



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Ulla Taipale-Lehto

MATKAILU- JA RAVITSEMISALAN OSAAMISTARVERAPORTTI

© Opetushallitus ja tekijät

Raportit ja selvitykset 2012:13

ISBN 978-952-13-5172-3 (nid.)

ISBN 978-952-13-5173-0 (pdf)

ISSN-L 1798-8918

ISSN 1798-8918 (painettu)

ISSN 1798-8926 (verkkójulkaisu)

Taitto: Edita Prima Oy/Timo Päivärinta/PSWFolders Oy

www.oph.fi/julkaisut

Painopaikka: Edita Prima Oy

SISÄLTÖ

1	Tiivistelmä	5
2	Johdanto.....	7
3	Ennakointiprosessista.....	8
4	Muutostekijät	10
5	Skenaariot.....	11
	5.1 Skenaario 1: Lokaalisti globaali – turvallisesti kehittyvä.....	11
	5.2 Skenaario 2: Kävipä huonosti – ja näin nopeasti.....	13
	5.3 Skenaario 3: Yllätyksellinen utopia	13
	5.4 Skenaario 4: Tässä ollaan	14
6	Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarpeet eri osa-alueilla	16
	6.1 Ruoka- ja ravintolapalvelut.....	16
	6.2 Majoituspalvelut	17
	6.3 Ohjelma-, viihde-, festivaali- ja hiihtokeskuspalvelut	18
	6.4 Myynti-, markkinointi- ja kokouspalvelut.....	18
	6.5 Matkailu- ja ravitsemisalan eri osa-alueille yhteiset osaamistarpeet	19
7	Osaamistarpeet eri ammattiryhmissä	20
	7.1 Osaamistarpeet ravitsemisalan palveluiden ammattiteissa	21
	7.2 Matkailupalveluiden ammattilaisten osaamistarpeet.....	22
	7.3 Osaamistarpeet majoituspalveluiden ammattiteissa	23
	7.4 Yhteenveto ennakointiryhmän tuottamista matkailu- ja ravitsemisalan keskeisistä osaamistarpeista vuosina 2021 – 2026	25
8	Ennakointiryhmän tulokset suhteessa C&Q -Profession -järjestelmän yhteydessä toteutettuihin yrityshaastatteluihin.....	28
9	Toimenpide-ehdotuksia koulutuksen kehittämiseksi	31
10	Ennakointiprosessin arviointia	33
11	Lopuksi	34
Liitteet		
Liite 1	Matkailu- ja ravitsemisalan ennakointiryhmän kokoonpano.....	36
Liite 2	VOSE-projektissa C&Q-profession –järjestelmän testauksessa mukana olleet koulutusorganisaatiot	37
Liite 3	Matkailu- ja ravitsemisalan ennakointiprosessin kuvaus	38
Liite 4	Skenaarioihin liittyvät tarinat.....	44

1 Tiivistelmä

Opetushallituksessa toteutettava Valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakointi (VOSE) -projektissa on kehitetty prosessimallia osaamistarpeiden ennakointiin. Tavoitteena on tuottaa ennakointitietoa, jota voidaan hyödyntää niin ammatillisen, ammattikorkeakoulu- kuin yliopistokoulutuksenkin sisältöjen kehittämisessä vastaamaan tulevaisuuden työelämän tarpeita. VOSE-projekti toteutetaan Opetushallituksessa sen rahoittamana Euroopan sosiaalirahaston tuella 1.6.2008–31.5.2012.

Ennakointimallia on pilotoitu kahdella alalla: kiinteistö- ja rakentamisaikavälillä (suomenkielinen pilotti) sekä lasten päivähoidon ja lapsi- sekä perhetyön sektorilla (ruotsinkielinen pilotti). Pilotit ovat tuottaneet ennakointitietoa kyseisten alojen tulevaisuuden osaamistarpeista sekä testanneet ennakointimallia. Pilottien tulokset on kirjattu osaamistarveraportteihin, jotka on julkaistu VOSE-projektin Internet-sivuilla.

Kolmas ennakointiprosessi toteutettiin **matkailu- ja ravitsemisaikavälillä** joulukuun 2011 ja huhtikuun 2012 välisenä aikana ja prosessissa hyödynnettiin edellä mainituista piloteista sekä projektille toteutetusta ulkoisesta arvioinnista saatuja kokemuksia. Matkailu- ja ravitsemisaikavälillä tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakointia varten koottiin ennakointiryhmä, joka koostui matkailu- ja ravitsemispalveluiden koulutustoimikunnasta sekä alan muista asiantuntijoista. Ennakointiryhmä kokoontui perustamiskokouksen jälkeen neljään koko päivän kestäneeseen ennakointityöpajaan, minkä jälkeen järjestettiin vielä päätöskokous, jossa täsmennettiin siihen mennessä tuotettuja tuloksia.

Ennakointiryhmä pohti ensin matkailu- ja ravitsemisaikavälillä vaikuttavia keskeisiä tulevaisuuden muutosvoimia, määritteli niille erilaisia vaihtoehtoisia tulevaisuuden tiloja ja laati tulevaisuustaulukkomenetelmää käyttäen neljä erilaista alaa koskevaa skenaariota. Skenaarioista ennakointiryhmä työsti tulevaisuuden osaamistarpeita ja ehdotuksia koulutuksen kehittämiseksi. Aikaperspektiivi ennakointityössä oli 10 – 15 vuotta eteenpäin eli ennakointiryhmä mietti matkailu- ja ravitsemisaikavälillä osaamistarpeita vuosina 2021 – 2026.

Keskeisiksi, useammassa erilaisessa tulevaisuudentilassa koko alaa koskeviksi osaamistarpeiksi nousivat seuraavat:

- Alan perustaidot ja ydinosaaminen, kuten ruoka- ja ravitsemukseen liittyvä osaaminen sekä matkailuun liittyvä perusosaaminen
- Kielitaito
- Kulttuuriosaaminen, kuten monikulttuurisuuden sekä paikalliskulttuurin ymmärtäminen ja hyödyntäminen
- Turvallisuus-, riskinhallinta- ja kriisiosaaminen
- Tieto- ja viestintätekniikan osaaminen ja sen kehityksen seuraaminen sekä siihen liittyvien uusien toimintatapojen nopea omaksuminen
- Johtamiosaaminen
- Moninaisuuden ymmärtäminen, ”erilaisuuden” ymmärtäminen
- Ympäristö- ja ekologinen osaaminen sekä vastuulliseen toimintaan ja kestäväan kehitykseen liittyvä osaaminen
- Liiketaloudellinen osaaminen, myynnin ja markkinoinnin taidot sekä yrittäjyysosaaminen
- Verkosto-osaaminen

- Asiakasosaaminen
- Työlainsäädännön ja työehtosopimusten hallinta
- Alan lainsäädännön tuntemus sekä sopimusoikeuden tuntemus
- Ennakointiosaaminen
- Tutkimustiedon ymmärtäminen ja sen hyödyntäminen kehitystyössä

Lisäksi tulevaisuudessa on yhä tärkeämpää kehittää jatkuvasti omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan. Yksittäisten työprosessien vaiheiden, tulevaisuudessa käytettävien laitteiden tai esimerkiksi tieto- ja viestintätekniikan muutoksia on hyvin vaikea tarkalla tasolla ennakoida, joten tärkeää onkin se, että ammattilaiset seuraavat jatkuvasti ympärillään tapahtuvaa kehitystä.

Osaamistarpeita ei asetettu tärkeysjärjestykseen missään prosessin vaiheessa. Ryhmä ei myöskään ottanut kantaa siihen, miten eri osaamistarpeet tulee huomioida eri koulutusasteilla, vaan tuotti alaa koskevia tulevaisuuden osaamistarpeita koulutussisältöjen käytännön suunnittelijoille, kehittäjille ja päättäjille jatkotyöstämistä varten.

Tässä julkaisussa on raportoitu ennakointiryhmän tuottamat tulevaisuuden muutostekijät, ryhmän laatimat neljä skenaariota sekä skenaarioista johdetut tulevaisuuden osaamistarpeet yllä esitettyä tarkemmalla tasolla. Työtä on myös täydennetty haastatteluin kootuilla tiedoilla työorganisaatioiden tulevaisuuden osaamistarpeista. Lisäksi on esitetty ennakointiryhmän ehdotukset koulutuksen kehittämiseksi. Tähän matkailu- ja ravitsemisalaa koskevaan osaamistarveraporttiin on siis koottu ennakointiryhmän työn tulokset, eikä se ole Opetushallituksen virallinen kannanotto.

Ennakointityön taustamateriaaliksi tuotettiin kaksi selvitystä, joista toinen sisälsi matkailu- ja ravitsemisalaa koskevaa tietoa muun muassa alan toimijoista sekä ammatti- ja koulutusrakenteesta ja selvitykseen oli koottu myös alaa koskevien, aiemmin toteutettujen ennakointien tuloksia. Toiseen selvitykseen oli koottu viimeaikaisia, yhteiskuntaa ja työelämää yleisemmin käsitelleitä tulevaisuusaiheisia hankkeita ja etenkin niissä tuotettuja näkemyksiä keskeisimmistä tulevaisuuden muutosvoimista. Työskentelyssä hyödynnettiin myös muiden koulutustoimikuntien sihteereille ja puheenjohtajille tehtyä kyselyä, jonka avulla saatiin prosessiin mukaan arvokasta tietoa muun muassa muiden alojen asiantuntijoiden näkemyksistä heidän edustamansa alan sekä matkailu- ja ravitsemisalaa koskevista tapahtuvista muutoksista tulevaisuudessa. Lisäksi työskentelyssä hyödynnettiin työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämää TrendWiki-järjestelmää, johon koottiin ennakoitavaan alaan liittyvää materiaalia ja pyrittiin poimimaan alan tulevaisuuden kehitykseen liittyviä signaaleja. VOSE-projektissa on myös testattu C&Q-profession -järjestelmää, johon kokeilussa mukana olevat koulutusorganisaatiot ovat koonneet työorganisaatioihin tekemiensä haastattelujen tuloksia koskien muun muassa tulevaisuuden osaamistarpeita. Näitä haastattelutietoja käytettiin taustamateriaalina ennakointityössä. Tiivistelmä C&Q-profession järjestelmän kokeilun yhteydessä kootuista haastattelutiedoista liittyen majoitus- ja ravitsemisalaa koskevan tulevaisuuden osaamistarpeisiin on esitetty tämän raportin luvussa 8.

Ennakointiryhmä totesi, että näkökulma suurtalous- ja ammattikeittiöihin jäi työssä hieman liian ohueksi ja näiltä osin kaivattaisiin tulosten edelleen työstämistä.

2 Johdanto

Valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakointi (VOSE) -projektin tavoitteena on ollut luoda valtakunnallinen osaamistarpeiden ennakoinnin prosessimalli. Mallin tuottamaa tietoa tulee voida hyödyntää muun muassa tutkintojen perusteiden, opetussuunnitelmien sekä tutkintorakenteiden kehittämisessä. Projektissa kehitettävällä ennakointimallilla pyritään vastaamaan erityisesti opetushallinnon ja ammatillisen koulutuksen järjestäjien, oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen tarpeisiin saada ajantasaista tietoa muuttuvista työelämän osaamistarpeista. VOSE-projekti toteutetaan Opetushallituksessa Opetushallituksen rahoittamana Euroopan sosiaalirahaston tuella 1.6.2008–31.5.2012.

Ennakointimallia on testattu kahdella eri pilottialalla, kiinteistö- ja rakentamialalla (suomenkielinen pilotti) sekä lasten päivähoidon ja perhe- sekä lapsityön sektorilla (ruotsinkielinen pilotti). Ennakointimallia kehitettiin edelleen piloteista saatujen kokemusten perusteella ja prosessi toteutettiin vielä matkailu- ja ravitsemialalla.

Tässä esityksessä on raportoitu matkailu- ja ravitsemialan ennakointiryhmän tuottamat ennakointitulokset, eikä tämä ole Opetushallituksen kannanotto. Raportin kirjoittamisesta on vastannut projektipäällikkö Ulla Taipale-Lehto ja sen viimeistelyssä on avustanut projektisuunnittelija Seija Saari.

