

RESTONOMIT ÄÄNESSÄ: DIGITALISAATION
VAIKUTUKSET TYÖHÖN JA OSAAMISTARPEISIIN
TULEVAISUUDESSA

Nousiainen Heini

Opinnäytetyö
Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2023

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Heini Nousiainen	Vuosi	2023
Ohjaaja	Marja Lempiäinen		
Toimeksiantaja	Lapin ammattikorkeakoulu		
Työn nimi	Restonomit äänessä: Digitalisaation vaikutukset työhön ja osaamistarpeisiin tulevaisuudessa		
Sivumäärä	34 + 5		

Digitalisaation nopea kehitys ja uudet innovaatiot muuttavat työtä ja tuovat aloille uusia osaamistarpeita. Työn murrokseen valmistautuminen ja osaamisen kehittäminen ovat keinoja pärjätä tulevaisuuden digitaalisessa työelämässä.

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää restonomien näkemys digitalisaation vaikutuksista heidän työhönsä ja osaamistarpeisiinsa tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa niin restonomiopiskelijoita kuin jo valmistuneita restonomeja digitalisaation tuomiin työelämän muutoksiin.

Opinnäytetyön tietoperusta on jaettu kahteen eri osaan. Opinnäytetyön tietoperustan ensimmäinen osa koostuu matkailualan nykytilaan perehtymisestä, työn murroksesta sekä digitalisaation vaikutuksista matkailualaan. Tietoperustan toisessa osassa perehdytään restonomiopintoihin sekä restonomien osaamistarpeisiin ja työtehtäviin.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella kyselytutkimuksella, joka lähetettiin sähköpostitse Lapin ammattikorkeakoulun opiskelijoille sekä jaettiin sosiaalisessa mediassa. Kysely suunnattiin restonomiopiskelijoille (AMK ja YAMK) sekä jo valmistuneille restonomeille. Kyselylomake luotiin Webropol-työkalun avulla ja kyselyyn saatiin 54 vastausta.

Kyselytutkimuksen tulokset osoittivat, että restonomit näkevät tulevaisuuden digitaalisen työelämän ihmisten tekemän työn ja digitaalisten ratkaisujen yhdistelmänä. Digitalisaation uskotaan tarjoavan paljon erilaisia mahdollisuuksia uusien palveluiden kehittämiseen ja asiakaskokemuksen parantamiseen. Asiantuntijatyön uskotaan lisääntyvän ja etätyön uskotaan yleistyvän entisestään. Tärkeimmiksi osaamistarpeiksi tulevaisuudessa restonomit äänestivät esimerkiksi asiakaspalvelutaidot, digitaalisten ratkaisujen hyödyntäosaaminen sekä ongelmanratkaisutaidot.

Tämä opinnäytetyö tarjoaa tärkeää ja ajankohtaista tietoa restonomien digitalisaatioon liittyvästä osaamisesta sekä auttaa lukijaa kehittämään omaa ammattitaitoaan vastaamaan tulevaisuuden tarpeita.

Avainsanat digitalisaatio, osaamistarve, osaamisen kehittäminen, restonomi

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Heini Nousiainen	Year	2023
Supervisor	Marja Lempiäinen		
Commissioned by	Lapland University of Applied Sciences		
Title	Bachelors of Hospitality Management in voice: The effects of digitalisation on work and competence needs in the future		
Number of pages	34 + 5		

The fast development of digitalisation and new innovations are changing work and bringing new competence needs to the industries. Preparing for the change in work and developing skills are ways to succeed in the digital working life of the future. The objective of this thesis was to investigate the views of Bachelors of Hospitality Management on the impact of digitalisation on their work and competence needs in the future. The aim of the thesis was to prepare both students and already graduated Bachelors of Hospitality Management for the changes in working life brought about by digitalisation.

The theoretical part of the thesis is divided into two parts. The first part consists of an examination of the current state of the tourism industry, the transformation of work and the effects of digitalisation on the tourism industry. The second part focuses on Hospitality Management studies, competence needs and job tasks. The research was conducted through a qualitative survey. The survey was sent to students at the Lapland UAS and shared on social media. The survey was aimed at current students and already graduated Bachelors of Hospitality Management (AMK and YAMK). The questionnaire survey was made by using the Webropol tool and 54 responses were received.

The results of the survey showed us that Bachelors of Hospitality Management see the future of the digital working life as a combination of human work and digital solutions. They also see opportunities for developing new services and improving customer experience through digitalisation. Expert work is expected to increase and remote work is expected to become even more common. Bachelors of Hospitality Management voted the most important competence needs in the future. Those were customer service, proficiency in digital devices and problem-solving skills.

This thesis provides important and timely information on the digital competence needs of Bachelors of Hospitality Management and helps readers to develop their own skills to meet future competence needs.

Keywords digitalisation, competence needs, competence development, Bachelors of Hospitality Management, digital and social skills

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 MUUTTUVA MATKAILUALA	6
2.1 Matkailualan nykytila ja digitalisaatio.....	6
2.2 Työn murros	8
2.3 Työn digitalisaatio	10
3 RESTONOMIOPINNOT JA MUUTTUVAT OSAAMISTARPEET	13
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
4.1 Tutkimusprosessin esittely.....	16
4.2 Laadullinen kyselytutkimus	17
4.3 Tutkimuksen kohderyhmä ja kyselylomakkeen jakaminen.....	18
5 AINEISTONKERUUN TULOKSET	20
5.1 Vastaajien taustatiedot	20
5.2 Digitalisaation vaikutus arkeen ja työhön	22
6 EVÄÄT TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄÄN	28
7 POHDINTA	33
7.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	33
7.2 Opinnäytetyöprosessi	34
7.3 Oma oppiminen.....	35
LÄHTEET	36
LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Digitalisaation nopea kehitys ja uudet innovaatiot ovat osa niin nykyistä arkeamme kuin tulevaisuutta. Työ muuttuu ja uudet innovaatiot ottavat isompaa roolia ihmisten parissa. Matkailualan kerrotaankin olevan yhden historian suurimman haasteen ja mahdollisuuden edessä. (Jänkälä 2019.)

Tulevaisuuden osaamistarpeiden tunnistaminen omalla urapolulla on tärkeää, koska teknologian nopea kehittyminen johtaa myös työntekijöiden osaamistarpeiden muuttumiseen (Hautala 2022). Nousiainen (2020) toteaa blogitekstissään, että muuttuvassa työelämässä osaaminen on parasta turvaa. Samalla kun työnantajat sopeutuvat muutoksiin, he myös vaativat työntekijöiltään uudenlaisia taitoja. Tulevaisuudessa tosiasia on se, että parhaiten sopeutuvat ja menestyvät työntekijät ovat niitä, jotka pysyvät tässä kaikessa kehityksessä mukana. (Hautala 2022.)

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on selvittää restonomien näkemys digitalisaation vaikutuksista heidän työhönsä ja osaamistarpeisiinsa tulevaisuudessa. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytän kyselytutkimusta. Kyselytutkimus on todettu nopeaksi ja tehokkaaksi menetelmäksi, jossa tietoa voidaan kerätä suurelta vastaajajoukolta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on valmistaa niin matkailu- ja ravitsemisalan opiskelijoita kuin jo alalla työskenteleviä henkilöitä digitalisaation tuomiin työelämän muutoksiin. Merkityksellisen työstäni matkailutoimialalle tekee sen ajankohtaisuus sekä se, että työ valmistaa meitä kohta valmistuvia alan ammattilaisia tulevaisuuden muuttuvaan työelämään.

Opinnäytetyön aihe liittyy laajemmin muutosten ennakkointiin ja tulevaisuuden osaamistarpeiden tunnistamiseen. Tarkastelen aihetta restonomien sekä matkailualalla työskentelevien henkilöiden näkökulmasta. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Lapin ammattikorkeakoulu. Kiinnostus aiheeseen syntyi oman ammatillisen osaamisen ja kehittymisen näkökulmasta sekä omasta mielenkiinnosta aiheeseen.

2 MUUTTUVAT MATKAILUALA

2.1 Matkailualan nykytila ja digitalisaatio

Matkailu on monipuolinen ja moniin sidosryhmiin vaikuttava toimiala. Matkailuala tunnetaan erityisesti majoitus- ja ravitsemistoiminnasta sekä erilaisista ohjelmapalveluista. Lisäksi matkailutoimialaan kuuluvat matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta sekä henkilöliikenne. Matkailualan palvelut työllistävät lisäksi siivouspalveluita, pesuloita, kiinteistöhuoltoa, turvallisuusalaa sekä jätehuoltoa. (Marski 2021.) Matkailulle tyypillisiä toimialoja ovat myös urheilutoiminta, huvi- ja virkistyspalvelut sekä kulttuuri- ja viihdetoiminta. Kun matkailulla menee hyvin, heijastuu sen hyöty laajasti myös muille toimialoille. (Jänkälä 2019.)

Suomen matkailustrategiassa 2022–2028 kerrotaan, että matkailualan merkitys niin kansantalouden kuin työllisyyden näkökulmasta on merkittävä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022). Matkailun kokonaiskysyntä Suomessa vuonna 2019 oli matkailutilinpidon mukaan 16,3 miljardia euroa (Visit Finland 2023b). Visit Finlandin (2023b) mukaan matkailualalla toimii 29 000 yritystä ja se työllistää jopa 154 000 työntekijää.

Latvalan (2022) mukaan matkailuelinkeino on kokenut digitalisaation myötä valtavan muutoksen. Teknologian ja digitalisaation kerrotaan muuttaneen matkailualaa enemmän kuin mikään muu. Lentokoneilla pystymme lentämään ympäri maapalloa, junien avulla liikumme nopeasti paikasta toiseen ja digitalisaation myötä pystymme tutustumaan matkakohteisiin virtuaalisesti. Digitalisaatio ja digitaalinen teknologia ovat matkailualan kehittymisen viimeisin iso harppaus. (Pesonen 2017.)

Digitalisaation yksi merkittävimmistä ilmiöistä matkailualalla on matkailijoiden siirtyminen verkkoon, joka tarkoittaa käytännössä sitä, että kuluttajat toteuttavat matkojen suunnittelun, etsimisen, vertailun sekä varaamisen verkon kautta itse (Visit Finland 2023c). Matkailijoiden siirtyminen verkkoon johtaa siihen, että matkailuyrittäjien sekä yritysten on kyettävä muuttamaan matkailupalvelunsa digitaalisesti houkuttavaan malliin, sekä mahdollistettava kuluttajille nopea ja

vaivaton digitaalinen polku varata yrityksen palveluja verkon kautta. (Visit Finland 2023c.)

Digitalisoituminen haastaa samalla niin yrittäjien kuin työntekijöiden digitaitoja, joka näkyy suurena kiinnostuksena kehittää omaa osaamistaan niin henkilökohtaisella kuin koko yrityksen tasolla (Latvala 2022). El Hajal ja Rowson (2021) toteavat, että muutama vuosi sitten olisi ollut mahdotonta ennakoida tekoälyn ja digitalisaation tuomia osaamistarpeita. Tämä kertoo omalta osaltaan digitalisaation kiihtyvistä kehitymisnopeudesta. Visit Finlandin (2023c) mukaan osalla matkailutoimijoista voi olla vielä ensimmäisenä haasteena verkkoon siirtyminen ja oman yritysprofiliin luominen. Digitaalista löydettävyyttä, hakukoneoptimointia sekä tietoteknistä kyvykkyyttä pidetään nykypäivänä jopa olettamuksena (Visit Finland 2023c).

Tuoreimmat digitalisaation tuomat muutokset näkyvät matkailualalla suoraan automaation, tekoälyn sekä robottien ilmestymisellä alan eri toimijoiden sekä palveluiden joukkoon. Samalla myös datan määrä matkailualalla kasvaa lukuisten dataa tuottavien palveluiden sekä laitteiden myötä. Datan kerääminen antaa matkailuyrityksille valtavasti tietoa uusien palveluiden sekä liiketoiminnan kehittämiseen. (Lundström & Kyyrä 2022.)

