mukava ryhmätyö.
6.	Kaikki oli ihan jees! Kiinnostava tehtävä. Selitettiin hyvin. Oli vähän surullista et tunti siirrettiin. Kiitos paljon. :)
7.	Hauska, mielenkiintoinen & erilainen tunti hyvällä tapaa.
8.	Selkeä ohjeistus, mielenkiintoinen.
9.	Hauska kokemus, ryhmäytyminen, ajankohtainen aihe. :)
10.	Tehtävä oli mielenkiintoinen ja saimme hyviä ajatuksia. Tehtävänanto olisi voinut olla selkeämpi.
11.	Ihan kiva tehtävä, toivottavasti auttaa opinnäytetyössä. Vaihtoehtoja oli hyvin paljon mikä helpotti innovointia.

Taulukko 4: Opiskelijoiden antama palaute työpajasta

Ensimmäisen vuoden restonomiopiskelijoiden antama palaute on kirjoitettu sähköiseen muotoon taulukkoon 4. Opiskelijoiden antama palaute oli pelkästään hyvää. Osa opiskelijoista poistui työpajalta ennen palautteen keräämistä. Yhden palautteen antajan mielestä tehtävän ohjeistus olisi voinut olla selkeämpi. Opiskelijat nauttivat työpajasta, herkuista, ja työpajan ilmapiiri oli koko ajan rento, hauska, iloinen ja äänekäskin. Sekä opiskelijoille, että fasilitoijalle jäi hyvä tunnelma vielä työpajan jälkeenkin.

#### 5.2.4 Työpajan tuotokset

Ennen tulosten analysointia, tehtiin taulukko (taulukot 5-8) jokaisen ryhmän tuotoksesta. Taulukoihin kirjattiin jokainen osaamisen sana, joita opiskelijat olivat valinneet 94 osaamisen sanasta isolle paperille muistilappujen muodossa. Taulukoiden osaamisen sanat ovat siinä järjestyksessä kuin ne oli sijoitettu isolle paperille. Paperin yläosaan sijoitetut sanat ovat taulukon yläosassa ja paperin alaosaan sijoitetut sanat ovat taulukon alaosassa. Osassa opiskelijoiden tuotoksia muistilaput oli ryhmitelty hieman eri tavalla, joten taulukoinnissa on pyritty kunnioittamaan opiskelijoiden omaa tapaa ryhmitellä ja järjestää osaamistarpeita, taulukoinnissa on pyritty pysymään opiskelijoiden näkemyksissä muistilappu ryppäistä. Opiskelijoiden tuotokset on esitelty myös valokuvina (kuvat 7-14). Opinnäytetyö raportin lopussa liiteosiossa on lisää kuvia opiskelijoiden tuotoksista liitteessä 6.



Kuvio 7: Työpajan tuotos, ryhmä 1



Kuvio 8: Työpajan tuotos, ryhmä 1

Ryhmä 1	
Ensimmäiseksi sijoitetut osaamistarpeet 16kpl	
Stressinsietokyky G	
Joustavuus G	
Yhteistyötaidot G	
Tiedon suullinen ja kirjallinen ilmaisutaito G	

Sosiaaliset taidot G
Nettietiketti DG
Ammattieettinen osaaminen TY
Asiakaspalvelutaidot TY
Ajanhallintataidot G
Monikulttuurisuustaidot G
Digitaaliset yhteistyötaidot DG
Järjestelmällisyys G
Eettisyys G
Tarkkuus G
Henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen TY
Työturvallisuus osaaminen TY

<b>Paperin alaosaan sijoitetut osaamistarpeet 8kpl</b>
Muutososaaminen TY
Neuvonta-, opastus- ja ohjaustaidot TY
Digitaalisen identiteetin hallintataidot DG
Ympäristöosaaminen TY
Verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminen TY
Tiedon hallintataidot DG
Liiketoimintaosaaminen TY
Koneiden ja laitteiden käyttöosaaminen TY

Taulukko 5: Ryhmän 1 tuotos taulukoituna

Geneerisillä osaamisilla tarkoitetaan kognitiivisia taitoja, metataitoja, ja ominaisuuksia, joita tarvitaan oppimisessa, työssä, harrastuksissa tai arjessa. Yleiset työelämäosaamiset ovat sekä kovia että pehmeitä taitoja ja tietoja, eli osaamisia joita työelämässä tarvitaan. Eurooppalainen digitaalinen osaamisen viitekehys (DigComp), sisältää 21 digitaalista avaintaitoa mm. alueilla: informaation ja datan lukutaito, digitaalisen sisällön luominen, yhteistyö ja kommunikatio sekä turvallisuus ja ongelmanratkaisu. Taulukoissa kirjain G osaamisen sanan perässä tarkoittaa, että kyseinen sana on Geneeristä osaamista. Kirjaimet TY sanan perässä tarkoittavat, että puhutaan Yleisestä työelämäosaamisesta ja kirjaimet DG tarkoittavat Kansalaisen digitaitoja.

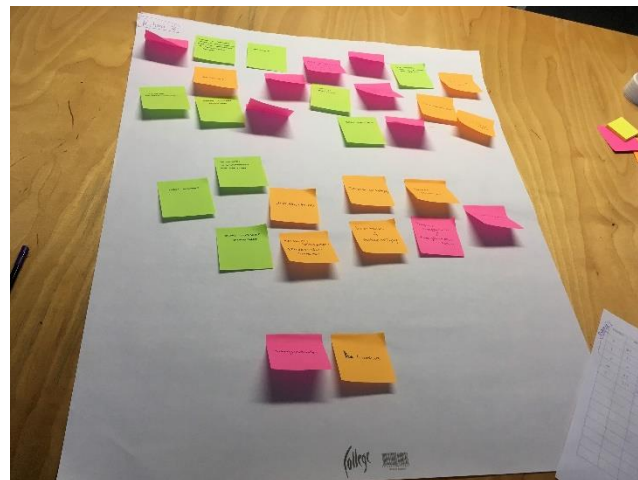
Ryhmä 1 valitsi kaiken kaikkiaan 24 tärkeintä osaamistarvetta muistilappujen muodossa isolle paperille (kuvio 7 ja kuvio 8). Näistä 10 oli geneeristä osaamista, 10 yleistä työelämäosaamista ja 4 digitaalista osaamista. Kaikista tärkeimmäksi restonomin tulevaisuuden osaamistarpeeksi Ryhmä 1 nosti; Stressinsietokyvyn, joustavuuden, yhteistyötaitot, tiedon suullisen ja kirjallisen ilmaisutaidon sekä sosiaaliset taidot, jotka ovat kaikki 5 Geneeristä osaamista (taulukko 5). Seuraavaksi tärkeinä tulivat nettietiketti, joka on digiosaamista ja kaksi yleistä työelämäosaamista ammattieettinen osaaminen ja asiakaspalvelutaidot. Myös



ajanhallintataitoja, monikulttuurisuustaitoja sekä digitaalisia yhteistyötaitoja pidettiin hyvin tärkeänä aivan kärjessä.



Kuvio 10: Työpajan tuotos, ryhmä 2



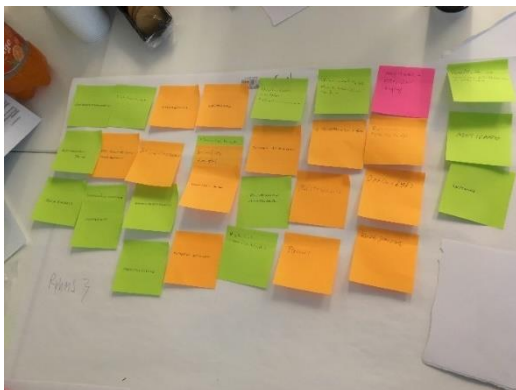
Kuvio 9: Työpajan tuotos, ryhmä 2

Ryhmä 2
Ensimmäiseksi sijoitetut osaamistarpeet 18kpl
Ennakointiosaaminen TY
Fyysisen ja psyykkisen terveyden suojeleosaaminen digitaalisen ympäristöjen ja teknologioiden riskeiltä DG
Nettietiketti DG
Joustavuus G
Johtamisaosaaminen TY
Digitaaliset kommunikointitaidot DG
Teknisten ongelmien ratkaisutaidot DG
Koneiden ja laitteiden käyttöosaaminen TY
Asiakaslähtöinen palvelujen kehittämissaaminen TY
Digitaaliset yhteistyötaidot DG
Etä- ja virtuaalipalveluiden hallinta TY
Digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisaosaaminen TY
Tiedon arviointitaidot DG
Henkilökohtaisen tiedon ja yksityisyyden suojeleosaaminen DG
Ajanhallintataidot G

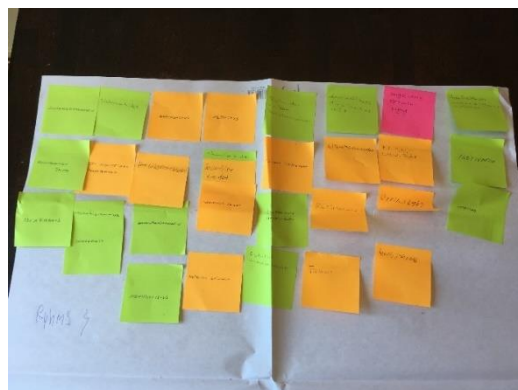
Yhteistyötaidot G
Robottiikka teknologian käyttötaidot TY
Organisointitaidot G
<b>Paperin alaosaan sijoitetut osaamistarpeet 12kpl</b>
Digitaalisten osaamispuutteiden tunnistamiskyky DG
Tiedonhakutaidot DG
Määrätietoisuus G
Stressinsietokyky G
Paineensietokyky G
Myyntiosaaminen TY
Tiedon digitaaliset jakamistaidot DG
Kestävän kehityksen periaatteiden tunteminen G
Innostamis- ja motivointikyky G
Verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminen TY
Yrittäjyystaidot TY
Luovuus G

Taulukko 6: Ryhmän 2 tuotos taulukoituna

Ryhmä 2 valitsi 30 tärkeintä osaamistarvetta tulevaisuuden työelämään (kuvio 9 ja kuvio 10). Ryhmä 2 valitsi 10 geneeristä osaamista, 10 Yleistä työelämäosaamista ja 10 Kansalaisen digi-taitoa, ohjeiden mukaisesti, jokaisesta osaamisen paperista kymmenen osaamistarvetta. Kai-kista tärkeimmiksi restonomin osaamistarpeiksi aivan kärkeen ryhmä 2 nosti ennakointiosaamisen, joka on yleistä työelämäosaamista, fyysisen ja psyykkisen terveyden suoje-luosaamisen digitaalisten ympäristöjen ja teknologioiden riskeiltä ja nettietiketin, jotka ovat molemmat kansalaisen digi-taitoja (taulukko 6). Tärkeimmiksi ryhmä 2 nosti joustavuuden, joka on genee-ristä osaamista, sekä johtamisosaamisen, mikä on yleistä työelämäosaamista. Kärkeen nousi myös digitaaliset kommunikointitaidot, teknisten ongelmien ratkaisutaidot ja koneiden ja lait-teiden käyttöosaaminen, sekä muut taulukossa kärjessä näkyvät osaamistarpeet. Tärkeimpien osaamistarpeiden joukkoon lukeutui asiakaslähtöinen palveluiden kehittämisosaaminen, eri-laiset yhteistyötaidot, digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisosaaminen sekä ajanhallintatai-dot.



