

## **Matkailun liikkeenjohdon restonomien työllistyminen ja osaamistarpeet**

Jasmin Mohamed & Karoliina Virtakoski

Opinnäytetyö

Matkailun liikkeenjohdon koulutus-  
ohjelma

2013



Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma

<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Jasmin Mohamed &amp; Karoliina Virtakoski</p>	<p><b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> 2010</p>
<p><b>Raportin nimi</b> Matkailun liikkeenjohdon restonomien työllistyminen ja osaamistarpeet</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 86 + 3</p>
<p><b>Opettajat tai ohjaajat</b> Kristiina Jaakonaho</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle. Työn tarkoituksena on tutkia, millaisiin työtehtäviin matkailun liikkeenjohdon restonomit ovat työllistyneet ja millaista osaamista matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmasta valmistuneet tarvitsevat työelämässä. Haluttiin selvittää, millaisten kanavien kautta työllistyminen tapahtui, ja millaista osaamista matkailualalla tarvitaan tulevaisuudessa. Otettiin myös selvää, mihin suuntaan matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelmaa tulisi kehittää.</p> <p>Tietoperustassa käsitellään matkailualan tilannetta, osaamistarpeita tulevaisuudessa ja matkailualan koulutusta Suomessa. Matkailualan tilanne kertoo matkailualan nykytilanteesta, matkailualan työllisyystilanteesta sekä tulevaisuuden trendeistä. Seuraavaksi käsitellään osaamistarpeita tulevaisuuden työelämässä. Matkailualan koulutus Suomessa kertoo, missä päin Suomea on mahdollista opiskella matkailualaa. Lisäksi kerrotaan, millainen on matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma ja sen opetussuunnitelma.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin Restonomien valtakunnallisen palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksia ja tutkimuksesta poimittiin erityisesti matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman restonomien vastaukset, jotka koskivat työllistymistä, osaamistarpeita sekä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaa. Lisäksi osaamistarpeita sekä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotuksia pyrittiin selvittämään haastattelulla kahdeksaa matkailualan ammattilaista. Haastattelut toteutettiin vuoden 2013 syksyllä. Haastattelut litteroitiin, jonka jälkeen ne analysoitiin teemoittelun avulla.</p> <p>Tutkimusten perustella selvitettiin, että matkailun liikkeenjohdon restonomit ovat työllistyneet vakituiseen kokopäivätyöhön ja matkailualalla erityisesti lentoliikenteen puolelle. Monet työllistyivät muille aloille, kuten markkinointi- ja rahoitusosalalle. Tärkeimpiä osaamistarpeita nykyisessä työssä olivat vuorovaikutustaidot, palveluosaaminen, tietotekniset taidot sekä kielitaito. Tulevaisuuden tärkeimmiksi osaamistaidoiksi koettiin tietotekninen osaaminen, liiketoiminta- ja markkinointiosaaminen sekä vuorovaikutustaidot ja verkostojen luominen.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Matkailuala, restonomit, työllisyys, osaaminen, tulevaisuus, kehittäminen</p>	

Tourism Management

<p><b>Authors</b> Jasmin Mohamed &amp; Karoliina Virtakoski</p>	<p><b>Group or year of entry</b> 2010</p>
<p><b>The title of thesis</b> Employment and skills of bachelors of tourism management</p>	<p><b>Number of report pages and attachment pages</b> 86 + 3</p>
<p><b>Advisor(s)</b> Kristiina Jaakonaho</p>	
<p>This thesis is done for HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. The purpose of this thesis is to examine what kind of occupations bachelors of tourism management have been employed in and what kind of skills they will need in their work in the future. One of the aims of this bachelor's thesis is to find out how the bachelors of tourism management were hired and what the future skills needed in the travel industry are. The purpose is also to find out how the tourism management degree program should be developed.</p> <p>The theory part of this thesis discusses the current situation of travel industry, future skills and tourism education in Finland. The last part discusses a salary and employment study of bachelors of hospitality management. This study was made in 2011 by HAAGA-HELIA University on Applied Sciences and Haaga-Perho. The situation of travel industry is about its current situation and what may happen in future in the tourism industry. Future skills talks about skills needed in the travel industry and in general in the future. The section on tourism education describes the Degree Program in Tourism Management</p> <p>This bachelor's thesis includes two studies. One of them is the Salary and employment research of bachelors of hospitality management. Only answers of bachelors of tourism management concerning employment and skills needed are chosen for this thesis. More information about future skills has been explored by interviewing eight professionals of the tourism industry. Interviews were conducted in the fall of 2013. Interviews were transcribed, after which they were analyzed by themes.</p> <p>Both studies reveal that bachelors of tourism management work in full-time jobs and in most cases the job is found in aviation industry. Many of the bachelors of tourism management have found jobs in marketing or finance. The most important skills at their current work are: interaction and service skills, skills in technology and knowledge of languages. The most important skills in the future will be skills in technology, skill in business and marketing, interaction skills and skill in creating connections, i.e. networking.</p>	
<p><b>Key words</b> tourism, bachelors of hospitality management, employment, skills, future, improve</p>	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Matkailualan tilanne .....	3
2.1	Matkailualan nykytilanne .....	5
2.2	Suomen matkailustrategia 2020 .....	9
2.3	Matkailualan työtehtävät ja työllisyys .....	10
2.4	Restonomien valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus.....	12
2.5	Tulevaisuuden trendit ja muutosvoimat.....	14
2.5.1	Matkailualan tulevaisuus .....	15
2.5.2	Tulevaisuuden muutosvoimia .....	16
3	Osaamistarpeet tulevaisuudessa .....	19
3.1	Tulevaisuuden osaamistarpeet yleisesti.....	20
3.2	Tulevaisuuden osaamistarpeet matkailualalla .....	23
3.3	Osaamistarpeisiin vastaaminen koulutusjärjestelmän kehittämisen avulla .....	25
4	Matkailualan koulutus Suomessa.....	28
4.1	Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma .....	29
4.2	Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelma.....	31
5	Tutkimuksen toteutus.....	34
5.1	Restonomien valtakunnallisen palkka- ja työllisyystutkimuksen toteutus.....	34
5.2	Haastattelujen toteutus .....	35
6	Tutkimustulokset.....	37
6.1	Restonomien palkka- ja työllisyystutkimus .....	37
6.1.1	Työllisyystilanne.....	41
6.1.2	Osaamistarpeet.....	50
6.1.3	Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotukset .....	55
6.2	Haastatteluiden tulokset .....	58
6.2.1	Haastateltavien osaamistarpeet .....	61
6.2.2	Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotukset .....	64
7	Johtopäätökset.....	66
7.1	Matkailun liikkeenjohdon restonomien työllisyys .....	66
7.2	Osaamistarpeet .....	69

7.3	Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotukset .....	72
7.4	Yhteenveto .....	73
8	Kehitysehdotukset.....	75
8.1	Jatkotutkimusaiheita.....	76
8.2	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	77
8.3	Oma oppiminen, kehittyminen ja arviointi.....	78
	Lähteet.....	80
	Liitteet.....	87

# 1 Johdanto

Matkailualalla kasvumahdollisuudet ovat hyvät ja ala työllistää tuhansia henkilöitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a). Suomeen suuntautuvien ulkomaisten matkustajien määrät ovat olleet tasaisessa kasvussa. Esimerkiksi venäläisten matkustajien määrä on kasvanut 10 prosenttiyksikköä ja yhdysvaltalaisien matkustajien 44 prosenttiyksikköä vuosina 2011–2012. (Tilastokeskus 2013b.) Matkailualan kasvua voidaan edistää monilla eri toimilla. Työ- ja elinkeinoministeriö on tehnyt Suomenne matkailustrategian vuoteen 2020 asti, jonka tehtävä on muun muassa painottaa elinkeinotoiminnan kehittämistä yhä enemmän. Tavoitteena on kasvattaa Suomen matkailuelinkeinoa kannattavammaksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 5.) Tulevaisuuden muutosvoimat vaikuttavat matkailualaan. Muutosvoimia ovat muun muassa eliniän piteneminen, teknologian kehittyminen sekä ihmisten halu tuottaa ja jakaa tietoa. (IFTF 2011, 3.)

Matkailualalla työskentelevän tulee kehittää osaamistaan ympärillä tapahtuvien muutosten mukaan. (Opetushallitus 2012, 10). Tulevaisuuden osaamistarpeita ovat esimerkiksi alan perustaidot, laatuosaaminen, tietotekniset taidot ja liikkeenjohdollinen osaaminen. (Opetushallitus 2012, 19). Osaamisella on erittäin tärkeää rooli vastavalmistuneen opiskelijan työllistymisprosessissa. Matkailualalla on paljon toimijoita, joista jokainen arvostaa ja tarvitsee organisaatiossaan erilaista osaamista. Työtehtävien muuttuessa osaamistarpeetkin muuttuvat, jolloin opetuksella on tärkeä rooli näiden tarpeiden kehittämisessä. Oppilaitosten on tärkeä tietää, millaisia ovat tämän hetken osaamistarpeet, sekä olla ajan tasalla tulevaisuuden trendeistä.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisiin työtehtäviin matkailun liikkeenjohdon resurssit ovat työllistyneet ja millaista osaamista matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmasta valmistuneet tarvitsevat työelämässä. Työssä otetaan selvää, millaisten kanavien kautta työllistyminen tapahtui ja millaista osaamista matkailualalla tarvitaan tulevaisuudessa. Lopuksi selvitetään, mihin suuntaan matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opintosuunnitelmaa tulisi kehittää.

Tämä opinnäyte on tutkimus, jossa käytetään kahta aineistoa, joista toinen on vuonna 2011 tehty Restonomien valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus. Tutkimuksen

on toteuttanut HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja Haaga-Perho. Toisena aineistona käytettiin kokoamaamme haastatteluaineistoa. Työhön haastateltiin kahdeksaa matkailualan toimijaa alan eri sektoreilta. Restonomien valtakunnallisen palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksia analysoitiin käyttäen kvantifiointia eli numeraalista kuvausta sekä laadullista kuvausta avoimiin kysymyksiin. Vain työn kannalta olennaisia kohtia tutkimuksesta valittiin analysoitavaksi. Haastattelut litteroitiin ja tulokset analysoitiin teemoittelun avulla.

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelmaa uudistetaan vuonna 2014. Uudistetussa opetussuunnitelmassa painotetaan yhä enemmän osaamista ja se on moduuleista rakentuva. Tämä opinnäyte pyrkii olemaan hyödyksi toimeksiantajallemme HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle, joka voi halutessaan käyttää työmme tuloksia matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelman kehittämisessä.

Työ rajattiin niin, että se on hyödyllinen matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelman uudistusta ajatellen. Restonomien valtakunnallisesta palkka- ja työllisyystutkimuksesta tarkasteltiin matkailun liikkeenjohdon restonomien tuloksia. Niitä vertailtiin valtakunnallisiin tuloksiin. Työssä tarkasteltiin pääosin osaamiseen keskittyneitä tuloksia ja työllisyyttä käsitteleviä kysymyksiä. Ulkopuolelle rajattiin palkkausta käsittelevät kysymykset, koska tulokset ovat siltä osin vanhentuneita. Työssä ei käsitelty restonomien jatko-opintoja, tutkinnon tunnettuutta tai korkeakoulujen imagoa. Haastattelujen painopiste oli myös osaamisessa.

Tietoperustassa selvitettiin lukijalle muun muassa, mitä osaaminen tarkoittaa yleisesti sekä matkailualalla, mikä on osaamisen merkitys työelämässä ja mitkä ovat tulevaisuuden osaamistarpeet matkailualalla. Työssä selvitettiin, minkälaista matkailualan koulustarjontaa Suomessa on ja mitä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma pitää sisällään ja millaisia työtehtäviä toimialalta löytyy.

## 2 Matkailualan tilanne

Matkailu on käsitteenä melko uusi ja vasta viime aikoina sitä on alettu pitämään tärkeänä yritysmuotona, ja alana jota voi opiskella yliopistotasolla. Siitä on vielä toistaiseksi melko vähän tutkimustietoa ja alan käsitteistö on melko suppea. Nykyään matkailualalla on melko suuri vaikutus talouteen, ympäristöön sekä yhteiskuntaan. Matkailualan tärkeys on vaikuttanut siihen, että alan kirjoja ja tutkimuksia tehdään jatkuvasti enemmän. Matkailualasta ei enää kirjoiteta pelkästään kaiken kattavia kirjoja. Yhä useammin julkaistaan kirjoja, jotka ovat erikoistuneita tiettyyn matkailun alaan, kuten esimerkiksi lentoliikenteeseen tai matkailun tulevaisuuteen. (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert & Wanhill 2008.)

World Tourism Organization, UNWTO:n mukaan matkailu on taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen ilmiö, joka saa ihmiset liikkumaan sellaisiin paikkoihin, jotka eivät ole heidän tavanomaisia asuinympäristöjään. Matkailu on ihmisen yhtäjaksoista oleskelua elinympäristönsä ulkopuolella, joka kestää enintään vuoden. Ihmiset liikkuvat työn ja henkilökohtaisten syiden vuoksi. (UNWTO 2013.)

Matkailu sisältää kolme erilaista matkailun muotoa: kotimaan matkailu, ulkomaille suuntautuva matkailu sekä ulkomailta saapuvat matkailijat. Kotimaan matkailu tarkoittaa maan kansalaisten matkustamista oman maansa sisällä paikasta toiseen. Ulkomaille suuntautuva matkailu tarkoittaa, että tietyn maan kansalaiset matkustavat oman maansa rajojen ulkopuolelle. Ulkomailta saapuvilla matkailijoilla tarkoitetaan henkilöitä, jotka eivät ole kohdemaan kansalaisia. (UNWTO 2013.)

Matkustaminen on matkailijoiden aktiviteettiä. Matkailija taas on henkilö, joka matkustaa erilaisiin maantieteellisiin kohteisiin jostakin syystä ja joksikin aikaa. Vierailijoiksi kutsutaan ihmisiä, jotka vierailevat kohteessa saman päivän aikana, eivätkä jää yöpymään kohteeseen. Matka taas tarkoittaa aikaa, jonka matkailija viettää kohteessa, joka on hänen tavanomaisen elinympäristön ulkopuolella. (UNWTO 2013.)



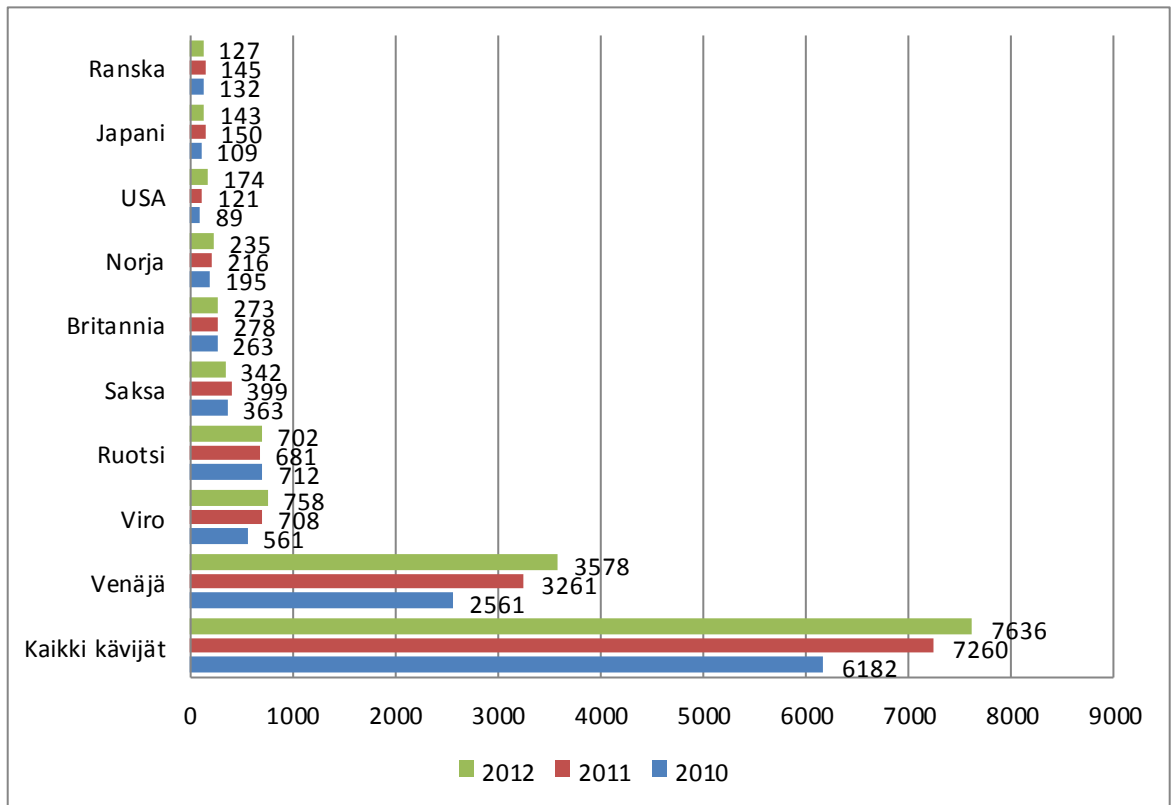


Suomen matkailuklusterissa ohjelmapalvelut sekä matkailu- ja ravitsemistoiminta ovat yhä enemmän tekemisissä eri toimialojen kanssa. Esimerkiksi vähittäiskauppa ja sitä kautta uusien ostoskeskusten yhteys matkailun palvelutuotantoon sekä ohjelmapalveluihin on kasvanut. Ruokatuotanto on myös tärkeässä osassa, kun matkailuelämystä luodaan. Saavutettavuus on edellytys sille, että matkailu voisi kehittyä ja menestyä. Tästä johtuen liikennepalvelut ovat tärkeässä asemassa matkailun klusterissa. Toimintaedellytysten luojia ja tukijoita ovat klusterissa ne tahot, jotka valvovat matkailualan etuja. Näitä tahoja ovat muun muassa Suomen matkailuelinkeino ry, Suomen matkatoimistoalan liitto, Elinkeinoelämän keskusliitto ja Palvelualojen ammattiliitto. Klusteria tuke-  
massa ovat myös julkiset hallinnot, kuten ministeriöt ja kunnat. (Järvinen ym. 2011, 4.)

## 2.1 Matkailualan nykytilanne

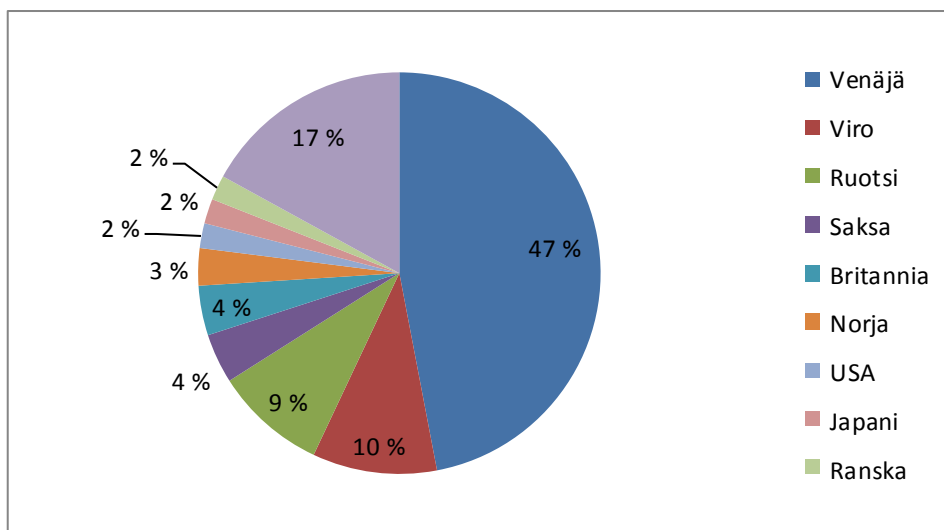
Suomessa matkailualan kasvumahdollisuudet ovat hyvät ja siksi matkailu työllistää paljon ihmisiä sekä tuo vero- ja vientituloja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a). Vuonna 2012 Suomessa kulutettiin matkailuun noin 13,3 miljardia euroa. Tämä sisältää sekä suomalaisten että ulkomaalaisten kulutuksen. Ulkomaalaisten osuus kokonaiskulutuksesta oli 32 % eli 4,2 miljardia euroa. Vuonna 2012 matkailun arvonlisäys oli noin 4,43 miljardia euroa. Tämä on 2,7 % Suomen bruttokansantuotteesta. Matkailun arvonlisä oli suurempi kuin esimerkiksi elintarviketeollisuuden ja maatalouden. (Työ- ja elinkeinoministeriä 2013b.) Arvonlisäys on arvoa, jonka synnyttää tuotantoon osallistuva yksikkö. Markkinatuotannossa arvonlisäys lasketaan vähentämällä tuotoksesta välituotteet, joita on käytetty tuotannossa. Näitä voivat olla tavarat ja palvelut. Markkinatuotannossa vähennetään sen sijaan kiinteän pääoman kuluminen, tuotannon ja tuonnin verot sekä palkansaajakorvaukset. (Tilastokeskus 2013a.)

Suomessa vieraili noin 6,2 miljoonaa matkustajaa vuonna 2010 (kuvio 2). Vuonna 2011 heitä oli jo miljoona enemmän kuin edellisvuonna. Vuonna 2012 matkustajamäärä oli noussut noin 7,6 miljoonaan. Eniten matkustajia saapui Venäjältä, toiseksi eniten Viirosta ja kolmanneksi eniten Ruotsista. Lähes kaikkien taulukossa esitettävien maiden matkustajamäärät ovat kasvaneet vuodesta 2010 lukuun ottamatta Ruotsia, Saksaa ja Ranskaa, joiden matkustajamäärät ovat laskeneet. (Tilastokeskus 2013b.)



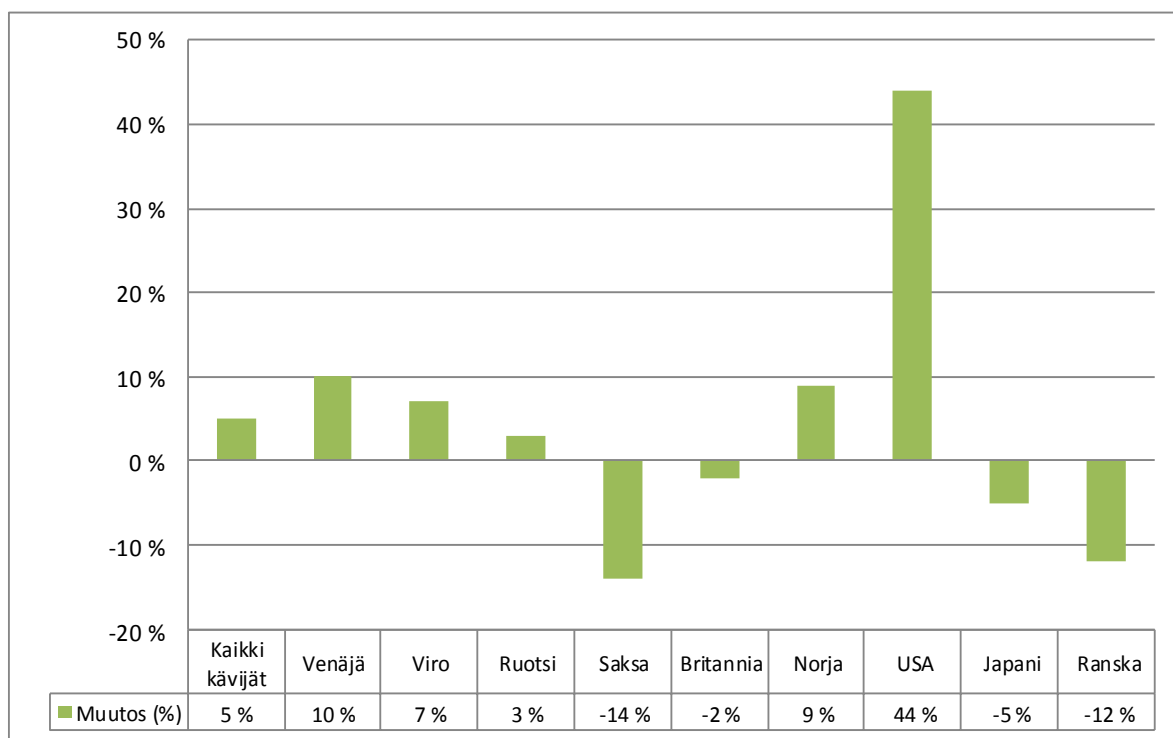
Kuvio 2. Suomessa käyneet ulkomaiset matkustajat vuosina 2010–2012 (tuhatta) (Tilastokeskus 2013b mukaan)

Eniten matkustajia saapui Venäjältä eli noin 3,6 miljoonaa. Tämä on 47 % kaikista ulkomaisista matkailijoista (kuvio 3). Virolaisia matkailijoita oli noin 760 000 eli 10 % matkailijoista. Ruotsista saapui noin 700 000 matkailijaa, joka oli 9 % kaikista matkailijoista. (Tilastokeskus 2013b.) Muita kansallisuuksia oli noin 17 %.



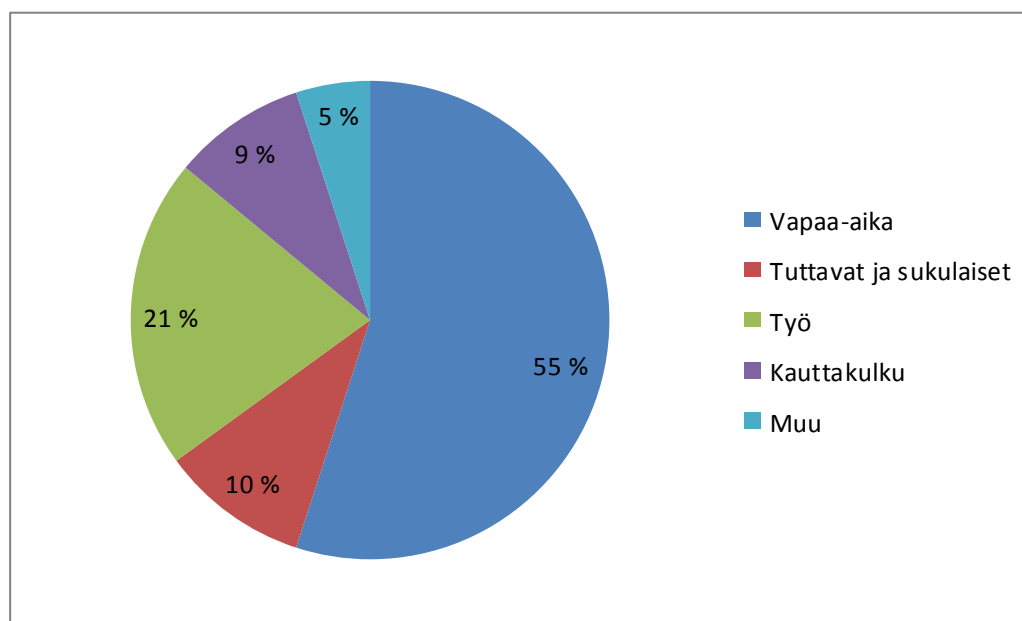
Kuvio 3. Ulkomaiset matkustajat Suomessa vuonna 2012 (Tilastokeskus 2013b)

Kaikkien matkustajien määrä kasvoi noin 5 % edellisestä vuodesta eli noin 400 000 matkustajalla (kuvio 4). Venäläisten matkustajien määrä kasvoi noin 10 %, virolaisten noin 3 % ja ruotsalaisten noin 7 %. Saksalaisten ja ranskalaisten matkustajien määrä laski suuresti. Saksalaisia saapui Suomeen noin 14 % ja ranskalaisia noin 12 % vähemmän kuin edellisenä vuonna. Japanilaisia saapui noin 5 % ja Iso-Britanniasta 2 % vähemmän kuin vuonna 2011. Norjalaisten kävijöiden määrä nousi 9 %. Suurin kävijämäärien nousu tapahtui yhdysvaltalaisissa matkustajissa. Kävijämäärä nousi jopa 44 % vuodesta 2011. (Tilastokeskus 2013b.)



Kuvio 4. Ulkomaisten matkustajien osuuksien muutos vuosina 2011–2012 (Tilastokeskus 2013b)

Yli puolet eli 55 % ulkomaisista matkailijoista oli Suomessa vapaa-ajanmatkalla vuonna 2012 (kuvio 5). Tämä on 10 prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2011. Tuttavia ja sukulaisia tapaamassa olleita oli 10 % matkailijoista, joka on 12 prosenttiyksikköä vähemmän edellisestä vuodesta. Työmatkalaisten määrä kasvoi 8 prosenttiyksikköä vuodesta 2011 ja vuonna 2012 heitä oli 21 %. Kauttakulkumatkalla oli 9 % matkustajista. Muita kuin edellä mainittuja syitä oli 5 % ulkomaisista matkustajista. (Tilastokeskus 2013b.)



