

**OPINNÄYTETYÖ**

**Riikka Lehtonen**

**Teija Mäyrä**

**2011**

**RESTONOMIKOULUTUKSEN JA TYÖELÄ-  
MÄN KOHTAAMINEN POHJOISESSA TYÖ-  
YMPÄRISTÖSSÄ**



**Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma**



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

# **RESTONOMIKOULUTUKSEN JA TYÖELÄMÄN KOH- TAAMINEN POHJOISESSA TYÖYMPÄRISTÖSSÄ**

Riikka Lehtonen

Teija Mäyrä

2011

Toimeksiantaja Rovaniemen ammattikorkeakoulu

Ohjaaja Merja Koikkalainen

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2011 \_\_\_\_\_



Matkailu-, ravitsemis- ja  
talousala

Opinnäytetyön  
Tiivistelmä

Hotelli- ja ravintola-alan  
koulutusohjelma

---

<b>Tekijät</b>	Riikka Lehtonen Teija Mäyrä	Vuosi	2011
<b>Toimeksiantaja Työn nimi</b>	Rovaniemen ammattikorkeakoulu Restonomikoulutuksen ja työelämän kohtaaminen pohjoisessa työympäristössä		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	42 + 3		

---

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia hotelli- ja ravintola-alan restonomikoulutusta työelämälähtöisyyden kannalta. Tutkimusongelmanamme oli selvittää mitä hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma sisältää ja miten sitä tulisi kehittää, jotta restonomikoulutus vastaisi paremmin työelämän tarpeita. Toisena tutkimusongelmanamme oli mitä lappilaisuus ja lappilainen osaaminen on työelämän mielestä ja miten se restonomiopiskelijoista näkyi. Selvitystyö perustui vuonna 2008 aloittaneiden restonomiopiskelijoiden opintojen tuottamaan osaamiseen. Osaaminen on määritelty koulutusohjelmakohtaisina kompetensseina.

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen. Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelimme edustajia niistä yrityksistä, joissa oli ollut restonomiopiskelija syventävässä harjoittelussa. Haastattelimme yhdeksää edustajaa, joista kuusi oli esimiehiä.

Haastatteluiden perusteella koulutus kohtaa kohtalaisesti työelämän tarpeet, mutta kehitettävääkin löytyi. Parannettavaa löytyi esimiestaidoista, sillä restonomin pitäisi olla valmistuessaan esimies eli esimerkiksi hallita liiketaloudellinen ajattelu ja työläinsäädäntö. Opintoihin pitäisi lisätä venäjän kielen opiskelumahdollisuus, juomatietoutta ja tarjoilun perusteita. Lappilaisuus ja lappilainen osaaminen oli vaikea määrittellä, mutta jotkut asiat tulivat useasti esille: paikalliset tuotteet, rempseys, aitous, palvelualltius. Yritykset olivat tyytyväisiä restonomiopiskelijoiden lappilaiseen osaamiseen eivätkä kaivanneet sitä lisää opintoihin.

Työstämme saatavia tuloksia hyödynnetään tulevan hotelli- ja ravintola-alan opetus-suunnitelmassa.

Avainsanat

Kompetenssi, lappilaisuus, lappilainen osaaminen, pohjoisuus, restonomikoulutus, työelämälähtöisyys

---

<b>Authors</b>	Riikka Lehtonen Teija Mäyrä	Year	2011
<b>Commissioned by</b>	Rovaniemi University of Applied Sciences		
<b>Subject of thesis</b>	The encounter of the Hospitality Management degree and the working life in the northern work community		
<b>Number of pages</b>	42 + 3		

---

The aim of this thesis was to explore whether Bachelor of Hospitality Management degree is close enough to the needs of working life the needs of working life up to an adequate degree. Students who had started their studies in the year 2008 were analyzed according to the competencies laid out in their degree program. The goal was to find out how their educational program satisfies the needs of working life in general. Another research problem was to find out how Lappishness and Lappish know-how are viewed by representatives of working life. Additionally, the quality of Lappish know-how Bachelors of Hospitality Management have and how they show it in their working life was explored.

This research is qualitative and theme interview has been used as the research method. Local companies that have helped Hospitality Management students with their specialization training were interviewed. Based on the results of the interviews, the aim was to find out how the Hospitality Management degree program should be developed and, additionally, what constitutes Lappishness and Lappish know-how.

According to the results of the interviews, the Hospitality Management degree meets the needs and challenges of working life reasonably well. Nevertheless, there is still something to develop as well. The areas that should be developed are, for example, managerial skills and knowledge related to business economics as well as labor legislation, since all of these things are needed by Hospitality Management students after graduation. The degree program should also include more opportunities to study the Russian language, more beverage knowledge as well as a better introduction into the basics of serving.

Keyword(s) Bachelor of Hospitality Management, competency, Lappishness, Lappish know-how, working life

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>LAPPI – OSA SUOMEN MATKAILUELINKEINOJA</b> .....	<b>2</b>
2.1	LAPPI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ .....	2
2.2	LAPPI ALUEELLISEN KEHITTÄMISEN KOHTEENA .....	2
2.3	MILTÄ HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALA NÄYTTÄÄ KOKO SUOMESSA? .....	3
<b>3</b>	<b>AMMATTIKORKEAKOULU – TYÖELÄMÄN KEHITTÄJÄNÄ JA TUTKIJANA</b> .....	<b>7</b>
3.1	AMMATTIKORKEAKOULU .....	7
3.2	ROVANIEMEN AMK.....	7
3.3	MATKAILUALAN TUTKIMUS- JA KOULUTUSINSTITUUTTI .....	8
<b>4</b>	<b>OPISKELIJANA HOTELLI JA RAVINTOLA-ALAN KOULUTUSOHJELMASSA RAMK:SSA</b> .....	<b>9</b>
4.1	RESTONOMI AMK.....	9
4.2	HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KOULUTUSOHJELMA RAMK:SSA .....	9
4.3	MISTÄ RESTONOMIOPINTOJEN 210 OPINTOPISTETTÄ KOOSTUU?.....	10
4.4	TYÖELÄMÄLÄHTÖISYYS KEHITTÄMISEN KOHTEENA .....	12
<b>5</b>	<b>KOMPETENSSEJA</b> .....	<b>14</b>
5.1	MIKÄ ON KOMPETENSSI? .....	14
5.2	MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALAN AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINNON YLEISET KOMPETENSSIT .....	14
5.3	KOULUTUSOHJELMAKOHTAISET KOMPETENSSIT .....	15
5.3.1	<i>Palvelukulttuuriosaaminen .....</i>	<i>15</i>
5.3.2	<i>Palvelujärjestelmäosaaminen .....</i>	<i>16</i>
5.3.3	<i>Palvelujohtamisosaaminen .....</i>	<i>17</i>
5.3.4	<i>Liiketoimintaosaaminen.....</i>	<i>17</i>
5.3.5	<i>Majoitus- ja ravitsemispalvelualan palveluympäristöosaaminen .....</i>	<i>18</i>
5.4	RESTONOMIN YDINOSAAMINEN POHJOISESSA .....	19
<b>6</b>	<b>TUTKIMUKSEN TAVOITTEET</b> .....	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO</b> .....	<b>21</b>
7.1	KVALITATIIVINEN TUTKIMUS .....	21
7.2	TUTKIMUKSEN KULKU JA AINEISTON ANALYYSI.....	22

<b>8</b>	<b>KOHTAAKO RESTONOMIKOULUTUS TYÖELÄMÄN?</b> .....	<b>24</b>
8.1	RESTONOMI – ENNALTA TUTTU(KO?) .....	24
8.2	REMPSEÄT ASIAKASPALVELIJAT & RUSKAMETSIEHILLAT .....	24
8.3	PALVELUKULTTUURIN MERKITYS OSANA VIERAANVARAISUUTTA.....	26
8.4	KYSEENALAISTAMALLA PALVELUT NYKYAIKAAN.....	27
8.5	VENÄJÄN KIELI OSAKSI KOULUTUSOHJELMAA?.....	28
8.6	EI KÄYTÄNNÖN TÖIHIN ENNEN PERUSTEIDEN HALLINTAA .....	29
8.7	"EI ROVANIEMELÄISELLE MYYDÄ ROVANIEMELÄISYYTTÄ" .....	30
8.8	RISUJA JA RUUSUJA.....	31
8.9	KUINKAS SE RESTONOMIN KOULUTUS KOHTASIKAAN TYÖELÄMÄN? .....	33
<b>9</b>	<b>POHDINTA</b> .....	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....	<b>38</b>
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>40</b>
	<b>LIITTEET</b> .....	<b>43</b>

## KUVIOLUETTELO

Kuvio 1: Matkailualan työvoiman kohtaanto koko Suomessa tammi-touko 2010. (Harju-Autti 2010, 16) .....	4
Kuvio 2: Yritysten toimipaikat keskusalueittain 2008. (Harju-Autti 2010, 18) ..	5
Kuvio 3: Lappilainen osaaminen ja lappilaisuus .....	25

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössämme selvitimme sitä, mitä työelämä odottaa valmiilta hotelli- ja ravintola- alan restonomilta. Työmme tarkoituksena on saada työelämästä uusia kehitysideoita koulutusohjelman opetukseen ja opetussisältöihin. Rajasimme työmme koskemaan Rovaniemen ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan restonomikoulutusta, sillä opiskelemme itse kyseistä alaa.

Halusimme ottaa aiheeseen työelämän näkökulman ja tarkastella asiaa sen kannalta. Mielestämme opetuksen pitäisi olla vieläkin työelämäläheisempää ja se ajatus oli lähtökohtana tälle työlle. Koulutuksen sisältöjä pitäisi kehittää jatkuvasti, ja meidän mielestämme olisi tärkeää ottaa koulutuksen kehittämisessä entistä enemmän huomioon työelämän näkökulma.

Rovaniemen ammattikorkeakoulussa alueellista kehittämistä tehdään erilaisien kehittämishankkeiden kautta, joissa opiskelijat ovat mukana toimimassa. Näissä hankkeissa Lappi ja pohjoinen elinympäristö ovat siis tärkeä osa koulutusta ja alueen kehittäminen on tärkeää. Tämän myötä halusimmekin toiseksi näkökulmaksi työhömmme lappilaisuuden. Etsimme opinnäytetyössämme vastausta siihen, mitä lappilaisella osaamisella tarkoitetaan ja halusimme myös tutkia arvostetaanko lappilaista osaamista työelämässä ja miten se siellä näkyi.

Opinnäytetyöstämme saatavia tuloksia tullaan hyödyntämään koulutuksen sisältöjen kehittämisessä ja tulevien opetussuunnitelmien teossa. Tiedon ja vastauksien saamiseksi teimme haastatteluja työelämään. Haastatteluista saatuja tuloksia käytämme tutkimusaineistona ja käsittelemme niitä tutkimusongelmamme ratkaisun saavuttamiseksi.



## **2 LAPPI – OSA SUOMEN MATKAILUELINKEINOA**

### **2.1 Lappi toimintaympäristönä**

Lappi on Suomen pohjoisin maakunta, jonka pinta-ala on noin 30 % Suomen pinta-alasta. Asukkaita Lapissa on hieman yli 184 000 ja Lapin hallinnollisessa pääkaupungissa Rovaniemellä asukkaita on hieman alle 60 000. (Lapland Finland 2011.) Lapin matkailua elinkeinona edistetään koko ajan. Lapin liitto on määrittänyt matkailustrategian, jonka mukaan matkailun kilpailua ja kasvua tulee kehittää sekä tukea matkailukeskusten ja – alueiden kehittämistyötä ja lisätä matkailun kehittämiseen kohdennetun julkisen tuen vaikutavuutta. (Lapin liitto 2011.)

### **2.2 Lappi alueellisen kehittämisen kohteena**

Rovaniemen ammattikorkeakoulu on mukana parantamassa elinkeinoelämän kestävästä kehitystä Lapin alueella. Lapin korkeakoulukonsernin oppilaitokset toimivat pohjoisessa toimintaympäristössä ja tarjoaa hyvät puitteet verkostoitumiseen matkailussa. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011b.)

Lapin matkailulla on pitkät perinteet ja sillä on nykyään vahva asema Suomen matkailussa. Lapin vetovoimatekijöitä on useita: yötön yö ja kaamos, eksoottinen talvi lumineen ja pakkasineen, saamelaiskulttuuri ja joulupukki, ruska-aika, tunturit sekä revontulet. (Vesterinen–Vuoristo 2009, 341.)

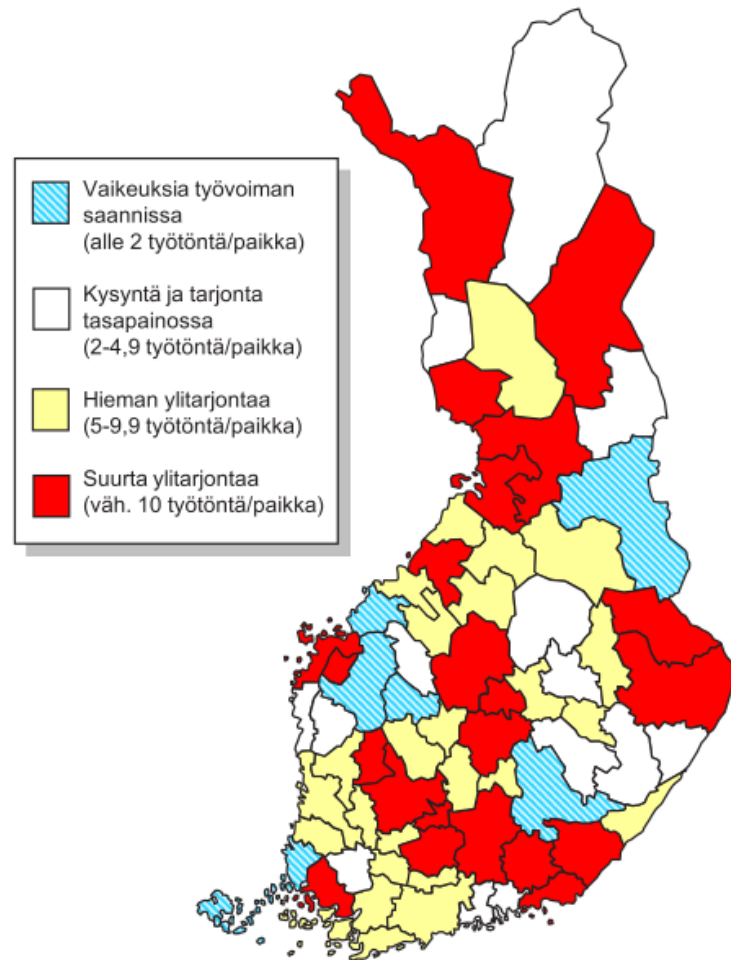
Lapissa vuodenajat erottuvat selvästi toisistaan ja juuri tämän takia Pohjois-Suomessa on ainutlaatuinen elinympäristö. Talvi on vuodenaajoista tärkein matkailun kannalta, sillä Lappi täyttyy tuolloin matkailijoista eri puolilta maailmaa. Lapin talvisesonki on kasvanut yhdeksi Suomen vaikuttavimmista matkailuajankohdaksi, mutta sitä pitää kehittää koko ajan lisää. Kehitystä tarvitaan myös muilla saroilla, kuten esimerkiksi kesämatkailun potentiaalia tulisi parantaa. Tällä tavoin saataisiin Lapin matkailua kokovuotisemmaksi. (Vesterinen–Vuoristo 2009, 341.) Lapissa pyritään myös ottamaan asiakkaiden tarpeet huomioon, olemaan ennakkoluulottomia uusille asioille ja ajattelemaan tulevaisuutta mahdollisuuksina. Nämä ovat esimerkkejä alueellisesta

kehittämisestä, joita Rovaniemen ammattikorkeakoulun arvot ajavat. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011b.)