Kuvio 11: Työpajan tuotos, ryhmä 3



Kuvio 12: Työpajan tuotos, ryhmä 3

<b>Ryhmä 3</b>	
<b>Ensimmäiseksi Sijoitetut Osaamistarpeet 15kpl</b>	
	Johtamisosaaminen TY
	Tiedonhakutaidot DG
	Ekologisuus, oma idea
	Eettisyys G
	Digitaalisten alustojen hyödyntämisosaaminen TY
	Kansainvälisyys, Monikulttuurisuustaidot G
	Ongelmien Ratkaisukyky G
	Henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen TY
	Kehittämisen taito, oma idea
	Eri tilanteiden ymmärtäminen, oma idea
	Päätöksentekokyky G
	Sosiaaliset Taidot G
	Paineen sietokyky G
	Asiakaspalvelutaidot TY
	Ristiriitojen ratkaisutaidot G
<b>Paperin Alaosaan Sijoitetut Osaamistarpeet 13kpl</b>	
	Motivaatio, oma idea
	Idearikkaus, oma idea
	Innovaatio osaaminen, Innovointi TY
	Hankintaosaaminen TY
	Digitaalinen Ammattitaito, oma idea
	Määrätietoisuus G
	Oppimiskyky G
	Intohimo, oma idea
	Monipuolisuus, oma idea
	Hetkessä eläminen, oma idea
	Digitaaliset kommunikointitaidot DG
	Tarkkuus G
	Itseohjautuvuus G

Taulukko 7: Ryhmän 3 tuotos taulukoituna

Ryhmä 3 valikoi 94 osaamisen sanasta kaiken kaikkiaan 28 tärkeintä osaamistarvetta restonomille (kuvio 11 ja kuvio 12). Ryhmä kolme valitsi 11 geneeristä osaamista, 6 yleistä työelämäosaamista, ja kaksi digi osaamista sekä kirjoitti ainoana ryhmänä yhteensä 9 omaa osaamisen sanaa. Omia osaamisen sanoja olivat; ekologisuuus, kehittämisen taito, eri tilanteiden ymmärtäminen, motivaatio, idearikkaus, digitaalinen ammattitaito, intohimo, monipuolisuus sekä hetkessä eläminen. Monipuolisuutta voisi verrata monitaitoisuuteen, joka on geneeristä osaamista. Ryhmä 3 sijoitti aivan kärkeen johtamisosaamisen, tiedonhakutaidot sekä ekologisuuden (taulukko 7). Kärkeen sijoittui myös eettisyys, digitaalisten alustojen hyödyntämisosaaminen sekä kansainvälisyys ja monikulttuurisuustaidot. Seitsemännen sijan sai ongelmanratkaisukyky, kahdeksannen sijan henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen sekä yhdeksänneksi sijoittui kehittämisen taito. Sijalla kymmenen on eri tilanteiden ymmärtäminen.



Kuvio 13: Työpajan tuotos, ryhmä 4



Kuvio 14: Työpajan tuotos, ryhmä 4

Ryhmä 4	
Ensimmäiseksi sijoitetut osaamistarpeet 15kpl	
Henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen TY	
Johtamisosaaminen TY	
Digitaalisten työkalujen soveltamiskyky DG	
Taloushallinnonosaaminen TY	
Asiakaspalvelutaidot TY, Sosiaaliset Taidot G, Digitaaliset Yhteistyötaidot DG	

Kustannushallinta TY
Tiedonhallinta DG ja Analysointitaidot DG, Tiedon arviointitaidot DG, Tiedonhakutaidot DG, Tekijänoikeuksien ja lisenssien tuntemus DG, Digitaaliset kommunikaatiotaidot DG
Digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot TY
Ympäristöosaaminen TY
Ajanhallintataidot G
Vastuuntuntoisuus G
Laadunhallintaosaaminen TY
Nettietiketti DG
Määrätietoisuus G
Yhteistyötaidot G

<b>Paperin alaosaan sijoitetut osaamistarpeet 7kpl</b>
Joustavuus, Paineensietokyky, Stressinsietokyky G
Ongelmanratkaisutaidot G
Ennakointiosaaminen TY
Digitaalisen teknologian luova käyttötaito DG
Digitaalisten välineiden ja sisältöjen suojeleosaaminen DG
Henkilökohtaisen tiedon ja yksityisyyden suojeleosaaminen DG
Koneiden ja laitteiden käyttöosaaminen TY

Taulukko 8: Ryhmän 4 tuotos taulukoituna

Ryhmät 3 ja 4 ryhmittelivät muistilappuja hieman eri tavalla verrattuna ryhmien 1 ja 2 tuotoksiin. Ryhmä 4 valikoi kaiken kaikkiaan 31 osaamistarvetta restonomille, mutta taulukkoon ne on ryhmitelty 22 eri kohtaan, hieman sen mukaan miten muistilaput oli ryhmitelty pelilaudalle tai olivat kiinni toisissaan (kuvio 13 ja kuvio 14). Ryhmä 4 valitsi yhteensä 9 geneeristä osaamista, joista sosiaaliset taidot, ajanhallintataidot, vastuuntuntoisuus, määrätietoisuus ja yhteistyötaidot nousivat kärkeen. Ryhmä valikoi yhteensä 10 yleistä työelämäosaamista, joista henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen, johtamisosaaminen ja taloushallinnonosaaminen nousivat kärkeen (taulukko 8). Ryhmä valitsi yhteensä 12 kansalaisen digitaalista taitoa, joista digitaalisten työkalujen soveltamiskyky, digitaaliset yhteistyötaidot, tiedon hallinta- ja analysointitaidot, tiedonhaku- ja arviointitaidot sekä digitaaliset kommunikaatiotaidot nousivat pelilaudan yläosaan.

### 5.2.5 Työpajan tulokset

Opiskelijoiden tuotoksia ja tuloksia analysoitaessa, aloitettiin tutkimalla neljän eri ryhmän tuottamat yhtäläisyydet (kuvio15). Ensimmäiseksi tarkistettiin, oliko enemmän kuin yksi ryhmä sijoittanut samoja osaamisen tarpeita paperin yläosaan, eli etsittiin osaamisen sanat, jotka löytyivät useammasta paperista aivan yläosasta. Paperin yläosaan sijoitetut yhtäläisyydet, osaamisen sanat, jotka toistuivat useammin kuin kerran, on taulukossa 9: Tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 1. Samoja yhtäläisyyksiä etsittiin paperin alaosista, etsittiin osaamisen sanat, jotka oli sijoitettu paperin alaosaan, useammassa kuin yhdessä ryhmässä. Nämä tulokset ovat taulukossa 10: tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 2. Kolmanneksi etsittiin osaamisen sanat, jotka olivat useammassa paperissa, välittämättä siitä oliko osaamisen sana mainittu yhdessä paperissa yläosassa ja toisessa ryhmässä sivun alaosassa. Nämä tulokset on taulukoitu taulukkoon 11: tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 3.

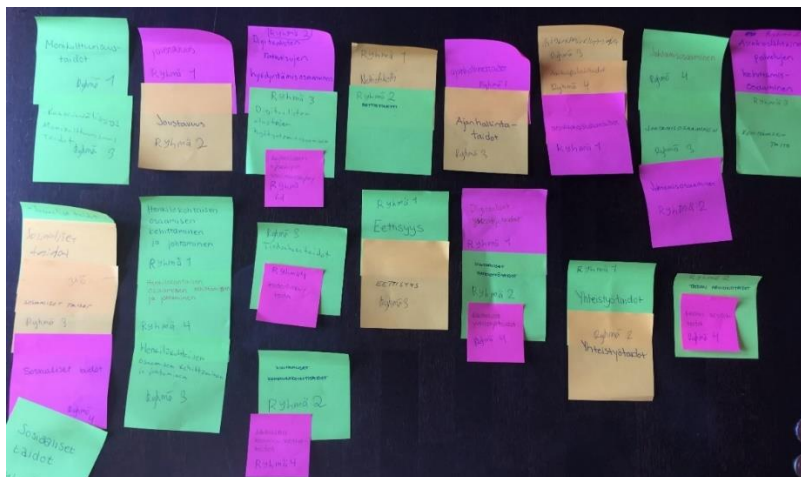


Kuvio 15: Tutkitaan yhtäläisyyksiä

Osaamisen sanat, jotka on mainittu vain kerran, yhdessä paperissa, yhdessä ryhmässä, pidetään eroavaisuuksina. Osaamisen sanat, jotka saivat vain yhden maininnan, on kirjoitettu tekstimuotoon sivulle 58. Vain yhden maininnan saaneita osaamisen sanoja, voidaan pitää vähemmän tärkeinä osaamistarpeina. Opiskelijat kuitenkin painottivat tuotosten video kommentteissa, että kaikki muistilapuille kirjoitetut osaamisen sanat, ovat heidän mielestään tärkeitä osaamistarpeita. Opiskelijat painottivat, että valikoituaan 94 osaamisen sanasta noin 30 tärkeintä osaamisen sanaa, niin heidän mielestään ne kaikki ovat tärkeitä osaamistarpeita. Opiskelijoiden mielestä niistä 30 osaamisen sanasta, on vaikea enää sanoa, että jokin osaaminen ei olisi tärkeää. Opiskelijoiden mielestä oli haastavaa laittaa osaamisen sanoja tarkkaan numero tai tärkeysjärjestykseen. Opiskelijat kommentoivat, että kaikki pelilaudalla olevat osaamisen sanat ovat tärkeitä, mutta ylhäällä ovat ”tosi tärkeit” ja alhaalla ovat ”tärkeit”. Opiskelijoiden tuotoksista ja työpajan tuotosten yhtäläisyyksistä on valokuvia (kuvat 16-18) sekä taulukoita (taulukot 9-11). Tämän opinnäytetyötutkimuksen tärkeimmistä tuloksista on tehty,



loppuyhteenveto kuvat eniten mainintoja saaneista osaamistarpeista: ”kuvio 19 ja kuvio 20”. Lopulta opiskelijoiden tuotoksia, ja eniten mainintoja saaneita osaamistarvetuloksia on vertailtu muiden tahojen teettämiin osaamistarvekartoituksiin ja -tutkimuksiin ja heidän tuloksiinsa.

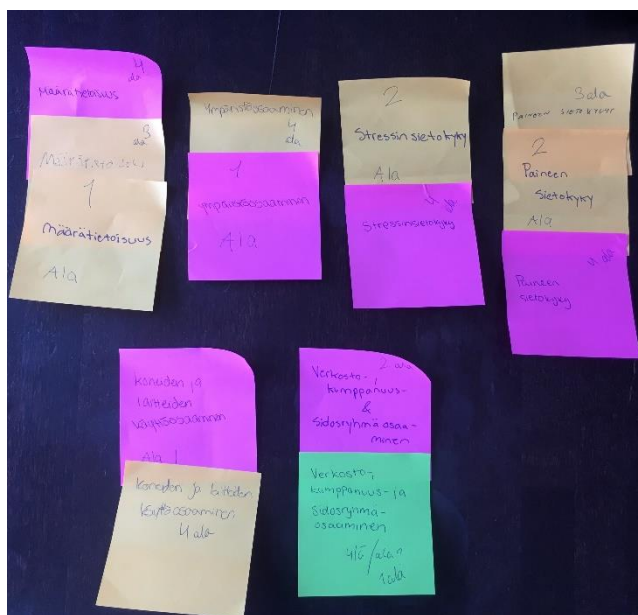


Kuvio 16: Tuotosten yhtäläisyydet 1

Kuvio 16 ja taulukko 9 on koottu kaikki ne osaamisen sanat, jotka löytyivät useammasta kuin yhdestä ryhmästä aivan pelilaudan yläosasta. Näissä ovat osaamisen sanat, jotka saivat enemmän kuin yhden maininnan, jopa 2 tai 3 mainintaa neljästä ryhmästä. Taulukoissa numerot osaamistarpeiden perässä kertovat, oliko kyseessä ryhmä yksi, kaksi, kolme vai neljä, joka antoi äänensä kyseiselle osaamistarpeelle.

Yhtäläisyydet Paperin Yläosassa	
TUTKIMUKSEN TULOKSET: Restonomin Tärkeimmät Osaamistarpeet 1	
(16) Osaamistarvetta	
1. Kansainvälisyys, MonikulttuurisuustaidotG	(1,3)
2. JoustavuusG	(1,2,4)
3. Digitaalisten ratkaisujen ja alustojen hyödyntämisaaminenTY	(2,3)
4. Digitaalisten työkalujen soveltamiskykyDG	(4)
5. NettietikettiDG	(1,2,4)
6. AjanhallintataidotG	(1,3,4)
7. JohtamisaaminenTY	(4,3,2)
8. Asiakslähtöinen palveluiden kehittämisaaminenTY	(2) Kehittämisen taito (3)
9. Sosiaaliset taidotG	(3mainintaa ryhmässä 3 + 4,1)
10. Henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminenTY	(1,4,3)
11. TiedonhakutaidotDG	(3,4,2)
12. Digitaaliset kommunikointitaidotDG	(2,4,3)
13. EettisyysG	(1,3)
14. Digitaaliset yhteistyötaidotDG	(1,2,4)
15. YhteistyötaidotG	(1,2,4)
16. TiedonarviointitaidotDG	(2,4)

Taulukko 9: Tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 1



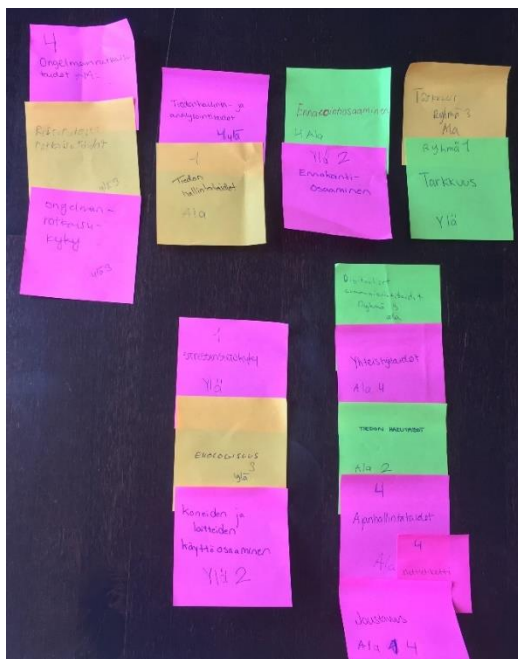
Kuvio 17: Tuotosten yhtäläisyydet 2

Kuvio 17 ja taulukko 10 on koottu kaikki ne osaamistarpeet, jotka saivat enemmän kuin yhden maininnan, sijoittuen pelilaudan alaosaan.