Kuluttajat hyötyvät digitalisaation kehityksestä pääsemällä nauttimaan nopeammasta palvelusta erilaisten digitaalisten kanavien sekä automaattien avulla. Mutta kuten jo aikaisemmin mainitsin, digitaalisten toimintojen ja laitteiden käyttäminen edellyttää kuluttajalta riittävää tietoteknistä osaamista. (Sironen, Ojamaa & Lehto 2021, 8.)

Matkailualan kehittyminen ja uudet innovaatiot eivät ole kuitenkaan historiassamme uutta. Jokainen sukupolvi kokee oman aikansa kehityksen tuomat muutokset epäröiden tai jopa pelottavina. Teollisen vallankumouksen historia on pitkä ja kehityksen vauhti kiihtyy koko ajan. Nykypäivän haasteina ovat erityisesti kehityksen mukana pysyminen sekä uuden saatavilla olevan tiedon oppiminen ja sisäistäminen. (Turunen 2023.)

2.2 Työn murros

Hakonen (2022) kertoo työn murroksen tarkoittavan vuosikymmenien kestäväää muutosta kohti uudenlaista ja teknologisempaa työelämää. Työn murroksen voidaan siis sanoa olevan toimintatapojen kehittämistä ja uudistamista. Vaikka työn muuttuminen ja kehittyminen ei ole uusia asia, digitalisaation myötä muutos on nopeutunut ja näin noussut tärkeäksi puheenaiheeksi lähes jokaisella alalla. Vähitellen työn murros tulee muuttamaan työn sisältöä, toimintatapoja ja työn organisaatiota kaikilla toimialoilla. (Hakonen 2022.)

Tulevaisuudessa myös matkailualan työ tulee muuttumaan uuden teknologian ottaessa enemmän valtaa työelämän eri osa-alueilla. Digitalisaatio, työnteon uudet muodot ja osaamisvaatimusten kasvu muuttavat niin työtä, työtehtäviä, työvälineitä, osaamistarpeita kuin tapaamme työskennellä. (Keyriläinen & Sutela 2018.) Työn murroksen mukana tulevien muutosten rinnalla matkailun kasvu edellyttää työntekijöiden osaamisen kehittämistä ja jatkuvaa päivittämistä (Jänkälä 2019).

Työn murros vaatii sen, että organisaation on yhdessä työntekijöiden kanssa luovuttava normaaliuden ajatuksesta ja suunnattava katseet uusien mahdollisuuksien näkemiseen. Muuttuva työelämä vaatii sopeutumista sekä kulloinkin parhaiden tai edes siedettävien ratkaisujen etsimistä. (Janhonen 2018, 30.) Teknologian kehittymisen tuoma muutos on todettu myös matkailuun vaikuttavaksi megatrendiksi. Alhaalla kuviossa 1 on kuvattuna OECD (2018) tunnistamat neljä matkailun megatrendiä vuoteen 2040.



Matkailijamäärien kasvu ja uudet matkailijaryhmät

Ikääntyvä väestö on vaurasta ja keskiluokasta on tulossa globaalisti suurin yhteiskuntaluokka. 1980-luvulla ja sen jälkeen syntyneet Z- ja Y-sukupolvet eroavat matkustustottumuksiltaan ja -käyttäytymiseltään vanhemmista ikäluokista.



Kestävän matkailun kasvu

Matalahiilinen ja resurssitehokas globaali talous korostuu esimerkiksi ruoan tuotannon ja jätteiden minimoinnin suhteen sekä tuo painetta matkailun päästöjen vähentämiseen ja paikallisten asukkaiden sosiaalisen ja kulttuurisen hyvinvoinnin huomioimiseen.



Uudet ja mahdollistavat teknologiat

Uusien teknologioiden avulla matkustamisesta voi tulla aiempaa tehokkaampaa ja saavutettavampaa, myös taloudellisesti. Teknologinen kehitys edellyttää matkailutoimijoilta valmiutta uudistaa liiketoimintaansa, matkailijoilta valmiutta muuttaa matkustustottumuksiaan ja julkisilta toimijoilta keinoja tukea matkailun kehittämistä.



Liikkuminen muuttuu

Liikkumista pyritään sujuvoittamaan ja toimintaympäristön turvallisuutta kehittämään tulli-, viisumi- ja terminaalitoimintojen suhteen, ja liikenneinnovaatioiden odotetaan tuovan ratkaisuja matkaketjuihin ja asiakastarpeisiin vastaamiseen.

Kuvio 1. Matkailuun vaikuttavat megatrendit vuoteen 2040 (OECD 2018)

Myös työn määritelmän epäilläään tulevaisuudessa muuttuvan. Työn uskotaan muuttuvan tehtäviksi, toimeksiannoiksi ja keikoiksi. (Kilpi 2016, 13.) Käsitys säännöllisestä työelämästä muuttuu ja työmarkkinat, työura sekä työnkuva ovat aika- ja paikkariippumattomia (Jänkälä 2019). Koronaviruspandemia vaikutti myös nopeaan muutoksen kohti etätyötä. Useat eri ammattialat joutuivat kehittämään uusia tapoja tehdä työtään rajoitusten vallitessa ympäri maailmaa. (Heikkinen, Juhas & Viitasaari 2021.) Etätyöllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään työpaikan ulkopuolella, kuten kotona (Tilastokeskus 2023).

Työn murroksen ja digitalisaation nopean kehityksen myötä työnantajien on tärkeää varmistaa, että jokainen työntekijä pysyy kehityksen mukana. Erityisesti digitaitojen merkitys korostuu. (Alaja 2021.) Työ- ja elinkeinoministeriön (2021)

tiedotteessa todetaan, että digitalisaatio tarjoaa paljon mahdollisuuksia kehittää niin työntekijöitä kuin eri palveluja, kunhan teknologian kehitystä osataan hyödyntää organisaatioissa oikein.

2.3 Työn digitalisaatio

Digitalisaatiosta voidaan puhua myös työn digitalisaationa. Keyriläinen (2017) toteaa Parviaiseen, Federleyhyn, Grenmaniin ja Seistoon (2017) viitaten, että työn digitalisaatio on toimintatapojen muutosta kohti digitaalisempia ratkaisuja. Kun puhutaan työn digitalisaatiosta, voidaan siis tarkoittaa niin uutta teknologiaa kuin sen käyttöönottoa. Myös kustannustehokkuus, tuottavuuden kasvu, nopeus, työn tasaisuus ja työn laatu ovat työn digitalisaation ja sen kehittämisen taustalla. (Keyriläinen 2017.) Työn digitalisaatio lasketaan moniulotteiseksi ilmiöksi ja laajaksi tutkimuksen aiheeksi (Keyriläinen & Sutela 2018).

Keyriläinen ja Sutela (2018) ovat todenneet Järvenpäähän ja Elorantaan (2000) viitaten, että samalla kun työvälineet sekä työnteon tavat muuttuvat, ovat työntekijät ottaneet askeleen lähemmäksi tietotyötä. Tietotyö määritellään työksi, jossa vastaanotetaan, käsitellään ja tuotetaan tietoa (Finto 2023). Matkailualalla

Tekoäly ja robotiikka ovat kehittyneet erityisesti viime vuosien aikana paljon ja herättäneet kiinnostusta monella eri alalla. Tekoälystä ja robotiikasta puhutaan yleisteknologioina, joita voidaan käyttää monella eri elämän osa-alueella kuten esimerkiksi matkailussa, koulutuksessa ja työssä. (Andersson & Hiltunen 2019, 23.) Matkailualalla tekoäly ja robotiikka ovat toivotettu jo tervetulleiksi ja näin niiden hyödynnettävyyttä alalla tullaan kehittämään yhä enemmän ja enemmän.

Samalla kun teknologian tuomat innovaatiot korvaavat hiljattain matkailualan rutiinitehtäviä, lentokoneet ja junat alkavat muistuttaa hotelleja ja VR-lasien avulla voit olla minuuteissa missä päin maapalloa tahansa (Pölönen 2019). Tulevaisuudessa tekoäly ja robotiikka tulevat olemaan yhä riippuvaisempia toisistaan ja hoitamaan palveluita yhteisymmärryksessä. (Andersson & Hiltunen 2019, 23.)

Tekoälyllä tarkoitetaan koneen kykyä hyödyntää ihmisen älyyn tai yleiseen älykkyyteen liitettyjä toimintoja kuten luomista, päättelykykyä, oppimista tai

suunnittelua. Tekoälyn ansioista koneet pystyvät havainnoimaan ympäristöä sekä käsittelemään ja ratkaisemaan ongelmia saavuttaakseen tietyn päämäärän. Tekoälyn ansioista kone pystyy myös vastaanottamaan tietoa siihen liitettyjen tunnistimien avulla. (Euroopan parlamentti 2021.)

Tekoälyä voidaan hyödyntää matkailualalla esimerkiksi kohdennetussa markkinoissa kuluttajien kokemuksen parantamiseksi. Tekoäly pystyy ennakoimaan algoritmeja, joka tarkoittaa sitä, että yritys voi tarjota kuluttajilleen yhä parempia personoituja tuotteita. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tekoäly voi esimerkiksi suositella varaussivustoilla matkajille edellisten hakujen perusteella matkakohteita tai erilaisia hotelleja. Tekoäly kykenee myös ehdottamaan kuluttajan valitsemasta kohteesta esimerkiksi autovuokrausta tai ohjelmapalveluita. (Andersson & Hiltunen 2019, 28–30.)

Tekoäly pystyy oppimaan asiakaspalautteista ja tekemään niiden perusteella yritykselle palvelujen kehittämis ehdotuksia. Tekoäly pystyy myös esimerkiksi ennustamaan ongelmatilanteita sekä ehdottamaan niihin ratkaisuja. Tästä esimerkkinä on Suomen Liikenneviraston ja Digian kehittämä ohjelma, joka ennustaa tulevia ruuhkia reaaliajassa. Näin kuluttaja pystyy reaaliaikaisesti seuraamaan omalta älylaitteeltaan ruuhkia ja varautumaan niihin. (Andersson & Hiltunen 2019, 28–30.)

Tekoälypohjaiset järjestelmät auttavat vähentämään kustannuksia, vapauttamaan työaika kriittisille tehtäville sekä tarjoamaan niin nopeampia kuin parempia palveluita asiakkaiden todellisiin tarpeisiin (Rissanen & Ruostetsaari 2023). Tekoäly hyödyntää robotiikkaa, mikä tarjoaa hyödynnettäviä mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen manuaalista rutiiniväytä automatisoimalla. Robotti on automaattinen, ohjelmoitava sekä monikäyttöinen laite, jota voidaan hyödyntää monessa eri käyttötarkoituksessa. (Lahdenperä, Minkkinen & Pekkola 2020.)

Robotti yhdistetään tekoälyn luomaksi laitteeksi, joka pystyy toimimaan itsenäisesti sille tarkoitettu ympäristössä. Laajemmin katsottuna robotisaatio on myös ohjelmistorobotiikkaa, mikä tarkoittaa esimerkiksi sovelluksia, jotka suorittavat automatisoidusti niille annettuja tehtäviä kuten tiedon hakua sekä tiedon päivittämistä. (Lahdenperä, Minkkinen & Pekkola 2020.) Robotit tuovat

tulevaisuuden työelämään lisää käsipareja sekä hoitavat ja korvaavat työelämän yksinkertaisia työtehtäviä (Rissanen & Ruostetsaari 2023).

Esimerkkinä robotiikasta ovat esimerkiksi erilaisiin tehtäviin suunnatut chatbotit eli keskustelurobotit. Keskustelurobotit pystyvät niin etsimään kuin yhdistämään erilaista tietoa yhteen ja näin vastaamaan asiakkaan erilaisiin kysymyksiin sekä ohjaamaan asiakkaan tarvittaessa asiakaspalvelijalle jatkotoimenpiteitä varten. Tuttuja matkailualalla ovat esimerkiksi robotit vastaanotto-, neuvonta- ja kuljetustehtävissä. (Andersson & Hiltunen 2019, 31–34.)

Myös Itsepalveluautomaatit yleistyvät ja ovat tulevaisuuden uusi normaali matkailualalla. Hietala (2013) kertoo, että esimerkiksi automatisoidut passintarkastukset yleistyvät ja tavoitteena on kehittää maailmanlaajuinen ja yhtenäinen järjestelmä. Myös lähtöselvitysautomaatit ovat jo tuttu näky lentoasemilla ja niiden käyttöä painotetaan koko ajan enemmän (Finnair 2023).