### **2.3 Miltä hotelli- ja ravintola-ala näyttää koko Suomessa?**

Käsitlemme opinnäytetyössämme hotelli- ja ravintola-alan restonomikoulutusta, joten siksi on tärkeää tietää, mikä työllisyyden ja taloussuhdanteiden tila on tällä hetkellä hotelli- ja ravintola-alalla. Tämä kyseinen ala on hyvin kiinteästi kytköksissä matkailu- ja catering-aloihin, jolloin se myös tarkoittaa sitä, että ala on erittäin suhdanneherkkä. Tämä merkitsee sitä, että yleinen markkinatilanne matkailussa ja kotimaan kysyntä vaikuttavat suuresti hotelli- ja ravintola-alan myynteihin. Erilaiset vaihtelut, jotka ovat kausikohtaisia tai kansainväliset häiriöt näkyvät nopeasti tällä alalla. (Koppinen–Kumpulainen–Lehto–Manninen–Mustonen–Niskanen–Pettilä–Salmi–Viitala 2002, 15.)

Majoitus-, ravitsemis- ja ohjelmapalvelujen toimialoilla on lähes 13 442 toimipaikkaa, joista laajin on ravitsemistoiminta. Toimipaikkojen kokonaismäärä on ollut kasvussa 2000-luvun alusta, jonka myötä myös työvoiman kohtaanto eli tarjonta ja kysyntä ovat muuttuneet nopeasti. Työvoimapula on näkynyt merkittävästi juuri hotelli- ja ravintola-aloilla, jolle on tyypillistä ulkoa ostettavien palveluiden sekä vuokratyövoiman käyttö. (Harju-Autti 2010, 12-14.)



Kuvio 1: Matkailualan työvoiman kohtaanto koko Suomessa tammi-touko 2010. (Harju-Autti 2010, 16).

Tämä kuvio kuvaa Suomen ammattitaitoisen työvoiman tarjonnan ja kysynnän määrää ja sen kohtaamista matkailualalla Suomessa. Kuviosta näemme, että esimerkiksi Rovaniemen alueella on enemmän työttömiä kuin vapaita työpaikkoja. Muualla Lapissa hajontaa on suuren ylitarjonnan sekä kysynnän ja tarjonnan tasapainon välillä. (Harju-Autti 2010, 15-16.)

ELY-keskus	Hotellit	Muu majoitus-toiminta	Ravitsemis-toiminta	Käynti-kohteet	Liikunta-kohteet	Ohjelma-palvelut
Uusimaa	169	93	3 992	22	291	261
Varsinais-Suomi	78	141	1 140	6	72	50
Satakunta	33	27	497	3	36	23
Häme	51	33	918	6	55	47
Pirkanmaa	56	48	1 223	17	64	59
Kaakkois-Suomi	55	35	779	6	51	44
Etelä-Savo	45	72	392	5	26	39
Pohjois-Savo	49	54	463	1	29	39
Pohjois-Karjala	39	41	285	4	23	45
Keski-Suomi	49	44	574	5	50	49
Etelä-Pohjanmaa	29	33	328	3	25	12
Pohjanmaa	43	36	467	4	30	20
Pohjois-Pohjanmaa	56	92	729	5	60	99
Kainuu	31	36	144	1	19	39
Lappi	114	171	444	11	40	235
<b>Yhteensä</b>	<b>897</b>	<b>956</b>	<b>12 375</b>	<b>99</b>	<b>871</b>	<b>1 061</b>

Lähde: Toimiala Online / Tilastokeskus, toimipaikka- ja yritysrekisteri.

Kuvio 2: Yritysten toimipaikat keskusalueittain 2008. (Harju-Autti 2010, 18).

Lappi ja pohjoinen työympäristö sekä työelämälähtöisyys ovat opinnäyte-työmme tutkimuskohteita, joten kuvio 2 selittääkin, miksi aihe on tärkeä. Kuvio 2 kuvastaa toimialan alueellista jakaumaa vuonna 2008. Lapissa on majoitusalan toimipaikkoja eniten verrattuna koko maahan. (Harju-Autti 2010, 18.) Tämän vuoksi onkin tärkeää saada Lapin alueelle ammattitaitoisia työntekijöitä, mihin Rovaniemen ammattikorkeakoulu pyrkii kouluttaessaan ammattitaitoisia alueellisia kehittäjiä sekä elämyksellistä palveluosaamista tuottavia opiskelijoita (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011).

Kansainväliset saapumiset ovat lisääntyneet vuodesta 2007 maailmanlaajuisesti. Suomessa kysynnän kärjessä ovat määrällisesti venäläiset, saksalaiset, ruotsalaiset ja britit. Tulevaisuudessa kasvuodotukset kohdistui eniten venäläisiin matkailijoihin. Kuitenkin kotimainen asiakas on avainasiakkaan asemassa majoitusyrityksissä ja sen merkitys huomataan vasta kun ulkomaalaisten asiakkaiden määrä vähenee. Tulevaisuutta ajatellen matkailun tulevaisuus näyttää valoisalta, vaikka ala on erittäin muutosherkkä. Uhkia alalla ovat esimerkiksi erilaiset ympäristöriskit ja ilmastonmuutokset, talous-

kehityksen häiriöt, laatu-hintasuhteen parantaminen ja kilpailukyvyllä erottuminen muista. Alan mahdollisuuksina pidetään esimerkiksi liiketoiminta-osaamisen vahvistamista, laadun kehittämistä ja uusien palvelukonseptien löytämistä, kestäväen kehityksen huomioimista sekä asiakaslähtöistä palveluiden tuottamista. (Harju-Autti 2010, 20,25,43,50.)

### **3 AMMATTIKORKEAKOULU – TYÖELÄMÄN KEHITTÄJÄNÄ JA TUTKIJANA**

#### **3.1 Ammattikorkeakoulu**

Ammattikorkeakoulut ovat alueellisia ja monialaisia korkeakouluja. Niiden toiminta on läheisessä yhteydessä työelämään ja alueelliseen kehittämiseen. Ammattikorkeakouluissa koulutetaan eri alojen kehittäviä asiantuntijoita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011.)

Ammattikorkeakoulut ovat osa korkeakoulujärjestelmää ja yhdessä yliopistojen kanssa ne muodostavat korkeakoululaitoksen (Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351 1 luku 2 pykälä). Laki määrittelee ammattikorkeakoulun tehtäväksi työelämän kehittämisen ja sen tutkimisen. Ammattikorkeakoulun täytyy tukea yksilön ammatillista kasvua ja kykyä soveltaa tutkimus- ja kehitystyötä. (Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351 1 luku 4 pykälä.)

Ammattikorkeakoulututkintoon johtavat opinnot järjestetään koulutusohjelminä. Koulutusohjelmien ja niiden opetussuunnitelmien pituuden tulee olla kolmen - neljän lukuvuoden päätoimisten opintojen mittaisia. (Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351 5 luku 19 pykälä.)

#### **3.2 Rovaniemen AMK**

Rovaniemen ammattikorkeakoulu eli RAMK on EU:n pohjoisin ammattikorkeakoulu ja kuuluu osana Lapin korkeakoulukonsernia. Pohjoisen sijaintinsa vuoksi RAMK hyödyntää arktisen elinympäristön ja kulttuurin tarjoamia mahdollisuuksia omana vahvuutena oppimisen tukena. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011a.)

Rovaniemen ammattikorkeakoulun koulutusaloja on yhteensä viisi: luonnonvara- ja ympäristöala, matkailu- ravitsemis- ja talousala, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, tekniikan ja liikenteen ala sekä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Koulutusohjelmia Rovaniemen ammattikorkeakoulu tarjoaa 16, joista osa on mahdollista suorittaa aikuiskoulutuksena. Koulutusta tarjotaan kolmella kampuksella. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011a.) Rovaniemen ammattikorkeakouluissa on töissä 300 työntekijää. Opiskelijoita on

kaiken kaikkiaan 3000, joista vuosittain valmistuu n. 500 opiskelijaa. Työelämälähtöisesti ajatellen opiskelijoista työllistyy puolen vuoden kuluttua valmistumisesta noin 85 prosenttia. (Hakijan opas 2011, 2.)

### **3.3 Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti**

Rovaniemen ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousala sekä Lapin yliopiston matkailututkimus ja Lapin matkailuopisto muodostavat matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010a). Lapin korkeakoulukonserni määrittelee Matkailualan instituutin työnjaon siten, että Lapin yliopiston tutkimus on tieteellistä, soveltavaa ja käytäntöjä kehittävää ja Rovaniemen ammattikorkeakoulun tutkimus on työelämälähtöistä ja soveltavaa. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010b.) Instituutin tarkoituksena on kehittää matkailualan koulutusta ja tutkimusta yhteistyössä Lapin elinkeinoelämän kanssa sekä toimia yhteistyössä kansallisten sekä kansainvälisten tiedeyhteisöjen sekä julkisen sektorin kanssa. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010c).

Matkailuala on tänä päivänä yksi voimakkaimmin kasvavista elinkeinoista, joka työllistää eniten maailmalla. Sen vuoksi matkailututkimusta ja koulutusta on vahvistettava kaikilla saroilla esimerkiksi kansainvälisyydessä ja monipuolisuudessa. Lapin matkailuelinkeinon kehittämisessä MTI:n strategia tukee Lapin matkailustrategiaa ja tavoitteita siten, että matkailuelinkeinon kasvu, kannattavuus ja saavutettavuus paranisi sekä matkailu saataisiin ympärivuotiseksi ja alueellista tasapainoa kehitettäisiin. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010c.)

## **4 OPISKELIJANA HOTELLI JA RAVINTOLA-ALAN KOULUTUSOHJELMASSA RAMK:SSA**

### **4.1 Restonomi AMK**

Restonomilla (AMK) tarkoitetaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulututkintoa. Restonomin tutkinnon koulutusohjelmia on paljon erilaisia, joista jokaisella on omat erityispiirteensä. (Suomen Restonomit - Sure ry 2011.) Rovaniemen ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmassa opiskelija voi suuntautua joko ruoka- ja ravintolapalveluihin tai majoituspalveluihin ja näin ollen rakentaa oman ammatillisen kehittymisen oppimispolun. Kurssit ja opinnot valmentavat opiskelijoita ruoka-, ravintola ja majoitusalan monipuolisiin palvelu-, asiantuntija ja esimiestehtäviin painottaen myös toiminnan tuloksellisuutta sekä viihtyisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008–2011.)

### **4.2 Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma RAMK:ssa**

Tutkimuskohteenamme oleva hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma on osa Marata-alaa eli matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa. Kyseistä alaa voi opiskella Rovaniemen ammattikorkeakoulussa, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa Viirinkankaalla. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma valmentaa opiskelijoita ravitsemis- ja majoitusalan kokonaisvaltaiseen palvelu-, asiantuntija- ja esimiestehtäviin. Keskeisiä asioita koulutusohjelmassa ovat asiakaslähtöisyys, tuloksellisuus ja pohjoinen toimintaympäristö. Opiskelu on käytännönläheistä, mikä toteutuu projektien ja kehittämistehtävien avulla. Painopisteenä opiskelussa on palvelu- ja liiketoiminta osaaminen sekä opiskelijoiden innovatiivisuus. Tärkeänä osana on myös kansainvälisyys ja monikulttuurisuus. (RAMK opinto-opas 2010–2011.)

Jokaisella ammattikorkeakoululla on oma ympäristönsä ja alueensa, joka antaa tietyt raamit, mihin ammattikorkeakoulu voi keskittää toimintamahdollisuudet. Rovaniemen ammattikorkeakoulu on Suomen pohjoisin ammattikorkeakoulu, jolla on sen vuoksi paljon mahdollisuuksia alueelliseen kehittämiseen. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011a.) RAMK:n toiminta-ajatuksena on edistää kestäväää kehitystä ja työelämän kehitystä nimen-



omaan Lapissa. Rovaniemen ammattikorkeakoulun arvoihin siis kuuluu kestävä kehittäminen ja pohjoinen toimintaympäristö. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011b.)

Kehittämistyö RAMK:ssa pohjautuu pohjoisen Suomen ja Lapin luontaisiin vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin, joihin lukeutuu pohjoisen monipuoliset luonnonvarat ja erityisolosuhteet, pohjoisen kansainvälistämisen mahdollisuudet sekä ihmisten erityisosaaminen (Kantele–Niemelä–Tyni 2008, 33). Koska Lapissa yksi suurimmista elinkeinoista on matkailu, tekee Rovaniemen ammattikorkeakoulu paljon yhteistyötä lappilaisten matkailualan yritysten kanssa (Opetus- ja kulttuuri ministeriö 2011).

