

Tiia Samaniego

# RESTOLAB OPPIMISYMPÄRISTÖN HYÖDYNTÄMINEN MARA-ALAN YRITYKSIEN LIIKETOIMINNASSA

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (amk)

2023



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Tiia Samaniego
Työn nimi	RestoLab -oppimisympäristön hyödyntäminen Mara-alan yrityksiä liiketoiminnassa
Toimeksiantaja	Xamk RestoLab
Vuosi	2023
Sivut	70 sivua, liitteitä 7 sivua
Työn ohjaaja(t)	Marjut Kasper

## TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa kuvataan matkailu- ja ravitsemisalalla yritysten ja toimijoiden työn kehittämisen tarpeita. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Xamk RestoLab, joka on oppimis- ja kehittämissympäristö. Tila on tarkoitettu restonomi opiskelijoiden, TKI-toiminnan sekä työelämän toimijoiden käyttöön. RestoLab-toimintaympäristössä hyödynnetään oppimisen ja kehittämisen tukena uusia teknologisia ratkaisuja ja menetelmiä, kuten virtuaalisuutta ja pelillistämistä.

Työn tavoite oli selvittää matkailu- ja ravitsemisalalla toimivien yritysten ja toimijoiden mielipiteitä ja ajatuksia koskien RestoLab -oppimisympäristöä. Miten alalla toimivien näkökulmasta RestoLab olisi hyödyllinen heidän toiminnalleen ja sen kehittämiseksi. Opinnäytetyössä on keskitytty RestoLab -tilaan ja väli-  
neistöön.

Opinnäytetyön teoreettisessa osiossa käsitellään työelämän muutosilmiötä, joka vaikuttaa vahvasti työelämässä – työn tekemisen tavoissa ja työvoiman saatavuudessa. Lisäksi käsitellään työnkehittämistä, sekä tulevaisuuden tapoja kuten virtuaalisuutta ja pelillistämistä, joiden avulla työnkehittämistä voidaan monipuolistaa ja sujuvoittaa vastaamaan nykyisen työelämän tarpeita.

Opinnäytetyössä toteutettiin kysely matkailu- ja ravitsemisalalla yrityksille ja toimijoille. Kyselyllä kerättiin tietoa työnkehittämiseen liittyviä ajatuksia ja tarpeista yritysten ja toimijoiden omasta näkökulmasta. Tavoitteena oli myös saada ideoita siitä, millä tavalla yritykset itse kokevat RestoLabin olevan hyödyksi yrityksen toiminnalle.

Tutkimuksen perusteella on nähtävissä, miten työelämän muutos vaikuttaa matkailu- ja ravitsemisalalla sekä minkälaisia tarpeita alan yrityksissä ja toimijoilla esiintyy liittyen työn ja oman toiminnan kehittämiseen. Tutkimuksesta saatujen tietojen avulla voidaan päätellä miten työelämä hyödyntäisi RestoLab -oppimisympäristöä omassa toiminnassaan. Tulosten perusteella RestoLab -oppimisympäristön toiminnan kehittämistä voidaan jatkaa.

**Asiasanat:** Työelämän muutos, työelämän kehittäminen, tuotteistaminen ja ammattikeittiö

Degree title	Bachelor of Hospitality Management
Author (authors)	Tiia Samaniego
Thesis title	Utilization of RestoLab in the business of hospitality companies
Commissioned by	Xamk RestoLab
Time	2023
Pages	70 pages, 7 pages of appendices
Supervisor	Marjut Kasper

## ABSTRACT

This is a research thesis that describes the needs of tourism and food service companies and operators concerning the learning environment of Xamk RestoLab. The contractor was Xamk RestoLab, whose facilities are to be used by students, RDI operations and companies and organizations in the field. The RestoLab operating environment is supported by new technological solutions and methods such as virtualism and gamification.

The aim of the thesis was to find out the opinions and ideas of companies and organizations operating in the tourism and food service sector regarding the learning environment of RestoLab. The thesis has focused on RestoLab facilities and equipment.

The theoretical part of the thesis deals with the phenomenon of change, which has a strong impact on working life, the ways of working, and the availability of labour. Work development, as well as future ways such as virtualism and gamification which are used to diversify and streamline the development of work to meet the needs of today's working life, are also addressed.

For the thesis, a survey with tourism and food service companies and operators was carried out. The survey collected information on ideas and needs relating to the development of work from the perspective of companies and other operators. Another aim was to gain ideas about how the companies found the usefulness of RestoLab for the company's operations.

The thesis revealed the impact of changes in working life on tourism and catering, as well as the needs of companies and operators in relation to the development of work and their own operations. The result will help to determine how companies and organizations could use the RestoLab learning environment in their own operations. Based on the research results, RestoLab can be further developed.

**Keywords:** Change of work life, develop of work life, professional kitchen and productize

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET .....	6
2.1	Opinnäytetyön käsitteet ja konteksti .....	8
3	XAMK RESTOLAB .....	10
3.1	RestoLab toimintaympäristönä .....	11
4	TYÖELÄMÄN MUUTOS .....	14
4.1	Työelämän kehittäminen.....	16
4.1.1	Oppimisympäristöt .....	18
4.1.2	Immersiiviset teknologiat.....	19
4.1.3	Pelillistäminen .....	23
5	TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	26
5.1	Tutkimuksen eteneminen ja käytetyt menetelmät .....	27
5.2	Kyselyn toteutus .....	29
6	TULOKSET JA AINEISTON ANALYSOINTI.....	31
6.1	Kyselyn tulokset ja analysointi .....	32
6.1.1	Taustatiedot .....	32
6.1.2	Uudistuminen ja kouluttautuminen .....	38
6.1.3	Koulutusten sisältö.....	44
6.1.4	RestoLabin hyödyntäminen .....	47
7	POHDINTA .....	52
7.1	Johtopäätökset .....	52
7.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	55
7.3	Oma pohdinta .....	57
	LÄHTEET .....	59

## LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kyselyn saate

## 1 JOHDANTO

*Läheinen tulevaisuus ylläarvioidaan ja kaukainen tulevaisuus aliarvioidaan.*

– Osmo. A. Wiio

Hetki, jossa elämme, on suurten muutosten aikaa -niin yleisesti kuin työelämässä. Tavat opiskella, oppia uusia taitoja ja kehittää itseämme muuttuvat. Tähän yhtenä suurimpana vaikuttajana on digitalisaation sekä uusien teknologioiden nopea kehittyminen, jota nopeutti entisestään koronaviruspandemia. Näistä tekijöistä johtuvien muutoksien mukana pysyminen vaatii meiltä jokaiselta, mutta myös oppilaitoksilta ja erityisesti työelämältä, kykyä kyseenalaistaa omia toimintatapoja. Tarvitaan avointa ja uteliasta suhtautumista tulevaisuuden mahdollisuuksiin ja rohkeutta löytää uusia tapoja hyödyntää niitä oman työn tekemisen avuksi.

Tämä opinnäytetyö on osa Xamk RestoLabin toiminnan kehittämistä sekä tuotteistamissuunnitelmaa. RestoLab on oppimis- ja kehittämissympäristö, joka on syntynyt tarpeesta luoda restonomiopiskelijoille tila, joka vastaa nykyajan tarpeita. Tila myös toimii TKI-toiminnan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioympäristönä. Hybriditoimintamallin avulla osaamisen kehittäminen tai taitojen opettelu voidaan toteuttaa joustavasti. Oppimis- ja kehittämissympäristö mahdollistaa uusien, eli XR-tekniologioiden ja erityisesti virtuaalisuuden hyödyntämisen oppimisessa, samalla se tarjoaa ympäristön, jossa voidaan kehittää ruokapalveluiden toimintaa tai innovoida uusia ruokatuotteita. (Xamk 2021.)

Opinnäytetyön teoreettisen tietoperustan alussa käsitellään työelämän muutosta tätä ajankohtaista ilmiötä, joka koskettaa myös matkailu- ja ravitsemisalaa. RestoLab haluaa edesauttaa matkailu- ja ravitsemisalalan yrityksiä löytämään monipuolisia, vaihtoehtoisia sekä uudenlaisia tapoja toimia. Näin voidaan tukea alan yrittäjiä ja organisaatioita myös niillä osa-alueilla, joihin työelämän muutos on vaikuttanut ja olla mukana kehittämässä työelämää.

Teoriaosiossa käsitellään virtuaalisuutta ja pelillistämistä, osana työelämän kehittämistä. Millä tavoin näitä voidaan hyödyntää työelämässä yhteistyössä alan toimijoiden kanssa. Opinnäytetyössä tutkittiin edellä mainittuja asioita

hyödyntäen teoriaosuuteen liittyvää kirjallisuutta, verkkolähteitä sekä tutkimuksia. Kyselyllä tietoa kerättiin matkailu- ja ravitsemisalan yrityksiltä ja toimijoilta. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus ja aineistonkeruussa menetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Kyselyn linkki lähetettiin toimeksiantajan toiveiden mukaan valtakunnallisesti eri majoitus- ja ravitsemisalan yrityksille ja toimijoille. Kyselyllä selvitettiin heidän kiinnostustaan RestoLabin tarjoamia mahdollisuuksia kohtaan: millaisia ajatuksia RestoLab toimintaympäristönä herätti toimijoissa ja henkilöstössä, sekä miten he itse haluaisivat hyödyntää RestoLab -oppimisympäristöä oman liiketoimintansa edistämiseksi.

Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan opinnäytetyön toimeksiantajasta, työn taustoista ja tavoitteista. Viimeisessä alaluvussa kerrotaan opinnäytetyön rajaamisesta, teoreettisesta viitekehuksesta, taustalla vaikuttavista ilmiöistä ja kontekstista johon työ sijoittuu.

## **2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET**

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa Mikkelin kampuksella sijaitseva Xamk RestoLab -oppimis- ja kehittämissympäristö. Oppimisen ja kehittämistyön apuna tilassa hyödynnetään nykyaikaista tekniikkaa ja laitteistoa. Opetustoiminnan lisäksi oppilaitoksessa toteutetaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa, eli TKI-toimintaa. Ammattikorkeakoulussa toteutettavan TKI-toiminnan yhtenä tarkoituksena on tukea ja auttaa yrityksiä sekä luoda uusia liiketoimintamahdollisuuksia alueellisesti. Toimintaa on neljällä eri vahvuusalalla, jotka ovat kestävä hyvinvointi, digitaalinen talous, merenkulku ja logistiikka sekä metsä, ympäristö ja energia. TKI-toiminta on keskittynyt paikkakunnille ja niiden lähialueille, joissa oppilaitoksen kampukset sijaitsevat. Paikkakunnat ovat Mikkeli, Savonlinna, Kotka ja Kouvolaa. (Tutkimus- ja kehitys.s.a.)

TKI-toiminnan vahvuusaloista Kestävä hyvinvointi sisältää vastuullisten ruokapalveluiden kehittämisen. Tähän liittyviä hankkeita on toteutettu Xamk RestoLabin tilaa ja välineistöä hyödyntäen. Kehittämistyötä tehdään asiantuntija ryhmissä ja tavoitteena on edistää matkailu- ja ravitsemisalan kestävä kehityksen mukaista toimintaa. (Vastuulliset ruokapalvelut s.a.)

Opinnäytetyön aihe oli aluksi Xamk RestoLabin tuotteistaminen ja palvelupakettien luominen työelämäyhteistyön avulla, joka oli kokonaisuutena mielenkiintoinen. Työstä kuitenkin rajattiin aiheen laajuuden vuoksi pois palvelupakettien luominen. Opinnäytetyössä keskityttiin RestoLabin tilaan ja siellä käytössä olevaan välineistöön. Oma kiinnostus digitalisaation ja uusien teknologioiden kehittymistä kohtaan, sekä näiden vaikutus tulevaisuuden työelämään. Sinetöivät sen, että ilmoittauduin innokkaana tätä opinnäytetyötä työstämään.

Ajatus siitä, että toteutan opinnäytetyöni oppilaitokselleni, ja näin edesautan Xamk RestoLabiin liittyvää kehitystyötä -loi merkityksellisyyttä opinnäytetyön toteuttamiselle. Hirsjärven ym. (2000, 26) mukaan tutkimuskohdetta mietittäessä on syytä pohtia, millä perusteella opinnäytetyön tutkimusaihe tai kohde valikoituu, jotta päätös valinnasta olisi eettinen. Tällä tarkoitetaan sitä, että aihevalinta tehdään sen mukaan, millä on merkitystä, eikä sen mukaan mikä olisi tutkijan omasta näkökulmasta helpoiten toteutettavissa.

Opinnäytetyön lähtökohtana toimi Xamk RestoLabin kehittäminen, jossa yhtenä mahdollisuutena nähdään toiminnan tuotteistaminen. Ennen kuin tuotteistamisvaihetta voidaan toteuttaa, tulee selvittää, minkälainen tarve tuotteistamisen toteuttamiselle on. Tuotteistamisessa lähtökohtana on aina asiakkaan tarve. Tuote tai palvelu tulee suunnitella sen mukaisesti, että se ratkaisee tarpeeseen liittyvän ongelman. (Tonder 2013, 39.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa kysely matkailu- ja ravitsemisalan yrityksille ja toimijoille. Kyselyllä tavoiteltiin ideoita siitä, minkälaisia palveluita RestoLab voisi toteuttaa alan yrittäjille, niin että ne tukisivat yrityksen liiketoimintaa ratkaisemalla toimintaympäristössä esiintyviä tarpeita. Kyselyllä haluttiin saada ajankohtainen kuva siitä, mitä nämä tarpeet ovat. Liittyvätkö ne työnkehittämisen kuten uuden oppimiseen, osaamiseen varmistamiseen tai johonkin muuhun osa-alueeseen, johon RestoLab voisi tarjota ratkaisua yhteistyön keinoin. Kyselyllä haluttiin kartoittaa näitä tarpeita yrityksiensä ja alan toimijoiden omasta näkökulmasta katsottuna.

RestoLabin toiminnan kehittämisen kannalta opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, muuttuva työelämä tarvitsee uusia tapoja toimia, joita RestoLab voi tar-

jota työelämälle yhteistyön avulla. Vastaavaa selvitystä ei ole aiemmin toteutettu RestoLabin toimesta matkailu- ja ravitsemisalan toimijoille, mikä tekee opinnäytetyöstä merkittävän toimeksiantajalle. Tavoitteena on, että opinnäytetyöllä saadaan tietoa, jota voidaan hyödyntää Xamk RestoLabin kehittämissä työssä.

## 2.1 Opinnäytetyön käsitteet ja konteksti

Opinnäytetyössä oli tarkoitus keskittyä tutkimaan RestoLabin toimintaympäristöön linkittyviä aihealueita teoreettisen osion avulla, sekä keräämään tietoa kyselyllä alan yrittäjiltä ja heidän henkilöstöltään. Kyseessä on tutkimuksellinen opinnäytetyö, minkä avulla pyritään tuottamaan uutta tietoa RestoLabille tuotteistamisprosessin eteenpäin viemiseksi.

Laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimusote sopi työhön, sillä tutkimuksen alussa RestoLabiin liittyvä aihealue oli varsin laaja, mutta se on tarkentunut useasti työn edetessä. Laadullinen tutkimustapa on tulkintaan perustuva, joustava ja se mahdollistaa aihealueen tarkentamisen tarvittaessa. Huolimatta, että laadullinen tutkimusote tuo työhön joustavuutta, tulee tutkimusta ohjaava tehtävä rajata ja esittää ymmärrettävästi. (Hirsjärvi ym. 2000, 72.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ennakoidaan mahdollista tutkimusongelman vaihtumista tutkimuksen aikana. Hirsjärven ym. (2000, 114.) mukaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää tutkimusongelman sijaan tutkimustehtävää, joka toimii ohjaavana kysymyksenä työn edetessä.

Opinnäytetyön tutkimusta ohjaava pääkysymys on muotoiltu seuraavasti:

*Miten matkailu- ja ravitsemisalan yritykset voisivat hyödyntää Xamk RestoLab-oppimisympäristön tilaa ja välineistöä oman liiketoimintansa kehittämisessä?*

Tutkimusta ohjaavat alakysymykset ovat:

*Millaisia oman toiminnan kehittämis- tai osaamistarpeita yrityksissä esiintyy? Sekä millaisia ideoita yrityksistä nousee esiin, koskien RestoLabin hyödyntämistä?*

**Opinnäytetyön keskeiset käsitteet** ovat työelämän muutos, työn kehittäminen, tuotteistaminen ja ammattikeittiö.



Työelämän muutos on erittäin laaja ilmiö, joka toimii myös tämän työn tausta-vaikuttajana. Työterveyslaitoksen tiedotteen (2023a) mukaan tämänhetkiset muutokset työelämässä ovat suurimmat vuosikymmeniin. Maailma on mennyt vaikeista ja kriittisistä tilanteista aina seuraavaan. Nämä tapahtumat ovat kiihdyttäneet entisestään digitaalisuuden voimakasta kehittymistä, muuttaneet täysin työn tekemisen ympäristöä ja aiheuttaneet mm. suurta työvoimapulaa. Matkailu- ja ravitsemisala on yksi eniten kärsineistä aloista, joissa työvoimapula on näkyvä asia. Mara ry:n (2023) mukaan ala on menettänyt edellisten vuosien kriisien vaikutuksesta yli 10 000 työntekijää. Näillä muutoksilla on vaikutusta siihen, että työelämän kehittäminen on ajankohtaisempaa nyt kuin koskaan aiemmin.

Työelämän kehittämisellä tarkoitetaan sitä, että yrityksissä tehdään toimia, joilla tuetaan henkilöstön osaamista, parannetaan yrityksen toimintaa, tuotteita ja palveluita. (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a.) Näiden toimintojen uudistamiseen yritykset tarvitsevat nyt uusia ja rohkeita keinoja. Tarvitaan avointa suhtautumista mm. uusien, eli XR-tekniologioiden kehittymisen myötä avautuviin mahdollisuuksiin. Kasvava trendi niin opetuksen kuin työelämänkin alueella on uudet teknologiat sekä pelillistämisen hyödyntäminen. (Salonen 2022.) Resto-Labin toiminnassa virtuaalisuutta ja pelillistämisen elementtejä on jo kokeiltu. Niitä on hyödynnetty osana asioiden sekä taitojen oppimista. Virtuaalisuuden ja pelillistäminen hyödyntäminen osana oppimista sekä työelämää tulevat yleistymään tulevaisuudessa. Tämän vuoksi aiheutta käsitellään laajemmin teoreettisessa osiossa luvussa 3.

Matkailu- ja ravitsemisala sisältää laajan joukon yrittäjiä, yrityksiä ja organisaatioita matkailu-, ruokapalvelu- ja vapaa-ajan aloilta. Mara-ala on toimialasta käytössä oleva yleisnimitys, ja tätä käytän myös opinnäytetyössäni. Toimeksiantajan toiveena oli, että opinnäytetyössä tehtävä kysely tehdään valtakunnallisesti. Tämän vuoksi olen rajannut mara-alan käsitteenä koskemaan vain osaa alan toimijoista. Rajaus on tehty pohjautuen Tilastokeskuksen (2022) toimialaluokitusten mukaisesti (taulukko 1). Ammattikeittiöt, eli ravintolat sekä ateriapalvelut ovat suurempana toimialana kuin majoituspalvelut tässä työssä.

Taulukko 1.Toimialaluokitukset (Tilastokeskus 2022)

**5510 Hotellit ja vastaavat majoitusliikkeet**

- 55101 Hotellit hotellitasoinen lyhytaikainen majoitus, perus ja lisäpalveluilla perustuen hotellin yksilölliseen tarjontaan.
- 55109 Motellit, matkustajakodit ja vastaavat, lyhytaikainen ei hotellitasoinen majoitus peruspalveluilla.

**56 Ravitsemistoiminta**

- 5610 Ravintolat ja vastaavat, kuten kahvila-ravintolat ja pikaruokaravintolat.
- 56101 Ravintolatoiminta, paikan päällä valmistetut ruoka-annokset ja alkoholijuomat.

**562 Ateriapalvelut ja muut ravitsemispalvelut**

- 56290 Henkilöstö- ja laitosruokalot, ruoka valmistettu keskuskeittiössä. Ruokala- ja kahvilatoiminta, työpaikoilla, sairaaloissa ja kouluissa.

