



# Y- ja Z-sukupolvien työelämä- valmiudet sekä työn mielekkyys ja merkityksellisyys

Mervi Niittumäki-Mäntylä

OPINNÄYTETYÖ  
Lokakuu 2020

Palveluliiketoiminnan johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma

NIITTUMÄKI-MÄNTYLÄ, MERVI:

Y- ja Z-sukupolvien työelämävalmiudet sekä työn mielekkyys ja merkityksellisyys

Opinnäytetyö 50 sivua  
Lokakuu 2020

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työelämävalmiuksia, koska ne koskevat sekä työelämässä toimijoita, sinne siirtyviä että myös ammatillisessa koulutuksessa opiskelevia nuoria. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää opiskelijoiden ammatillisessa uraohjauksessa ja työelämän kanssa tehtävässä yhteistyössä. Y- ja Z-sukupolvien edustajien työllistäminen edellyttää työnantajalta uudenlaisen kulttuurin ymmärtämystä. Tässä työssä tutkittiin opettajan roolia ja pohdittiin, miten opettaja voisi toimia kulttuurin välittäjänä ja mahdollisen kuilun umpeen kurojana opiskelijoiden ja työnantajan välillä. Kaikkien osapuolten intressissä on kuitenkin opiskelijan koulutuksen jälkeinen työllistyminen, joten on tärkeää ymmärtää näiden uusien sukupolvien toimintatapoja. Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena oli tutkia Y- ja Z-sukupolvea olevien opiskelijoiden ajatuksia ravintola- ja cateringalalla tarvittavista valmiuksista sekä heidän odotuksiaan ja toiveitaan työelämältä suhteessa työnantajien toiveisiin. Erityisenä kiinnostuksen kohteena oli tutkia Y- ja Z-sukupolvea edustavia ravintola- ja cateringalan tarjoilijaopiskelijoita. Työelämävalmiuksien vahvistamisella on selvä yhteiskunnallinen merkitys.

Tutkimuksen lähestymistapana oli tapaustutkimus. Aiheeseen liittyvä esiyymmärrys kerättiin kirjallisuudesta. Siitä kertynyttä materiaalia käytettiin pohjana yhteiskehittämisen työpajassa, johon osallistui 35 työelämän edustajaa ja viisi työpaikkaohjaajakoulutuksessa olevaa opiskelijaa. Lisäksi kahdeksan tarjoilijaopiskelijaa osallistui puolistrukturoituun teemahaastatteluun työelämävalmiuksista. Työpajan ja teemahaastattelun sivutuotteena syntyi ajatus syventyä pohtimaan työn mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä. Aiheesta tehtyyn sähköpostikyselyyn osallistui viisi työpajatyöskentelyyn ja työpaikkaohjaajakoulutukseen osallistunutta opiskelijaa.

Tutkimustuloksena ilmeni, että organisaatiotasolta uusi sukupolvi edellyttää matalaa hierarkiaa, jatkuvaa palautteen saamista, yksilöllisiä ratkaisuja ja räätälöintiä, työajan joustoja ja mahdollisuutta kehittää työn avulla itseä ja työpaikkaa. Tulosten pohjalta suosittelen lämpimästi Y- ja Z-sukupolviin tutustumista ja heidän kanssaan matkalle lähtemistä. Heillä on kaikki edellytykset menestyä ja kehittyä tulevaisuuden työelämässä. He ovat nopeita, tiimityöhalukkaita ja verkostoitumistaitoisia. Juuri sellaisia työntekijöitä, joita ravintola-alalla tarvitaan.

Asiasanat: työelämävalmiudet, työn mielekkyys, työn merkityksellisyys

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master of Hospitality Management

NIITTUMÄKI-MÄNTYLÄ, MERVI:

Transferable Skills of Generations Y and Z and the Sensibleness and Meaningfulness of Working

Master's thesis 50 pages  
October 2020

---

In this thesis I investigate the transferable skills because both people already in working life and those who are in vocational schools need these skills. The purpose in this investigation was to find out the thoughts of generations Y and Z concerning the skills required in restaurant and catering business. It was also essential to compare the expectations and hopes in working life between these generations and employers. I was especially interested on this on the aspect of the generations Y and Z. Strengthening the transferable skills plays a significant role in the society.

This investigation was carried out as a case study. In the beginning I used literature to gain more knowledge about the topic. This literature was used as a base in a workshop with 35 people from working life and five students going through workplace instructor training. In addition, eight caterer students took part in a semi-structured theme interview about the transferable skills. During the workshop and the interview, came up an idea to immerse myself in wondering the sensibleness and meaningfulness of working. An e-mail inquiry was made about the topic and five students who took part in the workshop and were in the workplace instructor training answered to this inquiry.

The goal of my investigation was to produce information that can be used with professional career guidance of the students and with co-operation with working life. Employing generations Z and Y requires the employers to understand a new kind of culture. In this thesis I plan to wonder how teachers can share the knowledge of culture and bring students and employers closer to each other. In the end employment of the students is everyone's interest so it is important to understand the way of acting of these new generations.

As a result of my investigation it came up that new generations expect low hierarchy, getting constant feedback, individualized solutions, flexible working hours and possibility to improve oneself and the workplace. Based on the results I warmly recommend getting to know to generations Z and Y. They have all the keys to success and to evolve in working life in the future. They are fast, willing for teamwork and abled in networking. They are exactly the type of employees that restaurant business needs.

---

Key words: transferable skills, sensibleness, meaningfulness

## SISÄLLYS

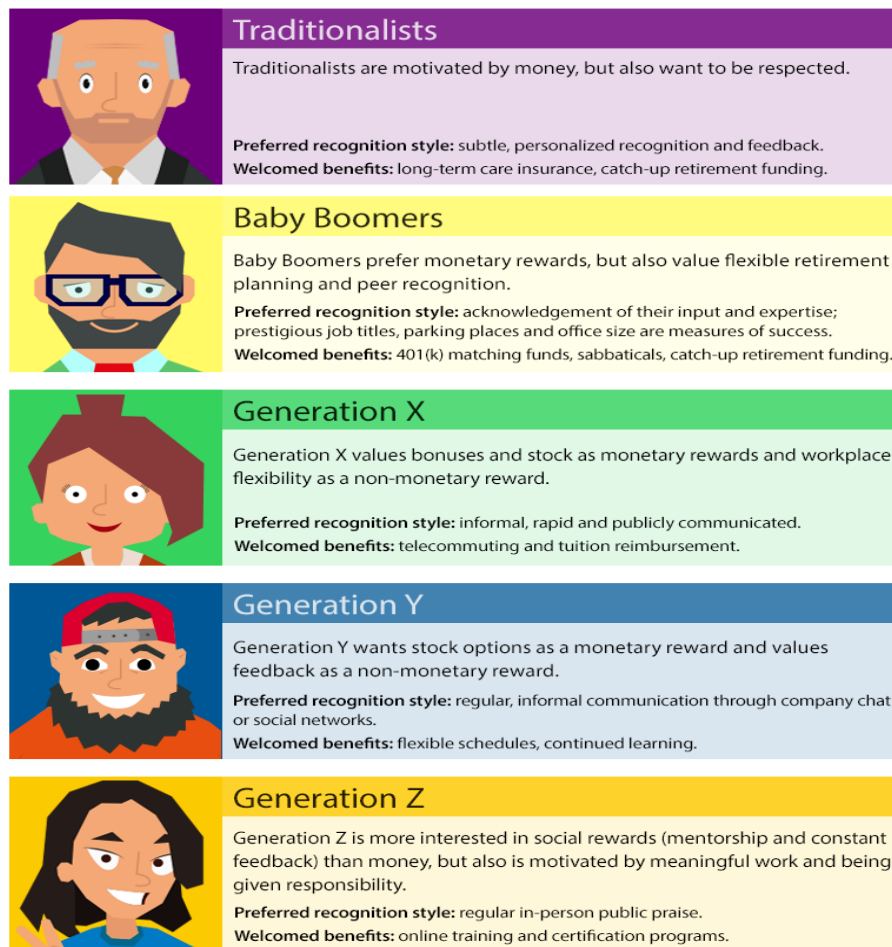
1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA .....	9
3	MURROS TYÖELÄMÄSSÄ .....	10
3.1	Työyhteisön kehittämisvaatimus .....	12
3.1.1	Matalahierarkkisuus.....	13
3.1.2	Yksilölliset ratkaisut .....	13
3.1.3	Joustavat työajat ja pitkät lomat .....	14
3.2	Työstä saatavan rahan merkitys vähenee.....	14
3.3	Palaute.....	15
4	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA .....	16
4.1	Tutkimuksen lähtökohta, tutkimuskysymykset ja tavoitteet .....	16
4.2	Tutkimuskysymykset ja tavoitteet.....	17
4.3	Tutkimuksen toteuttaminen .....	18
4.4	Informantit .....	19
4.5	Aineiston keruu .....	19
4.5.1	Teemahaastattelut.....	20
4.5.2	Työpajatyöskentely.....	22
4.5.3	Sähköpostikysely .....	22
5	AINEISTON ANALYYSI .....	23
5.1	Geneerinen osaaja .....	23
5.2	Asiakkuuksien ja asiakaspalvelun osaaja .....	25
5.3	Osaamisidentiteetin ja työkokemusportfolion rakentaja .....	26
5.3.1	Vastuullisuus ja kestävä kehitys .....	26
5.3.2	Monikulttuurisuus.....	27
5.3.3	Työkokemusportfolio .....	27
5.3.4	Positiivinen tunneilmasto .....	28
5.4	Alakohtainen osaaja eli oman alan substanssin taitaja .....	28
5.4.1	Alan vetovoimaisuuden lisääminen / uralla eteneminen .....	28
5.4.2	Täsmäkoulutus .....	29
5.4.3	Henkilöbrändäys.....	30
5.4.4	Ammattiyhteisyys .....	30
5.4.5	Hyvä fyysinen ja psyykinen kunto .....	31
5.4.6	Moniosaaja .....	31
5.4.7	Digitaidot ja tiedon arviointitaidot .....	32
5.4.8	Työn mielekkyys ja merkityksellisyys.....	32
5.4.9	Työn merkityksellisyys yksilölle .....	32
5.4.10	Työn merkityksellisyys organisaatiolle .....	35
5.4.11	Työn merkityksellisyys kulttuurin näkökulmasta .....	37

6	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	38
6.1	Työpajatyöskentelyn tuloksia .....	38
6.2	Teemahaastattelujen tuloksia .....	39
6.3	Kielitaito ja siihen liittyvä informaationlukutaito .....	40
6.4	Eettisyys, vastuullisuus ja kestävä kehitys .....	41
6.5	Digitaaliset valmiudet .....	42
6.6	Fyysinen kunto ja käden taidot.....	42
6.7	Työn mielekkyys ja merkityksellisyys .....	43
6.8	Sosiaalisen pääoman vahvistaminen .....	44
7	TULOSTEN TULKINTAA .....	45
8	POHDINTAA TYÖELÄMÄVALMIUKSISTA SKENAARIOIDEN NÄKÖKULMASTA .....	47
9	YHTEISKUNNALLINEN MERKITYS.....	50
	LÄHTEET.....	51

## 1 JOHDANTO

Viime vuosikymmenien aikana ravintola- ja cateringalalla on tapahtunut runsaasti erilaisia muutoksia. Yhä useampi ravintola joutuu pohtimaan, mistä se saa riittävästi työvoimaa pystyäkseen vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin.

Työelämässä toimii eri sukupolvien edustajia. Sukupolvia ja heitä motivoivia tekijöitä on esitelty kuvassa 1. Karkeasti ottaen Traditionalistit ovat syntyneet ennen sotia tai sodan aikana. Baby Boomersit ovat sodan jälkeisestä ajasta 1960-luvun alkuun syntyneitä. X-sukupolvi on ikäluokka, joka on syntynyt 1964-1979. Y-sukupolven muodostavat 1980-1990 -luvulla syntyneet työntekijät, kun taas Z-sukupolveksi kutsutaan 1990-luvun puolivälin jälkeen syntyneitä. Jokaisesta sukupolvea motivoivat erilaiset asiat ja sukupolvien välisissä odotuksissa ja arvoissa on hyvin paljon eroja. Nämä erot tulevat esiin esimerkiksi työelämään liittyvissä tilanteissa.



Kuva 1. Eri sukupolvet ja heitä motivoivat tekijät. Society for Human Resource Management.

Työelämään siirtyvät uudet sukupolvet – Y- ja Z-sukupolvi – arvostavat erityisen paljon vapaa-aikaa, ystäviä ja harrastuksia toisin kuin aiempien sukupolvien edustajat. Työelämään he asennoituvat siten, että heidän oman elämänsä tasapaino säilyy. He eivät halua tehdä mitä tahansa työtä, vaan työstä pitää löytyä mielekkyyttä ja merkityksellisyttä. Elinkeinoelämän valtuuskunnan (2010) mukaan Y- ja Z-sukupolvet voivat valita työllisyyden ja työttömyyden väliltä. Heidän ei ole välttämätöntä kasvattaa elintasoaan. Heillä on tähän mahdollisuus vahvan suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan ansiosta. Elinkeinoelämän valtuuskunnan raportissa puhutaan modernin kuluttajuuden sukupolvista Y ja Z. Näille sukupolville kuluttaminen sinällään ei ole enää valinta, sillä yhteiskunnassa mukaan lukien työelämä valitaan koko ajan jotain. Y- ja Z-sukupolvet pitävät työelämää suurena markettina, josta voi valita itselle sopivia asioita. Aiemmin suomalaisessa yhteiskunnassa tehtiin työtä, jotta pysyttiin hengissä. Y- ja Z-sukupolvien kohdalla tilanne ei ole enää tämä. (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2010, 13.)

Työelämän ja yksityiselämän välille nämä sukupolvet haluavat tasapainon sekä mielekkään ja merkityksellisen työn. Lisäksi he haluavat, että työ on heidän näköistään. Työnantajilta tämä vaatii uudenlaista suhtautumista tulevaisuuden työntekijöihin. Työnantajan on jatkuvasti seurattava uusien sukupolvien kehitystä ja odotuksia pystyäkseen tarjoamaan uusille sukupolville mahdollisuuksia kehittyä ja onnistua työelämän haastavissa tilanteissa. Työpaikan täytyy olla hyvinvointia lisäävä paikka, johon on mukava tulla ja jossa voi tehdä työtä ystävällisessä ja kannustavassa työyhteisössä.

Tätä nykyä yhteiskunnassa käydään keskustelua työn murroksesta, johon myös tämä aihepiiri liittyy. Työn murroksen on huomannut myös OPH. Keskeisenä tavoitteena on saada ravintola- ja cateringalalle uutta työvoimaa, sillä työvoiman tarjonta ei tule tulevaisuudessa riittämään työelämän tarpeisiin talouden ja työllisyyden kasvaessa normaalin historiallisen kehityksen mukaan. Se ei tule riittämään, vaikka eläkkeelle siirtymisikää nostettaisiin. Parantaakseen työvoiman riittävyyttä täytyy löytää ratkaisuja, jotka tarjoavat nuorille tietoa ravintola- ja cateringalasta ja lisäävät täten työvoiman tarjontaa. (Opetushallitus, n.d.)

Yhteiskunnassa puhutaan työn murroksesta. Krista Kiuru on todennut työelämän olevan jatkuvassa muutoksessa tuoden mukanaan osaamisvaatimusten kasvun. Hänen mukaansa yksinkertaiset työtehtävät katoavat, joten kukaan ei voi enää turvautua elinikäisesti yhteen työpaikkaan tai ammattiin. Tästä syystä elinikäisen oppimisen merkitys kasvaa ja on läsnä jokaisen työntekijän arjessa. (Manai & Lauren 2013, 10.) Elinikäistä oppimista puoltavat myös tutkimukset, joiden mukaan tällä hetkellä koulussa olevista lapsista yli 60 % tulee aikanaan työllistymään aloille tai tehtäviin, joita ei tällä hetkellä vielä ole olemassa. Elinikäisen oppimisen kulttuuriin on hyvä kiinnittää huomiota jo koulutusvaiheessa, jotta siirtyminen työelämään ja elinikäiseen oppimiseen sujuisi vaivattomasti. Koulutuksen merkitystä tarkastellaan yhä enemmän yksilön näkökulmasta korostaen työllistymistä ja elinikäisiä tuloja. Koulutustason nousu näkyy yhteiskunnallisesti mm. työn tuottavuutena ja uudistumiskykenä. (SAK & Sovelto, n.d.).



## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Nykytyöelämä on haastavaa ja jatkuvassa muutoksessa. Työelämässä menestymistä lisäävät hyvät työelämätaidot. Tämän vuoksi niistä ja niiden kehittämistä puhutaan paljon. Jokaisella täytyy olla mahdollisuus oppia ja kehittää työelämätaitojansa. (Aarnikoivu 2010, 147-148.) Työterveyslaitoksen Innostuksen spiraalit -hankkeen tulosten mukaan ihmiset haluavat tätä nykyä työltä eri asioita kuin aiemmin. Tärkeimmiksi asioiksi nousivat itsenäinen ja kehittävä työ, palaute työstä, oikeudenmukainen kohtelu työpaikalla, luottamus, tuen saaminen, työn jatkuminen, ystävällinen vuorovaikutus, palveleva johtaminen, sujuva yhteistyö, voimaantuminen, vaikuttamismahdollisuudet sekä työtä voi muokata eli tehdä siitä omannäköistä. (Kuusela 2012, 84.) Laura Kontiainen viittaa Eversin, Rushin ja Berdrowin tutkimuksiin, joissa he ovat jäsentäneet taidot ja kyvyt neljäksi kompetenssialueeksi: toiminnan hallinta, kommunikaatiotaito, ihmisten ja tehtävien johtaminen sekä innovatiivisuus ja muutosten hallinta. Kaksi ensin mainittua ovat edellytyksinä sille, että pystyy johtamaan ihmisiä innovatiiviseen toimintaan. (Kontiainen 2012.)

Varian ammattiopiston järjestämässä työpajassa 11.3.2020 käsiteltiin erilaisia työelämävalmiuksia kuten ongelmanratkaisutaidot, vuorovaikutustaidot ja tiimityötaidot, neuvottelutaidot, tunneäly, kokonaisuuksien hallintataidot, ammatin vaatima kielitaito, innovatiivisuus, luovuus, oma-aloitteisuus, taito eettiseen, vastuulliseen ja kestävän kehityksen mukaiseen toimintaan, kyky ja halu oppia ja soveltaa oppimaansa, halu ottaa ja kantaa vastuuta, taito ymmärtää eri kulttuureita, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, taito löytää asiakkaita sekä tuottaa näille asiakaskokemuksia – ja elämyksiä sekä positiivista tunneilmastoa.

### 3 MURROS TYÖELÄMÄSSÄ

Työelämä ja sen painopiste ovat muuttuneet. Aikaisemmin arvostettiin ahkeruutta ja työntekoa, kun taas tätä nykyä sosiaaliset taidot ja erityisesti verkostoitumisen taito menevät jopa ammattitaidon edelle. Uutta on myös se, että työelämässä huomionhakuisuus on korostunut. Käytännössä se näkyy siten, että nuoret odottavat työltä elämyksellisyyttä. (Partti 2012, 27.) Y- ja Z-sukupolvi korostavat työssä mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä. Partti lainaa Taloudellisen tiedotustoimiston tutkimusta (2012), jonka mukaan työn kiinnostavuutta ja mielekkyyttä sekä työilmapiiriä pidetään tärkeimpänä työpaikan valintaa määrittelevänä tekijänä. (Partti 2012, 10.) Tienari ja Piekkari puolestaan korostavat Z-sukupolven uskallusta vaatia inhimillisempää kohtelua (Tienari & Piekkari 2011, 26).

Uudet sukupolvet ja heidän sitouttamisensa työhön ovat iso haaste työmarkkinoilla. Työ merkitsee heille aivan jotain muuta, kuin työmarkkinoilla jo pitkään olleille sukupolville. He haluavat olla osa mukavaa matalahierarkkista työyhteisöä. He vaativat yksilöllisiä ratkaisuja työn ja vapaa-ajan yhdistämiseen, koska he arvostavat erityisen paljon vapaa-aikaa. Lisäksi he arvostavat joustavaa työaikaa ja pitkiä lomia. Vaatimukset saattavat tuntua koviilta, mutta kun he viihtyvät, niin he myös sitoutuvat ja ovat valmiita joustamaan. (Eskola 2018.)

Työelämän toimintatavoilta odotetaan erilaisia asioita, kuin aiemmin. Sitoutuminen on yksi tällainen asia. Kirjallisuuden mukaan työhön ei sitouduta enää vuosikymmeniksi. Välillä kouluttaudutaan lisää tai pidetään ylimääräisiä lomia ja vuorotteluvapaita tai harrastetaan. (Siltala 2013, 452). Työnantajat ovat uuden kulttuurin edessä. Työnantajien kannattaa oppia ymmärtämään uusien sukupolvien motivaatorakennetta. Työnjohdollisesti tämä tarkoittaa sitä, että näitä sukupolvia ei motivoida enää ulkoa käsin, vaan he motivoituvat ja sitoutuvat vapaaehtoisesti. Työnantajan tehtävänä on luoda sitoutumisen edellytyksiä. Y-sukupolven kanssa kannattaa tehdä psykologinen sopimus. Heille tämä sopimus on lupaus omassa työssä kehittämisestä. He näkevät ja kokevat työn tavaksi kehittää itseään. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 66, 118-119) Kultalahti ja Viitala puolestaan laajentavat kehittämisvaatimuksen koskemaan koko työyhteisöä. Kehittämistä jarruttaa toimiminen vanhoilla ehdoilla, joihin työntekijät

eivät tule enää suostumaan. Y- ja Z-sukupolvet kyseenalaistavat asioita. Organisaatioiden toiminnassa se tarkoittaa sitä, että niiden on oltava toiminnassaan entistä avoimempia ja rehellisempiä. Sukupolvet peräänkuuluttavat myös tilan antamista virheiden tekemiselle. Vain näin koko organisaatio voi kehittyä. Työyhteisön kehittämisen näkökulmasta Y- ja Z-sukupolvet kokevat kaikkein tärkeimmäksi asiaksi työn ja vapaa-ajan joustavan yhteensovittamisen. Käytännössä se näkyy siten, että jos työntekijöiden täytyy valita oman arkensa toimivuuden ja työpaikan välillä, niin he tulevat valitsemaan arkensa toimivuuden. Oman arjen toimivuus on heille tärkeämpää, kuin lojaalisuus työnantajaa kohtaan. Työtä he tekevät elämää varten, eivätkä elä työtä varten. Työkulttuurin on siis pakko muuttua, koska työntekijät vaativat työltään suurempaa mielekkyyttä. (Kultalahti & Viitala, 2014, 114.)

Marjaana Suutarisen mielestä työelämä on muuttunut liian vähän. Siellä ei ole ollut riittävästi tilaa kasvaneelle osaamiselle. Hän ennustaa, että uudet sukupolvet haastavat esimiehensä juuri joustavuuden ja muuttumisvalmiuden osaluilla. Uudet sukupolvet ovat syntyneet muutoksen keskelle. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 20.) Näillä sukupolvilla on ominaista tuoda esiin asioita, jotka vaativat korjaamista. Työnantajilta tämä edellyttää toiminnassaan prosessien kehittämisen näkökulmaa.

Helsinki Demo on pohtinut tulevaisuuden työhön liittyviä skenaarioita raportissaan Työ 2040 -skenaarioita työn tulevaisuudesta. Siinä esitellään kolme skenaarioita, jotka ovat Kunnialliset puurtajat, Taipuisat työntekijät ja Taikurien talous. Skenaarion mukaan 2040 pieni osa ihmisistä on merkittävästi tuottavampia kuin muut. He ovat globaalien yritysryppäiden palveluksessa ja tuottavat suurimman osan taloudellisesta arvosta. Rahallisesti tuloerot kasvavat, mutta työstä ja vaihdannasta on mahdollista saada muutakin kuin rahallista vastinetta, minkä takia subjektiivinen elintaso ei juurikaan järky. (Demoshelsinki.fi, 2017.)

Työelämätaitoina tämä voi tarkoittaa jotain aivan muuta, kuin mistä tällä hetkellä keskustelemme. Esimerkiksi joustavuus eli resilienssi on valmius, jota tarvitaan kaikissa skenaarioissa.

Kunniallisissa puurtajissa nykyisen kaltainen työsuhde säilyy osana työkuultuuria, mutta varsinaisen työn sisältö muuttuu monilla työntekijöillä monipuoliseksi ad hoc- keikkatyöksi, jota ohjaavat työnvälitysyrietykset. Työntekijöillä on varma palkka ja työsuhde, ja yritykset löytävät oikean työntekijän kuhunkin tehtävään helposti. (Demoshelsinki.fi, 2017). Ad hoc tarkoittaa työtä, jota tehdään sesonkiaikoina ja muutoin tarpeen mukaan. Kunniallisissa puurtajissa tarvittavia työelämävalmiuksia ovat vuorovaikutustaidot ja eettisesti ja vastuullisesti toimiminen. Keikkatöissä joustavuuden eli resilienssin merkitys korostuu. Taipuisat työntekijät skenaariossa yrittäjyys yleistyy huomattavasti, työ on pätkätyötä, työsuhteen profiili muuttuu, talous on vahva, eivätkä tuloerot muodostu valtaviksi. Työelämä on siis produktioperusteista työtä, jossa yksittäiset ihmiset ja pienet yritykset myyvät osaamista toisilleen löyhissä verkostoissa. (Demoshelsinki.fi, 2017.) Taikurien talous skenaariossa työ on vakaata, mutta työsuhteita on monia. Vahva taloudellinen polarisaatio johtaa globaalin ja klikkiytyneen eliitin vahvistumiseen, mikä tappaa vapaan liikkuvuuden. Paikalliset vastaukset polarisaatioon eroavat huomattavasti. (Demoshelsinki.fi, 2017.) Paikallisesta tavasta vastata polarisaatioon riippuu, mitkä työelämävalmiudet korostuvat. Osalla se on kielitaitoa ja osalla fyysisen ja psyykkisen kunnon korostamista. Joustavaa suhdetta työelämään kysytään tässäkin skenaariossa.

### **3.1 Työyhteisön kehittämisvaatimus**

Työmarkkinoilla törmäävät eri sukupolvien arvot, jotka on hyvä ottaa huomioon työyhteisöä kehitettäessä. Y-sukupolven psykologisen sopimuksen keskeinen sisältö on omassa työssä kehittyminen. Heille työ on tapa kehittää itseä. Uudet työntekijät eivät suostu toimimaan vanhoilla ehdoilla. Y- ja Z-sukupolvet kokevat tärkeäksi työn ja vapaa-ajan joustavan yhteensovittamisen. Käytännössä se näkyy siten, että jos työntekijöiden täytyy valita oman arkensa toimivuuden ja työpaikan välillä, niin he tulevat valitsemaan arkensa toimivuuden. Oman arjen toimivuus on heille tärkeämpää, kuin lojaalisuus työnantajaa kohtaan. Työtä he tekevät elämää varten, eivätkä elä työtä varten. Työkuulttuurin on pakko muuttua, koska työntekijät vaativat työltään suurempaa mielekkyyttä. Y- ja Z-sukupolvet kyseenalaistavat asioita. Organisaatioiden toiminnassa se tarkoittaa sitä, että niiden on oltava toiminnassaan entistä avoimempia ja rehellisempiä.

Sukupolvet peräänkuuluttavat myös tilan antamista virheiden tekemiselle. Vain näin koko organisaatio voi kehittyä. (Kultalahti & Viitala, 2014, 114; Vesterinen 2011,66, 118 - 121.) Nuoret eivät vain vaadi, vaan ovat myös valmiita panostamaan työhönsä saavuttaakseen tavoitteensa (Manai & Lauren 2013, 48). Nuorten työntekijöiden on tärkeää ymmärtää, mitä palvelulaadulla ja palvelun laatu-kuilulla tarkoitetaan. Grönroos näkee palvelun laatu-kuilun erona eli kuiluna asi-akkaan odotusten ja asiakaspalvelukokemuksen välillä (Grönroos 2015, 143).

### **3.1.1 Matalahierarkisuus**

Matalahierarkisuus näkyy toiveena kehittää organisaatiota. Paldanius viittaa Tuomiseen (2010) ja Tapscottiin (2010) todetessaan, että Z-sukupolvi toivoo työyhteisöltä tasavertaisuutta ja osallistumista tukevaa yhteistyötä. Tämä siksi, sukupolvi on tottunut pitämään ystäviin yhteyttä digitaalisten välineiden kautta. He ovat tiimityöhalukkaita ja haluavat vaikuttaa työyhteisön asioihin. Myös Y-sukupolvi arvostaa sitä, että he saavat olla mukana kehittämässä organisaation asioita. (Paldanius 2020, 39,42.) Fedoretc puolestaan on todennut, että Y-sukupolven työntekijät haluavat toimia tasa-arvoisissa ryhmissä ja he hyväksy-vät erilaiset kulttuurit. He ajattelevat, että heidän on pakko tulla toimeen muiden ihmisten kanssa saadakseen enemmän tarvitsemiaan tietoja ja taitoja itselleen. (Fedoretc 2019, 17.)

### **3.1.2 Yksilölliset ratkaisut**

Y-sukupolvi arvostaa työn ja vapaa-ajan välistä tasapainoa (Paldanius. M 2020, 33). Paldanius on kuvannut Y- ja Z-sukupolvien ominaisuuksia työelämässä Tienaria & Piekaria (2011) ja Tapscottia (2010) mukaillen ja hän toteaa, että uudet sukupolvet haluavat vapautta kaikessa, mitä tekevät. He haluavat yksilöl-lisiä ratkaisuja ja räätälöintiä. He ovat kyseenalaistajia ja etsivät yrityksiltä rehel-lisyyttä ja avoimuutta. Sukupolvet ovat suhteiden ja yhteispelin sukupolvi, joka haluaa elämässään viihdettä ja leikkimielisyyttä. Y- ja Z-sukupolvet ovat inno-vaattoreita ja haluavat kaiken tapahtuvan nopeasti. (Paldanius. M 2020, 37.) Myös Partti korostaa nuorten avoimuutta ja suhteisiin perustuvaa yhteistyötä (Partti. N 2012,10).

### 3.1.3 Joustavat työajat ja pitkät lomat

Toivomus joustavuudesta pohjautuu nuorten vapaudenkaipuuseen. Z-sukupolvea motivoi vapaus, haasteellisuus, arvostus ja hyvä työyhteisö. Vapauden kaipuu näkyy Z-sukupolven edustajilla siten, ettei he eivät näe tarpeellisenä sitoutumista koko elämän kestävään työrupeamaan. (Paldanius. 2020, 39-40.) Jos uraa suunnitellaan, niin sitä suunnitellaan lyhyellä aikajänteellä. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö näillä sukupolvilla olisi ajatusta urasta, jonka he haluaisivat saavuttaa. Mikäli he tällaisen uran löytävät, niin he ovat työnantajalle kultakimpale. He ovat kehittämismyönteisiä ja kunnianhimoisia työntekijöitä, jotka uudistavat organisaatiota. Y- ja Z-sukupolvia on kuvattu dynaamisiksi ja kärsimättömiksi. Luonnehdinnalla on kuitenkin toinen puoli. He näkevät työelämän jatkuvan muutoksen mahdollisuutena, jossa he vievät itseään ja asioita eteenpäin. (Eskola 2018.)