Kuvio 5. Ulkomaisten matkustajien Suomeen matkustamisen syyt vuonna 2012 (Tilastokeskus 2013b)

Ulkomaisista matkustajista noin 45 % ei yöpynyt Suomessa. Matkustajat, jotka yöpyivät, viipyivät keskimäärin 4,1 yötä. Venäjällä asuvista matkustajista yli kaksi kolmesta ei yöpynyt Suomessa matkallaan. Eniten öitä Suomessa vietti kuitenkin Venäjältä ja Virossa tulleet matkustajat. Vuonna 2012 rahankäyttö vierailua kohden laski 2 prosenttiyksikköä vuoteen 2011 verrattuna. Vuonna 2012 ulkomaiset matkustajat kuluttivat vierailullaan keskimäärin 300 euroa. Puolalaiset matkustajat käyttivät eniten rahaa vierailua kohden, keskimäärin 638 euroa. Ulkomaiset matkustajat kuluttivat päivää kohden keskimäärin 59 euroa. Päiväkohtainen määrä ei ole muuttunut juurikaan vuodesta 2011. Eniten rahaa päiväkohtaisesti käyttivät venäläiset ja japanilaiset. Keskimääräinen päiväkulu oli venäläisillä 120 euroa ja japanilaisilla 126 euroa. (Tilastokeskus 2013b.)

## 2.2 Suomen matkailustrategia 2020

Työ- ja elinkeinoministeriö on tehnyt Suomelle matkailustrategian vuoteen 2020 asti. Kyseinen strategia on jo toinen kansallinen matkailustrategia ja se on tehty korvaamaan edellinen matkailustrategian vuodelta 2006. Päivitetty strategia on tehty vuoden 2009 kevään ja vuoden 2010 kevään välisenä aikana. Eroina vuoden 2006 matkailustrategiaan ovat muun muassa elinkeinotoiminnan kehittämisen painottaminen yhä enemmän. Strategiassa on keskitytty toimenpiteisiin, joihin valtio voi vaikuttaa. Työ- ja elinkeinoministeriö on huomionut työssä toimintaympäristön muutokset ja tavoitteita on priorisoitu sekä konkretisoitu. Strategia on osa elinkeinopolitiikkaa. Työ on poliittinen kannotto siihen, mitä toimia Suomen matkailuelinkeinon kehittämiseksi tulisi tehdä. Matkailustrategian tavoitteena on kasvattaa Suomen matkailuelinkeinoa ja kannattavuutta. On tärkeää, että Suomi pärjää kilpailussa kansainvälisistä matkustajavirroista. Strategian yksi suurimmista tavoitteista on kasvattaa ulkomaista matkailukysyntää entisestään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 5.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on asettanut määrällisiä tavoitteita, jotka tulisi saavuttaa vuoteen 2020 mennessä. Näitä tavoitteita ovat esimerkiksi nostaa matkailun bruttokansantuotteen osuutta vuoden 2007 tasosta, joka oli 3,8 %, 5,1 %:iin. Vuonna 2008 valtion verotulot olivat 4 miljardia euroa ja tavoitteena olisi kasvattaa kyseistä tuloa 7,5 miljardiin euroon. Työpaikkojen määrää kasvatetaan 171 000 työpaikkaan. Vuonna 2007 lukumäärä oli 130 500 työpaikkaa. Vuonna 2007 matkailutulo oli 11 miljardia euroa. Vuoteen 2020 tulon odotetaan nousevan 20,7 miljardiin euroon. Ulkomaisten matkustajien, jotka yöpyvät Suomessa vähintään yhden yön, määrä oli 3,4 miljoonaa vuonna 2009. Vuonna 2020 matkustajamäärä on kasvanut 5,1 miljoonaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 17.)

Tavoitteiden saavuttamista on seurattu vuoteen 2012 asti. Kaikkia lukuja ei ole saatavilla vuodesta 2012. Määrällisiä tavoitteita on tarkasteltu strategian toteumassa. Bruttokansantuotteen osuus vuoteen 2020 mennessä tulisi olla 5,1 %. Vuonna 2012 osuus oli noin 4,5 %. Valtion verotulojen kasvun tavoite on vuoteen 2020 mennessä 7,5 miljardia euroa. Tilanne vuonna 2009 oli 5,2 miljardia euroa. Matkailualan työpaikkoja oli vuonna 2012 noin 150 000. Vuoteen 2020 tavoite on nostaa määrää 171 000 työpaikkaan.

Vuonna 2020 matkailutulon määrän tulisi olla 20,7 miljardia euroa. Vuonna 2012 määrä oli noin 14,96 miljardia euroa. Suomen matkailustrategiassa tavoitteena oli myös kasvattaa Suomeen saapuvien ulkomaisten matkustajien, jotka yöpyvät vähintään yhden yön, määrää 5,1 miljoonaan vuoteen 2020 mennessä. Vuonna 2011 kyseisiä matkustajia oli 4,19 miljoonaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 2.)

### **2.3 Matkailualan työtehtävät ja työllisyys**

Matkailualan työtehtävät ulottuvat laajoille tehtäväalueille. Työssä tarvitaan monipuolista osaamista, kuten asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointiosaamista, kielitaitoa, viestintäosaamista sekä asiakkaiden tarpeiden ja odotusten tunnistustaitoa. Matkailualalla työtehtävät riippuvat esimerkiksi siitä, millä sektorilla työ on. Matkatoimistosektorilla työskentelevät muun muassa matkailuvirkailijat, jotka myyvät ja varaavat asiakkaille matkoja. He neuvovat asiakkaita matkoihin liittyvissä asioissa. Ohjelmapalveluyrityksissä työtehtävät painottuvat suunnitteluun ja toteuttamiseen. Matkakohteissa työtehtävät liittyvät esimerkiksi myyntiin, neuvontaan ja opastukseen. Liikenne- ja kuljetuspalvelujen tehtävät ovat myös asiakaspalvelupainotteisia. Tehtävät liittyvät esimerkiksi matkustusasiakirjoihin, neuvontaan ja matkatavaroihin. Matkailualalla on myös paljon tehtäviä, jotka liittyvät johtamiseen, esimiestyöhön ja taloushallintoon. Ammattinimikkeet riippuvat työtehtävästä ja työpaikasta. Yleisimpiä nimikkeitä ovat esimerkiksi matkailuvirkailija, matkaopas, matkailupalveluiden tuottaja ja matkailutoimen johtaja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d.)

Matkailuala on merkittävä työllistäjä. Vuonna 2011 matkailun eri toimialat työllistivät noin 184 400 työntekijää. Vuonna 2012 henkilötyövuosia kertyi 111 000. Nuorten työntekijöiden osuus alalla oli 30 %. Matkailualan kasvu kasvattaa myös työvoimaa. Vuosina 2007–2012 matkailualan työvoiman määrä kasvoi 16 prosenttiyksikköä ja vuoteen 2020 mennessä uusia työpaikkoja odotetaan tulevan 50 000 lisää. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e.)

Työ- ja elinkeinoministeri Jan Vapaavuoren mukaan teollisuudesta on vähentynyt kymmeniä tuhansia työpaikkoja. Tämän vuoksi hän toivoo, että muille aloille pystyttäisiin luomaan uusia työpaikkoja menetettyjen tilalle. Hän uskoo matkailun olevan ala,

johon kannattaisi panostaa tulevaisuudessa. (Palvelualojen ammattiliitto 2013a.) Kaarlo Julkusen Palvelualojen ammattiliiton varapuheenjohtajan mielestä matkailua tulisi kehittää rohkeammin. Kasvun esteitä, kuten ihmisten asenteita ja tahdon puute investoida, pitäisi poistaa, jotta matkailualalla olisi mahdollisuus nousta merkittäväksi työllistäjäksi. Matkailun kasvusta puhuttaessa nousee esiin Suomen ja Venäjän viisumivapauden poistuminen sekä rajanylityspaikkojen lisääminen. On arvioitu, että nämä toimet eivät vain kasvattaisi matkailijoiden määrää, vaan sillä olisi myös merkittävä vaikutus työllisyyteen alalla. Ratkaisuja tulee tehdä nopeasti, jotta työllisyyttä voitaisiin parantaa. Tämän vuoksi matkailualaa tulee pitää merkittävänä työllistäjänä. (Palvelualojen ammattiliitto 2012.)

Keväällä 2013 järjestetyssä kehysriihessä hallitus päätti poistaa edustuskulujen verovähennysoikeuden, joka koskee yrityksiä ja yhteisöjä. Tällä hetkellä yritykset ja yhteisöt voivat vähentää edustuskuluistaan puolet yhteisöverotuksessa. (Palvelualojen ammattiliitto 2013b.) Palvelualojen ammattiliiton puheenjohtajan Anne Selinin mielestä verovähennysoikeuden poistaminen ei tarkoita sitä, että yritykset automaattisesti maksaisivat kaikki edustuskulunsa itse, vaan yritykset sen sijaan vähentävät kyseisiä kulujaan. (Palvelualojen ammattiliitto 2013c.) Touko-kesäkuussa 303 yritykselle teetettiin edustuskysely, jossa verovähennysoikeuden poistaminen vähentäisi edustuskuluja noin 40 % tämän hetkisistä kuluista. Vuonna 2011 edustuskulujen määrä oli 384 miljoonaa euroa. Verovähennyksen poistaminen veisi siis tästä summasta 154 miljoonaa euroa. Tämä muutos vaikuttaisi eniten ruoka- ja ravintolapalveluiden käyttöön kotimaassa sekä Lappiin suuntaaviin seminaarimatkoihin. Tämän takia on arvioitu, että työllisyys matkailu- ja ravintolapalveluissa heikentyisi 600–970 henkilötyövuotta. Lapissa tämä tarkoittaisi 270–340 työvuoden ja 23–28 miljoonan euron vähennyksiä. (Palvelualojen ammattiliitto 2013b.) Palvelualojen ammattiliitto ja Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry vaativat, että verovähennysoikeuden poistamisesta tulisi luopua. (Palvelualojen ammattiliitto 2013c).

Suomella on monia matkailuvaltteja, kuten puhdas luonto ja turvallinen ympäristö. Koska luonnon tärkeys matkailussa on tiedostettu, yritykset panostavat yhä enemmän kestäväan kehitykseen. Matkailualalla kestäväan matkailua on tarkasteltu suurilta osin vain ympäristön kannalta, mutta olisi tärkeää ottaa huomioon myös sosiaalinen vastuunkanto. Tämä käsittää esimerkiksi työntekijöiden hyvinvoinnista ja toimeentulosta



huolehtimisen. Näkökulmaa voisi hyödyntää matkailumarkkinoinnissa, koska kuluttajia kiinnostaa, millaisissa oloissa heidän kuluttamansa palvelut ja tuotteet tuotetaan. On tärkeää, että alalta kitketään harmaa talous pois ja työntekijöiden palkkatason tulee olla sellainen, että sillä tullaan toimeen. Myös ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden on oltava samassa asemassa, kuin muidenkin työntekijöiden. (Rönni-Sällinen 2012.)

Matkailun edistämisestä on tehty Aula Research Oy:n toteuttama tutkimus. Tutkimuksessa selvitettiin, mitä mieltä kansanedustajat, kunnanvaltuutetut, alueellisten ja ministeriöiden virkamiehet sekä yrityspäätäjät olivat matkailun edistämisestä Suomessa. Tutkimuksen kysymykset liittyivät myös matkailualan työvoimaan. Matkailualan työntekijöiden ammattitaitoon ollaan tyytyväisiä ja koulutuksen laatua piti hyvänä suurin osa vastaajista. Toisinaan tai toistuvasti ongelmia työvoiman löytämisessä on yli puolella yrityspäätäjistä. Palvelualojen ammattiliiton neuvottelupäällikkö Annika Rönni-Sällinen on sitä mieltä, että kyseisen ongelman ydin on palkkatasossa ja työoloissa. 60 % virkamiehistä ja 41 % yritysjohtajista pitää alan palkkatasoa riittämättömänä. (Palvelualojen ammattiliitto 2013d.)

#### **2.4 Restonomien valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus**

Vuonna 2011 toteutettiin valtakunnallinen Restonomien palkka- ja työllisyystutkimus HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun sekä Haaga-Perhon toimesta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää valmistuneiden restonomien urakehitystä, palkkatasoa sekä palkkausmuotoja. Lisäksi haluttiin selvittää opiskelupaikan merkitys työuraan ja palkkaukseen. Kysely postitettiin 5300 henkilölle ja vastauksia saatiin 1060. Palautusprosentti oli tutkimuksessa 20. (Ohtonen, Jaakonaho, Väyrynen & Westman 2011, 3-5.)

Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneista 41 % oli 20-30 -vuotiaita ja 31-40 -vuotiaita oli 37 %. 41-50 -vuotiaita oli 16 % ja 51-60 -vuotiaita 6 %. Alle 20-vuotiaita ei ollut ollenkaan ja 61-vuotiaita tai vanhempia 1 %. Vastanneista 58 % oli käynyt lukion ennen restonomin opintoja. 22 % oli suorittanut opistoasteen opintoja ja 12 % ammattikorkeakoulun. 5 % vastaajista oli jo suorittanut ammattikorkeakoulun. Vain 1 % oli valmistunut yliopistosta ja 2 %:lla oli jokin muu koulutus. Suurin osa eli peräti 72 % suoritti restonomiopinnot päiväopiskeluna ja 26 %

suoritti ilta- tai monimuoto-opiskeluna. Vain 1 % suoritti restonomin tutkinnon täydennyskoulutuksena ja 1 % jotenkin muuten. 38 % valtakunnalliseen tutkimukseen vastanneista restonomeista valmistui vuonna 2005–2009. Kyselyyn vastanneista restonomeista 31 % valmistui vuosina 2000–2004. Vastaajista 24 % valmistui vuosina 2009–2011 ja 7 % valmistui ennen vuotta 2000. (Ohtonen ym. 2011, 8, 10.)

68 % Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneista työskenteli toisen palveluksessa vakituudessa kokopäivätyössä. 10 % työskenteli toisen palveluksessa määräaikaisessa kokopäivätyössä ja 6 % oli töissä toisen palveluksessa osa-aikatyössä. 6 % vastanneista oli äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaalla ja 3 % toimi yrittäjänä. 2 % opiskeli, 2 % oli työttömänä ja 1 % oli töissä freelancerina tai henkilöstövuokrausyrityksessä. Restonomit olivat työllistyneet hyvin erilaisille toimialoille. 20 % vastaajista työllistyi muille kuin vastausvaihtoehdoissa mainituille aloille. Näitä toimialoja olivat esimerkiksi markkinointi- ja rahoitusala. Ruokaravintolat työllistivät 12 % ja hotellit 8 % vastaajista. Muiden toimialojen kesken vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. (Ohtonen ym. 2011, 13, 16.)

Restonomien valtakunnallisen palkka- ja työllisyystutkimuksen mukaan 51 % restonomeista työskenteli suoritustason tehtävissä heti valmistumisen jälkeen. 15 % työskenteli työnjohdollisissa tehtävissä, 12 % asiantuntija-, suunnittelija tai kehittämistehtävissä, 11 % päällikkötason tehtävissä, 6 % opetustehtävissä, 3 % liikkeenjohdollisissa tehtävissä ja vain 2 % yrittäjän tehtävissä. Lisäksi selvitettiin millaisissa työtehtävissä restonomit työskentelivät nykyisessä työssään. 26 % työskenteli edelleen suoritustason tehtävissä, mutta määrä on huomattavasti pienempi kuin ensimmäisen työpaikan kohdalla. Asiantuntija-, suunnitteluja ja kehittämistehtävissä työskenteli 22 %, päällikkötason tehtävissä työskenteli 17 %, työnjohdollisissa 14 %, opetustehtävissä 11 %, liikkeenjohdollisissa tehtävissä 7 % ja 3 % yrittäjän tehtävissä. (Ohtonen ym. 2011, 19.)

21 % valtakunnalliseen tutkimukseen vastanneista oli työllistynyt ensimmäiseen työpaikkaansa tekemällä työnantajalle työharjoittelun tai opinnäytetyön. 19 % sai työpaikan ottamalla suoraan yhteyttä työnantajaan. Työnantaja tarjosi työpaikkaa 11 %:lle vastaajista ja henkilökohtaisten suhteiden avulla työn sai 10 %. Lehti-ilmoituksen avulla 9 %, sähköisten työnhakupalveluiden avulla 7 %, työvoimatoimiston kautta 6 %, yrityksen

nettisivujen kautta 6 % ja työvoiman vuokrausyrityksen kautta 3 %. Vastaajista 1 % oli perustanut oman yrityksen. Vastaajista kukaan ei saanut sosiaalisen median avulla työpaikkaa. Kukaan vastaajista ei myöskään siirtynyt perheyrittäjien palvelukseen. (Ohtonen ym. 2011, 12, 25.)

Valtakunnallisessa Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa käsiteltiin myös restonomikoulutuksesta saatuja työelämävalmiuksia. Erinomaisia tai hyviä valmiuksia työhön antoivat palveluosaaminen, kielitaito, oppimaan oppiminen, vuorovaikutusosaaminen ja liiketoimintaosaaminen. Vastaajat kertoivat myös, mitkä osaamisalueet eivät antaneet ollenkaan valmiuksia tai antoivat huonot valmiudet. Näitä olivat design-osaaminen, estetiikkaosaaminen, turvallisuusosaaminen sekä tietotekniikkaosaaminen. (Ohtonen ym. 2011, 33.)

## **2.5 Tulevaisuuden trendit ja muutokset**

UNWTO eli World Tourism Organization on julkaissut vuonna 2012 vuosiraportin matkailualan tilanteesta. Vuonna 2012 ensimmäisen kerran historiassa kansainvälisten saapuvien matkustajien määrä ylitti miljardin matkustajan rajan ja lisäksi matkailun tulot ovat olleet suuremmat kuin koskaan aiemmin. UNWTO on ennustanut, että vuonna 2013 kansainvälisten matkustajien määrä tulee kasvamaan 3 – 4 prosenttiyksikköä. Vuonna 2011 UNWTO julkaisi raportin nimeltä ”Tourism towards 2030”, jonka tarkoituksena on ennakoida matkailualan tulevaisuuden tilaa. Raportissa ilmenee, että kansainvälisten matkustajien määrä tulee kasvamaan entisestään ja saavuttaa 1,4 miljardin matkustajan määrän vuonna 2020. Vuonna 2030 noin 5 miljoonaa matkustajaa ylittää maiden välisiä rajoja työn tai vapaa-ajan vuoksi. Vuonna 2015 ensimmäisen kerran historiassa kansainvälisten saapuvien matkustajien määrä on suurempi kehittyvissä maissa kuin länsimaissa. Aasiaan ja Tyynenmeren alueelle saapuu eniten uusia kansainvälisiä matkustajia. Nämä alueet tulevat olemaan merkittäviä matkailualan kannalta. Matkustamisen motiivina tulevat olemaan vapaa-ajan ja liiketoiminnan sijasta perhe, ystävät, terveys ja uskonto. (UNWTO 2012, 8-9.)

### 2.5.1 Matkailualan tulevaisuus

Ennen matkustaminen oli ylellisyyttä, mutta nykyään se mielletään jokaisen ihmisen oikeudeksi. Yhä useammin matkailijat haluavat kokea jotakin uutta ja ennen näkemättöä. He haluavat käydä kohteissa, joissa muut eivät ole vielä käyneet. Matkan pitäisi olla räätälöity juuri sellaiseksi kuin matkustaja haluaa. (Conrady & Buck 2012, 22.)

Tuotteiden personoinnissa on kuitenkin myös huonotkin puolensa, maailmasta tulee sirpaleinen ja asiakkaiden segmentoinnista tulee yhä vaikeampaa. Asiakastietokannat ovat laajoja ja tietotekniikka mahdollistaa sen, että tuotteet pystytään rakentamaan juuri sellaiseksi kuin asiakas haluaa. Asiakkaat on erittäin vaikeaa sovittaa tietynlaiseen asiakasryhmään. Tulevaisuudessa he haluavat mahdollisesti itse valita matkaan sisältyvät elementit, kuten hinnan, hotellihuoneen ja siihen sisältyvät palvelut. (Conrady & Buck 2012, 23.)

Huoli ympäristöstä on yleistymässä kuluttajien keskuudessa ja yhä useammat ovat tarkkoja hiilijalanjäljestään. Matkakohteet joutuvat myös osaltaan pohtimaan kuinka suuria matkustajamääriä voidaan ottaa vastaan, jotta kohteet eivät kärsisi tuhoista, joita ei myöhemmin välttämättä voida enää korjata. (Conrady & Buck 2012, 22.) Ekomatkailijat tulevat olemaan yksi nopeimmin kasvava segmentti matkailualalla. Matkanjärjestäjät käyttävät tilaisuutta hyväkseen ja tarjoavat uusia kohteita, joissa on alkuperäistä ja saastumatonta luontoa. Matkat tulevat olemaan ekomatkoja. Yksi tulevaisuuden tärkeä markkinarako tulee olemaan tieteelliset matkat, joilla tutkitaan luontoa ja sen tilaa. (Cetron, DeMicco & Davies 2010, 71.)

Tulevaisuudessa ikääntyneiden ihmisten määrä tulee olemaan suurempi. Tästä syystä vanhemmat ikäluokat tulevat olemaan tärkeä matkustajaryhmä. Eläkeläiset tulevat käyttämään aikaa erilaisiin harrasteisiin kuten sukeltamiseen, vaeltamiseen ja muihin aktiviteetteihin, jotka tuottavat heille uusia kokemuksia. Tuotteissa tulee ottaa huomioon senioreille tarkoitettut palvelut. Aktiviteettien täytyy olla turvallisia ja lyhytkestoisia. Eläkeläisillä on usein myös enemmän rahaa käytettävänä, joten tulevaisuudessa kysyntä luksustuotteille saattaa olla nykyistä suurempi. Eläkeläiset matkustavat mielellään loma-kausien ulkopuolella, joten alan toimijoilla on mahdollisuus ympärivuotiseen myyntiin ilman suhdannehuippuja (Cetron, DeMicco & Davies 2010, 67.)

Tulevaisuudessa ajankäytön merkitys kasvaa entisestään. Työntekijät käyttävät yhä vähemmän aikaa lomiin, koska paine työelämässä kasvaa. Enää ei pidetä viikkojen lomia, vaan lyhyet muutaman päivän pituiset kaupunkilomat tulevat olemaan suosituimpia. Jatkuva kiire saattaa johtaa myös siihen, että hyvin toimeentulevat matkustajaryhmät turvautuvat mieluummin valmiisiin matkapaketteihin, sen sijaan, että he räätälöisivät matkansa itse. Toinen ääripää ovat nuoret matkustajat, jotka haluavat saada mahdollisimman laadukkaan tuotteen, mahdollisimman halvalla. He etsivät internetistä halvimman vaihtoehdon, joka kuitenkin tyydyttää heidän tarpeensa. Tämä matkustajaryhmä ei kuitenkaan välttämättä kaipaa personointia vaan heille tärkeintä on tuotteen hinta-laatusuhde. (Cetron, DeMicco & Davies 2010, 68–69.)

### **2.5.2 Tulevaisuuden muutosvoimia**

IFTF eli The Institute for the Future on myös laatinut raportin, millaista osaamista vuoteen 2020 mennessä tarvitaan. Raportti on nimeltä Future Work Skills 2020 ja se on julkaistu vuonna 2011. Raportissa käsitellään kuutta eri muutosvoimaa, jotka vaikuttavat tulevaisuuden työmarkkinoihin. Nämä kuusi maailmanlaajuisia muutosvoimaa ovat:

- maailmanlaajuinen eliniän piteneminen
- älylaitteiden ja teknologian kehittyminen ja yleistyminen
- laskelmallisuus maailmassa
- media ja sen muutokset
- ihmisten halu tuottaa ja jakaa tietoa sekä saada tietoa ja oppia
- globalisaatio.

Eliniän piteneminen vaikuttaa työuraan ja sen pituuteen sekä elinikäiseen oppimiseen. Tulevaisuudessa töitä tehdään luultavasti vielä 65 ikävuoden jälkeen ja työura pitenee. Muuttuvassa työympäristössä on tavallista, että työntekijöiden on jatkuvasti kehitettävä osaamistaan. Organisaatioiden ja yritysten tulee kehittää työpaikkoja joustavimmiksi ja erilaisiksi sekä mahdollisesti luopua perinteisistä uralla etenemisen tavoista. Ikääntyvät ihmiset tulevat vaatimaan laadukkaita tuotteita ja terveydenhuollon palveluita, jotka mahdollistavat terveellisemmän eläkeajan. Ihmiset kiinnittävät yhä enemmän huomiota

terveelliseen elämäntyyliin ja tämä tulee vaikuttamaan tulevaisuuden työmarkkinoihin. (IFTF 2011, 3.)

Erilaiset älykoneet tulevat entistä enemmän käyttöön jokapäiväisessä elämässämme, sellaisillakin osa-alueilla joissa emme ennen olisi koneita käyttäneet. Koneiden yleistyminen vaikuttaa siihen, että ihmisten osaamista ei välttämättä enää tarvita kaikissa työtehtävissä. Tulevaisuudessa joudutaan pohtimaan, miksi ihminen olisi parempi työntekijä kuin älykone ja mitä oikeastaan kuuluu ihmisen työtehtäviin. Ihmisen ja koneiden yhteistyötä joudutaan tulevaisuudessa pohtimaan sekä kehittämään. (IFTF 2011, 3.)

Laskelmallisuus maailmassa tarkoittaa sitä, että kaikki mahdollinen tieto tallennetaan erilaisiin tietokantoihin. Kaikki mitä kohtaamme jokapäiväisessä elämässä ja kaikki mitä teemme muunnetaan tiedostoksi johonkin tietokantaan. Esimerkiksi monia tietojamme ja tekojamme Facebookissa tallennetaan tietokantaan, jonka tietoja yritykset voivat käyttää markkinoinnissa. Tulevaisuudessa tätä eri tietokantojen hyväksikäyttöä tulee tapahtumaan entistä enemmän ja yritykset, erilaiset organisaatiot sekä yksityishenkilöt haluavat saada maksimaalisen hyödyn tietokannoista. (IFTF 2011, 4.)

Myös medially on suuri vaikutus tulevaisuuteen. Viestintämuodot ovat kehittyneet huomasti muutaman vuoden aikana. Internetissä asioiden havainnollistamiseen käytetään tekstin sijaan yhä useammin videoita ja animaatioita. Media antaa mahdollisuuden siihen, että yksityishenkilö voi rakentaa uudenlaisen identiteettinsä virtuaaliseen maailmaan. Se mahdollistaa sen, että erilaiset ryhmät eri puolilta maapalloa voivat tehdä yhteistyötä teknologian avulla. Toisaalta tämä tarkoittaa myös sitä, että suhtautuminen todellisuuteen ja totuuteen on muuttunut. Tulevaisuudessa ihmisten täytyy oppia olemaan kriittisempiä mediaa kohtaan. (IFTF 2011, 4.)

Viides muutosvoima tulee olemaan se, että ihmiset haluavat itse tuottaa ja jakaa tietoa sekä saada tietoa ja oppia. He haluavat osallistua erilaisten organisaatioiden rakentamiseen. Ihmiset voivat internetin kautta osallistua erilaisten organisaatioiden ja yritysten kehittämiseen. Globalisaatio on erittäin merkittävä muutosvoima. Sen ansioista ihmisten kanssakäyminen ja yhteistyö eri maiden rajojen ulkopuolella on mahdollistunut. Ennen länsimaiden yritykset ulkoistivat toimiaan esimerkiksi Kiinaan ja Intiaan, joissa

työvoima on halvempaa ja teknologian innovointi ja suunnittelu tehokasta. Nykyään Kiina ja Intia ovat nousevia talousmaita, jotka itse kehittävät ja tuottavat erilaisia tuotteita sekä luovat uusia yrityksiä. He työllistävät omia kansalaisiaan, joiden ei enää tarvitse toimia länsimaisten yritysten palveluksessa. Länsimaiden tulee kehittää uusia keinoja, jotta he säilyttäisivät kilpailukykynsä. (IFTF 2011, 5.)

### 3 Osaamistarpeet tulevaisuudessa

Yksittäiselle henkilölle osaaminen on tärkeää, jotta yksilö pystyy selviytymään annetusta tehtävästä. Osaaminen rakentuu aina silloin, kun yksilö toimii ja se koostuu työntekijän ja työn yhdistelmästä. Osaamisessa yhdistyy taitojen ja tietojen monipuolinen käyttäminen, oppimistaidot, kyky mukautua muutoksiin, kyky organisoida työtä sekä oman osaamisen arviointi ja sen kehittäminen. Työssä vaadittava kokemus tai osaaminen hankitaan työkokemuksen, henkilöstö- tai peruskoulutuksen avulla. Osaaminen on tietojen ja taitojen soveltamista jokapäiväisissä työtehtävissä. Se vahvistaa työkykyä, joka on ehto siihen, että yksilö voi kehittyä ja edetä työssään. (Hätönen 2011, 9.)

Osaaminen on käytännön tietoa eli kykyä toimia tilanteessa ja se on aina tilannesidonnaista. Osaamisen tason voi huomata työsuorituksesta. Se koostuu yksittäisen henkilön ominaisuuksista, taidoista, motiiveista ja käsityksestä omasta itsestään, mutta myös työkokemuksen avulla saaduista tiedoista ja taidoista. Osaamisen käsitettä käsitellessä käytetään usein termiä kompetenssi, jolla tarkoitetaan yksilön oikeaa koulutusta ja pätevyyttä johonkin tehtävään. Lisäksi sillä tarkoitetaan yksilön kykyä suoriutua vaadittavista työtehtävistä. Tärkeää osaamisessa on siis yksilön tietämyksen ja työtehtävän kohtaaminen. (Hätönen 2011, 10.) Osaaminen ei aina välttämättä tarkoita pelkästään yksilön osaamista. Se voidaan myös ymmärtää yhteisötason käsitteeksi. Monen henkilön tiimeissä on erilaista osaamista ja näiden yksilöiden vuorovaikutuksen avulla osaaminen jatkuvasti kehittyy työympäristön muutosten mukana. Monen henkilön tiimeissä erilaisilla taidoilla ja osaamisella pystytään selviytymään työn vaikeistakin osaamisvaatimuksista. (Helakorpi 2005, 62.)

