

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULUSTA
VALMISTUNEIDEN
RESTONOMIEN
TYÖLLISTYMINEN JA
TYYYTYVÄISYYS
RESTONOMIKOULUTUKSEEN

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma
Majoitustoiminta
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Vilma Wathén

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

WATHÈN, VILMA: Lahden ammattikorkeakoulusta
valmistuneiden restonomien
työllistyminen ja tyytyväisyys
restonomikoulutukseen

Majoitustoiminnan opinnäytetyö, 29 sivua, 7 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee restonomien työllistymistä ja tyytyväisyyttä restonomikoulutukseen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaista osaamista restonomikoulutus antaa työelämään. Lisäksi tutkittiin, millaisissa työtehtävissä Lahden ammattikorkeakoulusta valmistuneet restonomit ovat, mitä mieltä valmistuneet ovat saamastaan restonomikoulutuksesta sekä miten sitä voitaisiin kehittää. Lisäksi tutkittiin, millaista osaamista restonomit tarvitsevat tulevaisuudessa. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää vuonna 2016 alkavan matkailualan koulutuksen kehittämiseen, sekä mahdolliseen Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alan historiikkiin. Työn toimeksiantaja oli Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun ala.

Tutkimuksen otoksena olivat Lahden ammattikorkeakoulusta vuosina 2008—2014 valmistuneet restonomit. Tutkimus toteutettiin sähköisenä Webropol-kyselynä. Saatekirje sekä linkki tutkimukseen lähetettiin sähköpostina 171:lle restonomille. Vastauksia saatiin 48, milloin kyselyn vastausprosentti oli 28. Tutkimustuloksista selvisi, että restonomit ovat sijoittuneet hyvin matkailualan työtehtäviin, ja suurin osa heistä työskentelee suorittavan työn tehtävissä. Tuloksista selvisi, että restonomien ammattinimikkeissä on paljon vaihtelua. Restonomien mielestä tulevaisuuden restonomien tulee olla moniosaajia, joilta löytyy oman alan teorian ja käytännön osaamisen lisäksi sosiaalisia taitoja, esimiestaitoja, yrittäjyysvalmiuksia, tietoteknisiä taitoja sekä kestävä kehityksen tietotaitoa. Lisäksi tulevaisuuden restonomien uskottiin hyötyvän kansainvälisestä osaamisesta ja kielitaidosta, etenkin venäjämästä.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että Lahden ammattikorkeakoulusta valmistuneet restonomit sijoittuvat monipuolisesti erilaisiin tehtäviin. Voidaan myös todeta, että restonomien mielestä restonomikoulutuksen tulisi olla käytännönläheisempää ja sen tulisi sisältää nykyistä enemmän työelämälähtöistä opetusta. Lisäksi voidaan päätellä, että tulevaisuuden restonomien osaamistarpeet tulevat restonomien mielestä olemaan monimuotoisia.

Asiasanat: asiantuntijuus, koulutus, restonomi, työelämä

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet	1
1.2	Aikaisemmat tutkimukset	3
1.3	Tutkimuksen rakenne	3
2	RESTONOMIKOULUTUS	5
2.1	Restonomitutkinnon sisältö	5
2.2	Osaamisalueet	6
3	RESTONOMI TYÖELÄMÄSSÄ	8
3.1	Työllistyminen	8
3.2	Työelämään siirtyminen	9
3.3	Asiantuntijuus	10
3.4	Osaamistarpeet tulevaisuudessa	10
4	TUTKIMUKSEN KULKU	12
4.1	Tutkimusmenetelmä	12
4.2	Kyselylomakkeen sisältö	13
4.3	Tutkimuksen toteutus	14
5	TUTKIMUSTULOKSET	15
5.1	Vastaajien taustatiedot	15
5.2	Työelämään sijoittuminen	16
5.3	Restonomikoulutuksen sisältö	18
5.4	Avoimet kysymykset	21
6	YHTEENVETO	25
6.1	Tutkimuksen luotettavuus	26
6.2	Työn arviointi	26
	LÄHTEET	28
	LIITTEET	30

1 JOHDANTO

Työelämä on nykyisin vaativaa ja se muuttuu jatkuvasti. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat nopeasti, mikä tarkoittaa, että työelämässä tarvitaan ammattitaitoisia työntekijöitä, joilla on uudenlaista osaamista ja jotka ovat valmiita oppimaan ja kehittymään työssään. Asiakkaille kehitetään uusia tuotteita, joiden tuottaminen edellyttää laaja-alaista osaamista. Muuttuva työelämä vaikuttaa niin työn sisältöön kuin tapoihin, joilla työtä tehdään. Selkeästi rajattuja työnkuvia ei enää juuri ole, vaan työntekijöiltä edellytetään joustavuutta ja osaamista, joka vaihtelee tilanteen ja tehtävän mukaan. (Hanhinen 2011, 5.) Koulutuksella on merkittävä vaikutus siihen, miten ammattitaitoisia ja työelämään soveltuvia työntekijöitä tulevaisuudessa tulee olemaan.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyöni käsittelee restonomien sijoittumista työelämään ja heidän kokemuksiaan restonomikoulutuksesta. Tarkoituksena on tutkia, millaisen pohjan restonomikoulutus on antanut työelämään. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa, jonka avulla voidaan arvioida restonomikoulutuksen vaikuttavuutta työelämään sijoittumisen sekä opiskelijoiden näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää, miten restonomikoulutusta voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat,

- millaisiin matkailualan työtehtäviin vuosina 2008—2014 Lahden ammattikorkeakoulusta valmistuneet restonomit ovat työllistyneet
- miten restonomikoulutusta tulisi valmistuneiden opiskelijoiden mielestä kehittää, jotta se palvelisi paremmin työelämän tarpeita
- millaista osaamista restonomit tarvitsevat tulevaisuudessa.

Tutkimus oli mielekäs toteuttaa, koska se on toimeksiantajalleni Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alalle ajankohtainen. Tutkimustuloksia on tarkoitus käyttää aineistona Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alan mahdolliseen historiikkiin, sekä uuden, vuonna 2016 alkavan matkailualan

koulutuksen kehittämiseen. Tutkimuksesta on hyötyä niin toimeksiantajalle kuin tulevaisuuden matkailualan opiskelijoille.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun ala. Lahden ammattikorkeakoulusta voi valmistua restonomiksi kahdesta koulutusohjelmasta: hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmasta sekä matkailun koulutusohjelmasta. Uusia restonomiopiskelijoita ei ole otettu opiskelemaan vuoden 2012 jälkeen, kun Opetusministeriö lakkautti Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alan koulutusohjelmat syksyllä 2013. Ennen vuotta 2013 aloittaneiden restonomiopiskelijoiden opinnot jatkuivat kuitenkin normaalisti.

Nykyinen Matkailun ala aloitti toimintansa Fellmanni-instituuttina Mukkulan kartanon tiloissa vuonna 1976, josta se siirtyi nykyisiin tiloihin vuonna 1981. Instituutti on kuulunut Päijät-Hämeen Koulutuskonserniin vuodesta 1995. Se muuttui toisen asteen oppilaitoksesta ammattikorkeakouluksi vuonna 1999. Vuonna 2005 Fellmanni-instituutin nimi vaihdettiin Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun laitokseksi. Vuonna 2009 oppilaitoksen nimi muuttui organisaatiomuutoksen myötä nykyiseksi Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alaksi. (LAMK 2012.)

Opetusministeriö lakkautti Lahden ammattikorkeakoulun restonomitutkintoon johtavan koulutuksen vuonna 2013. Lakkautuksen jälkeen monet Päijät-Hämeen matkailualan yritykset huolestuivat restonomikoulutuksen lopettamisesta, koska matkailualan koulutukselle on alueella runsaasti kysyntää tulevaisuudessa. Tälläkin hetkellä Päijät-Hämeen alueella on kehitteillä useita matkailualan hankkeita ja tapahtumia. (LAMK 2015.) Matkailualan koulutus jatkuu syksyllä vuonna 2016. Opinnot jatkuvat liiketalouden alalla palvelutoiminnan tradenomin koulutusohjelmassa, ja ne tulevat keskittymään palveluliiketoimintaan ja matkailuyrittäjyyteen. Uusi koulutus keskittyy turvaamaan alueen hyvinvoinnin, elinvoimaisuuden ja kasvun, sekä ratkaisemaan alueen työllisyysongelmia. Perinteisen ammatillisen osaamisen lisäksi koulutusohjelma luo uudenlaista osaamista opiskelijoille. He oppivat hyödyntämään erilaisia työvälineitä, esimerkiksi ennakointiin ja

aluekehitykseen liittyen. Uuden koulutusohjelman painopisteitä tulevat olemaan lisäksi kansainvälisyysosaaminen ja yrittäjyysvalmiuksien kehittäminen. (LAMK 2015.)