### 3.2 Työstä saatavan rahan merkitys vähenee

Rahalla ei ole Y-sukupolven elämässä yhtä tärkeitä asemaa, mitä se on ollut aiempien sukupolvien kohdalla. Sama koskee Z-sukupolvea. Heidän elämänsä on ollut aina taloudellisesti turvattu. Tämän vuoksi he uskaltavat vaatia työltä mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä. Työttömyys ei ole heille ongelma, päinvastoin. Se voi olla jopa positiivinen tiettyyn elämäntilanteeseen sopiva asia. Työstä saatavan rahan merkitys vähenee ja se korvautuu työn mielekkyydellä ja merkityksellisyydellä. Tämän vuoksi he uskaltavat vaatia työltä mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 120.) Työajan joustot ja mahdollisuus suunnitella omaa työtä ovat esimerkkejä työn mielekkyydestä. Mitä sitten tapahtuu, jos työnantajien ja työntekijöiden toiveet eivät pitkällä aikavälillä kohtaa? Elinkeinoelämän valtuuskunta pohti asiaa jo 2010. Pohdinnoissa nousi esiin huoli siitä, että nuoret olivat valmiita jäämään mieluummin työttömäksi, kuin tekemään epäkiinnostavaa työtä. He ajattelivat työttömyyden olevan heille jopa positiivinen asia, jos se tulee sopivaan elämäntilanteeseen. (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2010,17.) Juutilainen ennustaa, että yritykset, jotka tarttuvat heti työelämässä esiintyviin heikkoihin signaaleihin nappaavat edelläkävijäyksilöt omiin organisaatioihinsa. (Juutilainen 2016, 67.) Jäljelle jäävät työntekijät eivät välttämättä koe työtään mielekkääksi, vaan siirtävät kiinnostuksensa koh-

teet muualle, kuten vapaa-aikaan. Työelämään työntekijä jättää vain robotin-omaisen toiminnan. (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2010, 26.)

### 3.3 Palaute

Työstä saatavan rahan merkitys vähenee, mutta palautteen merkitys korostuu. Y-sukupolvelle on tärkeitä saada tehdä työtä miellyttävässä ilmapiirissä omalla tavallaan ja samanhenkisten työkavereiden kanssa. He arvostavat palautteen saamista esimiehiltä ja työkavereilta. Motivaatio syntyy heille omasta osaamisesta, joten kaiken pitää tuntua hyvältä. He odottavat työyhteisöltä positiivista tunneilmastoa. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 120.) Y-sukupolven edustajat ovat tottuneet saamaan kotona, koulussa ja harrastuksissa jatkuvasti palautetta. Heitä on rohkaistu itsensä ilmaisemiseen, vaikuttamiseen ja verkostoitumiseen, joten he odottavat näitä taitoja myös työelämässä. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 19.)

Vesterinen esittelee kahdeksan askelta siihen, miten mielekäs työ mahdollistetaan. Askeleet ovat sosiaalisen pääoman vahvistaminen, ura- ja ammatillisten siirtymien tukeminen muutoksissa, työn toimintaympäristön ja muutoksen hallinnan kehittäminen, päämäärätietoisien työyhteisön rakentaminen, jatkuvan kehittymisen tukeminen työssä, yrityksen sisäinen suorituskyvyn vahvistaminen, onnistumisen kokemusten mahdollistaminen sekä sopeutumisvalmiuden ja vahvan muutoksen hallinnan vahvistaminen. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 66.)

Y-sukupolven edustajat ovat tottuneet saamaan kotona, koulussa ja harrastuksissa jatkuvasti palautetta. Heitä on rohkaistu itsensä ilmaisemiseen, vaikuttamiseen ja verkostoitumiseen, joten he käyttävät ja vaativat näitä taitoja myös työelämässä. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 19.) Anneli Karhula tuo tuoreita ajatuksia palautteesta todetessaan palautteen auttavan kehittymään oikeaan suuntaan. Aina ei työpaikoilla huomioida, että voidakseen kehittyä nuoret ehkä kaipaavat kokeneita työntekijöitä enemmän palautetta omasta työstään, onnistumisistaan ja epäonnistumisistaan. Siksi kannattaa itse pyytää palautetta, ellei sitä muuten saa. Se on myös työnantajalle viesti, että haluaa menestyä ja tehdä työnsä hyvin. Y- ja Z- sukupolvet refleктоivat luontevasti omaa työtään, joten palautteella on suuri merkitys yksilön kehittymiselle. (Manai & Lauren 2013, 18.)

## 4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA

### 4.1 Tutkimuksen lähtökohta, tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Tämän tutkimuksen lähtökohtana ovat työelämän muutokset, ravintola- ja cateringalan työvoiman riittävyys ja nuorten eli Y- ja Z-sukupolvien työntekijöiden työelämävalmiudet. Tutkimuksen tekijän kiinnostus työelämävalmiuksiin liittyi alun perin huoleen ravintola- ja cateringalan työvoiman riittävydestä. Ikäluokkien pienetessä alalle hakeutuu yhä vähemmän opiskelijoita. Vantaan ammattiotiston ravintola- ja cateringalalla lähdettiin selvittämään työn murrokseen liittyvää tematiikkaa. Yleisiin työelämävalmiuksiin tutustuttiin kirjallisen materiaalin avulla. Niistä tehtiin koonti, jota käytettiin yhteiskehittämisen työpajassa ja strukturoidussa teemahaastattelussa. Yhteiskehittämisen työpaja järjestettiin pohtimaan työelämän murrosta ja tulevaisuuden työntekijöiden tarvitsemia valmiuksia. Tämä siksi, että oppilaitoksilla ja työnantajilla on yhteinen intressi alan vetovoimaisuuden lisäämisessä. Se, että tiedetään, mitä työelämä toivoo, ei pelkästään riitä. Työnantajien toiveet ja opiskelijoiden valmiudet ja arvostukset tulee saattaa sopusointuun. Tässä opinnäytetyössä käydään vuoropuhelua siitä, miten tavoite saavutetaan. Työelämästä keskusteltaessa käytetään usein käsitettä sukupolvien välinen törmäys. Sukupolvien väliseen törmäykseen työmarkkinoilla ovat vaikuttaneet useat tekijät. Tässä opinnäytetyössä tärkeimmiksi tekijöiksi nostetaan työyhteisöihin kohdistuva kehittämisvaatimus, työstä saatavan rahan merkityksen väheneminen ja sen korvautuminen työn mielekkyydellä ja merkityksellisyydellä sekä palautteen merkityksen korostuminen.

Uusien sukupolvien arvoissa nousevat esiin ennen kaikkea tasapainon löytäminen oman elämän ja työelämän välillä. Y- ja Z-sukupolvi odottavat työltä mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä, mikä aiheuttaa törmäyksiä työmarkkinoilla. Tutkimuksessa käsitellään muun muassa työyhteisöön kohdistuvaa kehittämisvaatimusta, työstä saatavan rahan merkityksen vähenemistä ja palautteen merkityksen korostumista. Ammatillisena opettajana tutkija haluaa syvällisemmin selvittää, minkälaisia valmiuksia Y- ja Z-sukupolven työntekijöiltä toivotaan, jotta he menestyisivät tulevaisuuden työmarkkinoilla. Työn edetessä selvitettäväksi asioiksi ovat nousseet myös työn mielekkyys ja merkityksellisyys. Ne ovat ikään kuin pohja, jota vasten opiskelijat työelämävalmiuksiaan peilaavat. Työelämä-



valmiuksien selvittämisen lisäksi tämän työn tarkoituksena on ollut pohtia, miten tutkimuksen tekijä voisi opettajana toimia kulttuurin välittäjänä ja mahdollisen kuilun umpeen kurojana opiskelijoiden ja työnantajan välillä.

## 4.2 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisia valmiuksia tulevaisuuden työmarkkinoille siirtyviltä odotetaan, sekä mitä sinne siirtymässä olevat itse ajattelevat omista valmiuksistaan. Lisäksi siinä selvitetään, mitä Y- ja Z-sukupolven edustajat ajattelevat työn mielekkyydestä ja merkityksellisyydestä. Tämän tutkimuksen avulla pyritään etsimään vastauksia ja ratkaisuja Y- ja Z-sukupolvien tukemiseen ja heidän työelämävalmiuksiensa kehittämiseen.

Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää, minkälaisia haasteita työelämän edustajat ja tarjoilijaopiskelijat kokevat alalla toimimisessa. Pääkysymykselle laadittiin kaksi alakysymystä:

- a. Y- ja Z-sukupolvien työelämävalmiudet ja odotukset
- b. Ammatillisen opettajan rooli työelämän murroksessa

Keskeisenä tavoitteena on tarkastella työelämässä toimivien ja työelämään siirtyvien kokemuksia, odotuksia ja toiveita. Pystyäkseen ohjaamaan opiskelijoita ammatillisessa oppilaitoksessa on oltava ymmärrys työelämän edellyttämistä ja opiskelijoilla olemassa olevista valmiuksista. Sekä siitä, ovatko ne sopusoinnussa keskenään. Työn pyrkimyksenä on selvittää, millaisia valmiuksia Y- ja Z-sukupolven työntekijöiltä vaaditaan työelämässä menestymiseen. Samalla etsitään vastausta, millä tavalla ammatillinen oppilaitos voisi tukea nuoria työntekijöitä työelämävalmiuksien kehittämisessä. Yleisessä työelämän muutoksessa on syytä pohtia myös opettajuuden muutosta. Ammatillisella opettajalla on kaikki mahdollisuudet toimia kulttuurin välittäjänä ja mahdollisen kuilun umpeen kurojana opiskelijoiden ja työnantajan välillä.

Y- ja Z-sukupolvet arvostavat erityisen paljon vapaa-aikaa ja he haluavat toimia työelämässä säilyttäen samalla muun elämänsä tasapainossa. He edellyttävät tekemältään työltä mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä. Arkikielessä puhutaan siitä, että omalla työllä on jotain väliä. Työn edetessä tutkimuskohteeksi nousikin selvittää, mitä opiskelijat odottavat työltään mielekkyyden ja merkityksellisuuden näkökulmasta. Ehkä onkin niin, että heidän arvostamansa työelämävalmiudet pohjautuvat siihen, miten mielekkääksi ja merkitykselliseksi he kokevat oman työnsä.

### 4.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus on ollut luonteeltaan laadullista, eikä siinä ole ollut tarkoitus pyrkiä tilastollisiin yleistyksiin, vaan kuvata työelämävalmiuksiin ja työn mielekkyyteen ja merkityksellisyyteen liittyvää ilmiötä kohderyhmässä. (Leinonen & Oksanen 2014, 10.)

Analyysin tekeminen aloitettiin jo materiaalin keräysvaiheessa. Tarkoituksena oli verrata kertyvää materiaalia siihen kontekstiin eli ympäristöön, jossa se oli syntynyt. Tutkimusaineistona käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua ja siitä tehtyjä muistiinpanoja. Aineistoa syntyi myös yhteiskehittämisen työpajasta ja myöhemmin tehdystä sähköpostikyselystä.

Analyysinä on käytetty induktiivista sisällönanalyysia. Siinä tulokset on muodostettu aineiston perusteella, ja tutkimuskysymykset ovat osin muotoutuneet analyysin edetessä. (Jyväskylän yliopiston Koppa n.d.).

Tutkimustyö aloitettiin kirjallisuuteen perehtymisellä. Sen pohjalta laadittiin kysymykset puolistrukturoituun teemahaastatteluun. Toisessa vaiheessa Varian ravintola- ja cateringalalla järjestettiin työelämän murrokseen liittyvä työnantajatapaaminen. Tapaamisessa käytettiin tiedonkeruumenetelmänä yhteiskehittämisen työpajaa. Tutkimuksen edetessä ilmeni tutkimukselle oleellisia lisäselvitystä vaativia asioita. Ne liittyivät työn mielekkyyteen ja merkityksellisyyteen. Aiheesta tehtiin sähköpostikysely työpajatyöskentelyyn osallistuneille opiskelijoille.

#### 4.4 Informantit

Tutkimukseen osallistui kaiken kaikkiaan 35 työelämän edustajaa ja 5 ammattiotopisto Varian opiskelijaa. Nämä opiskelijat suorittivat samalla työpaikkaohjaajakoulutusta. Y- ja Z-sukupolvet, joita opiskelijat edustavat, ovat tuomassa työpaikoille uudenlaisen tavan suhtautua työelämään.

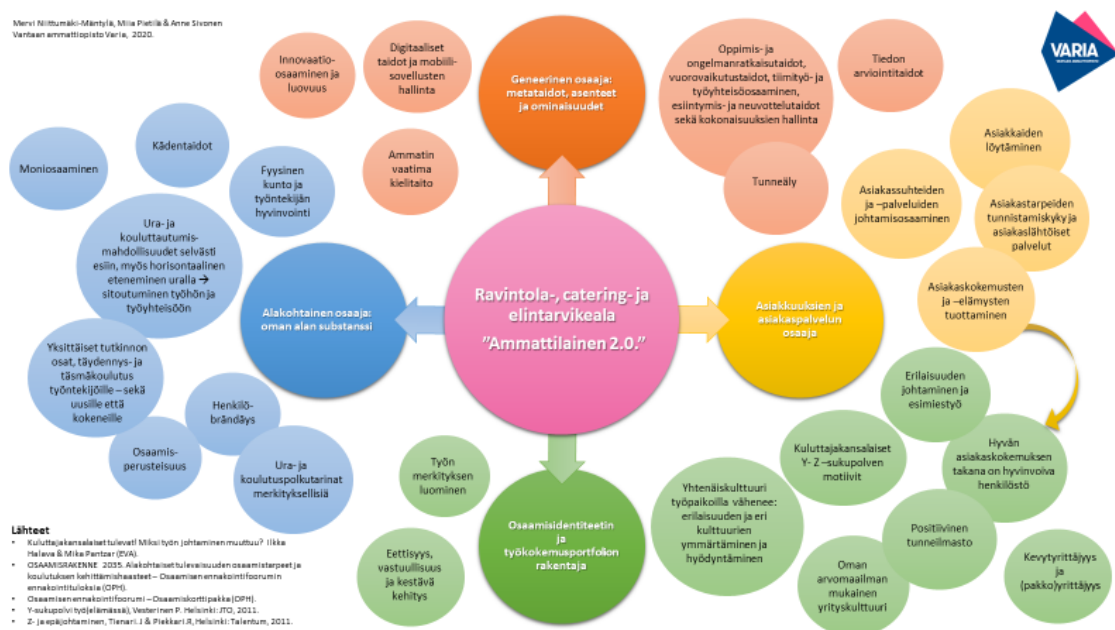
#### 4.5 Aineiston keruu

Aineistoa kerättiin haastattelujen ja työpajatyöskentelyn avulla. Haastatteluiden ja työpajatyöskentelyn pohjaksi haastattelija oli selvittänyt asiakkuusvastaavan kanssa ravintola- ja cateringalan työelämätiimissä tulevaisuuden työntekijöiltä toivottavia työelämävalmiuksia. Alan kirjallisuudesta ja erilaisista raporteista löydettiin neljä isoa osa-aluetta, jotka liittyvät keskusteltavaan aiheeseen. Ensimmäinen oli Geneerinen osaaja, joka piti sisällään elinikäisen oppimisen avaintaidot, kuten ongelmanratkaisutaidot, vuorovaikutustaidot ja neuvottelutaidot, tunneälyn, tiedon arviointitaidot, kokonaisuuksien hallinnan ja ammatin vaatiman kielitaidon. Toinen nimettiin Asiakkuuksien ja asiakaspalvelun osaajaksi. Tämä pääteema käsitti asiakaskokemusten ja elämysten tuottamisen, asiakkaiden löytämisen, asiakassuhteiden johtamisosaamisen, palveluiden johtamisosaamisen sekä hyvinvoivan henkilöstön. Kolmannen eli Osaamisidentiteetin ja työkokemusportfolion rakentaja pääteeman alta löytyi eettisyys, vastuullisuus ja kestävä kehitys sekä monikulttuurisuus ja erilaisuuden ymmärtäminen, työkokemusportfolio, positiivinen tunneilmasto, palaute ja kuluttajakansalaiset Y- ja Z- sekä heidän sukupolvensa motiivit. Viimeisenä pääteemana oli Alakohtainen osaaja. Se piti sisällään koulutuspolkutarinat, täsmäkoulutuksen, ammattitilpeyden ja henkilöbrändäyksen, hyvän fyysisen ja psyykkisen kunnon sekä alan vetovoimaisuuden lisäämisen ja uralla etenemisen.

## 4.5.1 Teemahaastattelut

Aineistonkeruumenetelmiksi muodostuivat yhteiskehittämisen työpaja, puolistrukturoitu teemahaastattelu ja sähköpostikysely. Informantteja yhdistävänä tekijänä oli kaikkien substanssiosaaminen tutkittavasta aiheesta. Yhteiskehittämisen työpajaan osallistuneet edustivat substanssiltaan ja määrältään sitä joukkoa, joka keskimäärin Varian ravintola- ja cateringalan työnantajatapaamisiin osallistuu.