3 RESTONOMIOPINNOT JA MUUTTUVAT OSAAMISTARPEET

Restonomiopinnot valmistavat opiskelijan muuttuvaan työelämään niin kansallisiin kuin kansainvälisiin työtehtäviin. Restonomiopinnoissa keskitytään niin matkailu- kuin ravitsemisalan keskeisiin sisältöihin ja opiskelija saa valmiudet kehittämistehtäviin, alan myynti-, markkinointi- ja tuotantotehtäviin, esihenkilötehtäviin sekä itsenäiseksi yrittäjäksi. Restonomi on matkailu- ja ravitsemisalan moniosaaja, jonka työllistymismahdollisuudet ovat laajat. (Studentum 2023.)

Restonomiopinnoissa on useita suuntautumisvaihtoehtoja ja restonomiksi voi opiskella lähes 20 eri ammattikorkeakoulussa ympäri Suomea. Restonomiksi voi opiskella myös ruotsin ja englannin kielellä. Opinnot voidaan suorittaa niin päiväopintoina, monimuoto-opintoina kuin aikuiskoulutuksessa. Opintojen keskimääräinen suoritus aika on 3,5–4 vuotta. (Sure Ry 2014, 12.)

Restonomiksi (AMK) valmistunut opiskelija osaa johtaa kannattavaa ja asiakaslähtöistä liiketoimintaa. Tärkeimpiä työtehtäviä restonomilla on huolehtia asiakkaan palveluprosessin onnistuneesta kulusta kokonaisvaltaisesti. Esihenkilötehtävissä korostuvat taidot työn ja työyhteisön kehittämisessä. Keskeisiä tehtäviä restonomille kerrotaan opintopolun (2023) artikkelissa olevan asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittäminen ja johtaminen, trendien seuraaminen sekä kehityksen ennakointi. (Opintopolku 2023.)

Restonomien osaamista pyritään seuraamaan ja analysoimaan säännöllisin aika välein. Osaamistarpeiden seuraamisella pyritään saamaan valmistuville opiskelijoille parempi lähtökohta työelämään. (Adamsson, Puhakainen & Vehkaperä 2022.) Restonomien osaamiskartoituksessa korkeimmille sijoille pääsivät kestävän kehityksen tuntemus, asiakaslähtöinen kehittäminen sekä tiedon analysointitaito (Opetushallitus 2019). Maailman talousfoorumi nosti vuonna 2021 viisi globaalisti merkittävintä osaamistarvetta. Nämä osaamistarpeet olivat analyyttinen ajattelukyky, oppimisen jatkuva kehittäminen, ongelmanratkaisutaito, kriittinen ajattelukyky, luovuus, omaperäisyys ja oma-aloitteisuus. (Whiting 2020.)

Restonomin on tärkeää tuntea oma kohdeyleisönsä sekä jatkuvasti muuttuvat viestintäkanavat. Viestinnän tulee olla nopeaa, ajantasaista ja asiantuntevaa. Restonomilla on oltava hyvät yleiset viestinnälliset taidot ja käsitys sosiaalisen median alustoista. Kielitaito on myös restonomin yksi tärkeimmistä osaamisvaatimuksista. Kansainvälisellä alalla kielten osaaminen on osa vieraanvaraisuutta ja eri kulttuurien tuntemus tukee osaamista. (Mantere 2018.)

Suomalaisen Työn Liiton tekemän Made By Finland -kampanjatutkimuksen tuloksista selvisi, että kädentaitoja, teknologian käyttöä, muutoksiin sopeutumista sekä oman osaamisen kehittämistä pidetään nykyisin tärkeämpänä kuin esimerkiksi fyysistä kuntoa (Airila & Eljala 2017).

Työn murroksen ja digitaalisen kehityksen seurauksena myös metataitoja tarvitaan enemmän kuin koskaan ennen. Turunen (2023) määrittelee metataidot alasta riippumattomiksi ja välttämättömiksi yleistaidoiksi. Metataitoja ovat esimerkiksi itsensä johtaminen, tunnetaidot, kyky ymmärtää muita ihmisiä ja teknologiaa. Metataidoiksi lasketaan myös oppimaan oppiminen, monimutkaisten ongelmien ratkaisukyky, innovointiosaaminen, joustavuus ja resilienssi. (Vehkaperä & Puhakainen 2022.)

Itsensä johtamisen taito tulee olemaan tulevaisuudessa yksi merkittävimmistä menestystekijöistä työntekijöiden keskuudessa. Se, miten kykenet hallitsemaan arjen ja työn tasapainon sekä sisäistämään uusia opittavia asioita ovat tulevaisuudessa valtavan tärkeitä taitoja. Tulevaisuuden tuomat muutokset tuovat työntekijälle yhä enemmän päätösvaltaa ja vastuuta. (Keyriläinen 2017.) Itsensä johtaminen tarkoittaa sitä, että osaat viedä haluamiasi asioita eteenpäin ja osaat johtaa itsesi sellaisiin tilanteisiin sekä tavoitteisiin, joihin haluat. (Koppelomäki 2023.)

Restonomikoulutus valmistaa opiskelijan erilaisiin työmahdollisuuksiin matkailu- ja ravitsemisalalla. Restonomi koulutus valmistaa erityisesti yritysten esihenkilö- ja asiantuntijatehtäviin. Työtehtävät liittyvät usein erilaisten yritysten johtotehtäviin, markkinointiin, sisällön tuottamiseen, palveluprosessien ja -kokemusten suunnitteluun, toteuttamiseen sekä henkilöstöjohtamiseen. (Sure Ry 2022.)

Restonomien (AMK ja ylempi AMK) valtakunnallisessa palkka- ja työllisyystutkimuksessa todettiin, että restonomien ensimmäinen työpaikka valmistumisen jälkeen oli useimmiten suorittavissa työtehtävissä. Tehtävänimikkeitä olivat asiakaspalvelija, myyjä, vuoropäällikkö, tarjoilija, ravintolatyöntekijä, ravintolapäällikkö, myyntineuvottelija ja kokki. Muita tehtävänimikkeitä tutkimukseen vastanneilla olivat: opettaja, vastaanottovirkailija, lehtori, palvelupäällikkö, asiantuntija, koordinaattori, yrittäjä, kehittäispäällikkö, henkilöstöpäällikkö, esihenkilö ja hotellinjohtaja. (Adamsson, Lehtinen, Ohtonen & Väyrynen 2017.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusprosessin esittely

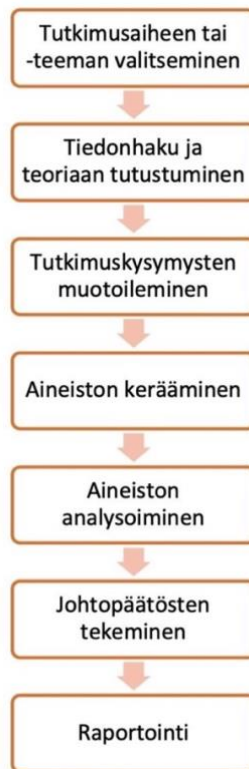
Tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksen kohdejoukkona olivat restonomiopiskelijat (AMK ja YAMK) sekä valmistuneet restonomit.

Prosessin huolellisen suunnittelun, aiheen valinnan sekä tutkimusongelman määrittelyn jälkeen pohditaan tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymys on tutkimusongelman kanssa koko tutkimuksen perusta. Tutkimuskysymys tulee olla linjassa yhdessä tutkimusongelman kanssa. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 18–19.) Tässä opinnäytetyössä puhun työn tehtävästä ja tavoitteesta.

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on selvittää restonomien näkemys digitalisaation vaikutuksista heidän työhönsä ja osaamistarpeisiinsa tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tavoitteena on valmistaa niin restonomiopiskelijoita kuin jo valmistuneita restonomeja digitalisaation tuomiin työelämän muutoksiin. Työn tulokset esitellään eväät restonomien tulevaisuuden työelämään -esityksen avulla.

Jotta restonomien osaamista ja positiivista suhtautumista muutoksiin voitaisiin vahvistaa, on tärkeää löytää niitä tekijöitä, jotka valmistavat heitä tulevaisuuden työelämään. Valmistautuminen ja ennakointi voi helpottaa monia muutoksiin sopeutumisessa. Opiskelijoiden ja jo valmistuneiden näkemyksien tutkiminen mahdollistaa opiskelijoiden tarpeiden kehittämisen tulevaisuuden työelämää vastaaviksi. (Mantere 2018.)

Alla oleva kuvio 2 esittää tutkimusprosessin etenemistä. Tutkimusprosessi alkaa tutkimusaiheen tai -teeman valitsemisesta. Aiheen valintaa seuraa tiedonhaku sekä teoriapohjan kerääminen. Teoriapohjan perusteella valitaan omalle työlle sopivin menetelmä, strategia ja lähestymistapa. (Opinkirjo kehittämiskeskus 2022.)



Kuvio 2. Tutkimusprosessin eteneminen (Opinkirjo Kehittämiskeskus 2022)

Prosessin suunnittelu on yksi tärkeimmistä vaiheista. Suunnitteluvaiheessa selvitetään tutkimuksen lähtökohta, tehtävä ja tavoite. Huolellinen ja selkeä suunnitelma säästää aikaa turhalta työltä. (Karjalainen 2010, 14.) Aiheeseen perehtyminen ja aineistojen lukeminen on myös prosessin edetessä tärkeää. Perehtymättömyys aiheeseen voi aiheuttaa ongelmia niin tutkimusongelman määrittelyssä kuin tutkimusaineiston analysoinnissa. (Tähtinen ym. 2011, 18.)

4.2 Laadullinen kyselytutkimus

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytin kvalitatiivista eli laadullista kyselytutkimusta. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus voidaan määritellä tiedonkeruuksi, jonka tarkoitus on kuvailla. Laadullisen kyselytutkimuksen avulla voidaan selvittää ihmisten ainutlaatuisia mielipiteitä, asenteita sekä saada selville ennakoimattomia mahdollisuuksia. (SurveyMonkey 2023a.)

Valitsin työhön tutkimusmenetelmäksi kyselytutkimuksen, koska siten pystyn keräämään vastauksia suoraan restonomeilta. Kyselylomake mahdollistaa

anonyymit vastaukset, jonka halusin ottaa huomioon sopivaa tutkimusmenetelmää valitessani (Kananen 2015, 202).

Laadullisen kyselytutkimuksen avulla voidaan selvittää, miten kyselyyn vastanneet kokevat ja ajattelevat kysytystä asiasta. Kyselytutkimukseen saatujen vastausten pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä ja nähdä, miten vastanneiden mielipiteet jakautuvat. (Karjalainen 2010, 10–11.) Laadullinen kyselytutkimus edellyttää sellaisia kysymyksiä, joissa vastaajat voivat vastata vapaasti ja suoraan. Syvälliset vastaukset voi tukea muuta kyselytutkimuksessa kerättyä tietoa. (SurveyMonkey 2023b.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että kyselyssä voidaan kysyä monipuolisesti erilaisia asioita sekä kerätä tietoa isolta suureltakin kyselyjoukolta. Kyselytutkimus on todettu tehokkaaksi menetelmäksi, jossa vastauksia voidaan saada nopeasti. Kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään arviota vastanneiden suhtautumisesta kyselyyn sekä tietämättömyyttä kyselyyn vastanneiden tietoisuudesta tutkittua aihetta kohtaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121.)

Kyselylomakkeen avulla voidaan kuitenkin varmistaa, että kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samalla tavalla. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Vilkkä 2007, 28; Kananen 2015, 202.) Kyselylomakkeen ja kysymyksien tulee olla suunniteltuja, jotta saadaan vastauksia haluttuihin asioihin. Kyselylomake ei myöskään saa olla liian pitkä eikä kysymykset saa olla johdattelevia (Opinkirjo kehittämiskeskus 2022.)

4.3 Tutkimuksen kohderyhmä ja kyselylomakkeen jakaminen

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat restonomiopiskelijat ja jo valmistuneet restonomit. Valitsin kohderyhmäksi restonomit, koska olen itse myös restonomiopiskelija ja halua tarkastella aihetta opiskelijoiden näkökulmasta.