1.2 Aikaisemmat tutkimukset

Mohammed ja Virtakoski (2013) Haaga-Helian ammattikorkeakoulusta ovat opinnäytetyössään tutkineet matkailun liikkeenjohdon restonomien työllistymistä ja osaamistarpeita. Heidän tutkimuksestaan selvisi, että restonomit työllistyivät kokopäivätyöhön sekä matkailun alan, että muiden alojen tehtäviin. Tärkeimpiä osaamistarpeita nykyisessä työssä olivat restonomien mielestä vuorovaikutustaidot, palveluosaaminen, kielitaito ja tietotekniset taidot. Tutkimuksessa selvitettiin myös restonomin tärkeimpiä osaamistarpeita tulevaisuudessa. Niitä olivat tietotekniset taidot, vuorovaikutustaidot, markkinointi- ja liiketoimintaosaaminen sekä verkostoituminen. Vastaukset kerättiin restonomien valtakunnallisen palkka- ja työllisyystutkimuksen tuloksista, sekä haastattelemalla kahdeksaa matkailualan ammattilaista.

Mikkosen (2012, 102) mukaan Vuorinen ja Valkonen (2003) selvittivät koulutukseen hakeutumiseen liittyvässä tutkimuksessaan muun muassa matkailualan koulutusohjelmiin hakeneiden motiiveja koulutusalan valintaan. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalalle hakeneita motivoi ammattikorkeakoulutuksen tarjoamat hyvät työelämäyhteydet ja hyvä ammattitaito. He kokivat olevansa käytännön tehtäviin suuntautuneita, mitä he odottivat myös koulutukselta. Tuloksissa korostui matkailualan asema tulevaisuuden alana, monipuolisuus, kansainvälisyys, asiakaspalvelutehtävät sekä opintojen osalta käytännön ja teorian yhdistyminen.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen tietoperustassa perehdytään restonomitutkinnon sisältöön ja restonomilta edellytettäviin osaamistarpeisiin. Lisäksi tutkitaan, millaisiin työtehtäviin restonomit sijoittuvat, miten he työllistyvät ja miten

restonomien työelämään siirtymistä voidaan arvioida. Tietoperustassa käsitellään myös restonomien asiantuntijuutta sekä sitä, millaista osaamista restonomeilla tulee olla tulevaisuudessa. Opinnäytetyöni tutkimusosassa esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmän sekä sen hyödyt ja haitat. Lisäksi kerron tutkimuksen etenemisestä, sekä syistä jotka ovat vaikuttaneet tutkimukseen tehtyihin rajauksiin. Kerron myös millainen kyselylomakkeen sisältö on, ja miksi päädyin kyselylomakkeessa esittämiini kysymyksiin. Tutkimustuloksista selviää, millaista tietoa kyselylomakkeella on saatu. Työn loppuosassa kerron tekemistäni johtopäätöksistä, sekä arvioin työtäni ja sen luotettavuutta.

2 RESTONOMIKOULUTUS

Restonomikoulutusta voidaan kuvailla laaja-alaisena ja monipuolisena koulutuksena, sillä restonomin on mahdollista sijoittua hyvin erilaisiin tehtäviin. Restonomikoulutusta voidaan pitää vetovoimaisena, sillä 2000-luvulla koulutukseen haki vuosittain noin 20 000 henkilöä (Mikkonen 2012, 102). Tässä luvussa käsitellään sitä, mitä restonomikoulutukseen sisältyy, sekä millaista osaamista restonomeilta vaaditaan.

2.1 Restonomitutkinnon sisältö

Restonomi (AMK) on ammattikorkeakoulusta valmistunut matkailu-, ravitsemis- ja talousalan asiantuntija. Restonomikoulutus valmentaa palvelusektorin esimies- ja asiantuntijatehtäviin. Restonomikoulutuksia on useita erilaisia, ja ammattikorkeakouluilla on erilaisia erikoistumisvaihtoehtoja. Restonomin perustutkinnon laajuus on 210 opintopistettä, ja opiskelu kestää keskimäärin 3,5 vuotta. Restonomiksi voi opiskella sekä nuoriso- että aikuiskoulutuksessa eri ammattikorkeakouluissa ympäri Suomea. Tutkinto on mahdollista suorittaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Restonomitutkinnon suorittanut voi hakeutua ylempään ammattikorkeakoulutukseen työskenneltyään alalla kolme vuotta. (Suomen Restonomit ry 2015.)

Restonomiopinnot muodostuvat perus- ja ammattiopinnoista, syventävistä ja vapaasti valittavista opinnoista sekä harjoitteluista ja opinnäytetyöstä. Perusopinnoissa keskitytään muun muassa viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin sekä muihin alalla vaadittaviin perustaitoihin. Perusopintojen tarkoitus on luoda pohjaa alan opinnoille. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmassa opiskelija suuntautuu joko majoitus- tai ravintolapalveluihin, joissa syvennytään pk-yrityksen esimiehen taitoihin. Matkailun koulutusohjelmassa on kolme suuntautumisvaihtoehtoa: elämys-, tapahtuma- ja liikuntamatkailu. Matkailun koulutusohjelma keskittyy matkailun ammatilliseen ja teoreettiseen osaamiseen. (LAMK 2012.) Vuonna 2012 suuntautumisopinnot muuttuivat vaihtoehtoisiksi opinnoiksi. Samalla valittavaksi tuli uusia opintokokonaisuuksia:

palvelumuotoilu, hyvinvointipalvelut ja ympäristöliiketoiminta. (LAMK 2012).

Restonomien tutkintoon kuuluu Lahden ammattikorkeakoulussa kolme harjoittelua: perus-, kausi- ja syventävä harjoittelu. Harjoittelujen laajuus on 30 opintopistettä. Harjoittelujen tarkoitus on kehittää opiskelijoiden alan käytännön osaamista ja syventää heidän asiantuntijuuttaan. Opintojen viimeinen puolivuotinen on varattu opinnäytetyön tekemiseen, jonka laajuus on 15 opintopistettä. Opinnäytetyöprosessissa opiskelija pääsee soveltamaan alan teoreettista osaamistaan käytäntöön. Opinnäytetyön rooli opinnoissa on tärkeä, koska se mahdollistaa uusien työelämäyhteyksien luomisen, ja opiskelija pääsee ratkaisemaan työelämän ongelmia. Opiskelijan on mahdollista suorittaa opiskelijavaihto ja työharjoittelu ulkomailla.

2.2 Osaamisalueet

Restonomikoulutus keskittyy palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja liikkeenjohtamiseen. Restonomeilla on kokonaisvaltainen näkemys omasta alastaan ja sen kehittämismahdollisuuksista.

Restonomien osaamisalueita on kuvattu Lahden ammattikorkeakoulun matkailualan koulutusohjelmien opetussuunnitelmissa.

Opetussuunnitelmien rungot muodostuvat kaikille koulutusohjelmille yhteisistä, sekä koulutusohjelmakohtaisista osaamisalueista, eli kompetensseista. Hotelli- ja ravintola-alan sekä matkailun koulutusohjelmakohtaisia kompetensseja ovat palvelujen tuottaminen, MARATA-alan toimintaympäristön tuntemus, verkosto- ja kumppanuusosaaminen sekä MARATA-alan päivittäisjohtaminen. Hotelli- ja ravintola-alan osaamisalueisiin kuuluu edellisten lisäksi majoitus- ja ravintolasektorin erityisosaaminen, kun taas matkailun koulutusohjelmaan kuuluu matkailusektorin erikoisosaaminen. (LAMK 2012.)