3 Ennakointiprosessista

Matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointityötä tekemään VOSE-projektiin perustettiin ennakointiryhmä. Ryhmään kutsuttiin matkailu- ja ravitsemispalveluiden koulutustoimikunta sekä muita alan asiantuntijoita. Ennakointityöpajoihin osallistuneen ryhmän kokoonpano on esitetty liitteessä 1. Ryhmän tehtävänä oli kokeilla projektissa kehitettyä ennakoinnin prosessimallia, tuottaa matkailu- ja ravitsemisalaa koskevat skenaariot ja johtaa niistä alaa koskevia tulevaisuuden osaamistarpeita sekä ehdotuksia koulutuksen kehittämiseksi. Työpajoihin osallistuneiden lisäksi kaikilla prosessiin mukaan kutsutuilla oli mahdollisuus kommentoida ja antaa palautetta työn eri vaiheista ja tuloksista.

Työskentelyn taustamateriaaliksi oli laadittu matkailu- ja ravitsemisalaa käsittelevä taustaselvitys, johon oli koottu alaa koskevaa tilastoaineistoa, tietoa alan toimijoista, kehittämis- ja ennakointihankkeista sekä muun muassa alaa koskevia koulutustarpeiden ennakoinnin (määrällinen ennakointi) tuloksia. Lisäksi tausta-aineistoksi laadittiin selvitys, johon on koottu laajemmin yhteiskuntaa ja työelämää koskevien tulevaisuusaiheisten hankkeiden tuloksia kartoittaen erityisesti näissä hankkeissa esiin nostettuja tulevaisuuden muutosvoimia.¹

Ennakointiryhmän perustamiskokouksen jälkeen ennakointiprosessi alkoi työpajatyöskentelyllä joulukuussa 2011. Aikaperspektiivinä ennakointityössä oli 10 – 15 vuotta tulevaisuuteen eli pyrkimyksenä oli tuottaa tietoa siitä, millaista osaamista alalla tarvitaan vuosina 2021 – 2026. Ensimmäisessä työpajassa osallistujat pohtivat matkailu- ja ravitsemisalalan kannalta keskeisimpiä tulevaisuuden muutosvoimia. Ryhmän toisessa työpajassa tammikuussa 2012 ideoitiin muutosvoimille erilaisia tulevaisuuden tiloja ja laadittiin neljä vaihtoehtoista skenaariota käyttäen apuna tulevaisuustaulukkomenetelmää. Helmikuussa järjestettiin vielä kaksi työpajaa, joissa täydennettiin skenaarioita ja mietittiin tulevaisuuden osaamistarpeita matkailu- ja ravitsemisalalan eri osa-alueille sekä ammattiryhmille.

Ennakointityössä hyödynnettiin työ- ja elinkeinoministeriön TrendWiki-järjestelmää, johon koottiin matkailu- ja ravitsemisalaan liittyvää aineistoa. VOSE-projektissa on myös testattu C&Q-profession -järjestelmää, johon on koottu tietoa muun muassa työorganisaatioiden tulevaisuuden osaamistarpeista. Nämä tiedot on saatu tekemällä haastatteluja työorganisaatioihin. Haastatteluja ovat tehneet VOSE-projektin yhteistyökumppaneina toimineet koulutusorganisaatiot (liite 2). Matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointityössä hyödynnettiin tausta-aineistona näitä alan organisaatioista koottuja tietoja osaamistarpeista.

Ennakointiprosessia on kuvattu tarkemmin liitteessä 3.

Ennakointityön vaiheiden sisällöistä ja työn etenemisestä vastasi VOSE-projektin henkilöstö. Ennakointiryhmän työpajoja fasilitoi Gaia Consulting Oy, joka myös laati muistiot jokaisen ennakointityöpajan kulusta ja tuloksesta.

1 Taustaselvitykset löytyvät VOSE-projektin Internet-sivuilta http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/osaamistarpeiden_ennakointi/vose-projekti > Julkaisut > Matkailu- ja ravitsemisalalan taustaselvitys sekä Selvitys keskeisistä tulevaisuuden muutostekijöistä

Seuraavaksi on esitetty työskentelyssä tuotetut alaa koskevat tulevaisuuden muutostekijät (luku 4), pilottiryhmän laatimat neljä skenaariota (luku 5), matkailu- ja ravitsemisalalan tulevaisuuden osaamistarpeet toimialan eri osa-alueilla (luku 6) sekä osaamistarpeet eri ammattiryhmissä (luku 7). Luvussa 8 on esitetty yrityshaastattelussa esiin tulleet alan tulevaisuuden osaamistarpeet ja arvioitu sitä, miten ne vastaavat ennakointiryhmän skenaariotyöstä johtamiin osaamistarpeisiin. Luvussa 9 on raportoitu ennakointiryhmän ehdotukset koulutuksen kehittämiseksi. Ennakointiprosessia on arvioitu luvussa 10.

4 Muutostekijät

Ennakointiryhmä pohti matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarpeisiin tulevaisuudessa vaikuttavia muutostekijöitä ja löysikin niitä runsaasti. Pohdinnan jälkeen vielä tarkistettiin, että mukana oli varmasti PESTE-jaottelun mukaisesti kaikkiin ryhmiin kuuluvia muutostekijöitä eli siis poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, teknisiä ja ekologisia (ympäristöön liittyviä) muuttujia. Muutostekijät sijoitettiin nelikenttään, jonka pystyakseli kuvasi tekijän merkityksellisyyttä alalle ja vaaka-akseli todennäköisyyttä sen toteutumiselle. Tämän avulla jatkotyöskentelyyn saatiin valittua ryhmän mielestä tärkeimmät muutostekijät.

Jatkotyöskentelyä varten ja skenaarioiden keskeisimmiksi muuttujiksi valittiin seuraavat:

- Globalisaatio (Aasian merkitys, Venäjä...)
- Turvallisuus (ruoka/terveys, luonnonilmiöt, ihmisten aiheuttamat uhat)
- Monikulttuurisuus (työyhteisö, asiakas, palveluntarjoaja...)
- Digitalisoituminen (sosiaalinen media ja palvelut)
- Julkinen talous (taloustilanne, toimintaympäristö, kannustimet, sääntely, ohjeistus)
- Arvot (aitous, elämyksellisyys, ekologisuus jne.)
- Energia (hintaa, saatavuus...)
- Ilmastonmuutos ja luonnon tila
- Liikkuminen (lentoliikenne, raideliikenne, kumipyörät..)
- Työ- ja palvelukulttuuri
- Ruoka

Lisäksi skenaarioihin valittiin otettavaksi muuttujina mukaan esimerkit (tyypillisestä) matkailijasta Suomessa ja suomalaisesta kuluttajasta. Edellä mainitut muutostekijät sijoitettiin seuraavassa vaiheessa niin sanottuun tulevaisuustaulukkoon, jossa niille määriteltiin erilaisia mahdollisia tulevaisuuden tiloja ja näistä tulevaisuuden tiloista laadittiin skenaarioita.

5 Skenaariot

Skenaarioiden laatimisessa käytettiin apuna tulevaisuustaulukkomenetelmää. Luvussa 4 mainitut muutostekijät muodostivat taulukon riviotsikot ja sarakkeet muodostuivat neljästä eri maailmantilasta. Ensimmäinen sarake kuvasi alan kannalta tavoiteltavaa ja toivottavaa tilannetta, toinen ei-toivottavaa, kolmas yllätyksellistä ja neljäs niin sanottua business as usual -tilaa, mikä tarkoittaa sitä, että kehitys jatkuu hyvin nykyisen kaltaisena. Muutostekijöille määriteltiin sitten taulukkoon erilaisia tulevaisuuden tiloja edellä mainituissa maailmantiloissa.

Ennakointiryhmä laati skenaariot rakentamalla kunkin neljän maailmantilan kuvauksen hyödyntäen tulevaisuustaulukkoa. Lisäksi päädyttiin täydentämään skenaarioita lisäämällä niihin asiakasnäkökulmaa niin, että valittiin neljä kohderyhmää, joiden osalta kirjoitettiin skenaarioihin pieni tarina. Tarinoiden aiheet olivat seuraavat:

- Eläkeläispariskunnan matka Suomessa
- Liikematkustajan matka
- Perheen ravintolakäynti
- Venäläisen matkailijan matka Suomessa.

Kohderyhmäkohtaiset tarinat on esitetty liitteessä 4.

5.1 Skenaario 1: Lokaalisti globaali – turvallisesti kehittyvä

Toimitaan globaalissa maailmassa, jossa palvelut, tavarat ja ihmiset liikkuvat vaivattomasti. Kaikilla on viisumivapaus. Myös työhön ja opiskeluun liittyvä liikkuvuus on vapaata. Kestävään kehitykseen perustuva työ- ja palvelukulttuuri turvaavat Suomen kilpailukyvyyn. Investoinneilla on työllistävä vaikutus. Suomessa toimivat ulkomaiset yritykset kehittävät toimintaansa Suomessa ja siitä hyötyy koko Suomen matkailu- ja ravitsemisala. Ulkomaiset yritykset ovat tuoneet mukanaan kansainvälistä kulttuuria ja toimintatapoja, jotka voivat poiketa suomalaisesta, mutta kehittävät alaa myönteisellä tavalla (esim. palvelukulttuuri, henkilöstöpolitiikka, ruokakulttuuri). Euro säilyy ja taloustasapaino on vankka koko Euroopan Unionin alueen maissa. EU laajenee hallitusti ja uudet EU-maat ovat taloudellisesti kunnossa. EU:n tai kansallisen tason (aluekehitys-) tuet jatkuvat ja hyödyttävät matkailu- ja ravitsemisalaa.

Suomi on turvallinen maa. Rajuja luonnonmullistuksia ei Suomessa tapahdu ja kriisien hallintaan on varauduttu. Elintarviketurvallisuus sekä kestävä tuotanto on varmistettu. Turvallisuus on Suomen matkailun kilpailuvaltti niin kotimaisten kuin ulkomaalaistenkin matkailijoiden silmissä. Luottamus palveluiden tarjoajiin on hyvä ja palveluiden käyttäminen on turvallista. Suomesta on kehittynyt turvallinen matkailuparatiisi.

Uusia uusiutuvia energialähteitä on otettu käyttöön ja energiatehokkuutta on parannettu. Energian hinta on kohtuullinen. Kaikki maat ovat sitoutuneet ilmastopimukseen ja päästöjen päättäväiseen vähentämiseen. Muutokset Suomessa ovat ennustettavissa ja hallittavissa. On löytynyt sellaisia uusia energiaratkaisuja, jotka mahdollistavat lähes päästöttömän liikkumisen. Liikkumisvaihtoehtojen kirjo on säilynyt (laivamatkustaminen, lentäminen, autoliikenne), jonka vuoksi kaikilla on mahdollisuus liikkua. Energia ei ole niukka resurssi eikä rajoita liikkumista. Liikkumismahdollisuudet myös haja-asutus – alueille ja -alueilla on taattu.

Huolimatta runsaasta ulkomaalaisten yritysten määrästä Suomessa, Suomen kansallinen identiteetti kuitenkin säilyy. Matkailu- ja ravitsemispalveluiden tuotanto ja tuotekehitys hyödyntävät paikallisuutta, paikalliskulttuureja sekä paikallista elintapaa ja tukevat näin alueiden kehittymistä sekä hyvinvointia. Suomi tunnetaan yksilöllisiä matkailu- ja ravitsemispalveluita tarjoavana maana. Palveluihin ammennetaan sisältöä myös luonnosta, mikä tarjoaa runsaasti elämyksiä asiakkaille.

