

Laura Tynkkynen

**TYÖELÄMÄLÄHTÖISEN
TOIMINTAKONSEPTIN KEHITTÄMINEN
AMMATILLISEEN KOULUTUKSEEN
RAVINTOLA-, CATERING-
JA
MATKAILUALALLE**

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus
(ylempi amk)



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	restonomi (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Laura Tynkkynen
Työn nimi	Työelämälähtöisen toimintakonseptin kehittäminen ammatilliseen koulutukseen ravintola-, catering-, ja matkailualalle
Toimeksiantaja	Ammattiopisto Samiedu
Vuosi	2022
Sivut	85 sivua, liitteitä 10 sivua
Työn ohjaaja(t)	Tiina Tuovinen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämiseen liittyvien prosessien vaiheet ammatilliseen koulutukseen ravintola-, catering- ja matkailualalle. Opinnäytetyössä kartoitetaan työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämistyön tarvetta ja mahdollisia kehittämiskohteita. Kehittämistyön tarvetta selvitetiin kartoittamalla alan ja sen koulutuksien valtakunnallista tilannetta, sekä selvittämällä työelämä- ja opiskelijänäkökulmaa alan ja sen koulutuksen alueellisesta tilanteesta, sekä niiden mahdollisista kehittämisen kohteista.

Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä matkailutoimiala kärsii työvoima- ja osaajapulasta. Työelämän tarpeisiin vastaaminen ja ammattitaidon edistäminen ovat ammatillisen koulutuksen toiminnan perusedellytyksiä. Opinnäytetyössä selvitetään miten ravintola-, catering- ja matkailualan ammatillisella koulutuksella voidaan vastata työelämän osaajatarpeisiin kehittämällä työelämälähtöisiä toimintakonsepteja, sekä tutkitaan miten niitä tulisi kehittää.

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena. Tapaustutkimusprosessi alkoi tutkimuksellisella osalla, missä tutkittiin ympäristöanalyysin avulla toimeksiantajan toiminta-alueen kehittymistä ja sen vaikutuksia. Toisena tutkimuskohteena oli työelämänäkökulma, joka tehtiin avointen haastatteluiden ja keskustelutilaisuuksien avulla. Kolmanneksi tutkittiin opiskelijänäkökulmaa temahaastattelemalla ravintola-, catering- ja matkailualan opiskelijoita. Opiskelijahaastatteluiden perusteella tehtiin opiskelijoista asiakasprofiilit.

Opinnäytetyön perusteella työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämiseksi ammatilliseen koulutukseen ravintola-, catering- ja matkailualalle on tarvetta. Matkailutoimiala on kriisissä ja työelämä tarvitsee osaajia. Työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämistyöllä arvioidaan olevan myönteisiä vaikutuksia osaavamman työvoiman saatavuuteen työelämälle. Työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämisen hyötynä on koulutuksien kehittäminen suoraan työelämän osaamistarpeisiin, koulutuksien kohdentaminen oikealla asiakasryhmälle, sekä koulutuksien saavutettavuuden parantaminen ja uusien opiskelijaryhmien löytäminen.

Asiasanat: matkailutoimiala, ammatillinen koulutus, vetovoima, ravintola- ja matkailuala

Degree title	Master of Hospitality Management
Author (authors)	Laura Tynkkynen
Thesis title	Developing working life oriented operational concept for vocational college in restaurant, catering and travel services.
Commissioned by	Ammattiopisto Samiedu
Time	2022
Pages	85 pages, 10 pages of appendices
Supervisor	Tiina Tuovinen

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to describe the stages of the processes of developing working life-oriented operational concepts into vocational college in restaurant, catering and travel services. This thesis surveys the need of developing working life oriented operational concept and its development targets. The need for development work was clarified by surveying the national situation of the business field and its vocational education, and by finding out the business life and student perspective on the regional situation of the education, as well as possible targets for its development.

The topic of this thesis is very current, because tourist industry suffers from labour and skill shortage. Responding to the needs of working life and promoting professional skills are the basic prerequisites for the operation of vocational education. The thesis explains how vocational education in the restaurant, catering, and tourism services can respond to the skills needs of business life by developing working life-oriented operating concepts.

The thesis was implemented as a case study. The case study process started with the research part, where the development of Ammattiopisto Samiedu area of operation and its effects were investigated using environmental analysis. As another topic, the working life perspective was investigated as an interview study through open interviews and discussion sessions. Thirdly, the student perspective was studied by theme interviews with students in the restaurant, catering and tourism industries. To improve customer understanding customer profiles of the students, were made based on the student interviews.

Based on the result of the thesis, there is a current need for the development of working life-oriented operating concepts. The tourism sector is in crisis and business life needs more skilled workers. The development work of working life-oriented operating concepts is estimated to have positive effects on the availability of more skilled workers in business life. The benefit of developing working life-oriented operating concepts is the ability to develop teaching content directly to the competence needs of business life, targeting them on right customer group, as well as improving the accessibility of education and finding new student groups.

Keywords: tourism industry, vocational college, attraction, restaurant and travel business

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJA JA TAVOITE	7
2.1	Ammattiopisto Samiedu.....	7
2.2	Kehittämistyön tavoite.....	8
3	KÄSITE- JA TIETOPERUSTA	10
3.1	Ammatillinen koulutus.....	11
3.2	Matkailu- ja ravitsemisalalan ammatillinen koulutus	12
3.2.1	Taustaa koulutuksen- ja uravalintaan liittyvistä tekijöistä.....	14
3.2.2	Matkailu-, ravintola- ja cateringalan koulutuksen vetovoimaisuus.....	15
3.3	Matkailutoimialan nykytilanne	17
3.4	Matkailutoimialan merkitys Etelä-Savossa.....	19
3.5	Mara-ala työllistäjänä.....	20
3.6	Matkailutoimialan vetovoimaisuuteen vaikuttavia tekijöitä	24
4	KEHITTÄMISPROSESSIN MENETELMÄT	27
4.1	Lähtökohdat ja toiminnan suunnittelu	29
4.2	Tapaustutkimus lähestymistapana ja tutkimusongelma.....	30
4.3	Prosessinkuvaus.....	33
4.4	Palvelumuotoilu	34
4.4.1	Asiakasymmärrys ja -profiili	36
4.4.2	Haastattelututkimus	37
4.5	Toimintaympäristöanalyysi PESTEL-analyysin avulla	40
5	KEHITTÄMISPROSESSIN TULOKSET	41
5.1	Prosessinkuvaus.....	41
5.2	Opiskelijaprofiilin määrittäminen	43
5.3	Työelämälähtöinen näkökulma	48
5.3.1	Työelämähaastattelut.....	49

5.3.2	Verkostoitumistilaisuudet	51
5.4	Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöanalyysi	53
5.4.1	Alueen väestörakenne ja sen vaikutukset (Social & Economical)	54
5.4.2	Uudet oppimisympäristöt (Tehnological)	58
5.4.3	Lakiuudistukset ja niiden vaikutus (Legal & Political & Economical)	60
5.5	Kehittämishankkeet	65
5.5.1	e-Working hanke	65
5.5.2	Koulutusportti hanke	66
6	KEHITTÄMISEHDOTUKSET TYÖELÄMÄLÄHTÖISEN KOULUTUKSEN TOIMINTAKONSEPTIN KEHITTÄMISEKSI	68
6.1	Työelämänäkökulma	69
6.2	Toimintaympäristöanalyysi	72
6.3	Jatkotoimenpiteet	75
6.3.1	Ammatillinen opetus	75
6.3.2	Yhteistyön- ja kehittämisen jatkaminen	76
6.3.3	Koulutuksien kehittäminen	77
6.3.4	Viestintä ja markkinointi	78
7	MENETELMIEN TARKASTELU	78
7.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	81
7.2	Oman prosessin tarkastelu	83
	LÄHTEET	86
	LIITTEET	
	Liite 1. Ryhmähaastattelu tarjoilijat	
	Liite 2. Ryhmähaastattelut leipuri-kondiittori	
	Liite 3. Ryhmähaastattelut kokit	
	Liite 4. Ryhmähaastattelut matkailu	
	Liite 5. Asiakaskortti tarjoilijaopiskelija	
	Liite 6. Asiakaskortti kokkiopiskelija	
	Liite 7. Asiakaskortti matkailuopiskelija	
	Liite 8. Asiakaskortti Horaca-yleisprofiili	

Liite 9. Haastattelu runko työelämä

Liite 10. Kutsu verkostoitumistilaisuuteen

1 JOHDANTO

Kehittämistyön aiheena on työelämälähtöisen toimintakonseptin kehittämisen tarpeen kartoittaminen ja sen prosessin kuvaaminen ammatilliseen koulutukseen matkailu-, ravintola- ja cateringalalle. Aihe on laaja ja se on useamman vuoden kestoisen kehittämistyö, jonka tekeminen on aloitettu vuonna 2020. Tämän kehittämistyön tarkoituksena on kuvata toimintakonseptien kehittämiseen liittyvien prosessien vaiheet ennen varsinaista tuotetta, sekä kartoittaa niiden tarvetta ja mahdollisia kehittämiskohteita. Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä matkailu- ja ravintola-ala kärsii valtakunnallisesta työvoima- ja osaajapulasta. Sama vetovoiman lasku on näkynyt myös useamman vuoden ajan alan ammatillisen koulutuksen hakijamäärissä.

Matkailutoimialan ja sen koulutuksen vetovoimaisuuden laskulla on ollut suuria vaikutuksia myös elinkeinoelämään. Palvelualojen ammattiliitto PAM osoitti huolensa alan vetovoimaisuuden laskusta jo vuonna 2017. Ammatillisen koulutuksen reformiuudistuksen myötä vuodesta 2018 lähtien on alan ammatillisen koulutuksen hakijamäärien laskusuhdanne kasvanut. Matkailutoimialalla osaavaa työvoimaa ei ole saatavilla, eikä hakijoita avoimiin työpaikkoihin tai kouluksiin ole. (Koivuniemi 2017).

Covid-19-pandemialla on ollut suuria vaikutuksia matkailutoimialan kehitykseen. Covid-19 aikaiset rajoitukset aiheuttivat työvoiman siirtymistä muille toimialoille ja tämä siirtymä on syventänyt alan työvoimapulaa, sekä vaikuttanut alan vetovoimaisuuteen myös alan ammatillisessa koulutuksessa. Osaajapula on valtava ja tämä on aiheuttanut uusia ilmiöitä, kuten palkkakilpailutusta, joka on nostanut yritysten kuluja entisestään muutenkin haasteellisten pandemia-vuosien jälkeen. (TEM 2022, s.45).

Olen toiminut 22 vuotta matkailutoimialan johto- ja kehittämistehtävissä ja saanut seurata alan kehitystä tänä aikana. Ala on ollut aina tärkeä osa minua ja sen kehittäminen on ollut minulle intohimo ja ensiarvoisen tärkeää. Alan nykyiset veto- ja pitovoiman pitkäaikaiset laskusuhdanteet ovat saaneet minut huolestumaan alan kehityksen suunnasta. Tämän negatiivisen kehityksen vuoksi

aloin miettimään nykyisessä työssäni alan kehittäjäopettajana, kuinka ammatillisessa koulutuksessa pystytään vastaamaan työelämän tarpeisiin parhaiten, jotta alalle saadaan uutta ja osaavampaa työvoimaa. Tästä muodostui toimeksianto kehittämistyöhöni: Työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämiseksi ammatilliseen koulutukseen ravintola-, catering- ja matkailualalle Ammattiopisto Samiedulle.

Työelämän tarpeisiin vastaaminen ja ammattitaidon edistäminen jatkuvan oppimisen keinoin ovat ammatillisen koulutuksen toiminnan perusedellytyksiä. Tämän perusedellytyksen takia kehittämistyöstä muodostui toimeksianto Itä-Savon Koulutuskuntayhtymältä - Ammattiopisto Samiedulta, joka toimii ammatillisen koulutuksen tarjoajana. Fokus on Itä-Savon koulutuskuntayhtymän pääsääntöisellä toiminta-alueella, sillä alueen ja seutukuntien elinvoimaisuuksien tukeminen ovat yksi ammatillisen koulutuksen tarkoituksista. Kehittämistyössä tutkitaan toiminta-alueen kehittymistä ja sen vaikutuksia toimintaympäristöanalyysin avulla. (Ammattiopisto Samiedu 2021).

Toimintaympäristöanalyysin lisäksi tutkitaan alan opiskelija- ja työelämänäkökulmia toimintakonseptien kehittämisen tarpeen selvittämiseksi ja niiden kehittämiseksi. Kehittämistyössä selvitetään myös koulutus- ja uravalintoihin vaikuttavia tekijöitä, jotta tiedetään paremmin, kuinka voidaan mahdollisesti vaikuttaa alan koulutuksien vetovoimatekijöihin paremmin toimintakonsepteja kehitettäessä.

Kehittämistyössä tehdyssä opiskelijanäkökulmien kartoituksessa nousseiden teemojen vuoksi, kuvataan Ammattiopisto Samiedulle tulevien opiskelijoiden palvelupolku ja sidosryhmät ennen koulutuspaikan valintaa. Tämä tarkoituksena on kehittää palveluprosesseja ja parantaa palveluiden saavutettavuutta. Palvelupolku- ja sidosryhmäanalyysin tulokset on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, sillä ne eivät suoraan vaikuta työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämiseen, vaan vaikuttavat enemmän ennakoivan opiskelijahankinnan palveluiden, markkinoinnin ja viestinnän kehittämiseen.

Matkailutoimialan kehittymisen suunta osoittaa, että kehittämistyölle on tarvetta ja että se pyrkii tutkimaan ja vastaamaan, ei pelkästään alueelliseen, vaan myös valtakunnalliseen ongelmaan. Ammattitaitoisen työvoiman saavuttaminen on kriittisessä asemassa elinkeinoelämän kehityksessä ja menestymisessä. Osaavan työvoiman saatavuuden tukemisessa on ammatillisella koulutuksella merkittävä rooli.

2 TOIMEKSIANTAJA JA TAVOITE

2.1 Ammattiopisto Samiedu

Kehittämistyön toimeksiantaja Ammattiopisto Samiedu sijaitsee Savonlinnassa ja se kuuluu kuuden kunnan omistamaan Itä-Savon koulutuskuntayhtymään. Kuntayhtymän jäsenkuntia ovat Enonkoski, Kitee, Parikkala, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava. Ammattiopisto Samiedun toiminta-ajatuksena ja koulutuskuntayhtymän koulutuspalvelujen tarkoituksena on tukea opiskelijan ammatillista, yleissivistävää ja persoonallisuuden kasvua, sekä kouluttaa ammattitaitoista henkilöstöä työelämän muuttuviin tarpeisiin ja jatko-opintoihin. Toiminnan tarkoituksena on turvata koulutuksen monipuolinen alueellinen saatavuus, sekä kehittää työelämää ja yrittäjyyttä, edistää kansainvälistymistä, sekä kestävän kehityksen periaatteita. (Ammattiopisto Samiedu 2021).

Koulutuspalvelujen toteuttamista varten Itä-Savon kuntayhtymä ylläpitää ammattiopisto Samiedua ja Sami-Palvelut Oy:tä, sekä muita koulutuksen kannalta tarpeellisia toimintoja ja kiinteistöjä. Sami-Palvelut Oy on Ammattiopisto Samiedun tytäryhtiö, joka tarjoaa erilaisia maksullisia koulutuspalveluita, neuvonta- ja kehittämispalveluita, projekteja ja tuotantopalveluita yritysten käyttöön. Sami-Palveluiden kautta järjestetään työelämän kortti- ja lupakoulutuksia, sekä yrityksille räätälöityjä koulutuksia. (Ammattiopisto Samiedu 2021).

Ammattiopisto Samiedussa opiskelee keskimäärin noin 2000 eri-ikäistä tutkinto-opiskelijaa ja sen kokonaisasiakasmäärä on lähes 4500 henkilöä. Ammattiopisto Samiedussa voi opiskella yli 40:tä eri tutkintoa ja siellä opiskeli vuonna 2020 keskimäärin 1600 opiskelijaa. Opiskelijamäärät voivat vaihdella vuoden aikana suuresti, sillä Samieduun voi tulla opiskelemaan ympäri

vuoden ja valmistua milloin vain. Opiskelijoiden sisäänotto tapahtuu noin 11 kertaa vuodessa ja tutkintotodistuksia kirjataan läpi vuoden. Opiskelijat voivat opiskella kokonaisen tutkinnon lisäksi myös pelkkiä tutkinnon osia, joka on ollut reformiuudistuksen jälkeen myös vallitseva kehityssuunta koko Suomen ammatillisessa koulutuksessa. (Itä-Savon koulutuskuntayhtymä 2021).

Ammattiopisto Samiedussa pyritään kehittämään ammatillista osaamista vastaamaan työ- ja elinkeinoelämän osaamistarpeisiin, edistämään työllisyyttä ja jatkuvaa oppimista sekä antamaan valmiuksia yrittäjyyteen. Tavoitteena on parantaa yksilöiden edellytyksiä menestyä yhteiskunnan jäsenenä ja työelämässä. Näihin arvoihin peilaten, kun indikoidaan matkailutoimialan ja sen koulutuksien vetovoimaisuuden kehityssuuntaa Ammattiopisto Samiedun toimeksiannolle kehittämistehtävään matkailutoimialalle on selkeä tarve. (Ammattiopisto Samiedu 2021).

2.2 Kehittämistyön tavoite

Kehittämistyön aihe on työelämälähtöisen toimintakonseptin kehittämisprosessin kuvaaminen ja sen tarpeen selvittäminen ammatilliseen koulutukseen matkailu-, ravitsemis- ja cateringalalle. Aihe on mielestäni erittäin tarpeellinen, sillä matkailu- ja ravitsemisalalla ja sen koulutuksen valtakunnallisen vetovoiman lasku on ajanut alan kriisiin, jota ei ole aikaisemmin koettu.

Kehittämistyönongelmana on matkailutoimialan osaavan työvoimapulan saatavuuden haasteet. Näkökulmana on alan ammatillinen koulutus ja miten oppilaitoksena voidaan kehittää toimintaa niin, että pystytään edistämään alan osaamista ja työllistymistä. Tutkimusongelman selvittämiseksi pyritään löytämään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuka on alan potentiaalinen opiskelija?
2. Miten alan koulutuksien vetovoimaa saadaan lisättyä?
3. Mitä ammattiosaamista työelämä tarvitsee?
4. Miten Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristö vaikuttaa toiminnan kehittämiseen?

Edellä mainittuihin tutkimuskysymyksiin vastaamalla voidaan selvittää, kuinka alan ammatillisena kouluttajana pystytään tukemaan työelämää työvoimapulan haasteissa kehittämällä alan koulutuksia.

Työelämälähtöisten toimintamallien luominen vaatii useita erilaisia toimia, kuten selvitystyötä ja taustatutkimusta. Työelämälähtöisyys tässä kehittämistyössä tarkoittaa sitä, että kartoitetaan ensin työelämähaastatteluin kehittämistyön tarpeellisuutta ja kehittämiskohteita. Tämän jälkeen yhteistyössä työelämän kanssa pyritään kehittämään erilaisia toimintakonsepteja, jotka vastaavat työelämän osaamistarpeisiin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi erilaisia räätälöityjä toimintakonsepteja eri opiskelijaryhmille, heidän taustansa, mielenkiintonsa ja osaamisensa kehittämistarpeet huomioiden erilaisissa ja vaihtelevissa oppimisympäristöissä.

Erilaiset selvitykset ja taustatutkimukset muodostavat prosessin, jossa ilmenee tutkittavien osa-alueiden vaikutukset ja vaatimukset toimintakonseptien kehittämiseen. Tarkoituksena on nyt ja tulevaisuudessa kehittää alan koulutuksia ja sen toimintamalleja niin, että ne tukevat alan positiivista osaamisen kehittymistä. Pyrkimyksenä on myös löytää keinoja kehittää koulutuksien vetovoimaisuutta ja edistää osaavien työntekijöiden saatavuutta työelämälle.

Tässä kehittämistyössä tutkitaan matkailutoimialan ja sen ammatillisen koulutuksen nykytilannetta, vetovoimaisuutta ja niihin vaikuttavia tekijöitä - jotta ymmärrettäisiin, missä olemme nyt, minne olemme menossa ja miksi, sekä miten alan tilannetta voidaan kehittää positiivisempaan suuntaan. Lisäksi tutkitaan Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöä, jotta voidaan ymmärtää sen toimintaympäristön luomat vaikutukset kehittämistyöhön.

Alueen työelämänäkökulma kartoitetaan työelämähaastatteluilla ja MARA-alan verkostoitumistilaisuuksissa pidettyjen avointen keskustelutilaisuuksien avulla. Työelämähaastatteluilla ja MARA-alan verkostoitumistilaisuuksilla pyritään selvittämään alan ammatillisen koulutuksen nykytilannetta, yhteistyön tiivistämisen tarvetta, sekä näiden molempien mahdollisia kehittämiskohteita.

Kartoitusten avulla pystytään paremmin kohdistamaan alan koulutuksen kehittämistyötä tarvittaviin teemoihin ja sisältöihin.

Asiakasnäkökulmaa kartoitetaan nykyisten ja valmistuneiden opiskelijoiden haastatteluiden avulla. Haastatteluissa kartoitetaan opiskelijoiden syitä hakeutua alan opintoihin. Tämän lisäksi halutaan selvittää, miten he näkevät alan koulutuksen nykytilanteen ja miten he sitä kehittäisivät. Opiskelijanäkökulman kartoituksen lisäksi luodaan asiakasprofiili matkailutoimialan opiskelijoista asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Tavoitteena on myös tutkia, mitkä seikat vaikuttavat opiskelijoiden ura- ja koulutusalan valintaan. Kehittämistyön tavoitteen kannalta nämä selvitykset ovat oleellisia siksi, että ymmärrettäisiin paremmin: kuka on asiakas, mitä hän haluaa, miksi hän valitsee alakseen matkailutoimialan ja mitkä seikat siihen vaikuttavat.

Kehittämistyön tavoitteena on tehdä pohjatyö, tutkia, sekä selvittää tarvittavat lähtökohdat ja tarpeet toimintakonseptien kehittämiseen ja kuvantaa tämä prosessiksi. Kaikki yllä olevat seikat vaikuttavat mielestäni osaltaan merkittävästi työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämiseen.

3 KÄSITE- JA TIETOPERUSTA

Tässä osiossa paneudutaan tarkemmin toimintakonseptien kehittämiseen vaikuttaviin osa-alueisiin. Tällaisia osa-alueita ovat mm. ammatillisen koulutuksen sekä toimintaympäristön ymmärrys sekä niihin vaikuttavat tekijät, sekä matkailutoimialan ja sen koulutuksen kehitys ja tulevaisuuden näkymät. Nämä kaikki vaikuttavat kehittämistyönprosessin eri vaiheisiin, sekä luonnollisesti itse toimintakonseptiin ja sen rakenteisiin.

Matkailutoimiala on merkittävä tekijä alueiden elinkeinoelämän tukemisessa, kehittämisessä, vetovoimaisuudessa ja taloudellisessa kasvussa. Siksi on mielestäni ensiarvoisen tärkeää, että alan vetovoimaisuuden kehittämiseksi tehdään toimia niin työ- kuin koulutusmaailmassa.

Osiossa käsite- ja tietoperusta olen pyrkinyt kokoamaan ne osa-alueet, jotka mielestäni eniten vaikuttavat työelämälähtöisen toimintakonseptin kehittämisessä matkailu-, ravitsemis- ja cateringalan ammatillisessa koulutuksessa.

3.1 Ammatillinen koulutus

Ammatillinen koulutus on Opetushallituksen ohjeistuksen mukaan suunnattu peruskoulun päättäneille nuorille ja muille henkilöille, joilla ei ole ammatillisesti suunnattua tutkintoa. Ammatillinen koulutus on tarkoitettu myös aikuisille, jotka ovat jo työelämässä, mutta haluavat kehittää omaa osaamistaan tai kouluttaa itseään uudelle alalle. Ammatillisessa koulutuksessa pääpaino on puuttuvan osaamisen hankkimisessa. Ammatillisen koulutuksen tarkoituksena on kouluttaa nuoria ammattiin, tarjota lisä- ja täydennyskoulutuksia, sekä uudelleen kouluttaa. Sen pyrkimyksenä on avata sen opiskelijoille monia mahdollisuuksia iästä ja taustasta riippumatta. (Opetushallitus 2022).

Ammatillinen koulutus jaetaan karkeasti perustutkintomuotoiseen opiskeluun, sekä ammatti- ja erikoisammattitutkintoihin. Ammatillisessa perustutkinnossa hankitaan alalla vaadittavat perusosaaminen ja -taidot. Ammatti- ja erikoisammattitutkintojen tarkoituksena on mahdollistaa oman osaamisensa kehittämisen työuran eri vaiheissa. (Opetushallitus 2022).

Ammatillisen koulutuksen päätavoitteena on varmistaa, että työelämä saa ammattitaitoista työvoimaa. Alat kehittyvät jatkuvasti, joten myös koulutuksien on kehityttävä sen mukana. Opetushallituksen mukaan ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet heijastuvat ympäröivän yhteiskunnan ja toimintaympäristön muutossuunnista. Ammatillisen koulutuksen tulee vastata jatkuvasti uudistuviin työelämätarpeisiin ja näin ollen mielestäni jatkuvasti kehittää opiskelijoiden tarvitsemää ammatillista osaamista. (Opetushallitus 2022).

Ammatillisen koulutuksen tärkeimpiä tehtäviä on luoda ja varmistaa ammatillinen osaaminen. Tämä mielestäni tarkoittaa ammattioppilaitokselta itseltään hyvin aktiivista kehittämisotetta yhteistyössä työelämän kanssa. Ammatillisten oppilaitosten tehtävänä on taata alueelleen ammattitaitoista työvoimaa, joten vuorovaikutus työelämän kanssa on elintärkeää. Alueellisten tekijöiden ja

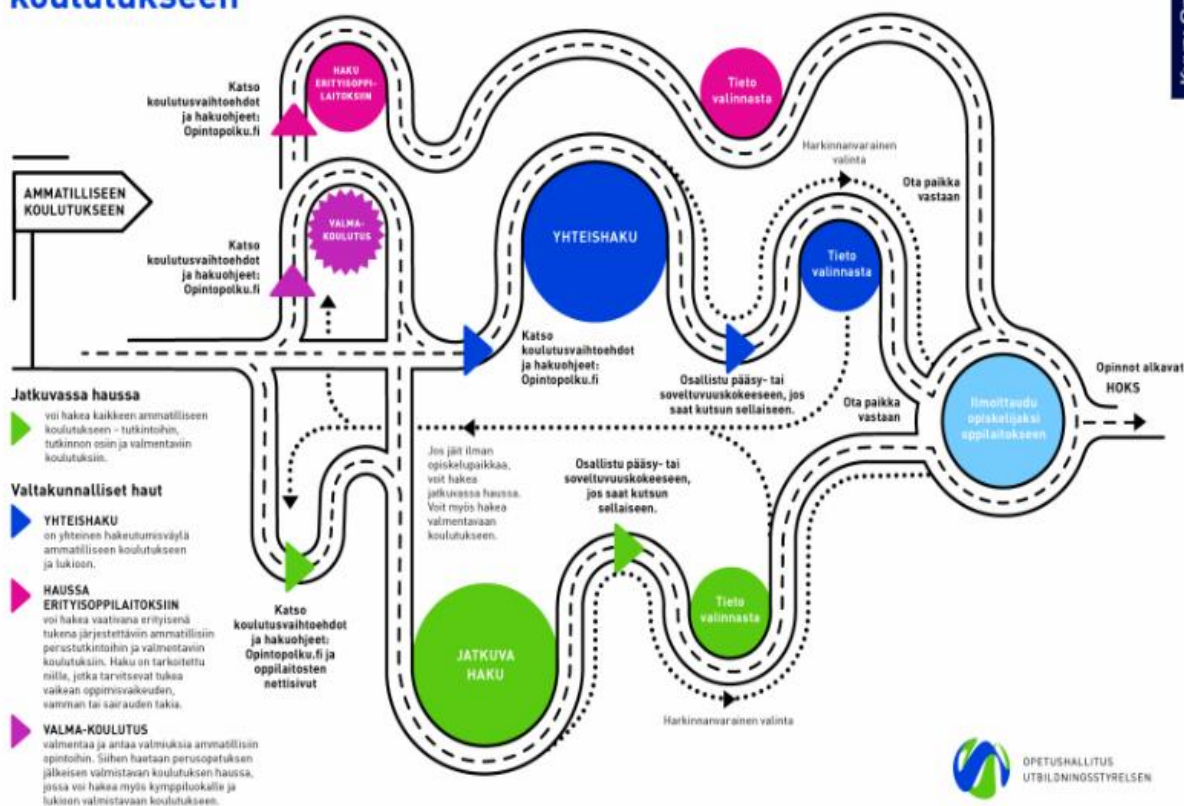
toimintaympäristön huomioiminen vaikuttavat mielestäni suuresti eri oppimisympäristöjen vaihteluihin, tarpeisiin, sekä niiden kehittämiseen - esimerkiksi isoilla kasvualueilla erilaisten oppimisympäristöjen tarve voi olla hyvinkin erilaiset, kuin pienemmällä laskusuhdanne alueilla, kuten Ammattiopisto Samiedun toiminta-alueella. Väestörakenteen aiheuttamilla eroilla on vaikutusta alueen oppilaitosten opiskelijamääriin. Tällaiset toimintaympäristöön vaikuttavat toiminnalliset erot tulisi mielestäni huomioida ammatillisen koulutuksen toimintakonsepteja suunniteltaessa.

3.2 Matkailu- ja ravitsemisalan ammatillinen koulutus

Suomessa voi opiskella matkailutoimialan koulutuksia kaikissa koulutusasteissa. Ammatillisissa oppilaitoksissa matkailutoimialaa voi opiskella seuraaviin perustutkintoihin: matkailu-, ravintola- ja cateringalan perustutkintoon. Matkailualan perustutkinnon suorittaneet valmistuvat vastaanottovirkailijoiksi, matkailupalveluiden tuottajiksi ja matka-asiantuntijoiksi. Ravintola- ja cateringalan perustutkinnosta valmistutaan tarjoilijoiksi ja kokeiksi. Lisäksi matkailutoimialalla voi opiskella ammatti- ja erikoisammattitutkintoja, jotka tarjoavat syvempää osaamista perustutkintoihin verrattuna (Opintopolku 2022).

Ammatilliseen koulutukseen voi hakea yhteishaun tai jatkuvan haun kautta. Yhteishaku on suunnattu ensisijaisesti peruskoulun päättäneille tai valmentavan koulutuksen päättäneille nuorille. Jatkuvan haun tarkoituksena on mahdollistaa kouluksiin joustava haku ympäri vuoden. (Opintopolku 2022).

Näin haet ammatilliseen koulutukseen



Kuva 1. Ammatillisen koulutuksen hakeminen (Opetushallitus 2022)

Kuva 1 osoittaa, että ammatillisen koulutuksen hakemisesta on pyritty tekemään mahdollisimman joustavaa ja siinä on pyritty tarjoamaan useita erilaisia vaihtoehtoja, kuten omat hakupolut peruskoulun päättäneille yhteishaun kautta, kun myös lisäosaamista hakeville jatkuvan haun kautta. Eri hakumahdollisuuksien tarkoituksena on madaltaa kynnystä hakea ammatilliseen koulutukseen, sekä tarjota erilaisia vaihtoehtoja opintojen aloittamiseen. Jatkuva haku on suunnattu hakijoille, joilla on jo aiemmin suoritettu toisen asteen tutkinto tai korkeakoulututkinto. Lisäksi jatkuvaa hakua käyttävät hakijat, joilla on pohjana jo työelämässä hankittua osaamista tai hän haluaa suorittaa ammatillista tutkintoa tai erikoisammattitutkintoa. (Opintopolku 2022).

Jatkuva haku mahdollistaa joustavan opintojen aloittamisen ja siitä on muodostunut tärkeä osa ammatillista koulutusta. Jatkuvan haun kautta tulee tällä hetkellä suurin osa Ammattiopisto Samiedun matkailu- ja ravitsemisalaneli opiskelijoista. Peruskoulun kautta Samieduun tulevia opiskelijoita on noin 25 % tutkinto-opiskelijoita ja yli 70 % opiskelijoista on aikuisia jatkuvan haun kautta tulevia. (Ammattiopisto Samiedu 2022).