**3 XAMK RESTOLAB**

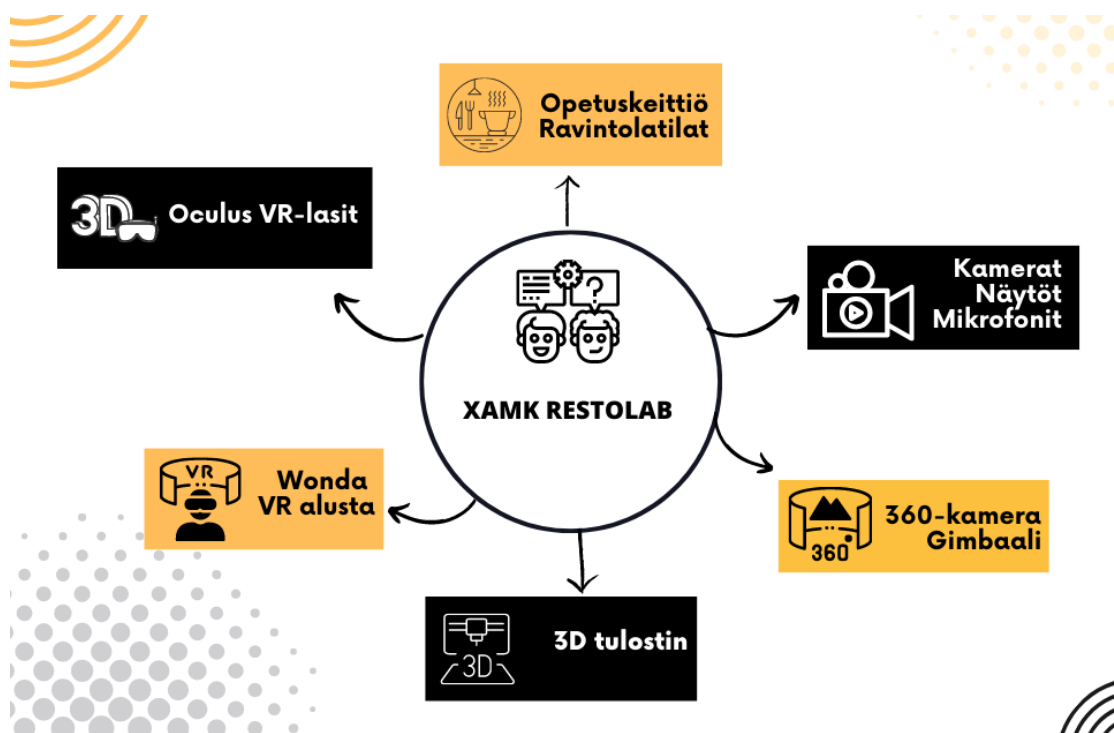
Mikkelin kampuksella on vuodesta 2020 lähtien toiminut RestoLab -oppimisympäristö, joka on luotu vastaamaan opetuksen uudistuvia tarpeita matkailu- ja ravitsemisalalan opiskelijoille. Oppimisympäristö sijaitsee entisen kasarmialueen hevostallissa, mihin on saatu sisällytettyä useita erilaisia opetusta ja koulutusta tukevia tiloja. Tilat pitävät sisällään henkilöstön työpisteet, neuvottelutilat sekä simulaatio/video-ohjaustilan. Ruokapalvelualan toimintaa varten tilassa on suuri opetuskeittiö, jossa on useampi täysin varusteltu työpiste. Näiden lisäksi rakennuksessa toimii tilaus- ja lounasravintola Talli. Tiloja on mahdollista hyödyntää yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, erityisesti ne soveltuvat opetus ja koulutustoiminnan käyttöön.

Tilassa on kiinteitä kameroita ja liikuteltavia irtokameroita sekä eri puolille sijoitettuja näyttöjä. Tämän vuoksi siellä voidaan toteuttaa opetusta tai muuta toimintaa hybriditoimintamallia hyödyntäen. Virtuaalimateriaalin kuvaamisessa hyödynnetään 360-kameraa ja uusia teknologisia ratkaisuja. Nämä mahdollistavat virtuaalisuuden lisäämisen sekä pelillistämisen hyödyntämisen osana tilassa toteutettavaa toimintaa. Tilassa käytettävissä olevalla tekniikalla mahdollistetaan oppimisympäristö, jota voidaan käyttää erittäin joustavasti vastaten monenlaisia tarpeita.

RestoLabin tarkoituksena on tarjota nykyaikainen tila, jossa oppimista voi toteuttaa monipuolisesti ja innostavasti. Tila on tarkoitettu opiskelijoille, mutta myös työelämän kehittämiseen, TKI-toimintaan ja aluekehittämiseen. Tästä syystä RestoLab tilaa halutaan tarjota palveluiden muodossa alan ammattilaisille. Tällä tavalla mara-alan toimijat voisivat hyödyntää tilaa tai siellä olevaa tekniikkaa oman osaamisen ylläpitämiseen, kuten toiminnan, tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. (Xamk 2021.)

### 3.1 RestoLab toimintaympäristönä

Teknologiaa hyödyntävät laitteet, kamerateknikka sekä nykyaikainen tietoliikenneyhteys mahdollistavat hybridiopetuksen, simulaation ja pelillistämisen hyödyntämisen opetus- tai koulutustoiminnan tukena. RestoLab toimintaympäristö havainnollistettu kuvassa 1.



Kuva 1. RestoLab oppimis- ja innovaatioympäristö (mukaillen Xamk 2023, RestoLab laitelista)

RestoLabissa oleva keittiö on varusteltu nykyaikaisilla älytoimintoja hyödyntävillä keittiölaitteistolla. Näitä ovat automaatiota hyödyntävät ruoan kypsennyskeskukset ja yhdistelmäuunit. Laitteet mahdollistavat ruoan valmistuksen opetuskeittiössä eri tekniikoita hyödyntäen raaka-aineiden ja reseptiikan vaatimusten mukaisesti.



Kuva 2. Opetuskeittiöstä kuva (Xamk s.a.)

Kamera- ja lähetystekniikka ovat tärkeä osa toimintaympäristöä. Osa kame-roista on sijoitettu opetuskeittiön puolelle ja osa on vapaasti liikuteltavissa ku-ten kuvassa 2 on nähtävissä. Tekniikka mahdollistaa tilaisuuksien toteuttami-sen paikkariippumattomasti, eli hybridimallin mukaisesti. Tämän avulla voi-daan opettaa ruoanvalmistuksessa tarvittavia taitoja niin, että osallistujat ovat eri paikoissa. Tilassa on useita näyttöjä, jotka mahdollistavat eri tilassa tapah-tuvan opetuksen seuraamisen suoraan keittiössä.

360-kameralla voidaan ottaa kuvia sekä videoita. Kuvajälki on kuvattavan tilan laajuinen, sillä voidaan esimerkiksi kuvata yksi huone kokonaisuudessaan. Kamerassa on kaksi osaa, jotka taittuvat yhteen, joten se kuvaa molemmin puolin mahdollistaen 360 asteen levyisen kuvakulman. (Laine s.a.) Oheislait-teena kameran kanssa kuvaamisen apuna voidaan hyödyntää gimbaalia, eli kuvan vakaaja, joka pitää kameran paikallaan, kun kuvataan liikkeessä. (Digi-kuva 2021.) 360-kameralla kuvattua materiaalia yhdistämällä saadaan luotua virtuaalisia ympäristöjä, joita voidaan hyödyntää opettamisessa tai työelä-mässä.

Esimerkkinä kuva 3 joka on virtuaalisesta oppimisympäristöstä, sitä hyödyn-täen restonomiopiskelijat ovat opiskelleet tuotteistamista. Tausta on kuvattu 360-kameralla, johon on lisätty opetussisältö Wonda VR -ohjelmalla. 360-ka-meralla kuvattua materiaalia voidaan käyttää tilojen tai ympäristöjen esittele-miseen. Tätä jo poikkeuksetta mara-alalla hyödynnetään, sillä näin matkakoh-teista sekä hotellien huoneista saa todellisemman kuvan.



Kuva 3. Virtuaalinen oppimisympäristö 360-kuvamateriaalista Wonda VR -alustalla tehtynä. (Xamk s.a.)

RestoLab on tehnyt yhteistyötä 3DBear -yrityksen kanssa, joka on erikoistunut opetuskäyttöön tarkoitettujen simulaatiosisältöjen tuottamiseen. (Xamk s.a.). Sisällöt on toteutettu Wonda VR -alustalla jossa 3D-ympäristöissä yhdistyvät erilaiset sisällöt kuten videot ja 360-kuvamateriaali. Wonda VR -alustalla saadaan luotua todellisuutta vastaava ympäristö. (3dbear s.a.)

Virtuaalisia ympäristöjä voidaan katsoa millä laitteella vain, mutta VR-lasien avulla kokemus on kokonaivaltaisempi. RestoLabin laitteisiin sisältyy 6 kpl Oculus merkisiä VR-laseja. VR-laseilla voi katsoa virtuaalisia sisältöjä, sekä pelata opetuskäyttöön tai viihdekäyttöön tarkoitettuja pelejä. VR-lasit tarjoavat käyttäjälleen pääsyn suoraan virtuaalitodellisuuteen, jolloin ympäröivä maailma tuntuu todelliselta. Tällöin puhutaan immersiiivisestä kokemuksesta, eli lasien avulla katsoja uppoutuu ympäröivään virtuaalimaailmaan. (Lynch ym. 2021.)

RestoLab on toiminut ympäristönä, jota on hyödynnetty oppimisen apuna sekä hanketoiminnassa. Siellä on toteutettu materiaalia oppimisen tarkoitukseen, joissa on hyödynnetty virtuaalisuutta sekä pelillistämisen elementtejä. Näitä on toteutettu henkilöstön ja oppilaiden kanssa yhteistyössä. RestoLab tilassa

oleva välineistö, opetushenkilöstön ja oppilaiden osaaminen sekä asiantuntemus yhdistettynä toimintaympäristöön; tarjoavat hyvän ja mahdollisuuksia täynnä olevan ympäristön toiminnan tuotteistamiselle.

#### **4 TYÖELÄMÄN MUUTOS**

Työelämän muutos on ilmiönä ajankohtainen, mikä pohdituttaa eri yhteiskunnan tahoja sekä työelämää. Muutoksen kokonaisvaltaisuudesta kertoo myös, että nopeasti muuttuvan työelämän tarpeisiin luotiin juuri päättyneellä hallituskaudella Sosiaali- ja terveysministeriön puolesta TYÖ2030-ohjelma. Ohjelmassa olivat mukana eri ministeriöt, työmarkkinajärjestöt, opetushallitus sekä työelämän toimijoita. (TYÖ2030 2022a.) Eri toimijoiden mukanaolo ohjelman toteuttamisessa kuvaa sitä, miten laaja-alaiset ilmiön vaikutukset ovat, ja miten muutokseen on suhtauduttu jo ennen kuin koronapandemia alkoi, joka lopulta muutti työelämämme pysyvästi.

Työterveyslaitoksen verkkosivuilla työelämän muutos on jaettu teemoittain erillisiin osioihin (Työelämän muutos. s.a.) Ilmiön suuruuden ja kompleksisuuden vuoksi tähän on nostettu ne asiat, jotka on katsottu oleellisesti vaikuttavan mara-alan toimijoihin. Sekä asiat mihin RestoLab -oppimisympäristö toiminnallaan voisi vaikuttaa mara-alan toimintaympäristössä.

Alustalous on yleiskäsite erilaisille digitaalisille alustoille, joiden toiminnassa on hyödynnetty internettiä sekä tieto- ja viestintäteknologioita. Alustatalouden tunnetuimpia toimijoita ovat Uber ja Wolt, joista jälkimmäistä ravintolatoimijatkin hyödyntävät liiketoiminnassaan. Digitaalinen alusta on paikka, jossa voidaan kohdata virtuaalisesti, niiden välityksellä voidaan myydä tuotteita tai palveluita. Alustat tarjoavat sen käyttäjille ikään kuin paikan, jossa kohdata palvelun tarjoaja ja kaikki hoituu alustan kautta, ilmaiseksi tai korvausta vastaan. (Alustatalous s.a.)

Ilmastomuutos ja sen vaikutukset työhön ovat asioita, joiden merkitys kasvaa tulevina vuosina. Hiilineutraaliuuden tavoittelu on globaali asia, EU:n alueella sitä tavoitellaan vuoteen 2050 mennessä ja suomessa vuoteen 2035 mennessä. Tavoitteiden saavuttamiseksi tulee tehdä toimia, joiden tiedetään vaikuttavat laajasti työelämään. Yrityksiltä vaaditaan kiertotalouden edistämistä,

työtilojen uudelleen organisointia, sekä toimia ja päätöksiä energian käyttöön, työmatkaliikkumiseen, prosesseihin ja liiketoimintamalleihin liittyen. Yksilöillä ja työpaikoilla tulee olla kykyä ennakoida. Tottua muutoksiin sekä oppia ja uudistua muuttuvan toimintaympäristön vaatimusten mukaisesti. Toisilla toimialoilla työt vähenevät, kun taas toisilla lisääntyvät, tämä johtaa uusien työpaikkojen syntyymiseen. Siksi on tärkeää osaamisen kannalta kehittää itseään jatkuvasti. Kaikki toimialat ovat pakotettuja miettimään uusia tapoja toimia, toisaalta muutokset avaavat uusia innovaatio- ja kehittämismahdollisuuksia. (Ilmastonmuutos ja työ s.a.)

Digitalisaatio on jo muuttanut tapaa tehdä työtä, sen vaikutukset ovat toimiala- ja tehtäväkohtaisia. Digitalisaatio ei ole pelkästään teknologinen muutos vaan siinä tulee huomioida ihmisten vaikuttamismahdollisuudet ja toimiminen. Tällä tarkoitetaan osittain sitä, että nopeat teknologiset muutokset vaativat, että henkilöstön osaaminen pysyy kehityksen ja muutoksen mukana. Yrityksiin voidaan hankkia, vaikka minkälaiset uudet laitteet, joissa on työtä helpottavia ja sujuvoittavia toimintoja, mutta jos niitä ei osata käyttää ja hyödyntää oikeaan tarkoitukseen, ei hankinnasta ole hyötyä. (Teknologia ja hyvinvointi s.a.)

Yksi työelämän muutokseen liittyvä tekijä on väestön ikääntyminen. Sen vaikutusten ennakoitiin ja millä tavoin se vaikuttaa työvoiman saantiin sekä alati laajenevaan työvoimapulaan on haasteellista. Työvoimapulan vaikutukset näkyvät erityisesti matkailu- ja ravitsemisalalla, joka joutui sulkemaan toimintonsa koronapandemian aikana. Osaavan työvoiman saaminen ei ole palautunut ennalleen, ja tällä on vaikutukset palveluiden tuottamiseen sekä yritystoiminnan kasvuun. (Ranki 2023, 9–10.)

Sitran toteuttamissa Megatrendit-korteista (2023) nousee esiin jatkuva osaamisen kehittäminen. Työelämän muutosten myötä tulevaisuudessa korostuu uuden oppiminen, kokonaisuuksien hahmottaminen, metataidot sekä luovuus. Tarpeeseen jatkuva oppiminen vaikuttaa myös edellä mainittu ihmisen eliniän piteneminen, jolloin työurat pitenevät ja osaamistarpeiden jatkumo korostuu. Tämän myötä muutoksia tulee tehdä osaamisen kehittämisen rakenteisiin ja käytäntöihin.

Tähän esimerkkinä Paltan (2022) palvelualojen osaajabarometri tutkimus, missä selvitettiin työvoiman osaamistarpeita. Tutkimukseen oli Maran toimialalta saatu yhteensä 218 vastausta. Kyselyssä selvitettiin osaavan työvoiman palkkaamista, millä tavoin se tulevaisuudessa tulee näyttäytymään. Majoitusalan toimijoista 78 % ja ravitsemistoiminnan toimijoista 73 % kuvasi sen tulevan olemaan vaikeaa. Alat, joissa osaavaan työvoiman saaminen koettiin vaikeaksi, vastasivat seuraavassa järjestyksessä syiden olevan työnhakijoiden puute ja osaaminen ei vastaa tarpeita. Muina syinä todettiin alan vetovoimatekijät, alan heikko arvostus, koulutuksen puute, sekä paikkakunnalla ei ole työnhakijoita. Tehtävät, joissa eniten esiintyi rekrytointivaikeuksia, olivat keittiötyö ja ravintolahenkilökunnan paikat. (Palta 2022, 8–11.)

Jotta tulevaisuudessa saadaan tehtyä parannuksia asioihin, jotka Paltan osaajabarometrissa nousivat palkkaamisen haasteiksi, tulee saada henkilökuntaa ja henkilöstön työhyvinvointiin tulee panostaa. Tällöin perehdytys, osaamisen varmistaminen ja mahdollisuus taitojen kehittämiseen ovat ensiarvoisen tärkeitä. Näin henkilöstö voi kokea onnistumisia työssään, sekä pysyy muuttuvan työelämän ja kehityksen mukana.

Nämä asiat huomioimalla voidaan edesauttaa oman toiminnan pysyminen elinvoimaisena, menettämättä osaavaa henkilöstöä sekä houkuttelemalla alalle uutta työvoimaa. Kaikella tällä on suora vaikutus toiminnan asiakaskokemukseen, ja sitä kautta yrityksen liiketoimintaan ja sen tuottavuuteen. Kun huomioidaan mara-alalla vaikuttava työvoimapula, on tärkeää, että oppiminen mahdollistetaan, sekä taitoja ylläpidetään, jotka ovat tärkeä osa työelämän kehittämistä. (Ranki 2023, 21–22.)

#### **4.1 Työelämän kehittäminen**

Työelämän kehittäminen, on yhtä kuin huolehtimista siitä, että ylläpidetään laadukasta työelämää ja mahdollistetaan osaamisen kehittäminen. Tämä pitää sisällään työn tekemisen ympäristön, hyvän työn organisoinnin ja johtamisen, joiden ollessa hyvällä tasolla voidaan olettaa sen vaikuttavan henkilöstöön ja sen myötä yrityksen taloudelliseen menestykseen. (ELY-keskus s.a.) Vastikään päättynyt TYÖ2030-ohjelman keskeiset tavoitteet olivat työpaikkojen toi-



mintatapojen uudistaminen, uusien teknologioiden hyödyntäminen, työkuultuurin vahvistaminen niin, että sitä ohjaa yhteistoiminta ja luottamus, sekä nostaa Suomi digitaalisten työelämäinnovaatioiden kehittäjäksi sekä saada työhyvinvointi maailman parhaaksi. (TYÖ2030 2022c.)

Ohjelman yhtenä osana oli motivoida työpaikkoja, yrityksiä sekä muita työelämäjärjestöjä pohtimaan ja käymään keskustelua siitä, miten eri toimijat digitalisaatiota ja teknologiaa hyödyntävät. Tämän avauksen myötä haluttiin, että jokaisella työpaikalla pohditaan uusia tapoja toimia, osaamistarpeita, ja oppimista yhtenä osana palveluiden ja toimintatapojen kehittämisen tueksi. (TYÖ2030 2022b.) Sillä teknologian tuomat muutokset, ja päätös siitä, että milloin ja millä tavoin näitä hyödynnetään oman työyhteisön eduksi, on itse ihmisillä, eli yrityksissä ja työyhteisöissä (Kokkinen 2020, 34).

Digitaaliseen muutokseen seurauksena lisätty ja virtuaalinen todellisuus tulee lähemmäksi meitä jokaista, ja sen myötä yhä enemmän digitaaliset ympäristöt tulevat osaksi todellista maailmaa. Tästä esimerkkeinä ovat lisättytodellisuus, jonka avulla tuodaan digitaalisesti luotuja asioita osaksi todellista maailmaa sekä virtuaalitodellisuus, jossa käyttäjä pääsee osaksi täysin digitaalisesti tehtyä maailmaa. Molemmat yleistyvä vinhaa vauhtia, ja niitä käytetään jo monilla aloilla osana koulutusta, niiden avulla toteutetaan simulaatioita ja tavataan muita etänä ollessa. Näiden avulla oppimista pystytään uudistamaan, ja työelämässä voidaan opetella asioita, joiden oppiminen ei käytännössä ole mahdollista. Tällä tavalla voidaan vähentää haastavan tilanteen kuormittavuutta, kun sitä opetellaan aidon tilanteen sijaan virtuaalisessa tilanteessa. (Teknologia ja hyvinvointi s.a.)