Matkailubisneksestä on tullut vientivaltti. Suomalaiset matkailuyritykset ovat vallanneet markkinoita myös ulkomailla ja suomalainen matkailualan tietotaidon vienti on lisääntynyt. Myös ravintoa koskevat innovaatiot, liittyen muun muassa elintarvikkeiden puhtauteen ja luomutuotantoon, ovat kasvattaneet merkitystään ja lisänneet niihin liittyvien suomalaisten palvelujen kysyntää niin kotimaassa kuin ulkomaillakin. Suomalainen ruoka on tunnettua laadustaan ja puhtaudestaan ja ravintoarvoltaan hyvä ruoka menestyy. Ruoka nähdään tärkeänä osana ihmisten ja Suomen hyvinvointia. Ruoan terveysvaikutukset sekä sosiaalinen merkitys on tiedostettu. Myös ruoan elämyksellisyydellä on tärkeä merkitys. Suomalainen ravitsemukseen liittyvän tietotaidon vienti on kasvussa, esimerkiksi kouluruokailuun liittyvä tieto ja osaaminen ovat kysytyjä ulkomailla.

Asiakasmäärät ovat kasvaneet hallitusti suhteessa Suomen resursseihin. Asiakaskunta on monipuolista ja Suomessa osataan palvella erilaisia asiakkaita. Laadun merkitys on kasvanut matkailijan vaateissa ja Suomi on profiloitunut maailmalla laadukkaiden palvelujen tarjoajana. Kysyntä ja tarjonta vastaavat toisiaan ympäri vuoden ja alaa kehitetään hallitusti. Palvelukulttuuri on laadukasta ja digitaalisia palveluvaihtoehtoja on olemassa kaikille niitä haluaville. Myös virtuaalimatkailu on lisääntynyt. Virtuaalimatkailu voi tarjota vaihtoehtoja ”perinteiselle” matkailulle ja esimerkiksi erityisryhmille. Asiakkaat osallistuvat tuotekehitykseen etenkin virtuaalimaailmassa ja käyttävät virtuaalipalveluita. Näiden palveluiden myötä matkapalvelujen tarjonta on monipuolistunut. Asiakkaat saavat myös niiden avulla nykyistä paremmin tietoa esimerkiksi matkailukohteista.

Toimiala on vetovoimainen työllistäjä ja työskentelyolosuhteet alalla ovat mallikkaat. Koulutuksessa resurssit on kohdennettu oikein eli koulutus vastaa 2020-luvun tarpeita. Työyhteisössä on monenikäisiä työntekijöitä rinnakkain. Työkulttuuri ottaa huomioon erikäiset työntekijät sekä erilaisissa elämän vaiheissa ja elämäntilanteessa olevat henkilöt. Työelämää kehitetään yhteistyössä (mm. työntekijät, työnantajat, koulutussektori) yhteisesti sovittujen arvojen pohjalta. Toiminta on kansainvälisesti tunnustettua.

Kuluttajat vaativat ekologisuutta ja eettisyyttä. Suomalaiset palvelujen tarjoajat osaavat ottaa nämä vaateet huomioon ja hyödyntää niitä mahdollisuuksina. Tyypillinen matkailija on vaativa, harkitsevasti kuluttava ja valmis käyttämään rahaa, mutta laatu on tärkeä kriteeri. Kuluttajakäyttäytyminen on muuttunut niin, että ravintola-alan palveluiden kysyntä on lisääntynyt. Nuoriso kuluttaa entistä enemmän matkailu- ja ravitsemisalan palveluihin. Ikääntyvät matkailijat ovat oma, laajeneva kohderyhmänsä, joka edellyttää korkeatasoisia palveluita ja on myös valmis niistä maksamaan. Yksi tyypillinen matkailija on ns. sivistynyt maailmankansalainen.

5.2 Skenaario 2: Kävipä huonosti – ja näin nopeasti

Julkinen talous on kuralla ja koulutusjärjestelmä on rapautunut. Matkailu- ja ravitsemisalan toimijat ovat konkurssissa eivätkä saa luottoa. Myös asiakkaiden taloudellinen tilanne on huono, työttömyys on yleistä ja kotimainen matkailu- ja ravitsemisalan palveluihin suuntautuva kulutus on lähes olematonta. EU:sta ei ole mitään hyötyä suomalaisille, vaan päinvastoin, sinnekin pitäisi riittää. USA ei auta ja Aasia jyrää.

Ihmiset voivat huonosti. Ilmenee uusia globaaleja sairauksia, rikollisuus on lisääntynyt ja ihmiset linnoittautuvat koteihinsa. Harmaa talous kukoistaa ja arvomaailma yhteiskunnassa on voimakkaasti eriytynyt. Julkiset hyvinvointipalvelut on lakkautettu. Enää ei ole päiväkoteja, terveyskeskuksia tai julkista vanhustenhuoltoa. Koululaisille ja opiskelijoille maksutonta tai yleensäkin minkäänlaista yhteiskunnan taholta järjestettyä tai tuettua kouluruokailua ei enää ole.

Omaisuus on keskittynyt. Eliitti rikkaita pystyy hoitamaan itselleen ravinnontuotannon, virkistys- ja terveyspalvelut. Eliitin puumamummit työllistävät nuoria miehiä orjatyövoimana. Eliitti osaa ja haluaa hyödyntää digitalisoitumista eristäytymisensä mahdollistamiseksi. Turvallisuusbisnes kukoistaa.

Säiden ääri-ilmiöt ovat yleistyneet mikä on vaikeuttanut elintarviketuotantoa. Vesistöt ovat rehevöityneet eroosion vuoksi, vaikka niitä on yritetty puhdistaa. Keinottelu kansainvälisillä ruokaoptioilla on lisääntynyt ja ruokahuolto on häiriintynyt.

Mara-alalla ei juuri ole tarjolla nykyisenkaltaisia palveluita, kuten esim. fine-dining-, ruoka- ja seurustelu- sekä henkilöstöravintoloita. Alaa ei arvosteta ja asiakkaat ovat kaikonneet. Ruokapalvelut ovat teollistuneet. Suuri enemmistö ihmisistä turvautuu teolliseen ”bulkki”- ruokaan. Alalle ei saada ammattitaitoisia työntekijöitä eikä sitä näin ollen kehitetä. Koska kotimaiset kuluttajat ovat työttöminä, he ovat palanneet omavaraistalouteen ja tekevät kaiken pääsääntöisesti itse. Alkoholin verotus on johtanut siihen, että ihmiset harrastavat kotipoltoa ja juovat runsaasti.

5.3 Skenaario 3: Yllätyksellinen utopia

Maailmasta on tullut yksi suuri ja yhtenäinen vapaakauppa-alue ja Euroopan Unioni on yksi valtio, jossa on yksi laki. Suomen väestö on kasvanut maahanmuuton vuoksi ja on syntynyt ”China ja Russian townit”. Venäjä ja Kiina ovat avautuneet ja suuret matkailijavirrat ovat rynnänneet Suomeen luontoarvojen ja eettisyyden perässä. Kiina on investoinut Suomeen ja yrityksissä suomen kieli on jäänyt vähemmistökieleksi. Suomen kielestä ja suomalaisesta kulttuurista halutaan kuitenkin pitää kiinni ja niistä ollaan ylpeitä.

Ilmastonmuutoksen positiivisten vaikutusten vuoksi Suomen sesongit ovat pidentyneet. Etelä-Euroopasta tulee paljon matkailijoita Suomeen sekä ilmaston että puhtaan ruoan ja veden vuoksi. Lämpötila on yleensä kesällä Suomessa matkailijalle sopivan lämmin, ei siis liian kuuma. Toisaalta, talvella lumen riittävydestä ei ole varmuutta, vaan on varauduttava yllätyksiin koko Suomessa. Säätilojen arvaamattomuus ja nopea vaihtuminen on vaikuttanut siten, että varausajat ovat lyhentyneet, koska matka-ajankohdan säätilaa ei voi ennakoida. Lumeen ja säätilojen vaihtuvuuteen liittyvistä epävarmuustekijöistä huolimatta Suomen vetovoima kohdemaana on kasvanut.

Mara-alan kehitys on ollut positiivista mm. kiinteistöinvestointien vuoksi. Vapautumisen vuoksi alalla on myös negatiivisia kehityssuuntauksia. Alan työvoiman kohtelu ei ole asianmukaista ja alalla on havaittavissa työntekijöiden riistämistä ja jopa ihmiskauppaa. Mara-alaa käytetään myös rahanpesuun.

Julkinen koulutus mara-alalla on lakkautettu ja yhteisöt sekä yritykset kouluttavat itse tarvitsemansa työvoiman.

Suomalaiset omassa provinssissaan ovat jakautuneet kahtia. Yhtä ryhmää ohjaa eettisyys ja kestävyys. He eivät käytä tietokoneita ja matkailevat mieluiten Suomen provinssissa. Liikkuminen tapahtuu ekologisesti esimerkiksi polkupyörällä tai kimppekyydeillä. Toinen ryhmä on siirtynyt virtuaalimaailmaan, toiseen todellisuuteen ja matkailee siellä. He pyrkivät korvaamaan ravintonsa esim. pillerillä X. Ruokatuotannossa suuntautuminen luomuun on voimissaan ja lisäksi vallalla on Kiina-trendi. Asiakkaiden kokemat erilaiset allergiat ovat entisestään lisääntyneet ja se vaikuttaa tarjolla oleviin ruokalajeihin ja ravitsemukseen yleisesti.

Matkailu- ja ravitsemispalvelut pohjaavat arvoihin (puhtaus, turvallisuus, aitous, rehellisyys) ja Suomeen ilmaantuu kysynnästä sekä erilaisuuden halusta ja asiakkaiden erilaisista tarpeista lähteviä uusia innovatiivisia liike-ideoita. Asiakkaat osallistuvat yhä enemmän palvelujen tuottamiseen esimerkiksi keräämällä tai tuottamalla omia raaka-aineita.

5.4 Skenaario 4: Tässä ollaan

Suomi on edelleen melko suljettu maa. Ulkomaalaisen ei ole helppo tulla Suomeen töihin. Niin työ- kuin opiskelumahdollisuuksia rajoittavat byrokratia ja kieleen liittyvät seikat. Rajamuodollisuudet ovat tiukat, korostamme turvallisuutta. Schengen-rajat ovat ennallaan. EU:n ja euron kohtalosta on vallalla epävarmuus.

Muuttoliike kohti keskuksia on voimakasta. Asutuskeskuksissa joukkoliikenne lisääntyy, mutta muualla yksityisautoilu on yhä yleisempää. Etätö työn tekemisen muotona on yleistynyt.

Koska väestö on siirtynyt keskuksiin, mutta ruoka tuotetaan maaseudulla, heikentävät suuret kuljetuskustannukset kotimaisen tuotannon kannattavuutta. Elintarviketuotannossa Suomen omavaraisuus on myös heikentynyt.

Ulkomaisista matkailijoista pääosa tulee Suomen lähialueilta, mutta matkailijoita saapuu myös Aasiasta. Palvelualalla on monikulttuurisuudesta johtuen lisääntyviä kieli- ja kulttuurihaasteita (Venäjä, Kiina). Suomen luonto on merkittävä matkailijoiden houkutin. Sesongit rajoittavat matkailua, mutta ovat toisaalta myös mahdollisuus. Asiakasturvallisuutta pidetään Suomen myyntivalttina. Matkailu- ja ravitsemispalveluala on edelleen tiukasti säännelty. Pienimuotoinen elintarvike- tai palvelutuotanto on hyvin vähäistä.

Yritykset säästävät edelleen matkakuluissa ja hyödyntävät runsaasti esimerkiksi virtuaalikonferensseja ekologisuuteen vedoten. Energiankulutuksen ja ilmastouhkien vakavuus on periaatteessa ymmärretty, mutta käytännön toiminnassa se ei edelleenkään näy merkittävästi.

Vuokratyövoiman käyttö jatkuu ja on vakiintunut. Harmaa talous on ongelma alalla, ja työvoiman riistäminen on hyvin yleistä.

Itsepalvelu on lisääntynyt. Sosiaalista mediaa hyödynnetään verkostoitumisessa ja markkinoinnissa. Toisaalta, osa asiakkaista haluaa edelleen henkilökohtaista palvelua eikä käytä sosiaalista mediaa tai Internet-palveluita.

Suomalainen kuluttaja on laatu- ja hintatietoinen vaativa individualisti, mutta toisaalta ei kuitenkaan ole valmis maksamaan palveluista niiden kannattavuuden vaatimaa hintaa.