Yhtäläisyydet Paperin Alaosassa	
TUTKIMUKSEN TULOKSET: Restonomin Tärkeimmät Osaamistarpeet 2	
(6) Osaamistarvetta	
1. MäärätietoisuusG (4,3,1)	
2. Ekologisuus, YmpäristöosaaminenTY (4,1,3)	
3. StressinsietokykyG (4,2,1)	
4. PaineensietokykyG (4,2,3)	
5. Koneiden ja laitteiden käyttöosaaminenTY (4,1,2)	
6. Verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminenTY (2,1)	

Taulukko 10: Tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 2





Kuvio 18: Tuotosten yhtäläisyydet 3

Kuvio 18 ja Taulukko 11 on koottu Restonomin osaamistarpeet, jotka mainittiin opiskelijoiden tuotoksissa useammin kuin yhden kerran, mutta nämä tuotosten yhtäläisyydet saattoivat osassa tuotoksissa olla pelilaudan yläosassa ja toisessa tuotoksessa pelilaudan alaosassa. Osaamistarpeet, joita ei ole numeroitu Taulukossa 11, ilmenevät jo aiemmissa taulukoissa.

Muut Yhtäläisyydet
TUTKIMUKSEN TULOKSET: Restonomin Tärkeimmät Osaamistarpeet 3
(5) Osaamistarvetta
1. Ongelman- ja Ristiriitojen RatkaisutaidotG (3,3,4)
2. Tiedonhallinta- ja analysointitaidotDG (4,1)
3. EnnakointiosaaminenTY (4,2)
4. TarkkuusG (3,1)
5. Henkilökohtaisen tiedon ja yksityisyyden suojeleosaaminen 2 mainintaa
Digitaaliset KommunikointitaidotDG
AjanhallintataidotG
YhteistyötaidotG
Tiedonhakutaidot DG
NettietikettiDG
JoustavuusG
EkologisuusTY
StressinsietokykyG
Koneiden ja laitteiden käyttöosaaminenTY

Taulukko 11: Tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 3

Yhden maininnan saaneita osaamisen sanoja ei ole kuvattu tai taulukoitu erikseen, sillä muita tuloksia on kuvattu valokuvoin sekä taulukoin. Yhden maininnan saaneita osaamisen sanoja, ei

tuloksissa ole käsitelty tai analysoitu sen enempää. Muihin tutkimustuloksiin verrattaessa on kuitenkin tarkistettu opiskelijoiden tuotokset kokonaisuudessaan ja huomioitu myös yhden maininnan saaneet sanat. Muut tämän tutkimuksen tulokset painottavat vain niitä osaamisen sanoja, jotka 2/4 tai 3/4 osaa ryhmistä ovat ilmoittaneet tärkeiksi. Vain osaamisen sanat, jotka toistuivat 50-75% ryhmistä, on visualisoitu taulukoin. Opiskelijat kuitenkin painottivat, että heidän mielestään myös nämä reilu 40 osaamisen sanaa, jotka saivat vain yhden maininnan, ovat heidän mielestään kaikki tärkeitä. Hyvin moni alempana lueteltu yhden maininnan saanut osaamistarve, liittyi jollain tapaa teknologiaan, digiosaamiseen sekä robotiikkaan. Taisaisesti yhtä mainintaa sai moni yleinen työelämäosaaminen sekä geneerinen osaaminen.

Opiskelijoiden työpajatuotoksissa vain yhden maininnan saaneet osaamistarpeet:

- Hankintaosaaminen, taloushallinnonosaaminen, kustannushallinta, laadunhallintaosaaminen, myyntiosaaminen, muutososaaminen, liiketoimintaosaaminen, työturvallisuusosaaminen, yrittäjäyystaidot, kestävän kehityksen periaatteiden tunteminen, tekijänoikeuksien ja lisenssien tuntemus, neuvonta-, opastus- ja ohjaustaidot.
- Idearikkaus, hetkessä eläminen, monipuolisuus, eri tilanteiden ymmärtäminen, innovaatio-osaaminen, innovointi, päätöksentekokyky, oppimiskyky, itseohjaavuus, intohimo, motivaatio, vastuuntuntoisuus, luovuus, järjestelmällisyys, tiedon suullinen ja kirjallinen ilmaisutaito, ammattieettinen osaaminen, innostamis- ja motivointikyky.
- Digitaalisen identiteetin hallintataidot, digitaalisten osaamispuutteiden tunnistamiskyky, digitaalinen ammattitaito, digitaalisten välineiden ja sisältöjen suojeleminen, digitaalisen teknologian luova käyttötaito, tiedon digitaaliset jakamistaidot, digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot, fyysisen ja psyykkisen terveyden suojeleminen digitaalisten ympäristöjen ja teknologioiden riskeiltä, etä- ja virtuaalipalveluiden hallinta, teknisten ongelmien ratkaisutaidot
- robotiikka teknologian käyttötaidot, organisointitaidot

Opiskelijoille pidetyssä työpajassa, kun tuotokset olivat valmiit, otettiin jokaisesta ryhmästä lyhyt video. Videolla jokaisen ryhmän jäsen sai yhden lauseen verran vielä korostaa jotakin tärkeänään pitämäänsä osaamistarvetta. Videoita ei ole litteroitu opinnäytetyöhön, mutta jokainen videolla korostettu osaamistarve on kirjattu seuraavaksi ja näitä pidetään tutkimuksen muina tuloksina. Videolla 1 opiskelijat korostivat; joustavuutta, digitaalisia ratkaisuja, robotiikkaa ja teknologiaa, johtamisosaamista sekä suojeleusta teknologian haitoilta, ympäristöosaamista, ekologisuutta sekä kestävän kehityksen osaamista. Näistä suurin osa sai maininnan opiskelijoiden tuotoksissa muistilappujen muodossa useammin kuin kerran.

Videolla 2 opiskelijat korostivat: kansainvälisyyttä ja monikulttuurisuustaitoja, ekologisuutta, henkilökohtaisen osaamisen kehittämistä ja johtamista, itsensä johtamista, digitaalisten taitojen ammattitaitoa ja digitaalisten ratkaisujen hyväksikäyttöä sekä johtamisosaamista. Videolla 3 opiskelijat korostavat kaikkein tärkeimpänä: henkilökohtaisen osaamisen kehittämistä ja johtamista, johtamisosaamista, digitaalisten työkalujen soveltamiskykyä sekä ympäristöosaamista. Videon 2 ja Videon 3 korostukset ovat suurelta osin samoja tuotosten yhtäläisyys löydöksiä ja tärkeimpinä pidettyjen osaamistarpeiden kanssa.

Yhden maininnan saaneita osaamistarpeita ei huomioitu tutkimus tuloksia analysoitaessa, mutta tähän on listattu ne osaamistarpeet, jotka saivat muistilapulla yhden maininnan ja opiskelijoiden videokommenteissa toisen maininnan (taulukko 12). Näitä osaamistarpeita voidaan pitää ”Restonomin osaamistarpeet 4” ja tutkimuksen muina tuloksina.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kestävän kehityksen periaatteiden tunteminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robotiikka teknologian käyttötaidot</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fyysisen ja psyykkisen terveyden suojeleminen digitaalisen ympäristön ja teknologioiden riskeiltä</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Itsensä johtaminen, Itseohjaavuus</li> </ul>

Taulukko 12: Tutkimuksen muut tulokset: Restonomin osaamistarpeet 4

### 5.3 Mallinna ja arvioi & visualisoi

Ideointivaiheen jälkeen tulee palvelumuotoiluprosessin kolmas vaihe ”Mallinna ja Arvioi” - vaihe, jossa korostuu kehitettävän palvelun tai asian nopea mallinnus ja testaus. Tässä vaiheessa palvelua konkretisoidaan visualisoimalla. Aineettoman palvelun konkretisointi kokeelliseksi malleiksi mahdollistaa suunniteltujen ideoiden ja tulosten testaamisen ja arvioinnin. (Ojasalo ym. 2014, 76.)

Tässä vaiheessa korostuvat visualisointi ja prototypointi, eli mallikappaleiden rakentaminen. Tässä vaiheessa voidaan esimerkiksi rakentaa pienoismalleja legoista tai piirtää sarjakuvia palvelutilanteista, voidaan käyttää visuaalisia kuvakoosteita tai animaatioita, tulevaisuuden lehtimainoksia tai kirjoituksia palvelusta. Visualisointiin sopivia menetelmiä on monia, joiden tarkoituksena on havainnollistaa luotuja ideoita ja tuloksia ja testata niitä jollakin tapaa käytännössä, palautteen ja arvioinnin saamiseksi. Draamamenetelmät sopivat ”Mallinna ja Arvioi” - vaiheeseen. Visualisoinnit ja prototyypit viedään todellisten asiakkaiden testattavaksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ja niistä kerätään palautetta ja palautteen perusteella kehittämistä suunnataan ja jatketaan edelleen. (Ojasalo ym. 2014, 78.)

Ojasalon palvelumuotoilun prosessimallia on käytetty mukaillen tässä opinnäytetyössä. Tätä kolmatta vaihetta ”Mallinna ja arvioi” on sovellettu siten, että tutkimus tulokset on visualisoitu. Tarkoituksena oli selvittää restonomin tulevaisuuden osaamistarpeita, ja niitä selvitettiin restonomi opiskelijoiden kanssa työpajalla. Tässä kohden havainnollistetaan tutkimuksen tärkeimmät tulokset: eniten ja toiseksi eniten ääniä saaneet restonomin tulevaisuuden osaamistarpeet. Tutkimus tulokset: 27 kpl restonomin tulevaisuuden osaamistarvetta on visualisoitu itse tehtyjen taulukkokuvien muotoon tässä prosessin vaiheessa. Tutkimuksen onnistuvuutta arvioidaan vertaamalla osaamistarvekartoituksen tuloksia, muiden tekemiin tutkimuksiin sekä pyydetään palautetta ja arviointia toimeksiantaja lehtorilta Mantereen Päiviltä Laurea Ammattikorkeakoulusta.

### 5.3.1 Eniten ääniä saaneet restonomien tulevaisuuden osaamistarpeet

Tämän opinnäytetyö tutkimuksen tärkeimpinä tuloksina, pidetään niitä osaamistarpeita, jotka saivat kaksi tai kolme mainintaa. Yhden maininnan saaneita osaamistarpeita ei ole analysoitu ja käsitelty sen enempää. Huomioitavaa on, että yksikään osaamistarve ei saanut ääntä jokaisessa neljässä ryhmässä. Yhteensä kaksi tai kolme ääntä saaneita osaamistarpeita on 27 kappaletta. Näistä 18 osaamistarvetta sai kolmessa ryhmässä maininnan ja 9 osaamistarvetta kahdessa ryhmässä maininnan. Kolmen maininnan saaneista osaamistarpeista on tehty oma taulukko, ja kahden maininnan saaneista osaamistarpeista puolestaan oma taulukko kuva, visualisoimaan tuloksia, aikaisempia taulukoita selkeämmin. Näissä kuvissa esiintyvät osaamistarpeet löytyvät tutkimuksen tulokset taulukoista sekä tuotosten yhtäläisyys kuvista.