Osaaminen on erittäin olennainen osa työntekoa. Ilman osaamista annetusta työtehtävästä yksilö ei pysty suoriutumaan. Ammattitaitoa on se, että työntekijä osaa yhdistää ammattiin liittyvät tiedot ja taidot kokonaisuudeksi, jonka avulla hän suoriutuu työtehtävistään. Tähän prosessiin vaikuttavat työtehtävät, työnantajan vaatimukset ja työympäristö. (Hätönen 2011, 9.) Ammattitaitoa voi kartuttaa työssä oppimalla, mutta valmiudet ammattiin voi lisäksi saada erilaisista ammatillisista oppilaitoksista.



Globalisaatio on aiheuttanut sen, että perinteiset työpaikat katoavat ja uusissa työpaikoissa tarvitaan uudenlaista osaamista. Haasteena on se, miten voidaan huolehtia siitä, että työpaikoilla on osaavaa henkilökuntaa jatkuvasti muuttuvissa ja laajenevissa työtehtävissä. Työhön siirtyvällä opiskelijalla on oltava laaja-alaista tietotaitoa, jotta hän pystyy selviytymään työmarkkinoilla. Tämän päivän työntekijällä tulee olemaan opitun ammattialan lisäksi laaja yleissivistys, kielitaitoa, tekniikan hallintaa, sosiaalisia taitoja ja valmius elinikäiseen oppimiseen. Omaa työtä ja osaamista on pystyttävä kehittämään jatkuvasti. Työmarkkinoilla tarvitaan hyvin monipuolista ammattitaitoa, jotta työtehtäviä tai työpaikkaa pystytään vaihtamaan. Ammatillisen koulutuksen suosio on ollut kasvussa ja kaikille halukkaille ei pystytä tarjoamaan opiskelupaikkaa. On tärkeää, että opiskelupaikkoja lisättäisiin sellaisilla aloilla, joilla työvoimaa tarvitaan. (Huutola 2008, 28–29.)

### **3.1 Tulevaisuuden osaamistarpeet yleisesti**

Kappaleessa 2.4.2 mainittujen muutosvoimien perusteella The Institute For The Future on määritellyt millaista osaamista vuonna 2020 tullaan maailmassa tarvitsemaan. Jotta tulevaisuuden muutosvoimiin pystyttäisiin vastaamaan, on ihmisten kehitettävä osaamistaan. Tulevaisuudessa ensimmäinen olennainen osaaminen on ihmisen päättelykyky ja tunneäly. Älykoneiden yleistyessä tulevaisuudessa ihmisten on tärkeää käyttää sellaista osaamista, jossa vain ihminen on hyvä. Esimerkiksi koneet eivät pysty korkeamman tason miettimiseen ja päättelykykyyn. Ihmisen ajattelukykyyn avulla pystytään ajattelemaan kriittisesti ja tekemään päätöksiä erilaisten vaihtoehtojen parista. Tietokone pystyy käsittelemään suuren määrän tietoa, mutta sillä ei ole ihmisen tavoin tunneälyä. Tulevaisuudessa ihmisen ratkaiseva ja tärkeä osaaminen onkin tunneäly ja päättelykyky. Toinen tärkeä osaaminen on sosiaalinen älykkyys. Sosiaalisia taitoja ja tunteita voi olla vain ihmisellä. Tunteet ovat tietokoneelle yhtä mahdottomia kuin päättelykyky ja tunneäly. Sosiaaliset taidot ovat tulevaisuudessa entistä tärkeämmässä asemassa. Sosiaaliset taidot ovat tärkeitä laadukkaan palvelun kannalta. Tämän taidon avulla työntekijä pystyy aistimaan asiakkaan tunteet ja kohdella tätä tilanteessa sopivalla tavalla. Työntekijän täytyy rakentaa luottamusta ja suhteita asiakkaisiin, jotta asiakkaat palaavat uudelleen käyttämään yrityksen palveluita. (IFTF 2011, 8.)

Tärkeää osaamista tulevaisuudessa ovat kulttuurien välinen osaaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että tulevaisuudessa globaalissa maailmassa työntekijät voivat joutua työskentelemään lähes missä päin maailmaa tahansa. Työntekijöiden tulee tuntea paikallinen kulttuuri ja kieli sekä osata käyttäytyä erilaisissa muuttuvissa tilanteissa, joita vieraan maan kulttuuri saattaa vaatia. Kulttuuritietous osaamisena ei ole tärkeää pelkästään työntekijöille, jotka työskentelevät vieraissa maissa. Nykyään organisaatioissa on hyvin erilaisia työntekijöitä iältään, etniseltä taustaltaan ja lisäksi heillä saattaa olla hyvin erilaiset aatteet. Työntekijöiden täytyy kyetä yhteistyöhön hyvin erilaisten ihmisten kanssa jokapäiväisessä työssä. Erilaisuus tulee olemaan yksi kilpailueduista tulevien vuosien aikana. (IFTF 2011, 9.) Muutosvoimien perusteella tärkeää tulee olemaan myös laskennallinen ajattelu. Tulevaisuudessa ihmisten käytössä on suuri määrä erilaisia tietokantoja ja tiedostoja, joita työntekijöiden tulee osata ymmärtää ja käyttää jokapäiväisessä työssään. Tulevaisuudessa ei välttämättä riitä, että työnhakija osaa käyttää Office-ohjelmia, vaan vaatimuksena saattaa olla se, että hakija osaa analysoida erilaisia tilastoja ja tehdä niiden perusteella erilaisia päätöksiä. (IFTF 2011, 10.)

Median välineiden kehittyessä ja niiden käytön yleistyessä ihmisten tulee osata käyttää uusia median muotoja tulevaisuuden työssään. Tulevaisuudessa esityksiä ei välttämättä esitetä pelkästään PowerPointin avulla vaan työntekijöiltä odotetaan yhä innovatiivisempia tapoja tuottaa ja esittää tietoa. Esimerkiksi videoiden kuvaaminen ja editointi saattaa olla tulevaisuuden työssä hyvin tavallista. Tärkeää on että ihmiset seuraavat teknologian kehitystä ja kehittävät sen mukaan osaamistaan. (IFTF 2011, 10.) Ihmiset tulevat työskentelemään virtuaalisessa maailmassa erilaisissa yhteisöissä. Yhteistyö, ideoiden jakaminen sekä tiimin jäsenten kanssa työskentely tapahtuu tulevaisuudessa yhä useammin internetin avulla. (IFTF 2011, 12.)

Tulevaisuuden työntekijällä on laaja-alaista osaamista. Hän saattaa olla perehtynyt biologiaan, mutta osaa myös matematiikkaa tai fysiikkaa. Tällaista tulevaisuuden työntekijää kutsutaan T-muotoiseksi. Hänellä täytyy olla kiinnostusta ja halua oppia muistakin tieteenaloista, jotta hänellä olisi mahdollisimman laaja ymmärrys erilaisista asioista. Yhä monimuotoisemmassa maailmassa laaja osaaminen ja eri tieteenalojen hallitseminen tulee olemaan välttämätöntä monimutkaisten ongelmien ratkaisussa, esimerkkinä ilmastomuutos. (IFTF 2011, 11.)

Elinkeinoelämän keskusliitto toteutti vuonna 2008–2011 Oivallus-hankkeen, jonka tarkoituksena oli kartoittaa elinkeinoelämän tulevaisuuden osaamistarpeita. Oivallus tulee sanoista: Oppivien verkostojen osaamistarpeet tulevaisuuden Suomessa. Oletuksena hankkeessa on ollut, että elinkeinoelämä 2020-luvulla on entistäkin verkostoituneempi. Tulevaisuuden työelämää pohdittiin monien tutkijoiden, yritysten edustajien, opettajien ja erilaisten asiantuntijoiden kanssa. (EK 2011, 4.)

Oivallus-hankkeen lähtökohtana on, että tulevaisuudessa verkostojen merkitys kasvaa. Tulevaisuudessa tärkeää on verkostomainen osaaminen ja se rakennetaan oppivien verkostojen tarpeista lähtien. Suomessa on siirrytty teollisuusyhteiskunnasta kohti tietoyhteiskuntaa, jossa yhä useammin yritykset tekevät tulosta innovaatioiden avulla. Olennaista on osataanko nyt ja tulevaisuudessa työskennellä uudella tavalla ja saada aikaan uudenlaisia työn tuotoksia. Tulevaisuudessa yritysten toimintatapojen on muututtava ja työskenteleminen projekteissa vaihtuvissa kokoonpanoissa tulee korostumaan. (EK 2011, 7-8.)

Yrityksillä on oltava halu ja kyky uudistumiselle, jotta uutta osaamista voidaan rakentaa. Oivallus-hankkeessa tärkeitä esiin tulleita 2020-luvun osaamistarpeita ovat:

- Verkosto-osaaminen
- Kansainvälisyys
- Liiketoimintaosaaminen
- Teknologiaosaaminen
- Ympäristöosaaminen
- Palveluosaaminen
- Design-ajattelu.

Verkosto-osaamisella tarkoitetaan tiedon liikkumista ja kykyä sekä halua olla kiinnostunut siitä, mitä ympärillä tapahtuu. Tämä vaatii, että ollaan vuorovaikutuksessa verkoston muiden jäsenten kanssa. Kansainvälisyys on olennainen osa tulevaisuuden liiketoimintaa. Yritysten on kyettävä globaaliin ajattelu- ja toimintatapaan sekä tunnettava eri markkina-alueet ja niiden kulttuuri. Lisäksi on osattava kansainvälistä kauppaa ja kieli- taidon on oltava hallussa. (EK 2011, 12.)

Liiketoimintaosaaminen nousi Oivallus-hankkeessa keskeiseksi osaamistarpeeksi. Yritysten kehitystoiminta on kannattavaa, kun osataan valmistaa, tuotteistaa, markkinoida ja myydä. On ymmärrettävä toimintaympäristöä ja markkinoiden kulutustottumuksia, jolloin palveluosaaminen on keskeistä. Suomessa suurin osa yrityksistä on palveluyrityksiä, vaikka ne määritelmänomaisesti olisivat teollisuusyrityksiä. Teknologiaosaaminen on Suomen vahvuus ja tulevaisuudessa onkin panostettava teknologian soveltamiseen ja palvelujen ideointiin. Ymmärrys oman liiketoiminnan suhteesta ympäristöön on tärkeää tai jopa välttämätöntä. Käyttäjälähtöisyys on nykyään tärkeää, mutta tulevaisuudessa sen tärkeys korostuu joka alalla. Tarvitaan osaamista, joka pyrkii asiakkaan ympäristön, tarpeiden, halujen ja mielikuvien ymmärtämiseen. Design-ajattelussa palautetaan työn tekemisen tapoihin. Siinä korostuu prototyypit, kokeilu ja testaaminen. (EK 2011, 12–13.)

Tulevaisuudessa yksilön ei tarvitse osata kaikkea, mutta ryhmällä tai verkostolla täytyy olla laajaa osaamista. Verkostojen avulla voidaan rakentaa erilaisia osaamiskombinaatioita. Niitä tarvitaan, koska ideat hioutuvat yleensä aina ryhmissä. Joku keksii idean, joka kehittyy kaupalliseksi ratkaisuksi erilaisten osaamisten avulla. Olennaista on se, miten erilaiset ihmiset ja heidän osaamisensa toimivat yhteen. Tulevaisuutta ajatellen on tärkeää, että opitaan ryhmässä tekemistä, toisilta oppimista sekä toisten ideoiden jalostamista. (EK 2011, 13.)

### **3.2 Tulevaisuuden osaamistarpeet matkailualalla**

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n asiantuntija Hannu Hakala on sitä mieltä, että matkailun kehitysnäkymät ovat Suomessa myönteiset. Ulkomailta Suomeen tulevien matkustajien määrä on ollut viime vuosina kasvussa. Suomalaisetkin matkailijat matkustavat kotimaassaan yhä ahkerammin. Tulevaisuudessa Suomi elää matkailusta. Matkailijoilla on hyvin erilaisia odotuksia palvelun laatua ja elämyksiä kohtaan. Tärkeää on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen. Näiden tekijöiden avulla varmistetaan, että asiakas mahdollisesti palaa Suomeen vielä tulevaisuudessa. Suomen matkailulle tärkeitä menestystekijöitä ovat tuotteiden ja palvelujen laatu. Jotta laadukkaita tuotteita ja palveluita pystytään luomaan, tarvitaan matkailualalle ammattitaitoisia työntekijöitä. Suomalaisen koulutusjärjestelmän on vastattava matkai-

lualan haasteisiin ja muuttuviin tarpeisiin. Koulujen aloituspaikkoja täytyy olla riittävästi vastaamaan tarpeita ja matkailun yliopistokoulutusta täytyy kehittää. Tärkeää on että koulut ja alan yritykset tekevät tiivistä yhteistyötä. (Hakala 2008, 20.)

Vuosina 2011 sekä 2012 Opetushallitus toteutti ”Valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakointi” – projektin, jonka tarkoituksena oli kehittää prosessimalli osaamistarpeiden ennakointiin matkailu- ja ravitsemisalalla. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, millaista sisältöä ammattikorke- sekä yliopistokoulutuksessa tulee olla, jotta se vastaisi työelämän tarpeita tulevaisuudessa. Tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoittamista varten koottiin ennakointiryhmä, joka koostui matkailu- sekä ravitsemisalalan asiantuntijoista. Projektissa pohdittiin matkailu- ja ravitsemusalan tulevaisuuden keskeisiä muutosvoimia, sekä neljää erilaista alaa koskevaa skenaariota. Skenaarioiden pohjalta ennakointiryhmä työsti osaamistarpeita, joita tulevaisuuden työelämässä tarvitaan. Ennakointityötä tehtiin 10 - 15 vuotta eteenpäin, joten osaamistarpeet ovat kartoitettu vuosille 2021 - 2026. (Opetushallitus 2012, 5.)

Tulevaisuudessa yhä tärkeämpää on osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen. Esimerkiksi tietotekniikka ja viestintävälineet kehittyvät hyvin nopeasti, joten työntekijöiden on seurattava ympärillä tapahtuvaa muutosta ja kehittää osaamista sen mukaan. Tulevaisuudessa tärkeimpiä muutostekijöitä matkailu- ja ravitsemusalalla ovat muun muassa globalisaatio, turvallisuus, monikulttuurisuus, digitalisoituminen, ilmastonmuutos sekä liikkuminen. Majoituspalveluiden osalta tärkeimpiä osaamistarpeita tulevaisuudessa ovat johtamistaidot, ostamisen ja myymisen osaaminen, kulttuurien tuntemus, asiakkuusosaaminen, moninaisuuden ymmärtäminen sekä lainsäädäntö ja sopimusosaaminen. Lisäksi tärkeiksi osoittautuivat myös sosiaalisen median hallinta, kielitaito sekä turvallisuusosaaminen. Tuotteita tulee tulevaisuudessa kehittää asiakkaiden, työnantajien ja työntekijöiden kesken. (Opetushallitus 2012, 10, 17.)

Ohjelma- ja hiihtokeskuspalvelut ovat palveluita, joita tarjotaan matkailijoille ja näin kuuluvat myös matkailualan alle. Näillä matkailun osa-alueilla tärkeiksi osaamistarpeiksi muodostuvat kielitaito, turvallisuusosaaminen, ympäristöosaaminen, kulttuuriosaaminen, johtaminen, asiakkuusosaaminen, verkosto-osaaminen sekä työyhteisöosaaminen.

Tärkeää näillä kyseisillä aloilla on lisäksi se, että osataan kehittää uusia yhteistyömuotoja muiden toimialojen kanssa. (Opetushallitus 2012, 18.)

Tulevaisuudessa matkailualalla on olennaista, että työntekijät hallitsevat matkailualan perustaidot ja ydinosaamisen yleisellä sekä kansainvälisellä tasolla, sillä se on olennainen osa tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaamista. On tärkeää myös hallita laatuosaaminen ja – ajattelu, koska asiakkaat osaavat vaatia jatkuvasti laadukkaampia tuotteita ja palveluita. Hyvä tieto- sekä viestintätekniiikan hallinta on olennainen osa työntekijän osaamista, sillä tietotekniikka kehittyy jatkuvasti ja on osa päivittäistä työntekoa. Lisäksi on hyödyksi ympäristöasioihin perehtyminen sekä turvallisuusosaaminen. Erityisesti matkailualalla tulee tuntea oma, sekä vieras kulttuuri, jotta palvelu olisi mahdollisimman laadukasta. Tuotteistamiseen liittyen ammattilaisen on myös hallittava tuotteiden hinnoittelu. Liikkeenjohdolliset taidot ovat erityisen tärkeitä erityisesti alan esimiehille. Asiakkuusosaaminen on erityisen tärkeää palveluammateissa. Ammattilaiset kohtaavat päivittäisessä työssä hyvin erilaisia asiakkaita, joilla on erilaisia tarpeita. On tärkeää, että kommunikointi onnistuu kotimaisten, mutta myös kansainvälisten asiakkaiden kanssa. Asiakaspalvelun tulee olla laadukasta ja on osattava hoitaa reklamaatioita. Matkailualalla toimitaan usein tiimissä, joten on tärkeää, että työssä hyväksytään ja arvostetaan erilaisuutta sekä kyetään tuottamaan laadukkaita palveluita yhteistyön avulla. Lisäksi olennaista on, että varsinkin esimiehet seuraavat jatkuvasti alan trendejä ja kehittävät sen mukaan yritystoimintaa sekä työntekijöiden osaamista. Tässä on tärkeää se, että esimiehet osaavat käyttää erilaisia seuranta- ja tutkimusvälineitä. (Opetushallitus 2012, 19.)

### **3.3 Osaamistarpeisiin vastaaminen koulutusjärjestelmän kehittämisen avulla**

Opetusministeriö rahoitti tutkimushanketta nimeltä ”Yleissivistys työelämässä 2030 – menestyksen eväät tulevaisuudessa”. Hanke toteutettiin vuosina 2006 - 2008 ja sen tutkimuskohteena olivat yhteiskunnallisen sekä murrosajan vaikutukset yleissivistykseen sekä osaamiseen työelämässä 2030. Tutkimuksen mukaan nykyään yritetään ennakoita tulevaisuutta ja tuottaa tietoa tulevasta erilaisiin tarpeisiin. Tulevaisuus tuo muutoksia ja kun toimintaympäristö muuttuu, myös toimintaa on kehitettävä ja muutettava. Koko ikänsä ihminen opiskelee jotakin uutta. (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2008, 3.) Tämän hetken haasteita ovat muun muassa globaali markkinatalous, väestön ikääntymi-

nen, verkostoituminen, tiedon määrän kasvu sekä median, tiedonkulun ja elektronisen kanssakäymisen reaaliaikaistuminen. Tämän myötä työpaikkoja lopetetaan ja uusia tulee tilalle. Tulevaisuuden haasteita varten tarvitaan kykyä erottaa osaamisen kehittäminen tiedon kehittämisestä. Tämän vuoksi on löydettävä uusia oppimisympäristöjä ja osaamiskehityksen kohtaustiloja. (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2008, 3.)

Työelämän osaamistarpeet muuttuvat jatkuvasti ja ne luovat muutostarpeita oppimiseen sekä koulutukseen. Tutkimushankkeessa tulevaisuutta ennakoitaessa käytettiin menetelmänä tulevaisuusbarometriä, jonka avulla tarkastellaan asiantuntijoiden arvioita jonkin ilmiön kehityksestä, muutoksista ja niiden vaikutuksista. Tämän tutkimuksen tulevaisuusbarometrissa tultiin siihen tulokseen, että voidaan nimetä neljä tärkeää teemaa, jotka ovat koulutusjärjestelmän haasteita tai mahdollisuuksia tulevaisuuden osamista ajatellen. Nämä pääteemat ovat:

1. uudenlaiset yhteistyömallit ja – verkostot
  2. opetuksen laadun turvaaminen
  3. koulutusjärjestelmän rakenteiden joustavuus
  4. koulutuksen painopisteen siirtäminen reaktiivisuudesta proaktiivisuuteen.
- (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2008, 21.)

Suomalaiselle koulutusjärjestelmälle asetettiin tutkimushankkeessa 20 muutoshuutetta ja niihin toimenpide-ehtotuksia, joita kertyi huomattava määrä. Muutoshuuteisiin vastaamiseen tarvitaan tulevaisuudessa erilaisia koulutuksen järjestämisen malleja. Verkosto- ja sosiaalisten taitojen opetus on otettava mukaan perusopetukseen. Verkostoitumista ei pitäisi tapahtua pelkästään yritysmaailman kanssa, mutta myös muiden instituutioiden kanssa. Opetuksen pitäisi olla sellaista, että jokaisella oppilaalla olisi mahdollisuus kehittyä huippuosaajaksi. Jokaisella on osa-alue, jossa on erityisen hyvä. Opetuksen pitäisi tunnustaa nämä oppilaiden osa-alueet ja tukea niitä. Tulevaisuudessa pitäisi olla nykyistä parempi tuki työuran vaihtamisvaiheessa ja siirtyminen koulutustasolta seuraavalle pitäisi tehdä joustavammaksi. Edelleen pitäisi kehittää yhteistyötä koulutuksen ja työelämän välillä. Koulutusjärjestelmän rakennetta tulisi kehittää niin, että koulut pystyisivät nopeammin reagoimaan ympäristössä ja työelämässä tapahtuviin muutok-

siin. Kestävä kehitys on otettava huomioon kaikissa ratkaisuisa. (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2008, 25–26.)

Kyseisessä hankkeessa koottiin lisäksi muita ratkaisuja koulutusjärjestelmän nykyisiin haasteisiin sekä tulevaisuudessa mahdollisesti ilmeneviin haasteisiin. Seuraavaksi esitellään muutamia hankkeen tulevaisuusbarometrissä esiin tulleita ehdotuksia. Verkostoja vahvistamalla saataisiin uusia yhteistyömuotoja sekä toiminnallista tehokkuutta. Tulevaisuudessa erityisen tärkeää tulee olemaan opinto-ohjaus. Jokaisella oppilaalla tulisi olla oikeus yksilölliseen opinto-ohjaukseen, joka tukisi ammatinvalintaa, urasuunnittelua tai oppimisvalmiuksien kehittämistä. Kouluihin tarvitaan lisää ohjauksen ammattilaisia ja ohjauksen laatua tulee kehittää. Tulevaisuuden osaamista ovat innovatiivisuus, tarmokkuus ja luovuus. Luovuuden kehittämiseksi voitaisiin käynnistää luovuustalkoot, joissa osallistujat toisivat esille omaa osaamista, jotta yhteinen päämäärä saavutettaisiin. Koulutuksessa tulisi käyttää luovuutta tukevia ja uusiin ideoihin pakottavia vaihtoehtoja. Tulevaisuudessa yrittäjyys saattaa olla olennainen työnmuoto, joten se tulisi ottaa vahvemmin osaksi koulutusta. (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2008, 29–32)



## 4 Matkailualan koulutus Suomessa

Suomessa matkailualan koulutustarjonta on monipuolinen. Koulutustarjontaa on eriasteista ammatillisesta perustutkinnosta ammattikorkeakoulututkintoon. Myös yliopistoissa voi opiskella matkailualaa. Matkailuala pitää sisällään monia erilaisia ammatteja ja aloja. Tämä on huomioitu myös koulutustarjonnassa. Tarjolla on esimerkiksi matkailun perustutkinto, lentoemäntien ja stuerttien koulutus sekä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma. (Opetushallitus 2013a.) Pääkaupunkiseudulla on enemmän kuin yksi ammattikorkeakoulu, joka koulutusta järjestää, esimerkiksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja Laurea ammattikorkeakoulu. (Opiskelupaikka 2013.) Lapin yliopisto on ainoa yliopisto Suomessa, jossa voi opiskella matkailua pääaineena. Matkailua voi opiskella sivuaineena monessa yliopistossa, kuten Helsingin ja Turun yliopistoissa sekä Matkailualan verkostoyliopistossa. Toisen asteen opintoja voi opiskella muun muassa Vantaan ammattiopisto Variassa ja Lapin matkailuopistossa. (Rantapallo 2013.)

Matkailualan koulutuksen suorittamistapoja on erilaisia. Koulut tarjoavat suorittamistapoina tavallisen päiväopetuksen lisäksi esimerkiksi oppisopimuskoulutuksia ja näyttötutkintoja. Matkailualanopintoja voi suorittaa myös verkossa matkailualan verkkoyliopistossa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d.) Lisäksi ammattikorkeakoulut ja yliopistot järjestävät koulutusta myös avoimella puolella. Avoin yliopisto ja ammattikorkeakoulu ovat kaikille avoin ja opetukseen voi osallistua tavoitteista, iästä ja pohjakoulutuksesta riippumatta. (Avoinyliopisto.fi 2013.)

Opiskelu-aika ja koulutusohjelman laajuus vaihtelevat koulutusasteen mukaan. Toisen asteen opinnot kestävät noin 2-3 vuotta ja koulutuksen laajuus on 120 opintoviikkoa. Aikuiset, jotka suorittavat koulutuksen näyttötutkintona, voivat valmistua jo 1-2 vuodessa. (Opetushallitus 2010a.) Ammattikorkeakouluissa opinnot kestävät noin 3,5 vuotta ja niiden laajuus on 210 opintopistettä (Opetushallitus 2010b). Yliopistossa kandidaatin opintojen kesto on noin 3 vuotta ja sen laajuus on 180 opintopistettä. Maisterin tutkinto kestää noin 2 vuotta ja sen laajuus on 120 opintopistettä. (Lapin yliopisto 2013.)

#### 4.1 Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma valmistaa opiskelijoita matkailualan esimies- ja asiantuntijatehtäviin sekä yrittäjyyteen. Koulutusohjelmaa tarjoaa vain HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja tutkintonimike on restonomi. Matkailun liikkeenjohtoa voi opiskella Haagan-toimipisteessä Helsingissä. Opintojen laajuus on 210 opintopistettä ja sen kesto on noin 3,5 vuotta. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a.)

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmalla on neljä kulmakiveä, joita ovat:

- työelämälähtöisyys
- liikkeenjohdollisuus
- esteettisyys
- kansainvälisyys.

Opinnoissa työelämälähtöisyys on tärkeässä asemassa. Tarkoituksena on, että opiskelija saa realistisen kuvan matkailualasta sekä hyvän perustan uralleen. Opiskelija pääsee tutkimaan, kehittämään ja innovoimaan opinnoissaan. Ne auttavat opiskelijaa tulevaisuudessa hakemaan tietoa kriittisesti sekä analysoimaan ja soveltamaan tietoa käytännössä. Laskentatoimen, johtamisen, markkinoinnin ja viestinnän opintojen avulla opiskelija pystyy toimimaan ja ajattelemaan liikkeenjohdollisesta näkökulmasta. Tavoitteena on, että opiskelija osaa kehittää liiketoimintaa oppimiensa asioiden avulla. Koska esteettisyys on tärkeä asia matkailualan kilpailu- ja kasvukykyä ajatellen, koulutusohjelman tarkoituksena on opettaa opiskelijaa analysoimaan ja hyödyntämään erilaisia menetelmiä, joilla tuotetaan esimerkiksi erilaisia palveluja ja tuotteita. Tarkoitus on ymmärtää, että esteettisyys ja elämyksellisyys tuottavat lisäarvoa palvelun tuottajalle sekä asiakkaalle. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a.)

Kansainvälistymistä tuetaan opinnoissa kielten ja kulttuuriosaamisen kautta. Toisen kotimaisen kielen ja englannin lisäksi opiskelijan tulee valita yksi vieras kieli. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu tekee yhteistyötä ulkomaisten korkeakoulujen kanssa, ja opiskelijalla on mahdollisuus hakea vaihto-opiskelijaksi. Vaihto-opiskelua järjestetään Euroopassa, Aasiassa sekä Pohjois- ja Etelä-Amerikassa. Opiskelijalla on myös mahdol-

lisuus suorittaa työharjoittelu tai kaksoistutkinto ulkomailla. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu järjestää myös opintomatkoja ulkomaille. Koulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijalle selkeä kuva matkailualan sektoreiden liikkeenjohdossa tarvittavasta asiakaslähtöisestä ja tuloksellisesta toiminnasta. Opiskelijalla on mahdollisuus soveltaa opittua alan yritysten kehittämiseksi. Opiskelija osaa koulutuksen jälkeen ajatella ammattimaisesti ja työskennellä loogisesti. Valmistuttuaan matkailun liikkeenjohdon reseronomit työllistyvät asiantuntija-, myynti- tai kehittämistehtäviin, esimerkiksi yrittäjiksi tai esimiehiksi. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a.) Työpaikat voivat löytyä esimerkiksi:

- matkailukeskuksista
- tapahtumajärjestäjiltä
- kongressi- ja messujärjestäjiltä
- matkatoimistoista ja matkanjärjestäjiltä
- kaupunkien ja alueiden julkisista toimijoista
- yritysten matkahallinnosta
- toimialajärjestöistä ja edunvalvontaorganisaatioista
- koulutus- ja tutkimusorganisaatioista
- liikennepalveluista
- ohjelmapalveluyrityksistä
- käyntikohteista ja nähtävyyksistä
- kylpylöistä, hotelleista ja ravintoloista
- omasta yrityksestä (Halmetoja 2013a, 9).