6 Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarpeet eri osa-alueilla

Skenaarioiden laatimisen jälkeen ennakointiryhmä pohti ensin matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarpeita alan eri osa-alueiden kannalta. Tässä vaiheessa tavoitteena oli tuottaa tulevaisuuden osaamistarpeita koko toimialan kannalta sen eri toimintojen osalta syventymättä vielä yksittäisiin työtehtäviin. Osaamistarpeita mietittiin eri skenaarioissa. Tätä tietoa hyödynnettiin seuraavassa työvaiheessa, missä osaamistarpeita lähestyttiin ammattiryhmittäin. Ammattiryhmäkohtaisessa tarkastelussa näkökulmana oli se, että millaista osaamista tarvitaan, jotta päästäisiin matkailu- ja ravitsemisalan kukoistusta kuvaavaan skenaarioon (ns. tavoiteskenaario Skenaario 1: Lokaalisti globaali – turvallisesti kehittyvä) tai millainen osaaminen edesauttaa sellaisen tilan ylläpitämistä. Siinä vaiheessa ei siis enää mietitty kaikkia skenaarioita. Näitä ammattiryhmäkohtaisia osaamistarpeita tavoiteskenaariossa on kuvattu luvussa 7.

Ennakointiryhmä valitsi tarkasteltaviksi matkailu- ja ravitsemisalan osa-alueiksi seuraavat:

- ruoka- ja ravintolapalvelut
- majoituspalvelut
- ohjelma-, viihde-, festivaali- ja hiihtokeskuspalvelut sekä
- myynti-, markkinointi- ja kokouspalvelut.

Näiden osa-alueiden tulevaisuuden osaamistarpeita pohdittiin eri skenaarioissa. Seuraavaksi on esitetty osa-alueittain osaamistarpeet, jotka ilmenevät vähintäänkin kolmessa eri skenaariossa. Lisäksi on esitetty skenaarioissa 1 ja 2 esiintyvät keskeisimmät osaamistarpeet.

6.1 Ruoka- ja ravintolapalvelut

Ruoka- ja ravintolapalveluiden osa-alueeseen määriteltiin kuuluvaksi muun muassa ruuan valmistus, ravintoloiden asiakaspalvelut ja anniskelu (sis. ruoka- ym. ravintolat, kahvilat, pikaruoka, pubit ym.) sekä suurtilouden ateriapalvelut.

Kaikille skenaariolle yhteisiä tulevaisuuden osaamistarpeita ruoka- ja ravintolapalveluissa olivat

- Alan perustaidot ja ydinosaaminen, kuten ruokaan ja ravitsemukseen liittyvä osaaminen sekä matkailuun liittyvä perusosaaminen
- Kielitaito
- Tieto- ja viestintätekniikan osaaminen (sisältäen sosiaaliseen mediaan liittyvän osaamisen)
- Kestävään kehitykseen ja ympäristöasioihin liittyvä osaaminen
- Eettisyys, työhön liittyvien eettisten arvojen mukainen toiminta
- Elintarvikkeiden, juomien ja raaka-aineiden tuntemus (lähi- ja luomuruoka, slow food, juomien suhteen lainsäädäntö- ja tuotetuntemus) sekä kestäviin raaka-ainevalintoihin liittyvä osaaminen ja tuotantomenetelmien tuntemus
- Markkinoiden tuntemus, markkinointi- ja myyntiosaaminen
- Toimintaympäristön muutosten hahmottaminen
- Luovuus, innovointi, tuotekehitys.

Edellä mainittujen osaamistarpeiden lisäksi **tavoiteskenaariossa** korostuivat myös turvallisuuteen liittyvä osaaminen kuten työturvallisuusasiat sekä asiakas- ja elintarviketurvallisuus. Eri kulttuurien tuntemus ja alan lainsäädännön hallitseminen tulivat esille osaamistarpeina. Tekninen osaaminen, kuten kädentaidot, reseptiikan hallinta, eri valmistusmenetelmien osaaminen sekä koneiden ja laitteiden hallinta nähtiin tärkeiksi. Ruoka- ja ravintolapalveluiden sektorilla toimivan tulee hallita myös erityisruokavaliot, ruuan terveellisyysvaikutukset sekä muun muassa erilaiset sertifiointit. Resurssien oikea mitoittaminen, tavaroiden ja tarvikkeiden tilaamiseen ja ostamiseen liittyvä osaaminen sekä kannattavan ja taloudellisen toiminnan hallinta ovat tässä skenaariossa tärkeitä tulevaisuudessa. Ruoka- ja ravintolapalveluissa toimivien ammattilaisten tulee hallita myös tuotekehitystä ja tuotteistamista muun muassa alan vientitoiminnan vuoksi.

Ei-toivottavan skenaarion toteutuessa on tärkeää osata konkurssikäytännöt ja liiketoiminnan hallittu lopettaminen. Koska asiakaskunta on vahvasti segmentoitunutta, on tärkeää osata kohdentaa oikeanlainen palvelu oikeisiin asiakasryhmiin. Olosuhteiden ollessa ankeat, on osattava toimia niiden ehdoilla ja osaamistarpeina mainittiin muun muassa tislauksia ja ruoka-optioilla kaupan käynnin osaaminen sekä pörssi-osaaminen.

6.2 Majoituspalvelut

Majoituspalvelut matkailu- ja ravitsemisalalla osa-alueena sisälsi tässä työssä kylpylä- ja hyvinvointipalvelut, maatilamatkailupalvelut sekä majoituspalvelut sisältäen hotellit ym. majoituspaikat sekä leirintäalueet.

Tarkasteltaessa majoituspalveluita kaikkien skenaarioiden osalta, eri skenaarioille yhteisiksi osaamistarpeiksi nousivat

- Johtamistaidot (esim. muutosjohtaminen, tulosjohtaminen)
- Ostamisen ja myymisen osaaminen (vientikauppa, virtuaalimyynti, alihankintapalvelut, toimintojen myyminen, nopea asiakastarpeisiin reagoiminen, tuotteistaminen, konsultoiva myynti, myyntitrendien tunnistaminen jne.)
- Kulttuurien tuntemus ja ymmärtäminen
- Asiakkuusosaaminen (avainasiakkuudet, asiakasuskollisuus, asiakashallintajärjestelmät, asiakkuusryhmien ymmärtäminen ja tunnistaminen, virtuaaliasiakkuudet)
- Moninaisuuden (ja erilaisuuden) hyväksyminen sekä ymmärtäminen (sisältäen muun muassa erilaiset asiakkaat, heterogeenisen työyhteisön, eri alojen asiantuntijuuden yhdistämisen ja erilaisten kulttuurien ymmärtämisen)
- Lainsäädäntö- ja sopimusosaaminen (immateriaalioikeudet, työlainsäädäntö, työsuhdeasiat, EU-lainsäädäntö; kauppa-, sopimus-, työaika ja valmismatkalaki, alihankinta- ja myyntisopimukset)

Nämä kaikki osaamistarpeet sisältyvät tavalla tai toisella myös **tavoiteskenaarioon**, mutta niiden lisäksi siinä korostui myös kielitaito, sosiaalisen median osaaminen ja turvallisuusosaaminen. Tuotteita ja palveluita tulee osata kehittää yhdessä työnantajien, työntekijöiden ja asiakkaiden kesken. Lisäksi taitoa hyödyntää ennakointi- ja tutkimustietoa pidettiin tärkeänä.

Myös **ei-toivotussa** skenaariossa nousi esille turvallisuusosaaminen sekä sosiaalisen median hallinta. Lisäksi esimerkiksi kykyä löytää innovatiivisia rahoituslähteitä pidettiin tärkeänä.

6.3 Ohjelma-, viihde-, festivaali- ja hiihtokeskuspalvelut

Ohjelma-, viihde-, festivaali- ja hiihtokeskuspalvelut sisältävät erilaisia matkailijoille ja lomailijoille tarjottavia palveluita. Tämän osa-alueen kaikille skenaarioille yhteisiä osaamistarpeita ovat

- Kielitaito
- Turvallisuusosaaminen
- Ympäristöosaaminen
- Verkosto-osaaminen
- Johtaminen (mm. tuotannon johtaminen, esimiestaidot)
- Kulttuuriosaaminen
- Asiakkuusosaaminen (mm. kanta-asiakkaat, asiakkuussuhteiden ylläpitäminen ja jälkihuolto)
- Työyhteisöosaaminen (mm. työehtosopimusten tuntemus, työyhteisön sääntöjen omaksuminen ja noudattaminen sekä työyhteisön kehittäminen)

Lisäksi eri skenaarioissa tarvitaan henkilökohtaisena ominaisuutena hyvää fyysistä kuntoa. **Tavoiteskenaarion** osaamistarpeina lisäksi mainittiin kansainvälistymiseen liittyvä osaaminen, koska siinä skenaariossa suomalaiset yritykset valtaavat markkinoita myös ulkomailla. Vaativien asiakkaiden kanssa toimiminen edellyttää laatuosaamista ja osin siihenkin liittyen ympäristöasioiden hallintaa.

Ei-toivotussa skenaariossa korostuu kaikille skenaarioille yhteisten osaamisten lisäksi muun muassa se, että osataan löytää uusia rajapintoja muiden toimialojen kanssa ja kehittää uusia ja innovatiivisia yhteistyömuotoja. Näitä taitoja tarvitaan, jotta ala ei kuihtuisi. Tulee myös hallita verkostomainen työskentelytapa, tuntee toimintaympäristö hyvin ja osata hyödyntää eri ammattialojen asiantuntijoita sekä hallita projektityöskentelytaitoja. Nämä kaikki ovat merkittäviä taitoja sen edistämiseksi, että ala pääsisi uuteen nousuun ja liiketoimintaa pystyttäisiin jälleen kasvattamaan.

6.4 Myynti-, markkinointi- ja kokouspalvelut

Myynti-, markkinointi- ja varauspalveluiden sekä kokous- ja kongressipalveluiden eri skenaarioille yhteisiä osaamistarpeita ovat

- Kielitaito (esimerkiksi englanti, venäjä ja kiina)
- Turvallisuus-, riskinhallinta- ja kriisiosaaminen
- Tieto- ja viestintätekniikan osaaminen (kuten digitaalinen markkinointi sekä sosiaalisen median hallinta)
- Johtamisosaaminen
- Monikulttuurisuus- ja kulttuuriosaaminen
- Tuotekehitysosaaminen
- Ennakointiosaaminen (ennakointitiedon kerääminen, hyödyntäminen ja esim. heikkojen signaalien tunnistaminen)
- Ruokaan liittyvä osaaminen (elintarvikkeiden hankinta, luomu- ja lähiruoka, terveysvaikutustuntemus, allergiat, ruokatrendit, puhtaus, hygienia)
- Hankintaosaaminen yleensä (mukaan lukien alihankintaosaaminen ja palveluketjujen hallinta)
- Verkosto-osaaminen
- Strategiaosaaminen

- Asiakasosaaminen (asiakkuuksien hallinta, kohderyhmien tunnistaminen, kohdemarkkinointi, tuotteiden ja palveluiden räätälöinti)
- Hinnoitteluosaaminen ja hinnoittelulogiikan ymmärtäminen
- Myyntiosaaminen
- Tutkimustiedon ymmärtäminen ja sen hyödyntäminen kehitystyössä

Tavoiteskenaariossa tulee lisäksi olla ymmärrystä vientitoiminnasta ja siihen liittyen toiminnan etabloitumisesta ulkomaille sekä esimerkiksi kansainvälisen immateriaalioikeuden tuntemusta. Myynti ja markkinointi elävät virtuaalimaailmassa ja myös työyhteisöt toimivat virtuaaliyhteisöinä. Tämä edellyttää vahvaa virtuaalimaailman hallintaa.

Koska **ei-toivotussa skenaariossa** eletään liiketoiminnankin kannalta kurjistuvassa maailmassa, on silloin tärkeää osata sopeuttaa liiketoiminta vallitseviin olosuhteisiin. Hinnoittelun optimointiin, toimintojen sopeuttamiseen ja ulkoistamiseen liittyvä osaaminen on arvossaan. Palvelujen segmentoinnin merkitys kasvaa ja osaamista tarvitaan avainasiakkuuksien hoitamiseen ja asiakasuskollisuuden tunnistamiseen.