Kuviossa 19 on yhteensä 18 tärkeintä osaamistarvetta tulevaisuuden restonomille. Nämä kahdeksantoista osaamistarvetta saivat eniten ääniä, jopa kolme neljästä ryhmästä äänesti näitä osaamistarpeita tärkeiksi kaiken kaikkiaan 94 osaamisen sanan joukosta. Näistä kahdeksantoista osaamistarpeesta: 8 on geneeristä osaamista, 6 on yleistä työelämäosaamista ja 4 kansalaisen digitaitoa. Kuviossa 20 on 9 tärkeää osaamistarvetta tulevaisuuden restonomille. Näistä yhdeksästä osaamistarpeesta oli tasaisesti 3 geneeristä osaamista, 3 yleistä työelämäosaamista sekä 3 kansalaisen digitaitoa. Näitä kuvion 15 sekä kuvion 16 osaamistarve tuloksia on käytetty erityisesti, kun opinnäytetyö tutkimuksen tuloksia on vertailtu muiden tahojen teettämiin osaamistarvekartoituksiin seuraavassa luvussa.



## Eniten mainintoja saaneet Restonomin osaamistarpeet, 18 kpl

NRO. OSAAMISTARVE	
1.	Joustavuus
2.	Digitaalisten ratkaisujen ja alustojen hyödyntämisosaaminen & Digitaalisten työkalujen soveltamiskyky
3	Nettietiketti
4.	Ajanhallintataidot
5.	Asiakaspalvelutaidot
6.	Johtamisosaaminen
7.	Sosiaaliset taidot
8.	Henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen
9.	Tiedonhakutaidot
10.	Digitaaliset kommunikointitaidot
11.	Digitaaliset yhteistyötaidot
12.	Yhteistyötaidot
13.	Määrätietoisuus
14.	Ekologisuus & ympäristöosaaminen
15.	Stressinsietokyky
16.	Paineensietokyky
17.	Koneiden ja laitteiden käyttöosaaminen
18.	Ongelman- ja ristiriitojen ratkaisutaidot

Kuvio 19: Eniten mainintoja saaneet Restonomin osaamistarpeet (18 kpl)



Eniten mainintoja saaneet

Restonomien osaamistarpeet, 9 kpl



NRO. OSAAMISTARVE			
1.	Kansainvälisyys, Monikulttuurisuustaidot		
2.	Asiakaslähtöinen palveluiden kehittämisosaaminen, Kehittämisen taito		
3.	Eettisyys		
4.	Tiedonarvointitaidot		
5.	Verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminen		
6.	Tiedonhallinta- ja analysointitaidot		
7.	Ennakointiosaaminen		
8.	Tarkkuus		
9.	Henkilökohtaisen tiedon ja yksityisyyden suojeleminen		

Kuvio 20: Eniten mainintoja saaneet Restonomien osaamistarpeet 2 (9 kpl)

### 5.3.2 Tutkimustulosten arviointi ja vertailu

Opiskelijoiden ideointityöpajan tulosten arviointi ja analysointi vaiheen viimeisessä vaiheessa verrattiin tuloksia muiden osaamistarve tutkimusten tuloksiin. Tämän opinnäytetyö tutkimuksen tuloksia ”Eniten mainintoja saaneet Restonomin osaamistarpeet”, verrattiin useampaan tutkimukseen. Tämän vaiheen tarkoituksena oli kartoittaa opinnäytetyö tutkimus tulosten onnistuneisuutta sekä luotettavuutta. Haluttiin tietää, kuinka luotettavat tulokset saatiin pitämällä vain yksi opiskelijoiden ideointityöpaja 16 opiskelijalle näillä menetelmillä.

Tulokset ovat hyvin samantyyppiset vertailtaessa muihin osaamistarvekartoituksiin ja tuloksia pidetään onnistuneina ja luotettavina. Luotettavina tuloksia pidetään siitä syystä, että työpajalla käytössä ollut materiaali oli tuoreesta Opetushallituksen julkaisusta ”Osaaminen 2035” peräisin. Luotettavina tuloksia pidetään, sillä työpajaan osallistuneiden ensimmäisen vuoden restonomiopiskelijoiden ikähaarukka sekä työkokemuksen vaihteluväli oli suuri. Opiskelijat olivat iältään aina 19 vuodesta 42 vuoteen saakka, josta voidaan päätellä, että elämän kokemusta, sekä työkokemusta ja näkemyksiä oli laajalti erilaisia. Työkokemusta opiskelijoilla oli alle vuodesta aina 26 työkokemus vuoteen saakka, joten opiskelijoilla oli antaa hyvää näkemystä työpaikoilla tarvittavasta osaamisesta. Työpajaan osallistui sekä miehiä että naisia, joten saatiin molempien sukupuolien näkökulmia ja opiskelijoiden työpaikat olivat vaihtelevia, kuitenkin hyvin restonomeille tyypillisiä työpaikkoja. Suurimmalla osalla työpajaan osallistuneista opiskelijoista oli 1-8 vuoden työkokemus. Opinnäytetyön tuloksia ajatellen, oli hyvä, että saatiin niin miesten, kuin naisten, nuorten että vanhojen, työkokemusta vähän sekä paljon omaavien mielipiteitä ja työkokemus taustaltaan hyvin erilaisten ihmisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarve rakenteesta.

Tämän otannan mukaan, eniten mainintoja saaneita osaamistarpeita verrattiin 5 muuhun tutkimukseen. Tuloksia verrattiin Opetushallituksen vuoden 2012 Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportin tulevaisuuden osaamistarve listauksiin sekä Tommolan osaamistarvelöydöksiin restonomeille opinnäytetyötutkimuksessaan vuonna 2018. Tuloksia verrattiin Future of Jobs Survey 2018 tuloksiin: Kymmenen nousevaa osaamistarvetta vuodelle 2022. Tuloksia verrattiin vuoden 2016 valtakunnalliseen restonomien palkka- ja työllisyystutkimukseen ”Restonomin Työelämä 2026”. Viimeisimpänä tuloksia verrattiin Opetushallituksen vuonna 2019 keväällä julkaisemaan ”Osaaminen 2035” tuloksiin, jossa listataan tulevaisuuden osaamistarpeita. Kaikki vertailuaineistot ovat opinnäytetyön liitteissä.

Opetushallituksen julkaisussa ”Osaaminen 2035” mainitaan viisi tärkeintä tulevaisuuden osaamistarvetta: asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen, kestävä kehityksen periaatteiden tunteminen, ongelman ratkaisutaidot, tiedonarviointitaidot sekä Digitaalisten ratkaisujen ja alustojen hyödyntämisosaaminen. Nämä kaikki viisi osaamistarvetta löytyvät opinnäytetyön tuloksista.



Osaaminen 2035 julkaisu esittää 30 tärkeintä osaamistarvetta vuodelle 2035, joista 19 osaamistarvetta löytyy myös tämän opinnäytetyön löydöksissä tärkeimpinä osaamistarpeina. Lisäksi julkaisu mainitsee tärkeinä osaamistarpeina digitaalisen osaamisen hyvin laajalti, joka sai tässä opinnäytetyössä paljon yksittäisiä mainintoja. Lisäksi julkaisu esittää ekologisuuden, ympäristöosaamisen ja robotiikan tärkeänä osaamisena, ja näin esittivät opiskelijatkin ideointityöpajassa ja opinnäytetyön tuloksissa. Yhteensä yhteneviä löydöksiä tässä opinnäytetyötutkimuksessa on 23 kappaletta Opetushallituksen löydösten kanssa.

Opinnäytetyön tuloksissa ilmenee 8 osaamistarvetta, jotka eriävät muista tutkimustuloksista kokonaan. Nämä kahdeksan osaamistarve löydöstä tässä tutkimuksessa ovat: nettietiketti, ajanhallintataidot, yhteistyötaidot, määrätietoisuus, stressinsietokyky, koneiden ja laitteiden käyttöosaaminen, verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminen sekä fyysisen ja psyykkisen terveyden suojeleminen digitaalisen ympäristöjen ja teknologioiden riskeiltä.

Näitä muista tutkimuksista eroavia osaamistarpeita voidaan pitää joko huonoina, epäonnistuneina löydöksinä tai sitten aivan kokonaan uusina löydöksinä. Näitä eroavaisuuksia voidaan perustella sillä, että tämä opinnäytetyö pyrki etsimään vain restonomin osaamistarpeita ja pelkkiä restonomeihin keskittyviä osaamistarvekartoituksia ei ole juuri saatavilla. Näitä eroavaisuuksia voidaan pitää ensimmäisen vuoden restonomi opiskelijoiden omina mielipiteinään tai käsityksinään tulevaisuuden osaamisrakenteesta. Opinnäytetyö tutkimuksen tulokset ovat luotettavat, huomioiden kuitenkin se, että tässä on käytetty vain yhtä työpajaa, joten kyseessä on vain yksi otanta. Suositeltavaa olisi tehdä samanlainen tutkimus myös työnantajille ja esimiehille työpaikoilla samoilla materiaaleilla ja menetelmillä. Muuten tulosten katsotaan olevan luotettavia ja samansuuntaisia muiden tutkimusten kanssa.

## 6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää restonomin tulevaisuuden osaamistarpeet matkailu- ja ravitsemisalalla ja luovuttaa opinnäytetyön osaamistarvetulokset toimeksiantajalle Rekey hankkeelle. Restonomin osaamistarpeita tutkittiin palvelumuotoilun ideointityöpajan kautta muotoilupeliä käyttäen, yhdessä restonomiopiskelijoiden kanssa opetushallituksen materiaaleja soveltaen. Työpajalla ideoitiin ja priorisoitiin osaamistarpeita tärkeysjärjestykseen pelilaudalle, ja tuloksena saatiin yhteensä 27 kpl tulevaisuuden osaamistarpeita restonomille. Opinnäytetyön tulokset antavat kuvan siitä, minkälainen osaaminen on erityisen tärkeää restonomille tulevaisuudessa.

Opiskelijoille pidetty työpaja toteutettiin onnistuneesti ja kaikki tavoitteet saavutettiin. Opinnäytetyön osaamistarvetulokset ovat luotettavat ja onnistuneet. Raportointi kertoo tulosten luotettavuuden arvioinnista. Koko opinnäytetyöprosessi sujui kokonaisuudessaan hyvin ja tavoitteiden mukaisesti. Haasteita opinnäytetyön aikana tuotti aikataulu, koko prosessiin kului huomattavasti enemmän aikaa kuin suunniteltiin. Lisäksi opinnäytetyöraportin rakenteen ja kirjallisen asiatyylin noudattaminen oli haasteellista.

Toimeksiantaja Rekey hanke tarvitsi tietoa siitä, millaista palveluosaamista työelämä toivoo restonomilta. Opinnäytetyö tulokset tarjoavat hankkeelle tietoa restonomin tulevaisuuden osaamistarpeista työelämässä. Toimeksiantaja Rekey hanke voi käyttää opinnäytetyön tuloksia hankkeen jatkotoimissa. Toimeksiantaja palautteen mukaan opinnäytetyön aineisto tarjoaa käyttökelpoista tietoa sekä uutta tietoa hankkeen jatko keskustelujen ja suunnittelun taustalle.

Opinnäytetyön osaamistarvetuloksissa korostuvat: asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen, kestävä kehityksen periaatteiden tunteminen, ongelman ratkaisutaidot, tiedonarviointitaidot sekä digitaalisten ratkaisujen ja alustojen hyödyntämisosaaminen. Opinnäytetyön keskeisiä lähteitä oli Opetushallituksen tuorein julkaisu ”Osaaminen 2035”, joka esittää 30 tärkeintä osaamistarvetta tulevaisuudelle. Julkaisu mainitsee tärkeinä osaamistarpeina digitaalisen osaamisen hyvin laajalti, joka sai tässä opinnäytetyössä paljon yksittäisiä mainintoja. Lisäksi julkaisu esittää ekologisuuden, ympäristöosaamisen ja robotiikan tärkeänä osaamisena, ja näin esittivät opiskelijatkin ideointityöpajassa ja opinnäytetyön tuloksissa. Tällä opinnäytetyöllä ja opetushallituksen tuoreimmalla julkaisulla on valtava määrä yhteneviä osaamistarvelöydöksiä. Opinnäytetyön tuloksia verrattiin yhteensä viiden muun osaamistarvetutkimuksen tuloksiin. Samankaltaisia osaamistarvet löydöksiä on jokaisessa vertailututkimuksessa sekä opinnäytetyön tuloksissa.