3.2.1 Taustaa koulutuksen- ja uravalintaan liittyvistä tekijöistä

Ammatinvalintaan vaikuttavat useat eri tekijät. Siihen vaikuttavat ihmisen sisäiset ominaisuudet, kuin myös ympäristön olosuhteet. Opiskelijoilla tulee olla saatavilla tietoa eri koulutusjärjestelmistä, koulutusaloista ja millaista ala on oikeassa työelämässä. Näistä muodostuvat ammatinvalintaan vaikuttavat peruslähtökohdat. Tämän lisäksi opiskelupaikan valintaan vaikuttavat opintojen pituus ja luonne, opintoihin pääsymahdollisuudet, hakumenettelyn helppous, sekä opiskelupaikkakunta. Tärkeimpänä vaikuttavana tekijänä voidaan pitää opiskelijan itsetuntemuksen lisäksi tieto ammasteista; eli millainen on työn luonne, työskentelyolosuhteet, alan tulevaisuus, palkkaus ja edut sekä työllisyystilanne. (Kytölä 2009; Kytönen 2018, 12–16)

Myös ympäristön asenteilla on iso merkitys ammatin valintaan. Vanhempien ja ystävien mielipiteet vaikuttavat tähän eniten. Lisäksi opettajilla ja opojen ohjauksella on painoarvoa, mille alalle nuori opiskelija hakeutuu. Yhteiskunnalla ja sen arvoilla sekä alan sukupuoliroolittumisella on merkitystä. (Kytölä 2009; Kytönen 2018, 18).

Tutkimusten mukaan ammatin ja koulutuksen valintaan vaikuttavat henkilön persoonallisuus ja ympäristötekijät. Ihmiset hakeutuvat sellaiseen ammattiin, jonka hän mieltää omalle persoonallisuustyypille sopivaksi. Vaihtoehtoja on kuitenkin tarjolla usein monia, jotka vaikeuttavat päätöksen tekemistä. Mitkä ovat siis ne vaikuttavat tekijät ura- ja koulutusvalintoja tehtäessä. Oleellisinta luonnollisesti on, että henkilö pystyy valitsemaan sellaisen koulutuksen itselleen, mistä hän saavuttaa tarvittavat tietotaidot omalla työurallaan selviytymiseen. (Kytölä 2009; Kytönen 2018, 11).

Koulutus- ja uravalintaan on määritelty kolme vaihetta: Itsearviointi, ammattivaihtoehtojen tutkiminen ja ensisijaisen vaihtoehdon valinta. Itsearviointi pitää sisällään käsityksen omista mielenkiinnon kohteista, taidoista, arvoista, tavoitteista, taustoista ja resursseista. Arvoilla tarkoitetaan asioita, jotka ovat tärkeitä yksilölle ja niihin vaikuttavat monet seikat, kuten perhe, ystävät, kulttuuri, aikaisemmat kokemukset, koulukokemukset ja uskomukset. Ensisijaisen valintaan vaikuttavat hankitut tiedot itsearvioinnista ja ammattivaihtoehtojen tutkimisesta saaduista tiedoista. Keskiössä koulutus- ja uravalinnassa on henkilön käsitys ajatusten, tiedon käsittelyn ja oppimisprosessin yhteys koulutus- ja uravalintaan. (Sipiläinen & Tikakoski 2019, 3–10, 14).

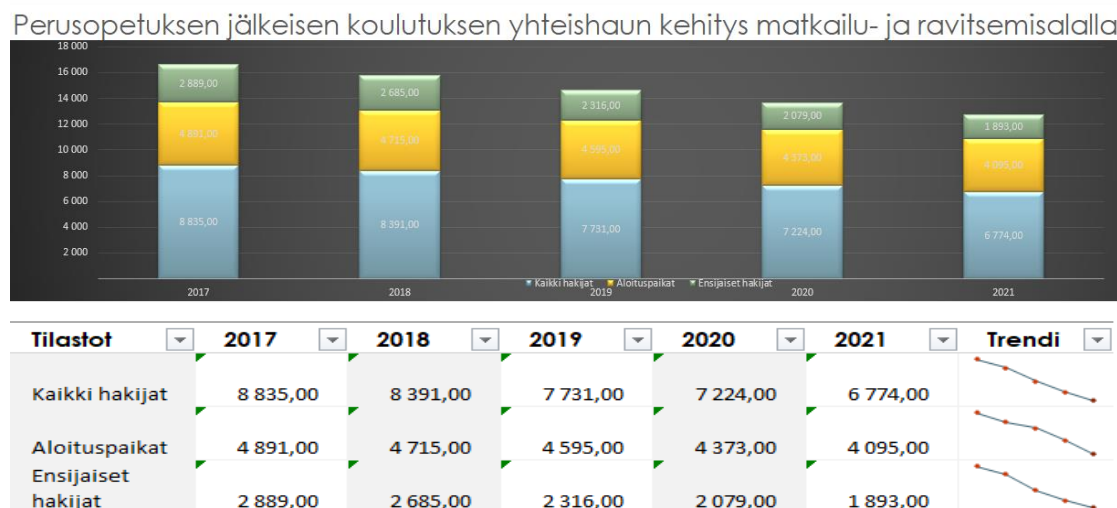
Tieto eri ammateista muodostuu koulutus- ja työelämätuntemuksesta. Se tarkoittaa tietämystä eri ammattialoista, niiden erityispiirteistä ja työllistymismahdollisuuksista, sekä eri koulutusvaihtoehdoista. Tulevat opiskelijat etsivät tietoa eri alojen töistä, sekä koulutuksista eri tietolähteistä. Omakohtainen kokemus työelämästä tai oppilaitosvierailuista vaikuttavat päätöksen tekemiseen. Lisäksi koulutusvalintoihin vaikuttavat henkilöä ympäröivä kulttuuri ja lähiympäristö. Ympäristön vaikutukset voivat olla tiedostamatonta, tai tiedostettua vaikuttamista. (Sipiläinen & Tikakoski 2019, 11,16).

Edellä mainittujen tietojen avulla tulevat opiskelijat muodostavat käsityksiä siitä, mitkä koulutusalat ja ammatit tukevat omaa arvomaailmaa, taitoja ja tavoitteita ja näiden pohjalta tekevät ura- ja koulutusalan valintoja. Kehittämistyössä tutkitaan ennen koulutuspaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä palvelupolku- ja sidosryhmäanalyysissä. Palvelu- ja sidosryhmäanalyysissä tutkitaan, kohdistetaanko Ammattiopisto Samiedussa palveluita ja markkinointia oikein koulutus- ja uravalintoihin vaikuttavissa nivelvaiheissa.

3.2.2 Matkailu-, ravintola- ja cateringalan koulutuksen vetovoimaisuus

Koulutuksien vetovoimaa seurataan ja mitataan. Vetovoimaisuutta mitataan ensisijaiset hakijat suhteuttamalla koulutuksien aloituspaikkojen määrään tai hakijamäärän kehityksen avulla. Opetushallinnon Vipunen on tilastopalvelu, josta löytyy eri koulutuksien tilasto- ja indikaattoritietoja. Vipusen tiedot perustuvat opetus- ja kulttuuriministeriön ja Opetushallituksen sekä

Tilastokeskuksen keräämiin rekisteritietoihin. Vipusen koulutusaluokituksen mukaan palvelualoihin kuuluvat Hotelli- ja ravintola-ala, sekä matkailu-, turismi- ja vapaa-ajan ala. (Vipunen 2021).



Kuva 2. Peruskoulun jälkeisen koulutuksen yhteishaun tulokset vuosina 2017–2021. (mukailun Vipunen 2021)

Matkailu- ja ravitsemisala vetovoima on ollut laskusuhdanteinen jo useamman vuoden ajan. Kuvassa 2 ilmenee, miten Opetushallinnon tilastopalveluiden tilastojen mukaan yhteishaussa matkailu- ja ravitsemisalan hakijoiden määrä on selkeästi ollut laskusuhdanteinen jo viiden vuoden ajan. Tämä sama kehityssuunta on havaittavissa myös vuoden 2022 yhteishaussa.

Kuvassa 2 saa tarkemman kuvan matkailu-, ravintola- ja cateringalan hakijamäärien kehityksestä. Kuvassa 2 ilmenee myös aloituspaikkojen, sekä hakijoiden suhde vuosina 2017–2021. Siinä on myös nähtävillä, kuinka ensisijaisten hakijoiden määrä on laskenut 36 % vuosina 2017–2019 välisenä aikana. Vipusen tilastopalveluista saatujen tilastojen mukaan voidaan todeta, että hakijoiden ja koulutuspaikkojen määrä on laskenut selkeästi. (Vipunen 2022).

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) on teettänyt Matkailutoimialan työllisyys muuttuvassa toimintaympäristössä toimialapalveluiden teemaraaportin, jossa paneudutaan matkailutoimialan kehitykseen ja sen vetovoimaan liittyviin asioihin. TEM toimialaraaportin mukaan laskusuhdanteinen kehitys on ollut matkailutoimialan ammatillisessa koulutuksessa jo vuodesta 2014, josta hakijoiden

määrä (13 821) verrattuna 2019 hakijoiden määrään (7 731) on laskenut 44 prosenttia. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 70).

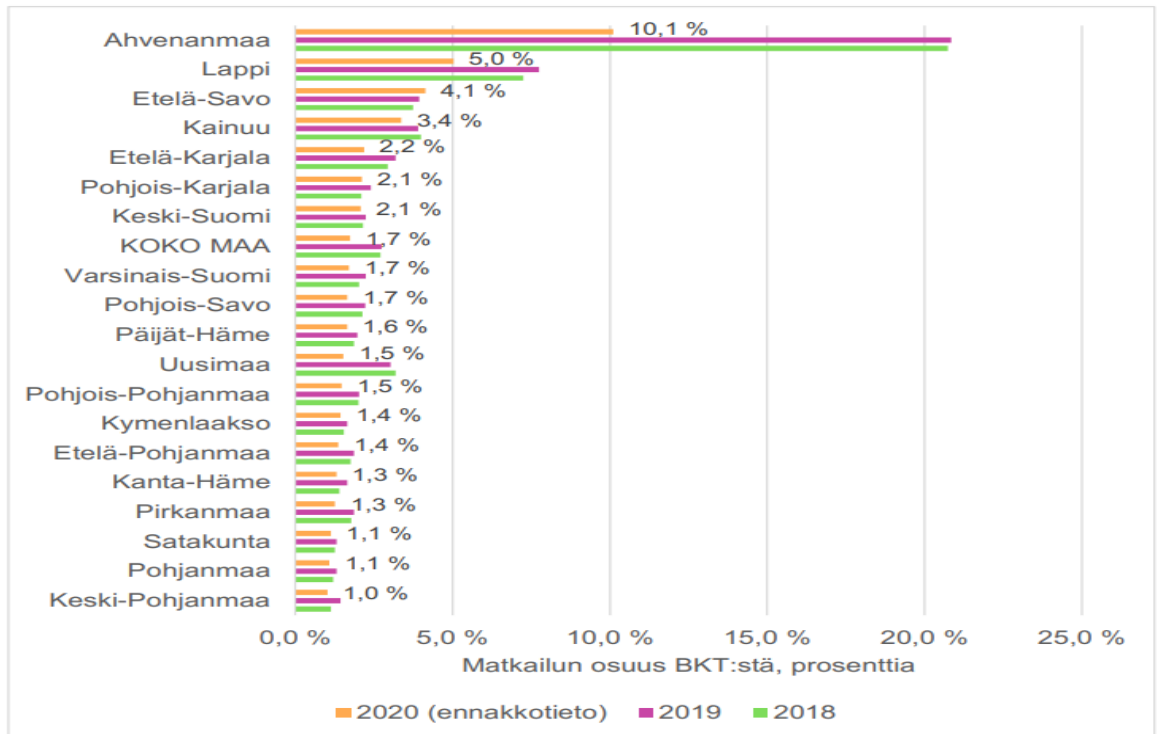
TEM toimialaraportin mukaan tilastoihin on vaikuttanut tarkastelujakson aikana voimaan tulleet muutokset ammatillisessa koulutuksessa. Tällä muutoksella tarkoitetaan reformiuudistusta, jossa ammatilliset tutkintokoulutukset ja niiden rahoitusperuste muutettiin. Reformiuudistuksella on ollut suuri vaikutus ammatillisen koulutukseen, minkä jälkeen työelämän rooli ammatillisessa koulutuksessa korostui. Uudistuksen mukana oppiminen siirtyi työpaikoille. Tämä reformiuudistuksen tuoma ammatillisen koulutuksen muutos, saattaa olla yksi osatekijä koulutuksen vetovoimaisuuden muutoksessa. Tätä ei pystytä vielä varmuudella todentamaan, mutta TEM toimialaraportissa ilmenee, että reformiuudistuksen jälkeen koulutuksen hakeutuvien opiskelijoiden määrä on laskenut voimakkaammin kuin aikaisemmin. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 70–71).

Alan vetovoimaisuuden lasku ammatillisessa koulutuksessa on lisännyt matkailutoimialan osaamishaasteita entisestään. Pula osaavista työntekijöistä on ollut jo pitkäaikainen ilmiö, johon on myös merkittävästi vaikuttanut Covid-19-pandemian lisäämä alan epävarmuus. Kuvassa 2 näkyy myös Covid-19 vaikutukset tilastoissa, joka osoittaa hakijamäärien laskusuhdanteen kasvun vuosien 2020–2021 välisenä aikana. TEM toimialan teettämän raportin mukaan ammatillisesta koulutuksesta valmistuneiden määrä ei pysty nyt, eikä tulevaisuudessa vastaamaan matkailutoimialan työvoimatarpeeseen. Tämä tukee mielestäni tämän kehittämistyön tärkeyttä ja tarpeellisuutta. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 76–87).

3.3 Matkailutoimialan nykytilanne

Matkailu- ja ravintola-ala ovat olleet viime vuosina suurien muutosvoimien kohteena. Covid-19 on vaikuttanut selkeästi matkailuun, sekä työllisyyteen alalla, että sen kehittymiseen vuodesta 2020 alkaen. Matkailutoimialalla on suuri merkitys elinkeinoelämän kehitykseen. Matkailun vaikutusta ja merkitystä alueen taloudelle pystytään osoittamaan kuvastamalla, kuinka suuri osa alueen tuotoista ja arvolisäverosta muodostuu maakunnassa matkailunkysynnästä. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 16).

Matkailutilinpidon mukaan kokonaiskysyntä vuonna 2019 matkailussa oli noin 16 miljardia euroa, joista ulkomaalaisten osuus oli noin viisi miljardia, sekä kotimaisten osuus 11 miljardia euroa. (Visit Finland 2022, 17).



Kuva 3. Matkailun osuus BKT:stä Suomessa maakunnittain vuosina 2018–2020 (Visit Finland 2022)

Kuvassa 3 ilmenee matkailun osuuden muutos bruttokansantuotteessa Covid-19 pandemian vuoksi. Koko maassa bkt:n osuus pieneni 2,7 prosentista 1,7 prosenttiin vuonna 2020. Eniten pandemian vaikutus näkyi niissä kunnissa, joissa ulkomaalaisten osuus muodostaa matkailunkysynnästä merkittävän osa tuloista, esimerkiksi Uudellamaalla matkailun osuus väheni bkt:sta 3 prosentista 1,5 prosenttiin. Myös Lapissa matkailun osuus pieneni 7,7 prosentista 5 prosenttiin ja Ahvenanmaalla matkailun osuus puolittui 10 prosenttiin laivaliikenteen vähenemisestä johtuen. Etelä-Savo, jossa Savonlinna sijaitsee, oli ainoa maakunta, jossa matkailun osuus bkt:sta hieman nousi. (Visit Finland 2022, 17).

3.4 Matkailutoimialan merkitys Etelä-Savossa

Ammattiopisto Samiedu sijaitsee Etelä-Savossa. Etelä-Savon alueen suurin työllistäjä on palvelualat, jotka vaikuttavat suuresti alueen elinvoimaisuuteen. Matkailun osuus bruttokansantuotteesta on Etelä-Savossa suurempi kuin koko maassa. Alueellisen matkailutilinpidon mukaan matkailun osuus bkt:sta on Etelä-Savossa 3,9 %, kun koko maan vastaava luku on 2,7 %. Matkailun kokonaiskysyntä Etelä-Savossa vuonna 2019 oli 407 miljoonaa euroa. Matkailunalalla työllisiä oli vuonna 2019 Etelä-Savossa 3250 henkilöä ja matkailutyöllisten osuus koko työvoimasta oli Etelä-Savossa 5,3 %. Tämä on selkeä tekijä matkailu- ja ravitsemisalalan koulutuksen merkityksellisyydestä alueella, alueen vetovoimaisuuden lisäämiseen, sekä elinkeinoelämän tukemiseen. (Etelä-Savon maakuntaliitto 2022).

ETELÄ-SAVO	2018	2019	2020*	Vuosi muutos 2019 - 2020, %
MATKAILUN KOKONAISKYSYNTÄ, milj EUR	382	397	374	-6 %
Ulkomainen matkailukysyntä, milj EUR	67	64	13	-79 %
Kotimainen matkailukysyntä, milj EUR	315	333	361	8 %
Kotimainen vapaa-ajan matkailukysyntä, milj EUR	236	263	244	-7 %
Kotimainen muu matkailukysyntä, milj EUR	79	70	117	67 %
Ulkomaisen matkailukysynnän osuus matkailun kokonaiskysynnästä	18 %	16 %	4 %	-78 %
Kotimaisen vapaa-ajan matkailukysynnän osuus matkailun kokonaiskysynnästä	62 %	66 %	65 %	-2 %
Kotimaisen muun matkailukysynnän (korvatut työmatkat, omat mökit) osuus matkailun kokonaiskysynnästä	21 %	18 %	31 %	77 %
MATKAILUARVONLISÄYKSEN OSUUS PERUSHINTAISESTA BKT:STA (sis työnantajien kulut)	3,7 %	3,9 %	4,1 %	5 %
Matkailuarvonlisäyksen osuus perushintaisesta bkt:sta (ilman työnantajien kuluja)	3,0 %	3,2 %	2,8 %	-12 %
Matkailukysynnän arvonlisä, milj EUR (sis työnantajien kulut)	154	160	158	-1 %
Matkailukysynnän arvonlisä, milj EUR (ilman työnantajien kuluja)	118	129	95	-26 %
BKT:n arvonlisäys (brutto perushintaan ((ei sis. tuoteveroja ja tuotetukipalkkioita)), milj EUR	4 113	4 114	3 862	-6 %
MATKAILUTOIMIALOJEN TYÖLLISYYS, henkilöitä	3 100	3 100	2 600	-16 %
Matkailutoimialojen tehdyt työtunnit, miljoonaa tuntia	5,3	5,3	4,2	-21 %
Matkailun aikaansaama laskennallinen työllisyys matkailutoimialoilla, työllisten määrä	1 700	1 700	1 700	0 %
Matkailun aikaansaama laskennallinen työllisyys matkailutoimialoilla, tehdyt työtunnit, miljoonaa tuntia	2,9	2,9	2,7	-6 %
Matkailutoimialojen työvoiman osuus kaikista työllisistä	5,1 %	5,1 %	4,4 %	-15 %

* vuoden 2020 osalta ennakkotieto

Kuva 4. Etelä-Savon avainluvut matkailualan kehityksestä vuosina 2018–2020 (Visit Finland 2022)

Kuvassa 4 näkyy Etelä-Savo matkailualan kehitys. Covid-19 pandemia vaikutti matkailijoiden vähenemiseen koko maassa, mutta eri maakuntien välisissä vaikutuksissa on huomattavia eroja. Etelä-Savossa matkailunkysyntä supistui vain kuusi prosenttia pandemian aikana, joka on valtakunnallisesti kaikista vähiten vuonna 2020, ilmenee Visit Finlandin Matkailutilinpidon raportissa. Tämän lisäksi Etelä-Savo oli ainoa, jossa matkailun osuus nousi bkt:sta, joka peilaa valtakunnallista vapaa-ajanasuntojen lisääntynyttä käyttöä. (Visit Finland 2022).

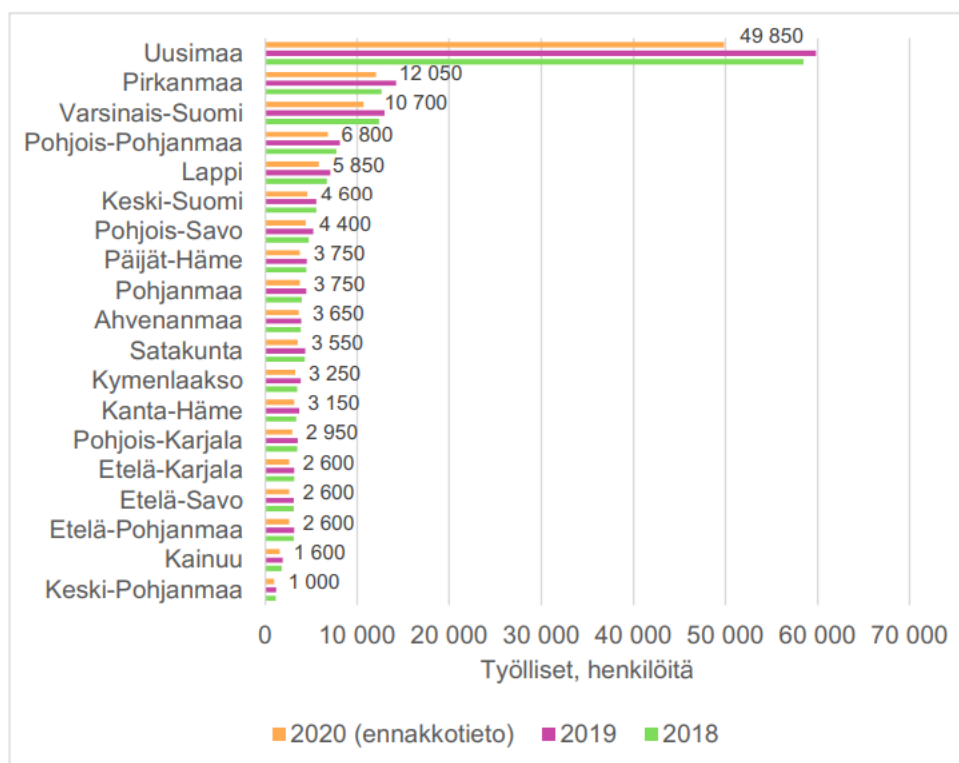
Vapaa-ajan asuntojen lisääntynyt käyttö, nosti muuta matkailunkysyntää 47 miljoonalla eurolla, joka nostatti Etelä-Savon matkailun kysyntää 8 prosenttia, eli 28 miljoonalla eurolla. Samanaikaisesti matkailutoimialat alueella menettivät työvoimaa kasvavasta matkailusta riippumatta, osuus kaikista työllisistä alueella laski 5,1 prosentista 4,4 prosenttiin. Matkailunkysynnän kasvu tarkoitti luonnollisesti työvoiman tarpeen lisääntymistä, mutta Covid-19 pandemian aiheuttaman työvoiman laskutrendin takia työllisiä ei ollut saatavilla edes 2019 vuoden työllisten määrää. Tämä luonnollisesti aiheutti matkailutoimialalla toimiville suuria toiminnallisia haasteita. (Visit Finland 2022, 14–17).

3.5 Mara-ala työllistäjänä

Matkailutoimiala on vahvasti palveluammatti, joka tarkoittaa työvoimapainotteisuutta. Alalle ominaista on, että työntekijöillä on suuri merkitys palveluiden tuottamisessa ja asiakaspalvelu on tärkeä osa asiakaskokemusta. Matkailutoimiala tiedetään olevan hyvin työvoimaintensiivistä, joten sillä on työllistäväenä toimialana suurempi vaikutus työllisyyteen, kuin bkt:seen. (Visit Finland 2022).

Visit Finlandin tutkimuksen mukaan matkailun osuuteen bkt:sta vaikuttaa matkailun lisäksi luonnollisesti myös muuhun elinkeinotoiminnan kehitykseen maakunnissa. Matkailu- ja ravintola-ala on suuri alueellinen työllistäjä ja tätä työllistämisaikutusta mitataan työllisten lukumäärällä, tehtyjen työtuntien määrällä, täysaikaiseksi muutetuilla työpaikoilla, sekä matkailun vaikutuksesta johtuvasta laskennallisesta työllisyydestä. Indikaattori matkailun työllistävästä

vaikutuksesta kuvaa matkailutoimialoilla työskentelevien henkilöiden osuus kokon maakunnan kaikista työllisistä. (Visit Finland 2022, 8).

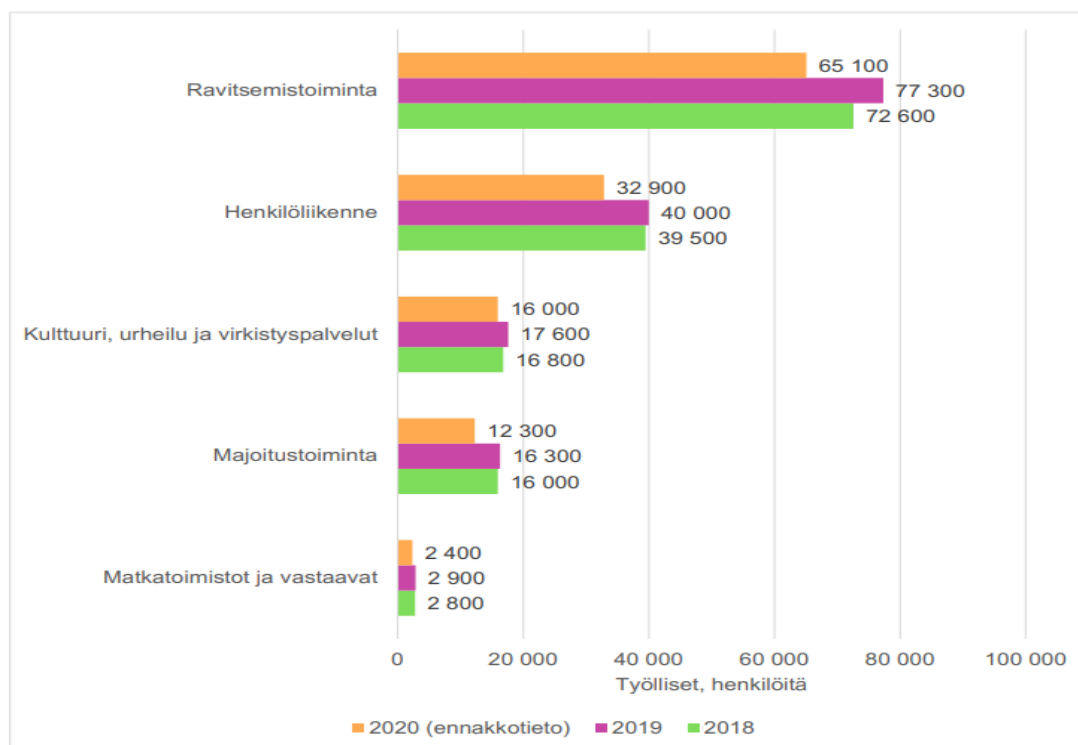


Kuva 5. Työllisten lukumäärä matkailutoimialoilla maakunnittain 2018–2020 (Visit Finland 2022)

Kuvassa 5 ilmenee matkailutoimialan työntekijöiden lukumäärän kehittyminen. Matkailutoimialojen työntekijöiden osuus on laskenut vuoteen 2020 16 prosentilla, eli 25 400 henkilöllä, Visit Finlandin tekemän tutkimuksen mukaan. Tutkimuksessa ilmenee myös, että vuonna 2020 matkailutoimialoilla työskenteli kaiken kaikkiaan 128 700 työntekijää. Työntekijöistä 39 prosenttia sijoittuu Uudellemaalle, Pirkanmaalle yhdeksän prosenttia. Seuraavaksi eniten matkailualan työntekijöitä sijoittuu Varsinais-Suomeen (8 %), Pohjois-Pohjanmaalle sekä Lappiin (5 %) ja muihin maakuntiin kolmannes matkailutoimialan työntekijöistä. (Visit Finland 2022, 19–20).

Covid-19 on selkeästi vaikuttanut työntekijämäärän pienenemiseen. Palvelualojen ammattiliiton PAM:n suhdannebarometrit osoittavat, että vuonna 2020 alalla kaksi kolmasosaa työskentelevistä työntekijöistä joutuivat lomautetuksi pandemian vuoksi. Alan tulevaisuuden epävarmuus vaikutti selkeästi

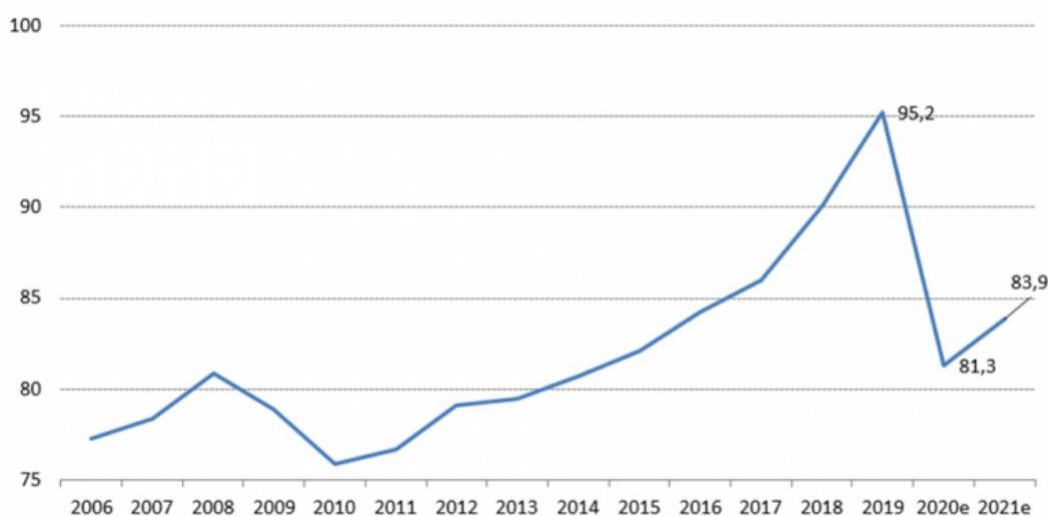
matkailutoimialan työskentelevien työpaikan vaihtamiseen toiselle toimialalle, joka näkyy alan työllisten määrän laskuna. (Palvelualojen ammattiliitto 2022)



Kuva 6. Työllisten lukumäärä toimialoittain matkailutoimialoilla 2018–2020 (Visit Finland 2022)

Matkailutoimialoihin kuuluu useita eri toimialoja, joista suurin työllistävä ala oli ravintola-ala. Kuvassa 6 ilmenee, kuinka matkailutoimialan toimialojen työvoiman lukumäärä on jakautunut vuosina 2018–2020. Tämä toimialajako on edelleen voimassa oleva. Toimialoittain jaoteltuna näkyy, että ravintotoiminnasta työllistyi noin puolet (51%) matkailutoimialan työntekijöistä. 26 prosenttia työllistyi henkilöstöliikenteestä, kulttuuri-, urheilu- ja virkistäytymispalveluista (12 %), sekä majoitustoiminnasta 10 prosenttia. (Visit Finland 2022, 21).

Kuvan 6 perusteella voidaan todeta, että suurin osa työllisten määrästä menetti ravintola-alalla, jossa työntekijöiden määrä väheni 16 prosenttia, eli 12 200 työntekijää verrattuna aikaan ennen pandemiaa. Suhteellisesti eniten 25 prosenttia työllisistä väheni matkailupalvelusta, eli 4000 työntekijää. Todettava on, että menetetyt työlliset eivät ole palanneet takaisin alalle, mikä on vaikeuttanut matkailutoimialan toimintaa merkittävästi. Lisäksi pandemian luoma epävarmuus alan tulevaisuudesta on verottanut myös alan koulutukseen haakeutuvien määrää entisestään. (Visit Finland 2022, 21)



Kuva 7. Majoitus- ja ravintola-ala työllisti ennakkotietojen mukaan 83 900 henkilöä (13 700 + 70 200) vuonna 2021. Vuonna 2019 alalla oli 95 200 työllistä (16 300 + 78 900). (Tilastokeskus 2022)

Kuvassa 7 Tilastokeskuksen kansantalouden tilinpidon mukaan voidaan myös osoittaa, kuinka Covid-19 on vaikuttanut matkailutoimialan työllisyyteen. Ala työllisti vuonna 2021 83 900 henkilöä, kun vuonna 2019 alalla oli 95 200 henkilöä. Visit Finlandin tilastojen mukaan kaiken kaikkiaan matkailutoimialat työllistivät 2019 valtakunnallisesti 154 100 henkilöä, joka tarkoittaa käytännössä 5,8 prosenttia Suomen kaikista työllisistä. Vuoden 2020 työllisyys laski 4,9 prosenttia, jolloin työntekijöitä oli 16 prosenttia vähemmän, eli n. 25 400 henkilöä vähemmän, kuin vuonna 2019. Tilastojen mukaan työntekijöiden tekemä työtuntien määrä väheni suhteellisesti enemmän kuin työntekijöiden määrää. Matkailutoimialoilla tehtiin Visit Finlandin saamien tilastojen mukaan yhteensä n. 200 miljoonan työtuntia vuonna 2020, joka oli 22 prosenttia vähemmän kuin aikana ennen pandemiaa. (Visit Finland 2022, 8–9).