6.5 Matkailu- ja ravitsemisalán eri osa-alueille yhteiset osaamistarpeet

Kun tarkastellaan edellä mainittuja matkailu- ja ravitsemisalán osa-alueita ja niille ennakoituja osaamistarpeita yhdessä sekä otetaan mukaan myös eri skenaarioiden tarkastelu, voidaan löytää koko alaa koskevia yhteisiä tulevaisuuden osaamistarpeita, jotka koskevat kaikkia skenaarioita. Esiin nousevat seuraavat osaamisalueet:

- Alan perustaidot ja ydinosaaminen, kuten ruokaan ja ravitsemukseen liittyvä osaaminen (hankinta, taloudellisuus, luomu- ja lähiruoka, terveysvaikutustuntemus, allergiat, ruokatrendit, puhtaus, hygienia) sekä matkailuun liittyvä perusosaaminen (mm. varaus- ja muut järjestelmät, maantieteellinen osaaminen jne.)
- Kielitaito
- Monikulttuurisuus ja kulttuuriosaaminen (mm. asiakkaat, kommunikointi, työyhteisö, paikalliskulttuurin ymmärtäminen)
- Turvallisuus-, riskinhallinta- ja kriisiosaaminen
- Tieto- ja viestintätekniikka (erilaiset varaus- ym. järjestelmät, e-markkinointi, sosiaalinen media)
- Johtaminen (HRM, muutosjohtaminen, verkostot, kriisit, monikulttuurisuus, tiimityö)
- Moninaisuuden ymmärtäminen (mm. eri kulttuurit, eri-ikäiset ihmiset, eri alojen asiantuntijoiden ymmärtäminen, ”erilaisuuden” ymmärtäminen)
- Ympäristöasiat, kestävä kehitys
- Liiketaloudellinen osaaminen (mm. budjetointi, kannattavuus, hinnoittelu, myynti, markkinointi, yrittäjyys)
- Hankintaosaaminen (ml. alihankintaosaaminen ja palveluketjujen hallinta)
- Verkosto-osaaminen
- Asiakasosaaminen (asiakkuuksien hallinta, kohderyhmien tunnistaminen, kanta-asiakkuudet, kohdemarkkinointi, tuotteiden ja palveluiden räätälöinti)
- Työlainsäädäntö, työehtosopimukset, työyhteisön kehittäminen
- Lainsäädännön ja sopimusoikeuden tuntemus
- Ennakointiosaaminen (tiedon kerääminen, hyödyntäminen, trendien ja heikkojen signaalien tunnistaminen)
- Tutkimustiedon ymmärtäminen ja sen hyödyntäminen kehitystyössä

7 Osaamistarpeet eri ammattiryhmissä

Tulevaisuuden osaamistarpeiden konkretisoimiseksi osaamistarpeita pohdittiin seuraavaksi matkailu- ja ravitsemisalalan ammattiryhmittäin. Tässä pohdinnassa näkökulmana oli tavoiteskenaario ja se, millaisilla osaamisilla sen mukaiseen matkailu- ja ravitsemisalalan tulevaisuuteen päästäisiin ja millaista osaamista tarvitaan, jotta kyseisenlaista alan kukoistuksen tilaa voidaan ylläpitää². Ammattiryhmien avulla oli tarkoitus päästä ajatuksissa lähemmäs konkreettisia työtehtäviä ja niissä tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista. Ennakointiryhmä päätyi seuraaviin kolmeen ammattiryhmään:

1. Ravitsemisalalan palveluiden ammatit

- Kokit
- Asiakaspalvelu ja myyntihenkilöstö (sis. tarjoiluhenkilöstö)
- Työnjohto (vuoroesimiehet, ravintolapäälliköt ja muut esimiehet)
- Ravitsemisalalan yritysten johtajat ja yrittäjät
- Ravitsemisalalan asiantuntijat

2. Matkailupalveluiden ammattilaiset

- Matkailuasiantuntijat (sis. mm. matkailupäälliköt, matkailusihteerit, projektipäälliköt)
- Ohjelmapalvelut, matkailupalvelujen tuottaja
- Työnjohto
- Matkatoimistovirkailijat, matkaopas
- Tapahtumatuottaja, kongressipalvelut
- Matkailupalveluyritysten johtajat ja yrittäjät

3. Majoituspalveluiden ammatit

- Majoituspalveluyritysten johtajat ja yrittäjät
- Vastaanottovirkailija, asiakaspalvelija (myynti- ja markkinointihenkilöstö)
- Työnjohto

Seuraavissa alaluvuissa on kuvattu edellä mainittujen ammattiryhmien tulevaisuuden osaamistarpeita niin, että osaamiset on jaoteltu seitsemään pääryhmään, jotka on mainittu tekstin sisällä kursivoituina. Ryhmittely perustuu C&Q-profession -järjestelmässä käytettyyn dynaamiseen osaamiskvalifikaatioluokitteluun³. Käytetyt osaamisten pääryhmät ovat:

- A Toimialariippumattomat tuotannon yleistiedot ja taidot
- B + C Tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaaminen⁴
- D Liiketoimintaosaaminen, hallinto- ja talous-osaaminen
- E Asiakkuuden, asiakassuhteiden hallinta
- F Työyhteisöosaaminen
- G Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet
- H Tutkimus- ja kehitysosaaminen.

2 Tässä yhteydessä on todettava, että tavoiteskenaariossa kuvattuun tilanteeseen ei kaikilta osin voida päästä vain matkailu- ja ravitsemisalalan tietyllä osaamisen tasolla ja kirjolla, vaan kyse on luonnollisesti myös alan ulkopuolisista tekijöistä, kuten yhteiskunnallisista päätöksistä, globaalin talouden vaikutuksista jne. Ennakointityössä on kuitenkin mietitty sitä, miten osaamisella voidaan vaikuttaa alan tulevaisuuteen.

3 Lisää osaamisten luokitusjärjestelmästä Taina Hanhisen väitöskirjassa Työelämäosaaminen – Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. 2010. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-8290-8.pdf> .

4 Erona alkuperäiseen luokitukseen tässä esityksessä on yhdistetty luokat B ja C.

7.1 Osaamistarpeet ravitsemisalan palveluiden ammateissa

Kaikissa ravitsemisalan palveluiden ammateissa tarvitaan tulevaisuudessakin suomen kielen taitoa. Kohtuullinen englannin kielen suullinen taito on välttämätön kokeille ja asiakaspalveluhenkilöstölle. Työnjohdolta, johtajilta, yrittäjiltä ja asiantuntijoilta puolestaan edellytetään sujuvaa englannin kielen taitoa. Lisäksi alalla tarvitaan monipuolista kielitaitoa, esimerkiksi venäjän kielen osaajille on kysyntää. *Toimialariippumattomista tuotannon yleisosaamisista* keskeisiksi nousevat myös tieto- ja viestintätekniikan perustaidot. Etenkin esimiesten ja johdon tulee lisäksi kyetä seuraamaan tieto- ja viestintätekniikan kehitystä. Kaikissa ammateissa edellytetään yhä enemmän sosiaalisen median hallintaa. Työn luonteen vuoksi ergonomiosaaminen on merkittävässä roolissa. Yleisistä osaamisista korostuvat myös projektityöskentelytaidot ja projektin johtamistaidot.

Tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaamisista kaikissa ravitsemisalan palveluiden ammateissa tarvitaan hygieniosaamista ja omavalvontaan liittyvää osaamista. Ammatillaisen tulee hallita myös aistinvarainen laadunvalvonta. Ravitsemusosaaminen sekä erilaisiin erityisruokavalioihin ja esimerkiksi allergioihin liittyvä tietämys on tärkeää. Alan ammattilaisen tulee myös tuntea erilaiset ravitsemukseen liittyvät suositukset. Elintarvikkeiden tuotetuntemus, laatuluokitukset sekä saatavuuteen ja sesonkeihin liittyvä osaaminen ovat osa keskeisiä taitoja, kuten myös anniskeluun liittyvä osaaminen sisältäen säädöksiensä hallitsemisen ja yleisen juomatietouden. Tarvitaan yleistä alaa koskevan lainsäädännön tuntemusta. Gastronomiaan liittyvässä osaamisessa nousevat tärkeiksi niin erilaiset etniset ruokakulttuurit kuin myös kotimaisen ruokakulttuurin tuntemus. Kaikissa ammateissa tulee ymmärtää logistiikkaan liittyvät aterioiden pakkaamista, kuljettamista ja tarjoilua koskevat asiat.

Kokkien ja esimiesten tulee lisäksi hallita erilaiset valmistusmenetelmät ja muun muassa mitoitukseen ja annosmääriin liittyvät asiat. Työtehtävissä tarvitaan ruokalistasuunnitteluun liittyvää osaamista, kuten ymmärrystä annoksien makuun, väriin ja rakenteeseen vaikuttavista tekijöistä sekä ravitsemuksellisista seikoista. Kokkien ja esimiesten tulee myös osata käyttää erilaisia alan palvelujen ja tuotteiden tuottamisessa tarvittavia laitteita. Näissä ammateissa toimivat henkilöt tekevät raaka-ainetilauksia, joten tarvitaan tilausosaamista. Esimiesten tulee hallita reseptiikka ja kokkien osata noudattaa sitä. Asiakaspalveluhenkilöstön tulee tietää siihen liittyvät perusasiat. Pienemmissä yrityksissä kokit ja asiakaspalveluhenkilöstö ostavat yritykseen sisään tuotteita ja palveluita, kun taas isommissa yrityksissä hankinnoista vastaa usein esimiestaso ja johto. Etenkin esimiesten ja johdon tulee ymmärtää ekologisuuteen ja eettisyyteen liittyvät tekijät hankintojen yhteydessä.

Liiketoimintaosaaminen korostuu esimiestasolla sekä johdolla, yrittäjillä että alan asiantuntijatehtävissä toimivilla henkilöillä. Heidän tulee hallita tuloksen muodostumiseen ja toiminnan kannattavuuteen liittyvät seikat ja osata budjetoida sekä suunnitella toiminnan rahoitus. Lisäksi heillä tulee olla markkinointiin liittyvää osaamista. Kaikissa ammateissa edellytetään taloudellista ajattelua ja sisäistä yrittäjyyttä. Verkosto-osaaminen eli verkostoitumisen taidot niin kollegojen kuin erilaisten organisaatioidenkin kesken korostuvat tulevaisuudessa kaikissa alan ammateissa verkostoitumisen kohteiden vaihdellessa eri ammattien välillä.

Asiakkuuden ja asiakassubteiden hallinnassa alan ammattilaisten tulee omata asiakaspalvelutaitoja ja toimia palvelualltiisti. Myyntitaidot ovat tärkeitä ja tulevaisuudessa

korostuu etenkin kyky huomioida myynnissä erilaiset kohderyhmät. Esimiestehtävissä toimivilla, johtajilla, asiantuntijoilla ja yrittäjillä tulee olla vahva asiakastuntemus ja hyvä ymmärrys kuluttajakäyttäytymisestä. Tarvitaan lisäksi paikallis- ja asiakasosaamista, jotta tuotteet ja palvelut osataan kohdistaa oikein.

Työyhteisöosaamisessa korostuu oman ja toisen työn arvostaminen. Kaikkien ammattilaisten tulee tuntee työehtosopimukset ja noudattaa niitä. Lisäksi tulee hallita myös organisaatiokohtaiset ohjeet ja käytännöt. Johto- ja esimiestasolla täytyy kyetä ottamaan vastuu työyhteisön sääntöjen laatimisesta. Yhteistyö- ja tiimitaitojen tarve koskee kaikkia alalla toimivia. Myös työhyvinvoinnin ylläpitäminen on kaikkien tehtävä. Hyvillä esimiestaidoilla on suuri merkitys.

Henkilökobtaisista ominaisuuksista tärkeitä ovat ammattitilpeys eli oman osaamisen arvostaminen sekä luottaminen omaan osaamiseensa. Alalla tarvitaan myös joustavuutta, paineensietokykyä, halua kehittää jatkuvasti omaa osaamistaan sekä kykyä priorisoida asioita ja tehtäviä.