Restonomien tulee osata arvioida ja kehittää omaa osaamistaan. Hänellä tulee olla myös eettistä osaamista, jolla tarkoitetaan vastuullisuutta omasta toiminnasta, tasa-arvoisuutta, kestävän kehityksen huomioimista ja

yhteiskunnallista vaikuttamista. Restonomilla tulee olla viestintä- ja vuorovaikutustaitoja, sekä hänen tulee hallita tieto- ja viestintäteknikkaa. Lisäksi restonomin tulee omata johtamis- ja yrittäjyystaitoja. Restonomilta vaaditaan innovatiivisuutta, jotta hän osaa ratkaista eteen tulevia ongelmia. Kansainvälisyystaidot, kuten kielitaito, taito toimia monikulttuurisissa yhteisöissä sekä kyky ottaa kansainväliset tilanteet huomioon, ovat tärkeitä. (LAMK 2012.)

Restonomin pääasiallisia työtehtäviä ovat palvelujen tuottaminen ja myynti. Näissä tehtävissä tarvitaan tuotteiden suunnittelu- ja myyntitaitoja, palveluosaamista sekä tuote- ja asiakasryhmien tuntemusta. Kyky kehittää ja parantaa oman toimialan alueellisia vahvuuksia sekä alueellista vaikuttavuutta kuuluu myös restonomin osaamisalueisiin. Verkosto-osaaminen korostuu nykyisin työelämässä. Siihen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky luoda ja ylläpitää monipuolisia verkostoja. Lisäksi asiakkuuksien johtaminen sekä asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen kuuluvat restonomin osaamistavoitteisiin. (LAMK 2012.)

3 RESTONOMI TYÖELÄMÄSSÄ

Restonomikoulutuksen laaja-alaisuus mahdollistaa restonomien sijoittumisen monille eri toimialoille. Restonomit työskentelevät pääasiassa matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla erilaisissa esimies-, asiantuntija- ja johtotehtävissä. Restonomin työ on usein suurilta osin asiakaspalvelutyötä, joten sosiaaliset-, yhteistyö- ja palvelutaidot ovat tärkeitä. Tässä luvussa käsitellään restonomien työllistymistä ja työelämään siirtymistä. Lisäksi pohditaan millaista on restonomin asiantuntijuus, ja millaista osaamista restonomit tulevat mahdollisesti tarvitsemaan tulevaisuudessa.

3.1 Työllistyminen

Matkailuala kehittyy jatkuvasti ja se työllistää hyvin. Vuonna 2013 matkailu työllisti Suomessa 140 000 työntekijää (Visit Finland 2015). Noin 80 prosenttia restonomeista työllistyy alan tehtäviin heti valmistumisensa jälkeen (Ammattina restonomi 2013). Suurin osa matkailualan yrityksistä on pieniä, mutta valtaosa alan työntekijöistä työskentelee isoissa yrityksissä (Mikkonen & Mertanen 2013, 17). Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan työpaikkoja ovat esimerkiksi hotellit, ravintolat, matkanjärjestäjät, matkakeskukset, kongressi- ja messujärjestäjät, liikennepalvelut, ohjelmapalveluyritykset sekä koulutus- ja tutkimusorganisaatiot.

Yleisesti katsoen restonomien ongelma työelämässä on ollut, että moni restonomi työllistyy esimies- ja asiantuntijatasen tehtäviin keskimäärin viiden vuoden kuluttua valmistumisestaan, minkä voidaan ajatella olevan myöhään. Vaikka restonomikoulutus valmentaa esimies- ja asiantuntijatehtäviin, monet restonomit hakeutuvat silti suorittavan työn tehtäviin. (Ammattina restonomi 2013.) On mahdollista, että esimies- ja asiantuntijatehtävien työpaikkoja on tarjolla vähän tarjontaan nähden. Voi myös olla, että työnantajat eivät tunne restonomikoulutuksen sisältöä ja sen antamia valmiuksia. Ammattiin valmistuneilta saattaa puuttua alan käytännön työkokemusta, mitä työnantajat usein edellyttävät. Toisaalta

restonomeilla voi olla kokemus siitä, ettei koulutus ole antanut riittäviä valmiuksia toimia esimies- ja asiantuntijatehtävissä.

Ammattikorkeakouluilla on käytössään opiskelijapalautejärjestelmä Opala, jonka avulla kerätään tietoa valmistuvilta opiskelun sisältöön ja työllistymiseen liittyen. Opalan tuloksia hyödynnetään Opetusministeriössä sekä ammattikorkeakouluissa koulutuksen kehittämiseen ja arviointiin. Oman tutkimukseni kannalta olennaista on, että Opalan mukaan suurin osa vuosina 2008—2014 Lahden ammattikorkeakoulusta matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalalta valmistuneista on tehnyt valmistumisen jälkeen suorittavan tason töitä. (Opiskelijapalautejärjestelmä Opala 2013.) Restonomien sijoittuminen suoritustason työtehtäviin ei välttämättä tarkoita, etteivätkö he olisi koulutustaan vastaavissa tehtävissä. Matkailualan työtehtävät ovat monipuolistuneet, mikä on nostanut myös suoritustason tehtävien vaatimustasoa. (Mikkonen 2012, 93.)

3.2 Työelämään siirtyminen

Työelämään siirtymisen onnistuneisuutta voidaan arvioida monella eri tavalla. Onnistumisen objektiivisina kriteereinä voidaan käyttää niin työttömyysastetta, palkkaa, ammattia, ammattiasemaa, työtehtäviä tai asemaa organisaatiossa. Tutkinnon hyödyllisyyttä työmarkkinoilla voidaan arvioida myös subjektiivisilla kriteereillä. Ne perustuvat henkilökohtaisiin näkemyksiin, joita henkilöllä on ammatistaan tai työstään. Esimerkiksi henkilön oma arvio siitä, miten hänen työtehtävänsä vastaavat hänen saamaansa koulutusta, on tyypillinen subjektiivinen kriteeri. (Tynjälä ym. 2004, 110.) Työelämään siirtymistä helpottaa, että tutkinnon suorittaneella on aiempaa työkokemusta omalta alaltaan. Vaikka restonomikoulutus tähtää alan esimies- ja asiantuntijatehtäviin, tulee restonomin hallita myös suorittavan tason tehtävät. Erityisesti pienissä yrityksissä työskentelevät esimiehet tekevät päivittäin suorittavaa perustyötä oman varsinaisen esimiestyönsä ohessa.

3.3 Asiantuntijuus

Ammattikorkeakoulujen tehtävä on kouluttaa opiskelijoita alansa asiantuntijoiksi. Asiantuntijuus voidaan yksinkertaisesti määritellä jonkin osa-alueen taitavaksi osaamiseksi, jonka perustana on henkilön tiedot ja taidot. Restonomin asiantuntijuus rakentuu eri osa-alueista.

Asiantuntijuuden voidaan katsoa koostuvan neljästä pääelementistä.

Nämä elementit ovat teoreettinen ja käsitteellinen tieto, käytännöllinen ja kokemuksellinen tieto, toiminnan säätelyä koskeva- ja itsesäätelytieto sekä sosiokulttuurinen tieto. (Collin, Paloniemi, Rasku-Puttonen & Tynjälä 2010, 83.) Opiskelijan asiantuntijuus ei pääse kehittymään kunnolla ilman mahdollisuutta toimia asiantuntijayhteisössä (Collin ym. 2010, 85). Kaikilla restonomikoulutukseen hakeutuvilla ei ole aiempaa kokemusta alalta, joten työharjoitteluilla, erilaisilla käytännön harjoituksilla ja projekteilla on merkittävä rooli osana koulutusta.

Mikkosen (2012, 60) mukaan asiantuntijuus ei ole pysyvä ominaisuus, vaan enemmänkin prosessi, joka tuottaa jatkuvasti uutta tietotaitoa.