Valtakunnalliset uutiskanavat Yle ja MTV ovat uutisoineet matkailutoimialan työvoimapulasta ja alan opiskelijamäärien laskusta, jotka ovat johtuneet Covid-19 aiheuttaneista rajoituksista. Rajoitukset ja osaavan työvoiman siirtyminen toisille toimialoille ovat vaikuttaneet suoraan yrityksiänsä toimintaan. Työntekijöiden puute on pakottanut alan yrityksiä supistamaan toimintaansa sesonkiaikoina, koska henkilökuntaa ei ole riittävästi toiminnan

takaamiseksi. Tämä skenaario ei vaikuta vain liiketoimintaan, vaan sillä on myös vaikutuksia suoraan työntekijöiden työhyvinvointiin, sekä työssäjaksamiseen, joka heijastuu asiakaskokemukseen ja työn kannattavuuteen. Nämä seikat vaikuttavat myös alan mielikuvaan työpaikkana, sekä matkailutoimialan pito- ja vetovoimaan. (Tuominen 2022; Uusitalo 2022).

3.6 Matkailutoimialan vetovoimaisuuteen vaikuttavia tekijöitä

Covid-19-pandemia on osoittanut, että matkailutoimiala on hyvin herkkä toimintaympäristön muutoksille. Matkailutoimialasta on tehty paljon tutkimuksia, jotka osoittavat, että näillä toimintaympäristön muutoksilla on suuri vaikutus alan pito- ja vetovoimaisuuteen.

TEM toimialaraportissa ilmenee tarve alan työn veto- ja pitovoimaan kehittämiseen. Ala on suuri työllistäjä ja tarvitsee sen palveluluonteen vuoksi paljon työvoimaa. Ongelmana on, että alalla on heikko vetovoima ja osaajavaje, johon pitäisi pystyä vastaamaan. Yleisesti ottaen matkailutoimialan vetovoimaan vaikuttaa sen julkisuuskuva ja imago. TEM toimialaraportin mukaan alan laadullisiin ominaisuuksiin yhdistetään usein vetovoimaa laskevia tekijöitä, kuten työn epäsäännöllisyys, vuorotyö, sesonkiluonteisuus, matalapalkkaisuus, sekä työn osa-aikaisuus. Matkailutoimialan luonteeseen liitetyt vuorotyö ja työn epäsäännöllisyys vaikeuttavat mm. perheen ja työelämän yhteensovittamista. Työsuhteiden määräaikaisuus, osa-aikaisuus, sekä sesonkiluonteisuus vaikuttavat työnjatkuvuuden mielikuvaan negatiivisesti, joka osaltaan heikentää alan pito- ja vetovoimaa. Työnjatkuvuudella on iso merkitys työhyvinvointiin, sekä työhön sitoutumiseen, jota alan sesonkiluonteisuus ja työn osa-aikaisuus vaikeuttavat. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 87–89).

Ammattiopiston Samiedun toiminta-alueetta Etelä-Savoa leimaa myös mielikuva työn sesonkiluonteisuudesta. Sesonkiluonteisuus johtuu matkailukysynnän voimakkaista vaihteluista, joka omalta osaltaan vaikeuttaa työvoiman saatavuutta alueelle. Sesonkiluonteisuus tarkoittaa, että kysynnän vaihtelu vaikuttaa suuresti työvoimatarpeeseen eri vuodenaikoina. Matkailukohteiden- ja alueiden suosio Suomessa painottuvat pääsääntöisesti kesään tai talveen. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 41)

Etelä-Savon alueen matkailukysyntä painottuu kesäsesonkiin kesä-elokuulle. Sesongin lyhyys ja suuret matkailukysynnän vaihtelut vaikuttavat suuresti kokoaikaisen ja ympärivuotisen työn mahdollistamiseen. Tämä haastaa elinkeinopalveluita ja työnantajia löytämään ratkaisuja niin Etelä-Savossa, kuin myös muuallakin Suomessa, ympärivuotisten töiden mahdollistamiseksi ja työsuhteiden keston pidentämiseksi. Tähän on etsitty ratkaisuja esimerkiksi erilaisten hankkeiden ja pilottien avulla, kuten Sesongista sesonkiin pilotilla, jossa pyritään löytämään ratkaisuja sesonkivaihteluun alueyhteistyön avulla. Tässä toimintamallissa alan työntekijät työllistetään ympärivuotisesti ja kokoaikaisesti eri alueille eri sesonkiaikoina, kuten tekemällä töitä talvisesongit Lapissa ja kesäsesongit Etelä-Suomessa. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 59).

TEM toimialaraportin mukaan matkailutoimialan ongelmana pidetään huonoa mielikuvaa alan yrityksistä työnantajana. Tätä mielikuvaa ovat vahvistaneet valtakunnalliset medioiden julkaisut alan työntekijöiden huonoista työolosuhteista ja työnjohtamisesta. (Teittinen 2020; Jansson 2021). TEM toimialaraportissa ilmenee, että matkailutoimialojen työnantajat saivat vuonna 2020 työnantajaimagonsa arvosanaksi 3,3. Vaikka positiivista kehitystä alan työnantajaimagossa on tapahtunut vuoden 2018 3,04 arvosanasta, on ala jäänyt selvästi jälkeen muiden toimialojen yritysten yleisarvosanasta, joka on 3,5. Tämä on mielestäni yksi alan suurimpia ongelmia. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 42).

Opinnäytetyöstä Matkailu- ja ravintola-alan vetovoimaisuuden lisääminen saatujen tuloksien mukaan työntekijöiden mielenkiinto alaa kohtaan on laimentunut. Syy-yhteys tähän löytyy alan arvostuksen puutteesta, heikoista työehdoista, palkkauksen huonosta kehityksestä, sekä huonoista johtamistaidoista ja työpaikkojen heikoista organisointikyvyistä. Opinnäytetyön tulokset tukevat TEM toimialaraportin tuloksia. Opinnäytetyössä ilmeni, että työelämän kuin myös koulutuksen tarjoajien mielestä matkailu- ja ravintola-alan vetovoima lisääntyisi, jos alan ongelmakohtiin puututtaisiin. Alan vetovoimaisuutta lisäisi myös laadukas esimiestyö ja työhyvinvoinnista huolehtiva työnantaja. (Karhunen ym. 2019, 2).



Kuva 8. Matkailutoimialan veto- ja pitovoimatekijät (Myllyaho ym. 2022)

Kuvassa 8 ilmenee TEM toimialaraportin laatima matkailutoimialan veto- ja pitovoimatekijöitä. Näitä tekijöitä tulisi kehittää ja nostaa enemmän esille, jotta alan vetovoimaisuutta saataisiin kehitettyä positiivisempaan suuntaan. Ilman veto- ja pitovoimatekijöitä alalle ei saada uusia osajia tai pystytä pitämään heitä alla. (Myllyaho ym. 2022, 92)

Alan vetovoimatekijöitä ovat asioita, jotka saavat asiantuntijoiden mukaan työvoiman hakeutumaan alalle. Tällaisia tekijöitä on oppilaitosyhteistyö, joka tarkoittaa TEM toimialaraportin mukaan alan tietämystä tulisi aktiivisesti lisätä, esim. nuorille tulisi antaa näkemys alan monipuolisuudesta ja sen mahdollisuuksista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Muita vetovoimatekijöitä ovat aktiivista kehittämistyö alan imagossa ja sen markkinoinnissa. Esille pitäisi tuoda alan positiivisia puolia kuten esim. alan mahdollisuudet ja työsuhde-edut. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 89, 92).

Kuvan 8 mukaan alan pitovoimatekijöitä, jotka ovat asioita, jotka vaikuttavat alalla pysymiseen. Tällaisia seikkoja asiantuntijoiden mielestä ovat alan mielikuva vs. työolot, joka tarkoittaa aktiivista tiedottamista siitä millainen alan työ oikeasti on verrattuna median luomiin mielikuviin. Työvoiman pitovoimaan vaikuttavat myös työsuhteen aikaisemmat kokemukset, työn arvostus ja merkityksellisyys, sekä uran kehitysmahdollisuudet. Työn arvostus ja uran etenemismahdollisuuksilla on iso merkitys alan pitovoimaan. Samoin hyvällä

esimiestyöllä ja turvallisuudentunteella - joka vaikuttaa alan kasvunäkymiin - voidaan vaikuttaa alan pitovoimaan positiivisesti. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 92).

Matkailutoimialan veto- ja pitovoimatekijöiden kehittämisessä on elinkeinoelämän ja oppilaitosten välinen yhteistyö oleellisessa asemassa. Ammatillisella koulutuksella on iso merkitys alan veto- ja pitovoiman kehittymiseen esim. tukemalla työelämän osaamistarpeita tarjoamalla koulutuksia jatkuvaa oppimista tukien esim. esihenkilökoulutuksilla. Oppilaitokset voivat tukea alan vetovoimatekijöitä myös jakamalla alasta tietoa jo varhaisessa vaiheessa uravalintoja pohtiville ja varmistamalla alalle hakeutuvien osaaminen koulutuksen avulla. Tosiasia on, että ala tarvitsee tekijöitä ja sen veto- ja pitovoimatekijöihin tulisi kiinnittää huomiota. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 89).

4 KEHITTÄMISPROSESSIN MENETELMÄT

Kehittämistyö on työelämälähtöinen tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus. Siinä pyritään kartoittamaan laadullisin menetelmin tutkittavaa ongelmaa mahdollisimman laajasti. Kehittämistyössä kuvataan millaisia erilaisia toimintoja ja vaiheita kehittämistyöprosessiin liittyy ja sekä mallintamaan tämä prosessi. Tässä työssä keskitytään itse kehittämisyöprosessiin ja sen kuvantamiseen ja tarpeellisuuden selvittämiseen. Kehittämistyön lopulliset tuotokset on rajattu pois tästä opinnäytetyöstä.

Kehittämistyössä on useita eri tarkastelunkohteita, joita kuvataan tässä opinnäytetyössä. Ensimmäinen tarkastelun kohde on opiskelijoiden saavutettavuus ja kuinka saadaan matkailu- ja ravitsemisalalan alan vetovoimaisuutta kasvatettua alan koulutuksien näkökulmasta. Tässä osiossa hyödynnetään palvelumuotoilun eri osa-alueita. Opinnäytetyössä haastatellaan teemahaastatteluin alan nykyisiä ja entisiä opiskelijoita, alan vetovoimaisuuden ja koulutuksen kehittämisen näkökulmasta, sekä pyritään selvittämään alan opiskelijoiden asiakasprofiilit. Tarkoituksena on palvelumuotoilun välinein tutkia, kuka on Ammatitopisto Samiedun matkailutoimialan opiskelija. Saatujen tietojen avulla pystytään paremmin kohdentaa koulutuksien kehittäminen oikeisiin

asiakaskasryhmiin, sekä kehittämään saavutettavuutta olemalla oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja olemalla kiinnostavampia tulevien opiskelijoiden näkökulmasta.

Toisen tarkastelun kohteena on työelämänäkökulma. Työelämäkartoituksessa pyritään selvittämään, kuinka voidaan antaa alan työntekijöille parhaat mahdolliset tietotaidot työelämää varten ja että koulutus vastaisi työelämän tarpeita luoden yrityksille osaavampaa työvoimaa. Työelämätarpeen kartoittamiseksi haastatellaan työelämän edustajia ja järjestämällä MARA-alan verkostoitumistilaisuuksia, joissa työelämällä on mahdollisuus avoimesti keskustellen osoittaa alan ongelmakohtia ja mitkä ovat niitä seikkoja, joita tulisi alan koulutuksessa ammattiosaamisen suhteen painottaa ja edistää. Lisäksi verkostoitumistilaisuuksien tarkoituksena on edistää oppilaitoksen ja työelämän välistä yhteistyötä, joka on tärkeää ammatillisessa koulutuksessa ja matkailutoimialan veto- ja pitovoiman kehittämisessä.

Kolmantena tarkastelun kohteeksi on Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristö ja sen vaikutukset toimintakonseptien kehittämiseen. Toimintaympäristöanalyysi tehdään Pestel-analyysin avulla, jotta ymmärretään, millaisessa toimintaympäristössä toimitaan ja kuinka se vaikuttaa koulutuksen strategiseen suunnitteluun. Toimintaympäristöanalyysi luo pohjan sille, missä ympäristöissä koulutusta tarjotaan ja mihin suuntaan sitä tulisi kehittää.

Matkailutoimiala elää jatkuvassa muutoksessa, jossa toimintojen kehittäminen ja muutoskyky ovat elinvoimaisen toiminnan elinehto. Näkökulma on koulutusmaailmassa hieman toinen kuin liiketoiminnassa, mutta ne kulkevat vahvasti samojen megatrendien meressä. Myös koulutusmaailman tulee kehittyä jatkuvasti ja olla edelläkävijä alan ammattiosaamisen varmistamisessa sekä kouluttamisessa. Edellä mainitut kehittämistyön kolme tarkastelunkohdetta luovat hyvän tietopohjan sille, että tiedetään miten, miksi ja kenelle työelämälähtöisiä toimintakonsepteja kehitetään.

Tässä kehittämistyössä käytetään erilaisia lähteitä, tietoja, raportteja ja tutkimuksellisia työvälineitä hyödyksi, jotta saadaan prossien eri vaiheiden tueksi

laaja-alaista tietoa ja eri näkökulmia, sekä ideoita kehittämistyön edistämiseksi. Tässä työssä on kerätty aineistoja erilaisista tutkimuksista, julkaisuista ja raporteista. Lisäksi on hyödynnetty palvelumuotoilua asiakasprofiilin määrittämiseksi ja tehty opiskelija- ja työelämähaastatteluita aiheen tutkimiseksi ja kehittämistarpeen selvittämiseksi.

4.1 Lähtökohdat ja toiminnan suunnittelu

Tämä on tutkimuksellinen kehittämistyö, sekä laadullinen eli kvalitatiivinen opinnäytetyö. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä pyritään toiminnallisuuteen, toimintojen parantamiseen, sekä ideoiden ja ratkaisujen toimivuuden varmistamiseen tutkimuksen keinoin. Tässä kehittämistyössä pyritään samoihin päämääriin, joten kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistyö. (Ojasalo K., ym. 2009, 19–20).

Tutkimuksellinen kehittämistyö saa alkunsa erilaisista lähtökohdista. Tällaisia lähtökohtia voivat olla organisaation kehittämistarve tai sen halu saada aikaan muutoksia. Tässä kehittämistyössä lähtökohtana on molemmat tarpeet. Siinä pyritään löytämään ratkaisuja käytännön ongelmiin, eli matkailutoimialan työvoimapulan haasteet ja pyritään löytämään tähän ratkaisuja kehittämällä uusia työelämälähtöisiä toimintamalleja. (Ojasalo ym. 2009).

Toimintakonseptien kehittämisen tueksi on pyritty keräämään eri lähteistä tutkimustietoa ja olemaan aktiivisessa vuorovaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa keräten heiltä tietoa kehittämisen tarpeellisuudesta ja niiden suuntaviivoista. Jotta kehittämistyöllä on parhaat onnistumisen edellytykset Ojasalon ym. mukaan tarvitaan kehitettävän aiheen, projektityön sekä kehittämisen osaamista. Dokumentoimalla ja hyödyntämällä työelämässä olevaa ns. hiljaista tietoa voidaan uudistaa sen osaamis- ja tietoperustaa paremmin, joka on yksi tämän kehittämistyön päämääristä. (Ojasalo ym. 2009, 14).

Lähestymistapana on kehittämistyössä tapaustutkimus, jossa on käytetty hyödyksi palvelumuotoilua. Kehittämällä itsessään pyritään toimintojen muutokseen ja kehittämiseen ja siksi valitsin tässä työssä palvelumuotoilun näkökulman. Jatkuva toimintojen ja palveluiden kehittäminen, on hyvin oleellista

liiketoiminnassa kuin myös matkailutoimialalla, joka on hyvin nopeasti muutoksessa elävä ja muokkautuva alaan vaikuttavien trendien mukaan.

Palvelumuotoilun käyttöä tukee myös se, että kehittämistyö, joka on sidoksissa asiakkaisiin - tässä tapauksessa opiskelijoihin ja työelämään - on asiakkaan rooli erilaisten toimintamallien innovoinnissa ja kehittämisessä tärkeää. Erilaisten palveluiden luomisessa, oli kyse sitten tuote tai palvelu, etsitään aina ratkaisuja asiakkaan ongelmiin ja oleellista on hyödyn tuottaminen asiakkaalle, että myös palvelun tuottajalle. Hyödyn tuottaminen on tavoite, johon kehittämistyöllä aina pyritään. (Ojasalo ym. 2009, 14).

4.2 Tapaustutkimus lähestymistapana ja tutkimusongelma

Tapaustutkimus on laadullisen tutkimuksen lähestymistapa tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Tapaustutkimus, eli case study, määritellään yleensä empiiriseksi tutkimukseksi, jolla pyritään monipuolisesti ja monilla eri tavoilla hankkimaan tietoa ja tutkimaan nykyistä vallalla olevaa tapahtumaa. Tapaustutkimuksessa luonteenomaista on, että tutkittavasta aiheesta pyritään kokoamaan monipuolisesti ja monella eri tavalla tietoa. Tapaustutkimus sopii mielestäni erinomaisesti kehittämistyöni lähestymistavaksi, sillä siinä pyritään kartoittamaan ja tutkimaan aihetta laajasti useasta eri näkökulmasta. (Metsämuuronen 2008, 16–18).

Tapaustutkimuksen yksi tärkeimmistä esitettävistä kysymyksistä on: Mitä voimme tapauksesta oppia? Sille tyypillistä on monimutkaisten ja pitkään jatkuneiden ilmiöiden tarkastelu, jonka päämääränä on ymmärtää tutkittavaa tapausta ja sen olosuhteita – aivan, kuten tässä kehittämissuhteissa on tarkoituksena. Tapaustutkimuksessa tutkittavan asian lähtökohtana on yleensä itse tutkijaa kiinnostava ilmiö tai tapaus. (Laine 2008, 10, 26).

Usein tutkijalla jo aiempaa kokemusta ja tietämystä tutkittavasta aiheesta. Tämän kokemuksen pohjalta muodostetaan tutkittava kohde, eli tutkimusongelma ja kehitetään sitä täsmentävät tutkimuskysymykset. Itselläni on pitkä kokemus matkailutoimialalta ja nyt koulutusmaailmasta. Tämä aikaisempi tietämys ja kokemus alan kehittämissuhteista, sekä alan aktiivinen seuraaminen

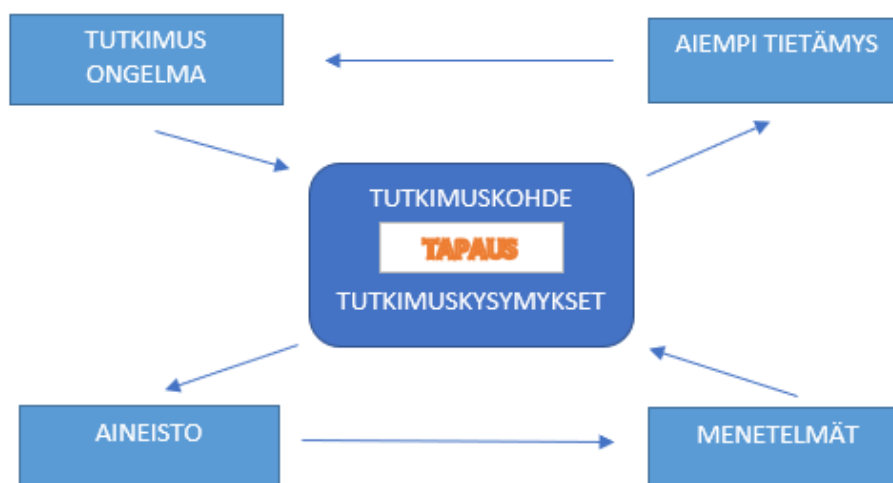
ovat muodostaneet kehittämistyölle mielestäni selkeät tutkimuskohteet. Aikaisemmat tiedot toimialasta, toimintaympäristöstä ja sen rakenteista ovat tärkeitä, sillä silloin kehittämistyössä saadut ratkaisut eivät perustu pelkästään teorioista ilmenneiden yleisiin malleihin ja käsitteisiin. Aikaisempi ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä ja alasta tuo toimintaa kehittävät ratkaisut lähemmäksi toimialan todellisuutta ja toiminnan realiteetteja. (Ojasalo K., 2009, s.29).

Tutkittavana kohteena on matkailutoimialan osaavan työvoimapulan saatavuuden haasteet. Tutkimusongelmaksi tässä tapaustutkimuksessa muodostui:

1. Miten alan oppilaitoksena voidaan kehittää omaa toimintaa niin, että pystytään helpottamaan osaavan työvoiman saatavuutta työelämälle?

Tapaustutkimuksessa tyypillistä on, että pyritään ymmärtämään tutkittavan kohteen kokonaisuutta. Ominaista tapaustutkimukselle on, että tutkittavaa asiaa halutaan parantaa, mutta ei vielä osata sanoa miten se tehtäisiin. Parannuskeinojen suunnitteluun tarvitaan tutkimustyötä tutkittavasta aiheesta, jotta voidaan miettiä, kuinka sitä voidaan parantaa ja kehittää. Tapaustutkimuksessa ei siis viedä muutosta eteenpäin konkreettisesti, vaan tavoitteena on luoda kehittämisideoita tutkittavan aiheen kehittämiseen. Siksi tapaustutkimus sopii mielestäni hyvin tämän kehittämistyön lähestymistavaksi, jonka tarkoituksena tutkia aihetta laajasti ja tehtyjen tutkimuksien pohjalta tehdä kehittämisideoita työelämälähtöisen toimintakonseptien kehittämiseksi. (Ruotio 2005).

Kehittämistyön tarkoituksena on lisätä ymmärrystä matkailutoimialan ja sen koulutuksen vetovoimaan vaikuttavista tekijöistä. Näitä vetovoimaisuuteen vaikuttavia tekijöitä verrataan opiskelija- ja työelämäkartoituksista saatuihin tuloksiin, sekä Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöanalyysin. Tarkoituksena on selvittää, toistuuko valtakunnalliset ilmiöt myös näissä tutkivassa kohteissa Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristössä. Kun tietoa on kerätty laajasti tutkittavasta aiheesta ja vertailtu niiden toistettavuutta Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöön, voidaan alkaa pohtimaan keinoja, miten matkailutoimialan työllisyyden tilannetta voitaisiin parantaa ammatillisen koulutuksen kehittämisen näkökulmasta ja mitä siinä tulisi ottaa huomioon.



Kuva 9. Tapaustutkimuksen kerrannastriangulaatiomenetelmä (Laine M. ym. 2008)

Tapaustutkimukselle tyypillistä on eri menetelmien, aineistojen, aiemman tietämyksen ja näkökulmien hyödyntäminen, jota kutsutaan triangulaatioksi. Eri metodien esim. haastattelujen, kyselyjen ja havainnointien, sekä erilaisten aineistojen, tutkimuksien ja julkaisujen yhdistämistä kutsutaan kerrannastriangulaatioksi.

Kuvassa 9 kuvataan tapaustutkimuksen syklinen eteneminen kerrannastriangulaatiossa. (Laine ym. 2008. 26–27). Myös tässä kehittämistyössä käytetään ja hyödynnetään aiempaa tietämystä, haastatteluita, erilaisia aineistoja ja menetelmiä tutkittavan kohteen tutkimiseksi ja sen ymmärryksen lisäämiseksi. Käyttämällä useita erilaisia menetelmiä saadaan syvällisempi tietämys ja kokonaisvaltaisempi kuva tutkittavasta aiheesta. Mielestäni kerrannastriangulaatiomenetelmän käyttö tässä työssä on perusteltua, sillä yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on mielestäni vaikea saada riittävän kattavaa kuvaa tutkittavasta aiheesta. Samalla, useamman tutkimusmenetelmän hyötykäytöllä, pysytään varmemmin takamaan myös työn luotettavuus. (Eskola ym. 2005. 68–69).

Kehittämistyössä käytetään useita erilaisia tutkimusmenetelmiä, joka on tapaustutkimukselle tyypillinen piirre. Aineistot kehittämistyöhön kerätään erilaisista aineistoista (raportit, tutkimukset), sekä keräämällä tietoa

haastattelemalla sidosryhmiä (opiskelijat ja työelämä), käyttäen ryhmä-, puhe- lin- ja syvähaastatteluita sekä avoimia keskustelutilaisuuksia hyödyksi ja mal- lintamalla nämä eri toiminnot prosessiksi.

4.3 Prosessinkuvaus

Tapaustutkimus prosessina etenee tutkimusaiheen määrittelystä, eli kehittä- mistarpeen tunnistamisesta suunnitteluun. Kehittämistyön tarve nousi esille valtakunnallisen ilmiön matkailutoimialan ja sen koulutuksen vetovoimaisuu- den laskusta ja alan työvoimapulasta. Kehittämistarve on ilmeinen ja sen nä- kökulmaksi on valikoitunut ammatillisen koulutuksen näkökulma ja miten kou- lutuksen tarjoajana voidaan vastata tähän tarpeeseen. Kehittämistarpeen tun- nistamisen jälkeen alkoi työn suunnittelu, sekä tiedon kerääminen.



Kuva 10. Muutostyön prosessi (Ojasalo K. ym. 2009)

Kehittämistyö on usein prosessi ja se on aikaa vievää. Tämä kehittämistyö on kestänyt yli kaksi vuotta ja se muodostunut selkeästi eri vaiheista. Ojasalo ym. mukaan kehittämistyö kannattaa jäsentää muutostyön prosessiksi (kuva 10), joka koostuu selkeästi kolmesta eri vaiheesta: Suunnittelu, toteutus ja arviointi. (Ojasalo ym. 2009).

Kuvassa 10 ilmeen, miten kaikenlaiset kehittämistyöt voidaan jäsentää muu- tostyön prosessiksi. Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu suunnittelu, jossa sel- vitetään työn tavoitteet ja suunnitelma siitä, miten ne saavutetaan. Toinen vaihe prosessissa on toteutus, johon kuuluu suunnitelman toteutus ja kolmas vaihe on arviointi, jossa arvioidaan, miten prosessissa on onnistuttu. Tämä

kehittämistyö seuraa tätä muutosprosessin mallia, joka kuvataan luvussa 5.1. Prosessinkuvaus. (Ojasalo 2009, 22–23).

4.4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on kokonaisvaltaista palveluiden ja liiketoiminnan kehittämistä, jonka tarkoituksena on vahvistaa oman palvelun toimivuutta asiakkaan näkökannasta. Palvelumuotoilu tarkoittaa systemaattista tapaa kehittää palveluita, hyödyntäen analytiikkaa sekä intuitiota. Palvelumuotoilun edut ovat organisaatioiden strategisessa suunnittelussa ja toiminnan kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi, sekä organisaation sisäisten prosessien kehittämisessä. (Tuulaniemi 2011, 95).

Ymmärrys siitä, että myös koulutuksen tarjoaminen on palveluntuottamista ja se, että opiskelijat ovat asiakkaita on mielestäni tärkeää kehittämistyötä tehtäessä. Ammatillisessa koulutuksessa asiakas on opiskelija ja koulutuksen järjestäjä on antanut arvolupauksena tuottaa asiakkailleen palvelua; eli antaa asiakkaalleen laadukasta koulutusta ja parantaa heidän valmiuksiaan työelämään. Tämä palveluajattelu on koulutusmaailmassa suhteellisen uusi ajattelu-tapa ja on mielestäni hyvin oleellinen osa nykypäivän koulutusmaailmaa.

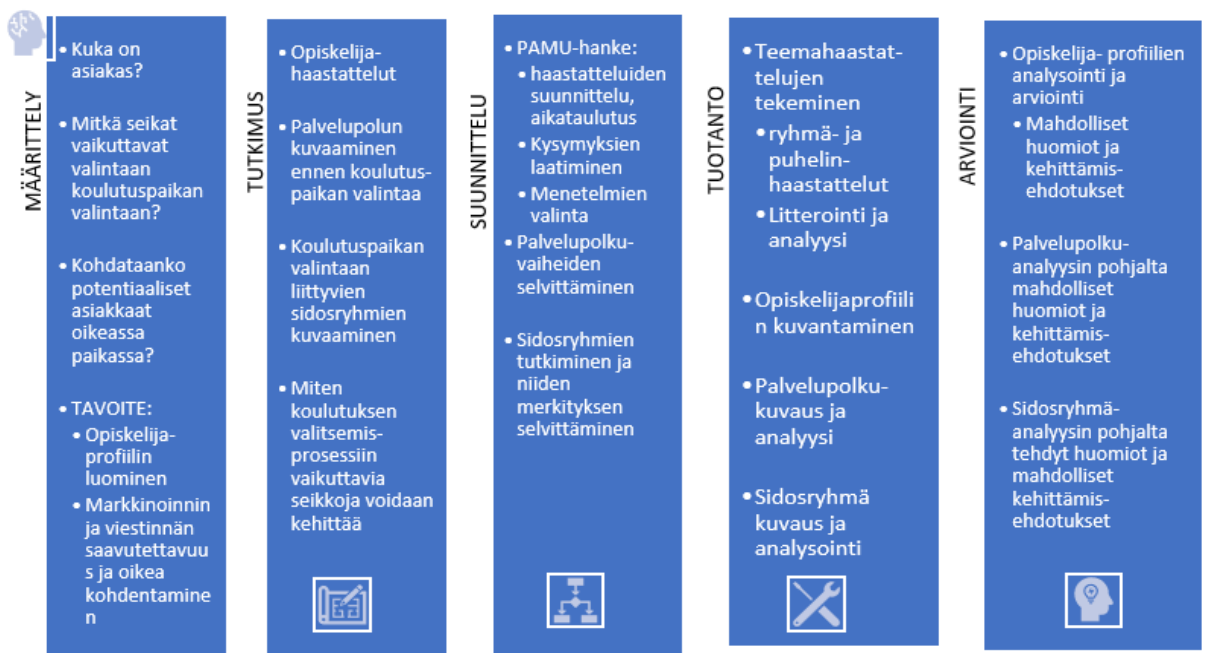
Vaikka toiminta-ajatus on hieman toinen kuin liiketoiminnassa, niin ammatillinen koululaitos on yhtä lailla palvelua tuottava taho. Ammatillisessa koulutuksessa ei yleensä opiskelija ole palvelusta maksava osapuoli, vaan se on valtio tai yritys. Tuotettavan palvelun valinta, on taas opiskelua harkitsevan päätättävällän alla. Hän on se, joka tekee lopullisen päätöksen siitä, kenen palveluntuottajan palveluita hän käyttää.

Lähtökohtaisesti tällä hetkellä puhutaan ammatillisen koulutuksen kilpailutilanteesta, johtuen ammatillisen koulutuksen vetovoiman laskusta ja opiskelijamäärien pienenemisestä väestörakenteen kehityksestä johtuen. Tulevat opiskelijat pyritään saamaan valitsemaan oma oppilaitos koulutusta tarjoavaksi tahoksi, jotta rahoitus ja oman koulutustoiminnan jatko pystytään varmistamaan. Ilman riittävää määrää opiskelijoita toiminta ei ole kannattavaa ja valtionrahoitusta leikataan pienentyneiden opiskelijamäärien vuoksi, tai koko koulutus

voidaan lopettaa kannattamattomana kyseisessä oppilaitoksessa. (Harju-Mylluaho 2022, 81; Etelä-Savo ennakoi 2022).

Kehittämistyössä käytetään palvelumuotoilun välineitä hyödyksi Ammattiopisto Samiedun matkailutoimialan opiskelijänäkökulman ja koulutuspaikan valintaan vaikuttavien tekijöiden kartoittamiseksi ja opiskelijaprofiilin määrittelemiseksi. Nämä tutkittavat seikat ovat mielestäni erityisen tärkeitä, sillä ilman asiakasymmärrystä ja ymmärrystä koulutusvalintaan vaikuttavista tekijöistä, ei voida lähtökohtaisesti tuottaa sellaisia oikein kohdennettuja palveluita, joita asiakkaat eli tässä tapauksessa opiskelijat käyttäisivät.

Palvelumuotoilu on prosessi, joka opetenee ongelman määrittelystä, asian tutkimiseen, suunnitteluun, tuotantoon ja arviointiin.



