

Mariel Laxström

RAVITSEMISALAN OSAAMISKARTOITUS PORISSA

Matkailun koulutusohjelma

2013

RAVITSEMISALAN OSAAMISKARTOITUS PORISSA

Laxström, Mariel
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Huhtikuu 2013
Ohjaaja: Halme, Jaana
Sivumäärä: 43
Liitteitä: 1

Asiasanat: C&Q-profession, osaaminen, ennakointi, koulutus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitä osaamista ravitsemisalalla Porissa tällä hetkellä on ja mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Tutkimus tehtiin yhteistyössä Opetushallituksen kanssa, joka luotsasi valtakunnallisten osaamistarpeiden ennakointi-projektia (VOSE-projektia). VOSE-projektissa toimin tiedon kerääjänä ja keräämästäni tiedosta muodostui oma tutkimusaineistoni. Tutkimuksesta saatuja tuloksia on tarkoitus käyttää opetussuunnitelmien laadinnan apuna.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelun avulla. Haastattelua varten käytössäni oli Taina Hanhisen suunnittelema Competence & Qualifications-tietojärjestelmä. Tämä järjestelmä sisälsi valmiin kysymyspatteriston, joka haastattelutilanteessa esitettiin haastateltavalle. Haastatteluaineisto myös tallennettiin ja analysoitiin kyseisen järjestelmän avulla. Haastatteluja tein neljä kappaletta Porilaisiin, erityylyisiin ruokaravintoloihin. Yritysten tai haastateltavien nimiä ei tutkimuksessa ole kerrottu, koska haastattelut tehtiin luottamuksellisesti.

Tutkimuksen teoriaosuudessa selvitettiin osaamisen, ennakkoinnin ja työelämäosaamisen määreitä. Kartoitettiin ravitsemisalan työllisyys- ja koulutustarjontaa, sekä alan ammattitaitovaatimuksia. Työssä myös kerrottiin VOSE-projektin valtakunnalliset ravitsemisalan kartoituksen tulokset ja yhteenvetoosuudessa niitä vertailtiin Porin alueelta saatuihin tuloksiin.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että esimiestasolla tärkeänä osaamisena pidettiin työaikasuunnittelun hallintaa ja rekrytointiosaamista. Kaikilta ammattiryhmiltä vaadittiin ravitsemisalan lainsäädännön tuntemista ja hallintaa omilla osa-alueillaan. Kokkien tuli hallita reseptiikan noudattaminen ja tarjoilijoilla nähtiin tärkeänä suositteleva myyntiosaaminen ja asiakaspalvelutaidot. Ammattiylpeys ja arvostus omaa työtä kohtaan nähtiin erittäin tärkeänä joka ammattiryhmässä, varsinkin suorittavalla tasolla. Tulevaisuudessa esimiehiltä halutaan entistä parempaa liiketoimintaosaamista. Keittiöesimiesten tulee hallita tulevaisuuden trendit ja kokkien hallita mahdollisten uusien trendien kautta tulevat uudet ruoan valmistus- ja kypsennysmenetelmät. Tarjoilijoille halutaan tulevaisuudessa venäjän kielen taitoa, sekä parempaa suosittelevaa myyntiosaamista. Kokeille ja tarjoilijoille halutaan vielä parempia sosiaalisia taitoja ja työnopastus taitoja.

SURVEY OF KNOW-HOW IN CATERING BUSINESS IN PORI

Laxström, Mariel

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

April 2013

Supervisor: Halme, Jaana

Number of pages: 43

Appendices: 1

Keywords: C&Q-profession, know-how, anticipation, education

The purpose of this research was to investigate what know-how there is in catering business in Pori at the moment and what kind of know-how is needed in the future. The survey was made in cooperation with the Finnish National Board of Education, which has navigates the national prediction of know how's- project (VOSE-project). In VOSE- project I worked as a collector of information and from the information I collected, my own research material was formed. The results received from the research are meant to use as a help to compose curriculums.

As the research method the qualitative research method was used. The research material was collected with the help of interview. For the interview I used the information system called Competence & Qualifications designed by Taina Hanhinen. This system included the completed question template that was introduced to the interviewee. The interview material was also saved and analyzed with the help of the concerned system. I made four interviews to different types of restaurants in Pori. The names of the companies or interviewees are not told because the the interviews were made confidentially. In the theory part of the research the attributes of know-how, prediction and knowledge in work life are clarified. The supply of employment and education in catering business are mapped out as well as the professional requirements in the industry. The results of VOSE- project's national catering business surveys are also reported and in the conclusion part they are compared with the results gotten from Pori area.

From the results of the research one could noticed that the work time management and know how in recruitment was kept very important nowadays in the management level. From all of the professional groups the knowledge and control of legislation of catering business from the own sector was required. The chefs have to control the obey of recipe set and the recommendable sales knowledge and customer service skills was seen important from waiters. Professional pride and appreciation to the own work was seen as very important in every professional group, especially on the perform level. The better business knowledge is wanted from the managers on the future. The kitchen managers have to control the future trends and chefs have to control the possible new preparation and cooking methods coming from the new trends. The knowledge of Russian is wanted from the waiters in the future, as well as better recommendable sales know how. To the chefs and waiters the better social skills and supervision of work are wanted.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TARKOITUS.....	7
3	TYÖN TILAAJA JA YHTEISTYÖKUMPPANIT	8
4	TUTKIMUSMENETELMÄ	9
4.1	Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla.....	10
4.2	Competence & Qualifications- menetelmä.....	12
5	OSAAMINEN JA ENNAKOINTI.....	13
5.1	Työelämäosaaminen	13
5.2	Ammatillinen osaaminen ja ennakointi	15
6	RAVITSEMISALAN TYÖLLISYYS JA KOULUTUSTARJONTA.....	18
6.1	Matkailu- ja ravitsemisalan työllisyystilanne	18
6.2	Ravitsemisalan koulutustarjonta	19
6.2.1	Ravitsemisalan ammatillinen koulutus.....	19
6.2.2	Ravitsemisalan ammattikorkeakoulutus.....	21
6.2.3	Ylempi ammattikorkeakoulutus	21
6.2.4	Muu koulutus	22
7	RAVITSEMISALAN AMMATTITAITOVAATIMUKSET.....	23
8	OPETUSHALLITUKSEN VOSE-HANKKEEN RAVITSEMISALAN TULOKSET	25
9	TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS.....	28
10	TUTKIMUKSEN TULOKSET	30
10.1	Mitä osaamista yrityksessänne ammattilaisilta edellytetään tällä hetkellä?	30
10.2	Millaista osaamista henkilöstöllä pitäisi olla nykyisen osaamisen lisäksi ja millaiset ovat tulevaisuuden osaamistarpeet?.....	31
10.3	Oletteko palkkaamassa yritykseenne henkilöstöä, onko tilapäistyövoimasta tai alihankintapalveluista ollut pulaa ja oletteko halukkaita tarjoamaan työssäoppimispaikkaa opiskelijoille?	33
10.4	Osallistuisiko joku henkilöstöstänne tutkintoon johtavaan koulutukseen? Mihin tutkintoihin?	33
10.5	Mitä tietoja, taitoja ja asenteita vastavalmistuneilta opiskelijoilta tavallisimmin puuttuu?	34
11	YHTEENVETO	34
12	LUOTETTAVUUSTARKASTELU	37
12.1	Tutkimuksen reliäabelius ja validius	37
12.2	Laadullisen tutkimuksen luotettavuus.....	38
13	POHDINTA.....	39

LÄHTEET.....	41
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Aiheena opinnäytetyössäni oli kartoittaa nyky- ja tulevaisuuden osaamistarpeita ravitsemisalalla Porin alueella. Osaaminen ja osaamistarpeiden selvittäminen on tärkeää opetussuunnitelmien laadinnan kannalta, jotta koulutus saadaan vastaamaan työelämän tarpeita. Osaamista ja sen tulevaisuuden tarvetta tässä tutkimuksessa kartoitettiin työnantajan näkökulmasta.

Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Opetushallituksen kanssa, joka luotsasi valtakunnallisen osaamistarpeiden ennakointi-projektia eli VOSE-projektia. Tässä VOSE-projektissa kartoitettiin majoitus- ja ravitsemisalalla osaamista valtakunnallisesti. Mukana tiedonkerääjinä oli oman kouluni eli Satakunnan ammattikorkeakoulun lisäksi myös muita ammatti- sekä ammattikorkeakouluja. VOSE-projektissa ja näin ollen myös tässä tutkimuksessa tiedonkeruu ja tallennusmenetelmänä käytettiin Taitotoimisto Hanhisen kehittämää Competence & Qualifications-tietojärjestelmää. Itselleni tämä aihe oli hyvin mielenkiintoinen, koska työskentelen ravitsemisalalla ja siellä valmistuneiden osaaminen on usein keskustelunaiheena.

Tutkimuksen teoriaosuudessa selvitettiin ravitsemisalalla työllisyystilannetta, ammatteja, koulutustarjontaa kyseisellä alalla sekä alan ammattitaitovaatimuksia. Selvitin myös VOSE-projektin kautta saatavat valtakunnalliset ravitsemisalalla osaamiskartoituksen tulokset ja vertailin niitä Satakunnan alueelta saamiini tuloksiin. Tässä opinnäytetyössä ei kartoita jatko- tai lisäkoulutusmahdollisuuksia.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TARKOITUS

Työn aihe sai alkunsa, kun Taitotoimisto Hanhisen omistaja Taina Hanhinen pyysi kouluani, Satakunnan ammattikorkeakoulua mukaan Opetushallituksen luotsaamaan VOSE-projektiin. VOSE-projekti on valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakoitiprojekti. Tässä VOSE-hankeessa kartoitettiin majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä tämänhetkisiä ja tulevia ammattiosaamisen tarpeita koulutuspoliittisen päätöksenteon pohjaksi. Samalla saatiin arvokasta tietoa koulutuksen sisältöjen suunnitteluun. Satakunnan ammattikorkeakoulun tehtävä VOSE-projektissa oli haastattelema kerätä näitä tietoja majoitus- ja ravitsemisalan yrityksistä. Tästä muodostui opinnäytetyöni. Haastatteluja ja kartoituksia varten oli käytössä Taina Hanhisen suunnittelema Competence & Qualifications-tietojärjestelmä (jäljempänä C&Q-profession). (Opetushallituksen www-sivut 29.2.2012.) Järjestelmä sisältää kysymyspatteriston, joka haastattelutilanteessa esitettiin haastateltavalle. Vastaukset tallennettiin järjestelmään Hanhisen suunnitteleman kvalifikaatio-luokituksen avulla, josta voitiin tehdä analyysi. (Taitotoimisto Hanhisen www-sivut 29.2.2012.) C&Q- professionin käyttöön sain Opetushallituksen puolesta neljä päivää kestävästä perehdytyksestä. Lisäksi myös toinen opiskelija teki samanlaista tutkimusta. Työt jaoin niin, että minä tein haastattelut ravitsemisalan yrityksissä Porissa, eli tein neljä haastattelua Porissa sijaitseviin erityyppisiin ruokaravintoloihin. Toinen opiskelija teki majoitusalan yrityksissä tehtävät haastattelut. Teimme molemmat oman tutkimusraportin.

Työn tavoitteena oli perehtyä Porissa sijaitseviin ravitsemisalan yritysten nykyisiin ja tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Työ toteutettiin yhteistyössä Opetushallituksen kanssa, joka luotsasi VOSE- projektia. Tehtävänäni VOSE- projektissa oli toimia tiedonkerääjänä tekemällä haastatteluja ja tallentamalla haastattelutulokset Opetushallituksen käyttämään Taitotoimisto Hanhisen kehittämään C&Q-professioniin. Samalla käytin tätä haastatteluaineistoa oman tutkimukseni aineistona. Tutkimustehtävänä ja tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä osaamista Porissa sijaitsevissa ruokaravintoloissa tällä hetkellä on ja mitä osaamista siellä tulevaisuudessa tarvitaan. Tarkoituksena on myös, että tutkimuksesta saatavia

tuloksia käytetään opetussuunnitelmien laadinnan pohjana. Mahdollisia lisä- tai jatkokoulutuspaikkoja ei tutkimuksessa kartoiteta.

Keskeiset tutkimuskysymykset ovat siis mitä osaamista Porilaisissa ruokaravintoloissa on ja mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan.