Asiantuntijuutta voidaan tarkastella yhden henkilön tietojen ja taitojen sijaan myös yhteisöllisenä tiedon luomisen ja palvelujen kehittämisen prosessina, jolloin voidaan puhua esimerkiksi oppivasta yhteisöstä tai organisaatiosta. Tällöin yksittäisen henkilön asiantuntijuudessa korostuvat sosiaaliset taidot ja verkostoitumiskyky. (Tynjälä 2004, 92.) Heikkisen (2005, 234) mukaan majoitus- ja ravintola-alan asiantuntijuuteen on aiemmin liitetty ensisijaisesti henkilön ammatillinen asema tai virka, kun nykyisin sen määrittelee enemmänkin tehtävä, asia tai aihe.

3.4 Osaamistarpeet tulevaisuudessa

Koulutukseen ja ammattitaitoon liittyviä vaatimuksia on vaikea määritellä niiden epämääräistymisen takia. Mikkosen (2012, 68) mukaan elinikäinen oppiminen ja ammattitaidon kehittäminen on mainittu useasti, kun on kuvattu tulevaisuuden matkailu-, ravitsemis- ja talousalan työntekijöiden ammattitaitovaatimuksia. On kuitenkin mahdollista, että ammatillisten

taitojen merkitys on jäämässä taka-alalle, kun taas esimerkiksi sosiaalisten taitojen merkitys tulee korostumaan (Mikkonen 2003, 43).

Elinkeinoelämän keskusliiton EK:n toteuttama Palvelut 2020 ennakointihanke tutkii tulevaisuuden elinkeinoelämän toimintaympäristössä ja osaamistarpeissa tapahtuvia muutoksia. Palvelut 2020 raportissa tärkeimmäksi matkailualan työntekijän osaamisalueeksi on nostettu palveluosaaminen, joista etenkin asiakaspalveluosaaminen, asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ennakoiminen ovat tärkeitä. Lisäksi liiketoimintaprosessin hallinta ja ymmärtäminen sekä myynti- ja markkinointitaidot tulevat olemaan entistäkin tärkeämpiä tulevaisuudessa. Johtamisosaamisessa korostuu kyky johtaa itseään. (Palvelut 2020 2006, 39). Yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat herkästi palvelualoihin, minkä takia työntekijöiltä edellytetään mukautumiskykyä ja joustavuutta.

Tulevaisuuden restonomien tulee olla moniosaajia. Oman ammattialan hyvän tuntemuksen lisäksi restonomeilla tulee olla hyvät sosiaaliset taidot, ja heidän tulee pystyä työskentelemään erilaisissa ympäristöissä. Korkeakoulutuksen tulisi käyttää ja kehittää entistä enemmän opetusmenetelmiä, joiden avulla yleisiä taitoja voitaisiin harjoitella yhdessä alan teorian opiskelun kanssa. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi ongelmalähtöinen opetus ja projektioppiminen. (Tynjälä ym. 2004, 105.) Kilpailu asiakkaista on kovaa, ja sen takia restonomeilta vaaditaan entistä enemmän yrittäjähenkisyyttä, asiakaspalvelulähtöisyyttä sekä kykyä kehittää uusia tuotteita ja palveluja.

4 TUTKIMUKSEN KULKU

On olemassa monenlaisia tapoja tehdä tutkimusta. Siihen, millaisen tutkimusmenetelmän tekijä valitsee, vaikuttaa moni asia. Tässä luvussa kerrotaan miten tutkimuksen teko eteni ja millaisia valintoja tutkimusta tehdessä tehtiin.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jossa tulokset ovat numeerisessa muodossa. Valitsin määrällisen tutkimusmenetelmän, koska tavoitteena oli saada yleistävää tietoa suurehkolta tutkimusjoukolta. Tarkoituksena oli saada yleinen kuva tutkitusta aiheesta, mihin määrällinen tutkimusmenetelmä soveltuu hyvin.

Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella (LIITE 1). Mielestäni se oli sopivin menetelmä, koska tutkimusjoukko oli suurehko ja kysymyksiä oli paljon. Kyselytutkimuksen heikkous on siinä, ettei voida tietää, ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymykset niin kuin kyselyn tekijä on ne tarkoittanut. Sen vuoksi kysymysten tarkka muotoilu on tärkeää ja siihen tulee käyttää riittävästi aikaa. Toinen riski kyselylomakkeen käytössä on, että vastausprosentti jää alhaiseksi (Vilkkä 2005, 74). Kyselyssä käytettiin myös avoimia kysymyksiä, eli laadullista tutkimustapaa, jotta saataisiin syvempää tietoa aiheesta. Kyselyyn vastanneiden oli mahdollista kertoa asioita, jotka eivät tulleet kyselyssä muuten esille. Käytin kyselylomakkeen laatimisessa apuna Seinäjoen ammattikorkeakoulun raporttia (2011) seurantatutkimuksesta, joka käsittelee nuorten, aikuisten sekä ylemmän tutkinnon suorittaneiden sijoittumista työelämään.

Tutkimuksen otoksena oli Lahden ammattikorkeakoulusta vuosina 2008—2014 valmistuneet restonomit. Otokseen otettiin mukaan sekä nuoret että monimuotokoulutuksesta valmistuneet. Otoksella tarkoitetaan niiden henkilöiden muodostamaa joukkoa, joka on valittu tutkimuksen kohteena olevasta perusjoukosta. Tällöin on kysymys otantatutkimuksesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 175.) Valitsin otantatutkimuksen,

koska koko perusjoukon mukaan ottaminen oli yhteystietojen puuttumisen kannalta mahdotonta. Lisäksi tutkimustulosten analysointi oli helpompaa, kun tutkittava joukko ei ollut liian suuri. Lahden ammattikorkeakoulusta on valmistunut vuoteen 2015 mennessä 746 restonomia, joista vuosina 2008—2014 valmistui 281. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan asettaa olettamuksia, eli hypoteeseja tutkimuksen tuloksista. Tähän tutkimukseen se ei mielestäni sopinut, koska tutkittiin monia erilaisia asioita.

4.2 Kyselylomakkeen sisältö

Kysely oli jaettu kolmeen teemaan: perustietoihin, työelämään ja koulutukseen. Perustiedoissa selvitettiin vastaajien ikä, sukupuoli, koulutusohjelma, koulutusmuoto sekä opintojen aloitus- ja valmistumisvuosi. Näillä tiedoilla haluttiin selvittää, eroavatko eri ryhmien vastaukset toisistaan. Vuosina 2008—2014 on ollut erilaisia opintosuunnitelmia, joten erityisesti opintojen aloitusvuosi oli analysoinnin kannalta tärkeä tieto.

Työelämään liittyvässä osiossa selvitettiin restonomien töiden luonnetta erilaisilla tarkentavilla kysymyksillä. Näin saatiin mahdollisimman kattava kuva siitä, millaisia töitä restonomit tekevät. Päätoimisesti opiskeleville oli työelämäosiossa erilliset kysymykset. Kysymykset käsittelivät sitä, miksi restonomiksi valmistunut on aloittanut uudet opinnot tai jatkanut matkailualan opintoja.

Koulutusta käsittelevät kysymykset selvittivät sitä, millaisia työelämävalmiuksia restonomikoulutus on antanut, ja onko opiskeluun sisältynyt riittävästi erilaisia opetusmenetelmiä. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää, miten onnistunut restonomikoulutus on ollut restonomien mielestä ja miten sitä voitaisiin kehittää. Restonomien oli mahdollista vastata restonomikoulutuksen kehittämistä käsittelevään avoimeen kysymykseen. Avoin kysymys oli tarpeellinen, koska restonomien oli

mahdollista tuoda esiin omia ajatuksia ja kehitysehdotuksia joita ei kyselyssä muuten tullut ilmi.

4.3 Tutkimuksen toteutus

Kysely toteutettiin sähköisellä kyselytutkimussovellus Webropolilla. Sovellus järjestää vastaukset numeeriseen muotoon ja pylväsdiagrammeiksi. Vastaukset voidaan siirtää taulukkolaskentaohjelmaan Exceliin, missä pääsee tarkastelemaan vastauksia sekä kokonaisuutena, että henkilö kerrallaan. Näin on mahdollista löytää syy-seuraussuhteita.