Kuva 11. Prosessin kuvaus: Matkailu-, ravitsemis- ja cateringalan kehittäminen palvelumuotoiluprosessin keinoin

Yleinen palvelumuotoilun prosessi on yksi tapa mallintaa ja hahmottaa kehittämisprosessia. Kuvassa 11 olen käyttänyt palvelumuotoilun mallia kuvantamaan niitä vaiheita ja tapoja, joita tutkimusongelman selvittämiseksi on valittu. (Tuulaniemi 2011, 128).

Palvelumuotoiluprosessi lähtee tavoitteiden määrittelemisestä. Tavoitteeksi määriteltiin asiakasymmärryksen kartoittaminen opiskelijahaastatteluin, asiakasprofiilin selvittäminen ja mitkä seikat vaikuttavat opiskelijoiden koulutuspaikan valintaan. Prosessin suunnitteluvaiheessa tehdään opiskelijahaastattelurungot ja valitaan menetelmät opiskelijaprofiiliin, alan koulutuksien vetovoiman ja saavutettavuuden selvittämiseksi.

Tuotannon vaiheessa toteutetaan suunnitellut opiskelijahaastattelut. Haastattelut litteroidaan ja kuvataan niiden pohjalta opiskelijaprofiili ja selvitetään mitkä vaikuttavat alan koulutuksen vetovoimatekijöihin ja miten alan koulutusta kehitettäisiin asiakasnäkökulmasta myös viestinnällisesti. Opiskelijahaastatteluiden tuloksien vuoksi haluttiin kehittämistyössä vielä mallintaa palvelupolku ja sidosryhmät, sekä analysoidaan mallinnuksesta saadut tulokset. Kaikki tutkimustulokset arvioidaan ja niiden pohjalta tehdään kehittämissuhteita alan ammatillisen koulutuksen toimintakonseptien kehittämiseksi. Palvelupolku- ja sidosryhmäanalyysit on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, koska niiden analyysien kehittämiskohteet koskivat markkinointia ja viestintää opiskelijahankinnassa, eivätkä tulokset liittyneet toimintakonseptien kehittämiseen.

4.4.1 Asiakasymmärrys ja -profiili

Palvelumuotoilun tärkeimpiä ja kriittisempiä vaiheita on asiakasymmärryksen kasvattaminen, eli saada ymmärrys siitä mitkä ovat asiakasryhmän odotukset, tarpeet ja toiveet, jotta palvelut voidaan suunnitella oikein. Näitä pyritään havainnollistamaan ja tunnistamaan käyttäjätutkimuksella. (Tuulaniemi 2011, 142).

Käyttäjätutkimuksessa tarkoitetaan yleensä ongelman tutkimista ja määrittelemistä. Onnistuneen käyttäjätutkimuksen perusteella pystytään tekemään luotettavia päätelmiä käyttäjistä ja heidän tarpeistaan. Asiakasprofiili on keskeinen menetelmä tutkimuksessa, jossa halutaan kiteyttää esille nousseet yhtäläisyydet ja toiminnan motiivit, joita tässä kehittämistyössä halutaan selvittää. Kehittämistyön tarkoituksena on saada kuvaus matkailutoimialan opiskelijoista ja luoda tutkimuksessa esille nousseista asioista heille yhteinen profiilikuvaus.

Havaituista toimintamalleista voidaan lähteä rakentamaan ratkaisuja ja kehittämään palveluita kohdennetusti eri kohderyhmille. (Tuulaniemi 2011, 143–144).

Lähtökohtaisesti ammatillisen koulutuksen asiakas on nuori, jolla on pakko jatkaa opintojaan toiselle asteelle lakiuudistuksen myötä (opintovelvollisuuslaki 1214/2020), jolloin hänen intressiensä tunteminen ja opiskelupaikkaan vaikuttavien seikkojen ymmärtäminen tärkeää, jotta niihin pystytään oikeanlaisella toimilla, markkinoinnilla ja tiedottamisella vaikuttamaan.

Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristön väestörakenteen kehitys osoittaa tarpeen kohdentaa koulutuspalveluita myös muualle, jossa kohderyhmänä on aivan erilainen käyttäjäryhmä. Kyseessä ovat usein aikuiset, joilla on intressinä oman osaamisensa kehittäminen työelämän tarpeisiin omaan mielenkiintoon peilaten. Eri asiakassegmenttien (nuoret ja aikuiset) asiakasprofiilit ja tarpeet eroavat toisistaan. Nämä seikat huomioiden, kun palveluiden kehittämisen keskiöön laitetaan palveluita käyttävä ihminen, pystytään suunnittelemaan kehitettävä palvelu sitä oikeasti käyttävälle kohderyhmälle. Samalla minimoidaan riskit epäonnistua, sillä kehitetty palvelu pohjautuu asiakkaiden todellisiin tarpeisiin, joita pyritään tässä kehittämistyössä selvittämään. (Etelä-Savo ennakoi 2022; Tuulaniemi 2011, 71).

4.4.2 Haastattelututkimus

Haastattelumenetelmiä on useita erilaisia ja niitä käytetään eri tarkoituksiin. Haastattelutyypit jaetaan karkeasti strukturoituun ja puolistrukturoituihin haastatteluihin, sekä avoimeen keskusteluun. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ja haastattelun runko on kaikille sama. Siinä on suunniteltu tarkka haastattelurunko, jota käytetään kaikissa haastatteluissa. Puolistrukturoitu haastattelu, eli teemahaastattelu poikkeaa strukturoidusta haastattelusta siten, että kysymykset ovat kaikille samat, mutta ei haluta liian selkeällä rungolla ohjata liikaa haastateltavaa. (Ojasalo K. 2009; Eskola J. 2005).

Haastattelutapoja voi olla esim. yksilöhaastattelut tai ryhmähaastattelut. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiiri ja teemat ovat etukäteen määriteltäviä.

Strukturoidusta haastattelusta se eroaa siten, että siitä puuttuu sille tyypilliset kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Avoin haastattelu muistuttaa tyypillisesti avointa keskustelua, jossa haastattelija ja haastateltava keskustelee tietystä aiheesta. (Ojasalo K. 2009; Eskola J. 2005)

Kehittämistyön asiakasprofiilin selvittämiseen valikoitui menetelmäksi haastattelututkimus, koska haastatteluissa pyritään rakentamaan ymmärrys asiakkaan toimintatavoista. Haastattelu tuo esille asiakkaan asenteita, sekä se mahdollistaa saada ns. hiljaista tietoa. Haastatteluilla pystytään taivottomaan syvällisempää tietoa, kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa haastattelumenetelmiä hyödyntäen saadaan selville käyttäjän ajatuksia ja kokemuksia, sekä mahdollistaa myös havainnoinnin haastattelujen aikana. (Ojasalo 2009).

Tarkoituksena on käyttää haastattelumenetelmää kartoittamaan potentiaalisten opiskelijoiden opintoihin liittyvät vetovoimatekijöitä ja kompastuskiviä, sekä keräämään haastatteluiden avulla tarpeeksi tietoa, jotta pystytään määrittelemään tyypillinen asiakasprofiili alan opiskelijoista. Kehittämistyössä päädyttiin puolistrukturoituun haastattelumenetelmään, jossa käytettiin ryhmähaastatteluita ja yksilöhaastatteluita opiskelijanäkökulman ja -profiilin kartoittamiseksi. Teemahaastattelumenetelmä soveltui haastattelumenetelmäksi parhaiten, sillä silloin on mahdollisuus soveltaa ja improvisoida haastattelutilanteiden niin vaatiessa ja se mahdollistaa myös vapaamuotoisen keskustelun. Intressinä on tutkia opiskelija näkökulmaa tarkemmin kohdentaen haastattelut alan nykyisiin ja valmistuneisiin opiskelijoihin. Teemahaastattelut toteutettiin seuraavasti:

1. Ryhmähaastattelut. Haastattelut toteutetaan puolistrukturoidusti saman alan opiskelijoiden kesken. Haastattelujen tarkoituksena on kartoittaa alan kiinnostavuutta ja koulutuksen kehittämisen kohteita, sekä mistä ja miten opiskelijat saivat tietoa alan opinnoista. Haastateltavia ryhmiä on neljä: matkailu-, tarjoilija-, kokki-, ja leipomo-kondiittoriopiskelijat.

2. Yksilöhaastattelut. Haastattelut toteutetaan puolistrukturoidusti puhelinhaastatteluina. Haastateltavina ovat alalta valmistuneet opiskelijat (5 kpl).

Haastattelussa kartoitetaan työllistymistä, alan mielikuvia ja mielipiteitä alan koulutuksen kehittämisessä.

Ryhmähaastattelu tarkoittaa ryhmämuotoista haastattelua, jossa paikalla on yhtä aikaa useita haastateltavia. Tavoitteena on järjestää ryhmäkeskustelu tutkittavasta aiheesta. Ryhmähaastattelumetodi valikoitui yksilöhaastattelujen sijaan, koska oli oletettavissa, että haastatteluun osallistuvat opiskelijat saattaisivat jännittää haastattelutilannetta. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, joka vaatii luottamusta osallistujien välillä (haastattelija vs. haastateltu). Ryhmähaastattelun etuna on myös toisten haastateltavien tuki ja osallistujat voivat keskustella avoimesti kyseltävästä aiheesta, sekä he voivat rohkaistua keskustelun myötä kertomaan asioita enemmän ja avoimemmin, kuin yksilöhaastatteluissa. Tämän vuoksi ryhmähaastatteluista saadaan usein totuudenmukaisempi kuva tutkittavasta aiheesta, kuin yksilöhaastatteluissa. (Eskola 2005, 94; Ojasalo 2009, 42).

Valmistuneet opiskelijat haastateltiin yksilöhaastatteluin puhelimitse, sillä haastateltavat asuivat eri paikkakunnilla. Haastateltavia oli viisi kappaletta ja he edustivat samoja kohderyhmiä kuin ryhmähaastatteluissa: matkailu-, tarjoilija-, kokki- ja leipomokondiittoriala. Kaikista ryhmistä otettiin yksi edustaja ja tarjoilijaksi valmistuneita kaksi. Haastattelut noudattivat samaa runkoa kuin ryhmähaastattelut.

Opiskelijahaastattelut toteutettiin PAMU-hankkeen kautta. Haastattelujen tarkoituksena on kartoittaa ja saada tietoa alan kiinnostavuuteen vaikuttavista tekijöistä, koulutuksen kehittämiskohteita, sekä miten opiskelijat olivat saaneet alasta ja alan koulutuksista tietoa. Lisäksi ryhmähaastattelumenetelmällä kartoitetaan kehittämiskohteita, sekä mielenkiinnon kohteita alan ammatillisessa koulutuksessa ja miten matkailu- ja ravitsemisalaa saisi kiinnostavammaksi uravalinnaksi. (Ammattiopisto Samiedu 2020).

Tehtyjen opiskelijahaastatteluiden jälkeen saadut tulokset litteroidaan ja analysoidaan, jotta voidaan löytää yhtenäistäviä tekijöitä alan opiskelijoista ja mallintaa tyypillinen matkailutoimialan opiskelijaprofiili.

Kehittämistehtävään tarkastelun kohteena on myös työelämänäkökulma. Työelämänäkökulmaa kartoitettiin työelämähaastatteluilla, jotka toteutettiin syvähaastatteluina. Työelämähaastatteluihin osallistui viisi alan merkittävää matkailutoimialan toimijaa Ammattiopisto Samiedun alueella. Haastatteluissa selvitettiin mitkä ovat työelämän tarpeet osaamisen kehittämisessä ja mitä seikkoja he kokivat alalla tällä hetkellä tärkeiksi. Haastattelut tehtiin alueen matkailutoimialan yrityksissä vuoden 2020 ja 2021 välisenä aikana. Haastattelut suoritettiin syvähaastatteluna, jossa teemana oli alan ammatillisen koulutuksen, sekä työelämän ja oppilaitoksen välisen yhteistyön kehittäminen. Syvähaastattelu valikoitui haastattelumenetelmäksi, sillä tapaaminen haluttiin pitää vapaamuotoisena keskustelunavauksena työelämän edustajien kanssa yhteistyön kehittämiseksi.

Työelämähaastatteluiden lisäksi työelämänäkökulman kartoittamiseksi järjestettiin Mara-alan verkostoitumistilaisuuksia, jotka ovat avoimia keskustelutilaisuuksia alueen alan yrityksille ja alan vaikuttajille. Tilaisuuksissa keskustellaan avoimesti alan vetovoimatekijöistä ja niissä pyritään selvittämään mitä osaamista tulisi nykypäivän alan ammattilaisilla olla ja miten alan ammatillista koulutusta tulisi kehittää. Työelämäkartoitusten tarkoituksena on saada työelämältä tietoa heidän osaamistarpeistaan työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämiseksi ja näiden tarpeellisuuden selvittämiseksi. Työelämäkartoitukset eivät ole olleet osa PAMU-hanketta, vaan ne on toteutettu itsenäisesti erillisenä tutkimuksena.

4.5 Toimintaympäristöanalyysi PESTEL-analyysin avulla

Alan kehittämisen näkökulmasta on oleellista tunnistaa erilaisia vaikuttavia tekijöitä sen toimintaympäristössä. Tässä kehittämistyössä paneudutaan näihin tekijöihin, jossa analysoidaan Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöä PESTEL-mallia käyttäen. Toimintaympäristöanalyysissä käytettiin PESTEL mallin niitä osa-alueita, joilla on mielestäni eniten merkitystä toimintamallien strategisessa suunnittelussa.

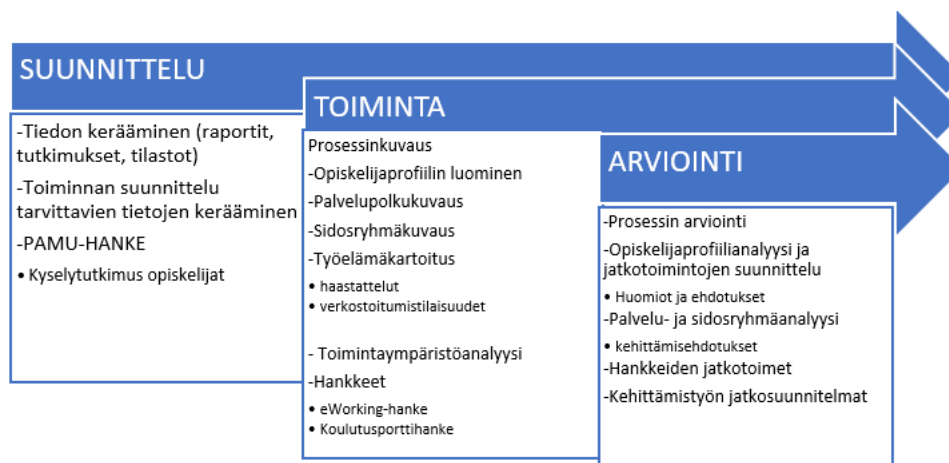
PESTEL-analyysi kehitettiin alun perin yritysten toimintaympäristöjen analysointiin ja yritysten strategiatyön työvälineeksi. Sen avulla tutkitaan niitä osa-alueita ja niiden muutoksia yhteiskunnassa ja ympäristössä, jossa yritys toimii. PESTEL muodostuu kuudesta tarkasteltavasta osa-alueesta P (Political), E (Economic), S (Social), T (Technological), E (Environmental) ja L (Legal). Kaikki nämä osa-alueet vaikuttavat osaltaan siihen toimintaympäristöön, jossa yritys toimii, siksi näiden osa-alueiden tunnistaminen suunnittelutyössä on tärkeää. Tunnistamalla nämä vaikuttavat tekijät, pystytään paremmin ymmärtämään niitä vaikuttavia tekijöitä omassa toimintaympäristössä, jotka omalta osaltaan vaikuttavat sen toiminnansuunnitteluun tulevaisuudessa. (Vuorinen 2013, s.221–223).

Kehittämistyön yhdeksi selvittämisen kohteeksi nousi Ammattiopiston Samiedun toimintaympäristö ja sen muutokset. PESTEL-analyysi on tähän mielestäni hyvä työkalu, jos halutaan lisätä ymmärrystä toimintaan ja kehittämiseen vaikuttavista ulkoisista tekijöistä. PESTEL-analyysin avulla saatuja tuloksia voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen.

5 KEHITTÄMISPROSESSIN TULOKSET

5.1 Prosessinkuvaus

Kehittämistyön yksi tavoite on kuvata matkailu-, ravitsemis- ja cateringalan työelämälähtöisen toimintakonseptin kehittämisen prosessi. Tässä prosessinkuvauksessa keskitytään toimintakonseptien kehittämisen tarpeen kartoittamiseen ja niiden kehittämiseen vaikuttavien seikkojen ymmärtämiseen. Nämä eri vaiheet mallinnetaan prosessiksi muutostyön prosessimallin mukaisesti, jotta saadaan kokonaiskäsitys siitä, millaisia erilaisia toimia tällaisten toimintakonseptien kehittämistyö vaatii. Muutostyön prosessimalli on hyvin tyypillinen kehittämistyön prosessin malli. Kaiken lähtökohtana on kehittämiskohteen tunnistaminen ja siihen vaikuttavien ilmiöiden ymmärtäminen. (Ojasalo 2009, 24).



Kuva 12. Opinnäytetyö tutkimusprosessin kuvaus: Työelämälähtöisen toimintakonseptin luominen ammatillisen koulutuksen toteuttamislustaksi matkailu-, ravitsemis- ja cateringalalle.

Kuvassa 12 näkyy kehittämistyön prosessin vaiheet. Siitä ilmenee, että työ etenee sykleittäin, ja se on mallinnettu muutostyöprosessikaavion mukaisesti. Prosessi etenee kehittämistarpeen tunnistamisesta suunnitteluvaiheeseen, toimintaan, havainnointiin ja lopulta tulosten arviointiin. Seuraavaksi kuvataan kehittämistyön kolme prosessin päävaihetta ja sen menetelmiä. (Ojasalo 2009, 23).

Prosessin ensimmäinen vaihe on suunnittelu, jossa kerätään tietoa tutkittavasta aiheesta eri lähteitä hyödyntäen. Näitä lähteitä ovat mm. erilaiset raportit, tutkimukset ja tilastot, joita on esitelty tarkemmin luvussa 3: Käsite- ja tietoperusta. Näistä saatujen tietojen pohjalta suunnitellaan seuraavat kartoitettavat ja tutkittavat osa-alueet, joista saadaan tarvittavaa tietoa kehittämistyön tutkimusongelman selvittämiseksi. Osa-alueiksi nousivat opiskelija- ja työelämänäkökulman kartoittaminen ja näiden toteutuksen suunnittelu. Lisäksi tutkitaviksi osa-alueeksi osoittautui toimintaympäristöanalyysin tekeminen, jotta ymmärretään paremmin toimintakonseptien kehittämiseen vaikuttavia seikkoja.

Toisena vaiheena on toiminta (kuva 12), johon kuuluu opiskelijoiden kyselytutkimuksen toteuttaminen teemahaastatteluin sekä opiskelijaprofiilin kuvaaminen. Näiden lisäksi toiminnan vaiheeseen kuuluu työelämäkartoituksen toteuttaminen haastatteluiden ja verkostoitumistilaisuuksien avoimien keskustelutilaisuuksien avulla, sekä Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöanalyysi

tekeminen. Alan koulutuksien kehittämistä varten aloitetaan erilaisten hankkeiden suunnittelu työelämäkartoituksista saatujen tietojen pohjalta. Prosessikuvauksessa (kuva 12) näkyy myös palvelu- ja sidosryhmäkuvaukset, joiden tekemisen tarve nousi esille opiskelijanäkökulmaa kartoittaessa.

Viimeisenä vaiheena on tulosten ja itse kehittämisprosessin arviointi, joiden pohjalta tehdään kehittämistyön jatkosuunnitelmat ja esitetään kehittämisideoita toimintakonseptien kehittämistä varten. Arvioinnin kohteena ovat tehdyt opiskelijaprofiilit, palvelupolku- ja sidosryhmäanalyysit, sekä hankkeiden eteneminen. Nämä tulokset esitellään tarkemmin luvussa 7.

5.2 Opiskelijaprofiilin määrittäminen

Käyttäjätiedon kerääminen lähtee tutkimussuunnitelman ja kohderyhmän valinnasta. Tarkoituksena on varmistaa onnistunut käyttäjätutkimus, jonka perusteella voidaan tehdä luotettavia päätelmiä käyttäjistä ja heidän tarpeistaan. Tässä kehittämistyössä luotiin matkailutoimialan opiskelijaprofiilia teemahaastatteluin, joka tehtiin PAMU-hankkeen kautta.

Ammattiopisto Samiedu oli osana PAMU Savonlinna hanketta 1.2.2019–31.8.2021 välisenä aikana. Hankkeessa tarkoituksena oli kehittää koulutustuotteita vetovoimaisemmiksi Horaca-alalle palvelumuotoilun keinoin. PAMU-hankkeessa kartoitettiin matkailutoimialan opiskelijoiden asiakasprofiilia haastatellen nykyisiä ja entisiä opiskelijoita. Näissä haastatteluissa pyrittiin kartoittamaan syitä, miksi opiskelijat valitsevat alakseen matkailutoimialat. Lisäksi luotiin opiskelijaprofiili tyypillisistä matkailutoimialan valitsevista opiskelijoista ja kerättiin tietoa mahdollisista alan koulutuksen kehittämiskohteista. Tällaista opiskelijaprofiilin ja asiakasymmärryksen tutkimusta ei ole matkailu-, ravitsemis-, ja cateringalalle aikaisemmin tehty Ammattiopisto Samiedussa. (Ammattiopisto Samiedu 2019).

Opiskelijaprofiilin selvittämiseksi päädyttiin valitsemaan kartoittamismenetelmäksi haastattelututkimus, jonka kohderyhmäksi valikoitui tällä hetkellä alaa opiskelevat ja alalta valmistuneet opiskelijat. Nämä kohderyhmät valikoituivat kohderyhmäksi siksi, että pystyttäisiin saamaan tietoa alan valinneiden

koulutusvalintaan vaikuttavista taustatekijöistä, alan vetovoimatekijöistä, sekä tarvittavista koulutuksen kehittämiskohteista.

Haastattelumenetelmäksi valikoitui ryhmähaastattelu nykyisten alan opiskelijoiden haastatteluun. Haastattelut suoritettiin puolistrukturoidusti niin, että haastateltiin ryhmämuotoisesti omina ryhminään leipurikondiittori-, matkailualan-, kokki- sekä tarjoilijaopiskelijat. Tämä siksi, että ryhmäkoko ei kasvaisi liian suureksi ja haastatteluun osallistuvat olisivat toisilleen jo tuttuja, joka minimoisi mahdollista jännittämistä haastattelutilanteessa. Haastattelut tehtiin ryhmämuodossa, jotta olisi mahdollisuus avoimempaan keskusteluun, kuin yksilöhaastatteluissa. Yksilöhaastattelua pidettiin tässä tapauksessa liian formaalina haastattelumuotona ja uskottiin, että ryhmähaastatteluissa saataisiin luotettavimpia vastauksia ryhmästä saadun tuen myötä. Haastatteluissa karotettiin myös alalta jo valmistuneiden opiskelijoiden näkökulmaa alan koulutuksesta ja sen kehittämiskohteista. Näissä haastatteluissa päädyimme puhelinhaastatteluihin, sillä suurin osa haastateltavista eivät enää asuneet paikkakunnalla.

Haastattelut toteutettiin alasta riippuen 6–12 henkilön ryhmissä. Puhelinhaastatteluihin osallistui 5 jo valmistunutta opiskelijaa ja heille käytettiin samaa teemahaastattelurunkoa. Liitteissä 1–4 ilmenee haastatteluissa käytetty kysymyspatteristo ja litteroinnin tulokset koulutusaloittain. Lisäksi haastatteluiden pohjana käytettiin asiakaskorttipohjaa, johon luotiin asiakasprofiilit eri aloille ja tämän lisäksi luotiin yleisprofiili matkailutoimialan opiskelijasta.

Ryhmä- ja puhelinhaastattelujen tulokset tiivistettynä:

1. Alalle päätyminen taustalla on usein **aiempi kytkös horeca-alaan**; esim. vanhempi, sukulainen tai ystävä työskentelee alalla.
2. **Nuoria** opiskelijoita motivoi hyvä ilmapiiri ja rento meininki oppilaitoksessa.
3. **Henkilökohtainen ohjaus** ja itsensä toteuttaminen on tärkeää.
4. **Aikuisia** opiskelijoita motivoi parempi työllistyminen ja uuden oppiminen.
5. **Laadukas opetus** on tärkeää.
6. **Teoriaopintoja kaivattiin hieman lisää** käytännön tueksi eri osa-alueilla ja heti opintojen alkuun työssäoppimisen rinnalle.

7. Opiskelijoilla oli pääsääntöisesti melko **luottavainen suhtautuminen työllistymiseen** ja tulevaisuuteen (leipuriopiskelijoilla hieman heikompi)
8. Yleisesti koettiin, että **mielikuvamarkkinointi voisi houkuttaa alalle** hakeutumisessa, jos ala on tuntematon. **Vahvempaa tiedotamista ja näkyvyyttä** toivottiin.

Asiakaskortit  www.saml.edu.fi

Nimi	Ikä
Hilla tai Heppu Horecalainen	15-16 vuotta
Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?	
Mukavaa ilmapiiriä ja henkilökohtaista ohjausta	
Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eiäkötiset, ruokapöytä tms.)	
Lapsuudenperheeseen ja kaveripiiriin, peruskouluun	
Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta tms.)	
Savonlinnan seutu	
Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen tms.)	
Ajanvietto perheen ja ystävien kanssa, some, pelit	
Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto tms.)	
Itsenäistyminen, pärjääminen elämässä, parisuhde	
Harmit ja pelot (esim. sitvottomuus, pimeys, yksinäisyys, alastomuus tms.)	
Pandemiat, yksinäisyys, ilmastonmuutos	
Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura tms.)	
Ystävät, harrastukset	
Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)	
Sosiaalinen/some-elämä, hauskanpito	

Nimi	Ikä
Henri tai Helga Horecalainen	40 vuotta
Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?	
Laadukasta opetusta ja tukea työllistymiseen	
Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eiäkötiset, ruokapöytä tms.)	
Oma perhe, lapset peruskoulussa tai jo aikuisia	
Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta tms.)	
Savonlinnan seutu, voi olla syntyisin ulkomailta	
Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen tms.)	
Ajanvietto perheen ja ystävien kanssa, ruuanlaitto	
Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto tms.)	
Työllistyminen, kehittyminen, tasapainoinen elämä	
Harmit ja pelot (esim. sitvottomuus, pimeys, yksinäisyys, alastomuus tms.)	
Vanheneminen, sairastuminen, talous	
Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura tms.)	
Oman kehittäminen ja itsensä toteuttaminen	
Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)	
Perhe, terveys, toimeentulo	

Kuva 13. Matkailutoimialan opiskelijoiden yleisprofiili nuoret ja aikuiset.

Kuvan 13 matkailutoimialan opiskelijaprofiilin tarkoituksena on havainnollistaa kuvaus tyypillisestä alan opiskelijasta. Yleisprofiiliin lisäksi tehtiin teemahaastatteluita saatujen tulosten pohjalta myös erilliset alakohtaiset opiskelijaprofiilit matkailu-, ravitsemis- ja cateringalanopiskelijoista (liite 5–8). Eri alojen profiilientien taustalla oli halu saada ymmärrys asiakkaan eli opiskelijan arvomaailmasta, sekä tarve selvittää heidän tyypillisiä ominaisuuksiaan ja piirteitään. Näitä saatuja tietoja hyödyntämällä pystytään kehittämään paremmin matkailutoimialan koulutuksia ja niiden markkinointia oikealle kohderyhmälle ja näin parantaa niiden vetovoimaisuutta.

Kuvassa 13 ilmenee matkailutoimialan yleisopiskelijaprofiiliin. Millainen on siten alan tulevaisuuden työntekijäpersoonana. Asiantuntijahaastattelussa TEM toimialaraportissa nousi työntekijöiden sukupolvien arvomaailmojen muutos, jossa uudet työsuukupolvet arvostavat vapautta ja joustavuutta.

Kehittämistyössä tehdyissä opiskelijaprofiileissa ilmenee myös, että matkailutoimialalle hakeutuvat nuoret arvostavat luovuutta, vapautta, ja he ovat seikkailunhaluisia nomadeja haluten liikkua paikasta toiseen. Tämä kehittämistyön tehdyissä haastatteluissa saatu tieto tukee myös TEM toimialaraporteissa saatuja tuloksia. Luovuus ja vapaus ovat matkailutoimialan vahvuuksia, joita olisi syytä tuoda myös esille kertoessa nuorille alan vetovoimatekijöissä. (Harju-Myllyaho 2022, 89–90).

Ymmärrettävä on myös, että alalle tulevien potentiaalisten työntekijöiden elämänvaiheet ja -tilanteet ovat hyvinkin erilaisia. On myös ihmisiä, jotka etsivät elämälleen vakautta ja työtä, joten heidän työntekijäpersoonansa ja opiskelijaprofiilinsa on hyvin erilainen. Nämä erilaiset arvot nousivat aikuisopiskelijoita haastateltaessa hyvin esille. Alalla tulee tiedostaa nämä erilaiset profiilit niin työelämässä, kuin myös koulutuksessa. Näiden erilaisten oppijoiden opinto- ja urapolut ovat hyvinkin erilaiset ja siksi on tärkeää osata huomioida näiden yksilöiden henkilökohtaiset tarpeet.

Haastatteluissa saaduissa tuloksissa ilmeni vetovoimatekijöinä alan hyvät työllisyyden näkymät, joita tosin Covid-19 vaikutukset ovat muokanneet negatiivisempaan suuntaan. Työllistymisen haasteet nousivat esille nuorissa opiskelijoissa, koska useat työnantajat eivät mielellään palkkaa alle 18-vuotiaita. Usealla opiskelijalla kyseessä on lapsuuden haaveammatti ja monella heistä oli lähipiirissä tai perheen sisällä alalla työskenteleviä. Lisäksi itsensä toteuttamista pidettiin alan vetovoimatekijöinä, sekä alan monipuolisuus oli alan valintaan vaikuttava arvo.

Opiskelijahaastatteluissa nousi esille näkyvyyden ja markkinoinnin parantaminen sekä tehostamisen. Haastateltavien mukaan he eivät olleet saaneet juuri mitään tietoa alasta ja sen koulutuksien mahdollisuuksista muualta kuin lähipiiristään. Haastateltavat nostivat esille, että koulutuksista oli saatavilla hyvin vähän tietoa. Näkyvyyden ja tiedon puute alan koulutuksista nousi esille etenkin nuorten haastatteluista saaduissa tuloksissa.

Koulutuksessa kehitettävää oli teoriaopintojen määrän lisääminen työelämäoppimisen rinnalle. Niin nuoret, kuin myös aikuiset opiskelijat toivoivat selkeästi lisää teoriaopintoja, sillä he kokevat niiden antavan paremmat tietotaidolliset lähtökohdat työssä pärjäämiseen. Teoriaopinnot ja oppilaitoksessa saadut opit antoivat haastateltavien mukaan varmuutta toimia paremmin oikeissa työtehtävissä. Teoriaopintojen tarve nousi esille kaikissa ryhmissä ja ikäluokissa. Tämä saatu tulos tukee myös työelämähaastatteluista ja Valtiotalouden tarkastusviraston (VTV) ammatillisen koulutuksen reformin tarkastuskertomuksesta saatuja tuloksia. VTV:n tarkastuskertomuksessa saadut tulokset osoittavat reformiuudistuksen liian nopean ja voimakkaan alan ammatillisesta koulutuksen opetuksen vastuun siirtämisestä oppilaitoksilta työelämään. (VTV 2021, 6–7, 13–15, 32).

Teemahaastatteluissa kartoitettiin myös kanavia, joita opiskelijat käyttävät ja mistä hakevat tietoa. Ohessa kuvausta käytetyimmistä kanavista.



Kuva 14. Käytetyimmät tiedonhakukanavat matkailutoimialaopiskelijoiden keskuudessa.

Kuvassa 14 ilmenee käytetyimmät tiedonhakukanavat nuorilla ja aikuisopiskelijoiden keskuudessa. Teemahaastatteluissa pyrittiin selvittämään oikeita markkinoinnin ja viestinnän kanavia opiskelijahakumarkkinointiin. Haastatteluissa ilmeni, että nuoret käyttävät eniten sosiaalisen median kanavia ja saivat

tietoa opinto-ohjaajilta koulutusalaan miettiessä peruskoulun jälkeen, kun taas aikuisopiskelijat saivat tietoa koulutuksista TE-toimistoista, Googlesta, Facebookista, Puskaradion kautta, paikallislehdistä ja radiosta. Haastatteluista saatu tieto on oleellista, kun mietitään opiskelijoiden kohderyhmille kohdistettua markkinointia koulutuksista. Haastateltavien mukaan alakohtaista viestintää ja markkinointia ei ollut tai he eivät olleet sitä nähneet koulutusvalintoja miettiessä. Haastateltavat toivat esille vallitsevan puutteellisen mielikuvan alasta, jota voisi korjata markkinoinnilla ja aktiivisella viestinnällä. Näiden opiskelijahaastatteluiden pohjalta tehtiin lisätutkimusta aiheesta palvelupolku- ja sidosryhmäanalyysin avulla.