### **4.3 Mistä restonomiopintojen 210 opintopistettä koostuu?**

Menestyksekkääseen opiskeluun restonomiopiskelija saa valmiudet perusopinnoista, joista kertyy yhteensä 45 opintopistettä. Opiskelija saa peruskäsityksen maailmanlaajuisesta toimintaympäristöstä. Opiskelija oppii tuntemaan matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalalan toiminnan ja tutustuu käytänteisiin. Hän oppii käyttämään tietojen käsittelyyn kuuluvat työvälineohjelmat sekä saa matemaattiset perusvalmiudet taloushallintoon. Opiskelija hahmottaa kansainväliseen kauppaan liittyvät osatekijät ja kansantalouden keskeiset ongelmat. Opiskelija tuntee oman alansa tutkimus- ja kehittämishaasteet ja osaa käsitellä kehittämistarpeita osana matkailualaa. (Hotelli- ja ravintolalan koulutusohjelma 2008–2011.)

Ammattiopinnoista restonomiopiskelijalle kertyy 105 opintopistettä. Näissä opinnoissa opiskelija ymmärtää palvelujen tuottamisen peruslähtökohdat ja siihen vaikuttavat tekijät. Opiskelija oppii ymmärtämään matkailu-, ravitsemis- ja talousalan pohjoisena elinkeinona ja osana Lapin vetovoimatekijöitä. Hän osaa analysoida toimintansa vaikutuksia ympäristöön, luontoon ja luonnonvarojen käyttöön. Opiskelija oppii tuntemaan lappilaiset ruokatuotteet ja toimimaan monikulttuurisessa asiakaspalvelussa. Opiskelija saa valmiudet ruoka- ja palvelutuotteiden tuotekehitykseen sekä perusvalmiudet suunnitella ja hinnoitella tuotteita ja palveluja. Opiskelija ymmärtää asiakaslähtöisen palvelun ja markkinoinnin merkityksen liiketoiminnassa ja matkailualan kansainväli-

sessä toimijakentässä. Opiskelija oppii tuntemaan kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät sekä kysyntä- ja markkinatilanteen merkityksen markkinoinnissa. Opiskelija saa viestinnälliset valmiudet kansainvälisessä toimintaympäristössä (suomi, ruotsi, englantia) sekä suullisesti että kirjallisesti. Opiskelija oppii alaan liittyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot sekä erilaiset yritysviestintään liittyvät tekstit sekä sähköisen liiketoiminnan. Opiskelija saa käsityksen johtamisalan toimintojen monialaisuudesta ja ymmärtää esimiestyön merkityksen koko organisaation näkökulmasta. Opiskelija oppii tuntemaan alan työlainsäädäntöön ja työehtosopimuksiin liittyvät tekijät. (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008–2011.)

Ammattiopinnoista 25 opintopistettä tulee saada vaihtoehtoisista ammattiopinnoista. Valittavana olevia opintojaksoja on kymmenen joko ravitsemis- tai majoituspuolelta. Ravitsemispuolen opintokokonaisuuksista opiskelija oppii tuntemaan elintarvikkeiden rakenteeseen, käsittelyyn ja valmistukseen liittyviä tekijöitä. Hän ymmärtää ravintola- ja tilauspalvelut osana palvelukokonaisuutta sekä saa valmiudet toimia mukana palveluissa. Opiskelija osaa kehittää uusia tuotteita innovatiivisesti. Opiskelija oppii tuntemaan ruokalistasuunnittelun ja vakioinnin merkityksen osana laadukasta toimintaa. Opiskelija oppii hallitsemaan ruoka- ja ravintolapalvelujen päivittäisjohtamiseen liittyvät tekijät (esim. osto- ja hankinta, tarjouspyyntö). (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008-2011.) Majoituspuolen valinneelle opiskelijalle muodostuu kokonaiskäsitys majoituselinkeinosta, eli majoitustoimintaan liittyvistä osaluista. Opiskelija oppii tuntemaan majoituspalveluihin liittyvät lisäpalvelut (esim. paketointi, hinnoittelu, budjetointi). Opiskelija tutustuu sisäisten toimintojen johtamiseen ja osaa johtaa niitä. Hän ymmärtää osto- ja hankintatoiminnan merkityksen osana menestyvää majoitustoimintaa. Opiskelija tutustuu kokous- ja kongressipalvelujen erityispiirteisiin ja niiden tuottamiseen. (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008-2011.)

Vapaasti valittavista opinnoista restonomiopiskelijat saavat valita haluamansa opintojaksot, joista pitää kerääntyä yhteensä 15 opintopistettä. Vapaasti valittavat opintojaksokokonaisuudet ovat hyvin monipuolisia ja opiskelijat saavat itse valita mieleisensä opintojaksot parantaakseen haluamaansa

osaamista. Vapaasti valittavia opintojaksoja ovat esimerkiksi erilaiset kielten kurssit sekä projektityöt. (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008-2011.)

Koulutukseen kuuluu kaksi harjoittelua: perus- ja syventävä harjoittelu. Molemmista harjoitteluista saa 15 opintopistettä, joten yhteensä opiskelijalle kertyy tästä opintokokonaisuudesta 30 opintopistettä. Perusharjoittelussa opiskelijalle muodostuu käsitys alan perustehtävistä, jotka tukevat hänen oppimiaan asioita. Hän omaksuu palveluasenteen merkityksen ja oppii kehittämään omaa ammatillista osaamistaan. Syventävässä harjoittelussa opiskelija osaa työskennellä tutkivalla ja kehittäväällä työtavalla ja hän edelleen vahvistaa käytännön työ- ja vuorovaikutustaitojaan. Hän osaa tunnistaa ja analysoida liiketoiminnan osaamisalueet ja toimia niiden mukaisesti. (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008–2011.)

Opinnäytetyön avulla restonomiopiskelija osoittaa valmiutensa soveltaa oppimaansa ammatillisten ongelmien ratkaisemiseen ja ammattialansa kehittämiseen. Tässä työssä yhdistyvät erilaiset ammattihallinnan tavoitteet. Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan 15 opintopisteen kokonaisuus. (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008–2011.) Opinnäytetyö ja siihen kuuluva kypsyysnäyte ovat koulutuksen viimeisiä projekteja, joissa pitäisi tulla esille restonomi opiskelijan ammatillinen taito ja kuinka koulussa opitut asiat saadaan osaksi tutkimusta.

#### **4.4 Työelämälähtöisyys kehittämisen kohteena**

Rovaniemen ammattikorkeakoulu on mukana alueellisessa kehittämisessä, joten tämän vuoksi onkin tärkeää, että koulutuksessa ja sen suunnittelussa on läheisesti mukana työelämälähtöisyys. Tarkastelimme Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomusta 188/2009: Ammattikorkeakoulutuksen työelämälähtöisyyden kehittäminen. Tämän kertomuksen avulla tutkimme tarkemmin työelämälähtöistä ajattelua. Ammattikorkeakoulujärjestelmän tavoitteena on parantaa ammattikorkeakoulutusta ja saada koulutus vastaamaan paremmin yhteiskunnan ja työelämän alati muuttuvia tarpeita. Kertomuksen tavoitteena oli selvittää kuinka työelämälähtöisyys toteu-

tuu ammattikorkeakouluissa. Työelämälähtöisyyden käsitettä ei ole määritelty virallisesti, vaan työelämälähtöisyyden merkitys muovautuu aina sen mukaan, missä yhteydessä siitä puhutaan. Tässä tapauksessa työelämälähtöisyys tulkitaan koulutuksessa siten, että koulutuksella pyritään vastaamaan työelämän tarpeisiin. Koulutuksessa ehkä näkyvin työelämälähtöisyyden edellytystekijä on harjoittelu, mutta se tulee esille myös erilaisissa hankkeissa ja tutkimuksissa sekä opinnäytetöissä. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2009.)

Työelämäsuhteiden järjestämiseen koulutuksessa on varattu hyvin vähän resursseja. Useasti työelämäyhteistyön lisääminen on kiinni epävirallisista yhteyksistä työelämän kanssa: monet opettajat hoitavat yhteyksiä työelämään omalla ajallaan, eivätkä ne kuulu heidän työtehtäviinsä. Opiskelijat ovat usein keskeisiä toimijoita erilaisissa projektitöissä hoitaessaan yhteyksiä yhteistyöyrityksiin. Kuitenkaan heillä ei ole vahvistettua roolia työelämäyhteistyön edistämässä. (Ahola–Kivelä–Nieminen 2005, 119, 123.) Keskeiseksi koulutuspoliittiseksi tavoitteeksi eduskunnan sivistysvaliokunnan linjaus sekä valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista määrittelevät työelämäosaamisen kehittämisen ja ammattitaidon ylläpitämisen opettajien osalta (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2009).

Tämän tuloksellisuustarkastuskertomuksen tuloksena tuli ilmi, että ammattikorkeakouluopetuksessa olisi hyvä reagoida nopeammin työelämässä tapahtuviin muutoksiin. Sisällöllisesti koulutukseen tarvittaisiin lisää moniammatillisia taitoja, kuten esimerkiksi liiketaloudellista osaamista, johtamista sekä vuorovaikutustaitoja. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2009.) Vertailemme oman koulutusohjelmamme sisältöä ja tämän kertomuksen saamia tuloksia olemme samoilla linjoilla kehittämisen suhteen.

## **5 KOMPETENSSEJA**

### **5.1 Mikä on kompetenssi?**

Kompetenssit ymmärretään laajoina osaamiskokonaisuuksina - yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelminä. Ne kuvaavat yksilön suorituspotentiaalia, pätevyyttä ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Meidän käsittelemämme koulutuskohtaiset kompetenssit muodostavat opiskelijan ammatillisen asiantuntijuuden kehittymisen pohjan. (Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä 2007, 31.)

Kompetenssien määrittelytyö on tehty ammattikorkeakoulun opettajien ja muun henkilöstön, opiskelijoiden ja työelämän henkilöstön yhteistyönä. Tausmaterinaalina määrittelyssä käytettiin lainsäädäntöä, korkeakoulututkinnon eurooppalaisia ja kansallisia osaamiskuvauksia, erilaista kompetensseista kertovaa kirjallisuutta sekä erinäisiä korkeakouluissa tehtyjä töitä. Valtakunnallisessa työryhmässä määriteltiin suositukset yleisiksi kompetensseiksi, jotka ovat samat kaikille ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneille. Määrittelyssä päädyttiin kuuteen ydinosaamisalueeseen, joita ovat itsensä kehittämisaaminen, eettinen osaaminen, viestintä-, ja vuorovaikutusosaaminen, kehittämistoiminnan osaaminen, organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen sekä kansainvälisyysosaaminen. (Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä 2007, 31.)

Rovaniemen ammattikorkeakoulun Hotelli- ja ravintola-alan opetussuunnitelma 2008–2011 määrittelee koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit eli osaamisen alueet, jotka ovat koko maassa yhtenäiset, mutta joita kunkin ammattikorkeakoulu on täydentänyt omilla profiileillaan. Opetussuunnitelmassa on kerrottu eri osaamisen muodot ja kuvattu kyseistä osaamisaluetta. (Hotelli- ja ravintola-alan opetussuunnitelma 2008-2011.)

### **5.2 Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulututkinnon yleiset kompetenssit**

Itsensä kehittäminen on tärkeää ammattikorkeakoulututkinnossa. Opiskelijan itsensä on hyvä osata tunnistaa oppimistapansa ja kehittämiskohteensa. On hyvä osata olla muuntuvainen. Eettinen osaaminen on myös yksi kompe-

tensseista. Opiskelijan pitää osata käyttää eettisiä ammattiarvoja ja harkinnanvaraisuutta. Muiden huomioon ottaminen on myös tärkeää. Vuorovaikutus ja viestintä ovat tärkeä osa hotelli- ja ravintola-alan osaamista. Eri tilanteet määrittävät tietyt raamit vuorovaikutukselle ja sen kuinka tilanteessa tulisi viestiä. Opiskelija osaa toimia myös ryhmässä. Kehittämistoiminnan osaminen on yksi kompetensseista. Opintojen aikana restonomiopiskelija oppii erilaisia kehittämismenetelmiä ja ongelmanratkaisutaitoja, joiden avulla hän oppii hankkimaan ja käyttämään saatuja tietoja hyväksi käytännössä. Organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen tarkoittaa sitä, että opiskelija tuntee jonkun oman alansa yrityksen toiminnan tai sen pääpiirteittäisen johtamisen. Opiskelija tulee tietää organisaatioiden yhteyksiä yhteiskunnallis-taloudellisella saralla. Viimeisenä muttei vähäisimpänä on kansainvälinen osaaminen. Opiskelijan on osattava ainakin yhtä muuta kieltä äidinkieltensä lisäksi. On myös hyvä tuntea kulttuurieroja. On tärkeää osata ja kyetä toimimaan kansainvälisessä porukassa ja nähdä sen mahdollisen kansainvälisyyskehityksen ja mahdollisuudet. (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008–2011.)

### **5.3 Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit**

#### 5.3.1 Palvelukulttuuriosaaminen

Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit ovat lueteltuna liitteessä yksi. Nämä osaamisalueet ovat pohjana seuraaville kappaleille 5.3.1 - 5.3.5. Restonomiopiskelijan tulee ymmärtää vieraanvaraisuuden merkitys ravitsemis- ja majoituspalvelualan menestystekijänä sekä ottaa huomioon eettinen ajattelu ja toimintatapa (Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma 2008–2011). Vieraanvaraisuudella (hospitality) tarkoitetaan ystävällistä, anteliaasta ja hyväntahtoista vastaanottoa ja vieraiden viihdyttämistä (Brotherton–Wood 2008, 38).

Opiskelija osaa ottaa huomioon tässä osaamisalueessa kestävä kehityksen osatekijät pohjoisessa toimintaympäristössä. Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien eli luonnon toimivuuden säilyttämistä sekä ihmisen taloudellisen ja aineellisen toiminnan sopeuttamista pitkällä aikavälillä luonnon kestävykseen (Valtion ympäristöhallinto 2011).

