

Maahanmuuttajataustainen työssäop- pija ravintola-alalla -esimiehen näkö- kulma

Nikke Häggström

Opinnäytetyö

Syyskuu 2020

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma, ylempi AMK

Tekijä Häggström, Nikke	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Syyskuu 2020
	Sivumäärä 72	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Maahanmuuttajataustainen työssäoppija ravintola-alalla -esimiehen näkökulmasta		
Tutkinto-ohjelma Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma, Ylempi AMK		
Työn ohjaaja Minna Tunkkari-Eskelinen		
Toimeksiantaja Rasekon ammattiopisto		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tarkoituksena oli kehittää oppilaitoksen työelämäyhteistyötä. Tavoitteena oli kehittää ravintola-alan maahanmuuttajataustaisen työssäoppijan työssäoppimista, esimiehen näkökulmasta. Tutkimuskysymyksenä oli: Mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät, ja mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista estävät tekijät.</p> <p>Tutkimus on laadullinen tutkimus. Aineisto on analysoitu sisällön analyysin avulla. Tutkimus tehtiin haastattelemalla ravintola-alan esimiehiä. Työssäoppimista tarkasteltiin esimiehen näkökulmasta. Haastatteluun valittiin esimiehiä, joilla on kokemusta maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden kanssa työskentelystä ja ohjaamisesta.</p> <p>Tuloksiksi muodostui, että maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työssäoppimista edistäviä tekijöitä ovat: sääntöjen noudattaminen, riittävän hyvä kielitaito, myönteinen asenne, substanssiosaaminen ja työvoiman tarve. Estäviä tekijöitä ovat: heikko kielitaito, sääntöjen noudattamatta jättäminen, kielteinen asenne ja resurssien puute. Osalla esimiehistä ei ole työssäoppimista estäviä tekijöitä. Tulokset otetaan käyttöön työssäoppijoiden ohjeistuksessa työelämässä oppimisen jaksoille.</p> <p>Tehtiin tutkimus, jonka tarkoituksena oli kuunnella esimiestä. Tällä työllä parannetaan työelämän ja oppilaitoksen yhteistyötä. Tämän tutkimuksen perusteella tarkennamme ohjeistusta poissaolokäytäntöjen osalta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Työssäoppiminen, maahanmuuttajat, ravintola-ala, esimies		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author Häggström, Nikke	Type of publication Master's thesis	Date September 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 72	Permission for web publication: x
Title of publication On-the-job-learner with an immigrant background in the restaurant industry from supervisor's perspective		
Degree programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Supervisor Tunkkari-Eskelinen, Minna		
Assigned by Raseko. Provider of Vocational Education and Learning		
Abstract <p>The purpose was to develop the educational institution's co-operation in working life. The aim was to improve support for on-the-job learning for apprentices with an immigrant background. The research question was: What are the factors that promote and hinder an immigrant's on-the-job learning?</p> <p>The study is qualitative. The material has been analyzed by means of content analysis, material-based inductive analysis. The study was conducted by interviewing restaurant industry supervisors. On-the-job learning was examined from the supervisor's perspective. Supervisors with experience in working with and mentoring on-the-job-learners with an immigrant background were selected for the interview.</p> <p>As a result, the factors that promote the on-the-job learning of learners with an immigrant background are compliance with the rules, good language skills, a positive attitude, competence and the need for labor. Barriers include poor language skills, non-compliance, negative attitudes and lack of resources. Some supervisors did not report any barriers. The results will be utilized when instructing on-the-job-learners regarding their training periods.</p> <p>The study was conducted to listen to the supervisor. The study will improve co-operation between working life and the educational institution. Based on the study, the guidance regarding absence practices will be refined.</p>		
Keywords/tags (subjects) On-the-job learning, immigrants, restaurant industry, supervisor		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Moninaisuuden johtaminen.....	6
2.1	Maahanmuuttajat	10
2.2	Johtamistavat	12
2.3	Valmentava johtajuus.....	13
2.4	Esimies	15
2.5	Työssäoppiminen.....	16
2.6	Opiskelijat henkilöstön osana	23
3	Ravintola palveluliiketoiminnan toimintaympäristönä	25
3.1	Katsaus ravintolatoiminnan historiaan	27
3.2	Taloudellinen vastuullisuus	35
3.3	Ravintolan alan henkilöstöresurssit	37
3.4	Työelämän pelisäännöt	39
3.5	Koronaviruksen vaikutukset	40
4	Toteutus.....	43
4.1	Aineiston keruu	45
4.2	Aineiston analyysi.....	47
4.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	49
5	Tulokset	51
5.1	Maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät	51
5.2	Maahanmuuttajan työssäoppimista estävät tekijät	57
6	Pohdinta.....	59
	Lähteet	64
	Liitteet.....	73

Kuviot

Kuvaotsikkoluettelon hakusanoja ei löytynyt.

1 Johdanto

Monimuotoisuus on arkipäiväinen ilmiö työpaikoilla, työelämä on jatkuvassa muutoksessa. Työpaikkojen ja työntekijöiden on oltava valmiina muutoksiin, kohtaamaan erilaisista kulttuureista tulevia henkilöitä, ja pystyttävä työskentelemään heidän kanssaan. Moninaisuus voidaan käsittää määritelmänä monella eri tavalla, se vaihtelee ihmisen sidonnaisuuksien mukaan ja muuttuu olosuhteiden tai muiden asioiden muuttuessa. Moninaisuus on käsitteiden tulkintaa itsestä ja toisesta, tutusta ja läheisestä, vieraasta ja erilaisesta. Erilaisuutta määrittäessä on tiedettävä, kuka määrittelee normit. (Timonen 2015, 19.) Ravintola-alalla työskentelee paljon eri uskontokunnista ja eri kulttuureista tulevia työntekijöitä. Ravintola-alalla monimuotoiset työyhteisöt ovat yleisiä. Palveluala hakee kilpailuetua työvoimasta työmarkkinoilla monimuotoisena työpaikkana, ja samalla parantaa työnantajakuvaa. Monimuotoisuuteen panostamiseen vaikuttavat yrityksen arvot ja siitä saatavat hyödyt (Sippola 2008, 38-39).

Matkailutoimialan kehitys on riippuvainen muista, kun taloudellista tekijöistä. Kysyntään vaikuttaa turvallisuustilanne kotimaassa ja ulkomailla. Matkailutoimiala on altis luonnonkatastrofeille, ympäristön muutoksille ja ilmaston muutoksille. (Laamanen 2017,24.) Koronaviruksen vaikutuksesta Suomen matkailukysynnän arvioidaan laskevan 60-70 prosenttia vuoteen 2019 verrattuna (Kyyrä 2020). Koronaviruksen takia suuri osa ravintoloista on ollut suljettuna osan vuotta ja avoinna olleet ravintolat ovat toimineet pienemmällä kapasiteetilla. Koronaviruksen vaikutuksen takia ravintola-alalla on ollut normaalia vähemmän työssäoppimispaikkoja.

Airila, Kurki, Mattila-Holappa ja Nykänen (2019) on tutkinut työpaikoilla toimivia työpaikkaohjaajia. Tulosten mukaan työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyötä on kehitettävä. Työyhteisöjen ohjaamisen osaamistarve lisääntyy työelämässä tapahtuvan oppimisen lisääntyessä, ja ohjaustarve korostuu, kun työssäoppijoilla on tarvetta erityiseen tukeen Ammatillisten oppilaitosten ja työpaikkojen on tiivistettävä ja lisättävä yhteistyötä työelämässä tapahtuvan oppimisen lisääntyessä, ja niillä tulee olla sama päämäärä tavoitteista, menetelmistä ja oppimisen arvioinneista Työpaikkaoh-

jaajat tarvitsevat tukea eri kieli- ja kulttuuritaustaisten työssäoppijoiden ohjaamiseen, palautteen antamiseen ja osaamisen arviointiin, sekä yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseen ja eri oppimistyylien huomioimiseen. Työelämäyhteistyön suhteiden parantaminen vaatii oppilaitosten työtapojen uudelleen tarkastelua ja muutoksia, joka mahdollistaa opettajien jalkautumisen työpaikoille. (Airila ym. 2019, 27-28, 39.)

Töytäri, Tynjälä, Vanhanen-Nuutinen ja Piirainen (2019) on tutkinut työelämäyhteistyön kehittämistä. Kehittämisen edellytyksenä on uusien taitojen omaksuminen, yhteisöllisyyden kehittäminen työssäoppijoiden ja työelämän toimijoiden kanssa. Se on opettajien, opiskelijoiden ja työpaikan edustajien keskistä tavoitteellista opintokokonaisuuksiin integroitua harjoittelua, joka voi sisältää työelämälähtöisiä oppimistehtäviä. Opettaja on yhteyshenkilönä, ohjaajana, yhteistyön ylläpitäjänä ja kehittäjänä opiskelijoiden ja työpaikan edustajien välillä. Työelämään siirtyminen edellyttää yhteistyötä. Yhteistyötä kehitetään työelämäpalautteen perusteella. Työelämälähtöisyys edellyttää opettajalta osaamista, uuden oppimista ja toimintatapojen muuttamista työelämälähtöisemmäksi. Työelämän edustajien rooli on työelämässä tarvittavien taitojen opettaminen työssäoppijoille. Opettajien on muututtava yhteisöllisiksi toimijoiksi verkostoitumalla työelämän verkostojen kanssa, jalkautumalla työelämään oppimaan uusia taitoja. Oman osaamisen kautta luodaan luottamukselliset suhteet työelämään. (Töytäri ym. 2019, 4,15, 19-22).

Billet (2001) on tutkinut työpaikalla tapahtuvaa oppimista. Työpaikalla tapahtuvaa oppimista voidaan ymmärtää siten, kuinka työpaikka tukee tai estää sitoutumista työhön, ja mahdollisuutta saada ohjausta. Ohjaustavat muodostuvat työtavoissa, ja ne eivät ole tasapuolisia kaikille. Perusteet ohjauksen jakautumiselle ovat käsitykset yksilöiden pätevydestä, rodusta, sukupuolesta, työn arvostuksesta työntekijän arvostuksesta, työpaikan toimintatavoista, henkilökohtaisista suhteista, työpaikan ristiriidoista ja sukulaisuussuhteista. Työpaikalta saatava epäsuora tuki lisää sitoutumista työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen, ja parantaa oppimisen laatua. Sitoutuminen on riippuvainen halusta osallistua työpaikalla tapahtuvaan toimintaan. (Billet 2001,1-2.) Työssäoppiminen on tehokasta ja laadukasta, kun heitä tuetaan ja heidän annetaan osallistua toimintaan (Billet 2001, 6-7). Työntekijät voivat olla ylpeitä työstään, vaikka työ on matalapalkkaista, eikä nauti suurta arvostusta yhteiskunnassa. Oppiminen ei

näissä tapauksissa ole yhteydessä työpaikan sosiaaliseen arvostukseen, vaan työntekijän omaan työn arvostukseen. (Billet 2006, 3.)

Tarkoituksena oli kehittää oppilaitoksen työelämäyhteistyötä. Tutkimuksessa kuunneltiin esimiehiä. Ristikankaan ja Ristikankaan (2010,16-17) mukaan esimies on oman alansa asiantuntija ja hän hallitsee organisaation perustehtävät ja tietää tavoitteet. Tavoitteena on parantaa maahanmuuttajataustaisen opiskelijan työssäoppimisen tukemista.

Tutkimus on rajattu koskemaan maahanmuuttajataustaisia työssäoppijoita ravintola-alalla. Maahanmuuttajien avulla korvataan työvoimaa, sillä suomalaiset eivät haakeudu ravintola-alan vähemmän arvostettuihin töihin (Möttönen 2011, 77). Tutkimus on rajattu koskemaan ravintola-alan esimiesten näkemyksiä, sillä heillä on arvokasta tietoa maahanmuuttajataustaisen työssäoppijan edellytyksistä toimia ravintola-alalla. Tutkimuksesta on rajattu pois suomenkieliset työssäoppijat, sillä valtaosa ravintola-alan uusista Rasekon opiskelijoista on maahanmuuttajataustaisia.

Tutkimusongelma on: ”Millainen on esimiehen näkemys maahanmuuttajataustaisen työssäoppijan ottamiseen tai ottamatta jättämiseen”. Ongelmaan vastausta haettiin laadullisella tutkimustavalla ja sisällönanalyysillä, induktiivisella analyysillä. Induktiivisessä tutkimuksessa perehdytään aineistoon, jotta siitä löydetään tutkimuskysymyksen vaadittavaa tietoa ja analyttisiä menetelmiä tiedon hankintaa varten (Bansal, Smith & Vaara 2018). Tutkimuskysymyksenä oli: Mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät, ja mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista estävät tekijät.

Tuloksiksi muodostui, maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työssäoppimista edistäviä tekijöitä ovat: sääntöjen noudattaminen, riittävän hyvä kielitaito, myönteinen asenne, substanssiosaaminen ja työvoiman tarve. Maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työssäoppimista estäviä tekijöitä ovat: heikko kielitaito, sääntöjen noudattamatta jättäminen, kielteinen asenne, resurssien puute ja ei ole estäviä tekijöitä. Tulokset on esitetty tulos osiossa.

2 Moninaisuuden johtaminen

Moninaisuudella tarkoitetaan ihmisen yksilöllisiä ominaisuuksia, henkilökohtaisia ominaisuuksia tai kykyjä, jotka tekevät ihmisestä oman itsensä. Moninaisuuden yksilöllisiä ominaisuuksia ovat mm. ikä, sukupuoli, etninen- ja sosiaalinen tausta, vammaisuus, koulutus, ammatti, kieli, kulttuuri, uskonto, sukupuolinen suuntautuneisuus, perhesuhteet tai työkyvystä johtuvia ominaisuuksia. Moninaisuuden yksilöllisiin ominaisuuksiin kuuluu myös erilaiset poliittiset vakaumukset, mielipiteiden vakaumukset ja toimintatavoista johtuvat yksilölliset toimintatavat. (Sippola 2008, 30-31.) Moninaisuus voidaan käsittää määritelmänä monella eri tavalla, se vaihtelee ihmisen sidonnaisuuksien mukaan ja muuttuu olosuhteiden tai muiden asioiden muuttuessa. Moninaisuus on käsitteiden tulkintaa itsestä ja toisesta, tutusta ja läheisestä, vieraasta ja erilaisesta. Yksilötason moninaisuus on tunne vähemmistöön kuulumisesta olemalla valtavirrasta erilainen, yleisten normien ulkopuolella, tai tunne ryhmän ja joukon hyväksynnästä. Jokainen muokkaa ja kuvaa minuutta suhteessa toiseen ja suhteessa omaan normaaliin. Erilaisuuden harha on tulkinnassa, sillä ihminen pitää omaa toimintaa normaalina, ja tulkitsee toiminnan epänormaaliksi, kun se ei täytä oman normaalin kriteeriä. Erilaisuutta määrittäessä on tiedettävä, kuka määrittelee normit. (Timonen 2015, 19.) Ravintola-alalla työskentelee paljon eri uskontokunnista ja eri kulttuureista tulevia työntekijöitä ja ravintola-alalla moninaisuus työyhteisössä on arkipäiväinen ilmiö.

Moninaisuuden johtamisen tarkoituksena on edistää oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta taloudelliset asiat huomioiden. Yksilöllisen kohtelun avulla yksilön todelliset kyvyt saadaan esiin, ja luodaan työntekijöiden erilaisuuden hyväksyvä kulttuuri. Sen avulla voidaan estää tai vähentää mahdollisia haittoja. (Sippola 2008, 31.) Monimuotoisuuden johtaminen ilmiönä kehittyi monikulttuurisissa yhteiskunnissa 1960-1970 luvuilla. Käsitteenä monimuotoisuus otettiin käyttöön Yhdysvalloissa 1980 luvulla ja euroopassa 1990-luvulla. Lähtökohtana on organisaation syrjimättömyys ja yhdenvertaisuuspyrkimykset, käyttöön otettiin positiivisen kohtelun välineitä, kiintiöt työyhteisössä vähemmistöjen tai ali edustettujen hyväksi. Yrityksen sosiaalisen vastuun tarkoituksena on yhteiskunnan tarpeiden ja odotusten huomioiminen organi-

saatioiden toiminnassa ja suunnittelussa. (Poikolainen 2011, 38-39.) Suomeen monimuotoisuuden johtaminen on tullut lainsäädännön ja kansainvälisten yrityksen mukana, asiaa on edistetty kansainvälisten ja kansallisten hankkeiden avulla, joissa on huomioitu yritysten sosiaalinen ja taloudellinen vastuu (Poikolainen 2011, 40).

Monimuotoisen työyhteisön kehittäminen parantaa työvoiman saatavuutta, vähentää vaihtuvuutta, parantaa ilmapiiriä ja luo kilpailuetua parantuneena yrityskuvana. Koko organisaatioin tulee sitoutua monimuotoiseen tapaan toimia. Innovaatiot lisääntyvät erilaisten ihmisten tehdessä yhteistyötä. Työntekijöiden kohtaaminen aidoisti ja yksilöllisesti ihmisenä, oppien ja hyödyntäen ihmisten erilaisuutta. Tuloksena on hyvien käytänteiden jakaminen ja uudet mallit työskennellä. (Poikolainen 2011, 42.) Moninaisuuden johtamisella yritys saa lisäarvoa. Se on yhteydessä siihen, miten tärkeäksi henkilöstön monimuotoisuus koetaan. Monimuotoisuus on investointi kyvykkyyteen ja panostus tulevaisuuteen muuttuvilla markkinoilla. Palveluala hakee kilpailuetua työvoimasta työmarkkinoilla monimuotoisena työpaikkana, ja samalla parantaa työnantajakuvaa. Monimuotoisuuteen panostamiseen vaikuttavat yrityksen arvot ja siitä saatavat hyödyt. (Sippola 2008, 38-39.) Monimuotoisuuden johtaminen on huomioitava yrityksen päätöksentekotasolla, sillä ollakseen tuottava ja vaikuttava se on huomioitava strategisella tasolla suunnittelussa ja päätöksenteossa. Moninaisuuden hyödyntäminen edellyttää pitkäjänteisyyttä, systemaattisuutta, rakenteellisia muutoksia, ylimmän johdon sitoutumista, mittareita ja mittaamista. Organisaatioiden vanhojen valtarakenteiden on annettava tilaa ja valtaa uusille yksilöille ja ryhmille, ja sallittava muutos. (Jaatinen 2015, 37.) Monimuotoisuuden yritystoiminnassa huomioidulla yrityksen menestysmahdollisuudet liiketoiminnassa paranevat laajentuneen asiakaspiirin ansiosta. Moninaisuuden huomioimisella voi kasvattaa liiketoimintaa laajentamalla asiakaskuntaa paikallisen palvelukonseptin luomisen ja parantuneen yrityskuvan avulla. Monimuotoisuuden huomioiminen ja suunnittelu osana liiketoimintaa mahdollistaa asiakaspalvelun asiakkaiden tarpeiden mukaan, ja se mahdollistaa paikalliset liiketoimintamallit kansainvälisesti toimiville yrityksille. Monimuotoisuuden tuominen liiketoimintaan edellyttää monimuotoisuuden tunnistamista ymmärryksen lisäämiseksi, koulutusta ja työntekijöiden mukaan ottamista esimerkiksi työpajojen kautta. Toimintatapojen mittaaminen ja seuraaminen luo edellytykset kehittämään toimintatapoja. Monimuotoisuuden tuominen osaksi yrityksen arkipäiväistä

toimintaa ja yrityksen arvoihin, sekä työntekijöiden ja johtajien kannustaminen päivittäisissä toiminnassa toimimaan monimuotoisuus huomioon ottaen auttaa tavoitteen toteutumisessa. (Lafever-Ayer 2013.) Moninaisuuden hyödyntäminen ravintolalalla toteutuu autenttisten makujen ja valmistustapojen avulla, sillä eri kulttuurista tulevat työntekijät voivat opettaa oman maan ruoanvalmistustekniikoita ja maustamista suomalaisille kokeille.

Kestävä kehitys on nykyisten tarpeiden tyydyttäminen vaarantamatta tulevien sukupolvien kykyä vastata omiin tarpeisiin. Se on pitkän aikavälin ympäristöstrategia, jolla ympäristöongelmia voidaan yhteistyön avulla muuttaa. Strategiassa on huomioitu ihmisten, resurssien ja ympäristön kehityksen keskinäiset suhteet. (Report of the World Commission on Environment and Development 1987, 5.) Sen kolme ulottuvuutta on ympäristö, sosiaalinen vastuu ja taloudellinen toiminta (Harmaala & Jallinoja 2012). Kestävä kehitys on jatkuvaa ohjattua muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Ympäristö, ihminen ja talous huomioidaan kaikessa päätöksenteossa ja toiminnassa (Mitä on kestävä kehitys 2018.) Kuluttajat vaativat yrityksiltä vastuullista toimintaa. He ovat tietoisia kulutustottumusten vaikutuksesta ympäristöön. Vastuullinen toiminta vaikuttaa kuluttajien ostopäätöksiin, kierrättäminen ja tavaroiden uusiokäyttö lisääntyvät yritystoiminnassa osana vastuullista toimintaa. Yritykset huomioivat kestävä kehityksen vaikutukset toimintaketjussa alkutuottajalta asiakkaalle saakka (Sigala 2014, 76-77, 79-80.)

Yrityksen sosiaalisella vastuulla tarkoitetaan vastuuta ympäristöstä ja lähiyhteisöstä, mukaan lukien yrityksen sidosryhmät. Sidosryhmien toiminta vaikuttaa yrityksen vastuullisuuteen, ja niiden on huomioitava toiminnan vaikutus luontoon, yhteiskuntaan ja ympäristöön. Vastuullinen yritys huomioi työntekijöiden, asiakkaiden ja tuottajien edut liiketoiminnassaan. Yrityksen sosiaalinen vastuu on pääliiketoiminnan ulkopuolista toimintaa. (Takala n.d., 1.) Yhteiskuntavastuu on yrityksen ja julkisen vallan suhde yrityksen roolista, ja yhteiskunnan, kansalaisten ja ympäristön hyvinvoinnin rakentamisessa. Yrityksellä on taloudellisen vastuun lisäksi vastuu vaikutuspiirissään olevien ihmisten ja ympäristön hyvinvoinnista paikallisesti ja globaalisti. Yrityksillä on eettinen velvollisuus edistää yhteiskunnallisesti hyviä asioita riippumatta yritykselle

aiheutuvista riskeistä. (Harmaala & Jallinoja 2012.) Maahanmuuttajataustainen työssäoppija luo verkostoja ja oppii kieltä työssäoppimisen aikana. Hyvin suoritettu työssäoppiminen mahdollistaa työssäoppijan työllistymisen ja se on yritykselle helppo tapa rekrytoida uusia työntekijöitä.

Ravintola-alan palkkataso on muita yritysryhmiä matalampi ja palkkojen kasvu on ollut muita ryhmiä nopeampaa vuosina 2007-2016. Toimialan palkat ovat huonot ja alalle on vaikea saada työntekijöitä. Alan erityispiirteitä on epäsäännölliset työajat ja työn sesonkiluonteisuus. Työn sesonkiluonteisuudesta ja työpaikan sijainnista johtuen työvoiman liikkuvuuden esteenä on asuntojen vaikea saatavuus. (Jänkälä 2019, 18). Maahanmuuttajien palkat joustavat maahanmuuttajataustaisissa yrityksissä muita ryhmiä enemmän. Palkkaerot kasvavat, koska yrityksiin palkataan jatkuvasti lisää matalapalkkaisia työntekijöitä. Yritykset maksavat pientä palkkaa ja tuottavuus on heikkoa. Maahanmuuttajataustaisissa yrityksissä tuotannon ja tuottavuuden kasvu on työvoiman kasvua vähäisempää, ja yritysten tuottavuus on heikkoa. Maahanmuuttajataustaiset opiskelijat työllistyvät usein työelämäjakson aikana osoittaman ammattitaidon vaikutuksesta ja usein he työllistyvät maahanmuuttajataustaisen yrittäjän yritykseen. (Maliranta & Nurmi 2019, 42- 43.)