Leikkiminen ja pelien pelaaminen ovat aina olleet osana elämää. Jos ajatellaan pelillisyyttä tarkemmin, niin se voi olla ajanvietettä, mutta erilaisten taitojen ja asioiden opettelu aloitetaan leikkimisen tai pelien varjolla. Nykypäivänä pelillisyyttä on muotoutunut ajan henkeen sopivaksi. Teknologian kehityksen myötä osa peleistä on siirtynyt uudenlaisiin paikkoihin ja ympäristöihin. Ne toimivat ajanvietteenä viihteellisenä osana älypuhelimien toimintoja, kotona pelikonsoleissa tai tietokoneilla. Tulevaisuudessa virtuaaliset maailmat yleistyvät

osana opetusta sekä työelämässä oppimista. Kuten aiemminkin oppimisen välineenä on pelejä hyödynnetty, tullaan virtuaaliympäristöissäkin pelillistämisen elementtejä hyödyntämään. (Krokfors ym. 2014, 10.)

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään työelämän kehittämisen kannalta oleellisia asioita, eli oppimisympäristöä miten se käsitetään ja mitä se on. Immersiivisiä teknologioita ja pelillistämistä, mitä näillä termeillä tarkemmin tarkoitetaan. Tämän lisäksi käsitellään sitä, millä tavoin ja miksi niitä on hyödynnetty opetuksessa ja työelämässä ja minkälaisia mahdollisuuksia nämä luovat työelämälle ja sen kehittämiselle.

#### **4.1.1 Oppimisympäristöt**

Mikä on oppimisympäristö ja miten se mielletään, riippuu hyvin paljon siitä, missä ympäristössä toimimme. Oppimisympäristö voi olla paikka, jolla on fyysinen sijainti pedagogisessa tai ammatillisessa toimintaympäristössä. Yhtä lailla joku voi mieltää oppimisympäristön olevan opintoja tukeva Moodle -alusta tai teknologia-avusteisesti tehty ympäristö, minkä avulla asioiden ja taitojen oppimiselle on luotu rajattomat mahdollisuudet. (Granö ym. 2018, 6–7.) Kuten huomata saattaa, ei tänä päivänä ole kovin yksiselitteistä määrittellä oppimisympäristöä.

Tärkeintä on, että ympäristössä saadaan luotua vuorovaikutteinen tilanne, minkä avulla oppiminen tapahtuu. Vuorovaikutus saa aikaan muutoksen yksilön tiedoissa, taidoissa sekä asenteissa. Oppimisessa tapahtuva vuorovaikutus voi olla suoraa tai välillistä, eikä oppiminen tapahdu pelkästään aivoissa, vaan siihen vaikuttaa myös oppimisympäristössä samanaikaisesti tapahtuvat asiat. (Ryky 2022, 9.) Erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä oppiminen on tuulos yhteisestä toiminnasta, joka on saavutettu yhdessä asioita tekemällä, keskustelemalla tai pohtimalla. Oppiminen on siis tekemistä, eikä pelkkä tietoa. (Järvilehto 2014, 109.)

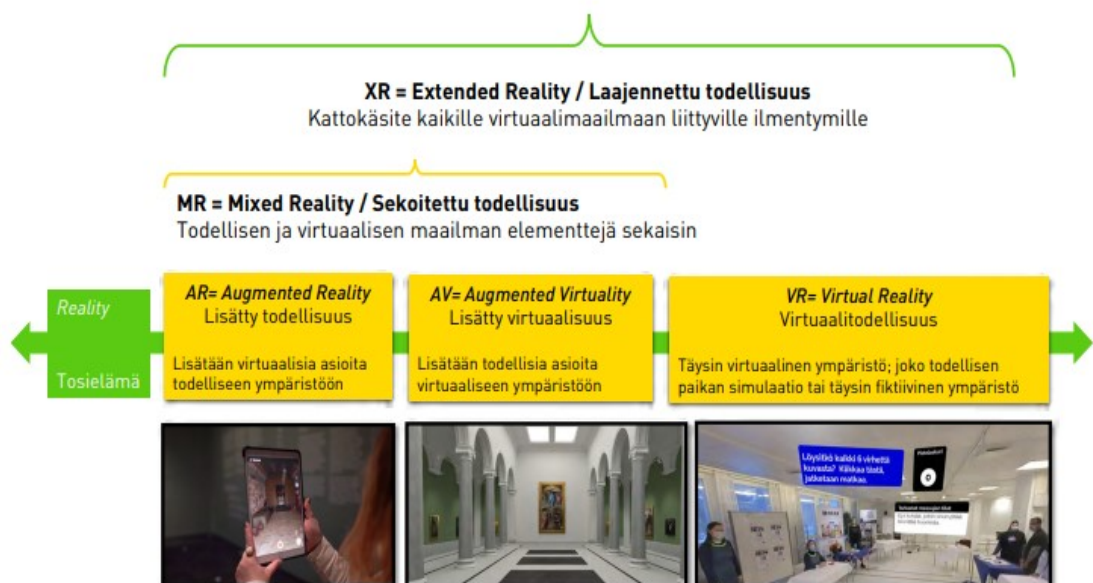
Tämän hetken työelämässä työskentelemme moniammatillisissa ryhmissä, asiantuntijaverkostoissa, kehitysprojekteissa tai hankkeissa. Toimiessa osana tällaista ryhmää, työskentelemme huomaamattamme pedagogisten mallien ja menetelmien mukaan. Ajan myötä oppimisympäristömme ovat laajentuneet,

ne eivät ole enää tietyssä fyysisessä paikassa, vaan ne ovat osa oppilaitosten ulkopuolista maailmaa. Oppimisympäristöt ovat myös osa työelämää, ja jo nyt enenevässä määrin digitaalisesti luotuja kuvitteellisia tai todellisia ympäristöjä.

RestoLab on oppimis- ja innovaatioympäristö, jossa asioiden oppiminen, kouluttaminen ja kehittäminen tapahtuu. Lisäksi siellä voidaan toteuttaa tulevaisuuden oppimisympäristöjä. Tilassa olevat teknologiset laitteet ja tekniikka muuntaa oppimisympäristön nykyhetkeen sopivaksi, sitä pystytään muokkaamaan räätälöidysti erilaisiin tarpeisiin ilman minkäänlaisia rajoitteita (Hemminki-Reijonen 2021, 36). Aiemmin oppimisympäristöjä rajoittavia tekijöitä ovat olleet toiminta tietyssä tilassa ennalta sovittuna ajankohtana.

#### 4.1.2 Immersiiviset teknologiat

Immersiiviset teknologiat käsitteenä tarkoittaa virtuaalitodellisuutta (Hemminki-Reijonen 2021, 12). Virtuaalitodellisuudesta puhutaan paljon. Yksiselitteisesti ja innostavasti asian kuvasi Dinesh Punni (2021) Berliinin TedxTalk tapahtumassa. Mitä virtuaalisuus on, jos olemme haaveilleet pääsevämme paikkaan joka käytännössä, on täysi mahdottomuus, mahdollistuu tämä virtuaalimaailmassa. Kuvan 4 avulla voidaan havainnollistaa XR-teknologioihin, eli uusien teknologioihin liittyvää terminologiaa.



Kuva 4. Peruskäsitteet Milgramin (1994) kuvaamana. (Hemminki-Reijonen 2021)

Kuvan yläreunassa on kirjaimet XR, eli laajennettu todellisuus (*extended reality*) joka toimii kattoterminä eri virtuaalisista elementeistä koostetuille ympäristöille. Vasemman reunan vihreä laatikko kuvaa tosielämää. Kun tosielämän tapahtumia rikastetaan virtuaalisin tavoin, ympäristömme muuttuu. Ensimmäisessä kuvassa on AR, eli lisätty todellisuus (*augmented reality*). Lisättyä todellisuutta voidaan tarkastella mobiililaitteilla. Tästä esimerkkinä Tikkurilan Colour Master sovellus, jolla voi katsoa miltä kodin maalattavat pinnat näyttäisivät eri Tikkurilan maalisävyissä. Sovellusta käyttäessä näet koko huoneen, mutta sovelluksen avulla tausta näyttäytyy valittujen värisävyjen mukaan. (Tikkurila 2023.)

Toisessa kuvassa on AV, eli lisätty virtuaalisuus (*augmented virtuality*), se on jo virtuaalista maailmaa. Sen avulla voidaan virtuaalisessa ympäristössä nähdä oikeita ihmisiä tai esineitä. Nämä kaksi elementtiä yhdistämällä voidaan puhua myös sekoitetusta todellisuudesta, eli MR (*mixed reality*). (Hemminki-Reijonen 2021,11.)

Viimeisessä kuvassa on VR, eli virtuaalitodellisuus (*Virtual reality*), se on maailma, joka on täysin tehty. Siitä huolimatta se voi olla olemassa oleva paikka tai täysin uusi tuntematon ympäristö. (Hemminki-Reijonen 2021, 11–12.) Virtuaalista ympäristöä voi katsoa miltä laitteelta tahansa, mutta mikäli tavoitellaan todellisen tuntuista kokemusta, eli immersiota, onnistuu se parhaiten siihen tarkoitettujen lasien avulla. Kun puhutaan immersiiivisestä kokemuksesta, sillä tarkoitetaan, että käyttäjä uppoutuu maailmaan (Hemminki-Reijonen 2021, 12). Kun lasit laittaa päähän päästään suoraan virtuaalitodellisuuteen, siellä oleviin tilanteisiin ja tapahtumiin, jotka tuntuvat samalta kuin ne tuntuisivat reaali maailmassa.

Lisätyn todellisuuden yleistymisen käännekohtana Punnin (2021) mukaan tulee olemaan laitekehitys. Siinä vaiheessa, kun virtuaalilasit kehittyvä kohtuuhintaisiksi, eli kuluttajien saataville ja käytettävyydeltään silmälasien tasolle, maailmamme tulee muuttumaan. Samalla tavoin, kuin internetin, älypuhelimien ja sosiaalisen median tulo mullisti maailmamme lopullisesti.

## **Virtuaalisuus osana oppimista ja työelämää**

Virtuaalimaailmojen avulla koulutetaan oppilaitoksissa ja yrityksissä henkilöstöä erityisesti aloilla, joissa oikeassa työympäristössä harjoittelu voisi aiheuttaa vaaratilanteen tai olla muutoin vaikea toteuttaa. Esimerkiksi lentäjien ja sairaanhoidon tehtävien kouluttamisessa hyödynnetään virtuaalisuutta. Työturvallisuuskoulutukset ovat jo useimmiten virtuaalisesti toteutettuja. (Hemminki-Reijonen 2021, 6.)

Hemminkin-Reijosen (2021, 7) oppaassa kerrotaan, että monien tutkimusten mukaan virtuaalioppiminen tulisi jo rinnastaa oikeaksi kokemukseksi, eikä mediakokemukseksi ns. viihteelliseksi kokemukseksi. Immersiivisten teknologioiden käyttö luo käyttäjälleen syvällisen kokemuksen, minkä avulla käyttäjä tuntee ja kokee kaiken samoin kuin aidossa tilanteessa.

Tästä esimerkkinä matkailu- ja ravitsemisalalla toimiva Hotelli Hilton, joka käyttää virtuaalisuutta henkilöstön kouluttamisessa. Henkilöstö kehittää virtuaalisten maailmojen avulla asiakaspalvelussa tarvittavia taitoja ja empatiakykyä. Virtuaalisissa ympäristöissä henkilöstö voi opetella huonepalvelulausten esillepanoa tai kokea hotellin palvelutilanteita asiakkaan näkökulmasta. Koulutuksien avulla henkilöstö oppii työssä tarvittavia taitoja ja ymmärtää asiakasta paremmin. Näin yritys pystyy tarjoamaan parempaa palvelua vaihtuvissa tilanteissa. (Meta 2023.)

Vastaava esimerkki on sosiaalialalla toimiva yritys Avosylin Oy, joka käyttää lastensuojelun työntekijöiden kouluttamisessa virtuaaliympäristöjä. Ne ovat rakennettu lapsen näkökulmasta kuvaamaan erilaisia elämäntilanteita perheissä, nämä auttavat alan työntekijöitä ymmärtämään tilanteita juuri lapsen näkökulmasta. (PedaXR-hanke 2023.) Virtuaaliset ympäristöt voivat olla erittäin tehokkaita koulutuksessa nimenomaan asiakaskokemuksen näkökulmasta. Tässä empatiataidoilla eli toisen tilanteen ymmärtämisellä on suuri merkitys (Hemminki-Reijonen 2021, 35).

Edellisten esimerkkien tavoin virtuaalikoulutukset voisivat ratkaista Mara-alalla esiintyviä haasteita. Siinä missä vaativissa työnkuissa käytetään virtuaalikou-

lutusta, voisi sitä hyödyntää mara-alalle työllistyvien henkilöiden kouluttamisessa. Esimerkiksi nuorien kohdalla, jotka saattavat tulla ensimmäiseen työpaikkaansa, ja vasta opettelevat erilaisia työelämätaitoja sekä työtehtävään liittyviä asioita. Vaihtelevat asiakaspalvelutilanteet voisivat olla vähemmän kuormittavia, mikäli mahdollisia tilanteita voisi etukäteen harjoitella virtuaalikoulutuksen avulla.

### **Virtuaalisuuden tuomat hyödyt**

Hemminkin-Reijonen (2021, 19) kirjoittaa, asioiden ja taitojen opettelemisen tulisi olla sellaista, että sitä pystytään hyödyntämään missä toimintaympäristössä tahansa. OECD:n raportti vuodelta 2018, jossa on käsitelty tulevaisuuden oppimista, määrittelee, että yksi tärkeimpiä asioita on opittujen asioiden ja taitojen siirtäminen tilanteesta toiseen. Tämä on tärkeää, koska kuten luvussa 3.1.1 mainittiin, työelämässä toimitaan ja työskennellään jo nyt osana erilaisia ryhmiä ja yhteisöjä, joissa taidosta soveltaa oppimaansa on hyötyä.

Virtuaalitodellisuuksien hyödyntäminen oppimisessa tuo sen edun, että niiden avulla saadaan luotua minkälainen ympäristö tahansa oppimistarkoitukseen. Tämän lisäksi virtuaaliympäristöt tarjoavat mahdollisuuden oppia asioita eri näkökulmien kautta kuten esimerkissä, jossa kuvataan lasten kokemuksen kautta oppimisesta. Virtuaaliympäristöissä voidaan nähdä ja kokeilla ”rajattomasti” erilaisia skenaarioita, ja oppia asioita näiden kautta. (Hemminki-Reijonen 2021, 24–26.)

Virtuaalitodellisuuksien hyödyntäminen kouluttamisessa mahdollistaa sen, että jokainen saa saman tiedon ja se on tasavertaisempaa (Hemminki-Reijonen 2021, 33). Kouluttaminen tapahtuu pienemmällä kustannuksella, eikä sido henkilöstön käytettävissä olevaa resurssia, olipa kyseessä oppilaitos tai työympäristö. Kokeilin 3D-lasien avulla virtuaalitodellisuutta ensikertaa opinnäytetyön aikana, kokemuksen perustella oli heti helpompi ymmärtää virtuaalisuuden hyödynnettävyys osana oppimista eri ympäristöissä.

### 4.1.3 Pelillistäminen

Pelillistäminen (*gamification*) ei ole käsitteenä uusi, mutta tietoisuus siitä on lisääntynyt viimevuosien aikana (Tapala 2022, 3). Tutkijat kiinnostuivat pelillistämistä 2010-luvulla, minkä jälkeen pelillistämistä ja sen vaikutusta eri aloilla on käytetty tutkimuksen kohteina. Kiinnostuksen kasvaminen pelillistämistä kohtaan selittyy sillä, että ne nuoret, jotka ovat kasvaneet pelien aikakaudella ovat alkaneet vaikuttamaan työelämässä. Tämä seikka tulee huomioida, kun pelillistämisen hyödyntämistä pohditaan osana asioiden oppimista. Työelämään on saapumassa sukupolvi, joka on kasvanut täysin digitaalisuuden sekä pelien aikakautena. (Tapala 2022, 7.)

Pelillistämistä käytetään jo oppilaitoksissa oppimisen tukena sekä osana liiketoimintaa. Kun kuulemme puhuttavan pelillistamisestä ihmiset eivät ajattele ensimmäiseksi, että pelillistämisen elementit ovat jatkuvasti osana arkielämässämme, eli esimerkiksi erilaisten yritysten jäsenohjelmien kautta. Käyttämällä jäsenohjelmien toimintoja mobiililaitteella voi ansaita rahan arvoisia etuja kuten bonuksia tai tuotealennuksia, tällöin ohjelman käytöllä on tarkoitus ja se motivoi. Pelillistämisen tarkoituksena on innostaa ihminen toimimaan ja saada hänet jäämään osaksi käytettävää toimintoa (Tapala 2022, 3).

Tapala (2022, 4) painottaakin, että käsitteenä pelillistäminen toteutuu viihdekäytössä eri tavoin kuin opetuksen välineenä. Viihteelliset pelit, kuten konsolipelien maailma ja siellä olevat tehtävät ovat kuvitteellisia, ja niiden parissa vietetään vapaa-aikaa rentoutuminen mielessä. Opetuskäytössä pelillistämisen avulla kohdataan ja ratkaistaan samoja tilanteita ja haasteita, joita kohdataan työelämässä. Joten jo nyt, mutta erityisesti tulevaisuudessa pelillistämisen lisääntyessä jokainen pääsee kokemaan koulutuksia, kurssiosioita tai työpaikkoja, joissa pelillistäminen on osatekijänä.

### **Pelillistäminen hyödyt osana oppimista ja työelämää**

Pelillistämisen elementtejä hyödynnetään käytännössä kaikissa applikaatioissa, verkkokursseissa ja verkkosivuilla, joissa ansaitaan pisteitä tai edetään tasoittain ylöspäin. Järvilehdon (2014, 142) kirjassa Hauskan oppimisen valankumous kuvataan juuri tätä, miten pelien ominaisuudet osana oppimista

edesauttavat oppimista. Oppija näkee oman edistymisensä pisteistä ja siirtyminen seuraavaan kohtaan kertoo kehityksestä opittavan asian suhteen.

Oppimisen edistäminen pelillistämistä käyttämällä tapahtuu palautejärjestelmän keinoin, joka koostuu kolmesta eri osasta. Välittömän palautteen saa heti kun on suorittanut jonkin toiminnon pelissä. Jatkuva palaute kertoo pelin etenemisestä pisteiden tai prosenttien avulla. Kumulatiivinen palaute, eli siirtyminen pelissä seuraavaan osaan, joka vie lopulta pelin loppuun saakka. Näiden palautteiden avulla luodaan kehä, minkä avulla pelaaja kokee osaavansa jonkin asian, ja tässä onnistuminen motivoi jatkamaan eteenpäin kohti seuraavaa osaa, aina suorituksen loppuun saakka. Asioiden loppuun vieminen synnyttää tyydytyksen tunteen, joka kuvastaa myös kokonaisuudessa edistymistä. (Rigby ym. 2011, Järvilehto 2014, 142–143.)

Hemminki-Reijonen (2021, 35) kirjoittaa samasta asiasta kuvatessaan virtuaaliympäristöjen vaikutuksesta, joiden toteutus on laadukas. Immersiivinen kokemus tehostaa asiaan syventymistä. Tämä parhaimmillaan johtaa siihen, että tiedonhalu kasvaa, eli tällöin kyse on flow-tilasta, eli syvästä keskittymisestä. Näin ajatellen pelillistämisen elementit osana virtuaalitodellisuutta vahvistavat toisiaan.

Kuva 5 osoittaa, miten opintojakson tehtävässä on hyödynnetty aiemmin mainittua palautejärjestelmää. Kuvan ylälaudassa on tehtävänanto. Suorittamalla tehtävää oikein vastauksista saa pisteitä (*jatkuva palaute*), jotka kertyvät koko tehtävän suorituksen ajan. Jokaisesta valinnasta saa oppimista ohjaavaa palautetta (*välitön palaute*), joka opettaa ja kannustaa ja motivoi. Nämä yhdessä auttavat flow-tilan vahvistumista ja tunnetta omasta osaamisesta ja kannustaa jatkamaan seuraavaan vaiheeseen (*kumulatiivinen palaute*).





Kuva 5. Opintojakson tuotteistamistehtävän osa. (Xamk s.a.)