Esimerkiksi ilmastonmuutos on paljon puhuttu aihe pohjoisessa. Ilmastonmuutoksen voimakkuuteen ja muutosnopeuteen vaikuttaa monet matkailun eri toiminnot ja pohjoisessa toimintaympäristössä ne näkyvät suuresti, sillä välimatkat ovat pitkiä ja kulkuyhteydet eivät tavoita kaikkia kohteita. Merkittävän haasteen matkailun kestäväälle kehitymiselle Lapissa aiheuttaa se, että matkailu ja ilmastonmuutos kulkevat käsi kädessä. ”Samalla kun ilmastonmuutos vaikuttaa matkailun tulevaisuuteen, matkailu vaikuttaa ilmastonmuutoksen kehittymiseen.” (Tervo 2009, 259–260.)

### 5.3.2 Palvelujärjestelmäosaaminen

Palvelujohtamisosaamisen myötä opiskelija oppii ajattelemaan ja ohjaamaan strategisesti, osaa toimia monikulttuurisesti sekä toimia kokonaisvaltaisesti lähijohtamisessa sekä organisoida työyhteisöjen toimintaa. Hän tuntee alaa ohjaavat lait, asetukset ja säännökset ja osaa työskennellä sekä toimia ne huomioon ottaen. Majoitus- ja ravitsemistoiminta on asiakaspalvelutyötä ja se edellyttää työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja sekä asiakkaiden kanssa että työyhteisön jäsentenkin välillä. Työssä keskeisintä on asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin vastaaminen. Tavoitteena on asiakkaiden hyvinvoinnin ja elämänlaadun edistäminen, joka onnistuu tarjoamalla positiivisia elämyksiä, virkistystä sekä viihtyisä ja turvallinen ympäristö. Työssä tavoitellaan myös taloudellista kannattavuutta. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2001.) Erilaiset palvelut tulee tuottaa toimintaympäristön asettamien vaatimusten ja tarjoamien mahdollisuuksien mukaan yhdessä matkailutoimialan kanssa.

Opiskelija osaa kuvata, ohjata ja arvioida palveluprosesseja. Palveluprosessilla tarkoitetaan loogisesti toisiinsa liittyviä palvelutoimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. ”Kun palveluja verrataan tuotteisiin, havaitaan, että palvelut ovat pääosin välittömiä eli niiden tuotanto ja kulutus tapahtuu samanaikaisesti ja että palveluita ei voida tuottaa varastoon.” (Opetushallitus 2011.)

### 5.3.3 Palvelujohtamisosaaminen

Palvelun johtamiseen liittyy useita eri asioita ja osa-alueita. Johtamisen tulisi keskittyä asiakaslupausten lunastamiseen. Johtajan pitää osata rekrytoida ammattimaista henkilöstöä eli valita henkilöstö sekä palkata ja kouluttaa heidät. Kaikenlainen viestintä kuten esimerkiksi sisäinen viestintä ja markkinointi kuuluvat palvelujohtamisosaamiseen. Tähänkin osaamisalueeseen kuuluu asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen. (Kuusela–Neilimo 2010, 92–93.) Tämän osaamisalueen perusteella restonomiopiskelijan pitäisi ymmärtää kestävä liiketoiminnan ja yrittäjyyden kehittämistä strategisen ajattelun ja johtamisen merkityksen kautta. Hänen pitää tuntee päivittäiseen lähijohtamiseen kuuluvat toiminnot, osata organisoida työyhteisöjä ja käyttää kaikkien osaamista hyödyksi. Organisaatiossa esimiehellä on laaja verkosto, jonka kaikki jäsenet tuovat tukea päivittäiseen johtamiseen. Päivittäiseen johtamiseen kuuluu kaikki se työ, millä organisaatio saadaan toimimaan tehokkaasti. (Hokkanen–Mäkelä–Taatila 2008, 19,116.)

Tämän palvelujohtamisosaamisen myötä restonomiopiskelijalla tulisi olla valmiudet toimia monikulttuurisissa työympäristöissä. Sen taidon osaaminen on tärkeää niin Lapissa työskennellessä kuin koko Suomessakin. Rovaniemi on tämän osaamisen hallitsemisen kannalta hyvä esimerkki, sillä se on Suomen toiseksi suurin matkailukeskus ja majoitusliikkeiden yöpyjistä ulkomaalaisten osuus on reilusti yli puolet. Matkailijoita tulee eri puolilta maailmaa ja kansallisuusjakauma on hyvin kirjava. Suurimpina matkailijaryhminä ovat englantilaiset, ranskalaiset ja venäläiset. (Vesterinen–Vuoristo 2009, 361.) Juuri tämän takia haluammekin painottaa opinnäytetyössämme työelämälähtöistä ajattelutapaa opiskelussa, koska pohjoisen alueen työyhteisöt arvostavat juuri esimerkiksi monikulttuurista osaamista.

### 5.3.4 Liiketoimintaosaaminen

Tämän osaamisalueen hallitseminen on alalla tärkeää, sillä tässä opiskelija oppii liiketoiminnan keskeiset käsitteet, osaa arvioida vaihtoehtoisia toimintatapoja taloudellisessa kilpailussa sekä oppii toimimaan yritys- ja yrittäjähenkilöistä. Jokaisessa yrityksessä on oma liikeidea ja toiminta-ajatus. Toiminta-



ajatus on yrityksen punainen lanka, mikä kertoo miksi yritys on olemassa ja miten se toimii. Liikeidea taas kertoo paremmin kenelle, mitä ja miten tehdään. (Ahola–Lauslahti 2000, 13.) On tärkeää osata liiketoiminnan eri osaluueita. On olemassa monenlaisia liikeideoita, joiden mukaan tulee toimia ja sopeutua siihen mitä liikeidea vaatii. Täytyy myös ymmärtää syyt kaikenlaisiin liikeideoihin, että miksi juuri näin toimitaan.

Liiketoimintaosaamisen perusteella restonomiopiskelijan tulisi osata analysoida asiakkuuksia palveluliiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta. Asiakkuudenhallinta liittyy käytännön markkinoinnissa pitkälti asiakkaiden ostokäyttäytymisen tunnistamiseen. Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja tunnistaminen on asiakkuudenhallinnan menestyksen kannalta keskeistä. (Mäntyneva 2003, 12,15.)

Jokaisen yritystoiminnan taustalta löytyy yrittäjä, joka on uskaltanut luoda omasta ideastaan toimivan organisaation. Yritystoimintaan liittyy olennaisen osana epäonnistumisen mahdollisuus eli riski. Vaikka yrittäjän idea olisi hyvä, lopulta asiakkaat määrittelevät onko se tarpeeksi kannattava. (Isokangas–Kinkki 2006, 7.) Pohjoinen elinkeino-alue on koko ajan kehittyvä ja kasvava työympäristö, joka tarjoaa mahdollisuuksia toimia yrittäjänä. Tämän vuoksi Rovaniemen ammattikorkeakoulu antaa opiskelijoille valmiuksia ja tietoja yrittäjyyteen liittyvissä asioissa.

#### 5.3.5 Majoitus- ja ravitsemispalvelualan palveluympäristöosaaminen

Tämän osaamisalueen hallitseminen on hyvin tärkeää, sillä tässä restonomiopiskelija osaa kehittää majoitus- ja ravitsemisalalan palveluympäristöjä ja verkostoja. Hänen tulee myös osata ymmärtää erilaisten kulttuurien merkitys ja globalisaation vaikutukset palvelukulttuuriin. "Matkailuala on kasvanut nopeasti globalisaation, demografisten muutosten ja liikenteen kehittymisen seurauksena." Sen myötä tällä alalla syntyykin työpaikkoja muita toimialoja nopeammin. Pohjoisessa on tärkeää säilyttää ja vahvistaa kulttuuri- ja luonnonperintöä ja kestäväällä matkailulla on siihen suuri merkitys. (EUROPA 2006.)

#### 5.4 Restonomin ydinosaaminen pohjoisessa

Restonomi valmistuu esimieheksi. Esimiehen ydinosaaminen majoitus- ja ravitsemisalalla tarkoittaa sitä, että on toimintavalmis ja taitava. Näissä kiteytyy viisaus, tietotaito ja järjen käyttö. Marata-alan näkökulmasta katsoen ydinosaaminen tarkoittaa toimintaa oikealla tavalla ja oikeaan aikaan eri palveluprosessien aikana. (Heikkinen 2005, 255.) On olemassa kuitenkin monenlaista ydinosaamista, riippuen paikasta missä työskentelee. Kukin organisaatio arvostaa tietynlaista osaamista, joka tukee organisaation imagoa ja periaatteita ja osaa käyttää tietotaitoaan jokapäiväisessä työssä.

Rovaniemen ammattikorkeakoulun opetussuunnitelmassa 2008–2011 painotetaan, että koulutusohjelmassa tärkeää on pohjoisen toimintaympäristön huomioonottaminen. Lisäksi Rovaniemen ammattikorkeakoulun strategiassa määritellään toiminta-ajatus, jossa edistetään kestävästä kehitystä ja työelämän kehittymistä Lapissa sekä profiloitumista matkailuun. Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja työelämäläheistä opetusta sekä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa. (Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011b.) Tämän johdosta, Rovaniemen ammattikorkeakoulusta valmistuvat hotelli- ja ravintola-alan restonomit omaavat pohjoisen alueen ydinosaamista.

Restonomin ydinosaaminen pohjoisessa ja koulutuksen yhteistyö yritys-elämän kanssa on tällä hetkellä suuri puheenaihe. Artikkelissa: Matkailujohtaja lupaa parempaa yhteistyötä yrittäjien kanssa, MTI:n eli Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin uusi johtaja Johan Edelheim kertoo, kuinka Instituutin ja Lapin matkailuyrittäjien yhteistyötä tulisi kehittää tasapuoliseksi. Edelheimin mukaan matkailuinstituutti on vasta alussa ja hakee muotoaan.

"Edelheim nostaa esiin tällä hetkellä vaikeimmaksi haasteeksi matkailualan työn sesonkiluontoisuuden."

Tähän pyritään kiinnittämään huomiota koulutusohjelman sisällössä. Luodakseen erinomaisia matkailuosajia ja esimiestason työntekijöitä Lapin yliopisto luo ja tutkii Lapin näkymiä alati. (YLE Lappi 2011.)

## 6 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Haluamme tutkia mitä työelämä odottaa Rovaniemen ammattikorkeakoulusta valmistuneelta restonomiopiskelijalta ja restonomikoulutukselta. Meidän tutkimusongelmanamme ovat työelämän odotukset restonomin koulutuksesta ja lappilaisuus sekä pohjoinen osaaminen osana työntekoa. Tarkemmin halusimme tutkia, millaista osaamista restonomeilla on ja vastaako se sitä, mitä koulutuskohtaisissa kompetensseissa kerrotaan. Yhtenä työn tavoitteena on selvittää kuinka työelämäläheinen koulutus on ja miten se saataisiin enemmän vastaamaan työelämän odotuksia. Haluamme myös selvittää, mitä lappilainen osaaminen ja lappilaisuus on työelämän mielestä ja miten se heillä näkyy. Lisäksi haluamme tutkia arvostetaanko lappilaista osaamista ja onko sitä tarpeeksi. Esimerkiksi miten lappilainen osaaminen tulee esille restonomiopiskelijoissa ja onko siitä hyötyä ja/tai haittaa.

Tutkimusaineiston keräämme haastatteluiden avulla. Tavoitteenamme on löytää kehitysideoita koulutusohjelmaan ja käsitellä tuloksia myös omien pohdintojen kautta.

## 7 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO

### 7.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Haastattelu on kvalitatiivinen. Kvalitatiivinen tutkimus on laadullinen tutkimus, jolla ei pyritä etsimään keskimääräisiä lukuja tai tilastotietoja. Kvalitatiivisen tutkimuksen niin sanottuja tuloksia ei voi yleistää, koska ne voivat olla tapauskohtaisia. Kvalitatiivisen tutkimuksen pääpiirteitä ovat kokonaisvaltainen tiedonhankinta todellisissa tilanteissa, tutkijan omat havainnot mittausvälineinä, induktiivinen analyysi ja laadullisten metodien käyttö aineiston hankinnassa. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 160 176–177.) Laadullisen tutkimusmenetelmän ja sen aineiston keräämisen tavoitteena on tiedon sisällöllinen laajuus, ei kappalemäärä (Vilkkä 2009, 109). Eli tilanteet ja aineistot ovat tapauskohtaisia, joita analysoidaan myös sen mukaisesti.

Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, sillä haastattelu motivoi paremmin vastaamaan kysymyksiin kattavasti. Haluamme luoda haastateltavan kanssa avoimen ilmapiirin, jotta saisimme mahdollisimman monipuolisia näkökulmia aiheesta. Koimme haastattelututkimuksen olevan meille sopiva tähän aiheeseen. Haastattelu on kysely, jossa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 199–200). Haastattelua pidetään hyvin joustavana menetelmänä, joka sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin (Hirsjärvi–Hurme 2004, 34). Haastattelun etuina on muun muassa joustava aineiston keruu, vastauksien tulkinnan mahdollisuudet sekä haastateltavan elekieli (viestiminen eleillä). Tällä tavoin saadaan aiheesta enemmän irti, kuin esimerkiksi strukturoidulla lomakehaastattelulla. Haastattelulla tavoitetaan enemmän henkilöitä, jolloin osallistumisprosentti on suurempi kuin lomaketutkimuksessa. Yleensä haastattelu on päämenetelmänä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 199–200.) Haastattelu on samantapainen kuin keskustelu, mutta se eroaa keskustelusta, koska se tähtää informaation keräämiseen ja se on suunniteltu päämäärähakuisesti toiminnaksi. Haastattelu kulkee yleensä haastattelijan johdolla. (Hirsjärvi–Hurme 2004, 42.)