3 TYÖN TILAAJA JA YHTEISTYÖKUMPPANIT

Tämän työn tilaajana on Satakunnan ammattikorkeakoulu, Liiketoiminnan ja kulttuurin toimiala (Pori), matkailun koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu saa tekemästani tutkimuksesta uutta tietoa tarvittavista tiedoista ja taidoista, jotka vastaavat ravitsemisalalan työelämän tarpeita. Tutkimuksesta saatavat tiedot auttavat uusien opetussuunnitelmien laatimisessa, jotta uusilla valmistuvilla restonomeilla olisi tarvittavat tiedot ja taidot astuessaan työelämään.

Satakunnan ammattikorkeakoulussa eli SAMKissa on noin 6300 opiskelijaa. SAMK on yli neljänsadan asiantuntijan monialainen ja kansainvälisesti suuntautunut korkeakoulu. Osaamisalueita ovat hyvinvointi, terveys, palveluliiketoiminta, logistiikka, meriteknologia, energia, rakentaminen ja informaatioteknologia. Kaikilla osaamisalueilla harjoitetaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa. Satakunnan ammattikorkeakoulussa on mahdollista suorittaa AMK-tutkintoja ja ylempiä AMK-tutkintoja. SAMK kouluttaa neljällä eri paikkakunnalla Porissa, Raumalla, Huittisissa ja Kankaanpäässä. (SAMKin www sivut 26.12.2012.)

Tämä tutkimus toteutettiin yhteistyössä Opetushallituksen kanssa, joka luotsasi VOSE-projektia. VOSE-projekti toteutettiin Opetushallituksessa aikavälillä 1.6.2008 - 31.5.2012.

Projektipäällikkönä toimi Ulla Taipale-Lehto. Projektia on rahoittanut Opetushallitus ja se on saanut tukea myös Euroopan sosiaalirahastolta. Projektin tavoitteena on ollut

luoda ennakointimalli, jonka avulla ammatillisia osaamistarpeita voidaan ennakoida kaikilla koulutusasteilla ja ammattialoilla. Tämän ennakointimallin avulla voidaan tuottaa tietoa osaamistarpeista tulevaisuudessa, muun muassa opetussuunnitelmien, tutkintorakenteiden ja koulutuksen sisältöjen kehittämistä varten. Opetussisältöjen halutaan vastaavan työelämän tarpeisiin tulevaisuudessa. Projektissa mukana olevia toimijoita ovat valtionhallinnon toimijat, työnantaja- ja ammattijärjestöt, kunnalliset toimijat, koulutuksenjärjestäjät, korkeakoulut, ammattialajärjestöt, tutkimuslaitokset ja opiskelijajärjestöt. Ennakointimallia on jo pilotoitu kiinteistö- ja rakentamisalalla sekä lasten päivähoidon sektorilla on tehty ruotsinkielinen pilotti. (Opetushallituksen www-sivut 29.2.2012.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tämä tutkimus on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja tämänkaltaisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 2002, 152.)

Hirsjärven ym. (2002,152.) mukaan tyypillisiä kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä on, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Ihmistä suositaan tiedon keruun instrumenttina. Käytetään induktiivista analyysia. Suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille, kuten esimerkiksi teemahaastattelu, ryhmähaastattelu. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tutkimus tapahtuu joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Kaikkia tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti.

4.1 Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla

Tutkimusaineiston keräysmenetelmäksi tuli luonnollisesti haastattelu, koska tutkimus toteutettiin yhteistyössä Opetushallituksen kanssa ja haastattelut oli sovittu tehtäväksi Taina Hanhisen kehittäessä C&Q-professionin avulla, joka sisälsi valmiin kysymyspatteriston

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä yleisimpiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Näitä kaikkia voidaan käyttää joko rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Haastattelun idea on selkeä. Halutaan tietää, mitä ihminen ajattelee ja miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä. Kysely ja haastattelu eroaa toisistaan siinä, että kyselyssä tiedonantaja täyttää itse hänelle annetun kyselylomakkeen joko valvotussa ryhmätilanteessa tai kotonaan. Haastattelussa tutkittava vastaa haastattelijan kysymyksiin suullisesti ja haastattelijä merkitsee tutkittavan vastaukset muistiin. Ero liittyy siis tiedonantajan toimintaan tiedonkeruuvaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74–75.)

Haastattelun etuna voidaan pitää ennen kaikkea joustavuutta. Haastattelijä pystyy toistamaan kysymyksen tarvittaessa, oikaisemaan väärinkäsityksiä, selventämään asioita sekä käymään keskustelua haastateltavan kanssa. Kysymyksiä haastattelijä voi esittää siinä järjestyksessä kuin katsoo parhaimmaksi. Haastattelijä voi samalla toimia myös havainnoitsijana tarkastelemalla miten haastateltava reagoi eri kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75–76.)

Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Tämän vuoksi on perusteltua antaa haastattelukysymykset etukäteen haastateltavalle. Haastattelu onnistuu mitä todennäköisimmin paremmin, kun haastateltava saa tutustua etukäteen haastattelukysymyksiin tai aihepiiriin. Eettisesti on perusteltua kertoa etukäteen tiedonantajalle, minkälaista tai mitä asiaa haastattelu koskee. Myöskin on totta, että ihmiset eivät lupaudu tutkimukseen, jos he eivät tiedä mistä on kyse. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Haastattelun etuna on myös, että yleensä kun haastatteluluvasta sovitaan henkilökohtaisesti, tiedonantajat harvoin kieltäytyvät haastattelusta tai haastattelumateriaalin käyttämisestä tutkimusaineistona. Haastattelun etuihin kuuluu myös se, että haastateltavaksi voidaan valita henkilöt, joilla on tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta. Kun kyselyä lähetetään postitse, ongelmaksi voi muodostua, etteivät tiedonantajat tiedä kylliksi aiheesta tai se etteivät he osaa ilmaista itseään kirjallisesti. Tämän kaltaisissa tapauksissa aineisto voi jäädä niukaksi ja ongelmaksi saattaa muodostua, että tutkimus ei kerrokaan juurikaan mitään tutkittavasta aiheesta. Haastattelun heikkouksia, verrattuna esimerkiksi kyselyyn, ovat aika ja raha. Haastattelu on aikaa vievä ja kallis aineistonkeruumuoto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 76.)

Haastattelu on hyvä tiedon keräysmenetelmä, koska se on joustava ja sopii erilaisiin tarkoituksiin tutkimuksessa. Koska haastattelussa ollaan kielellisesti suoraan vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, luo tilanne mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa tilanteessa. Myöskin voidaan saada esille vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34.)

Tutkimushaastattelulla on myös omat luokkansa ja näitä ovat strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu, sekä kvalitatiivinen haastattelu. Eniten käytetty haastattelulaji on lomakehaastattelu, siinä haastattelu toteutetaan lomakkeen mukaan. Kysymysten ja väitteiden muoto, sekä esittämisjärjestys on lomakkeessa täysin määrätty. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44.)

Strukturoimattomassa haastattelussa, josta käytetään myös nimeä syvähaastattelu, kysymykset ovat avoimia. Päätehtävänä haastattelijalla on haastateltavien vastauksien syventäminen ja haastattelijan tulee rakentaa jatko niiden varaan. Strukturoimattomat haastattelut muistuttavat hyvin paljon keskustelua. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45.)

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan puolistrukturoiduille menetelmille on ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Hirsjärvi ja Hurme lainaavat kirjassaan Eskolaa ja Suorantaa, joiden mukaan puolistrukturoidussa

haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Hirsjärvi ja Hurme kutsuvat puolistrukturitua haastattelumenetelmää teemahaastatteluksi. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.)

4.2 Competence & Qualifications- menetelmä

C&Q-profession on Taitotoimisto Hanhisen kehittämä apuväline laajojen yritysverkostojen ammattiryhmäkohtaisten osaamiskartoitusten tekemiseen. C&Q-professionilla voi tehdä kertaluonteisen osaamiskartoituksen tai osaamiskartoituksia voi päivittää esim. kahden vuoden välein. Tiedon keruu ja dokumentointi on systemaattista, tieto pysyy ajantasaisena, ja se on helposti saatavilla järjestelmää käyttävässä organisaatioissa. C&Q-professionin käyttäjät voivat ylläpitää, hakea ja vertailla tietoja yhteistyöverkostojen osaamistarpeista. (Taitotoimisto Hanhisen www-sivut 29.2.2012.)

Yhteenvetoja ja vertailuja saa muun muassa yritysten nykyisistä ammateista ja niiden osaamisalueista. Tulevaisuuden osaamistarpeet pystytään luokittelemaan ammateittain, ammattiryhmittäin tai toimialoittain. Välittömät lisäosaamistarpeet ja rekrytointitarpeet voidaan määrittellä ja järjestelmän avulla on mahdollista tehdä myös yhteenvetoja tutkintoon johtavista koulutustarpeista sekä yhteenvetoja alihankinnan lisätarpeista. C&Q-profession tuottaa monenlaisia tilastollisia raportteja, joiden avulla opetussuunnitelmien systemaattinen kehittäminen on mahdollista. (Taitotoimisto Hanhisen www-sivut 29.2.2012.)

C&Q-professionissa käytetään dynaamista kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmää, jonka avulla osaaminen määritellään. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmä mahdollistaa laadullista osaamista koskevan aineiston tilastollisen käsittelyn. C&Q-professionin käyttäjät voivat ylläpitää, hakea ja vertailla tietoja yhteistyöverkostojen osaamistarpeista. (Taitotoimisto Hanhisen www-sivut 29.2.2012.)

5 OSAAMINEN JA ENNAKOINTI

Sanna Virtainlahti kertoo kirjassaan ”Hiljaisen tietämyksen johtaminen” osaamisen erityiseksi taidoksi tai tiedoksi, joka tulee esiin ja joita voidaan soveltaa käytäntöön erilaisten tilanteiden kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla. Hän myös kirjoittaa, että työssä osaaminen on työn vaatimien taitojen ja tietojen hallintaa ja niiden soveltamista käytännön työtehtäviin. (Virtainlahti 2009, 24.)

Osaamista rakennetaan erilaisten koulutusten, tutkintojen ja kurssien avulla, joita tullaan tarvitsemaan tulevissa työtehtävissä. Kokemusta taas karttuu työtä tekemällä ja eri elämäntilanteilla ja tilanteissa mukana olemalla. Kontaktit ja asenne vaikuttavat myös osaamiseen ja sen kehittämiseen. Tärkeä osa liittymiseen osaamiseen on myös motivaatio ja energia. (Virtainlahti 2009, 25.)

Osaamisvaatimukset ja osaaminen muuttuvat koko ajan. Osaamista tulee kehittää jatkuvasti. Virtainlahti toteaa, että uutta osaamista on hankittava koko ajan, koska osaaminen on dynaamista ja aktiivista tietämistä, jossa osa osaamisesta automaattisesti vanhentuu. Osaamista voidaan tarkastella sekä yksilötasolla että yhteisöllisenä osaamisena. (Virtainlahti 2009, 26.)

Taina Hanhinen väitöskirjassaan Työelämäosaaminen lainaa Bowdenia ja Martonia, jotka mieltävät osaamisen kyvyksi muuttaa taidot ja tiedot toiminnaksi. (Hanhinen 2010, 48.)

5.1 Työelämäosaaminen

Koska tässä tutkimuksessa kartoitetaan nykyisiä ja tulevaisuuden osaamistarpeita ravitsemisalalla Porissa, on hyvä käsitellä myös mitä työelämäosaaminen käsitteenä tarkoittaa.

Hanhinen (2010, 49.) kertoo työelämäosaaminen olevan työssä menestymiseen tarvittavaa tietoa, taitoa ja asennetta. Hän määrittelee keskeisimmiksi käsitteiksi työelämäosaamisessa kompetenssin, kvalifikaation ja ammattitaidon.