5.3 Työelämälähtöinen näkökulma

Työelämäyhteistyö on tärkeä osa ammatillisen koulutuksen kehittämisessä. Reformiuudistuksen myötä työelämän rooli ammatillisessa koulutuksessa on kasvanut ja siksi tämän yhteistyön kehittäminen ja tiivistäminen on osa ammatillisen koulutuksen kehitystä.

Toinen näkökulma työelämäyhteistyön merkityksestä on ammatillisen koulutustoiminnan perustarve, joka on luoda työelämään alan ammattilaisia. Työelämäyhteistyötä tiivistämällä osataan ammatillisen koulutuksen tuottajana kouluttaa ja opettaa tulevaisuuden ammattilaisille niitä taitoja, joita työelämä tarvitsee. Ilman tiivistä yhteistyötä ja yhdessä alan koulutuksien kehittämistä ammatillisten oppilaitoksien on hankalaa, ellei jopa mahdotonta vastata työelämän tarpeisiin.

Tässä kehittämistyössä on haastateltu työelämäyhteistyökumppaneita koulutuksen kehittämistarpeen selvittämiseksi ja yhteistyön kehittämiseksi. Haastatteluiden lisäksi Ammattiopisto Samiedu on järjestänyt MARA-alan verkostoitumistilaisuuksia, joissa työelämän, oppilaitoksen, TE-palveluiden, alueen elinkeinopalveluiden edustajat yhteistyössä pyrkivät kehittämään matkailutoimialaa, sen koulutuksia ja vetovoimaisuudetta sen seutukunnassa. Seuraavaksi paneudutaan näiden työelämähaastatteluissa ja verkostoitumistilaisuuksissa nousseisiin asioihin ja kehittämiskohteisiin matkailutoimialan ammatillisen koulutuksen näkökulmasta. Näitä saatuja työelämänäkökulmia on

tarkoitus hyödyntää muiden saatujen tietojen lisäksi toimintakonseptien kehittämisessä.

5.3.1 Työelämähaastattelut

Aloittaessani matkailu-, ravitsemis- ja cateringalan kehittäjäopettajana halusin kartoittaa työelämän näkökulmaa matkailutoimialan ammatillisesta opetuksen tilanteesta ja sen kehittämisen tarpeista Ammattiopisto Samiedussa. Kartoitus toteutettiin syvähaastatteluina, johon osallistui alueen viisi merkittävää alan toimijaa. Haastattelut tehtiin alueen matkailutoimialan yrityksissä vuoden 2020 ja 2021 aikana. Haastattelut suoritettiin syvähaastatteluna, jonka teemana oli alan ammatillisen koulutuksen, sekä työelämän ja oppilaitoksen välisen yhteistyön kehittäminen. Syvähaastattelu valikoitui haastattelumenetelmäksi, sillä tapaaminen haluttiin pitää vapaamuotoisena yhteistyön ja keskustelunavauksena työelämän edustajien kanssa.

Syvähaastattelut toteutettiin tiettyä runkoa seuraten (Liite 9), mutta tarkoituksena oli mahdollistaa keskustelun vapaamuotoisuus. Haastattelut kirjattiin ylös, jonka jälkeen ne litteroitiin ja aineisto abstrahoitui, eli haastattelumateriaalista kerättiin kehittämistyötä koskevat oleelliset tiedot.

Haastatteluiden tulokset tukivat VTV:n ja TEM:n raporteissa saatuja tuloksia hyvinkin selkeästi. Haastatteluissa nousivat esille seuraavanlaiset seikat:

1. **Työnantajat näkivät paikallisen alan kouluttajan merkityksen ja tiiviin yhteistyön työelämän ja oppilaitoksen välillä erittäin tärkeänä.** Ilman tiivistä ja avointa keskustelua, sekä yhteistyötä alan osaajien kouluttaminen oikeaan suuntaan ei onnistuisi. Tätä yhteistyötä haluttiin kehittää ja tiivistää. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 4; VTV 2021, 5).
2. Työelämän viesti alan koulutuksen kehittämissuunnalle oli selkeä ja toivottiin, että **koulutuksessa kuunneltaisiin työelämän osaamistarpeita enemmän.** Toivottiin, että koulutuksessa paneuduttaisiin

tulevien alan ammattilaisten kanssa oikeisiin oman osaamisen kehittämisen osa-alueisiin. (VTV 2021, 10; Harju-Myllyaho 2022, 105).

3. Ammatillisessa koulutuksessa pidetään käytännönläheisyyttä ensiarvoisen tärkeänä, jossa perusasioiden ja -taitojen opetuksen merkitys korostuu. **Perustaitojen opetusta toivottiin enemmän ennen työelämään siirtymistä.** Esille myös nostettiin, että opiskelijoita ei päästettäisiin liian varhaisessa vaiheessa työelämään, vaan vasta perustaitojen saavuttamisen jälkeen. (VTV 2021, 37).
4. Perustaitojen lisäksi nähtiin ammatillisessa koulutuksessa **vuorovaikutustaitojen opettamisen tärkeys.** Ilman perusvuorovaikutustaitoja on ihmisläheisessä ammatissa toimiminen vaikeaa. Etenkin asiakaspalvelutaidon edistäminen koettiin vahvasti osana vuorovaikutustaitojen kehittämistä. Esille nousi etenkin nuorten opiskelijoiden kanssa vuorovaikutustaitojen ja asiakaskohtaamisten vahvistaminen koulutuksessa. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 83).
5. Yhteistyönkehittämisessä nousi esille toive **yhteisöllisestä matkailutoimialan kehittämisenfoorumista**, missä alan työnantajat, kouluttajat ja muut vaikuttavat tahot voisivat kokoontua ja verkostoitua, sekä vaikuttaa alueen alan vetovoiman kehittämiseen yhdessä. Monet kokivat, että jokainen taho yrittää ratkaista yhteistä ongelmaa yksin.

Kehittämisfoorumin kokoonpanijaksi toivottiin ns. puolueetonta kokoonkutsujaa, josta nousi minulle ajatus MARA-alojen verkostoitumistilaisuuksien järjestämisestä. Näissä tapaamisissa MARA-alan työelämän, koulutuksen, työvoima- ja elinkeinopalveluiden kokoontumisissa pystyttäisiin yhdessä keskustellen löytämään keinoja matkailutoimialan vetovoiman ja osaajapulan ratkaisemiseksi.

5.3.2 Verkostoitumistilaisuudet

Ammattiopisto Samiedu toimii MARA-alan verkostoitumistilaisuuksien kokoonkutsujana. Työelämäyhteistyön ylläpitäminen ja kehittäminen on tärkeää ammatillisen koulutusjärjestelmän kestävyuden varmistamiseksi. Tällaiset MARA-alan kehittämisfoorumit ovat mielestäni hyvä keino yhteistyön laaja-alaisessa kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Tarve tällaisten tilaisuuksien järjestämiseen ilmeni työelämähaastatteluissa. MARA-alan verkostoitumistilaisuuksia on pidetty kolme kappaletta, josta viimeisin pidettiin syyskuussa 2022. Alun perin ensimmäinen tilaisuus oli tarkoitus järjestää 2020, mutta Covid-19 vuoksi kokoontumisia siirrettiin marraskuulle 2021.

Työelämähaastatteluissa toivottiin puolueetonta ympäristöä ja järjestävää tahoa tilaisuuden järjestäjäksi, jotta alalta vaikuttajia saataisiin osallistumaan mahdollisimman paljon. Alueella oli pidetty pienimuotoisia kokoontumisia ennenkin alan kehittämiseksi, mutta niitä ei koettu tarpeeksi laajoiksi ja haastattelut työelämänedustajat uskoivat, että toisen alan yrittäjän tiloissa esti osaa yrittäjistä osallistumaan tällaisiin tilaisuuksiin.

Ensimmäinen MARA-alan verkostoitumistilaisuus alan työvoimapulaan ja vetovoimaisuuden kehittämiseksi järjestettiin Ammattiopisto Samiedun Opetusravintola Paviljongin tiloissa marraskuussa 2021 ja seuraavat kaksi touko- ja syyskuussa 2022. Olen toiminut tilaisuuksien vetäjänä ja kokoonkutsujana Ammattiopisto Samiedun edustajana. Tilaisuuksien tarkoituksena on verkostoitua, tutustua alan vaikuttajiin ja tiivistää yhteistyötä oppilaitoksen, työelämän, TE-toimistojen ja elinkeinoelämän välillä, sekä kehittää alan koulutusta ja alan vetovoimaisuutta sekä löytää yhdessä keinoja osaajapulan ratkaisemiseksi.

Verkostoitumistilaisuuksiin on osallistunut 20–40 henkeä matkailutoimialan eri yrityksistä, Savonlinnan Matkailu Oy:stä, Savonlinnan elinkeinopalveluista ja TE-palveluista. Tilaisuudet ovat olleet vapaamuotoisia keskustelufoorumeita, jossa pyritään yhdessä keskustellen löytämään ratkaisuja ja tapoja matkailutoimialan vetovoimaisuuden lisäämiseksi, sekä osaavan työntekijäpulaan vastaamiseksi. Tilaisuuksista on kirjoitettu muistiota ja sieltä nousseista teemoista

on tehty kehittämissuunnitelmia ja jatkotoimenpiteitä ongelmien ratkaisemiseksi ja selvittämiseksi. Tässä kehittämistyössä paneudutaan verkostoitumistilaisuuksissa ilmenneiden alan ammatillisen koulutuksen kehittämiseen liittyviin teemoihin.

MARA-alan verkostoitumistilaisuuksissa ovat nousseet esille seuraavat asiat ammatillisen koulutuksen kehittämiseksi:

1. Työpaikkaohjaajien kouluttaminen

Opintojen painottuminen enemmän työelämään on lisännyt tarvetta työpaikkaohjaajien kouluttamiseen. Työelämän vastuu opiskelijoiden ohjaamisesta on kasvanut reformiuudistuksen myötä. Verkostoitumistilaisuuksissa nousi työelämän edustajilta toive työpaikkaohjaajien kouluttamiseen ja sen edistämiseen. Työelämä kokee, että myös he tarvitsevat tukea opiskelijoiden ohjaamisessa ja siksi kokivat työpaikkaohjaaja koulutukset tarpeellisiksi. (VTV 2021, 31).

Työpaikkaohjaajien korvausten poistuminen reformiuudistuksen myötä koettiin negatiiviseksi, sillä opiskelijoiden työpaikalla tapahtuva ohjaus on vaativaa ja aikaa vievää ja sen osuus on kasvanut merkittävästi. Myös VTV:n tarkastuskertomuksessa saadut tulokset tukevat verkostoitumistilaisuuksissa saatuja tuloksia. VTV:n tarkastuskertomuksessa todetaan myös, että reformiuudistuksen myötä ammatillisen koulutuksen painottuminen työelämään ja tämä vaatii lisäresurssien kohdentamista työelämäyhteistyöhön. Tämä käytännössä tarkoittaa mielestäni työelämän ohjausvalmiuksien tukemista. (VTV 2021, 31).

2. Lyhytaikaiset täsmäkoulutukset.

Pidetyissä tilaisuuksissa esille nousivat alan lyhytaikaisten ja täsmäkoulutusten tarve osaamisen kehittämiseksi ja saavuttamiseksi. Sama tarve nostettiin esille TEM toimialaraportissa tehdyissä haastatteluissa. Alalla toivottiin muutosta koulutuksien keston pituuksiin. Toivottiin lyhyempiä täsmäkoulutuksia ja että alalla olisi mahdollista suorittaa lyhyempiä kokonaisuuksia, kuten tutkinnon osia, tai sitä pienempiä tutkinnon osan osia. Tarve olisi saada osaavampaa työvoimaa alalle nopeasti, jossa työvoimapula on ilmeinen. Ongelmaksi muodostuu rahoituksen varmistaminen tällaisissa lyhyt koulutuksissa.

Tutkinnon osat ovat pienin valtionrahoitteinen oppimisen muoto, sitä pienempiä koulutuskokonaisuuksia ei rahoiteta, joten kulut lyhty koulutuksista kohdistuivat yrityksille. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 88).

3. Kielitaito

Kolmanneksi seikaksi nousi ammatillisessa koulutuksessa englannin kielen koulutuksen lisätarve. Asiakaskunnan kansainvälistyminen on tosiasia ja työvoimalta toivotaan englannin kielen parempaa hallintaa. Tämä vaatii syvällisempää ammatillisen koulutuksen opetussisällöllistä muutosta, sillä esim. ammatillisissa peruskoulutuksissa vieraan kielen opinnot ovat määrällisesti ja sisällöllisesti määritelty opetussuunnitelmaan. Räätelöidysti pystytään kouluttamaan henkilökuntaa palvelutilanteissa englanniksi, mutta tästä aiheutuu yrityksille lisäkustannuksia. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 76).

Ammattiopisto Samiedun MARA-alan verkostoitumistilaisuudet, sekä työelämähaastattelut ovat osoittaneet, että alueen matkailutoimialan tilanne tukee TEM toimialaraportin, sekä VTV:n tarkistusraportissa saatuja tuloksia. Alueen tilanne ja tarve seuraa valtakunnallista kehityssuuntaa. Tarvittavat tukitoimet ovat välttämättömiä ja kehittämistyötä tarvitaan. Työelämähaastatteluista ja verkostoitumistilaisuuksista saadut tiedot antavat suuntaa siihen, mihin suuntaan työelämälähtöisiä toimintakonsepteja tulisi kehittää.

5.4 Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöanalyysi

Matkailun merkitystä Etelä-Savossa ei voida väheksyä. Matkailutoimialan seudullisen merkittävyyden vuoksi alan ammatillisen koulutuksen merkitys alueen elinvoimalle on merkittävä. Alan koulutuksien kehittämiseksi on tärkeä ymmärtää, millaisessa toimintaympäristössä toimitaan. Alan ammatillisen koulutuksen kehittämisen näkökulmasta on oleellista tunnistaa erilaisia vaikuttavia tekijöitä sen toimintaympäristössä. Kehittämistyössä paneudutaan näihin toimintaympäristön tekijöihin, joilla on merkitystä koulutuksien toimintakonseptien strategisessa suunnittelussa.

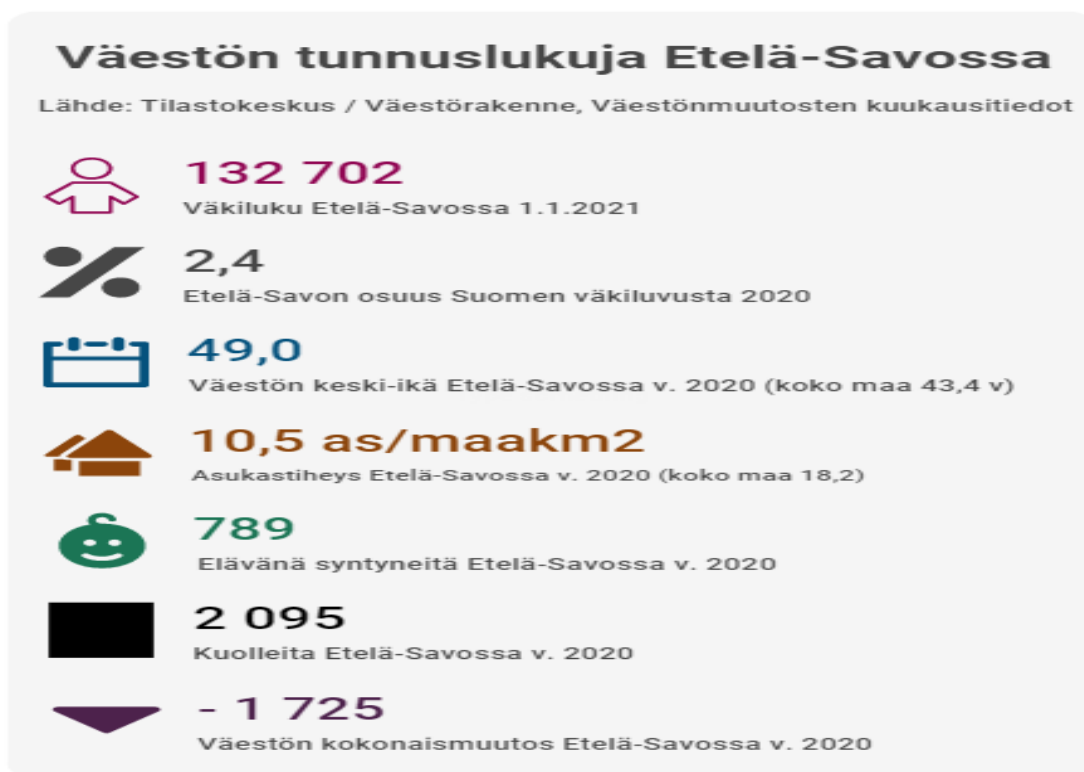
Tässä työssä analysoidaan Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöä PESTEL-mallin eri osa-alueita hyödyntäen. Kehittämistyössä keskitytään

niihin osa-alueisiin tarkemmin, jotka vaikuttavat matkailutoimialan koulutuksen kehittymiseen voimakkaimmin. Tällaisiksi osa-alueiksi nousevat vahvimmin mielestäni poliittiset, taloudelliset, yhteiskunnalliset, teknologiset sekä lailliset osa-alueet, jotka ovat voimakkaimmat ulkopuoliset vaikuttavat tekijät alan toimintaympäristössä.

Luonnollisesti myös ympäristölliset tekijät vaikuttavat osaltaan toimintaympäristöön ja sen kehittymiseen. Ympäristöllisesti voimakkaimmin vaikuttavat ns. eettiset tekijät, kuten alan koulutuksen kestävä kehityksen arvojen edistäminen ja kehittäminen. Kestävä kehitys ja kestävä matkailu ovat matkailutoimialan megatrendejä ja niiden huomiointi on yksi osa ammatillisen koulutuksen kehittämistä. Kestävä kehitys ja vastuullisuus ovat jo tärkeä osa alan ammatillista koulutusta, mutta niiden huomiointia tulee lisätä entisetä enemmän. Kestävän kehitys ja vastuullisuus voivat jopa vaikuttaa mahdollisesti alan tulevien opiskelijoiden koulutuspaikan valintaan, jos koulutuspaikan valintaan vaikuttavat arvomaailmaltaan ympäristöarvoja painottavat tekijät. Seuraavaksi paneudutaan Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöön ja siinä tapahtuviin muutoksiin ja vaikutuksiin alan ammatillisessa koulutuksessa. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 76–79, 86–89).

5.4.1 Alueen väestönrakenne ja sen vaikutukset (Social & Economical)

Etelä-Savon väkiluku oli elokuussa 2020 141 361 henkeä ja vuonna 2021 tammikuussa noin 132 700 henkeä. Väestö on viime vuosia Etelä-Savon tilastojen mukaan vähentynyt yli tuhannen hengen vuosivauhdilla. Tilastoista ilmenee, että maakunta on Suomen ikääntyneintä ja nuorten ikäluokat ovat alueella pieniä. Alueelle tyypillistä on, että ympärivuotisen väestön määrä vaihtelee suuresti. Etelä-Savon alueella on hetkellisesti koko heinäkuun ajan 82 000 asukasta enemmän vapaa-ajanasumisen myötä. (Etelä-Savon maakuntaliitto 2022).



Kuva 15. Etelä-Savon väestörakenne ja kehitys (Etelä-Savo ennakoi 2022)



Kuva 16. Etelä-Savon muuttoliikenteen tilannekuva (Etelä-Savo ennakoi 2022)

Kuvissa 15 ja 16 voidaan huomata, että maakunnan väestö vähenee luonnollisen väestönmuutoksen, sekä muuttoliikenteen myötä. Alueen väestön ikärakenne on vinoutunut vanhempiin ikäluokkiin päin ja vastaavasti työikäisten osuus on alueella keskimääräistä pienempi. Savonlinnan yliopiston lakkauttamisella vuonna 2017 oli suurin vaikutus alueen väestörakeen kehitykseen, joka näkyi nuorempien ikäluokkien alueen muuttotappion voimakkaana kasvuna. Savonlinnassa yliopisto lakkautettiin vuonna 2017, jolloin Itä-Suomen

Yliopisto keskitti kampustoimintansa Joensuuhun ja ajoi Savonlinnan kampuksen toiminnan alas. Tämä näkyi alueen markkinoiden ja ostovoiman supistumisena, jolla oli vääjäämättömiä vaikutuksia niin julkisten palveluiden, kuten koulutus järjestämiselle, kuin myös yksityisten palvelujen ja kaupan kysynnälle. (Etelä-Savon maakuntaliitto 2022)

Väestöllinen ikärakenteen muutos vaikuttaa vahvasti myös ammatillisen koulutuksen suunnan kehittymiseen. Ammatillisen koulutuksen tarjoajana Ammattiopisto Samiedu toimii hyvin haasteellisessa ja muuttuvassa toimintaympäristössä, jossa alueen nuorten määrä ei riitä työelämän työvoima tarpeisiin. Ammattiopisto Samiedun kuntayhtymäjohtajan Jukka Mustosen mukaan:

” Haasteena Savonlinnan seutukunnalla oli edelleen toimintaympäristön muuttuminen – jos ei ole riittävästi perinteisiä peruskoulusta tulevia opiskelijoita, niin heitä ei ole. On kehitettävä koulutustuotteita toisenlaisille, aikuisemmille asiakkaille ja niitä on tarjottava joustavasti ilman, että Savonlinnaan matkustetaan opiskelemaan. Ammatillisen koulutuksen reformin aikana Samiedu on pystynyt muuttamaan toimintaansa positiiviseen suuntaan. Organisaation kehittämisessä tulee olla muitakin keinoja kuin säästäminen. Negatiivinen kierre saa aikaan negatiivisia asioita, näistä koko Savonlinnan seutukunnan on syytä päästä eroon. Tulevaisuutta rakennetaan tulevaisuususkolla, jos ei itse näe mahdollisuuksia tulevassa, kukaan muukaan ei niitä näe.” (Itä-Savon koulutuskuntayhtymä 2021).

Savonlinnan oppilasmäärän kehitys



Kuva 17. Perusopetuksen oppilasmäärät vuoteen 2030–2031 asti Savonlinnassa. (Savonlinnan kaupunki 2022)

Kuvassa 17 näkyy perusopetuksen oppilasmäärän kehittyminen vuosina 2014–2031. Ennusteiden mukaan nuorten osuus Etelä-Savon alueella tulee laskemaan voimakkaasti. Savonlinnan kaupunki ennustaa, että perusopetuksen opiskelijamäärät putoavat viidessä vuodessa nykyisestä 2600 oppilaasta noin 2000 oppilaaseen, sekä kymmenen vuoden sisällä 1500 oppilaaseen. Tällainen ikärakenne kehitys osoittaa selviä alueellisen koulutuksen ja työvoiman saatavuuden haasteita. (Itä-Savon koulutuskuntayhtymä 2021).

Vuonna 2020 yhteishaun kautta Ammattiopisto Samieduun haki 185 opiskelijaa. Tämä ei luonnollisesti riitä, vaan opiskelijoita tulee saada lisää muuta kautta. Jatkuvan haun kautta Ammattiopisto Samieduun hakeutui yli 900 opiskelijaa. Tämä on taas selkeä osoitus siitä, että jatkuvan haun kautta tulevat opiskelijat ovat Ammattiopisto Samiedun nykyinen ja tulevaisuuden pääasiakasryhmä. Kuten Savonlinnan kaupungin ennusteet osoittavat, peruskoulun päättäviä opiskelijoita ei ole riittävästi alueella, vaan tarvitaan muita ikäluokkia ammatilliseen koulutukseen alueen työvoiman varmistamiseksi. (Itä-Savon koulutuskuntayhtymä 2021).

TEM toimialaraportissa ovat nousseet esille ammatillisen koulutuksen kasvavat opiskelijaryhmät, kuten maahanmuuttajataustaiset opiskelijat ja heidän opetuksensa tukeminen. Kuvassa 16 näkyy maahanmuuttajien muuton positiivinen kehittyminen Etelä-Savon alueelle. Vaikka heidän osuutensa on vielä vähäistä, niin alan koulutuksien kohdentaminen tälle kohderyhmälle on mielestäni oleellinen osa Ammattiopisto Samiedun tulevaisuuden kehittämistoimia. Valtakunnallisesti ja alueellisesti on alettu tekemään erilaisia tukitoimia matkailutoimialan työllisyysnäkökohtiin mm. kasainvälisessä osaajahankinnassa. Kansainvälisen työvoiman ja heidän kouluttamisensa on TEM toimialaraportin mukaan huomioitava, sillä heidän osuutensa tulevaisuuden työvoimasta myös matkailutoimiolla on kasvava. (Harju-Myllyaho 2022, 81–89).

5.4.2 Uudet oppimisympäristöt (Technological)

Teknologinen vaikuttavuus ja digitalisaatio näkyvät selkeinten matkailutoimialan työnkuvan kehityksessä, joka tulee näkyä myös alan koulutuksissa. Teknologinen ja digitalisaation kehitys muokkaavat alan olemassa olevia työnkuvia, sekä tulee synnyttämään kokonaan uusia työnkuvia alalle. Suurin muutos tulee näkymään TEM toimialaraportin mukaan automatisaation, sekä työkalujen ja ohjelmistojen kehittymisen myötä. Tämä kehitys tarkoittaa, että opiskelijoiden digitaitojen ja eri taustajärjestelmien hallintaa tulee alan koulutuksissa lisätä ja tulevaisuuden megatrendejä tulee hyvissä ajoin osata huomioida alan koulutuksien kehittämisessä. (Harju-Myllyaho 2022, 17, 83).

Teknologian vaikuttavuus ja digitalisaatio eivät näy pelkästään koulutuksien opetuksen sisällön kehittämisessä, vaan ne parantavat saavutettavuutta. Saavutettavuuden paraneminen mahdollistaa ammatillisen koulutuksen toteuttamisen fyysisestä sijainnista riippumatta. Teknologinen kehitys ja digitalisaatio avaa uusia ovia ja mahdollistavat erilaisten oppimis- ja toimintakonseptien luomisen ammatillisessa koulutuksessa.

Koulutuksen saavutettavuuteen on hyvä paneutua, varsinkin kun huomioidaan Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristön kehitys. Ammatillisen koulutuksen reformiuudistus rohkaisee oppimisympäristöjen kehittämiseen, etenkin verkossa tapahtuvaan osaamisen kehittämiseen työelämäosaamisen lisäksi.

Oman osansa oppimisympäristöjen digitalisoinnin kehittymiselle antoi Covid-19, jonka vuoksi oppilaitoksissa tapahtuvan lähiopetuksen rajoittaminen aiheutti verkko-opetusympäristöjen voimakkaan kehittämisen myös Ammattiopisto Samiedussa. Tämä lisäsi koulutuksien saavutettavuutta ja uusien oppimisympäristöjen kehittämistä. (VTV 2021, 20).

Digitaalisia oppimisympäristöjä hyödyntämällä pystytään parantamaan saavutettavuutta. Saavutettavuutta lisäämällä on mahdollisuus tavoitella alasta kiinnostuneita opiskelijoita myös laajemmalla alueella, kuin pelkästään lähikunnista. Saavutettavuus ja sen mahdollistamien on tärkeää huomioida toimintakonsepteja suunniteltaessa, sillä Ammattiopisto Samiedun alueen väestörakenteellinen kehitys sitä mielestäni vaatii. Digitaaliset oppimisympäristöt mahdollistavat uudenlaisten oppimisympäristöjen, koulutustuotteiden ja -väylien kehittämisen. Digitaaliset oppimisympäristöt tukevat myös alueellisesti tarvetta, sillä esim. suurin osa Ammattiopisto Samiedun toiminta-alueelle tulevista sesonkityöntekijöistä saapuu muualta päin Suomea, kuin Etelä-Savosta. (VTV 2021, 21).

Alan koulutuksien saavutettavuutta kehittämällä pystytään mielestäni paremmin varmistamaan koulutuksien mielekkyys ja niiden vetovoimaisuuden positiivinen kehittyminen. Saavutettavuuden edistämällä, on suuri merkitys alueen koulutuksien kehittämiseen ja mahdollistaa koulutuksien paremman kohdentamisen oikeille opiskelijakohderyhmille. Saavutettavuutta lisäämällä pystytään kouluttamaan alueelle tulevia sesonkityöntekijöitä ennakoivasti, joka lisää osaavan työvoiman saamista työelämälle.

Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristöanalyysin sosiaalisen ympäristön kehitys osoittaa, että alan koulutuksien toimintakonsepteja on kehitettävä, jotta alueellinen työvoiman saatavuus pystytään paremmin varmistamaan. Digitalisaation ja teknologisen kehityksen avulla pystytään kehittämään aivan uusia oppimisympäristöjä alan koulutuksiin. Digitaalisesti voidaan kehittää oppimisympäristöjä, niin että opiskelua tapahtuu etänä aidossa toimintaympäristössä. Tämä mielestäni tulee mullistamaan ammatillisen koulutuksen opetuksen mahdollisuudet. Digitalisaation ja saavutettavuuden kehitystyötä edistämällä

Ammattiopisto Samiedu pystyy mielestäni tähän tarpeeseen parhaiten vastaamaan.

5.4.3 Lakiuudistukset ja niiden vaikutus (Legal & Political & Economic)

Lainsäädännöllä on iso merkitys ammatillisessa koulutuksessa ja matkailutoimialalla. Tässä osiossa paneudutaan eri lakien vaikutukseen Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristössä.

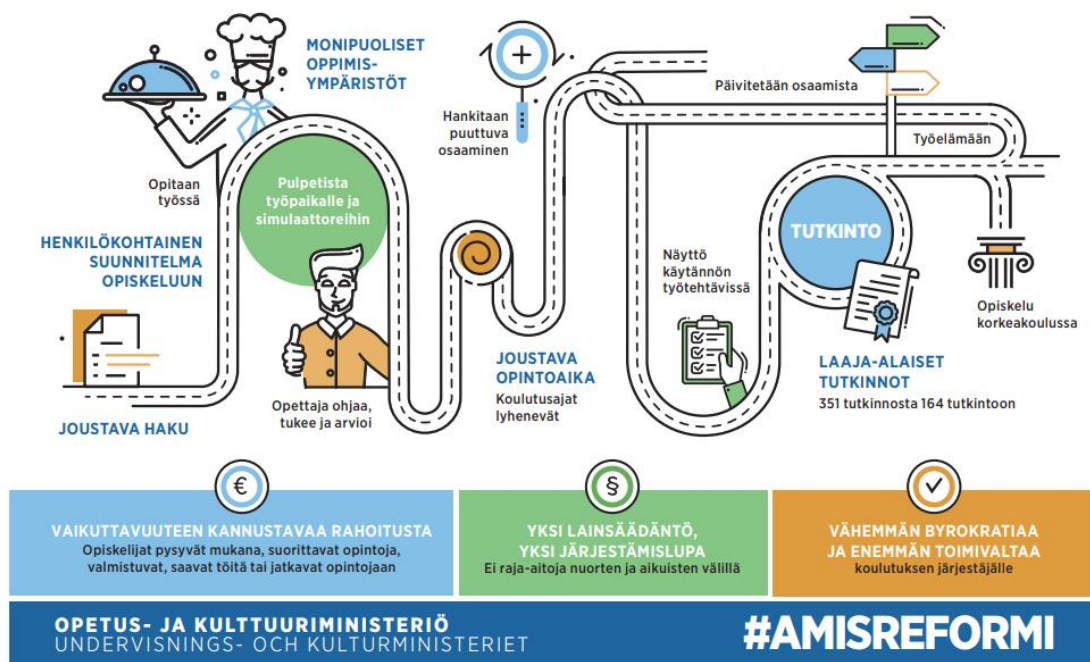
5.4.3.1.1 Reformiuudistus

Ammatillisen koulutuksen ohjaava ammatillisen koulutuksen reformilakiuudistus astui voimaan vuonna 2018. Ammatillisen koulutuksen reformi perustuu lakiin ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) ja sen asetukseen (673/2017). Näiden lisäksi reformiuudistus vaikutti lakiin opetus- ja kulttuuritoimen rahoitus (532/2017) ja sen asetukseen ammatillisen koulutuksen rahoituksen laskenta-perusteista (682/2017), sekä yli kahteenkymmeneen muuhun voimassa oleviin lakeihin tehtyihin muutoksiin. Tämän uudistuksen tarkoituksena on pyrkiä varmistamaan ammatillisen koulutuksen vastaaminen paremmin opiskelijoiden ja työelämän tarpeisiin.