Tutkimus- ja kehitysoosaamista tarvitaan esimies- ja johtotehtävissä, joissa tulee osata hankkia ja soveltaa tutkimustietoa. Kaikkien ravitsemispalveluissa toimivien henkilöiden tulee pystyä seuraamaan alan kehitystä - johdon, yrittäjien, esimiesten ja asiantuntija-tehtävissä toimivien erityisen aktiivisesti. Tärkeää on myös omata paikallistuntemusta ja osata hyödyntää sitä niin tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä kuin myynnissä, markkinoinnissa ja asiakassegmentoinnissakin.

7.2 Matkailupalveluiden ammattilaisten osaamistarpeet

Matkailualan ammattilaisten *yleisiä, toimialariippumattomia osaamistarpeita* ovat muun muassa kielitaito, erityisesti suomi, ruotsi ja englanti, ja riittävä yleissivistys sekä sen ylläpito. Laatuosaaminen ja -ajattelu korostuvat tulevaisuudessa yhä enemmän. Tulevaisuudessa tarvitaan myös nykyistä enemmän ympäristöasioihin liittyvää osaamista sekä turvallisuusosaamista. Yleinen tieto- ja viestintätekniikan hallinta tulee olemaan tärkeää, minkä lisäksi sosiaaliseen mediaan liittyvän osaamisen merkitys kasvaa. Projektiosaaminen korostuu. Matkailupalveluissa tulee tuntee oma kulttuuri ja perinteet, osata arvostaa sekä ylläpitää niitä. Ammattietiikan hallitseminen ja alan sekä oman työn eettisten vaatimusten tunnistaminen ja noudattaminen on välttämätöntä. Kestävän kehityksen periaatteiden ymmärtäminen ja siihen liittyvien tietojen ja taitojen jatkuva päivittäminen ovat myös tulevaisuuden osaamisvaatimuksia.

Tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaamisista tärkeää on yleinen ja kansainvälisen matkailualan tuntemus. Erilaisten alaan liittyvien trendien seuranta edellyttää sekin osaamista. Alalla toimivien tulee myös tuntee matkailualaan liittyvä lainsäädäntö. Tuotteistamiseen liittyvä osaaminen korostuu entisestään sisältäen muun muassa hinnoitteluosaaamisen. Matkailualaan liittyvien turvallisuusasioiden osaamisella on hyvin keskeinen merkitys. Etenkin oppailla ja palveluiden tuottajilla korostuu luontoon ja maantietoon liittyvä osaaminen.

Liiketoimintaosaaminen on tärkeää kaikissa alan ammateissa. Tulee ymmärtää oma työ osana liiketoimintaprosessia, hallita kannattavuuteen liittyvät asiat sekä osata myydä ja markkinoida. Tarvitaan myös taitoa käsitellä erilaisia maksuvälineitä ja seurata niiden kehittymistä. Esimiesten ja johdon tulee omata liikkeenjohdollisia taitoja, kuten taloushallinnon osaamista. Heidän tulee osata myös laatia muun muassa kilpailija-analyyseja.

Asiakkuuksiin liittyvässä osaamisessa korostuu palvelupsykologian ymmärtäminen. Tulee osata kohdata erilaisia asiakkaita ja kyetä kommunikoimaan heidän kanssaan niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin. Ajattelun tulee olla asiakaslähtöistä ja asiakaspalvelutaitojen mallikkaita. Asiakaspalvelutaitoihin liittyy myös kyky hoitaa reklamaatioita. Tarvitaan myös taitoja erilaisten asiakkuuksien hallintaan ja johtamiseen sekä taitoja tunnistaa erilaiset asiakkuudet.

Työyhteisöosaamisessa kaikissa ammateissa on tärkeää omata vuorovaikutustaitoja ja tiimityötaitoja. Kaikkien matkailupalveluiden ammattilaisten tulee hallita työelämän pelisäännöt ja noudattaa niitä sekä tuntee vastuuta omasta työstään. Esimiestaidot korostuvat ja esimiesten sekä johdon tulee pystyä muun muassa vaalimaan organisaatiokulttuuria. Toisaalta myös alaisilta edellytetään alaitaitoja.

Henkilökohtaisista ominaisuuksista ja asenteista kaikissa tehtävissä tarvitaan kykyä ymmärtää, hyväksyä ja huomioida erilaisuutta ja erilaisia ihmisiä niin työyhteisössä kuin asiakaskunnassakin. Omaa osaamista tulee olla valmis kehittämään jatkuvasti. Etenkin matkailupalveluiden ohjelmopalveluiden ja tapahtumien tuottajilta edellytetään myös hyvää fyysistä kuntoa.

Tutkimus- ja kehitysosaamisessa korostuu etenkin esimiehillä, johtajilla ja asiantuntijoilla kyky seurata alan trendejä ja tunnistaa heikkoja signaaleja sekä hyödyntää tätä tietoa yritystoiminnan kehittämisessä ja arvioimisessa. Heidän tulee myös hallita erilaisia tutkimus- ja seurantavälineitä. Ennakointitaidot ovat merkityksellisiä etenkin tuotekehityksessä samoin kuin kaikinainen asiakkailta saatavan tiedon hyödyntäminen.

7.3 Osaamistarpeet majoituspalveluiden ammateissa

Yleisistä toimialariippumattomista osaamisista majoituspalveluissa toimivilla ammattilaisilla korostuu kielitaito, joka tarkoittaa vähintään suomen ja englannin kielen taitoa. Toisaalta tärkeää on kuitenkin monipuolinen kielitaito sisältäen muun muassa espanjan, saksan ja ranskan kielet. Tulevaisuudessakin on tärkeää hallita tieto- ja viestintätekniikkaa ja sosiaalisen median merkitys tulee korostumaan etenkin johdon, yrittäjien ja myyntihenkilöstön työssä. Myös yleisen turvallisuusosaamisen, johon kuuluu muun muassa tietoturvallisuus, tarve kasvaa.

Tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaamisessa tärkeää on kansainvälisten kulttuurien tuntemus ja sen ymmärtäminen, mikä niiden vaikutus tuote- ja palvelutarjontaan sekä esimerkiksi henkilöstöhallintoon on. Tulee osata kommunikoida monikulttuurisessa työympäristössä. Lisäksi paikalliskulttuurin tuntemus ja sen hyödyntäminen omassa työssä ovat osa kulttuuriosaamista. Alueellinen osaaminen ja yrityksen tai organisaation toimintaympäristön ymmärtäminen ovat osa ammattitaitoa. Alan ammattilaisten tulee tuntee erilaisia oheispalveluita, kuten hyvinvointi-, kulttuuri ja ohjelmopalveluita. Turvallisuuden suhteen tulee hallita omavalvonta ja muun muassa hygieniaan liittyvät asiat. Lisäksi majoituspalveluissa tulee osata esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyvät tekijät sekä erilaiset tilaturvallisuuteen liittyvät seikat, kuten esteettömyyden vaatimukset, pelastussuunnitelmiin liittyvät toimintaohjeet jne. Tieto- ja viestintätekniikan osalta osaamista tarvitaan erilaisten varaus-, maksu ja asiakashallintajärjestelmien hallinnassa.

Liiketoimintaosaamisista osto- ja hankintaosaamisella on keskeinen merkitys liittyen niin tavaroiden ja palvelujen hankintaan, ulkoistamiseen kuin henkilöstöhankintaan. Sosiaalista mediaa tulee osata tulevaisuudessa hyödyntää muun muassa myynnissä ja

markkinoinnissa, imagon rakentamisessa, suhdetoiminnassa ja kilpailijaseurannassa. Ennakointitietoa tulee osta hyödyntää tulevaisuudessa yhä enemmän esimerkiksi matkailijavirtojen, trendien ja asiakkaiden tarpeiden selvittämisessä. Tämä on etenkin johdon, yrittäjien sekä myynti- ja markkinointihenkilöstön keskeisiä osaamistarpeita. Tuotteita ja palveluita ideoidaan ja kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa, mikä edellyttää omanlais-taan osaamista, kuten esimerkiksi yhteistyötaitoja ja asiakkaiden muuttuvien tarpeiden ymmärtämistä. Ammattilaisen tulee olla ”edellä aikaansa” ja pyrkiä tunnistamaan tulevia trendejä.

Kaikissa alan ammateissa tulee tuntea markkinat. Johdolta ja yrittäjiltä edellytetään strategiaosaamista ja kykyä osaamisen johtamiseen. Liiketoimintaosaamista on myös taito sitouttaa henkilöstö organisaatioon. Johdon ja yrittäjien lisäksi myös myyntipalveluissa toimivien pitää osata kustannuslaskentaa. Myyntiosaamista tulee olla niin vastaanotossa ja myyntipalveluissa toimivilla kuin johdollakin. Edelleen kasvava osaamistarve tulee olemaan taito kehittää ja ylläpitää liiketoimintaa vastuullisesti huomioiden yhteiskunta-vastuun ja eettisyyden vaatimukset.

Asiakasosaamisessa etenkin vastaanottohenkilöstöltä ja myynti- sekä markkinointihenki-löstöltä edellytetään hyviä asiakaspalvelutaitoja. Tulee osata kohdata erilaiset asiakkaat yksilöllisesti. a. Eettiset toimintatavat asiakaspalvelussa ovat tärkeitä. Majoituspalveluissa asiakasrekisterillä on keskeinen merkitys asiakastuntemuksen kannalta, ja tärkeää onkin osata hallita rekistereitä sekä hyödyntää niistä saatavaa tietoa. Tulee myös ymmärtää se, mitkä ovat rekistereille asetetut laillisuusvaatimukset.

Kohderyhmien ja potentiaalisten asiakkaiden tuntemus ja tunnistaminen on tärkeää, jotta asiakkaalle osataan tarjota oikeanlaisia tuotteita ja palveluita. Esimerkiksi ikäryhmät 55 + v., 85 + v., esteettömyyttä edellyttävät asiakkaat sekä lapsiperheet ja seksuaaliset vähem-mistöt ovat kohderyhmiä, joita varten voidaan räätälöidä erilaisia palvelukokonaisuuksia. Tässä voidaan hyödyntää kohderyhmätiedon soveltavaa käyttöä. Etenkin johdolla, yrit-täjillä sekä myynti- että markkinahenkilöstöllä tulee olla asiakastuntemusta ja taitoja hyödyntää analysoitua tietoa asiakaskunnasta. Tähän liittyvät myös oikeanlaiset tietojär-jestelmävalinnat.

Työyhteisöosaamisessa johdolla, yrittäjillä ja esimiestasolla korostuvat luonnollisesti henkilöstöjohtamisen taidot. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeää, kun kilpailu osaavasta työvoimasta kiristyy. Työaikasuunnitteluun tulee kiinnittää huomiota, samoin kuin henkilöstön motivointiin ja kannustamiseen. Onnistunut työhön perehdyttäminen on eräs työhyvinvointia lisäävä tekijä, minkä lisäksi se parantaa tuottavuutta. Henkilöstön osaamisen tunnistaminen on myös merkittävä tekijä toiminnan menestymisen kannalta. Kaikkien osapuolten tulee tunnistaa ja noudattaa työehtosopimuksia ja yleisesti hyväk-syttyjä työelämän pelisääntöjä.

Henkilökohtaisista asenteista ja ominaisuuksista korostuvat itseohjautuvuus ja joustavuus. Tarvitaan kykyä oppia uutta. Etenkin myynnissä ja markkinoinnissa tarvitaan moni-puolista osaamista. Vuorovaikutustaidot ja sosiaaliset taidot ovat tärkeitä.

Johdolla, yrittäjillä sekä myyntihenkilöstöllä tulee olla sellaista *tutkimus- ja kehittämisoosaamista*, että he osaavat hyödyntää olemassa olevaa tutkimustietoa sekä erilaisista kartoituksista ja selvityksistä saatavaa tietoa liiketoimintansa kehittämisessä.