Saate ja linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostina yhteensä 171 sähköpostiosoitteeseen, jotka sain Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alan opintotoimistosta. Kyselyä ei voitu lähettää kaikille otosryhmään kuuluville, koska osalla oli tiedoissaan vain koulun sähköposti, joka ei ole enää toiminnassa. Kyselyn ulkopuolelle jätettiin myös ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet, koska tutkinnon sisältö on erilainen. Kysely toteutettiin 22.2.—8.3.2015, jolloin vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kysely oli jaettu kolmeen eri teemaan: taustatietoihin, työelämään ja koulutukseen. Kysymyksiä oli yhteensä 27, joista 24 oli monivalintakysymyksiä ja 3 avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastasi 48 henkilöä, jolloin vastausprosentti oli 28.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tulokset on jaettu neljään osaan: vastaajien taustatietoihin, työelämään, koulutukseen ja avoimiin kysymyksiin. Avoimet kysymykset on käsitelty omana osionaan, koska niitä oli paljon, ja mielestäni ne oli selkeämpi erottaa muista osioista. Osa vastauksista on esitetty taulukoina selkeyden vuoksi.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi 48 henkilöä, joista 41 oli naisia ja 7 miehiä. Suurin osa vastaajista oli alle 30-vuotiaita (Taulukko 1).

TAULUKKO 1. Restonomien iät

	kpl	%
20-29	38	80
30-39	4	8
40-49	3	6
50-59	3	6
	n=48	

Vastaajista 88 % aloitti restonomiopinnot vuosina 2009—2011. Enemmistö, eli 81 %, valmistui vuosina 2013—2014. Matkailun koulutusohjelmasta valmistuneiden osuus oli 58 % ja 40 % valmistui hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmasta. Kyselyyn vastanneista 79 % valmistui nuorten koulutusohjelmasta ja 19 % monimuotokoulutuksesta. Yksi vastaaja ei vastannut koulutusohjelmaa ja koulutusmuotoa koskeviin kysymyksiin.

5.2 Työelämään sijoittuminen

Tällä osiolla haluttiin selvittää, missä ja millaisissa työtehtävissä vastaajat olivat tutkimusajankohtana. Vastaajista selvä enemmistö, 37 henkilöä, oli töissä toisen palveluksessa. Vastaajista neljä oli työttömiä, ja päätoimisia opiskelijoita oli neljä. Yrittäjänä toimi yksi henkilö, ja yksi kertoi olevansa äitiys-/isyys-/vanhempainlomalla/hoitovapaalla. Yksi henkilö ei kertonut sen hetkisestä tilanteestaan.

Vastaajien työpaikat jakoutuivat melko tasaisesti matkailun eri sektoreille. Noin neljäsosa vastanneista oli töissä ravitsemispalvelutehtävissä. Majoitus- ja ohjelmapalveluiden sekä matkailuorganisaatioiden lisäksi vastaajat työskentelivät kokouspalveluissa, tapahtumapalveluissa, koulutuksen ja median piirissä sekä markkinoinnissa.

Taulukosta 2 selviää, että suurin osa työpaikoista sijaitsi joko Päijät-Hämeessä tai Uudenmaan maakunnassa. Muuten hajontaa oli ympäri Suomen. Kahden vastaajan työpaikat sijaitsivat ulkomailla, joista molemmat Euroopan ulkopuolella.

TAULUKKO 2. Restonomien työpaikkojen sijainti

	kpl	%
Uusimaa	10	27
Päijät-Häme	12	32
Kymenlaakso	3	8
Pirkanmaa	5	14
Ulkomaat	2	5
Lappi	2	5
Kanta-Häme	1	3
Etelä-Karjala	1	3
Etelä-Pohjanmaa	1	3
	n=37	

Kyselyssä kysyttiin vastaajien ammattinimikkeitä, jotta saataisiin selkeämpi kuva työtehtävistä ja tehtävien luonteesta. Erilaisia nimikkeitä mainittiin paljon. Kysymykseen vastasi 39 henkilöä, joista 24 työskenteli matkailusektorilla. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on listattuna niiden vastaajien ammattinimikkeitä, jotka kertoivat työskentelevänsä jollakin matkailualan sektorilla. Eniten mainittuja ammattinimikkeitä olivat vastaanottovirkailija, tarjoilija ja koordinaattori.

opas vastaanottovirkailija
 kansalaispalveluvirkailija tarjoilija
 koordinaattori kahvilatyöntekijä opettaja
 kouluttaja assistentti toimitussihteeri
 työnjohtaja vuoropäällikkö tori-isäntä
 toimitusjohtaja vastaava aluepäällikkö
 ruokapalvelutyöntekijä

KUVIO 1. Restonomien ammattinimikkeitä

Suurin osa vastanneista työskenteli suorittavissa tehtävissä (Taulukko 3).

TAULUKKO 3. Restonomien työtehtävien luonne

	kpl	%
Suorittavat tehtävät	24	62
Esimiestehtävät	6	15
Asiantuntijatehtävät	6	15
Muut tehtävät	3	8
	n=39	

Enemmistö vastaajista työskenteli yksityisellä työnantajalla (Taulukko 4).

TAULUKKO 4. Restonomien työnantajat

	kpl	%
Yksityinen	28	72
Kunta	7	18
Oma yritys	2	5
Valtio	1	2,5
Seurakunta	1	2,5
	n=39	

Restonomeista vakituudessa työsuhhteessa työskenteli 62 %, määräaikaisessa työsuhhteessa 33 % ja muunlaisessa työsuhhteessa 5 %. Heistä 77 % työskenteli kokoaikaisesti ja osa-aikaisesti 23 %. Vastaajista neljä eli 8 % oli päätoimisia opiskelijoita. Syitä opiskelemaan hakeutumiseen oli halu vaihtaa alaa, huono työllisyystilanne tai työttömyys sekä halu syventää ja laajentaa ammattiosaamista.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, vastaako heidän nykyinen työnsä restonomikoulutusta. Vastaajista 19 % koki nykyisen työnsä vastaavan restonomikoulutusta. 48 % vastaajista koki nykyisen työn vastaavan restonomikoulutusta osittain, kun taas 15 % koki, että nykyinen työ ja restonomikoulutus eivät vastaa toisiaan. Avoimien vastausten mukaan sen hetkisen työn ei koettu vastaavan koulutusta, koska työt olivat muulla kuin matkailusektorilla. Vastaajista 19 % ei ollut töissä tutkimusajankohtana.

5.3 Restonomikoulutuksen sisältö

Vastaajista 47 % oli hyvin tyytyväisiä restonomikoulutukseen. Jonkin verran tyytyväisiä oli 47 % ja erittäin tyytyväisiä 4 %. Vastaajista yksi eli 2 % ei ollut lainkaan tyytyväinen restonomikoulutukseen, koska hän ei

mielestään oppinut työelämään valmistavia taitoja. Kyselyssä selvitettiin myös sitä, miten restonomikoulutus kehitti erilaisia työelämävalmiuksia. Vastausten (Taulukko 5) keskiarvojen perusteella restonomikoulutus kehitti eniten kykyä työskennellä itsenäisesti. Seuraavina tulivat esiintymistäidot ja sosiaaliset taidot. Vähiten restonomikoulutus kehitti vastaajien mielestä alan käytännön osaamista ja esimiestaitoja.

TAULUKKO 5. Restonomien arviot työelämävalmiuksien kehittymisestä

	ei lainkaan	vähän	jonkin verran	paljon	erittäin paljon	Keskiarvo/n
Alan teoreettinen osaaminen	0	7	19	20	2	3,4 / 48
Alan käytännön osaaminen	2	13	22	10	1	2,9 / 48
Yrittäjyysvalmiudet	3	8	24	12	1	3 / 48
Tiedonhankintataidot	1	2	17	22	6	3,6 / 48
Sosiaaliset taidot	1	5	15	17	10	3,6 / 48
Itsenäinen työskentely	1	4	9	19	15	3,9 / 48
Esiintymisvalmiudet	1	9	16	18	4	3,3 / 48
Organisointitaidot	1	4	19	20	4	3,5 / 48
Esimiestaidot	2	14	22	6	4	2,9 / 48
Alan lainsäädännön tuntemus	1	10	22	13	2	3,1 / 48
Vastuullisuus ja eettisyys	1	10	20	13	4	3,2 / 48
Tieto- ja viestintätekniikan	1	7	19	16	5	3,4 / 48
Kielitaito	1	8	15	21	3	3,4 / 48
Kansainvälinen toimintakyky	4	6	21	13	3	3,1 / 47

Kysymyksessä ”Arvioi, sisältyikö restonomikoulutukseen riittävästi seuraavia” keskiarvoisesti eniten ”riittävästi”-vastauksia saivat ryhmätyöskentely, opinnäytetyötyöskentely, projektityöt ja luento-opetus. Asiantuntijaluentoja, tutustumiskäyntejä ja opintomatko, käytännön harjoituksia sekä kansainvälistä toimintaa olisi restonomien mielestä voinut olla enemmän (Taulukko 6).