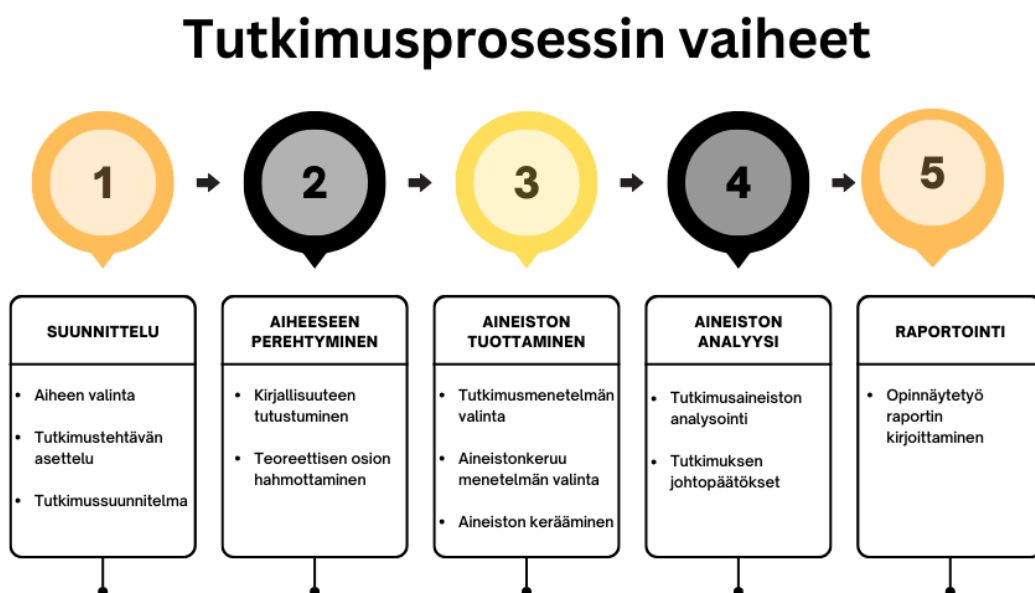
Pelillistäminen juontaa psykologiasta, jonka mukaan on syntynyt kuusi periaatetta: omaehtoisuus, mukaansatempaavuus, flow-tila, leikillisuus, jännitys ja saavutukset. Näillä kaikilla on oma merkityksensä pelillistämisen elementtejä hyödynnettäessä onnistuneesti osana liiketoimintaa tai opetusta. (Hamari 2015, Tapala 2022, 5.)

Pelillistämisen hyödyntämiselle työelämässä tulisi olla sellainen tarkoitus, että se sujuvoittaa asioiden opiskelua ja tekee sen helpoksi työympäristössä. Tapalan (2022, 33) tutkielman haastatteluissa käy ilmi, että pelkät suoritusmerkinnät, tason nousut ja virtuaaliset palkinnot eivät motivoi, vaan ennemminkin pelin mukaansatempaavuus on motivoiva tekijä. Tämä lisäksi mainittiin, että asiat, joiden opiskelu muuten ei ole innostavaa, saattaisivat pelillistämisen avulla tuntua mielekkäämmiltä (Tapala 2022, 34).

Toisaalta jos ajattelen oman opintojakson edistymisen seuraamista sen perusteella, kuinka paljon vielä on suorittamatta, motivoi se enemmän itseäni, kuin ilman kyseistä tietoa. Tämä käy ilmi myös Tapalan (2022, 36) tutkimuksessa, tähän toki on vaikutusta henkilön omalla halulla oppia asioita. Pelillistäminen ei yksistään motivoi haluttuun toimintaan. Tämä saattaisi tukea ajatusta siitä, että kun se otetaan elementiksi virtuaaliseen ympäristöön näiden yhteisvaikutus muuttaa oppimisen hauskaksi ja huomaamattomaksi.

## 5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä tuli selvittää mara-alalla toimivien yrittäjien ja toimijoiden sekä heidän henkilöstönsä asenteita, ajatuksia ja osaamista liittyen RestoLab -oppimisympäristöön, sekä siellä käytettävissä olevaan laitteistoon ja teknologiaan. Tavoitteena oli saada ajatuksia ja ideoita mara-alan toimintaympäristössä työskenteleviltä siitä minkälainen toiminta tai palvelu RestoLabin toteuttamana olisi heidän omasta mielestään hyödyllinen osana oman toiminnan kehittämistä. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimusprosessin vaiheita mukaillen.



Kuva 6. Tutkimusprosessin vaiheet. (Mukaien Günther ym. s.a. Gränö ym.2018; tutkimuksen kulku)

Prosessi, jonka mukaan tieteellinen tutkimus kulkee, voidaan jakaa viiteen vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat havainnollistettu kuvassa 6, joka pohjautuu Günther ym. (s.a.) malliin tutkimusprosessin vaiheista. (Granö ym. 2018; tutkimuksen kulku.) Koko prosessin alussa tehtiin tutkimussuunnitelma, joka antoi suuntaviivat prosessin etenemiselle. Ennen tutkimussuunnitelman tekemistä tapasimme toimeksiantajan edustajien kanssa. Kävimme läpi opinnäytetyössä huomioitavat asiat. Alkuvaiheessa oli jo selvää, että työssä tullaan tekemään kysely matkailu- ja ravitsemisalalla yrittäjille ja toimijoille ympäri Suomen. Tämä onkin ollut ainoa asia, joka on säilynyt muuttumattomana läpi koko opinnäytetyöprosessin.

## 5.1 Tutkimuksen eteneminen ja käytetyt menetelmät

Tutkimuksen alussa määritellään sitä ohjaava menetelmä, tunnetuimmat näistä ovat määrällinen tutkimusmenetelmä ja laadullinen tutkimusmenetelmä. Valinnan lopputulema muodostuu sen mukaan, mitä tutkimuksessa on tarkoitus saavuttaa. Menetelmän valinta määrittää millä tavoin aineistonkeruu tehdään sekä millaista aineiston tarvitaan, jotta tutkimus täyttää sille asetetut vaatimukset sen suhteen, että se on luotettava ja riittävä. (Vilkkä 2021, 66.)

Määrällisen, eli kvantitatiivisen tutkimuksen tavoite on saada numeraalista tietoa. Tutkimuksen tulokset analysoidaan numeerisesti tutkimustavalle tarkoitettuihin ohjelmiin tai analysointitavoin. Menetelmää voidaan käyttää silloin, kun halutaan tietää tarkalleen jonkin asian tai tapahtuman toistuvuus, tai jos tutkimuksen tavoite edellyttää vertailua tai syy-seuraussuhteen selvittämistä. (Vilkkä 2021, 23.) Tässä opinnäytetyössä tehtävä tutkimus kohdistui ihmisiin, jolloin se olisi voitu toteuttaa määrällisellä tutkimusmenetelmällä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuitenkin kerätä tietoa, jota ei täysin pystytä muuttamaan määrälliseen muotoon. Tällä halutulla tiedolla tarkoitetaan ideoita ja ajatuksia, joita RestoLab toimintaympäristönä alan yrittäjien keskuudessa herättää. Tutkimustiedon tullessa yksilön omasta maailmasta tai kokemuspohjasta, huolimatta siitä, että toimintaympäristö näillä henkilöillä on samantapainen, on kyse laadullisesta tiedosta, jolloin kyseessä on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. (Vilkkä 2021, 18.) Lisäksi tutkimuksessa on tarkoitus peilata teoreettisessa osuudessa käsiteltyä työelämänmuutos ilmiötä, millä tavoin se nousee esille empiirisen tutkimuksen osioissa, mikä niin ikään on laadullista tietoa.

Opinnäytetyön teoriaosuuden aineistoon perehtyminen ja sen kerääminen aloitettiin suunnitelmavaiheen jälkeen syyskuussa 2022. Ensikertalaisuuteni tutkijan roolissa aiheutti haasteita työn toteuttamiselle. Uteliaisuus uusia asioita kohtaan näkyi tietoperustan aineiston keräämisessä. Aineiston kerääminen ei ollut aina johdonmukaista ja järjestelmällistä, ja aineistoa kertyikin laajasti. Alussa tietoa haettiin suomeksi ja englanniksi. Hakusanoja olivat oppimisympäristö, virtuaalinen oppimisympäristö, XR-, VR-, AR-tekniikat, uudet

teknologiat, virtuaalitodellisuus, pedagogiikka, oppiminen, pelillistäminen ja työelämän muutos.

Tiedonhaussa käytettiin Kaakkurin tietokantoja, kuten Finto -palvelua, Theseusta, Ellibs -kirjaston kokoelmia ja ePress -palvelua. Tietoa haettiin yleisesti työelämästä, matkailu- ja ravitsemisalan ja korkeakoulujen kontekstista. Lisäksi työelämän sosiaalisen median LinkedIn palvelun kautta löytyi yrityksiä ja henkilöitä, jotka toimivat teknologia-alalla. Näin saatiin lisätietoa ajankohtaisista asioista XR-teknologioihin ja pelillistämisen hyödyntämiseen liittyen sekä löydettiin lähteitä työhön.

Työssä on käytetty alkuperäisiä lähteitä eli painettua kirjallisuutta sekä verkko-lähteiden kautta haettuja tiedostoja, blogikirjoituksia ja webinaareja. Työelämän muutokseen sekä työn kehittymiseen liittyen on hyödynnetty tutkimuksia, jotka on toteutettu Työterveyslaitoksen toimesta osana TYÖ2030-hanketta. Virtuaalisuutta käsittelevän osion yhtenä lähteenä käytettiin Virtuaalitodellisuus oppimisessa -opasta, minkä on kirjoittanut opetusteknologian parissa työskentelevä Ulla Hemminki-Reijonen vuonna 2021. Pelillistämistä käsittelevän osioon lähteenä käytettiin Petri Tapalan tutkimusta vuodelta 2022, jossa on tutkittu pelillistämistä osana elinikäistä oppimista. Teoriaosion avulla on ennen kaikkea pyritty selkeyttämään tutkittavaa aihealuetta, sekä jäsentelemään RestoLab -oppimisympäristön toimintaan liittyviä teknisiä elementtejä ja osaluueita.

Laadullisen tutkimuksen joustavuus ilmenee aineistonkeräämisessä käytettävän menetelmän valinnassa. Menetelmä valitaan sen mukaan, mikä parhaiten palvelee tutkimusta. (Hirsjärvi ym. 2000, 127.) Kyselyn käyttäminen yhdistetään määrälliseen tutkimukseen, mutta aineiston keräämisessä sitä voidaan käyttää laadullisessa tutkimuksessa. Silloin kun laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä on kysely, halutaan saavuttaa sisällöllisesti rikas ja laaja kuva tutkittavasta kohteesta. Tässä tutkimuksen kohteena on mara-alan toimijat sekä yritykset, joten vastaukset tulevat eri näkökulmista ja toimintaympäristöistä, joiden välillä on eroavaisuuksia. Tutkimuksen avulla halutaan saada kokonaiskuva mara-alan toimintaympäristön nykytilanteesta, minkä perusteella RestoLab kehittää toimintaansa. (Vehkalahti 2014, 11.)

Opinnäytetyön aineistonkeruun menetelmäksi valikoitui kysely, koska sen avulla oli mahdollista tavoittaa laajempi vastaajajoukko, joka oli opinnäytetyön yksi tarkoitus. Tällä toivottiin, että aineisto olisi tutkimuksen tavoitteiden kannalta monipuolinen. Lisäksi kyselyn toteutus on aikataullisesti verrattain nopean aineiston keräämisen tapa. (Hirsjärvi ym. 2000, 182.) Kyselyn avulla on tarkoitus ymmärtää mara-alan toimijoiden arkea. Selvittämällä henkilöstöltä työympäristössä esiintyviä tarpeita eri näkökulmista. Kyselyllä haluttiin alun perin tietoa siitä, minkälaista tietämystä, osaamista ja tarpeita mara-alan toimijoilla ja henkilöstöllä on liittyen oppimisympäristön tilaan ja siellä käytössä olevaan välineistöön. Yhtenä tarkoituksena oli rohkaista vastaajia kirjoittamaan avoimiin kohtiin ideoita ja näkemyksiä siitä, millä tavoin he näkisivät oppimisympäristön hyödyntämisen osana oman liiketoiminnan edistämisen tukena. (Vilkkä 2021, 66–67.)

## **5.2 Kyselyn toteutus**

Ennen kyselyn toteutusta toimeksiantaja oli esittänyt toiveen kahdesta kyselylomakkeesta. Tietoa haluttiin yrityksiltä ja ammattioppilaitoksista, ja kysely tuli lähettää valtakunnallisesti. Kyselyllä haluttiin taustatiedoiksi tietoa toimialasta, toimipaikan sijainnista, henkilöstö- ja asiakasmääristä. Osiot, joita kyselyyn toivottiin oli, kartoittaa yritysten kiinnostusta hyödyntää mahdollisuutta tehdä yhteistyötä RestoLabin kanssa, millaiset koulutukset olisivat kiinnostavia ja minkälaisia konkreettisia osaamistarpeita henkilöstöllä on ja ovatko yritykset valmiita muuttamaan omia toimintatapojaan.

Näiden myötä syntyi kysymykset, joiden toivottiin tuovan vastauksia siihen, minkälaisia ajatuksia ja asenteita mara-alalla on liittyen toiminnan ja työelämän kehittämiseen. Onko kiinnostusta hyödyntää työn kehittämisen apuna välineitä, joita RestoLab voi yrityksille tarjota, sekä minkälaiset koulutukset herättivät kiinnostusta vastaajissa. Näiden avulla haluttiin saada vastaukset tutkimustehtävän ongelmaan. Lisäksi tarkoituksena oli tarkastella millä tavoin työelämän muutosilmiössä vaikuttavat asiat nousevat kyselyn vastauksissa esille ilman, että siihen kohdistetaan varsinaista kysymystä.

Kyselylomakkeita tehtiin lopulta vain yksi, joka kohdennettiin mara-alan toimijoille, eli tutkimuksen perusjoukolle opinnäytetyön luvussa 1.2 esitetyn rajauksen mukaisesti (Vilka 2007, 51). Kyselyn kysymykset olivat kaikille samat eli vakioidut ja kysymykset etenivät samassa järjestyksessä, paitsi yhteen kysymykseen myöntävästi vastaaminen toi esiin tarkentavia kysymyksiä. Näin ollen kysymyksiä oli yhteensä 16–19 kappaletta vastausten mukaan. Lomake pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyenä ja nopeasti vastattavana.

Kysely koostui monivalintakysymyksistä ja avoimista eli laadullisista kysymyksistä. Tiedossa oli, että vastausten saamiseksi kyselyn selkeys, ymmärrettävyys ja vastaamisen sujuvuus ovat onnistumisen kannalta tärkeitä. (Vilka 2007, 62–65.) Kyselyn toteutusvaiheessa lomaketta tarkistettiin toimeksiantajalla, jotta se olisi sisällöllisesti toiveiden mukainen sekä testattiin lomakkeen toimivuus yhdellä henkilöllä. Kysely tehtiin Webropol -ohjelmalla, jonka avulla vastauslinkki lähetettiin sähköpostitse yrityksille ja alan toimijoille. (Vilka 2007, 28.)

Kyselyn otannan kokoamiseen liittyen toimeksiantajan kanssa oli alun perin ollut keskustelua, että apuja kyselyn lähettämiseen voisi saada eri alan yhdistyksiltä. Lähestyin kahta yhdistystä ja tiedustelin mahdollisuudesta kyselyn välittämisestä eteenpäin perusjoukkoon kuuluville toimijoille. Toinen yhdistyksistä vastasi heti, että heidän linjausten mukaan tämä ei ole mahdollista, ja toisesta ei koskaan saatu vastausta tiedusteluun.

Tämän jälkeen tutkijana tein kaksi ratkaisua koskien kyselyä. Päätin, että kysely lähetetään vain sähköpostiin linkkinä. Otantamenetelmänä käytetään osittettua otantaa. Havaintoyksiköt valikoituivat satunnaisesti toimialaluokitusten mukaan samankokoisiin ryhmiin. (Vilka 2007, 54–55.) Näin ajateltiin varmistaa, että vastaajat eli havaintoyksiköt varmuudella kuuluvat perusjoukkoon, sekä ryhmälle voidaan vastausajan puitteissa lähettää muistutus kyselyyn vastaamisesta. Tällä haluttiin myös varmistaa kyselyn tulosten luotettavuus opinnäytetyön lopputulemaa silmällä pitäen.

Otannan koostamista varten internetistä poimittiin erilliselle Excel taulukolle toimialojen ja maakuntien mukaan hotelleja, ravintola-alan yrityksiä ja kunnalli-

sia ammattikeittiö toimijoita, kysely lähetettiin näissä kolmessa ryhmässä. Poiminta tapahtui sattumanvaraisesti, jotta saatiin riittävästi vastaanottajia otantaan, tuli etsintää tehdä kunnittain. Kuntien mukaan vastaanottajien julkisesti saatavilla olevat sähköpostitiedot koostettiin Excel taulukkoon maakuntien alle, joista kysely lähetettiin vain osalle. Ajatuksena oli, että ryhmät olisivat yhtä suuria ja kyselyä olisi voitu laajentaa tarvittaessa. (Vilkka 2007, 55.)

Kyselyn saate on tämän työn liitteenä (liite 1) saatteessa pyrin kuvaamaan tutkimusta, RestoLab -oppimisympäristöä, kyselyn tavoitteita sekä kyselyn vastausten käytötapaa ja vastausten käsittelyä niin selkeästi kuin mahdollista noudattaen hyvää tutkimuskäytäntöä. Hyvään tieteellisen tapaan kuuluu mm. saatteessa informoidut asiat, kuten vastaamisen vapaaehtoisuus, vastaamisen anonymiteetti, kyselyn laajuus, sekä arvio ajasta, joka menee, kun kyselyn vastataan. (Vilkka 2007, 89–91.) Kyselyn tekovaiheessa oli selvää, että se tullaan toteuttamaan anonymisti, tämä voidaan määrittää kyselyyn automaattisesti Webropol -ohjelman kautta.

Kysely lähetettiin sähköpostilla, jossa oli lyhyt viesti. Liitteenä oli kyselystä kertova saate, linkki kyselyyn sekä linkki Xamk RestoLabin sivuille. Kysely toteutettiin 23.3.2023-6.4.2023 välisenä aikana.

## **6 TULOKSET JA AINEISTON ANALYSOINTI**

Tässä luvussa käsitellään tutkimustulokset. Ennen analysointia kyselyn tulokset tarkistettiin ja lajiteltiin toimialoittain. Kyselyyn vastanneet edustivat hotelli, ruokaravintola ja ateriapalvelut-toimialoja. Vastaukset koostettiin erilliselle tiedostolle käyttäen Webropol -ohjelman suodatin toimintoa. Tällä tavalla saatiin koostettua jokaisen toimialan vastaukset omaksi kokonaisuudeksi. Näin tuloksia läpi käyden saatiin kuva kyselyn tuloksista toimialoittain, mutta myös kokonaisuutena. Tämä antoi pohjaa tulosten analysoinnille ja niiden tulkinneille, minkä myötä koostettiin opinnäytetyön johtopäätökset.

Tulokset kuvataan sanallisesti apuna käyttäen taulukoita tulosten havainnollistamiseksi. Avoimien kysymysten vastaukset on koostettu siten, että sisällöllisesti sama vastaus on raportoitu vain kerran. Tuloksista on jätetty kokonaan

pois kaksi kysymystä, jotka liittyivät taustatietoihin. Kysymysten sisällöt liittyivät asiakaspaikkojen määrään ja viikoittaiseen asiakasmäärään. Kysymyksissä olevat tekniset asetukset olivat väärin, jolloin ei voitu olla varmoja todellisista määristä. Kysymysten poisjäämisellä, ei ole vaikutusta opinnäytetyön lopputulemaan.

Kyselylinkkejä lähetettiin yhteensä 267 vastaanottajalle valtakunnallisesti, joka oli tutkimuksen perusjoukko. Vastauksia saatiin yhteensä (n=37) mikä oli vastausprosentteina 14 %. Vastauksia tarkastettaessa huomattiin, että todellinen vastaajien määrä oli (n=34), eli 12 % kokonaisotannasta. Tämä selittyy osittain sillä, että 4 kpl vastaajista olivat yrityksiä, joissa yhdistyi kaksi liiketoimintaa, eli hotelli sekä ruokaravintola.