7.4 Yhteenveto ennakointiryhmän tuottamista matkailu- ja ravitsemisalan keskeisistä osaamistarpeista vuosina 2021 – 2026

Ennakointiryhmä tuotti tulevaisuuden osaamistarpeita matkailu- ja ravitsemisalan eri ammattiryhmissä lähtökohtana se, että millaista osaamista alalla tarvitaan, jotta päästäisiin alan toivottavaa tilaa kuvaavaan skenaarioon (Skenaario 1 Lokaalisti globaali – turvallisesti kehittyvä) ja toisaalta myös siitä näkökulmasta, millaista osaamista tarvitaan, jotta tällaista alan kukoistuksen tilaa voidaan ylläpitää.

Taulukossa 1 on esitetty matkailu- ja ravitsemisalan ennakointiryhmän tuottamat alan tulevaisuuden osaamistarpeet niin, että mukaan on valittu ne osaamiset, joita edellytetään useassa edellä mainituista kolmessa ammattiryhmässä. Näitä osaamisia voidaan siis pitää laajasti koko matkailu- ja ravitsemisalaa koskevinä.

Taulukko 1. Ennakointiryhmän tuottamat matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarpeet osaamisluokituksella käännettynä⁵ ja pääluokittain ryhmiteltyinä

A Toimialariippumattomat tuotannon yleistiedot ja taidot
<ul style="list-style-type: none">• Suomen kielen taito• Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot• Ymmärrys sosiaalisen median käyttämöhdöllisuuksista oman työn apuvälineenä• Tieto- ja viestintäteknikan perustaidot, atk-perustaidot, yleisimpien työvälineohjelmien käyttötaidot Tietotekniikan kehityksessä mukana pysyminen, uusien ohjelmien omaksuminen• Oman alan syvällinen tuntemus• Oman alan tuntemus kansainvälisellä tasolla• Asiakastietojen tietoturvasuuden ja tietosuojaan hallinta• Laatuvasuu, työn laadunhallinta, laatuajattelu, -tietoisuus• Tuotteen/palvelun laadun arviointi ja laatuvaatimusten tuntemus• Ympäristöasioiden tuntemus, ympäristönsuojeluun liittyvä osaaminen• Kestävään kehitykseen tähtäävään toimintaan sekä ekologiaan liittyvä tietous• Projektityöskentelyvalmiudet, projektiosaaminen• Projektinjohtamisosaaminen• Paloturvallisuusosaaminen• Ergonomisen työskentelytavan hallinta• Kielitaito, työn kannalta riittävän kielitaidon hallinta• Yleinen englannin kielen taito• Yleinen ruotsin kielen taito• Monipuolinen kielitaito• Eettinen osaaminen, ammattietiikan hallinta, työhön liittyvien eettisten arvojen mukainen toiminta• Eettisten sääntöjen huomioiminen, eettisen vastuun ymmärtäminen• Yhteiskuntavastuun ymmärtäminen• Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus• Kotipaikkaylpeys, sitoutuneisuus omaan toimintaympäristöön

5 Ennakointiryhmä tuotti osaamistarpeita vapaamuotoisin ilmaisuin, minkä jälkeen ne muunnettiin C&Q:ssa käytetyn osaamisluokituksen mukaisiksi osaamisiksi ja ryhmiteltiin pääluokittain.

B + C Tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaaminen

- Elintarvikealan omavalvontatietous
- Elintarvikkeiden aistinvarainen arviointi
- Elintarvikkeiden laatuluokitusten tuntemus
- Turvallisuuden ja terveyden huomioiminen kalusteiden ja tilojen mitoituksessa
- Paikallisten kulttuuriympäristöjen tuntemus
- Ravitsemispalveluihin liittyvän logistiikan osaaminen
- Ruoka-annosten, aterioiden pakkaustaidot
- Ravitsemispalvelujen hygieniatietous, omavalvontatietous
- Ravitsemispalvelujen säädösten ja standardien tuntemus
- Alkoholilainsäädännön tuntemus
- Suomalaisen ruokakulttuurin, perinneruokien ja kotiruokien tuntemus
- Elintarvikkeiden saatavuuden ja sesonkien tuntemus
- Ravitsemustietous, ravitsemuksen perusteiden tuntemus, ravitsemussuosituksset
- Ravitsemussuosistusten tuntemus, noudattaminen ja soveltaminen
- Ruoka- ja alkoholijuomien tuntemus
- Ruoan ja juoman tarjoilutaidot
- Erityisruokavalioihin liittyvä osaaminen
- Dieettitietous, ruoka-allergiatietous, erityisruokavaliotuntemus, allergeenien tuntemus
- Eri kulttuurien, myös etnisten, ruokien valmistustaidot
- Laatuvaraus, työn laadunhallinta, laatuajattelu, -tietoisuus
- Kulttuuripalvelujen palvelutietous, tuotetuntemus, tuoteosaaminen
- Rahan ja muiden maksuvälineiden käsittely
- Hyvinvointi- ja elämyspalvelujen tuotetietous, tuoteryhmätuntemus, tuoteosaaminen

D Liiketoimintaosaaminen, hallinto- ja talous-osaaminen

- Hankintaosaaminen, ostotoiminnan ja hankintaprosessin hallinta
- Työehtosopimusten, TES, tuntemus
- Verkosto- ja sidosryhmäosaaminen
- Liiketoimintaperiaatteiden hallinta, kaupallinen ymmärrys
- Kustannuslaskennan hallinta

E Asiakkuuden, asiakassuhteiden hallinta

- Asiakaspalvelutaidot, palvelualttius
- Asiakkaan henkilökohtainen palvelu, kommunikointi- ja vuorovaikutustaidot
- Asiakslähtöinen toimintatapa, asiakslähtöisyyden ymmärtäminen, asiakkaiden tarpeiden tunnistus
- Asiakkaan erityisvaatimusten, yksilöllisten tarpeiden huomioiminen
- Asiakastietous, kohderyhmän tuntemus, markkinatuntemus
- Omien asiakasryhmien tuntemus
- Asiakaspalautteisiin puuttuminen, reklamaatioiden käsittely
- Asiakasturvallisuuteen liittyvä osaaminen
- Markkinointitaidot, myynninedistämisaosaaminen
- Asiakkaiden, asiakasryhmien priorisointiin liittyvä osaaminen
- Kansainvälisten kulttuurien tuntemus
- Monikulttuurisuustaidot, eri kulttuuritaukoihin, uskontoihin, työkuultuuriin ym. liittyvä tietous
- Myyntitaidot, kaupantekotaito, myyntitekniikan, myyntityön hallinta
- Hinnoitteluosaaminen

F Työyhteisöosaaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Työkykyä ylläpitävä toiminta, TYKY-toiminta, työhyvinvoinnin huomioonottaminen • Yhteistyökykyinen, yhteistyötaidot työyhteisössä • Tiimityöskentelytaidot • Toisten työn arvostus • Oman perustehtävän, työn tuntemus • Sitoutunut ja vastuullinen suhtautuminen omaan työtehtävään ja työyhteisöön
G Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet
<ul style="list-style-type: none"> • Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoiminen, itseohjautuva • Ylpeä tekemästään työstä, ammattilypeys, oman työn arvostus, hyvä asenne työtään kohtaan • Sitoutuminen työelämän toimintatapoihin, normaali työsosiaalinen käytös, työelämän pelisääntöjen tuntemus • Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla pysyminen • Ajantasaisen osaamisen varmistaminen, uuden ammattitiedon ja informaation hankinta • Oppimishalukkuus, oppimaan oppiminen, oppimiskyky • Omaan alaan liittyvä muotitietous, muodin ja trendien seuraaminen • Yleissivistyksen ylläpitäminen • Mukautumiskyky toiminnan ja työn muutoksiin, luopuminen ja poisoppiminen vanhoista käytännöistä • Joustavuus työorganisaation tarpeista lähtien • Työperäisen stressin, paineen sietokyky, työssäjaksaminen • Ihmisten yksilöllisyyden ja erilaisuuden hyväksyminen ja kunnioittaminen • Priorisointikyky, asian kiireellisyyden ja tärkeyden arviointitaito • Monitaitoisuus, työn monialainen hallinta • Jämäkkyys, itseluottamus • Kustannustietoisuus, taloudellinen ajattelu, tulosajattelu, sisäinen yrittäjyys
H Tutkimus- ja kehitysoosaaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Oman tuotteen tai palvelun tuotteistamiseen liittyvä osaaminen • Paikallisuuden hyödyntäminen tuotesuunnittelussa • Tuotesuunnittelu ja räätälöinti asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan • Kohderyhmälähtöisen tuotesuunnittelun hallinta

8 Ennakointiryhmän tulokset suhteessa C&Q-profession -järjestelmän yhteydessä toteutettuihin yrityshaastatteluihin

VOSE-projektissa toteutetun C&Q-profession -järjestelmän testauksen aikana järjestelmään on koottu 59 majoitus- ja ravitsemisalalan toimialalla⁶ toimivaan työorganisaatioon⁷ tehdyt haastattelut. Näissä organisaatioissa työskentelee yhteensä noin 900 alan ammattilaista. Haastattelut on tehty vuosina 2010 – 2012 ja niiden toteuttajina on ollut 13 koulutusorganisaatiota. Huomioitavaa on, että tässä tarkastelussa ei ole mukana esimerkiksi matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien palveluiden toimialaa tai julkisen sektorin matkailupalveluita, koska kyseiseltä toimialalta ei ole VOSE-projektin yhteydessä suoritettu riittävästi haastatteluja, jotta niiden tulokset olisi tarkoituksenmukaista esittää tässä yhteydessä. Matkailusektorilta näissä tuloksissa on mukana siis vain majoitusala. Majoitus- ja ravitsemisalalle suoritettujen haastattelujen perusteella kymmenen useimmin mainittua tulevaisuudessa korostuvaa⁸ osaamistarvetta ovat:

- Tieto- ja viestintätekniikan perustaidot, atk-perustaidot, yleisimpien työvälineohjelmien käyttötaidot
- Asiakaspalvelutaidot, palveluulttius
- Kielitaito, työn kannalta riittävän kielitaidon hallinta
- Henkilöstön johtamistaidot
- Englannin kielen perustaito
- Erityisruokavalioihin liittyvä osaaminen
- Dieettitietous, ruoka-allergiatietous, erityisruokavaliotuntemus, allergeenien tuntemus
- Myyntitaidot, kaupantekotaito, myyntitekniikan, myyntityön hallinta
- Markkinointiin ja mainontaan liittyvä osaaminen
- Kansainvälisyysmyönteisyys, ymmärrys monikulttuurisesta maailmasta

Yhteensä haastatteluissa on mainittu lähes 5 080 osaamista.

Osaamisluokittelu on hierarkkinen ja järjestelmään tallennetaan kukin osaamistarve sillä tarkkuustasolla kuin haastateltava sen ilmaisee. Sen vuoksi edellä esitettyssäkin luettelossa on mainittu hieman ”eri tasoilla” olevia osaamistarpeita. Esimerkiksi erityisruokavalioihin liittyvä osaaminen kuuluu selkeästi saman kategoriaan dieettitietous, ruoka-allergiatietous jne. -osaamisen kanssa. Tässä on kuitenkin esitetty osaamistarpeet sillä tarkkuustasolla, jolla haastateltavat ovat ne ilmaisseet. Vastaavasti ennakointiryhmän tuottamat osaamistarpeet on esitetty sillä tasolla kuin ne on ennakointityöpajatyöskentelyssä mainittu ja kirjattu.

Yrityshaastattelujen tulokset vastaavat pitkälti ennakointiryhmän tuottamia tuloksia, joista on esitetty koonti luvussa 6.1.5. Yrityshaastatteluista poiketen ennakointiryhmän tuottamissa osaamistarpeissa korostuvat koko alaa ja kaikkia skenaarioita koskien lisäksi kuitenkin myös muun muassa ympäristöasioihin, vastuullisuuteen ja eettisyyteen sekä

6 Tilastokeskuksen toimialaluokitus.

7 Mukana on sekä yrityksiä että julkisen sektorin toimijoita.

8 Haastattelussa esitettävä kysymys kuuluu ”Mikä nykyosaaminen tulevaisuudessa ammattilaisillanne korostuu ja mitä uutta osaamista tullaan tarvitsemaan?”

kestävään kehitykseen liittyvä osaaminen, oman alan lainsäädännön tuntemus sekä turvallisuus- ja kriisinhallintaosaaminen.