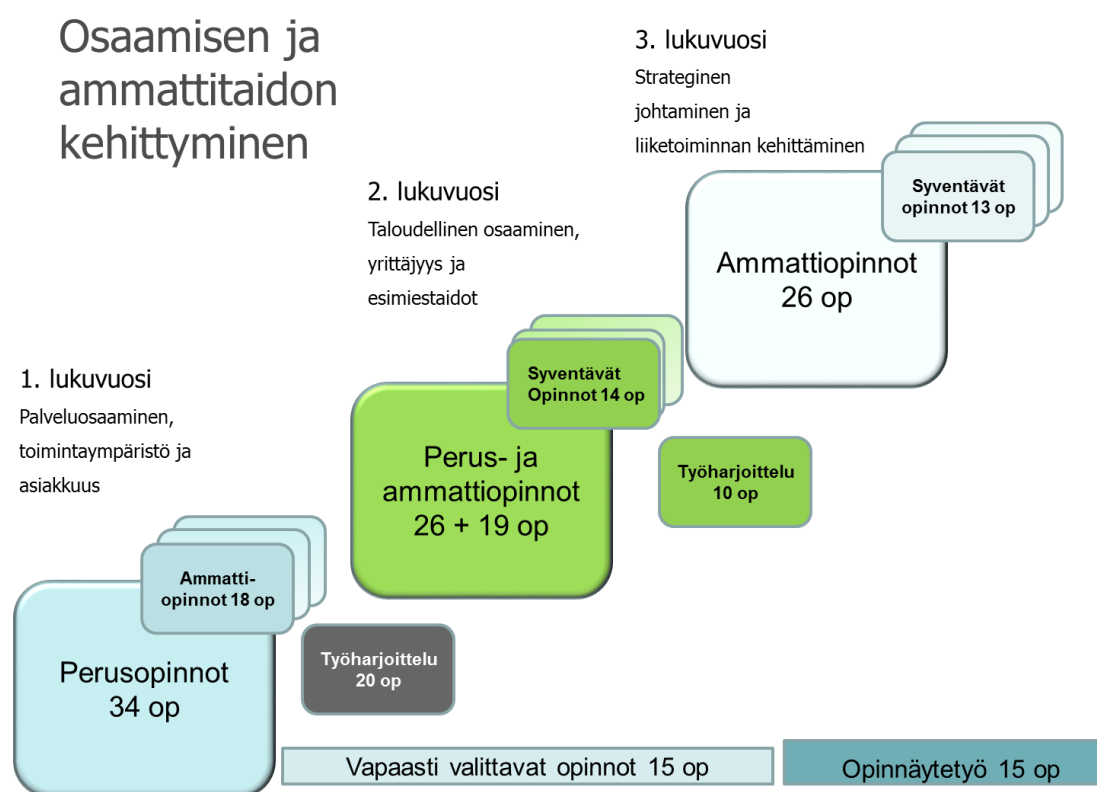
Matkailun liikkeenjohdon opiskelua voi suorittaa niin päivä- kuin monimuoto- toteutuksena (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a). Päiväopinnot toteutetaan päiväsaikaan arkipäivisin (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012b). Monimuoto- toteutuksessa lähiovetuspäiviä on vain noin 3-5 kertaa kuukaudessa. Lähiovetuspäivät saattavat sijoittua myös iltoihin ja viikonloppuihin. Monimuoto-opiskelijoilla on myös mahdollista suorittaa kursseja verkkototeutuksilla. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012c.) Tämä opiskelumuoto sopii hyvin esimerkiksi työssäkäyville aikuisille.

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaan voi hakea kerran vuodessa keväisin. Aloituspaiikkoja on 90. Haku tapahtuu sähköisesti ammattikorkeakoulujen yhteishaussa.

(HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d.) Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaan haki keväällä 2010 yhteensä 923, joista ensisijaisia hakijoita oli 325. Keväällä 2011 hakijoita oli kaiken kaikkiaan 985, joista ensisijaisia hakijoita oli 386. Keväällä 2013 hakijoita oli yhteensä 955, joista ensisijaisia hakijoita oli 364. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kiinnostavuus on pysynyt melko samana viimeisen 4 vuoden aikana. Pieniä nousuja on tapahtunut vuonna 2011 ja 2013, mutta muuten hakijamäärät ovat tasaisia. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012f.)

## 4.2 Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelma

Matkailun liikkeenjohdon opetussuunnitelma rakentuu perusopinnoista, ammattiopinnoista, työharjoitteluista, opinnäytetyöstä ja vapaasti valittavista opinnoista (kuvio 6). Perusopinnot ovat laajuudeltaan 60, ammattiopinnot 90, työharjoittelu 30, opinnäytetyö 15 ja vapaasti valittavat opinnot 15 opintopistettä. Osa opinnoista suoritetaan englanniksi. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012g.)



Kuvio 6. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman ammatillinen kasvu, opinnot ja osaaminen (Halmetoja 2013b.)

Opinnot rakentuvat erilaisista opintokokonaisuuksista. Ensimmäisen vuosikurssin opintokokonaisuus on palveluosaamisen, toimintaympäristön ja asiakkuuden kokonaisuus. Tähän sisältyy perusopinnoista esimerkiksi markkinoinnin ja myynnin perusteet, talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä kauppaoikeus. Ammattiopintoja ovat esimerkiksi matkailumaantiede sekä talouden raportointi ja seuranta. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012h.)

Toisella vuosikurssin opintokokonaisuus on taloudellinen osaaminen, yrittäjäyys ja esimiestäidot. Perusopintoja ovat esimerkiksi budjetointi ja talousseuranta, markkinointiviestintä ja päivittäisjohtaminen. Ammattiopintoja ovat esimerkiksi Tourism Management. Kolmannen vuosikurssin opintokokonaisuus on strateginen johtaminen ja liiketoiminnan kehittäminen. Tähän opintokokonaisuuteen sisältyy vain ammattiopintoja, joita ovat esimerkiksi Strateginen johtaminen, Markkinoinnin johtaminen sekä Investointilaskenta ja verotus. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012h.)

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelmassa syvennetään ammattiopintoja erilaisilla suuntautumisilla. Suuntautumisvaihtoehtoja ovat Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen, Meeting Industry, Aviation Management, Liikunta- ja luontomatkailu, kaksoistutkinto, Majoitusyrityksen johtaminen, Vastuullinen liiketoiminta sekä Yrittäjäyys hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. Lisäksi opiskelija suorittaa kolme työharjoittelua, joita ovat perus-, ammatti-, ja syventäväharjoittelu. Jokainen harjoittelu on 10 opintopisteen laajuinen. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012h.)

Matkailualalla on tärkeää osata kieliä. Opetussuunnitelmaan sisältyy myös pakollisia kieliopintoja, jotka kuuluvat perusopintoihin. Kyseessä on toinen vieras kieli, joita ovat ranska, saksa, espanja tai venäjä. Kieliopintojen laajuus on 6 opintopistettä. Vapaasti valittavien opintojen laajuus on 15 opintopistettä. Opetussuunnitelmaan kuuluu myös opinnäytetyö ja siihen valmistava opinnäytetyöseminaari. Opinnäytetyön laajuus on 12 ja seminaarin 3 opintopistettä. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012h.)

Tutkinnon tarkoituksena on tuottaa opiskelijalle osaamista, jota hän voi hyödyntää valmistumisen jälkeen. Tutkinnon osaaminen on jaettu erikoisosaamiseen ja yleisiin

työelämävalmiuksiin, jotka on myös jaettu erilaisiin osaamisiin (taulukko 1). (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012h.)

Taulukko 1. Tutkinnon tuottama osaaminen (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012g, mukaan)

<b>Erikoisosaaminen</b>	<b>Yleiset työelämävalmiudet</b>
Taloudellinen osaaminen	Itsensä kehittäminen
Johtamisosaaminen	Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen
Matkailualan palvelu- ja asiakasosaaminen	Kansainvälisyys- ja kulttuuriosaaminen
Matkailualan liiketoimintaosaaminen	Kehittämistoiminnan osaaminen
Matkailualan turvallisuusosaaminen	Yhteiskuntavastuun ja eettisen osaaminen

## 5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisiin töihin matkailun liikkeenjohdon restonomit ovat työllistyneet ja millaista osaamista heidän työssään vaaditaan. Lisäksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun toimeksiantona pyrimme selvittämään, millaista osaamista elinkeino vaatii ja miten matkailun liikkeenjohdon opetussuunnitelmaa voitaisiin kehittää. Tutkimuksessa käytettiin valmiiksi kerättyjä HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ja Haaga-Perhon toimesta toteutetun Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksia ja lisäksi haastateltiin matkailualan toimijoita vuoden 2013 syksyllä.

### 5.1 Restonomien valtakunnallisen palkka- ja työllisyystutkimuksen toteutus

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksista poimittiin matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaukset. Heidän vastauksiaan oli yhteensä 133 ja ne olivat tämän opinnäytetyön kannalta olennaisia. Opinnäytetyössä nimittäin tutkitaan juuri matkailun liikkeenjohdon restonomien työllistymistä ja osaamistarpeita.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta, joka tuottaa ennalta asetettuihin kysymyksiin lukuja. Tutkimustapa valittiin, koska haluttiin paljon vastaajia ja yleistettävää tietoa. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä ristiintaulukoinnin avulla voidaan vertailla onko vastaajien sukupuolella vaikutusta vastauksiin ja onko näin naisten ja miesten välisissä vastauksissa eroja. Lisäksi kyselyssä on käytetty avoimia kysymyksiä eli kvalitatiivista tutkimustapaa, jolloin vastaajat voivat käyttää sanoja tai lauseita. Tällöin tutkija muodostaa oman ymmärryksen vastauksista. (Kananen 2012, 32.)

Tämän opinnäytetyön kannalta tärkeitä osa-alueita Restonomien palkka- ja työllisyys – tutkimuksessa olivat: millaisiin töihin ja millaisten kanavien kautta matkailun liikkeenjohdon restonomit ovat työllistyneet sekä tarvittava osaaminen. Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa osaamiseen liittyen oli kaksi kysymystä, joista toinen oli monivalintakysymys ja toinen avoin kysymys. Kaikki osaamista koskevat avoimet vastaukset syötettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaan. Kirjoitimme ylös mainitun osaamistarpeen

ja sen jälkeen luvun, kuinka monta kertaa tietty osaamistarve mainittiin. Lopuksi laskettiin mitkä osaamistarpeet saivat eniten mainintoja. Osaamista on käsitelty Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa suppeasti, joten lisää tietoa osaamisesta hankittiin myös uusien haastattelujen avulla.

## 5.2 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin lomakehaastattelun avulla (liite 1). Lomakehaastattelu sopii parhaiten, kun halutaan kerätä faktatietoa ja tiedetään etukäteen, millaista tietoa haastateltavat voivat antaa (Hirsijärvi & Hurme 2009, 44). Tässä tapauksessa tiesimme, että kyseessä olevat haastateltavat pystyvät antamaan tietoa siitä, millaista osaamista elinkeino vaatii restonomeilta. Haastattelumuotona käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoitua haastattelua voidaan kutsua myös teemahaastatteluksi. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelun kysymykset ovat ennalta kaikille samat, mutta vastaukset eivät ole sidottuja vastausvaihtoehtoihin ja haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Haastattelija voi myös vaihtaa haastattelutilanteessa kysymysten sanamuotoja. Tällaisessa haastattelussa olennaisinta on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan, haastattelu kulkee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. (Hirsijärvi ja Hurme 2009, 47.) Tämän haastattelun tärkeimpiä teemoja olivat osaaminen ja matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma.

Haastateltavana oli yhteensä kahdeksan henkilöä kuudesta eri organisaatiosta ja yrityksestä. Haastateltavat työskentelivät seuraavissa yrityksissä ja organisaatioissa: lentoyhtiö, liikematkatoimisto, laivayhtiö, matkailun liikelaitos, ministeriö sekä kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto. Yksi haastateltavista oli HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun matkailun liikkeenjohdon restonomi. Haastattelimme kyseisiä henkilöitä syksyllä 2013 viikkojen 41–44 aikana. Haastattelut toteutettiin seuraavina päivinä: 11.10. Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto, 17.10. Metsähallitus, 23.10. Area, 25.10. Finnair, 30.10. Viking Line sekä Työ- ja elinkeinoministeriö. Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin ajan ja ne nauhoitettiin. Kaksi muuta lentoyhtiön haastattelua toteutettiin sähköpostitse. Tämän jälkeen haastattelut litteroitiin Word-ohjelman avulla. Valmiit litteroidut haastattelut analysoitiin teemoittelun avulla. Teemoittelussa muodostetaan keskeisiä aiheita ja etsitään eri haastatteluista yhdistäviä seikkoja (Saaranen-



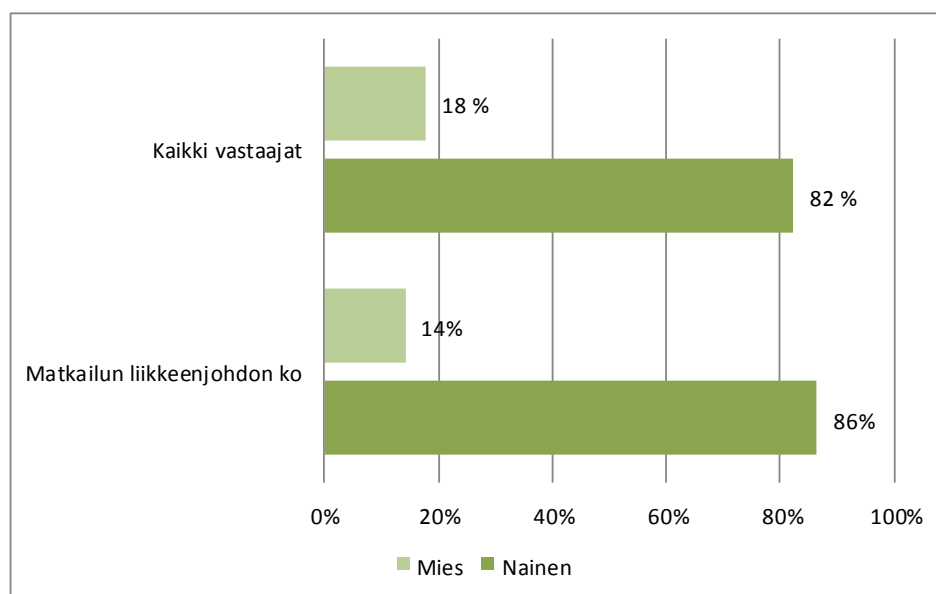
Kauppinen & Puusniekka 2006). Haastattelut luettiin moneen kertaan läpi, jonka jälkeen niistä etsittiin yhdistäviä tekijöitä. Yhdistävinä tekijöinä toimivat haastattelun teemat eli osaaminen ja matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma.

## 6 Tutkimustulokset

Tutkimustuloksissa tarkastellaan Restonomien valtakunnallista palkka- ja työllisyystutkimusta ja haastattelujen tuloksia. Tuloksissa esitellään vastaajien taustatiedot, jonka jälkeen käsitellään vastanneiden työllistymistä ja heidän työssään tarvittavia osaamistarpeita. Lopuksi tuodaan esille vastaajien koulutusta koskevia kehitysideoita. Haastatteluiden tutkimustulokset on jaettu osaamistarpeisiin ja matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämishdotuksiin.

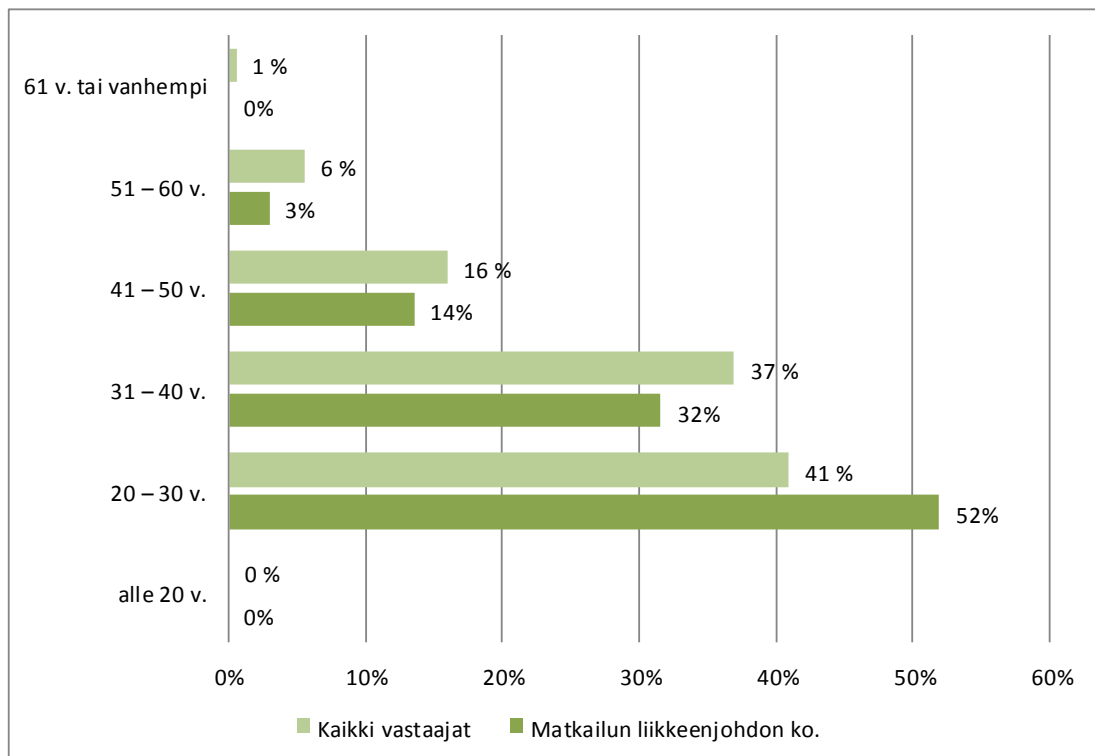
### 6.1 Restonomien palkka- ja työllisyystutkimus

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen valtakunnallisessa tutkimuksessa vastaajista 82 % oli naisia ja 18 % miehiä (kuvio 7). Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmassa opiskelleista vastaajista 86 % oli naisia ja 14 % miehiä. Kysymykseen vastasi 1152 henkilöä ja matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajamäärä oli 133.



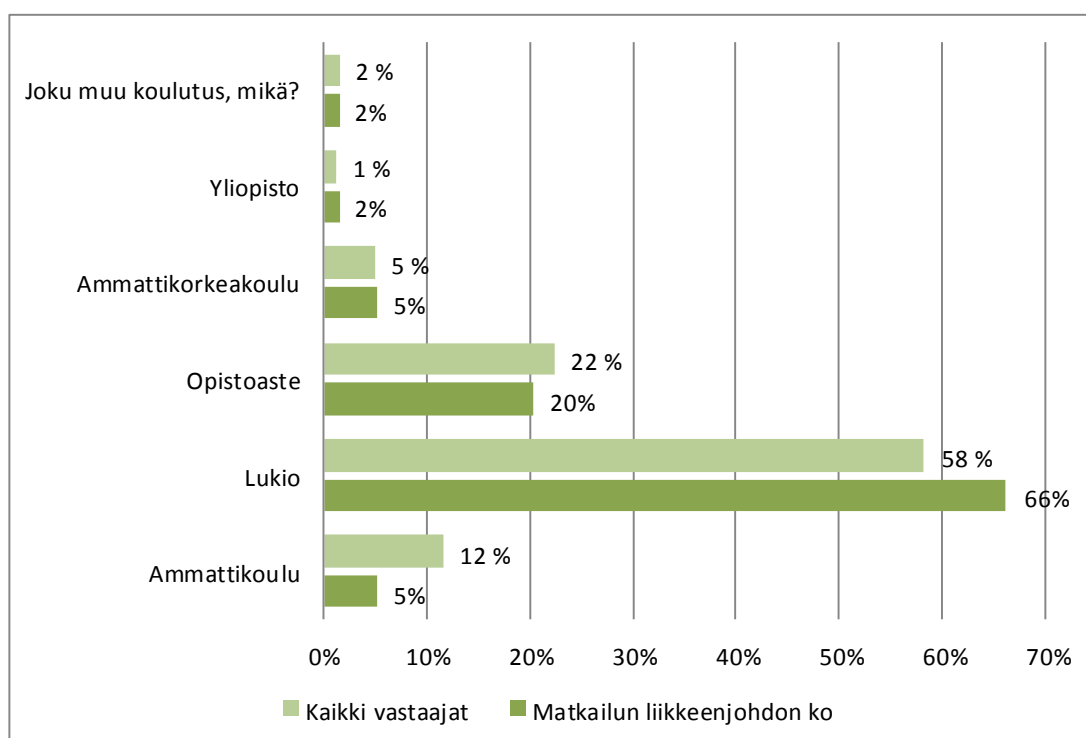
Kuvio 7. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden sukupuoli

41 % kaikista kyselyyn vastanneista oli 20–30-vuotiaita (kuvio 8). 31–40-vuotiaita oli 37 %. 41–50-vuotiaita oli 16 % ja 51–60-vuotiaita oli 6 %. 61-vuotiaita tai vanhempia oli vain 1 % vastaajista. Alle 20-vuotiaita ei ollut ollenkaan vastaajien joukossa. Hieman yli puolet matkailun liikkeenjohdon restonomeista eli 52 % oli 20–30-vuotiaita. 31–40-vuotiaita oli 32 % vastaajista ja 51–60-vuotiaita oli 3 %. Alle 20-vuotiaita ja yli 61-vuotiaita ei ollut vastaajien joukossa. Kysymykseen vastasi 1136 henkilöä ja matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajamäärä oli 133.



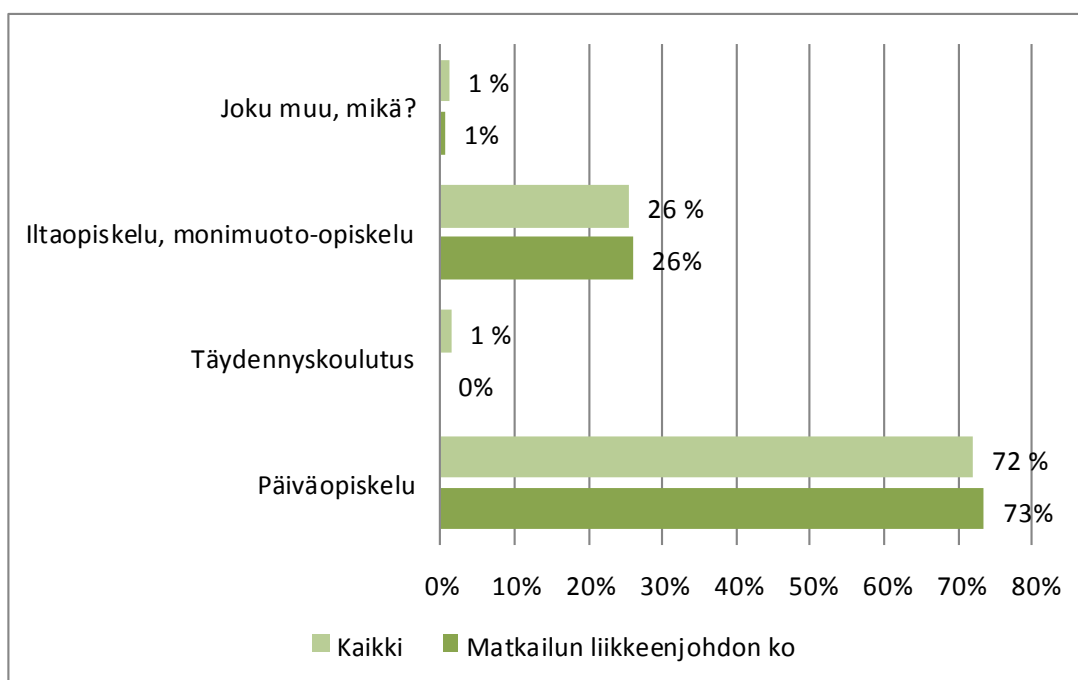
Kuvio 8. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden ikä

Yli puolella eli 58 %:lla valtakunnalliseen Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen vastanneista oli lukiotausta (kuvio 9). 22 %:lla oli opistoasteinen koulutustausta ja 12 %:lla ammattikoulututkinto. Ammattikorkeakoulututkinnon oli suorittanut 5 % ja yliopistotutkinnon 1 % vastaajista. 2 %:lla vastaajista oli jokin muu koulutus, joka oli yo-merkonomi. Matkailun liikkeenjohdon vastaajista suurin osa eli 66 %:lla oli lukiotausta. Opistoasteinen koulutustausta oli 20 %:lla vastaajista. Ammattikoulu- ja ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita oli saman verran eli 5 %. Yliopistotutkinnon suorittaneita oli 2 % vastaajista. Muita koulutustaustoja oli yhteensä 2 %. Kysymykseen vastasi 1133 henkilöä ja matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajamäärä oli 133.



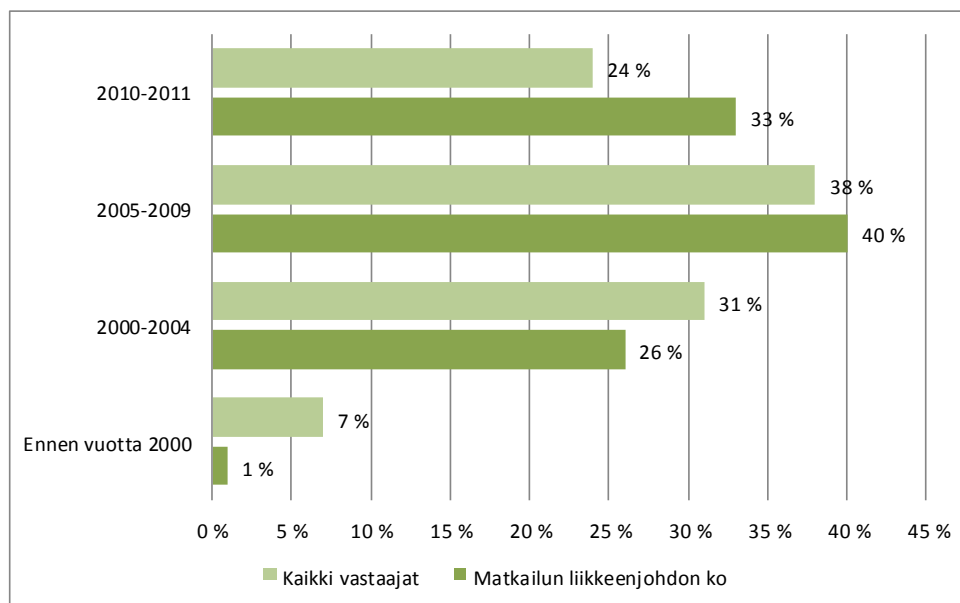
Kuvio 9. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden koulutustausta

Kaikista valtakunnalliseen kyselyyn vastanneista 72 % suoritti restonomiopintonsa päiväopiskeluina (kuvio 10). Iltaopiskeluina tai monimuoto-opiskeluina tutkintonsa suoritti 26 % vastaajista. Täydennyskoulutuksena opiskeli vain 1 %. Muita opiskelumuotoja oli myös vain 1 %. Kyselyyn vastanneista matkailun liikkeenjohdon restonomeista 73 % suoritti opintonsa päiväopiskelijana. Monimuoto-opiskeluna tai iltaopiskeluna tutkinnon suoritti 26 % vastaajista. Täydennyskoulutusta ei suorittanut kukaan vastaajista. 1 % vastaajista suoritti tutkintonsa jollain muulla tavalla, joka oli aikuiskoulutus. Kysymykseen vastasi 1125 henkilöä ja matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajamäärä oli 131.



Kuvio 10. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden opiskelumuoto

Kaikista vastaajista 7 % valmistui ennen vuotta 2000 (kuvio 11). Vuosina 2000–2004 valmistui 31 % ja vuosina 2005–2009 valmistui 38 % vastaajista. 24 % kyselyyn vastanneista restonomeista valmistui vuosina 2010–2011. Kyselyyn vastanneista 1 % matkailun liikkeenjohdon restonomeista valmistui ennen vuotta 2000. Vastaajista 26 % valmistui vuosina 2000–2004 ja 40 % vuosina 2005–2009. Vuosina 2010–2011 valmistui 33 % vastaajista. Kysymykseen vastasi 1072 henkilöä ja matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajamäärä oli 126.