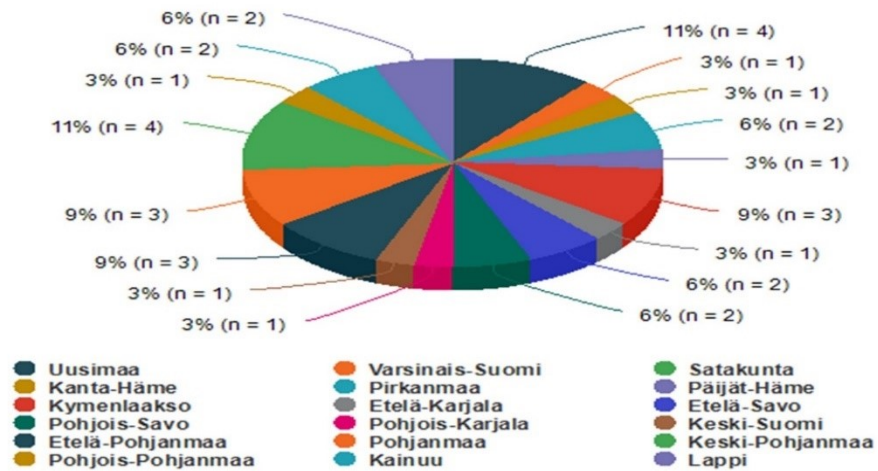
## **6.1 Kyselyn tulokset ja analysointi**

Kyselyn alkuun oli sijoitettu taustatietoihin liittyvät kysymykset. Usein näillä kysymyksillä pyritään keräämään tiedot vastaajista ja tekemään kyselyn aloittaminen vaivattomaksi. Koska tuloksia on tarkoitus hyödyntää RestoLabin tuotteistamisessa taustatietojen, sekä kyselyn muiden tulosten avulla voidaan tehdä jaottelua ja vertailua toimialojen sekä siellä ilmenevien asioiden välillä. Tuotteistamisessa nämä ovat tietoina oleellisia, jotta pystytään kohdentamaan tarpeellinen tuote tai palvelu oikealle, sitä tarvitsevalle kohderyhmälle (Tonder 2013, 43).

### **6.1.1 Taustatiedot**

Kyselyn linkki lähetettiin jokaisen toimialan yritykselle maakunnittain, vastausten jakauma on nähtävissä kuvassa 7.

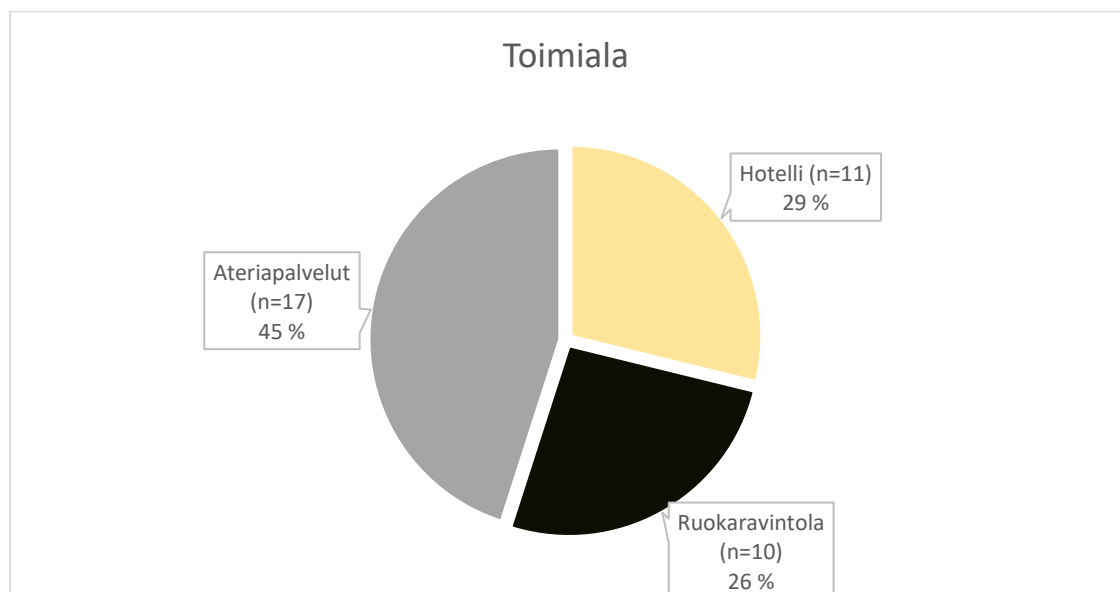




Kuva 7. Toimipaikan sijainti. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Vastauksia (n=34) saatiin jokaisesta maakunnasta, paitsi Satakunnan alueelta. Aktiivisimmat vastausmäärät saatiin Uudenmaan alueelta 11 % (4 kpl) ja Keski-Pohjanmaan alueelta 11 % (4 kpl), muutoin vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti muiden maakuntien välillä.

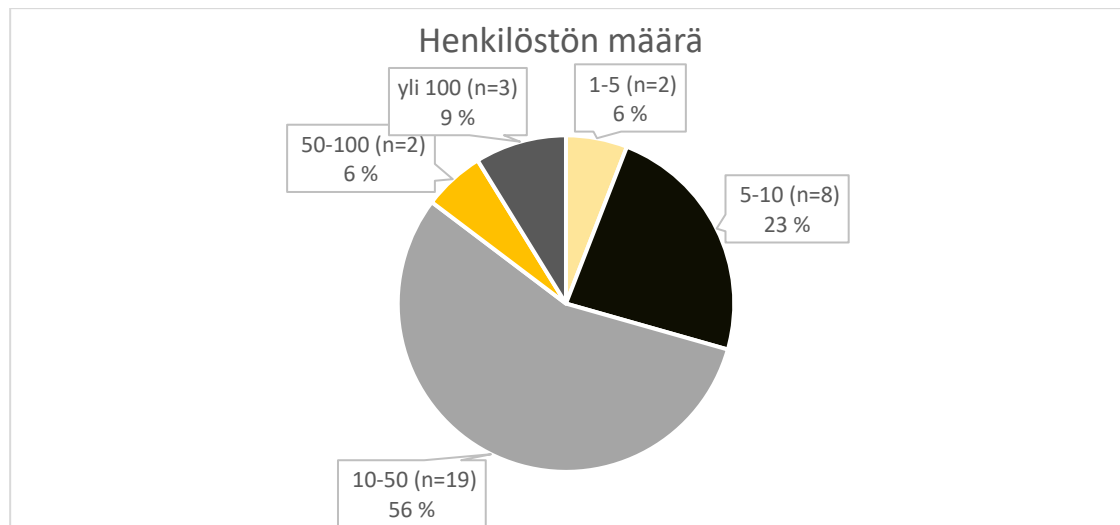
Seuraavaksi haluttiin tietää, mihin mara-alan toimintaympäristöön sisältyvään toimialaan vastaajat kuuluivat. Kokonaisuudessaan vastaajia oli (n=34), mutta vastausten lukumäärä oli 38 kpl, joka selittyy siellä, että 4 kpl vastaajista edusti kahta eri toimialaa, kuten jo aiemmin asiaa kuvasin.



Kuva 8. Taustatiedot osio vastaajien toimiala. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Kuvassa 8 on nähtävissä, että eniten kyselyyn vastauksia saatiin ateriapalvelut toimialalta 45 % (17 kpl) ja loput vastauksista jakautui melko tasaisesti hotelli 29 % (11 kpl) ja ruokaravintola 26 % (10 kpl) toimialojen kesken.

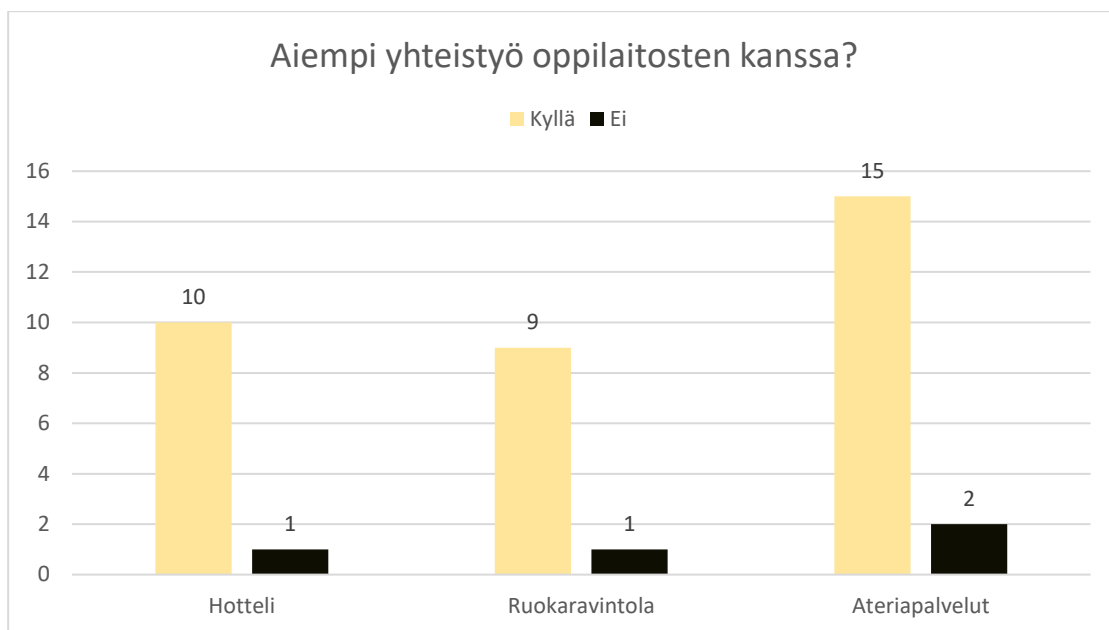
Taustatietona seuraavaksi kysyttiin eri toimialoilta henkilöstön määrää. Vastausvaihtoehdot oli määritelty kysymykseen valmiiksi. Vastauksia henkilöstömääristä saatiin (n=34) ja se jakautui toimialoittain samalla tavalla. Tämä on nähtävissä kuvassa 9.



Kuva 9. Taustatiedot osio vastaajien henkilöstö määrä. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Suurin osa kysymykseen vastanneista 56 % (19 kpl) edusti yritystä, jossa henkilöstön määrä on 10–50 välillä. Toiseksi eniten vastaajista 23 % (8 kpl) edusti yritystä, jossa henkilöstö määrä oli 5–10. Tämän jälkeen vastaukset jakautuivat seuraavasti, 9 % (3 kpl) yli 100 hlö, 6 % (2 kpl) 50–100 ja 6 % (2 kpl) 1–5. Yritykset, joissa suurimmat henkilöstömäärät olivat ateriapalvelutoimialalla, joka pitää sisällään suuria keskuskeittiöitä ja useita eri toimipaikkoja.

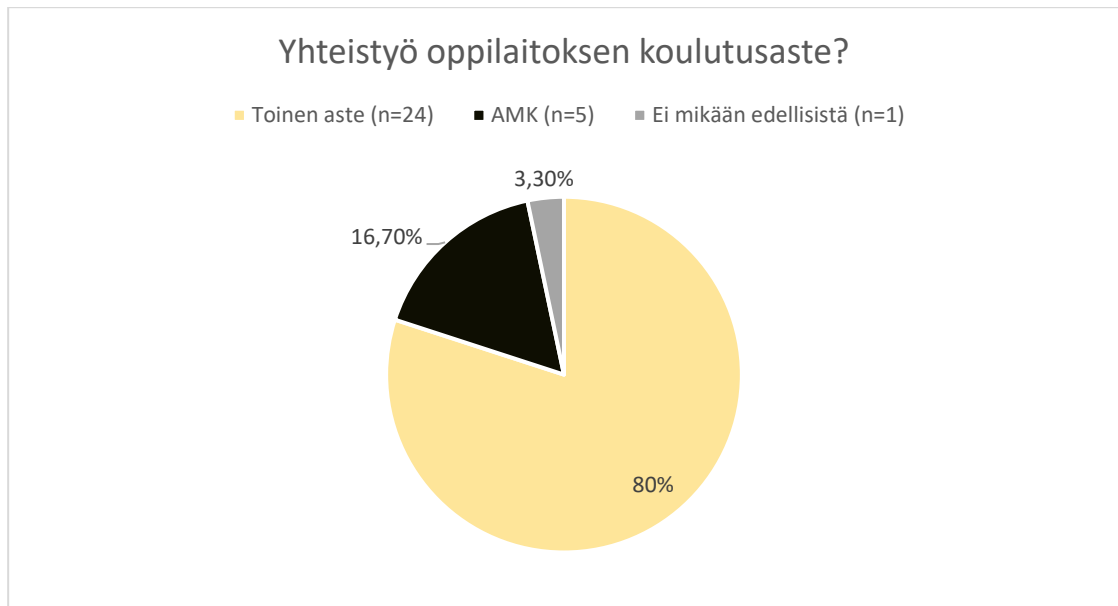
Seuraavaksi taustatietona kysyttiin aiemmasta yhteistyöstä oppilaitosten kanssa, vastaukset kuvassa 10.



Kuva 10. Aiempi yhteistyö oppilaitoksen kanssa. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Kysymystä saatettiin pitää turhana sen oletuksen mukaan, että kaikki lähtökohtaisesti ovat tehneet yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Tämä oletamus oli havaittavissa tuloksista, sillä lähestulkoon kaikki olivat tehneet yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Vastuksia saatiin yhteensä (n=34) joista 8,8 % (3 kpl) vastasi ei ja 91,2 % (31 kpl) vastasi kyllä.

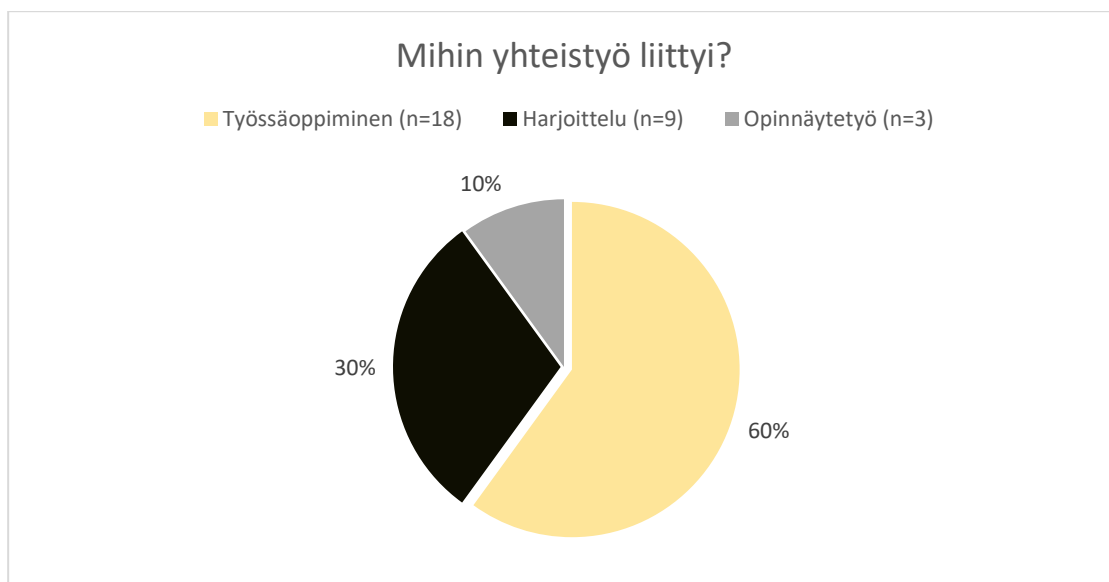
Ne, jotka olivat vastanneet kyllä, eli suurin osa, saivat lisäkysymyksiä. Lisäkysymysten avulla selvitettiin yhteistyötä tehneiden oppilaitosten koulutusaste. Oppilaitosten koulutusaste vaihtoehdot olivat toinen aste, amk, yliopisto ja ei mikään edellisistä. Vastaajia oli yhteensä (n=30) mutta vastauksia 34 kpl tässä toistui sama kuin aiemmin, eli osa vastaajista edusti kahta toimialaa ja on vastannut kysymykseen sen mukaan.



Kuva 11. Taustatiedot osio yhteistyön oppilaitoksen koulutusaste. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Kuvan 11 mukaan on selkeästi nähtävissä, että toisen asteen oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö on yleisempää 80 % (24 kpl) alan toimijoiden keskuudessa kuin ammattikorkeakoulujen kanssa tehtävä yhteistyö 16,70 % (5 kpl). Vastaajista kukaan ei ollut tehnyt yhteistyötä yliopistotason oppilaitosten kanssa ja kohta ei mikään edellisistä 3,30 % (1 kpl) vastauksella tarkoitettiin työllistymistoimintaan liittyvää yhteistyötä, joka selvisi myöhemmin avoimien kysymysten vastauksista.

Lisäksi kysyttiin mihin yhteistyö liittyi, sekä tämän jälkeen tuli avoin kysymys liittyen siihen, mitä yhteistyössä varsinaisesti tehtiin. Kuvassa 12 on nähtävissä, että vastauksia saatiin (n=30), joista oppilaitoksen kanssa tehty yhteistyö liittyi eniten 60 % (18 kpl) työssäoppimiseen, joka on toisen asteen, eli ammattioppilaitosten työharjoittelujakso. Toiseksi eniten 30 % (9 kpl) yhteistyö liittyi ammattikorkeakoulun työharjoittelujaksoon, eli harjoitteluun ja vähiten yhteistyössä oli tehty opinnäytetöitä, joka oli 10 % (3 kpl).



Kuva 12. Taustatiedot osio yhteistyön tarkoitus. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Seuraavaksi avoimessa kysymyksessä pyydettiin kertomaan tarkemmin yhteistyöstä. Kysymyksen ajatuksena oli saada kuva yhteistyöstä ja siitä, minkälaista hyötyä vastaajat ovat sen myötä saaneet. Lisäksi haluttiin löytää uusia tapoja tehdä yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Tähän osioon saatiin (n=29) vastausta, joista on koostettu seuraava osio. Vastaukset, jotka ovat olleet sisällöltään samanlaisia on mainittu vain kertaalleen.

”Tarjoamme harjoittelupaikkoja kotipaikkakuntamme ammattikoulun opiskelijoille.”

”Elintarvikealaa opiskeleva harjoittelija perehtyi kuukauden aikana ruoan käsittelyyn sekä valmistusmenetelmiin.”

”Tarjoamme työssäoppimispaikkoja opiskelijoille, näyttöjen arviointi.”

”Kokkipuolen opiskelijat ja restonomi harjoittelijat ovat olleet tutustumassa keittiötyöhön oman harjoittelujaksojensa ajan.”

”Opiskelumoduuleista osio työpaikalla, ei enää koulussa opiskelua siitä osiosta ja samalla näyte.”

”Tarjoilija- ja kokkiopiskelijoiden työharjoittelut.”

”Tapahtumien järjestäminen.”

”AMK opinnäytetyön liittyen hävikkiin, jätelakiin ja hävikin seurantaan.”

”Meillä käy vuosittain useita oppilaita TET-jaksolla.”

”Ruokahuollon peruslinjan opiskelija oli harjoittelujaksolla, tekevässä näytön meillä.”

” Työvoimakoulutuksessa olevien harjoittelu.”

”Meillä on ollut vuosien varrella monenlaisia opintolaitosyhteistöitä. Esimerkiksi työntekijöitä on käynyt vierailevina luennoitsijoina kouluilla, ja meillä on ollut sekä toisen asteen, että AMK:n harjoittelijoita, lisäksi olemme olleet mukana ainakin AMK ja YAMK opinnäytetöissä.”

”Opiskelijat toteuttavat meillä harjoitteluja, työssäoppimisia ja oppisopimusta. Harjoittelussa suoritetaan ravintolassa tehtäviä työtehtäviä.”

Avoimen kysymysten vastauksista oli havaittavissa, että yhteistyötä tehdään toisen asteen oppilaitosten kanssa eri muodoissa, joista yleisimmät ovat työharjoittelut, työssäoppiminen, oppisopimus ja tutkinto-osien näytöt. Vastausten mukaan opinnäytetöitä ja amk harjoitteluja on tehty huomattavasti vähemmän yhteistyössä vastaajien kanssa.

### **6.1.2 Uudistuminen ja kouluttautuminen**

Kyselyn seuraavassa osiossa haluttiin selvittää yritysten ajatusta ja avoimuutta toimintojen uudistamiselle, sekä kartoittaa uudistamistarpeita. Tämän lisäksi haluttiin selvittää henkilöstön kouluttamistarpeita konkreettisella tasolla, joka liittyy työnkehittämiseen. Nämä olivat avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset on koostettu kysymyksen alle toimialoittain.