Teemahaastattelu valittiin tutkimusmenetelmäksi, sillä tavoitteena on selvittää vähän tunnettuja asioita. Teemahaastattelu antaa haastateltavalle mahdollisuuden kuvailla kokemuksiansa. Lisäksi teemahaastattelu mahdollistaa syventymisen tarkasteltavaan ilmiöön. (Hannila & Kyngäs 2008, 1.)



Kuva 2 2: Ravintola-, catering- ja elintarvikealan Ammatilainen 2.0. (Niittumäki-Mäntylä - Pietilä - Sivonen 2020, Vantaan ammattiopisto Varia)

Haastattelurunkona käytettiin yhteiskehittämisen työpajaan kirjallisuuden pohjalta tehtyä koontia. Katso kuva 2. Teemahaastattelun tavoitteena oli selvittää opiskelijoiden käsityksiä ravintola- ja cateringalalla tarvittavista työelämävalmiuksista. Haastateltavat opiskelijat olivat haastattelijalle entuudestaan tuttuja, joten taustatietojen selvitystä erikseen ei tarvittu. Haastateltavilla oli samanlai-

nen kulttuurinen tausta käsiteltävästä aihepiiristä, koska jokainen oli ollut työssäoppimassa ja osa jopa palkkatyössä. Tästä kulttuurista käsin he ammensivat ajatuksiaan työelämävalmiuksista sekä työn merkityksestä ja mielekkyydestä.

Aihepiireiksi oli valittu neljä pääteemaa ja niille alateemat. Tiedonkeruumenetelmäksi valitussa puolistrukturoidussa teemahaastattelussa ei ollut valmiita vaihtoehtoja, vaan opiskelijat olivat täysin vapaat kommentoimaan aihepiirejä. Haastatteluun muodostui vuorovaikutuksellinen tunnelma ja hiljaisemmatkin innostuivat esittämään mielipiteitään. Jokaisen ääni saatiin näin kuulumaan, mikä on tärkeätä, kun etsitään syvällistä tietoa. Opiskelijat kommentoivat pääteemoja esitetyssä järjestyksessä, mutta alateemojen käsittelyjärjestys oli vapaa. Ala-teemoissa pitäydyttiin sen ajan, kun haastateltavat halusivat siitä puhua. Osaan teemoista opiskelijat palasivat uudelleen vielä koko kierroksen jälkeen.

Haastatteluiden ja työpajatyöskentelyn pohjaksi kerättiin tietoa ravintola- ja cateringalan työelämätiimissä tulevaisuuden työntekijöiltä toivottavia työelämävalmiuksia. Alan kirjallisuudesta ja erilaisista raporteista löytyi neljä isoa osaluetta, jotka liittyvät keskusteltavaan aiheeseen. Näitä on kuvattu edellä kohdassa 4.5 aineiston keruu.

Teemahaastattelun neljä pääteemaa ja alateemat esitettiin opiskelijoille maalikuussa 2020. Opiskelijat kommentoivat pääteemoja esitetyssä järjestyksessä, mutta alateemojen käsittelyjärjestys oli vapaa. Osaan teemoista opiskelijat palasivat uudelleen vielä koko kierroksen jälkeen. Teemahaastattelun tavoitteena oli selvittää opiskelijoiden käsityksiä ravintola- ja cateringalalla tarvittavista työelämävalmiuksista. Haastateltava tunsii haastateltavat tarjoilijaopiskelijat entuudestaan, joten erillistä taustatietojen selvitystä ei tarvittu. Kaikki opiskelijat olivat olleet työssäoppimisjaksoilla, joista he ammensivat ajatuksiaan työelämävalmiuksista sekä työn merkityksestä ja mielekkyydestä.

### 4.5.2 Työpajatyöskentely

Vantaan ammattiopisto Variassa järjestettiin maaliskuussa 2020 Ravintola-, catering- ja elintarvikealan työnantajatapaamisen Ammattilainen 2.0. Tähän yhteiskehittämisen työpajaan osallistui 35 työelämän edustajaa ja viisi työpaikko-ohjaajakoulutuksessa olevaa ravintola- ja cateringalan opiskelijaa. Yhteiskehittämisen tavoitteena oli, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa (Tuulaniemi 2016,117). Tapaamisen tarkoituksena oli selvittää tulevaisuuden työmarkkinoilla toivottavia työelämävalmiuksia. Työpajatapaamista edelsi viidelle opiskelijalle tehty puolistrukturoitu teemahaastattelu.

### 4.5.3 Sähköpostikysely

Viimeisenä osana tutkimusta opiskelijoille lähetettiin sähköpostikysely täydentämään aiempaa puolistrukturoitua teemahaastattelua. Lisätietoja tarvittiin työn mielekkyyden ja merkityksellisyyden näkökulmasta. Kysymysaiheiden muokkaamiseen on käytetty Aaltosen, Ahosen ja Sahimaan ajatuksia kirjasta Johda merkitystä. (2020, 97-278). Sähköpostikysely tuotti runsaasti monipuolista tietoa opiskelijoiden tavasta suhtautua työhönsä.

Sähköpostikyselyn kuten puolistrukturoidun teemahaastattelunkin informanttien lukumäärä rajoittui viiteen. Leinonen ja Oksanen ovat todenneet opinnäytetyössään, että kun tilastollisten yleistysten sijaan teemahaastattelussa kerätään tietoa paikallisesta ilmiöstä tai ymmärtämään jotakin tapahtumaa syvemmin, informanttien lukumääräksi riittää muutama henkilö. (Leinonen & Oksanen 2014, 11). Haastattelija tunsu opiskelijat ja ennakkoon oli tiedossa, että heillä oli valmiuksia ja halukkuutta osallistua erilaisiin kehittämistehtäviin.

## 5 AINEISTON ANALYYSI

Työpajatyöskentely ja opiskelijoille suunnattu puolistrukturoitu teemahaastattelu tuotti runsaasti tietoa, jonka analyysin avulla kertyi monipuolinen kuva Y- ja Z-sukupolvien odotuksista ja osaamisesta. Työpajatyöskentelyä suunniteltaessa alan kirjallisuudesta ja erilaisista raporteista löytyi neljä isoa osa-aluetta:

1. Geneerinen osaaja, joka tarkoittaa metataitoja, asenteita ja ominaisuuksia
2. Asiakkuuksien ja asiakaspalvelun osaaja
3. Osaamisidentiteetin ja työkokemusportfolion rakentaja
4. Alakohtainen osaaja eli oman alan substanssin taitaja

### 5.1 Geneerinen osaaja

Opiskelijat ottivat kantaa seuraaviin aihepiireihin: elinikäisen oppimisen avaintaidot, kuten ongelmanratkaisutaidot, vuorovaikutustaidot ja neuvottelutaidot sekä tunneäly, tiedon arviointitaidot, kokonaisuuksien hallinta ja ammatin vaatima kielitaito.

Opiskelijat keskustelivat elinikäisen oppimisen avaintaidoista, joita kutsutaan myös yleisiksi työelämätaidoiksi (ongelmanratkaisu-, vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot). Samalla he pohtivat myös innovatiivisuutta ja luovuutta. Työnantajat toivovat usein nuorilta oma-aloitteisuutta. Se, pystyykö työssä olemaan oma-aloitteinen, riippuu työn laadusta. On työtehtäviä, joissa on jo ennakkoon mietitty, miten toimitaan, joten niissä on mahdotonta olla oma-aloitteinen. Tämän-tyyppiset rutiinitehtävät miellyttävät osaa nuorista, jolloin heidän mielenkiintonsa on usein työelämän ulkopuolella. Projektimaailma on puolestaan hyvä esimerkki töistä, joita ei voi tehdä ilman oma-aloitteisuutta. Tarjoilijan työ sijoittuu näiden väliin. Siinä on tiettyjä lainalaisuuksia, mutta se tarjoaa myös lukuisia mahdollisuuksia oma-aloitteisuuteen.

Vuorovaikutustaidot, tiimitaidot, kyky ja halu oppia ja soveltaa oppimaansa sekä halu ottaa ja kantaa vastuuta luo vahvan pohjan ammatilliselle osaamiselle. Opiskelijat toivat keskusteluissa esiin tosiasian, että ravintola-ala koetaan usein läpimenoalana. Kaikki edellä käsitellyt työelämävalmiudet ovat kuitenkin työtehtävästä ja alasta riippumattomia.

Opiskelijat olivat oivaltaneet, että tunneällyn käyttäminen on osa työminää. He suorastaan iloitsivat siitä, kuinka olivat sitä työssäoppimisjaksoilla oppineet käyttämään. He puhuivat pitkään tunneällyn merkityksestä uralla etenemiseen. Sillä he eivät tarkoittaneet ainoastaan hierarkiassa ylöspäin menemistä, vaan myös horisontaalista etenemistä. Loistavan tunneällyn omaava työntekijä pystyy hakeutumaan tilanteisiin, joissa kehitetään jotain uutta ja löytää itsensä tehtävästä, joka ei ollut edes auki. Toisaalta ravintola- ja cateringalalla käytetään käsitettä hyvä tyyppi. Se tarkoittaa esimerkiksi henkilöitä, joilla ei välttämättä ole muodollista koulutusta, mutta ovat sosiaalisten taitojensa ansiosta menestyneet alalla.

Työnantajatkin korostivat alalla tarvittavia vuorovaikutustaitoja ja tunneälyä. Käytännössä tunneäly konkretisoituu tilannetajuna, jonka merkitys korostuu ongelmanratkaisutilanteissa. Ongelmanratkaisutaitojen käsittely nosti esiin valmiudet toimia yllättävissä ja odottamattomissa tilanteissa. Opiskelijat yhdistivät tunneällyn konkreettisiin asiakaspalvelutilanteisiin, sekä keinoksi löytää uusia asiakkaita, luoda myönteistä ilmapiiriä ja kohdata erilaisuutta. Työpajassa todettiin, että tunneälyä tarvitaan lisäksi asiakassuhteiden johtamisessa.

Alan työntekijöiden kielitaito puhututti työpajassa pitkään. Toisaalta tuotiin esiin maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden suomen kielen taitovaatimus ja korostettiin sitä turvallisuustekijänä. Osan mielestä puhutun kielen ei tarvitse olla suomi, kunhan kaikilla on jokin yhteinen kieli. Lisäksi keskusteltiin siitä, että työntekijöiden kvalifikaatioita tulisi lähestyä vahvuuksista käsin ja maahanmuuttajilla se voi olla nimenomaan usean kielen hallitseminen. Kielitaito tuo lisäosaamista asiakaspalvelutilanteisiin erityisesti pääkaupunkiseudulla. Siellä on paljon asiakkaita, jotka puhuvat muuta kuin suomea äidinkielenään. Opiskelijat puolestaan pohtivat, kuinka pienellä kielitaidolla ylipäänsä voi ravintola-alalla tulla toimeen. Tässä keskustelussa he nimenomaan korostivat kielitaidon merkitystä.

Tiedon arviointitaidoissa opiskelijat pohtivat työssäoppimispaikoissaan kerättävää asiakaspalautetta. Tarjoilija saa työstään koko ajan palautetta ja sitä kerätään myös aktiivisesti. Opiskelijat kokivat, että palautteesta on hyötyä ja he tuntevat arvostavan sitä, että palaute tulee asiakkaalta heti. Palvelutilanteessa pys-



tyy heti korjaamaan työskentelyään asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Siinä saatu palaute koettiin oppimisprosessiksi, joka ohjaa tulevaisuudessa työskentelemään toivotusti. Opiskelijoilla oli myös uusi terve näkemys siitä, että kaikkien asiakaspalautteeseen ei tarvitse suhtautua haudan vakavasti. Asiakspalautetta pyydetään paljon ja asiakkaat antavat sitä miettimättä ihan loppuun, mikä merkitys palautteella saattaa olla. Opiskelijoiden mielestä asiaton asiakaspalaute tulisi jättää omaan arvoonsa. Asiakkaalla saattaa joskus vain olla huono päivä ja ravintolahenkilökunta ei voi kaikelle mitään.

Käsittelimme myös opiskelijoiden kanssa vuosi sitten käytyä keskustelua ravintolakriitikoiden tavasta kirjoittaa ravintola-arvosteluja. Nämä mielipiteet ovat usein subjektiivisia, mutta voivat johtaa aloittavan yrityksen murskaantumiseen. Sanoilla on siis suuri merkitys ja tietoa on pystyttävä analysoimaan kriittisesti.

## **5.2 Asiakkuuksien ja asiakaspalvelun osaaja**

Asiakkuuksien ja asiakaspalvelun osaaja aihepiireistä opiskelijat ottivat kantaa asiakaskokemukseen ja elämysten tuottamiseen sekä asiakkaiden löytämiseen ja asiakassuhteiden- ja palveluiden johtamisosaaminen.

Opiskelijat innostuivat keskustelemaan asiakaskokemuksesta ja elämysten tuottamisesta. Heille työn tarkoitus tuntui olevan kristallinkirkas. He ovat tekemässä työtä, jonka tarkoitus on tuottaa asiakkaille onnistuneita palvelukokemuksia. Opiskelijat laajensivat elämysten tuottamisen koskettamaan paitsi asiakkaita, myös ravintolan omaa henkilöstöä. Virkistyspäivät ja yhdessä tekeminen edesauttavat henkilöstöä jaksamaan. Tämä puolestaan lisää luovuutta. Luovuus ja innovatiivisuus koettiin samaksi asiaksi ja se ymmärrettiin konkreettisenä tekemisenä, kuten asiakaslähtöisenä palveluna. Esimerkkinä opiskelijat nimesivät erilaisten teematilaisuuksien suunnittelun asiakkaille.

Asiakkaiden löytäminen ei opiskelijoideni mielestä ole pelkästään esimiesten tehtävä. Se koettiin luontevaksi osaksi tarjoilijan työtä. He olivat jopa sitä mieltä, että voisivat mennä ravintolan ovelle eteläeurooppalaiseen tapaan ja toivotella asiakkaita tervetulleiksi syömään. Opiskelijat korostivat omien kanavien käyttämisestä asiakkaiden löytämisessä. Näitä ovat oma perhe ja lähituttavat sekä sosiaalinen media. Ei myöskään pidä unohtaa hyvin hoidettujen kanta-asiakkaiden merkitystä keinona tavoittaa uusia asiakkaita.

Opiskelijat kokivat, että asiakassuhteiden johtaminen ei ole ainoastaan esimiesten tehtävä. Se on myös tarjoilijan tehtävä. He ajattelevat, että asiakas ei halua tulla takaisin, jos hän ei viihdy. Opiskelijat ymmärsivät aivan oikein, että asiakkaiden sitouttamisessa tarvitaan aiemmin käsiteltyä tunneälyä.

Työpajatyöskentelyssä myös työnantajat pohtivat ravintolapalveluja elämysten tuottajina asiakkaille. Keskustelimme siitä, että aikaisemmin alalla toimittiin hierarkkisemmin, mutta nykyisin päätökset on tuotu lähelle asiakasrajapintaa. Asiakaspalvelutyö kaikkineen koettiin mielekkääksi, koska se on itsenäistä työtä. Jos reklamaatiotilanteita ilmenee, tarjoilija pystyy käyttämään niissä omaa persoonaansa työvälinaana. Asiakkaalle tulee jäädä hyvä tunnekokemus, joka puolestaan johtaa hyvän kehään. Asiakas palaa takaisin ja tuo mahdollisesti ystäviä mukanaan. Keskustelu polveili monella tasolla, ja lopulta päädyttiin keskustelemaan siitä, että opiskelijoille pitäisi opettaa bisnestietoutta eli mistä tulee tulos ja kuinka jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen itse. Työpajatyöskentelijät toivat tässä yhteydessä esiin uudelleen myös tilannetajun. Asiakaspalvelun osaajan pitää osata tunnistaa asiakkaiden tarpeet ja vastata niihin. Sekä työpajatyöskentelijät että opiskelijat olivat sitä mieltä, että hyvän asiakaspalvelukokemuksen takana on aina hyvinvoiva henkilöstö.