TAULUKKO 6. Restonomien arvio opetuksen osa-alueiden riittävydestä

	ei riittävästi	en osaa sanoa	riittävästi	Keskiarvo/n
Luento-opetusta	6	5	37	2,7 / 48
Ulkopuolisten asiantuntijoiden	28	5	15	1,7 / 48
Ryhmätyöskentelyä	2	3	43	2,9 / 48
Projektitöitä	5	5	38	2,7 / 48
Tutustumiskäyntejä ja opintomatkoja	32	3	13	1,6 / 48
Käytännön harjoituksia	34	6	8	1,5 / 48
Harjoitusyritystoimintaa, yrityspelejä	13	9	26	2,3 / 48
Työharjoittelua	9	3	36	2,6 / 48
Opinnäytetyöskentelyä	3	3	42	2,8 / 48
Kansainvälistä toimintaa	25	10	12	1,7 / 47

Kyselyssä kysyttiin restonomiksi valmistuneiden mielenkiintoa jatkokoulutukseen. Vastaajista 44 % oli kiinnostunut jatkokoulutuksesta, kun taas 31 % ei ollut. 25 % vastaajista oli vastauksestaan epävarma. Alumnitoimintaa koskevaan kysymykseen vastasi 46 henkilöä. 11 % heistä oli kiinnostuneita alumnitoiminnasta, kun taas 65 % ei ollut. Vastanneista 24 % ei osannut sanoa, onko kiinnostunut vai ei.

5.4 Avoimet kysymykset

Tähän osioon on poimittu vastauksia avoimista kysymyksistä. Vastaukset on valittu tähän raporttiin sillä perusteella, mitä asiota mainittiin keskiarvoisesti eniten. Kysymykseen ”Miten restonomikoulutusta tulisi kehittää?” vastasi 38 henkilöä. Vastauksista nousi esille restonomikoulutuksen ja -käsitteen vähäinen tai huono tunnettuus.

Mielestäni restonomikoulutusta tulisi markkinoida ja avata enemmän työelämään päin. Olin yli vuoden työttömänä, sillä työnantajat luulivat että olen käynyt ravintolakoulun. Työnantajilla ei ollut riittävästi tietoa siitä mikä matkailun restonomi on. Usein minulta myös kysyttiin valmistuinko matkaoppaaksi. (Valmistunut 2012 A)

Brändäämällä se: CV:ssä joutuu edelleen selittämään restonomin koulutuksen olevan jokseenkin samanlainen tradenomitutkinnon kanssa (Valmistunut 2011 B)

Restonomiopintojen käytännönläheisyyttä ja työelämälähtöisyyttä haluttiin lisätä. Esimerkiksi yhteistyön lisääminen yritysten kanssa ja erilaiset työelämälähtöiset projektit oli mainittu useasti. Vastauksissa toistui ammattikorkeakoulujen rooli käytännönläheisinä oppilaitoksina.

Enemmän yhteistyötä oikeiden yritysten kanssa ja enemmän työelämälähtöistä toimintaa. (Valmistunut 2013 C)

Enemmän käytännön taitoja pitäisi opettaa kuten esimerkiksi työpaikoilla käytettäviä ohjelmia. (Valmistunut 2013 D)

Etenkin syventäviä opintoja pitäisi kehittää enemmän käytännönläheisiksi. (Valmistunut 2014 E)

Opintoja tulisi sijoittaa mahdollisimman tiukasti työelämään, ammatillisuuteen ja yrittäjyyteen, teoriaosaamista ihmiset voivat hakea yliopistosta. (Valmistunut 2013 F)

Yhä enemmän käytännönläheisemmäksi. Yhteistyö yritysten kanssa ja erilaiset projektit alueiden toimijoiden kanssa.

(Valmistunut 2013 G)

Restonomin tulisi olla omalla kentällään vahva osaaja niin rivimiehenä, kuin esimiehenä. Siksi ruohotason osaamista tulisi kehittää opiskelun alkuvaiheessa ja huolehtia käytännön osaamisen kehittymisestä opiskeluajan loppuun asti. (Valmistunut 2013 H)

Erilaisia projekteja voisi olla enemmän ja samalla luentoja vähemmän, sillä amk: ssahan tarkoituksena on tekemisen kautta oppiminen. (Valmistunut 2012 I)

Restonomikoulutukselta toivottiin myös selkeyttä ja tiiviimpää kokonaisuutta. Osa vastaajista koki opinnot kuormittaviksi niiden epätasaisen jakautumisen takia. Kritiikkiä sai myös restonomikoulutuksen antamien valmiuksien epämääräisyys.

Opinnoista tulisi tulla loogisempi kokonaisuus. (Valmistunut 2013 J)

Välillä tuntuu ettei koulutus valmistanut oikeastaan mihinkään tiettyyn ammattiin, vaan monilta osa-alueilta on opiskellut jotain muttei mitään kunnolla. (Valmistunut 2012 K)

Opintoja voisi yrittää jakaa tasaisemmin opiskeluvuosille. Välillä työt kasaantuivat ihan älyttömiksi ja välillä oli aivan liian löysää.

(Valmistunut 2012 L)

Opiskelun kuormittavuuden tulisi jakautua tasaisemmin. Ensimmäisen vuoden ajan koulua on vain muutamana päivänä viikossa, muutama tunti päivässä, ja toisena vuonna opiskelut kuormittavat liikaakin. (Valmistunut 2014 K)

Opintoja tulisi tiivistää huomattavasti. Omissa opinnoissani ei yhtään jaksoa, jossa opiskelua olisi ollut viisi päivää viikossa. Toki on mukavaa, että myös erittäin tärkeälle opintojen ulkopuoliselle työnteolle jää aikaa, mutta suhteessa koulutuksen sisältöön

*koulutus voisi hyvin olla esimerkiksi 2,5-3 vuotta kestävä.
(Valmistunut 2013 L)*

Osa vastaajista koki oppinnytetyön olevan liian iso osa opintoja, ja sen tekemiseen kaivattiin enemmän tukea etenkin työn alkuvaiheessa aina aiheen löytämisestä lähtien. Yhden vastaajan mielestä oppinnytetyö vei liian suuren osan opinnoista.

Oppinnytetyön aloitusvaiheessa olisi hyvä saada enemmän tukea aiheen löytämiseen. Tutkimus- ja menetelmäosaaminen tuntui vaikealta suorittaa, jos ei omaa aihetta vielä ollut. (Valmistunut 2014 M)

Oppinnytetyö prosessiin enemmän tukea, eikä jätetä opiskelijoita oman onnen nojaan. (Valmistunut 2013 J)

Oppinnytetyö liian isossa roolissa näin käytännönläheisessä koulutuksessa. Monelle juuri ”oppari” on kompastuskivi, jonka takia valmistuminen venyy tai jää väliin. (Valmistunut 2013 H)

Vastaajat toivoivat edellisten lisäksi enemmän asiantuntijaluentoja, kansainvälisyyttä ja yritysvierailuja. Omasta opiskelusta, esimerkiksi tenteistä, olisi toivottu enemmän henkilökohtaista palautetta. Monet toivoivat enemmän opinto-ohjausta, jossa keskityttäisiin opiskelijan henkilökohtaisiin tavoitteisiin työuran ja opintojen suhteen. Monet toivoivat monipuolisuutta valinnaisiin kursseihin. Myös talous- ja yritysohjausta toivottiin enemmän.