Missä toiminnoissa olisitte valmiita uudistamaan toimintatapoja? Kysymyseen vastanneita oli (n=26). Hotelli toimialalta vastauksia oli saatu 10 kpl. Vastausten mukaan toimintatapoja ollaan valmiita uudistamaan seuraavissa konkreettisissa asioissa.

”Markkinoinnin kehittäminen.”

”Perehdytystä/kouluttamista talon palveluista, tiloista ja asiakas-kohtaamisesta.”

”Majoitus- ja ravintolatilojen esittelyyn voisimme hyödyntää Resto-Labin palveluita.”

Muut vastaukset olivat sisällöltään samanlaisia, joissa oli vastattu, että ollaan valmiita muuttamaan mitä vain, mikäli on hyvä idea tai löytyy kehitettävää. Tämän lisäksi osa vastaajista toi esiin, että uudistamistoimet tulee toiselta taholta, johon ei ole vaikutus mahdollisuuksia.

Ruokaravintola toimiala vastauksia oli 8 kpl, joiden mukaan toimintatapoja ollaan valmiita uudistamaan seuraavissa asioissa.

”Raaka-aineiden monipuolisessa käytössä.”

”Ergonomiassa”

”Lisämyynnissä”

”Työssäoppimisen ja harjoittelun tarpeet ja tavoitteet olisi hyvä määritellä.”

”Henkilöstön koulutuksissa erityisesti.”

Näiden lisäksi osa vastanneista oli sitä mieltä, että aina on hyvä uudistua ja ovat avoimia kaikelle kehittämiselle sekä sen myötä kehittymiselle. Tässä osiossa nousivat eniten esiin henkilöstön kehittämistarpeet, jolla vaikutusta henkilökunnan osaamiseen ja sitä kautta palvelun laatuun.

Ateriapalvelut toimialan vastauksia saatiin 12 kpl, joiden mukaan toimintatapoja ollaan valmiita uudistumaan seuraavissa konkreettisissa asioissa.

”Tehdään tuotekehitystä, niin siellä uudistetaan koko ajan.”

”Ruokapalvelutuotannon prosessimainen työskentelytapa.”

”Tuotannonohjausohjelmat”

”Opetella ruoan valmistusmenetelmiä ja laiteteknologian hyödyntämistä ammattikeittiössä, datan avulla ammattikeittiö voi toimia energiatehokkaammin. Olemme avoimia kaikelle kehitystyölle.”

”Olemme vasta viime syksynä vaihtaneet toimintamme Cook & Chill -ruuanvalmistukseen. Siihen vielä lisää vinkkejä, omavalvontaan liittyviä ohjelmistoja, kylmäsäilytys- sekä kuljetuksiin liittyviä seurantoja.”

”Valmistuskeittiöltä tilattavat raaka-ainepuutteet jakelukeittiöihin myös voisi olla yksi.”

”Uusi yrittäjä ja heidän henkilökuntansa osaamista pitäisi lisätä kaikilla sektoreilla.”

”Tuotantotapojen kehittäminen ja uusien innovaatioiden hyödyntäminen. Uusien toimintatapojen ja -menetelmien opastaminen ja opettaminen.”

”Ruuan valmistaminen / dieettien valmistus.”



Ateriapalvelu toimialan vastaukset liittyivät konkreettisesti työskentely ympäristöön, ja siellä tarvittavaan osaamiseen. Vastauksista oli havaittavissa, että kehittämisen kohteet olivat prosesseissa, laiteteknologian puolella ja ruoanvalmistustekniikoissa. Kaksi vastanneista ei osannut vastata kysymykseen ollenkaan.

Missä konkreettisissa asioissa henkilöstönne tarvitsee koulutusta?  
Kysymykseen saatiin (n=27) vastausta.

Hotelli toimialalta vastauksia saatiin 9 kpl, näiden vastausten mukaan konkreettiset asiat, joissa henkilöstö tarvitsee koulutusta ovat seuraavanlaisia.

”Uudet työntekijät asennekoulutusta.”

”Tarjouksien tekeminen, lisäämyynti.”

”Järjestämme säännöllisesti koulutuksia henkilökunnallemme. Viimeksi oli talous ajattelu, auta työkaveria ja viihdy itse töissä. Ensi kerralla koulutamme lisää ympäristöstä.”

”Laskuihin ja kirjanpitoon liittyen jotain kursseja olisi hyödyllistä käydä, jotta ymmärtää kunnolla, miten se puoli liiketoiminnasta toimii.”

”Rekrytointikoulutus olisi myös mielenkiintoinen.”

”Hotellissamme myyntitiimi toimii erikseen, joten hinnoittelusta olisi myös mielenkiintoista kuulla lisää.”

”Laiteteknologian hyödyntämisessä.”

”Myynnin koulutusta sekä myynnin johtamisen koulutusta, mutta näihin olemme jo hankkineet koulutusta paikallisesti.”

”Nuoret ja vähän aikaa työskennelleet tarvitsevat harjoitusta vielä asiakaspalvelutilanteissa ja lisämyynnin kehittämisessä.”

Ruokaravintola toimialalta vastauksia saatiin 7 kpl, joiden mukaan konkreettiset asiat, joissa henkilöstö tarvitsee koulutusta ovat seuraavanlaisia.

”Sosiaalisen median hyödyntäminen liiketoiminnassa.”

”Tuotetietoudessa”

”Lisämyynnin ja asiakaspalvelun yhdistämisessä”

”Hävikin vähentämisessä”

”Johtamiskoulutusta, tiimikoulutusta.”

”Salipuolella tuotetietämys, viinit, asiakaspalvelukoulutus muistutuksena, lisämyynti, työajan tehokas käyttö.”

”Keittiössä reseptiikan ja laitteiden käyttö, raaka-aineiden taloudellinen käyttö, hävikin vähentäminen, työajan tehokas käyttö.”

Ateriapalvelut toimialalta saatiin 14 kpl vastuksia, joiden mukaan konkreettiset asiat, missä henkilöstö tarvitsee koulutusta ovat seuraavanlaisia.

”Uudet laitteet/ raaka-aineet jne.”

”Ehdottomasti tietotekniikassa.”

”Tietojärjestelmien käyttö, tuotannonohjausjärjestelmien käyttö.”

”Erityisruokavaliot”

”Opetela ruoan valmistusmenetelmiä ja laiteteknologian hyödyntämistä ammattikeittiössä.”

”Asiakaskohtaamiset, palvelutilanteet, ymmärtää mikä on oma rooli.”

”Alaistaidot.”

”Omavalvonnan toimiminen sujuvasti kylmävalmistuksen sekä jäähdyttämisen osalta.”

”Jakelukeittiöiden henkilökunnalla uudelleenlämmitykseen sekä tilaustoimintaan liittyvät asiat.”

”Salaatti, erityisruokavaliot, tiski”

”Teknologian hyödyntäminen käytännön työssä, valmistusprosessien automatisointi.”

”Tietotekniikan käytössä”

”Nyky aikaisten koneiden ja laitteiden käytössä, kaikki hyödyt otettavissa käyttöön.”

Edellisten vastausten perusteella koskien henkilöstön kehittämistarpeita, liittyivät hyvin vahvasti liiketoiminnan ymmärtämiseen sekä myyntitaitojen kehittämiseen, jotka ovat toimialalla osa asiakaspalvelutaitoja. Tämän lisäksi asiakaspalvelutaidot olivat erikseen merkittävässä osassa vastauksia, joihin liittyi yleisesti asiakkaan kohtaamisen taidot ja tuotetietous. Teknisten laitteiden-, työvälineiden käytön- ja työajankäytön hallinta.

Seuraavan kysymyksen avulla haluttiin selvittää kyselyn saaneiden omaa näkökulmaa siitä, että minkälainen palvelu RestoLabin toteuttamana tukisi yrityksen toimintaa. Tähän vastauksia saatiin (n=18) ja toimialoittain ne olivat jakautuneen seuraavasti hotellit 7 kpl, ruokaravintolat 5 kpl ja ateriapalvelut 7 kpl. Vastauksista nousi esiin seuraavat asiat:

”Sosiaalisen median koulutus.”

”Tulla pitämään luento.”

”Webinaari”

”Verkkokoulutukset”

”Myyntikoulutus”

”Hävikin minimoimisessa”

”Nykyaikaisen asiakkaan kohtaamisessa ja asiakaspalvelussa.”

”En ymmärrä, mikä RestoLab on, vaikka luin esittelyn.”

”Vinkit haasteisiin.”

”Asiakaskohtaukset, palvelutilanteet, ymmärtää mikä on oma rooli.”

”Omavalvonta, jakelukeittiöiden avustaminen valmistuskeittiön kautta päivän aikana.”

”Virtuaaliopetus, etäyhteyden mahdollistama vuorovaikutteinen oppiminen.”

”Oman työn innovoinnin kannustaminen ja mahdollistaminen.”

”Johtamistaitojen harjoittelu, ruokalistakehittäminen.”

Edellisten vastausten perusteella voidaan todeta, että ne mukailevat aiempaa osiota, jossa selvitettiin tarpeellisten koulutuksien teemoja. Vastauksista selvimmän erottui, että tarpeellisena pidettiin koulutuksia vaihtelevilla toteutustavoilla tehtynä, joita olivat virtuaaliopetus, verkkokoulutus ja webinaarit

### **6.1.3 Koulutusten sisältö**

Kyselyn seuraavassa osiossa haluttiin selvittää, mihin osa-alueisiin liittyvät koulutukset tukisivat yritystä. Osio oli jaettu kolmeen sisällöltään erilaiseen kokonaisuuteen, josta vastaajat saivat valita koulutukset, jotka sopisivat oman tarpeeseen. Ensimmäiseen osioon (taulukko 2), jossa kysyttiin valmistustavan vaikutusta ruoanvalmistus prosessissa, vastaajia oli (n=21), osa vastaajista oli valinnut useamman vaihtoehdon, minkä vuoksi vastauksia saatiin yhteensä 31 kpl. Tähän osioon eniten vastauksia on tullut ateriapalvelu toimialalta.

Taulukko 2.

<b>Valmistustavan vaikutus ruoanvalmistus prosessissa</b>	<b>kpl</b>
Satsitus, jaksotus, erävalmistus	12
Vakumoinnin hyödyntäminen	2
Eri tuotantotapojen vaikutus valmistukseen	13
Fermentointi, hapattaminen, pikkelöinti	1
Kypsennysmenetelmät kuten yön yli- tai matalalämpö kypsennys	2

Kokonaisvastausten määrät jakoutuivat seuraavasti: ateriapalvelut toimialasta satsitus, jaksotus, erävalmistus 11 kpl, eri tuotantotapojen vaikutus valmistukseen 10 kpl, kypsennysmenetelmät 1 kpl ja vakumoinnin hyödyntäminen 1 kpl. Ruokaravintolat toimialan vastaukset olivat jakautuneet seuraavasti: vakumoinnin hyödyntäminen 2 kpl, eri tuotantotapojen vaikutus valmistukseen 2 kpl ja kypsennysmenetelmät (sous-vide) 1 kpl. Hotelli toimialalta vastauksia tuli vähiten, kysymys liittyi vahvemmin ammattikeittiön toimintaan, joten vastausten vähyyks oli oletettavissa. Vastaukset jakoutuivat seuraavasti: vakumoinnin hyödyntäminen 1 kpl, eri tuotantotapojen vaikutus valmistukseen 1 kpl ja kypsennysmenetelmät (sous-vide) 1 kpl.

Toiseen osioon (taulukko 3), jossa kysyttiin ammattikeittiön laiteteknologian hyödyntämisestä, vastaajia oli (n=18) osa vastaajista oli valinnut useamman vaihtoehdon, minkä vuoksi vastauksia saatiin yhteensä 36 kpl.

Taulukko 3.

<b>Ammattikeittiön laiteteknologian hyödyntäminen</b>	
Yhdistelmäuunin perustoiminnot	9
Uunin valmiiksi ohjelmoitujen prosessien hyödyntäminen	11
Uunin lämpöanturin hyödyntäminen	5
Omien kypsennysohjelmien tekeminen ja tallennus	11

Tähän osioon eniten vastauksia on tullut ateriapalvelut toimialalta, kun taas hotellitoimialalta ei saatu yhtään vastausta. Kokonaisvastausten määrät jakoutuivat seuraavasti, aloittaen ateriapalvelut toimialasta: yhdistelmäuunin perustoiminnot 9 kpl, uunin valmiiksi ohjelmoitujen prosessien hyödyntäminen 9 kpl,

uunin lämpöanturin hyödyntäminen kpl ja omien kypsennysohjelmien tekeminen 4 kpl ja tallennus 10 kpl. Ruokaravintolat toimialan vastaukset olivat jakautuneet seuraavasti: uunin valmiiksi ohjelmoitujen prosessien hyödyntäminen 1 kpl ja omien kypsennysohjelmien tekeminen 1 kpl.

Kolmanteen osioon (taulukko 4), missä kysyttiin virtuaalimateriaalin tuottamisesta, vastaajia oli (n=28) joista osa oli valinnut useamman vaihtoehdon, minkä vuoksi vastauksia saatiin yhteensä 86 kpl.

Taulukko 4.

<b>Virtuaalimateriaalin tuottaminen</b>	
Tuotteen esittely	10
Ravintolatilojen esittely	10
Kokoustilojen esittely	8
Majoitustilan esittely	7
Matkakohteen esittely	6
Perehdytys ja työnopastus	20
Asiakaspalvelutaitojen koulutus	13
Esihenkilötaitojen koulutus	12

Tähän osioon eniten vastauksia tuli vastaajien (13 kpl) perusteella ateriapalvelu toimialalta ja kokonaisvastausten määrä (27 kpl) jakautui seuraavasti: perehdytys ja työnopastus 10kpl, esihenkilötaitojen koulutus 7 kpl, asiakaspalvelutaitojen koulutus 5 kpl, tuotteen esittely 3 kpl ja ravintolatilojen esittely 2 kpl.

Hotelli toimialan vastaajien määrä oli (9 kpl) ja kokonaisvastausten määrä (34 kpl) jakautui seuraavasti: majoitustilan esittely (6 kpl), ravintolatilojen esittely, kokoustilojen esittely, matkakohteen esittely, perehdytys ja työnopastus (5 kpl), asiakaspalvelutaitojen koulutus (4 kpl), tuotteen esittely (3 kpl) ja esihenkilötaitojen koulutus (1 kpl).

Ruokaravintolat toimialan vastaajien määrä oli (9 kpl) ja toimialan kokonaisvastausten määrä (41 kpl) jakautui seuraavasti: kokoustilan esittely, perehdytys ja työn opastau ja asiakaspalvelutaitojen koulutus (7 kpl), tuotteen esittely,

ravintolatilojen esittely (6 kpl), majoitustilan esittely, esihenkilötaitojen koulutus (3 kpl) ja matkakohteen esittely (2 kpl).

#### **6.1.4 RestoLabin hyödyntäminen**

Kyselyn viimeisen osion tarkoituksena oli saada mahdollisia ideoita ja ajatuksia liittyen siihen, miten RestoLabin toimintoja voisi hyödyntää mara-alalla vastaajien mielestä. Lisäksi haluttiin tietää mikä yhteistyömuodoista olisi vastaajien kannalta parempi vaihtoehto ja kiinnostaisiko heitä RestoLab -oppimisympäristön hyödyntäminen.

Kysymyksessä, jossa haluttiin selvittää miten RestoLabin toimintoja voisi hyödyntää matkailu- ja ravitsemisalalla vastaajia oli (n=18). Tähän kysymykseen jokaiselta toimialalta puolet oli jättänyt vastaamatta. Hyvin mahdollista, että syynä tähän voi olla, että kysymys on saman tyyppinen kuin aiemmin. Seuraavaksi koostettuna avoimen kysymyksen vastauksia.

”En ole kiinnostunut muuta, kun että Restonomilinja palaisi paikakunnalle.”

”Varmasti ainakin uudet, aloittavat yritykset voisivat hyötyä sen toiminnoista. Hankala sanoa tarkemmin, koska en tiedä sen enempää RestoLabin toiminnoista.”

”Uusien työntekijöiden perehdytyksessä, sekä uusien menetelmien opettamisessa sekä käyttöönotossa.”

”Koulutuspäivät esihenkilöille tai muulle henkilöstölle pienryhmissä työviikon ohessa.”

”Olisi hyvä, että tsempikoulutukset tulisivat yrityksen ulkopuolelta.”

”Ruokatuotannon tehostaminen ja kilpailukyky.”

”Jos materiaali olisi käytettävissä verkossa, sitä voisi hyödyntää itselle sopivaan aikaan ja silloin kun se on tarpeellista.”

”RestoLab on minulle uusi tuttavuus/ tuntematon yritys, joten en osaa sanoa tähän mitään.”

”Matkailussa juuri esittelyt, tiedonhankinta, suunnittelu erilaisille asiakasryhmille. Tiedottaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin matkailukokemusten jälkeen, palautteen antaminen ja konkreettinen välitön yhteydenotto.”

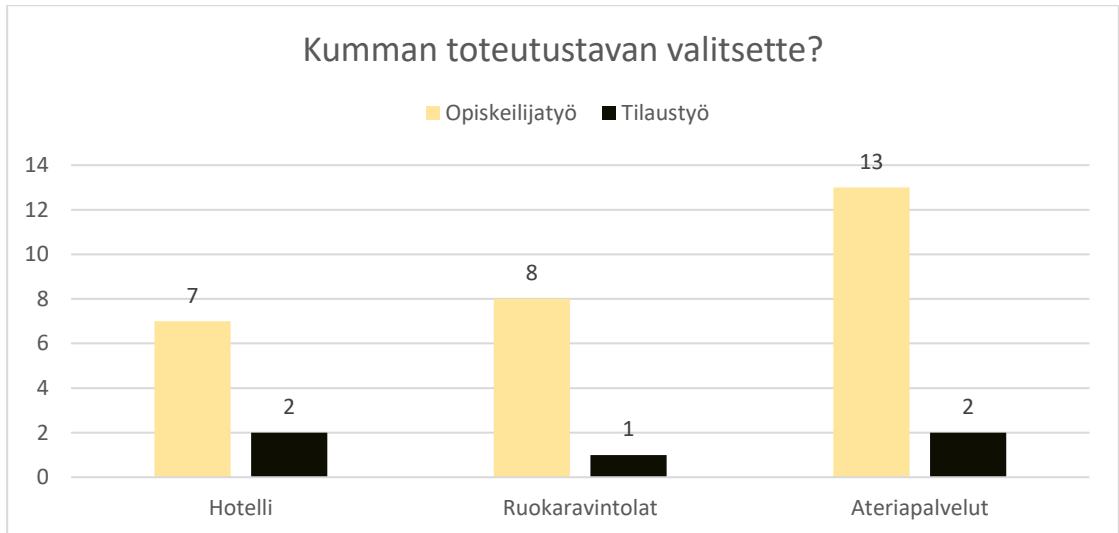
”Koulutuksen ja opastuksen tarjoaminen, uusien innovaatioiden esittely.”

”Pikakouluttaa apuvoimia työpaikoille nopea hygienia ja aspa-opastus.”

Edellisten vastausten perusteella on nähtävissä, että mara-alalla RestoLab olisi hyödyllinen uusien taitojen oppimisessa, sekä päivittämisessä. Lisäksi asiakaspalvelutaitoihin liittyvät asiat nousevat tässäkin kysymyksessä esiin, henkilöstön osaaminen, motivointi ja kannustaminen. Nopea henkilöstön kouluttaminen alalle kuvastaa työvoimapulaa, joka on alan ilmeinen haaste tällä hetkellä. Vastauksista on nähtävissä myös, että RestoLabin toiminta ja tarkoitus on vaikeasti hahmotettavista.

Kuva 13 näyttää seuraavan kysymyksen vastaukset, missä haluttiin tietää minäkälaisen toteutustavan vastaaja valitsee, mikäli tekisi yhteistyötä yhdessä RestoLabin kanssa. Vastaajia oli (n=33) yhteensä. Yhteistyön toteutustavan vaihtoehdot olivat, opiskelijatyö tai asiantuntijatyö. Opiskelijatyö on maksuton, mutta toteutusta ei voida sitoa tiukkaan aikatauluun. Asiantuntijatyölle asetetaan hinta tarjoukseen mukaan ja toteutus sovitun aikataulun mukaisesti.