### **5.3 Osaamisidentiteetin ja työkokemusportfolion rakentaja**

Osaamisidentiteetin ja työkokemusportfolion rakentaja aihepiiristä opiskelijat ottivat kantaa käsitteisiin eettisyys, vastuullisuus ja kestävä kehitys, erilaisuuden ymmärtäminen, työkokemusportfolio, positiivinen tunneilmasto sekä kuluttajakansalaiset Y – ja Z- ja heidän sukupolvensa motiivit. Viimeksi mainitussa opiskelijat korostivat palautteen antamisen tärkeyttä.

#### **5.3.1 Vastuullisuus ja kestävä kehitys**

Opiskelijat puhuivat eettisyydestä, vastuullisuudesta ja kestävästä kehityksestä varsin arkisesti. He ajattelivat, että voivat sitoutua vain sellaisiin yrityksiin, joilla on samat arvot eettisyydestä, kuin heillä itsellä. Esimerkkinä he mainitsivat lihan alkuperäismerkinnät tai tonnikalan kalastamisen kestävästi. Heidän mielestään tuotteiden elinkaaren tulee olla läpinäkyviä. He halusivat myydä asiakkaille vain tuotteita, joihin itse sitoutuvat.

Myös työnantajat olivat kiinnittäneet samaan asiaan huomiota. Heidän mielestään nyt työhön siirtyvä Z-sukupolvi on ensimmäinen sukupolvi, joka ajattelee vastuullisuudesta kokonaisvaltaisesti. He eivät enää puhu, vaan myös toimivat. Esimerkiksi ruokahävikin minimoiminen erilaisten appien avulla on heille arkipäivää.

### **5.3.2 Monikulttuurisuus**

Yhtenäiskulttuuri työpaikoilla tulee vähenemään. Erilaisuuden ja eri kulttuurien ymmärtäminen puolestaan korostuu. Opiskelijat toivat esiin erilaisuuden ymmärtämisen, joskin heidän mielestään eri kulttuureissa ei ole mitään kummallista. Päinvastoin ne rikastuttavat työyhteisöjä. Johtamiselta he odottivat kuitenkin yksilöllisyyttä. Työpajatyöskentelijät korostivat ruokakulttuurituntemuksen lisäämistä ja syventämistä osana eri kulttuurien ymmärtämistä.

### **5.3.3 Työkokemusportfolio**

Opiskelijat pitivät työkokemusportfolion päivittämistä työkykyvalmiutena. He eivät kuitenkaan kokeneet sen olevan kummempi asia, kun CV:n päivittäminen. Työkokemusportfolio on heidän mielestään vain CV:n sähköinen versio.

Sähköistä CV:n koostamista oli kokeiltu yhden opiskelijaryhmän kanssa jo kuusi vuotta aiemmin. He olivat ottaneet kaikista mahdollisista tilanteista itselleen työtodistuksen ja kuvanneet ne. Lisäksi he olivat kirjoittaneet blogia oppimastaan. Kolmessa vuodessa heille oli kehittynyt digitaalinen versio kouluaikaisesta työhistoriasta, jota oli mukava näyttää työnantajille.

Työpajatyöskentelyssä tuotiin esiin, että opiskelijan kannattaisi pitää opiskeluaikana päiväkirjaa, blogia tai vastaavaa, johon hän kirjaisi päivittäin mitä on oppinut. Myös erityyppisiin työtehtäviin opiskelujen aikana on järkevää tutustua kokonaisnäkömyksen saamiseksi. Nykyisten tutkintojen laaja-alaisuus antaa siihen hyvin mahdollisuuden. Tämä on keino, jolla opiskelijat löytävät oman kiinnostuksen kohteensa alalta. On myös tärkeätä ymmärtää, miksi jotkut tehtävät eivät tällä hetkellä on ensisijaisen kiinnostuksen kohteita.

### **5.3.4 Positiivinen tunneilmasto**

Opiskelijat korostivat tunteiden ja myönteisen työilmapiirin merkitystä työpaikalla. Henkilökunnan saumaton yhteistyö heijastuu myös asiakkaisiin. Tästä syntyy positiivinen työote, joka myyntitapahtumassa tarkoittaa lisämyyntiä asiakkaalle. Mielenkiintoista mielestäni oli, että opiskelijat yhdistivät positiiviseen tunneilmastoon myös palautteenannon. He tuntuivat arvostavan saamaansa palautetta. Palaute ei rajoitu pelkästään opettajan tai työnantajan antamaan palautteeseen. Vähintään yhtä tärkeitä on palaute, joka saadaan asiakkailta ja kollegoilta.

Vantaan ammattiopisto Varian ravintola- ja cateringalalla on monipuolista yhteistoimintaa alan yritysten kanssa. Heikkojen signaalien kuunteleminen puolin ja toisin tekee yhteistyökumppaneista vahvoja ja voittajia ovat myös opiskelijat. Opiskelijat korostivat työpaikoilla käytävää keskustelua ja sitä kautta erilaisten toimintatapojen hyväksymistä. Tämänkin he kokivat osaksi positiivista tunneilmastoa. Työuransa alussa olevat opiskelijat kokivat vieraina ajatukset katkeroitumisesta ja tulevaisuudenuskon menettämisestä. Toimintaympäristönä pääkaupunkiseutu avaa heille työelämässä lukemattomia yksilöllisiä polkuja.

## **5.4 Alakohtainen osaaja eli oman alan substanssin taitaja**

Alakohtaisessa osaajassa eli oman alan substanssissa opiskelijoiden kommentoimia aihepiirejä olivat uralla eteneminen, ura- ja koulutuspolkumahdollisuudet / tarinat, osaamisperusteisuus ja täsmäkoulutus, henkilöbrändäys, fyysinen kunto ja kädentaidot, moniosaaminen sekä digitaaliset taidot ja mobiilisovellusten hallinta.

### **5.4.1 Alan vetovoimaisuuden lisääminen / uralla eteneminen**

Työpajaosallistujia puhututti ylipäänsä alan vetovoimaisuuden lisääminen. Yksi konkreettinen käytännön toimenpide on ”Minusta tulee isona” -hanke. Se on suunnattu peruskoulun 8- ja 9- luokkalaisille. Hankkeessa on sekä alan yrityksiä että oppilaitoksia mukana. Perusajatus on järjestää nuorille elämyksiä, jotka innostavat heitä lähtemään ravintola-alalle.

Työnantajatapaamisessa mukana olleissa yrityksissä ja Variassa on lähdetty myös yhteistyöhön teppolaisten kanssa. Teppolaiset ovat 8- ja 9-luokkalaisia, jotka käyvät peruskoulua työelämäpainotteisesti. He ovat yhteensä kuusi viikkoa tutustumassa työelämään, josta osa voi olla oppilaitoksissa viikon mittaisina tutustumisina kyseiseen alaan. Kaikki mahdolliset toimenpiteet haluttiin ottaa käyttöön alan kiinnostavuuden lisäämiseksi.

Opiskelijat osallistuivat konkreettisesti koulutuspolkutarinan tekemiseen, kun syksyllä 2019 Variassa tehtiin YouTube-video tarjoilijakoulutuksesta. Opiskelijat suunnittelivat sen itse, koska he ovat aidosti huolissaan siitä, että alalle hakeutuu niin vähän opiskelijoita. Me halutaan lisää kivoja työkavereita näihin meidän hommiin, he totesivat. Yleisesti alalla toimivilta peräänkuulutettiin ylipäänsä positiivisten asioiden esiin nostamista, niin yksityisessä kuin julkisessa keskustelussa.

#### **5.4.2 Täsmäkoulutus**

Täsmäkoulutuksessa on kysymys toiminnasta, jossa työnantajien kanssa on avattu nykyisen opetussuunnitelman mukaisia tutkinnonosia ja pohdittu, miten ne vastaavat kyseisen yrityksen tarpeisiin. Muutamia uusia tutkinnonosia on tuotteistettu ja pilotoitu yhteistyössä yritysten kanssa. Esimerkkejä näitä ovat Ravitsemispalveluissa toimiminen ja Yrityksessä toimiminen. Pilotoinnissa uusi tutkinnonosa on yhdistetty tehtäväksi opiskelijan toisen työssäoppimisjaksolla suorittaman tutkinnonosan kanssa. Ideana on ollut, että myös työnantajan yritystoiminta hyötyy suunnittelutoiminnasta.

Yrityksessä toimimisessa opiskelija on kirjoittanut raportin, jossa hän on kuvannut yrityksen nykytilaa ja kertonut mahdollisista kehittämis ehdotuksista. Hän on voinut myös pohtia kokemuksiaan yrityksessä työskentelystä työssäoppijan roolista käsin. Keskiössä on ollut perehdytys- ja ohjaustoiminta ja miten niitä pitäisi kehittää, jotta työssäoppija viihtyisi yrityksessä ja kertoisi siitä hyvää omalle sidosryhmälleen. Näkökulmana tässä on ollut arjen markkinointityö. Tällainen yhteistyö palvelee paitsi perustutkintolaisia, myös yksittäisten tutkinnonosien suorittajia, kuten kesätyöntekijöitä, sesonkityöntekijöitä ja ylipäänsä henkilöitä, joilta puuttuu alan koulutus. Työsuhteessa olevien on ollut mahdollista suorittaa

näitä yksittäisiä tutkinnonosia oppi-sopimuskoulutuksena. Täsmäkoulutusta on myös se, että muutamille yrityksille on räätälöity mallipolkuja erityisesti jo työelämässä olevan henkilöstön kouluttamiseksi. Opiskelijat totesivat täsmäkoulutuksesta viisaasti, että erilaiset suoritustavat ovat tätä päivää ja että koulutus ylipäänsä lisää ihmisen elämänhallinnan taitoja.

### **5.4.3 Henkilöbrändäys**

Henkilöbrändäykseen liittyy oman ammattitaidon myymisen taito. Jotta myytävää ammattitaitoa kehittyisi, niin opiskelun aikana on järkevää tutustua erityyppisiin työtehtäviin kokonaisnäkömyksen saamiseksi. Nykyisten tutkintojen laaja-alaisuus ja sen mukana tuomat erilaiset toimintaympäristöt antavat siihen hyvän mahdollisuuden. Opiskelijat kokivat tärkeäksi, että he pystyvät muokkaamaan työtään niin, että siitä tulee mielekästä ja monipuolista. He toivat tähän liittyen esiin mielenkiintoisen ajatuksen piilotyöpaikkojen mahdollisuuksista. Heidän mielestään juuri piilotyöpaikat ovat mahdollisuus järjestellä työtehtäviä uudelleen. Kun ei ole valmista formaattia, niin voidaan luoda uutta eli tehtävänkuvia, joihin on mielekästä samaistua. Juuri tähän brändäyksellä parhaimmillaan pyritään.

### **5.4.4 Ammattiylpeys**

Myös ammattiylpeys puhututti työpajaan osallistujia. Oppilaitoksen toivottiin ottavan koppi opiskelijoiden kunnianhimon lisäämisestä. Opiskelijoita tulisi kannustaa haastamaan itseään ja haluamaan enemmän. Palautteen antamisen hyvin hoidetusta työstä todettiin lisäävän onnistumisen iloa. Esimerkillä johtaminen on sen vuoksi kannatettavaa. Ammattiylpeys liittyy myös henkilöbrändäykseen. Tulevaisuudessa kannattaa erikoistua johonkin osa-alueeseen, jotta erotautuu massasta. Opiskelijat ovat tuoneet muissa keskusteluissa esiin henkilöbrändäyksen vahvan merkityksen omalle sukupolvelleen.

Työnantajat lähestyivät samaa asiaa, kun he puhuivat siitä, että opiskelijoiden tulisi osata myydä itsensä työnantajalle. He muistuttelivat arjen toiminnasta ja siitä, että jokainen asiakaspalvelutilanne on markkinointitilanne.

### 5.4.5 Hyvä fyysinen ja psyykinen kunto

Työnantajat toivat esille, että jokainen on omien voimavarojensa paras tuntija ja siksi kykenevä asettamaan rajoja fyysiselle ja henkiselle jaksamiselleen. Oppilaitoksessa tulee opettaa perusasiat työturvallisuudesta ja työpajatyöskentelijät lupasivat muistutella niistä työpaikoilla. Mikäli nuorille järjestetään mahdollisuus, niin he oivaltavat uusia järkeviä toimintatapoja, jotka kannattaa ottaa käyttöön. Opiskelijat pitivät fyysistä kuntoa ja kädentaitoja niin päivänselvinä asioina, ettei niistä ollut mitään keskusteltavaa. Sen sijaan opiskelijat kertoivat yllättyneensä siitä, kuinka monipuolista osaamista tarjoilijan työssä tarvitaan.

### 5.4.6 Moniosaaja

Ravintola-, catering- ja elintarvikealalla arvostetaan moniosaajia. Erityisen tärkeätä tämä on pienissä alan yrityksissä, joissa on vähän työntekijöitä. Tällöin työntekijän täytyy pystyä siirtymään jouhevasti työtehtävästä toiseen. Moniosaaja taitoja voidaan lähestyä myös toisesta näkökulmasta. Tarjoilijakoulutuksessa työnantajien kanssa on tehty urasuunnitelmia, joissa opiskelija tekee kaikki työssäoppimisjaksot saman työnantajan palveluksessa, mutta erilaisissa toimintaympäristöissä.

Valmistuttuaan opiskelija pystyy työllistämään itsensä, koska hänellä on näin laaja-alainen osaaminen yrityksestä. Nykyisen tutkinnon muodostuminen antaa hyvän pohjan valita opintoja myös moniosaajuuden näkökulmasta. Moniosaajuuteen liittyy myös resilienssin käsite, jolla tarkoitetaan joustavuutta. Opiskelijat pitivät erikoisena ajatusta, että he työskentelisivät koko elämänsä saman työnantajan palveluksessa. Heille oli selvää siirtyminen työpaikasta ja työtehtävistä toiseen. Käytännössä joustavuutta ja moniosaajuutta tarvitaan. Työpajatyöskentelyssä osa työnantajista muistutti myös siitä, että erikoistuneista huippuammattilaisista on pulaa.

### **5.4.7 Digitaidot ja tiedon arviointitaidot**

Työpajassa korostettiin digitaalisten taitojen tärkeyttä. Erityisesti tiedon arviointitaidot kirvoittivat keskusteluun. Informaatiotulva on nykyisin valtaisa. Oppilaitoksen tehtäväksi nähtiin tiedon arviointitaitojen opettaminen ja sen korostaminen, että kaikkea ei pidä omaksua kritiikittä. Mobiilisovellusten hallintaa opiskelijat pitivät työelämävalmiuksina, mutta totesivat etteivät pääse työssäoppimispaikoissa niitä harjoittelemaan. Vakituinen henkilökunta päivittää sosiaalista mediaa. Toisaalta opiskelijat eivät tästä olleet harmissaan, koska osasivat taidon yksityiselämästään.

### **5.4.8 Työn mielekkyys ja merkityksellisyys**

Opiskelijoille lähetetyn sähköpostikyselyn tarkoituksena oli peilata heidän ajatuksiaan kirjallisuudesta esiin nousseisiin ajatuksiin työn mielekkydestä ja merkityksellisyydestä. Kerätty tieto ei pelkästään riitä, vaan se pitää jalkauttaa eteenpäin eli kertoa työnantajille, miten mielekkyys ja merkityksellisyys mahdollistetaan. Kysymysaiheet muokattiin pääosin kirjasta Aaltonen, Ahonen & Sahimaa Johda merkitystä (2020)

### **5.4.9 Työn merkityksellisyys yksilölle**

Kirjallisuuden perusteella Y- ja Z-sukupolvet haluavat päästä kehittämään työyhteisöä ja kehittämään siinä. He toivovat työltä vapautta ja sopivassa määrin vastuuta. Heille on tärkeätä sitoutua oman arvomaailman mukaiseen motivoivaan toimintaan ja työstä saatava mielekkyys menee rahan edelle. Työnjohdolta he odottavat kannustavaa ja tukevaa ilmapiiriä. Opiskelijoilla on selkeä käsitys yrityksensä roolista työmarkkinoilla sekä heidän omasta työtehtävästään yrityksessä. Opiskelijoilla oli kristallinkirkkaana käsitys siitä, että he olivat tekemässä työtä, jonka tarkoitus on tuottaa asiakkaille onnistuneita palvelukokemuksia. He kokivat, että ovat tärkeä osa ravintolan toimintaa työskennellessään asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Tarjoilijoita motivoi se, että he saavat palvelutehtävässä palautetta asiakkailta. Palaute mahdollistaa heidän mielestään kehittymisen työssä. Motivoiviksi tekijöiksi todettiin hyvä työporukka ja tyytyväiset asiakkaat. Myös haasteista kuten kiireestä suoriutuminen ja uuden oppiminen motivoivat opiskelijoilta.