Vilkkä (2021) kertoo kyselylomakkeen olevan yksi tavallisimmista tutkimusmenetelmistä tutkimusaineiston keräämisessä. Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla strukturoituja, avoimia tai sekamuotoisia (Vilkkä 2021).

Lähetin kyselylomakkeen linkin sähköpostitse Lapin ammattikorkeakoulun (Rovaniemi) opiskelijoille sekä jaoin linkin omassa Instagram-tarinassani. Ohjeistin saateviestissä selkeästi, että kyselylomake on suunnattu restonomiopiskelijoille ja jo valmistuneille restonomeille.

Jaoin kyselylomakkeen vain Rovaniemen kampuksen opiskelijoille, koska Torniossa ja Kemissä ei voi opiskella restonomiksi. Instagram-tarinan koin toiseksi hyväksi vaihtoehdoksi, sillä tiesin seuraajieni joukossa olevan paljon niin restonomiopiskelijoita kuin jo valmistuneita restonomeja. Lähetin ja jaoin kyselylomakkeen huhtikuun 2023 loppupuolella. Kyselyyn oli mahdollista käydä vastaamassa viikon ajan. Tutkimuksen perusjoukkona olivat Lapin ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat sekä Instagram seuraajistani löytyvät restonomit.

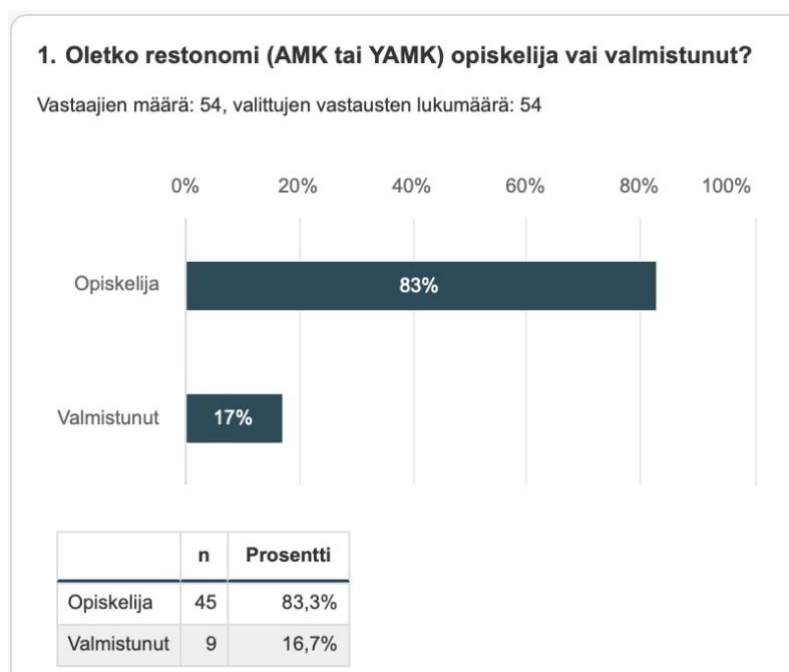
5 AINEISTONKERUUN TULOKSET

5.1 Vastaajien taustatiedot

Opinnäytetyöni aineisto on kerätty kyselylomakkeen avulla, joka on luotu Webropol-työkalun avulla. Tämän luvun tarkoituksena on esitellä kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun tulokset. Kyselytutkimus on kokonaisuudessaan liitteenä opinnäytetyön lopussa (liite 1).

Kyselyyn vastasi 54 henkilöä. Vastausprosentti oli 35 %, jota pidetään erittäin hyvänä verkkokyselytutkimuksissa, kun vastaajiin ei ole ennestään suhdetta (SurveyMonkey 2023a). Kyselylomakkeen tärkeimmät tulokset esitellään kappaleittain seuraavissa ala luvuissa erilaisien taulukoiden ja kuvioiden avulla.

Kyselyn ensimmäisessä osassa selvitin vastaajien taustatietoja. Tässä luvussa käyn läpi vastaajan opiskelu- ja työtilanteen sekä mahdollisen nykyisen työnimikkeen.



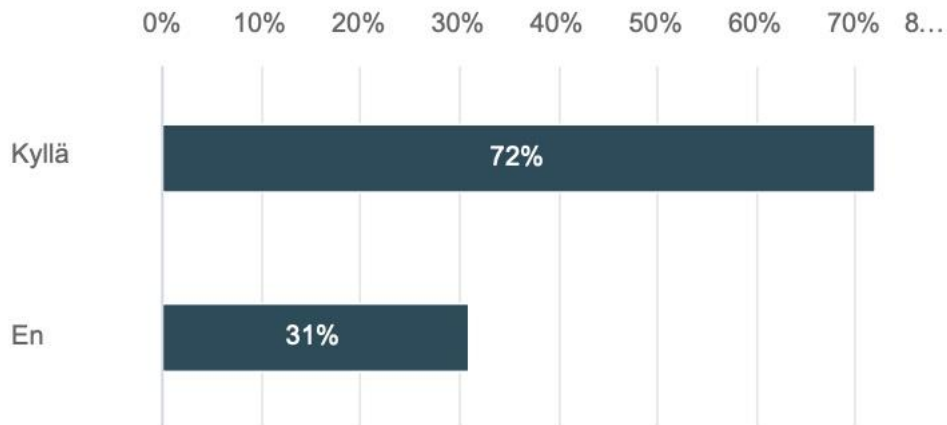
Kuvio 3. Opiskelija vai valmistunut?

Ylhäällä kuviossa 3 on esitetty kyselylomakkeen ensimmäisen kysymyksen tulokset. kyselyyn vastanneista suurin osa (83 %) oli opiskelijoita. Vastaustulokset kertovat siitä, että kyselylomake on tavoittanut haluttua

perusjoukkoa ja näkemyksiä on saatu niin restonomiopiskelijoilta kuin jo valmistuneilta restonomeilta.

2. Oletko työelämässä tällä hetkellä?

Vastaajien määrä: 54, valittujen vastausten lukumäärä: 56



	n	Prosentti
Kyllä	39	72,2%
En	17	31,5%

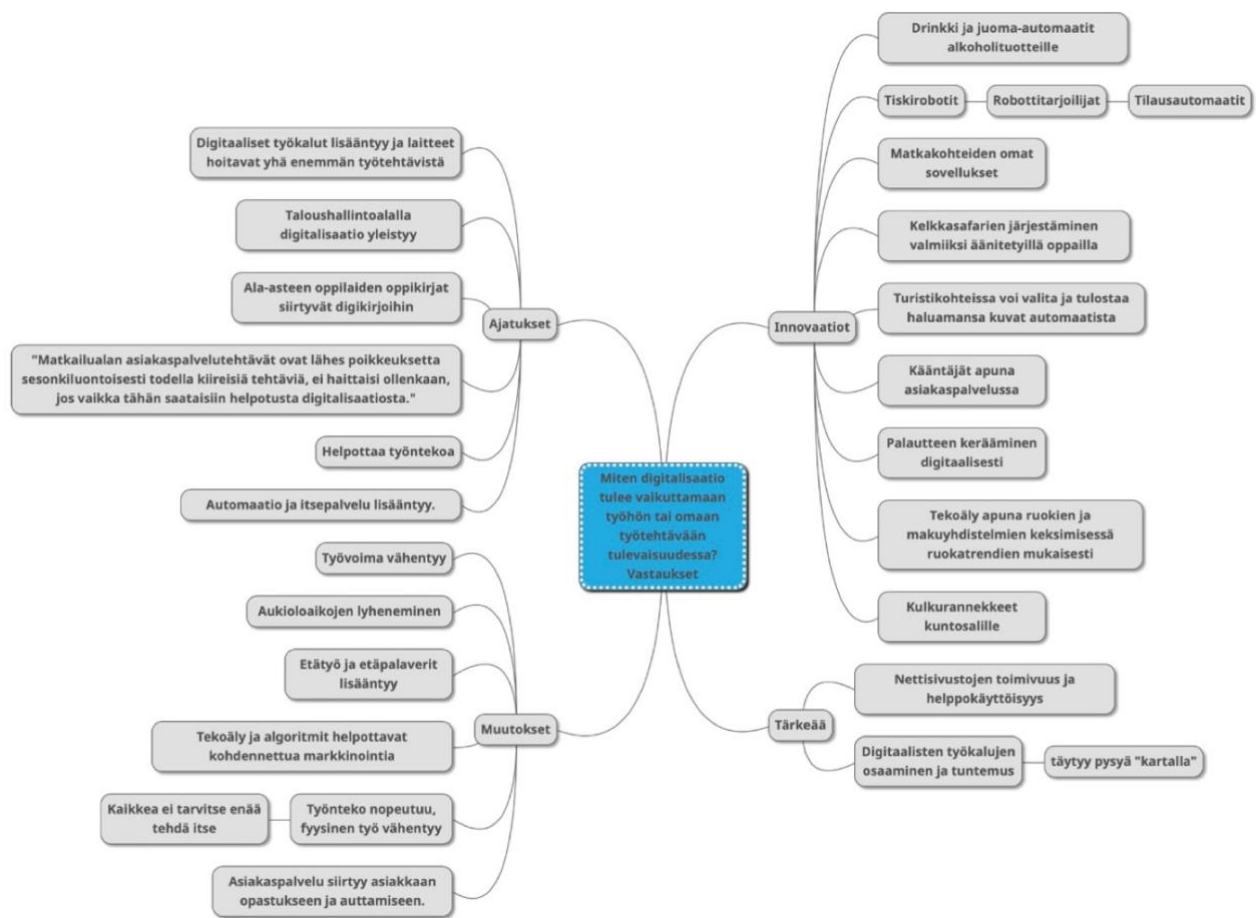
Kuvio 4. Vastanneiden työllisyystilanne: Opiskelija vai jo valmistunut?

Ylhäällä kuviossa 4 on esitetty kyselylomakkeen toisen kysymyksen tulokset. Kyselyyn vastanneista henkilöistä valtaosa (72 %) on työelämässä. Tulos kertoo siitä, että suurin osa opiskelijoista tekee töitä opintojen ohella.

Taustatietokysymyksissä kysyttiin myös vastanneiden tämänhetkistä työnimikettä. Vastanneiden joukossa oli 17 täyspäiväistä opiskelijaa. Loput 37 vastannutta henkilöä olivat työelämässä ja jokainen heistä lähes eri työtehtävissä. Eniten vastanneiden joukossa oli vastaanottovirkailijoita. Vastaukset kertovat myös osaltaan restonomien moninaisista työllistymismahdollisuuksista. Taustatieto kysymysten vastauksien perusteella voidaan todeta, että suurin osa opiskelijoista tekee töitä opiskelujen ohella.

5.2 Digitalisaation vaikutus arkeen ja työhön

Vastausten perusteella suurin osa (87 %) vastanneista uskoo digitalisaation vaikuttavan työhön ja työtehtäviin tulevaisuudessa. Vastaajilta kysyttiin, miten he uskovat digitalisaation vaikuttavan heidän työhönsä ja osaamistarpeisiinsa. Kysymyksen vastaukset ovat kuvattuna kuviossa 5 alhaalla.



Kuvio 5. Miten digitalisaatio tulee vaikuttamaan työhön tai omaan työtehtävään tulevaisuudessa? Koonti kyselylomakkeen kysymyksen numero 5 vastauksista

Muutoksia uskottiin olevan työvoiman vähentyminen, aukioloaikojen lyheneminen, työntekoa nopeutuminen, fyysisen työn väheneminen sekä asiakaspalvelun siirtyminen asiakkaan opastukseen ja auttamiseen ongelmatilanteissa. Tekoälyn ja algoritmien kehittymisen uskotaan helpottavan kohdennettua markkinointia ja etätyön uskotaan lisääntyvän entisestään.

Tärkeäksi koettiin nettisivujen toimivuus ja helppokäyttöisyys sekä digitaalisten työkalujen osaaminen ja tuntemus. Osaamista pidettiin vastauksien perusteella tärkeänä ja kehittämistä vaativana ilmiönä.