Opinnäytetyön osaamistarvetuloksissa ilmenee myös osaamisen alueita, joita ei voitu löytää vertailututkimuksista. Nämä kahdeksan osaamistarvet löydöstä ovat: nettietiketti, ajanhallintataidot, yhteistyötaidot, määrätietoisuus, stressinsietokyky, koneiden ja laitteiden

käyttöosaaminen, verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminen sekä fyysisen ja psyykkisen terveyden suojeleosaaminen digitaalisen ympäristöjen ja teknologioiden riskeiltä.

Restonomien osaamistarpeita ei ole tutkittu riittävästi ja niitä tulisi tutkia lisää myös työnantaja ja esimies näkökulmasta. Opinnäytetyöraportin kirjoitus hetkellä, saatut tulokset olivat ensimmäiset Matkailu- ja Ravitsemisalan restonomien osaamistarpeet. Viimeiset toimialakohtaiset osaamistarvekartoitukset opetushallitus on tehnyt vuonna 2012, joten opinnäytetyön tulokset toivat uutta ja tuoretta tietoa. Opetushallituksen tuorein julkaisu antaa tulevaisuuden osaamistarverakenteesta yleiskatsauksen, mutta ei toimiala kohtaista tietoa, toisin kuin tämä opinnäytetyö.

## Lähteet

### Painetut

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy. 4. Painos.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rautiainen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 4. Painos. Helsinki: Restamark.

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Miktor 2009. Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry.

Taipale-Lehto, U. 2012. Opetushallitus. Matkailu- ja Ravitsemisalan Osaamistarveraportti. Pienopaikka: Edita Prima Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

### Sähköiset

Adamsson, K., Lehtinen, E., Ohtonen, P. ja Väyrynen, J. 2017. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Restonomien (AMK ja ylempi AMK) valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus 2005, 2011 ja 2016. Viitattu: 18.1.2019. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144520/Restonomit\\_tyoelaemaessae.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144520/Restonomit_tyoelaemaessae.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Demoshelsinki. 2017. Viisi teesiä tulevaisuuden työstä: Työ 2040 - skenaarioreportin perusteella. Viitattu: 6.4.2019. <https://www.demoshelsinki.fi/2017/03/08/viisi-teesia-tulevaisuuden-tyosta-tyo-2040-skenaarioreportin-perusteella/>.

Haltia, P. & Jaakkola, R. (toim.) 2009. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Ammatillinen Opettajakorkeakoulu. Osaaminen esiin. Näkökulmia tunnistamiseen ja tunnustamiseen. Viitattu: 8.3.2019. [http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/osaaminen\\_esiinweb.pdf](http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/osaaminen_esiinweb.pdf).

Happo, I. & Lehtelä, P. 2015. Osaamisen osoittaminen - praktista toimintaa ja syvällistä ajattelua. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 8. Viitattu: 8.3.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88460/www\\_oamk\\_fi\\_epooki\\_2015\\_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88460/www_oamk_fi_epooki_2015_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Jääskeläinen, S. 2018. ReKey - Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen. Viitattu: 18.10.2018. <https://wiki.eduuni.fi/pages/viewpage.action?pageId=44570059>

Jääskeläinen, S. & Mantere, P. 2018. ReKey - Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen 2017 - 2019. Viitattu: 18.10.2018. [https://issuu.com/rekey2017/docs/rekey\\_tilannekatsaus\\_01-2018.pptx](https://issuu.com/rekey2017/docs/rekey_tilannekatsaus_01-2018.pptx)

Karisma Konseptit Oy. 2019. Mitä fasilitointi on, mitä fasilitaattori tekee, miksi fasilitaattoria kannattaa käyttää? Viitattu: 11.3.2019. <http://www.karismakonseptit.fi/mita-fasilitointi-on-mita-fasilitaattori-tekee-miksi-fasilitaattoria-kannattaa-kayttaa/>.

Karjalainen, A. & Karjalainen, T. 2016. Osumia: Osaamisen käsite. Video. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisu 22. Viitattu: 8.3.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115239/ePooki%2022\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115239/ePooki%2022_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Kilpailukyky kuntoon. 2018. Matkailu- ja ravintola-alan hallitusohjelmatavoitteet 2019. Viitattu 23.11.2018. <https://indd.adobe.com/view/67e92877-8b0e-407b-bc47-0bb27da6b976>.

Korkiakangas, M. 2016. Tunnista organisaatiosi osaaminen. Puhtausala 6, 6-9. Viitattu: 8.3.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132677/Korkiakangas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Kukkonen, H. & Raudasoja, A. 2018. Osaamisperusteinen ammatillinen koulutus. Teoksessa Kukkonen, H. & Raudasoja, A. (toim.) Osaaminen esiin: Ammatillisen koulutuksen reformi ja osaamisperusteisuus. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu, 9-14. Viitattu: 8.3.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153734/Kukkonen\\_Raudasoja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153734/Kukkonen_Raudasoja.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Mahdollisuuksien ala. 2018. Matkailu-, Ravintola ja Vapaa-ajan Palvelut. Viitattu 23.11.2018. [https://mara.fi/site/attachments/Mahdollisuuksien\\_ala\\_2018\\_sivuina.pdf](https://mara.fi/site/attachments/Mahdollisuuksien_ala_2018_sivuina.pdf).

Mara-alan näkymät. 2018. Matkailu- ja ravintola-alan loppuvuoden näkymät myönteisiä. Viitattu 23.11.2018. <https://mara.fi/uutishuone/tiedotteet-2/matkailu--ja-ravintola-alan-loppuvuoden-nakymat-myonteisia>

Matkailun näkymät. 2018. Syksyn 2018 toimialojen näkymät: Matkailun näkymät ovat positiiviset. Viitattu 23.11.2018. <https://mara.fi/uutishuone/uutiset/syksyn-2018-toimialojen-nakymat-matkailun-nakymat-ovat-positiiviset>.

Matkailun toimialabarometri. 2018. TEM: Matkailualan suhdannenäkymät muita myönteisemmät. Viitattu 23.11.2018. <https://mara.fi/uutishuone/uutiset/tem-matkailualan-suhdanne-nakymat-muita-myonteisemmat>.

Matkailutyö. 2018. Matkailuala tilastoina. Viitattu: 16.1.2019. <https://www.matkailutyo.fi/matkailuala-tilastoina/>

Matkailutyö. 2018. Matkailualan työpaikat. Viitattu: 16.01.2019. <https://www.matkailutyo.fi/matkailualan-tyopaikat/>

Mediatiedote. 2019. Opetushallitus. Asiantuntijoiden näkemys tulevaisuuden osaamistarpeista: Työelämässä tarvitaan kestävän kehityksen osaamista, taitoja ja jatkuvaa oppimista. Viitattu: 27.4.2019. [https://www.oph.fi/ajankohtaista/tiedotteet/101/0/asiantuntijoiden\\_nakemys\\_tulevaisuuden\\_osaamistarpeista\\_tyoelamassa\\_tarvitaan\\_kestavan\\_kehityksen\\_osaamista\\_digitaaloja\\_ja\\_jatkuvaa\\_oppimista](https://www.oph.fi/ajankohtaista/tiedotteet/101/0/asiantuntijoiden_nakemys_tulevaisuuden_osaamistarpeista_tyoelamassa_tarvitaan_kestavan_kehityksen_osaamista_digitaaloja_ja_jatkuvaa_oppimista).

Mikkonen, H. 2014. Palveluosaaminen. Viitattu: 8.3.2019. <http://merkonomi.hannumikkonen.com/markkinointi/palvosaa.html>.

Mutka, V. 2019. Mukamas Learning Design Blogi. Fasilitointi: Mitä se tarkoittaa? Viitattu: 11.3.2019. <https://mukamas.fi/uncategorized/fasilitointi-mita-se-tarkoittaa/>.

Opetushallitus. 2010. Matkailu-, Ravitsemis- ja Talousala esite. Viitattu: 16.1.2019. [http://www.oph.fi/download/130990\\_matkailu\\_ravitsemis\\_ja\\_talousala\\_esite.pdf](http://www.oph.fi/download/130990_matkailu_ravitsemis_ja_talousala_esite.pdf).

Opetushallitus. 2019. Osaaminen 2035 Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia -raportti on ilmestynyt. Viitattu: 27.4.2019. [https://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/103/0/osaaminen\\_2035\\_osaamisen\\_ennakointifoorumin\\_ensimmaisista\\_ennakointituloksia\\_-\\_raportti\\_on\\_ilmestynyt](https://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/103/0/osaaminen_2035_osaamisen_ennakointifoorumin_ensimmaisista_ennakointituloksia_-_raportti_on_ilmestynyt).

Osaaminen 2035. 2019. Opetushallitus. Osaaminen 2035 - raportti. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Viitattu: 27.4.2019. [https://www.oph.fi/download/196130\\_osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/download/196130_osaaminen_2035.pdf).

Paukku, S. 2018. Granlund Consulting. Onnistuneen työpajan läpivienti ja fasilitoijan rooli. Viitattu: 15.3.2019. [https://asiakas.kotisivukone.com/files/ipt-hanke.fi.auttaa.fi/Alustus\\_IPT2\\_hanke\\_16.3.\\_Tyopajat\\_Paukku.pdf](https://asiakas.kotisivukone.com/files/ipt-hanke.fi.auttaa.fi/Alustus_IPT2_hanke_16.3._Tyopajat_Paukku.pdf).

Sanastokeskus TSK. 2018. TEPA-termipankki. Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma - palvelu. Viitattu: 9.3.2019. <http://www.tsk.fi/tepa/fi/haku/palvelu>.

Seppälä, K. 2010. Terminfo. Palveluliiketoiminnan sanasto - tukea uusien käsitteiden vakiinnuttamiselle. Viitattu: 9.3.2019. <http://www.terminfo.fi/sisalto/palveluliiketoiminnan-sanasto--tukea-uusien-kasitteiden-vakiinnuttamiselle-238.html>.

Studentwork. 2019. Mitä työelämän murros oikeasti tarkoittaa? Blogi. Viitattu: 6.4.2019. <https://www.studentwork.fi/blogi/mita-tyoelaman-murros-oikeasti-tarkoittaa/>

Suhdannekatsoukset. 2018. Matkailu- ja ravintola-alan suhdannenäkymät vakaana myönteiset. Viitattu 23.11.2018. <https://mara.fi/uutishuone/uutiset/matkailu--ja-ravintola-alan-suhdannenakymat-vakaan-myonteiset>.

Sure Ry. 2014. Akavan Erityisalojen ammattijulkaisu 2/2013, uusintapainos 9/2014. Ammat-  
tina Restonomi. Viitattu: 17.1.2019. [https://docplayer.fi/5596088-Restonomin-ammattissa-  
miksi-restonomia-tarvitaan.html](https://docplayer.fi/5596088-Restonomin-ammattissa-miksi-restonomia-tarvitaan.html)

Tarpila, J-E. 2019. Fasilitointi Areena. Fasilitointipankki. Mitä fasilitointi on? Viitattu:  
11.3.2019. <https://fasilitointiareena.com/fasilitointipankki/mitafasilitointion/>.

The Future of Jobs Report. 2018. World Economic Forum. Centre for the New Economy and  
Society. Viitattu: 18.4.2019. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf).

Toiminen, M. 2017. Välähdyksiä tulevaisuudesta. Kymmenen teesiä uuden työn syntymisestä,  
yritysten muutoksesta ja yksilön mahdollisuuksista työn murroksessa. Paino: Multiprint Hel-  
sinki 2017. Viitattu: 13.4.2019. [http://www.tela.fi/instancedata/prime\\_product\\_jul-  
kaisu/tela/embeds/telawwwstructure/21108\\_Valahdyksia\\_tulevaisuudesta.pdf](http://www.tela.fi/instancedata/prime_product_jul-<br/>kaisu/tela/embeds/telawwwstructure/21108_Valahdyksia_tulevaisuudesta.pdf).

Valtioneuvoston kanslia. 2017. Valtioneuvoston yhteiset muutostekijät. Viitattu: 6.4.2019.  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80753/J\\_14\\_2017.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80753/J_14_2017.pdf).

Yrityskysely. 2018. EK:n kysely: Lähes 70 % yrityksistä kohtaa rekrytointivaikeuksia. Viitattu  
23.11.2018. [https://mara.fi/uutishuone/uutiset/ek-n-kysely-lahes-70-yrityksista-kohtaa-rek-  
rytointivaikeuksia](https://mara.fi/uutishuone/uutiset/ek-n-kysely-lahes-70-yrityksista-kohtaa-rek-<br/>rytointivaikeuksia).