Reformissa uudistettiin ammatillista koulutusta, tutkinnon perusteita, osaamisen osoittamista, järjestelmäverkostoa sekä rahoitus- ja ohjausjärjestelmää. Suurin muutos tapahtui itse opetuksessa, sekä opintoihin hakeutumisessa ja niiden suorittamisessa. Opintojen suorittaminen henkilökohtaistettiin, mikä käytännössä tarkoittaa jokaisen opiskelijan kohdalla henkilökohtaisen opetus-suunnitelman laatimista. Näin pyritään mahdollistamaan opiskelijoiden yksilöllinen opintojen eteneminen, mikä perustuu opiskelijan oman aikaisemman osaamisen tunnistamiseen ja tunnustamiseen, sekä uusien tietotaitojen omaksumisen nopeuteen. (Finlex 2017).

UUSI AMMATILLINEN KOULUTUS 1.1.2018 alkaen

Työelämä muuttuu. Ammatteja syntyy ja katoaa. Teknologia kehittyy. Ansaintalogiikat uudistuvat. Opiskelijoiden tarpeet yksilöllistyvät. Osaamista uudistetaan läpi työuran.



Kuva 18. Ammatillisen koulutuksen uudistuminen (OKM 2017)

Reformiuudistuksella on pyritty tekemään joustavampaan ja opiskelijan osaamiseen perustuvaa koulutusta. Uudistuksen tavoitteena on ohjata oppimista entistä enemmän työpaikoille, jotta työelämään siirtyminen tapahtuisi helpommin. Uudistuksen tarkoituksena on siirtää koulutuksen painotusta koululaitoksilta työelämään. Samalla pyritään nopeuttamaan opiskelijoiden opintojen edistymistä, sekä siirtymistä työelämään. (OKM 2017).

Kuvassa 18 ilmenee, miten reformiuudistuksen myötä ammatillisten tutkintojen määrä supistui 351:stä 164:n tutkintonimikkeeseen, jolla pyritään laaja-alaisempien tutkintojen saavuttamiseen. Merkittävin muutos uudistuksessa on, että ammatillisen koulun opiskelijat osoittavat osaamisensa työelämässä käytännön työtehtävissä. (OKM 2017).

Valtionalouden tarkastusviraston tarkastuskertomuksen tarkoituksena on tarkastaa ammatillisen koulutuksen reformiuudistuksen vaikutuksia ammatilliseen koulutukseen. Tarkastuksessa on painotettu ammatillisen koulutuksen

toimintaympäristön voimakasta muuttumista, mikä edellyttää ammatillisissa opistoissa uusien toimintamallien luomista ja päivittämistä. (VTV 2021).

Reformin tavoitteiden mukaan oppiminen työpaikoilla on lisääntynyt, jonka tarkoituksena on vahvistaa opiskelijoiden valmiuksia työelämän tuleviin tarpeisiin. Käytännössä tämä tarkoittaa ammatillisessa koulutuksessa sitä, että yhteistyö työelämän ja oppilaitosten välillä tiivistyy entisestään, jotta opiskelijat saavat riittävää ohjausta ja tukea opintoihinsa. Tämä muutos on saanut osaltaan myös kritiikkiä. Mediassa Åkerman (2021) on nostanut esille reformiuudistuksen luomat muutospaineiden suuruuden, sekä rahoituksen leikkauksien seuraamukset mm. opettajien määrässä ja opiskelijoiden saaman tuen piene-
nemisenä. (VTV 2021, 6).

Reformiuudistus astui voimaan 1.1.2018 ja samalla leikattiin ammatilliseen koulutukseen kohdistuvaa määrärahaa 400 miljoonalla eurolla. Leikkauksien perusteena oli, ettei aiemman koulutusjärjestelmän katsottu vastaavan enää tulevaisuuden työelämän osaamistarpeisiin. Tämä muutos vaikutti suuresti ammatilliseen koulutukseen ja sen opetuksen resursseihin. Arvioinnin osaamisperusteiseksi muuttuminen on tarkoittanut opiskelijoiden kannalta sitä, että ammatillisessa koulutuksessa yhtä osaamispistettä vastaan ei enää taata tiettyä tuntimäärää opetuksessa, vaan osaamista ja oppimista arvioidaan vain opiskelijan osaamiseen peilaten. (VTV 2021; Kesti 2020).

Lain mukaan minimimäärää opetukselle ei ole laadittu. Käytännössä tämä on tarkoittaa sitä, että työelämätaitojen opiskelu siirtyi oppilaitoksista työpaikoille, joka on aiheuttanut kritiikkiä niin työnantajissa, kuin myös opetuksen tarjoajissa. Joidenkin tahojen mielestä uudistuksen myötä nuorten ammattikoulusta valmistuvien valmius siirtyä työelämään on heikentynyt opiskelijoiden ohjauksen puutteellisuuden vuoksi. (Åkerman 2021).

Reformiuudistuksen myötä ammatillisen koulutuksen rahoitus muuttui suoritepainotteiseksi, jonka on katsottu madaltavan opiskelijoiden työvalmiuksien hallintaa. Suoritepainotteinen rahoitus tarkoittaa, että merkittävä osa ammatillisen koulutuksen rahoituksesta muodostuu suoritettujen tutkintojen määrän

mukaan. Toisaalta reformiuudistuksen rahoituksen muutos mahdollistaa paremman työllistymisen ja osaamisen kehittämisen tarjoamalla mahdollisuuden suorittaa ammatillisen tutkintojen tutkinnon osia, eli pienempiä koulutuskokonaisuuksia, jolloin opiskelija tai työntekijä voi kehittää omaa osaamistaan tietyllä tarvittavalla osa-alueella. (VTV 2021, 7, 48–50; Kesti 2020, 64).

Mediassa (Åkerman 2021) annettujen haastattelujen mukaan reformiuudistuksen tarkoituksen ammatillisen osaamisen vahvistamisessa ja työllistymisessä ei ole täysin onnistuttu, vaan vaikutus on ollut päinvastainen. Myös VTV:n tarkastuskertomuksessa ilmenee, että yhä useampi yritys kokee työpaikalle tulevan opiskelijan enemmän taakaksi kuin hyödyksi, johtuen opiskelijoiden puutteellisista tietotaidoista alan perusteiden hallinnassa. VTV:n tarkastusraportin mukaan, työelämäoppimisen esteenä voi olla myös, se että yritykset eivät halua tai ole voineet ottaa vastaan työssä oppijoita. Ongelmalliseksi on muodostunut myös käytäntö, jossa yritykset tarjoavat työssäoppimispaikkaa valikoidusti. Yritykset odottavat saavansa entistä valmiimpia opiskelijoita työelämään, mutta kuitenkin yksilöllisen tuen tarve opiskelijoilla on samanaikaisesti lisääntynyt. Useilla yrityksillä ei ole valmiuksia ohjata erityisen tuen alla olevia opiskelijoita. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, sillä työpaikkaohjaajilla ei ole työresursseja tai työnantajalla mahdollisuutta järjestää työssäoppimispaikkaa niin, että opiskelijalla olisi ohjausta tarvittaessa aina tarjolla. (Åkerman 2021; VTV 2021, 32–33).

Reformiuudistus on muuttanut selkeästi ammatillisen koulutuksen toimintaympäristöä työelämäpainotteiseksi, joka tarkoittaa mm. työelämäyhteistyön tiivistämistä ja koulutuksien toimintakonseptien kehittämistä. Tämä toimintaympäristön muutos tukee myös tämän kehittämistyön tarpeellisuutta, jonka tarkoituksena on työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittäminen.

5.4.3.1.2 Oppivelvollisuus

Vuonna 2020 joulukuussa eduskunta teki Valtioneuvoston esityksestä päätöksen oppivelvollisuusiän nostamisesta 18 ikävuoteen. Hallitusohjelman tavoitteena on tukea ja taata, että jokainen peruskoulun päättävä nuori suorittaa toiseen asteen tutkinnon. Laajennettu oppivelvollisuus astui voimaan vuonna 2021. Peruskouluista keväällä 2021 valmistuva ikäluokka on velvoitettu aloittamaan jatko-opinnot toisella asteella. Samalla eduskunta päätti toisen asteen koulutuksen maksuttomuudesta. (OKM, 2020)

Vielä ei ole löydettävissä luotettavaa tutkimustietoa lakiuudistuksen vaikutavuudesta, vaan OKM:n seuraa oppivelvollisuuden laajentamisen toimeenpanemista 2021–2024 välisenä aikana, jonka seurantasuunnitelma odotetaan ilmestyvän vuonna 2024. Savonlinnan väestörakenne kehityksen takia, tällä lakiuudistuksella ei ole Ammattiopisto Samiedulle suurta merkitystä sen toiminnan kannalta. Ainoana muutoksena voidaan varmuudella huomioida, että toisen asteen koulutuksen maksuttomuudesta tulee aiheutumaan kustannuksia koulutuksen järjestäjälle. (OKM, 2020).

5.4.3.1.3 Covid-19 lainsäädännön vaikutukset

Ammatilliseen opetukseen vaikuttavien lakien lisäksi Covid-19 on osoittanut, että myös muilla lainsäädännöillä voidaan vaikuttaa suuresti matkailutoimialaan ja sen koulutukseen. Pandemian aikana laaditun lainsäädännön nojalla asetetut rajoitukset vaikuttivat suuresti alan toimintaan ja sen pito- ja vetovoimaan. Pandemian aikana menetettiin tuhansia työntekijöitä muille toimialoille, joka näkyy vielä tänäkin päivänä työvoimapulaa kasvattavana tekijänä, etenkin kun matkailutoimialaan kohdentuvat lisärajoitukset ovat vielä mahdollisia. (Rimppi 2022; Harju-Myllyaho ym. 2022, 43–45).

Selvityksessä covid-19 vaikutuksista toisen asteen koulutukseen ilmenee pandemian vaikutuksen ammatillisessa koulutuksessa. Tämä selvityksen on tehnyt Owl Group Oy lokakuun 2020 ja helmikuun 2021 välisenä aikana OKM:n toimesta. Selvityksessä tietoa on kerätty koulutuksien järjestäjien johdolta,

opetus- ja ohjaushenkilöstöltä sekä opiskelijoilta. Selvityksessä ilmeni, että epävarmuus työmarkkinoilta heijastui palvelualojen kiinnostuksen laskuun ammatillisessa koulutuksessa. (Owal Group 2021).

Mara-alalla covid-19 vaikutti myös koulutuksien järjestämiseen esim. oppisopimushaasteiden vuoksi. Oppisopimuksia ei voitu toteuttaa lomautusvaaran vuoksi ja heikentynyt työllisyystilanne näkyi alan koulutuksien hakeutuvien määrien laskussa. Trendi on huolestuttava, sillä ennen pandemian vaikutusta, alan koulutuksien vetovoiman oli jo laskussa. (Owal Group 2021, 56).

5.5 Kehittämishankkeet

Kehittämistyössä saatujen tutkimustulosten mukaan matkailutoimialan ja sen koulutuksien kehittämisen tarve on ilmeinen. Kehittämistyössä ilmenneiden kehittämiskohteiden myötä on muodostettu matkailutoimialan ammatillisen koulutuksen kehittämisen tukemiseen erilaisia hankkeita. Näiden hankkeiden tarkoituksena on kehittää alan koulutuksien vetovoimaa, oppimisympäristöjä, sekä parantaa niiden saavutettavuutta. Tämän kehittämistyön aikana aloitettiin kaksi erillistä hanketta matkailutoimialan koulutuksien kehittämiseen. Hankkeistamisen tarkoituksena on kehittää omaa toimintaa opiskelijoiden ja työelämän hyväksi. Kehittämishankkeiden tavoitteena on työelämän osaamisen ja toiminnan ja jatkuvan oppimisen kehittäminen, koulutuksien saavutettavuuden, sekä digitaalisuuden kehittäminen matkailutoimialan ammatilliseen koulutukseen.

5.5.1 e-Working hanke

Kehittämistyön aikana tehdyistä työelämähaastatteluista ilmeni tulevien työntekijöiden perehdyttämisen ja kouluttamisen haasteet. Tarve korostui etenkin, kun työntekijät tulevat eri paikkakunnalta, eivätkä pääse tutustumaan työympäristöönsä ja niiden järjestelmiin hyvissä ajoin ennen työn alkamista. Tämä käytännössä tarkoitti sitä, että työntekijät joutuivat oppimaan järjestelmät ja työympäristön suoraan asiakaskohtaamisissa sesongin aikana. Tämä loi haasteita työnantajalle perehdyttämisen onnistumisesta sen lyhyestä, jopa olemattomasta ajasta johtuen. Tähän ongelmaan työnantajat toivoivat

mahdollisia ratkaisuja. Kesäsesonki on hyvin lyhyt ja työntekijöiden perehdyttämiseen ja kouluttamiseen kuluu paljon aikaa. Yleisesti ottaen työelämän viesti on, että työntekijä alkaa omaksumaan ja osaamaan työnsä ja tarvittavat järjestelmät hyvällä tasolla vasta sesongin loppuvaiheessa.

Työelämältä nousseesta ongelmasta käynnistyi Ammattiopisto Samiedussa eWorking-hanke. eWorking-hankkeen tarkoituksena on kartoittaa mahdollisuuksia työpaikalla tapahtuvan koulutuksen toteuttamiseen eri digitaalisia ympäristöjä hyödyntämällä. Kartoitustyön lisäksi hankitaan tietoa, kuinka työpaikalla tapahtuvan koulutuksen toteuttamisesta eri digitaalisia ympäristöjä hyödyntäen on mahdollista. Hankkeessa kehitetään myös pilotit työpaikalla tapahtuvan koulutuksen tueksi digiympäristöjä hyödyntäen. eWorking hankkeeseen saatiin mukaan kolme alueen matkailutoimialan yritystä. Hankkeen toiminta kohdistuu perustason ensihoidon, matkailu- ja ravintola-alan sekä liiketalouden koulutuksiin. (Ammattiopisto Samiedu 2021).

Matkailu- ja ravitsemisalalla hankkeen tavoitteena on osaamisen kehittäminen työelämälle ja opiskelijoille. Hankkeen myötä rakennetaan digitaalisia toimintaympäristöjä aidoissa työympäristöissä, jota nykyiset ja tulevat työntekijät pääsevät hyödyntämään oman osaamisensa kehittämisessä. eWorking-hankkeen digitallisten toimintaympäristöjen kehittäminen mahdollistaa saavutettavuuden parantumisen niin koulutuksessa, kuin myös työelämässä. eWorking-hanke on konkreettinen esimerkki tämän kehittämistyön kehittämistoimista työelämälähtöisen toimintakonseptin kehittämisessä. Hanke päättyy vuonna 2023 elokuun lopussa, jolloin on tarkoitus pilotoida työelämäkumppaneiden kanssa digitaalisia oppimisympäristöjä käytännössä. (Ammattiopisto Samiedu 2021).

5.5.2 Koulutusportti hanke




Koulutusportti-hankkeessa kehitetään Etelä-Savon koulutuksien vetovoimaisuutta palvelumuotoilua ja digitaalisuutta hyödyntäen. Kehittämistyötä tehdään yhteiskehittämisen menetelmin Etelä-Savon koulutustoimijoita osallistaen Etelä-Savon koulutustoimijoita, opiskelijoita ja muita sidosryhmiä. Yhteisenä toimenpiteenä hankkeessa kehitetään Etelä-Savon oppilaitosten yhteistä

viestintäalustaa Savostamoa. Savustamo.fi sivuston tarkoituksena on esitellä koulutuksia ja niihin johtavia polkuja. Näitä polkuja on kolme eri teemaa: työlisty heti, kehitä itseäsi ja tutkaile tulevaa. Sivuston ideana on nostaa esille kiinnostavimmat ja inspiroivimmat ideat maakunnan tarjonnasta. (XAMK 2021).

Ammattiopisto Samiedu lähti mukaan tähän hankkeeseen matkailutoimialan ammatillisten koulutuksien toimintakonseptien kehittämiseksi. Kehittämiskohdeeksi valikoitui työelämähaastatteluissa nousseiden osaamistarpeiden tukemiseksi moniosaajakoulutuksien kehittäminen. Koulutuksen tarkoituksena on vastata työelämän osaajapulaan. Viesti työelämältä on selkeä ja alan kehitysviittaa voimakkaasti alan moniosaamisen kehittämiseen. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 76).

Matkailun moniosaajaksi tutkintojen osia opiskelemalla

Tiesitkö, että voit vahvistaa juuri niitä taitoja, joita työelämässä tarvitaan ja joita haluat oppia? Alla esimerkkejä siitä, miten voit koota ammatillisen koulutuksen tutkinnon osista lyömättömän osaamispaketin työllistyäksesi matkailun pariin. Näitä voit opiskella esimerkiksi [Samiedussa](#).

 <p>Pade Palvelusaaja</p>	 <p>Helga Hostaaja</p>	 <p>Carlos Concierge</p>
<p>Opiskelemalla nämä pääset Padeksi Paden paikalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotellin vastaanottopalvelut 40 osp • Asiakaspalvelu ja myynti 25 osp • Juomien myynti ja tarjoilu 25 osp • Kahvilapalvelut 10 osp 	<p>Näillä hostaat jo ihan Helgana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotellin vastaanottopalvelut 40 osp • Majoituspalvelut 15 osp • Juomien myynti ja tarjoilu 25 osp • Kahvilapalvelut 10 osp • Kokouspalvelut 15 osp 	<p>Näillä Carlosin hommat pysyvät näpeissä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotellin vastaanotossa toimiminen 45 osp • Ohjelmopalvelujen toteuttaminen 45 osp • Kokous ja kongressipalvelutehtävissä toimiminen 25 osp • Asiakas ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen 40 osp

Kuva 19. Koulutusporttihankkeen matkailutoimialan moniosaajakoulutus. (Savustamo 2022)

Kuvassa 19 näkyy Koulutusportti-hankkeeseen suunnitellut moniosaajakoulutukset. Kohderyhmänä tässä koulutuksessa ovat aikuiset, joilla on jo pohjalla vähintään ammatillinen perustutkinto tai alan työelämäkokemusta. Tavoitteena on taata opiskelijoille laaja-alainen ammatillinen osaaminen matkailutoimialan eri osa-alueilta. Kehitettävänä olevien moniosaajakoulutuspakettien tarkoituksena on vastata työelämän osaajatarpeisiin, sekä jatkuvan oppimisen

tukeminen. Oppiminen tapahtuu verkossa ja työelämässä hybridioppimisena koulutuskokonaisuudesta riippuen. Opiskelijoilla on mahdollisuus itse vaikuttaa, kuinka haluavat osaamistaan kehittää, joko oppiminen voi tapahtua kokonaan verkossa tai monimuoto-opiskeluna. Suunniteltujen koulutuksien tarkoituksena on olla saavutettavia, huomioida opiskelijoiden yksilölliset tarpeet ja lähtökohdat, sekä luoda uusi työelämälähtöisen toimintakonseptin malli. (Savustamo 2022).

Koulutusportti-hankkeen Savustamo.fi sivusto toimii hankkeen kautta moniosaajakoulutuksen markkinointi- ja tiedotuskanavana. Näiden työelämälähtöisten toimintakonseptien on määrä valmistua vuonna 2023, jolloin nämä uudet moniosaajakoulutukset pilotoidaan. (XAMK 2021).

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET TYÖELÄMÄLÄHTÖISEN KOULUTUKSEN TOIMINTAKONSEPTIN KEHITTÄMISEKSI

Suomen matkailustrategiset tavoitteet 2019–2028 tukevat kehittämistyön ajankohtaisuutta ja tarvetta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisun Suomen matkailustrategian mukaan kehittämistoimenpiteet vuosina 2019–2023 ovat osaavan työvoiman varmistaminen matkailutoimialalla, joka on linjattu kestävän kasvun ja uudistumisen toimenpiteiksi. Työvoiman saatavuuden varmistamisen tavoitteeksi on linjattu yhteistyössä eri hallinnonalojen kanssa alan imagon parantaminen ja arvostuksen lisääminen. Veto- ja pitovoimaa kehittämällä voidaan paremmin turvata ympärivuotinen osaava työvoima matkailutoimialalle. Strategian tavoitteina ovat myös monipuolistaa ja vahvistaa erilaisia ja joustavia mahdollisuuksia työelämälähtöisen osaamisen kehittämiseksi tutkinto- ja osatutkintokoulutuksissa. Kehittämistyön tavoitteena on kehittää matkailustrategian kehittämistoimia tukevia monipuolisia ja saavutettavia työelämälähtöisiä toimintakonsepteja työvoiman ja työpaikkojen kohtaanto-ongelman parantamiseksi. (TEM 2022, 63, 94).

Kehittämistyön tarkoituksena on selvittää työelämälähtöisten toimintakonseptien tarpeellisuutta ja kehittämiskohteita matkailutoimialalle. Tarvetta selvitetiin tutkimalla eri lähteistä, kuten tutkimuksista, tilastoista ja raporteista saatuja tietoja matkailutoimialan valtakunnallisesta ja alueellisesta tilanteesta.

Valmiiden tutkimustietojen lisäksi kerättiin tietoa kehittämistyön tarpeellisuudesta haastattelemalla matkailutoimialan opiskelijoita ja työelämäsidosryhmiä. Valmiiden tutkimustietojen ja haastatteluiden pohjalta pystyttiin todentamaan kehittämistyön tarpeellisuus.

Kehittämistyön tarveselvityksen jälkeen alettiin tutkimaan, miten matkailutoimialan työelämälähtöisiä toimintakonsepteja tulisi kehittää. Kaikki nämä toimet muodostivat kehittämistyön prosessin, jonka vaiheet kuvataan tässä kehittämistyössä. Alla yhteenvetona eri teemoista nousseita kehittämis ehdotuksia matkailu-, ravintola- ja cateringalan työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämiseksi.

6.1 Työelämänäkökulma

Kehittämistyössä tehdyissä tutkimuksissa nousseiden huomioiden pohjalta pyritään kehittämään matkailu-, ravintola-, ja cateringalan koulutuksia työelämätarpeita paremmin tukeviksi. Työelämätarpeet kartoitettiin kehittämistyössä haastattelemalla työelämän edustajia, sekä järjestämällä avoimia keskusteluja kehittämistilaisuuksia MARA-alan edustajille.

Työelämäkartoituksessa saaduissa tuloksissa nousi esille samoja kehittämiskohteita, kuten myös mm. TEM-toimialaraportissa, Visit Finlandin matkailutilinpidossa sekä VTV:n tarkastuskertomuksessa tehdyissä tutkimuksissa. Kehittämiskohteita ovat erilaisten oppimisympäristöjen monipuolinen hyödyntäminen, saavutettavuuden lisääminen, digitalisaation hyödyntäminen, työelämän työpaikkaohjauksen tukeminen, sekä eri kohderyhmien huomioiminen toimintakonsepteja suunniteltaessa. Työelämäkartoituksessa ilmeni tarve moniosajakoulutuksille, sekä erilaisille räätälöidyille lyhytkoulutuksille tietyn osaamisen saavuttamiseksi työelämään.

Työelämäkartoituksien pohjalta on saatu kehittämistarpeita alan koulutuksien kehittämiseen. Työelämätarpeiden pohjalta kehitetään eWorking hankkeen avulla matkailutoimialalle uusia oppimisympäristöjä digitalisaatiota hyödyntäen koulutuksien saavutettavuuden parantamiseksi. Moniosajakoulutuksia kehitetään Koulutusportti-hankkeen kautta, joiden lähtökohtana ovat työelämän

osaamistarpeet. Lisäksi Ammattiopisto Samiedu kehittää työpaikkaohjaajakoulutuksen kokonaisuutta, jolle on tarvetta laajemminkin työelämäsidosryhmissä, kuin pelkästään matkailutoimialalla.

Työvoiman nopeaan saatavuuteen voidaan mielestäni parhaiten vastata kehittämällä työelämätarpeisiin kohdennettuja lyhytkoulutuksia. Lyhytkoulutuksen tarkoitus on varmistaa nopeammin osaavan työvoiman saaminen etenkin sesonkityöhön, johon työvoiman saaminen on erityisen haasteellista. Lyhytkoulutuksilla pystyttäisiin myös madaltamaan kynnystä aloittaa alan opiskelu, joka lisäisi tietoisuutta alan koulutuksen mahdollisuuksista. Uskon, että lyhytkoulutuksiin osallistuvat opiskelijat myös hakeutuvat helpommin jatkamaan alan opiskelua ja näin ollen lisäämään osaamistaan.

Tarvetta lyhyt- ja täsmäkoulutuksille tukevat myös verkostoitumistilaisuuksista ja TEM toimialaraportista saadut tulokset (Harju-Myllyaho ym. 2022, 76). Tällaiset konseptit lisäävät mielestäni alalle hakeutuvia opiskelijoiden määrää ja kasvattaisi osaavien työntekijöiden saatavuutta työelämään. Lyhytkoulutuksen valtiollinen tukeminen antaa työelämälle paremmat mahdollisuudet työntekijöiden osaamisen kehittämisen tukemiseen. Tällä hetkellä ammatillisessa koulutuksessa tutkinnon osat kuuluvat jo valtiorahoituksen piiriin, mutta tarvetta on myös tätä lyhyemmille koulutuksille, jossa voitaisiin hyvinkin tarkasti ja täsmällisesti kouluttamaan työelämän tarpeiden mukaan tarvittavaa osaamista. Tutkinnon osaa lyhyempien koulutuksen valtiollista opiskelutukemista toivotaan jatkossa mahdolliseksi, muussa tapauksessa tällaiset lyhyemmät koulutukset menevät työelämän kustannuksiksi. (VTV 2021).

Matkailu- ja ravitsemisala on valtakunnallisesti suuri työllistäjä, joten alan vetovoimaisuuden lisääminen on tärkeää myös yhteiskunnallisessa mittakaavassa. Matkailutoimiala tarvitsee ns. kasvojen kohotusta sekä uudistamista, jotta alan työ olisi houkuttelevampaa. Matkailutoimialan kärsii vetovoiman puutteesta, joka johtuu alan työn huonosta mielikuvasta. Vastuu alan mielikuvasta on työnantajilla. Alalla ilmenneet huonot työolosuhteet ja laiminlyönnit johtuvat mielestäni osaltaan huonosta johtamisesta tai sen osaamisen puutteesta. Työpaikkaohjaajia ja alan esihenkilöitä tulisi kouluttaa, jotta heillä olisi

parempi valmius toimia esihenkilö- ja ohjaamistehtävissä. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 89).

Useat johtamisen ja esihenkilötyön tutkimukset korostavat esihenkilön roolin tärkeyttä työyhteisön hyvinvoinnissa. Tästä syystä haluan nostaa esille työnantajien vastuun esihenkilöitä valittaessa ja heidän osaamisensa tukemisessa. Esihenkilötyö on vaativaa ja vaatii osaamista monilla eri osa-alueilla, siksi on tärkeää, että työnantaja mahdollistaa esihenkilöiden kouluttamisen. (Harju-Myllyaho 2022, 89–90).

” Oppimista tapahtuu niin opinnoissa kuin työelämässäkin. Matkailutoimialalla, kuten myös muilla aloilla, kyky johtaa tulevaisuuden osaajia on siis tärkeää, jotta henkilökunta olisi hyvinvoiva, motivoitunut ja pysyisi alalla. Tämä haastatteluissa korostunut seikka voidaan nähdä myös niin, että esimies- ja johtamisosaamisen rooliin kannattaa kiinnittää huomiota myös jatkossa.” (Harju-Myllyaho ym. 2022, 77).

Esihenkilökoulutukset tulisi kehittää yhteistyössä koulutuksentarjoajan kanssa, jotta esihenkilöille pystyttäisiin opettamaan tarvittavat tietotaidot työssä selviytymiseen ja hyviin esihenkilötaitoihin. Työelämälähtöisillä toimintakonsepteja luomalla voidaan tukea esihenkilöiden kouluttamista jatkuvan oppimisen menetelmillä. Nykyään Ammattiopisto Samiedussa tuetaan tätä kehittämistyön työelämäkartoituksessa nousutta koulutuksen tarvetta. Vuonna 2022 alkoi majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinnon opintojen mahdollisuus verkossa.

Työ alalla tulisi olla kokonaisuudessaan oppimisprosessi, sillä itsensä kehittäminen ja alan trendien mukana pysyminen sitä vaatii. Tämän vuoksi on tärkeää, että työelämä tukee tätä oppimisprosessia työntekijän uran suunnittelussa ja osaamisen kehittämisessä yhdessä oppilaitoksen kanssa. Jatkuvan oppimisen varmistaminen ja ammattitaidon kehittämisen tukeminen ammatillisessa kehityksessä mahdollistaa ja parantaa työntekijöiden suoriutumista, motivaatiota, sekä lisää alan veto- ja pitovoimaa. TEM-raportti painottaa myös työntekijöiden uran oppimisprosessin varmistamista opetus- ja

kulttuuriministeriön jatkuvan oppimisen toimenpideohjelmaan tukeutuen. Opetus- ja kulttuuriministeriö on luonut vuonna 2022 jatkuvan oppimisen toimenpideohjelman, jolla pyritään tukemaan ja mahdollistamaan osaamisen kehittämisen ja uudistamisen työuran ja elämän eri vaiheissa. Jatkuvan oppimisen tukeminen ei ole pelkästään oppilaitoksien vastuulla, vaan myös työelämän tulee tukea työvoiman ura- ja koulutusmahdollisuuksia. Tämä tukisi työvoiman työssä viihtymistä, jaksamista ja ammattitaidon ylläpitämistä sekä sen kehittämistä. Mielestäni tällaisilla tukitoimilla luodaan myös positiivista työantajakuva, joka parantaa työvoiman saatavuutta. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 90).

Työelämä on vahvasti sidottu ammatilliseen koulutukseen reformiuudistuksen myötä. Kehittämistarpeiksi kehittämistyössä nousivat työelämähaastatteluissa ja eri tutkimuksissa esille nousseet yhteistyön kehittäminen ja syventäminen laadukkaan ohjauksen varmistamiseksi oppilaitoksessa ja työelämässä. Oppilaiden ohjaamista tulee mielestäni oppilaitoksen puolesta tukea myös työelämässä. Työelämäohjauksen tueksi, työpaikkaohjaajien koulutuksien kehittämisen lisäksi, Ammattiopisto Samiedussa on otettu käyttöön taitovalmentajat, jotka jalkautuvat tarvittaessa opettajien kanssa työelämään ohjaamaan opiskelijoita. Tällaisen tuen mahdollistaminen helpottaa työelämän ohjaamisen painetta. Ammattiohjaajat ovat tarvittaessa mukana työelämäjaksoilla opiskelijaohjauksessa; näin kaikki ohjausresurssit eivät mene pelkästään työelämän henkilöstöresursseista.

6.2 Toimintaympäristöanalyysi

Tehdyn toimintaympäristöanalyysin pohjalta toimintakonseptien kehittämiseksi keinoiksi nousivat oppimisympäristöjen monipuolistaminen ja niiden saavutettavuuden lisääminen, sekä erilaisten kohdennettujen koulutuskokonaisuuksien kehittäminen. Ympäristöanalyysissä saatiin viiteitä siitä, miten ja minne koulutuksia kannattaisi suunnata, sekä millaisiin oppimisympäristöihin.

Toimintaympäristöanalyysi osoitti, että mm. väestörakenteellisen muutoksien vuoksi suunniteltavia koulutuspaketteja ja toimintakonsepteja tulee suunnata myös muihin kohderyhmiin, kuin nuoriin. Työvoiman takaamiseksi opintojen sisältö ja markkinointi tulee kohdistaa myös aikuisiin ja maahanmuuttajiin, sillä

nuoria ei alueella ole riittävästi työelämän tarpeiden täyttämiseksi. Tätä kehityssuuntaa tukevat myös TEM:n ja VTV:n tekemät tutkimukset. Kehittämistyön myötä on tarkoituksena luoda uusia ja kehittää vanhoja toimintakonsepteja siten, että alalle saataisiin enemmän opiskelijoita ja työelämälle osaavaa työvoimaa. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 82; VTV 2021, 38).