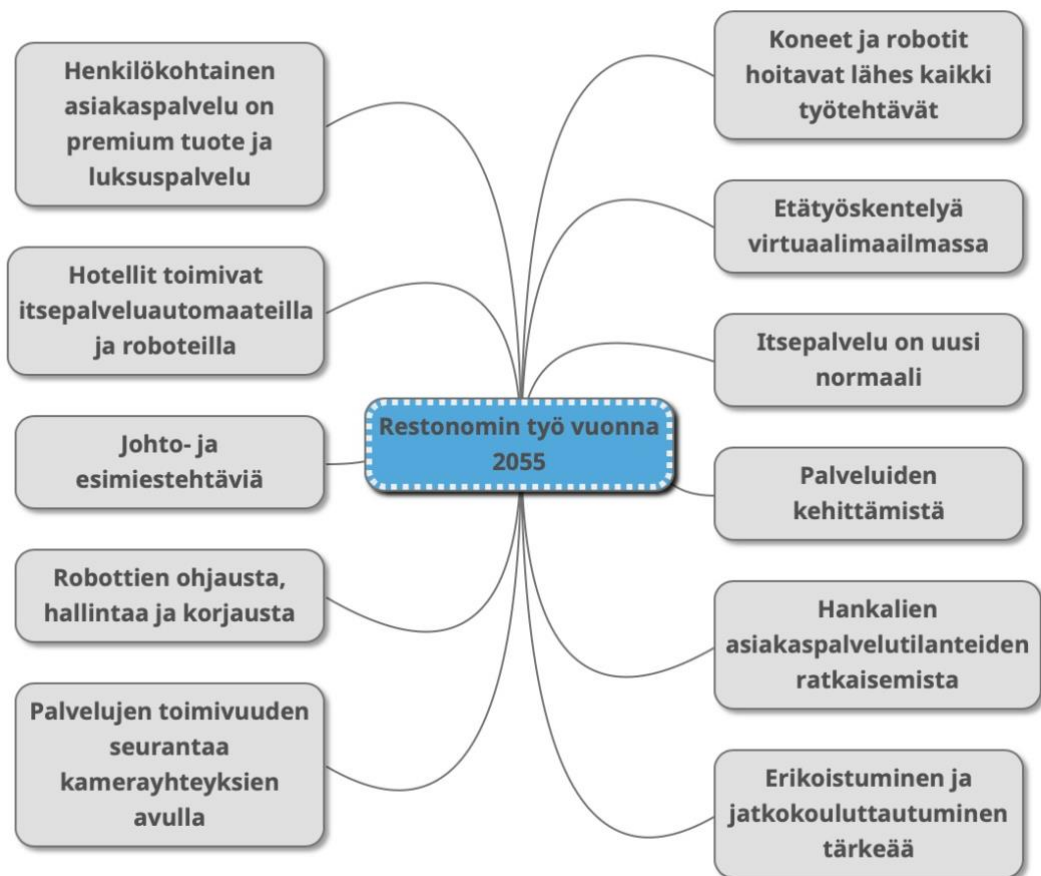
Ajatuksia tulevaisuuden muutoksista heräsi paljon. Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että digitaaliset työkalut tulevat lisääntymään. Laitteiden ja robottien uskottiin hoitavan tulevaisuudessa yhä enemmän työtehtäviä. Moni vastanneista oli myös sitä mieltä, että työn helpottuminen digitalisaation myötä on toivottu asia. Uusia innovaatioita tulevaisuudessa uskottiin olevan kuviossa 6 alhaalla kuvatut innovaatiot.



Kuvio 6. Tulevaisuuden uudet innovaatiot

Kuviossa 7 alhaalla kuvataan restonomin tulevaisuuden työelämää kuvitteellisesti vuonna 2055. Kuvio on koottu kyselylomakkeen kysymyksen numero 9 vastauksista.

Restonomin työn vuonna 2055, uskotaan olevan johto- ja esimiestehtäviä. Robotit ja erilaiset koneet hoitavat lähes kaikki työtehtävät. Itsepalvelun uskotaan olevan uusi normaali. Henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta on tullut premium tuote ja luksuspalvelu, josta asiakkaat ovat valmiita maksamaan lisähintaa. Restonomin työn uskotaan olevan pääosin etätyötä, robottien ohjausta, hallintaa ja korjausta sekä itsepalveluautomaatilla ohjausta ongelmatilanteissa. Työ on hankalien asiakaspalvelutilanteiden ratkaisemista sekä palveluiden toimivuuden seuraamista. Erikoistumista ja jatkokouluttautumista pidetään tärkeänä.



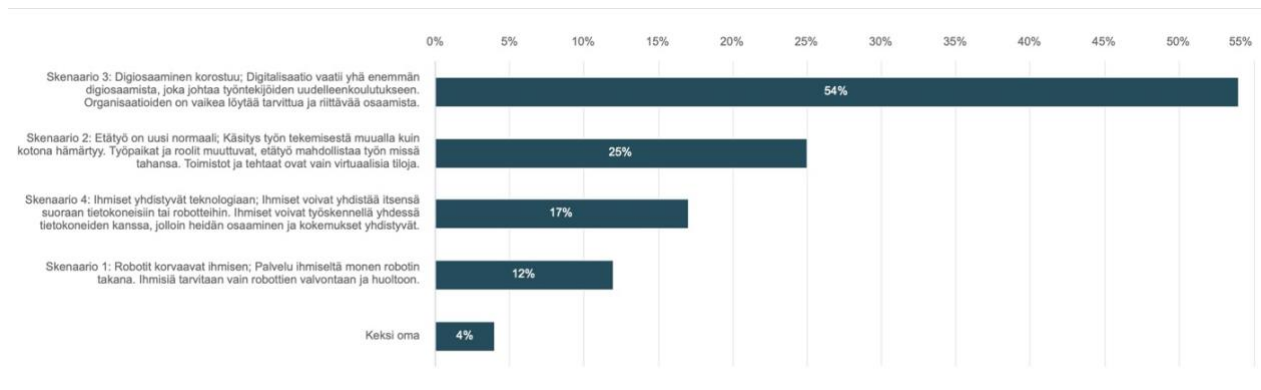
Kuvio 7. Restonomin työ vuonna 2055

Kuviossa 8 alhaalla kuvataan kyselylomakkeen kysymyksen 11 vastauksien perusteella rakennettu unelmien digitaalinen työelämä. Tuloksissa korostuu laitteiden toimivuus, etätyö ja työn helpottaminen digitaalisten ratkaisujen avulla. Vastauksissa nousee esille myös se, että vastaajat toivovat digitaalisten ratkaisujen sekä ihmisten kohtaamisten tasapainoa. Koneiden halutaan helpottavan vaikeimpia ja raskaimpia töitä mutta ei korvaavan kaikkea. Osa toivoi paikasta riippumatonta, helppoa työtä sekä robottien avulla tienaamista. Yksi unelmista digitaalisessa työelämässä oli se, että asiakkaat olisivat päässeet jo digitaalisten laitteiden käyttämisen kynnyksen yli ja se olisi heille jo tuttua.



Kuvio 8. Unelmien digitaalinen työelämä

Kuviossa 9 alhaalla kuvataan kyselylomakkeen kysymyksen numero 10 vastauksien tuloksia. Vastaaja sai valita keksimistään neljästä erilaisesta tulevaisuuden skenaariosta omasta mielestään kaikista mahdollisimman vaihtoehdon. Kaikista todennäköisimmäksi skenaarioksi (54 %) valittiin skenaario 3: Digiosaaminen korostuu. Toiseksi eniten ääniä (25 %) sai skenaario 2: Etätyö on uusi normaali ja kolmanneksi eniten ääniä (17 %) sai skenaario 4: Ihmiset yhdistyvät teknologiaan.



Kuvio 9. Skenaariot

Tuloksien perusteella voidaan todeta, että yli puolet vastanneista kokivat, että tulevaisuudessa digiosaamisen tulee korostumaan. Digiosaamisen uskotaan johtavan työntekijöiden uudelleenkoulutukseen ja organisaatioiden on vaikea löytää tarvittavaa ja riittävää osaamista. Tulokset kertovat siitä, että restonomit ovat katsoneet tulevaisuuteen ja arvioineet tulevaisuuden tulevia muutoksia.

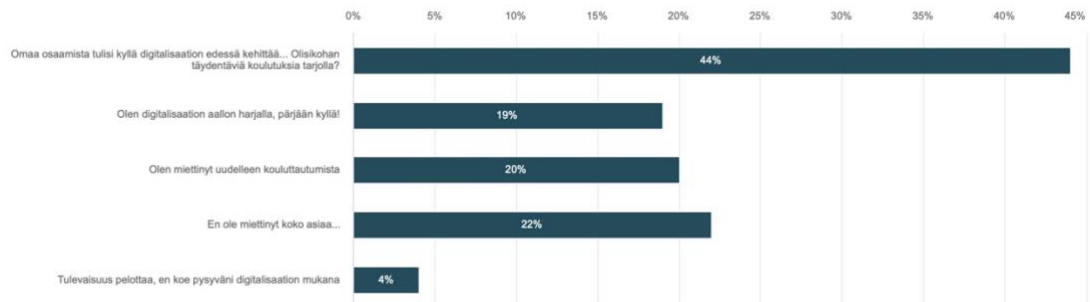
Vastaaja sai halutessaan myös lisätä oman skenaarion, joita tuli kaksi erilaista. Ensimmäinen skenaario oli se, että digitalisaatio olisi apuna mutta ei korvaamassa restonomien työtä. Skenaariota perusteltiin sillä, että autenttiset kokemukset ja elämykset tarvitsevat myös ihmisiä. Skenaarion kirjoittanut henkilö totesi, että viehättävä ja iloinen asiakaspalvelu tulee luontaisesti vain iloisilta ja työstään nauttivilta henkilöiltä. Toinen skenaario perustui siihen, että digitalisaatio olisi osana työelämää, mutta olisi kuitenkin ymmärretty miten tärkeitä ihmiskontaktit ovat. Vastaajien itse kirjoittamista skenaariovaihtoehdoista voidaan huomata, että restonomit ovat huolissaan siitä, huomioidaanko ihmisten tärkeys ja merkitys asiakaspalvelussa digitalisaatiota kehittäessä.

Kuviossa 10 alhaalla kuvataan kyselylomakkeen kysymyksen numero 14 tulokset. Tulosten perusteella voidaan todeta, että 44 % vastaajista olisivat valmiita kehittämään omaa osaamistaan esimerkiksi täydentävien koulutuksien avulla. Vastaajista 22 % eivät olleet miettineet oman osaamisen kehittämistä lainkaan. Vastaajista 20 % olivat miettineet jopa uudelleen kouluttautumista, kun taas 19 % vastaajista kokivat olevansa digitalisaation aallon harjalla, eivätkä

olleet huolissaan tulevaisuudesta. Vastaajista 4 % ei koe pysyvänsä digitalisaation kehityksen mukana ja tulevaisuus koettiin pelottavana.

14. Oletko miettinyt oman osaamisen kehittämistä tai koetko tarvitsevasi uudelleen kouluttautumista tulevaisuudessa?

Vastaajien määrä: 54, valittujen vastausten lukumäärä: 59



Kuvio 10. Oman osaamisen kehittäminen

Aineistonkeruun tuloksista saatiin selville, että restonomit ovat huomioineet omassa työympäristössään digitalisaation tuomia muutoksia. Erityisesti automaattien ja robottien nähtiin tulevan osaksi työelämää ja työn uskottiin muuttuvan asiantuntijuudeksi sekä työksi robottien tukena. Myös etätyön yleistyminen nostettiin usein vastauksissa esille. Tuloksista voitiin myös huomata epävarmuutta tulevaisuutta kohtaan. Monet vastaajista toivoivat, että ihmisen tekemää tärkeää työtä ei unohdeta ja että digitalisaatiota osattaisiin kehittää useampi näkökulma huomioiden.

Kyselyyn vastanneet restonomit ovat huomioineet osaamistarpeiden ja etenkin teknologiaosaamisen kehittämisen omalla urapolullaan, mitä voidaan pitää merkityksellisenä asiana uralla menestymisen näkökulmasta. Vastauksien perusteella voidaan myös todeta, että restonomeilla on myös paljon ideoita digitalisaation hyödyntämiseen työelämässä. Restonomien mielestä unelmien digitaalinen työelämä on paikasta riippumatonta ja toimivien digitaalisten palveluiden sekä ihmisten tekemän työn sopivaa tasapainoa.