#### Julkaisemattomat/Opinnäytteet

Kinnunen, O. 2015. Suunnittelupelin käyttö yrityksissä - pelaamalla syvää ymmärrystä ja tu-  
loksia. Esimerkki CoCo Tool Kit. Laurea-Ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutus-  
ohjelma (YAMK). Opinnäytetyö. Viitattu: 11.3.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/han-  
dle/10024/95022/ONT\\_Kinnunen%2022052015FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/han-<br/>dle/10024/95022/ONT_Kinnunen%2022052015FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Tommola, T. 2018. Restonomi (YAMK) -opiskelijan ja hänen taustaorganisaationsa osaamistar-  
peet muuttuvassa työelämässä. Laurea Ammattikorkeakoulu. Palvelujen asiakaskeskeinen ke-  
hittäminen. Opinnäytetyö. Viitattu: 18.4.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/han-  
dle/10024/146898/Tommola\\_Tuuli.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/han-<br/>dle/10024/146898/Tommola_Tuuli.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Törmi, T. 2010. Osaamispääoman kehittäminen tietointensiivisessä pk-yrityksessä. Laurea-am-  
mattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Teollinen palvelu-  
liiketoiminta. Opinnäytetyö Tradenomi (ylempi AMK). Viitattu: 8.3.2019.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23316/TeijaTormi\\_%2027.11.2010.pdf?se-  
quence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23316/TeijaTormi_%2027.11.2010.pdf?se-<br/>quence=1&isAllowed=y).

## Kuviot

Kuvio 1: Hankkeessa mukana olevat ammattikorkeakoulut (Jääskeläinen 2018.) .....	8
Kuvio 2: Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan alojen esimerkkiammatteja (Mahdollisuuksien ala 2018.) .....	13
Kuvio 3: Restonomin tehtävänimikkeet nykyisessä työssään vuonna 2016. (Adamsson ym. 2017, 33.) .....	20
Kuvio 4: Restonomin tyypillinen Palveluosaaminen vuonna 2016. (Adamsson ym. 2017, 45.) .	32
Kuvio 5: Opinnäytetyössä käytetty palvelumuotoilun prosessimalli (Ojasalo ym. 2014, 75.)..	36
Kuvio 6: Työpajojen suunnittelu ja fasilitointi. (Paukku 2018.) .....	39
Kuvio 7: Työpajan tuotos, ryhmä 1 .....	47
Kuvio 8: Työpajan tuotos, ryhmä 1 .....	47
Kuvio 9: Työpajan tuotos, ryhmä 2 .....	49
Kuvio 10: Työpajan tuotos, ryhmä 2 .....	49
Kuvio 11: Työpajan tuotos, ryhmä 3 .....	51
Kuvio 12: Työpajan tuotos, ryhmä 3 .....	51
Kuvio 13: Työpajan tuotos, ryhmä 4 .....	52
Kuvio 14: Työpajan tuotos, ryhmä 4 .....	52
Kuvio 15: Tutkitaan yhtäläisyyksiä .....	54
Kuvio 16: Tuotosten yhtäläisyydet 1 .....	55
Kuvio 17: Tuotosten yhtäläisyydet 2 .....	56
Kuvio 18: Tuotosten yhtäläisyydet 3 .....	57
Kuvio 19: Eniten mainintoja saaneet Restonomin osaamistarpeet (18 kpl) .....	62
Kuvio 20: Eniten mainintoja saaneet Restonomin osaamistarpeet 2 (9 kpl) .....	63



## Taulukot

Taulukko 1: Mara-alan työn muutostekijät. (Taipale-Lehto 2012, 10.) .....	33
Taulukko 2: Valtioneuvoston määrittelemät 15 muutostekijää. (Valtioneuvosto 2017, 5-6.) .	34
Taulukko 3: Työpajaan osallistuneiden opiskelijoiden taustatiedot.....	45
Taulukko 4: Opiskelijoiden antama palaute työpajasta .....	46
Taulukko 5: Ryhmän 1 tuotos taulukoituna .....	48
Taulukko 6: Ryhmän 2 tuotos taulukoituna .....	50
Taulukko 7: Ryhmän 3 tuotos taulukoituna .....	51
Taulukko 8: Ryhmän 4 tuotos taulukoituna .....	53
Taulukko 9: Tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 1 .....	55
Taulukko 10: Tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 2.....	56
Taulukko 11: Tutkimuksen tulokset: Restonomin osaamistarpeet 3.....	57
Taulukko 12: Tutkimuksen muut tulokset: Restonomin osaamistarpeet 4.....	59

## Liitteet

Liite 1: Työpajan Powerpoint-esitys .....	75
Liite 2: Työpajan muistiinpanot .....	79
Liite 3: Työpajan taustatietolomake .....	80
Liite 4: Työpajan materiaali; osaamistarvelaput 94 osaamisen sanaa .....	81
Liite 5: Täytetyt opiskelijoiden taustatietolomakkeet .....	87
Liite 6: Opiskelijoiden työpajan tuotosten loput kuvat .....	89

## Liite 1: Työpajan Powerpoint-esitys



# TULEVAISUUDEN OSAAMINEN

Kehitetään Koulutusta!

Salminen Jenna

MyFreePPT.com



## OPINNÄYTETYÖ

- SELVITTÄÄ RESTONOMIN OSAAMISTARPEET!

### LAUREA & REKEY - HANKE

- Toimivat toimeksiantajina
- "ReKey – Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen 2017-2019"
- 13 Ammattikorkeakoulua, Valtava määrä opiskelijoita, kouluttajia ja yrityksiä mukana
- Selvittää työelämän osaamistarpeet, Kehittää restonomien koulutusohjelmaa, koulutus vastaa paremmin työelämän tarpeisiin tulevaisuudessa
- Servitetaan mm. työpajojen, haastatteluiden, osaamisselvitysten, opinnäytetöiden, oppimistehtävien kautta, opiskelijat avainasemassa



2





# MAAILMA MUUTTUU

MyFreePPT.com

3

## Työn Murros

- Työelämään vaikuttavia muutostekijöitä on sekä poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, teknisiä ja ekologisia (ympäristöön liittyviä) muuttujia.
- Työn murros on teknologinen, taloudellinen ja yhteiskunnallinen muutos. Työn murroksen taustalla on digitalisaatio, globalisaatio, väestönrakenteen muutos/ikäntyminen, kaupungistuminen sekä ilmastonmuutos. Työn murroksen aivan ytimessä on automatisaatio, robotit ja tekoäly sekä jakamis- ja alustatalouden kehitys. Työn murroksesta selviämisen edellytyksiä ovat osaaminen, koulutus ja jatkuva uuden oppiminen. (Valtioneuvosto 2017, 27-28.)
- Osaamistarpeita tulee tutkia ja koulutusta kehittää jatkuvasti, työn muutoksen mukana.

4

## Puutteellinen Osaaminen

- EK:n yrityskysely vuonna 2018, 550 yritystä vastasi
- Suurella määrällä yrityksiä vaikeuksia löytää osaavaa/ammattitaitoista henkilöstöä. 25% avoimesta palautteesta; ”hakijan koulutus ei vastaa yrityksen tarpeisiin”. (puutteellinen ammattitaito, ammattitaito ei vastaa tarpeita, koulutus on puutteellinen)
- Osa työpaikoista jää jo tänä päivänä täyttämättä siksi, että työnhakijoilla on puutteellinen osaaminen. Koulutus on yhä suuremmassa merkityksessä siinä, että sen tulee tuottaa oikeanlaista osaamista. (Studentwork 2019.)

5

- Jos koulutus ei tuota oikeanlaista osaamista, tai valmistuneille opiskelijoilla ei ole tarvittavaa osaamista niin työllistyminen vaikeenee.

## No mitä tehdään nyt?



## MIETITÄÄN OSAAMISTARPEITA!

○  
Valitkaa TOP 10  
tärkeintä tulevaisuuden  
Osaamistarvetta  
Restonomille 15  
vuoden päästä,  
jokaisesta paperista

○  
Kirjoittakaa  
Muistilapuille

○  
Laittakaa ne 30  
tärkeintä  
Osaamistarvetta vielä  
tärkeysjärjestykseen  
isolle paperille

- ESITTELE TULOKSET!
- MIHINTULOKSIA  
KÄYTETÄÄN?

7

## KATSE LUOTTAVAISENA TULEVAISUUTEEN

Iso Kiitos Avustanne!

Mahtavaa Kesää Kaikille!



8

## Liite 2: Työpajan muistiinpanot

DIA 1: Kiitä, ryhmiin jako, sama määrä, vapaaehtoinen, lapun kierrätys, syökää, kerron lisää. 5 min.

DIA 2: Laaja Hanke ja Monia Tavoitteita

DIA 3 – 4:

Olen opinnäytetyöni tietoperustassa perehtynyt työn murrokseen, muutostekijöihin, tulevaisuuden työelämään, koulutuksen kehittämiseen ja tulevaisuuden osaamistarpeisiin.

Maailman muuttujiin tutustuminen

On paljon (pitkä lista erilaisia) muutostekijöitä ja muuttajia, jotka muuttavat maailmaamme, yhteiskuntaa, työelämää ja siten vaadittavaa osaamista tulevaisuudessa myös. Osaamistarpeita tulee tutkia ja koulutusta kehittää jatkuvasti, työn muutoksen mukana.

DIA 5:

KOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN, miten tapahtuu, tosi tärkeää koulutuksen kehittäminen

Muuten käy näin!

Kukaan teistäkään ei varmasti halua, että valmistuttuanne työnantaja sanoo, että "olen pahoillani mutta sinun koulutuksesi ja osaaminen ei ole riittävää, sinulla ei ole tarvittavaa osaamista, ja siksi emme voi palkata sinua."

Vaan toivotte ennemmin työnantajien sanovan mitä moninaisimmissa yrityksissä ja työtehtäviin hakiessanne että "Tervetuloa töihin, olen kuullut, että koulutuksesi on äärimmäisen hyvä ja tuottaa monenlaista osaamista!"

Ja jokainen haluaa kokea valmistuttuaan, että ei ole heittänyt elämästään vuosia hukkaan, vaan on oikeasti saanut eväitä ja oikeanlaista osaamista elämänsä reppuun koulutuksen kautta!

DIA 6 – 7:

Tämän päivän aihe, tavoite, miettiä restonomin osaamistarpeita vuodelle 2035. Ja apuna käytte sitä että, mietitte omaa viimeisintä työpaikkaa, nykyistä työpaikkaa, tai unelma työpaikkaanne, ja koitatte vähän kuvitella, että mimmoinen se voisi olla 15 vuoden päästä ja minkälaista osaamista siellä tarvitaan 15 vuoden päästä.

Osaaminen 2035 paperit, ja vuoden 2012 tulokset. opetushallitus. pelkät restonomin osaamistarpeet.

Tärkeät ylös, vähemmän tärkeät alas

Puoli tuntia aikaa, ja nopeasti kootaan teidän tuloksenne. Ryhmän vapaaehtoinen kertoisi minulle lyhyesti et mitkä valikoituivat tärkeimmiksi osaamistarpeiksi aivan sinne kärkeen ja miksi mahdollisesti ajattelette näin.

valokuvat, video

Jos ette pääse yksimielisyyteen 10 tärkeimmästä, tai joku muu tuntuu kanssa tosi tärkeältä, ottakaa se mukaan. Muistilapulle sivuun. Tai 5 tärkeintäkin ok, jos ei 10 tärkeintä keksi. OMAT IDEAT MYÖS! Ei enempää kuin 30 tärkeintä.

Tulosten käsittely! teidän tietonne ja tulokset opinnäytetyöhön, verrataan kaikkiin edellisiin tutkimuksiin, tulokset Laurealle, opettajille, ReKey-Hankkeelle, ja mahdollisesti Opetushallitukselle, kun niiden materiaalia käytetään. Tuloksia verrataan mahdollisesti Laurean Restonomin Opetussuunnitelmiin ja 2035 opetushallituksen tuloksiin.

Syventykää oikeasti miettimään ja keskustelkaa.