Rekrytoinnissa tärkeintä on saada parhaat osaajat hakemaan työpaikkaa. Yrityksen mielikuva vaikuttaa siihen, millaista työvoimaa yritykseen hakeutuu. Hyvän työnantajakuvan yritykset saavat parhaat työntekijät. Työnantajamielikuvaan vaikuttaa henkilöstön kohtelu, henkilöstön mielipide työnantajasta, työn mielekkyys, mahdollisuus edetä uralla, sopivat haasteet ja mielenkiintoinen työ. (Juuti & Vuorela 2015, 141, 145.) Alalle kouluttautuneet kokit ja restonomit vaihtavat alaa, koska uranäkymät ja alan arvostus on heikkoa. Nostamalla alan arvostusta rekrytoinnin tarve vähenee. (Jänkälä 2019, 20). Alan arvostusta nostaa henkilökunnan kohtelu ja palkkauksen parantaminen. Organisaatioiden kannalta maahanmuuttajat tuovat työyhteisöön työpanoksen lisäksi, sitoutuneisuutta, kielitaitoa, kulttuurin tuntemusta osaamista ja hyväntuulisuutta. Rekrytoinnin kannalta he ovat sitoutunutta ja motivoitunutta työvoimaa. (Möttönen 2011, 108.) Organisaatioiden merkitys maahanmuuttajien työllistymiseen, koulutukseen, monimuotoisuuden kehittämiseen ja urakehityksen tukemi-

seen on merkittävä, sillä yritykset palkkaavat tai ovat palkkaamatta maahanmuuttajia. Valtion ja kuntien tehostaessa toimintaa työvoimaa vähentämällä, yksityisten yritysten merkitys maahanmuuttajien työllistämiseen korostuu. Organisaation halu kouluttaa maahanmuuttajataustainen työntekijä esimieheksi tai johtotehtäviin riippuu työllisyystilanteesta tai sopivien tehtävien puutteesta. Resurssien puute tai sopivan työntekijän löytäminen on suurin este koulutukselle. (Roihuvirta 2011, 61- 62.)

Maahanmuuttajien avulla korvataan alan työvoimaa, sillä suomalaiset eivät hakeudu alan vähemmän arvostettuihin töihin. Esimiehet arvostavat maahanmuuttajien sitoutumista ja työpanosta, ja he kohottavat yrityksen imagoa. (Möttönen 2011, 77.) Maahanmuuttajien työllistymisen kannalta tärkeimpiä taitoja ovat työelämän pelisääntöjen hallitseminen, yhteistyö- ja viestintätaidot (Roihuvirta 2011, 63). Maahanmuuttajat ovat usein parhaassa työ iässä olevia, joilla on fyysiset edellytykset työntekoon (Möttönen 2011, 78). Maahanmuuttajien työllistymisen esteitä ovat riittämätön kieli-taito, koulutuksen ja osaamisen puute, sekä tietojen puute toimista, joilla voi parantaa omaa osaamista. Työnantajan puolelta työllistymisen esteitä ovat pelko ylimääräisistä kustannuksista, ja epäily kieli- tai ammattitaidon riittävydestä. Työnantajan kannalta maahanmuuttajien työllistymisen esteitä ovat tiedon puute ja asenteet, sekä epäily työntekijän sopeutumisesta työyhteisöön. Kelitaitovaatimukset voivat olla perusteettomat työtehtävän hoidon kannalta. (Arajärvi 2009, 81, 101.)

2.1 Maahanmuuttajat

Maahanmuuttaja on siirtolainen pakolainen, paluumuuttaja tai muu ulkomaalainen Suomeen vähintään vuodeksi muuttanut henkilö. Maahanmuuttajalla on oikeus sosiaaliturvaan, jos hänellä on vähintään yhden vuoden oleskelulupa, tai hän aikoo jäädä pysyvästi Suomeen. (Sosiaaliturva Suomessa 2013.) Maahanmuuttajalla tarkoitetaan Suomeen muuttanutta henkilöä, jonka tarkoituksena on asua maassa vähintään vuosi. Maahanmuuttajilla tarkoitetaan kaikkien maiden kansalaisia. Suomessa on eniten Virosta, Venäjältä ja Ruotsista tulleita maahanmuuttajia. (Maahanmuuttaja n.d.) Maahanmuuttaja on maahan muuttava tai maahan muuttanut henkilö (maahanmuuttaja 2020.) Maahanmuuttaja on henkilö, joka saapuu maahan toisesta maasta

pysyvästi jäädäkseen sinne (immigrant n.d.) Kansainväliset muuttoliikkeet ovat vaikuttaneet Suomeen, ja Suomesta on muutettu enemmän ulkomaille, kun ulkomailta Suomeen. Suomesta on muutettu työn perässä Ruotsiin ja Amerikkaan siirtolaisiksi. Nykyään suuri osa Suomeen palaavista maahanmuuttajista on lähtöisin Suomesta. (Martikainen, Saari & Korkiasaari 2013, 54.) Suomeen muuttaville on kerrottava oikeudet suomalaisessa yhteiskunnassa ja työelämässä. Heillä on oikeus yksilölliseen koulutussuunnitelmaan, jos sen avulla voidaan tukea maahanmuuttajan sijoittumista työmarkkinoille. Tarkoituksena on kehittää kielitaitoa ja muita työelämässä tarvittavia taitoja, ja poistaa työllistymisen esteitä. (Makkonen & Koskenniemi 2013, 79.) Maahanmuuttajat saapuvat kohdemaahan oman kielen ja kulttuurissa opittujen tapojen kanssa, ja sopeutuminen kohdemaahan on riippuvainen kielen, kulttuurin, paikallisten ystävyyssuhteiden solmimisesta, paikallisen kulttuurin ja tapojen omaksumisesta. Maahanmuuttajat säilyttävät osan syntymämaan kulttuurista ja opituista tavoista. Yhdysvalloissa syntyneet toisen sukupolven maahanmuuttajien jälkeläiset kokevat kielen ja kulttuurin omakseen kasvaessaan siellä ja amerikkalaisista tavoista tulee luonnollinen osa heidän identiteettiään. Maahanmuuttajien jälkeläiset sitoutuvat yhteiskuntaan koulun, ystävyyssuhteiden, avioliiton, sukulaisuussuhteiden ja vanhemmuuden kautta. Useiden amerikkalaisten mielestä maahanmuuttajien tulee sopeutua yhdysvaltalaiseen yhteiskuntaan, koska kukaan ei ole pakottanut maahanmuuttajia tulemaan. Maahanmuuttajat tulivat, koska se oli hyödyllinen paikka elää ja asua. (Massey & Sanchez 2010, 1.)

Euroopan Unionin työmarkkinoiden kannalta maahanmuuttajat muuttavat ja liikkuvat helpommin työn perässä, kun paikalliset asukkaat. Työpaikkojen kysynnän ja tarjonnan suhteen maahanmuuttajien liikkumattomuus muodostaa esteen työmarkkinoiden sujuvuudelle. Maahanmuuttajien halukkuutta muuttaa työn perässä voidaan käyttää paikallisten työllisyyskriisien hoitoon Euroopan Unionin alueella. (Strumia 2013, 258.) Yhteiskunta hyötyy maahanmuuttajien työllistymisestä työpanoksena, yhteiskunnan ja talouden kehittämiseen. Maahanmuuttajalle työllistyminen varmistaa toimeentulon, sekä muuttaa ihmisten asenteita maahanmuuttajia kohtaan. Nopean työllistymisen etuna on kustannusten säästö ja syrjäytymisen ehkäisy. (Arajärvi 2009, 113.) Maahanmuuttajataustaiset työntekijät haluavat kehittää työpaikkaa ja

työskentelyoloja, ja se lisää sitoutumista ja työtyytyväisyyttä. He kokevat työn arvostusta, kun heiltä kysytään kehittämisehdotuksia. Yhteisen kielen puuttuminen ja kiireinen työtahti rajoittaa työn kehittämistä. Uralla eteneminen kiinnostaa ja he suhtautuvat myönteisesti koulutukseen. (Möttönen 2011, 106.) Maahanmuuttajat edesauttoivat Suomen teollistumisen kehitystä teollistumisen alkuvaiheessa. Nykyään maahanmuuttajat ja maahan muuttaminen ovat yleistyneet, ja maahanmuuttajat ovat osa suurimpien kaupunkien arkipäivää. Suomeen muutetaan mm. työn perässä, aviopuolisona tai opiskelun takia. (Martikainen, Saari & Korkiasaari 2013, 54.)

Ulkomaalaiset työntekijät toimivat koulutusta vastaamattomassa ammatissa matalapalkka-alan työvoimana majoitus- ja ravitsemisalalla, sillä lähtömaassa hankittua koulutusta ei tunnusteta. Yrittäjyys mahdollistaa elintason, arvostuksen ja palkkauksen nousun. Lähtömaassa yrittäjänä toimiminen helpottaa yrityksen perustamista, sillä kontaktit ja kokemus yrittäjänä toimimisena luovat paremmat mahdollisuudet yrittäjyyden aloittamiseen. (Lith 2019, 33.) Erilaiset kulttuuriarvot edistävät luovuutta, innovaatiota ja suorituskykyä. Korkeammin koulutetut maahanmuuttajat sopeutuvat nopeammin uuteen kulttuuriin, heidän osaamista ja erilaista taustaa voidaan hyödyntää liiketoiminnan innovaatioiden hyödyntämisessä. Korkeammin koulutetut maahanmuuttajat tuovat uusia mahdollisuuksia liiketoimintaan, sillä heillä on usein liike-elämän kontakteja jo ennestään. (Taras, Rowney & Steel 2013, 148.) Työvoiman kohtaanto-ongelman syynä on työttömien osaamistason puute työnantajan vaatimustasoon nähden. Oppilaitosten ja työelämän on yhteistyössä reagoitava työelämän osaamistarpeisiin, jotta työttömien työmarkkinakelpoisuutta saadaan parannettua. (Lith 2019, 56.)

2.2 Johtamistavat

Johtaminen on vuorovaikutusprosessi, jossa johtaja vaikuttaa ryhmiin, jotta yhteinen tavoite saavutetaan tehokkaasti ja laadukkaasti. Prosessi on tavoitteiden määrittelyä, suunnittelua, organisointia, vaikuttamista, motivointia, kontrollointia, ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa. Johtaminen on tilanteeseen sidottua kokonaisuuksien hallintaa. (Sydänmaanlakka 2019, 139.) Monimuotoisuuden johtaminen on johtamista,

jossa korostuvat tasa-arvo ja joustavuus, johtamistapa ei eroa suomalaisen työyhteisön hyvästä johtamistavasta. Kulttuuritaustan tuntemisella estetään ja ennakoidaan tulevat ongelma- ja ristiriitatilanteet maahanmuuttajataustaisessa työyhteisössä (Möttönen 2011, 108-109.) Palveluorganisaation tärkein voimavara on ihmiset ja heidän osaaminen (Juuti & Vuorela 2015, 200).

Työyhteisön on kehitettävä toimintaansa jatkuvasti, ja koko henkilöstön tulee osallistua siihen. Kehittämisen ansiosta yrityksen viihtyvyys, kilpailukyky ja henkilöstön osaaminen paranee. (Juuti & Vuorela 2015, 213.) Henkilöstöä ja asiakkaita arvostava yritys menestyy kilpailussa huonoina aikoina, sillä luottamus ja työntekijöiden arvostus parantavat asiakaspalvelua (Juuti 2015, 132).

Työkaverit, työyhteisö ja oma osaamista vastaavat työtehtävät lisäävät maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista. Sitoutumiseen vaikuttaa kiinnostus alasta, ja alalle suoritettu tutkinto. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät arvostavat työntekijöiden tasa-arvoista kohtelua. Pehdyttäminen nopeuttaa yksilön sopeutumista, parantaa työilmapiiriä ja yksikön tehokkuutta. (Möttönen 2011, 104-105.) Asennejohtamisessa johdetaan työntekijän asennetta ja motivaatiota. Tarkoituksena on henkilöstön työskentely motivoituneesti, palveluhenkisesti ja asiakaskeskeisesti. Asennejohtamisen avulla saavutetaan kilpailuetua palvelustrategian keinoin. Viestintäjohtaminen on tiedolla johtamista, jota tarvitaan työtehtävien suorittamiseen. Toimiva viestintäjohtaminen on kaksisuuntaista, viestin eteenpäin toimittaminen ilman henkilökohtaista kiinnostusta jää viestin vastaanottajalta helposti huomioimatta. Tiedon lisäksi tarvitaan kannustusta, rohkaisua, ja esimiehen aktiivista kiinnostusta. (Grönroos 2009, 449.) Yhteistyötä on, kun omasta tahdosta tehdään yhdessä asioita, joista kaikki hyötyy (Ristikangas & Ristikangas 2010, 214.)

2.3 Valmentava johtajuus

Valmentava johtajuus on arvostavaa, tavoitteellista ja osallistavaa yhteistoimintaa, jolla vaikutetaan toisiin ja tullaan vaikutetuiksi (Ristikangas & Ristikangas 2010, 12.) Valmentavan johtajuuden vaikutuksia ovat osaamisen kehittyminen haasteellisissa

vuorovaikutustilanteissa, vastuun lisääntyminen, uudet ideat, luottamus, kuuntelutaidon parantuminen, vaikutusmahdollisuuksien lisääntyminen, kuormittavuus ja palkitsevuus (Saarikoski 2019, 62). Valmentava johtaja haluaa työntekijöidensä menestyvän (Ristikangas & Ristikangas 2010, 15). Valmentava johtaminen on eettistä, kestävää ja ihmisen arvoon, potentiaaliin ja oppimiskykyyn uskovaa johtamista, johon kuuluu aitous, persoonallisuus ja joustavuus (Carlsson & Forssel 2017, 25). Yksilön potentiaali vapautuu ryhmän ja organisaation käyttöön, ryhmän potentiaali tukee yksilöiden voimaantumista, ja valmentava johtajuus perustuu luottamukseen ja kuuluu kaikille (Ristikangas & Ristikangas 2010, 12). Valmentava johtajuus on nykyaikainen johtamistapa, koska sen avulla työntekijöitä kannustetaan kehittämään omaa toimintaa kehumalla ja kannustamalla yksilölliset tekijät huomioon ottaen.

Valmentava johtaminen on luottamuksen luomista, ilman luottamusta valmentavaa ajattelua ja toimintaa ei tapahdu. Valmentava johtajuus kuuluu kaikille, ja kaikki ottavat vastuun toiminnasta, jotta tavoitteet saavutetaan. Valmentava johtaja on tasa-arvoinen, inhimillinen ja arvostaa johdettaviaan, johtaminen kohdistuu persoonan ja ammatillisen kasvun tukemiseen. Hän kehittää prosessimaisen päämäärätietoisesti ryhmän ja yksilön sparrausta ja vuorovaikutustaitoja. Toimivuutta rakennetaan yhdessä ryhmän potentiaalia hyödyntäen, yhdessä työskentely parantaa ryhmän toimintaa. (Ristikangas & Ristikangas 2010, 43, 45.) Valmentavan johtajuuden avulla kaikki työntekijät yhdessä voivat parantaa työpaikan ilmapiiriä ja viihtyisyyttä, koska kaikki työntekijät osallistuvat valmentavaan johtajuuteen antamalla palautetta positiivisella tavalla.

Valmentava esimiestyö on kokonaisvaltaista tavoitteellista, osallistavaa ja arvostavaa vaikuttamista, jossa yhdistyvät arvostava asenne, ajatukset ja tunteet. Inhimillinen esimies saa osakseen arvostusta. (Ristikangas & Grunbaum 2014, 30.) Valmentava esimiestyö edellyttää kannustavaa kehitysmuotoista asennetta ja systemaattista työskentelyä oppia uusia toimintatapoja (Ristikangas & Ristikangas 2010, 266). Valmennuksessa tuetaan ja kannustetaan muutokseen, hyödyntämällä tietoja taitoja ja kokemuksia (Carlsson & Forssel 2017, 50). Luottamus on avoimuuden ja rehellisyyden kunnioittamista, ja mahdollistaa virheet ja epäonnistumiset. Virheet luovat mahdollisuuden luoda uutta. Valmentavan johtajuuden edellytys on ihmisten välinen

luottamus, eikä toisten luottamusta tule käyttää oman edun tavoitteluun. (Ristikangas & Ristikangas 2010, 171-172.) Luottamuksen avulla työntekijät oppivat luottamaan toisiinsa ja inhimilliset puolet vahvistavat tunnetta työyhteisöön kuulumisesta. Luottamuksen saavuttaminen työyhteisössä on tärkeää viihtyvyyden kannalta, koska työpaikalla työkavereiden kanssa vietetään paljon aikaa. Ravintola-alalla työskentely on yleensä työskentelyä yhdessä muiden kanssa.

2.4 Esimies

Esimies on oman alansa asiantuntija, ja hallitsee organisaation perustehtävät ja tietää tavoitteet. Esimies osaa tietoja ja taitoja yhdistäen, huomioiden yksilölliset ja organisaation tarpeet löytää tekemiselle tarkoituksen. (Ristikangas & Ristikangas 2010, 16-17.) Esimies johtaa yrityksen työntekijät toteuttamaan yrityksen strategiset tavoitteet ja päämäärät yhteistyössä heidän kanssaan. Johtaminen on yrityksen toiminnan ja henkilöstön johtamista niin, että tavoitteet saavutetaan. Johtaminen on resurssien huomioimista, yhteistoiminnan johtamista vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa taloudellisesti tuloksekkaasti. Esimiehen tarkoituksena on valvoa, että yrityksessä asiat tehdään yhdessä sovittulla tavalla yrityksen tavoitteiden mukaan. Ravintola-alalla on yleistä työntekijän ylentäminen esimieheksi hänen suorittaessaan hyvin omat työtehtävänsä. Ravintola-alalla esimiehen tulee ymmärtää ja tietää alaisten työtehtävät niin hyvin, että hän tietää niiden vaikutukset kokonaisuuteen. Esimiehellä on työnjohdollinen määräysvalta työntekijöihin. (Eräsalo 2011, 116-119.) Esimies on alaisten kannalta auktoriteetti aseman antaman vallan takia, ja työntekijöillä on odotuksia, tunteita ja pelkoja esimiehellä olevan valta-aseman takia. Esimiehen on käytettävä asemassaan olevaa valtaa voidakseen johtaa yrityksen toimintaa menestyksekkäästi. (Järvinen 2001.)

Esimiehen on osattava johtamis-, delegointi- ja keskustelutaitoja liiketoimintaympäristön jatkuvasti muuttuessa. Nykyaikainen esimies on kiinnostunut alaistensa töistä ja liikkuu työntekijöiden joukossa. Esimiehen tehtävänä on valtaa käyttäen johtaa työntekoa. Esimiehen on kyettävä tekemään tarvittaessa nopeasti päätöksiä itsenäisesti. Esimiehen on puututtava työyhteisön ongelmiin niitä huomattaessaan ja pyrittävä ratkaisemaan ongelmat, jottei yrityksen työnteko häiriinny. (Järvinen 2001.)

Luottamus on esimiestyön edellytys, joka ansaitaan omalla toiminnallaan työtovereilta ja alaisilta, ilman sitä on mahdotonta johtaa. Luottamusta syntyy sanojen ja tekojen vastatessa toisiaan ja työntekijöiden tuntiessa olonsa turvalliseksi. (Maxwel 2012, 152-153.) Työntekijät katsovat esimiesten toimintaa esimerkkinä, eivätkä esimiehet pääse esimiehen roolistaan eroon. Esimies jakaa vastuuta ja valtaa työntekijöille tukien työyhteisön kehittymistä. (Kesti 2014, 135.) Ravintola-alalla esimiestyö on enemmän ihmisten johtamista, ja työntekijöiden palveluhalukkuus on usein riippuvainen esimiehen tavasta kohdella alaisiaan. Esimiehen toimintatavat vaikuttavat asiakaspalvelijan käytökseen hyvällä tai huonolla tavalla.

2.5 Työssäoppiminen

Työssäoppiminen on 1999-2001 käyttöön otettu ammatillisen koulutuksen työpaikalla tapahtuva puolen vuoden mittainen arvioitu harjoittelujakso, joka ei ole yhtenäinen, vaan sijoitettu kolmevuotisen ammattikoulun opetussuunnitelmaan koko opintojen ajaksi (Virtanen, Tynjälä & Eteläpelto 2014). Työssäoppiminen on tavoitteellinen ja ohjattu opetuksen järjestämismuoto, opiskelumenetelmä tai työhön perustuvaa opetusta, jossa merkittävä osa oppimisesta tapahtuu käytännön työyhteisöissä (Stenvall 2008, 10; Rökköläinen & Uusitalo 2001, 7). Työssäoppimisen ja yhteistyön tarkoituksena on ammattiosaamisen laadun parantaminen ja oppilaitoksen opetuksen kehittäminen vastaamaan paikallisen työelämän tarpeita (Eerola & Majuri 2006, 9). Työssäoppimisen tavoitteena on ammatillisen osaamisen kehittäminen (Tynjälä, Virtanen & Valkonen 2005, 34). Työssäoppimisen tarkoituksena on lisätä työelämälähtöisyyttä ja vahvistaa ammatillista osaamista (Stenvall, 2008, 10). Työssäoppimisen pedagogiikasta vastaa opettaja, ja heidän tulee varmistaa opiskelijoiden perusosaamisen taso, ennen kuin opiskelijat siirtyvät työssäoppimisjaksolle. (Korpi, Hietala, Kiesi, & Rökköläinen 2018, 121.)

Työelämäyhteistyön kehittäminen on työpaikan oppimisympäristön kehittämistä, josta hyötyy työpaikka, opiskelija, opettaja ja oppilaitos (Lehtonen, Rintala, Pylväs & Nokelainen 2018, 20-24; Valleala & Collin 2004, 148.) Ammatillinen koulutus on tarkoitettu peruskoulun päättäneille nuorille ja aikuisille, sekä ammatissa oleville työn-

tekijöille, joilla ei ole ammatillista perustutkintoa (Ammatillinen koulutus n.d). Tutkintoon johtavassa ammatillisessa koulutuksessa opiskeli vuonna 2018 322 300 opiskelijaa, ja ammatillisen tutkinnon suoritti 79 600 opiskelijaa. Uusia opiskelijoita aloitti 201 123 100. (Ammatillisessa koulutuksessa 123 100 uutta opiskelijaa 2019.) Tavoitteena on kehittää opiskelijan ammatillista osaamista työelämän osaamistarpeisiin, kasvua sivistyneeksi ihmiseksi ja yhteiskunnan jäseneksi, edistää yrittäjyyttä, tukea elinikäistä oppimista, kehittää työelämää ja antaa jatko-opintomahdollisuus korkeakouluun (Ammatillinen koulutus 2020). Ammattitaidon osittaminen on mahdollistettava sen hankintatavasta riippumatta (Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017, 2 §).

Kokin ammattiin opittiin 1950 -luvulla pääosin tekemällä töitä keittiössä, ja vain harvoilla oli koulutusta ammattiin. Ammattiin opittiin etenemällä juuresten kuorimisesta, sillien perkaamisesta ja muista aputöistä vaativimpiin tehtäviin. Harjoittelijoita kohdeltiin yleisesti huonosti, ja heille annettiin alempiarvoisia tehtäviä, sekä heitä myös puhuteltiin ivallisesti. (Sillanpää 2002, 103-104.)

Ravintola-alan työssäoppijoiden kehittyminen riippuu motivaatiosta ja työpaikan toimintatavoista. Kehittymistä edistää työssäoppijan aktiivinen toiminta ja työpaikkaohjaajan palaute. Isommissa työpaikoissa opitaan ja kehitytään paremmin, vaikka työssäoppimista ei ole suunniteltu työpaikan ja oppimistavoitteiden mukaan. (Virtanen ym. 2014, 56.) Ammatillisen oppilaitoksen on yhteistyössä työelämän kanssa laadittava työelämän osaamistarpeet kattava koulutus varmistaa työssäoppijan pääsyn työmarkkinoille (Markowitsch & Hefler 2018, 286-288). Työssäoppijoiden oppiminen ja työyhteisöjen toiminta ovat on yhteydessä toisiinsa, molempien kehittyessä yhteistyön aikana (Tynjälä ym. 2005b, 33).

Oppiminen ja tekninen työsuoritus ovat yhteydessä sosiaalisiin tilanteisiin, joissa työtä tehdään. Yhteisymmärryksen saavuttamiseksi on tehtävä yhteistyötä. (Valleala & Collin 2004, 135.) Oppimista tapahtuu työnteon sivutuotteena työtapahutumien ulkopuolella (Tynjälä ym. 2005a, 28; Valleala & Collin 2004, 144.) Työelämätaitojen lisäksi työssäoppijat oppivat aloitteellisuutta, itsenäistä työskentelyä, tiimityö- ja oppi-

mistaitoja, kriittistä reflektiota ja itseluottamusta ammatilliseen identiteettiin (Tynjälä ym. 2005b, 210). Oppimista voidaan tarkastella suhteessa toimintaympäristön muutokseen. Kun tapahtuu transformaatiota kokonaisuuksien muotoutuessa uudelleen, niin yksilöt ja yhteisöt oppivat uusia asioita toimintaympäristön muuttuessa. (Kauppi 2004, 198.) Työelämän jatkuvan muutos ja organisaatioiden kansainvälistymisen vaativat työntekijöiltä kielitaitoa, ja kykyä omaksua uusia taitoja työn muuttuessa (Tynjälä ym. 2005a, 36).

Työpaikalta saatava epäsuora tuki lisää sitoutumista työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen, ja parantaa oppimisen laatua. Sitoutuminen on riippuvainen halusta osallistua työpaikalla tapahtuvaan toimintaan. (Billet 2001,1-2.) Aikaisempi työkokemus edistää työssäoppijoiden ja työntekijöiden oppimista (Virtanen ym. 2014, 49). Oppimista edistää mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, oppimismyönteinen ilmapiiri, työn mielekkyys ja merkityksellisyys. Eniten oppimista tapahtui työtä tekemällä (Vilkki 2016, 58.) Menettelytavat, käsitteet ja arvot oppii ja vahvistuu työpaikalla toistojen kautta (Billet 2006, 3). Työssäoppijan ottaminen mukaan työyhteisöön edistää oppimista (Tynjälä ym. 2005b, 213). Työssäoppijat turhautuivat ja motivaatio laski heidän saadessa ansaitsematonta positiivista palautetta, palautteen viivästyttyä, tai eivät saaneet kriittistä palautetta (Poikela & Vuoskoski 2016, 58.) Maahanmuuttajat oppivat helpommin käytännön työtehtävissä, kielitaidon ollessa heikkoa (Rahkonen 2013, 60).