Hanhinen (2010, 53.) kertoo, että kompetenssi on tieteellisessä kirjallisuudessa yleisimmin käytetty osaamiseen viittaava termi. Kompetenssia on luokiteltu monin eri tavoin tutkimuskirjallisuudessa. Hän lainaakin kirjassaan muun muassa Ruohotien esittelemää Bunkin tapaa kompetenssien yleiseen jäsentelyyn. Bunk jakaa kompetenssin ammatilliseen, menetelmälliseen, sosiaaliseen ja osallistumista edistävään kompetenssiin. Bunk kertoo, että ammatillinen kompetenssi on suoriutumista spesifisen toiminta-alueen tehtävistä. Menetelmällinen kompetenssi on reagoimista ongelmiin työsuoritusten aikana, sekä ratkaisujen etsimistä ongelmiin ja niistä saatujen kokemusten hyödyntäminen tulevilla ongelmanratkaisuissa. Sosiaalisesta kompetenssista hän kirjoittaa, että se on kommunikointia ja yhteistyötä muiden ihmisten kanssa sekä sosiaalisen kyvykkyyden ja empatian tarvittavaa osoittamista ryhmätyössä. Viimeiseksi hän kirjoittaa osallistumista edistävästä kompetenssista, joka on oman työympäristön ja työn muokkaamista. Toinen kompetenssin yleisen tason pääjaottelutapa on ymmärtää kompetenssi, joko kykynä suoritua työtehtävistä tai yksilön ominaisuuksina, kuten taitoina, tietoina ja asenteena tai edellä mainitut yhdessä, kuten kykynä suoritua työtehtävistä ja yksilön ominaisuuksina.

Työelämäosaamiseen liittyvä toinen keskeinen käsite kompetenssin lisäksi on kvalifikaatio. Tässä tutkimuksessa kvalifikaatiolla tarkoitetaan yrityksen osaamisvaatimuksia niin kuin Hanhinen sen määrittelee. Hanhinen lainaa kirjassaan Rauhalaa ja Rousia, jotka määrittelevät kvalifikaatiot yksilölliseksi valmiudeksi toteuttaa tiettyjä tehtäviä ja ihmisen toimintakyvyksi. Kirjallisuudessa yleisimmin esiintyväksi pääjaotteluksi Hanhinen kertoo, muun muassa Helakorven mukaan kvalifikaatioille, on jako kolmeen päätyyppiin tuotannolliset kvalifikaatiot, normatiiviset kvalifikaatiot ja innovatiiviset kvalifikaatiot. Tuotannolliset kvalifikaatiot useasti tarkoittavat ammatillisia, teknisesti painottuvia tietoja ja taitoja. Normatiiviset kvalifikaatiot ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia, joita edellytetään työntekijöiltä. Innovatiiviset eli kehittävät kvalifikaatiot voidaan liittää työrutiineista poikkeaviin toimintoihin, tämänkaltaisissa toiminnoissa keskeiseksi tulee kehittäminen. (Hanhinen 2010, 79-81.)

Suomalaisessa tutkimuskirjallisuudessa, joka käsittelee kompetenssia ja kvalifikaatioita esiintyy usein kyseisiä käsitteitä toiminnallisella tasolla yhdistävä

käsite ammattitaito. Hanhinen lainaa kirjassaan Taalasta, joka kertoo että ammattitaitoa käsitteenä voidaan lähestyä painottamalla ammatin merkitystä. Näin tehtäessä ammattitaito on jotain, mitä ammatti vaatii ja näin ollen sen laajuus vaihtelee sen mukaan, miten ammatti ymmärretään. (Hanhinen 2010, 87.) Hanhisen kirjassa Julkusen mukaan ammattitaito yhdistää kvalifikaatiot, kompetenssin ja sen kontekstin, missä työtä tehdään. Kun työntekijöiden taidot, tiedot ja työn vaatimukset kohtaavat työprosessissa, ammattitaito realisoituu. Hanhinen kirjoittaa ”Työsuorituksen tavoitteen määrittävä työelämän vaatimuksista johdetut kvalifikaatiot, ja työsuorituksen toteutumisen mahdollistaa työntekijän kompetenssi. Ammattitaito on työntekijän kyvykkyyttä, joka lopuksi realisoituu työsuorituksessa, jonka on tarkoitus vastata työelämän vaatimuksia.” (Hanhinen 2010, 97.)

5.2 Ammatillinen osaaminen ja ennakointi

Ammatillisen osaamisen käsitettä voidaan kuvata monenlaisilla eri määritelmillä. Yhteistä määritelmille kuitenkin on, että ammatillinen osaamisen synty käynnön tiedon ja teoreettisen tiedon sekä metakognitiivisen tietämyksen vuorovaikutuksen tuloksena. (Vesterinen 2002, 23.) Metakognitiivisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, jonka perusteella yksilö pystyy tietoisesti säätelemään omaa ajattelu- ja oppimistoimintaansa. (Salovaara 2013, verkkodokumentti.) Jotta ammatillinen osaaminen kasvaa, edellyttää se hyvää teoreettista tietopohjaa, joka kehittyy jatkuvasti erityisesti työssä toimimisen kautta. Yhä useammin ammatilliseen osaamiseen liitetään vaatimus käytännön osaamisesta. (Vesterinen 2002, 23.) Ammatillinen osaaminen voidaan määritellä myös kykynä hallita työprosessi kokonaisuutena ja kykyä osata toimia oikein erilaisissa tilanteissa. Ammatillinen osaaminen vaatii myös tietoa, joka muodostuu useista osataidoista. (Tertsunen 2001.)

Ennakoinnilla tarkoitetaan järjestelmällistä, osallistavaa prosessia, jossa kerätään tietoa, arvioidaan ja analysoidaan sitä sekä laaditaan visioita keskipitkän ja pitkän aikavälin tulevaisuudesta. Tulevaisuuden ennakoinnilla pyritään parantamaan nykyisten päätösten tietopohjaa. (VOSE-projektin tiedote 11.10.2011.) Tulevaisuuden osaamistarpeissa tulee ottaa huomioon, millä markkinoilla

esimerkiksi ravintolan halutaan tulevaisuudessa toimia, mihin osaamiseen nykyinen toiminta perustuu ja minkälaista osaamista toimiminen siellä edellyttää. (Aaltonen & Wilenius 2002, 11.)

Aaltonen ja Wilenius toteavat, että systemaattinen ennakointi ei ole yleistä yrityksissä kuten esimerkiksi ravintoloissa. Kun asiat sujuvat hyvin yrityksissä ajatellaan, että toimeen tullaan ilman ennakointiakin, kun taas asiat menevät huonosti, on ennakointi jo aivan liian myöhäistä. Ilman päämäärää toiminta muuttuu ajan mittaan merkityksettömäksi. Aaltonen ja Wilenius lainaavat kirjassaan Godet et al. 2000 ”Ennakointi, sen lisäksi että se huolehtii tulevaisuuden tarpeista, antaa toiminnalle merkityksen ja suunnan.” (Aaltonen & Wilenius 2002, 177.)

Opetushallitus käytti VOSE- projektissa osaamisen ennakoinnin prosessia. Seuraavassa lyhyt kuvaus prosessin kulusta. Osaamisen ennakoinnin prosessilla pyritään yhdistämään toteutus ja suunnittelu sekä avaamaan laajemmalle joukolla keskustelua varhaisemmassa vaiheessa strategiaprosessia sekä välttämään ylhäältä alas-johtamismallia. Prosessi perustuu analyysimenetelmien trendi-, heikkojen signaalien, delphi-, elinkaari-, kilpailija-, asiakas-, asiakkaiden asiakkaat-, sidosryhmä-, arvoketju-, riski- ja SWOT-analyysien käyttöön ja johdon omien ajatusmallien strategioista, liiketoimintaympäristöstä, kilpailukyystä ja muutoksen johtamisesta tiedostamiseen ja päivittämiseen. (Aaltonen & Wilenius 2002, 181-183.) SWOT-analyysi on lyhenne englannin kielen sanoista strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet), opportunities (mahdollisuudet), threats (uhat). Analyysin avulla voidaan selvittää yrityksen vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat. Nelikenttäanalyysin eli SWOT:in avulla pystytään vaivattomasti arvioimaan omaa toimintaa. (Opetushallituksen www sivut 27.12.2012.) Osaamisen ennakointiprosessi kulkee joka kerta tietyn aihekokonaisuuksiin keskittyvien työpajojen kautta. Analyysejä tärkeämpiä ovat niiden perusteella syntyvät väittelyt ja keskustelut. Prosessin kulku lyhykäisyydessään voi olla esimerkiksi seuraavanlainen. Ensimmäisessä työpajassa on tarkoituksena arvioida, minkälaisessa valitussa asiassa mennään tällä hetkellä. Toisessa työpajassa muutosvisiota käsitellään kokonaisuudessa ja myös sen osia erikseen. Kolmannessa työpajassa mietitään perin pohjin minkälaiset asiat tuovat kyseisen vision toteutumisen lähemmäksi. Neljännessä työpajassa pyritään

saattamaan kolmessa ensimmäisessä työpajassa ja niiden välillä tehty työ konkreettiseen muotoon toteutussuunnitelmien. (Aaltonen & Wilenius 2002, 181-183.)

Seuraavassa lyhyt kuvaus Opetushallituksen ennakoinnin prosessin kulusta VOSE-projektissa. Opetushallitus keräsi VOSE-projektin matkailu- ja ravitsemisalnan ennakointiryhmän matkailu- ja ravitsemispalveluiden koulutustoimikunnasta ja muista alan asiantuntijoista. Järjestäytymiskokous pidettiin marraskuussa 2011. Kokouksessa ryhmälle kerrottiin projektin taustoista, ennakointityön tavoitteista sekä sovittiin työskentelytavoista ja käytännön järjestelyistä. Projektin tausta-aineistoksi oli tehty kaksi selvitystä. Toiseen selvitykseen oli koottu muun muassa matkailu- ja ravitsemisalnan koskevaa tilastotietoa. Toinen selvitys koski yleisimpien yhteiskuntaa ja työelämää koskevien hankkeiden tuloksia. (Matkailu- ja ravitsemisalnan osaamistarveraportti 2012, 38.)

Tämän VOSE-projektin ensimmäisessä 8.12.2011 järjestetyssä ennakointityöpajassa aiheena oli tulevaisuuden muutosvoimien valitseminen. Tämän tilaisuuden tavoitteena oli löytää kymmenen keskeistä muutostekijää, jotka tulevat vaikuttamaan alan tulevaisuuteen sekä joitain mielenkiintoisia muutostekijöitä. Toisen ennakointityöpajan tavoitteena, joka järjestettiin 17.1.2012, tavoitteena oli tunnistaa edellisessä työpajassa tunnistettujen keskeisten muutostekijöiden tarkentaminen ja niiden vaihtoehtoisten tilojen ideointi ja neljän vaihtoehtoisen skenaarioiden ensimmäisten versioiden laatiminen. (Matkailu- ja ravitsemisalnan osaamistarveraportti 2012, 38-40.) Skenaariot ovat niin kutsuttuja tulevaisuuden käsikirjoituksia. Skenaariomenetelmällä tarkoitetaan tapahtumasarjaa joka etenee loogisesti. Sen tarkoituksena on näyttää esimerkiksi miten mahdollinen, todennäköinen, tavoiteltava tai uhkaava tulevaisuudentila kehittyy askel askeleelta nykytilasta. (Opetushallituksen www-sivut 23.2.2013.) Kolmannessa ennakointityöpajassa 2.2.2012 tavoitteena oli niiden neljän skenaarion, jotka oli edellisessä työpajassa alustavasti työstetty, täsmentäminen, täydentäminen ja rikastaminen. Matkailu- ja ravintola-alan eri osa-alueille tulevaisuuden osaamistarpeiden johtaminen skenaarioista oli myös tavoitteena. Neljännen ennakointityöpajan, joka järjestettiin 29.2.2012 aiheena oli osaamistarpeiden määrittely ammattiryhmittäin. Tavoitteena tässä työpajassa oli työstettyjen neljän

skenaarion lopullinen hyväksyminen, osaamistarpeiden määrittäminen ammattiryhmille tavoiteskenaarion mukaisesti sekä alan koulutuksen muuttamistarpeiden määrittäminen ja keinojen löytäminen koulutuksen kehittämiseksi ja edellisessä työpajassa yhden osa-alueen ja skenaarion osalta kesken jääneen osaamistarpeiden määrittelyn loppuun saattaminen. Näiden neljän työpajan jälkeen pidettiin vielä päätöskokous huhtikuussa 2012, jossa vielä täsmennettiin raportoituja tuloksia ja kirjoitettiin raportti lopulliseen muotoonsa. (Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti (2012, 41-43.)