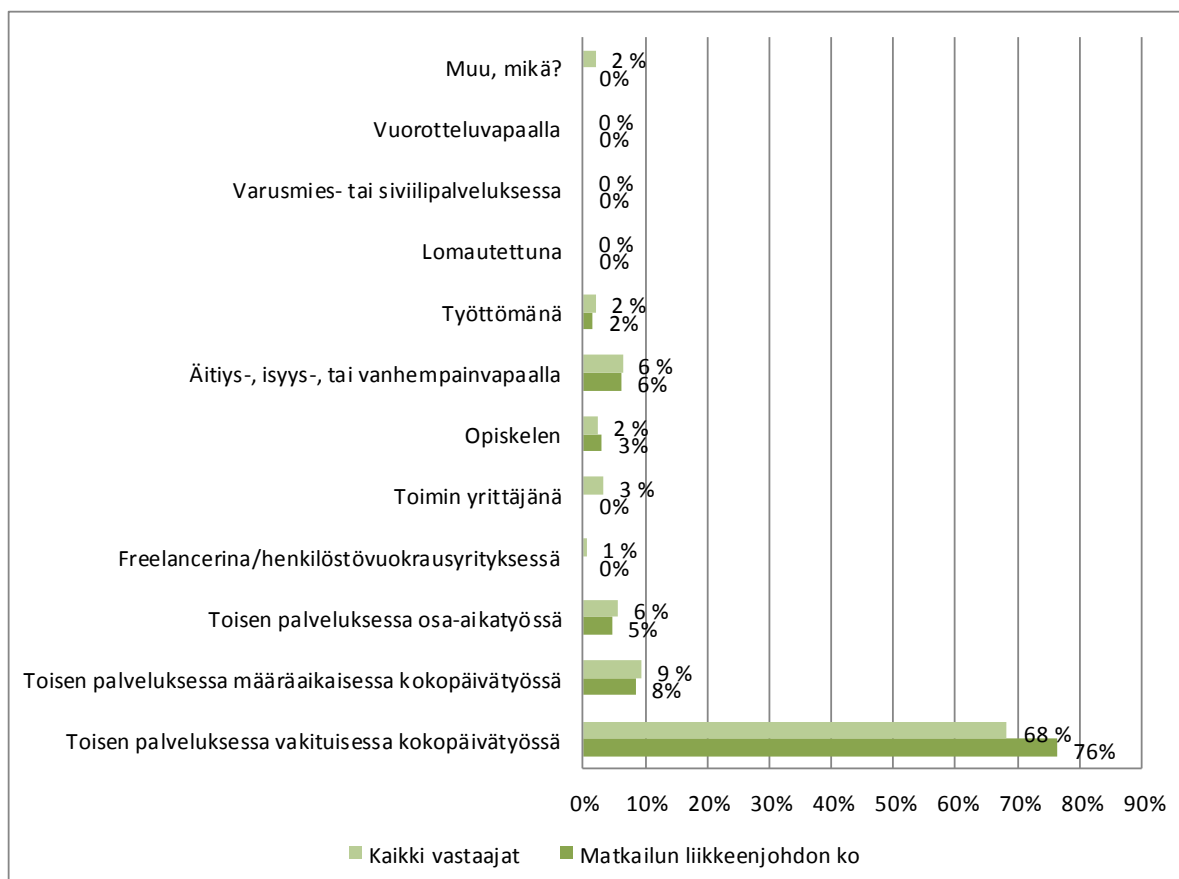


Kuvio 11. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden restonomiopintojen valmistumisvuosi

### 6.1.1 Työllisyystilanne

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen vastaajista suurin osa eli 68 % oli toisen palveluksessa vakituisessa kokopäivätyössä (kuvio 12). 9 % vastaajista oli toisen palveluksessa määräaikaisessa kokopäivätyössä. Toisen palveluksessa osa-aikatyössä oli 6 % vastaajista. Freelancerina tai henkilöstövuokrausyrityksessä oli töissä 1 % kyselyyn vastanneista restonomeista. Yrittäjänä toimii 3 %. Päätoimisena opiskelijana oli 2 % ja äitiys-, isyys- ja vanhempainvapaalla 6 %. Työttöminä oli 2 % vastaajista. Lomautettuna, varusmies- tai siviilipalveluksessa sekä vuorotteluvapaalla ei ollut kukaan vastaajista. 2 % vastaajista oli muunlaisissa työsuhteissa. Vastaajia oli yhteensä 1135.

Kyselyyn vastanneista matkailun liikkeenjohdon restonomeista suurin osa eli 76 % toimi toisen palveluksessa vakituisessa kokopäivätyössä (kuvio 12). 8 % vastaajista toimi määräaikaisessa kokopäivätyössä ja 5 % työskenteli osa-aikatyössä toisen palveluksessa. 3 % vastaajista opiskeli. 6 % oli äitiys- tai isyyslomalla ja vain 2 % vastaajista oli työttömänä. Freelancerina, henkilöstövuokrausyrityksessä, lomautettuna, varusmies- tai siviilipalveluksessa sekä vuorotteluvapaalla ei ollut kukaan vastaajista. Vastaajia oli yhteensä 131.



Kuvio 12. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden työtilanne

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa tutkittiin, mille toimialalle restonomit ovat työllistyneet (taulukko 2). Kaikkien vastaajien suurimmat työllistäjät olivat muut toimialat (20 %), kuten markkinointiala, ruokaravintolat (12 %) ja hotellit (8 %). Lopujen toimialojen kesken vastaukset ovat jakautuneet melko tasaisesti. Vastaajia oli yhteensä 1085.

Taulukko 2. Toimialat, joille kaikki Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneet ovat työllistyneet

Matkailuala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- messu-, kongressi- ja kokouspalvelut 3 %</li> <li>- julkiset toimijat 1 %</li> <li>- lentoliikenne 5 %</li> <li>- maaliikenne 1 %</li> <li>- laivaliikenne 2 %</li> </ul>
Ravintola-ala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kioski/huoltamo 2 %</li> <li>- kahvila 4 %</li> <li>- pikaruokaravintola 2 %</li> <li>- baari/yökerho 4 %</li> <li>- ruokaravintola 12 %</li> <li>- muu 2 %</li> </ul>
Majoitusala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- maatilamajoitus 0 %</li> <li>- lomakeskus 1 %</li> <li>- hostelli 1 %</li> <li>- hotelli 8 %</li> <li>- muu 1 %</li> </ul>
Muut toimialat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opetus ja koulutus 9 %</li> <li>- ympäristö- ja toimitilapalvelut 1 %</li> <li>- turvallisuuspalvelut 1 %</li> <li>- puhtaus- ja kiinteistöpalvelut 3 %</li> <li>- tukku- ja vähittäiskauppa 5 %</li> <li>- tapahtumajärjestäjäpalvelut 2 %</li> <li>- hyvinvointipalvelut 2 %</li> <li>- kuluttajapalvelut 1 %</li> <li>- ruokapalveluala 6 %</li> <li>- elintarviketeollisuus 2 %</li> <li>- joku muu kuin vaihtoehdoissa 20 %.</li> </ul>

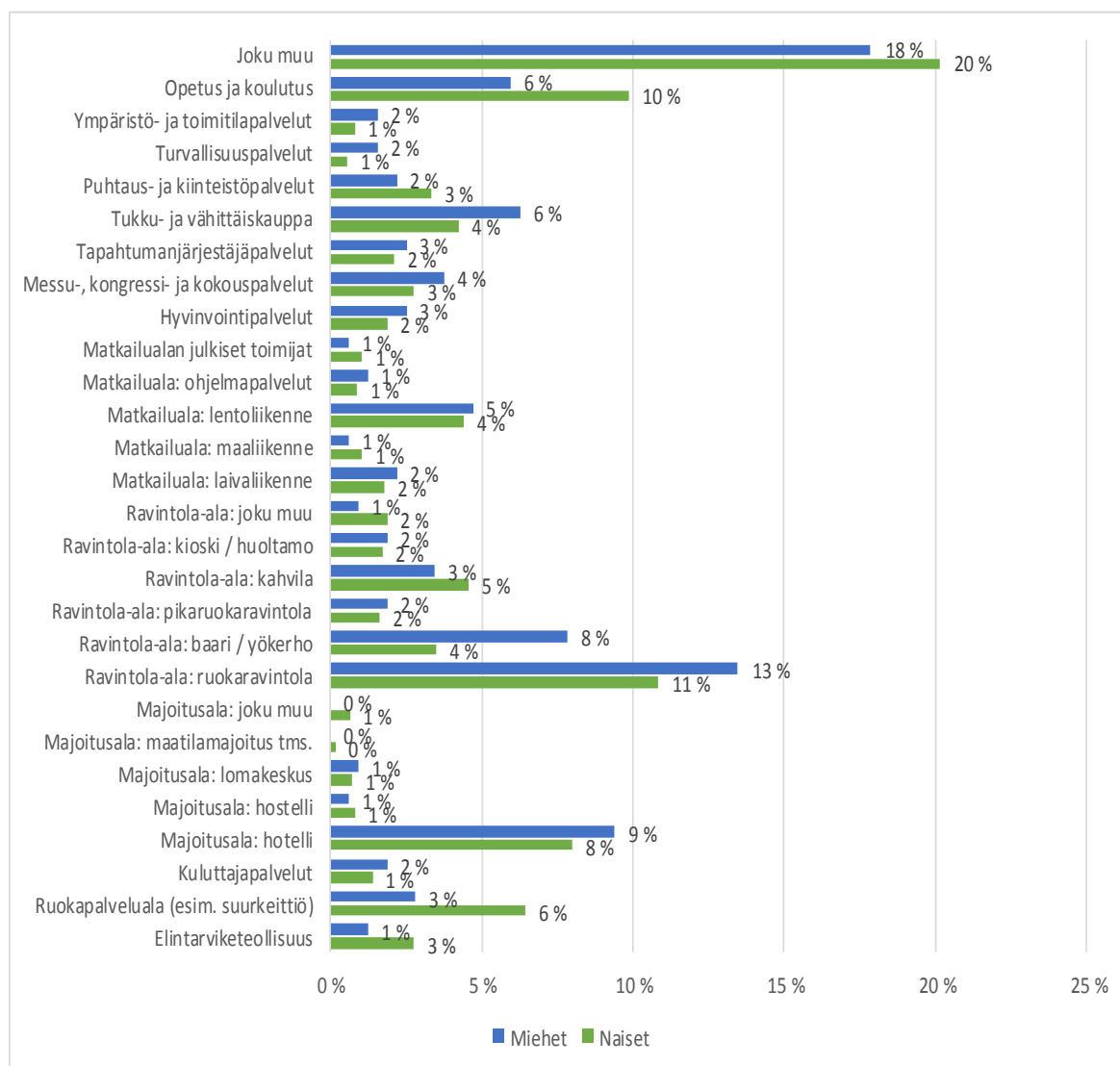


39 % kyselyyn vastanneista matkailun liikkeenjohdon restonomeista työllistyi muille toimialoille (taulukko 3). Lentoliikenteeseen työllistyi 22 % ja laivaliikenteeseen 11 % vastaajista. Hotelliin työllistyi 8 % vastaajista. Niistä vastaajista (n=49), jotka toimivat joissakin muissa tehtävissä, 12 % työskenteli rahoitusallalla, matkatoimistossa 10 % tai media- ja markkinointialalla 12 %. Loput työpaikoista olivat hyvin erilaisilla aloilla. Vastaa- jia oli 129.

Taulukko 3. Toimialat, joihin Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutki- mukseen vastanneet matkailun liikkeenjohdon restonomit ovat työllistyneet

Matkailuala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- messu-, kongressi- ja kokouspalve- lut 4 %</li> <li>- julkiset toimijat 5 %</li> <li>- lentoliikenne 22 %</li> <li>- maaliikenne 3 %</li> <li>- laivaliikenne 11 %</li> </ul>
Ravintola-ala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kioski/huoltamo 0 %</li> <li>- kahvila 2 %</li> <li>- pikaruokaravintola 2 %</li> <li>- baari/yökerho 1 %</li> <li>- ruokaravintola 2 %</li> <li>- muu 0 %</li> </ul>
Majoitusala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- maatilamajoitus 0 %</li> <li>- lomakeskus 0 %</li> <li>- hostelli 4 %</li> <li>- hotelli 8 %</li> <li>- muu 1 %</li> </ul>
Muut toimialat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opetus ja koulutus 4 %</li> <li>- ympäristö- ja toimitilapalvelut 1 %</li> <li>- turvallisuuspalvelut 0 %</li> <li>- puhtaus- ja kiinteistöpalvelut 2 %</li> <li>- tukku- ja vähittäiskauppa 6 %</li> <li>- tapahtumajärjestäjäpalvelut 5 %</li> <li>- hyvinvointipalvelut 2 %</li> <li>- kuluttajapalvelut 2 %</li> <li>- ruokapalveluala 0 %</li> <li>- elintarviketeollisuus 1 %</li> <li>- joku muu kuin vaihtoehdoissa 20 %.</li> </ul>

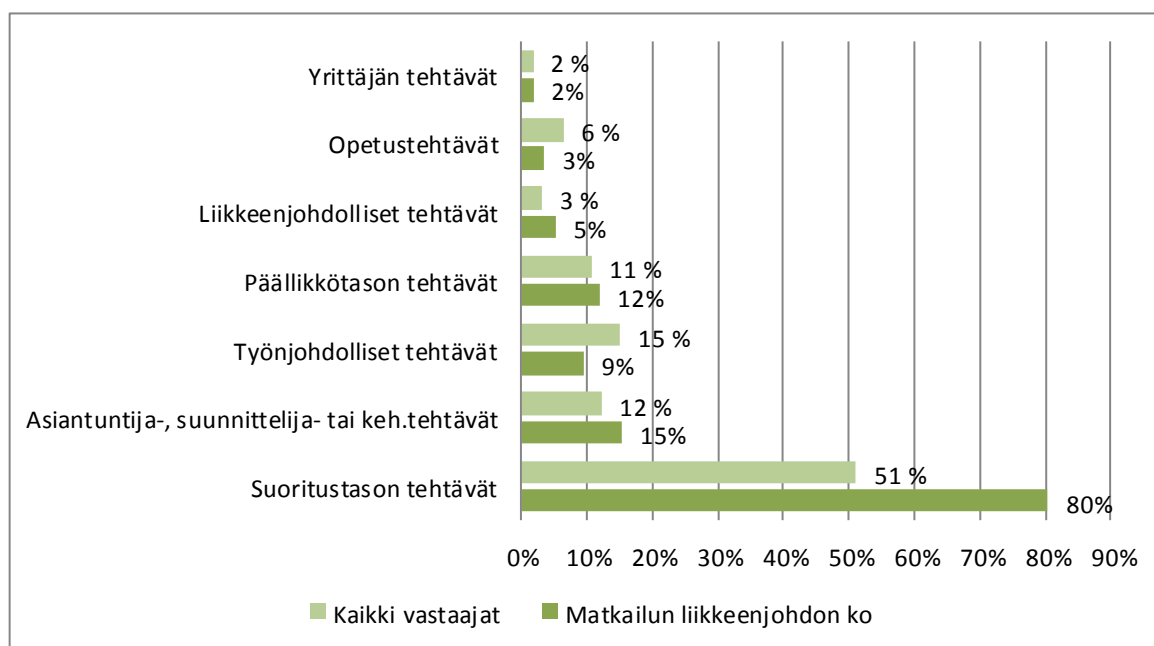
Ristiintaulukoinnin avulla haluttiin selvittää, onko naisten ja miesten välillä eroja sen suhteen, millaisille toimialoille he ovat työllistyneet. Matkailun liikkeenjohdon restonomien vastauksissa miesten ja naisten erot toimialoilla olivat suurimmalta osin hyvin tasaisia (kuvio 13). Suurimmat erot olivat opetus- ja koulutusala, jonne oli työllistynyt 6 % miehistä ja 10 % naisista. Ravintola-alalla baarissa tai yökerhossa työskenteli vastanneista 8 % miehiä ja 4 % naisia. Ruokapalvelualalla esimerkiksi suurkeittiössä miesten osuus oli 3 % ja naisten 6 %. Nämä alat ovat yleensäkin joko nais- tai miesvaltaisia.



Kuvio 13. Miesten ja naisten erot toimialoittain matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman restonomien vastaajista

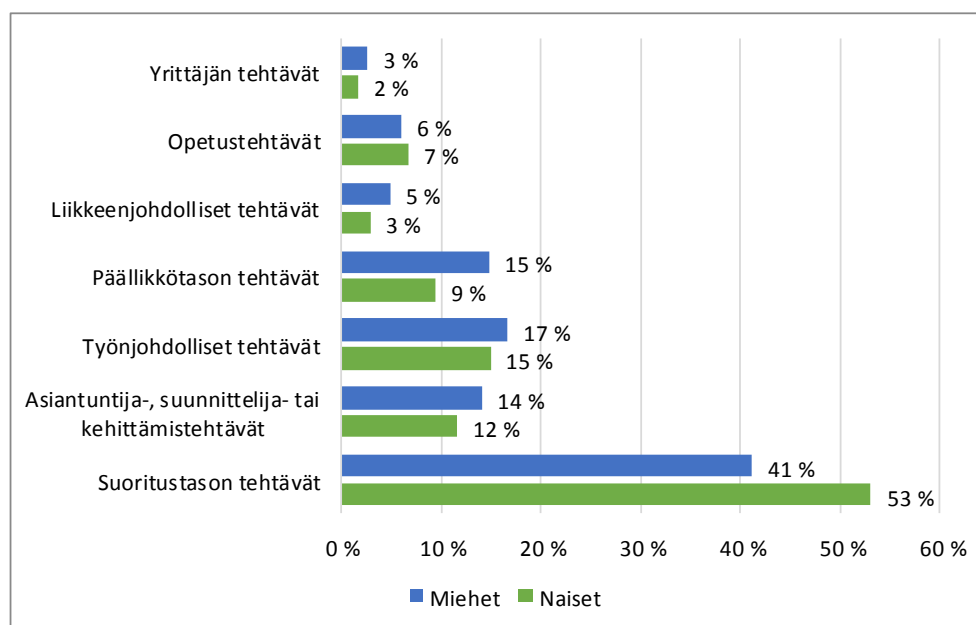
Tutkimuksessa selvitettiin myös, millaisia työtehtäviä valmistuneet restonomit tekivät ensimmäisessä työpaikassa valmistumisen jälkeen. Kaikista valtakunnalliseen kyselyyn vastanneista restonomeista yli puolet eli 51 % työllistyi suoritustason tehtäviin (kuvio 14). Asiantuntija-, suunnittelija tai kehitystehtävissä työskenteli 12 % vastaajista ja työnjohdollisissa tehtävissä 15 %. Päällikkötason tehtävissä toimi 11 % kaikista vastaajista ja liikkeenjohdollisissa 3 %. Opetustehtävissä toimi 6 % vastaajista. Vain 2 % oli yrittäjiä. Vastaajia oli 1029.

Matkailun liikkeenjohdon restonomeista 80 % teki työpaikallaan suoritustason tehtäviä (kuvio 14). 15 % toimi asiantuntija-, suunnittelija- tai kehittämistehtävissä. 11 % toimi päällikkötason tehtävissä ja työnjohdollisissa tehtävissä toimi 9 %. Liikkeenjohdollisissa tehtävissä työskenteli 5 % ja opetustehtävissä 3 %. Vain 2 % matkailun liikkeenjohdon restonomeista toimi yrittäjän tehtävissä. Vastaajia oli 117.



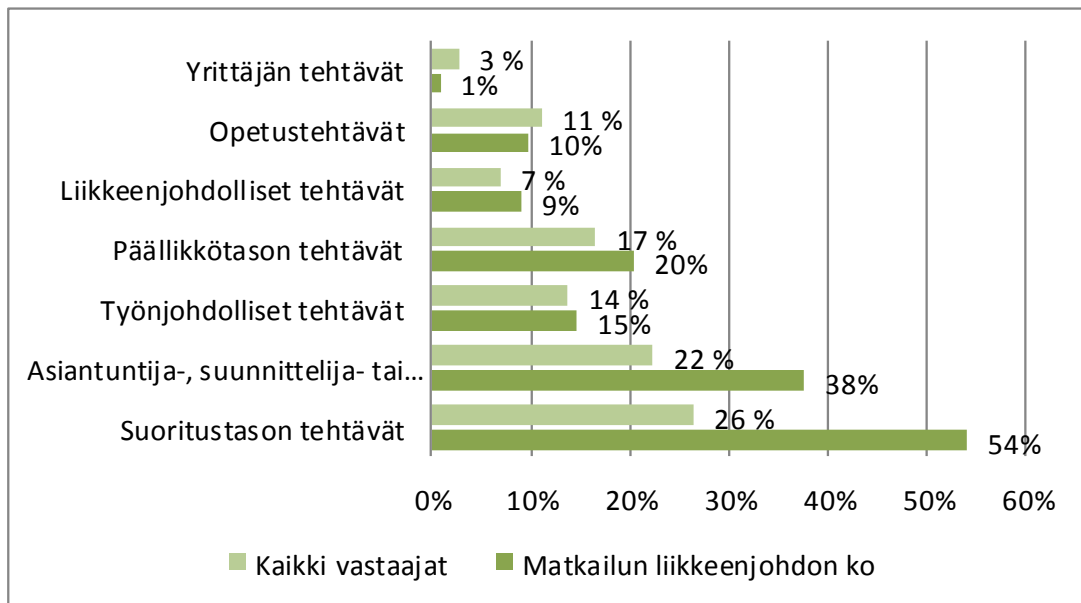
Kuvio 14. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden työtehtävät ensimmäisessä työpaikassa valmistumisen jälkeen.

Naisista 53 % työskenteli suoritustason tehtävissä heti valmistumisen jälkeen, kun miehiä näissä tehtävissä oli 12 prosenttiyksikköä vähemmän eli yhteensä 41 % (kuvio 15). Päällikkötason tehtäviin, liikkeen- ja työnjohdollisiin tehtäviin sekä asiantuntija-, suunnittelija- ja kehittämistehtäviin työllistyi enemmän miehiä, vaikka erot eivät olleet merkittäviä. 7 % naisista työllistyi opetustehtäviin ja miehiä prosenttiyksikkö vähemmän.



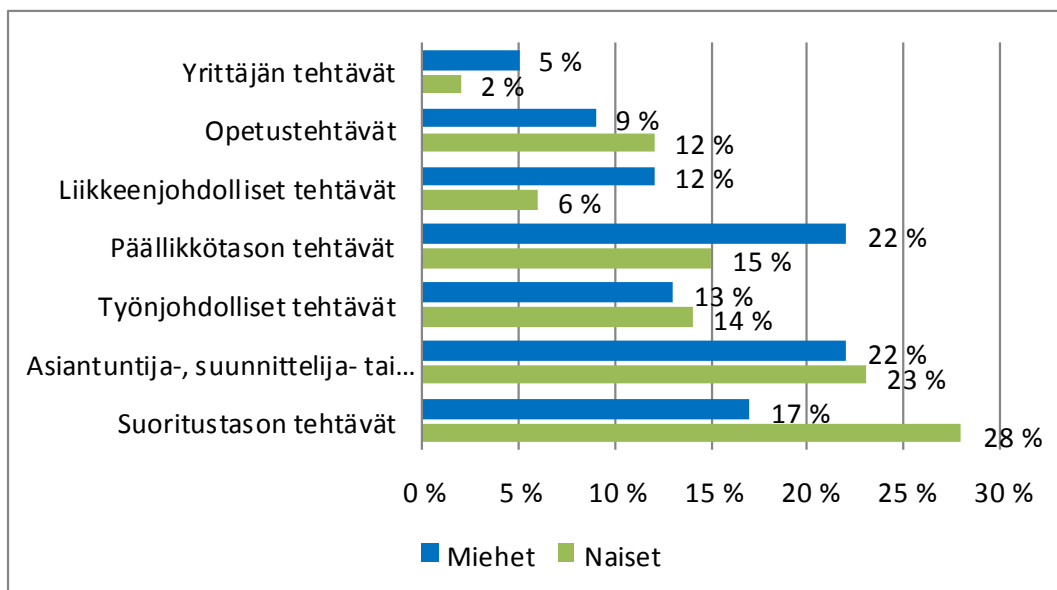
Kuvio 15. Miesten ja naisten erot tehtävittäin matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajista

Valtakunnalliseen kyselyyn vastanneista restonomeista 26 % toimi suoritustason tehtävissä nykyisessä työpaikassaan (kuvio 16). 22 % toimi asiantuntija- suunnittelija- tai kehittämistehtävissä. Työnjohdollisissa tehtävissä toimi 14 % vastaajista ja päällikkötason tehtävissä 17 %. Liikkeenjohdollisiin tehtäviin työllistyi 7 % restonomeista. Opetustehtävissä toimi 11 % vastaajista. 3 % kyselyyn vastanneista restonomeista oli yrittäjiä. Nykyisessä työpaikassa suurin osa kyselyyn eli 54 % vastanneista matkailun liikkeenjohdon restonomeista toimi suoritustason tehtävissä. Peräti 38 % toimi asiantuntija-, suunnittelija- tai kehittämistehtävissä. 20 % toimi päällikkötason tehtävissä ja 15 % työnjohdollisissa tehtävissä. Liikkeenjohdollisissa tehtävissä toimi 9 % ja opetustehtävissä 10 %. Yrittäjän tehtävissä toimi vain 1 %. Kysymykseen vastasi 1149 henkilöä ja matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajamäärä oli 122.



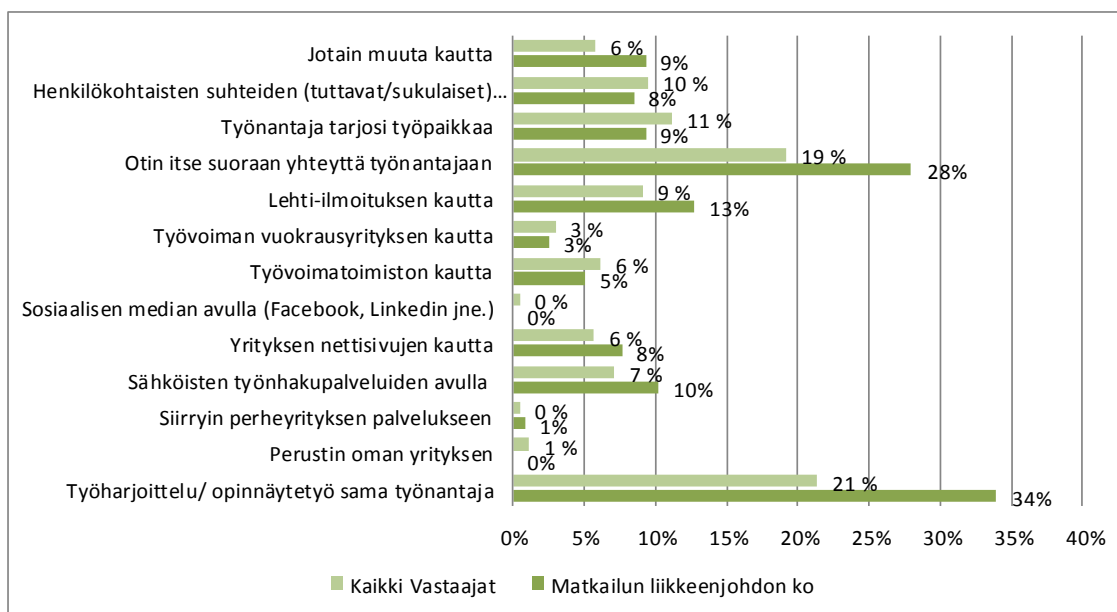
Kuvio 16. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden työtehtävät nykyisessä työpaikassa

Miesten ja naisten erot työtehtävien suhteen nykyisessä työpaikassa olivat tiettyjen tehtävien kohdalla suuria (kuvio 17). Suoritustason tehtävissä naisia oli 28 % ja miehiä 11 prosenttiyksikköä vähemmän eli 17 %. Päällikkötason tehtävissä miehiä oli 7 prosenttiyksikköä enemmän kuin naisia, joita oli yhteensä 15 %. Muissa tehtävissä erot eivät olleet niin suuria.