Työn merkitystä käsittelevä väittäjä toi esiin ajatuksia itsenäisestä työotteesta ja mielekkästä työstä asiakaspalvelussa. Opiskelijat kokevat asiakaspalvelutyön mielekkääksi, koska se on itsenäistä työtä. Esimerkiksi reklamaatiotilanteissa tarjoilija pystyy käyttämään omaa persoonaansa työvälineenä. Opiskelijoilla oli uusi terve näkemys siitä, että kaikkeen asiakaspalautteeseen ei tarvitse suhtautua haudan vakavasti. Asiakaspalautetta pyydetään paljon ja asiakkaat antavat sitä miettimättä ihan loppuun, mikä merkitys palautteella saattaa olla.

Opiskelijoiden mielestä asiaton asiakaspalautte tulisi jättää omaan arvoonsa. *”Asiakkaalla saattaa joskus vain olla huono päivä ja ravintolahenkilökunta ei voi kaikelle mitään.”* Opiskelijoilla on kuitenkin selkeä käsitys päämäärästä, johon ollaan pyrkimässä. He ymmärtävät, että ravintolapalvelut ovat elämysten tuottamista ja asiakkaalle tulee jäädä vierailusta kokonaisvaltainen positiivinen tunnekokemus. Jos tässä onnistutaan, niin asiakas palaa takaisin ja tuo mahdollisesti vielä ystäviä mukanaan. Hyvin hoidettu asiakaspalvelutilanne tuo työhön mielekkyyttä. Opiskelijat korostivat, että *”kun pystyy ratkomaan ongelmia, niin se tuo lisää itsevarmuutta siihen mitä on tekemässä.”* Hyvää mieltä heille ovat myös tuottaneet tilanteet, joissa ovat pystyneet ”mokaamisesta” huolimatta saavuttamaan asiakkaan luottamuksen puolelleen. Opiskelijan mukaan *”merkityksellisyys syntyy siitä, kun näkee vaivaa, joka tuottaa hyvää tulosta. Virheistä opitaan ja jatketaan eteenpäin entistä vahvempana.”*

Vastauksissa nousi esiin sukupolvelle luonteenomainen vapaudenkaipuu. Tarjoilijat arvostivat sitä, että heillä on teknisissä asioissa tietty vapaus toiminnassaan. He halusivat vastuuta ja pyrkivät siihen myös omissa töissään. Tässä he korostivat kuitenkin haluavansa ottaa vastuuta vain mielekkäiksi kokemistaan asioista. Opiskelija totesi osuvasti, että *”sopiva määrä vastuuta pitää työn kiinnostavana, koska se on jotakin mistä tulee itse pitää huolta.”*

- *”Tuntuu, että tekee jotain tärkeää, mitä ikinä työ sitten onkaa.”*

Työtehtävien hoitamisessa kiinnostus työhön koetaan tärkeästi. Vastauksissa nousi esiin mm. motivaation ja kehittymisen merkitys. Jos näin ei olisi, niin opiskelijat eivät olisi kiinnostuneita ottamaan sellaista työtä vastaan.

*- ”Haluan tehdä työkseni jotain missä olen hyvä ja se tuntuu omalta jutulta. Mieluummin vietän päiväni mieluisassa työssä.”*

Entä olivatko he omalta osaltaan valmiita kehittämään omaa työyhteisöään ja jos olivat niin miten? Kysymykseen opiskelijat vastasivat, että kyllä mielelläni. He eivät ole olleet juurikaan alalla palkkatyössä, vaan vasta työssäoppimisjaksoilla. He tosin kokivat, että heidän mielipiteitään oli kysytty ja he olivat saaneet antaa kehittämisideoita. Mielenkiintoinen oli opiskelijan ajatus, jossa hän toivoi, että *”omalta osaltani voisin vaikuttaa positiivisesti työyhteisön ilmapiiriin.”* He toivoivat, että myös palkkatyössä pääsisivät esittämään omia ideoitaan.

Opiskelijat pitivät tärkeänä työn merkityksellisyyttä ja mahdollisuutta tehdä kiinnostusta vastaavaa työtä. Opiskelijat mainitsivat kannustuksen ja tuen saamisen erittäin tärkeäksi. He kokivat, että olivat saaneet sitä sekä työssäoppimispaikasta, että koululta. Korostuneesti positiiviset kommentit olivat antaneet motivaatiota haastavissa elämäntilanteissa. Toisaalta tuotiin esiin se, että kannustamisella on valtava merkitys erityisesti silloin, kun oma usko hiipuu siihen, että toimii oikein.

Kysymys oliko opiskelijoita autettu löytämään omia vahvuuksiaan työpaikalla ja miten sitä oli tehty, aiheutti pohdintaa. Opiskelijat ensin epäröivät, että näin olisi tapahtunut, mutta vastauksen edetessä totesivat, että kyllä näin oli jollain tasolla tapahtunut. Vastaukset liittyivät enemmänkin kannustamiseen ja siihen, että opiskelijat oppisivat luottamaan omiin taitoihinsa. Luottamisen löydyttyä he huomasivatkin kehittyvänsä nopeasti työssään.

Tärkeänä pidettiin myös työn mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä opiskelijoiden elämässä, ja mielekäs työ nähtiin energianlähteenä:

*- ”Kun työ on mielekäästä, niin en väsy niin helposti, vaikka olisi ollut kuinka raskas päivä. Päinvastoin pysyn helposti energisenä ja iloisena työpäivän loppuun asti.”*

Kysymys nosti esiin ajatuksen siitä, ettei haluaisi työskennellä paikassa, jota ei kokisi itselleen mielekkääksi. Opiskelija vertasi ravintola-alaa terveydenhoitoalaan. Hänen mielestään ihmiset kokevat terveydenhoitoalan merkityksellisenä, koska siinä pelastetaan ihmishenkiä. Opiskelija oli kuitenkin huomannut korona-aikana, että monet ihmiset kaipasivat ulkona syömistä. Hän totesi, että ravintola-alalla oli suomalaisten vapaa-aikaan suuri merkitys:

- Hänen sanojansa lainaten *”Tämän takia olen tajunnut, että myös minun työpanoksellani on merkitys näiden uusien kokemusten ja elämysten luomisessa asiakkaille ja se tekee työn merkitykselliseksi.”*

Kysymys kirvoitti opiskelijat ajattelemaan asiaa:

- *”Ehkä ajattelisin asian niin, että jos työpaikka ei ole mieluisa, niin on helpompi ottaa lopputili. Ennen ei ollut niin. Arvostan omaa mielen hyvinvointia ja ajankäyttöä, että jos työpaikka vaikuttaa itseen negatiivisesti, niin se menee vaihtoon. Töissä olemiseen käytän suuren osan ajastani ja jos se on mielekästä, jaksaa sinne mennä päivittäin ja vapaa-ajallakin mieli on parempi.”*

#### **5.4.10 Työn merkityksellisyys organisaatiolle**

Organisaation näkökulmasta työn merkityksellisyys pitää sisällään yhteisen mission, vuorovaikutuksellisuuden, haasteellisuuden ja tunteen siitä, että jokaisen työllä on tarkoitus (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 133). Organisaatioon liittyen opiskelijat pohtivat työssäoppimispaikkansa arvoja ja päämääriä. Opiskelijat nostivat päämääräksi jokaisen asiakkaan yksilöllisen palvelun ja sitä kautta jatkuvan uudistumisen. Heidän mielestään asiakkaan tyytyväisenä pitäminen on arvo itsessään. Esiin nousivat myös hyvä ja laadukas palvelu sekä kaikkien asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu.

Entä olivatko opiskelijan omat arvot samoja, kuin työpaikan arvot? Opiskelijat korostivat molemmissa haastatteluissa eettisyyttä ja vastuullisuutta. He puhuivat niistä varsin arkisesti. He olivat sitä mieltä, että voivat sitoutua vain sellaisiin yrityksiin, joilla on samat arvot eettisyydestä ja vastuullisuudesta, kuin heillä

itsellä. Esimerkkinä he mainitsivat lihan alkuperäismerkinnät tai tonnikalan kalastamisen kestävästi. Heidän mielestään tuotteiden elinkaaren tulee olla läpinäkyviä. He olivat valmiita myymään asiakkaille vain tuotteita, joihin itse sitouvat. Käytännön toiminnassa ruokahävikin minimoiminen erilaisten appien avulla oli heille arkipäivää. Erityisen tärkeä arvo heille tuntui kuitenkin olevan tasa-arvon noudattaminen. Tarjoilijat ovat suoraan tekemisissä loppukäyttäjän kanssa, joilta he saavat välitöntä palautetta työstään. Opiskelijat kokivat, että palautteesta on hyötyä ja he tuntuvat arvostavan sitä, että palaute tulee asiakkaalta heti. Palvelutilanteessa on mahdollista välittömästi korjata työskentelyä asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Opiskelijat kokivat palvelutilanteesta saadun palautteen oppimisprosessiksi, joka ohjaa heitä tulevaisuudessa työskentelemään toivotusti. Opiskelijat kokivat työssään merkityksellisyyttä, joka syntyi asiakkaiden ja työkavereiden kohtaamisesta. Opiskelija totesi sen ytimekkäästi: - *”Minulle työstä tulee merkityksellistä, kun saan omalla työlläni ihmisille hyvää mieltä ja vähintäänkin tarjota uusia makuelämyksiä. Sekä näen omien tekojeni merkityksen näille asiakkaille ja samalla muille työntekijöille”*

Opiskelijoille työpaikan ihmissuhteet olivat olleet erittäin merkityksellisiä. He olivat saaneet neuvoja ja apua vaikeaksi kokemissaan asioissa sekä palautetta siitä, miten omia taitoja voi parantaa. Jokapäiväisessä työssä oli tärkeitä, että kaikkien kanssa tultiin toimeen, sai apua ja kannustusta. Opiskelijoiden mielestä heidän omalla mukavalla käytöksellään ja avuliaisuudellaan heistä oli tullut osa työyhteisöä. Eräs haastateltava totesi seuraavasti: *”Aloittelijana pidän työpaikan ihmissuhteita todella tärkeänä. Uransa alussa ottaa turhia paineita jokaisesta pienestäkin virheestä, joten tukea on tärkeä saada. Ja varmistua, että homma sujuu. Hyvässä työympäristössä voi keskittyä työn tekemiseen, eikä huono ilmapiiri häiritse oppimista.”*

Kannustusta oli tullut myös vaikeisiin henkilökohtaisiin elämäntilanteisiin. Työpaikan ihmissuhteet olivat niin merkityksellisiä, että opiskelija totesi *”astuessaan työpaikalle, saa saman kivan tunteen, aivan kuin astuisi kotiovesta sisään.”*

Haastattelussa nousi esiin myös esimiesten merkitys ja se, miten hyvin esimiehen tuli tuntee työntekijöitä yksilötasolla. Opiskelijoiden mukaan esimiesten täytyy tietää, mikä kutakin työntekijää motivoi, koska jokainen on yksilö. Kaikille ei

toimi samanlaiset kaavat. He ajattelivat, että yksilöllinen tunteminen helpottaa esimiestä ymmärtämään työntekijöitään ja auttamaan vaikeissa tilanteissa. Opiskelijat toivat esiin ajatuksen siitä, että kun työntekijät tunnetaan yksilöllisesti, niin heidän koko kapasiteettiaan voidaan käyttää. Tämä luo motivaatiota ja saa työntekijät pysymään pidempään työpaikoissaan.

Haastattelija pyysi opiskelijoita kertomaan hyvästä johtamisesta, jolloin he toivat esiin säännöllisen tuen ja ymmärryksen saamisen. Tämä on ymmärrettävää erityisesti työuran alkuvaiheessa, jolloin osaamista on vielä vähän. Opiskelijat tuntuivat arvostavan erityisesti joustavuutta. He olivat valmiita itse joustamaan, jos he vakuutuivat, että myös työnantaja joustaa. Keskustelu hyvästä ilmapiiristä ja sen merkityksestä sekä mukavasta esimiehestä ja rahasta toi esiin monipuolisia näkökulmia. Rahaa tärkeämpää on viihtyminen työssä. Viihtyminen tarkoittaa, että työpaikalla on kivaa ja hyvä ilmapiiri, koska se motivoi tekemään töitä. Opiskelijat ajattelivat rahasta, että päinvastoin, *”vaikka saisin hirveän määrän rahaa, niin jos en viihdy siellä, niin tilanne on paljon pahempi, enkä olisi yhtään motivoitunut käymään töissä.”* Myös arvostuksen saaminen työyhteisöstä koettiin tärkeäksi.

#### **5.4.11 Työn merkityksellisyys kulttuurin näkökulmasta**

Sahimaan mukaan suomalaiseen yhteiskuntaan on muodostunut tyhjiö siitä, mikä elämässä on merkityksellistä. Työ on yksi tapa löytää merkitystä elämään. Toisaalta aikaisempiin sukupolviin verrattuna 80- ja 90-luvuilla syntyneiden käsitykset ja odotukset työelämästä ovat hyvin erilaiset. Palkkatyö ei ole enää itseisarvo. He haluavat tietää, mikä on työn päämäärä ja mihin työllä vaikutetaan. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa, 2020.) Työn merkityksellisyyteen kulttuurin näkökulmasta opiskelijat eivät tässä sähköpostikyselyssä ottaneet kantaa.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Työpajatyöskentelyn tuloksia

Tässä kappaleessa pohditaan kirjallisuudesta löydettyjä käsityksiä työmarkkinoilla tarvittavista valmiuksista ja verrataan niitä Vantaan ammattiopisto Varian 11.3.2020 työpajassa nousseisiin ajatuksiin sekä tarjoilijaopiskelijoiden haastatteluihin. Siinä pohditaan myös, miten näitä valmiuksia pystytään opiskelijoille ammatillisessa koulutuksessa tuottamaan.

Tärkeimmät työpajatyöskentelystä esiin nousseet teemat olivat palautteen antaminen ja vastaanottaminen, kielitaito ja siihen liittyvä informaationlukutaito, eettisyys, vastuullisuus ja kestävän kehityksen mukainen toiminta, digitaaliset valmiudet sekä fyysinen kunto ja käden taidot.

Ammatillisella koulutuksella on tärkeä rooli opiskelijoiden työelämävalmiuksien kehittämisessä. 2015-2018 ravintola- ja cateringalan opetussuunnitelman jokaisessa tutkinnonosassa elinikäisen oppimisen avaintaidot olivat arvioinnin kohteina. Ne olivat oppiminen ja ongelmanratkaisutaidot, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, terveys, turvallisuus ja toimintakyky sekä ammattietiikka. 2018 alkaen elinikäisen oppimisen avaintaidot integroitiin ammatillisten arviointikohteiden sisälle.

Ammatillisesta koulutuksesta puhuttaessa kestoaiheena on pohdinta siitä, onko opiskelijan valmistuttuaan oltava teknisesti taitava vai elinikäisen oppimisen avaintaidot sisäistänyt ammattilainen. Haastattelijan kokemuksen mukaan työnantajat arvostavat työelämätaitoja, josta he käyttävät käsitettä asenne. Heidän mielestään työmarkkinoilla pärjää parhaiten henkilö, jolla on palo ja halu oppia alaa. He toteavat usein, että opettavat kyllä tekniset hienoudet, jos opiskelija on sisäistänyt työelämätaidot. Ravintola- ja cateringalalla on lukuisia ja monipuolisia toimintaympäristöjä, joihin opiskeluaikana on mahdollista tutustua. Uusiin toimintaympäristöihin solahtaminen käy nopeimmin niiltä opiskelijoilta, joilla on joko luontaisesti tai koulutuksen avulla saadut valmiudet toimia työelämässä.