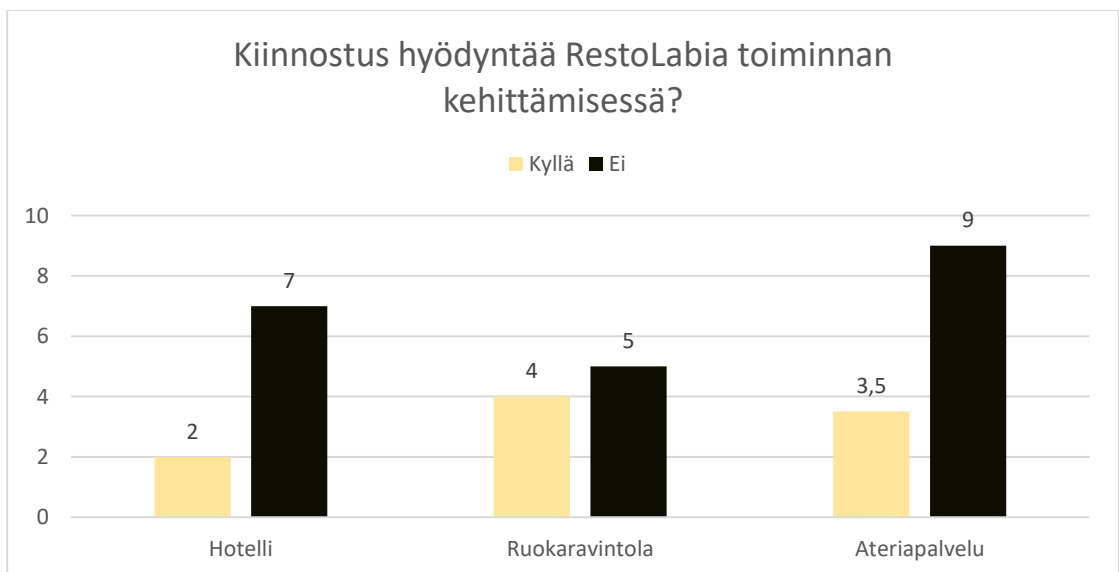




Kuva 13. Yhteistyön toteutustapa. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Vastuksissa on nähtävissä, että yhteistyön toteuttamisessa vastaajat valitsivat työn toteuttamisen tavaksi opiskelijatyön, joka on maksuton ja toteutuksen kanssa ei ole kiire.

Kyselyn lopussa kysyttiin kiinnostuksesta hyödyntää RestoLabia osana oman toiminnan kehittämistä. Vastaajien kokonaismäärä oli (n=34) jotka jakautuivat eri toimialojen kesken seuraavan taulukon mukaisesti. Vastauksen vaihtoehdot olivat kyllä ja ei ja ne ovat nähtävissä kuvassa 14.



Kuva 14. Kiinnostus RestoLabia kohtaan. (Webropol -kyselyn raportin mukaan 2023)

Vastausten perusteella RestoLabin hyödyntäminen oman toiminnan kehittämisessä ei herättänyt kiinnostusta. Tähän vastaukseen haluttiin vastaajilta perustelu, huolimatta siitä oliko kysymykseen vastannut kyllä vai ei.

Avoimeen kysymykseen saatiin vastauksia (n=21) joista seuraava kooste toimialoittain.

### **Hotelli toimiala**

”Tällä hetkellä ei ajankohtainen.”

”Asiaan ja tarjontaan pitäisi ensin perehtyä.”

”RestoLab on täysin vieras, en tiedä mikä se on.”

”Olemme koko ajan kehittyvä hotelli ja meillä on tarkoitus muuttaa toimintaa huomattavasti. Kuin myös brändäystä.”

”Käytämme ulkopuolista kehityspalveluita toiminnan kehittämisessä, eikä yrityksessämme voi käyttää aina ulkopuolisia kehitystoimenpiteitä ilman suostumusta.”

”Meillä on oma yhteistyökumppani koulutuksien toteuttajana.”

### **Ruokaravintola toimiala**

”Valmiiksi räätälöidyt paketit, joissa koulutusmateriaali ja ohjelma valmiina.”

”Ravintolan kustannusrakenne on allokoitu melko tarkasti suorittaviin resursseihin. Suunnittelu- ja asiantuntijatyöhön ei ole varsinaisesti allokoitu resursseja, joka tekee liiketoiminnan kehittämisestä hankalaa. Kaikki kehittämistyö tulisi lähtökohtaisesti lähteä talon sisältä niin, että sillä olisi kestävä ja kehittyvä vaikutus liikeyrityksen kulttuuriin.”

”Mahdollisesti voisimme harkita palvelun käyttöä tulevaisuudessa. Kuulostaa mielenkiintoiselta.”

### **Ateriapalvelut**

”Meillä on niin erityiset prosessit, että luulen ettei apua ole saatavilla.”

”Uusia arkea helpottavia toimintoja tarvitaan aina. Oma osaaminen kaipaa päivitystä, mutta kustannukset eivät saa nousta.”

”Tällä hetkellä toiminta lähtenyt uuden valmistuskeittiön kautta toimimaan, työntekijät motivoituneita ja saatu palaute pääsääntöisesti tukee tehtyä valintaa sekä nykyistä toimintaa.”

”Tuottavuuden lisääminen.”

”Saataisiin kehitettyä kokkien omaa osaamista, hyödynnettyä laitteiden koko kapasiteettia ja kehitettyä omaa työtä.”

”Kunnalla on jo tietyt palvelut kilpailutettu, eikä rahaa ole ylimääräiseen.”

”En ole päättävässä asemassa, joten en uskalla vastata kyllä :).”

Avoimien vastausten perusteella kävi ilmi, että RestoLabin hyödyntäminen oman toiminnan kehittämiseksi ei ole tällä hetkellä ajankohtaista. Lisäksi oli havaittavissa, että RestoLabin toimintaan tulisi paremmin perehtyä. Osa vastaajista kertoi, että toiminnan kehittämiseen käytetään muuta ulkopuolista toimijaa, tai siihen ei ole käytettävissä olevia resursseja kuten henkilöstöä tai rahaa. Toiminta sai myös kiinnostusta, arkea sujuvoittavat toimintatavat ovat aina tervetulleita. Toivottiin tuottavuuden lisäämistä, sekä mahdollisuutta henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

## 7 POHDINTA

Tämän luvun tarkoituksena on arvioida opinnäytetyön onnistumista sen avulla, miten koko prosessi eteni ja saavutettiin opinnäytetyön tavoitteet. Ensimmäisenä käsitellään johtopäätökset, minkä yhteydessä esitetään ajatuksia toimista liittyen RestoLab -oppimisympäristön toiminnan kehittämiseen ja tuotteistamiseen. (Hirsjärvi ym. 2000, 212.) Tämän jälkeen arvioidaan työn luotettavuutta ja lopuksi vielä avaan ajatuksiani opinnäytetyöprosessista kokonaisuutena.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten matkailu- ja ravitsemisalalla toimivat yritykset ja muut toimijat voisivat hyödyntää Xamk RestoLab -oppimisympäristöä oman liiketoiminnan kehittämisessä. Tarkoituksena oli keskittyä tilaan ja siellä olevaan välineistöön, miten työelämä niitä voisi hyödyntää. Tutkimusta ohjasivat alakysymykset, joiden avulla selvitettiin tarpeita liittyen yrityksiä tai toimijoiden kehittämis- ja osaamistarpeisiin, sekä minkälaisia RestoLab ympäristöön liittyviä hyödyntämideoita yrityksissä heräsi.

### 7.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen mukaan oli havaittavissa, että mara-alan yritykset ja toimijat tekevät poikkeuksetta yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Yhteistyötä ammattikorkeakoulujen kanssa ei tehdä samalla tavoin kuin toisen asteen oppilaitosten kanssa. Tämä on mielenkiintoista RestoLabin näkökulmasta, koska osa vastaajista nosti esiin toiminnan kehittämisestä aiheutuvat kustannukset sekä riittämättömät resurssit kehittämisen toteuttamiseen. Tähän ammattikorkeakoululla on mahdollista tarjota osaamistaan työelämälle oppilas, asiantuntija tai hankeyhteistyön avulla. Tietoa mahdollisuuksista tehdä yhteistyötä muilla tavoilla kuin opinnäytetyön tai harjoittelun perusteella, tulisi lisätä työelämän suuntaan näkyvämmiin.

Vastauksia saatiin eniten ateriapalvelut-toimialalta, joka viittaisi suuntaan, että RestoLab toimintaympäristönä palvelisi parhaiten tämän toimialan tarpeita. Tämä myös mukailee Paltan osajabarometria, minkä mukaan eniten pulaa on keittiötyöntekijöistä. Tämän voidaan olettaa näkyvän osaamisen tasossa.

Mikäli halutaan rajata tietty toimiala, kenelle palveluita kohdennetaan, jatkotutkimuksen toteuttaminen rajatummin ja yksityiskohtaisemmin mahdollistaa paremman tutkimustuloksen.

Toimintatapojen uudistamiseen suhtauduttiin positiivisesti, osa kertoikin uudistavansa toimintatapoja jatkuvasti. Uudistamisen tarpeina nousi esiin markkinointi, henkilöstön kouluttaminen ja perehdyttäminen, raaka-aineiden käyttö, ruoan valmistusprosessit, laiteteknologian hyödyntäminen, eli työn sujuvoittamiseen ja henkilöstön osaamiseen tähtäävät toimet, näillä on suuri merkitys toiminnan tuottavuuteen.

Samat teemat nousivat poikkeuksetta esiin avoimien kysymyskohtien vastausten kautta. Henkilöstön koulutustarpeina oli liiketoiminnan ymmärtäminen, myyntiosaaminen mainittiin usein, kuten asiakaspalvelutaidot ja tuotetietous. Työelämätaitoihin liittyvät asiat nousivat esiin, työajan tehokas käyttö ja tietotekniset taidot. Ammattikeittiön puolella edellisten lisäksi laiteosaaminen ja ruoan valmistukseen liittyvät taidot. Paltan (2022, 33.) raportissa, tulevaisuuden osaamistarpeina kolme yleisintä olivat myyntityö, asiakaspalvelu ja tietotekniikka, jotka ovat nähtävissä näissäkin vastauksissa.

RestoLab nähtiin hyödyllisenä mara-alalle kouluttamisen kautta, uusien taitojen oppimisessa ja osaamisen päivittämisessä. Ajatukset toteutustavat vaihtelivat webinaarista virtuaaliopetukseen. Koulutussisällöt, jotka tukisivat yrityksen toimintaa, oli ammattikeittiön näkökulmasta ruoan valmistukseen liittyvät prosessit, sekä kypsennyslaitteiden ominaisuuksien hyödyntäminen. Virtuaalimateriaali, joka tukisi toimintaa liittyisi perehdytykseen ja työnopastukseen, asiakaspalvelutaitoihin ja esihenkilötaitojen kehittämiseen. Hotelli ja ruokaravintolatoimiala painotti tilojen esittelyyn liittyvän virtuaalimateriaalin tarpeellisuutta.

Maininta tarpeesta nopeasta henkilöstön kouluttamisesta alalle kuvastaa työvoimapulaa, joka on alan ilmeinen haaste tällä hetkellä. Vastauksista oli nähtävissä, että RestoLabin toiminta kiinnosti, mutta sen toimintatarkoitus ja hyödynnettävyys on vaikeasti hahmotettavista. RestoLabin hyödyntäminen ei herättänyt vastaajissa kiinnostusta tässä vaiheessa, eli toiminnan tunnettavuuden lisääminen tulevaisuudessa on ensiarvoisen tärkeää.

Avoimien kysymysten vastauksia oli runsaasti ja niiden avulla saatiin sisällöllisesti hyvin tietoa. Joka on hyödynnettävissä toiminnan suuntaa mietittäessä ja mahdollisessa tuotteistamisvaiheessa. Vastauksia tarkastelemalla ja vertaamalla toimialakohtaisesti, pystyi tulosten avulla hahmottamaan toimialojen eroavaisuuksia ja niitä yhdistäviä asioita sekä koko toimialan haasteita.

Työvoimapula alalla on todellinen sekä sen myötä haasteet saada koulutettua työvoimaa, mutta myöskään työssäoppimiselle tai toiminnan kehittämiseksi ei ole vastausten perusteella resursoitu aikaa. Tämä on yhtälönä haastava yrityksille ja henkilöstölle. Erityisesti kun alan työvoima nuorenee, sekä tulevaisuudessa enenevässä määrin kansainvälistyy, tulisi mahdollistaa henkilöstön kehittyminen työssä sekä yrityksen oman toiminnan kehittäminen. Nämä seikat toki tukevat ajatusta siitä, että koulutukset, jotka olisivat saatavilla silloin kuin niille on tarve riippumatta ajasta, olisivat mara-alalle tarpeellisia. Koulutukset, joita voidaan räätälöidä yksilöllisiin osaamistarpeisiin, sekä toteuttaa jollakin tietyllä kielellä, sopisivat työtehtävän perehdyttämiseen sekä tarvittavien taitojen oppimiseen.

Työelämän muutos ilmiöön liittyvät osa-alueet nousivat tuloksissa esiin. Työvoimapula johon vaikutukset ovat moninaiset, on yksi sitä lisäävä syy työvoiman vanheneminen. Samoin digitalisaation ja teknologioiden nopea kehittyminen, sekä sen myötä lisääntyvät osaamistarpeet liittyen tietotekniseen osaamiseen ja laiteteknologian hyödyntämiseen.

RestoLabin kehittämisen jatkotoimissa on hyvä miettiä, toimisiko se kohtauspaikkana työelämälle. Voisiko opiskelijat itse vastata toiminnasta yhteistyössä vastuu opettajien kanssa? Miten työelämää lähdetään lähestymään, halutaanko toteuttaa virtuaalista koulutusmateriaalia tämän tutkimuksen perustella esim. ammattikeittölaitteiden käyttöön ja asiakaspalvelutaitojen harjoittamiseen liittyen. Minkä jälkeen pilottiryhmä tai ryhmien kokoaminen tehdään toimialoittain, ryhmien kanssa materiaali voidaan toteuttaa ja testata yhteistyössä.

Työ2030-ohjelman päätöswebinaarista (2023) yhtenä työelämän kehittämistarpeena nostettiin esiin osaamisen kehittäminen ja sen päivittäminen nopeammin. Se, miten asioita voidaan tehdä järkevämmin ja sujuvammin, niin siihen aidosti tarvitaan täysin uudenlaisia tapoja. Tämän lisäksi keskustelussa puhuttiin, että oppiminen toisilta, eli organisaatioiden oppiminen toisilta on tapa, jota hyödynnetään verrattain vähän. Näiden nostojen perusteella RestoLab toimintaympäristönä voi onnistuessaan tarjota työelämän tarpeisiin alustan, minkä avulla voidaan edellä mainittujen toimintatapojen kautta oppimista tukea ja edistää.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa mara-alan toimijoiden ajatuksia, sekä haluttiin saada kuva toimialalla esiintyvistä tarpeista liittyen työn kehittämiseen. Lisäksi haluttiin ideoita, joihin RestoLab voisi tarjota ratkaisua tilaa ja laitteistoa hyödyntämällä. Tutkimuksen avulla saatiin vastausmäärän puitteissa tietoa näihin liittyen, joten tästä näkökulmasta katsottuna tutkimusta voidaan pitää onnistuneena. Tutkimuksessa ei kuitenkaan käynyt ilmi mitään hirveän yllättävää tietoa. Enemmänkin tietoa, joka vahvistaa todeksi mara-alan toimintaympäristössä vaikuttavia asioita, näin edesauttaen RestoLabin toiminnan kehittämistä. Sen sijaan itse RestoLab -oppimisympäristöön liittyvää tietoa on tämän tutkimuksen jälkeen taas enemmän saatavilla kuin aiemmin.

## **7.2 Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että se olisi mahdollisimman luotettava ja pätevä, tästä syystä se arvioidaan tutkimustyön yhteydessä. Tätä kuvaavat seuraavat käsitteet, reliaabelius ja validius. Reliaabelius tarkoittaa mm. että tutkimuksen tuloksia arvioidessa kaksi eri henkilöä pääsisivät samaan lopputulemaan. Validius kertoo työn pätevydestä, eli onko tutkimuksen tuloksista saatu juuri se tieto, mitä sillä on alun perin ollut tarkoitus saada. Vastaavatko tulokset tutkimusta ohjaaviin tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2000, 213.)

Tutkimuksessa on pyritty jatkuvasti huomioimaan, että työtapana noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen pyrkinyt käyttämään työn tietoperustassa lähteitä, jotka ovat luotettavia. Lähteitä valitessa on käytetty harkintaa, vaikka kaikki lähteet eivät ole tieteellisiä julkaisua, ovat ne taholta, jota voidaan pitää

ammattillisessa toimiympäristössä luotettavana. Esimerkkinä voidaan ottaa sosiaalisen median palvelu LinkedIn, jossa eri alojen asiantuntijat kohtaavat, joista moni on osallisena tieteellisten tutkimuksien toteuttamisessa.

Kyselylomakkeen toteutuksessa huomioitiin asiat, jotka lisäävät tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Toteutusvaiheen aikana tehdyt päätökset, joilla vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen on jo avattu aiemmin luvuissa 4.1. ja 4.2. Kysely toteutettiin anonyymina. Kyselyn osalta pohdittiin sen lähettämistä sähköpostitse tietylle joukolle tai julkisena linkkinä sosiaalisen median palveluiden kautta. Lopulta päädyttiin lähettämään kysely suoraan mara-alan yrityksille ja toimijoille. Näin siksi, koska usein kyselyssä vastausprosentti jää hyvin pieneksi. Näin ainakin voitiin varmistaa, että ne, jotka ovat vastanneet, toimivat varmasti mara-alalla, joka edusti kyselyn perusjoukkoa.

Aineiston analyysissä vastauksien kohdalla, jotka sisälsivät tietoa, millä vaikutus vastaajan tunnistamisen, raportoitiin se niin, että vastaaja ei ole tunnistettavissa. Aineistossa vastaukset noudattivat kautta linjan samoja teemoja, toimialoittain, sekä niiden sisällä oli nähtävissä samankaltaisuuksia erityisesti avoimien kysymysten vastausten osalta. Näiden perusteella voidaan ajatella, että työssä esitetyt johtopäätökset eivät perustu sattumanvaraisuuteen, joka on yksi luotettavuuden peruste, jolla myös vaikutusta tutkimuksen pätevyyteen.

Tutkijanroolissa olen ymmärtänyt näiden edellä mainittujen asioiden vaikuttavan työn luotettavuuteen ja pätevyyteen, sekä sen, että olen niin sanotusti työni tutkimusväline. Tällä tarkoitetaan mm. oman työskentelyn reflektointia läpi prosessin, tehtyjen valintojen perustelua sekä tutkimuksessa esitettyjä omia ajatuksia. Opinnäytetyössä on tuotu esiin kaikki tutkimuksen kulkuun vaikuttaneet tekijät sekä asiat. Sellaisetkin, joilla voi olla kielteisiä vaikutuksia luotettavuuden arviointiin, kuten teknisten virheiden vaikutus kysymyksiin tai verrattain pieni vastausprosentti. Luotettavuuden arviointi koskee näin ollen koko tutkimusprosessia ja kaikkia ratkaisuja, joihin on päädytty tutkimuksen aikana. Tämä erottaa kvalitatiivisen tutkimuksen kvantitatiivisesta tutkimuksesta, jossa luotettavuuden arviointi pohjautuu pelkästään mittauksen luotettavuuteen. Tä-



män vuoksi perinteinen käsitys validiteetista ja reliabiliteetista ei toteudu laadullista tutkimusta arvioitaessa. (Eskola ym. 1998, luku 5; arviointi luotettavuutena; Vilka 2021 luku 4; kokonaisluotettavuus; Hirsjärvi ym. 2000, 213–215.)

### 7.3 Oma pohdinta

Opinnäytetyön tekemisestä sovittiin keväällä 2022, tällöin tehtiin sopimus työn aloittamisesta elokuussa ja sopimuksen mukaan työn tuli olla valmis hutikuun 2023 loppuun mennessä. Aloitin sopimuksen mukaisesti tutkimaan aihealueita ja orientoitumaan opinnäytetyöprosessin aloittamiseen. Huomasin hyvin nopeasti, että oma uteliaisuuteni aiheutti haasteita tiedon lajittamiselle ja rajaamiselle. Tapani työskennellä ensimmäisen laajemman tutkimustyön äärellä ei ollut niin systemaattista, kuin sen olisi pitänyt. Alun perin työssä toteutetusta kyselyn aikataulusta oli keskusteltu, että se tulisi lähettää ennen mara-alalla alkavaa pikkujoulusesonkia. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, johon vaikutti mm. muiden opintojen tekeminen, epävarmuus tietoperustan sisällöstä ja sen kirjoittamisen suhteen, jolla oli vaikutusta kyselylomakkeen tekemiseen.