### Liite 3: Työpajan taustatietolomake

[illegible]



Liite 4: Työpajan materiaali; osaamistarvelaput 94 osaamisen sanaa

## LIITE 2. Osaamiset ja niiden määritelmät osaamistyypeittäin

Geneeriset osaamiset	
Osaaminen	Määritelmä
Ajanhallintataidot	Kyky suunnitella aikajärjestyksi mm. tapahtumille, aktiviteeteille sekä muiden tekemälle työlle.
Analyttiset ajattelutaidot	Kyky hyödyntää loogista päättelykykyä vaihtoehtoisten ratkaisujen, johtopäätösten sekä lähestymistapojen vahvuuksien ja heikkouksien havaitsemiseksi.
Eettisyys	Kyky toimia hyväksytyjen periaatteiden mukaisesti sekä huomioida oikeudenmukaisuus, avoimuus ja puolueettomuus työtavassa ja käyttäytymisessä muita ihmisiä kohtaan.
Esiintymistaidot	Kyky kohdata yleisö ja kommunikoida menestyksekkäästi läsnä olevien kanssa sekä valmistautua esitykseen muistiinpanoilla, suunnitelmilla ym. tiedolla.
Fyysinen vahvuus	Kyky suorittaa menestyksekkäästi fyysisesti raskaita työtehtäviä.
Innostamis- ja motivointikyky	Kyky tukea muiden ihmisten toimintaa tarjoamalla heille vakuuttavia syitä toimia.
Itseohjautuvuus	Kyky organisoida oma-aloitteisesti, kehittää omia toimintatapoja ja ylläpitää motivaatiota valvonnan määrästä riippumatta sekä olla vastuussa asioidensa aikaansaamisesta.
Joustavuus	Kyky mukauttaa omaa asennetta tai toimintaa vastaamaan muuttunutta tilannetta.
Järjestelmällisyys	Kyky pysyä jatkuvasti ajan tasalla projekteista sekä kyky organisoida, suunnitella, aikatauluttaa ja saavuttaa tavoitteita.
Keskittymiskyky	Kyky keskittyä, tehdä oikeita päätöksiä ja arvioida.
Kestävän kehityksen periaatteiden tuntemus	Kestävän kehitystä edistävien periaatteiden, käytäntöjen ja säästöjen tunteminen sekä noudattaminen.
Kokonaisuuksien hallinta	Kyky hallita useista osista rakentuvaa kokonaisuutta ja kehittää kokonaisvaltainen ymmärrys sen toteuttamisen käytännön toimenpiteistä.
Kriittiset ajattelutaidot	Kyky tunnistaa erilaisten abstraktien ja rationaalisten lähestymistapojen vahvuudet ja heikkoudet ja käyttää niitä ongelmatilanteiden ratkaisemiseen ja vaihtoehtoisten tapojen muodostamiseen.
Kädetaidot	Kyky suorittaa haastavia manuaalisia työtehtäviä varmasti, nopeasti ja taitavasti.
Luovuus	Kyky nähdä asioita uusista näkökulmista ja rakentaa niistä jotain uutta, omaperäistä ja toimivaa.
Monikulttuurisuustaidot	Ymmärrys eri kulttuureihin kuuluvista erilaisista käytännöistä ja tavoista sekä kyky hyödyntää tätä tietoa kanssakäymisessä erilaisista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.
Monitaitoisuus	Kyky soveltaa monipuolisesti tietoja ja taitoja.
Määrätietoisuus	Kyky pitää puoliaan ja toimia kunnioitettavasti ilman, että aiheuttaa mielipahaa toiselle toimimalla aggressiivisesti, ilkeästi tai alistavasti.
Ongelmanratkaisutaidot	Kyky ratkaista ongelmia, joita syntyy suunnittelussa, toiminnassa tai arvioinnissa sekä kyky systemaattisesti kerätä, analysoida ja yhdistää tietoa nykyisen tilan arvioimiseksi sekä muodostaa arvion perusteella uusi ymmärrys tilanteesta.
Oppimiskyky	Kyky käyttää erilaisia lähestymis- ja oppimistapoja, -strategioita sekä menetelmiä tiedon, taitojen ja osaamisen hankkimiseen.
Organisointitaidot	Kyky työskennellä suunnitellun ja systemaattisen menettelyn mukaisesti.
Paineen sietokyky	Kyky sietää haasteita, häiriöitä ja muutoksia sekä selvitä vastoinkäymisistä.
Päätöksentekokyky	Kyky tehdä menestyksekkäästi päätöksiä.
Reagointikyky	Kyky vastata täsmällisesti ja nopeasti sisäisiin sekä ulkoisiin ärsykkeisiin.
Ristiriitojen ratkaisutaidot	Kyky toimia konflikteissa ja jännittyneissä tilanteissa osapuolten välillä pyrkien sopimukseen, yhteensovittamiseen ja ongelmanratkaisuun.
Ryhmätyöskentelytaidot	Kyky työskennellä luottamuksellisesti ryhmässä ja tehdä oma osuutensa palvelien kokonaisuutta.
Sitoutuneisuus	Kyky noudattaa sitoumuksia ja suorittaa työtehtävät kurinalaisesti, luotettavasti ja tavoitteellisesti.
Sorminäppäryys	Kyky toimia taitavasti ja nopeasti sormilla.
Sosiaaliset taidot	Kyky toimia tehokkaasti ja tavoitteellisesti työssä tai vastaavassa muiden ihmisten kanssa.

## GENEERISET OSAAMISET 2

Stressinsietokyky	Kyky säilyttää rauhallinen mielentila ja tehokas suorittaminen myös stressaavina aikoina.
Tarkkuus	Kyky suorittaa tehtävät tunnollisesti ja tehokkaasti ottaen huomioon kaikki niitä koskevat näkökohdat riippumatta siitä, kuinka yksityiskohtaisia ne ovat.
Tiedon hallinta- ja analysointitaidot	Kyky hallita erityyppisiä tietolähteitä läpi niiden elinkaaren, varmistaa tiedon tarkoituksenmukaisuus ja käyttää siihen erikoistuneita tieto- ja viestintätekniikan työkaluja tietojen laatuvaatimusten täyttämiseksi.
Tiedon suullinen ja kirjallinen ilmaisutaito	Kyky esittää asian keskeisimmät motiivit ja tavoitteet niin suullisesti kuin kirjallisestikin.
Tunneälykyys	Kyky tunnistaa omat ja toisten ihmisten tunteet, erottaa ne toisistaan ja tarkkailla, miten ne voivat vaikuttaa kunkin ympäristöön tai sosiaaliseen kanssakäymiseen ja mitä voidaan tehdä sen suhteen.
Vastuuntuntoisuus	Kyky hyväksyä omien tai muiden ammatillisten päätösten seuraukset ja kantaa vastuu niistä osana työtä tai tehtävää.
Visuaalinen hahmotuskyky	Kyky määrittää asiaa tai esinettä ympäröivä visuaalinen universumi.
Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot	Kyky tietojen, ideoiden, käsitteiden, ajatusten ja tunteiden vaihtamiseen tai välittämiseen kasvotusten tai viestinnän työkalujen avulla.
Yhteistyötaidot	Kyky työskennellä tehokkaasti yhdessä muiden kanssa.



Yleiset työelämäosaamiset	
Osaaminen	Määritelmä
Ammattieettinen osaaminen	Kyky suorittaa työpaikkatoimintaa yleisesti hyväksyttyjen periaatteiden, kuten oikeudenmukaisuuden, avoimuuden ja puolueettomuuden, mukaisesti.
Asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen	Kyky asettaa asiakkaan näkökulma keskiöön kaikessa.
Asiakaspalvelutaidot	Kyky hallita asiakkaisiin, palveluntarjoajiin ja henkilökohtaisiin palveluihin liittyvät prosessit ja periaatteet; näihin voi kuulua menettelyjä asiakkaan tai palvelun käyttäjän tyytyväisyyden arvioimiseksi.
Automaatioiden hallintaosaaminen	Kyky hallita teknologioita, jotka saavat prosessit, systeemit tai laitteet toimimaan automaattisesti käyttöjärjestelmän avulla.
Digitaalisten alustojen hyödyntämisosaaminen	Kyky hyödyntää ja hallinnoida erilaisia digitaalisia alustoja.
Digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisosaaminen	Kyky hyödyntää digitaalisia sovelluksia, järjestelmiä ja laitteita työtehtävän suorittamiseksi.
Digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot	Kyky järjestää, varastoida ja hakea dataa, tietoa ja sisältöä digitaalisista ympäristöistä.
Ennakointiosaaminen	Kyky tuottaa tietoa tulevaisuuden tarpeista.
Etä- ja virtuaalipalveluiden hallinta	Kyky hallita palveluja ja laitteita, joita käytetään lähetystoimintaan kaukana keskusasemasta.
Hankintaosaaminen	Kyky hallita palveluiden, laitteiden, tavaroiden ja ainesosien hankintoja, vertailla sekä valvoa hankintojen laatua organisaation optimaalisen tuloksen varmistamiseksi.
Henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen	Kyky kantaa vastuuta elinikäisestä oppimisesta ja jatkuvasta ammatillisesta kehityksestä, osallistua ammattiosaamisen tukemiseen ja päivittämiseen sekä tunnistaa ammatillisen kehityksen ensisijaiset alueet, jotka perustuvat pohdintaan omasta käytännön kokemuksesta ja kontakteista vertaisryhmien sekä sidosryhmien kanssa.
Henkilöstöhallinto-osaaminen	Kyky hallita työntekijöiden palkkaamiseen ja kehittämiseen liittyvät menetelmät organisaation arvojen sekä henkilöstön tarpeiden, etujen, konfliktinratkaisun ja positiivisen yritys ympäristön varmistamiseksi.
Hyvinvointiteknologian tuntemus	Kyky hallita ja ymmärtää lääkkeiden sekä terveydenhuollon teknisten laitteiden ominaisuudet.
Ihmisten ja osaamisen johtamis- ja valmentamistaidot	Kyky johtaa ja vaikuttaa muihin työntekijöihin niin, että se edistää tavoitteiden kehittämistä, osaamisen kehittämistä, työilmapiiriä sekä rajojen ja strategian laajentamista eri tasoilla.
Innovaatio-osaaminen	Kyky tuottaa ja soveltaa uusia ideoita taloudellisen lisäarvon tuottamiseen.
Johtamisosaaminen	Kyky johtaa ja opastaa muita kohti yhteisiä tavoitteita, myös ryhmissä.
Koneiden ja laitteiden käyttöosaaminen	Kyky hallita koneiden tuottamat toiminnot ja ominaisuudet sekä ymmärtää mahdolliset lakisääteiset vaatimukset.



## YLEISET TYÖELÄMÄOSAAMISET 2

Kustannushallinta	Kyky yrityksen kulujen ja tulojen suunnitteluun, seurantaan ja sopeuttamiseen kustannustehokkuuden ja toimintakyvyn saavuttamiseksi.
Laadunhallintaosaaminen	Kyky valvoa ja varmistaa tarjottavien tavaroiden tai palvelujen laatu niin, että tuotannontekijät täyttävät laatuvaatimukset, sekä valvoa tuotteen tarkastusta ja testausta.
Liiketoimintaosaaminen	Kyky tehdä tarvittavat toimet liiketoimintaympäristössä, jotta saataisiin mahdollisimman hyvä lopputulos.
Logistiikkaosaaminen	Kyky resurssien, kuten materiaalien, ajan ja informaation hallintaan tuotteiden kulujen hallitsemiseksi lähtöpaikan ja käyttöpaikan välillä; tähän kuuluvat mm. tavaroiden tuotanto, pakkaaminen, varastointi ja kuljetus.
Markkinointiosaaminen	Kyky kehittää markkinointistrategioita ja -suunnitelmia määrittämällä tarvittavat kustannukset ja resurssit sekä analysoida niiden kannattavuutta. Kyky kehittää hinnoittelustrategioita ja pyrkiä lisäämään tietoisuutta tuotteista ja yrityksistä kohdennettujen asiakkaiden keskuudessa.
Moniammatillinen osaaminen	Kyky työskennellä tehokkaasti erilaisista ammatillisista taustoista tulevien henkilöiden kanssa yhteisen ongelman ratkaisemiseksi.
Monitorointiosaaminen	Kyky hallita, ylläpitää ja kartoittaa valvontatyökaluja sekä -menetelmiä.
Muutososaaminen	Kyky hallita ja ajaa muutoksia eteenpäin tehokkaasti liiketoiminnan tehokkuuden ja kilpailuedun parantamiseksi.
Myyntiosaaminen	Kyky kasvattaa myyntiä tunnistamalla asiakkaan ostotarpeita yhdistämällä niitä organisaation tuotteiden etuihin ja ominaisuuksiin sekä ratkaista asiakkaiden vastaväitteitä ja pyrkiä molempia osapuolia hyödyttäviin ehtoihin.
Neuvonta-, opastus- ja ohjaustaidot	Kyky ohjata ja tukea muita asiassa vähemmän asiantuntevia tai vähemmän kokeneita.
Projektin johtamisaosaaminen	Kyky projektinhallintaan ja siihen kuuluviin toimintoihin, kyky tunnistaa projektinhallinnassa esiintyviä muuttujia, kuten aika, resurssit, vaatimukset ja määräajat sekä vastata odottamattomiin tapahtumiin.
Prosessiosaaminen	Kyky hallita prosesseja määrittelemällä, mittaamalla, valvomalla ja parantamalla niitä tavoitteen mukaisesti ja kannattavasti vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.
Robottiikkateknologian käyttötaidot	Kyky hallita puoliautomaattisten tai kokonaan itsenäisten koneiden käyttö.
Taloushallinnon osaaminen	Kyky hallita taloushallinnon alaa, joka pitää sisällään mm. käytännön prosessien taloudellista analysointia sekä rahoitusvarojen suuntaamiseen käytettäviä työkaluja, tuottaen entiteetin taloudesta tietoa johdon päätöksenteon tueksi.
Työturvallisuus-osaaminen	Kyky hallita ja ymmärtää työelämän ihmisten turvallisuuteen, terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien sääntöjen, menettelyjen ja määräysten kokoelma.
Verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminen	Kyky rakentaa ja ylläpitää ammatillisia suhteita sidosryhmien kanssa tavoitellen yhteisymmärryksessä molempien etuja edistäviä toimia.
Ympäristöosaaminen	Kyky hallinnoida yritysten välistä vuorovaikutusta ja siitä aiheutuvia ympäristövaikutuksia, tunnistaa, arvioida ja rajata tuotantoprosessin sekä siihen liittyvien palvelujen ympäristövaikutuksia sekä järjestää toimintasuunnitelmat ympäristövaikutuksia huomioiden ja valvoa indikaattoreita.
Yrittäjyystaidot	Kyky kehittää, organisoida ja hallita omaa liiketoimintaa.