Joustavien opintopolkujen toteuttamisessa työelämävalmiuksilla on tärkeä rooli. Alalle hakeutuu henkilöitä, joilla ei ole aiempaa osaamista, mutta halu toimia ravintolaympäristössä. Puhutaan hyvistä tyypeistä. Valitettavasti nämä hyvät tyypit usein vain pistäytyvät alalla. Yhtenä sitouttamiskeinona työhön voisi olla yksittäisten tutkinnonosien suorittamismahdollisuus. Tässä järjestelmässä edetään työelämävalmiuksista käsin. Ammatillisessa perustutkinnossa järjestys on usein niin päin, että tekniikka ensin ja siinä samalla opetellaan työelämävalmiuksia.

## 6.2 Teemahaastattelujen tuloksia

Y- ja Z-sukupolville palautteen antaminen ja vastaanottaminen on työelämätaito. Se on heille merkityksellisempää kuin aiemmille sukupolville. Työnjohdollisesti tämä tarkoittaa sitä, että heille annetaan konkreettisia selkeitä ohjeita ja sääntöjä sekä jatkuvaa palautetta. Opiskelijat olivat tästä samaa mieltä. Heidän mielestään palautteen vastaanottamista helpotti positiivinen ilmapiiri niin oppilaitostyöskentelyssä, kuin työelämäjaksollakin. Opettajilta ja työnantajilta saatavaa palautetta he pitivät itsestään selvänä. Tätäkin tärkeämpää heille oli kuitenkin palaute asiakkailta ja kollegoilta. Palautteella on tärkeä merkitys yksilön kehittymiselle työssään.

Miten ammatillinen koulutus pystyy vastaamaan tähän palautteen antamis- ja vastaanottamishaasteeseen? Vantaan ammattiopisto Varian tarjoilijaopiskelijoille on kokeiltu reflektointia ohjausmenetelmänä. Opiskelijat suorittavat työssäoppimisjaksoja siten, että he ovat alkuviikon koululla ja loppuviikon työelämässä. Alkuviikosta on mahdollista reflektoida työssäoppimispäiviä oman ryhmän kesken. Opiskelijat huomaavat, että useimmilla on ollut samantyyppisiä ongelmia. Yhdessä keskustellen ne eivät enää tunnukaan ongelmilta. Opiskelijat oppivat menetelmässä antamaan palautetta ja kannustamaan toisiaan. Toisaalta ammatillisen opettajan on mahdollista keskustella työssäoppimispaikoilla rakentavan palautteen merkityksestä opiskelijan ohjauksessa ja kannustaa sekä työpaikkaohjaajia, että opiskelijoita palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen.

Opiskelijoiden työpaikoilla saamaa palautetta voidaan pohtia myös tiedon arviointitaidon näkökulmasta. Tarjoilija saa työstään koko ajan palautetta ja sitä kerätään myös aktiivisesti. Opiskelijoiden mielestä palautteesta on hyötyä ja he arvostivat asiakkailta heti tulevaa palautetta. Asiakaspalvelutilanteessa saadun palautteen perusteella tarjoilija pystyy välittömästi korjaamaan työskentelyään asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Kyseisen palautteen opiskelijat kokivatkin oppimisprosessiksi, joka ohjaa heitä työskentelemään tulevaisuudessa toivotusti. Heillä oli myös uusi terve näkemys siitä, että kaikkeen asiakaspalautteeseen ei tarvitse suhtautua haudan vakavasti. Asiakaspalautetta pyydetään paljon ja asiakkaat antavat sitä miettimättä ihan loppuun, mikä merkitys palautteella saattaa olla. Opiskelijoiden mielestä asiaton asiakaspalautte tulisi jättää omaan arvoonsa. Asiakkaalla saattaa joskus vain olla huono päivä ja ravintolahenkilökunta ei voi kaikelle mitään.

Opiskelijat nostivat palautetta käsiteltäessä esiin sosiaalisten kanavien merkityksen. Heidän mielestään ravintola-arvostelut ovat subjektiivisia mielipiteitä, mutta niillä voidaan jopa murskata kyseinen yritys. Sanoilla on siis suuri merkitys ja tietoa on pystyttävä analysoimaan joka tasolla kriittisesti. Ammatillisessa koulutuksessa tulee korostaa lisääntyvän tiedon, myös palautteen, kriittistä käsittelyä. Sitä voidaan opettaa sekä ammatillisissa aineissa, että äidinkielen tunneilla. Opiskelijat ovat itse loistavia löytämään esimerkkejä käytännön työelämästä.

### **6.3 Kielitaito ja siihen liittyvä informaationlukutaito**

Osaamistarveraportissa 2035 korostetaan suomen kielen taitovaatimuksia maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä turvallisuus- ja hygieniasyistä. Samasta raportista nousi esiin harvoin keskustelussa ollut seikka, jonka mukaan suomenkieliset asiakkaat vaativat palvelua suomeksi. Kielitaitoon liittyen raportissa tuotiin esiin myös hyvät kommunikointi- ja vuorovaikutustaidot sekä kyky ymmärtää erilaisia kulttuureja. Pelkkä kielitaito ei riitä, vaan on tärkeää myös osata toimia monikulttuurisessa ympäristössä.



Vantaan ammattiopisto Variassa 11.3.2020 järjestetyssä työpajassa keskusteltiin pitkään alalla vaadittavasta kielitaidosta. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden suomen kielen taitovaatimusta korostettiin asiakkaisiin liittyvänä turvallisuustekijänä esimerkiksi erityisruokavalioiden toteuttamisessa. Osa työpajaan osallistuvista oli sitä mieltä, että puhutun kielen ei tarvitse olla suomi, kunhan kaikilla on jokin yhteinen kieli. Lisäksi keskusteltiin siitä, että työntekijöiden kvalifikaatioita tulisi lähestyä vahvuuksista käsin ja maahanmuuttajilla se voi olla nimenomaan usean kielen hallitseminen. Kielitaito tuo lisäosaamista asiakaspalvelutilanteisiin erityisesti pääkaupunkiseudulla. Siellä on paljon muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvia asiakkaita.

Perinteisen lukutaidon lisäksi on hyvä ymmärtää myös informaatiolukutaidon merkitys. Siinäkin korostuu kriittisyyden merkitys. Informaation määrän kasvaessa tulee pystyä erottamaan tosi niin sanotusta ”feikkitiedosta”. (SAK & Sovelto, n.d.).

Työpajatyöskentelyssä oppilaitoksen tehtäväksi nähtiin tiedon arviointitaitojen opettaminen ja sen korostaminen, että kaikkea ei pidä omaksua kritiikittä. Kielitaitoon liittyen opiskelijat puolestaan ihmettelivät, kuinka pienellä kielitaidolla voi ylipäänsä ravintola-alalla tulla toimeen. Tässä keskustelussa he nimenomaan korostivat kielitaidon merkitystä.

#### **6.4 Eettisyys, vastuullisuus ja kestävä kehitys**

Tulevaisuuden työntekijän identiteettiin kuuluu eettisyys, vastuullisuus ja kestävä kehityksen mukainen toiminta. Opiskelijat puhuvat eettisyydestä, vastuullisuudesta ja kestävästä kehityksestä arkisesti. He ajattelevat, että voivat sitoutua vain sellaisiin yrityksiin, joilla on samat arvot eettisyydestä, kuin heillä itsellä. Esimerkkinä he toivat lihan alkuperäismerkinnät ja tonnikalan kestävä kalastamisen.

Heidän mielestään tuotteiden elinkaaren tulee olla läpinäkyviä. He olivat valmiita myymään asiakkaille vain tuotteita, joihin itse sitoutuvat. Työpajatyöskentelyyn 11.3.2020 osallistuneet työnantajat komppasivat opiskelijoita. Heidän mielestään Z-sukupolvi on ensimmäinen sukupolvi, joka ajattelee vastuullisuudesta kokonaisvaltaisesti. He eivät enää puhu, vaan myös toimivat. Esimerkiksi ruokahävikin minimoiminen erilaisten appien avulla on heille arkipäivää omassa elämässään.

Vantaan ammattiopisto Varialla on tarkoitus ottaa käyttöön syksyllä 2020 Resq -ruokahävikkisovellus opetusravintolaan ja myymälään, jolloin opiskelijat voivat harjoitella niiden käyttöä myös oppilaitoksessa.

## **6.5 Digitaaliset valmiudet**

Opiskelijahaastattelussa mobiilisovellusten hallintaa opiskelijat pitivät työelämävalmiuksina, mutta totesivat etteivät pääse työssäoppimispaikoissa niitä harjoittelemaan. Vakituinen henkilökunta päivittää sosiaalista mediaa. Toisaalta opiskelijat eivät tästä olleet harmissaan, koska osasivat taidon yksityiselämästään. Ammatillisessa koulutuksessa on nykyisin samassa ryhmässä nuoria ja aikuisia. Se on rikkaus, koska heillä on paljon annettavaa toisilleen, erityisesti työelämävalmiuksien osalta. Aikuisilla on kokemusta erilaisista tilanteista ja nuorilla on rentoa ja tuoretta suhtautumista niin tietotekniisiin, kuin muihinkin asioihin. Kanustan oppilaitoskokemuksen pohjalta työnantajia palkkaamaan eri-ikäisiä henkilöitä samaan työyhteisöön. Koska Y- ja Z-sukupolvet ovat taitavia digitaalisten välineiden käyttäjiä, niin he voisivat toimia mentoreina niille työntekijöille, joille digitaaliset välineet eivät ole tuttuja.

## **6.6 Fyysinen kunto ja käden taidot**

Fyysistä kuntoa ja kädentaitoja opiskelijat pitivät itsestään selvänä asiana. Aiheesta sivuttiin käsittelemään, miksi ravintola-ala kärsii työvoimapulasta. Ilkka Halava ja Mika Pantzar ovat todenneet, että ”ammatit, joiden piirteitä ovat tylsyys, likaisuus ja vaarallisuus kokevat nopeaa väen vähenemistä.” (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2010, 27). Onko ravintola-ala tylsä, likainen ja vaarallinen työ? Entä onko asialle jotain tehtävissä? Ravintola- ja cateringalan opetus-

suunnitelma mahdollistaa koulutuksen aikana opiskelijoiden monipuolisen oppimisen erilaisissa toimintaympäristöissä. Haastattelemani opiskelijat eivät pitäneet työtään tylsänä, likaisena tai vaarallisena. Päinvastoin he ovat olleet usein yllättyneitä siitä, kuinka monipuolista osaamista tarjoilijan työssä vaaditaan.

## 6.7 Työn mielekkyys ja merkityksellisyys

Sähköpostikyselyssä työn mielekkyudesta ja merkityksellisyydestä tärkeimmiksi aiheiksi nousivat palaute ja motivaatio, työssä kehittyminen ja työn itsenäisyys. Työn mielekkyys ja merkityksellisyys konkretisoitui opiskelijoille siten, että heillä oli kristallinkirkas käsitys työnsä tarkoituksesta. He olivat tuottamassa asiakkaille positiivista kokonaisvaltaista palvelukokemusta. Palvelutilanteessa asiakkailta saatava palaute motivoi heitä. Tätäkin merkityksellisempää tuntuivat olevan omasta työyhteisöstä saadut positiiviset kommentit ja työyhteisöstä saatu arvostus.

Kaiken kaikkiaan työpaikan ihmissuhteet olivat opiskelijoille erittäin merkityksellisiä. Ihmissuhteilla he tarkoittivat asiakkaiden ja työkavereiden kohtaamisia. Työn itsenäiseksi kokeminen lisäsi opiskelijoille työn mielekkyyttä. Kaikki opiskelijat olivat sitä mieltä, että työssä viihtyminen oli rahaa tärkeämpi asia.

Vaikka kaikenlaisen tuen ja kannustuksen saaminen oli tärkeätä, niin koskettavinta se oli ollut heidän mielestään tilanteissa, joissa omassa elämässä oli ollut erityisiä haasteita. Tuki ja kannustus olivat saaneet silloin korostuneen aseman. Opiskelijat näkivät palvelutilanteessa saadun palautteen oppimisprosessina, jonka he ajattelivat tulevaisuudessa ohjaavan omaa työskentelyään. Opiskelijat kokivat, että paitsi asiakkailta saatu palaute, myös hyvä työporukka ja oma kiinnostus työhön mahdollisti työssä kehittymisen. He olivat valmiita kehittämään omaa työtään palkkatyöhön päästyään. Työssäoppimisjaksolla heillä oli ollut tähän jo pieniä mahdollisuuksia. Esimiehellä he kokivat myös olevan oman roolinsa motivaation luojana. Tätäkin tärkeämpänä he pitivät esimieheltä saatua yksilöllistä kohtelua.

## 6.8 Sosiaalisen pääoman vahvistaminen

Nuorilla on omanlaisensa tapa tehdä asioita. Se ei ehkä ole sama kuin aiemmillä sukupolvilla mutta, keskustelemalla, tukemalla ja kannustamalla löydetään kaikkia palveleva lopputulos. Työnantaja pystyy vahvistamaan sosiaalista pääomaa avoimella kommunikaatiolla ja luottamuksella. Opiskelija kertoi arvostavansa *”työnantajani antamia vapauksia, mutta hän ei torju auttavia neuvoja. Vapaus lisää työn mielekkyyttä ja toivon, että voin jatkossakin näyttää osaamistani ja tehdä asioita omalla tavallani.”*

## 7 TULOSTEN TULKINTAA

Työnantajilla on kaikki mahdollisuudet tukea opiskelijoita ura- ja ammatillisissa siirtymissä mahdollistamalla sisäisen liikkuvuuden ja siten uusiin tehtäviin siirtymisen. Uusiin tehtäviin siirtyminen tarkoittaa esimerkiksi sitä, että opiskelijalle mahdollistuu useamman tutkinnonosan suorittaminen peräkkäin tai samalla työssäoppimisjaksolla. Molempipuolinen tutustuminen on pidempikestoisella työssäoppimisjaksolla helpompaa. Tutustumisesta seuraa sitoutumista ja sitoutuminen voi tuottaa opiskelijoille valmistumisen jälkeen työpaikan.

Y-sukupolvi haluaa kehittää työyhteisöä. Töiden muuttuminen tulevaisuudessa projektiluonteisiksi tuo työn toimintaympäristön kehittämiseen oman lisänsä. Projekteihin osallistuminen edellyttää ymmärrystä siitä, että tiimin vetäjä ja osallistuminen vaihtelevat projekteittain. Jotta projekteihin pääsee osalliseksi, niin työntekijän on muokattava itsestään brändi, jota hän markkinoi. Y- ja Z-sukupolvilla on tähän kaikki edellytykset.