6 RAVITSEMISALAN TYÖLLISYYS JA KOULUTUSTARJONTA

6.1 Matkailu- ja ravitsemisalalan työllisyystilanne

Vuonna 2008 matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalalla työskenteli yhteensä 85 400 henkilöä. Koko Suomen työllisistä tämä vastaa 3,6 prosenttia. Ravitsemistoiminnan alalla työskenteli näistä suurin osa eli 77 prosenttia eli 66 900 henkilöä. Hotelli- ja muu majoitustoiminnan toimialalla työllisiä oli 13 900 henkilöä, mikä vastaa 16 prosenttia koko alasta. Alatoimialoista pienin oli matkailu ja sitä palveleva toiminta 5 600 työllisellä ja 7 prosentin osuudella. Ravitsemisalalan työntekijöiden työtehtävissä työskenteli toimialan työllisistä yli puolet eli 53 prosenttia, joka on 43 500 henkilöä. Ravitsemisalalan työntekijöitä oli yhteensä kaikilla toimialoilla töissä 71 600 henkilöä. Tämän jälkeen suurin ammattiryhmä oli majoitus- ja ravitsemisalalan johtajat ja asiantuntijat, joita oli 18 500 henkilöä eli 22 prosenttia. Matkailupalvelutyöntekijät olivat toimialan kolmanneksi suurin ryhmä, joita oli alle viisi prosenttia eli 3800 henkilöä. Matkailualan ydinammattit Opetushallituksen mukaan muodostavat nämä kolme ammattiryhmää eli ravitsemisalalan työntekijät, majoitus- ja ravitsemisalalan johtajat ja matkailupalvelutyöntekijät. Kyseisissä ammateissa työskentelevien ikärakenne on nuorempi kuin muissa ammateissa työskentelevien, varsinkin ravitsemisalalla, jossa yli 40 prosenttia työllisistä on alle 30-vuotiaita. Majoitus- ja

ravitsemisalalla keskimääräistä iäkkäämpiä työntekijöitä löytyy asiantuntijoissa ja johtajissa.

Näiden kyseisten ydinammattien koulutusastetaustasta voi huomata, että näissä ammateissa toimii iso joukko työllisiä ilman opetushallinnon alaista tutkintoon johtanutta koulutusta. Ydinammattien yleisin tutkinto on ammatillisen peruskoulutuksen majoitus- ja ravitsemisalan tutkinto. Tämä tutkinto on yli puolella. Yliopistotutkintoja on vain yhdellä prosentilla, joka on vähäinen määrä sillä tässä ryhmässä on mukana myös majoitus- ja ravitsemisalan johtajat ja asiantuntijat. (Opetushallituksen www sivut 5.5.2012.)

Vuonna 2005 Satakunnassa ravitsemisalan toimipaikkoja oli yhteensä 394, henkilöstöä näissä toimipaikoissa työskenteli yhteensä 1 059 ja liikevaihto tällä alalla Satakunnan alueella TE-keskuksittain oli 91 722 euroa. (Työ- ja elinkeinoministeriön www sivut 1.11.2012.)

6.2 Ravitsemisalan koulutustarjonta

Ravitsemisalan palveluiden ammatit ovat kokit ja tarjoilijat eli asiakaspalvelu ja myyntihenkilöstö sekä työnjohto, joka koostuu vuoro esimiehistä, keittiömestareista, ravintolapäälliköistä ja muista esimiehistä, kuten ravitsemisalan yritysten johtajat ja yrittäjät sekä ravitsemisalan asiantuntijat. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti, 2012, 20.) Tässä tutkimuksessa keskityn nimenomaan tutkintoihin, joita tarvitaan ruokaravintolassa työskentelemiseen.

Toisen asteen koulutusta ravitsemisalalla tarjotaan ammattikouluissa, korkea-asteen koulutusta ammattikorkeakoulussa, jossa on mahdollista suorittaa ravitsemisalan AMK-tutkinto ja ylempi AMK- tutkinto (Opetushallituksen www sivut 5.5.2012.)

6.2.1 Ravitsemisalan ammatillinen koulutus

Ammatillisella koulutusasteella voi opiskella hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon, joista on mahdollisuus valita kokin koulutusohjelman tai asiakaspalvelun koulutusohjelman. Asiakaspalvelun koulutusohjelmasta valmistuneet

työskentelevät tarjoilijoina. Kokin koulutusohjelma ja asiakaspalvelun koulutusohjelma ovat laajuudeltaan 120 opintoviikkoa. (Opetushallituksen www sivut 5.5.2012.) Opintoviikolla tarkoitetaan opiskelijan arvioitua keskimääräistä 40 tunnin työpanosta opintotavoitteiden saavuttamiseksi. 120 opintoviikon suorittaminen vie aikaa noin kolme vuotta. (VAMKin www sivut 23.2.2013)

Kokin koulutusohjelma muodostuu seuraavista osista. Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, joka on laajuudeltaan 20 opintoviikkoa, ja kaikille yhteinen ja pakollinen tutkinnon osa. Muita tutkinnon pakollisia osia ovat lounasruokien valmistus 20 opintoviikkoa ja annosruokien valmistus, jonka laajuus on myös 20 opintoviikkoa. Lisäksi tutkintoon kuuluu ammatillista suuntautumista tukevia opintoja, joita ovat à la carte-ruokien valmistus, tilaus- ja juhlaruokien valmistus, jakelu- ja palvelukeittiön sekä myös suurkeittiön toiminnot, pikaruoka- ja kahvilapalvelut sekä laivataloutta sisältäviä tutkinnon osia. Lisäksi opiskelijalla on mahdollisuus valita tutkinnon osia muista ammatillisista perustutkinnoista, ammattitutkinnoista ja erikoisammattitutkinnoista. Ammatillisessa peruskoulutuksessa on mahdollisuus lisäksi valita paikallisen työelämän mukaisesti laadittuja tutkinnon osia. Ammatillisten tutkinnon osien laajuus on yhteensä 90 opintoviikkoa. Tämän lisäksi ammatillisessa peruskoulutuksessa opiskellaan lisäksi 20 opintoviikkoa ammattitaitoa täydentäviä ja vapaasti valittavia tutkinnon osia 10 opintoviikkoa. Opiskelija voi yksilöllisesti valita tutkintoa laajentavia tutkinnon osia. (Opetushallituksen www sivut 5.5.2012.)

Asiakaspalvelun (entinen koulutusnimike tarjoilija) koulutusohjelma muodostuu seuraavista osista. Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen 20 opintoviikkoa ja se on kaikille pakollinen ja yhteinen tutkinnon osa. Asiakaspalvelun koulutusohjelman pakollisina tutkinnon osina on myös asiakaspalvelu ja myynti 20 opintoviikkoa, sekä annosruokien ja juomien tarjoilu, jonka laajuus on myös 20 opintoviikkoa. Ammatillista suuntautumista tukevia valinnaisia tutkinnon osia on juomien myynti ja tarjoilu, kahvila-, pikaruoka- ja kokouspalvelut, tilaustarjoiluja ja juhlatarjoilua sekä laivataloutta. Opiskelija voi lisäksi valita tutkinnon osia muista ammatillisista perustutkinnoista, ammattitutkinnoista ja erikoisammattitutkinnoista. Laajuus ammatillisissa tutkinnon osissa on 90 opintoviikkoa. Lisäksi ammatillisessa peruskoulutuksessa opiskellaan 20 opintoviikkoa täydentäviä ja 10 opintoviikkoa

vapaasti valittavia tutkinnon osia. Opiskelija voi myös yksilöllisesti valita tutkintoa laajentavia tutkinnon osia. (Opetushallituksen www sivut 5.5.2012.)

6.2.2 Ravitsemisalan ammattikorkeakoulutus

Ammattikorkeakoulussa voi suorittaa restonomi (AMK) nimikkeellä olevan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulututkinnon. Tutkinnon laajuus on 210 opintopistettä. (SAMKin www sivut 1.11.2012.) Opintopisteellä tarkoitetaan opintojakson työmäärää. Opiskelijan työtä mitoitettaessa opintopiste vastaa noin 27 tunnin työmäärää. Yhden lukuvuoden aikana tulisi suorittaa noin 60 opintopistettä tutkintojen tavoitteellisen suoritusajan saavuttamiseksi. (Jyväskylän yliopiston www sivut 23.2.2013.) Opinnot koostuvat ammatti- ja perusopinnoista ja vapaasti valittavista opinnoista, harjoittelusta ja opinnäytetyöstä. Opiskelija voi myös suorittaa opintojaan ulkomaalaisissa korkeakouluissa lähtemällä opiskelijavaihtoon tai työharjoitteluun. Esimerkiksi Satakunnan ammattikorkeakoulun kaikki opiskelijat voivat suorittaa osan opinnoistaan ulkomailla. Määräaikainen opiskelu ulkomaisessa oppilaitoksessa kestää lukukauden tai kaksi. (SAMKin www sivut 1.11.2012.)

Opiskelun aikana yhteistyö työelämän kanssa on tiivistä ja opiskelu projektimaista. Kehittämistyöt, opinnäytetyö ja harjoittelu auttavat opiskelijaa työelämässä ja helpottavat solmimaan verkostoja alalla toimivien kanssa. Perusopinnot alalla ovat yhteiskunnallisia, viestinnällisiä ja liiketoiminnallisia. Ammattiopinnot koostuvat asiakas- ja palveluprosessien ja palvelutuotteiden kehittämisestä. Erikoistumismahdollisuuksia löytyy useita, kuten ravitsemis-, elintarvike-, majoitus-, kuluttaja- ja toimitilapalvelujen opintoja. (Opetushallituksen www sivut 29.8.2012.)

6.2.3 Ylempi ammattikorkeakoulutus

Restonomi (AMK) tutkinnon eli matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinnon jälkeen voi kyseisellä alalla suorittaa 90 opintopisteen laajuisen ylempään ammattikorkeakoulututkinnon. Tämä tutkinto antaa edellytykset toimia alan vaativissa kehittämis- ja asiantuntijatehtävissä. Ylempään ammattikorkeakoulu tutkinnon nimike on restonomi (ylempi AMK) ja

englanninkielinen nimike on Master of Hospitality Management. Opintojen tarkoitus on syventää työyhteisöjen ja niiden johtamisessa ja palvelujen kehittämisessä tarvittavaa osaamista. (Opetushallituksen www sivut 29.8.2012.)

6.2.4 Muu koulutus

Ravitsemisalalla voi suorittaa tutkintoja myös näyttötutkintoina, kuten ravintolakokin, suurtaloukskokin ja tarjoilijan ammattitutkinnot sekä baarimestarin, dieetikokin, ruokamestarin ja hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnot. (Työ- ja elinkeinotoimiston www sivut 1.11.2012.)

Näyttötutkinnolla tarkoitetaan ammatillista aikuiskoulutusta annetussa laissa tarkoitettu ammattitaidon hankkimistavasta riippumaton perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinto. Ammattitaito määritellään tutkinnon perusteissa, joka täytyy osoittaa tutkintotilaisuuksissa. Näyttötutkinnon perusteet ovat asiakirja, jossa määritellään ammattitaitovaatimukset, tutkinnon osat, arvioinnin kriteerit ja kohteet ja ammattitaidon osoittamistavat sekä mahdollinen osaamisala. Opetushallitus päättää tutkinnon perusteista. Näyttötutkinnon suorittanut opiskelija saa Opetushallituksen hyväksymän ammattikirjan, johon tulee merkintä näyttötutkinnosta. Ammattikirja on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus. (Sataedun www sivut 1.11.2012.)

Ravitsemisalalla yliopistotasoisesti on mahdollista opiskella elintarvike- ja ravitsemustieteitä. Koulutusta järjestetään Helsingin yliopistossa. Tiedekunnasta riippuen tutkinto on elintarviketieteiden kandidaatti tai maisteri tai maatalous- ja metsätieteiden kandidaatti tai maisteri. (Työ- ja elinkeinotoimiston www sivut 1.11.2012.)

Matkailu- ja ravitsemisalaan liittyen Lapin yliopistossa voi opiskella pääaineena matkailututkimusta yhteiskuntatieteellisellä koulutusalaalla. (Opetushallituksen www sivut 29.8.2012.)