Toinen avoin kysymys selvitti sitä, tulisiko restonomikoulutuksesta jättää jotakin pois. Kysymykseen vastasi vain 26 henkilöä, mikä saattoi johtua siitä, että koulutuksen epäkohtia oli tuotu esiin jo edellisessä kysymyksessä. Uutena näkökulmana nousi esiin liian samantapaiset opinnot, sekä sellaiset opinnot, joiden ei koettu kuuluvan omaan koulutusohjelmaan. Opinnoista ei välttämättä haluttu poistaa mitään, vaan lähinnä toivottiin niiden tiivistämistä. Useampi vastaaja ehdotti, että matkailun opiskelijoita jätettäisiin ravintola-alan opinnot kokonaan pois, ja

toisinpäin. Myös ryhmätöitä ja raporttien kirjoittamista toivottiin vähennettävän, sillä niitä koettiin olevan liikaa.

Kysymykseen ”Mitä osaamista restonomi tarvitsee tulevaisuuden työelämässä?” vastasi 32 henkilöä. Restonomien mielestä tulevaisuuden restonomin tulisi olla moniosaaja, jolta löytyy niin teoreettista tietoa kuin käytännön taitoa. Tulevaisuuden restonomin arvioitiin tarvitsevan muun muassa kansainvälistä osaamista ja kielitaitoa, etenkin venäjää. Lisäksi vastauksista nousi esiin yrittäjyysosaaminen, esimiestaidot, sosiaaliset taidot, tietotekninen osaaminen ja kestävän matkailun tietotaito. Tulevaisuuden restonomin tulisi myös olla selvillä alansa sen hetkisestä tilanteesta ja kehitymisestä.

6 YHTEENVETO

Tutkimuksesta selvisi, että Lahden ammattikorkeakoulusta valmistuneet restonomit ovat sijoittuneet suurelta osin oman alansa töihin, ja heidän ammattinimikkeissään on paljon vaihtelua. Suurin osa vastaajista teki kuitenkin suorittavan tason työtehtäviä, kun vain pieni osa oli esimies- ja asiantuntijatehtävissä, joihin restonomikoulutus tähtää. Tähän on voinut vaikuttaa se, että kyselyyn vastanneista yli puolet oli alle 30-vuotiaita. Kuten teoriaosuudessa mainittiin, restonomit työllistyvät esimies- ja asiantuntijatehtäviin keskimäärin vasta noin viiden vuoden kuluttua valmistumisestaan. Tulokset olivat samansuuntaisia kuin opiskelijapalautejärjestelmä Opalalla saadut tulokset.

Avoimista vastauksista ilmeni, että restonomikoulutukselta kaivattiin enemmän työelämälähtöisyyttä, esimerkiksi työelämälähtöisiä projekteja. Työelämätaidoista vastaajat kokivat restonomikoulutuksen kehittäneen eniten itsenäistä työskentelyä, sosiaalisia- ja esiintymistaitoja, kun taas vähiten kehittyivät vastaajien mielestä oman alan käytännön osaaminen ja esimiestaidot. Tuloksista voidaan päätellä, että koulutuksessa kehittyivät eniten oppimiseen liittyvät taidot sekä sosiokulttuuriset taidot, kun taas käytännön työelämäosaamisen kehittyminen jäi vähemmälle huomiolle. Tätä asiaa tuotiin esille myös avoimien kysymysten vastauksissa, joissa käytännön opettelua toivottiin enemmän.

Restonomiopiskelijat ovat kosketuksissa työelämään projektien, harjoittelujen ja opinnäytetyön kautta, joten niiden määrää ja laatua olisi tulosten perusteella hyvä lisätä. Voidaan kuitenkin ajatella, että restonomiopintojen sisältö koettiin muilta osin melko onnistuneeksi, koska opetuksesta ei haluttu jättää juuri mitään pois. Ongelmana oli enemmänkin se, miten opintokokonaisuudet oli suunniteltu ja miten ne oli jaettu eri vuosille. Tulosten perusteella voidaan arvioida, että restonomit tulevat tarvitsemaan tulevaisuudessa entistä monipuolisemmin erilaisia taitoja. Restonomeilla tulisi olla mahdollisuus monipuoliseen kurssivalikoimaan joka sisältäisi tutkimuksessa esiin tulleita tulevaisuudessa tarvittavia osaamisalueita.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata arvioimalla sen reliabiliteettia ja validiutta. Reliabiliteetti kuvaa sitä, miten luotettavasti käytetty mittari mittaa ilmiötä. Reliabiliteetti on hyvä, jos toistetulla mittauksella saadaan samankaltaisia tuloksia. (Tilastokeskus 2015a).

Validiteetilla kuvataan sitä, miten hyvin tutkimuksessa käytetty menetelmä mittaa haluttua ilmiötä (Tilastokeskus 2015b). Kyselyn vastausprosentti oli melko alhainen, mikä heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Puutteellisten yhteystietojen takia alhainen vastausmäärä oli ennustettavissa. Kyselyyn vastaamatta jättäneiltä ei pyydetty vastauksia toiseen kertaan, koska en uskonut saavani niitä enää tutkimuksen kannalta merkittävästi enempää.

Kyselyn luonteen takia kysymyksiä ei oltu asetettu pakollisiksi, minkä takia osa vastaajista ei ollut vastannut kaikkiin kysymyksiin. Tämä vaikeutti tulosten analysointia. Jälkeenpäin ajateltuna osan kysymyksistä olisi voinut merkitä pakollisiksi. En tehnyt niin, koska mielestäni olin laatinut kysymykset niin, että kaikilla oli mahdollisuus vastata niihin omasta tilanteestaan riippumatta. Jälkeenpäin ajateltuna kyselyn vastausvaihtoehtojen muotoilun olisi pitänyt olla täsmällisempää. Osa vastaajista valitsi kysymykseen vastausvaihtoehdon ”muu”, vaikka heidän vastauksensa olisivat kuuluneet valmiseen vastauskategoriaan. Voidaan siis ajatella, että vastausvaihtoehdot eivät olleet riittävän selkeitä.

6.2 Työn arviointi

Tämä oli ensimmäinen tutkimukseni, joten siihen nähden olen lopputulokseen tyytyväinen. Havaitsin jo prosessin aikana asioita, jotka tekisin nyt toisin. Haasteellisinta tutkimuksen tekemisessä oli tietoperustan suunnittelu ja kirjoittaminen sekä avoimien kysymysten analysointi. Avoimia vastauksia oli paljon, joten oli mietittävä tarkkaan, mikä olivat tutkimuksen kannalta oleellisia. Analysointivaiheessa oli huomioitava myös se, ettei poiminut vastauksista vain omia mielipiteitä tukevia kommentteja, mikä oli riskinä, kun tutkimuksen aiheesta oli omaa kokemusta.

Tutkimusta oli mielekästä tehdä, koska aihe oli itselleni restonomiopiskelijana mielenkiintoinen. Sain vastauksia tutkimuskysymyksiini, mutta tutkimus jäi mielestäni melko yleiselle tasolle. Jälkeenpäin mietittynä olisin voinut rajata aihetta vielä tarkemmin, jolloin tutkimuksen sisältö olisi ollut kokonaisuutena selkeämpi ja olisin saanut yksityiskohtaisempaa tietoa. Uskon kuitenkin, että tutkimuksesta on hyötyä toimeksiantajalleni, mikä on hyvä asia. Tutkimuksen sisältöä muokkaamalla tutkimusta voisi käyttää uuden matkailualan koulutuksen arviointiin. Kyselyn voisi toteuttaa myös haastattelemalla, jolloin saataisiin mahdollisesti erilaista tietoa.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. 2010. Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: WSOYpro Oy.