Vesterisen määrittelemä päämäärätietoinen työyhteisö tarjoaa mahdollisuuksia työn mielekkyyden lisäämiseksi. Päämäärä tarkoittaa sitä, että kaikilla on yhteinen ymmärrys siitä, mihin ollaan menossa. Viestinnällä on tässä tärkeä rooli. Y- ja Z-sukupolvien kanssa toimiessa on hyvä ymmärtää, että heidän viestinnällisessä käyttäytymisessään on kaksi ääripäätä. Ensinnäkin he ovat taitavia kulttuurin lukijoita. Tätä kannattaa hyödyntää. Toisaalta he tilanteessa kuin tilanteessa sanovat heti ääneen mitä ajattelevat. Riippumatta siitä, että jälkimmäinen on kehittämisen kohde he haluavat kuitenkin olla omalla tavallaan vaikuttamassa työyhteisön rakentamiseen. Uusi sukupolvi toivoo ”*tulevaisuuden työtä, että minua kuunnellaan ja kysytään mielipidettäni asioihin ja että työpaikalla on hyvä ilmapiiri. Tämä on tärkeää, koska en halua jäädä työyhteisön ulkopuolelle.*”

Yritystoiminnan jatkuvuuden näkökulmasta kehittäminen on välttämätöntä. Diginatiivit (Y- ja Z-sukupolvet) korostavat omien kehittymismahdollisuuksiensa tärkeyttä työssään. He haluavat kehittyä ja kehittää: - *Raha ei ole tärkein asia, vaan viihtyminen työpaikalla. Tunnen itseni niin hyvin, että jos työ ei minua kiinnostaisi, niin en sitä myös väkipakolla tekisi. Haluan, että työ on sellaista mistä itse pidän ja jossa kehityn.*

Kehittyminen on uusille sukupolville elämäntapa. Työnantajien kannattaa sijoittaa näihin nuoriin, koska muutoin he äänestävät jaloillaan ja vievät energiansa niihin organisaatioihin, joissa heihin uskotaan. Opiskelijan kehittymistä työssä-oppimispaikassa voidaan edesauttaa säännöllisen palautteen avulla. Y- ja Z-sukupolvet ovat syntyneet muutoksen keskelle. He muuttavat organisaatiota huomaamattaan, koska näkevät muutostilanteen mahdollisuutena kehittyä. Opiskelijat pitävät tärkeänä myös kielteistä palautetta. He totesivat sen *”auttavan kohtaamaan myös harmillisia tilanteita ja ratkaisemaan niitä. Asiakkaalle tulee jäädä aina tilanteesta hyvä mieli ja itse oppii.”*

Onnistumisen kokemukset ovat tärkeitä Y- ja Z-sukupolvelle. Erityisesti opintojen alkuvaiheessa, jolloin kokonaisymmärrystä on vielä vähän opiskelijat edellyttävät työtehtäviltä selkeyttä. Selkeys tuo onnistumisen kokemusta ja mielekkyyttä, kun tietää mitä tekee. Onnistumisella on myös vahva pohja sisäisen motivaation syntymiselle. Työnjohdollisesti on hyvä käyttää osallistavia johtamismenetelmiä. Ne auttavat löytämään yksilön vahvuuksia. Y- ja Z-sukupolville kannattaa siis luoda hyvä, motivoiva ja kannustava työilmapiiri, sillä he arvostavat sitä, että *”jokainen työpaikalla kannustaa ja on toinen toistensa tukena.”*

Työnantaja pystyy vahvistamaan muutoksen hallintaa ja sopeutumisvalmiutta luomalla Y- ja Z-sukupolville mielekkään työn. Oppilaitosympäristössä näkee käytännössä, että opiskelijoille jatkuva muutos ja sen hallitseminen ovat arkipäivää. He eivät etsi muutoksiin syyllistä työntekijöistä, vaan prosessista. Heillä on valmiuksia kritisoida töitä ja mielestään vääränlaisia työnkuvia. Opiskelijat löysivät mielenkiintoisen näkökulman siitä, että työnkuvia penkomalla voidaan löytää uusia työpaikkoja, joita ei ollut julkisesti auki. Kun ei ole valmista formaattia, niin voidaan luoda uutta eli tehtäväkuvia, joihin on mielekästä samaistua. Julkisessa keskustelussa usein arvostellaan Y- ja Z-sukupolvien asennoitumista työhön. Itse luen kuitenkin heidän vahvuudekseen sen, että he sopeutuvat monenlaisiin asioihin, kunhan se vain on heidän näkökulmastaan mielekästä.

## **8 POHDINTAA TYÖELÄMÄVALMIUKSISTA SKENAARIOIDEN NÄKÖKULMASTA**

Skenaariot ovat yksi tapa pohtia tulevaisuutta. Yksittäisen ammatillisen oppilaitoksen opiskelijan kohdalla tulevaisuutta voidaan lähestyä urasuunnittelun ja opiskelijan valmiuksien näkökulmasta. Opiskelijalle on mahdollista järjestää hyvinkin yksilöllisiä opintopolkuja hänen toiveittensa perusteella. Opinnot suunnitellaan yhdessä opiskelijan, työelämän edustajan ja vastuopettajan kanssa. Opiskelija on kuitenkin avainasemassa siinä, minkälaiseksi hän haluaa oman urapolkunsa suunnitella. Esimerkkejä yksilöllisistä poluista ovat yrittäjyyspolku, nopean etenijän polku, vaikuttajapolku tai kansainvälinen polku. Taipuisissa työntekeijöissä tarvittavia työelämävalmiuksia ovat moniosaajuus, palautteen antaminen ja vastaanottaminen ja digitaidot. Pätkätyöt edellyttävät työntekeijöiltä joustavuutta ja epävarmuuden sietokykyä sekä valmiutta jatkuvaan työnhakuun. Ravintola-alalla Taipuisat työntekeijät skenaario lienee tulevaisuutta, jota olisi mielenkiintoista tutkia lisää.

Kaiken kaikkiaan tutkimus tuotti paljon hyödyllistä tietoa ja auttoi ymmärtämään uusien sukupolvien tapaa nähdä ja kokea maailmaa. Ammatillisen oppilaitoksen on hyvä tiedostaa, millaisin odotuksin uudet sukupolvet siirtyvät ammatilliseen koulutukseen ja miten heitä kannattaa tukea unelmien tavoittelussa. Ammatillisella oppilaitoksella on suuri vastuu, sillä se tuottaa ammattitaitoisia tekijöitä tulevaisuuden työmarkkinoille. Oppilaitoksella on tärkeä rooli myös kehittää eri sukupolvien välistä kohtaamista ja välttää turhat arvomaailmaristiriidoista kumpuavat yhteentörmäykset. Tulevaisuuden työmarkkinoille tarvitaan tekijöitä ja niitä löytyy vain yhteen hiileen puhaltamalla sekä kuuntelemalla työntajien ja -tekijöiden tarpeita, odotuksia sekä kehittämisideoita. Tutkimustyön aikana syntyi yhdessä kollegani kanssa huonetaulu työntajille. Tämä auttaa työnantajia ymmärtämään uusien sukupolvien odotuksia ja tarpeita sekä pysähtymään huonetaulun luona refleктоimassa omaa toimintaansa.

### **1. Aidosti kiinnostunut opiskelija saa parhaan mahdollisen tuen ja avun**

- Kun opiskelija itse on sitoutunut ja tietää mitä haluaa, kannusta häntä tavoittelemaan unelmaansa.

### **2. Yksilölliset ura- ja koulutuspolut tuovat merkitystä ja mielekkyyttä**

- Hyödynnä työpaikalla oppimisessa erilaisia toimintaympäristöjä
- Mahdollista työnkierto ja rakenna oppimisen polku jokaiselle

### **3. Oppimis- ja kehittymismahdollisuudet motivoivat ja sitouttavat**

- Mahdollista uudenlaisia toimenkuvia
- Jalosta henkilöstön osaamista yhteistyössä eri-ikäisten kanssa
- Kannusta ilmapiiriin, jossa arvostetaan ja hyödynnetään toisten vahvuuksia

### **4. Digitaaliset välineet helpottavat työtämme – toivottavasti!**

- Käytä opiskelijoiden tavoittamiseen digitaalisia välineitä
- Anna opiskelijoille mahdollisuus toimia mentoreina niille työntekijöille, joille digitaaliset välineet eivät ole niin tuttuja. Digitaaliset välineet ovat tulleet jäädäkseen.



## **5. Matala hierarkia on nykypäivää**

- Toimi matalassa hierarkiassa ja lisää opiskelijoiden vaikutusmahdollisuuksia omaan työhönsä

## **6. Kannustava johtamistyyli motivoi**

- Organiso työolosuhteet mahdollisuuksien mukaan yksilön kannalta järkeviksi - työnteen motivaatio kasvaa ja siitä tulee merkityksellistä toimintaa.
- Käytä konkreettisia ja selkeitä ohjeita

## **7. Toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti - opiskelijat ovat jo siellä!**

- Nuorille muutos on arkipäivää: hyödynnä heidän voimavarojaan uusiin ideoihin ja tuotekehitykseen

## **8. Tunneäly ja tilannetaju ratkaisevat**

- Hyödynnä opiskelijoiden uuden kulttuurin lukemistaitoa ja kannusta katsomaan asioita positiivisten silmälasien läpi
- Ohjaa asiakaslähtöisyyteen ja ”tilanteiden lukemiseen” työyhteisössä ja asiakaspalvelussa

## **9. Ammatillinen opettaja on uuden sukupolven tulkki**

- Hyödynnä opettajan ammattitaitoa - yhteistyöllä kaikkien osapuolten toiveet ja tarpeet yhdistyvät.
- Tutustu HOKSiin - opiskelijan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma avaa tien ammatilliseen kehittymiseen ja tavoitteisiin

## **10. Palaute on arvokasta**

- Palautteen pyytäminen on signaali halusta onnistua työssä
- Kannusta opiskelijoita pyytämään ja antamaan palautetta
- Pyri rakentavaan palautteeseen

## 9 YHTEISKUNNALLINEN MERKITYS

Tutkimus tuotti hyödyllistä tietoa uusien sukupolvien odotuksia ja toiveista. Näistä asioista on hyvä keskustella eri alojen toimijoiden kanssa, sillä se auttaa ymmärtämään uusien sukupolvien odotuksia paremmin ja välttämään turhia vastoinkäymisiä. Käytännössä nuorten siirtymisestä työelämään voidaan auttaa erilaisissa yhteistyöverkostoissa, opiskelijoiden urapolkusuunnitteluissa ja opintojen tuotteistamisprosesseissa. Myös kehittämishankkeet tuovat hyvän mahdollisuuden nuorten tukemiseen ja kannustamiseen sekä tarjoavat mielekkäitä kokemuksia.

Ymmärtämällä Y- ja Z-sukupolvien toimintatapoja ja vahvuuksia voimme auttaa heitä ymmärtämään työelämässä pidempään olleiden näkemyksiä. Y- ja Z-sukupolvien edustajat haluavat päästä kehittämään osaamistaan ja työyhteisöään. Yksi keino tähän on vanhemmilta sukupolvilta kerättävä hiljainen tieto. Yhteistyö eri-ikäisten kanssa pitää nähdä vahvuutena, eikä heikkoutena tai jarruna. Kaikilla sukupolvilla on osaamista ja taitoja, joita toiset sukupolvet voivat edelleen jalostaa. Se lisää kaikille omaan työhön merkityksellisyyttä ja rakentaa samalla parempaa työyhteisöä.

## LÄHTEET

Aaltonen, T., Ahonen, P. & Sahinmaa, J. 2020. Johda merkitystä. Helsinki: Al-matalent Luettu 2.6.2020 <https://pro.almatalent.fi/article/johda-merkitysta-johda-motivaatiota-ja-tuloksia/12399>

Aarnikoivu, H. 2010. Menesty ja voi hyvin. Helsinki: WSOYpro

Demoshelsinki. Skenaarioita tulevaisuudesta. Luettu 11.4.2020 <https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2017/01/Ty%C3%B6-2040-Skenaarioita-ty%C3%B6n-tulevaisuudesta.pdf>

Elinkeinoelämän valtuuskunta. 2010. Kuluttajakansalaiset tulevat! - Miksi työn johtaminen muuttuu? Luettu 12.4.2020. <https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2010/09/Kuluttajakansalaiset.pdf>

Elinkeinoelämän valtuuskunta. 2020. Nuoriso, pilalla – sukupolvipamfletissa tyrmätään identiteettipolitiikka. Luettu 4.5.2020. <https://www.eva.fi/blog/2020/02/27/nuoriso-pilalla-sukupolvipamfletissa-tyrmataan-identiteettipolitiikka/>

Eskola, Marja-Leena Leena 2018. Nuoremmat sukupolvet, milleniaalit, ovat muuttaneet työelämää, osa 1. <https://www.ictdirect.fi/blogi/nuoremmat-sukupolvet-milleniaalit-ovat-muuttaneet-tyoelamaa-osa-1/>

Fedoret, K. 2019. Y-sukupolven johtaminen matkailuyrityksissä. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Luettu 17.7.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/168400/Fedoret%20Kristina.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Talentum.

Hannila, Päivi - Kyngäs, Päivi.2008. Teemahaastattelu laadullisessa tutkimuksessa. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/38214/stadia%E2%80%901210852529%E2%80%902.pdf?sequence=1>

Juutilainen, S. 2016. Strategisen yritys vastuun käsikirja. Helsinki:Talentumpro

Jyväskylän yliopiston Koppa. (n.d.). Laadullisten menetelmien pienryhmä - Laadullisesta sisällönanalysistä. Luettu 15.03.2020. [https://koppa.jyu.fi/kurssit/215677/harjoitusryhma/laadullisten-menetelmien-pienryhma/pienryhma-14-2-18.pdf?fbclid=IwAR3SHPvZTOZIE3c4m\\_QAX8iWkpJyubg14PiAXEEf7durgZjXrw-u-ol4CuQ](https://koppa.jyu.fi/kurssit/215677/harjoitusryhma/laadullisten-menetelmien-pienryhma/pienryhma-14-2-18.pdf?fbclid=IwAR3SHPvZTOZIE3c4m_QAX8iWkpJyubg14PiAXEEf7durgZjXrw-u-ol4CuQ)

Kontiainen, L. 2012. Työelämäyhteistyön merkitys opiskelun aikana – Quicker Steps hanke. Liiketalous. Laurea Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 3.5.2020 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47428/Kontiainen\\_Laura.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47428/Kontiainen_Laura.pdf?sequence=1)

Koulutus – ja työvoiman kysyntä – Ennakkotietoa tulevaisuuden työpaikoista ja koulutustarpeista <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/hanhijoki-i.-katajisto-j.-kimari-m.-ja-savioja-h.-koulutus-ja-tyovoiman-kysynta-2025.-2011.pdf>

Kultalahti, S & Viitala, R. 2014 Ikätörmäyksiä työpaikoilla Vaasan Yliopiston Tutkimuksia sarja.

Kuusela, S. 2012. Organisaatioelämää, kulttuurin voima ja vaikutus. Helsinki: Talentum

Leinonen, O & Oksanen, T. 2014. Miten muutos koetaan? Toimintaterapeuttiopettajien kokemuksia muutoksista toimintaterapeuttikoulutuksessa. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83722/Leinonen\\_Outi\\_Oksanen\\_Tiina.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83722/Leinonen_Outi_Oksanen_Tiina.pdf?sequence=1)

Manai, A. & Lauren, K. 2013. Asenteella töihin, mutta miten? Helsinki: Taloudellinen tiedotustoimisto TAT

Niittumäki-Mäntylä, M., Sivonen, A. & Pietilä, M. 2020. Ravintola-, catering- ja elintarvikealan Ammatilainen 2.0. Julkaisematon. Vantaan ammattiopisto Varia.

Opetushallitus. (n.d.) Osaamisen ennakointifoorumi – Osaamiskorttipakka. Luettu 6.5.2020. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamiskortit\\_verkkoversio\\_1.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamiskortit_verkkoversio_1.pdf)

Opetushallitus. 2019. Osaaminen 2035. Luettu 4.5.2020. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf)

Paldanius, M. 2020. Z-sukupolven mediankäyttötavat kotimaisten nuorten medioiden näkökulmasta. Audiovisuaalinen mediakulttuuri. Lapin yliopisto. Pro Gradu. Luettu 12.7.2020. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64174/Paldanius.Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Partti, N. 2012. Eri sukupolvet uudistuvassa työelämässä : Mitä ammattiin opiskelevat nuoret odottavat työltä ja miksi?. Johdon assistenttityö ja kielet. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 16.7.2020. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51574/Partti\\_Niina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51574/Partti_Niina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

SAK & Sovelto. (n.d.). Digiajan työelämävalmiudet – kaikille kätevästi. Luettu 7.4.2020. <https://www.slideshare.net/SAKkalvot/digiajan-tyelmvalmiudet-kaikille-kevtsti>.)

Siltala, J. 2013. Nuoriso mainettaan parempi. Helsinki: WSOY

SHRM, Society for Human Resource Management. Motivating Generations Infographic. Luettu 4.7.2020. <https://www.shrm.org/ResourcesAndTools/hr-topics/behavioral-competencies/global-and-cultural-effectiveness/Pages/Motivating-Generations-Infographic.aspx>

Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö. 2017. Digiajan työelämävalmiudet – kaikille kätevästi. Luettu 4.5.2020. <https://www.sak.fi/aineistot/julkaisut/digiajan-tyoelamavalmiudet-kaikille-katevasti>

Tienari, J & Piekkari, R. 2011. Z- ja epäjohtaminen. Helsinki: Talentum

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu, kolmas painos. Talentum.

Vesterinen, P. & Suutarinen, M. 2011. Y-sukupolvi Työ(elämässä). Helsinki: JTO

Virtanen, P. 2018. Palvelujen yhteiskunta, yrityslähtöinen arvon luominen ja palveluperusteinen toimintalogiikka. Helsinki: Tietosanoma