Haastattelutyypeistä käytimme teemahaastattelua. Teemahaastattelu vastaa hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia ja se on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto eli puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelun tuloksia voi analysoida ja tulkita monin tavoin ja saattaa tilastolliseen muotoon. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 203.) Teemahaastattelussa on kaikkein oleellisinta se, että haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Ei ole tärkeää haastattelujen määrä vaan laatu ja sisältö. Tämä haastattelu-muoto antaa vapauden ihmisten tulkintoihin ja keskeisiin merkityksiin. Teemat eli haastattelun aihealueet ovat kaikille haastateltaville samat ja kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa. Kysymykset saattavat muotoutua haastattelua tehdessä tarkemmin ja näin päästään aiheeseen syvällisemmin. (Hirsjärvi–Hurme 2004, 48.) Omassa työssämme haastattelun teemoina olivat lappilaisuus, lappilainen osaaminen, restonomikoulutus ja sen osaamisalueet. Koko työmme ajatuksena oli työelämälähtöisyys, mikä vaikutti myös teemahaastattelun teemoihin.

## **7.2 Tutkimuksen kulku ja aineiston analyysi**

Haastattelimme opinnäytetyöhömmme yhdeksää yritystä Rovaniemen alueella, joissa oli ollut restonomiopiskelijoita syventävässä harjoittelussa vuonna 2011. Kaikki harjoittelijat olivat vuonna 2008 opintonsa aloittaneita hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoita. Haastateltavat yritykset olivat erikokoisia ja edustivat majoitus – ja ravitsemispalveluyrityksiä. Yrityksistä kaksi oli hotellia, kolme ravintolaa, kolme kahvilaa ja yksi ravitsemisliike. Viisi yrityksistä oli ketjuyrityksiä ja loput eivät kuuluneet mihinkään ketjuun. Haastateltavat henkilöt olivat esimiehiä tai työntekijöitä riippuen siitä, kuka oli työskennellyt kyseisen restonomiopiskelijan kanssa eniten. Yritimme löytää haastateltavaksi sellaisen henkilön, joka tiesi ja tunsu parhaiten kyseisen opiskelijan tietotaidon. Haastateltavat pysyvät nimettöminä ja tulososiossa ei käy ilmi, mistä yrityksestä vastaus on tullut tai kenen opiskelijan osaamisen tasoa on arvioitu.

Suunnittelimme haastattelukysymyksiä huhti –toukokuussa heti kun saimme työmme aiheen rajattua nykyiselleen. Kysymyksien pohjana käytimme koulutuskohtaisia kompetensseja. Pyrimme pitämään mukana haastattelukysy-

myksissä työmme teemat eli lappilaisuus, lappilainen osaaminen, restonomikoulutus ja sen osaamisalueet sekä työelämälähtöinen ajattelu. Toteutimme haastattelut heinä-syyskuussa 2011. Otimme selvää missä vuonna 2008 aloittaneet restonomiopiskelijat olivat olleet syventävässä harjoittelussa sähköpostitse itse opiskelijoilta. Halusimme tietää vain Rovaniemen alueen harjoittelupaikat. Saimme vastauksia 10 kappaletta, jonka myötä saimme selville haastateltavat yritykset. Otimme yhteyttä yrityksiin joko puhelimitse, sähköpostitse tai kävimme paikan päällä sopimassa haastatteluaikoja ja kertomassa opinnäytetyöstämme. Loppujen lopuksi haastattelimme yhdeksää yritystä, koska yhdestä yrityksestä emme saaneet vastausta. Ennen haastattelun aloitusta annoimme heille haastattelumateriaalin, joka oli tiivistelmä koulutusohjelmakohtaisista kompetensseista eli koulutuskohtaisista osaamisista. Korostimme haastateltavalle, että kysymykset koskivat restonomiopiskelijän koulutukseen liittyvää osaamista eikä hänen persoonaa tai henkilökohtaisia piirteitä. Keskimäärin haastattelut kestivät n. 30-40 minuuttia, lyhin kesti 20 minuuttia ja pisin haastattelu kesti 90 minuuttia. Haastattelut suoritimme joko yksin tai yhdessä.

Vaikka kävimmekin osan haastatteluista suorittamassa yksin, molemmat kuitenkin kuuntelivat nauhoitukset ajatuksella läpi. Hyvin pian haastatteluiden jälkeen elo-syyskuussa aloitimme haastatteluiden litteroinnit eli muutimme ne kirjoitettuun muotoon. Litteroiminen kesti suurin piirtein kahdesta kolmeen tuntiin, riippuen nauhoituksen laadusta ja kestosta. Saatuaamme litteroinnit valmiiksi aloimme käsitellä ja analysoimaan vastauksia ja niistä saatuja tuloksia. Jaottelimme vastaukset kysymysten perusteella: saman kysymyksen vastaukset saman otsikon alle. Käydessämme läpi vastauksia poimimme niistä tärkeimpiä asioita, jonka jälkeen tuloksia oli helpompi tiivistää tulososiin.

## **8 KOHTAAKO RESTONOMIKOULUTUS TYÖELÄMÄN?**

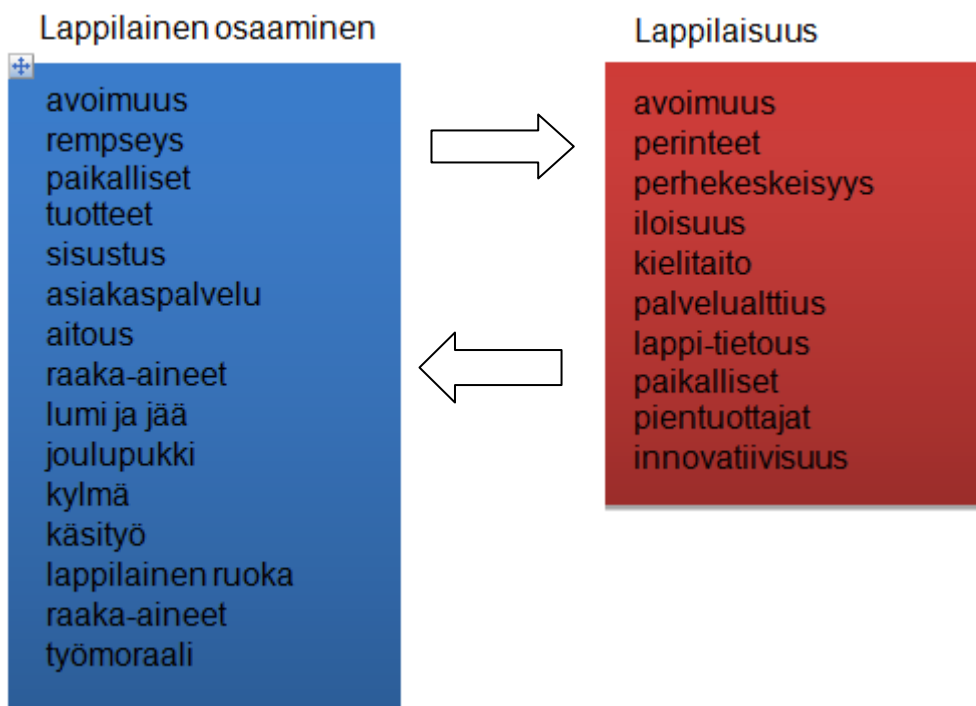
### **8.1 Restonomi – ennalta tuttu(ko?)**

Haastattelun alussa otimme selvää oliko kyseinen restonomiopiskelija ollut aikaisemmin yrityksessä harjoittelussa/töissä ennen tätä syventävää harjoittelua. Kahdessa yrityksessä yhdeksästä oli ollut sama opiskelija myös aikaisemmin harjoittelussa. Toinen opiskelija oli suorittanut perusharjoittelun yrityksessä ja toinen opiskelija oli ollut ensimmäisenä vuonna olleen kurssin puitteissa tutustumassa alaan. Kysyessämme "Työskenteleekö teillä jo valmistuneita restonomeja?" myönteisiä vastauksia tuli kuusi. Osa haastateltavista mainitsi epävarmuutensa työtovereidensa koulutustaustasta eivätkä olleet varmoja, työskentelikö yrityksessä restonomeja.

Haastatteluissa tuli myös ilmi, että monissa yrityksissä oli ollut aikaisempien vuosikurssien restonomiopiskelijoita harjoittelussa aiempina ajankohtina. Sekä aikaisempien vuosikurssien harjoittelijoita että tutkimamme vuosikurssin opiskelijoita on jäänyt töihin harjoittelun jälkeen samaan yritykseen, missä olivat olleet harjoittelussa. Haastatteluiden lomassa kävi myös ilmi, että yritykset ovat kiinnostuneita ottamaan vastaan restonomiharjoittelijoita myös tulevaisuudessa.

### **8.2 Rempseät asiakaspalvelijat & ruskametsien hillat**

Koska yhtenä tutkimusongelmanamme oli lappilainen osaaminen ja miten sen voi määrittää, kysyimme haastateltavina olleilta yrityksiltä: "Minkälaista teidän mielestänne on lappilainen osaaminen?" Vastaukset olivat hyvin monipuolisia, mutta osa vastaajista ei välttämättä ymmärtänyt lappilaisen osaamisen merkitystä ja sitä kautta ei osannut määrittää mitä se on.



Kuvio 3: Lappilainen osaaminen ja lappilaisuus

Kuviosta 3 käy ilmi, että haastateltavat yritykset kokivat lappilaisuuden ja lappilaisen osaamisen hyvin samankaltaisina ja kuvailivat niitä samoilla adjektiiveilla ja asioilla. Niiden välille ei voitu vetää selkeää rajaa niiden erottamiseksi, sillä kaikki mikä koettiin lappilaisena osaamisena, oli lappilaisuutta. Lappilaisuus ja lappilainen osaaminen koettiin kaikkina niinä adjektiiveina ja asioina, jotka liittyvät talveen, luontoon ja muihin alueeseen liittyviin asioihin. Otimme myös selvää kuinka tärkeä lappilaisuus on yrityksissä ja miten se heillä näkyy. Vastauksissa tuli hyvin hajontaa. Osassa yrityksissä lappilaisuus näkyi tuotteissa, mutta ei niinkään palvelussa. Yli puolet yrityksistä oli ketjuun kuuluvia, joka vaikutti suuresti lappilaisuuden näkyvyyteen.

*"Mun on sanottava, että tämä yritys on koko valtakunnan käsittävä ketjuyritys, että täällähän ei mitään sellaisia persoonallisia eli lappilaisia tuotteita oo. Mitä nyt muutama tilausvalikoiman tuote."*



Muutamissa yrityksissä lappilaisuus koettiin todella tärkeänä. Yrityksissä se näkyi mm. rempseytenä ja aitoutena palvelussa, paikallisissa raaka-aineissa ja juomatuotteissa. Myös talvimatkailu ja joulupukki tuotiin esille haastatteluiden lomassa käsiteltäessä lappilaisuutta.

Kysyimme myös yrityksiltä heidän imagostaan ja siitä, millaista lappilaista osaamista yritykset haluaisivat tuoda esille. Imagolla tarkoitetaan tässä tapauksessa yrityksen antamaa kuvaa itsestään ulkopuolisille. Yritykset olivat imagoiltaan hyvin erilaisia, mutta kuitenkin mikään yrityksistä ei luokitellut imagoaan lappilaiseksi yritykseksi. Osa yrityksistä kertoi lappilaisuuden olevan osa yritystä sen sijaintinsa vuoksi. Lappilaisuus saattoi tulla esille raaka-aineissa, sisustuksessa tai palvelussa, mutta missään yrityksessä se ei ollut tärkein lähtökohta. Monen yrityksen kohdalla imago tuli ketjun määrittelemänä, jolloin sitä ei voi itse alkaa muuttamaan.

### **8.3 Palvelukulttuurin merkitys osana vieraanvaraisuutta**

Palvelukulttuuriosaamisesta tutkimme palveluasenteen merkitystä osana vieraanvaraisuutta ja miten se opiskelijoiden toiminnassa näkyi. Yleisesti ottaen opiskelijat tiedostivat sen hyvin ja yritykset olivat tältä osin heihin tyytyväisiä. Tämä osaaminen tuli esille mm. aktiivisuutena jokapäiväisessä työssä, asiakkaiden avoimessa kohtaamisessa ja heidän auttamisessa sekä muissa vuorovaikutustilanteissa. Pari yritystä oli sitä mieltä, että juuri nuoret ja nuori sukupolvi ovat niitä, jotka osaavat palvelun ja olivat motivoituneita työntekoon. Toisaalta haluttiin vielä enemmän kontaktia asiakaspalvelijan ja asiakkaiden välillä. Eräs haastateltava korosti nopean kontaktin ottamista asiakkaaseen tämän tullessa asiakkaaksi, palvelutilanteen jatkuvaa hallintaa sekä kokonaisvaltaista hallintaa alusta loppuun saakka.

Tässä osa-alueessa halusimme myös selvittää tunsivatko ja ymmärsivätkö restonomiopiskelijat pohjoisen kulttuuriympäristön erityispiirteitä. Useat yritykset olivat sitä mieltä, että sen ei tarvitse tulla niin paljon esille ja lappilaisuuden määrä riippui paljon siitä, millainen yrityksen imago on ja miten organisaatio haluaa näkyä ulkopuolelle. Opiskelijoiden toiminnassa pohjoisen kulttuuriympäristön erityispiirteitä tuli kuitenkin riittävästi esille siinä määrin,

mitä siitä vaadittiinkin. Yritykset saivat restonomiopiskelijoista sellaisen kuvan, että he tunsivat pohjoisen toimintaympäristön piirteet, mutta eivät luultavasti tuoneet kaikkea sitä tietoa esille, mitä heillä oli. Esimerkiksi ketjuyritykset ovat hyvin tarkkoja siitä, mitä saa tuoda esille ja mitä ei.

Osa yrityksistä oli sitä mieltä, että pohjoisen kulttuuriympäristön erityispiirteiden tunteminen saisi tulla enemmän esille. Tätä he perustelivat muun muassa sillä, että osa restonomiopiskelijoista ei ollut paikkakuntalaisia ja se näkyi heidän toiminnastaan. Yleinen Lappi-tietous oli hyvällä pohjalla, mutta parannusta kaivattiin itse paikkakunnan eli Rovaniemen paikkakuntatietouteen. Monissa yrityksissä käy paikallisia, muilta paikkakunnilta tulevia sekä ulkomailta saapuvia asiakkaita ja kaikki täytyy ottaa vastaan yksilöllisesti. Monet yritykset halusivat luoda asiakkaaseen tervetulleen ja lämpimän vastaanoton ja halusivat sen tunteen säilyvän koko vuorovaikutustilanteen läpi. Tässä kohtaa yritykset korostivat "small talkin" ja arkipäiväisen jutustelen tärkeyttä.