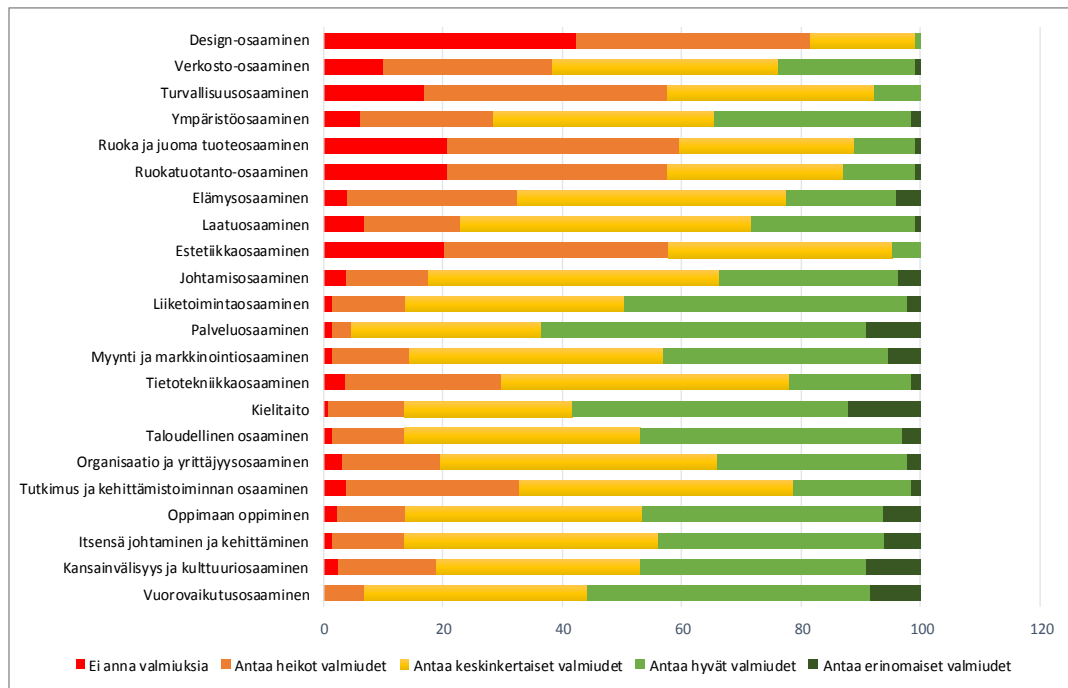
Kuvio 17. Naisten ja miesten työtehtävät nykyisessä työpaikassa matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaajista

Valtakunnallisessa tutkimuksessa selvitettiin myös, mitä kautta restonomit työllistyivät ensimmäiseen työpaikkaansa (kuvio 18). 21 % teki työharjoittelun tai opinnäytetyön työnantajalle. 19 % otti itse yhteyttä suoraan työnantajaan ja 9 % löysi työpaikkansa lehti-ilmoituksen avulla. 7 % löysi työpaikkansa sähköisen työnhakupalvelun avulla. 11 %:lle työnantaja tarjosi työpaikkaa ja 6 % löysi työpaikan yrityksen nettisivujen kautta. 6 % työllistyi työvoimatoimiston kautta ja 3 % työvoiman vuokrausyrityksen kautta. Kukaan vastaajista ei siirtynyt perheyrittäjän palvelukseen. Sosiaalisen median kautta ei myöskään löydetty työpaikkaa, mutta henkilökohtaisten suhteiden avulla työpaikan löysi 10 % vastaajista. 1 % restonomeista perusti oman yrityksen. 6 % vastaajista työllistyi jotain muuta kautta. Vastauksia oli 1323. Kyselyyn vastanneista matkailun liikkeenjohdon restonomeista 34 % työllistyi tehtyään työharjoittelun tai opinnäytetyön tulevalle työnantajalleen. Omaa yritystä ei perustanut kukaan vastaajista. Perheyrittäjän palvelukseen siirtyi 1 % vastaajista. Sähköisten työnhakupalveluiden kautta työpaikan löysi 10 % matkailun liikkeenjohdon restonomeista, yrityksen nettisivujen kautta 8 % ja lehti-ilmoituksen kautta 13 %. Työvoimatoimiston avulla työpaikan sai 5 % vastaajista ja työvoiman vuokrausyrityksen kautta 3 %. Vastaajista 28 % otti suoraan yhteyttä työnantajaan ja 9 %:lle vastaajista työnantaja tarjosi työpaikkaa. Henkilökohtaisten suhteiden avulla työpaikan sai 8 % vastaajista. Jotain muuta kautta työn sai 9 % vastaajista. Vastaajia oli 118.



Kuvio 18. Kanavat, joiden kautta Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyys-tutkimukseen vastaajat saivat ensimmäisen työpaikkansa





Kuvio 20. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden matkailun liikkeenjohdon restonomien osaamisvalmiudet

Vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, mitkä ovat omassa työssä tarvittavat tärkeimmät taidot tällä hetkellä. Vastauksissa (n=123) tulivat esille seuraavat osa-alueet:

- alakohtainen osaaminen
- asiakasosaaminen
- tuote- ja palveluosaaminen
- tietotekninen osaaminen
- myynti- ja markkinointiosaaminen
- organisaation johtamisosaaminen
- kielitaito
- viestintä- ja vuorovaikutustaidot
- taloushallinnon osaaminen (taulukko 4).

Suluissa oleva luku kertoo, kuinka monta kertaa tietty osaaminen mainittiin avoimissa vastauksissa. Alakohtaisessa osaamisessa mainittiin useimmiten yleinen matkailualan tuntemus (4). Muita osaamisia olivat liikematkustuksen, hotellialan ja kohdetuntemus. Asiakasosaamisesta tärkeimpiä olivat asiakaspalvelutaidot (24), asiakaslähtöisyys (7) ja asiakastuntemus (2). Tuote- ja palveluosaamisesta tärkeiksi osaamisiksi nousivat tuote-tuntemus (4) ja palveluosaaminen (2). Tietotekninen osaaminen mainittiin myös monta



kertaa (23). Järjestelmien osaaminen (12) ja erityisesti Amadeus-osaaminen ovat tärkeitä taitoja. Myynti- ja markkinointiosaamisista erityisesti myyntiosaaminen (9) mainittiin olennaiseksi osaamiseksi. Organisaation johtamisosaamisista olennaisia olivat henkilöstöjohtaminen (5) ja esimiestaidot (5). Muita mainittuja osaamisia olivat esimerkiksi rekrytointiosaaminen ja lakituntemus. Kielitaitoa pidettiin erittäin tärkeänä osaamisena (28). Erityisesti englannin- ja venäjänkielentaito nousivat vastauksissa esille. Vuorovai-  
kutustaidot nousivat esille kaikista osaamisalueista useimmin (35), joita olivat muun muassa neuvottelutaidot (7), kommunikointi- (6) ja ihmissuhdetaidot (6). Myös talous-  
hallinto-osaaminen (6) koettiin tärkeäksi osaamisalueeksi, josta mainittiin erityisesti las-  
kentataidot (5).

Taulukko 4. Restonomien valtakunnalliseen palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneiden matkailun liikkeenjohdon restonomien tärkeimmät osaamiset työssä tällä hetkellä

Alakohtainen osaaminen	Yleinen matkailualan tuntemus Liikematkustuksen tuntemus Maantiede Tapahtumien järjestäminen Alan toimijoiden seuraaminen Ilmailualan erikoisosaaminen Hotellialan yleinen tuntemus Valtion tuntemus Lentoliikenteen operatiivisten toimintojen Kohdetuntemus Kulttuurien tuntemus
Asiakasosaaminen	Asiakaspalvelutaidot Asiakaslähtöisyys Asiakastuntemus Uusasiakashankinta B2B ja B2C Kyky käsitellä asiakkaita ja sidosryhmiä
Tuote- ja palveluosaaminen	Tuotetuntemus Palveluosaaminen Palveluprosessien kehitys Tuotteistaminen
Tietotekninen osaaminen	Järjestelmät, varausjärjestelmät Amadeus
Myynti- ja markkinointi osaaminen	Myyntihenkisyys Myynnin johtaminen Lisämyyntitaito
Organisaation johtamisosaaminen	Esimiestaidot Henkilöstöjohtaminen Rekrytointiosaaminen TES Henkilöstö resursointi Lakituntemus
Kielitaito	Englanninkielentaito Venäjänkielentaito
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen	Neuvottelutaidot Kommunikointi Ihmissuhdetaidot Tiimityötaidot Yhteistyötaidot Kansainvälinen yhteistyö
Taloushallinnon osaaminen	Laskenta Hinnoittelu Budjetointi Rahoitusalan tuntemus

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa kysyttiin, mitä työelämässä tarvittavia tärkeitä taitoja matkailun liikkeenjohdon restonomien koulutuksesta mahdollisesti puuttui. Vastajia oli 95 kappaletta. Koulutuksesta puuttuvat taidot on jälleen jaoteltu eri osa-alueisiin, jotta niitä olisi helpompi ymmärtää (taulukko 5). Osassa osa-alueista oli vain muutamia puuttuvia taitoja. Alakohtaisista osaamisista mainittiin ravintolapuolen tiedot ja taidot (1) sekä ympäristöosaaminen (1). Asiakasosaamisesta nousivat esille asiakastilanteet (1) ja tuote- ja palveluosaamisesta tuotekehitys (1). Tietoteknisestä osaamisesta (6) puuttui varausjärjestelmiin (4) ja taloushallinnon ohjelmiin liittyvä osaaminen (1), esimerkiksi laskutusohjelmat. Yleistä myynti- (4) ja markkinointiosaamista (3) toivottiin sisältyvän koulutukseen. Organisaation johtamisosaamista puuttui osa-alueista eniten. Näitä osaamisista olivat muun muassa liikkeenjohdollisuus (2), muutostohtaminen (1), henkilöstöjohtaminen (5), työaikasuunnittelu (1) ja rekrytointi (2). Kielien opetusta kaivattiin lisää (10). Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen nousi myös esille. Esimerkiksi keskustelu-, neuvottelu- ja argumentointitaitoja puuttui restonomiopinnoista. Taloushallinnon osaamisesta kaivattiin erityisesti kirjanpito- (2), verotus- (2), budjetointi (3) ja talousmatematiikkataitoja (5). Myös rahoitusosaamista kaivattiin.

Taulukko 5. Matkailun liikkeenjohdon vastaajien näkökulmasta restonomien koulutuksesta puuttuvat taidot

Alakohtainen osaaminen	Ravintolapuolen tiedot ja taidot Ympäristöosaaminen
Asiakasosaaminen	Asiakastilanteet
Tuote- ja palveluosaaminen	Tuotekehitys
Tietotekninen osaaminen	Varausjärjestelmät Taloushallinnon ohjelmat
Myynti- ja markkinointiosaaminen	Myynti ja markkinointi yleisesti
Organisaation johtamisa osaaminen	Liikkeenjohdollisuus Muutosjohtaminen Henkilöstöjohtaminen Työaikasunnittelu Rekrytointi Henkilöstökustannukset Lakiosaaminen Liiketoiminnan kehittäminen Työturvallisuus Strategisuus
Kielitaito	Kielet yleensä
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen	Neuvottelutaidot Keskustelutaidot Argumentointitaidot
Taloushallinnon osaaminen	Kirjanpito Verotus Budjetointi Talousmatematiikka Rahoitus

### 6.1.3 Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotukset

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa otettiin selvää, miten alumnit haluaisivat kehittää matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaa (taulukko 6). Vastauksia oli 79. Matkailun liikkeenjohdon restonomit ovat toivoneet enemmän taloushallinnon opintoja (4), kuten budjetointia (1). Johtamisen opintoja kaivattiin myös lisää (2). Kattavammat kielipinnot (5) ja erityisesti suullisenkielitaidon kehittäminen olivat vastaajille tärkeitä ja niitä haluttiin sisällyttää opintoihin yhä enemmän. Amadeus-kursseja toivottiin lisää. Myyntiosaamista pidettiin tärkeänä. Kulttuuriopintoja, markkinointia ja mainontaa toivottiin myös lisää. Kansainvälisyyttä voisi tuoda enemmän esille opinnoissa. Luokkien välistä interaktiota kaivattiin lisää. Pakollisia kursseja ja valintamahdollisuuksia toivottiin enemmän. Ilmaisutaitojen opetusta, kirjatenttejä ja intensiivikursseja oli vastaajien mielestä liian vähän.

Moni toivoi lisää työelämäyhteyttä matkailun liikkeenjohdon opintoihin. Näihin liittyvät esimerkiksi yhteistyö yritysten kanssa, yritysvierailut ja ulkopuoliset luennoitsijat. Monet toivoivat, että elinkeinon ja opiskelijoiden kohtaamismahdollisuuksia olisi enemmän. Apua toivottiin esimerkiksi työharjoittelupaikkojen löytämisessä ja työllistymisessä. Tietoa tarvittiin erityisesti uramahdollisuuksista. Alumnit toivoivat myös vaatavuutta opintoihin.

Vastaajat toivoivat, että opetussuunnitelmassa olisi vähemmän ruuanlaittoa ja juomatietoutta, ryhmätöitä, yleisiä kursseja sekä matkailukohteen kehittämistä (taulukko 6). Myös aloituspaikkoja haluttiin karsia. Opettajien ammattitaitoa ja keskinäistä yhteistyötä tulisi kehittää. Opettajien tulisi myös tunnistaa erilaiset oppijat, koska toivottiin mahdollisuutta edetä omaan tahtiin. Opinto-ohjausta haluttiin kehittää ja sitä toivottiin lisää. Esimerkiksi opintojen suunnitteluun haluttiin panostaa enemmän. Kurssien sisältöä tulisi tiivistää, karsia päällekkäisyyksiä ja epäolennaisuuksia. Sisältöjä haluttiin kuitenkin myös syventää. Monet tekivät opintojen ohella työtä, joten läsnäolopakkoon toivottiin joustavuutta. Koulun ja tutkinnon mainetta haluttiin parantaa. Muutama oli sitä mieltä, että tutkintonimikettä tulisi muuttaa esimerkiksi matkailun tradenomiksi. Restonomiminikettä pidettiin matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmasta valmistuville harhaanjohtavana, koska restonomit mielletään usein ravintolapuolen osaajiksi. Opintojen toivottiin olevan käytännönläheisempiä. Pääsykokeita ja monimuoto-opintoja tulisi kehittää.

Taulukko 6. Matkailun liikkeenjohdon kehitysehdotukset

ENEMMÄN	VÄHEMMÄN	KEHITETTÄVÄÄ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taloushallinnon opintoja</li> <li>- Johtamisen opintoja</li> <li>- Kielten opintoja</li> <li>- Järjestelmien osaaminen</li> <li>- Amadeus-kursseja</li> <li>- Myyntiosaaminen</li> <li>- Työelämäyhteys</li> <li>- Kulttuuriopintoja</li> <li>- Vaativuutta</li> <li>- Luokkien välinen interaktio</li> <li>- Ilmaisutaidot</li> <li>- Kirjatentit</li> <li>- Intensiivikursseja</li> <li>- Kehittämistehtäviä</li> <li>- Valintamahdollisuuksia kursseihin</li> <li>- Markkinointi</li> <li>- Kansainvälisyys</li> <li>- Mainonta</li> <li>- Pakollista lukemista</li> <li>- Elämäntaidon valmennus</li> <li>- Realistisuus</li> <li>- Palvelu- ja designosaaminen</li> <li>- Liiketoiminnan kasvattaminen</li> <li>- Pienyrittäjäyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matkailukohteen kehittäminen</li> <li>- Ruuanlaitto ja juomatietous</li> <li>- Ryhmätyöt</li> <li>- Aloituspaiikat</li> <li>- Yleisiä kursseja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pääsykokeet</li> <li>- Opettajien keskinäinen yhteistyö</li> <li>- Opettajien ammattitaito</li> <li>- Kaikkien osaluokkien syventäminen</li> <li>- Kurssien sisältö</li> <li>- Erilaisten oppijoiden tunnistaminen</li> <li>- Monimuoto-opinnot</li> <li>- Mahdollisuus edetä nopeammin</li> <li>- Joustoa läsnäolopakeroon</li> <li>- Opinto-ohjaus</li> <li>- Koulun ja tutkinnon maine</li> <li>- Opintojen suunnittelu</li> <li>- Tutkintonimike</li> </ul>

## 6.2 Haastatteluiden tulokset

Haastateltavat toimivat hyvin erilaisissa työtehtävissä. Tehtävänimikkeitä olivat:

- erityisasiantuntija
- HRD-konsultti
- HRD-manager
- HR-konsultti
- henkilöstöpäällikkö
- tuotepäällikkö
- päällikkö
- kehityskoordinaattori.

Kysyimme haastateltavien tehtävänimikkeitä ja millainen haastateltavien työnkuva on. Monella vastaajalla oli hyvin laaja työnkuva, johon kuului laajalti erilaisia työtehtäviä (taulukko 7).

Taulukko 7. Haastateltavien tehtävänimikkeet ja työnkuvat

TEHTÄVÄNIMIKE	TYÖNKUVA
Tuotepäällikkö	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matkailureitin toiminnan kehittäminen</li> <li>- Kohdetuotteesta huolehtiminen</li> <li>- Yhteistyö erilaisten kumppaneiden kanssa</li> </ul>
Erityisasiantuntija	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matkailupolitiikasta ja matkailustrategiasta huolehtiminen sekä linjausten vieminen eteenpäin</li> <li>- Ainoa henkilö, joka huolehtii valtiohallinnossa matkailuun liittyvistä asioista</li> <li>- Edustaa Suomea kansainvälisissä matkailukomiteoissa</li> </ul>
Päällikkö	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Varmistaa organisaation toimintanedellytykset</li> <li>- Ohjaa toimintaa</li> <li>- Hoitaa sidosryhmätyön</li> <li>- Mukana tekemässä budjettiehdotuksia</li> <li>- Mukana tuloskeskusteluissa</li> <li>- Työhön kuuluu paljon hallinnollista tehtävää ja resurssien turvaamista</li> </ul>
Henkilöstöpäällikkö	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yrityksen ainoa henkilöstöasioista vastaava henkilö</li> <li>- Suunnittelee henkilöstöasioita</li> <li>- Vastaa siitä, että yrityksessä on oikeaa osaamista ja oikeanlaiset resurssit</li> </ul>
HRD-manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimii kehityksestä vastaavana johtajana</li> <li>- Hoitaa henkilöstön osaamiskehittämistä</li> <li>- Hoitaa työhyvinvointiin liittyviä asioita</li> </ul>
HRD-konsultti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esimiesten lähin tuli kaikissa HR-prosesseissa</li> </ul>
Kehityskoordinaattori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimii asiantuntijana eri työryhmissä, hankkeissa ja projekteissa</li> </ul>

Koulutustausta oli vastaajilla hyvin monipuolinen. Kaikki haastateltavat olivat opiskelleet useampaa alaa ja heillä oli useampi tutkinto. Lisäksi he olivat suorittaneet opiskeluja työn ohella. Suurimmalla osalla on yliopistotason tutkinto. Tutkintona heillä on mm. biologi, kasvatustieteiden maisteri, kauppatieteiden maisteri, matkailuopiston tutkinto,



yhteiskuntatieteiden maisteri, ylioppilaspohjainen matkailututkinto, markkinointimerkonomi, matkailualan ammattitutkinto, restonomi ja kolme tradenomitutkintoa. Lisätutkintoja ja työn ohessa suoritettuja tutkintoja olivat muun muassa EMBA –tutkinto (Executive Master of Business Administration), ylempi restonomin tutkinto, kauppa-korkeakoulun jatkotutkinto sekä opettajakoulutus ja HR-puolen lisäopinnot.

Vastausten perusteella eniten on ollut hyötyä tutkinnoista, jotka on suoritettu työn ohessa ja opinnoista, jotka jollain tapaa liittyvät nykyiseen työhön. Jotkut tutkinnot, kuten esimerkiksi biologin tai kauppatieteiden tutkinto on liittynyt suoraan nykyiseen työhön. Esimerkiksi tradenomin tutkinnosta sai hyvän kaupallisen pohjan ja koulutus on antanut hyvän yleiskäsityksen kaupallisesta alasta. Yksi tradenomeista on lisäksi suorittanut maisterin tutkinnon ja toinen tradenomi on suorittanut EMBA -tutkinnon sekä johtamisen kursseja. Johtamisopinnoista on ollut paljon hyötyä päällikkötason tehtävissä. Paljon hyötyä on ollut myös opiskelujen aikana suoritetuista työharjoitteluista.

Halusimme myös selvittää, kuinka paljon työntekijöitä haastatteluiden kohteena olevissa yrityksissä on ja oliko henkilökunnalla matkailualan koulutustaustaa. Lentoyhtiössä työskenteli noin 6000 henkilöä ja erittäin monella oli matkailualan koulutus. Liikematkatoimistossa työskenteli 130 henkilöä ja heistä noin 70 %:lla oli matkailualan koulutus. Laivayhtiössä oli henkilökuntaa vajaa 3000 ja heistä noin puolella oli matkailualan koulutus. Matkailu- ja kongressitoimistossa oli töissä noin 40 henkilöä ja heistä melkein kaikilla oli matkailualan koulutus. Valtion liikelaitoksella työskenteli noin 500 henkilöä ja heistä valtaosalla ei ollut matkailualan tutkintoa. Ministeriössä oli noin 600 henkilöä töissä ja heistä kukaan muulla ei ollut haastateltavan tietojen mukaan matkailualan koulutustaustaa.

Tutkimme myös, millaisissa työtehtävissä matkailualan koulutustaustan omaavat henkilöt ovat. Työtehtäviä olivat esimerkiksi:

- toimistotehtävät
- asiakaspalvelutehtävät
- palvelutuotekehitys
- myyntityö
- asiakkuuspäällikön tehtävät

- luontokeskuspalvelut
- asiantuntijatehtävät
- markkinoinnin tehtävät.

Asiakaspalvelutehtäviä olivat esimerkiksi lentoemäntien ja stuerttien tehtävät, puhelinpalvelu, kesätyöntekijät ja matkailuinfossa työskenteleminen. Myyntityötehtävinä mainittiin ryhmä- ja yritysmyyntitehtävät. Asiantuntijatehtäviä oli esimerkiksi liikematka-puolella ja myynnin tuessa. Markkinoinnista mainittiin markkinointisuunnittelijan tehtävät.

### **6.2.1 Haastateltavien osaamistarpeet**

Haastatteluissa kysyimme, millaista osaamista haastateltavien työssä tarvitaan. Osaamistarpeita tuli esille hyvin erilaisia riippuen haastateltavan alasta ja työpaikasta (taulukko 8). Monet vastasivat, että laaja-alainen näkemys ja tietous matkailualasta ovat ehdottomasti hyödyksi. Lisäksi ymmärrys siitä, millaisessa liiketoiminnassa toimitaan. Nykyään tarvitaan syvällisempää matkailuliiketoiminnan ja matkailun kehityssuuntien ymmärrystä. Myös monipuolinen kielitaito on edelleen tärkeää. Viking Linen edustaja mainitsi erityisesti ruotsin kielen taidon, jota edelleen monessa työpaikassa vaaditaan. Työ- ja elinkeino ministeriössä monipuolinen kielitaito on erittäin hyödyllinen. Englannin kielen taitoa pidetään perustaitona ja erityisesti matkailualalla englantia käytetään päivittäisessä työssä.

Hyvät verkostot ovat hyödyllisiä ja niitä kannattaa luoda jo opiskelujen aikana (taulukko 8). Niiden avulla on helpompaa toimia tulevaisuudessakin. Hyvin tärkeää on myös markkinointiosaaminen. Erityisesti Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimiston puolella markkinointitaitoja tarvitaan runsaasti. Esimiestason tehtävissä tarvitaan kykyä strategiseen johtamiseen. Täytyy ymmärtää laajempaa kokonaisuutta eli millaisia rakenteita yrityksessä tai organisaatiossa on. Lisäksi täytyy tietää, millaista osaamista yrityksessä tai organisaatiossa tarvitaan. Henkilöstöhallinnon puolella oleellista on kiinnostus ja halu kehittää henkilöstöhallinnon prosesseja. Myös työhön liittyvien lakien osaaminen on tarpeellista. Erittäin tärkeäksi liikematkatoimistossa koettiin Amadeus-varausjärjestelmän osaaminen. Hyviä Amadeus-osaajia on jatkuvasti vähemmän ja sitä

osaamista ei ole koskaan liikaa. Tietotekniset taidot ovat erittäin hyödyllisiä. Perustaidot Office-ohjelmista on osattava, mutta myös videoiden ja kuvien käsittelyä esimerkiksi PowerPoint esitysten teossa.

Taulukko 8. Haastateltavien osaamistarpeet nykyisessä työssä.

Alakohtainen osaaminen	Matkailualan laaja-alainen näkemys Tietous matkailualasta Ymmärrys siitä, millaisessa liiketoiminnassa toimitaan Matkailualan kehityssuuntien ymmärrys
Tuote- ja palveluosaaminen	Tuotetuntemus
Tietotekninen osaaminen	Office-ohjelmat Syvempi osaaminen Office-ohjelmista Amadeus
Myynti- ja markkinointiosaaminen	Markkinoinnin työkalujen tuntemus Markkinoiden tunteminen
Organisaation johtamisaosaaminen	Liiketoiminnan tiedot ja taidot Henkilöstön johtaminen
Kielitaito	Englannin kieli Ruotsin kieli
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen	Verkostoitumistaidot Psykologiset taidot
Taloushallinnon osaaminen	Rahoitusosaaminen Hinnoittelu

Selvitimme, millaisiin asioihin yritykset kiinnittävät huomiota rekrytoidessaan henkilökuntaa. Monet mainitsivat vaatimusten olevan tehtäväkohtaisia, mutta myös yleisiä tarkastelunkohteita löytyi. Tärkeimpinä asioina pidettiin työhistoriaa, koulutustaustaa, asennetta, kielitaitoa sekä haettavaan tehtävään liittyviä tietoja ja taitoja. Kielitaidoista mainittiin venäjän, kiinan ja ruotsin kieli. Muita huomionarvoisia asioita olivat kansainvälinen kokemus ja asiakaspalvelukokemus. Tietoteknistä osaamista arvostettiin ja esimerkiksi Amadeus-osaaminen oli liikematkatoimistossa yksi valituksi tulemisen edellytys. Alan tuntemus mainittiin useampaan otteeseen ja tieto siitä, mitä yrityksessä tehdään, oli tärkeää. Monet nostivat esille henkilön persoonaan liittyviä asioita, joita olivat esimerkiksi ulospäinsuuntautuva, halu oppia uutta, oikeanlainen asenne ja sosiaalisuus. Motivaatio oli myös tärkeä asia yrityksille. Työ- ja elinkeinoministeriössä vaadittiin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suurimpaan osaan tehtävistä, koska vaatimus on lakisääteinen.

Selvitimme, kuinka paljon haastattelujen kohteena olleet yritykset kouluttavat työntekijöitään. Finnairilla koulutuksia järjestettiin säännöllisesti. Yksi henkilö saa koulutusta noin 2,5 päivää vuodessa. Viking Linella koulutuksen määrä riippui tehtävästä. Taloudellisen tilanteen vuoksi heillä oli tällä hetkellä koulutuskielto. Metsähallituksella ja työ- ja elinkeinoministeriössä koulutuksia järjestettiin tilanteen mukaan. Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimistossa koulutuksia järjestettiin noin neljä kertaa vuodessa. Arealla koulutuspäiviä oli vuosittain paljon.

Syitä koulutuksen järjestämiselle oli monia. Aloitteen tekijänä oli sekä työnantaja että työntekijä. Monissa yrityksissä työnantaja kannustaa kouluttautumaan, myös työn ohessa. Monissa tapauksissa erilaiset muutokset, kuten työtehtävien ja tekniikan muutokset, luovat tarpeen koulutukselle. Muita syitä olivat viranomais määräykset ja sisäisen urakierron kehittäminen.

Haastateltavilta kysyttiin, millaista osaamista niissä tehtävissä tarvitaan, jotka sopivat matkailualan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneelle. Näitä tehtäviä oli esimerkiksi projektiluontoiset tehtävät, asiakaspalvelu- ja myyntitehtävät, tuotekehitykseen sekä markkinointiin liittyvät tehtävät. Osaamiset on jaettu isompien kokonaisuuksien alle. Alan perustietojen ja taitojen osaaminen, kuten matkailu- ja ilmailualan osaaminen olivat tärkeitä alakohtaisia osaamisia (taulukko 9). Markkinoiden tuntemus oli joissakin tehtävissä tarvittavaa osaamista. Yrityksen asiakkaiden tuntemusta ja segmentointia pidettiin tarpeellisina osaamisalueina. Asiakaslähtöinen toimintatapa oli monissa tehtävissä oleellista osata. Tuote- ja palveluosaamisessa tuotetuntemus ja tuotekehitys nousivat myös esiin.

Tietoteknisessä osaamisessa järjestelmäosaaminen ja ammattitekkinen osaaminen olivat tärkeitä (taulukko 9). Markkinointitehtävissä vaadittiin markkinoinnin työkalujen tuntemusta. Organisaation johtamisessa tarvittavia osaamisia olivat liiketoiminnan tietojen ja taitojen, sähköisen liiketoiminnan osaaminen sekä projektiosaaminen. Operatiivisuuden ymmärtämistä tarvittiin johtamisessa. Kielitaitoa tarvittiin lähes jokaisessa tehtävässä ja englannin kieli nousi vastauksissa esille. Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisia olivat verkostoitumis-, neuvottelu- ja yhteistyötaidot. Rahoitusosaaminen tuli esiin tehtävissä, joissa haettiin esimerkiksi apurahoja tai rahoitus tuli ulkopuoliselta taholta.

Taulukko 9. Haastateltavien esittämät osaamistarpeet matkailualalla

Alakohtainen osaaminen	Matkailun perustiedot ja taidot Ilmailualan perustiedot ja taidot Viranomaisosaaminen Matkustajan polun tunteminen Elinkeinon perustuntemus Kilpailijoiden tuntemus Yhteistyökumppaneiden tuntemus Kaupallisen alan ymmärrys Markkinoiden tuntemus
Asiakasosaaminen	Asiakastuntemus Segmentointi Asiakaslähtöisyys
Tuote- ja palveluosaaminen	Tuotetuntemus Tuotekehitys
Tietotekninen osaaminen	Järjestelmäosaaminen Ammattitekkinen osaaminen
Myynti- ja markkinointi osaaminen	Markkinoinnin työkalujen tuntemus
Organisaation johtamisosaaminen	Liiketoiminnan tiedot ja taidot Operatiivisuus Projektiosaaminen Sähköinen liiketoimintaosaaminen
Kielitaito	Englannin kieli
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen	Verkostoitumistaidot Neuvottelutaidot Yhteistyötaidot
Taloushallinnon osaaminen	Rahoitusosaaminen

### 6.2.2 Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotukset

Haastatteluissa näytettiin haastateltaville matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opintosuunnitelma. Sen perusteella haastateltavien piti kertoa edustamaansa yrityksensä näkökulmasta mitä hyvää ja mitä kehitettävää koulutusohjelmassa on (taulukko 10).

Vastaukset on jaettu kolmeen kategoriaan eli mitä koulutuksessa pitäisi olla enemmän, mitä kehitettävää ja mitä hyvää koulutusohjelmassa on. Esille nousi sähköisen liiketoiminnan ja markkinoinnin opintojen lisääminen. Lisäksi mainittiin, että suuntautumisopinnot voisivat alkaa aikaisemmassa vaiheessa ja ne voisivat olla laajemmat. Haastatteluissa tuli myös esille, että koulun tulisi tehdä enemmän yhteistyötä yritysten kanssa. Muutamit haastateltavat olivat sitä mieltä, että koulutusohjelmalla on kattava sisältö.