Heikkinen, V.A. 2005. Matka restonomiin ydinosaamiseen. Helsinki: Haaga instituutin ammattikorkeakoulu, Haaga Tutkimus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mikkonen, A. 2012. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulutuksen vaikuttavuus työelämän näkökulmasta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Tynjälä, P., Välimaa, J. & Murtonen, M. 2004. Korkeakoulutus, oppiminen ja työelämä. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Elektroniset lähteet:

Ammattina restonomi. 2013. Akavan Erityisalojen ammattijulkaisu 2/2013. Akavan Erityisalat AE ry ja Suomen Restonomit SURE ry [viitattu 1.3.2015]. Saatavissa: www.digipaper.fi/dpmaker/protected/pdf.php?p=117141

Hanhinen, T. 2011. Osaamisenhallinta on työelämän haste ja valtti. Työpoliittinen Aikakauskirja 1/2011 [viitattu 21.4.2015]. Saatavissa: <https://www.tem.fi/files/29368/hanhinen.pdf>

LAMK. 2012. Reppu: Fellmannista matkailuun [viitattu 6.4.2015]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://reppu.lamk.fi/mod/page/view.php?id=14987>

LAMK. 2015. Restonomikoulutus palaa LAMKiin syksyllä 2016 [viitattu 1.3.2015]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://www.lamk.fi/ajankohtaista/Sivut/Restonomikoulutus-palaa-LAMKiin.aspx>

Opiskelijapalautejärjestelmä Opala. 2015 [viitattu 8.4.2015]. Saatavissa: <http://opala.pkamk.fi/OpalaPublicReport/main.do>

Mikkonen, A. & Mertanen, E. 2013. Restonomit muuttuvien palvelualojen tienraivaajina [viitattu 26.2.2015]. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2013. Työ ja elinkeinoministeriö. Saatavissa: <http://www.tem.fi/files/37651/mikkonenmertanen.pdf>

Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa, loppuraportti. 2006. Elinkeinoelämän keskusliitto EK [viitattu 20.4.2015]. Saatavissa: http://pda.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf

Suomen Restonomit ry. 2015. Restonomi [viitattu 26.2.2015]. Saatavissa: <http://restonomit.fi/restonomi>

Tilastokeskus 2015a. Reliabiliteetti [viitattu 8.5.2015]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>

Tilastokeskus 2015b. Validiteetti [viitattu 8.5.2015]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Visit Finland 2015. Matkailu kasvaa 5 prosentin vuosivauhtia [viitattu 10.4.2015]. Saatavissa: <http://www.visitfinland.fi/tama-on-visit-finland/matkailu-on-kasvava-toimiala/>

LIITTEET

LIITE 1. Kyselylomake



Lahden ammattikorkeakoulun restonomien sijoittuminen työelämään

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää restonomien valmistumisen jälkeistä sijoittumista työelämään, sekä tyytyväisyyttä restonomikoulutukseen. Kysely on tarkoitettu vuosina 2008-2014 Lahden ammattikorkeakoulusta valmistuneille restonomeille. Tulokset ovat saatavilla kesäkuussa 2015 osoitteessa www.theseus.fi.

Taustatiedot

1. Mikä on sukupuolesi?

Nainen Mies

2. Minkä ikäinen olet?

20-24 25-29 30-34 35-39 40-44 45-49 50-54 55-59 yli 59

3. Minä vuonna aloitit restonomiopinnot Lahden ammattikorkeakoulussa?

4. Mistä koulutusohjelmasta valmistuit?

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Matkailun koulutusohjelma

Muu, mikä?

5. Mikä oli opiskelumuotosi?

Nuorten koulutus Aikuiskoulutus (monimuotokoulutus)

6. Minä vuonna valmistuit restonomiksi?

Seuraava -->

Työelämä

7. Oletko tällä hetkellä

- Töissä toisen palveluksessa
- Itsenäinen yrittäjä
- Työtön työnhakija
- Päätöinen opiskelija
- Äitiys-/isyys-/vanhempainlomalla/hoitovapaalla
- Muu, mikä?

HUOM. Vastaa kaikkiin omaa tilannettasi koskeviin kysymyksiin. Jos teet tällä hetkellä ansiotyötä tai toimit yrittäjänä, vastaa kysymyksiin 8-14. Jos opiskelet tällä hetkellä, vastaa kysymyksiin 15-18. Kaikille yhteiset kysymykset jatkuvat kysymyksestä 19.

8. Millä matkailun alan sektorilla työskentelet?

- Majoituspalvelut
- Ravitsemis- ja cateringpalvelut
- Ohjelmapalvelut
- Matkailuorganisaatiot
- Liikenne- ja kuljetuspalvelut
- Muu, mikä?

9. Millä paikkakunnalla työskentelet?

10. Millaisissa työtehtävissä työskentelet?

- Esimiestehtävissä
- Asiantuntijatehtävissä
- Suorittavissa tehtävissä
- Muissa tehtävissä, missä?

11. Mikä on ammattinimikkeesi?

12. Mikä on työnantajasi?

Yksityinen

Kunta

Valtio

Oma yritys

Muu, mikä?

13. Millainen on työsuhteesi luonne?

Vakituinen

Määräaikainen

Muu, mikä?

14. Miten työskentelet?

Kokopäiväisesti

Osa-aikaisesti

Muu, mikä?

15. Jos olet tällä hetkellä opiskelija, missä oppilaitoksessa opiskelet?

16. Mitä tutkintoa opiskelet tällä hetkellä?

17. Opiskelen

Päätoimisesti

Sivutoimisesti

18. Miksi hakeuduit opiskelemaan restonomitutkinnon jälkeen? (valitse tärkein syy)

Heikko työllisyystilanne, työttömyys

Halu syventää ja laajentaa ammattiosaamistani

Halu vaihtaa alaa

Muu, mikä?

19. Koetko tämänhetkisen työsi vastaavan restonomikoulutusta?

- Kyllä
 Osittain
 Ei, miksi?
 En ole töissä tällä hetkellä

20. Kuinka tyytyväinen olet saamaasi restonomikoulutukseen?

- Erittäin tyytyväinen
 Hyvin tyytyväinen
 Jonkin verran tyytyväinen
 En lainkaan tyytyväinen, miksi?

21. Arvioi, kuinka restonomiksi opiskelu kehitti seuraavia työelämävalmiuksia

	Ei lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon	Erittäin paljo
Oman alan teoreettinen osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman alan käytännön osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjyysvalmiudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonhankintataidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaaliset taidot (esim. ryhmätyötaidot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsenäinen työskentely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esiintymisvalmiudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisointitaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiestaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman alan lainsäädännön tuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuullisuus ja eettisyys toiminnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto- ja viestintätekniikan taidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky toimia kansainvälisissä tehtävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Arvioi, sisältyikö restonomiksi opiskeluun riittävästi seuraavia

	Ei riittävästi	En osaa sanoa	Riittävästi
Luento-opetusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkopuolisten asiantuntijoiden luentoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätyöskentelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projektitöitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustumiskäyntejä ja opintomatkoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytännön harjoituksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoitusyritystoimintaa, yrityspelejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työharjoittelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opinnäytetyöskentelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansainvälistä toimintaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Miten restonomikoulutusta tulisi mielestäsi kehittää?

24. Tulisiko restonomikoulutuksesta jättää jotakin pois?

25. Mitä osaamista restonomi tarvitsee tulevaisuudessa työelämässä?

24. Tulisiko restonomikoulutuksesta jättää jotakin pois?

25. Mitä osaamista restonomi tarvitsee tulevaisuudessa työelämässä?

26. Oletko kiinnostunut jatko-opinnoista?

- Kyllä, olen
 Ei, en ole
 En osaa sanoa

27. Oletko kiinnostunut alumnitoiminnasta?

- Kyllä, olen
 Ei, en ole
 En osaa sanoa

28. Jos haluat jatkossa Lahden ammattikorkeakoulun koulutustietoa, jätä yhteystietosi tähän.

Etinimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Katuosoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>

LIITE 2. Saatekirje

Hei,

Teen opinnäytetyötä vuosina 2008-2014 Lahden ammattikorkeakoulusta valmistuneiden restonomien sijoittumisesta työelämään, sekä tyytyväisyydestä restonomikoulutukseen. Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, ja sen tuloksia on tarkoitus käyttää restonomitutkinnon kehittämiseen. Työni toimeksiantajana toimii Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun ala.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kysely on auki kaksi viikkoa, ja se sulkeutuu 8.3.2015. Pääset kyselyyn yhteystietojen alla olevasta linkistä.

Kiitos ajastasi!

Terveisin,
Vilma Wathén

Opinnäytetyön ohjaaja
Kirsi Kallioniemi