Positiivinen palaute on kehumista ja kannustamista vastaaviin tekoihin uudestaan, ja rakentava palaute antaa korjaavan ehdotuksen työn suorittamiselle. Palaute toimii parhaiten, kun se annetaan suorituksen yhteydessä. (Hyppänen 2015, 151.) Työpaikalla tapahtuvaa oppimista voidaan ymmärtää siten, kuinka työpaikka tukee tai estää sitoutumista työhön, ja mahdollisuutta saada ohjausta. Ohjaustavat muodostuvat työtavoissa, ja ne eivät ole tasapuolisia kaikille. Perusteet ohjauksen jakautumiselle ovat käsitykset yksilöiden pätevyydestä, rodusta, sukupuolesta, työn arvostuksesta työntekijän arvostuksesta, työpaikan toimintatavoista, henkilökohtaisista suhteista, työpaikan ristiriidoista ja sukulaisuussuhteista. (Billet 2001, 2.)

Työntekijät voivat olla ylpeitä työstään, vaikka työ on matalapalkkaista, eikä nauti suurta arvostusta yhteiskunnassa. Oppiminen ei näissä tapauksissa ole yhteydessä työpaikan sosiaaliseen arvostukseen, vaan työntekijän omaan työn arvostukseen. (Billet 2006, 3.) Työntekijät voivat arvostavaa työtään ja tehdä sen hyvin, vaikka se on huonosti palkattua ja muut eivät sitä arvosta. Henkilökohtainen tyytyväisyyden tunne syntyy hyvin tehdystä työstä. (Fine 2008, 75.) Työntekijä oppii, kun hän arvostaa omaa työtään. Työssäoppiminen on tehokasta ja laadukasta, kun heitä tuetaan ja heidän annetaan osallistua toimintaan (Billet 2001, 6-7). Opintojen aikana opitaan sosiologisia taitoja, yhteiskunnan toimintatapoja, ja omaa vastuullisuutta yhteiskunnasta, sekä oman toiminnan seurauksia yhteiskunnan kannalta (Koskela, Reisi & Sinkkonen 2016, 21). Työssä oppimista tapahtuu tietoisesti tai tiedostamatta koko ajan. Oppiminen on tehokkainta, kun opittava asia on tuttua ja oppiminen rakentuu vanhan olemassa olevan tiedon varaan. Oppiminen nähdään toimintatapojen muuttumisena ja sitä tapahtuu myös tunnetasolla. (Hakonen, Hakonen, Hulkko & Ylikorkala 2005, 257.)

Työelämäyhteistyö sisältää kaikki toiminnat, jota ammatillisen koulutuksen järjestäjä tekee yhteistyössä työpaikkojen ja elinkeinoelämän kanssa. Työelämäyhteistyön tavoitteena on osaavien työntekijöiden saanti alueen yrityksiin. (Eerola & Majuri 2006, 19, 30-31.) Työyhteisöjen ohjaamisen osaamistarve lisääntyy työelämässä tapahtuvan oppimisen lisääntyessä, ja ohjaustarve korostuu, kun työssäoppijoilla on tarvetta erityiseen tukeen (Airila ym. 2019, 27). Yhteistyön muodostumisen kannalta tärkeää on yhteistoiminnallisuus, yhdessä tekeminen ja yhdessä oppiminen (Tapani & Salonen 2019, 52). Työpaikan yhteisöllisyys tukee työn tekemistä ja oppimista (Valleala & Collin 2004, 148). Hyvän työelämäyhteistyön syntyminen edellyttää toimijoilta työajan käyttöä sosiaaliseen toimintaan ja suhteiden luomiseen, sekä taitoa luoda lyhyessä ajassa positiiviset ja kannustavat suhteet työelämän edustajien kanssa (Lehtonen ym. 2018, 20). Työelämäyhteistyön pitää olla asiakaslähtöistä niin, että työelämän tarpeet on huomioitu ja tarpeet ohjaavat koulutuksen toteutusta. Yhteistyö tiivistyi työelämän ja koulutuksen järjestäjien välillä työssäoppimisen lisääntyessä. (Korpi ym. 2018, 10, 121.)

Ammatillisten oppilaitosten ja työpaikkojen on tiivistettävä ja lisättävä yhteistyötä työelämässä tapahtuvan oppimisen lisääntyessä, ja niillä tulee olla sama päämäärä oppimisen tavoitteista, menetelmistä ja oppimisen arvioinneista (Airila ym. 2019, 28). Oppilaitosten tulee sopia yhteisistä käytänteistä, ja tehdä yhteistyötä työssäoppimisjaksojen suunnittelun osalta, jotta harjoittelut eivät ole samaan aikaan (Eerola & Majuri 2006, 35). Myönteisten oppimistulosten tärkeimpinä tekijöinä ovat autenttisuus, henkilökohtaisuus, ohjauksellisuus ja yhteistoiminnallisuus, sekä opettajan osalta alan substanssiosaamista esimerkin voimalla, ohjausta ja pedagogista asiantuntijuutta (Tapani & Salonen 2019, 54).

Airila ym. (2019) on tutkinut työpaikoilla toimivia työpaikkaohjaajia (n=501) kyselyaineistolla. Tulosten mukaan työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyötä on kehitettävä, sillä kolmannes (n=167) vastaajien kokonaismäärästä (n=501) koki oppilaitoksen tuen työssäoppijoiden ohjaamiseen riittämättömäksi, viidennes (n=100) koki opettajan olevan riittävästi paikalla ja 40 (n=200) prosenttia vastaajista arvioi yhteistyön olevan sujuvaa oppilaitoksen kanssa. Työelämäyhteistyön suhteiden parantaminen vaatii oppilaitosten työtapojen uudelleen tarkastelua ja muutoksia, joka mahdollistaa opettajien jalkautumisen työpaikoille. (Airila ym. 2019, 28.) Opettajien jalkautuminen työpaikoille on tärkeä kehittämiskohde (Korpi ym. 2018, 121). Työelämäyhteistyötä on kehitettävä yhteistyössä muiden oppilaitosten ja organisaatioiden kanssa (Tynjälä ym. 2005a, 34). Ajankäytön hallinnan priorisoinnin on tärkeä taito ammatillisen opettajan työssä, sillä opettajan on tehtävä päätös, miten jakaa ohjaukseen käytettävä aika työssäoppijoiden kesken. Resurssien puute työssäoppijoiden ohjaamisessa voi aiheuttaa ristiriidan opettajan ja työpaikalla tarvittavan ohjaamisen välillä, sillä opettaja tekee päätöksen oman tiedon ja käytettävien resurssien perusteella. Opettajilla ei ole riittävästi aikaa työpaikkakäynteihin, vaikka halukkuutta olisi, ja aikataulujen yhteensovittaminen työpaikkaohjaajien kanssa on haastavaa. (Lehtonen ym. 2018, 18, 23.)

Työpaikkaohjaaja on työpaikalla työskentelevä henkilö, joka ohjaa ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijaa, riippumatta onko hänellä työpaikkaohjaajakoulutus tai ei (Eerola & Majuri 2006, 19). Maahanmuuttajataustaisten oppiminen tapahtuu esimerkkien mukaan, ja välillä esimerkit ovat vääriä. Hyvässä työssäoppimispaikassa

maahanmuuttajataustaisen työssäoppijan ammatti- ja kielitaito kehittyy. (Rahkonen 2013, 58, 60.) Työpaikkaohjaajat tarvitsevat tukea eri kieli- ja kulttuuritaustaisten työssäoppijoiden ohjaamiseen, palautteen antamiseen ja osaamisen arviointiin, sekä yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseen ja eri oppimistyylien huomioimiseen. Työpaikkaohjaajat, jotka olivat saaneet koulutusta ja opastusta työpaikalla tapahtuvaan opiskelijoiden ohjaamiseen, suhtautuivat muita myönteisemmin opiskelijoiden ohjaamiseen, ja työpaikkojen ja oppilaitosten väliseen yhteistyöhön. (Airila ym. 2019, 39.) Hyvä työpaikkaohjaaja tukee ammattitaidon hankkimista, ja on motivoitunut ja sitoutunut ohjaamiseen opiskelijan kulttuurista riippumatta (Rahkonen 2013, 57).

Työelämäyhteistyön haasteet ovat verkostomainen opettajuus, pedagogiikan uudistaminen, kasvatustehtävät, taitojen monipuolinen hallinta ja muutos koulutus- ja työelämän suhteissa. Työelämäyhteistyön kehittämisen edellytyksenä on uusien taitojen omaksuminen, yhteisöllisyyden kehittäminen työssäoppijoiden ja työelämän toimijoiden kanssa. (Töytäri ym. 2019, 15.)

Työelämäyhteistyö on työelämälähtöistä opettajien, opiskelijoiden ja työpaikan edustajien keskistä tavoitteellista opintokokonaisuuksiin integroitua harjoittelua, joka voi sisältää työelämälähtöisiä oppimistehtäviä. Opettaja on yhteyshenkilönä, ohjaajana, yhteistyön ylläpitäjänä ja kehittäjänä opiskelijoiden ja työpaikan edustajien välillä. (Töytäri ym. 2019, 4.) Koulutus ja työelämä toimivat aiemmin erillään, ja nykyään luodaan yhteistyöverkot työssäoppijan, opetuksen ja työelämän kanssa. Työelämään siirtyminen edellyttää yhteistyötä työelämän ja opetuksen kanssa, opettajien tuksissa oppimista työelämässä. Yhteistyötä kehitetään työelämäpalautteen perusteella. Työelämälähtöisyys edellyttää opettajalta osaamista, uuden oppimista ja toimintatapojen muuttamista työelämälähtöisemmäksi. Työelämän edustajien rooli kouluttajana on työelämässä tarvittavien taitojen opettaminen työssäoppijoille. Opettajien on muututtava yhteisöllisiksi toimijoiksi verkostoitumalla työelämän verkostojen kanssa, jalkautumalla työelämään oppimaan uusia taitoja. Oman osaamisen kautta luodaan luottamukselliset suhteet työelämään. (Töytäri ym. 2019, 19-22). Työelämässä toimivien henkilöiden ja opettajien erilaiset toimintatavat asettavat haasteita yhteistyölle. Opettajat ovat tottuneet toimimaan yksinään ja organisaatot yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Tynjälä ym. 2005a, 33-34.)

Työelämässä oppimisella tarkoitetaan oppi- tai koulutussopimukseen tai niiden yhdistelmiin perustuvaa työelämässä tapahtuvaa osaamisen hankkimista, joka tapahtuu ammatillisen koulutuksen aikana (Airila ym. 2019, 26). Työssäoppiminen on työpaikalla tapahtuvaa oppimista, ja sitä kutsutaan työelämässä oppimiseksi. Oppimisesta sovitaan oppisopimuksella tai koulutussopimuksella ja osaamista voi hankkia erilaisissa oppimisympäristöissä. Työpaikalle nimetään vastuullinen työpaikkaohjaaja, joka koulutuksen järjestäjän tuella ohjaa opiskelijaa työpaikalla käytännön työtehtävissä. Työelämässä oppiminen suunnitellaan opiskelijan, työelämän edustajan ja opettajan kanssa osana opiskelijan henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelmaa. Opiskelijan osaamistarve tavoitteena olevaan tutkintoon selvitetään, ja tehdään suunnitelma hankittavan osaamisen osalta. (Työelämässä oppiminen 2020.) Työpaikalla tapahtuvan oppimisen tavoitteet määritellään henkilökohtaistamisella, ja siinä suunnitellaan opiskelijalle hänen tarpeitaan vastaava opintopolku. Työpaikkaohjaajalla, opettajalla ja työpaikan edustajalla tulee olla yhtenäinen ymmärrys opiskelijan tavoitteista. (Henkilökohtaistaminen 2020.)

Työelämäjaksojen tulee olla riittävän pitkät, ettei työpaikan henkilökunta kuormitu liikaa (Alaranta 2017, 66). Työelämäjakson tulee olla 2 kuukauden mittainen, jotta perehdytykseen käytetty aika saadaan tuottoina takaisin (Eerola & Majuri 2006, 53). Työelämässä oppiminen helpottaa yritysten rekrytointia, tuo taloudellista hyötyä, vaihtelua ja antaa mahdollisuuden vaikuttaa opetukseen ja sen sisältöön (Eerola & Majuri 2006, 26, 53, 66). Työelämäyhteistyön edellytyksenä on avoimuus, luottamus ja joustavuus. Koulutuksen järjestäjän odotetaan aktiivisesti tiedottavan ja kouluttavan työpaikkaohjaajia työssäoppimiseen liittyen. Opettajien työelämäjaksojen lisäämisellä edistetään työelämäyhteistyötä, rakennetaan verkostoja, sekä parannetaan ymmärrystä oppimisen käsitteistä. Työpaikkaohjaajat suhtautuvat positiivisesti opiskelijoihin, ja ovat motivoituneita ja kiinnostuneita työssäoppimista kohtaan. Työelämässä oppiminen on tärkeää nuorille, vaikka aina ei ole riittävästi aikaa ohjaamiselle. Työpaikalla ollaan tietoisia oppimisen tavoitteista, otetaan vastuu työssäoppijoista, ja se on yritykselle hyödyksi. (Alaranta 2017, 68, 71- 72.)

Työelämän vaatima ammattitaito muodostuu kyvyistä ja taidoista toimia ammattiin liittyvissä tehtävissä erilaisissa tilanteissa. Ammattitaito muuttuu ja kehittyy työtehtävien ja vaatimusten muuttuessa, ja se on kyky yhdistää ammattiin kuuluvat tiedot ja taidot kokonaisuuksiksi tarpeen mukaan. (Pohjonen, 2001, 54.) Työntekijöiltä edellytetään joustavuutta, jatkuvaa itsensä kehittämistä, ja laaja-alaisempaa osaamista. Osa-aikatyö ja epätyypilliset työsuhteet lisääntyvät. (Pohjonen 2001, 73.) Omistajat edellyttävät työntekijöiltä yrittäjämäistä ajattelukykyä, taloudellista toimintatapaa ja hyvää asiakaspalvelua, sillä hyvä palvelu tuo asiakkaita (Toivanen 2010, 29).

2.6 Opiskelijat henkilöstön osana

Työssäoppijoilla on eniten kehitettävää työelämätaidoissa (Alaranta 2017, 65). Työelämässä vaaditaan ammattitaidon lisäksi kommunikaatio-, innovointi-, elämänhallinta-, ja johtamisen taitoja (Pohjonen 2001, 80). Työssäoppiminen tukee ammattiin oppimista ja nopeuttaa opiskelijan valmistumista (Eerola & Majuri 2006, 26). Työpaikkaohjaajien mielestä kaikilla opiskelijoilla ei ole riittävästi valmiuksia työssäoppimisjaksolle. Työelämä- ja itsearviointitaitojen lisäksi heiltä vaaditaan motivaatiota ja asennetta. Työpaikan ja opiskelijan välillä tulee olla yhtenäinen näkemys harjoittelusta, jotta se voi toimia. (Alaranta 2017, 80.) Ammatillinen pätevyys saavutetaan koulutuksen ja työssäoppimisen avulla niin, että koulussa saa peruspätevyyden ja sitä täydennetään työkokemuksella. Työelämän osaamistarpeet muuttuvat jatkuvasti, ja osaamistarpeeseen on vaikea vastata. (Pohjonen 2001, 57.)

Maahanmuuttaja taustaisten työntekijöiden työllistymisen suurin haaste on vuoro- vaikutus- ja kielitaidot. Puutteellinen kielitaito vaikuttaa työyhteisöön sopeutumiseen ja mahdollisuuksiin edetä uralla. Työntekijät korostivat suomen kielen hallintaa alalle työllistymisen ja yhteiskuntaan sopeutumisen kannalta. Yhteinen ymmärrys edellyttää selkeää puhekieltä, ytimekkäitä lauseita, useaan kertaan sanomista, ja käsitteiden selventämistä. Kuntasektorilla suomen kielen hallinta on työllistymisen edellytys. Kansainväliset organisaatiot eivät edellytä suomen kielen hallintaa, mutta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien on osattava englantia. (Möttönen 2011, 103.)

Osaaminen on motivaatiotekijä, ja sopivat haasteet innostavat ja motivoivat työntekijää. Onnistuminen haasteissa vahvistaa itsetuntoa. Osaaminen vaikuttaa hyvinvointiin, sillä liian haasteellinen pidempiaikainen työ aiheuttaa stressiä ja luo riittämättömyyden tunnetta. Työpaikkaohjaaja voi saada opiskelijan ohjaamisesta uudenlaisen haasteen omalle työtehtävälleen. Työnantaja olettaa työntekijän kehittävän ja ylläpitävän ammatillista osaamistaan aktiivisesti ja omatoimisesti, sekä ottavan vastuuta omasta toiminnastaan. (Hyppänen 2015, 114-115.)

Opiskelijan tutustuminen työpaikkaan ja työpaikkaohjaajaan ennen jakson alkua, antaa paremmat lähtökohdat onnistuneeseen työssäoppimisjaksoon (Alaranta 2017, 65). Yritykset voivat varautua tulevaisuuden työvoimapulaan palkkaamalla harjoittelijan (Pohjonen 2001, 167-168). Ravitsemisalalla oli 1980-luvun lopulla työvoimapula ammattitaitoisen henkilökunnan hakeutuessa töihin muille aloille. Huonon työnantajakuvan omaavan yrityksen oli lähes mahdotonta saada työntekijöitä. Ravintola-alalla oli työvoimapulaa 1960-1970-luvuilla, ja yhtenä syynä oli alan työntekijöiden huono maine. Anniskeluravintoloiden henkilökunnan määrä lisääntyi vuosina 1968-1973 54-prosenttia. (Sillanpää 2001, 125, 168, 198.) 1990-luvun laman vuoksi ravintola-alalla oli ylitarjontaa palveluista, ja se aiheutti kannattavuuden laskua ja kilpailun lisääntymistä (Heikkilä & Viljanen 2000, 271).

3 Ravintola palveluliiketoiminnan toimintaympäristönä

Nykyaikainen ravintolakulttuuri syntyi Ranskassa 1700-luvun lopulla, kun kauppias Boulanger perusti vuonna 1765 korkeatasoisen ruokapaikan Pariisiin. Paikan alkuperäinen nimi restaurabo kehittyi sanaksi restaurant, joka merkitsi korkeatasoista ruokapaikkaa. Suomessa ravintola yleistyi käyttöön 1900-luvun alussa. Ranskan vallankumous loi tarpeen ravintoloille, ihmisten liikkumisen yleistyessä. Kokit, keittiömestarit ja hovimestarit työskentelivät hoveissa ja yksityiskodeissa, mutta joutuivat työttömiksi aristokraattien jouduttua maanpakoon tai mestatuksi. Vallankumous vapautti elinkeinoja ja kaupan esteitä, ja keittiömestareiden ja hovimestareiden oli mahdollista perustaa ravintoloita, ja kilpailu nosti niiden tasoa. Porvaristo alkoi käyttää ravintoloita enemmän. Liiketuttavien tapaaminen ravintolassa yleistyi 1800-luvun alussa. Majataloissa asiakkaille tarjottiin yksinkertaista ruokaa, mutta ravintoloissa asiakkaat saivat nauttia hyvästä ruoasta ja palvelusta viihtyisässä ympäristössä. (Sillanpää 1991,6; 2002, 18-20.)

Toimialalla tarkoitetaan yrityksen liiketoiminnan luokkaa, johon yritys on luokiteltu pääasiallisen toimintansa luonteen ja kohteen perusteella (Toimiala 2012). Ravintolatoiminta kuuluu toimialaluokituksen mukaan matkailun toimialaan, jonka toimialoja ovat majoitus- ja ravitsemistoiminta, matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta, urheilutoiminta, huvi- ja sirkuspalvelut, muut henkilökohtaiset palvelut, kulttuuri- ja viihdetoiminta, henkilöliikenne ja liikennettä palveleva toiminta. Muut alat hyötyvät matkailusta, sillä matkailu lisää muiden alojen liikevaihtoa. Matkailun osuus BKT:sta on noin 2,5 prosenttia, ja alueelliset erot ovat suuria, sillä Ahvenanmaalla se oli 15,6 prosenttia ja Lapissa 5,7 prosenttia vuonna 2015. (Jänkälä 2019,8.)

Matkailun kokonaisuus oli vuonna 2017 noin 19,6 miljardia €, ja ala työllisti 112 000 henkilötyövuotta, sekä arviolta vuokratyötä noin 11 miljoonaa tuntia, joka vastaa 6000 kokoaikaista työpaikkaa. Matkailualan yrityksiä on yli 28 000. Ravitsemuspalveluissa oli yli 50 097 työntekijää 10 336 yrityksessä, ja liikevaihto oli 5,3 MRD €. (Jänkälä 2019,9.) Suomen matkailukysyntä laskee vuonna 2020 noin 9,8- 10,9 miljardia

euroa, 60-70 prosenttia vuoteen 2019 verrattuna. Palautuminen vuoden 2019 lukuihin voidaan saavuttaa 2022. Kotimainen matkailu voi saavuttaa 2019 tason vuonna 2021, jos kotimaan matkailu käynnistyy normaalisti joulukuussa 2020. (Kyyrä 2020.)

Ravintola on paikka, jossa asiakkaalle tarjotaan omassa keittiössä valmistettuja annoksia, alkoholijuomia, sekä alkoholittomia juomia. Ravintoloissa on mahdollisuus ruokailla sisällä. Toimialaluokituksen mukaan ravintoloihin lasketaan tilausravintolat ja kerhoravintolat. (Ravintolat n.d.) Suomessa oli vuonna 2018 4 919 ravintolaa, ja niiden liikevaihto 2 687 419 000€. Ravintoloissa oli 23 494 työntekijää. Ravintoloiden liikevaihto henkilöä kohden oli 114 000€. (Yritysten toimipaikat toimialoittain, 2013-2018, 2019.)

Kahvila-ravintolalla tarkoitetaan ravitsemistoimintaa, jossa asiakas voi sisätiloissa syödä toimipaikan keittiössä valmistettuja annoksia. Paikassa on keskiolutoikeudet tai se toimii ilman anniskeluoikeuksia. Kahvila-ravintoloihin kuuluu kahvila-ravintolatoiminta, pikaruokaravintolat, hampurilais- ja kebab-ravintolat, sekä pizzeriat. (Kahvila-ravintolat n.d.) Suomessa oli vuonna 2018 3912 kahvila-ravintolaa, ne työllistivät 3912 henkilöä. Kahvila-ravintoloiden liikevaihto oli 1 756 295 000€, joka oli henkilöä kohden 99 000€. (Yritysten toimipaikat toimialoittain, 2013-2018, 2019.) Suomessa vieraili vuonna 2017 8,5 miljoonaa matkailijaa (Visit Finland 2019, 5). Kotimainen matkailu on matkailun kokonaiskysynnästä 69 prosenttia. Ravintolatoiminnan liikevaihdosta 79 prosenttia on paikallisilta asiakkailta, ja majoituksen osalta paikallisten osuus on 19 prosenttia. (Kyyrä 2020.)

Ravintolat ja vastaava ravitsemistoiminnalla tarkoitetaan ravitsemispalveluita, joissa asiakkaalle tarjotaan ruoka pöytiin, tai he noutavat itse ruoan itsepalveluna. Ruoan voi syödä paikan päällä, tai ottaa mukaan. Tähän toimialaluokkaan kuuluu ravintolat, kahvila-ravintolat, pikaruokaravintolat, myyntikojut ja –vaunut ja aterioiden noutopisteet. Henkilöstö- ja laitosruokalaiset eivät kuulu tähän toimialaluokkaan. (Ravintolat ja vastaava ravitsemistoiminta n.d.) Vuonna 2018 Suomessa oli 9418 ravintolaa tai ravintolaa vastaavaa toimipaikkaa, ja niissä työskenteli 42 619 työntekijää. Alan liikevaihto oli 4 569 324 000€, joka oli työntekijää kohden 107 000€. (Yritysten toimipaikat toimialoittain, 2013-2018, 2019.)

Vuonna 2014 ravitsemistoimialan 12 684 toimipaikassa työskenteli 52 033 työntekijää, ja alan liikevaihto oli 5 030 591 000€ (Jänkälä 2016, 20). Ravintoloissa ja vastaavissa ravitsemistoiminnan ravitsemispalveluissa työskenteli vuonna 2017 10696 ulkomaalaistaustaista työntekijää ja 37268 suomalaistaustaista työntekijää (Työssäkäynti 2019). Majoitus- ja ravitsemistoiminnan paikallisen myynnin arvioitiin olevan vuonna 2020 5,855 miljardia euroa. Koronaviruksen aiheuttamista rajoituksista johtuen paikallisen kysynnän arvioidaan laskevan noin 1,8-3,4 miljardia euroa, ja kokonaiskysynnän olevan 2,42-4,015 miljardia euroa. (Kyyrä 2020.)