7 RAVITSEMISALAN AMMATTITAITOVAATIMUKSET

Seuraavassa tarkastellaan hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon kokin- ja asiakaspalvelun koulutusohjelman suorittaneiden ammattitaitovaatimuksia sekä ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmaan suuntautuneiden restonomi (AMK) tutkinnon suorittaneiden ammattitaitovaatimuksia.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon kokin koulutusohjelman suorittanut osaa toimia itsenäisesti ruoanvalmistustehtävissä sekä valmistaa terveellistä ja ravitsevaa ruokaa ottaen huomioon myös erityisruokavaliot. Ruoan esillelaitto annoksittain tai suurelle joukolla tilaisuuden luonteen tai yrityksen liikeidean mukaan tulee osata. Kulttuurien tuntemus ja selviytyminen vuorovaikutustilanteissa yhdellä vieraalla ja toisella kotimaisella kielellä kuuluu ammattitaitovaatimuksiin. Kokin perustutkinnon suorittanut osaa myös toimia omaaloitteisesti, myynti- ja asiakaspalveluhenkisesti, vastuullisesti, hygieniavaatimusten ja kestävän toimintatavan mukaisesti. Myöskin laadullinen, kannattava ja tulokellinen toimintatapa kuuluu ammattitaitovaatimuksiin. Alan säädökset, turvallisuusmääräykset, laatumääritykset ja toimiminen niiden mukaan on tärkeä osa ammattitaitoa. Työn suunnittelu ja arviointi sekä vastuun ottaminen omista töistään, itsenäinen työskentely ja työskentely ryhmässä ovat tärkeässä roolissa tässä ammatissa. Matematiikan ja luonnontieteiden perustietoja tulee myös hyödyntää työskennellessä. Tarvittavien työraporttien ja viestien laatiminen tietotekniikkaa hyödyntäen on osa kokin ammattitaitoa. Työssä tulee ottaa huomioon myös työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja ammattitaidon kehittäminen. (Opetushallituksen www sivut 11.9.2012.)

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon asiakaspalvelun koulutusohjelman suorittanut osaa samat asiat kuin kokin koulutusohjelman suorittanut lukuun ottamatta ruoanvalmistustehtävissä toimimista ja erityisruokavalioruokien valmistusta. Ruoan esillelaitto annoksittain tai suurelle joukolla tilaisuuden luonteen tai yrityksen liikeidean mukaan tulee osata. Ammattitaitovaatimuksiin kuuluu lisäksi toimiminen asiakaspalvelijan tehtävissä, asiakastilojen kunnostaminen, myytävien

tuotteiden esille laittaminen, tuotteiden esittely, tarjoilu, myyminen ja palvelujen tuottaminen yrityksen liike-idean ja toiminta-ajatuksen mukaisesti. (Opetushallituksen www sivut 11.9.2012.)

Ammattikorkeakoulututkinnon tavoitteena on hallita osaaminen, jonka avulla pystyy itsenäiseen työskentelyyn asiantuntijatehtävissä tai alan itsenäisenä yrittäjänä. Eurooppalainen tutkintojen ja osaamisen viitekehys ja tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys tasolla kuusi (EQF/NQF taso 6.) edellyttää, että tutkinnon suorittanut hallitsee oman alansa tiedot laajasti ja hyvin. Alan teoriat, käsitteet, menetelmät ja periaatteet tulee ymmärtää ja niitä tulee kyetä arvioimaan kriittisesti. Monimutkaiset ja ennalta-arvaamattomat ongelmat tulee kyetä ratkaisemaan omalla erikoisalallaan ja ennakoimattomissa toimintaympäristöissä tulee pystyä tekemään päätöksiä. Tietoja ja taitoja tulee soveltaa uusissa tilanteissa ja uusia tilanteita ratkaisemaan luovasti. Monimutkaisia ammatillisia toimia ja hankkeita tulee pystyä johtamaan sekä vastaamaan yksittäisten henkilöiden ja ryhmien kehityksestä. Omaan osaamista tulee pystyä arvioimaan sekä vastaamaan omasta kehittämisestään ja jatkuvasta oppimisestaan. Suullisesti ja kirjallisesti on osattava viestiä riittävästi alan sekä alan ulkopuoliselle yleisölle. Tutkinnon suorittaneen on kyettävä myös itsenäiseen vuorovaikutukseen toisella kotimaisella sekä vähintään yhdellä vieraalla kielellä ja kyettävä itsenäiseen kansainväliseen viestintään. (SAMKin www sivut 30.1.2013.)

Ammattikorkeakoulun kaikille koulutusohjelmille on määrätty yhteiset kompetenssit. Nämä kompetenssit ovat laaja-alaisia osaamiskokonaisuuksia. Ne kuvaavat suorituspotentiaalia, pätevyyttä ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä ja luovat perustan ammatillisen asiantuntijuuden kehittymiselle. Yhteiset kompetenssit ovat oppimisen taidot, eettinen osaaminen, työyhteisöosaaminen, innovaatio-osaaminen ja kansainvälisyysosaaminen. (SAMKin www sivut 30.1.2013.)

Restonomitutkinnossa opinnot ja osaaminen on yhteiskunnallista, viestinnällistä ja liiketoiminnallista. Erikoistumismahdollisuuksia löytyy useita, kuten ravitsemis-, elintarvike-, majoitus-, kuluttaja- ja toimitilapalvelujen opintoja. (Opetushallituksen www sivut 11.9.2012.) Koska tässä tutkimuksessa käsitellään ravitsemisalaa, selvitän

seuraavaksi ravitsemisalalan restonomi (AMK) ammattitaitovaatimuksia, Haaga-Helia ammattikorkeakoulun osaamisprofiilin mukaan. Ravitsemisalalan restonomi (AMK) tutkinnosta löytyy kaksi eri suuntautumisvaihtoehtoa hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma, keittiömestarin sekä hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. (Haaga-Helian www sivut 4.11.2012.) Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma (keittiömestari) tutkinnon suorittaneen osaaminen jaetaan kuuteen osa-alueeseen. Taloudellinen osaaminen, johtamisosaaminen, majoitus-, ravintolapalvelu- ja asiakasosaaminen, majoitus- ja ravitsemisalalan liiketoimintaosaaminen, ruokatuotanto-osaaminen ja ravitsemus- ja elintarvikeosaaminen. (Haaga-Helian www sivut 4.11.2012.)

Ravitsemisalalla restonomi (AMK) hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelman tutkinnon suorittaneen osaaminen jaetaan viiteen osa-alueeseen, josta kolme ensimmäistä eli taloudellinen osaaminen, johtamisosaaminen ja majoitus-, ravintolapalvelu- ja asiakasosaaminen on samoja, kuin keittiömestarin osaamisalueet. Lisäksi tähän suuntautumisvaihtoehtoon kuuluu myös seuraavat osaamisalueet: majoitus- ja ravitsemisalalan liiketoimintaosaaminen, joka pitää sisällään myynti- markkinointiosaamisen, tuoteosaamisen, laatuosaamisen, organisaatio- ja yritysosaamisen ja esteettisyysosaaminen. Toinen osaamisalue, joka kuuluu tähän suuntautumisvaihtoehtoon on majoitus- ja ravitsemisalalan turvallisuus- ja ympäristöosaaminen. (Haaga-Helian www sivut 5.11.2012.)

8 OPETUSHALLITUKSEN VOSE-HANKKEEN RAVITSEMISALAN TULOKSET

VOSE-projektin kolmas ennakointiprosessi toteutettiin siis matkailu- ja ravitsemisalalla. Kaksi ensimmäistä ennakointimallia on toteutettu kiinteistö- ja rakentamisalalla sekä lasten päivähoidon ja lapsi- sekä perhetyön sektorilla. Matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointiprosessi toteutettiin joulukuun 2011 ja huhtikuun 2012 välisenä aikana. VOSE-projektin yhteydessä testattiin myös C&Q-profession-järjestelmää. Kokeilussa mukana olleet koulutusorganisaatiot kokosivat

työorganisaatioihin tekemänsä haastattelut C&Q- profession järjestelmään ja näitä haastattelutietoja käytettiin taustamateriaalina ennakointiprosessissa. Kokeilussa mukana olivat seuraavat koulutusorganisaatiot: Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymä/Etelä-Karjalan aikuisopisto AKTIVA, Itä-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä/Liikelaitos Edupoli, Jokilaakson koulutuskuntayhtymä JEDU, Kemi-Torniolaakson koulutuskuntayhtymä/Ammattiopisto Lappia, Kotka-Haminan seudun koulutuskuntayhtymä/ Etelä-kymenlaakson ammattiopisto Ekami, Kouvolan seudun ammattiopisto KSAO, Kouvolan Ammatillinen Aikuiskoulutuskeskus, Oulun Aikuiskoulutuskeskus, Vantaan ammattiopisto Varia, Centria ammattikorkeakoulu Oy, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Rakennus- ja kiinteistöala (Helsinki), Satakunnan ammattikorkeakoulu, Liiketoiminnan ja kulttuurin toimiala (Pori), Turun ammattikorkeakoulu, hyvinvointipalvelut tulosalue (Turku). (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 5,6,37.)

Opetushallituksen osaamistarveraportin mukaan tarvitaan tulevaisuudessakin kaikissa ravitsemisalan palveluiden ammateissa suomen kielen taitoa. Asiakaspalveluhenkilöstöllä ja kokeilla myös kohtalainen suullinen englanninkielen taito on välttämätön, työnjohdolta taas edellytetään sujuvaa englanninkielen taitoa. Alalla on myös venäjänkielen osaajille kysyntää. Tieto- ja viestintäteknikan perustaidot, sosiaalisen median hallinta, ergonomiosaaminen, projektityöskentelytaidot sekä projektin johtamistaidot korostuvat myös osaamisista. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 21.)

Ravitsemisalan kaikissa ammateissa tarvitaan omavalvontaosaamista ja hygieniatietoutta. Ravitsemusosaaminen, suositukset ja erityisruokavalioiden hallinta sekä aistinvarainen laadunvalvonta ovat tärkeitä. Tuotetuntemus, sesonkiosaaminen, laatuluokitukset ja tuotteiden saatavuuteen liittyvä osaaminen tulee hallita. Alaa koskeva lainsäädäntö, kuten anniskeluun liittyvät säädökset pitää tuntea. Jokaisessa ammatissa tulee tietää logistiikkaan liittyvät aterioiden kuljettamista, pakkaamista ja tarjoilua koskevat asiat. Tärkeiksi osaamisiksi gastronomiaan liittyen nousevat etniset ruokakulttuurit ja kotimaisen ruokakulttuurin tuntemus. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 21.)

Ruokalistasuunnitteluosaaminen ja erilaiset valmistusmenetelmät kuuluvat kokkien ja esimiesten osaamisvaatimuksiin. Heidän tulee osata käyttää myös erilaisia tuottamisessa tarvittavia laitteita. Raaka-ainetilaukset tulee hallita ja esimiesten on hallittava reseptiikka ja kokkien on osattava sitä noudattaa. Tarjoilijoiden ja muun asiakaspalveluhenkilöstön tulee tietää siihen liittyvät perusasiat. Johdon ja muiden esimiesten tulee ymmärtää ekologisuuteen ja eettisyyteen liittyvät asiat. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 21.)

Esimiestasolla tulee hallita tuloksen muodostuminen, kannattavuuteen liittyvät asiat sekä budjetointi. Myös markkinointiin liittyvää osaamista tulee olla. Taloudellista ajattelua ja sisäistä yrittäjyyttä edellytetään kaikissa ammateissa. Verkostoitumisen taidot korostuvat tulevaisuudessa kaikissa alan ammateissa. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 21.)

Ammattilaisten tulee hallita asiakaspalvelutaitoja ja myyntitaidot korostuvat tulevaisuudessa. Esimiestehtävissä toimijoilta odotetaan vahvaa asiakastuntemusta ja ymmärrystä kuluttajakäyttäytymisestä. Myös paikallis- ja asiakasosaamista tarvitaan tuotteiden ja palvelujen oikein kohdistamiseen. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 21.)

Joustavuus, paineensietokyky, ammattilypeys ja oman osaamisen arvostaminen on alalla tärkeää. Asioita tulee myös osata priorisoida ja omaa osaamista tulee haluta kehittää. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 21.)

Tutkimustietoa tulee osata hankkia ja soveltaa esimiestehtävissä. Alan kehitystä tulee seurata kaikkien alalla työskentelevien. Paikallistuntemusta tulee omata ja sitä on pystyttävä hyödyntämään tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä, myynnissä, markkinoinnissa sekä asiakassegmentoinnissa. (Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012, 21.)