Opinnäytetyöprosessi on ollut haastava itselleni, tunteet työntekemisen suhteen ovat vaihdelleet laidasta toiseen. On myönnettävä, että alussa oma asenteeni tutkimusprosessin toteuttamisesta oli hiukan ylimielinen. Ajattelin hoitavani opinnäytetyön yhtä näppärästi ja sutjakasti kuten muutkin opintojeni aikaiset tehtävät. En myöskään hyödyntänyt ohjausta riittävästi, vaan olen edennyt itsenäisesti varmistamatta oikeaa suuntaa. Tässä kokemattomuus tutkijana korostui ja kostautui. En osannut valita selkeää omaa tutkimuksellista linjaa, vaan yritin kuunnella kaikkien ajatuksia liittyen työhön.

Tutkimusta tehdessäni ymmärrys lisääntyi siitä, miksi prosessiin on hyvä luottaa. Pysähtyä pohtimaan millä tavoin tutkimus tehdään ja miten siinä edetään johdonmukaisesti vaiheesta toiseen. Opinnäytetyön aihe oli kiinnostava, ja erityisesti sen liittyminen ajankohtaisiin työelämän teemoihin ja teknologioihin innostivat hyvin paljon. Toisaalta taas oli tunne, useinkin, että kokonaisuudesta oli haastava rajata riittävän kapeaa, mutta syvällistä kokonaisuutta. Koen, että tätä en saavuttanut täysin tässä työssä.

Kyselylomakkeen toteutusvaiheessa sain palautetta toimeksiantajalta koskien lomaketta, sekä työn sisältöä, näistä oli apua lopullisen suunnan löytämisessä. Ennen kyselyn lähetystä lomake hyväksytettiin toimeksiantajalla. Kyselyn lähettämisen jälkeen, tein heti havaintoja asioista, jotka olivat epäonnistuneet lomakkeessa. Näillä ei kuitenkaan mielestäni ollut vaikutusta lopputulemaan. Mikäli kysely toteutettaisi alusta lähtien uudelleen tulisi kyselylomakkeesta täysin strukturoitu ja yksityiskohtaisempi. Vastausten tarkastamisvaiheen edetessä huomioin paljon kyselyn kohtia, joissa olisi voinut tehdä toisin.

Virheiden sanotaan olevan paras opettaja, mitä enemmän, sen opettavaisempi matka on takanapäin. Päälimmäisenä on helpotus ja ilo, olen saanut projektin maaliin huolimatta ajoittaisista haasteista. Kokonaisuudessaan pidän opinnäytetyön tekemistä erinomaisena oppimiskokemuksena. Minkä myötä olen kartuttanut omaa osaamistani. Työssäni esiintyvät asiat ja teemat ovat ruokkineet uteliaisuuttani tavalla, että jatkan varmasti aihealueisiin syventymistä tämän jälkeenkin.

## LÄHTEET

Alustatalous s.a. Työterveyslaitos. Työelämän muutos. WWW-sivusto. Saatavissa: [Alustatalous | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](https://www.ttl.fi/tyoterveyslaitos) [viitattu 22.2.2023].

Blohm Schytte, M. 2021. Digikuva. WWW-sivusto. Julkaistu 26.05.2021. Saatavissa: <https://digi-kuva.fi/valokuvauslaitteet/taman-vuoksi-kannattaa-hankkia-gimbal> [viitattu 22.2.2023].

Dinesh Punni. 2021. TEDxTUBerlinSalon. How immersive technologies (AR/VR) will shape our future. YouTube. Videoleike. Julkaistu 31.8.2021. Saatavissa: [https://www.youtube.com/watch?v=QcANba\\_1xg8](https://www.youtube.com/watch?v=QcANba_1xg8) [viitattu:2.2.2023].

ELY-keskus s.a. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Työelämän kehittäminen. WWW-sivusto. Saatavissa: [Työelämän kehittäminen - ely - ELY-keskus](https://www.ely-keskus.fi/tyoelaman-kehittaminen) [viitattu 21.4.2023]

Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. E-kirja. Saatavissa: [Johdatus laadulliseen tutkimukseen | Ellibs Lukuohjelma \(ellibslibrary.com\)](https://www.ellibslibrary.com/johdatus-laadulliseen-tutkimukseen) [viitattu 2.5.2023].

Granö, P., Hiltunen, M. & Jokela, T. 2018. Suhteessa maailmaan ympäristöt oppimisen avaajina. Lapland University Press. Rovaniemi. PunaMusta Oy. Tampere.

Hemminki-Reijonen, U. 2021. Virtuaalitodellisuus oppimisessa. Opas opettajalle. Opetushallitus. PDF-tiedosto. Saatavissa: [\\*Virtuaalitodellisuus oppimisessa \(oph.fi\)](https://www.opph.fi/virtuaalitodellisuus-oppimisessa) [viitattu 26.3.2023].

Hirsjärvi, S., Remes, P.& Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. painos. Helsinki: Tammi

Ilmastonmuutos ja työ. Työterveyslaitos. Työelämän muutos. WWW-sivusto. Saatavissa: [Ilmastonmuutos ja työ | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](https://www.ttl.fi/ilmastonmuutos-ja-tyo) [viitattu 23.2.2023].

Järvilehto, L. 2014. Hauskan oppimisen vallankumous. PS-kustannus. Jyväskylä.

Kokkinen, L. 2020. Työterveyslaitos. Hyvinvointia työstä 2030-luvulla-Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. PDF-tiedosto. Saatavissa: [Hyvinvointia työstä 2030-luvulla – Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä \(julkari.fi\)](#) [viitattu 24.1.2023].

Krokkfors, L., Kangas, M. & Kopisto, K. 2014. Oppiminen pelissä. Pelit, pelillisyyt ja leikillisyyt opetuksessa. Tampere: Vastapaino.

Laine, H. s.a. Virtual Outdoors Finland. 360-videokuvauksen työohje – näin kuvaat 360-kameralla. WWW-sivut. <https://virtual.outdoorsfinland.com/2018/04/360-videokuvauksen-tyoohje-nain-kuvaat-360-kameralla/> [viitattu 22.2.2023].

Lynch, G. & Pikkarainen, J. 2021. Global techradar. WWW-sivusto. Julkaistu 19.9.2021. Saatavissa: <https://global.techradar.com/fi-fi/reviews/arvostelussa-oculus-quest-2> [viitattu 22.2.2023].

Mara ry. 2023. Työvoiman saatavuus. Työperäisen maahanmuuton edistämiseksi on kiire. WWW-sivut. Saatavissa: [MaRa - Edunvalvontateemana työvoiman saatavuus ja vetovoima - MaRa ry](#) [viitattu 10.4.2023].

Meta. 2023. Oculus for business. Hilton Parempaa vieraanvaraisuutta empatian kautta. WWW-sivusto. Saatavissa: [Hilton hyödyntää Oculusta oppimisessa ja kehityksessä | Oculus for Business](#) [viitattu 13.4.2023].

Palta. 2022. Palvelualojen Osaajabarometri 2022. PDF-tiedosto. Julkaistu 30.5.2022. Saatavissa: [https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2022/05/Raportti Palvelualojen-osaajabarometri\\_30.5.2022.pdf](https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2022/05/Raportti_Palvelualojen-osaajabarometri_30.5.2022.pdf) [viitattu 15.4.2023].

PedaXR. 2023. XR-tekniikan mahdollisuudet, trendit ja tulevaisuuden näkymät. Webinaari. Julkaistu 6.3.2023. Saatavissa: [Webinaaritallenteet 6.3. – PedaXR](#) [viitattu: 14.4.2023].

Ranki, S. 2023. HELP-katsaus: Työelämän muutosnäkymät. PDF-tiedosto. Saatavissa: [HELP-katsaus: Työelämän muutosnäkymät \(julkari.fi\)](#) [viitattu: 14.4.2023].

Ryky, P. 2022. Työterveyslaitos. Oppimisen johtaminen: Teoreettinen katsaus klassikoihin ja uudempiin malleihin. TYÖ2030 -Työn ja työhyvinvoinnin kehittämisohjelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-032-4> [viitattu 16.2.2023].

Salonen, J.2022. Metropolia. Tikissä. Tulevaisuudessa kaikki toimialat voivat hyödyntää XR-teknologioita. Blogi. Julkaistu 1.11.2022. Saatavissa: <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2022/11/01/tulevaisuudessa-kaikki-toimialat-voivat-hyodyntaa-xr-teknologioita/> [viitattu 16.2.2023].

Sitra. 2023. Megatrendikortit. Jatkuva osaamisen kehittäminen korostuu. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/megatrendikortit/> [viitattu 15.2.2023].

Tapala, P. 2022. Pelillistäminen osana elinikäistä oppimista – pelinkaltaisuus motivaation moottorina täydennyskoulutuksessa. Kajaanin ammattikorkeakoulun julkaisusarja A 19/2022. PDF-tiedosto. Saatavissa: [\\*pelillistäminen-tutkimus-tapala-pohjassa.pdf \(theseus.fi\)](#) [viitattu 15.3.2023].

Teknologia ja hyvinvointi s.a. Työterveyslaitos. Työelämän muutos. WWW-sivusto. Saatavissa: [Teknologia ja hyvinvointi | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#) [viitattu 23.2.2023].

Tikkurila. 2023. Colour Master. WWW-sivusto. Saatavissa: [Colour Master – Kun luovuus kohtaa todellisuuden | Tikkurila](#) [viitattu 15.4.2023].

Tilastokeskus. 2022.Toimialaluokitus. WWW-sivusto. Saatavissa: [Luokitus: Toimialaluokitus 2008 | Tilastokeskus \(stat.fi\)](#) [viitattu 24.1.2023].

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi Matkailupalvelujen tuotteistamine. Restamark Oy.

Työelämän muutos. s.a. Työterveyslaitos. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos> [viitattu 22.2.2023].

Työ- ja elinkeinoministeriö. s.a. Työelämän kehittäminen. Työelämään kehittämisen yhteistyössä. WW-sivut. Saatavissa: [Työelämän kehittäminen - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu \(tem.fi\)](#) [viitattu 10.4.2023].

Työterveyslaitos. 2023a. Käynnissä on suurin työelämän muutos vuosikymmeniin. Tiedote. WWW-sivustot. Julkaistu 13.1.2023. Saatavissa: [Käynnissä on suurin työelämän muutos vuosikymmeniin | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#) [viitattu 10.4.2023].

TYÖ2030. Työn ja työhyvinvoinnin kehittämisohjelma. 2022 c. Tietoa ohjelmasta. WWW-sivustot. Saatavissa: [TYÖ2030 - Tietoa ohjelmasta \(ttl.fi\)](#) [viitattu 10.4.2023].

TYÖ2030. Työn ja työhyvinvoinnin kehittämisohjelma. 2022a. Yhteystiedot ja keskeiset toimijat. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://hyvatyo.ttl.fi/tyo2030/tietoa-ohjelmasta/yhteystiedot-ja-keskeiset-toimijat> [viitattu 12.12.2022].

TYÖ2030. Työn ja hyvinvoinnin kehittämisohjelma. 2022b. Työmarkkinajärjestöjen yhteinen näkemys digitalisaatiosta työpaikoilla. PDF-tiedosto. Saatavissa: [https://hyvatyo.ttl.fi/hubfs/Digitalisaatio\\_ty%C3%B6paikoilla\\_yhteinen%20n%C3%A4kemys\\_2\\_sivua\\_final\\_10.3.pdf](https://hyvatyo.ttl.fi/hubfs/Digitalisaatio_ty%C3%B6paikoilla_yhteinen%20n%C3%A4kemys_2_sivua_final_10.3.pdf) [viitattu 12.12.2022].

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf> [viitattu 11.4.2023].

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227174> [viitattu 21.12.2022].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. 5.painos.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tutkimus- ja kehitys. s.a. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Tutkimus- ja kehitys. Toimimme 4 vahvuusalalla. WWW-sivusto. Saatavissa: [Tutkimus ja kehitys - Xamk](#) [viitattu 21.12.2022].

Vastuulliset ruokapalvelut.s.a. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. WWW-sivusto. Saatavissa: [Vastuulliset ruokapalvelut - Xamk](#) [viitattu 29.12.2022].

Xamk. 2021. Xamk RestoLab viestintäsuunnitelma. Powerpoint-tiedosto. Saatavissa: Xamk RestoLab teams-ryhmä [viitattu 24.1.2023].

3D Bear Oy. AR- ja VR-oppimisen strateginen kumppani. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.3dbear.io/fi/> [viitattu 22.4.2023].

# XAMK RESTOLAB

SAATEKIRJE

Hei!

Minä olen Tiia Samaniego, ja opiskelen matkailu- ja palveluliiketoimintaa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa. Restonomi opintoni ovat loppusuoralla, joten lähestynkin teitä opinnäyteyöhöni liittyvän kyselyn vuoksi. Toimeksiantajana työssäni toimii XAMK RestoLab, joka on tulevaisuuden tarpeisiin soveltuva oppimis- ja kehittämissympäristö. Toiminta on tällä hetkellä keskittynyt matkailu- ja ravitsemisalalan opiskelijoiden kouluttamiseen, sekä toimien alan kehittämiseen suunnattujen hankkeiden toimintaympäristönä.

RestoLabissa on opetuskeittiö, jossa on nykyaikaiset ja älykkäät laiteratkaisut, sekä ruoan valmistukseen tarvittava välineistö ja ravintolatila. Keittiötilassa on useita näyttöjä, sekä kameratekniikkaa, joka mahdollistaa hybridimallin mukaisen toiminnan suoraan opetuskeittiöstä. Tilassa käytettävissä olevan teknologian avulla pystytään toteuttamaan 360- kuvia ja videoita, luomaan virtuaalisia ympäristöjä sekä hyödyntämään niissä pelillistämistä. Näitä kaikkia teknologian avulla toteutettavia elementtejä voidaan työelämässäkin hyödyntää omaan toimintaympäristöön sopivalla ja tarpeellisella tavalla.

XAMK RestoLab taipuu siis hyvin monenlaiseen käyttöön, ja toiveena on, että alan yrittäjät ja toimijat hyödyntäisivät sitä tulevaisuudessa oman toimintansa kehittämisen apuna. Kyselyllä keräämme kehittämistyön avuksi ajatuksia, ideoita ja tietoa teiltä alan ammattilaisilta.

Kysely tukee XAMK RestoLabin kehittämistyötä ja vastaamalla autat kirkastamaan kehittämistyön tulevaisuuden suuntaa, antaen arvokasta tietoa nykyhetkestä ja tulevaisuuden tarpeista oman toimialan ja yrityksen näkökulmasta.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaaminen tehdään anonymisti. Vastauksia tullaan käyttämään opinnäytetyössä ja ne hävitetään opinnäytetyöprosessin päättymisvaiheessa, eli toukokuun loppuun mennessä.

Kysely on avoinna 23.3.2023 -6.4.2023 välisen ajan ja vastaamiseen menee noin 10-15 minuuttia.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Marjut Kasper XAMK Mikkeli.

Ystävällisin terveisin,

Tiia Samaniego



## Kysely XAMK RestoLab

Tämä kysely on osa Tiia Samaniegon opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kartoittaa matkailu- ja ravitsemisalan yritysten ajatuksia koskien XAMK RestoLab oppimisympäristöä. Kysely sisältää yhteensä 16-19 vastauskohtaa, osa kysymyksistä ovat avoimia, joihin toivotaan vastauksia. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia.

XAMK RestoLab oppimisympäristö taipuu hyvin monenlaiseen käyttöön, toiveena on, että matkailu- ja ravitsemisalan yrittäjät ja toimijat voisivat hyödyntää sitä oman toimintansa kehittämisen apuna. Kyselyllä kerätään kehittämistyön avuksi ajatuksia, ideoita ja tietoa teiltä alan ammattilaisilta.

Vastauksia käytetään opinnäytetyöhön, jonka avulla XAMK RestoLabin toiminnan kehittämistä jatketaan seuraavaksi tuotteistamisvaiheella.

### Perustiedot (kysymykset 1-5)

#### Toimipaikan sijainti

 ▼

#### Toimiala

	Toimiala
1 Hotelli	<input type="checkbox"/>
2 Motelli tai matkustajakoti	<input type="checkbox"/>
3 Kahvila tai pikaruokaravintola	<input type="checkbox"/>
4 Ruokaravintola	<input type="checkbox"/>
5 Ateriapalvelut ja muut ravitsemispalvelut	<input type="checkbox"/>

#### Henkilökunnan määrä

- 1-5  
 5-10  
 10-50  
 50-100  
 yli 100

Asiakaspaikat / majoituspaikat

Asiakasmäärä viikossa

Tallenna ja jatka myöhemmin

Seuraava



## Kysely XAMK RestoLab

Tämän osion kysymyksiä käytetään taustatietona ja niiden avulla halutaan selvittää, onko yrityksessä aiempaa kokemusta yhteistyöstä oppilaitosten kanssa.

Oletteko tehneet yhteistyötä oppilaitosten kanssa?

Kyllä

Ei

Mikä oli oppilaitoksen koulutusaste?

Toinen aste ▼

Mihin yhteistyö liittyi?

Harjoittelu ▼

Kerro tarkemmin mitä yhteistyössä tehtiin?

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Seuraava



## Kysely XAMK RestoLab

RestoLabin avulla on mahdollista kehittää palveluliiketoiminnan taitoja, kuten asiakkaan kohtaamista, esihenkilön ohjaus-, suunnittelu- ja johtamistaitoja. Tehdä virtuaaliesityksiä kouluttamisen tarpeisiin, majoitus- ja ravintolatilojen esittelyä sekä virtuaalimatkoja varten. Opetella ruoan valmistusmenetelmiä ja laiteteknologian hyödyntämistä ammattikeittiössä, kehittää uusia ruokatuotteita ja oppia miten datan avulla ammattikeittiö voi toimia energiatehokkaammin.

Missä toiminnoissa olisitte valmiita uudistamaan toimintatapoja?

Missä konkreettisissa asioissa henkilöstönne tarvitsee koulutusta?

Minkälainen palvelu RestoLabin toteuttamana tukisi yrityksenne toimintaa?

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Seuraava

## Kysely XAMK RestoLab

Mitkä seuraavista koulutuksista olisivat tarpeellisia yrityksessänne?

### Valmistustavan vaikutus ruoanvalmistus prosessissa

- satsitus, jaksotus, erävalmistus
- vakumoinnin hyödyntäminen
- eri tuotantotapojen vaikutus valmistukseen
- fermentointi, hapattaminen, pikkelöinti
- kypsennysmenetelmät kuten yön yli kypsennys tai matalalämpökypsennys (Sous-Vide)

### Ammattikeittiön laiteteknologian hyödyntäminen

- yhdistelmäuunin perustoiminnot
- uuniin valmiiksi ohjelmoitujen prosessien hyödyntäminen
- uunin lämpöanturin hyödyntäminen
- omien kypsennysohjelmien tekeminen ja tallennus

### Virtuaalimateriaalin tuottaminen

- tuotteen esittely
- ravintolatilojen esittely
- kokoustilojen esittely
- majoitustilan esittely
- matkakohteen esittely
- perehdytys ja työnopastus
- asiakaspalvelutaitojen koulutus
- esihenkilötaitojen koulutus

Tallenna ja jatka myöhemmin

## Kysely XAMK RestoLab

Miten RestoLabin toimintoja voisi hyödyntää matkailu- ja ravitsemisalalla?

Mikäli hyödyntäisitte RestoLabin toimintoja kumman toteutustavan valitsette?

- Opiskelijatyö, joka on maksuton, mutta toteutusta ei voida sitoa tiukkaan aikatauluun.
- Asiantuntijatyö, hinnoittelu erillisen tarjouksen mukaan, toteutus sovitun aikataulun mukaisesti.

Kiinnostaako yritystänne hyödyntää RestoLabin toimintoja oman toiminnan kehittämisessä?

- kyllä
- ei

Perustele vastauksesi lyhyesti

Loistavaa, olet täyttänyt nyt koko kyselyn!

Kiitos osallistumisesta!