Taulukko 10. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotukset

Enemmän	Kehitettävää
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kokous- ja kongressiopintoja</li> <li>- Sähköistä liiketoimintaa</li> <li>- Markkinointia</li> <li>- Monikulttuurisuutta</li> <li>- Laajemmat suuntautumisopinnot</li> <li>- Yhteistyötä yritysten kanssa</li> <li>- Asiantuntijaluentoja</li> <li>- Miehiä alalle</li> <li>- Asiakaslähtöistä toimintaa</li> <li>- Liiketalouslähtöistä toimintaa</li> <li>- Kannattavuuslähtöistä toimintaa</li> <li>- Käytännön tuloksen tekemistä</li> <li>- KIELIOPINTOJA, venäjän kieli</li> <li>- Työharjoitteluita</li> <li>- Suuntautumisessa yrittäjyyttä</li> <li>- Suuntautumisessa tuotekehitystä</li> <li>- Amadeus-osaaminen</li> <li>- Luontomatkailu</li> <li>- Hyvinvointituote</li> <li>- Kulttuurimatkailutuote</li> <li>- Laajempi kokonaisymmärrys aviation liiketoiminnasta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiskelu ja työllistyminen ei kohtaa</li> <li>- Johdon koulutusohjelmasta työllistytään palvelutehtäviin</li> <li>- Suuntautumisvalinnat perusopintojen jälkeen</li> <li>- Mallia ylemmästä ammattikorkeakoulusta</li> <li>- Bad Honnefin luennot asiapi-toisempia</li> <li>- Kokonaisuuden hallinta</li> <li>- Sitouttaa opiskelija harjoitte-lupaikkaan</li> <li>- Koulutusohjelman nimi har-haanjohtava</li> <li>- Hotelliala on matkailualaa, ei niin tiukkaa rajausta</li> <li>- Vaikea ymmärtää mistä on koulutusohjelmassa kyse</li> <li>- Pitäisi olla edelläkävijä</li> <li>- Ristiriitainen</li> <li>- Perusasiat muulla kuin oma-ehtoisella opiskelulla</li> <li>- Erilaisten oppijoiden tarpei-den huomioiminen</li> <li>- Luontonäkökulma ja sen yh-distäminen bisnekseen ja markkinointiin</li> <li>- Yritetään syleillä koko maail-maa</li> <li>- Suuntautumisten tulisi alkaa aikaisemmin</li> <li>- Aikaisemmin selkeämmät lin-jat</li> </ul>

Haastateltavat saivat kertoa myös, mitkä opintosuunnitelman kurssit ovat epäolennaisia ja mitkä olennaisia heidän yrityksensä näkökulmasta. Tärkeimmiksi kurseiksi koettiin Kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkailun perusteet, Pricing and revenue management- sekä Project Management – kurssit (liite 2). Suurin osa (4) koki Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto – kurssin epäolennaiseksi. Muita epäolennaisia kurseja ovat Majoi-tusliiketoiminta ja Matkailukohteen johtaminen (liite 3).

## 7 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisiin työtehtäviin matkailun liikkeenjohdon restonomit ovat työllistyneet sekä millaista osaamista matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmasta valmistuneet tarvitsevat työelämässä. Myös tulevaisuuden osaamistarpeita pyrittiin selvittämään ja millaisten kanavien kautta työllistyminen tapahtui. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös tutkia, mihin suuntaan matkailun liikkeenjohdon opetussuunnitelmaa tulisi kehittää. Johtopäätöksissä pohditaan ovatko tutkimusten tulokset vastanneet asetettuihin tutkimusongelmiin. Johtopäätöksissä käsitellään ensimmäiseksi matkailun liikkeenjohdon restonomien työllisyyttä. Seuraavaksi pohditaan, millaista osaamista tutkimusten mukaan tulevaisuudessa tarvitaan. Lopuksi käsitellään matkailun liikkeenjohdon koulutuksen nykytilaa ja tulevaisuutta. Johtopäätöksiä verrataan tietoperustan tuloksiin ja pohditaan ovatko tämän opinnäytetyön tulokset samansuuntaisia, kuin tietoperustassa käytettyjen tutkimusten tulokset.

### 7.1 Matkailun liikkeenjohdon restonomien työllisyys

Tutkimme matkailun liikkeenjohdon restonomien työllisyystilannetta. Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen mukaan 89 % matkailun liikkeenjohdon restonomeista oli työsuhteessa. Kaikista kyselyyn vastanneista restonomeista 87 % kävi töissä ja heistä 3 % toimi yrittäjänä. Matkailun liikkeenjohdon restonomeista kukaan ei toiminut yrittäjänä. Työttömiä vastaajia oli 2 % sekä matkailun liikkeenjohdon restonomeista että kaikista vastaajista. Opiskelijoita oli kaikista vastaajista 2 % ja Matkailun liikkeenjohdon vastaajista 3 %. Tulokset olivat molemmissa hyvin samanlaisia, vain muutamien prosenttien eroja oli havaittavissa. Työllisyys on molemmilla vastaajaryhmillä hyvä. Melkein 90 % oli työssäkäyviä. Työttömiä oli hyvin vähän. Restonomiopinnot antavat siis hyvät valmiudet työllistymiseen. Matkailu on merkittävä työllistäjä ja vuonna 2011 matkailun eri toimialat työllistivät noin 184 400 työntekijää. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e). Tämä voi osaltaan selittää alhaisen työttömien prosentin.

Matkailualalla on paljon erilaisia työpaikkoja. Työpaikat voivat löytyä esimerkiksi:

- matkailukeskuksista
- tapahtumajärjestäjiltä

- kongressi- ja messujärjestäjiltä
- matkatoimistoista ja matkanjärjestäjiltä
- kaupunkien ja alueiden julkisista toimijoista
- yritysten matkahallinnosta
- toimialajärjestöistä ja edunvalvontaorganisaatioista
- koulutus- ja tutkimusorganisaatioista
- liikennepalveluista
- ohjelmapalveluyrityksistä
- käyntikohteista ja nähtävyyksistä
- kylpylöistä, hotelleista ja ravintoloista
- omasta yrityksestä. (Halmetoja 2013a.)

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa tarkasteltiin millaisille toimialoille restonomit ovat työllistyneet. Matkailun liikkeenjohdon restonomeista suurin osa eli 39 % työllistyi muualle, kuin omalle alalleen. Näitä toimialoja olivat esimerkiksi markkinointi ja rahoitusala. Matkailualan puolella suurin osa 22 % työllistyi lentoliikenteeseen ja 11 % laivaliikenteeseen. Hotelleihin työllistyi 8 % vastaajista. Kaikkien kyselyyn vastanneiden restonomien vastaukset eroavat suuresti matkailun liikkeenjohdon restonomien vastauksista. Hotelli- ja ravintola-alan restonomeja oli vastaajissa huomattavasti enemmän, kuin matkailun liikkeenjohdon restonomeja. Valtakunnallisessa Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa vastaukset olivat jakautuneet tasaisemmin eri toimialoille ja monet myös työllistyivät omalle alalleen. (Ohtonen ym. 2011, 16.) Monet restonomeista tekevät opiskeluiden ohessa juuri ravintola- ja majoitusalan töitä. Töihin pääsee vähemmällä kokemuksella, työajat ovat usein joustavia ja osa-aikatyöt mahdollisia. Näin ollen hotelli- ja ravintolapuolen restonomeilla saattaa olla paljonkin työkokemusta omista tehtävistään, kun he valmistuvat. Uralla eteneminen on nopeampaa, kun työkokemusta on karttunut jo opiskelujen ohella.

Matkailun liikkeenjohdon restonomien vastauksissa miesten ja naisten erot toimialoilla olivat useimmiten hyvin tasaisia. Suurimmat erot olivat opetus- ja koulutuslalla, jonne työllistyi 6 % miehiä ja 10 % naisia. Ravintola-alalla baarissa tai yökerhossa työskenteli 8 % miehiä ja 4 % naisia. Ruokapalvelualalla esimerkiksi suurkeittiössä miesten osuus oli 3 % ja naisten 6 %. Nämä alat ovat yleensäkin joko nais- tai miesvaltaisia.



Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kuvauksessa kerrotaan, että valmistuttuaan, opiskelijat työllistyvät asiantuntija-, myynti- tai kehittämistehtäviin, esimerkiksi yrittäjiksi tai esimiehiksi. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a.) Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen mukaan 80 % matkailun liikkeenjohdon restonomeista teki suoritustason tehtäviä heti valmistumisen jälkeen ja vain 15 % toimi asiantuntija-, suunnittelija- sekä kehittämistehtävissä. Työnjohdollisissa tehtävissä toimi 9 % ja päällikkötason tehtävissä vain 12 % vastaajista. Opetustehtävissä työskenteli vain 3 % ja yrittäjänä 2 %. Liikkeenjohdollisissa tehtävissä työskenteli 5 % vastaajista. Nykyisessä työpaikassaan 54 % vastaajista työskenteli suoritustason tehtävissä. Tämä on 26 prosenttiyksikköä vähemmän kuin heti valmistumisen jälkeen. 38 % kuitenkin toimi nykyisessä työssään asiantuntija-, suunnittelija- tai kehittämistehtävissä, joka on 11 prosenttiyksikköä enemmän kuin ensimmäisessä työpaikassa valmistumisen jälkeen. Liikkeenjohdollisissa tehtävissä toimi edelleen vain hyvin pieni osa eli 9 %, mutta määrä on kasvanut 4 prosenttiyksikköä aikaisemmasta. Vain 1 % toimi yrittäjänä. Tutkimuksessa ilmenee, että matkailun liikkeenjohdon vastaajista naiset ovat miehiä useammin suoritustason tehtävissä ja miehet ovat naisia useammin päällikkötason tehtävissä.

Kaikista valtakunnalliseen Restonomien palkka- ja työllisyystutkimukseen vastanneista restonomeista hieman yli puolet oli heti valmistumisen jälkeen suoritustason tehtävissä (Ohtonen ym. 2011, 19). Tämä on 29 prosenttiyksikköä vähemmän kuin matkailun liikkeenjohdon restonomien vastauksissa. Lopuissa tehtävissä ei ollut suuria eroja. Nykyisessä työpaikassa kaikista vastaajista vain 26 % oli enää suoritustason tehtävissä ja se on 28 prosenttiyksikköä vähemmän kuin matkailun liikkeenjohdon restonomeilla. Myös asiantuntija-, suunnittelija- tai kehittämistehtävissä oli vastaajien välillä eroa jopa 16 prosenttiyksikköä. Muuten tehtävien välillä ei ollut suuria eroja.

Selkeitä eroja on löydettävissä riippuen siitä, onko työllistyminen tapahtunut heti valmistumisen jälkeen vai myöhemmin. Suoritustason tehtäviin työllistettiin useammin heti valmistumisen jälkeen, kun taas asiantuntija-, suunnittelija- ja kehittämistehtäviin vasta myöhemmin. Sama toistuu liikkeenjohdollisia tehtäviä tarkasteltaessa. Suoritustason tehtäviin vaaditaan vähemmän työkokemusta ja työllistyminen on siten helpompaa. Toisaalta matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman tulisi antaa valmiudet myös esi-

merkiksi juuri liikkeenjohdollisiin tehtäviin. Silti työkokemusta arvostetaan suuresti näihin tehtäviin haettaessa. Yrittäjänä toimi vain muutaman prosentin verran vastaajista, vaikka opetuksesta löytyy yrittäjille hyödyllisiä kursseja. Se on myös yksi suuntautumisvaihtoehto. Sekä haastateltavat että kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että yrittäjyyteen liittyviä opintoja tulisi olla lisää.

Oman alan työkokemusta voi saada työharjoitteluiden kautta. Työharjoitteluita on matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmassa kolme: perus-, ammatti- ja syventäväharjoittelu. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012h). Harjoittelut kestävät yhteensä 6 kuukautta. Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa tehokkain tapa työllistyä alalle oli työharjoittelu tai opinnäytetyön tekeminen yritykselle. Jopa 34 % Matkailun liikkeenjohdon restonomeista löysi työpaikkansa tätä kautta ja 21 % kaikista vastaajista.

Koulun rooli oppilaiden työllistymisessä on merkittävä. Monet haastateltavista matkailualan työllistäjistä painotti koulun ja elinkeinon yhteistyön tärkeyttä oppilaiden työllistymisen kannalta. Myös monet opiskelijat toivoivat enemmän työelämäyhteyttä opintoihinsa, esimerkiksi kohtaamismahdollisuuksia elinkeinon kanssa. Oppilaat halusivat myös tietoa uramahdollisuuksista. 28 % matkailun liikkeenjohdon restonomeista otti yhteyttä suoraan työnantajaansa ja sai sitä kautta työpaikan, kun taas valtakunnallisen Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen vastaajista vain 19 % sai tätä kautta työpaikan. Vastaajat toivoivat, että henkilökohtaisia opintoja voitaisiin suunnitella mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta esimerkiksi suuntautumisopinnoista saataisiin irti kaikki mahdollinen hyöty. Matkailuelinkeinon edustajat toivoivat, että opetussuunnitelmaan sisältyisi enemmän työharjoitteluita. Haastateltavat kokivat, että matkailun liikkeenjohdon opinnot ja työllistyminen eivät tällä hetkellä kohtaa.

## **7.2 Osaamistarpeet**

Nykyisessä työssä tarvittavia osaamistarpeita tuli esille hyvin laajasti, sekä Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa, että haastatteluista. Kummassakin tutkimuksessa mainittiin paljon samoja osaamistarpeita. Paljon mainintoja molemmissa aineistoissa saivat: alakohtainen osaaminen, tuote- ja palveluosaaminen, tietotekniikkaosaaminen, myynti- ja markkinointiosaaminen, kielitaito, vuorovaikutus- ja viestintätaidot sekä ta-

loushallinto-osaaminen. Yhtäläisyyksiä esimerkiksi Oivallus-hankkeessa esitettyihin osaamistarpeisiin oli paljon. Oivallus-hankkeessa tärkeitä 2020-luvun osaamistarpeita ovat muun muassa verkosto-osaaminen, kansainvälisyys, teknologiaosaaminen ja palveluosaaminen (EK 2011, 12). Oivallus-hankkeen raportissa tärkeäksi koettiin myös desing- ja ympäristöajattelu, joka on hieman ristiriidassa opinnäytetyön tulosten kanssa. Esimerkiksi desing-osaaminen toi matkailun liikkeenjohdon restonomeille vähiten valmiuksia työhön, mutta sitä toivottiin lisää opintoihin. On mahdollista, että tulevaisuudessa tämän kaltainen osaaminen onkin erittäin tärkeää työllistymisessä. Haastatteluissa kävi ilmi, että ympäristöajattelu on jäänyt taka-alalle vaikean taloudellisen tilanteen vuoksi.

Suomen matkailulle olennaisia menestystekijöitä ovat tuotteiden ja palvelujen laatu (Hakala 2008, 20). Monet matkailun liikkeenjohdon restonomeista mainitsivat avoimissa vastauksissa, että tuotteistaminen, tuotetuntemus ja palveluosaaminen ovat tärkeitä osaamisalueita nykyisessä työssä. Palveluosaaminen on myös vahvassa asemassa matkailun liikkeenjohdon koulutuksessa ja Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen mukaan (kuviot 19) se onkin antanut erittäin hyvät valmiudet työhön. Valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakointi – projektin mukaan tuotteistamiseen liittyen ammattilaisen on myös hallittava tuotteiden hinnoittelu (Opetushallitus 2012, 19). Yhden haastateltavan mielestä hinnoitteluosaaminen on tärkeää, koska tuotteita ja palveluita pyritään entistä enemmän hinnoittelemaan kysynnän mukaan. Haastateltavat pitivätkin erityisesti Pricing and Revenue Management-kurssia hyödyllisenä.

Sosiaaliset taidot ovat tulevaisuudessa entistä tärkeämmässä asemassa ja ne ovat hyödyllisiä laadukkaan palvelun kannalta (IFTF 2011, 8). Kyselyyn vastanneiden mukaan vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot ovat olennaisia osaamistarpeita nykyisessä työssä. Myös haastatteluissa ilmeni, että hyvät vuorovaikutustaidot sekä verkostojen luominen ovat hyvin tarpeellisia työelämässä. Tulevaisuudessa verkostomainen osaaminen on suuressa asemassa ja verkostojen avulla voidaan rakentaa erilaisia osaamiskombinaatioita. (EK 2011, 7, 13). Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa erityisesti erilaiset vuorovaikutustaidot nousivat esille. Näitä taitoja ovat muun muassa neuvottelu-, ihmishuone-, tiimityö- ja yhteistyötaidot. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat osa Matkai-

lun liikkeenjohdon restonomitutkinnon tuottamaa osaamista. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012g).

Liiketoiminta- sekä markkinointiosaaminen osoittautuivat matkailun liikkeenjohdon restonomeille selkeästi tärkeäksi osaamisalueeksi ja se on yksi tutkinnon tuottamista osaamisista. Liiketoimintaosaaminen antaa 47 %:n mielestä hyvät valmiudet työhön. Markkinointiosaaminen antoi hyvät valmiudet työhön 38 %:n mielestä. Monet kyselyyn vastanneista olivatkin työllistyneet markkinointi- tai rahoitusosalalle. Matkailualalla on myös paljon tehtäviä, jotka liittyvät johtamiseen, esimiestyöhön, myyntiin ja markkinointiin sekä taloushallintoon (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d). Näitä taitoja tarvitaan ehdottomasti myös matkailualalla. Erityisesti Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimistossa markkinointiosaaminen koettiin tärkeäksi osaamisalueeksi, koska kyseisessä organisaatiossa markkinointi on olennainen osa toimintaa. Esimerkiksi markkinoinnin työkalujen tuntemus oli tärkeää ja elinkeinon edustajat toivoivatkin markkinoinnin opintojen lisäämistä opetussuunnitelmaan. Yritysten kehitystoiminta on kannattavaa kun osataan valmistaa, tuotteistaa, markkinoida ja myydä. (EK 2011, 12). Myös haastatteluissa ilmeni, että liiketoiminnallinen ajattelu kiristyvässä kilpailussa on yhä tärkeämpää.

Monessa eri tulevaisuuden muutosvoimia koskevassa raportissa mainittiin teknologian vaikutus tulevaisuuteen ja osaamistarpeisiin. (IFTF 2011, 8; EK 2011, 12.) Teknologian kehittymisellä on suuri vaikutus päivittäiseen työntekoon. Kymmenen vuoden aikana toimintatavat yrityksissä ja organisaatioissa ovat muuttuneet suuresti teknologian kehittymisen myötä. Esimerkiksi 10 vuotta sitten sosiaalisen median osuus yritysten liiketoiminnasta oli hyvin pieni. Haastatteluissa tuli ilmi, että tietotekniikka- ja erilaisten järjestelmien osaaminen sekä sosiaalisen median hallintataidot ovat nykyään olennaisia osaamisalueita. Tietotekniikka kehittyy nopeasti ja työntekijöiden on jatkuvasti kehitettävä osaamistaan tällä osa-alueella (Opetushallitus 2012, 10). Teknologian syvempi osaaminen korostuu tulevaisuudessa. Enää ei riitä se, että osaa tehdä kirjallisen PowerPoint-esityksen, vaan täytyy osata myös esimerkiksi leikata videoita ja lisätä ääniraitoja. (IFTF 2011, 10.) Tämä tuli esille esimerkiksi ministeriön haastattelussa. Sosiaalinen media kasvattaa jatkuvasti asemaansa yritysten toiminnassa. Esimerkiksi Helsingin kau-

pungin matkailu- ja kongressitoimistossa on oma yksikkönsä, joka huolehtii organisaation sosiaalisen median hallinnasta.

Alakohtainen osaaminen mainittiin hyvin monesti sekä haastatteluissa, että Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksessa. Monet haastateltavat kertoivat, että heidän työsäään täytyy todella ymmärtää millaisesta liiketoiminnasta on kyse. Lisäksi on oltava laaja-alainen tietous matkailualasta. Myös restonomeilla tulee olla hyvät perustiedot alasta, koska niitä tarvitaan työelämässä. Tulevaisuudessa matkailualalla on tärkeää, että työntekijät hallitsevat matkailualan perustaidot ja ydinosaamisen. (Opetushallitus 2012, 19.) Olennaista on, että tulevaisuuden matkailualan ammattilaisella on hyvä tuntemus alasta niin yleisellä kuin kansainvälisellä tasolla, sillä se on olennainen osa tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaamista. (Opetushallitus 2012, 19.)

Erityisesti matkailualalla kansainvälisyys ja kielitaito korostuvat. Kansainvälisyys on olennainen osa tulevaisuuden liiketoimintaa. Yritysten on kyettävä globaaliin ajattelu- ja toimintatapaan sekä tunnettava eri markkina-alueet ja niiden kulttuuri. (EK 2011, 12.) Haastatteluissa kävi ilmi, että englannin kielentaito on perustaito. Se tulisi jokaisen osata erityisesti näin kansainvälisellä alalla. Tarpeelliseksi osoittautui venäjänkielen taito, jonka osaajia tarvitaan matkailualalla erityisesti Suomessa. Tämä pitää varmasti hyvin paikkansa kun tarkastelee Suomeen saapuvien matkustajien kansallisuuksia, joiden kärkeä ovat venäläiset, ruotsalaiset ja virolaiset (Tilastokeskus 2013). Haastatteluissa mainittiin myös, että Suomessa tarvitaan edelleen ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä, varsinkin laivaliikenteessä. Tulevaisuudessa kiinan ja japanin kieli saattaa olla osaamistarve tietyillä matkailualan yrityksillä.

### **7.3 Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämisehdotukset**

Markkinoinnin ja myynnin taitojen tärkeys tuli esille jo osaamisen puolella. Myös haastatteluissa ilmeni, että markkinointi on tärkeä osaamisalue. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmassa markkinointia käsitteleviä kursseja on jo kolme, mutta alumnit ja haastateltavat olivat sitä mieltä, että markkinointiopintoja pitäisi edelleen lisätä. Markkinointiosaamisen tärkeys tulevaisuudessa on korostunut sekä tulevaisuutta käsittelevissä raporteissa, että tutkimuksessa ja haastatteluissa.

Liikematkatoimistossa muun muassa Amadeus-osaaminen koettiin erittäin tärkeäksi. Ongelmana on kuitenkin se, että Amadeus-osaajia on nykyään yhä vähemmän ja esimerkiksi matkatoimistoilla on vaikeuksia löytää sopivaa työvoimaa. Matkailun liikkeenjohdon koulutuksessa Amadeus-kurssit ovat vapaavalintaisia. Kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että Amadeus-kursseja pitäisi olla opetussuunnitelmassa lisää. Matkailualan restonomit saattaisivat työllistyä helpommin esimerkiksi matkatoimistoihin, jos heidän osaamisensa vastaisi työnantajien tarpeita.

Haastateltavat ja alumnit olivat molemmat sitä mieltä, että Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto – kurssi on sellaisenaan matkailunliikkeenjohdon koulutuksessa epäolennainen. Tulevaisuuden osaamistarpeita ja elinkeinon mielipidettä tarkastellessa kurssista ei ole paljon hyötyä työllistymisen ja osaamisen kannalta. Muun muassa Majoitusliiketoiminta, Matkailukohteen johtaminen koettiin epäolennaisiksi haastateltavien liiketoiminnan näkökulmasta (liite 1). Tärkeiksi kursseiksi haastateltavat kokivat Kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkailun perusteet, Pricing and revenue management- sekä Project Management – kurssit. (liite 2). Matkailun liikkeenjohdon koulutus on selkeästi liikkeenjohdollinen koulutusohjelma, jossa liikkeenjohdolliset kurssit korostuvat. Restonomiminimike on kuitenkin vastanneiden mielestä harhaanjohtava, koska heidät mielleltään ravintolapuolen osaajiksi. Tutkinnosta pitäisi saada arvostetumpi ja vastaamaan enemmän sitä, mitä koulutus todella pitää sisällään.

#### 7.4 Yhteenveto

Osaamistarpeita on tullut esille tutkimuksessa hyvin laajasti. Erittäin tärkeäksi ja eniten mainintoja saivat **vuorovaikutus-, palvelu-, tuote-, markkinointi, tietotekninen ja liiketoimintaosaaminen sekä alan tuntemus ja kielitaito** (kuvio 21). Tulevaisuudessa tärkeitä ovat hyvät vuorovaikutustaidot sekä verkostojen luominen. Verkostojen avulla voidaan rakentaa erilaisia osaamiskombinaatioita, koska tulevaisuudessa työpajoilla tarvitaan moniosaajia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että yhden ihmisen pitäisi osata kaikki vaan nimenomaan työtiimillä pitäisi olla mahdollisimman laajaa osaamista. Erilaisten osaamiskombinaatioiden avulla osaamistarpeet voidaan kattaa hyvin. Liiketoiminta- ja markkinointiosaaminen on tulevaisuudessa myös erittäin hyödyllistä. Kiris-

tyvässä kilpailussa liiketoimintaosaamista sekä liiketoiminnan ymmärrystä vaaditaan yhä useammin. On tunnettava hyvin ala, jolla toimii ja tiedettävä mistä liiketoiminnassa on kyse. Liiketoiminnassa myös taloudellinen osaaminen on hyvin oleellista. Palvelu ja tuoteosaaminen ovat myös tarpeellisia taitoja, sillä on tunnettava tuotteet, joita myy, jolloin myös palvelu on sujuvampaa ja laadukkaampaa. Tietotekninen osaaminen on tärkeää sillä teknologia kehittyy nopeaa vauhtia ja osaamista sen saralla on kehitettävä jatkuvasti. Tietotekniikan käyttö yleistyy ja sitä käytetään yhä uusimmilla osa-alueilla. Kansainvälistyminen vaikuttaa siihen, että kielitaidon tärkeys korostuu. Englannin kielien taitoa pidetään perustaitona ja jokaisen tulisi osata sitä. Laajasta kielitaidosta on tulevaisuudessa paljon hyötyä. Isommalla fontilla kirjoitetut osaamistaidot ovat eniten esiin tulleita osaamistarpeita.



Kuvio 21. Tärkeimmät osaamistarpeet tulevaisuudessa

Matkailun liikkeenjohdon koulutuksessa tärkeänä pidettiin liiketoimintaan liittyviä kursseja kuten Pricing and Revenue management -kurssi. Myös markkinoinnin kurssit ovat koulutusohjelman tärkeitä kursseja ja markkinoinnin taitoja tarvitaan joka alalla. Tietotekniset taidot ovat tärkeitä ja esimerkiksi Office-ohjelmien käytön pitäisi jokaisen osata. Erittäin tärkeäksi matkailualalla koettiin muun muassa Amadeus- järjestelmän osaaminen. Koulutusohjelman muita tärkeitä kursseja ovat Kokous-, kongressi-, ja tapahtumamatkailun perusteet sekä Project management – kurssit. Ravintolapalvelut ja ruokatunto kurssi- koettiin vähemmän tärkeäksi.

## 8 Kehitysehdotukset

Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen vastauksissa tuli esille, että vastaajat olisivat kaivanneet enemmän tietoa uramahdollisuuksista. Henkilökohtaisia opintoja haluttiin suunnitella heti opintojen alussa. Opinto-ohjauksella on tässä asiassa iso rooli. Henkilökohtaista opinto-ohjausta tulisi lisätä ja sen pitäisi olla pakollista. Sitä pitäisi järjestää säännöllisesti ja useammin, oppilaan tarpeet huomioon ottaen. Ohjauksessa voitaisiin käydä läpi esimerkiksi opiskelijan uratoiveet, opintojen tavoitteet ja suunnitella opintoja tarkemmin näiden mukaan. Opiskelijalle voitaisiin antaa tarkkaa tietoa muun muassa harjoittelupaikoista, jotka tukevat opiskelijan uratoiveita. Opinto-ohjaajia voisi tähän tarkoitukseen olla enemmän kuin yksi.

Suuntautumisopinnot pitäisi aloittaa aikaisemmassa vaiheessa ja suuntautumisvaihtoehdon valinta pitäisi tapahtua myöhemmässä vaiheessa. Suuntautumisvaihtoehdot voitaisiin valita perusopintojen suorittamisen jälkeen ja koko kolmas vuosi koostuisi suuntautumisopinnoista. Kuten haastattelijat mainitsivat, tällä hetkellä koulutusohjelmalla pyritään ”syleillä koko maailmaa”. Matkailun liikkeenjohdon restonomeilla on monipuolista osaamista, mutta tieto ei välttämättä ole kovin syvällistä. Suuntautumisopinnot ovat liian suppeat, joten valittuun aiheeseen on melko vaikea perehtyä ja tulla ammattilaiseksi. Suuntautumisopintojen kokonaisuuksia voitaisiin miettiä uudelleen ja ottaa huomioon matkailualan tulevaisuuden trendit. Valittavana voisi olla täysin uusia kokonaisuuksia, kuten markkinoinnin, taloushallinnon tai sähköisen liiketoiminnan kokonaisuuksia.