#### **8.4 Kyseenalaistamalla palvelut nykyaikaan**

Kysymykseen "Ymmärsikö opiskelija palvelujen kehittämisen merkityksen?" yritykset olivat tyytyväisiä opiskelijoiden toimintaan. Kokonaisvaltaisesti opiskelijat olivat olleet innovatiivisia ja toivat esille uusia asioita, vaikka kaikki eivät varsinaisesti kehittäneet mitään tiettyä tuotetta tai palvelua. Useat opiskelijat toivat ideoitaan rohkeasti esille ja kyseenalaistivat joitakin toimintoja. Joitakin uusia tuotteita oli kehitetty ja hyväksi havaittu. Esimerkiksi yksi restonomiopiskelija oli kehittänyt uuden tuotteen, joka oli myöhemmin lisätty tuotevalikoimaan. Kahden opiskelijan kohdalla oli tullut hyvin esille heidän visuaalisuutensa. Toinen heistä oli suunnitellut tuotteen esillepanon ja toinen viinilistan ulkoasun.

*"Toki jokainen tuo aina jotain uutta. Kyseenalaistamalla joitain asioita hän tuli mukaan, joka on hyvä, koska monet vanhat työntekijät eivät välttämättä edes huomaa kun on niin rutinoitunut tehtäviinsä."*

Kaikki opiskelijat osasivat työskennellä alan säännösten ja lakien mukaisesti, sillä kysymykseen: "Työskentelikö opiskelija alan säännösten ja lakien mukaisesti?" yritykset vastasivat pääsääntöisesti myönteisesti. Erästä haastattel-

tavaa lainaten olisi melko heikosti, jos ei osattaisi esimerkiksi alkoholilainsäädäntöä. Kaikissa yrityksissä ei alkoholilainsäädännön tuntemista vaadittu ja tarvittu, sillä joissain yrityksissä ei ollut ollenkaan alkoholin myyntiä.

Huomautuksia tuli ainoastaan työlainsäädännön soveltamisesta työtehtäviin. Tätä perusteltiin sillä, että tässä kyseisessä syventävässä harjoittelussa restonomiopiskelijat pääsivät tutustumaan ja kokeilemaan esimiestehtäviä ja näissä tehtävissä ei voi työskennellä ilman alan työlainsäädännön tuntemista. Työlainsäädäntöön liittyen meille haastattelijoille esitettiin kysymyksiä liittyen tämän asian opetusmäärään. Yritykset kyseenalaistivatkin aiheen opetuksen määrän verrattuna aiheen tärkeyteen eli kaipaisivat lisää opetusta työlainsäädännöstä.

### **8.5 Venäjän kieli osaksi koulutusohjelmaa?**

Tämä osuus herätti paljon mielipiteitä ja kysymyksiä varsinkin ensimmäisen kysymyksen saralta. ”Ymmärsikö opiskelija yrityksen strategisen ajattelun ja johtamisen merkityksen ja osasi toimia niiden mukaisesti?” Tähän vaikutti paljon yrityksen oma panostus restonomiopiskelijoiden perehdyttämiseen ja neuvomiseen.

*”Kyllä joo, ja nää asiathan on täysin niinku meidän perehdyttämisestä kiinni”.*

Yritykset eivät välttämättä tuoneet suoria vastauksia kysymykseen, vaan miettivät asioita hieman pidemmälle, jotka eivät liittyneet itse kysymykseen. Toiset taas vastasivat kysymykseen lyhyesti ”kyllä” tai ”ei”, eivätkä osanneet perustella vastauksia kunnolla. Tämän takia vastaukset olivat hyvin ympäripyöreitä ja erilaisia. Paljon herätti esimerkiksi pohdintoja se, ovatko opiskelijat valmistuessaan valmiita esimiehiä.

Toisessa kysymyksessä tiedustelimme osasiko opiskelijat toimia monikulttuurisissa tilanteissa. Yritykset olivat hyvin tyytyväisiä opiskelijoiden toimintaan monikulttuurisissa tilanteissa. Vuorovaikutustilanteissa restonomiopiskelijat olivat rohkeasti mukana ja hoitivat palvelutilanteen alusta loppuun asti itsenäisesti. Esimerkiksi englannin kielentaitoa keuhuttiin ja muitakin kieliä mainittiin. Se mitä yritykset ehkä jäivät eniten kaipaamaan oli venäjän kielentaitoa

ja sitä toivottiin osaksi koulutusta, edes venäjän kielen perusteita. Perusteena tälle oli venäläisten turistien suuri määrä tällä alueella, eli Rovaniemen seudulla.

*"Venäläiset ja japanilaiset asiakkaat on välillä vähän hankalia, sillä he osaa huonosti englantia, suurin osa heistä."*

## **8.6 Ei käytännön töihin ennen perusteiden hallintaa**

Tässä osuudessa halusimme selvittää osasiko restonomiopiskelija suunnitella ja tuottaa asiakaslähtöisesti palveluja tai tuotteita ottaen huomioon yrityksen liikeidean. Vastausten perusteella opiskelijat ymmärsivät asiakaslähtöisyyden yrityksen toiminnassa. Usealla yrityksellä oli omat resurssinsa ja liikeideansa, joiden puitteissa opiskelijat saivat toimia ja tuottaa uusia ideoita ja palveluja yritykseen. Esimerkiksi ketjuyritykset, joissa tuotteet ja palvelut tulevat konseptin kautta, eivät antaneet vapauksia kehittää omia tuotteita ja palveluja. Vain muutamassa yrityksessä harjoittelijat olivat päässeet kehittämään uusia tuotteita, josta oli yritykselle hyötyä ja tässä tuotekehityksessä he osasivat hyvin ottaa huomioon asiakaslähtöisen ajattelun. Myös visuaalista osaamista oli tuotu esille ja tässäkin osaamisessa toimittiin yrityksen ja asiakkaiden mieltymysten mukaan.

Otimme myös selvää olivatko opiskelijat osanneet työskennellä pohtien taloudellista tulosta ja kilpailukykyä. Yleisesti ottaen opiskelijat ymmärsivät taloudellisen ajattelun, mutta jos pitäisi toteuttaa laskelmia tai miettiä kokonaisuudessaan liiketoimintasuunnitelmaa ja sen toteutumista, kaivattiin siihen lisää konkreettista opetusta.

*"Toki siitä nyt ei hirveesti sillälailla ollu, mutta et kyllä me käytiin niinkö läpi ja meillähän seurataan niinkö myyntiä ja käyttöasteita ja näitä niinkö tosi tarkasti ihan joka päivä, ja heidän kanssa puhuttiin näistä ja kyllä he tiesivät miksi näin on. Mutta ehkä sille toivois enemmän pohjaa..."*

Joissakin yrityksissä opiskelijoille oli näytetty ja opetettu miten esimerkiksi katteita ja hintoja lasketaan, mutta käytännössä opiskelijat eivät kuitenkaan konkreettisesti päässeet niitä laskemaan. Esimerkiksi ravintoloissa on hävik-

kien laskeminen tärkeää yrityksen taloudellisuuden kannalta ja tämän takia muutama yritys kaipasikin tähän lisää tietoutta opiskelijoilta.

### 8.7 "Ei rovaniemeläiselle myydä rovaniemeläisyyttä"

Kysymys "sisäistikö opiskelija kansainvälisyyden ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille ja kuinka se näkyi toiminnassa?" Opiskelijat osasivat ottaa kaikki asiakkaat vastaan samanarvoisina kulttuurista huolimatta ja osasivat käyttää kieliä tarpeen mukaan. Opiskelijat osasivat ottaa huomioon eri kansallisuuksiin liittyvät käytänteet ja olivat niissä rohkeasti mukana. Opiskelijoiden eri kulttuurien tuntemus ei tullut paljoa esille, sillä harjoittelun ajan kohta oli helmi-huhtikuu 2011.

Halusimme myös selvittää kehittikö ja toiko opiskelija esille lappilaisia piirteitä ja toimintatapoja, jotka koetaan alueellisina vahvuuksina. Vastaukset olivat hyvin erilaisia riippuen siitä, minkälaisiksi kukin haastateltava mielsi lappilaiset piirteet ja toimintatavat.

*"No ei tuu niin paljon esille ja sitten ei niitä lappilaisia, koska hän ei tosiaan ollut täältä kotoisin."*

*"Tottakai tuodaan se paikallisuus aina niissä tuotteissa, missä pystytään niin esille asiakkaille..."*

*"Ollaan asiakkaan kanssa ystävällisiä ja rentoja ja iloisia asiakkaiden kanssa."*

*"Lappilaisis näkee semmosia sulkeutuneita ja hiljaisia. Sen tekee tää kaamos sun muu. Tarjoilutyylä on täällä paljon rennompaa."*

Yllä mainituissa sitaateissa näkyy vastausten monipuolisuus. Esimerkiksi paikallinen tai Lapista kotoisen oleva kertoi ja toi esille ehkä enemmän lappilaisia piirteitä ja toimintatapoja kuin muualta kotoisin oleva. Restonomiopiskelijoiden iloisuutta ja rentoa tapaa toimia kehuttiin ja piirteiden sanottiinkin olevan osa lappilaisuutta. Yksi yritys mielsi lappilaiset hiljaisiksi ja sulkeutuneiksi, mutta tätä hän ei kohdistanut opiskelijoihin vaan yleisesti lappilaisuuteen. Jotkut yritykset ilmaisivat vastauksissaan, ettei lappilaisten piirteiden tarvitse-

kaan tulla suuremmin esille. Kokonaisuudessaan vastauksien perusteella lappilaisuus ja sen piirteet näkyivät enemmän tuotteissa kuin palvelussa ja tavassa toimia. Erästä haastateltavaa lainaten ei rovaniemeläiselle voi myydä rovaniemeläisyyttä tai lappilaisuutta.

## 8.8 Risuja ja ruusuja

Parhaimmiksi osa-alueiksi koulutuskohtaisista kompetensseista haastateltavat mielsivät palvelukulttuuriosaamisen ja palvelujärjestelmäosaamisen. Suurin osa haastateltavista päätyi näihin osa-alueisiin aiempien vastausten perusteella, mutta kertoivat vielä lisää perusteluja ja mielipiteitä. Heidän mielestään restonomiopiskelijoiden osaaminen tuli esille käytännön tilanteista. Opiskelijat tulivat toimeen kaikkien asiakkaiden kanssa riippumatta kulttuurista, osasivat ottaa palvelutilanteet haltuun ja pystyivät toimimaan itsenäisesti.

Muut osa-alueet eli palvelujohtamisosaaminen, liiketoimintaosaaminen sekä majoitus- ja ravitsemispalvelualan palveluympäristöosaaminen jäivät osaamisalueista heikoimmiksi. Haastateltavat kertoivat kehittämissideoita ja kehittämisen kohteita kohdentamatta niitä yksinomaan tiettyyn osaamisalueeseen. Paljon keskustelua herätti harjoittelun kesto, jonka pituus kyseisillä restonomiopiskelijoilla oli noin reipas kaksi kuukautta (365 tuntia käytännön työtä). Yritykset arvostavat työkokemusta ja monipuolista osaamista, jonka perusteella he toivoivatkin joko pidempää harjoittelua tai useampia harjoittelukertoja erilaisissa paikoissa.

*"Minun mielestä pitäis olla enempi tai pitempiä, et jos sulla on niinko lyhyempi harjoittelu niin et kerkee oikeesti oppii ja työkokemustahan ne saapi siitä. Ja sehän olis vaan vahvuus mitä etemmäs mennään."*

Restonomiopiskelijat olivat syventävässä harjoittelussa, jonka tarkoituksena oli tutustua esimiestehtäviin. Jotkut haastateltavat kokivat ettei restonomiopiskelijoilla ollut ennalta tarpeeksi tietoa esimiestehtävistä ja niissä toimimisesta. Tähän seikkaan vedoten haastateltavat olisivat halunneet, että opiskelijoilla olisi enemmän pohjatietoa liiketoiminnan osa-alueista ja esimiestehtävistä. Haastateltavat olisivat halunneet restonomiopiskelijoille enemmän perustietoa johtamiseen liittyvistä asioista, mutta painottivat kui-

tenkin sitä tosiasiaa, että parhaiten esimiesosaamisen oppii kokemusten kautta. Esimiesosaamiseen liittyy paljon myös työlainsäädännön osaamista ja tässä he havaitsivat puutteita, jonka myötä kyseenalaistivat sen opetuksen määrän koulussa. Jokainen esimies joutuu kohtaamaan ongelmatilanteita, vastaanottamaan reklamaatioita ja vastaamaan niihin. Juuri näihin tilanteisiin kaivattiin lisää opetusta opinnoissa erilaisten oikeiden esimerkkien kautta, jotka tulisivat suoraan työelämästä.

Useat yritykset mainitsivat venäläisten turistien olevan yksi tärkeimmistä kohderyhmistä omassa yrityksessään ja sen myötä he kaipaavatkin venäjän kielen osaamista. Osa venäläisistä vierailijoista ei osaa englantia, jolloin palvelutilanteet ovat hieman haastavia. Venäjän kielen taito, edes sen alkeet, helpottaisi ja nopeuttaisi palvelutilanteita ja saattaisi tuoda lisämyyntiä yrityksiin.

*"Venäjähän on tosi tärkeä. Se on kyllä valttikortti, kun hakee työelämään. Se on etu, ei pakko. Esimerkiksi alkeet? Ne helpottaa omaa työtä."*

Restonomiopiskelijat osasivat toimia alkoholilainsäädännön mukaisesti, mutta itse juomatuntemukseen kaivattiin lisää tietoutta. Esimerkiksi viineistä pitäisi tietää enemmän ja osata kuvata myytävää tuotetta asiakkaalle. Useat asiakkaat haluavat tietoa yhä enemmän ja enemmän viineistä, jolloin se tieto, mitä he haluavat, täytyy olla asiakaspalvelijalla. Viini täytyy osata esitellä ja tarjoilla oikein etiketin mukaisesti. Myös drinkkien tietämyksessä havaittiin puutteita. Eräs haastateltava ehdottikin koulutukseen pakolliseksi lisää erilaisia juomakursseja.