Henkilöstö- ja laitosruokaloilla tarkoitetaan ruokailupalvelua, jossa asiakkaan kanssa on tehty sopimus ruokailupalveluista. Aterioiden myynti on määritelty kohderyhmälle, kuten työpaikan henkilöstö, ja oppilaitoksen opiskelijat. Niihin kuuluu sopimuksesta harjoitettava ruokala-, ja kahvilatoiminta työpaikalla, sairaalassa, laitoksessa, koulussa, ja muussa vastaavanlaisessa paikassa, sekä ateriapalvelujen tuottaminen liikenneyhtiöille, sopimukseen perustuvat ravitsemispalvelut urheilu- ja muiden yleisötapahtumien yhteydessä. Tähän toimialaan ei kuulu sairaalan, joukko-osaston, tai laitosten itse järjestämä ruokapalvelu. (Henkilöstö-, ja laitosruokalat n.d.) Suomessa oli vuonna 2018 1432 henkilöstö- ja laitosruokalaa, ja niissä oli 9 396 työntekijää. Toimipaikkojen liikevaihto oli 967 576 000€, ja liikevaihto työntekijää kohden 103 000€. (Yritysten toimipaikat toimialoittain, 2013-2018, 2019.)

3.1 Katsaus ravintolatoiminnan historiaan

Majatalolaitos perustettiin 1279 Ruotsi-Suomen kuninkaan Maunu Ladonlukko antaman asetuksen perusteella. Siinä määrätään matkustajan maksamaan oma aterian. Ennen asetusta aterian tarjoaminen oli majoittajan velvollisuus. Majatalon pitäjällä oli kyytivelvollisuus ja majoituksesta alettiin periä maksua vuonna 1734. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 252-253; Heikkilä & Viljanen 2000, 33; Soini 1963a, 56.)

Majatalolaitoksen alkoholin kauppaa säädeltiin 1865 annetun asetuksen perusteella niin, että paloviinaa sai myydä yli 15-vuotiaille ruokaileville asiakkaille, ja anniskelu päihtyneille oli kielletty. Paloviinan anniskelu majataloissa maaseudulla kiellettiin

1892, mutta anniskelu oli sallittua matkailijahotelleissa. (Sillanpää 2002, 37.) Viinanmyynti kiellettiin 1887, ja 1895 kiellettiin oluen myynti paikallisille asiakkaille, ulkopaiikkakuntalaiset saivat ostaa olutta, mikäli heidän kunnalla oli lupa oluen anniskeluun (Heikkilä & Viljanen 2000, 35; Soini 1963a, 74.) Suomen maaseutu oli 1907 virallisesti alkoholiton, vaikka alkoholin kotipoltto ja sen juonti oli yleistä. Rajoitukset ovat vaikuttaneet suomalaiseen ravintolakulttuuriin, majatalot palvelivat matkustavia asiakkaita, ja maaseuduille ei syntynyt paikallisia kyläravintoloita kyläläisten kohtaamispaikoiksi. (Sillanpää 2002, 37-38.)

Ravintola-alalla työn tehokkuutta ja henkilöstökustannuksia alettiin seurata 1980-luvulla, ja ravintolat etsivät keinoja tehokkuuden parantamiseen. Ravintoloiden ketjuomainen toiminta yleistyi, alalla oli työvoimapulaa ja palkat nousivat. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 20.) Vuokratyö vapautui sääntelystä 1990-luvulla, ja vuokratyövoima yleistyi ravintola-alalla (Lähteenmäki 2013, 81). Heikon kannattavuuden seurauksena alan työttömyys lisääntyi, ja työntekijöiden toimenkuvat laajenivat. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 20.) Laman ja työttömyyden seurauksena 1990-luvulla alan osa-aikaisuus lisääntyi koko-aikaisten kustannuksella ravintola-alalle (Sillanpää 2002, 211). Vuokratyöntekijöillä oli huonommat työehdot, ja työehtosopimuksia ei noudatettu ja työlainsäädäntöä tulkittiin vuokratyöntekijöiden osalta eri tavalla, kuin vakinaisessa työsuhteessa olevien työehtosopimuksia. Alle kuukauden sopimukset tulivat lakisääteisten etujen piiriin 1997. (Lähteenmäki 2013, 81-82.)

Ravintola-ala ajautui lamaan 1990-luvun alussa, asiakasmäärät romahtivat yleisen työttömyyden kasvaessa ja ravintolat joutuivat taloudellisiin vaikeuksiin ravintolahintojen laskiessa. Alkoholipolitiikka vapautui 1992 annetun asetuksen tullessa voimaan, ja 1995 Suomen liityttyä EU:n jäseneksi. Alkon tuonti- ja tukkumonopolit poistuivat, ja alkoholin valvonta siirtyi tuotevalvontakeskukselle. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 20.)

Ammattioppilaitosten työssäoppiminen otettiin käyttöön vuosien 1999-2001 aikana, korvaamaan aikaisempaa työharjoittelua (Virtanen, Tynjälä & Eteläpelto 2014). Työharjoittelun tarkoituksena oli, että koulussa opetetaan työelämässä tarvittavat tie-

dot, taidot ja työtehtäviin liittyvät toimintatavat ja mallit. Työssäoppiminen tuli työelämän tarpeesta, sillä nopea teknologinen kehitys aiheutti sen, ettei ammatillinen koulutus vastannut teollisuuden tarpeisiin (Uusitalo 2001, 15, 21.)

Suomen ravintolakulttuurin murros tapahtui Ruotsin vallasta irrottautumisen yhteydessä, ja ravintolatoiminta vilkastui ensimmäisenä Turussa, kun virkamiehet, ylioppilaat ja matkustajat alkoivat käyttää palveluita. Suomen ensimmäisenä hotellina voidaan pitää 1780-luvun lopulla valmistunutta Seipelin salia Turun Linnankadulla, jossa oli aikansa loistokkain juhlasali Suomessa. (Soini 1963a, 224-225; Sillanpää 2002, 30; Rautiainen & Siskonen 2015, 12.) Turkuun valmistui vuonna 1812 Suomen ensimmäinen seurahuone (Asunta ym. 2003, 254; Sillanpää 2002, 31; Soini 1963a, 311).

Helsingin tullessa Suomen pääkaupungiksi 1819, sen ravintolakulttuuri alkoi kehittyä, ja Turun ravintolaelämä hiljentyä. Turun palo vuonna 1827, ja yliopiston muutto Helsinkiin nopeutti siirtymistä. (Sillanpää 2002, 31; Soini 1963a, 328.) Helsingissä oli vuonna 1847 32 ravintolaa ja majataloa, sekä kahviloita ja konditorioita. Asiakkaat olivat miehiä, sillä naisten käynti ravintoloissa oli epäsopivaa. Suurimman asiakasryhmän muodostivat ylioppilaat, poikamiehet ja kesäisin kylpylävieraat. Helsingin asukkaat käyttivät ravintolan palveluita hyvin vähän. (Sillanpää 2002, 31.)

Kapakat tarjosivat 1800-luvun alussa ruokaa ja juomaa alemmille yhteiskuntaluokille, kun ylempi yhteiskuntaluokka juhli kotona tai kaupungin seurahuoneella. Ulkona syömisen yleistymisen syynä on parantunut elintaso ja kaupungistuminen. Työpaikan ja kodin välimatkat lisäsivät ulkona syömistä, koska matkat veivät liikaa aikaa. Tehtaat perustivat henkilökunnan ruokaloita 1800-luvun lopulla, ja 1920 työpaikkaruokailu oli jo yleistä Helsingissä. Naiset pääsivät 1915-luvulla ravintolaan miehen seurassa, mutta sosiaalisen elämän siirtyessä ravintoloihin naisten ravintolassa käynti alkoi lisääntyä. (Sillanpää 2002, 32-33.)

Raittiusliikkeen toiminta vaikutti suomen ravintolatoimintaan rajoittamalla ravintolassa tapahtuvaa anniskelua. Viinan anniskelu ja myynti voitiin vuoden 1876 tulleen asetuksen perusteella antaa monopoliksi anniskeluyhtiölle. Alueelliset anniskeluyh-

tiöt kasvattivat anniskelun sääntelyä. Turussa ja Helsingissä anniskelu oli kielletty tietyissä kaupunginosissa vuonna 1887. Kiellot eivät koskeneet yläluokan käyttämiä ravintoloita. Salakapakat yleistyivät alueilla, joissa alkoholin myyntiä oli rajoitettu. (Sillanpää 2002, 36-37.)

Kieltolakia, joka tuli voimaan 1919 ei pidetty oikeana lakina, vaan sitä rikottiin kaikissa yhteiskuntaluokissa (Soini 1963b, 188-189). Virossa suhtautuminen alkoholin täyskieltoon oli samankaltaista suomalaisten kanssa, ravintolat myivät salaa alkoholijuomia ja alkoholin kotipoltto oli yleistä (Hovi 2002, 57.) Kieltoain aikana ravintola- ja majoitusalan kehitys kääntyi laskuun ja yrittäjät luopuivat liiketoiminnasta taloudellisesti kannattamattomana (Heikkilä & Viljanen 2000, 37; Soini 1963b, 52-59). Kieltoain aikana asiakkaat eivät tulleet ravintolaan, jossa ei tarjottu alkoholia, tai toivat ravintolaan omia alkoholijuomia. Ravintoloiden oli viranomaisten määräyksestä valvottava, ettei niiden tiloissa nautittu alkoholia. (Soini 1963b, 191.) Kieltoain järjestyttiin kansanäänestys, ja laki kumottiin eduskunnan päätöksellä 2.2.1932 (Heikkilä & Viljanen 2000, 37). Kieltolaki muutti ihmisten suhtautumista alkoholiin, niin, että juomia arvostettiin enemmän korkean alkoholipitoisuuden, kun niiden maun perusteella. Kieltoain aikana väkivallanteot ja rikollisuus lisääntyivät, ja viranomaiset rajoittivat alkoholin käyttöä ja saatavuutta säännöillä ja rajoituksilla. Kieltoain poistaminen oli myös poliittinen, sillä valtiolta jäi saamatta alkoholin myynnistä saatavat verotuotot. Kieltoain seurauksena ravintoloihin jäi viranomaisten valvonta, ja alkoholin anniskeluun liittyvät rajoitukset. (Sillanpää 2002, 63.) Kieltoain jälkeen perustettiin Alko valvomaan anniskelua, ja se voi peruttaa ravintolan anniskeluoikeudet kokonaan tai osaksi aikaa. Alkolla oli monopoli anniskeluun Suomessa, ja se määräsi hinnat myytävälle alkoholille ravintoloissa ja muissa anniskeluliikkeissä, ja sillä oli yksinoikeus alkoholin myyntiin. Ruokailu määrättiin useissa tapauksissa pakolliseksi, jos tarkoituksena oli nauttia alkoholia. (Soini 1963b, 193.) Rajoitukset ja kiellot ovat vaikuttaneet suurelta osin suomalaiseen ravintolakulttuuriin (Sillanpää 2002, 63.) Voidaan sanoa kieltoain seurausten vaikutuksen ulottuvan vielä nykyiseen suomalaiseen ravintolakulttuuriin ja käyttäytymiseen. Kieltoain seurauksena Suomalaiset ravintola eivät kehittyneet samalla tavalla, kuin jos niillä olisi ollut mahdollisuus kehittyä ilman lain asettamia rajoituksia.

Ravintola-alan yrittäjät ja työntekijät tulivat Suomeen pääosin Ruotsista ja saksankielisiltä alueilta. Asiakaskunta Suomen itsenäistymiseen saakka oli pääosin ruotsinkielistä. Ulkomaalaiset ammattilaiset toivat kansainvälisiä vaikutteita Suomen ravintoloihin, ja ravintoloissa kehittyi ranskalaisen keittiön vaikutteet, joita täydensivät venäläiset ja skandinaaviset vivahteet. (Sillanpää 2002, 40-41.) Suomen kansainvälinen ravintolatoiminta tyrehtyi Suomen itsenäistymisen yhteydessä Pietarin yhteyksien katkettua, ja Tukholman vaikutusten vähennyttyä. Kieltolain vaikutuksesta Suomeen ei haikunut ulkomaista työvoimaa, ja ravintola-alan henkilökunta suomalaistui. (Hovi 2002, 15).

Suomen ensimmäinen ravintolakoulu perustettiin Helsinkiin vuonna 1935. Koulun tarkoituksena oli kouluttaa ammattitaitoisia henkilökuntaa, sillä kieltolain jälkeen ravintola-alan henkilökunnasta oli kova pula. Opetus jakautui keittiöpuoleen ja tarjoiluun. Teoria opittiin koulussa, ja käytännön taidot työharjoittelussa. Koulutuksen kesto oli tarjoilupuolella 24 ja keittiöpuolella 28 kuukautta, ja pääpaino oli työpaikalla tapahtuvassa harjoittelussa. Opinnot oli jaettu oppikoulu- ja kansakoulupohjaisiin opintoihin, sekä keittiöpuoli kokin ja kylmäkön kursseihin. Tarjolla oli esimieskoulutusta hovimestarin ja emännän tehtäviin, sekä kahvilaravintolan vastaavan hoitajan kurssi. (Soini 1963 b, 341-342, 345.)

Suomessa oppisopimuskoulutus alkoi ammattikuntien ja kiltojen toimesta käsityöläisammattien organisoituessa 1600-luvulla oppipoikajärjestelmänä. Oppipoikajärjestelmässä ammattiin samaistuttiin työssä, ja nuoret hankkivat ammattitaitonsa oppipoikina ja kisälleinä. Käsityöammattiin kouluttautuminen alkoi 14 vuotiaana, ja oppipoikavaiheen suoritettuaan oppipojasta tuli kisälli, joka työskenteli mestarin alaisena. Kisällistä tuli mestari, kun hän suoritti mestarin kokeet hyväksytysti. Oppipoikajärjestelmä toimi 1879 saakka ainoana rekrytoinnin välineenä ammattiin. Koulumaisen ammattikoulun pohjana pidetään 1835 perustettua konsti-koulua, joka oli tekninen opisto tehtailijoita ja käsityöläisiä varten. (Leino 2011, 34.) Yritykselle oppisopimus on edullista henkilöstökoulutusta, joka vastaa suoraan yrityksen tarpeeseen. Yritys hyötyy työntekijöiden osaamisen kehittymisestä, opiskelijalle se on vaivaton ja joustava tapa kehittää ammatillista osaamista. Yrityksen tarpeet perustuu taloudellisiin ja tuo-

tannollisiin tekijöihin, eikä oppisopimus saa viedä liikaa yrityksen resursseja liiketoiminnan kustannuksella. (Koskinen 2018, 74-75.) Oppisopimuskoulutuksessa oli vuonna 2018 57 400 opiskelijaa, 21 900 opiskeli ammatillista perustutkintoa, 19 600 ammattitutkintoaja 15 900 erikoisammattitutkintoa (Ammatillinen koulutus 2019, 2018).

Ravintolassa työskentelevien tulee pystyä toimimaan yhteistyössä sovittujen pelisääntöjen mukaan toisiaan kunnioittaen. Työyhteisön käyttäytyminen heijastuu asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja tavaratoimittajiin saakka. Hyvän työilmapiirin vaikutus näkyy asiakkaiden saamana hyvänä palveluna, ja vastaavasti huono ilmapiiri heijastuu huonona palveluna. (Fine 2008, 88.) Oikeudenmukainen ja eettisesti toimiva organisaatio luo puitteet hyvälle henkilöstön väliselle yhteistyölle (Juuti 2015, 135). Esimiehen suhtautuminen ja läsnäolo vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin. Tasapuolinen ja joustava suhtautuminen työntekijöihin parantaa työpaikan ilmapiiriä. (Talonsaari 2019, 42.) Ravintola-alan johtamiskäytänteet ovat jäykkiä, perinteisiä ja vanhanaikaisia, ja se on uhkana alan tulevaisuudelle. Alan perinteiset käytännöt tulee haastaa uudella ajattelulla kulinaaristen taitojen opettamiseen. Ravintola-alan on uudistuttava, ja lisättävä kiinnostusta alaan, sekä houkutella ihmisiä alalle. (Wellton, Jonsson & Svingstedt 2018, 280.) Yrityksen tarkoituksena on vastata asiakkaiden tarpeisiin. Yrityksen on uudistettava palvelumalleja vastaamaan nykyajan ja tulevaisuuden asiakkaan tarpeita, yhdistämällä vanhasta palvelumallista toimivat osat. (Juuti 2015, 24.)

Kilpailukyvyyn ja tuottavuuden parantaminen edellyttää uuden oppimista kilpailijoita nopeammin. Henkilöstön kilpailukykyä voidaan kehittää opiskelemalla työn ohella, ja työnantaja ja työntekijä hyötyvät työntekijän tehdessä lopputyön ja harjoitustehtäviä yritykseen (Hyppänen 2015, 121, 129). Maahanmuuttajataustaiset työntekijät olivat kokeneet vähän syrjintää työyhteisössä, mutta asiakkaat olivat epäluuloisia ja ennakkoluuloisia. Esimiesten mielestä rasismi on vaikea asia, ja siihen oli vaikea puuttua. Maahanmuuttajataustaisilla miehillä, joiden kulttuurissa naiset eivät ole työelämässä, on vaikea ottaa vastaan ohjeita tai käskyjä naispuoliselta kollegalta tai esimie-

heltä. Esimiehenä toimineet naiset kokevat maahanmuuttajataustaisten miesten, joiden kulttuurissa naiset eivät ole työelämässä, olevan vaikeuksia ottaa vastaan käskyjä esimieheltä. (Möttönen 2011, 106.)

Hyvin toimeentulevat asiakkaat arvostavat ympäristön viihtyisyyttä, ruoan laatua, ja korkeatasoista asiakaspalvelua enemmän, kun edullista hintaa (Rasal 2018, 8). Asiakkaat haluavat syödä terveellisimmin ja tietää tuotteen sisältämän energiamäärän. Lähikaupoissa ja pizzaravintoloissa on vähennetty pizzojen energiamääriä korvaamalla paljon energiaa sisältävät raaka-aineet vähemmän energia sisältävillä. Pizzojen energiamäärien ilmoittaminen ruokalistoissa ja myyntipakkauksissa on lisääntynyt, ja asiakkaat voivat valita matalakalorisemman tuotteen energiapitoisuuksia vertailemalla. (Trana, Moranb & Bleich 2019, 6.) Asiakkaat maksavat työvoiman palkan omalla kulluttamisellaan ja heidän toiveiden huomioiminen luo uudet liiketoiminnan ansaintamahdollisuuden ravintola-alalle. Asiakkaat luottavat henkilökunnan tietävän yleisimmät allergiaa aiheuttavat ruoka-aineet, ja siitä huolimatta useat saavat allergisen reaktion ravintolassa (Knoblauch 2009, 130-132). Aiemmin ruoan tilaamiseen on vaikuttanut enemmän maku, kuin terveellisyys. (Mertanen 2007, 57.) Ravintoloita avautuu kaupungeissa ja turistikohteissa, ja siellä tarvitaan osaavaa henkilökuntaa (Wellton 2017, 74). Ravintolaa kehitettäessä tulee panostaa ruoan laatuun, ympäristön viihtyisyyteen ja yksilölliseen asiakkaat huomioonottavaan asiakaspalveluun, sillä asiakkaat valitsevat ruokapaikan kokonaisuuden perusteella (Rasal 2018, 8). Asiakaspauksen ja organisaation tavoitteiden tulee olla yhtenäiset ja saavutettavissa, jotta saadaan tyytyväisiä asiakkaita. Asiakaslupausten ja tavoitteiden tulee muuttua asiakkaiden tarpeiden muuttuessa. (Juuti 2015, 25.)

Tunnetut kokit ovat nykyravintoloiden trendejä. Trendi on nykyhetken piirre, joka voi jatkua tulevaisuudessa. Se on suhteellisen helppo jäljittää. Yksittäisten muutoksentehtävien kehitystä talouselämässä ja yhteiskunnassa kutsutaan trendeiksi. Megatrendeiksi sanotaan suuria yhteiskunnallisia pitkään vaikuttavia ja hitaasti kehittyviä taloudellisia, poliittisia ja teknologisia muutoksia. Megatrendeillä kuvataan maapallon kutistumista ja kaukaisten asioiden vaikutusta esimerkiksi Suomeen (Anttila & Iltanen 2004, 62.) Tunnettu kokki tuo asiakkaita ja luo mielikuvan laadukkaasta ja viihtyisästä ravintolasta, josta saa laadukasta palvelua ja hyvää ruokaa. Ravintolat luovat kokin

brändin avulla mielikuvan ja hyvän maineen. (Hahn, Swierenga, Millage, Miller & Streets 2014, 374-375.) Ravintolaruoanvalmistus muuttuu, ja sosiaalisen median välityksellä keittiömestarit välittävät tietoa laajalle yleisölle (Mertanen 2007, 53).

Työntekijöiden kehittämis ehdotuksien huomioiminen kehittää ravintolan toimintaa, tehokkuutta, asiakastyytyväisyyttä ja työtyytyväisyyttä. Työntekijät kehittävät ravintolan toimintaa, positiivisen ilmapiirin, paremman asiakaspalvelun, ja asiakkaiden kokemuksen myönteisen ja ystävällisen palvelun kautta. Tiedon ja taidon jakamisella kehitetään ravintolan tehokkuutta, yhteishenkeä ja asiakaspalvelua. (Hahn ym. 2014, 377-378.) Ravintolan on luotava uusia palvelumalleja ja uudistettava toimintaa pystyäkseen toimimaan kannattavasti ja kiinnostaakseen asiakkaita. Asiakkailta on kysyttävä, vastaako tuote ja palvelu asiakkaiden odotuksiin. (Kyle 2009, 69.) Asiakkaiden tarpeet tietää parhaiten henkilöt, jotka ovat heidän kanssaan tekemisissä päivittäin. Yrityksen johdon tulkinnat tilanteesta eivät vastaa asiakkaiden tarpeita, ja tavoitteet voivat olla ristiriidassa asiakkaiden tarpeiden kanssa, tai ne voi olla vaikea toteuttaa. (Juuti 2015, 25.) Maahanmuuttajataustaiset työssäoppijat saavat esimiehiltä positiivista palautetta sosiaalista taidoista, avoimuudesta, ystävällisyydestä ja asiakaspalvelutaidoista.

Ravintolan työntekijät tekevät pitkiä työpäiviä ja ylitöitä, mikä vähentää työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Ravintoloiden työajan hallinta on tehotonta ja työvuorot on huonosti suunniteltu. Monet saavat ensimmäisen työkokemuksen ravintoloissa, mutta harva jatkaa alalla pidempään, sillä ravintola-alan uranäkymät nähdään huonoina. Alan houkuttelevuutta lisää uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja kannustaminen. Työntekijöiden halukkuus kouluttautua on otettava huomioon, sillä se lisää työntekijöiden arvostusta alaa kohtaan. (Wellton ym. 2018, 280.) Ravintola-alan johtamiskulttuurin ja työskentelytapojen on muututtava vastaamaan muita aloja, sekä uramahdollisuudet ja kehittyminen työssä on tehtävä mahdollisiksi. Tämä lisää alan houkuttelevuutta. Muuttaakseen alan käytäntöjä ja uskomuksia kouluttajien ja opiskelijoiden on kriittisesti keskusteltava ravintola-alan teollisuuden ihanteista ja työolosuhteista. Perusteelliset keskustelut ja reflektointi laittavat miettimään alan kehityskohteita, ja löytämään parantamiskohteita. (Wellton ym. 2018, 74-75, 280.) Ravin-

tola-alan esimiehet mainitsevat alan erityispiirteisiin kuuluvan joustavuuden työaika-
jen suhteen ja epäsäännölliset työajat. Esimiesten mukaan ravintola-alan kiinnosta-
vuus nuorten työntekijöiden osalta on vähentynyt ja maahanmuuttajataustaiset
työntekijät ovat tulevaisuuden työntekijöitä ravintola-alalla.

3.2 Taloudellinen vastuullisuus

Yrityksen tarkoituksena on tuottaa voittoa omistajille. Voitollinen liiketoiminta voi
jatkaa toimintaa pidemmällä aikavälillä. Yrityksen rooli yhteiskunnan osana on tarjota
työpaikkoja, maksaa palkkaa, sekä osallistua yhteiskunnan ylläpitoon maksamalla ve-
roja. Yrityksen tuottojen ja kustannusten erotuksena tuleva tulos on voittoa tai tap-
piota, ja yritys on kannattava, tuotot ovat panoksia suuremmat. Yrityksen liiketoimin-
nassa myymiä tuotteita tai palveluita kutsutaan tuotoiksi. (Selander & Valli n.d.)