9 TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Tässä tutkimuksessa tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla ja käytetty haastattelumuoto oli puolistrukturoitu haastattelu. Kysymykset olivat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ollut. Tutkimuksessa haastateltiin siis neljää ruokaravintolan ravintolapäällikköä. Nämä kaikki neljä yritystä toimivat Porissa. Valitsin nämä neljä kyseistä yritystä mukaan tutkimukseen, koska ne ovat erityyppisiä ruokaravintoloita. Kaikki neljä haastateltavaa suostuivat heti kyseiseen haastatteluun. Muutaman haastateltavan kanssa oli hieman vaikeampi löytää aikaa kiireisen ajanjakson vuoksi. Kaksi ensimmäistä haastattelua tehtiin joulukuussa 2011, kolmas haastattelu maaliskuussa 2012 ja neljäs eli viimeinen haastattelu tehtiin huhtikuussa 2012. Ennen haastattelua olin lähettänyt kaikille haastateltaville tulevat kysymykset, jotta he voisivat halutessaan tutustua ja valmistautua niihin. Tässä vaiheessa myös ilmoitin, että valmistautuminen ei ollut mitenkään pakollista. Osa haastatteluista tehtiin haastateltavien työpaikalla ja osa Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloissa. Ennen haastattelun alkua muistutin haastateltavia vielä haastattelun luottamuksellisuudesta ja kerroin Taina Hanhisen kehittämästä tallennusmenetelmästä. Haastattelua varten käytössä oli valmis haastattelulomake, johon vastaukset kirjattiin. Vastauksia ei tallennettu nauhurille. Itse haastattelut sujuivat hyvin ja haastateltavien kanssa syntyi hyvin keskustelua kysymyksistä ja he antoivat paljon esimerkkejä työelämän tilanteista ja osaamisista, sekä asenteista. Haastattelut kestivät noin puolitoista tuntia. Kun haastattelut oli saatu kirjattua C&Q-profession järjestelmään, lähetettiin jokaiselle haastateltavalle heidän omat vastauksensa ja heillä oli vielä oikeus muuttaa niitä. Koska vastaukset eli osaamisvaatimukset kirjattiin järjestelmään Taina Hanhisen luoman kvalifikaatio-luokituksen avulla, eivät vastaukset olleet täysin sanasta sanaan samanlaisia, mitä haastateltava oli antanut. Valitsin järjestelmästä ne kvalifikaatiot, jotka vastasivat parhaiten haastateltavan vastauksia.

Koska haastattelut ovat täysin luottamuksellisia, en tässä työssäni mainitse haastateltavien nimiä tai yrityksiä. Haastattelut siis toteutettiin Taina Hanhisen kehittelemän C&Q-profession järjestelmän avulla, joka sisältää valmiin kysymyspatteriston, mikä esitetään haastateltavalle. Haastattelukysymykset ovat

tutkimuksen liitteenä. (LIITE 1) Tulokset tullaan käsittelemään tulokset otsikon alla kysymys kerrallaan.

Haastattelujen vastaukset eli ammattien osaamistarpeet tallennettiin C&Q-professioniin järjestelmässä valmiina olevan luokitusjärjestelmän avulla. Järjestelmässä on valmiina jatkuvasti päivitettävä laaja kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmä, jonka avulla osaamistarpeet ja osaamispotentiaali määritellään. Järjestelmän avulla voidaan selvittää osaamista ammattiryhmittäin, yrityksittäin, yritysryhmittäin, toimialoittain tai maantieteellisen sijainnin perusteella. Hanhisen kehittämän menetelmän osaamisen määrittelyn perustana on siis dynaaminen kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmä. Järjestelmä sisältää yli 9 000 kvalifikaatiota, joilla tarkoitetaan yritysten osaamisvaatimuksia. Jokaisella kvalifikaatiolla on oma koodi, joka mahdollistaa osaamisen tilastollisen käsittelyn ja ryhmittelyn eri tasoille. Kvalifikaatiot on järjestetty yhdeksään pääkategoriaan ja enimmillään kuudelle hierarkiatasolle, kokonaisvaltaisesta osaamisesta yksityiskohtaisiin osaamisvaatimuksiin. Pääkategoriat ovat: toimialariippumattomat tuotannon yleistiedot ja taidot, tuotteiden tuotanto-osaaminen, liiketoimintaosaaminen, asiakkuuden hallinta, työyhteisöosaaminen, henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet, tutkimus- ja kehitysosaaminen sekä ammatilliset taustatekijät. (Hanhinen Competence & Qualifications tiedoite 11.11.2012.)

Haastatteluaineisto analysoitiin C&Q- profession järjestelmän avulla. Analysoin aineiston järjestelmän tilastoinnin avulla, jolla pystyy vertailemaan kaikkien neljän ravintolan ammattien osaamistarpeita keskenään. Järjestelmä antaa tulokset sekä kappalemäärällisesti, että prosentuaalisesti. Esimerkiksi ravintolapäälliköillä tärkeimmäksi osaamiseksi edellytettiin työaikasunnittelun hallintaa. Järjestelmä näyttää, että tätä vaaditaan kaikilta neljältä ravintolapäälliköltä. Järjestelmä näyttää tulokset myös prosentuaalisesti, kuitenkin tätä analysointitapaa en käyttänyt, koska haastatteluja on vain neljä kappaletta. Tulosten analysoinnin apuna käytin sisällönanalyysi menettelytapaa.

Sisällönanalyysimenetelmällä halutaan saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin avulla kerätty aineisto saadaan järjestettyä johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105.) Tulostin

vertailutilastoja C&Q- professionista, alleviivasin ja yhdistelin samankaltaisuuksia ja tein näistä päätelmiä. Koska haastateltavia yrityksiä oli vain neljä kappaletta, on aineiston analysointi enemmän merkitysten tulkintaa kuin tilastollista tietoa.

10 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Näissä neljässä ruokaravintolassa, joihin haastattelut tein, työskentelee yhteensä neljä ravintolapäällikköä, viisi keittiömestaria, kaksi keittiövuoropäällikköä, neljä salivuoropäällikköä, 25 ravintolakokkia, 44 tarjoilijaa.

Kysymykset kaksi ja kolme eli mitä osaamista yrityksessänne tulevaisuudessa tarvitaan, ja mitä osaamista henkilöstöllänne pitäisi olla nykyisen osaamisen lisäksi, on analysoitu saman alaotsikon alla, koska vastaukset täydensivät toisiaan. Samoin kysymykset neljä, kuusi ja seitsemän eli oletteko palkkaamassa yritykseenne henkilöstöä, mitä alihankintapalvelua tai tilapäistyövoimaa on ollut alueeltanne vaikea hankkia ja oletteko halukas tarjoamaan työssäoppimispaikkaa opiskelijoille, koska kaikki kysymykset liittyivät palkkaukseen tai sen mahdolliseen tarpeeseen.

Tuloksia käsiteltäessä esimiestasoon luetaan kuuluviksi ravintolapäälliköt ja salinvuoropäälliköt ja keittiöesimiehiin keittiömestarit ja keittiövuoropäälliköt.

10.1 Mitä osaamista yrityksessänne ammattilaisilta edellytetään tällä hetkellä?

Esimiestasolla edellytetään ennen kaikkea työaikasuunnittelun hallintaa, koska ala on niin sesonkipainotteista. Rekrytointiosaaminen on hallittava sekä henkilöstönjohtaminen. Koulutusten ja palaverien pidon kannalta esiintymistaidot tulee myös omata. Myynninjohtamistaidot korostuvat koko ajan esimiestasolla. Esimiehen tulee olla luotettava ja palautteenantotaidot, niin positiivisen kuin negatiivisenkin tulee hallita. ATK-taitoja edellytetään myös. Alkoholilainsäädännön hallitseminen on alalla työskenneltäessä välttämätöntä. Salissa työskentelevillä

esimiehillä korostui myös suosittava myyntiosaaminen, jonka tarkoituksena on siis tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja yritykselle lisämyyntiä.

Keittiössä työskentelevien esimiesten tärkeimmäksi osaamiseksi edellytetään tilaustentekotaitoa sekä esimiestaitoja. Myös omavalvontatietous on tärkeää hallita. ATK-taidot on hallittava, koska iso osa työstä kuten tilaukset, hävikkien hallinta ja työvuorolistat tehdään tietokoneen ja internetin avulla. Ruokalistojen suunnittelutaidot korostuvat keittiöesimiehillä. Ongelmanratkaisukykyä ja tiimityöskentelytaitoja edellytetään myös.

Keittiöhenkilökunnan eli kokkien tulee osata noudattaa reseptiikkaa ja tulkita sitä. Kokeilta edellytetään ravitsemisalan omavalvontatietoutta ja hygieniaosaamista. Asenne tulee olla kunnossa ja ylpeyttä omaa työtä kohtaan tulee tuntea. Erityisruokavaliot ja allergiaravitsemistietous on hallittava.

Tarjoilijoiden tärkeimmäksi osaamiseksi edellytetään suosittavaa myyntiosaamista. Tärkeäksi osaamiseksi nousi myös asiakaspalvelutaidot. Alalla kohtaa paljon erilaisia kohderyhmiä joten tarjoilijoiden on hallittava asiakaspalvelutaidot hyvin. Englanninkielen taitoa sekä auttavaa ruotsinkielentaitoa edellytetään myös. Ravitsemisalan lainsäädäntö, kuten omavalvontatietous ja alkoholilainsäädäntö on tunnettava ja hallittava. Myös salihenkilökunnalla, kuten keittiöhenkilökunnallakin asenne on oltava kunnossa ja ammatti ylpeyttä tunnettava, jotta työssä pärjää.

10.2 Millaista osaamista henkilöstöllä pitäisi olla nykyisen osaamisen lisäksi ja millaiset ovat tulevaisuuden osaamistarpeet?

Esimiestasolla nykyisen osaamisen lisäksi tulisi olla parempaa kustannustehokkuutta ja toiminnan täsmällisyyttä. Palautteenantotaidoissa on myös puutteita ja esimiesten tulee kehittää itseään yhä enemmän. Myös yrityksen omien käyttöjärjestelmien käyttäminen tulisi hallita paremmin. Keittiöesimiehillä puuttuu samat edellä mainitut osaamiset ja sen lisäksi laatutietoisuutta tulee edelleen kehittää.

Ravintolakokeilla haluttaisiin olevan paremmat asiakaspalvelutaidot, jotta kokitkin saataisiin saliin esittelemään muun muassa ruokia ja keskustelemaan asiakkaiden kanssa. Heidän tulisi kehittää myös ymmärrystä asiakaslähtöiseen toimintatapaan.

Salihenkilökunnan eli tarjoilijoiden tulisi hallita paremmin suosittelevaa myyntiosaamista. Asennetta työtä kohtaan tulisi kehittää.

Tulevaisuudessa tärkeänä osaamisena esimiestasolla nähdään henkilöstön johtamistaidot. Esimiehiltä odotetaan myös entistä parempia työvalmennustaitoja. Yritykseen sitoutuminen ja liiketoimintaosaaminen, kuten tavoitejohtaminen korostuvat tulevaisuudessa. Henkilöstön roolitus sekä henkilöstön palkkaukseen liittyvä osaaminen tulee hallita, jotta saadaan henkilökunta työskentelemään parhailla mahdollisilla tavoilla.

Tulevaisuudessa markkinoiden kehityksen tunteminen ja uusien trendien löytäminen on keittiössä työskentelevien esimiesten tärkeimpiä osaamisalueita, kuten esimerkiksi erikoisruokavaliot ja terveellisyys korostuvat. Verkostoituminen ja investointiverkostojen kehittäminen korostuu tulevaisuudessa. Myös keittiöesimiehiltä vaaditaan tulevaisuudessa yhä parempaa liiketoimintaosaamista, sekä henkilöstönjohtamistaitoja.

Kokkien tulee tulevaisuudessa hallita entistä paremmin ruoan kypsennys- ja valmistustaidot, koska kypsennysmenetelmät vaihtuvat ja lisääntyvät koko ajan. Laatuajattelu ja laatutietoisuus ovat tärkeässä roolissa tulevaisuudessa. Sosiaaliset taidot, tehokkuus ja työnopastus ovat myös tulevaisuuden osaamisasia.

Tulevaisuudessa tarjoilijoilta uutena osaamisena odotetaan venäjänkielen taitoa. Yritysten tuotteiden tunteminen ja niiden myyntitaidot tulevat korostumaan. Entistä enemmän ammattilaisilta odotetaan asiakaslähtöistä toimintatapaa ja suosittelevaa myyntiosaamista tulisi edelleen kehittää. Työyhteisöosaamisessa korostuu oman tiedon jakaminen ja yhteistyötaidot. Henkilökohtaisista ominaisuuksista tulevaisuudessa halutaan nähdä oman persoonan käyttöä asiakaspalvelussa.

10.3 Oletteko palkkaamassa yritykseenne henkilöstöä, onko tilapäistyövoimasta tai alihankintapalveluista ollut pulaa ja oletteko halukkaita tarjoamaan työssäoppimispaikkaa opiskelijoille?