Muutama haastateltava pohti koulutustaustaa ennen restonomikoulutusta ja mietti onko ammattikoulusta ja lukiosta tulevilla opiskelijoilla läheskään samat lähtökohdat.

*"Tai sitten tehdä eri linjat ammattikoulusta ja lukiosta tulleille, koska siinä teknisissä taidoissa on aika paljon helposti puutteita, mutta onnesta ne oppii tekemällä."*

Erään haastateltavan mukaan jotkut tärkeät asiat esimerkiksi liinoittaminen, kattaminen, viinin esittäminen ja tarjoilu, serviettien taittelu, blokkaus sekä vatitarjoilu opetetaan liian lyhyessä ajassa. Esimerkiksi ammattikoulusta tulleet opiskelijat ovat oppineet edellä mainittuja asioita paljon enemmän kuin lukiosta tulleet. Tätä mieltä oli eräs haastateltava, joka oli myös itse koulutukseltaan restonomi ja tämän myötä pohti koulutusta omien kokemuksiansa kautta.

### **8.9 Kuinkas se restonomin koulutus kohtasikaan työelämän?**

Selvitimme mikä on yritysten mielipide siitä, kuinka restonomin koulutus vastaa työelämän odotuksia. Tämä kysymys herätti paljon erilaisia mielipiteitä ja ajatuksia, jonka takia vastauksissa oli hajontaa. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli koota aikaisemmista kysymyksistä yhteenveto, mutta saimme jo aiemmin esille tulleiden asioiden lisäksi uusia ajatuksia aiheesta.

Joidenkin haastateltavien mielestä koulutuksen vastaavuus riippui restonomiopiskelijan omasta persoonasta: kuinka ulospäinsuuntautunut on, kuinka tärkeänä kokee koulutuksen, millaiseen tulevaisuuteen pyrkii ja kuinka valmis on tekemään töitä sen eteen mitä haluaa. Jonkun yrityksen mielestä koulutuksen vastaavuuteen vaikutti restonomiopiskelijan taustakoulutus ennen restonomikoulutusta.

Pääsääntöisesti ne kohtasivat ihan hyvin, mutta kehitettävää aina löytyy ja pientä hienosäätöä tarvittaisiin. Vastauksissa kävi myös ilmi vastaajien epävarmuus valmiiden restonomien esimieskykyihin. Haastateltavien mielestä kokemusta ja asennetta tarvittaisiin lisää, jotta voitaisiin ryhtyä esimiestöihin heti valmistuttuaan. Vaikka kielellisiä taitoja kehuttiin, jotkut haastateltavat kaipaivat lisää kielen kursseja, sillä kielten taitaminen on erittäin tärkeää hotelli- ja ravintola-alalla.

Joidenkin haastateltavien mielestä koulutus vastaa niin hyvin kuin se vain voi työelämän odotuksiin ja tarpeisiin. Jonkun muun mielestä se ei vastaa kovinkaan hyvin, sillä restonomeilla ei heidän mielestään ole tarpeeksi perustietoja ollakseen esimies.



## 9 POHDINTA

Haastatteluja tehdessä ja vastauksia koottaessa huomasimme kuinka paljon eri asiat vaikuttavat haastatteluista saatuihin tuloksiin. Vertailimme vastauksia koulutusohjelmakohtaisia kompetensseja saamiimme vastauksiin. Tulosten kokoamisvaiheessa pohdimme samalla miksi tällaisia vastauksia on ja miten niihin on päädytty ja onkin tärkeää että analysointiprosessia tehdään koko ajan.

Tulosten perusteella kompetensseista parhaimmiksi osa-alueiksi haastateltavat nimesivät palvelukulttuuri- ja palvelujärjestelmäosaamisen. Vertaillessamme tuloksia ja liitteessä 1 olevia koulutusohjelmakohtaisia kompetensseja, parhaiten restonomiopiskelijat vastasivat palvelukulttuuri- ja palvelujärjestelmäosaamisen kuvauksia. Eli restonomiopiskelijat hallitsivat taidot, mitkä mainitaan kyseisissä osaamisalueen kuvauksissa. Haastattelujen perusteella restonomiopiskelijat osasivat toimia vieraanvaraisesti, ottaa huomioon eri kulttuurit ja ottaa vastaan asiakkaat samanarvoisesti (Brotherton–Wood 2008, 38). Harjoittelun ajankohta oli helmi-huhtikuu 2011, jolloin Rovaniemellä ei ollut kovin paljon ulkomaalaisia turisteja. Tämä seikka vaikutti siihen, että opiskelijoiden erilaisten kulttuurien tuntemus ei tullut niin hyvin esille kuin se olisi saattanut tulla toisena ajankohtana. Matkailun kannalta venäläisiin kohdistuu suuria kasvuodotuksia ja on yksi suurimmista Suomen turistimaista (Harju-Autti 2010, 25). Myös haastateltavat kokivat venäläiset hyvin tärkeäksi asiakasryhmäksi ja tämän vuoksi korostivat venäjän kielen osaamista. Haastateltavat ehdottivat venäjän kielen kursseja osaksi koulutusta.

Koulutusohjelmakohtaisissa kompetensseissa oleva palvelujärjestelmäosaamisessa restonomiopiskelijan tulisi tuntea majoitus- ja ravitsemispalvelualaa koskevat lait, asetukset ja säännökset ja osaa toimia niiden mukaisesti. Haastateltavat toivat esille työlainsäädännön ja alkoholilainsäädännön tärkeyttä. Heidän mielestään restonomiopiskelijat tunsivat alkoholilainsäädännön, mutta kaipasivat lisää opetusta itse alkoholien tuntemukseen. Sen sijaan työlainsäädäntöön kaivattiin lisää opetusta, sillä ilman sen hallitsemista ei voi toimia esimiehenä.

Mielestämme yhdeksi tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi liiketoimintaosaaminen, sillä se tuli esille useassa eri asiayhteydessä. Sekä haastateltavissa yrityksissä että koulutusohjelman kuvauksessa painotettiin liiketoiminnallista osaamista osana toimivaa esimiesosaamista sekä tuloksellista yrityksen toimintaa. Myös 2010 vuoden Matkailun yleisosa toimialaraportissa Suomen matkailuelinkeinon yhtenä tulevaisuuden mahdollisuutena on liiketoimintaosaamisen vahvistaminen. "Koulutettavien tulee olla moniosaajia, joilla on liiketoimintaosaamista, vuorovaikutuskykyä, luovuutta ja taito hallita asioita ja asiakkaita sekä kykyä myydä -". Yrityksen organisatorisesti kehittyessä ja kasvaessa osaamisen nouseviksi tarpeiksi kohoaa liikejohdon strategiset johtajat alan pk-yrityksiin. (Harju-Autti 2010,49,50.)

Palvelujohtamisosaamiseen kaivattiin lisää siihen liittyvää opetusta. Syventävän harjoittelun tarkoituksena on vahvistaa opiskelijan käytännön työ- ja vuorovaikutustaitoja, osaamista työskennellä tutkivalla ja kehittäväällä työtavalla alansa suunnittelu-, kehittämis- ja esimiestehtävissä. Opintojaksokuvauksessa restonomiopiskelijan tulisi osata tunnistaa ja analysoida liiketoiminnan osa-alueita ja toimia niiden mukaisesti. (Hotelli- ja ravintola-alan opetussuunnitelma 2008–2011.) Edellä olevaan kuvaukseen verrattuna restonomiopiskelijat eivät täyttäneet kaikkia kriteereitä. He saivat seurata esimerkiksi esimiestehtäviä, mutta eivät saaneet tehdä niitä konkreettisesti, joten haasteltavat kokivat etteivät osaa niitä töitä. Pohdimmekin, että olisivatko restonomiopiskelijat osanneet tehdä esimiestehtäviä, jos olisivat saaneet toimia niissä itsenäisesti.

Kysyessämme lappilaisuudesta ja lappilaisesta osaamisesta, että mitä se on ja kuinka sen tulisi yrityksessä näkyä, olivat vastaukset hyvinkin erilaisia riippuen ihmisestä ja yrityksestä. Lappilaista osaamista ei ole varsinaisesti määriteltä missään, joten se vaikeutti aiheen rajaamista ja vastausten yleistämistä. "Esimerkiksi jos kaksi vastaajaa päätyy samanlaiseen tulokseen, voidaan vastausta pitää reliaabelina" (Hirsjärvi ym. 2007, 226). Tässä kohtaa pohdimme tutkimuksemme reliaabeliutta eli luotettavuutta, sillä emme saaneet lappilaisuus kysymykseen samanlaisia vastauksia. Kussakin yrityksessä lappilaisuus tuli omalla tavallaan esille. Esimerkiksi jossain yrityksessä se näkyi

vain menuissa ja jossain toisessa se näkyi sisustuksessa ja palvelutyylissä. Se, mitä joku yritys mielsi lappilaisuudeksi, ei välttämättä näkynyt samanlaisena missään muussa yrityksessä. Lappilaisuus ja lappilainen osaaminen on aina katsojan silmässä.

Tulevaisuudessa matkailualalta, johon kuuluu myös olennaisena osana tutkimaamme hotelli- ja ravintola-ala, odotetaan paljon. Kulttuurituntemuksen ja alueellisen aitouden merkitys kasvaa yhä tärkeämmäksi alalla. Aitous koetiinkin osaksi lappilaisuutta. Yhä enemmän asiakkaan odotukset ja arvot koetaan tärkeämmäksi ja sitä kautta ne pitäisi asettaa keskeiseksi ohjenuoraksi tuotteita tai palveluja suunniteltaessa. (Harju–Autti 2010,43,50.) Nämä asiat tulivat esille haastateltavien yritysten keskuudessa.

Pohtiessamme tuloksia ja niihin vaikuttaneita asioita, mieleemme tuli asioita jotka olisivat voineet vaikuttaa vastauksiin mitä saimme, mutta jotka eivät tulleet ilmi haastatteluiden lomassa. Mietimme olimmeko tarpeeksi pian haastattelemassa yrityksen edustajia, sillä harjoittelu oli helmi-huhtikuussa ja toteutimme haastattelut heinä-syyskuussa. Muistivatko he restonomin osaamisen ja yhdistivätkö he sen oikeaan harjoittelijaan, sillä yrityksessä saattoi olla useampia harjoittelijoita yhtä aikaa. Haastateltavat eivät tätä kuitenkaan itse maininneet, vaan tämä oli meidän omaa pohdintaa. Pääsääntöisesti haastatteluissa haastateltavat kohdistivat vastauksensa oikeaan restonomiharjoittelijaan.

Haastatteluissa tuli hyvin esille teemat eli lappilaisuus ja koulutusohjelmat. Kuitenkin haastattelukysymyksiä olisi voinut ehkä hieman vielä hioa ja järjestellä paremmin. Osa kysymyksistämme oli näin jälkeenpäin mietittynä huonosti muotoiltuja, sillä jouduimme esittämään joihinkin kohtiin lisäkysymyksiä saadaksemme pidempiä ja perusteltuja vastauksia. Kysymysten tulisi olla sellaisessa muodossa, että haastatteliija saisi kuvailevia ja kertomuksenomaisia vastauksia (Vilkkä 2005, 114). Pari kysymystä oli melko samankaltaisia, jonka vuoksi myös vastaukset olivat hyvin samanlaisia, eivätkä tuottaneet uutta tietoa.

Yksi vaikuttava tekijä oli haastateltavat ja heidän kiinnostuksensa antaa kokonaisvaltaisia vastauksia. Kaikki, joita haastattelimme, eivät olleet esimiehiä. Se saattoi vaikuttaa vastausten laatuun, sillä työntekijät eivät välttämättä tienneet muiden työtovereiden taustoja. Esimerkiksi kysyessämme " Työkenteleekö teillä valmistuneita restonomeja?", emme voineet luottaa vastauksiin, koska jotkut haastateltavat eivät olleet varmoja asiasta. Restonomi opiskelijat olivat toimineet harjoittelun aikana kaikkien yritysten työntekijöiden kanssa, jolloin haastateltavalla ei ollut välttämättä tietoa siitä, mitä joku toinen työntekijä oli nähnyt restonomin osaamisesta. Esimerkiksi haastateltavan ollessa työntekijä, ei hän välttämättä osannut vastata siihen mitä harjoittelija oli päässyt näkemään ja oppimaan esimiehen kanssa liittyen esimiehen tehtäviin.

Monien haastateltavien mielipiteet ja ideat olivat hyvin samankaltaisia meidän näkemyksemme kanssa. Kehittämisen kohteet, joita tuli esille haastatteluisissa, olivat suurelta osin samankaltaisia kuin mitä olimme myös itse havainneet opiskeluiden lomassa. Työtä tehdessä oma mielenkiintomme aihetta kohtaan kasvoi mitä pidemmälle pääsimme, sillä olemme käyneet hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelman ja olemme käyneet kurssit ja sitä kautta osaamisalueet läpi, joita työssämme tutkimme. Oli hyvä tiedostaa mitä meidän tulisi oikeasti osata koulutusohjelmakohtaisista kompetensseista valmistuttuamme. Yleisesti näitä kompetensseja ei varsinaisesti käydä läpi, vaan ne tulevat esille erilaisten kurssien kurssikuvauksissa. Jatkotutkimus ehdotuksemme voisi olla, että koulutuskohtaisia kompetensseja ja työelämälähtöisyyttä tutkitaisiin myös opiskelijoiden kannalta.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että restonomikoulutus kaipaa hieman kehittämistä alati muuttuvassa elinkeinoympäristössä perustuen haastatteluista tulleisiin vastauksiin. Restonomin osaamisen taso on työelämän mielestä melko sopivaa, mutta huomauttamista löytyi opintojen sisällöstä. Opintoihin kaivattiin lisää teoriaa liiketoiminnallisista toiminnoista kuten esimerkiksi katelaskennasta, hävikeistä ja liikevaihdosta. Lisää tietotaitoa kaivattiin myös työlainsäädännön osalta, sillä valmistunut restonomi ei voi työskennellä esimiestason töissä ilman tämän perusteellista osaamista. Koulutukseen kaivattiin venäjän kielen kursseja, sillä venäläiset matkailijat ovat yksi tärkeimmistä matkailuryhmistä Lapin alueella. Juomatietoutta ja tarjoiluun liittyvien asioiden (kattaminen, liinoittaminen, blokkaus, viinin tarjoilu ja esittäminen) opetuksen määrää kyseenalaistettiin.