Toimialan kannattavuus on heikkoa, vaikka yritysten kannattavuus on parantunut
(Jänkälä 2019, 28). Kannattavan ravintolan tulot ovat menoja suuremmat (Mertanen
2007, 54). Kannattavan ja tuottavan yrityksen tulee tehdä ainoastaan sellaisia toimin-
toja, jotka tuottavat asiakkaalle lisäarvoa (Grönroos 2009, 57). Talouden indikaatto-
reita, kuten bruttokansantuotetta, henkilökohtaisten tulojen kehitystä ja työttömyys-
astetta, sekä yhdistämällä vieraanvaraisuutta ja varastonhallintaa hyödyntävää ana-
lyysiohjelmalla, talouden käänneasteet voi ennustaa ja siihen voi varautua (Blasik, Be-
rezina, DeMicco & Jakotowicz 2011, 238-239). Ulkomaisten matkailijoiden matkakoh-
teen valintaan vaikuttaa inflaatio ja kulutusverot (Laamanen 2017, 41). Työntekijöi-
den kansallisuudella ei ole vaikutusta työn tuottavuuteen, työilmapiiriin tai työn te-
hokkuuteen. Persoonalliset asiat vaikuttavat tiimin, työparin, työyhteisön yhteisym-
märyykseen. Työntekijöiden ajankäytön hallitsemattomuus työtehtävien hoidossa ja
töiden organisoinnissa huonontaa työpaikan ilmapiiriä. Maahanmuuttajataustaiset
työntekijät ovat sitoutuneita ja motivoituneita työntekoon, ja he pitävät ravitsemis-
alan palkkatasoa hyvänä. (Möttönen 2011, 104.)

Ravitsemisalan yritykset ovat palvelualan yrityksiä, niissä tuotetaan palveluita ja tuot-
teita, ja tuotteen myyminen ja ostaminen ovat yhteydessä asiakkaan kokemaan laa-

tuun palvelutilanteessa. Palvelualalle ominaista on kiinteä kapasiteetti tilojen ja henkilöstön osalta, eivätkä ne muutu tilauskannan muuttuessa. Myynnin suuret vaihtelut, myynti tapahtuu asiakkaiden tarpeiden mukaan, eikä palvelua voi varastoida. Työvoimavaltaisuus, koneiden avulla voidaan parantaa palvelua, mutta ihmisiä ei voi korvata koneilla. Ainutkertainen tuote, ja asiakkaan kokema palvelua ei voi kopioida. Liikepaikan sijainti ratkaisee, sillä kilpailutilanne ja asiakkaiden tavoitettavuus ovat merkittävää ravintolan kannattavuudelle. (Selander & Valli n.d.)

Ravintolan johdon on kehitettävä tuotteita ja palveluita työntekijöiden kanssa, sekä luotava markkinointiohjelma palvelemaan asiakkaita (Batinić 2014, 4). Kilpailukyky ja menestyminen edellyttää organisaation muuttumista, kehittymistä ja uusiutumista (Hyppänen 2015, 249). Ravintolan kannattavuutta ja ravintolan ruokalista kehitetään kokkien yhteistyöllä (Wellton 2017, 74). Yrityksen kannattavuus paranee, kun siellä mitataan ja seurataan taloudellisia tunnuslukuja (Blasik ym. 2011, 238-239). Ravintolan on asiakastytyväisyyttä saavuttaakseen tarjottava asiakkaille hyvää palvelua. Ravintolat, jotka palvelevat asiakkaita kilpailijaansa paremmin, voivat toimia kannattavasti ja pärjätä ravintoloiden välisessä kilpailussa. (Rasal 2018, 8).

Ravintolan on tuotettava asiakkaille uusia tuotteita ja palveluita (Batinić 2014, 4). Ruoanlaittokurssit sitouttavat asiakkaita ravintolan kanta-asiakkaisiksi, ja heihin voidaan luoda syvempi side, joka luo uusia yhteistyömahdollisuuksia. Osallistuneisiin pidetään säännöllisesti yhteyttä sähköisten kampanjoiden avulla, ja heille tarjotaan ran arvoisia etuja. Asiakkaille jaetaan tarjouksia, ja heitä rohkaistaan kutsumaan ystäviä mukaan ravintolan toimintaan. (Hahn ym. 2014, 382-384.) Kanta-asiakkaisiin on luotava positiivinen asiakassuhde ja heihin on pidettävä jatkuvasti yhteyttä. Aktiivisella tuote-esittelyllä ravintolan on esiteltävä uudet tuotteet ja tarjottavat palvelut potentiaalisille uusille ja vanhoille asiakkaille. (Batinić 2014, 4.) Alan teollisuuden, ammattikoulujen ja yliopistojen tulee yhdistää akateemiset ja käsityöläisyyden tiedot luodakseen uusia koulutusmalleja. Akateemisten koulujen tulee kehittää ja nostaa alan arvostusta yhteistyössä alan toimijoiden kanssa lisätäkseen alan houkuttelevuutta. (Wellton ym.2018, 280.)

3.3 Ravintolan alan henkilöstöresurssit

Majoitus- ja ravitsemisalalan työvoimakustannukset ovat noin 30 prosenttia kokonaiskustannuksista (Lith 2019, 7). Ravintola-alalla vaativimpiin tehtäviin edetään työkokemuksen. Tekemällä opitaan käytännön taitoja, vieraanvaraisuutta, laittamaan ruokaa ja palvelemaan asiakkaita. Perinteisesti opit saadaan kokeneemman työntekijän opastuksessa, vaikka työntekijällä olisikin aikaisempaa koulutusta. (Wellton ym. 2018, 280.) Taitava kokki voi olla teoreetikko, mutta ammatin oppiminen käytännössä on välttämätöntä (Brillat-Savarin 2014, 307). Kokin ammattitaitoon kuuluu erityisruokavalio-osaaminen, ja kaikki ravintolassa työskentelevät tulee kouluttaa ruoka-aineallergioiden tietämyksen parantamiseksi. Taloudellisuuden kannalta on olennaista tietää ruoka-aineallergiat, sillä allergisen reaktion saaneista vain harva palaa ravintolan asiakkaaksi, ja se vähentää ravintolan myyntiä. (Knoblauch 2009, 130-132). Kokin tärkein hyve on täsmällisyys (Brillat-Savarin 2014, 26). Kokki on ravintolan linjatyöntekijä ja hän voi olla oman alansa erityisasiantuntija. Hän voi olla erittäin hyvä paistamaan pihvejä, tekemään kastikkeita, leipomaan, tai paistamaan kalaa, mutta keittiömestarin on hallittava kaikkia asiat. Kokit ovat tuotesuuntautuneita ja valmistavat asiakkaille ruokaa. Kokit eivät ole yleensä suoraan yhteydessä asiakkaisiin, ja asiakkaan vaatimukset eivät kohdistu suoraan heihin. (Fine 2008, 71-72, 78-79.)

Keittiömestarit saavat parempaa palkkaa kuin kokit, mutta heidät korvataan toisella, ellei toimintaan olla tyytyväisiä. Keittiömestarit saavat usein syyn, jos ravintola ei menesty. Ravintolan kannattavuutta seurataan, ja keittiömestari on vastuussa keittiön toiminnasta. Kokin on helpompi löytää töitä, sillä kokkien työpaikkoja on enemmän, kuin keittiömestareiden. Keittiömestareiden työkokemus voidaan kokea liian hyväksi linjakokin töihin. Tunnollisesti ja huolellisesti työtehtävät hoitava kokki ylennetään usein työkokemuksen kartuttua keittiömestariksi, sillä keittiömestarin töitä on vaikea tehdä ilman käytännön ruoanvalmistuksen osaamista. Keittiömestari on töiden organisoija, johtaja ja ravintolan ruokatuotteen kehittäjä. Keittiömestari on kokki, jolla enemmän työkokemusta ja käytännön kokemusta. (Fine 2008, 70-72.) Ruokalistan

suunnittelussa on huomioitava ruoan terveellisyys, asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot, sillä terveellinen ruokavalio, ruoan sisältämä suola, rasva, ja vähärasvaiset vaihtoehdot vaikuttavat ravintolan valintaan (Mertanen 2007, 57, 129-130).

Keittiömestari osaa tehdä budjetin, neuvoa, palkata henkilöstöä, johtaa ihmisiä, tuntee ruokalajit ja näiden lisäksi hän osaa hoitaa paikalle ihmiset, jotka pitävät ravintolan koneet ja laitteet toimintakunnossa. Jos kokki on sairas, niin keittiömestarin tulee osata ravintolan keittiössä työskentelevien työtehtävät voidakseen korvata heidät. Keittiömestarin tärkeimpiä taitoja ovat luovuus, henkilöstön johtamisen ja organisaation johtamisen taidot. (Fine 2008, 72.) Luovuus riippuu ravintolasta, sillä jossain odotetaan luovuutta, mutta toisessa ravintolassa se on rajoitettua tai kokonaan kiellettyä. Keittiömestareilla on päivittäinen vastuu keittiöhenkilökunnan johtamisessa, ja tavaroiden riittävydessä, sekä koneiden kunnossa pitämisessä. Merkittävin tehtävä on pitää keittiöhenkilökunta tyytyväisenä. (Fine 2008, 72-73).

Keittiöapulaiset tekevät aputoita, pilkkovat salaatteja, kuorivat kasviksia, valmistavat salaatteja, ja heillä ei ole koulutusta kokin ammattiin. Keittiön aputyöntekijät voivat olla lukiolaisia tai muita ammattiin opiskelevia, jotka ovat hankkimassa rahaa opiskelun ohessa. (Fine 2008, 76.) Tarjoilijat palvelevat asiakkaita ja toiminta kohdistuu asiakkaaseen. He tarjoilevat kokkien valmistamaa ruokaa, ja asiakkaiden tilaamia juomia. Asiakkaat vaativat nopeaa palvelua, ja luovat painetta tarjoilijoiden työskentelyyn. Tarjoilijoiden on kehotettava kokkeja nopeaan työskentelyyn. (Fine 2008, 78.) Esimiesten mukaan ravintola-alan aputoihin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin palkataan usein maahamuuttajataustaisia työntekijöitä.

Majoitus- ja ravitsemisalalla vuokrantyöntekijöiden yleisyys on melkein nelinkertainen verrattuna työntekijöiden määrää kaikista palkansaajista, ja ala on riippuvainen vuokrantyöntekijöistä (Tanskanen 2008, 78). Vuokratyövoimalla voidaan tilapäisesti lisätä henkilöstön määrää (Selander & Valli n.d.). Vuokrantyöntekijä on työntekijä, joka on työsuhteessa vuokrausyritykseen, työskentelee käyttäjäyrityksen palveluksessa, sen valvonnassa ja johdolla. Käyttäjäyritys saa vuokrantyöntekijän työpanoksen, ja työntekijällä on sopimus vuokratyönantajan kanssa. (Hietala, Kaivanto & Schön

2014, 13.) Vuokratyöntekijöitä työskentelee eniten teollisuuden tukku- ja vähittäiskaupan, ja majoitus- ja ravitsemisalan toimialoilla. Vuokratyöntekijät ovat yleensä nuoria, heikosti koulutettuja, opiskelevia, epävarmassa asemassa olevia, lyhyen aikaa nykyisessä työsuhteessa työskennelleitä, vähäisen ammattitaidon työtä tekeviä henkilöitä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti yksityisellä alalla. Vuokratyöntekijä tekee kyseistä työtä, kun muuta ei ole tarjolla. (Tanskanen 2008, 74-76.)

Vuokratyöntekijöillä oli huonommat työehdot, ja työehtosopimuksia ei noudatettu ja työlainsäädäntöä tulkittiin vuokratyöntekijöiden osalta eri tavalla, kuin vakinaisessa työsuhteessa olevien työehtosopimuksia. Alle kuukauden sopimukset tulivat lakisääteisten etujen piiriin 1997. (Lähtenmäki 2013, 81-82.) Vuokratyöntekijät ovat epävarmassa asemassa olevia, matalan ammattitaidon omaavia, työtä vastentahtoisesti tekeviä markkinoille heikosti kiinnittyneitä, alityöllisiä, ja uutta työtä etsiviä. Työskentelevät usein määräaikaisena, ovat harvoin korkeakoulutettuja, ja harvoin korkean ammattitaidon tehtävissä. Suurin osa on naimattomia, opiskelijoita, nuoria, työskentelee vastentahtoisesti määräaikaisena vuokratyöntekijänä. Työntekijöistä kolmasosa työskentelee osa-aikaisena, koska vakinaista työtä ei ole tarjolla. Etsivät samalla muita töitä, ja haluaisivat tehdä enemmän tunteja. Koeajalla on normaalia enemmän vuokratyöntekijöitä. Vuokratyövoima on suomessa huono-osaisten työntekijöiden työmuoto (Tanskanen 2008, 79-82.) Esimiesten mukaan osa ravintola-alan yrityksistä palkkaa työntekijät ensin vuokratyöfirman kautta, ja sen jälkeen osoitettuaan ammattitaitonsa heidät palkataan työsuhteeseen ravintolaan.

3.4 Työelämän pelisäännöt

Työelämän pelisäännöillä tarkoitetaan työelämässä noudatettavia työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia (Työelämän pelisäännöt 2018, 1; työelämän pelisäännöt 2020, 7). Työntekijän tulee tehdä työt huolellisesti, noudattaa työaikoja, käyttäytyä asiallisesti, käyttää suojaimia ja apuvälineitä, työskennellä oman tai muiden työntekijöiden turvallisuutta vaarantamatta, ilmoittaa esimiehelle havaitsemat puutteet ja vaarat, töiden loppuessa kysyä lisää töitä, olla työskentelemättä toisessa yrityksessä, joka saattaa olla haitallisia työnantajalle, ja yrityssalaisuuksien säilyttäminen. Työnantajan tulee noudattaa lakeja ja työehtosopimusta, maksaa palkkaa, kertoa työvuorot

ajoissa, noudattaa työntekijöiden taukoja ja lepoaikoja, luoda turvalliset olosuhteet työskentelylle, perehdyttää työntekijät, kohdella kaikkia tasapuolisesti, puuttua kiusaamiseen, maksaa palkat ja lomakorvaukset työsuhteen päätyttyä. (Työelämän pelisäännöt 2018, 1; työelämän pelisäännöt 2020, 8.) Työelämän pelisäännöt perustuvat työelämän lakeihin ja sopimukseen, joita työnantajan ja työntekijän on noudatettava (Työelämän pelisäännöt 2020, 10). Työaika on työntekijän työskentelyyn tai työnantajan käytettävissä oloon käytetty aika (Työelämän pelisäännöt 2020, 14). Työelämän pelisääntöihin kuuluu poissaoloista ilmoittaminen työnantajalle. Esimiehen tulee huolehtia työntekijälle työelämän pelisäännöistä tiedottaminen ja ohjeistaminen. Määräysten ja ohjeiden tarkoituksena on työntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu ja turvallinen työskentely, sekä työntekijöiden työskentely samalla tavalla asiakkaiden kanssa. Työntekijät eivät saa levittää sosiaalisessa mediassa työnantajaa vahingoittavia viestejä, tai muuta sisältöä. Työehtosopimuksissa on kerrottu tarkemmin työpaikalla noudatettavista ohjeista ja säännöistä. (Työelämän pelisäännöt 2018, 1-2.) Työelämän pelisäännöt on yleensä työpaikkakohtaisia, ja ne kerrotaan yleensä perehdyttämisen yhteydessä.

3.5 Koronaviruksen vaikutukset

Matkailutoimialan kehitys on riippuvainen muista, kun taloudellista tekijöistä. Kysyntään vaikuttaa turvallisuustilanne kotimaassa ja ulkomailla. Matkailutoimiala on altis luonnonkatastrofeille, ympäristön muutoksille ja ilmaston muutoksille. (Laamanen 2017,24.) Koronaviruksen seurauksena hotellien käyttöaste laskee Yhdysvalloissa. Vuokrausasteen lasku 50 prosenttiin vaikuttaa hotellien liiketoiminnassa 925 miljardin dollarin myynnin menetykseen vuonna 2020. (Potential impact on the total business sales of hotels in the United States due to the coronavirus (COVID-19) pandemic in 2020.) Koronaviruksen seurauksena Italian catering-alalle ennustetaan 28,3 miljardin euron tappioita vuodelta 2020 (Estimated loss of tourism expenditure due to the impact of the coronavirus (COVID-19) in Italy in 2020, by sector 2020). Ranskan matkailualan liikevaihto laski noin 90 prosenttia 20.4.2020 ja 26.4.2020 välisenä aikana (E-commerce activity development after the coronavirus (Covid-19) outbreak in France as of April 26, 2020, by transaction rate and traffic 2020).

Suomessa koronaviruksen aiheuttaman pandemian vaikutuksesta työttömyys nousi kaikissa ikäryhmissä ja kaikissa ammattiryhmissä. Palvelu ja myyntityöntekijöiden työttömien määrä kasvoi 24200 työttömällä vuodesta 2019. (Työllisyyskatsaus 2020, 6-7.) Avoimien työpaikkojen määrä väheni 9900, eniten palvelu- ja myyntityöntekijöillä, 4100 vähemmän kuin 2019 (Työllisyyskatsaus 2020, 11). Suomen yrittäjien yrittäjille tehdyn kyselyn mukaan, henkilöstöä on vähennetty 25 prosenttia joka kuudessa yrityksessä, lomauttanut on 28 prosenttia yrityksistä ja irtisanonut 7 prosenttia yrityksistä. Valtiovallan tukitoimet ovat auttaneet konkurssivaarassa olevia yrityksiä, mutta on odotettavissa konkurseja. Irtisanomisten määrään vaikuttaa Suomen talouden avaaminen, ja vientimarkkinoiden kehittyminen. Tulevaisuutta on vaikea ennustaa. (Koskenranta 2020.)

Työttömien työnhakijoiden määrää kasvoi kaikilla elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen alueilla, ja Ahvenanmaalla työttömien työnhakijoiden määrä lisääntyi 71 prosenttia (Työllisyyskatsaus 2020, 5). Laivayhtiö Viking Linen kotipaikka on Maarianhamina, ja se työllistää 2037 henkilötyövuotta merillä työskentelevää henkilöä ja 634 henkilötyövuotta maahenkilöstöä keskimäärin (Viking Line 2019, 4, 60). Voidaan olettaa Viking Linen lomautusten vaikuttaneen Ahvenanmaan työttömyyslukuihin. Työttömien työnhakijoiden määrä on kasvanut 70 700 henkilöllä vuoden 2019 maaliskuusta, 60 900 helmikuusta 2020. Työttömien työnhakijoiden osuus työnhakijoista on 1,8 prosenttia, joka on 2,7 prosenttiyksikköä suurempi viimevuotisesta. (Työllisyyskatsaus 2020, 4).

Avoimia työpaikkoja 10 000 vähemmän kuin vuotta aiemmin (Työllisyyskatsaus 2020, 2.) Kokoaikaisesti lomautettuja 50 400 enemmän vuotta 2019, lyhennettyä työviikkoa tekee 8700, joka on 2800 enemmän vuotta 2019 (Työllisyyskatsaus 2020, 3). Kokoaikaisesti lomautettujen määrä lisääntyi 51 700 vuoden 2019 maaliskuusta, ja eniten määrä kasvoi palvelu- ja myyntityöntekijöiden osalta, 20500 lomautettuna (Työllisyyskatsaus 2020, 4.) Palvelu- ja myyntityöntekijät hoitavat matkustuspalveluihin, ravintola- ja siivoustyöhön, hoitotyöhön, henkilökohtaisiin palveluihin, palo- ja turvallisuusasioihin liittyvät tehtävät tai esittelevät ja myyvät tavaroita tukku- tai vähittäiskaupan liikkeissä, kojuissa ja toreilla. Tehtäviä ovat matkustajien palvelu, ruokien ja

juomien valmistaminen, myyminen ja tarjoilu, avustaminen sairaanhoidossa, terveyden- ja kauneudenhoito, ihmisten ja omaisuuden suojeleminen, lain ja järjestyksen ylläpito, tavaroiden esittely ja myyminen. Tehtäviin voi kuulua työntekijöiden ohjaaminen.

(Palvelu- ja myyntityöntekijät 2010.)

4 Toteutus

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan kokonaista joukkoa erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Kvalitatiivista tutkimusta on vaikea määritellä selvästi, koska sillä ei ole teoriaa, joka olisi vain sen omaa. (Metsämuuronen 2006, 83.) Laadullisessa tutkimuksessa teoreettiset käsitteet käännetään tutkijoiden ymmärtämälle kielelle, jotta ilmiötä voi tutkia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa on huomioitava, että todellisuutta ei voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan, ja on mahdollista löytää monenlaisia suhteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Rajavaara 2002, 152.) Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan ilmiötä tai tapahtumaa, ja teoriaa tulkitsemalla pyritään löytämään selvitys asialle. Tavoitteena on parantaa maahanmuuttajataustaisen opiskelijan työssäoppimisen tukemista. Tutkimuskysymyksenä on: Mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät, ja mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista estävät tekijät? Esimiehen näkökulmasta työssäoppiminen ei saa kuormittaa liika työpaikan työntekijöitä. He edellyttävät, että viranomaisten vaatimat velvoitteet hoidetaan heidän puolesta. Esimiehet edellyttävät, ettei työssäoppimisen ohjaaminen haittaa heidän liiketoimintojaan. Työssäoppimisen byrokraattinen puoli tulee olla hoidettuna muiden toimijoiden kautta.

Haastattelu on haastattelijan ohjaamaa ja ylläpitämää, suunniteltua päämäärähaakuista ja luottamuksellista toimintaa, jonka tarkoituksena on tiedon kerääminen (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42-43). Haastattelu sopii aineistonkeruumenetelmäksi, kun halutaan saada syvällistä tietoa kehittämisen kohteesta, tai halutaan löytää uusia näkökulmia tutkimuskohteesta. Haastattelun avulla voi tutkimuskohteesta löytää uusia näkökulmia aiheen ollessa vähän tutkittu. Haastattelu yhdistetään kehittämistyössä usein muiden menetelmien kanssa, ja haastattelun tarkoituksena voi olla syvemmän tiedon saaminen, asioiden tarkentaminen tai arkojen ja vaikeiden asioiden selvittäminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 106.) Haastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi, kun tarkoituksena on selvittää, mitä haastateltava ajattelee. Sen avulla on mahdollista saada lyhyessä ajassa paljon tietoa tutkittavasta asiasta, ja tutkimuksessa

ei ole aikaa paljon käytettävissä. Haastattelija tekee havaintoja haastattelun aikana, miten ja kuinka asia sanotaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 63-64.) Tässä tutkimuksessa tutkijalla on rajallinen määrä aikaa käytettävissä, sillä tutkija työskentelee samalla, kun tekee tutkimusta.

Strukturoimattomasta eli avoimesta haastattelusta käytetään nimiä: kliininen haastattelu, asiakaskeskeinen haastattelu, syvähaastattelu, ja keskustelunomainen haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 45.) Avoimen haastattelun aikana keskustelu voi olla epämuodollista, haastateltava ja haastattelija keskustelevat aktiivisesti, avoimesti ja tasavertaisesti ongelmasta tai haastatteluaiheesta, molempien keskustelijoiden osallistuessa tasavertaisesti keskusteluun. Avoin haastattelu sopii, kun tarkoituksena on tutkia ilmiön merkitystä osallistujille, tarvitaan taustatietoa, tarvitaan tietoa aikaisemman tutkimuksen tulkintaan ja yksittäisten mittareiden pätevyyden vahvistamiseen. (Ojasalo ym. 2018, 108-109.) Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työssäoppimista estäviä ja edistäviä tekijöitä esimiehen näkökulmasta ravintola-alalla. Tavoitteena on parantaa maahanmuuttajataustaisen opiskelijan työssäoppimisen tukemista.

Haastattelun taustatieto.

1. Kokemus esimiehenä toimimisesta vuosina.
2. Kokemus työpaikkaohjaajana toimimisesta vuosina.
3. Kokemus ravintola-alalla toimimisesta vuosina.

Haastatteluun valittiin henkilöt, joilla on kokemusta ja tietämystä maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työssäoppimista edistävästä ja estävästä asioista. Haastateltavina oli työpaikan esimiehiä, koska heillä on liiketoiminnan kannalta merkittävää tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta. Ristikankaan ja Ristikankaan (2010,16-17) mukaan esimies on oman alansa asiantuntija ja hän hallitsee organisaation perustehdävät ja tietää tavoitteet. Eräsalon (2011, 116-119) mukaan esimiehen tarkoituksena on valvoa, että yrityksessä asiat tehdään yhdessä sovitulla tavalla yrityksen tavoitteiden mukaan. Ravintola-alalla esimiehen tulee ymmärtää alaisten työtehtävät niin hyvin, että hän tietää niiden vaikutukset kokonaisuuteen. Esimiehellä on työnjohdollinen määräysvalta työntekijöihin. (Eräsalon 2011, 116-119.) Järvisen (2001) mukaan

esimies on alaisten kannalta auktoriteetti aseman antaman vallan takia, ja työntekijöillä on odotuksia, tunteita ja pelkoja esimiehellä olevan valta-aseman takia. Esimiehen on käytettävä asemassaan olevaa valtaa voidakseen johtaa yrityksen toimintaa menestyksekkäästi. (Järvinen 2001.) Tutkimuseettisyyden kannalta on varmistettu, ettei haastateltavia voi tunnistaa raportista. Tunnistetiedoissa ilmoitetaan haastateltavien tiedot alalla toimimisesta vuosina, kokemus esimiehenä toimisesta vuosina ja kokemus työpaikkaohjaajina toimimisesta vuosina. Haastateltavia ei voida tunnistaa tulosten perusteella esitetyistä sitaateista, sillä tunnistamisen kohteita ei esitetä raportissa. Tunnistetiedot on poistettu aineistosta haastateltavien tietosuojan säilymistä takia. Haastateltaville ilmoitettiin ennen haastattelun alkua suullisesti ja ennen haastattelun pitoa kirjallisesti haastatteluaineiston käsittelystä niin, ettei heidän henkilötietojaan tulla paljastamaan tutkimuksen aikana tai sen jälkeen.