## Kansalaisen digitaidot<sup>29</sup>

Osaaminen	Määritelmä
Digitaalinen aktiivinen kansalaisuus	Kyky osallistua yhteisön toimintaan ja etsiä mahdollisuuksia omanarvontunteen nostamiseen yksityisten sekä julkisten digitaalisten palvelujen avulla.
Digitaalisen identiteetin hallintataidot	Kyky luoda, hallita ja suojata yhtä tai useampaa digitaalista identiteettiä. Käsitellä identiteettiä koskevaa dataa, jota syntyy erilaisten työkalujen ja palvelujen kautta.
Digitaalisen sisällön kehittämiskyky	Kyky luoda sekä muokata digitaalista sisältöä erilaisissa formaateissa ja ilmaista itseään erilaisten digitaalisten merkitysten kautta.
Digitaalisen sisällön uudelleenjalostamis- ja integrointitaidot	Kyky modifioida, jalostaa, kehittää ja integroida digitaalista sisältöä muotoon, josta voidaan luoda uutta relevanttia sisältöä tai tietoa.
Digitaalisen teknologian luova käyttötaito	Kyky luoda tietoa, innovatiivisia prosesseja ja -tuotteita käyttämällä digitaalisia työkaluja. Kyky tiedostaa ja ratkaista yksilöllisesti sekä yhteisöllisesti käsitteellisiä ongelmia digitaalisissa ympäristöissä.



## DIGITAITO 2

Digitaaliset kommunikointitaidot	Kyky kommunikoida erilaisten digitaalisten työkalujen avulla ja ymmärtää digitaalisen kommunikoinnin sopivuutta eri konteksteissa.
Digitaaliset yhteistyötaidot	Kyky käyttää digitaalisia työkaluja avuksi yhteisprojektien resurssien sekä tiedon rakentamiseen ja luomiseen.
Digitaalisten osaamispuutteiden tunnistamiskyky	Kyky tunnistaa ja kehittää omia digitaalisen kompetenssin kehittämiskohtia sekä tukea myös muita siinä. Kyky pysyä ajan tasalla digitaalisessa evoluutiossa.
Digitaalisten teknologioiden ja niiden käytön ympäristövaikutusten tiedostaminen	Kyky tiedostaa digitaalisten teknologioiden ja niiden käytön ympäristövaikutukset.
Digitaalisten työkalujen soveltamiskyky	Kyky löytää, valita ja käyttää digitaalisia työkaluja toiminnan tarpeiden vastaamiseen sekä säätää ja mukauttaa digitaalisia ympäristöjä henkilökohtaisiin tarpeisiin.
Digitaalisten välineiden ja sisältöjen suojeleminen	Kyky suojella digitaalisia laitteita ja -sisältöä sekä tuntee vaarat, riskit ja turvallisuustoimenpiteet digitaalisissa ympäristöissä.
Fyysisen ja psyykkisen terveyden suojeleminen digitaalisten ympäristöjen ja teknologioiden riskeiltä	Kyky välttää fyysisiä ja psyykkisiä terveysuhkia digitaalista teknologiaa käytettäessä sekä tiedostaa niiden vaikutus sosiaaliseen hyvinvointiin. Kyky suojata itseään ja muita mahdollisilta vaaroilta digitaalisissa ympäristöissä (esim. nettikiusaaminen).
Henkilökohtaisen tiedon ja yksityisyyden suojeleminen	Kyky suojella ja osata turvallisesti käyttää henkilökohtaista dataa digitaalisissa ympäristöissä sekä ymmärtää, miten digitaaliset palvelut tiedottavat henkilökohtaisen datan käytöstä.
Nettietiketti	Kyky toimia digitaalisen ympäristön yleisten normien mukaan, mukauttaa eri kommunikointistrategioita eri yleisöille ja tiedostaa kulttuuri- sekä sukupolvien väliset erot digitaalisessa ympäristössä.
Ohjelmointiosaaminen	Kyky suunnitella ja kehittää sarja ymmärrettäviä komentoja tietokoneelle ratkaisemaan annettu ongelma tai tehtävä.
Tekijänoikeuksien ja lisenssien tuntemus	Kyky ymmärtää, miten tekijänoikeudet sekä lisenssit liittyvät dataan, tietoon ja digitaaliseen sisältöön.
Teknisten ongelmien ratkaisutaidot	Kyky tunnistaa tekniset haasteet digitaalisia laitteita ja ympäristöjä käytettäessä sekä ratkaista niitä.
Tiedon arviointitaidot	Kyky analysoida, verrata ja arvioida kriittisesti digitaalisen sisällön luotettavuutta sekä uskottavuutta.
Tiedon digitaaliset jakamistaidot	Kyky jakaa tietoa ja digitaalista sisältöä digitaalisten työkalujen avulla sekä toimia tiedon välittäjänä ja ymmärtää viittauskäytänteitä.
Tiedon hakutaidot	Kyky jäsentää ja etsiä tietoa digitaalisissa ympäristöissä sekä luoda ja päivittää henkilökohtaisia tiedon hankintastrategioita.
Tiedon hallintataidot	Kyky organisoida, varastoida ja palauttaa sisältöä digitaalisissa ympäristöissä sekä organisoida ja prosessoida digitaalista sisältöä jäsenyydessä ympäristössä.

# Liite 5: Täytetyt opiskelijoiden taustatietolomakkeet

Ryhmä 1 4

SUKUPUOLI	IKÄ	NYKYINEN TAI VIIMEINEN TYÖPAIKKA	UNELMA TYÖPAIKKA	TYÖTENTÄVÄ	TYÖKOKEMUS VUOSINA JA KUUKAUSINA
nainen	21	K-market	Makkele/tapahtuma	?	n 3 vuotta
nainen	21	Ravintola, Pöytä, kassa, kassavastaava	Makkele/tapahtuma	?	About Suoeth
nainen	19	Hesburger	Makkele/tapahtuma	?	n 2 kk
nainen	13	Walmart	Makkele	?	n 7 kuusi

## Työpajaan Osallistujat

Ryhmä 1

## Työpajaan Osallistujat

Ryhmä 2

Ryhmä 2 3

SUKUPUOLI	IKÄ	NYKYINEN TAI VIIMEINEN TYÖPAIKKA	UNELMA TYÖPAIKKA	TYÖTENTÄVÄ	TYÖKOKEMUS VUOSINA JA KUUKAUSINA
F	21	Posti	-	-	2v
F	21	päiväkoti	-	-	2v 2kk
F	20	KAUPPA	-	-	< 1v

*Ryhmä 3*

5

SUKUPUOLI	IKÄ	NYKYINEN TAI VIIMEIN TYÖPAIKKA	UNELMA TYÖPAIKKA	TYÖTEHTÄVÄ	TYÖKOKEMUS VUOSINA JA KUUKAUSINA
Mies	22	Esco	Ma-Scoti, Pöytä- ja kassakassa	Kassan- ja kassan	-1-
Mies	22	Veikku	Majailma	Rekrytointi	8v.
Mies	40	Artesia oy	Tuotteiden suunnittelu	Tuotantokäsitte	20v.

*Ryhmä 2*

3

SUKUPUOLI	IKÄ	NYKYINEN TAI VIIMEIN TYÖPAIKKA	UNELMA TYÖPAIKKA	TYÖTEHTÄVÄ	TYÖKOKEMUS VUOSINA JA KUUKAUSINA
F	21	Posti	-	-	2v
F	21	Pöytähoiti	-	-	2v 2kk
F	20	Kauppa	-	-	2v
M	42	Tuotantolaitos	Hotelli	-	26v
F	24	Kahvila	Matkan- ja logistika	Kahvila- ja tarjoilu	8v

## Työpajaan Osallistujat

Ryhmä 3

4

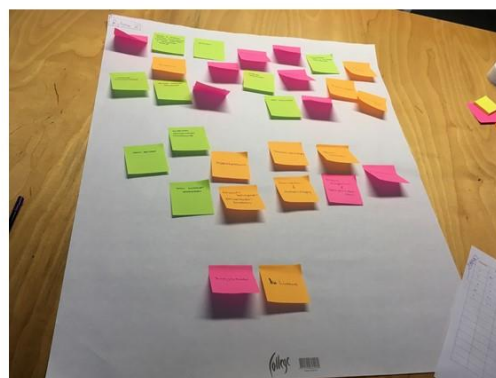
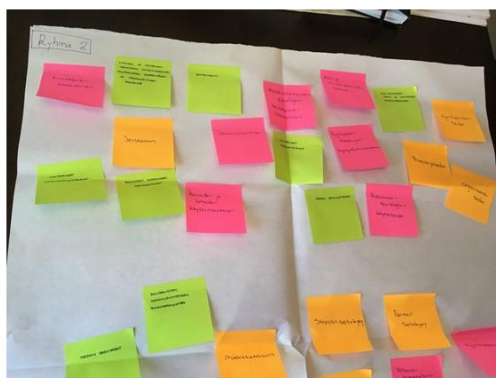
SUKUPUOLI	IKÄ	NYKYINEN TAI VIIMEIN TYÖPAIKKA	UNELMA TYÖPAIKKA	TYÖTEHTÄVÄ	TYÖKOKEMUS VUOSINA JA KUUKAUSINA
♀	22	Kuivattua Vaa	Taloudenhoito	-	pujot
nainen	20	Myyjä, kassanhoitaja	Konttoritoimisto	?	en osaa sanoa
♂	20	Myyjä, kassanhoitaja	Joko matkalla	-	pujot
♀	21	Heikkinen	Kotitalouden hoito	-	2 vuotta

## Työpajaan Osallistujat

Ryhmä 4

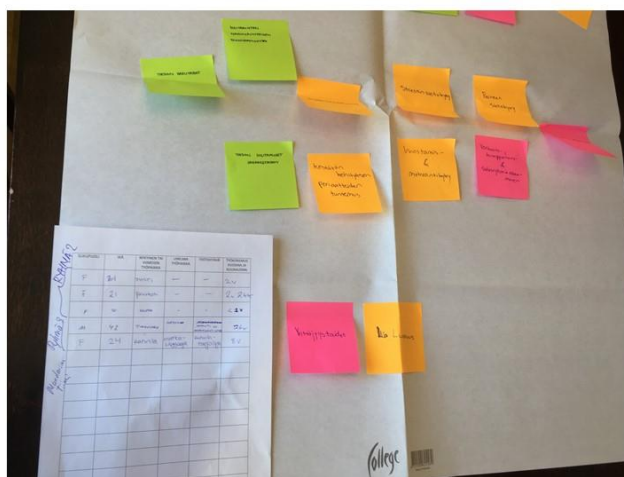






## Ryhmä 2

Tuotoksista kuvia





## Ryhmä 3

Tuotoksista kuvia

## Ryhmä 4

Tuotoksista kuvia