Haastattelemiini yrityksiin oltiin haastattelu vaiheessa palkkaamassa kahta keittiöesimiestä. Palkattavilta henkilöiltä odotettiin ennen kaikkea henkilöstönjohtamistaitoja, alan koulutusta ja paineensietokykyä. Vaadittava ammattitaidon taso tulee olla, sekä oikea asenne työhön. Myös saliin oltiin palkkaamassa yhtä esimiestasolla työskentelevää henkilöä. Saliesimieheltä vaadittiin samoja ominaisuuksia, kuin keittiöesimieheltäkin ja näiden lisäksi myös kaupantekotaitoja, tilaustentekotaitoja, atk-taitoja ja kokouspalvelutaitoja.

Yksikään haastateltavista ei käytä alihankintapalvelua. Mutta satunnaisesti tarjoilijoita on ollut alueelta vaikea hankkia.

Kaikki neljä yritystä olivat halukkaita tarjoamaan työssäoppimispaikkoja opiskelijoille. Työssäoppijoilta edellytetään ennen kaikkea myönteistä asennetta työtä kohtaan. Myös alan perustaidot on hyvä omata. Reippaus, oppimishalukkuus, ravitsemispalveluiden omavalvontatietous ja asiakaspalvelutaidot katsotaan myös eduksi.

10.4 Osallistuisiko joku henkilöstöstänne tutkintoon johtavaan koulutukseen? Mihin tutkintoihin?

Ammattilaisista kuudella oli halukkuutta suorittaa jokin ravintola-alan erikoisammattitutkinto. Baarimestarin erikoisammattitutkinnon suorittaminen kiinnosti 11 ammattilaista. Yksi henkilö oli kiinnostunut suorittamaan tarjoilijan tutkinnon ja yksi restonomi (AMK) tutkinnon.

10.5 Mitä tietoja, taitoja ja asenteita vastavalmistuneilta opiskelijoilta tavallisimmin puuttuu?

Vastavalmistuneilta osalta puuttuu alan perustaitoja. Perustaidoiksi voidaan nimetä muun muassa ravitsemispalveluiden tuotetietous, ruoan ja juoman tarjoilutaidot ja myös ruoan valmistustekniikat eivät ole kaikille selviä. Ravitsemisalan lainsäädännön tuntemisessa esiintyy puutteita. Monelta valmistuneelta puuttuu kiinnostus koko alaa kohtaan, joka näkyy myös heikkona työmotivaationa ja omaa työtä kohtaan ei tunneta arvostusta. Osalta puuttuu myös ymmärrys työelämän toimintatapoihin, joka näkyy muun muassa työaikojen noudattamatta jättämisenä ja huonona käytöksenä. Ymmärrys ravitsemisalan sesonkipainottuneisuuteen puuttuu ja työaikajoustavuus saattaa olla hankalaa. Valmistuneilta salin puolen ammattilaisilta puuttuu myös myyntiosaamista, joka tulee tulevaisuudessa korostumaan yhä enemmän.

11 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitä osaamista ravitsemisalalla Porissa on ja mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Yhteenvetona tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että keittiö- ja esimiestasolla tärkeimpinä nykyhetken osaamisena pidetään työaikasuunnittelunhallintaa, johon myös liittyy rekrytointiosaaminen sekä esimiestaidot. Työaikasuunnittelu on tärkeässä roolissa, jotta saadaan työtehot käyttöön mahdollisimman hyvin ja että henkilökuntaa on tarpeeksi asiakkaisiin nähden. Kaikilta ammattiryhmiltä vaaditaan ravitsemisalan lainsäädännön tuntemista ja hallintaa omilla osa-alueillaan. Kokkien tulee hallita reseptiikan noudattaminen ja tarjoilijoilla nähdään tärkeänä suositteleva myyntiosaaminen ja asiakaspalvelutaidot. Suositteleva myyntiosaaminen nähdään paitsi hyvänä asiakaspalveluna, niin myös hyvänä lisämyynnin tuojana. Erittäin tärkeänä osaamisena suorittavalla tasolla joka ammattiryhmässä pidetään hyvää asennetta ja ammatti ylpeyttä omaa työtä kohtaan.

Nykyisen osaamisen lisäksi kaikilla esimiestasolla työskenteleviltä halutaan parempaa kustannustehokkuutta ja keittiöesimiehiltä parempaa laatutietoisuutta. Ravintolakokeille haluttaisiin paremmat asiakaspalvelutaidot ja tarjoilijoilla vielä parempaa myyntiosaamista. Tulevaisuuden osaamisena kaikilla esimiestasolla työskenteleviltä odotetaan parempia henkilöstön johtamistaitoja, johon liittyy työelämävalmennus ja henkilöstön roolitus. Kaikille esimiehille halutaan parempaa liiketoimintaosaamista. Keittiöesimiesten tulee näiden osaamisten lisäksi hallita tulevaisuudessa uudet trendit ja olla ajantasalla mahdollisista tulevista trendeistä. Kokkien tulee tulevaisuudessa hallita uudet ruoan kypsennys- ja valmistusmenetelmät, jotka tulevat uusien trendien myötä. Tarjoilijoilla, kuten myös kokeilla tulevaisuudessa korostuu sosiaaliset- ja työnopastustaidot ja siihen liittyvä oman tiedon jakaminen muille. Tarjoilijoille halutaan parempaa Venäjän kielen taitoa, koska Venäjältä tulee yhä enemmän matkustajia Suomeen, sekä liike- että vapaa-ajanmatkustuksen puitteissa. Myös tulevaisuudessa halutaan korostaa suosittavaa myyntiosaamista.

Mahdollisilta palkattavilta henkilöiltä odotetaan samoja ominaisuuksia, kuin mitä muiltakin samalla tasolla työskenteleviltä henkilöiltä. Myös työssäoppijoita kaikki haastateltavat olivat valmiita ottamaan. Työssäoppijoilla tärkein ominaisuus on oikea asenne työtä kohtaan. Yrityksissä työskenteleviä henkilöitä kiinnosti erityisesti erikoisammattitutkinnon suorittaminen.

Vastavalmistuneiden isoimmat osaamisen puutokset ovat lähinnä henkilökohtaisissa ominaisuuksissa, kuten asenteessa. Vastavalmistuneet eivät hahmota alan sesonki- ja vuorotyö painotteisuutta. Asenne saattaa myös vaikuttaa perustaitojen oppimiseen. Haastateltavat halusivat myös korostaa myyntiosaamisen tärkeyttä valmistuneilla.

Vertailtaessa Porista saatuja ravitsemisalnan osaamiskartoituksen tuloksia valtakunnallisiin tuloksiin huomataan, että tutkimuksen tuloksista löytyy paljon yhtäläisyyksiä. Myös valtakunnallisella tasolla kaikissa ammattiryhmissä tarvitaan atk-perustaitoja, hygieniaosaamista, omavalvontaan liittyvää osaamista ja ravitsemisalnan lainsäädännön hallintaa jokaisen ammattiryhmän omalla osa-alueella. Venäjän kielenosaajille on kysyntää, Porissa tämä nähdään tulevaisuuden tarpeena varsinkin asiakaspalveluhenkilöstöllä. Ravitsemusosaaminen, erityisruokavaliot, ja

allergiat, trendit sekä laadunvalvonta tulee hallita molempien tutkimusten perusteella. Valtakunnallisella tasolla tärkeäksi osaamiseksi nousi etniset ruokakulttuurit, sekä logistiikan ymmärrys, kuten aterioiden pakkaus ja kuljetus, näitä ei Porissa tehdyssä tutkimuksessa tullut esille. Toki yhdessäkään yrityksessä ei ollut esimerkiksi catering-palvelua.

Molempien tutkimusten perusteella kokkien tulee hallita erilaiset ruoan valmistusmenetelmät, sekä varsinkin esimiesten tulee hallita ruokalistasuunnitteluosaaminen, reseptiikka ja raaka-ainetilaukset. Kokkien tulee osata noudattaa reseptiikkaa. Valtakunnallisella tasolla korostuu ekologisuus ja eettisyyteen liittyvät tekijät.

Liiketoimintaosaaminen ja verkosto-osaaminen nähdään korostuvan entisestään molemmissa tutkimuksissa esimiestasolla. Asiakaspalveluhenkilöstön tulee hallita hyvät asiakaspalvelutaidot ja myynti osaaminen korostuu koko ajan. Valtakunnallisella tasolla halutaan esimiehille parempaa asiakastuntemusta ja kuluttajakäyttäytymistä. Porissa korostetaan entisestään suosittelevan myyntiosaamisen ja myynnin johtajuuden tärkeyttä.

Hyvät esimiestaidot, yhteistyötaidot, sekä työn arvostaminen korostuu tulevaisuudessa. Ammattiylpeys, joustavuus, paineensietokyky ja oman osaamisen kehittäminen on yhtäläisiä molemmissa tutkimuksissa.

Valtakunnallisella tasolla tutkimustiedon soveltaminen ja sen hyödyntäminen yrityksen toiminnasta korostuu. Porissa tehdyssä tutkimuksessa tätä osaamista ei ole mainittu.

Molempien tutkimusten tulokset olivat hyvin yhteneväisiä. Jos tutkimustulokset olisivat esitetty samalla tavalla, olisi todennäköisesti yhtenäisyyksiä ollut vieläkin enemmän. Pienet eroavaisuudet tuloksissa johtuivat luultavasti paikkakuntaeroavaisuuksista, koska toisiin paikkakuntiin saattavat esimerkiksi tulevaisuuden trendit tulla ennen kuin toiselle paikkakunnalle, sekä erilaisista ravitsemisalalan yrityksistä, joista tutkimusaineisto on kerätty.

12 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Tutkimusta tehtäessä yritetään aina välttää virheitä, mutta kuitenkin pätevyys ja luotettavuus tuloksissa vaihtelevat. Koska pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat, tehdyn tutkimuksen luotettavuutta pyritään aina arvioimaan. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin apuna voidaan käyttää erilaisia tutkimus- ja mittaustapoja, kuten reliaabelius ja validius. (Hirsjärvi ym. 1997, 226.)

12.1 Tutkimuksen reliaabelius ja validius

Mittaustulosten toistettavuus eli reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen tulosta voidaan pitää reliaabelina jos esimerkiksi kaksi tutkijaa päätyy samanlaiseen tulokseen. Tai jos esimerkiksi eri tutkimuskerroilla tutkitaan samaa henkilöä ja saadaan sama tulos. (Hirsjärvi ym. 1997, 226.)

Pätevyys eli validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata sitä mitä on tarkoituskin. Menetelmät ja mittarit eivät ole aina sitä mitä tutkija kuvittelee tutkivansa. Kuten esimerkiksi kyselylomakkeisiin vastanneet vastaajat ovat voineet ymmärtää kysymykset aivan eritavalla kuin tutkija on ne ajatellut. Tuloksia ei voida pitää pätevinä jos tutkija tästä seikasta huolimatta käsittelee tuloksia alkuperäisen oman ajattelumallinsa mukaan. (Hirsjärvi ym. 1997, 226,227.)

Tuloksissa toistui paljon samat vastaukset ja haastattelun yhteydessä käytettiin myös jonkun verran apukysymyksiä, jotta vastaaja ymmärsi kysymykset varmasti sillä tavalla mitä oli tarkoitettu. Kysymykset oli tehty myös helposti ymmärrettäviksi.

Kvalitatiivisen tutkimuksen yhteydessä on näitä kahta edellä mainittua luotettavuuden mittaria kritisoitu, koska nämä termit saatetaan kytkeä kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 1997, 227.)

12.2 Laadullisen tutkimuksen luotettavuus

Vaikka laadullisen tutkimuksen yhteydessä ei haluttaisikaan käyttää reaabelidiutta ja validiutta tulee kuitenkin kaiken tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta arvioida jollakin tavalla. Jos tutkija selostaa tarkasti tutkimuksen toteuttamisen, kohentaa se kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen joka vaihe ja aineiston tuottamisen olosuhteet on kerrottava tarkasti. Haastattelu olosuhteet ja paikat, sekä mahdolliset häiriötekijät on kerrottava totuudenmukaisesti. Tutkijan tulee kertoa myös mahdolliset virhetulkinnat haastatteluissa, sekä haastatteluun käytetty aika. Myös tutkijan oma itsearviointi tilanteesta on tärkeää. Kun laadullista aineistoa analysoidaan, tärkeää on luokittelujen tekeminen. Luokittelun perusteet ja syntyjuuret tulisi kertoa lukijalle. Lukijalle tulee myös kertoa mihin tutkija perustaa päätelmänsä ja millä perusteella hän esittää tulkintoja. (Hirsjärvi ym. 1997, 227,228.)