Yleiseksi pohdinnan kohteeksi haastatteluissa tuli restonomin valmius työelämän esimiehiksi valmistuttuaan hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmasta Rovaniemen ammattikorkeakoulusta. Tämän vuoksi käytäntöä tulisi lisätä koulutukseen entistäkin enemmän ja tätä peruteltiin sillä, että käytännössä oppii parhaiten. Haastateltavat ottivat kantaa harjoitteluiden määrään ja niiden pituuteen. Mitä kauemmin restonomi opiskelija on yrityksessä harjoittelussa, sitä syvemmälle hän pääsee yrityksen sisälle ja sitä kautta oppii yksityiskohtaisia asioita enemmän. Mitä enemmän olisi harjoittelu kertoja ja paikkoja, sitä laaja-alaisempaa tietoa ja taitoa hän oppisi. Haastatellut yritykset pohtivat restonomiopiskelijoiden työelämä- ja koulutustaustaa ennen restonomikoulutusta, sillä se vaikuttaa heidän mielestään suuresti osaamisen tasoon.

Haastatteluiden perusteella huomasiimme, että lappilainen osaaminen käsitteenä on vaikea määritellä ja kukin näki sen omalla tavallaan. Lappilaisen osaamisen määrittelyyn vaikutti yritysten oma imago ja kuinka he halusivat sen tulevan esille yrityksessä. Tämän takia jokaisessa yrityksessä tuli esille jonkinlaista lappilaista osaamista, joka oli kussakin yrityksessä omanlaista ja jota ei voida yleistää. Yleisesti lappilainen osaaminen miellettiin tietona käyttäen lappilaisia raaka-aineita ja palvelun tasolla se näkyi iloisuutena, rempsey-

tenä ja avoimuutena. Restonomi opiskelijoiden lappilaiseen osaamiseen oltiin tyytyväisiä ja opiskelijat toivatkin sitä tarpeeksi esille yritysten tarpeisiin nähden.

## LÄHTEET

- Ahola, S – Kivelä, S. – Nieminen, M. 2005. Tekemällä oppii. Työssä oppimisen käytäntöjä ammattikorkeakouluissa. Koulutussosiologian tutkimuskeskuksen raportti 65. Turku: Digipaino.
- Alhola, K. – Lauslahti, S. 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo: WSOY.
- Brotherton, B. – Wood, Roy C. 2008. The SAGE handbook of Hospitality Management. Sage Publication Ltd.
- Hakijan opas 2011. Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Harju-Autti, A. 2010. Matkailun yleisosa 2010 – Toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriö, ELY-keskukset.
- Heikkinen, V.A. 2005. Matka restonomiin ydinosaamiseen. Tampere: Cityoffset Oy.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi
- Hokkanen, S. – Mäkelä, T. – Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY.
- Isokangas, J. – Kinkki, S. 2006. Yrityksen perustoiminnot. Helsinki: WSOY.
- Kantele, K. – Niemelä, M. - Tyni, M. 2008. Restonomi ( AMK) alueellisena vaikuttajana. Kuopio: Kopijyvä.
- Koppinen, S. – Kumpulainen, E. – Lehto, M. – Manninen, L. – Mustonen, P. – Niskanen, N. – Pettilä, L. – Salmi, K. – Viitala, M. 2002. Peti & Safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Tampere: Tammi
- Kuusela, H. – Neilimo, K. 2010. Kaupan strategiaosaaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Mäntyneva, M. 2003. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.
- Tervo, K. 2009. Ilmastonmuutos kestävän matkailun haasteena pohjoisessa. – Teoksessa Turisti tulee kylään – Matkailukeskukset ja lappilainen arki (toim. Tuulentie, S), 259-270. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Vesterinen, N. – Vuoristo, K.-V. 2009. Lumen ja suven maa. Suomen matkailumaantiede. 3. painos. Helsinki: WSOY.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Tammi.

- Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä 2007. Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen. Projektin loppuraportti. Helsinki: Arene ry Osoitteessa <http://www.pkamk.fi/ects/materiaali/Ammattikorkeakoulut%20Bolognan%20tiell%C3%A4%20012007.pdf>. 30.9.2011
- Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011. Majoitus- ja ravitsemisala. Osoitteessa [http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good\\_practice/alakohtainen/majoitus\\_ ja\\_ravitsemisala](http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/alakohtainen/majoitus_ ja_ravitsemisala). 18.9.2011
- EUROPA 2006. Tiivistelmät EU:n lainsäädännöstä. kohti vahvempaa kumppanuutta Euroopan matkailualan hyväksi. Osoitteessa [http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/industry/n26107\\_fi.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/industry/n26107_fi.htm). 5.10.2011.
- Lapin liitto 2011. Roadmap for Lapland - Lapin matkailun strateginen kehittäminen 2010 -2012. Osoitteessa <http://www.lapinliitto.fi/matkailu>. 18.4.2011.
- Lapland Finland 2011. Lappi lukuina. Osoitteessa [http://www.laplandfinland.com/Suomeksi/Tietoa\\_Lapista/Lappi\\_lukuina.iw3](http://www.laplandfinland.com/Suomeksi/Tietoa_Lapista/Lappi_lukuina.iw3). 18.4.2011.
- Matkailualan tutkimus ja koulutusinstituutti 2010a. Instituutti. Mikä on Matkailualan tutkimus- ja koulutusalan instituutti? Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Suomeksi/Instituutti.iw3>. 29.9.2011.
- Matkailualan tutkimus ja koulutusinstituutti 2010b. Matkailualan tutkimus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Suomeksi/Tutkimus.iw3>. 29.9.2011.
- Matkailualan tutkimus ja koulutusinstituutti 2010c. Instituutti. Strategia. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Suomeksi/Instituutti/Strategia.iw3>. 29.9.2011.
- Opetushallitus 2011. Käsitteet ja käännökset. Osoitteessa [http://www.edu.fi/viestinvalitys\\_ ja\\_logistiikkapalvelut/kasitteet\\_ ja\\_kaannokset/p](http://www.edu.fi/viestinvalitys_ ja_logistiikkapalvelut/kasitteet_ ja_kaannokset/p). 18.9.2011
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011. Ammattikorkeakoulutus ja sen kehittäminen. Osoitteessa <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/?lang=fi>. 25.3.2011.
- Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011. Hakijalle. Hotelli- ja ravintola-ala. Osoitteessa [http://www.ramk.fi/fi/Hakijalle/AMK-tutkinnot\\_paivaopiskeluna/Hotelli- ja\\_ravintola-ala.iw3](http://www.ramk.fi/fi/Hakijalle/AMK-tutkinnot_paivaopiskeluna/Hotelli- ja_ravintola-ala.iw3). 19.10.2011
- Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011a. RAMK. Osoitteessa <http://www.ramk.fi/fi/RAMK.iw3>. 25.3.2011.



Rovaniemen ammattikorkeakoulu 2011b. Strategia. Osoitteessa <http://www.ramk.fi/fi/RAMK/Strategia.iw3>. 18.4.2011.

Suomen Restonomit - Sure ry 2011. Restonomi. Osoitteessa <http://www.sure.fi/restonomi.html>. 15.4.2011.

Valtion säädöstietopankki. Finlex. Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351.

Valtiontalouden tarkastusvirasto 2009. Ammattikorkeakoulutuksen työelämä-  
lähtöisyyden kehittäminen. Valtiontalouden tarkastusviraston tu-  
loksellisuustarkastuskertomus 188/2009. Osoitteessa  
C:\Users\SakuPeltoniemi\AppData\Local\Temp\1882009\_AMKko  
ulutuksen\_työelamala htoisyyden\_kehittaminen\_NETTI-5.pdf.  
18.9.2011.

Valtion ympäristöhallinto 2011. Mitä on kestävä kehitys. Osoitteessa  
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=22119&lan=FI>.  
18.9.2011

YLE Lappi 2011. Matkailujohtaja lupaa parempaa yhteistyötä yrittäjien kans-  
sa. Matti Konttinen haastattelee Johan Edelheimiä, matkailualan  
tutkimus- ja koulutusinstituutin uutta johtajaa 6.10.2011. Osoit-  
teessa  
[http://yle.fi/alueet/lappi/2011/10/matkailujohtaja\\_lupaa\\_parempaa\\_yhteistyota\\_yrittajien\\_kanssa\\_2928634.html](http://yle.fi/alueet/lappi/2011/10/matkailujohtaja_lupaa_parempaa_yhteistyota_yrittajien_kanssa_2928634.html). 6.10.2011

## LIITTEET

### Liite 1: Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit

#### Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit	Osaamisalueen kuvaus
<b>Palvelukulttuuriosaaminen</b>	-ymmärtää vieraanvaraisuuden (hospitality) merkityksen ravitsemis- ja majoituspalvelualan menestystekijänä sekä ymmärtää oman aktiivisuuden merkityksen osana alan palvelukulttuuria -osaa toimia eettiset ja kestävän kehityksen osatekijät huomioon ottaen pohjoisessa toimintaympäristössä -tuntee kuluttajakäyttäytymisen periaatteet ja osaa soveltaa tietoaan hyvinvointia ja terveyttä edistävien palvelujen kehittämisessä
<b>Palvelujärjestelmäosaaminen</b>	-osaa suunnitella, tuottaa ja kehittää ravitsemis- ja majoitusalan palveluja yhdessä matkailutoimialan kanssa toimintaympäristön asettamien vaatimusten ja tarjoamien mahdollisuuksien mukaan -osaa kuvata, ohjata ja arvioida palveluprosesseja -tuntee majoitus- ja ravitsemispalvelualaa ohjaavat lait, asetukset ja säännökset ja osaa toiminnassaan ottaa ne huomioon
<b>Palvelujohtamisaosaaminen</b>	-ymmärtää strategisen ajattelun ja johtamisen merkityksen kestävän liiketoiminnan ja yrittäjyyden kehittämisessä -osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida toimialan päivittäistä lähijohtamista -osaa organisoida työyhteisön toimintaa ja hyödyntää yksilöiden, tiimien ja yhteisöjen osaamista -omaa valmiudet toimia monikulttuurisissa työympäristöissä
<b>Liiketoimintaosaaminen</b>	-ymmärtää liiketoiminnan keskeiset käsitteet ja omaa liiketaloudellisen ajattelun perusteet -osaa ennakoida vaihtoehtoisten toimintatapojen vaikutuksia taloudelliseen tulokseen ja kilpailukykyyn -osaa analysoida asiakkuuksia palveluliiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta -ymmärtää yrittäjyyden tarjoamat mahdollisuudet majoitus- ja ravitsemispalvelualalla ja osaa toimia yrittäjänä/yrittäjämäisesti
<b>Majoitus- ja ravitsemispalvelualan palveluympäristöosaaminen</b>	-osaa kehittää majoitus- ja ravitsemisalan palveluympäristöjä ja verkostoja -ymmärtää globalisaation, kansainvälisyyden ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille ja majoitus- ja ravitsemispalvelualan kehitykselle -ymmärtää ja osaa hyödyntää eettisesti ja esteettisesti oikein pohjoisen toimintaympäristön ja kansallisen kulttuurin ominaispiirteitä -osaa kehittää alueellisia vahvuuksia ja parantaa siten kestävästi toimialan vaikuttavuutta

## Liite 2: Haastattelukysymykset

### Yritys:

Oliko kyseinen restonomiharjoittelija ollut teillä aikaisemmin töissä/harjoittelussa, kuinka kauan?

Työskenteleekö teillä jo valmistuneita restonomeja?

### Haastattelukysymykset

Kuinka tärkeä lappilaisuus on yrityksessänne ja miten se teillä näkyy?

Mitä lappilainen osaaminen on teidän mielestä?

Millainen imago teillä on? Millaista lappilaista osaamista haluaisitte tuovan esille asiakkaille vai haluatteko? Miten osaaminen näkyy?

### Palvelukulttuuriosaaminen

Tiedostiko restonomiopiskelija palveluasenteen merkityksen osana vieraanvaraisuutta? Kuinka se tuli esille?

Näkikö restonomiopiskelijan toiminnasta, että hän tuntee ja ymmärtää pohjoisen kulttuuriympäristön erityispiirteet? Tuliko tarpeeksi esille, tarvitseeko tullakaan?

### Palvelujärjestelmäosaaminen

Ymmärsikö opiskelija palvelujen kehittämisen merkityksen? Tekikö hän esimerkiksi kehittämistöitä?

Työskentelikö opiskelija alan säännösten ja lakien mukaisesti? Kuinka tämä hänessä näkyi?

### Palvelujohtamisosaaminen

Ymmärsikö opiskelija yrityksen strategisen ajattelu ja johtamisen merkityksen ja osasi toimia niiden mukaisesti?

Osasiko toimia monikulttuurisissa tilanteissa? Esimerkiksi eri kielten osaaminen?

Liiketoimintaosaaminen

Osasiko opiskelija suunnitella ja tuottaa asiakaslähtöisesti palveluja/tuotteita ottaen huomioon yrityksen liikeidean? Voisitteko kuvailla, miten se tuli esille?

Osasiko opiskelija työskennellä pohtien taloudellista tulosta ja kilpailukykyä?

Esimerkiksi kuinka toimi myyntitilanteissa?

Majoitus- ja ravitsemispalvelualan palveluympäristöosaaminen

Sisäistikö opiskelija kansainvälisyyden ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille? Miten hän toi sen esille?

Kehittikö ja toi esille lappilaisia piirteitä ja toimintatapoja, jotka koetaan alueellisina vahvuuksina? Jos kehitti, niin mitä?

Kuinka hyvin teidän mielestänne restonomikoulutus ja työelämä kohtaavat?

Missä teidän mielestänne olisi kehitettävää/mitä restonomiopiskelijan tulisi tietää/osata enemmän?

Haluaisitteko vielä tuoda esille asioita tai kehittämisideoita ym.?