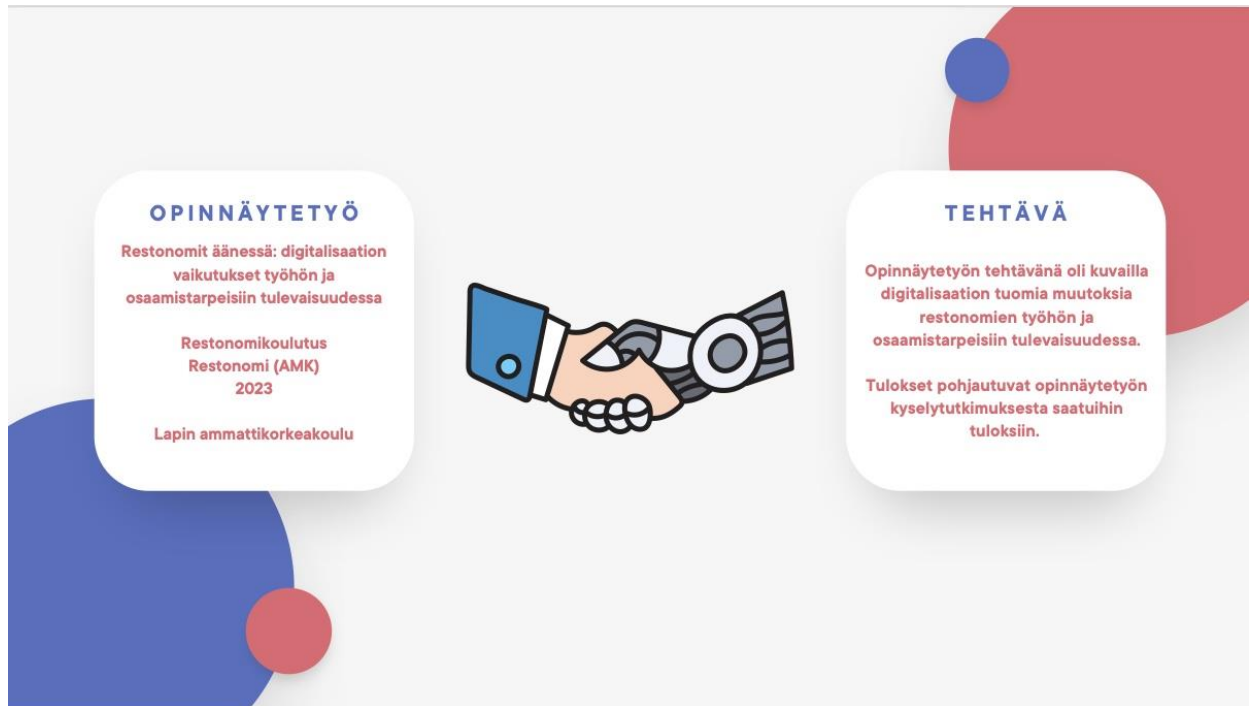
6 EVÄÄT TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄÄN

Aineistonkeruun tuloksien perusteella loin eväät restonomien tulevaisuuden työelämään -esityksen, joka on tulos kyselylomakkeesta saadusta aineistosta. Eväät tulevaisuuden työelämään -esityksen avulla esitän restonomien näkemyksen digitalisaation vaikutuksista heidän työhönsä ja osaamistarpeisiinsa tulevaisuudessa. Esitys valmistaa niin restonomeja kuin jo valmistuneita restonomeja digitalisaation tuomiin työelämän muutoksiin.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää muutoksien ennakkoinnissa. Työn tulosten avulla lukija pystyy keräämään itselleen mahdollisia kehityskohteita ja näin lähteä kehittämään omaa osaamistaan tulevaisuutta ajatellen. Tuloksia voidaan hyödyntää mahdollisesti myös matkailualan yrityksissä. Kuvioden 13 ja 14 avulla organisaatiot voivat lähteä kehittämään omien työntekijöidensä osaamista sekä herättää ajatuksia tulevaisuuden työelämästä ja siihen valmistautumisesta. Tämän opinnäytetyö tuloksia voidaan myös jatkokehittää uusilla tutkimuksilla.



Kuvio 11. Etusivu



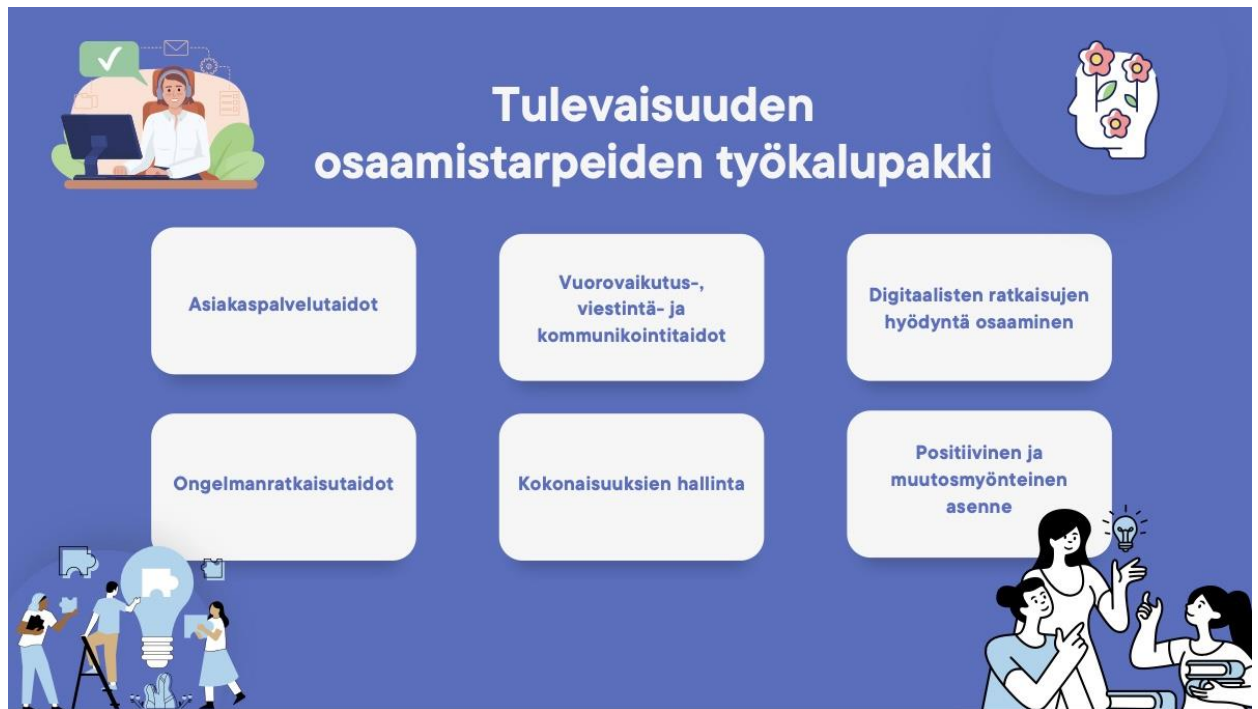
Kuvio 12. Tausta



Kuvio 13. Tulevaisuuden digitaalinen työelämä

Restonomien tulevaisuuden digitaalinen elämä on kuvattuna ylhäällä kuviossa 13. Tulevaisuuden digitaalisen työelämän kuvauksesta restonomit voivat saada tietoa ja kerätä ajatuksia tulevaisuutta ajatellen. Tulevaisuutta ennakoimalla on helpompi valmistautua tulevaan ja ottaa vastaan muutoksia. Ennakoimalla

restonomit voivat kehittää osaamistaan tulevaisuuden osaamistarpeita vastaaviksi.



Kuvio 14. Tulevaisuuden osaamistarpeiden työkalupakki

Tulevaisuuden tärkeimmistä osaamistarpeista loin kuvitteellisen työkalupakin (kuvio 14), josta lukija voi valita itselleen omia mahdollisia kehityskohteita. Nämä osaamistarpeet ovat tämän opinnäytetyön kyselytutkimukseen osallistuneiden restonomien äänestämiä. Kuusi eniten ääniä saanutta osaamistarvetta olivat asiakaspalvelutaidot, vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot, digitaalisten ratkaisujen hyödyntäosaaminen, ongelmanratkaisutaidot, kokonaisuuksien hallinta sekä positiivinen ja muutosmyönteinen asenne.

Asiakaspalvelutaitojen merkitys korostuu, kun työ keskittyy hankalien asiakaspalvelutilanteiden ja ongelmien hoitamiseen. Vasta kun robotit ja automaattit eivät pysty vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, siirtyy ongelma asiakaspalvelijan hoitoon. Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot nousevat tärkeiksi erityisesti etätyön yleistyessä. Tulevaisuudessa on pystyttävä kommunikoimaan toimivasti myös digitaalisten kanavoiden välityksellä. Digitaalisten ratkaisujen hyödyntäosaaminen on välttämättömyys uusien laitteiden ja sovellusten tullessa työpaikalle. Jo nyt saatavien erilaisten ohjelmien ja laitteiden osaamisen ymmärtäminen on tärkeä ja osattava taito.

Ongelmanratkaisutaidot liittyvät niin tulevaisuuden vaativampaan asiakaspalveluun kuin digitaalisiin laitteisiin. Tulevaisuudessa on osattava ratkaista haastavia ongelmia niin asiakaspalvelutilanteissa kuin teknisten ongelmien aiheuttamissa tilanteissa. Robotiikan ja automaation kanssa tulee aina ajoittain ongelmia ja digitaaliset sovellukset vaativat monta tekijää toimijakseen sujuvasti. Tulevaisuudessa näihin tilanteisiin tulee löytää nopeasti ratkaisuja palveluiden toiminnan varmistamiseksi.

Kokonaisuuksien hallinta liittyy digitalisaation myötä tulevaan tiedon paljouteen ja uusien asioiden sisäistämiseen. On pystyttävä hallitsemaan kokonaisuuksia sekä keskittymään useaan asiaan samaan aikaan. Positiivista ja muutosmyönteistä asennetta tarvitaan aina mutta etenkin isojen muutosten edessä.



Kuvio 15. Miten onnistut?

Kuviossa 15 kuvataan yleisiä tulosten perusteella saatuja ohjeita tulevaisuuden digitaalisessa työelämässä onnistumiseen. On tärkeää pysyä ajan tasalla muutoksista ja digitalisaation tuomista innovaatioista. Muutoksista on hyvä ottaa selvää ja tutustua rohkeasti uusiin asioihin sekä kehittää omaa asiantuntijuutta. Itsetuntemus ja oman osaamisen kehittäminen on digitaalisen työelämän avain. On tärkeää ottaa työpaikan ohella myös omatoimisesti selvää paikoista, joissa

tarvitsemaa osaamista voisi alkaa kehittämään. Viimeisenä ohjeena on muutosmyönteisen asenteen muistaminen sekä avoimuus uusien asioiden oppimiselle. Sillä pärjää usein jo pitkälle.



Kuvio 16. Kiitos!

7 POHDINTA

7.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tieteellistä tutkimusta ja sen luotettavuutta tarkastellaan reliabiliteetin eli tulosten pysymisen ja validiteetin eli oikeiden asioiden tutkimuksen avulla. Validiteetti ja reliabiliteetti kuvastavat ja mittaavat tutkimuksen luotettavuutta ja laatua. (Kananen 2019, 31.)

Tutkimusprosessi on aina riskialtis erilaisille virheille, jotka voivat johtua niin tutkijasta kuin tutkittavista aineistoista. Virheet voivat olla niin tiedostamattomia kuin tietoisia. Tutkimuksen luotettavuusarviolla pyritään poistamaan ainakin osa virheistä. Tutkija toimii aina omassa ainutlaatuisessa kontekstissaan ja erilaisilla valinnoilla voidaan saada erilaisia tuloksia aikaan. (Kananen 2015, 338.)

Validiteetti kuvaa sitä, kuinka hyvin tutkimus mittaa tutkittavaa kohdetta. Eli onko kysymykset kohdennettu oikein ja saako tuloksista sen tiedon mitä tutkimuksessa toivottiin. Jos validiteetti puuttuu, voi tutkimus olla kelvoton. (Hiltunen 2009.)

Opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa halusin mahdollisimman paljon vastauksia, jotta kyselytutkimuksesta olisi hyötyä. Kyselyssä halusin selvittää restonomien näkemyksiä digitalisaation tuomiin muutoksiin niin työhön kuin osaamistarpeisiin tulevaisuudessa. Työn tavoitteena oli kuvata restonomien näkemykset digitalisaation tuomista muutoksista työhön ja osaamistarpeisiin tulevaisuudessa. Kyselyyn kertyi 53 vastausta, joiden avulla sain tarvittavan määrän näkemyksiä työni tuloksen saavuttamiseksi.

Reliabiliteetti kuvaa taas tutkimuksen luotettavuutta eli sitä, onko tulokset toistettavissa vai ovatko ne sattumanvaraisia (Hiltunen 2009). Koska sain kyselylomakkeeseen vastauksia 54, pystyin luomaan vastaajien näkemyksistä sekä mielipiteistään hyvän yleiskuvan. Koska kyselylomakkeessa oli avoimia kysymyksiä, ovat ihmisten vastaukset, mielipiteet ja näkökulmat ainutlaatuisia. Vastauksia ja motiiveja samanlaisista kyselylomakkeista voidaan kuitenkin vertailla keskenään ja näin löytää yhteneväisyyksiä. En löytänyt aiheesta täysin samanlaista toista tutkimusta, mutta aiheesta on tehty erilaisia tutkimuksia erilaisten menetelmien kuten työpajojen ja haastatteluiden avulla.

7.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön aihe syntyi oman ammatillisen kehittymisen näkökulmasta sekä omasta mielenkiinnosta aihetta kohtaan. Opinnäytetyön tekeminen oli sujuvaa ja mielekästä, koska aihe oli ajankohtainen myös itselleni valmistuvana restonomina.

Olen tyytyväinen keräämääni aineistoon sekä kyselytutkimuksen avulla saatuihin tuloksiin. Koen, että suoriuduin ensimmäisestä asiantuntija tehtävästä hyvin. Toimin itseohjautuvasti ja osasin toteuttaa suunnitellun ohjausprosessin ammatillista osaamista osoittaen. Sain kasaan kokonaisen ja kriteerit täyttävän opinnäytetyön, jonka tulokset ovat luotettavia ja hyödynnettävissä. Työn tekeminen oli niin uuden oppimista kuin oman osaamisen näyttämistä ja mielestäni onnistuin saavuttamaan näiden molempien osa-alueiden osalta sen mitä tässä prosessissa tarvittiin.

Suunnitelmallisuus oli tässä opinnäytetyöprosessissa kaikista muuttuvien tekijä. Etenkin alussa opinnäytetyösuunnitelma muuttui jatkuvasti ja aloitin liian laajalla suunnitelmalla, joten jäsentämiseen tulee tulevaisuudessa kiinnittää erityisen paljon huomioita. Kun suunnitteluvaiheessa päädyin jäsentämään aihetta sekä yksinkertaistamaan olemassa olevaa suunnitelmaa, oli työn tekeminen helpompaa ja järkevämpää. Opinnäytetyö prosessi alkoi myös edetä näiden muutosten jälkeen.

Opinnäytetyön ajankäytönhallinta onnistui siltä osin, että pysyin ohjeistetussa aikataulussa ja sain työn valmiiksi suunniteltuun ajankohtaan mennessä. Tekemäni ajankäyttösuunnitelma ei täysin toteutunut, jonka takia jouduin kiristämään tahtia opinnäytetyön toteutusvaiheen loppupuolella. Viimeistelyvaihe toteutui suunnitelman mukaan. Olin kuitenkin varannut riittävästi aikaa jokaiselle osiolla ja osasin arvioida omaa suoriutumiskykyä prosessin aikana.

Yhteistoiminnallisuus onnistui mielestäni opinnäytetyössä, vaikka teinkin työn yksin ilman ulkopuolista toimeksiantajaa. Yhteistyö omien ohjaajieni sekä opinnäytetyöryhmäni kanssa oli mielekästä ja avointa. Teimme yhteistyötä ja kannustimme toisiamme prosessin eri vaiheissa, jotta jokainen pystyi saavuttamaan asettamansa tavoitteen parhaalla mahdollisella tavalla.

7.3 Oma oppiminen

Maailma toden teolla muuttuu ja on vaikea edes ymmärtää, mitä tahtia. Tulevaisuuden jopa pelottavatkin todellisuudet ovat väistämättä edessä. Opinnäytetyölläni halusin tuoda myös jotain uutta ja halusin lähteä tekemään työtä restonomija auttavalla näkökulmalla. Halusin saada restonomien äänen käyttöön ja kerätä mielipiteitä sekä näkemyksiä suoraan meiltä tulevaisuuden ammattilaisilta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa niin meitä alaa opiskelevia kuin alalla jo työskenteleviä henkilöitä digitalisaation tuomiin työelämän muutoksiin. Mielestäni työni saavutti tavoitteensa, koska opinnäytetyön lukija saa tuloksista erilaisia näkökulmia sekä ajatuksia tulevaisuuden digitaalisesta työelämästä. Uskon, että työni saa lukijan ajattelemaa omaa urapolkuaan tulevaisuuden digitaalisessa työelämässä sekä mahdollista oman osaamisen kehittämistä.

Vaikka työelämä muuttuu, ei sitä kohti tarvitse lähteä tietämättömänä. Vertaistuki ja ennakoimalla valmistautuminen ovat ainakin itselleni turvallisia keinoja lähteä jatkamaan omaa urapolkua valmistumisen jälkeen. Toivon, että työni lukeva saisi edes muutaman mutterin omaan työkalupakkiinsa tai ainakin ideoita, mitä osaamista voisi omalla työurallaan mahdollisesti lähteä kehittämään.

Opinnäytetyö oli todellakin prosessi ja täynnä niin ylä- kuin alamäkiä. Lopputulokseen olen tyytyväinen ja se olikin itselleni kaikista tärkeintä. Työ on itselleni riittävä ja mikä parasta, opin prosessin aikana todella paljon niin kirjoittamisesta, tutkimustyöstä kuin menetelmien käytöstä. Tämän työn pohjalta on hyvä lähteä kehittämään omaa asiantuntijuutta sekä kehittämisosaamista. Koen myös syventäneeni omaa osaamistani ja pääsin näyttämään mitä olen opintojeni aikana oppinut. Tästä on hyvä jatkaa.

LÄHTEET

Adamsson, K., Puhakainen, E. & Vehkaperä, M. 2022. Tietoja, taitoja ja asennetta – Tarkastelussa restonomin osaamiskartoitukset vuosilta 2006, 2016 ja 2022. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. eSignals Pro. Helsinki. Viitattu 17.4.2023 <https://esignals.fi/pro/2022/06/09/tietoja-taitoja-ja-asennetta-tarkastelussa-restonomin-osaamiskartoitukset-vuosilta-2006-2016-ja-2022/#648fd467>.

Adamsson, K., Lehtinen, E., Ohtonen, P & Väyrynen, J. 2017. Restonomit työelämässä. Restonomien (AMK ja ylempi AMK) valtakunnallinen palkka- ja työllisyystutkimus 2005, 2011 ja 2016. Haaga-Helien julkaisut 2017. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Viitattu 17.4.2023 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144520/Restonomit_tyoeelaama_essae.pdf?sequence=1.

Airila A., & Eljala, J. 2017. Tutkimus: Tulevaisuuden työelämässä korostuu teknologian käyttö. Suomalaisen työn liitto. Helsinki. Viitattu 13.4.2023 <https://suomalainentyo.fi/tutkimus-tulevaisuuden-tyoelamassa-korostuu-teknologian-kaytto/>.

Alaja, K. 2021. Jatkuvasti muuttuva työelämä vaatii uudenlaisia metataitoja, mitä ne ovat? Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Viitattu 20.4.2023 <https://telma-lehti.fi/jatkuvasti-muuttuva-tyoelama-vaatii-uudenlaisia-metataitoja-mita-ne-ovat>.

Andersson, C. & Hiltunen, E. 2019. Tekoäly ja robotiikka matkailualan kehittäjinä. Teoksessa P. Huusko (toim.) Tulevaisuuden teknologiat matkailussa. Kajaani: Kajaanin ammattikorkeakoulun julkaisusarja B, Raportteja ja selvityksiä 97. 23–44. Viitattu 5.3.2023 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265655/Tulevaisuuden%20teknologiat%20matkailussa%20Final.pdf?sequence=2>.

El Hajal, G. & Rowson, B. 2021. The future of hospitality jobs: The rise of the gig worker. Research in Hospitality Management 11, 3, 185-190. Viitattu 20.3.2023 <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/22243534.2021.2006938>.

Euroopan parlamentti 2021. Mitä tekoäly on ja mihin sitä käytetään? Artikkel. Helsinki. Viitattu 5.3.2023 <https://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/society/20200827STO85804/mita-tekoaly-on-ja-mihin-sita-kaytetaan>.

Finnair 2023. Bag Drop. Viitattu 21.4.2023 <https://www.finnair.com/fi-fi/lahtoselvitys-finnairin-lennoille/bag-drop>.

Finto 2023. Tietotyö. TSR-ontologia. Viitattu 21.4.2023 <https://finto.fi/tsr/fi/page/p13055>.

Hakonen, N. 2022. Kunta-alalla seurataan työn murrosta. Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat KT. Viitattu 12.4.2022 <https://www.kt.fi/tyon-murros>.

- Halonen, L., Grekula, M. & Wenström S. 2020. Miten ohjaan tulevaisuuden työelämään? Työkaluja opiskelijan osaamisidentiteetin rakentumisen tueksi. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistyön julkaisut ISSN 1798-2022. ePooki 11/2020. Viitattu 21.4.2023
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/334156/ePooki%2011_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Hautala, A. 2022. Millaisella osaamisella tulevaisuudessa pärjätään? TAMK-blogi. Tampere. Viitattu 18.4.2023
<https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/teema2/millaisella-osaamisella-tulevaisuudessa-parjataan/>.
- Heikkinen, P., Juhas, S. & Viitasaari H. 2021. Hybridityö digiloikan jälkeen. Teoksessa S. Leinikki (toim.) Työelämän trendit. Muuttuva työ ja työn uudet muodot. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.2.2023
- Hietala, M. 2013. Näin matkailu muuttuu: automatisoidut rajatarkastukset yleistyvät. Rantapallo. Helsinki. Viitattu 21.4.2023
<https://www.rantapallo.fi/matkailu/nain-matkailu-muuttuu-automatisoidut-rajatarkastukset-yleistyvat/>.
- Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Graduryhmä. Viitattu 24.4.2023
http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf.
- Janhonen, M. 2018. Resilienssi auttaa organisaatioita selviämään kompleksisessa toimintaympäristössä. Teoksessa M. Tammelin & K. Otonkorpi-Lehtoranta (toim.) Työelämän tutkimuspäivät. 2018. Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja 7/2019. 24–30. Tampereen yliopisto. Viitattu 10.3.2023
- Jänkälä, S. 2019. Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:3. TEM Toimialapalvelu. Kevät 2019. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Viitattu 7.3.2023
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161292>.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print.
- Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Viitattu 23.4.2023
- Karjalainen, L. 2010. Tilastotieteen perusteet. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. Viitattu 25.3.2023
- Keyriläinen, M. 2017. Muuttuva työ vaatii palkansaajilta uusien roolien hallintaa. Tieto&Trendit. Tilastokeskus. Viitattu 14.3.2023
<https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2017/muuttuva-tyo-vaatii-palkansaajilta-uusien-roolien-hallintaa/>.

Keyriläinen, M. & Sutela, H. 2018. Suomalaisten palkansaajien kokemuksia työn digitalisaatiosta. Julkaisussa: Työelämän tutkimus 16 (4), s. 275–288. Viitattu 16.3.2023

Kokkinen, L. 2020. Hyvinvointia työstä 2030-luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. s. 24. Työterveyslaitos. Helsinki. Viitattu 14.3.2023 <https://www.julkari.fi/handle/10024/140712>.

Koppelomäki, I. 2023. Itsensä johtaminen. Uskalla innostua. Viitattu 14.3.2023 <https://www.uskallainnostua.fi/itsensa-johtaminen>.