Tämän tutkimuksen haastattelut tehtiin valmiin kysymyspatteriston avulla. Kyseisen kysymyspatteriston avulla on kartoitettu osaamista yli 2000 yrityksen osaamistarpeista (C&Q Systems Oy:n www sivut 18.2.2013.) ja näin ollen kysymykset on todettu sopivan tämän kaltaiseen kartoitukseen erittäin hyvin. Haastattelu kysymykset lähetettiin myös etukäteen haastateltaville, jotta heillä oli mahdollisuus tutustua kysymyksiin ennen haastattelua ja näin ollen pienennettiin myös kysymysten väärinymmärtämisen riskiä. Koska kartoitettiin yrityksen työntekijöiden osaamista työnantajan näkökulmasta, valittiin haastateltaviksi työnantajan edustajat ja tässä tutkimuksessa he olivat kaikki ravintolapääälliköitä. Kyseiset henkilöt vastasivat yrityksen toiminnasta ja myös rekrytoinnista. Kyseiset henkilöt tiesivät hyvin mitä osaamista henkilökunnalla on ja minkälaista osaamista yritykseen kaivataan lisää.

Ensimmäinen ja toinen haastattelu toteutettiin Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloissa joulukuussa 2011. Mukana haastattelutilanteessa oli Taina Hanhinen, joka opasti minua haastattelun tekemisessä ja puuttui mahdollisiin epäkohtiin, jotta haastattelusta saatiin mahdollisimman paljon tietoa. Hän myös opetti miten kysymyksiä tulee haastateltavalle esittää ja mitä mahdollisia lisäkysymyksiä voi esittää. Haastattelut kestivät kumpikin noin puolitoista tuntia ja haastattelutilanne oli rauhallinen ja häiriötekijöitä ei ollut. Kolmas haastattelu tehtiin maaliskuussa 2012 ja

neljäs haastattelu tehtiin huhtikuussa 2012. Molemmat haastattelut tehtiin haastateltavien työpaikalla toinen ravintolasalin puolella rauhallisessa pöydässä ja toinen rauhallisessa työhuoneessa. Kumpikin haastattelu sujui häiriöttä ilman keskeytyksiä. Molemmissa haastatteluissa saatiin paljon keskustelua aikaiseksi ja kysymyksiin riittävästi tietoa. Haastattelujen jälkeen, ennen lopullista tallentamista lähetin vielä haastateltavien vastaukset heille tarkistettaviksi mahdollisten tulkintavirheiden vuoksi. Kenelläkään haastateltavista ei ollut tarvetta muuttaa, korjata tai lisätä vastauksia. Luultavasti tutkimuksen luotettavuuden kannalta haastavimmaksi osuudeksi osoittautui haastattelun tallentaminen C&Q-profession järjestelmään. Haastattelut tallennettiin siis jo edellä mainittujen kvalifikaatioiden avulla. Eli haastateltavan antamaan vastaukseen tuli löytää järjestelmästä sitä vastaavaa kvalifikaatio. Luotettavuutta tässäkin osiossa paransi se, että aina kun tuli ongelma löytää vastaava kvalifikaatio, niin olin yhteydessä Taina Hanhiseen sähköpostin avulla, joka opasti kvalifikaation valinnassa. Jos vastaavaa kvalifikaatiota ei etsinnöistä huolimatta löytynyt, lisäsi Hanhinen sen järjestelmään. Luotettavuutta lisäsi myös sekin, että haastateltavat eivät halunneet korjata tai muuttaa vastauksiaan kun ne oli jo muutettu kvalifikaatioiksi.

Tuloksia analysoitaessa C&Q- profession teki selkeitä, helppolukuisia vertailuanalyysijä yritysten välisistä vastauksista ja näistä oli taas helppo tehdä päätelmiä sisällönanalyysitapaa käyttäen.

13 POHDINTA

Marraskuussa 2011 Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtori ehdotti minulle tätä Porissa tehtävää osaamiskartoitusta oppinäytetyöni aiheeksi. Aihe tuntui heti kiinnostavalta, koska olen aikaisemmalta ammatiltani tarjoilija ja niitä töitä tehnyt jo useamman vuoden ajan. Työpaikallani on useasti ollut myös työssäoppijoita, ja sen myötä onkin noussut puheenaiheeksi ammattilaisten ja työssäoppijoiden osaaminen, ja myös se mihin koulutuksessa pitäisi kiinnittää huomiota, jotta varsinainen työelämä ei yllättäisi vastavalmistunutta.

Tämä tutkimus tehtiin yhteistyössä Opetushallituksen kanssa, joka luotsaa VOSE-projektia ja projektissa tiedonkeräysmenetelmänä oli haastattelu, joka tehtiin C&Q-profession järjestelmän avulla. Tutkimuksen alussa epäilin miten oppisin käyttämään kyseistä järjestelmää, mutta epäluulo oli turhaa, järjestelmän käyttöön sain neljä päivää kestävästä perehdytyksestä. C&Q-profession järjestelmän käyttö oli selkeää ja sen avulla sai hyvin vertailtua yritysten osaamistarpeita. Tutkimuksen tulokset oli helppoa analysoida järjestelmän avulla. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitä osaamista Porissa sijaitsevilla ravintoloilla on ja mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Tekemistäni osaamiskartoituksista saadut tulokset vastasivat tutkimuskysymyksiini. Myös oman ravitsemisalalan kokemukseni, sekä valtakunnallisen osaamiskartoituksen mukaan tutkimuksesta saadut tulokset kuvaavat hyvin ravitsemisalalan todellista tilannetta.

Opinnäytetyötä tehdessäni vaikeaksi muodostui teoria-aineiston hankinta, koska esimerkiksi osaamisen ennakoinnista löytyi todella vähän kirjallisuutta ja tämän vuoksi olenkin joutunut käyttämään melko paljon erilaisia lähteitä. Laatimani aikataulu opinnäytetyön valmiiksi saattamiseen pitkittyi melko paljon, joka osaltaan myös hankaloitti kirjoitusprosessiani. Koko prosessi on opettanut minulle paljon ja jos nyt alkaisin kirjoittamaan tätä tutkimusta uudelleen, näyttäisi ainakin teoriaosuus jokseenkin erilaiselta. Opinnäytetyön tekeminen aukesi minulle kokonaisuudessaan oikeastaan vasta teoriaosuuden jälkeen. Myös aikataulun parempi suunnittelu ja opinnäytetyöpäiväkirjan huolellisempi päivittäminen olisi varmasti auttanut kirjoitusprosessiani.

Tästä mielenkiintoisesta aiheesta saa varmasti kiinnostavia jatkotutkimusaiheita, kuten mahdollisten jatko- ja lisäkoulutuspaikkojen kartoittaminen tai esimerkiksi ravitsemisalalan opiskelijoiden näkemysten kartoittaminen alasta ja sen tulevaisuudesta.

LÄHTEET

Aaltonen, M & Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi. Helsinki. Edita Prima Oy

C&Q Systems Oy 2013. [verkkodokumentti] [Viitattu 18.2.2013]
<http://www.cqsystems.fi/index.php/cq-systems-oy>

Haaga-Helia 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 4.11.2012]
http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/hotelli-ja-ravintola-ala/haagan-kuvat-ja-liitteet/keittiomestari_ops2010_10.12.09.pdf

Haaga-Helia 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 5.11.2012]
http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/hotelli-ja-ravintola-ala/haagan-kuvat-ja-liitteet/hotra_ops2010_10.12.09_Liite1.pdf

Hanhinen Taina 2011 Competence & Qualifications tiedoite [11.11.2012]

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Väitöskirja. Tampere. Tampereen Yliopistopaino Oy.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2008 Tutkimushaastattelu. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Vantaa. Tummavuoren Kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Vantaa. Tummavuoren Kirjapaino Oy

Jyväskylän yliopisto 2013. [verkkodokumentti] [Viitattu 23.2.2013]
<https://www.jyu.fi/jsbe/opiskelu/opintojen-tueksi/glossary/opintopiste>

Matkailu- ja ravitsemisalan taustaselvitys. Opetushallitus. [verkkodokumentti] Foredata Oy:n julkaisuja 11/2011. [Viitattu 5.5.2012, 29.8.2012 ja 11.9.2012] Saatavissa:
[http://www.oph.fi/download/138584_Matkailu- ja_ravitsemisalan_tauastaselvitys_lg.pdf](http://www.oph.fi/download/138584_Matkailu-ja_ravitsemisalan_tauastaselvitys_lg.pdf)

Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti. Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 28.10.2012]
[http://www.oph.fi/download/141064_987587_MARAosaamistarveraportti VERKKO.pdf](http://www.oph.fi/download/141064_987587_MARAosaamistarveraportti_VERKKO.pdf)

Opetushallitus 2012. SWOT-analyysi. [verkkodokumentti] [Viitattu 27.12.2012]
http://www.oph.fi/saadokset_ ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ ja_tyovalineita/swot-analyysi

Opetushallitus. 2013. Tietopalvelut. [verkkodokumentti] [Viitattu 23.2.2013]
http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_enssti/menetelmat/skenaarioajattelu_ ja_menetelmat

- Opetushallitus. 2012. Vose-projekti. [verkkodokumentti] [Viitattu 29.2.2012]
http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/osaamistarpeiden_ennakointi/vose-projekti
- Salovaara Hanna 2013. [verkkodokumentti] [Viitattu 23.2.2013]
http://tievie oulu.fi/verkkopedagogiikka/luku_8/kasitehakemisto.htm
- SAMK 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 1.11.2012]
<http://samk.fi/ulkomaille?s=opiskelijat>
- SAMK 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 26.12.2012]
<http://samk.fi/samk-esittely>
- SAMK 2012.[verkkodokumentti] [Viitattu 30.1.2013]
https://samk.solenovo.fi/opsnet/disp/fi/ops_KoulOhjSel/tab/tab/fet?ryhmyyp=1&amk_id=1111&lukuvuosi=2384215&valkiel=fi&koulohj_id=2300561&ryhma_id=5122534
- Sataedu 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 1.11.2012]
http://sataedu.fi/fi/ukk/mika_on_nayttotutkinto
- Taitotoimisto Hanhinen C&Q-systems. [verkkodokumentti] [Viitattu 29.2.2012]
<http://www.taitotoimisto.fi> [sivusto uudistettu]
- Tertsunen, T. 2001. Ammattitaidon määrittäminen. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Hämeenlinna. [verkkodokumentti] [Viitattu 28.10.2012]
<http://openetti.aokk.hamk.fi/ntm2001/ammattitaito.htm>
- Tuomi, J & Sarajarvi A.2009 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.
- Työ- ja elinkeinotoimisto 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 1.11.2012]
http://www.ammattinetti.fi/web/guest/alat;jsessionid=87999D46708CECEC2C8DFE5F297BB246?p_p_id=akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_command=detailView&akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_alaid=23&akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_subAlaid=23.3
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2012 Ravitsemistoiminnan julkaisu. [verkkodokumentti] [Viitattu 1.11.2012]
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/458/Ravitsemistoiminta_2007_netti.pdf
- VAMK 2013. [verkkodokumentti] [Viitattu 23.2.2013]
<http://www.puv.fi/fi/news/opintojenmitoitustarjostelmauudistuu eurooppalaiseksi/>
- Vesterinen, M. 2002. Ammatillinen harjoittelu osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. [verkkodokumentti] [Viitattu 28.10.2012]
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13331/9513913007.pdf?sequence=1>

Virtainlahti, S.2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Vose-projektin tiedoite. [viitattu 11.10.2011] Valtioneuvoston ennakointiverkoston julkaisu.

LIITE 1

1. Mitä osaamista yrityksessänne ammattilaisilta edellytetään tällä hetkellä?
2. Mitä osaamista yrityksessänne tulevaisuudessa tarvitaan?
3. Mitä osaamista henkilöstöllänne pitäisi olla nykyisen osaamisen lisäksi?
4. Oletteko palkkaamassa yritykseenne henkilöstöä?
5. Osallistuisiko joku henkilöstöstänne tutkintoon johtavaan koulutukseen? Mihin tutkintoihin?
6. Mitä alihankintapalvelua tai tilapäistyövoimaa on ollut alueeltanne vaikea hankkia?
7. Oletteko halukas tarjoamaan työssäoppimispaikkaa opiskelijoille?
8. Mitä tietoja, taitoja ja asenteita vastavalmistuneilta opiskelijoilta tavallisimmin puuttuu?