TEM toimialaraportin mukaan ammattitaito- ja laatuvaatimukset korostuvat matkailutoimialalla entisestään, joka tarkoittaa työntekijöiden asiakaspalvelutaitojen kehittämistä. Myös alan monimuotoisuus indikoi alan työntekijöiden osaamisen kehittämistä entistä enemmän moniammatilliseen osaamiseen, digitaitoihin, sekä eri kulttuurien tuntemista tulee lisätä, johtuen asiakaskunnan moninaistumisesta. Nämä osa-alueet matkailutoimialalla tulee huomioida mielestäni alan koulutuksien toimintakonsepteja kehittäessä Ammattiopisto Samiedussa. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 76).

Pelkästään oikeanlaisten koulutusratkaisujen löytäminen ei ole riittävää, vaan niiden tulee olla myös vetovoimaisia ja oikein kohdennettuja, jotta alalle saataisiin osaavaa työvoimaa. Aikuiskoulutuksen tarve alalle on ilmeinen ja, siksi jatkuvan oppimisen mahdollistaminen ja koulutuksien kehittäminen näille kohderyhmille on oleellista kehittämiskohteita. Tosiasia on, että ilman houkuttelevia räätälöityjä koulutuksia ei riittävästi alan koulutuksiin hakeutuvia löydy. Perinteiset oppimismallit ovat historiaa ja tarvitaan uudenlaisia toimintakonsepteja opiskelijoiden saavuttamiseksi.

Digitalisoituminen luo lisää erilaista osaamistarvetta matkailutoimialalle, mutta antaa myös mahdollisuuksia uusien oppimisympäristöjen luomiseen. Hybridiosaaminen ja -oppiminen lisää alan koulutusten saavutettavuutta ja lisää samalla opiskelijoiden digiosaamista, mikä on myös määritetty matkailutoimialan osaamisenkehittämisen toimiksi TEM toimialaraportissa. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 74).

Hybridioppiminen tarkoittaa mielestäni oppimisen moninaistumista ja laajentumista. Oppimista tapahtuu mm. oppilaitoksissa, työpaikoilla kuin myös verkossa erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä. Nämä kehittämistarpeet on

tiedustettu kehittämistyössä saatujen tuloksien myötä. Ammattiopisto Samiedun eWorking-hanke vastaa omalta osaltaan tämän tarpeen kehittämistyöhön ja kehittämistyötä jatketaan myös muuten erilaisten oppimisympäristöjen kehittämiseksi, sekä saavutettavuuden parantamiseksi matkailu-, ravintola- ja cateringalan koulutuksissa. Tällaisia kehittämistöitä ovat olleet matkailutoimialan ammattitutkintojen ja erikoisammattitutkinnon koulutuksien vieminen verkkoon, joka tehtiin tänä vuonna 2022.

Hybridiosaamisella tässä asiayhteydessä tarkoitan matkailutoimialan laajempaa ammatillista osaamista kuin, mitä esim. yksi perustutkinto pitää sisällään. Opiskelija oppii eri matkailutoimialan osaamisaloista tarvittavaa osaamista työelämätaitoja tukemaan. Näin pystytään kehittämään ammatillista moniosaamista, jota työelämäkartoituksista ja TEM toimialaraportista saatujen tuloksien mukaan tarvitaan. Kehittämistyössä saatujen tulosten myötä on Ammattiopisto Samiedulle alettu kehittämään matkailutoimialan moniosaajakoulutuksia, joita on esitelty tässä opinnäytetyössä. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 83; kuva 19).

Työelämälähtöisiä toimintakonsepteja kehittämällä pyritään tukemaan Suomen matkailustrategian suunnitelman toteutumista. Esimerkiksi maahanmuuttajataustaisille suunnatuilla koulutuksilla edistetään kansainvälisen työvoiman rekrytointia ja työllistymistä matkailutoimialalle tarjoamalla heille räätälöityjä ja kohdennettuja koulutuksia. TEM toimialaraportissa on todettu, että kansainvälisen työvoiman tarve on Suomessa kasvava. Tätä tietoa tukevat myös verkostoitumistilaisuuksissa saadut työelämän nostot. Kansainvälisen työvoiman tarve on tulevaisuudessa kasvava ilmiö työelämään siirtyvien ikäluokkien pientyessä. Muuttotappioalueilla ongelma on sitäkin ilmeisempi, kuten Ammattiopisto Samiedun toiminta-alueella. Maahanmuuttajille tulisi olla tarjolla myös englanninkielisiä koulutuksia, mutta OKM on hyväksynyt hyvin vähän englanninkielisten näyttötutkintojen järjestämislupia. Englanninkielisten koulutuksien järjestämislupien määrän lisäämiseksi on selkeästi tultava kehitystä, jotta tällaisten koulutusten järjestäminen ammatillisessa koulutuksessa olisi mahdollista. (TEM 2022, 50; Harju-Myllyaho ym. 2022, 76).

Suurin työ on kuitenkin mielestäni itse matkailutoimialan imagon muutoksessa, jotta medianäkyvyys alan ongelmista vaihtuisi positiivisempaan viestintään. Näillä uutisoinneilla on suuri vaikutus alan saamaan mielikuvaan. Tämä mielestäni tarkoittaa yhteistyötä kaikkien alan toimijoiden kanssa ja selkeää informatiivista tiedottamista, että muut matkailutoimialalla toimivat eivät hyväksy esim. työntekijöiden oikeuksien ja työolojen laiminlyöntiä. Tarvitaan positiivisia esimerkkejä ja tarinoita millaista työ matkailutoimialalla voi oikeasti olla ja millaisia urakehitysmahdollisuuksia siinä voi luoda, jotta alan työnantaja kuvaa saadaan positiivisemmaksi. Positiivisemmän kuvan luominen alasta lisäisi alan vetovoimaisuutta. Imagoa kehittäviä toimenpiteitä voisivat olla esim. alasta ja ammatillisista opinnoista kertovat ohjelmat (podcastit, tv-ohjelmat, blogit), yhteiset tempaukset, alaan tutustumismahdollisuuksien kehittäminen, sekä työolojen positiivinen kehittäminen.

6.3 Jatkotoimenpiteet

Matkailutoimialan koulutuksen vetovoima on ollut laskussa ammatillisessa koulutuksessa jo vuosien ajan ja siksi ammatillisen koulutuksen opetuksen ja osaamisen arvotukseen tulisi kiinnittää huomiota. TEM toimialaraportin tulokset osoittavat samaa ja etenkin reformiuudistuksen tuomat muutokset ammatillisen koulutuksen oppimisen ja vastuun painottumisesta työelämälle on lisännyt yritysten, ja elinkeinoelämän roolia ammatillisessa koulutuksessa ja vähentänyt opetuksen määrää oppilaitoksissa. Tämän ei tulisi tarkoittaa laadukkaan ammatillisen opetuksen unohtamista, vaan kuten viesti työelämältä ja alan opiskelijoilta on, tehtyjen haastatteluiden pohjalta, ammatillista opetusta tarvitaan. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 117).

6.3.1 Ammatillinen opetus

Kehittämistyössä tehdyissä työelämäkartoituksissa ja opiskelijahaastatteluissa saadut tulokset osoittavat, että opiskelijoiden ammatillinen opettaminen on tärkeää ennen työelämäjaksolle siirtymistä ja sitä toivotaan olevan enemmän. Ammatillisen opetuksen tukeminen ja varmistaminen ammattitaitoisen työvoiman takaamiseksi on välttämätöntä. Miten ammatillista opetusta annetaan voi olla hyvinkin moninaista ja sen tulee kehittyä. Kehittymisensuunnan tulisi olla

opetusta mahdollistava ja sen tulee olla saavutettavaa erilaisia oppimisympäristöjä hyödyntäen. Kehittämistyötä jatketaan opetuksen mahdollistavien kanalien selvittämällä ja niiden kehittämällä. Ammatillinen opetus voi tapahtua digitaalisissa oppimisympäristöissä, oppilaitoksissa tai työelämässä. Tärkeintä mielestäni on, että opetus mahdollistetaan alan opiskelijoille työelämätaitojen kehittämiseksi ja työelämän ohjaamistarpeen tukemiseksi.

6.3.2 Yhteistyön- ja kehittämisen jatkaminen

Työantajien, oppilaitoksien ja elinkeinoelämän yhteistyön kehittämistä ja syventämistä tulee jatkaa, jotta voidaan varmistaa laadukas ja oikein kohdistettu ammatillinen koulutus. Ammatillista koulutusta tulee kehittää yhteistyössä työelämän ja elinkeinopalveluiden kanssa. MARA-alan verkostoitumistilaisuuksien järjestämistä jatketaan, jotka ovat osoittautuneet hyväksi matkailutoimialan kehittämisen tavaksi. Tarve MARA-alan verkostoitumistilaisuuksien jatkamiselle on ilmeinen ja työelämästä saatu viesti tukee näiden tilaisuuksien tarpeellisuutta. Tässä foorumissa on saatu tarvittavat tahot osallistumaan yhteistyöhön matkailutoimialan vetovoimaisuuden kehittämiseen.

Mara-alanverkostoitumistilaisuuksien pohjalta on kehitetty hankeaihoita alan kehittämistä varten elinkeinoelämän ja koulutuksen näkökulmasta. Kehittämistyöhön valittu MARA-alan työryhmä, joka toimii näiden hankeaihioiden kokoaavana tahona. Hankeaihioiden pohjalta lähdetään viemään matkailutoimialan kehittämistoimia alueella eteenpäin. Verkostoitumistilaisuudessa nousseita kehittämistarpeita alan koulutuksen näkökulmasta ovat kansainvälisen työvoiman koulutukset, kuntakokeiluasiakkaille suunnatut koulutukset, työvoiman ympärivuotisen työllistymisen mahdollistaminen koulutuksen avulla (oppisopimuskoulutukset) ja jatkuvan oppimisen mahdollistaminen lyhytkoulutuksien avulla. Kaikki nämä esille nousseet tarpeet ovat kehittämistyön jatkotoimenpiteitä.

6.3.3 Koulutuksien kehittäminen

Ammatillinen koulutus on osaamisperusteista ja tästä syystä oppimista ja ammattitaidon saavuttaminen varmistetaan kehittämällä uusia toimintakonsepteja ja oppimisympäristöjä. Toimintakonsepteja tulee kehittää kohdentaen eri toimintamalleja ja -menetelmiä nuoriin, aikuisväestöön sekä maahanmuuttajiin. Lisäksi markkinoinnin ja viestinnän tulisi huomioida eri kohderyhmät eri kanavissa ja lisätä kohtaamisia potentiaalisten opiskelijoiden keskuudessa. Tätä kehittämistyötä tulee jatkaa Ammattiopisto Samiedussa aktiivisesti.

Ammattiopisto Samiedun toimintaympäristön analyysin pohjalta voidaan todeta, että väestörakenteellisen kehityksen vuoksi aikuisten ja maahanmuuttajataustaisten koulutus ja erilaisten koulutusmallien sekä saavutettavuuden lisääminen ovat keskiössä toimintakonseptien kehittämisessä. Osaajapula on ilmeinen ongelma alueellisesti ja valtakunnallisesti. Väestörakenteen negatiivisen kehityssuunnan vuoksi saavutettavuuden lisäämistä ja koulutuksien suunnittelua eri kohderyhmille tulee huomioida uusia toimintakonsepteja kehitettäessä. Tällaisia kehittämistyön jatkotoimenpiteitä ovat esim. yhteistyö Kuntakokeilun ja TE-toimistojen kanssa mahdollistaen heidän asiakkailleen kohdenetut ja suunnitellut koulutukset.

Osaavan työvoiman saavuttamiseksi jatketaan alan hanketyötä ja toimintakonseptien kehittämistä. Saavutettavuutta pystytään edistämään esim. kehittämällä erilaisia digitaalisia työvälineitä hyödyntäviä oppimisympäristöjä. Saavutettavuutta kehitetään myös lisäämällä alan verkkokoulutuksien määrää - tällä hetkellä kehitetään esim. matkailualan perustutkinnon koulutusta kokonaisuudessaan verkkoon. Matkailualan perustutkinnon verkkokoulutuksen on tarkoitus alkaa vuonna 2023 tammikuussa. Lisäksi lyhytkoulutuksia verkkoon hybridioppimista hyödyntäen on tehty ja kehitetään esim. sesonkityöntekijä tarpeeseen. Matkailutoimialan moniosaajakoulutuksen alkavat vuonna 2023. Kaikilla näillä kehittämistoimilla pyritään varmistamaan matkailutoimialan ammatillisen koulutuksen monipuolinen työelämälähtöinen opetus.

6.3.4 Viestintä ja markkinointi

TEM toimialaraportissa ilmenee, että mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tuleville toisen asteen opiskelijoille tulisi luoda käsitys alan monipuolisuudesta ja kiinnostavista työmahdollisuuksista valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. Tässä olisi selkeä kehittämisen mahdollisuus myös Ammattiopisto Samie-dussa. Aktiivinen, innostunut ja oikeisiin kanaviin suunnattu viestintä on tärkeä tiedottamisen muoto opiskelijahakijoita aktivoimassa. Tulevaisuuden ura- ja työmahdollisuuksien arviointi alkaa jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Monella on vielä hyvinkin väärä käsitys alan työnkuvista. Vapaus liikkua työn mukana, alan joustavuus ja kehittymismahdollisuudet ovat uuden työntekijäsukupolvien arvoja, joita olisi hyvä korostaa matkailutoimialan ominaisuuksina. Opiskelija-haastattelut sekä palvelupolku- ja sidosryhmäanalyysit osoittivat, että enna-koiva opiskelijahankintaan painottuva oikein kohdennettu koulutuksista viesti-minen ja markkinointi ovat selkeitä kehittämiskohteita Ammattiopisto Samie-dussa. (Harju-Myllyaho ym. 2022, 89).

Työelämälähtöisten toimintakonseptien tarkoituksena on luoda erilaisia väyliä ammattitaidon kehittämiseksi matkailutoimialalla ja turvata työntekijöiden saa-tavuus alalle. Tavoitteena on kohdistaa kehittämistyötä myös työntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseen tarjoamalla tarvittavat tietotaidot työssä suoriu-tumiseen ja oman ammattitaidon kehittämiseen esim. esihenkilökoulutuksien avulla. Työntekijöiden osaamisen kehittämisellä ja tukemisella jatkuvan oppi-misen keinoin saadaan keinoja lisätä alan veto- ja pitovoimaa.

7 MENETELMIEN TARKASTELU

Teoreettinen ja tutkimuksellinen tietopohja luo mielestäni hyvän perustan ke-hittämistyön eri vaiheille. Erilaisten näkökulmien selvittäminen on oleellista, jotta voidaan kehittää sellaisia toimintakonsepteja, joka vastaa tarpeeseen niin työelämässä, kuin myös oppimisessa. Kun molemmat näkökulmat huomioi-daan, pystytään kehittämään oikeanlaisia ja tarpeellisia toimintakonsepteja ja kohdentamaan, sekä saavuttamaan oikeita kohderyhmiä - oli kyseessä sitten nuori, aikuinen tai kansainvälinen matkailutoimialan opiskelija.

Hyödyntämällä erilaisia tutkimusmenetelmiä saadaan mielestäni mahdollisimman kattava otanta eri näkökulmien tarkasteluun. Tällaista laajaan, tietyn ilmiön tutkimiseen soveltuvaa näkökulmaa mielestäni parhaiten tuki tapaustutkimus ja triangulaatiomenetelmän käyttäminen. Trinagulaatio tarkoittaa yksinkertaistettuna erilaisten menetelmien, tietolähteiden, tutkijoiden tai teorioiden yhdistämistä tutkimuksessa. Kehittämistyössä käytettiin kerrannaistriangulaatiomenetelmää. Tavoitteena oli käyttää useita erilaisia aineistoja ja analysointimenetelmiä. Kehittämistyön tutkimuksen tukena ja aineistojen pohjana käytettiin aiempaa kokemusta, erilaisia tutkimuksia ja raportteja ja siinä hyödynnettiin tiedon keräämisessä haastatteluita ja keskustelutilaisuuksia. Näitä kaikkia hyödyntäen saatiin mielestäni mahdollisimman monipuolinen ja kattava näkemys tutkittavasta aiheesta. (Eriksson & Koistinen 2005, 27–29, 40).

Kehittämistyön tavoitteena on kuvantaa toimintakonseptien kehittämisprosessi ja sen vaiheet, sekä tutkia kehittämistyön tarpeellisuutta. Näissä eri osa-alueissa onnistuin mielestäni hyvin. Kehittämistyö on mielestäni hyvin laajaa ja monitahoista työtä ja siinä tulee ottaa huomioon useita eri näkökulmia. Näiden eri näkökulmien huomiointi, sekä tutkimuskohteen ja -ongelman määrittäminen, ovat tärkeitä toimia tutkimustyön oikein kohdentamiselle.

Tutkimuskohteen ja tutkimusongelman hahmottamisen jälkeen määritetään kehittämistyön teoreettinen viitekehys, jonka avulla saadaan tutkittavasta aiheesta lisätietoa. Itselläni oli selkeä visio kehittämistyön tavoitteista – halusin selvittää matkailutoimialan ja sen koulutuksen nykytilanteen ja mitkä seikat ovat niihin vaikuttaneet. Tavoitteena oli selvittää, miten voidaan ammatillisen koulutuksen näkökulmasta vaikuttaa matkailutoimialan haasteelliseen tilanteeseen. Keskeisiksi käsitteiksi nousivat: matkailutoimiala, matkailu-, ravintola- ja cateringalan ammatillinen koulutus, sekä veto- ja pitovoimatekijät.

Tutkittavien käsitteistöjen pohjalta etsitään niihin liittyviä teorioita ja tutkimuksia. Tarkoituksena on selvittää millaisia tuloksia ja johtopäätöksiä on tehty tutkittavan ongelman suhteen. Teoreettisen ja aiemmin tehtyjen tutkimuksien tulosten perusteella etsitään eroja ja yhtäläisyyksiä omien tutkimuksien välillä.

Kehittämistyön omaa tutkimusosuutta olivat eri sidosryhmien haastatteluista ja keskustelutilaisuuksista kerätyt tiedot, analysointi ja tulokset. Näistä saatuja tuloksia verrattiin aiempiin aiheista tehtyihin tutkimuksiin ja tuloksiin. Tämän lisäksi opiskelija- ja työelämänäkökulmien kartoitukset ovat välttämättömiä toimintakonseptien kehittämistyön pohjaksi. Sidoryhmähaastatteluiden avulla voidaan kehittämistyötä kohdentaa oikeaan suuntaan ja saadaan syvällisempää tietoa työelämän tarpeista.

Työelämähaastatteluissa ja Mara-alan verkostoitumistilaisuuksissa nousseista näkökulmista pystyttiin vahvistamaan jo ennalta tiedossa olevista tutkimuksista ja raporteista saatuja näkemyksiä matkailutoimialan tilanteesta ja sen kehittämisen suunnasta. Näiden tietojen lisäksi saatiin paljon arvokasta näkemystä alan koulutuksen kehittämiseen ja yhteistyön tiivistämiseen. Mielestäni haastattelut ja verkostoitumistilaisuudet tiedonhankintamenetelminä ovat onnistuneet tuottamaan kehittämistyölle lisäarvoa ja tukeneet saatua tutkimustietoa.

Toinen selkeä tutkittava asia oli mielestäni opiskelijoiden näkökulma alan koulutuksesta ja sen kehittämisestä. Lisäksi haluttiin kasvattaa asiakasymmärrystä kehittämistyön tueksi, niin että kehitettävät toimintakonseptit vastaisivat opiskelijoiden tarpeisiin ja arvoihin. Opiskelijakartoitukset tehtiin haastatteleamalla alan entisiä ja nykyisiä opiskelijoita. Haastattelut pidettiin ryhmä- ja puhe- linhaastatteluin. Luvussa 5.2. Opiskelijaprofiili kerrotaan perustelut valituista menetelmistä tarkemmin. Mielestäni palvelumuotoilu ja erilaiset haastattelumenetelmät osoittautuivat parhaiksi mahdollisiksi menetelmiksi, kun mietitään tutkittavaa aihetta ja mitä sillä pyritään selvittämään. Opiskelijanäkökulman kartoituksista saatiin arvokasta tietoa asiakasnäkökulmasta koulutuksien sekä koulutusmarkkinoinnin kehittämiseksi.

Haastatteluiden pohjalta luotiin opiskelijaprofiili, joka auttaa kohdentamaan koulutuksien sisällöt, sekä viestinnälliset ja markkinoinnilliset toimenpiteet paremmin. Asiakasprofiilien selvittämisen lisäksi tarpeelliseksi tutkimuskohteeksi osoittautui selvitystyö, miten potentiaaliset opiskelijat hakevat alalle ja millainen palvelupolku tästä muodostuu, sekä millaiset sidoryhmät siihen

vaikuttavat. Palvelupolku- ja sidosryhmäanalyysin tekemisen tarve nousi esille opiskelijahaastatteluissa ilmenneissä kehittämiskohteissa. Kehittämistyön prosessin vaiheet palvelu- ja sidosryhmäanalyysit jätettiin tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, koska ne eivät suoraan vaikuta toimintakonseptien kehittämiseen, vaan ne vaikuttavat viestinnän ja markkinoinnin kehittämiseen.

Kehittämistyön prosessinkuvaaminen tässä työssä on mielestäni tärkeää. Luvussa 5.1. Prosessinkuvaus saadaan kokonaiskuva kehittämisprosessin (kuva 12) eri vaiheista ja pystytään havainnollistamaan selkeästi prosessin eteneminen ja kehittämistyön eri vaiheet. Kehittämistyön tekeminen on laaja prosessi ja se vaatii useita eri selvitys- ja tutkimuskohteita. Selvitys- ja tutkimuskohteet kuvantamalla prosessiksi on helpompaa mieltää kaikkien tarvittavien vaiheiden hallinta ja suunnittelu.

Kehittämistyön prosessin eri vaiheissa saatujen tietojen pohjalta toimintakonseptien kehittäminen on mielestäni suunnitelmallisempaa ja selkeämpää, ja kehittämistyötä pystytään kohdentamaan helpommin oikeisiin osa-alueisiin. Prosessinkuvaus tukee myös työn suunnitelmallista ja tutkimuksellista kehittämistä. Prosessikuvan avulla pystytään palaamalla tarvittaessa prosessin eri vaiheisiin toiminnan selkeyttämiseksi ja se helpottaa kehittämistyön aikataulutamista. Prosessikuvauksen avulla pystytään helpommin suunnittelemaan prosessin seuraavia vaiheita, kun ne ovat selkeästi prosessikaaviossa kuvattuna.

7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Olen kehittämistyötä tehdessäni noudattanut tutkimuseettisiä ohjeita ja toiminut Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti. Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi on tutkimuksen tekijän vastuulla ja koen toimineeni luotettavasti ja eettisesti kehittämistyötä tehdessäni. Tutkimustyö tulee tehdä rehellisesti, avoimesti, huolellisesti ja tarkasti ja seurausten tulee olla hyödynnettävissä käytännössä, ja mielestäni olen tässä onnistunut hyvin. (Ojasalo 2009, 48–49).

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu tutkimusprosessin arviointiin. Olen pyrkinyt arvioimaan rehellisesti kaikkia prosessin eri vaiheita, sekä analysoinut ja arvioinut niistä kerättyä tietoa. Laadullista tutkimusta voidaan arvioida eri käsitteiden avulla. Tieteellisessä tutkimuksessa näitä käsitteitä ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan työn prosessin analyysin johdonmukaisuutta ja mittaustulosten toistettavuutta. Validiteetilla tarkoitetaan, että mitataan sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Validiteetti jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäinen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen teoreettiseen ja käsitteiden sopusointua. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksessa tehtyjen tulkintojen ja aineiston välistä pätevyyttä. (Eskola 2005, 210–213).

Kehittämistyössä olen pyrkinyt käyttämään laajasti erilaisia aineistoja, näkökulmia ja analysointimenetelmiä, jotta tutkimukseni tulokset olisivat luotettavia. Kehittämistyössä on käytetty tutkimustiedon keräämiseen erilaisia haastattelumenetelmiä, jossa olen pyrkinyt selvittämään haastatteluiden reliabiliteetin tulosten siirrettävyydellä ja yleistettävyydellä. Haastatteluista saatuja tuloksia verrataan yleisiin raporteista ja tutkimuksista saatuihin tuloksiin. Vertaamalla haastatteluiden ja valmiiden tutkimuksien tuloksia keskenään, pystytään päättämään ovatko saadut tulokset muiden tehtyjen tutkimustulosten mukaisia, vai poikkeavatko ne. Jos tulokset olisivat poikenneet muista jo aiheesta saaduista tiedoista ja aineistoista olisi tullut arvioida syitä miksi näin on. Työelämä- kuin opiskelijahaastatteluista saadut tulokset tukivat aiheesta kerättyä ja tutkittua dataa, eli tulokset olivat yleistettävissä. Tämä tulos tukee myös kehittämistyön ulkoista validiteettia. Tarkoituksena on kuvata tutkimuskohde juuri sellaisena kuin se on ja se todentaa, että ne ovat myös siirrettävissä muihin samasta aiheesta tutkittuihin aineistoihin. (Eskola 2005, 213).

Kehittämistyön tutkimuskysymystä tukivat parhaiten erilaiset haastattelumenetelmät. Erilaisia haastattelumenetelmiä, kuten ryhmä- puhelin- ja syvähaastatteluja tekemällä saatiin syvällisempää tietoa tutkittavasta aiheesta, kuin esim. kyselytutkimuksella. Soveltuvat haastattelumenetelmät valikoitiin haastateltavaa kohderyhmää ajatellen ja haastatteluiden luonne huomioiden, jotta niistä saataisiin paras mahdollinen luotettava tulos. Mielestäni haastattelut

mahdollistivat syväluotaavan tiedon saamiseen, jotka antoivat lisäarvoa esim. matkailutoimialan koulutuksien kehittämiseksi. Kaikki haastattelut henkilöt ovat tienneet haastattelun syyt ja tutkittavan kohteen. Haastateltavat ovat osallistuneet haastatteluihin anonymisti ja heidän yksityisyytensä sekä nimettömyytensä on taattu, eikä yksittäisiä osallistujia voida tunnistaa.

Tutkimuksessa käytetty aineisto on luotettavaa ja olen pyrkinyt arvioimaan niiden luotettavuutta käyttämällä useita erilaisia aineistoja, tutkimuksia ja raportteja tutkittavasta aiheesta. Tutkimus on tehty siten, että sillä on pyritty vastaamaan tutkimusongelmaan ja ilmiöön, jota olen halunnut tässä kehittämissä selvitellä. Laajalla aineistojen, raporttien ja tilastojen hyödyntämisellä on voitu verrata aineistoja toisiinsa ja pystytty tutkimaan niiden reliabiliteettia ja validiteettia, jotta niitä voitaisiin käyttää tutkimuksen tukena. Myös lähestymistapana käytetty tapaustutkimus edellyttää mielestäni laaja-alaista eri aineistojen ja lähteiden käyttöä. Aineistojen analyysin kattavuudella olen pyrkinyt varmistamaan, että tutkimuksissa tehtyjä päätelmiä ja tulkintoja ei ole perustettu vain satunnaisiin poimintoihin. (Eskola 2005, 214–219).

7.2 Oman prosessin tarkastelu

Kehittämistyö on prosessi, jossa menetelmien ja tapojen arviointi on kulkenut työn jokaisessa vaiheessa. Aloitin kehittämistyön työstämisen vuonna 2020, aloitettuani kehittäjäopettajana Ammattiopisto Samiedulla. Kehittämistyön aihe liittyy työnkuvaani, jossa pyrin kehittämään matkailu-, ravitsemis- ja catering-alan ammatillista koulutusta. Työnkuvani on kehittää alan koulutuksia tukemaan työelämän osaajatarpeita, sekä lisätä koulutuksien vetovoimaisuutta ja saavutettavuutta, joiden kehittämiseen myös kehittämistyöni vahvasti nojautuu. Kehittämistyön aihe on laaja ja sen rajaamisessa oli haasteita. Lopulta päädyttiin työelämälähtöisten toimintakonseptien kehittämisen tarpeen kartoittamiseen ja tämän prosessin kuvaamiseen. Tarvekartoituksella ja prosessin kuvantamisella on mielestäni eniten hyötyä myös muille samankaltaisia kehittämissprosesseja suunnitteleville tahoille. Oleellista on kuvata rehellisesti ja selkeästi tällaisen kehittämistyön prosessien vaiheet ja laajuus.

Aiheen ajankohtaisuus, sekä oma palo asian selvittämiseksi ja kehittämiseksi ovat motivoineet työn tekemistä kovasti. Lisäksi työelämän tuki ja osoittama kiinnostus tällaisen kehittämistyön toteuttamisen tarpeellisuudelle oli arvokasta ja kannusti jatkamaan työn toteuttamista. Kehittämistyöprosessi on kulkenut työni rinnalla koko ajan ja se on tukenut ammatillista kehittymistäni, sekä antanut työlleni suurta lisäarvoa sen tarpeellisuuden vuoksi. Valmiiden teorioiden ja tutkimusten aineistoihin perehtyminen kehittämistyöni suuntaa tukevana voimana. Se ajoi minua työssäni eteenpäin ja sain varmistusta oman työni merkittävyydelle.

Matkailutoimiala on ollut osa minua pitkään ja olen tehnyt sen kehittämisen eteen töitä jo parin vuosikymmenen ajan. Alan vetovoimaisuuden lasku ja imagon aleneminen ovat vain lisänneet motivaatitani ja haluani kehittää alan koulutusta ja opettaa alan opiskelijoille alan työn positiivisia ja hyviä puolia. Mielestäni alaa ei arvosteta tarpeeksi ja covid-19 luoma mielikuva ja median alasta kertova negatiivinen viestintä vaikuttivat alan vetovoimaan negatiivisesti. TEM toimialaraportit ja VTV:n tarkistusraportit kertovat tutkimuksissaan samaa. Ala on kriisissä ja osaavan työvoiman saatavuus- ja vetovoimaongelma ilmeinen. Nämä ovat seikkoja, joihin tulee puuttua yhdessä myös työnantajien ja muiden alan oppilaitosten kanssa.

Kehittämistyöprosessi vahvisti minua kehittäjänä ja ammattitaitoni kasvoi merkittävästi. Löysin myös innostusta tutkimusmaailmasta ja sen hyötykäytöstä alan kehittämiseen. Teoriatietoudella ja eri tutkimustietoja hyödyntäen lisäsin omaa tietämystäni, ja ne tukivat myös omaa näkemystä alan kehittämissuunnasta. Kehittämistyöni varmasti jatkuu ja tämän kehittämistyön tekeminen on vain kannustanut minua tämän työn jatkamisessa.

Haastavinta tässä kehittämistyössä, oli työn rajaaminen, sillä työtä tehdessä ns. kasvoi nälkä syödessä. Tapaustutkimuksen valinta tutkimusmenetelmäksi oli selkeästi oikea valinta itselleni, sillä itselläni on halu ymmärtää asioita laajasti ja useasta eri näkökulmasta. Halusin saada mahdollisimman laajan ja rehellisen näkemyksen matkailutoimialan tilasta ja selvittää siihen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi aiheen laaja-alainen ymmärrys antaa työn toteutukselle parhaat

mahdolliset lähtökohdat onnistua. Mielestäni kaikki kehittämistyön osiot ovat tärkeitä ja oleellisia kehittämistyön lopputuloksen kannalta. Oleellista oli huomata ammatillisen koulutuksen merkitys matkailutoimialan kehittämisessä. Mielestäni ammatillisen koulutuksen arvostusta tulisi lisätä, jotta sen vetovoimaisuus alkaisi jälleen kasvaa. Itseäni kannusti tieto, että myös muut jakavat samat mielipiteet ja näkemykset alan kehittämissuunnista. Valmiilla tutkimustiedolla oli iso merkitys kehittämistyön suuntaamiseksi ja kerätyt aineistot eri haastatteluista, sekä Mara-alan verkostoitumistilaisuuksista saadut tiedot tukivat kehittämisprosessien etenemistä oikeaan suuntaan.

Hienoa ja motivoivaa on myös nähdä Ammattiopisto Samiedussa henkilökunnan sitoutuminen ja palo omaa työtä ja sen kehittämistä kohtaan. Hankkeistamisen ja hankkeisiin osallistumisen mahdollisuus on auttanut paljon alan toimintakonseptien kehittämistyön eteenpäin viemisessä. Työelämältä saatu tuki ja halu kehittää yhteistyötä on ajanut minua eteenpäin suuresti. Motivoivaa on nähdä, että työtä ei tarvitse tehdä yksin. Tätä kehittämistyötä tehdessäni on sen ympärille kehittynyt yhteisö, niin Ammattiopisto Samiedulta, työelämästä ja elinkeinopalveluista. Yhdessä olemme matkalla kohti vetovoimaisempaa ja osaavampaa matkailutoimialaa.