4.1 Aineiston keruu

Haastateltavat esimiehet työskentelivät ravintoloissa, joissa oli tutkijan mielestä monipuoliset tavat osoittaa ammattitaitoa. Monipuoliset tavat osoittaa ammattitaitoa tarkoittaa sitä, että ravintoloissa valmistettiin ruokia, eikä ainoastaan lämmitetty tai valmistettu pikaruokia. Esimiehet työskentelivät valmistuskeittiöissä, ja kaikissa paikoissa oli mahdollisuus valmistaa juhlaruokia vaativiin tilaisuuksiin. Aineisto kerättiin viikoilla 24 ja 25 kesäkuussa 2020 haastatteleamalla ravintola-alan esimiestehtävissä toimivia henkilöitä, joilla kaikilla oli kokemusta työssäoppijoiden ohjaamisesta, sekä maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden kanssa työskentelystä. Haastattelut toteutettiin etukäteen sovittuina aikoina esimiesten työpaikoilla. Haastateltaville lähetettiin sähköpostin kautta saatekirje (liite 1) haastattelun aiheesta ja tarkoituksesta. Saatekirjeessä kerrottiin myös aineiston luottamuksellinen käsittely. Haastateltavat olivat kiinnostuneita aiheesta, ja kaikki haastateltavaksi pyydyt henkilöt suostuivat haastatteluun. Yksi haastattelu uusittiin, koska haastateltavan vastaukset eivät kuuluneet haastattelussa. Haastattelukokemuksen perusteella haastateltava nauhoitti seuraavat haastattelut kahteen paikkaan, puhelimeen ja tietokoneeseen.

Haastattelut toteutettiin kysymällä haastateltavien halukkuutta suostua haastatteluun. Haastateltaville kerrottiin haastattelun tarkoitus ja tavoitteet, sekä haastatteluaineiston nauhoittaminen ja haastatteluaineiston käsitteleminen ja haastateltavien tietojen luottamuksellisuus. Haastateltaville lähetettiin sähköpostilla tai annettiin paperiversioina haastattelun saatekirje ja alustavat tutkimuskysymykset. Haastatteli-joille kerrottiin etukäteen haastattelun olevan avoin haastattelu, jossa haastattelijä muodostaa kysymykset haastateltavan aiempien kysymysten perusteella. Haastattelu aloitettiin kysymyksellä: ”Mitkä on työssäoppijan kriteeri?” Haastattelijä lähetti haastattelujen jälkeen kysymyksen haastateltavien taustatiedoista, kuten esimiehenä toimimisesta vuosina ja työpaikkaohjaajana toimimisesta vuosina ravintola-alalla. Haastattelut tapahtuivat haastateltavien ollessa työvuorossa ja yhdessä tapauksessa haastattelun alku viivästyi haastateltavan valmistaessa ruokaa asiakkaille. Yhden haastattelun aikana haastateltavan puhelin soi ja haastattelu keskeytyi noin viideksi minuutiksi. Haastattelun keskeytys aiheutti haastattelijalle sen, että aikaisemmin tehdyt kysymykset kysyttiin uudestaan. Haastatteluihin oli varattu omat tilat, jossa haastattelut voitiin suorittaa keskeytyksettä ja ulkoisten tekijöiden haastatteluja häiritsemättä. Ensimmäisissä haastatteluissa haastattelijä koki olonsa hieman varautuneeksi, mutta haastattelujen jatkuessa haastattelijan olo rentoutui. Haastattelijan mielestä haastateltavat olivat haastatteluissa rentoutuneina, ja haastattelutilanteet tuntuivat luonnollisilta. Haastattelutilanteiden rento tunnelma on haastateltavan mielestä yhteydessä heidän asiantuntijuuteen tutkittavasta aiheesta.

Haastatelluilla esimiehillä on kokemusta työpaikkaohjaajana toimimisesta 15 vuodesta 30 vuoteen, ja ravintola-alan esimiestehtävissä toimimisesta kokemusta on 5 vuodesta 30 vuoteen. Haastateltavat ovat olleet ravintola-alan työtehtävissä 18 vuodesta 36 vuoteen. Tietoperustaa on haettu palveluliiketoiminnan toimintaympäristönä ravintolat, moninaisuuden- ja henkilöstön johtamisesta, esimiehenä toimimisesta, työssäoppimisesta, maahanmuuttajista, johtamistavoista, opiskelijoista henkilöstöressurssina, ravintola-alan henkilöstöressurseista, työelämän pelisäännöistä ja koronaviruksen vaikutuksista matkailualaan.

4.2 Aineiston analyysi

Analyysimenetelmät riippuvat aineiston laajuudesta ja tutkimuksen teoreettisista näkökulmista. Tutkimuksen kannalta on tärkeää varmistaa kaiken olennaisen tiedon tulevan hyödynnetyksi. (Grönfors 2015, 158.) Tutkija varmistaa laadullisen tutkimuksen analyysien sopivuuden ja täsmällisyyden (Bansal ym. 2018). Analyysillä selkeytetään aineistoa, jotta voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkittavasta asiasta. Laadullinen analyysi tehdään keräämällä tieto ja sen jälkeen pilkotaan osiin ja saatu tieto kasataan uudelleen uudeksi kokonaisuudeksi. Aineisto abstrahoidaan eli kerätään tutkimuksen kannalta olennainen tieto, ja sen perusteella luodaan käsitteitä. Teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan alkuperäiseen aineistoon, tuloksia ja uutta teoriaa muodostettaessa. Tarkoitus on tehdä näkymätön näkyväksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 63, 88, 93-94.) Tässä tutkimuksessa aineistosta on kerätty tietoa ja pilkottu tieto osiin, ja lopuksi yhdistetty aineisto uudeksi kokonaisuudeksi. Aineistosta on pyritty saamaan esille tutkimuksen kannalta olennainen tieto, ja tehdä näkymätön näkyväksi.

Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn tutkittavasta ilmiöstä. Empirian kautta luodaan käsitteellinen näkemys tutkittavasta aiheesta, ja yhdessä tutkimustulosten kanssa luodaan uusia tuloksia. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, ja sen avulla etsitään tekstin merkitystä, ja tiivistetään tutkimustulos yleiseen muotoon. Sisällönanalyysin tarkoituksena on kuvata dokumenttien sisältö sanallisesti. Sen avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittua ilmiötä tiiviissä ja ymmärrettävässä muodossa, kadottamatta sen sisältämää informaatiota (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87, 89, 94.) Sisällönanalyysin avulla aineisto tiivistetään, pelkistetään ja kuvaillaan yleistävästi niin, että tutkittavien ilmiöiden suhteet saadaan selkeästi ymmärrettävään muotoon. Sisällönanalyysin avulla analysoidaan ja tehdään systemaattisia havaintoja aineistosta. Induktiivisessa sisällönanalyysissä konkreettisesta päättelystä muodostetaan käsitteellisiä kuvauksia. Aineistosta voi tehdä päätelmiä ja kerätä tietoa ilmiöistä. (Janhonen & Nikkanen 2001, 23-24.) Induktiivisessa tutkimuksessa perehdytään aineistoon, jotta siitä löydetään tutkimuskysymykseen vaadittavaa tietoa ja analyttisiä menetelmiä tiedon hankintaa varten (Bansal ym. 2018). Tässä tutkimuksessa samaa tarkoittavat asiat on yhdistetty toisiinsa.

Aineisto litteroidaan värikoodein, ja sen tarkoituksena on saada haastattelun aineisto ymmärrettävään muotoon (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79.). Litteroinnin avulla teoreettiset käsitteet käännetään tutkijoiden ymmärtämälle kielelle (Metsämuuronen 2006, 208). Analyysissa hyödynnetään kaikki olennainen tieto (Grönfors 2015, 158. Aineiston klusterointi eli ryhmittely tarkoittaa samaa tarkoittavien asioiden ryhmittelyä asiaryhmittäin niin, että samaa tarkoittavat asiat on omissa ryhmissä. Aineiston redusointi tarkoittaa täytesanojen ja kaiken epäolennaisen poistamista tekstistä. Aineisto voidaan ryhmitellä tiedonantajan iän, sukupuolen ja esim. kokemuksen mukaan. Saturatio eli kylläntymispiste tarkoittaa sitä, että samat vastaukset toistuvat (Tuomi & Sarajärvi 2018, 75, 79, 92-93.) Tässä tutkimuksessa aineisto on pyritty pelkistämään tutkittavaan muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Aineisto on ryhmitelty haastateltavien mukaan, ja sen jälkeen se on uudestaan ryhmitelty asiasanojen mukaan. Haastatteluissa kirjoitettua aineistoa kertyi 14 sivua. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisen laadullisen induktiivisen analysoinnin avulla, Aineisto on redusoitu, klusteroitu ja abstrahoitu värianalyysin avulla luomalla pääluokat, yläluokat ja alaluokat. Esimerkkinä aineiston analyysistä on esitetty kuviossa 2. Tutkimuksen **pääluokkana** on maahanmuuttajataustaisen työssäoppijan työssäoppimista edistävät tekijät. **Yläluokkana** on työssäoppijan kriteerit. Esimiesten mukaan **alaluokiksi** muodostuivat sääntöjen noudattaminen, riittävän hyvä kielitaito, myönteinen asenne, substanssiosaaminen, yhteistyötaidot ja työvoiman tarve (kuvio 1).



Kuvio 1. Esimerkki luokittelusta.

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Validiteetti tarkoittaa luotettavuuden kannalta sitä, että tutkitaanko aihetta, jota on tarkoitus tutkia. Sisäinen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta tutkimuksen sisällön kannalta. Ulkoinen validiteetti antaa vastauksen, onko tutkimus yleistettävissä ja mihin ryhmiin se on yleistettävissä. (Aaltio & Puusa 2011, 155; Metsämuuronen 2006, 55; Tuomi & Sarajärvi 2002, 133.) Tutkijan ennakoasenteet eivät saa vaikuttaa analysoitavan aineiston sisältöön (Metsämuuronen 2006, 241). Tässä tutkimuksessa tutkija pyrki hiljentämään omat ajatukset ja ennakoasenteet ja kysymällä avoimia, miksi kysymyksiä antoi haastateltavien sanoittaa vastaukset omin sanoin. Haastattelun edetessä tutkija pyrki löytämään haastattelujen aikana muiden haastateltavien vastauksista kysymyksiä muille haastateltaville.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon tutkimuskysymyksen kannalta asetettujen tavoitteiden mukaan olennaisten metodien valintaa aineistonkeruun kannalta. Analyysissä on pyritty totuudenmukaisuuteen, uskottavaan tulkintaan ja perusteltu tehtyjä ratkaisuja. Argumentaatio on keskeistä tutkimuksen kannalta, ja tutkijan tulee perustella ja puolustella tekemiään valintoja (Puusa & Juuti 2011, 171-172). Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta ei ole yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena ja tutkimustuloksia tulee arvioida suhteessa toisiinsa. Tutkitaanko aihetta, jota on tarkoitus tutkia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135.) Tässä tutkimuksessa tutkittiin maahanmuuttajataustaisen työsöppöjän ottamista tai ottamatta jättämistä esimiehen näkökulmasta.

Laadullisen aineiston luotettavuuskriteereitä on vahvistettavuus, dokumentaation arvioitavuus, tutkinnan ristiriidattomuus, tutkimuksen luotettavuus tutkitun kannalta ja saturaatio eli kylläntyminen. Tutkimuksen vahvistettavuus voidaan todeta antamalla haastateltujen lukea ja vahvistaa tekstin, tulkinnan ja tutkimustulokset. Tutkija toimii tutkittavan ehdoilla ja tutkittavan näkökulmaa on kunnioitettava. Tutkimuksen vahvistettavuutta voi parantaa vertaamalla eri lähteistä saatuja tutkimustuloksia omiin tuloksiin ja tulkintaan. Aineiston riittävä dokumentaatio antaa tutkimusaineistolle luotettavuutta ja dokumentaation avulla voidaan tarkastaa tutkijan ratkaisujen perustelut. Tiedonkeruu, analysointi- ja tutkintamenetelmät perustellaan ja kirjataan,

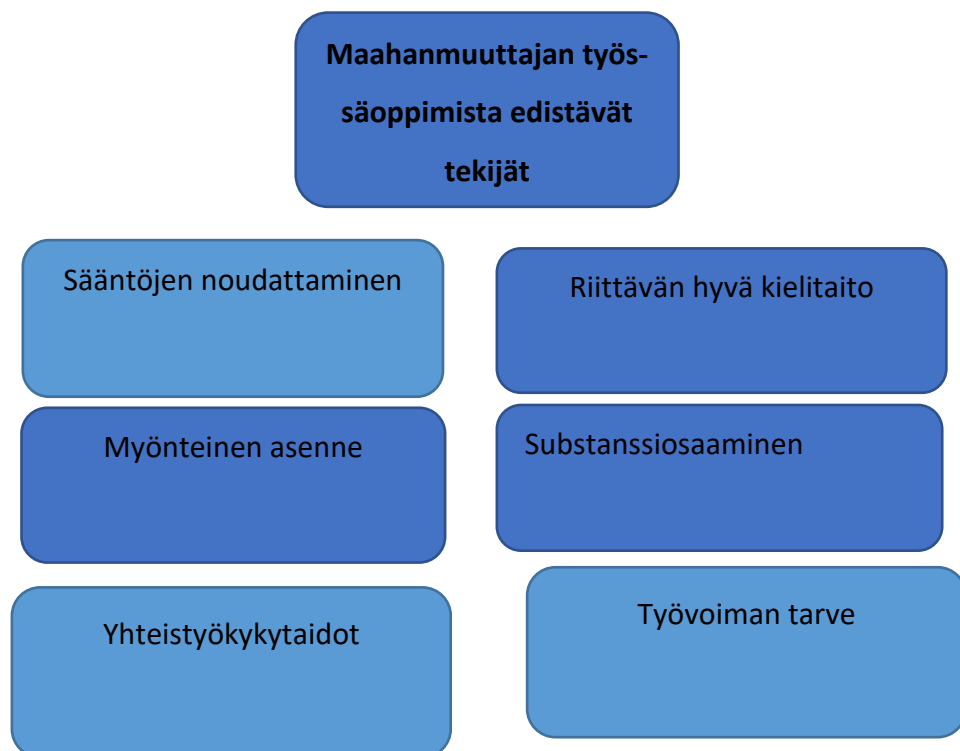
sekä perehdytään soveltuviin menetelmiin tutkittavan aineiston kannalta. Tulkinnan ristiriidattomuus eli validiteetti voidaan varmistaa antamalla toisen tutkijan tutustua aineistoon, ja jos hän tekee saman tulkinnan aineistosta, niin se lisää tutkimuksen luotettavuutta. Saturaatio eli kylläntymispiste tarkoittaa eri lähteiden tutkimustulosten toistumista. Uusia kysymyksiä esitetään niin kauan, kun ne tuovat uutta sisältöä tutkimukseen. (Kananen 2014, 150-155.) Tässä tutkimuksessa saturaatiopiste saavutettiin ainakin osittain, sillä samat vastaukset alkoivat toistua, vaikka kysyttiin eri kysymyksiä. Laadullisen tutkimuksen perusvaatimus luotettavuuden kannalta on se, että tutkijalla on riittävästi aikaa tutkimuksen tekoon. Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijoiden ja kollegoiden arviointi tutkimuksesta. Luotettavuutta voidaan parantaa antamalla tutkittavien perehtyä aineistoon ja pyytämään heiltä palautetta kerätyistä aineistosta. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 139.) Tässä tutkimuksessa haastattelijoille lähetettiin litteroitu aineisto ja heiltä pyydettiin oikaisuja haastattelusta, jos oikaisuun oli tarvetta. Haastateltaville selvitettiin tietoturvaseloste.

5 Tulokset

Tässä osassa kerrotaan haastattelussa esiin tulleet tulokset. Haastattelu aloitettiin kysymällä työssäoppijoiden kriteerit. Tulokset on esitetty tutkimuskysymyksen muodossa. Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymyksenä oli: Mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät, ja mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista estävät tekijät.

5.1 Maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät

Esimiesten mukaan maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työssäoppimista edistäviä asioita ovat sääntöjen noudattaminen, riittävän hyvä kielitaito, myönteinen asenne, substanssiosaaminen, yhteistyötaidot ja työvoiman tarve. (kuvio 2).



Kuvio 2. Maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät.

Työssäoppijoiden on noudatettava samoja sääntöjä, kun työpaikan muiden työntekijöiden kulttuurista riippumatta. Työssäoppijat ovat tasa-arvoisessa asemassa työntekijöiden kanssa toimiessaan heidän työpaikoilla. Ohjeiden ja reseptien noudattaminen on tärkeää, koska noudattamalla ohjeita työssäoppija käyttää raaka-

aineita sen määrän, joka on tarkoitettu sen valmistukseen. Suomen viranomaiset edellyttävät ruokaturvallisuuden noudattamista tarkasti, varsinkin suurissa kohteissa, joissa liikkuu paljon asiakkaita. Ruokaturvallisuuden noudattaminen on ensiarvoisen tärkeää. Ohjeiden mukaan tekeminen varmistaa ruoan turvallisuuden, sillä tuoteselosteet on tehty reseptien mukaan. Ohjeiden mukaan valmistaminen varmistaa sen, että ruoka maistuu samalta, kun se on suunniteltu. Asiakkaat odottavat ruoan maistuvan samalta, kun se on maistunut aikaisemmin. Haastateltavien koodinimet on jätetty näyttämättä tunnistamisriskin vuoksi. Yksi haastateltavista toteaa (litteroinnin rivinumero 17). Kriteerit on, että on asenne kohdallaan, motivaatiota on niinku halukas oppimaan uutta. on ja pitää toimia meidän ohjeistuksen mukaisesti

*”kriteerit on, että on **asenne kohdallaan, motivaatiota on ja pitää toimia meidän ohjeistuksen mukaisesti**”*

”Suomessa on aika tarkkaa, että klo 7 aloitetaan työt”

*”muutaman päivän sisällä huomaa, **tullaanko ajoissa** työpaikalle. Työt alkaa sovittuna aikana ja ollaan valmiin aloittamaan työt”*

Pukeutuminen on oltava konseptin mukainen, ja heidän on noudatettava pukeutumiseen ja puhelimen käyttöön liittyviä rajoituksia samoin, kun muut työntekijät noudattavat. Työssäoppijan tulee olla rehellinen, uskaltaa kysyä rohkeasti ja olla avoin. Poissaoloista on ilmoitettava työnantajalle heti kun tietää. Työssäoppijan tulee olla täsmällinen ja kiinnostunut alasta, tulla toimeen henkilökunnan kanssa. Kulttuurierot eivät merkitse, jos on kiinnostunut alasta. Työaikojen noudattaminen ja tehokas työskentely koko työvuoron ajan ovat työssäoppijoilta edellytettäviä taitoja. Työssäoppijan työn tulee olla tehokasta, tasalaatuista ja hyvää laatua. Työssäoppijoiden on tultava ajoissa työpaikalle työpukuun pukeutuneena ja aloittamaan työt kun työvuoro alkaa. Ajoissa tuleminen on tärkeää, koska työt on aikataulutettu niin, että ruoat saadaan valmiiksi suunnitelmien mukaan. Työssäoppijat on laskettu mukaan ravintolan

henkilöstöresursseihin, ja heidän tulee noudattaa työaikoja. Työpaikalla kaikki työntekijät noudattavat samoja sääntöjä kulttuurista riippumatta.

*”ei seiso kännykkä kädessä keittiössä, vaan **tarttuu työtehtäviin** ohjauksenalaisena tai itsenäisesti”*

Heikon kielitaidon omaavalla työssäoppijalla on vaikeuksia oppia asioita. Kielitaito on tärkeää, sillä ravintolassa tilanteet muuttuvat nopeasti, ja ohjeet annetaan nopeasti. Opastaminen ilman yhteistä kieltä on haastavaa. Yhteinen kieli voi olla esimerkiksi englanti. Yhden haastateltavan työpaikan työkieli on englanti, vaikka se ei ole kenenkään työntekijän äidinkieli kyseisessä työpaikassa. Kassalla ja salissa työskentelevän on osattava palvella asiakkaita käytössä olevalla kielellä. Kielitaidon avulla asiakkaille voi kertoa ruokien sisältämät allergeenit ja opastaa asiakkaita. Nykypäivänä ravintolan tulee myydä ja mainostaa tuotteita asiakkaille puhumalla ja ilman kielitaitoa se ei ole mahdollista. Kielitaitoon tulee panostaa enemmän, sillä ilman riittävää kielitaitoa on vaikea oppia ammatillisia taitoja, ja työssäoppimisjakso menee yksinkertaisten sanojen opetteluun. Ravintola-alan sanaston osaaminen ja nopean puheen ymmärtäminen tuottavat vaikeuksia. Yhteinen kieli luo mahdollistaa kommunikoinnin, ja ravintola-alalla tulee pystyä kommunikoimaan, koska työ on yhteistyötä muiden kanssa.

”kieli isossa asiassa, tarviiko toistaa, ymmärretäänkö asiat”

*”ensimmäinen hankaluus **kielitaito**, jolla pitää päästä yhteiseen **ymmärrykseen**, joten opiskelijalla pitää olla oma halu suomen kielen oppimiseen, tai englannin, jos se on työpaikan työkieli”*

Kiinnostunut ja oppimaan halukas työssäoppija ei tarvitse paljon aikaisempaa osaamista, sillä hyvin motivoitunut työssäoppija oppii opetettavat asiat nopeasti. Motivoituneella työssäoppijalla on oikea asenne ja hän on innostunut, halukas oppimaan, toimii työpaikan sääntöjen mukaan, noudattaa omavalvontaohjeistusta, pukeutuu sovitulla tavalla ja noudattaa samoja sääntöjä, kun vakituinen henkilökunta. Innostunut työssäoppijan on innostunut ja kiinnostunut alasta, sekä

soveltuu työssäoppimispaikkaan. Ensimmäisen kontaktin luo mielikuvan siitä, onko työssäoppijalla edellytyksiä työssäoppimisen suorittamiseen.

*”opiskelijan **innokas** tai **kiinnostunut** hän on siitä toiminnasta”*

*”Hyvä työssäoppija **on kiinnostunut** alasta, **haluaa oppia**, haluaa tehdä asiat hyvin”*

Hyvän asenteen avulla työt saadaan tehtyä, ja hyvän asenteen omaavalla työssäoppija on vastaanottavainen ottamaan informaatiota vastaan. Positiivinen asenne parantaa yhteishenkeä, ja auttaa omaksumaan tarvittavat taidot helpommin. Negatiivisen asenteen omaava jää ulkopuoliseksi, ei ole kiinnostunut tekemisestä, eikä halua tehdä annettuja työtehtäviä. Yksi haastateltavista toteaa oikean asenteen olevan tärkein kriteeri opiskelijan ottamisessa työssäoppimaan. Hyvän asenteen omaava työssäoppija keksii keinot asioiden oppimiseen, ja hän voi oppia katsomalla toisten työskentelyä. Hyvän asenteen ja innokkuuden avulla kaikki työtehtävät saadaan tehtyä, eikä haittaa, vaikka työtehtävä ei olisi kovin mieluista.

*”pidän pienimuotoisen haastattelun ennen kuin lupaan ottaa työssäoppijaa, eli millainen vaikutelma työssäoppijasta tulee, eli onko sellainen **asenne kohdallaan**”*

*”mun mielestä **asenne ratkaisee** kaiken kaikkiaan sen, että miten on **valmis ottamaan sitä oppia vastaan**”*

Kokin tulee osata yleisimmät erityisruokavaliot, kuten laktoositon ja gluteeniton ruokavalio. Työssäoppimisjakson aikana on mahdollista oppia muita allergioita, kun tietää aikaisemmin laktoosittoman ja gluteenittoman ruokavalion. Erityisruokavaliot on osattava, koska väärin raaka-aineiden syöminen saattaa aiheuttaa asiakkaille vaarallisen allergisen reaktion ja se voi pilata hänen terveytensä.