Kyyrä, S. 2019. Euroopan matkailufoorumissa pohditaan matkailualan digitaalista muutosta. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 26.4.2023 <https://tem.fi/-/euroopan-matkailufoorumissa-pohditaan-matkailualan-digitaalista-muutosta>.

Lahdenperä, E., Minkkinen, T. & Pekkola, T. 2020. Tiesitkö tämän robotiikasta? RoboCountryside-hankkeen julkaisu. Robotiikasta kilpailukykyä ja elinvoimaa maakuntaan. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.4.2023 <https://www.jamk.fi/sites/default/files/2021-10/robocountryside-valijulkaisu-web-small.pdf>.

Latvala, A-M. 2022. Digitalisaatio puhuttelee matkailualaa – 35 alan toimijaa aloitti digitaatitokoulutuksensa. SeAMK verkkolehti. Viitattu 16.4.2023 <https://lehti.seamk.fi/yrittajyys-ja-kasvu/digitalisaatio-puhuttelee-matkailualaa-35-alan-toimijaa-aloitti-digitaatitokoulutuksessa/>.

Lundström, I. & Kyyrä S. 2022. Elämykset livenä, palvelut digitaalisina – Digitalisaatio mullistaa myös matkailualaa. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 17.4.2023 <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/elamykset-livena-palvelut-digitaalisina-digitalisaatio-mullistaa-myos-matkailualaa>.

Mantere, P. 2018. Mistä restonomiosaaminen on tehty? UAS Journal 2. Viitattu 16.3.2023 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/147112/Mantere.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Marski, L. 2021. Toimialaraportit. Matkailun suuntana kestävä ja turvallinen tulevaisuus. TEM toimialaraportit 2021:1. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Viitattu 18.3.2023 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162841>.

Nousiainen, R. 2020. Osaaminen mahdollistaa muutoksen, muutos synnyttää osaamisvaatimuksia. Blogi. STTK. Helsinki. Viitattu 18.4.2023 <https://www.sttk.fi/2020/12/21/osaaminen-mahdollistaa-muutoksen-muutos-synnyttaa-osaamisvaatimuksia/>.

Pesonen, J. 2017. Matkailuliiketoiminnan digitalisaatio. Teoksessa Edelheim, J. & Ilola, H. (toim.) Matkailututkimuksen avainkäsitteet. 177–182. Rovaniemi: Lapland University Press.

Pölönen, P. 2019. Tulevaisuuden lukujärjestys. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Rissanen O-P., Ruostetsaari N. 2023. Tekoäly ja robotisaatio. Valtiovarainministeriö. Helsinki. Viitattu 5.3.2023 <https://vm.fi/tekoaly-ja-robotisaatio>.

Sironen, K., Ojamaa, M. & Lehto, S. 2021. Digiloikka, Mitä se on? Teoksessa Leinikki, S. (toim.) Työelämän trendit. Muuttuva työ ja työn uudet muodot. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki. Viitattu 6.3.2023 <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2021/12/trenditeos-työelämän-trendit-2021-humak.pdf>.

Studentum 2023. Matkailun koulutus, restonomi, monimuotototeutus. Kajaanin ammattikorkeakoulu KAMK. Studentum.fi. Viitattu 17.4.2023 <https://www.studentum.fi/koulutukset/kajaanin-ammattikorkeakoulu/matkailun-koulutus-restonomi-monimuotototeutus-751253>.

Sure Ry 2014. Akavan Erityisalojen ammattijulkaisu 2/2013, uusintapainos 9/2014. Ammattina Restonomi. Viitattu 17.4.2023 <https://docplayer.fi/5596088-Restonomin-ammattissa-miksi-restonomia-tarvitaan.html>.

Sure Ry 2022. Mikä on Restonomi? Restonomiliitto. Artikkel. Helsinki. Viitattu 17.4.2023 <https://www.sure.fi/restonomiksi/mika-on-restonomi>.

SurveyMonkey 2023a. Kyselytutkimuksen otoskoko. Viitattu 22.4.2023 <https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>.

SurveyMonkey 2023b. Laadullisen tutkimuksen tekeminen. Viitattu 25.4.2023 <https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/>.

Tilastokeskus 2023. Etätyö. Viitattu 21.4.2023 <https://www.stat.fi/meta/kas/etatyö.html>.

Turunen, S. 2023. Näitä metataitoja tarvitset töissä. Toimihenkilöliitto Erto. Helsinki. Viitattu 20.3.2023 <https://www.erto.fi/palvelut/tyo-ja-elama/toissa/4344-naeita-metataitoja-tarvitset>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Digitalisaatio ja työn murros asettavat uusia vaatimuksia myös kuntoutustoimille – Pohjoismaat jakavat hyviä käytäntöjä ministerikokouksessa. Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote. Helsinki. Viitattu 12.4.2023 <https://tem.fi/-/digitalisaatio-ja-tyon-murros-asettavat-uusia-vaatimuksia-myo-kotoutumistoimille-pohjoismaat-jakavat-hyvia-kaytantoja-ministerikokouksessa->.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2022. Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Suomen matkailustrategia 2022–2028 ja toimenpiteet 2022–2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2022:51. Helsinki. Viitattu 16.3.2023 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164279>.

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Painosalama Oy. Viitattu 25.4.2023

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi. Viitattu 23.4.2023

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Viitattu 16.4.2023

Visit Finland 2023a. Matkailun ennakointi. Artikkel. Visit Finland. Viitattu 14.3.2023 <https://www.visitfinland.fi/suomen-matkailudata/matkailun-ennakointi>.

Visit Finland 2023b. Suomen matkailudata. Tutkimukset ja tilastot. Viitattu 16.3.2023 <https://www.visitfinland.fi/suomen-matkailudata>.

Visit Finland 2023c. Digitalisuus tukemaan matkailun kestävä kehitystä. Digitalisuus ja matkailu. Viitattu 16.3.2023 <https://www.visitfinland.fi/liiketoiminnan-kehittaminen/digitaalisuus>.

Vehkaperä, M. & Puhakainen, E. 2022. MaRa-ala kaipaa kipeästi monenlaista teknologiaosaamista. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. eSignals. Viitattu 17.4.2023 <https://esignals.fi/kategoria/matkailu/mara-ala-kaipaa-kipeasti-monenlaista-teknologiaosaamista/#648fd467>.

Whiting, K. 2020. These are the top 10 job skills of tomorrow – and how long it takes to learn them. World Economic Forum. Viitattu 14.4.2023 <https://www.weforum.org/agenda/2020/10/top-10-work-skills-of-tomorrow-how-long-it-takes-to-learn-them/>.

OECD 2018. Matkailuun vaikuttavat megatrendit. OECD:n matkailukomitea. Viitattu 21.4.2023 <https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/37577758/matkailun+megatrendit+oecd/619cafe4-543a-45f1-af20-73296042899a>.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3–4. painos. Sanoma Pro Oy. Viitattu 25.4.2023

Opetushallitus 2019. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:3. Opetushallitus. Viitattu 18.3.2023 <https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/osaaminen-2035>.


Opinkirjo Kehittämiskeskus 2022. Tutkimuksen tekemisen perusteet. Viitattu 20.4.2023 <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/tutkimusprosessi/>.

Opintopolku 2023. Restonomi (AMK), matkailu. Palvelualat, yleiset koulutusohjelmat. Opintopolku. Artikkel. Viitattu 17.4.2023 <https://opintopolku.fi/konfo/fi/koulutus/1.2.246.562.13.000000000000000000253>.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Digitalisaation vaikutukset restonomiin työhön ja osaamistarpeisiin tulevaisuudessa

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Oletko restonomi (AMK tai YAMK) opiskelija vai valmistunut? *

☐ Opiskelija

☐ Valmistunut

2. Oletko työelämässä tällä hetkellä? *

☐ Kyllä

☐ En

3. Jos olet työelämässä, mikä on työnimikkeesi tällä hetkellä? (Jos et ole, vastaa opiskelija/työtön) *

*

4. Uskotko, että digitalisaatio tulee vaikuttamaan työhön tai esimerkiksi nykyiseen työtehtävääsi tulevaisuudessa? *

☐ Kyllä

☐ En

5. Jos vastasit kyllä, miten?

6. Oletko huomannut arjessasi tai työelämässäsi hyödynnettävän robotteja tai automaatteja? *

☐ Kyllä

☐ Ei

7. Käytätkö itse arjessasi itsepalveluautomaatteja?

☐ En, haluan vuorovaikutusta ihmisen kanssa.

☐ Välillä

☐ Aina, paras keksintö ikinä!

8. Onko työn murros ja digitalisaation hyödyntäminen (robotit, automaatio, sovellukset) työelämässä mielestäsi hyvä vai huono asia? *

☐ Hyvä

☐ Huono

☐ En ole varma...

9. Kuvitellaan, että on vuosi 2055. Millaista uskot restonomien työn olevan silloin? *

10. Valitse mielestäsi kaikista mahdollisin tulevaisuuden skenaario:

- ☐ Skenaario 1: Robotit korvaavat ihmisen; Palvelu ihmiseltä monen robotin takana. Ihmisiä tarvitaan vain robottien valvontaan ja huoltoon.
- ☐ Skenaario 2: Etätyö on uusi normaali; Käsitys työn tekemisestä muualla kuin kotona hämärtyy. Työpaikat ja roolit muuttuvat, etätyö mahdollistaa työn missä tahansa. Toimistot ja tehtaات ovat vain virtuaalisia tiloja.
- ☐ Skenaario 3: Digiosaaminen korostuu; Digitalisaatio vaatii yhä enemmän digiosaamista, joka johtaa työntekijöiden uudelleen koulutukseen. Organisaatioiden on vaikea löytää tarvittua ja riittävää osaamista.
- ☐ Skenaario 4: Ihmiset yhdistyvät teknologiaan; Ihmiset voivat yhdistää itsensä suoraan tietokoneisiin tai robotteihin. Ihmiset voivat työskennellä yhdessä tietokoneiden kanssa, jolloin heidän osaaminen ja kokemukset yhdistyvät.
- ☐ Keksi oma

11. Jos jaksat, kerro millainen olisi unelmiesi digitaalinen työelämä?

12. Pelkäätkö, että digitalisaatio voisi viedä työpaikkasi? *

- ☐ Kyllä
- ☐ En

13. Oletko miettinyt oman osaamisen kehittämistä tai koetko tarvitsevasi uudelleen kouluttautumista tulevaisuudessa? *

- ☐ Omaa osaamista tulisi kyllä digitalisaation edessä kehittää... Olisikohan täydentäviä koulutuksia tarjolla?
- ☐ Olen digitalisaation aallon harjalla, pärjään kyllä!
- ☐ Olen miettinyt uudelleen kouluttautumista
- ☐ En ole miettinyt koko asiaa...
- ☐ Tulevaisuus pelottaa, en koe pysyväni digitalisaation mukana

14. Mitä osaamistarpeita uskot digitalisaation tuovan restonomeille? *

15. Valitse mielestäsi kolme tärkeintä osaamistarvetta omaan työkalupakkiisi: *

- ☐ Digitaalisten ratkaisujen hyödyntäosaaminen
- ☐ Asiakaspalvelutaidot
- ☐ Ongelmanratkaisutaidot
- ☐ Itseohjautuvuus
- ☐ Kokonaisuuksien hallinta
- ☐ Oppimiskyky
- ☐ Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot
- ☐ Joustavuus
- ☐ Robotiikkateknologian käyttötaidot
- ☐ Henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen
- ☐ Kestävän kehityksen periaatteiden tuntemus
- ☐ Etä- ja virtuaalipalveluiden hallinta
- ☐ Lisää oma
- ☐ Itsensäjohtaminen
- ☐ Kyky mukautua
- ☐ Elämäntaitotaidot
- ☐ Empatiakyky
- ☐ Asiantuntijuus
- ☐ Stressinsietokyky
- ☐ Paineenhallinta
- ☐ Kärsivällisyys
- ☐ Automaattien käyttö ja ohjaus -osaaminen
- ☐ Positiivinen ja muutosmyönteinen asenne

Voit valita 3 ja 3 vaihtoehdon väliltä

Valitut vaihtoehdot: 0

Lähetä