Työelämälähtöisyyttä pitäisi lisätä koulutuksessa. Erilaisissa ryhmätöissä ja käytännön tehtävissä voitaisiin tehdä enemmän yhteistyötä yritysten ja organisaatioiden kanssa. Työharjoittelujaksoja voisi lisätä ja toisinaan harjoittelupaikkoja on vaikea saada. Koulun pitäisi tehdä enemmän yhteistyötä elinkeinon kanssa. Jos opiskelijan on vaikea löytää harjoittelupaikkaa, olisi koululla muutama varma yhteistyöyritys tai organisaatio, johon opiskelijat voisivat työllistyä. Näin opiskelijoiden ei tarvitsisi suorittaa harjoitteluja työpaikoilla, joiden toimiala ei välttämättä edes liity matkailuun. Työharjoittelut ovat tutkimuksenkin mukaan olennaisia työllistymisen kanavia. Tämän lisäksi työharjoitte-



lusta saa korvaamatonta työkokemusta, mikä on monessa matkailualan työpaikassa vaatimus työllistymiselle.

Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto-kurssi pitäisi tehdä vapaaehtoiseksi tai sen sisältöä tulisi muuttaa. Kurssi on mielenkiintoinen ja hauska, mutta ei ole olennainen tutkinnon kannalta. Kurssista ei saa sellaista osaamista, jota matkailun elinkeino matkailun restonomeilta vaatii. Vaikka ruoka on oleellinen osa matkailua, sitä ei tällä hetkellä pidetä oleellisena osaamisena. Tulevaisuudessa ruokatietoudella voi olla suurikin merkitys, jolloin kyseistä kurssia voisi kehittää tarpeiden mukaisesti. Esimerkiksi ruuanlaiton sijasta kurssilla voitaisiin tehdä erilaisia projekteja tai kehittämistehtäviä alan toimijoiden kanssa.

Amadeus-kurssi pitäisi tehdä pakolliseksi. Ainakin Amadeus-järjestelmän perusteet -kurssi olisi erittäin hyödyllinen. Nykyään se on osa pakollista Matkatoimistot ja matkanjärjestäminen liiketoimintana ja Amadeus-järjestelmää käsitellään kurssilla suppeasti. Jos kurssia ei tehdä pakolliseksi kaikille, voisi sen lisätä esimerkiksi suuntautumisen yhteyteen tai koulun tulisi taata, että kurssit toteutetaan, osallistujamäärästä riippumatta. Kurssien sisältöä voisi tehdä syvällisemmäksi. Näin voimme taata, että Amadeus-osaajia syntyy jatkossakin matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmasta.

Läsnäolopakkoa voitaisiin kehittää joustavammaksi. Suurin osa opiskelijoista joutuu tekemään töitä opiskelujen ohella. Ammattikorkeakoulu on nimenomaan työelämälähtöinen koulutus. Opiskelijat pitäisi sitouttaa työpaikkaan. Esimerkiksi, jos opiskelija saa osa-aikaisen työpaikan matkatoimistosta, olisi hyvä, että koulu tukisi tätä ja opinnot voitaisiin suorittaa oppisopimustyyppisesti. Oppisopimusta voisi myös tukea muutenkin, jos työpaikka sijoittuu matkailualalle. Koulutehtäviä voisi tehdä omalle työpaikalleen ja tätä kautta kartuttaa myös työkokemusta. Opiskelijan työpanoksesta hyötyisi myös yritykset.

## **8.1 Jatkotutkimusaiheita**

Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia onko uusi kehitetty opetussuunnitelma vaikuttanut matkailun liikkeenjohdon restonomien työllistymiseen. Onko valmistuneella res-

tonomilla tarvittavat taidot, jotta voisi työllistyä muihin kuin suoritustason tehtäviin heti valmistuttuaan. Vastaavatko osaamistaidot elinkeinon vaatimuksia.

Lisäksi voitaisiin myös tutkia syvällisemmin kuinka paljon matkailun liikkeenjohdon restonomien työllisyys ja osaamistarpeet eroavat verraten Suomen muihin restonomeihin. Suurin osa Suomen restonomeista on opiskellut hotelli- ja ravintola-alaa. Matkailun liikkeenjohdon koulutus eroaa hyvin paljon hotelli- ja ravintola-alasta, mutta valmistuttuaan heillä on sama tutkintonimike.

Tulevaisuudessa voitaisiin myös tutkia kuinka paljon matkailun liikkeenjohdon osaamistarpeet ovat muuttuneet esimerkiksi 5 – 10 vuoden aikana. Muun muassa teknologia kehittyi niin nopeaa vauhtia, että tulevaisuudessa osaamistarpeet muuttuvat luultavasti entistä nopeammin. Myös globalisaatio on vaikuttava tekijä, joka varmasti vaikuttaa tulevaisuuden osaamistarpeisiin.

## **8.2 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti**

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimusmenetelmän luotettavuutta ja kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia käytetyllä menetelmällä. Mittauksen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimus voitaisiin toistaa uudelleen ja se ei ole sattumanvarainen. (Hiltunen 2009.) Tutkimuksemme reliabiliteetti on hyvä, koska käytimme kahden eri tutkimuksen tuloksia eli Restonomien palkka- ja työllisyystutkimusta sekä haastatteluja. Useampi aineisto lisää tutkimuksen luotettavuutta. Aiemmin käsitelimme Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksen analysointimenetelmiä. Analysointimenetelmät ovat mielestämme hyvin tarkkaan käsitelty, joten tutkimuksemme olisi mahdollista toteuttaa uudelleen. Myös haastattelujen reliabiliteetti on hyvä, koska ne ovat toistettavissa tutkimuksen toteutuksessa annettujen tietojen perusteella.

Validiteetti kertoo, miten tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavan asian ominaisuutta. Se kertoo mittaako tutkimus juuri sitä, mitä oli tarkoitus mitata. (Hiltunen 2009.) Poimimalla Restonomien palkka- ja työllisyystutkimuksesta matkailun liikkeenjohdon restonomien vastaukset saimme tämän opinnäytetyön kannalta tarvittavat tiedot. Matkailun liikkeenjohdon restonomien vastausten avulla selvitetty ne tutki-

musongelmat, jotka olikin tarkoitus selvittää eli millaisiin työtehtäviin kyseisen koulutusohjelman restonomit ovat työllistyneet ja mitä osaamista heiltä vaaditaan. Kohde-ryhmä oli oikea ja kysymykset oli aseteltu selkeästi niin, että niihin on saatu oikeat vastaukset.

Haastattelujen validiteetti oli melko hyvä, sillä suurimmalta osin saatiin sellaiset vastaukset, jotka kysymysten avulla olikin tarkoitus saada. Tosin joskus vastaukset saattoivat mennä hieman ohi aiheen, eikä kysymykseen saatu suoraa vastausta. Haastattelujen avulla saatiin kuitenkin vastaus tutkimusongelmaan eli millaista osaamista tulevaisuudessa matkailualalla tarvitaan. Tämä oli haastatteluiden tarkoitus.

### **8.3 Oma oppiminen, kehittyminen ja arviointi**

Opinnäytetyön tekeminen oli pitkä ja työläs prosessi. Tekijät oppivat paljon tutkimastaan aiheesta. Eniten aikaa veivät haastattelujen toteutus ja tulosten analysointi. Kahden eri tutkimuksen tulosten analysointi ja johtopäätösten tekeminen osoittautui yllättävän haasteelliseksi. Tutkimustuloksista yllättävintä oli, että monet matkailun liikkeenjohdon restonomeista työllistyivät usein muuallekin kuin matkailualalle.

Työn tekeminen alkoi keväällä 2013. Siinä vaiheessa pohdittiin aihetta ja lähestyttiin opinnäytetyön ohjaajaa ja toimeksiantajaa. Yhdessä pohdimme aihettamme ja sen rajauksia. Tietoperustan kirjoittamisen aloittaminen osoittautui haasteelliseksi, koska tekijät eivät olleet varmoja mistä pitäisi aloittaa ja mitä aiheita tietoperustassa tulisi käsitellä. Aiheen selkeydyttyä tietoperustaa päästiin kirjoittamaan. Työ olisi voitu aloittaa aikaisemmassa vaiheessa ja sopia selkeämmät linjat aiheelle.

Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän eli Restonomien valtakunnallisen palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksia oli huomattavasti helpompaa käsitellä kuin haastattelujen tuloksia. Tuloksia käsiteltiin Webropol- ja Excel-ohjelmien avulla. Kummankin ohjelman avulla tuloksia on helppo lukea ja käsitellä. Excel-ohjelmassa numeroista voidaan tehdä taulukoita, jotka selkeästi kuvaavat tutkittua asiaa ja niistä on helppo tehdä johtopäätöksiä. Haastatteluista oli vaikea löytää yhteistä punaista lankaa. Haastattelut piti

lukea monta kertaa läpi ennen kuin yhtenäisiä saman teeman alle meneviä asioita alkoi löytyä.

Työstä on tekijöiden mielestä hyötyä toimeksiantajalle HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle. Varsinkin haastatteluiden tuloksia voidaan käyttää matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetussuunnitelmaa kehittäessä. Työstä oli myös hyötyä tekijöille. On hyvä tietää, mitä elinkeino valmistuneilta matkailun liikkeenjohdon restonomeilta vaatii. Koska haastattelut tehtiin suurimmalta osalta henkilökohtaisesti, tekijät ovat päässeet tapaamaan matkailualan eri toimijoita ja heidän edustajiaan. Tästä voi olla paljon hyötyä esimerkiksi työnhaussa.

## Lähteet

Avoinyliopisto.fi 2013. Avoimen yliopisto-opetuksen tietopalvelu. Luettavissa: <http://www.avoinyliopisto.fi/>. Luettu: 21.11.2013.

Cetron, M., DeMicco, F. & Davies, O. 2010. Hospitality 2015 - The Future Of Hospitality and Travel. American Hotel & Lodging Educational Institute. Lansing, Michigan.

Conrady, R. & Buck, M. 2012. Trends and Issues in Global Tourism 2012. Springer-Verlag. Berlin Heidelberg.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gibert, D. & Wanhill, S. 2008. 4. uudistettu painos. Tourism Principles and Practice. Pearson Education Limited. Eidinburg Gate.

EK 2011. Elinkeinoelämän keskusliitto. Oivallus loppuraportti. Luettavissa: [http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/liitetiedostot/Oivallus\\_loppuraportti\\_web.pdf](http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/liitetiedostot/Oivallus_loppuraportti_web.pdf). Luettu 26.10.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma, nuoret ja aikuiset. Luettavissa: [http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/index\\_html#Matkailun koulutusohjelman profiili](http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/index_html#Matkailun%20koulutusohjelman%20profiili). Luettu: 12.9.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012b. Päivätoteutus (nuoret). Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/paeivaetoteutus-nuoret>. Luettu: 12.9.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012c. Monimuotototeutus (aikuiset). Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/monimuotototeutus-aikuiset>. Luettu: 12.9.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d. Matkailun liikkeenjohdon koulutus, nuorten yhteishaku, kevät 2014. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/hakeminen-nuoret-kevat-2014>. Luettu: 12.9.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012e. Nuorten yhteishaun yleisperiaatteet 2013. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/lisaetietoa-hakijalle/nuorten-haun-yleisperiaatteet>. Luettu: 12.9.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012f. Nuorten hakutilasto. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/matkailun-liikkeenjohdon-nuorten-hakutilasto>. Luettu: 13.9.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012g. Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/koulutusohjelman-rakenne-sisaeltoe-ja-laajuus>. Luettu: 15.9.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012h. Opintojaksoluettelo. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/matkailu/matkailun-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset/opintojaksoluettelo>. Luettu: 15.9.2013.

Halmetoja, M. 2013a. Koulutusohjelman johtaja, matkailun liikkeenjohto. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Orientointi-infomateriaali Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman aloittajille. Pdf.

Halmetoja, M. 2013b. Koulutusohjelman johtaja, matkailun liikkeenjohto. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Ammatillinen kasvu, opinnot ja osaaminen. Power Point.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot – Ajattelua, tekoa ja yhteistyötä. Saarijärven Offset Oy. Saarijärvi.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf).  
Luettu: 24.11.2013.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Huutola, M. 2008. Ammattiosaajia tarvitaan Suomen työmarkkinoilla. Teoksessa Ammatillinen osaaminen menestyksen takaajana, s. 63. Oulun korkeakoulu. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Edita Prima Oy. Helsinki.

IFTF 2011. The Institute For The Future. Future Work Skills 2020. Luettavissa: [http://www.iftf.org/uploads/media/SR-1382A\\_UPRI\\_future\\_work\\_skills\\_sm.pdf](http://www.iftf.org/uploads/media/SR-1382A_UPRI_future_work_skills_sm.pdf).  
Luettu: 24.09.2013.

Järvinen, J., Vataja, I. & Tuominen, T. 2011. Matkailu- ja ravitsemisalalan taustaselvitys. Luettavissa: [http://www.oph.fi/download/138584\\_Matkailu\\_ ja\\_ravitsemisalalan\\_taustaselvitys\\_lg.pdf](http://www.oph.fi/download/138584_Matkailu_ ja_ravitsemisalalan_taustaselvitys_lg.pdf). Luettu: 17.11.2013.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä, kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print. Tampere.

Lapin yliopisto 2013. Matkailututkimuksen opinnot. Luettavissa: <http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Yksikot/Yhteiskuntatieteiden->

tiedekunta/Opiskelu/Oppiaineet-ja-  
maisteriohjelmat/Matkailututkimus/Matkailututkimuksen-opinnot. Luettu: 9.9.2013.

Opetushallitus 2010a. Matkailualan perustutkinto. Luettavissa:  
[http://www.opintoluotsi.fi/fi-  
FI/koulutusalat\\_ja\\_ammait/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=2318ee0f-d63b-  
437b-bc13-782d14ebe19c](http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat_ja_ammait/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=2318ee0f-d63b-437b-bc13-782d14ebe19c). Luettu: 9.9.2013

Opetushallitus 2010b. Matkailun koulutusohjelma. Luettavissa:  
[http://www.opintoluotsi.fi/fi-  
FI/koulutusalat\\_ja\\_ammait/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=f3694aff-bca8-  
4ef8-8878-714c24bdddff](http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat_ja_ammait/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=f3694aff-bca8-4ef8-8878-714c24bdddff). Luettu: 9.9.2013.

Opetushallitus 2012. Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti. Raportit ja selvi-  
tyksen 2012:13. Luettavissa: [http://www.oph.fi/download/141064\\_987587\\_MARA-  
osaamistarveraportti\\_VERKKO.pdf](http://www.oph.fi/download/141064_987587_MARA-osaamistarveraportti_VERKKO.pdf). Luettu 28.8.2013.

Opetushallitus 2013. Koulutusalat ja ammatit. Luettavissa:  
[http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/PageIndexWord.aspx?id=6a34fab8-ac3e-4bd7-83a9-  
91aeccf1d140](http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/PageIndexWord.aspx?id=6a34fab8-ac3e-4bd7-83a9-91aeccf1d140). Luettu: 9.9.2013.

Opiskelupaikka 2013. AMK - Matkailuala, ravitsemisala ja talousala. Luettavissa:  
[http://www.opiskelupaikka.fi/Koulutus/Ammattikorkeakoulu/AMK-Matkailuala-  
ravitsemisala-ja-talousala](http://www.opiskelupaikka.fi/Koulutus/Ammattikorkeakoulu/AMK-Matkailuala-ravitsemisala-ja-talousala). Luettu: 9.9.2013.

Oxford Research 2013. Klusterit. Luettavissa: [http://fi.oxfordresearch.dk/tietoa-  
meista/toimintamme-ydinkonsepti/klusterit.aspx](http://fi.oxfordresearch.dk/tietoa-meista/toimintamme-ydinkonsepti/klusterit.aspx). Luettu: 17.11.2013.

Palvelualojen ammattiliitto 2012. Kaarlo Julkunen: Matkailusta merkittävin työllistäjä?  
Luettavissa:  
[http://www.pam.fi/fi/uutiset/Sivut/TEMherasimatkailunmerkitykseenlaajahankekayn-  
tiin.aspx](http://www.pam.fi/fi/uutiset/Sivut/TEMherasimatkailunmerkitykseenlaajahankekayntiin.aspx). Luettu: 5.11.2013.



Palvelualojen ammattiliitto 2013a. TEM heräsi matkailun merkitykseen: laaja hanke käyntiin. Luettavissa:

<http://www.pam.fi/fi/uutiset/Sivut/TEMherasimatkailunmerkitykseenlaajahankekayntiin.aspx>. Luettu: 5.11.2013.

Palvelualojen ammattiliitto 2013b. Tutkimus: Hallituksen päätöksellä synkät vaikutukset matkailu- ja ravintola-alan työllisyyteen. Luettavissa:

<http://www.pam.fi/fi/uutiset/Sivut/TutkimusHallituksenpaatoksellasynkatvaikutuksetmatkailu-jaravintola-alan.aspx>. Luettu: 5.11.2013.

Palvelualojen ammattiliitto 2013c. PAM: Edustuskulujen verovähennysoikeuden poistoa harkittava uudelleen. Luettavissa:

<http://www.pam.fi/fi/uutiset/Sivut/PAMEdustuskulujenverovahennysoikeudenpoisto.aspx>. Luettu: 5.11.2013.

Palvelualojen ammattiliitto 2013d. Tutkimus: Päättäjien mielestä Suomella on matkailun edistämässä paljon parannettavaa. Luettavissa:

<http://www.pam.fi/fi/uutiset/Sivut/TutkimusPaattajienmielestaSuomellaonmatkailunedistamisessapaljonparannettavaa.aspx>. Luettu: 5.11.2013.

Rantapallo 2013. Haaveiletko töistä matkailualalla? Luettavissa:

<http://www.rantapallo.fi/matkavinkit/tulevaisuuden-haaveissa-matkailuala/>. Luettu: 9.9.2013.

Rönni-Sällinen, A. 2012. Rönni-Sällinen: Vastuullisuus kilpailuvaltina. Luettavissa:

<http://www.demari.fi/politiikka/kolumnit/7890-ronni-sallinen-vastuullisuus-kilpailuvaltina>. Luettu: 5.11.2013.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Luettu 24.11.2013.

Tilastokeskus 2013a. Arvonlisäys. Luettavissa:

<http://www.stat.fi/meta/kas/arvonlisays.html>. Luettu: 21.11.2013.

Tilastokeskus 2013b. Matkailu ulkomailta Suomeen kasvoi vuonna 2012. Luettavissa:

[http://www.stat.fi/til/rajat/2012/rajat\\_2012\\_2013-05-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/rajat/2012/rajat_2012_2013-05-30_tie_001_fi.html). Luettu: 21.10.2013.

Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2008. Yleissivistys ja osaaminen työelämässä 2030 – Menestyksen eväät tulevaisuudessa. Luettavissa:

[http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu\\_2008-1.pdf](http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu_2008-1.pdf). Luettu: 09.09.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Suomen matkailustrategia 2020. 4 hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä. Luettavissa:

[http://www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia\\_020610.pdf](http://www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia_020610.pdf). Luettu: 18.10.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a. Suomen matkailustrategia 2020. Luettavissa:

[http://www.tem.fi/yritykset/matkailu/suomen\\_matkailustrategia\\_vuoteen\\_2020](http://www.tem.fi/yritykset/matkailu/suomen_matkailustrategia_vuoteen_2020). Luettu: 18.10.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b. Matkailun merkitys Suomen kansantaloudelle. Luettavissa:

[http://www.tem.fi/yritykset/matkailu/matkailun\\_merkitys\\_suomen\\_kansantaloudelle](http://www.tem.fi/yritykset/matkailu/matkailun_merkitys_suomen_kansantaloudelle). Luettu: 18.10.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020. Vuosien 2010–2012 toteuma. Luettavissa:

[http://www.tem.fi/files/36637/Suomen\\_matkailustrategia\\_toteuma\\_2010\\_2012.pdf](http://www.tem.fi/files/36637/Suomen_matkailustrategia_toteuma_2010_2012.pdf). Luettu: 18.10.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d. Matkailuala. Luettavissa:

[http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/11\\_ammattiala#Koulutus](http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/11_ammattiala#Koulutus). Luettu: 9.9.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e. Matkailu on merkittävä työllistäjä ja vientitulojen lähde. Matkailu on yksi harvoista kasvavista aloista Suomessa. Luettavissa:  
[http://www.tem.fi/files/35515/Matkailun\\_infograafi\\_2012.pdf](http://www.tem.fi/files/35515/Matkailun_infograafi_2012.pdf). Luettu: 1.11.2013.

UNWTO 2012. UNWTO Annual Report 2012. Luettavissa:  
<http://www2.unwto.org/en/publication/unwto-annual-report-2012>. Luettu:  
16.09.2013.

UNWTO 2013. Understanding Tourism: Basic Glossary. Luettavissa:  
<http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>. Luettu  
14.10.2013.

# Liitteet

## Liite 1. Haastattelulomake

### HAASTATTELURUNKO

Haastattelumme tavoite on kartoittaa, mitä osaamista matkailualan työpaikoilla tarvitaan. Haluamme selvittää, miten Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaa voidaan kehittää alan toimijoiden näkökulmasta.

1. Millainen on työnkuvasi?
2. Millainen koulutustaustasi on?
3. Kuinka paljon koulutuksestasi on ollut hyötyä nykyisessä työpaikassasi?
4. Millaista osaamista (tiedot, taidot jne.) työssäsi tarvittiin, kun aloitit tehtävässä?
5. Millaista osaamista (tiedot, taidot jne.) työssäsi tarvitaan nyt?
6. Millaisia tehtävänimikkeitä matkailuyrityksessänne on ja millaisia toimenkuvia näihin sisältyy?
7. Millaista osaamista sellaisissa tehtävissä tarvitaan, jotka sopivat matkailualan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneelle?
8. Kuinka paljon yrityksessänne on henkilökuntaa ja onko kenelläkään heistä matkailualan koulutustausta? Jos on, kuinka monella ja millaisilla työtehtävissä he toimivat?
9. Mihin asioihin kiinnitätte rekrytoinnissa huomiota?
10. Tarjoaako yrityksesi lisäkoulutusta henkilökunnalle? Jos tarjoaa niin kuinka usein ja millaista lisäkoulutusta joudutte antamaan matkailualan koulutuksen käyneille työntekijöille? Miksi?
11. Mitkä viisi kurssia Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opintojaksoluettelosta ovat yrityksesi näkökulmasta tärkeitä ja mitkä epäolennaisia? Miksi?
12. Mitä vinkkejä antaisitte Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kehittämiseksi?

Liite 2. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetus suunnitelman olennaiset kurssit haastateltavien näkökulmasta

<b>Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma, 210 opintopistettä, OPS 2010</b>								
<b>Koulutusohjelman olennaiset kurssit haastateltavien liiketoiminnan näkökulmasta.</b>								
<b>Numerot kurssien perässä kertovat kuinka moni haastateltavista piti kurssia olennaisena.</b>								
<b>PALVELUOSAAMINEN, TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA ASIAKKUUS</b>			<b>TALOUDELLINEN OSAAMINEN, YRITTÄJYYS JA ESIMIESTAIDOT</b>			<b>STRATEGINEN JOHTAMINEN JA LIIKETOIMINNAN KEHITTÄMINEN</b>		
Markkinoinnin ja myynnin perusteet	3 op	2	Svenska i arbetslivet	3 op		Strateginen johtaminen	3 op	1
Basics of Travel and Tourism Industry	3 op		Budjetointi ja tulosseuranta	3 op	2	Markkinoinnin johtaminen	3 op	1
Henkilökohtaiset viestintätaidot	3 op	1	Markkinointiviestintä	4 op	1	Kansantaloustiede	3 op	
Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta	4 op		Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät	6 op		Henkilöstöjohtaminen	3 op	1
e-Commerce in Hospitality and Tourism	3 op	2	Päivittäisjohtaminen	4 op		Business Planning and Simulation Game	5 op	1
Hotelli-, restaurang- och turismsvenska	3 op	1	International Communication Skills	3 op	1	Investointilaskenta ja verotus	3 op	
English for Hotel, Restaurant och Tourism	3 op		Yrittäjyys ja liiketoiminnan aloittaminen hrm-alalla	4 op		Responsible Business Management	3 op	1
Yksilö työyhteisössä	3 op		<b>TOURISM MANAGEMENT</b>			Pricing and Revenue Management	3 op	4
Kauppaoikeus	3 op		English for Business Situations	3 op	1	<b>SUUNTAUTUMISVAIHTOEHTOJA: Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen</b>	13 op	
Introduction to Hospitality and Tourism Industry	3 op		Project Management	3 op	3	Matkailuyrityksen riskienhallinta	3 op	
Matkailumaantiede	3 op		Quality Management	3 op	2	Matkailukohteen strateginen suunnittelu	3 op	
Talouden raportointi ja seuranta	3 op	1	Travel Transportation Management	4 op	1	Matkailuyrityksen kehittämis-projekti	4 op	
<b>MATKAILU PALVELUOTTEENA</b>			International Business Case Study	2 op	1	Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu	3 op	1
Majoitusliiketoiminta	3 op		<b>MATKAILUN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN</b>			<b>Meeting Industry</b>	13 op	
Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto	4 op		Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä	3 op	2	Meeting Industry and Business Travel	5 op	1
Matkatoimistot ja matkanjärjestäminen liiketoimintana	4 op	2	Elämysten johtaminen, palveludesign ja kannattavuuden suunnittelu	5 op	1	Event Management - Case Project	5 op	
Kokous-, kongressi- ja tapahtuma-matkailun perusteet	1 op	3	Matkailukohteen johtaminen	3 op	1	Future Trends of Business Travel and Meeting Industry	3 op	1
			Työoikeus	3 op				
<b>Lisäksi opintoihin sisältyy:</b>						<b>Aviation Management (Saksassa)</b>		1
Toinen vieras kieli	6 op					<b>Kaksoistutkinto (Itävallassa)</b>		
Vapaasti valittavat opinnot	15 op					<b>Liikunta- ja luontomatkailu (Vierumäellä)</b>		
Opinnäytetyö	15 op					<b>Majoitusyrityksen johtaminen</b>		
Työharjoittelut	30 op					<b>Vastuullinen liiketoiminta</b>		
						<b>Yrittäjyys hotelli-, ravintola- ja matkailualalla</b>		

## Liite 2. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opetus suunnitelman epäolennaiset kurssit haastateltavien näkökulmasta

### Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma, 210 opintopistettä, OPS 2010.

Koulutusohjelman epäolennaiset kurssit haastateltavien liiketoiminnan näkökulmasta.

Numerot kurssien perässä kertovat kuinka moni haastateltavista piti kurssia epäolennaisena.

#### PALVELUOSAAMINEN, TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA ASIAKKAUS

Markkinoinnin ja myynnin perusteet	3 op
Basics of Travel and Tourism Industry	3 op
Henkilökohtaiset viestintätaidot	3 op
Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta	4 op
e-Commerce in Hospitality and Tourism	3 op
Hotell-, restaurang- och turismsvenska	3 op
English for Hotel, Restaurant och Tourism	3 op
Yksilö työyhteisössä	3 op
Kauppaoikeus	3 op
Introduction to Hospitality and Tourism Industry	3 op
Matkailumaantiede	3 op
Talouden raportointi ja seuranta	3 op

#### MATKAILU PALVELUTUOTTEENA

Majoitusliiketoiminta	3 op
Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto	4 op
Matkatoimistot ja matkan-järjestäminen liiketoimintana	4 op
Kokous-, kongressi- ja tapahtuma-matkailun perusteet	1 op

#### Lisäksi opintohin sisältyy:

Toinen vieras kieli	6 op
Vapaasti valittavat opinnot	15 op
Opinnäytetyö	15 op
Työharjoittelut	30 op

#### TALOUDELLINEN OSAAMINEN, YRITTÄJYYS JA ESIMIESTAIDOT

Svenska i arbetslivet	3 op
Budjetointi ja tuloseuranta	3 op
Markkinointiviestintä	4 op
Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät	6 op
Päivittäisjohtaminen	4 op
1 International Communication Skills	3 op
1 Yrittäjyys ja liiketoiminnan aloittaminen hrm-alalla	4 op

#### 2 TOURISM MANAGEMENT

1 English for Business Situations	3 op
1 Project Management	3 op
2 Quality Management	3 op
Travel Transportation Management	4 op
International Business Case Study	2 op

#### 4 MATKAILUN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

5 Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä	3 op
Elämysten johtaminen, palveludesign ja kannattavuuden suunnittelu	5 op
1 Matkailukohteen johtaminen	3 op
Työoikeus	3 op

#### STRATEGINEN JOHTAMINEN JA LIIKETOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Strateginen johtaminen	3 op
Markkinoinnin johtaminen	3 op
Kansantaloustiede	3 op
Henkilöstöjohtaminen	3 op
Business Planning and Simulation Game	5 op
Investointilaskenta ja verotus	3 op
Responsible Business Management	3 op
Pricing and Revenue Management	3 op

#### SUUNTAUTUMISVAIHTOEHTOJA:

##### Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen

Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen	13 op
Matkailuyrityksen riskienhallinta	3 op
Matkailukohteen strateginen suunnittelu	3 op
Matkailuyrityksen kehittämis-projekti	4 op
Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu	3 op

##### Meeting Industry

Meeting Industry and Business Travel	5 op
Event Management - Case Project	5 op
Future Trends of Business Travel and Meeting Industry	3 op

##### Aviation Management (Saksassa)

##### Kaksoistutkinto (Itävallassa)

##### Liikunta- ja luontomatkailu (Vierumäellä)

##### Majoitusyrityksen johtaminen

##### Vastuullinen liiketoiminta

##### Yrittäjyys hotelli-, ravintola- ja matkailualalla