Ruoanvalmistustaitojen osaaminen ei ole tärkeää, sillä työpaikalla opetetaan ruoanvalmistusta. Työelämässä opetetaan ruoanlaittoa, ja aloittelevalla opiskelijalla ei voi olla paljon ruoanlaiton osaamista. Kokin tutkintoa suorittavan tulee osata käyttää veistä, tuntea raaka-aineita ja osata jonkin verran reseptiikkaa, että tietää mitä tai miten tuotetta lähdetään valmistamaan. Työssäoppijoilla tulee olla

ammattiin kuuluvat perustaidot ja veitsenkäsittelytaitoja työssäoppimaan tullessa. Haastateltavilla oli työssäoppijoilta vaadittavasta osaamisesta osittain vastakkaisia odotuksia, sillä osa haastateltavista edellytti aikaisempaa osaamista, ja toiset eivät. Ammattitaitovaatimukset riippuvat suoritettavasta tutkinnosta ja työssäoppijan opiskeluun käyttämästä ajasta. Ammattitutkinnon suorittavalta työssäoppijalta edellytetään enemmän osaamista, kun perustutkintoa suorittavalta. Taitojen opettaminen koettiin vaikeaksi, jos työssäoppijalla ei ole mitään käsitystä valmistustavoista, esimerkiksi bearnaisekastikkeen valmistusta on vaikea opastaa ilman teorian tuntemista.

*”On niinku **halukas oppimaan uutta**”*

Maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden on haastavaa työskennellä iltaisin ja viikonloppuisin, kuten ravintola-alalla normaalisti työskennellään. Työssäoppijoiden tulee käyttäytyä kohteliaasti ja asiallisesti. Ravintola-alalla tarvitaan joustamiskykyä, koska asiakasvirtojen ennustaminen on vaikeaa. Työssäoppijan tulee olla valmis joustamaan työpäivien pituuksista niin, että tarvittaessa tekee pidempiä työvuoroja ja vastaavasti hiljaisina päivinä lyhyempiä vuoroja. Työssäoppijan on oltava nöyrä ottamaan ohjeita vastaan, valmis muuttuviin tilanteisiin ja motivoitunut tehtävään. Joustaminen ja motivoitunut suhtautuminen työtehtävään vie omaa oppimista eteenpäin ja mahdollistaa oman uran kehittymisen. Työssäoppijoiden tulee joustaa omista tauoista, jos ravintolassa on kiireinen hetki.

*”on **valmis joustamaan** työvuorojen mukaan siinä hetkessä ja muuttuviin tilanteisiin ja työpäivän pituuksiin tilanteen mukaan, välillä pidempää päivää ja välillä lyhyempää”*

*”On valmis haastaviin ja muuttuviin tilanteisiin, **on joustavuutta**”*

Työyhteisöön sopeutuminen on tärkeää, koska huono työilmapiiri heikentää tehokkuutta, ja hyvät työntekijät voivat lähteä toiseen työpaikkaan. Työpaikan toimintakulttuuri saattaa häiriintyä, jos sitä sekoitetaan sisältä päin. Työntekijät

viettävät paljon aikaa työpaikalla, ja työyhteisön jäsenten toimeen tuleminen keskenään parantaa työviihtyvyyttä.

*”onko opiskelijalla edellytyksiä työssäoppimisen suorittamiseen ja **soveltuuko hän työssäoppimispaikkaan***

Maahanmuuttajataustaiset työssäoppijat ovat kohteliaita, iloisia, auttavaisia ja sosiaalisia, haluavat keskustella, tuovat työhön energiaa ja haluavat olla tiimissä mukana. Uusien kulttuurien avulla työpaikkojen on mahdollista kehittää omaa osaamistaan, koska maahanmuuttajat tuovat omaa osaamistaan ja maustamistaan mukaan työpaikkaan. Irakilainen ja tunisialainen tapa valmistaa ruokia on erilainen kuin suomalainen tapa. Maahanmuuttajataustaiset työssäoppijat ovat usein monitaitoisia, mikä tarkoittaa sitä, että heidät voidaan sijoittaa ravintolassa erilaisiin työtehtäviin, eikä ainoastaan siihen, johon he ovat työssäoppimassa.

Maahanmuuttajataustaisilla työssäoppijoilla on kova halu saada työssäoppimispaikka harjoittelun kautta, ja se näkyy kiinnostuksena, innostuksena ja mahtavana asenteena. Kiinnostus alaan auttaa kehittämään itseään ja pääsemään alalla eteenpäin. Maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden ottaminen edesauttaa tulevaisuudessa työntekijöiden saantia, sillä nuoret eivät hakeudu alalle riittävästi. Mahdollisuus työskennellä iltaisin ja viikonloppuisin parantaa maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden mahdollisuuksia saada työssäoppimispaikka.

Maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työssäoppimista edistäviä asioita on yrityksen tarve palkata henkilöstöä. Yritykset, joilla on pulaa henkilökunnasta ottavat työssäoppijoita, ja kouluttavat heistä työssäoppimisjakson aikana itselleen työvoimaa. Työssäoppijoiden palkkaaminen on helppo väylä palkata työssäoppija, sillä työssäoppimisjakson aikana työssäoppija oppii työpaikan tavat toimia, ja hänestä voidaan kouluttaa työssäoppimisjakson aikana työntekijä paikan tarpeisiin. Työssäoppijan tulee tehdä työtehtävät hyvin, jotta hänet palkataan. Työssäoppijan on mahdollista saada hyvät suositukset kyseisestä harjoittelupaikasta, ja siitä voi olla apua työpaikkaa tai työssäoppimispaikkaa hakiessa. Palkkaamisen perusteena on työssäoppimisjakson sujuminen ja työssäoppijan sopeutuminen

toimintaympäristöön. Työnantajan tulee saada palkanmaksulle vastiketta.

Haastateltavat ovat palkanneet työssäoppijoita kokeiksi, ruokapalvelutyöntekijöiksi, saliapulaisiksi, keittiöapulaisiksi, tiskaamaan, salaatteja tekemään ja kiireapulaisiksi.

Työssäoppijoita on palkattu lyhytaikaisiin työsuhteisiin ja vakituisiin työsuhteisiin.

Työssäoppijoita on palkattu yrityksen toiminnan laajentuessa ja vanhojen

työntekijöiden siirtyessä muihin tehtäviin, ja tarpeen mukaan lyhytaikaisiin tai pidempiaikaisiin sijaisuuksiin

5.2 Maahanmuuttajan työssäoppimista estävät tekijät

Esimiesten mukaan maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työssäoppimista estäviä asioita ovat heikko kielitaito, sääntöjen noudattamatta jättäminen, kielteinen asenne, resurssien puute ja ei ole estäviä tekijöitä. (kuvio 3). Yksi haastateltavista ottaa työssäoppijoita tarpeen mukaan, ja kun on mahdollista ottaa.



Kuvio 3. Maahanmuuttajataustaisen työssäoppijan työssäoppimista estävät asiat esimiehen kannalta.

Suurimman esteen aiheuttaa huono asenne ja riittämätön kielitaito. Ammattitaidon opettaminen on vaikeaa ilman yhteistä kieltä. Ilman riittävää kielitaitoa on vaikeaa tehdä ruokaa ohjeiden mukaan. Lukemisen avulla tietää mitä pitää osata tehdä. Omavalvontaa ei pysty kirjaamaan, jos ei ole riittävää kielitaitoa kirjoittaa ja lukea. Kassalla on mahdotonta työskennellä ilman kielitaitoa.

*”Jos haastattelutilanteessa yhteinen **kielitaito on liian heikko**, tilanne ravintolassa on sellainen, että **ei ole antaa aikaa perehdyttämiseksi**. Miten aistin **motivaation** tason työssäoppijalle.”*

Työssäoppimisjaksoja on keskeytetty, koska työssäoppija ei ole noudattanut työaikoja, tai hän ei ole ilmoittanut syytä poissaololle. Maahanmuuttajataustaisilla työssäoppijoilla on välillä haasteita ottaa käskyjä vastaan, niitä ei joko ymmärretä tai ei halua noudattaa. Negatiivisen asenteen omaava työssäoppija ei noudata työpaikan sääntöjä, ei ole kiinnostunut työtehtävistä ja hänen on vaikea sopeutua työyhteisöön. Kotona olevat psykososiaaliset ja muuta ongelmat huonontavat työssäoppijan motivaatiota.

Työssäoppimispaikan saamisen esteitä ovat resurssien puute. Keittiön tilat rajoittavat työssäoppijoiden määrää. Työssäoppijoiden ohjaaminen, valvonta ja seuraaminen kuormittaa ohjaajia. Usean työssäoppijan ohjaaminen samaan aikaan on vaativaa. Ohjaamisen pieni resurssi on haaste, sillä työpaikoilla ei ole ylimääräistä ihmistä ohjaamassa työssäoppijaa. Ravintola-alalla työaikaresurssit on laskettu tarkkaan, eikä siellä ole tehotonta työaika. Työssäoppijoiden yksilölliseen ohjaamiseen ei ole aikaa, ja heidän tulee suoriutua itsenäisesti tehtävästä opastuksen ja mallin näyttämisen jälkeen. Tuloksissa tuli esille, että osalla ei ole esteitä maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden ottamiselle.

6 Pohdinta

Tutkimuseettisyyden kannalta on varmistettu, ettei haastateltavia voi tunnistaa raportista. Tunnistetiedoissa ilmoitetaan haastateltavien tiedot alalla toimimisesta vuosina, kokemus esimiehenä toimimisesta vuosina ja kokemus työpaikkaohjaajina toimimisesta vuosina. Haastateltavia ei voida tunnistaa tulosten perusteella esitetyistä sitaateista, sillä tunnistamisen kohteita ei esitetä raportissa. Tunnistetiedot on poistettu aineistosta haastateltavien tietosuojan säilymisen takia. Tutkimukseen osallistuville on ilmoitettava tutkimuksen kannalta merkitykselliset sidonnaisuudet ja heille on raportoitava tutkimuksen tulokset niitä julkaistessa (hyvä tieteellinen käytäntö n.d.). Tutkimuksessa noudatettiin rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta, tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja tulosten arvioinnissa (hyvä tieteellinen käytäntö n.d.). Haastateltaville kerrottiin toimeksiantaja ja heidän annettiin tutustua haastatteluaineistoon litteroinnin jälkeen. Haastateltaville ilmoitettiin ennen haastattelun alkua suullisesti ja ennen haastattelun pitoa kirjallisesti haastatteluaineiston käsittelystä niin, ettei heidän henkilötietojaan tulla paljastamaan tutkimuksen aikana tai sen jälkeen.

Tutkimustulokset ja aikaisemmat tutkimustulokset tukivat tutkimustuloksia. Maahanmuuttajatustaisten työssäoppijoiden työssäoppimisen esteet ja edistävät tekijät olivat samansuuntaisia, kun aikaisemmissa tutkimuksissa esiin tulleet asiat. Maahanmuuttajataustaisten työssäoppimista estäviä asioita olivat puutteellinen kielitaito, huono asenne ja sopeutumattomuus työyhteisöön. Työyhteisöön sopeutumattomuus oli aikaisemmissa tutkimuksissa ja tässä tutkimuksessa yhteydessä myös sääntöjen noudattamiseen ja työyhteisön pelisääntöjen noudattamiseen. Työaikojen noudattaminen, kiinnostus alaa kohtaan ja joustavuus oli yhtenäinen tutkimustuloksiin ja aikaisempaan teoriaan ravintola-alalla. Ravintola-alan työvoimapula oli yhteydessä tutkimustulosten vastausten kanssa, sillä alalle oli vaikeaa saada työvoimaa, ja maahanmuuttajataustaiset työssäoppijat tiedostettiin tulevaisuuden työvoimaksi ravintola-alalla.

Makkosen ja Koskenniemen (2013, 79) mukaan työllistämisen esteitä voidaan purkaa työssäoppijan kielitaitoa kehittämällä. Haastatteluissa tuli esille, että osalla esimiehistä ei ole olemassa työssäoppimista estäviä tekijöitä. Esimiesten vastauksista voidaan todeta, että työssäoppimisjaksoja on keskeytetty työssäoppijan jättämättä saapumatta työpaikalle ja työaikojen noudattamatta jättämisen takia. Suurimman esteen esimiesten kannalta aiheuttaa huono asenne ja riittämätön kielitaito. Tutkimustulosta tukee Arajärven (2009, 81, 101) maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kannustinloukkuja tutkiva tutkimus, jossa todetaan maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työllistymisen suurimmiksi esteiksi puutteellinen kielitaito, asenteet ja pelko työntekijän sopeutumattomuudesta työyhteisöön. Yhteinen kieli voi suomen lisäksi olla myös englanti. Yksi haastatelluista toteaa heidän työkielensä olevan englanti, vaikka se ei ole yhdenkään työntekijän äidinkieli kyseisessä työpaikassa.

Roihuvirran (2011, 63) mukaan maahanmuuttajien tärkeimpiä taitoja työelämässä on työelämän pelisääntöjen, viestintä- ja yhteistyötaitojen osaaminen. Arajärven (2009, 81, 101) mukaan riittävä kielitaito, asenne ja sopeutuminen yhteisöön poistaa työllistymisen esteitä. Fine (2008, 88) toteaa, että työntekijöiden on noudatettava yhteisiä pelisääntöjä ja toimittava yhteistyössä toisiaan kunnioittaen. Yksi haastatelluista toteaa työssäoppimisen olevan paras väylä rekrytoida työntekijän, sillä työssäoppimisen aikana työssäoppija suorittaa niin sanotun työaikaäytön. Maliranta ja Nurmi (2019, 42-43) toteavat maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden työllistyvän työssäoppimisjakson aikana osoittaman osaamisen ansiosta. Möttönen (2011, 108) toteaa maahanmuuttajien olevan motivoitunutta ja sitoutunutta työvoimaa. Tutkimustulosten mukaan motivoitunut työssäoppija on kiinnostunut ja innostunut oppimaan uutta ja motivoitunut työssäoppija oppii työssä tarvittavat taidot nopeasti. Motivoitunut työssäoppija noudattaa työpaikan sääntöjä, pukeutuu sovitulla tavalla, on kiinnostunut alasta, soveltuu työssäoppimispaikkaan, hänellä on oikea asenne, hän on halukas oppimaan, toimii työpaikan sääntöjen mukaan, noudattaa omavalvontaohjeistusta, pukeutuu sovitulla tavalla, noudattaa samoja sääntöjä, kun vakituinen henkilökunta, on kiinnostunut alasta, sekä soveltuu työssäoppimispaikkaan. Motivoitunut työssäoppija keksii tavan oppia asioita.

Weltton ym. (2018, 180) toteavat ravintola-alan perinteisten, jäykkien ja vanhojen johtamiskäytänteiden olevan esteenä alalle hakeutumiseen. Tutkimustulosten mukaan maahanmuuttajataustaisia työssäoppijoita pidetään tulevaisuuden työvoimana ravintola-alalla, koska nuoria hakeutuu opiskelemaan alaa aikaisempaa vähemmän. Tämä tutkimustulos on yhtenäinen Jänkälän (2019, 18-20) tutkimustulokseen, jossa todetaan ravintola-alalla olevan vaikeuksia työvoiman saannissa johtuen epäsäännöllisistä työajoista, työn sesonkiluonteisuudesta, heikoista palkoista, ja alalle kouluttuneet vaihtavat alaa sen huonon arvostuksen ja uranäkymien takia.

Työssäoppijoiden tulee osata yleisimmät erityisruokavaliot, ja koulutuksen järjestäjältä odotetaan työssäoppijoiden erityisruokavaliio-osaamisen varmistaminen ennen työssäoppimisjakson alkamista. Knoblaughin (2009, 130-132) mukaan kokin on osattava erityisruokavaliot, sillä osaamattomuudella kokki vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden. Airila ym. (2019, 28) ja Korpi ym. (2018, 121) toteavat opettajan jalkautumisen työpaikoille olevan kehittämiskohde. Lehtonen (2018, 18, 23) toteaa aikataulujen sovittamisen vaikeaksi työelämän edustajien kanssa ja resurssien olevan riittämättömiä. Varsinkin ongelmatilanteissa työpaikkakäyntien määrä koettiin liian vähäiseksi. Eerolan ja Majurin (2006, 9) mukaan oppilaitosten on kehitettävä omaa toimintaa työelämälähtöiseksi työelämästä saadun palautteen mukaan. Hakonen ym. (2005, 257) mukaan oppiminen on tehokkainta, kun se rakentuu vanhan olemassa olevan tiedon varaan.

Tutkimustulosten mukaan työssäoppijoiden reseptin lukutaito, kielitaito ja raaka-aineiden tunteminen on yhteydessä yrityksen kannattavuuteen ja asiakkaiden odotukseen ruokien mausta. Blasik ym. (2011, 238-239) mukaan yrityksen kannattavuus paranee mittaamalla ja taloudellisia tunnuslukuja seuraamalla. Toivasen (2010, 29) mukaan yrittäjät edellyttävät työntekijöiltä taloudellista toimintatapaa, yritteliäisyyttä ja asiakasystävällistä toimintatapaa. Selanderin ja Vallin (n.d.) mukaan yrityksen tarkoituksena on tuottaa voittoa omistajille ja voitollinen yritys voi tarjota työpaikkoja ja maksaa palkkaa työntekijöille pitkällä aikavälillä. Mertasen (2007, 54) mukaan kannattavan ravintolan tulot ovat menoja suuremmat. Reseptien noudattami-

sella valmistetun ruoan hinta on sama, joka sille reseptissä on laskettu. Tutkimustulosten mukaan yritysten on toimittava kannattavasti ja kannattavuus on yrityksen eilinehto.

Taras, Rowney ja Steelin (2013, 148) mukaan eri kulttuurista tulleet työntekijät tuovat luovuutta ja innovaatiota työpaikkaan, ja kehittävät sen toimintaa. Tämä on yhtenäinen haastatteluista esiin tulleeseen vastaukseen, jossa esimies toteaa maahanmuuttajien opettaneen muille työntekijöille ruoanvalmistustapoja ja tapoja maustaa ruokaa. Tanskanen (2008, 78) toteaa ravintola-alan olevan riippuvainen vuokratyövoimasta. Haastateltavat ovat palkanneet maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä.

Työelämän pelisäännöillä tarkoitetaan työelämässä noudatettavia työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia. Työntekijän tulee tehdä työt huolellisesti, noudattaa työaikoja, käyttäytyä asiallisesti, käyttää suojaimeja ja apuvälineitä, työskennellä oman tai muiden työntekijöiden turvallisuutta vaarantamatta, ilmoittaa esimiehelle havaitsemat puutteet ja vaarat, töiden loppuessa kysyä lisää töitä, olla työskentelemättä toisessa yrityksessä, joka saattaa olla haitallisia työnantajalle, ja yrityssalaisuuksien säilyttäminen. (Työelämän pelisäännöt 2018, 1; työelämän pelisäännöt 2020, 7- 8.) Tutkimustulokset tukevat teoriaa, sillä maahanmuuttajataustaisten työssäoppijoiden oletetaan toimivan työpaikan sääntöjen mukaan, noudattavan omavalvontaohjeistusta, pukeutumalla sääntöjen mukaan ja noudattamaan samoja sääntöjä, kun vakituinen henkilökunta. Työaika on työntekijän työskentelyyn tai työnantajan käytettävissä oloon käytetty aika (Työelämän pelisäännöt 2020, 14). Työssäoppijoiden on noudatettava työaikoja, ja oltava työpaikalla työvaatteet päällä valmiina aloittamaan työt sovittuna aikana. Työssäoppijat on laskettu mukaan työpaikan henkilöstöresursseihin, ja heidän on noudatettava työaikoja kulttuurista riippumatta. Työelämän pelisääntöihin kuuluu poissaoloista ilmoittaminen työnantajalle. Määräysten ja ohjeiden tarkoituksena on työntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu ja turvallinen työskentely, sekä työntekijöiden työskentely samalla tavalla asiakkaiden kanssa. (Työelämän pelisäännöt 2018, 1-2.) Tutkimustulosten perusteella esimiehet olettavat työssäoppijoiden ilmoittavan mahdollisista poissaoloista esimiehille heti tiedon saatuaan. Tietoa sovelletaan työssäoppijoiden ohjauksessa työssäoppimaan mennessä. Tutkimuksen perusteella tarkennamme ohjeistusta poissaolokäytäntöjen osalta.

Tutkimuskysymyksenä esitettiin: Mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista edistävät tekijät, ja mitkä ovat maahanmuuttajan työssäoppimista estävät tekijät? Tutkimuksen osalta tiedon luotettavuutta olisi voinut parantaa tekemällä useampia haastatteluja erilaisista työpaikoista. Lisäksi tutkimusta olisivat tukeneet hyvin kohdenneet työpaikkaohjaajina toimiville esimiehille tehdyt kyselylomakkeet. Tutkimuksen kannalta hyvää tietoa olisi saanut haastatteleamalla päälliköitä, jotka päättävät yritysten henkilöstöstrategiasta. Haastatteluja olisi voinut aloittaa tekemään jo aikaisemmassa vaiheessa tutkimusta, mutta haastattelun tekeminen ilman tietoperustaan perustumista olisi saattanut tehdä haastatteluista sisällöltään köyhempiä. Haastattelujen aikana suuri osa ravintoloista oli suljettuna, joten haastattelujen saaminen erilaisista ravintoloista olisi ollut normaalia vaikeampaa. Tutkimus vahvisti suurelta osalta aikaisempia tutkimustuloksia. Tutkimustuloksia voidaan käyttää hyödyksi perehdytettäessä maahanmuuttajataustaisia työssäoppijoita työpaikoilla. Tutkimustulokset auttavat ymmärtämään eri kulttuurista tulevien työssäoppijoiden käytöstä, sillä tulosten mukaan maahanmuuttajataustaiset työssäoppijat vastaavat usein osaavansa asian, kun kysytään, osaatko sinä? Erilaisten kysymysten muodostaminen osaamisen varmistamiseksi on yksi kehittämiskeino.

Jatkotutkimusehdotuksena kyseiseen aiheeseen liittyen, olisi mielenkiintoista tietää tutkimustuloksia monikulttuurisesta ravintolasta työpaikkana sen ilmapiirin osalta. Tutkimustuloksissa tuli esille, että jossain työpaikassa muusta kulttuurista tulevat työntekijät rikastuttavat työpaikan toimintakulttuuria. Onko toimipaikka pystynyt luomaan kilpailuetua olevilla markkinoilla monikulttuurisuuden ansioista? Ovatko työyhteisön muut paikalliset työntekijät opiskelleet uusia taitoja, kieliä tai muita taitoja maahanmuuttajien kannustuksesta?

Lähteet

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Menetelmäviidakon raivaajat-perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto.
- Airila, A. Kurki, A-L. Mattila-Holappa. P & Nykänen, M. 2019. Työelämässä oppiminen, ohjaus ja oppilaitosyhteistyö työpaikkojen näkökulmasta. Ammattikasvatuksen aikakirja 2. Ammatillisen koulutuksen uudistus, uhka vai mahdollisuus. Tampere. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö- OKKA-säätiö sr.
- Alaranta, E. 2017. Ammatillisten opettajien ja työpaikkaohjaajien kokemukset, näkemykset ja kehittämissuhteudet työssäoppimisjaksosta ja sen ohjaamisesta. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Viitattu 25.3.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101003/GRADU-1493738362.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ammatillinen koulutus. N.d. Viitattu 8.3.2020. <https://minedu.fi/ammattillinen-koulutus>
- Ammatillinen koulutus. 2020. Viitattu 8.3.2020. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattillinen-koulutus>
- Ammatillisessa koulutuksessa 123 100 uutta opiskelijaa. 2019.Tilastokeskus. Viitattu 15.5.2020. https://www.stat.fi/til/aop/2018/aop_2018_2019-09-27_tie_001_fi.html
- Anttila, M. & Iltanen, K. 2004. Markkinointi. Helsinki. WSOY.
- Arajärvi, P. 2009. Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukot. Helsinki. Sisäasiainministeriö. Viitattu 13.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-491-405-5>.
- Bansal, P. Smith, W, K., & Vaara, E. 2018. New Ways of Seeing Through Qualitative Research. *Academy of Management Journal*, 61, 4, 1189-1195. Viitattu 26.8.2020. <https://janet.finna.fi>, EBSCO. Business Source Elite.
- Batinic, I. 2014. Role and importance of promotional activities in restaurant business. *Journal of Process Management New Technologies*, 2, 3, 100–103. Viitattu 11.4.2020. <http://www.japmnt.com/index.php/current-issue/86-issues/160-volume-2-issue-3-2014>.
- Billet, S. 2006. *Exercising Self Through Working Life: Learning, Work and Identity*. Viitattu 14.3.2020. https://www.researchgate.net/publication/29466268_Exercising_Self_Through_Working_Life_Learning_Work_and_Identity
- Billet, S. 2001. Learning through work: Workplace affordances and individual engagement. *Journal of Workplace Learning*, 13, 5, 209–214. Viitattu 14.3.2020. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.855.3619&rep=rep1&type=pdf>
- Brillat-Savarin, A. 2014. *Maun fysiologia*. Viides painos. Helsinki. Gummerus.
- Carlsson, M. & Forssel, C. 2017. *Esimies ja coaching*. Oivaltava coaching johtamisen työkaluna. Uudistettu 3. painos. Helsinki. Tietosanoma.
- E-commerce activity development after the coronavirus (Covid-19) outbreak in France as of April 26, 2020, by transaction rate and traffic. 2020. Viitattu 11.5.2020. <https://janet.finna.fi>, Statista.