LÄHTEET

Ammattiopisto Samiedu. 2022. Arvot ja Strategia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://samiedu.fi/samiedun-uusi-strategia-on-kunnianhimoinen-ja-eteenpain-katsova/> [viitattu 4.3.2022].

Ammattiopisto Samiedu. 2021. Hakijamäärät. WWW-dokumentti. <https://samiedu.fi/samiedun-hakijamaara-pysyi-yhteishaussa-viime-vuoden-tasolla/>. [viitattu: 4.3.2022].

Ammattiopisto Samiedu. 2020. PAMU Savonlinna – hanke. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://samiedu.fi/pamu-savonlinna/> [viitattu 14.5.2022].

Ammattiopisto Samiedu. 2021. eWorking-hanke. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://samiedu.fi/eworking-hanke/> [viitattu 20.5.2022].

Eriksson P. Koistinen K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus tutkimuksia ja selvityksiä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%C3%A4%2011%202014%20Monenlainen%20tapaustutkimus%20Eriksson%20Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y> . [viitattu 25.9.2022]

Eskola J. & Suoranta J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjanpaino Oy.

Etelä-Savo ennakoi. 2022. Etelä-Savon alueellinen tilannekuva. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.esavoennakoi.fi/tilannekuva> [viitattu: 10.3.2022].

Etelä-Savon maakuntaliitto. 2022. Etelä-Savon matkailu- ja väestönrakenne tilastot. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.esavo.fi/tilastot> [viitattu 12.3.2022].

Finlex. Laki ammatillisesta koulutuksesta. (531/2017). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531>. [viitattu: 6.4.2022].

Finlex. 2022. Oppivelvollisuuslaki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2020/20201214> [viitattu: 6.4.2022].

Haapanen S. 2018. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Käyttäjätutkimus. PDF-dokumentti. [viitattu 20.8.].

Harju-Myllyaho A., Satokangas P., Vieru M., Vähäkuopus M., Lindström V. & Paavola J-M. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2022. TEM toimialaraportti. Matkailutoimialan työllisyys muuttuvassa toimintaympäristössä. Toimialapalveluiden teemaraportti. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-773-1> [viitattu: 15.8.2022].

Hellström T. 2021. Talouselämä. Miten ravintola-alan työolosuhteita voitaisiin parantaa? – ”Työntekijöiden on tuotava epäkohtia työnantajan tietoon. Julkaistu 3.8.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.talouselama.fi/uutiset/miten-ravintola-alan-tyoolosuhteita-voitaisiin-parantaa-tyontekijoiden-on-tuotava-epakohtia-tyonantajan-tie-toon/761d7aef-3531-4474-b399-c6a970c7a3dd>. [viitattu: 1.9.2022].

Helsingin seudun kauppakamari. 2021. Taloustutkimus. Ennakointikamari. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://view.taiqa.com/helsinki.chamber/ennakointikamari-tyovoiman-saatavuus-ja-kysynta-seka-osaamistarpeet-maraalalla#/page=1>. [viitattu:5.7.2022].

Itä-Savon koulutus kunta yhtymä. 2021. Tilinpäätös 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://samiedu.fi/wp-content/uploads/2021/04/Samiedu-tilinpaa-tos-2020-allekirjoitettu.pdf>. [viitattu 6.3.2022].

Jaakkola J. 2021. Moreenimedia. Ihmiset tekevät tätä työtä selkänahastaan” – Miten nuoret saadaan tulevaisuudessa kiinnostumaan ravintola-alasta? Julkaistu: 22.9.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tuni.fi/moreeni-media/2021/09/22/ihmiset-tekevät-tata-tyota-selkanahastaan-miten-nuoret-saadaan-tulevaisuudessa-kiinnostumaan-ravintola-alasta/>. [viitattu:23.5.2022].

Jansson K. 2021. Yle Uutiset. Jasmin Ristolainen ja 11 muuta nuorta kertovat karuista työoloista Hesessä – hampurilaisketjun mukaan joskus ei ole pidetty taukoja. Julkaistu: 6.8.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-12073762>. [viitattu: 3.7.2022].

Karhunen T. & Mäki-Tulokas T. 2019. Matkailu- ja ravintola-alan vetovoimaisuuden lisääminen. Tampereen ammattikorkeakoulu. Restonomi AMK, Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202001151270>. [viitattu 3.5.2022].

Karokoski P. 2020. Ristiriitainen Reformi. Aikuiskasvatus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/100548/58071?acceptCookies=1>. [viitattu: 7.5.2022].

Kesti M. 2020. Reformi Ammatillisen koulutuksen uudistaminen opettajien kokemana. Kasvatustieteen pro gradu-tutkielma. Turun Yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020101484031>. [viitattu 8.5.2022].

Koivisto M., Säynäkangas J. & Forsberg S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Koivunimi N. 2017. Matkailu- ja ravintola-alan vetovoiman parantaminen vaatii nopeita toimenpiteitä. Palvelualojen ammattiliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.pam.fi/uutiset/pamin-koivunimi-matkailu-ja-ravintola-alan-vetovoiman-parantaminen-vaatii-nopeita-toimenpiteita.html>. [viitattu 20.3.2022].

Kytölä H. 2009. Opiskelupaikan valintaan vaikuttavat tekijät. Opinnäytetyö. Laurea AMK. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2473/Kytola_Heidi.pdf?sequence=1. [viitattu 4.7.2022].

- Kytönen A. 2018. Opiskelupaikan valintaan vaikuttavat tekijät, case Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Lahden Ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018053011116>. [viitattu 4.8.2022]
- Laine M., Bamberg J., Jokinen P. 2008. Tapaustutkimuksen taito. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus. HYY Yhtymä. Helsinki.
- Lith P. 2021. Tilastot todistavat ravintola-alan vetovoiman hiipumisen. Vitriini. Julkaistu: 21.10.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vitriini.fi/il-mio/tilastot-todistavat-ravintola-alan-vetovoiman-hiipumisen.html>. [viitattu: 22.3.2022]
- Maunu A. 2020. Opiskelijälähtöisyyttä arjen paineissa. Ammattiopettajien käsitykset oman työnsä hyvistä ja huonoista puolista uudistusten kaudella. Kasvatusaika. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/kasvatusjaaika/article/view/76271>. [viitattu: 8.8.2022].
- Metsämuuro J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Gummerus kirjapaino Oy.
- Niinivuo S. 2021. Taloussanommat. Riittäisikö sinulle 1820e/ kk? – ravintola-ala kaipaa kipeästi lisää työntekijöitä, tällaisilla palkoilla heitä yritetään houkutella. Julkaistu 26.8.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.is.fi/taloussanommat/art-2000008216104.html>. [viitattu 1.9.2022].
- Nykänen M. 2022. MTV Uutiset. Korona-aika jätti matkailu- ja ravintola-alan kitumaan: 20 000 työntekijää ja 3,6 miljardia katosi: "Nopeita ratkaisuja ei ole". WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/korona-aika-jatti-matkailu-ja-ravintola-alan-kitumaan-20-000-tyontekijaa-ja-3-6-miljardia-katosi-nopeita-ratkaisuja-ei-ole/8452920#qs.8dxul3>. [6.8.2022].
- Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy.
- Opetushallitus. 2020. Ammatillinen koulutus Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus-suomessa>. [viitattu: 9.4.2022]
- Opetushallitus tilastopalvelut. 2021. Ammatillinen koulutus. WWW-dokumentti Saatavissa: <https://vipunen.fi/fi-fi/amatillinen>. [viitattu 3.5.2022].
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Ammatillisen koulutuksen reformi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://okm.fi/amisreformi> [viitattu 1.5.2022].
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2021. Oppivelvollisuuden laajentaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://okm.fi/oppivelvollisuuden-laajentaminen>. [viitattu:13.4.2022].

Opintopolku. Jatkuva haku. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/sivu/jatkuva-haku-perusopetuksen-jalkeiseen-koulutukseen> [viitattu:10.4.2022].

Owal Group Oy. 2021. Selvitys koronan vaikutuksista toisen asteen koulutuksessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://owalgroup.com/wp-content/uploads/2021/03/Koronan-vaikutukset-toisen-asteen-koulutukseen_1603.pdf. [viitattu 3.8.2022].

Palvelualojen ammattiliitto. 2022. Palvelualojen ammattiliito suhdannebarometrit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/suhdannebarometri.html>. [viitattu: 10.8.].

Patton W. & McMahon M. 2006. The Systems Theory Framework Of Career Development And Counseling: Connecting Theory And Practice, International Journal for the Advancement of Counselling 28(2):pp. 153-166. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://eprints.qut.edu.au/2621/1/2621_1.pdf. [viitattu 8.8.2022].

Pursiainen S. 2016. Uudistuva opettajuus ja yksilölliset opintopolut ammatillisessa koulutuksessa, Sirpa Pursiainen ja FACE training center.

Rimppi S. 2022. Ilta-Lehti. Hallitus varautuu laittamaan ravintolat ja tapahtumat taas kiinni koronan takia – oikeusoppinut: "Kestämätön himmeli". Lehtitikkeli. Julkaistu 9.8.2022. Saatavissa: <https://www.iltalehti.fi/politiikka/a/b39698aa-f62a-4d29-b0ad-fb2e8f852e83>. [viitattu: 16.7.2022]

Roidu. 2019. 3 syytä, miksi asiakaskokemuksen merkitys kasvaa jatkuvasti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://roidu.com/blogi/3-syyta-miksi-asiakas-kokemuksen-merkitys-kasvaa-jatkuvasti/>. [viitattu: 1.8.2022].

Ruotio P. Tuotetiede. Tutkimusmenetelmät: tapaustutkimus. Virtuaaliyliopisto. Taideteollinen korkeakoulu, Helsinki. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/14111_totea.html. [viitattu: 2.6.2022].

Sipiläinen E. & Tikakoski I-M. 2019. Koulutus- ja uravalinnan tavoitteen saavuttamista haittaavien ajatusten määrä peruskoulunsa päättäneillä nuorilla. Pro gradu-tutkielma. Turun Yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019090627201>. [viitattu: 5.8.2022]

Teittinen P. 2022. Helsingin Sanomat. Ravintola-alan työnantaja- ja työntekijäliitot: Viranomaisille lisää valtuuksia puuttua työntekijöiden hyväksikäyttöön. Lehtitikkeli. Julkaistu: 9.3.2022. Saatavissa: <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000006433572.html>. [viitattu:3.7.2022].

Tilastokeskus. 2022. Kansantalouden tilinpito 2020. Saatavissa: <https://www.stat.fi/til/vtp/>. [viitattu 5.4.2022].

Tuominen P. 2022. MTV Uutiset. Päivänselvä asia" voisi ratkaista ravintoloiden huutavan työvoimapulan Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.mtvuutiset.fi/makuja/artikkeli/paivanselva-asia-voisi-ratkaista-ra-vintoloiden-huutavan-tyovoimapulan-suomessa/8429890#gs.8dy1ki>. [viitattu: 6.8.2022].

Tuulasniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. TEM toimialaraportti, Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun, Suomen matkailustrategia 2022–2028 ja toimenpiteet 2022–2023, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2022:51. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-772-4>. [viitattu 24.8.2022].

Salonen K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun AMK. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. [viitattu: 20.4.2022].

Valtiotalouden tarkastusvirasto. 2021. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 2/2021. Ammatillisen koulutuksen reformi. PDF-Dokumentti. Saatavissa: <https://www.vtv.fi/app/uploads/2021/03/VTV-Tarkastus-2-2021-Ammatillisen-koulutuksen-reformi.pdf>. [viitattu: 29.8.2022].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Visit Finland Tutkimuksia. Työ- ja elinkeinoministeriö, Valtakunnallinen ja alueellinen matkailutilinpito, Matkailun talous- ja työllisyysvaikutukset 2019-2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/495e80/contentassets/6518a681474e404bbdeddd4412592876/visit-finland---matkailutilinpito-2019-2020.pdf>. [viitattu 14.5.2022]

Vuorinen T. 2013. Strategiakirja 20 työkalua. Alma Talent Oy.

Vähäsantanen K. 2014. Ammatillinen toimijuus työelämän muutosvirrassa. Jyväskylän Yliopisto, 02/2014. Tieteellinen artikkeli. Saatavissa: <https://doi.org/10.33336/aik.94088>. [viitattu: 13.8.2022].

Åkerman E. 2021. Ilta-Sanomat: ”Jopa omat vanhemmat sanoivat, etteivät antaisi poikansa tehdä kodin sähkötöitä” – myös ammatti-koulun uudistuksessa meni jotain pieleen. Lehtiartikkeli. Julkaistu 6.9.2021. Saatavana: <https://www.is.fi/kotimaa/art-2000008235390.html>. [viitattu: 21.8.2022].

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. 2021. XAMK: Koulutusportti – Etelä-Savon pito- ja vetovoiman vahvistaminen koulutusmaakuntana. WWW-dokumentti. Saatavana: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/koulutusportti/>. [viitattu 18.8.2022].

Ryhmähaastattelut tarjoilijat (2018-2020 aloittaneet), Horeca vetovoima

Taustatietoa

Asiakaskorttipohja kysymykset

- Miksi hakeneet alalle?
 - o Vaihtelua ja uudelleen kouluttaminen, asiakaspalvelualalle, parempi työllistyminen
 - o Luonteva valinta Samiedu
 - o Pienenä haaveammatti, myös muut sukulaiset käyneet täällä
 - o Kiinnostus pitkään, äiti ollut alalla
 - o Ravintola-ala oli kakkosvaihtoehto, ei ollut mitään erikoista

Opiskelu

- Mikä on ollut hyvää
 - o Auttaminen ja mukaan ottaminen
 - o Hyvä ilmapiiri ja yhteishenki
 - o Ketään ei jätetä yksin
 - o Opettajat olleet mukavia ja kannustavia
 - o kaikki järjestyy yksilöllisesti
- Mikä huonoa
 - o Ei tule mieleen mitään erikoista
 - o Teoriaa lisää -> ei heti asiakasrajapintaa
 - o Liikkuminen eri rakennusten välillä

Opetus, koulutuksen sisältö

- Hyvin on oppinut asioita, riittävästi asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja
- Hyvin toimii verkko-opetuksen ja lähiopetuksen suhde
- Mitä voisi kehittää, miten?
- Ekana vuotena ammatillisia opintoja ei ollut, pitäisi saada parempi pohjatieto
- Asiakaskunta vaikuttanut siihen, ettei ole voinut esim. baarityöskentelyä kunnolla harjoitella

Työelämä

- harjoittelut
- Koulu tukee hyvin harjoittelujaksoja
- Koulutussopparit ym. on onnistuneet hyvin
- Työllistyminen
- Positiivisin mielin (täysi-ikäiset)
- Alalle jäämässä, jatko-opiskelut ovat ehkä mielessä
- Vakipaikkaa ei saisi, mutta pätkiä
- Nuorena ja alaikäisenä vaikeampaa saada työtä
- Nuoret eivät usko että saisi Savonlinnasta työtä, muuttavat työn perästä
- urahaaveet
- Nuorilla; a 'la carte -ravintola tai kahvila/clubi (ei lounasravintola)
- Kahvila tai kahvila-ravintola kiinnostaa
- Oman yrityksen perustaminen on käynyt mielessä, on saanut koulun puolelta mahdollisuuden opiskella yrittäjyyttä ja kouluttautua yrittäjyyden kursseille

RYHMÄHAASTATTELUIDEN KYSYMYSPOHJA LEIPURI-KONDIITTORI (2018-2020 aloittaneet): Horeca vetovoima

Taustatietoa

- Miksi hakeneet alalle?
 - o Työllisyys vaikutti, taustalla jo ravintola-alaa
 - o Kädentaitaja; voi tehdä paljon käsillä ja suunnitella paljon,
 - o itsensä toteuttaminen
 - o Harrastustaustaa ruuanlaiton parissa, mukavaa touhua

Opiskelu

- Mikä on ollut hyvää
 - o Asiat hoituu,
 - o henkilökohtaista ohjausta
 - o Opettajat ja ohjaajat huolehtivat hyvin,
 - o hyvä ilmapiiri, saa olla oma ittensä

Mikä huonoa

- Näyttöjen suorittaminen jos ei pääse kentälle? Esim. korona.
- Välineet (kuten maksupäätteet myyntitilanteissa, ja kuljetus)

Opetus, koulutuksen sisältö

- itsenäinen verkko-opiskelu toimii, se on vain 5 % opiskelusta
- käytännönläheinen ala
- yksilöllinen polku huomioidaan
- Ei ole niin vetovoimainen kuin esim. kokki
- Tiedottaminen, ollaan näkymättömiä
- Esille sinne missä väki käy, esim. myyntiä Citypisteellä
- Kontaktien luomista pitäisi ohjata/opettaa
- Kirjanpito/taloustaidot?

Työelämä

- harjoittelut
- Työssäoppimisia ollut aika vähän koronan vuoksi.
- Kahvilapalveluita XAMKilla, vaikea saada nyt paikkoja.

Työllistyminen

- Ei vakkari paikkoja, sesonkitöitä
- Ei vaikuta kauhean lupaavalta
- Yrittäminen ehkä käynyt vähän mielessä, koulussa tuetaan yrittäjään
- urahaaveet
- Tuotekehittelyä jossain isommassa talossa
- Pieni leipomo-kahvila (myös asiakaspalvelua)
- Oma artesaanileipomo (mutta ei paniikkia pärjäämisestä)

RYHMÄHAASTATTELUIDEN KYSYMYSPOHJA KOKIT (2018-2020): Horeca vetovoima

Taustatietoa

- Asiakaskorttipohja kysymykset
- Miksi hakeneet alalle?
 - o Työllistymisen takia hakenut, kokkeja on paljon haussa
 - o Alanvaihtaja; halusi tehdä jotakin muuta
 - o Lapsuuden haaveammatti; hauskaa ja monipuolista
 - o Vanhemman kautta/sukulaisten kautta päätynyt ravintolalle
 - o Mielikuva; hektistä, rankkaa, ei ruusuinen kuva, mutta monipuolista ja mielenkiintoista

Opiskelu

- Mikä on ollut hyvää
 - o Käytännönläheisyys,
 - o teoriaa vähän
 - o Omat ideat saa toteuttaa, ajatuksia ei tyrmätä
 - o Opettajat ovat helposti lähestyttäviä
 - o Lukion/ammattiopintojen koordinointi sujui hyvin
 - o Hyvä yhteishenki, vaikka paljon oli vaihtuvuutta
- Mikä huonoa
 - o Muutama kaipaisi enemmän teoriaa, opetusta (esim. ruuan ke-
mia/fysiikka)
 - o Enemmän teoriaopintoja ja tutkinnonosakohtaisia opintoja (ei suo-
raan työpaikoille)
 - o Paviljongin lounaspainotus ei palvele välttämättä kaikkea oppimista

Opetus, koulutuksen sisältö

- Työhyvinvointikurssi, ilmapiiirin kasvattamista
- Yksilöllisempi opintopolku
- Mitä pystyy hyväksilukea?

Työelämä

- harjoittelut
- Koulu tukee hyvin harjoittelujaksoja, työntajat tukeneet myös
- Huonojakin kokemuksia työelämässä; keskeytyksiä esim. vamman takia ja koulu ei ole tukenut
- Vuorovaikutustaidot, miten tukea niitä, jotka ovat vähemmän sosiaalisia?
- Pelkkä lounasruokailu ei tuo riittävää turvaa ja tukea

Työllistyminen

- Jos kesätyötä ollut helppo saada
Keikkatyönä ok, jatko-opiskelut kiinnostaa
Ensimmäiset työpaikat voisivat olla Savonlinnassa
- Urahaaveet
- À la carte -ravintola tai vastaava, ei suurtalouspuolelle
Mahdollisesti myös ulkomaille

RYHMÄHAASTATTELUIDEN KYSYMYSPOHJA MATKAILU (2018-2020 aloittaneet): Horeca vetovoima

Taustatietoa

Miksi hakeneet alalle?

- Matkailuala kiinnosti, koska jos saisi itse matkustaa, vapaus ja monipuolisuus
- Jo aiempaa kosketusta matkailuun (aikuisopiskelija)
- Ystävän- perheenjäsenen suosituksesta
- Matkailu kiinnosti koska esimerkiksi tapahtumatuotanto vaikutti hyvältä
- Joku myös muuttanut opiskelun vuoksi Savonlinnaan

Opiskelu

- Mikä on ollut hyvää
 - Vaihdossa, esim. Espanja
 - Saanut tutustua uusiin ihmisiin
 - Rentoa, hyvä yhteishenki
 - Aina jotain uutta
 - Mika on rento opettaja, se on tosi tärkeää
- Mikä huonoa
 - Harmi kun ei ole enää matkailupuolta Savonlinnassa XAMK (jatko-opinnot eivät Savonlinnassa onnistu)
 - Koronan vaikutukset; esim. kokouspalvelut; ei oteta harjoitteluun ja työssäoppiminen vaikeaa

Opetus, koulutuksen sisältö

- Monipuolisesti on tarjolla
- Verkko-opiskeluun vaikea motivoida itseensä
- Voi keskittyä omiin mielenkiinnonkohteisiin (yksilön huomiointi)


Työelämä

- harjoittelut: Mysteeri Luolassa, Casinon saarilla


Työllistyminen

- Korona; Kesätoitakin on nyt vaikea saada
- Tilanne nyt haastava, mutta kyllä se tästä -> positiivinen usko tulevaisuuteen ja työllistymiseen
- **Urahaaveet**
 - Vastaanotossa isossa hotellissa (kielitaidon hyödyntäminen)
 - Jatko-opintojen kautta voisi löytyä se oma juttu
 - Tapahtumatuotantoon liittyvää
 - Ei välttämättä halua jäädä Savonlinnaan, palo päästä isompaan kaupunkiin
 - Puhuttiin myös aikuisopiskelijoiden kesken siitä, että täällä on turvallista jne. joten voisi jäädä Savonlinnaan
 - Jos on vahva kytkös kotiseudulle/maaseudulle, ei välttämättä halua täältä pois

Asiakaskortti Tarjoilijaopiskelija

Asiakaskortit 		www.samiedu.fi
Nimi Tiia Tarjoilija	Ikä 16 vuotta	
MITÄ asiakkaasi odottaa sinulta?		
Yksilöllistä tukea ja ohjausta/opetusta		
<i>Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri fms.)</i>		
Lapsuudenperheeseen ja kaveripiiriin		
<i>Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta fms.)</i>		
Savonlinnan seutu		
<i>Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen fms.)</i>		
Perheen ja ystävien kanssa oleminen		
<i>Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto fms.)</i>		
Tulla itsenäisesti toimeen, hauskanpito, kiva elämä		
<i>Harmit ja pelot (esim. sivottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus fms.)</i>		
Pärjääminen elämässä		
<i>Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura fms.)</i>		
Kaverit, omat onnistumiset, sosiaalinen elämä		
<i>Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)</i>		
Kaverit, seurustelukumppani, perhe		
Nimi Teija Tarjoilija	Ikä 45 vuotta	
MITÄ asiakkaasi odottaa sinulta?		
Laadukas opetus ja kontaktien luominen		
<i>Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri fms.)</i>		
Perheellinen, aikuiset lapset		
<i>Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta fms.)</i>		
Savonlinnan seutu		
<i>Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen fms.)</i>		
Perheen ja ystävien kanssa oleminen		
<i>Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto fms.)</i>		
Parempi työllistyminen, sosiaalinen elämä		
<i>Harmit ja pelot (esim. sivottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus fms.)</i>		
Sairastuminen/vanheneminen, työttömyys		
<i>Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura fms.)</i>		
Omat onnistumiset, sosiaaliset suhteet, lapset		
<i>Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)</i>		
Lapset/perhe, terveys		

Asiakaskortti Kokkiopiskelija

Asiakaskortit 		www.samiedu.fi	
Nimi Kasper Kokkiopiskelija	Ikä 16 vuotta	Nimi Nadja Kokkiopiskelija	Ikä 45 vuotta
Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?		Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?	
Yksilöllistä tukea ja ohjausta/opetusta		Laadukasta opetusta sekä kontaktien luomista	
Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri fms.)		Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri fms.)	
Lapsuuden perheeseen ja kaveripiiriinsä		Perheellinen, lapset peruskoulussa tai aikuisia	
Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta fms.)		Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta fms.)	
Savonlinnan seutu		Savonlinnan seutu, syntyperäisesti ulkomaalainen	
Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen fms.)		Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen fms.)	
Perheen ja ystävien kanssa oleminen		Perheen ja ystävien kanssa oleminen	
Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto fms.)		Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto fms.)	
Oman itsensä toteuttaminen, työllistyminen		Parempi työllistyminen ja tasapainoinen elämä	
Harmit ja pelot (esim. silvottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus fms.)		Harmit ja pelot (esim. silvottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus fms.)	
Pärjääminen elämässä		Vanheneminen/sairastuminen, työttömyys	
Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura fms.)		Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura fms.)	
Kaverit ja vapaa-aika, uuden oppiminen		Oma kehittyminen ja onnistuminen, lapset	
Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)		Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)	
Kaverit, elämän helppous ja hyvä fiilis		Terveys, lapset, toimeentulo	

Asiakaskortti: Matkailuopiskelija

Asiakaskortit 		www.samiedu.fi	
Nimi	Ikä	Nimi	Ikä
Mikhail Matkailuopiskelija	16 vuotta	Milla Matkailuopiskelija	16 vuotta
Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?		Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?	
Tukea esim. vaihto-opiskeluun, yksilöllistä ohjausta		Työelämään tutustuttaminen ja yksilöllistä ohjausta	
Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri tms.)		Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri tms.)	
Lapsuudenperheeseen ja kaveripiiriin		Lapsuudenperheeseen ja kaveripiiriin	
Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta tms.)		Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta tms.)	
Savonlinnan seutu		Savonlinnan seutu	
Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen tms.)		Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen tms.)	
Perheen ja ystävien kanssa oleminen, matkailu		Tapahtumat, matkailu	
Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto tms.)		Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto tms.)	
Seikkailu, ulkomaat, jatko-opinnot		Oman paikan löytäminen tutusta ympäristöstä	
Harmit ja pelot (esim. siivottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus tms.)		Harmit ja pelot (esim. siivottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus tms.)	
Pandemia, rahahuolet, paikalleen jymähtäminen		Pärjääminen elämässä, rahahuolet, tylsyys	
Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura tms.)		Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura tms.)	
Uudet kokemukset ja uudet tuttavuudet		Puuhailu kavereiden kanssa, sosiaalinen elämä	
Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)		Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)	
Uudet asiat, matkailu, elämän hienous		Harrastukset, kaverit, sosiaalinen elämä	

Asiakaskortti: Horaca-yleisprofiili

Asiakaskortit www.samiedu.fi

<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nimi</td> <td style="width: 40%;">Ikä</td> </tr> <tr> <td>Hilla tai Heppu Horecalainen</td> <td>15-16 vuotta</td> </tr> </table> <p>Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?</p> <p>Mukavaa ilmapiiriä ja henkilökohtaista ohjausta</p> <p>Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri tms.)</p> <p>Lapsuudenperheeseen ja kaveripiiriin, peruskouluun</p> <p>Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta tms.)</p> <p>Savonlinnan seutu</p> <p>Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen tms.)</p> <p>Ajanvietto perheen ja ystävien kanssa, some, pelit</p> <p>Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto tms.)</p> <p>Itsenäistyminen, pärjääminen elämässä, parisuhde</p> <p>Harmit ja pelot (esim. siivottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus tms.)</p> <p>Pandemiat, yksinäisyys, ilmastonmuutos</p> <p>Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura tms.)</p> <p>Ystävät, harrastukset</p> <p>Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)</p> <p>Sosiaalinen/some-elämä, hauskanpito</p>	Nimi	Ikä	Hilla tai Heppu Horecalainen	15-16 vuotta	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nimi</td> <td style="width: 40%;">Ikä</td> </tr> <tr> <td>Henri tai Helga Horecalainen</td> <td>40 vuotta</td> </tr> </table> <p>Mitä asiakkaasi odottaa sinulta?</p> <p>Laadukasta opetusta ja tukea työllistymiseen</p> <p>Mihin kuuluu (esim. perhe, turistiryhmä, eläkeläiset, ruokapiiri tms.)</p> <p>Oma perhe, lapset peruskoulussa tai jo aikuisia</p> <p>Asuinpaikka (esim. kylä, kaupunki, taajama, maakunta tms.)</p> <p>Savonlinnan seutu, voi olla syntyisin ulkomailta</p> <p>Harrastukset (esim. lukeminen, sulkapallo, nettipelaaminen tms.)</p> <p>Ajanvietto perheen ja ystävien kanssa, ruuanlaitto</p> <p>Haaveet (esim. paluu lapsuuteen, suuri seikkailu, lottovoitto tms.)</p> <p>Työllistyminen, kehittyminen, tasapainoinen elämä</p> <p>Harmit ja pelot (esim. siivottomuus, pimeys, yksinolo, alastomuus tms.)</p> <p>Vanheneminen, sairastuminen, talous</p> <p>Ilonaiheet (esim. eläimet, lapset, sauna, oma rauha, hyvä seura tms.)</p> <p>Oman kehittäminen ja itsensä toteuttaminen</p> <p>Tärkeintä elämässä (esim. terveys, ihmissuhteet, muiden auttaminen)</p> <p>Perhe, terveys, toimeentulo</p>	Nimi	Ikä	Henri tai Helga Horecalainen	40 vuotta
Nimi	Ikä								
Hilla tai Heppu Horecalainen	15-16 vuotta								
Nimi	Ikä								
Henri tai Helga Horecalainen	40 vuotta								

Työelämän haastattelurunko:

1. Miten koette alan tilanteen tällä hetkellä?
2. Miten näette ammatillisen koulutuksen tason hetkellä?
3. Miten kehittäisit alan koulusta?
4. Mitä tietotaitoja opiskelijat alalla tarvitsevat?
5. Miten näet Ammattiopisto Samiedun ja teidän yrityksen välisen yhteistyön toimivuuden?
6. Mitä toimia toivoisitte alan kehittämiseksi?

Tervetuloa Ammattiopisto Samiedun**MARA-alan yritysten ja Savonlinnan Matkailun verkostoitumistilaisuuteen ti 9.11. klo 12-16**

Matkailu- ja ravitsemisala elää valtakunnallista työntekijäpulaa. Haluamme avata keskustelua siitä, kuinka voimme yhdessä vastata alan vetovoimaisuuden parantamiseksi ja etenkin Savonlinnan seudun vetovoiman lisäämiseksi.

Alan oppilaitoksena haluamme kutsua kaikki alueen MARA-alan yrittäjät ja Savonlinnan Seudun matkailu Oy:n, Savonlinnan elinkeinopalvelujen, sekä TE-palvelujen edustajat verkostoitumistilaisuuteen, jossa voisimme keskustella yhteisesti ratkaisumahdollisuuksista asian teemoilta. Yhteistyötä lisäämällä voimme varmistaa Savonlinnan seudun alueellisen MARA-alan osaamisen sekä ympärivuotisen vetovoimaisuuden kehittämisen.

Tervetuloa Opetusravintola Paviljongille (Rajalahdenkatu 4, Savonlinna) tiistaina 9.11. klo 12 kuulemaan ja keskustelemaan kuinka voimme yhdessä kehittää alueen MARA-alan tulevaisuutta.

Tilaisuuteen osallistuvat Ammattiopisto Samiedun lisäksi
Savonlinnan Seudun Matkailu Oy
Savonlinnan elinkeinopalvelut
TE-Palvelut

Ohjelma

12.00 Lounas Opetusravintola Paviljonki

13.00 Tilaisuuden avaus, toimialajohtaja Timo Welsby

13.30 MARA-alan työntekijä pula ja Ammattiopisto Samiedun tarjoamat mahdollisuudet ammattitaitoisemman henkilökunnan saavuttamiseksi, kehittäjäopettaja Laura Tynkkynen

14.30 Kahvitauko

15.00 Savonlinnan Seudun Matkailu Oy Luonto-Saimaa, Tapahtumat ja kokoukset matkailun moottorina, FLY Savonlinna -hankkeista
16.00 Tilaisuus päättyy

Ilmoittaudu tästä linkistä 18.10. mennessä.

<https://survey.tcdcon.com/answer/?id=5CAE812BBBF24915BD7A07423CA36604>

Ystävällisin terveisin,



Laura Tynkkynen
Kehittäjäopettaja,
Developer teacher,
Matkailu-, ravintola- ja cateringala
Travel, restaurant and catering services
laura.tynkkynen@samiedu.fi
+358 50 414 5719
Opetusravintola Paviljonki
Rajalahdenkatu 4, 57200 Savonlinna

Ammattiopisto Samiedu, Samiedu Vocational College
Itä-Savon Koulutuskuntayhtymä, East Savo Educational
Federation
Pohjolankatu 4-6, 57200 Savonlinna

Löydä uusi tulevaisuus www.samiedu.fi