- Eerola, T. & Majuri, M. 2006. Työelämäyhteistyön haasteet ja mahdollisuudet - selvitys ammatillisen peruskoulutuksen ja työelämäyhteistyön muodoista ja niiden toimivuudesta. Helsinki: Opetushallitus.
- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Helsinki. Restamark.
- Estimated loss of tourism expenditure due to the impact of the coronavirus (COVID-19) in Italy in 2020, by sector. 2020. Viitattu 11.5.2020. <https://janet.finna.fi>, Statista.
- Fine, G. A. 2008. Kitchens. The culture of restaurant work. Berkeley: University of California Press. Viitattu 22.4.2020. <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.
- Grönfors, M. 2015. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä. Ps-kustannus.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3., uudistettu painos. Helsinki. WSOYpro.
- Hahn, L., Swierenga, M., Millage, P., Miller, A. & Streets, T. 2014. K bistro. A restaurant chooses the future. *Journal of Management History*, 20, 4, 368–386. Viitattu 10.4.2020. <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.
- Hakonen, N. Hakonen, U. Hulkko, K & Ylikorkala, A. 2005. Palkitse taitavasti. Palkitsemistavat johtamisen välineenä. Helsinki. Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Harmaala, M.-M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Alma Talent. Viitattu 22.4.2020. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent Verkkokirjahylly.
- Heikkilä, P. & Viljanen, M. 2000. Yritystoiminta hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. Uudistettu 4. painos. Helsinki. Vimark Oy.
- Henkilökohtaistaminen 2020. Opetushallitus. Viitattu 25.8.2020. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/henkilokohtaistaminen>
- Henkilöstö- ja laitospalvelut. N.d. Toimialaluokitus 2008. Tilastokeskus. Viitattu 12.4.2020. <https://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/56290.html>
- Hietala, H. Kaivanto, K & Schön, E. 2014. Vuokratyö. Helsinki. Alma Talent Oy. Viitattu 3.5.2020. <https://janet.finna.fi>, Verkkokirjahylly Alma Talent Pro.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. 6-8. painos. Helsinki. Tammi.
- Hovi, K. 2002. Viinasodasta kynttiläiltoihin. Tallinnan ravintolakulttuurin historia 1918-1940. Turku. Kirja-Aurora.
- Hyppänen, R. 2015. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. 3-4. uudistettu painos. Helsinki. Edita publishing Oy.
- Hyvä tieteellinen käytäntö. N.d. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 25.8.2020. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- Immigrant. N.d. sanakirja.org. Viitattu 23.6.2020. <https://www.sanakirja.org/search.php?id=272582&l2=17>

- Jaatinen, K. 2015. Työorganisaation moninaisuus ja moninaisuusjohtaminen - katsaus käsitteen tutkimuksen ja kehittämiseen. Teoksessa *Moninaisuus on hyvän työyhteisön ominaisuus?* Toim. L. Timonen, J. Mäkelä, & A.-M. Raivio. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 25–43. Viitattu 2.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-410-7>.
- Janhonen, S. Nikkonen, M. 2001. *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. Helsinki. Werner Söderström Oy.
- Juuti, P. 2015. *Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen*. Jyväskylä. Ps-kustannus.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. *Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi*. 5. uudistettu painos. Jyväskylä. Ps-kustannus.
- Jänkälä, S. 2016. *Ravitsemistoiminta*. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Toimialaraportti 1. Viitattu 13.4.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-077-0>
- Jänkälä, S. 2019. *Matkailu*. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Toimialaraportit. Viitattu 28.4.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161292/TEM_3_2019_Matkailun_toimialaraportti.pdf
- Järvinen, P. 2001. *Onnistu esimiehenä*. Pekka Järvinen ja Alma Talent. Viitattu 23.6.2020. <https://janet.finna.fi>, Verkkokirjahylly Alma Talent Pro.
- Kahvila-ravintolat. N.d. *Toimialaluokitus 2008*. Tilastokeskus. Viitattu 12.4.2020. <https://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/56102.html>
- Kananen, J. 2014. *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä*. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauppi, A. 2004. *Työ muuttuu-muuttuuko ihminen*. Korkeakoulutus, oppiminen ja työelämä. Pedagogisia ja yhteiskuntatieteellisiä näkökulmia. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Kesti, M. 2014. *Henkilöstövoimavarat tuottaviksi*. Finanssi ja vakuutuskustannus FINVA.
- Knoblauch, K. 2009. Prevalence of exposure to hidden/undeclared wheat. *Journal of Foodservice Business Research*, 12, 2, 120–133. Viitattu 18.4.2020. <https://janet.finna.fi>, EBSCO. Business Source Elite.
- Korpi, A. Hietala, R. Kiesi, J. & Rökköläinen, M. 2018. *Ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuus, asiakaslähtöisyys ja toiminnan tehokkuus*. Osaamisperusteisuuden tila. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Koskenranta, R. 2020. *Yrittäjägallup: 28 prosenttia yrityksistä lomauttanut koronan vuoksi*-Yrittäjä lomautti osa-aikaisesti, pitää kiinni hyvistä työntekijöistä. Yrittäjät. Viitattu 6.5.2020. <https://www.yrittajat.fi/uutiset/626170-yrittajagallup-28-prosenttia-yrityksista-lomauttanut-koronan-vuoksi-yrittaja-lomautti#32e390bb>
- Koskinen, N. 2018. *Oppisopimus nuorten ammatillisen koulutuksen ja aikuisten täydennyskoulutuksen muotona*. Pro-gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen tiedekunta. Viitattu 5.5.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103231/1523877675.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotler, P. Lee, N. 2005. *Corporate Social Responsibility. Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.
- Kyle, N. 2009. 15 Lessons on the Restaurant Business (and Lessons on the Business of Life). *The RMA Journal*; Philadelphia Vol. 92, Iss. 4, (Dec 2009/Jan 2010): 66-69. Viitattu 11.4.2020. <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.

- Kyyrä, S. 2020. Suomen matkailukysynnän elpyminen korona pandemian jälkeen- arviot ja skenaariot. Viitattu 6.5.2020. <https://tem.fi/tilannetietoa-koronakriisin-vaikutuksista>
- Laamanen, A. 2017. Taloudellisten tunnuslukujen ja makrotaloudellisten muuttujien kyky ennustaa konkurssi suomalaisissa majoitus- ja ravitsemusalan pk-yrityksissä. Pro Gradu-tutkielma. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Laskentatoimi
- Lafever-Ayer, L. 2013. Making diversity business critical. *Strategic HR Review*, 12, 3, 145-150. Viitattu 10.7.2020. <https://janet.finna.fi>., ProQuest Central.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 11.8.2017/531 muutoksineen. Viitattu 8.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531>
- Lehtonen, E. Rintala, H. Pylväs, L. & Nokelainen, P. 2018. Ammatillisten opettajien näkemyksiä opettajan työssä tarvittavasta kompetenssista ja työelämäyhteistyöstä. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 4. 2018. Ammatillinen opettajuus. Tampere. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö- OKKA-säätiö sr.
- Leino, O. 2011 Oppisopimusopiskelijan oppimisen henkilökohtaistaminen ja oppimismahdollisuudet työpaikalla. Väitöskirja. Joensuu. Itä-Suomen yliopisto. *Studies in Humanities and Theology*. Viitattu 5.5.2020. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0593-2/urn_isbn_978-952-61-0593-2.pdf
- Lith, P. 2019. Matkailu- ja ravitsemusalan toimialaraportti 2019. Tilastollinen raportti toimialan markkinoista, yrityksistä, yritysprofiilista ja kasvuyrittäjyydestä. Helsinki. Suunnittelu- ja tutkimuspalvelu Pekka Lith.
- Lähteenmäki, L. 2013. Työmarkkinaongelmasta yksilölliseksi ratkaisuksi. Tutkimuskohteena vuokratyön muuttuva merkitys. *Työelämän tutkimus-arbetslivsforskning* 1 2013. Työelämän tutkimusyhdistys ry. Viitattu 4.5.2020. http://www.tyoelamantutkimus.fi/wp-content/uploads/2015/04/Tyoelaman_tutkimus_2013-1.pdf
- Maahanmuuttaja. 2020. Kielitoimiston sanakirja. Kotus. Viitattu 23.6.2020. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/maahanmuuttaja>
- Maahanmuuttaja. N.d. Pakolaisapu. sanasto. Viitattu 23.6.2020. <https://pakolaisapu.fi/sanasto/>
- Makkonen, T. Koskenniemi, E. 2013. Muuttoliikkeiden ja maahanmuuttajien aseman oikeudellinen sääntely. Teoksessa: *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja Suomalainen yhteiskunta*. Toimittaneet: Martikainen, T. Saukkonen, P & Säävälä, M. *Gaudeamus*.
- Maliranta, M. & Nurmi, S. 2019. Maahanmuuttajataustaiset, paikalliset ja globaalit yritykset Suomen työpaikka- ja tuotantorakenteiden muutoksessa. *ETLA raportti* No 91. Viitattu 25.4.2020. <https://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-91.pdf>
- Markowitsch, J. & Hefler, G. 2018. Staying in the Loop: Formal Feedback Mechanisms Connecting Vocational Training to the World of Work in Europe. *International Journal for Research in Vocational Education and Training*, 5, 4, p. 285. doi:10.13152/IJRVET.5.4.3. Viitattu 5.10.2019. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1200990>
- Martikainen, T. Saari, M & Korkiasaari, J. 2013. Kansainväliset muuttoliikkeet ja Suomi. Teoksessa: *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja Suomalainen yhteiskunta*. Toimittaneet: Martikainen, T. Saukkonen, P & Säävälä, M. *Gaudeamus*.

- Massey, D, S & Sanchet, M, R. 2010. Brokered Boundaries: Immigrant Identity in Anti-Immigrant Times, Russell Sage Foundation. Viitattu 10.7.2020. <https://janet.finna.fi, ProQuest Central>.
- Maxwell, J. C. 2012. Menestyksen periaatteet ihmisten johtamisessa. Nashville. Thomas Nelson.
- Mertanen, E. 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki. International Methelp ky.
- Miettinen, A. 2016. Työssäoppimisen laadun tekijät-opiskelijan näkökulma. Viitattu 21.3.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114574/Miettinen_Aila.pdf?sequence=1
- Mitä on kestävä kehitys. 2017. Ympäristöministeriö. Viitattu 16.5.2020. http://www.ymparisto.fi/fi-fi/ymparisto/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys
- Möttönen, R. 2011. Monimuotoinen työyhteisö ravitsemispalvelualalla. YAMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.5.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32898/Mottonen_Raija.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ojasalo, K. Moilanen, T & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy.
- Palvelu, ja myyntityöntekijät. N.d. Ammattiluokitus 2010. Tilastokeskus. Viitattu 6.5.2020. <https://www.tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/ammatti/001-2010/5.html>
- Pohjonen, P. 2001. Työssäoppiminen tarkasteltuna ammatillisen aikuiskoulutuksen ja työelämän näkökulmasta. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Viitattu 25.3.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67485/951-44-5238-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poikela, S. & Vuoskoski, P. 2016. Korkeakoulutuksen arvioinnin käytäntöjä kehittämässä-opiskelijan arviointi työssä oppimisen ja kehittymisen tukena. Ammatillisen kasvatuksen aikakauskirja 4 2016. Uusi oppimisympäristö tutkimus- ja kehittämissymppäristönä. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö- OKKA-säätiö
- Poikolainen, M. 2011. Monikulttuurisuus ja monimuotoisuus työelämässä: välineitä osaamisen kehittämiseen. Ammatikasvatuksen aikakauskirja 2/2011. Työelämän ja ammatillisen koulutuksen monikulttuuristuminen. Helsinki. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö – OKKA-säätiö www.okka-saatio.com. Viitattu 13.5.2020. https://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikak_2011_2_lehti.pdf#page=36
- Potential impact on the total business sales of hotels in the United States due to the coronavirus (COVID-19) pandemic in 2020. Viitattu 11.5.2020. <https://janet.finna.fi, Statista>.
- Rahkonen, P. 2013. Maahanmuuttajien ammatillisen koulutuksen kehittäminen. YAMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.4.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61572/Rahkonen%20Pirkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rapo, M. 2011. Kuka on maahanmuuttaja. Tilastokeskus. Tieto & trendit 1/2011. Viitattu 23.6.2020. https://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html

- Rasal, M. 2018. Elements that Contribute to Customer Satisfaction in Indian Restaurants - (An Exploratory Study of Two Indian Restaurants in the Manawatu Region, New Zealand). *ATITHYA: A Journal of Hospitality*, 4, 2, 1–9. Viitattu 15.4.2020. <https://janet.finna.fi>, EBSCO. Business Source Elite.
- Raseko. N.d. Viitattu 8.10.2019. <https://www.raseko.fi/raseko/>
- Rautiainen, M & Siiskonen, M. 2015. *Majoitustoiminta ja palveluosaaminen*. Neljäs painos. Helsinki. Restamark Oy.
- Ravintolat. N.d. Toimialaluokitus 2008. Tilastokeskus. Viitattu 12.4.2020. <https://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/56101.html>
- Ravintolat ja vastaava ravitsemistoiminta. N.d. Toimialaluokitus 2008. Tilastokeskus. Viitattu 11.4.2020. <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/5610.html>
- Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future. 1987. United Nations. Viitattu 1.5.2020. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. 2010. *Valmentava johtajuus*. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Roihuvirta, A. 2011. *Samalle viivalle-Selvitys työnantajien halukkuudesta ja tarpeesta palkata maahanmuuttajataustaisia*. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 2/2011. Työelämän ja ammatillisen koulutuksen monikulttuuristuminen. Helsinki. Opetus-, kasvat- ja koulutusalojen säätiö – OKKA-säätiö www.okka-saatio.com. Viitattu 13.5.2020. https://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikak_2011_2_lehti.pdf#page=36
- Räkköläinen, M. & Uusitalo, I. 2001. *Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa*. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. *KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.5.2020. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html>
- Saarikoski, J. 2019. *Valmentava johtaminen ja sen tukeminen lähiesimiestyössä*. Case Vantaan kaupunki. Viitattu 31.1.2020. https://www.vantaa.fi/instance/data/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/145048_saarikoski_juho_gradu.pdf
- Selander, K. & Valli, V. N.d. *Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalla*. WSOY oppimateriaalit. Viitattu 10.5.2020. <https://www.selanderoy.fi/digikirja/mat-kailu-ja-ravitsemisala/>
- Sigala, M. 2014. Customer Involvement in Sustainable Supply Chain Management: A Research Framework and Implications in Tourism. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55, 1, 76–88. Viitattu 16.5.2020. <https://janet.finna.fi>, EBSCO. Business Source Elite.
- Sillanpää, M. 1991. *Ravintolan uusi aika*. Helsinki.
- Sillanpää, M. 2002. *Säännöstelty huvi. Suomalainen ravintola 1900-luvulla*. *Bibliotheca historica* 72. Helsinki. Suomalaisen Kirjallisuuden.
- Sippola, A. 2008. *Monimuotoistuva työyhteisö haastaa henkilöstöjohtamisen*. *Työpoliittinen aikakauskirja* 1. 29–39.
- Soini, Y. 1963. *Vieraanvaraisuus ammattina*. Kulttuurihistoriallinen katsaus Suomen majoitus-ravitsemiselinkeinon kehitykseen. Ensimmäinen nide. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Soini, Y. 1963. Vieraanvaraisuus ammattina II. Kulttuurihistoriallinen katsaus Suomen majoitus-ravitsemiselinkeinon kehitykseen. Toinen nide. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Sosiaaliturva Suomessa. 2013. Oikeus sosiaaliturvaan. Viitattu 29.6.2020.
<https://selko.fi/artikkelit/sosiaaliturva-suomessa/oikeus-sosiaaliturvaan/>

Stenvall, K. 2008. Työpaikalla tapahtuvan koulutuksen ja oppimisen laadunvarmistus. Taustaselvitys. Moniste 3/2008. Helsinki: Edita. Viitattu 17.3.2020.
https://karvi.fi/app/uploads/2014/09/OPH_0408.pdf.

Trumia, S 2013. Supranational Citizenship and the Challenge of Diversity: Immigrants, Citizens and Member States in the EU. Viitattu 29.6.2020. [https://janet.finna.fi.](https://janet.finna.fi/), ProQuest Central.

Sydänmaanlakka, P.2019. Globaali johtaminen. Miten hallita maailmaa älykkäästi? Alma Talent Oy. Viitattu 2.5.2020. [https://janet.finna.fi.](https://janet.finna.fi/), Verkkokirjahylly Alma Talent Pro.

Takala, T. N.d. Yrityksen yhteiskunnallisen vastuun ideologiat v. 2000. Suomalainen yritys globalisoituvassa maailmassa. Viitattu 1.5.2020.
http://lta.lib.aalto.fi/2000/4/lta_2000_04_s8.pdf

Talonpoika, H. 2019. Työpaikkakulttuuri monialaisessa työyhteisössä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Pro gradu –tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Viitattu 25.4.2020.

Tanskanen, A. 2012. Vuokratyö Suomessa. Huono-osaisten työntekijöiden työn muoto. Työelämän tutkimus, 10, 1, 71-83.

Taras, V. Rowney, J. & Steel, P. 2013. Work-related acculturation: change in individual work-related cultural values following immigration. *International Journal of Human Resource Management*. 24, 1, 130–151. Viitattu 25.4.2020. [https://doi-org.ezproxy.jamk.fi:2443/10.1080/09585192.2012.672446](https://doi.org.ezproxy.jamk.fi/2443/10.1080/09585192.2012.672446)

Tapani, A. & Salonen, A, O. 2019. Myönteisten oppimiskokemusten tekijät ja uudistuva opettajuus ammatillisessa koulutuksessa. *Ammattikasvatuksen aikakirja 2. Ammatillisen koulutuksen uudistus, uhka vai mahdollisuus*. Tampere. Opetus-, kasvatusta ja koulutusalojen säätiö- OKKA-säätiö sr.

Timonen, L. 2015. Moninaisuus-Hyvän työyhteisön ominaisuus? Teoksessa Timonen, L. Mäkelä, J. Raivio, A-M. Moninaisuus-Hyvän työyhteisön ominaisuus? Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 2.5.2020.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103091/JAMKJULKAISUJA2132015_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toimiala 2012. Yvistä energiaa. Viitattu 16.5.2020. <http://www.yvi.fi/sanakirja/296-toimiala-industry-line-of-business>

Toivanen, P. 2010. Hahmotelma johtajuudesta ravintola-alalla: Tutkimus kahdesta ravintolayrityksestä Varsinais-Suomessa. Viitattu 27.3.2020.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22562/Toivanen_Pia.pdf?sequ

Trana, A. Moranb, A. & Bleich, S. 2019. Calorie changes among food items sold in U.S. convenience stores and pizza restaurant chains from 2013 to 2017. *Preventive Medicine Reports* 01 September 2019, Vol.15. Viitattu 10.4.2020.

<https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2019.100932>

- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2 uudistettu painos. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tynjälä, P. Nikkanen, M. Volanen, V. & Valkonen, S 2005. Työelämäyhteistyö ammatillisessa koulutuksessa ja työyhteisöjen oppiminen. Taitava Keski-Suomi-tutkimus osa II. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Gummerus Oy. Viitattu 23.5.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47612/951-49-2314-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tynjälä, P. Virtanen, A. & Valkonen, S. 2005. Työssäoppiminen Keski-Suomessa. Taitava Keski-Suomi-tutkimus osa I. Koulutuksen tutkimuslaitos Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Gummerus Oy. Viitattu 23.5.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47613/951-39-2313-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Työelämän pelisäännöt. 2018. Teknologia teollisuus. Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.5.2020. https://www.hamk.fi/wp-content/uploads/2018/07/tyoelaman_pelisaannot.pdf
- Työelämän pelisäännöt 2020. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK. Viitattu 31.5.2020. <https://www.sak.fi/serve/tyoelaman-pelisaannot-2020-pdf>
- Työelämässä oppiminen. 2020. Opetushallitus. Viitattu 17.8.2020. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tyoelamassa-oppiminen>
- Työllisyyskatsaus. 2020. Maaliskuu 2020. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 6.5.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162192/TKAT_Maalis_2020.pdf
- Työssäkäynti. 2019. Suomen virallinen tilasto. Työllisten lukumäärät syntyperän mukaan ulkomaalaistaustaisten vuoden 2017 yleisimmillä toimialoilla 2017 ja 2010. Helsinki. Viitattu 13.4.2020. http://www.stat.fi/til/tyokay/2017/03/tyokay_2017_03_2019-10-03_tau_001_fi.html
- Töytäri, A. Tynjälä, P. Vanhanen-Nuutinen, L. Virtanen, A. & Piirainen, A. 2019. Työelämäyhteistyö ammattikorkeakouluopettajan osaamishaasteena. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 1. Ajankohtaista ammattikasvatuksessa. Tampere. Viitattu 27.2.2020. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö- OKKA-säätiö sr.
- Uusitalo, I. 2001. Työssäoppimisen ja kouluoppimisen vuorovaikutus. Teoksessa Räköläinen, M. Uusitalo, I (toim.) Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valleala, U-M. & Collin, K. 2004. Työntekijöiden välinen vuorovaikutus- miten työpaikan sosiaalisissa yhteisöissä opitaan ja miten oppimista voitaisiin ohjata. Korkeakoulutus, oppiminen ja työelämä. Pedagogisia ja yhteiskuntatieteellisiä näkökulmia. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Viking Line. 2019. Vuosikertomus 2018. viitattu 6.5.2020. https://www.viking-line.com/globalassets/documents/market_specific/corporate/investors/annual-reports/vuosikertomus-2018.pdf

- Vilkki, I, 2016. Ammatillista toimijuutta edistävään työssä oppimiseen It-alalla. Viitattu 27.2.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49117/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201603181894.pdf>
- Virolainen, M. Heikkinen, H. Siklander, P & Laitinen-Väänänen, S. 2019. Mitä ovat oppimisen ekosysteemit? Ammattikasvatuksen aikakauskirja 4/2019. Työelämäpedagogiikka koulutuksen ekosysteemeissä. Viitattu 10.3.2020.://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikakauskirja-4.19-A-Paakirjoitus.pdf
- Virtanen, A. Tynjälä, P. & Eteläpelto, A. 2014. Opiskelijoiden työssäoppimista selittävät tekijät kaupan ja hallinnon alalla sekä matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 4 2014. Historiallisia näkökulmia aikuiskasvatukseen. Tampere. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö-OKKA-säätiö www.okka-saatio.com
- Visit Finland. 2019. Matkailijatutkimus 2018. Visit Finland tutkimuksia. Business Finland. Visit Finland. Helsinki. Viitattu 12.4.2020. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/travel/studies/visit-finland-matkailijatutkimus-2018.pdf>
- Wellton, L. 2017. Making Meals in Restaurants: Daily Practices and Professional Ideals. Väitöskirja. Örebro University. Viitattu 18.4.2020. Jamk.fi, <http://www.diva-portal.org/smash/search.jsf?dswid=-2094>
- Wellton, L. Jonsson, I. M. & Svingstedt, A. 2018. "We are service people, and we stay until the job is done": enactments of professionalism in restaurants. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 18, 4, 265–283. Viitattu 23.4.2020. <https://janet.finna.fi>, EBSCO. Hospitality & Tourism Complete. EBSCO.
- Yritysten toimipaikat toimialoittain, 2013-2018. 2019. Tilastokeskus. Tiedonhaku Tilastokeskuksen PxWeb-tietokannat pp.kk.2020. Viitattu 11.4.2020. http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__yri__alyr/stat-fin_alyr_pxt_11ak.px/table/tableViewLayout1/

Liitteet

Liite 1. Haastattelun saatekirje.

Hei!

Olen opiskelijana Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja suoritan restonomian YAMK tutkintoa. Teen opinnäytetyötä aiheesta, maahanmuuttajataustainen työssäoppija ravintolan henkilöstöresurssina esimiehen näkökulmasta. Aineiston keruu suoritetaan haastattelemalla ravintolan esimiehiä. Haastattelutuloksista tehdään laadullinen tutkimus. Haastateltavien nimiä, paikkaa tai muuta tietoa, joista haastateltavan yksityisyys voitaisiin tunnistaa, ei julkaista. Haastatteluaineistoa tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Haastattelu nauhoitetaan ja haastatteluaineisto analysoidaan sisältämän tiedon mukaan tutkimusaineistoksi. Haastattelussa esiin tuleva tieto luokitellaan sisältämän aineiston mukaan

Avoin haastattelu. (haastattelun jatkokysymykset muotoutuvat haastattelun aikana).

Tutkimusongelma on: ”Millainen on esimiehen näkemys maahanmuuttajataustaisen työssäoppijan ottamiseen tai ottamatta jättämiseen”.

Haastattelukysymys

Minkälaisia kriteereitä työssäoppijoille on?

Terveisin Nikke Häggström