Taulukossa 2 on esitetty VOSE-projektin C&Q-profession -järjestelmän kokeilun yhteydessä työorganisaatioihin tehtyjen haastattelujen tulokset niin, että järjestelmään syötetyt tulevaisuuden osaamistarpeet on purettu tarkimmalle tarkkuustasolle, jaettu edellä mainittuihin seitsemään osaamisen pääkategoriaan⁹ ja valittu kustakin pääkategoriasta viisi tulevaisuuden osaamistarvetta, jotka ovat haastatteluissa saaneet eniten mainintoja.¹⁰ Mikäli yhtä viidenneksi eniten mainintoja on saanut useampi osaamistarve, mainitaan ne kaikki oheisessa taulukossa¹¹.

Taulukko 2. Osaamistarpeet yrityshaastatteluissa, eniten mainitut seitsemässä pääluokassa, tarkin taso.

A Toimialariippumattomat tuotannon yleistiedot ja taidot
<ul style="list-style-type: none"> • Tieto- ja viestintätekniikan perustaidot, atk-perustaidot, yleisimpien työvälineohjelmien käyttötaidot • Kielitaito, työn kannalta riittävän kielitaidon hallinta • Englannin kielen perustaito • Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot • Tietotekniikan hyödyntäminen omassa työssä (atk)
B + C Tuotteiden ja palveluiden tuotanto-osaaminen²
<ul style="list-style-type: none"> • Erityisruokavalioihin liittyvä osaaminen • Dieettitietous, ruoka-allergiatietous, erityisruokavaliotuntemus, allergeenien tuntemus • Ruoanvalmistuksen perustaidot, aterioiden valmistusmenetelmien hallinta • Ruokatutannon tuotekehitysosaaminen • Ravitsemispalvelujen hygieniatietous, omavalvontatietous • Ravitsemispalvelujen tuotetietous, tuotetuntemus, tuoteosaaminen • Erikoisruokien, erikoisruokalajien tuntemus ja valmistustaidot • Pitopalvelu, juhla-aterioiden valmistus, ml. edustus- ja tilausruokien valmistus • Ruoanvalmistuksen kokonaisuuksien hallinta • Uusimpien ruokalajien tuntemus • Ravitsemispalvelujen työvälineiden, koneiden ja laitteiden toiminnallinen tuntemus • Ruokalistojen suunnitteluosaaminen
D Liiketoimintaosaaminen, hallinto- ja talousosaaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Ennakoiva ajattelu- ja toimintatapa, tulevaisuuden kehitystrendien seuraaminen • Henkilöstöhallintoon, työsuhteasioiden hoitoon liittyvä osaaminen • Hankintaosaaminen, ostotoiminnan ja hankintaprosessin hallinta • Budjetoimintaosaaminen, budjettien laatiminen ja seuranta • Suhteiden luomisen ja verkostoitumisen taidot, partnership-ajattelun hallinta • Strategiaosaaminen ml. ennakointi, kilpailu-, muutostilanteiden huomioiminen

9 Ks. luku 7.

10 Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka monessa organisaatiossa kyseinen osaamistarve on mainittu tulevaisuuden osaamistarpeena.

11 Esimerkiksi osaamiskategoriassa F Työyhteisöosaaminen on luettelon kolme viimeistä tulevaisuuden osaamista mainittu korostuvaksi yhtä monessa yrityksessä, jolloin nämä kaikki osaamistarpeet on lueteltu tässä taulukossa.

E Asiakkuuden, asiakassuhteiden hallinta
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelutaidot, palveluulttius • Myyntitaidot, kaupantekotaito, myyntitekniikan, myyntityön hallinta • Markkinointiin ja mainontaan liittyvä osaaminen • Kansainvälisyysmyönteisyys, ymmärrys monikulttuurisesta maailmasta • Markkinointitaidot, myynninedistämisaosaaminen
F Työyhteisöosaaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstön johtamistaidot • Esimiestaidot • Lähiesimiestehtävien hallinta • Työnjohtotaidot, työnteon valvonta, ohjaaminen ja seuranta, direktio-oikeuden hyvä käyttö • Ikäjohtaminen • Erilaisuuden johtaminen • Tiimityöskentelytaidot
G Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet
<ul style="list-style-type: none"> • Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajantasalla pysyminen • Työperäisen stressin, paineen sietokyky, työssäjaksaminen • Muutoksen sietokyky, muutosvalmius • Ihmissuhdetaidot, sosiaaliset taidot, sosiaalisuus, ihmisen kohtaamistaidot • Monitaitoisuus, työn monialainen hallinta • Kustannustietoisuus, taloudellinen ajattelu, tulosajattelu, sisäinen yrittäjyys
H Tutkimus- ja kehitysoosaaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Innovatiivisuus, luovuus, ideointikyky • Henkilöstön työhyvinvoinnin, työssäjaksamisen edistäminen • Henkilöstön osaamiseen ja kehitystarpeen tunnistaminen, osaamisvajeesiin puuttuminen, koulutussuunnittelu • Tuotekehitys- ja suunnitteluosaaminen • Oman tuotteen tai palvelun tuotteistamiseen liittyvä osaaminen • Johtamisen ja esimiestyön kehittämiseen liittyvä osaaminen

Tuloksista voidaan todeta, että sekä yrityshaastatteluissa saadut vastaukset koskien alan tulevaisuuden osaamistarpeita että ennakkointiryhmän tavoiteskenaariosta johtamat osaamistarpeet ovat hyvin yhteneväisiä. Ennakkointiryhmä ei asettanut osaamistarpeita tärkeys- tai muuhunkaan järjestykseen, joten niitä ei siinä mielessä voi suoraan verrata haastattelutuloksista mainintakertojen perusteella poimittuihin osaamistarpeisiin. Koko haastatteluaineistoa tarkasteltaessa ilmenee, että lähes kaikki ennakkointiryhmän esittämät tulevaisuuden osaamistarpeet löytyvät ainakin muutamina mainintoina myös näiden runsaan kahdeksankymmenen yrityksen haastatteluista.

9 Toimenpide-ehdotuksia koulutuksen kehittämiseksi

Skenaarioiden laatimisen ja tulevaisuuden osaamistarpeiden pohtimisen jälkeen matkailu- ja ravitsemisalan ennakointiryhmä pohti toimenpide-ehdotuksia koulutuksen kehittämiseksi. Keskeisimmiksi asioiksi nousivat seuraavat:

- Koulutuksen sisällöistä päätettäessä tulee huomioida eri alojen väliset rajapinnat.
- Koulutuksen valintaperusteita ja -prosesseja olisi hyvä kehittää niin, että opiskelijoiksi valikoituisi alaan sitoutuneita henkilöitä.
- Opettajan muuttuva rooli on tunnustettava ja tunnistettava.
- Alan korkeakoulutusta tulee kehittää edelleen.
- Matkailu- ja ravitsemisala tarvitsee lisää ajankohtaista tutkimus- ja selvitystietoa toiminnan kilpailukyvyyn ylläpitämiseksi.
- Monipuolista kielten opetusta tulee vahvistaa.
- Ennakointiin liittyvää opetusta tulee kehittää ja opiskelijoiden valmiuksia ennakoida oman alansa kehitystä vahvistaa.
- Koulutuksen tulee vastata kasvaviin eettisyyteen ja vastuullisuuteen liittyviin haasteisiin.
- Projektiosaamiseen tähtäävää koulutusta on lisättävä.
- Sekä ammatillisen koulutuksen että korkeakoulutuksen ja yritysten sekä työelämän välistä yhteistyötä tulee edistää ja kehittää.
- Turvallisuusosaaminen alalla tulee varmistaa

Matkailu- ja ravitsemisalan tutkintojen perusteita on ammatillisessa koulutuksessa uudistettu viime vuosina ja ennakointiryhmä näkikin nykyisten tutkintojen olevana sisällöltään ajantasaisia ja vastaavan melko hyvin tulevaisuuden tarpeisiin.

Tulevaisuudessa tulisi kuitenkin kiinnittää enemmän huomiota klusterimaiseen ajatteluun ja rajapitoihin eri toimialojen välillä. Yhtenä esimerkkinä mainittiin liityntäpinta terveys- ja hyvinvointipalveluihin, joiden kysynnän uskotaan kasvavan väestön ikääntyessä. Ryhmä näki tärkeänä sen, että myös tulevaisuudessa opiskelija voi sisällyttää opintoihinsa melko vapaasti eri aineiden opintoja, joskin osan opinnoista tulee luonnollisesti olla jatkossakin pakollisia. Eri koulutusalojen ja koulutusasteiden välistä yhteistyötä tulee kehittää. Joustavat tutkinnot ja opintojen moduulimainen rakenne mahdollistavat tarvittaessa nopean reagoinnin työelämän tarpeisiin ja osaamista tulee voida kerryttää läpi koko elämän. Tärkeää on luoda luontevat koulutuspolut niin, että matkailu- ja ravitsemisalan koulutusjatkumo varmistetaan.

Alan arvostusta tulisi nostaa ja opiskelemaan pyrkiville antaa mahdollisimman realistinen kuva alasta. Koulutuksen valintaperusteita ja -prosesseja olisi hyvä kehittää niin, että opiskelijoiksi valikoituisi alaan sitoutuneita henkilöitä.

Opettajien muuttuvan roolin tunnistaminen edellyttää muun muassa sitä, että opettajilla tulee olla mahdollisuus kehittää osaamistaan jatkuvasti ja heitä tulee tähän myös kannustaa. Koulutuksen sisältöjen tulee vastata tulevaisuuden tarpeisiin, joten koulutusta tulee kehittää ennakoivasti. Myös opettajien ja muiden koulutuksen sisältöihin vaikuttavien henkilöiden ennakointivalmiuksia tulee siis kehittää.

Alan kehittämiseksi tarvitaan lisää tutkimustietoa. Tulee edelleen kehittää ja ylläpitää sellaista korkeakoulutusta, jonka avulla alalla saadaan käyttökelpoista, hyvälaatuista ja ajankohtaista tietoa alan trendeistä ja kehityksestä – eli tietoa, joka säännöllisesti tukee alan konkreettista kehitystyötä, hyvää päätöksentekoa sekä markkinoinnin ja myynnin suunnittelua. Tarvetta olisi myös nopealla tempolla tuotettaville katsaus- ja selvitysluonteisille tietopaketeille, joita alalla toimivat organisaatiot voisivat sitten hyödyntää toimintansa kehittämisessä samoin kuin varsinaisia tutkimuksiakin. Ala tarvitsee säännöllisesti tuotettavaa tietoa, joka tukee alan konkreettista kehitystyötä, hyvää päätöksentekoa sekä markkinoinnin ja myynnin suunnittelua. Todettiin, että korkeakouluilla on merkittävä rooli tutkimus- ja selvitystiedon tuottajina ja niiden tekemiseen kouluttajina. Korkeakoulutuksen tulee myös antaa valmiuksia ennakoitintiedon hankkimiseen ja sen tuottamiseen. Alan monipuolisen asiantuntijuuden lisäämiseksi tulee vahvistaa mahdollisuuksia suuntautua matkailualaan eri pääaineiden sisällä.

Monipuolisen kielitaidon kehittämistä tulee tukea muun muassa niin, että kaikilla koulutusasteilla tulee olla mahdollisuus vieraskieliseen opiskeluun. Kielten opetuksen tulee olla monipuolista. Englannin ja ruotsin kielen tarpeiden lisäksi työskentelyssä nousi esiin muun muassa venäjän, ranskan, saksan ja espanjan kielet. Tulevaisuudessa myös kyky kommunikoida kiinalaisten kanssa heidän omalla äidinkielellään on todennäköisesti merkityksellisempi kuin nyt.

Ennakointiosaaminen sekä heikkojen signaalien ja trendien tunnistaminen on tärkeä edellytys alan organisaatioiden toiminnan kehittämiseksi. VOSE-projektin matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointiryhmä ehdottaakin, että ennakointikoulutukseen tulee kiinnittää alalla enemmän huomiota.

Eräänä koulutuksen haasteena nähtiin erityisryhmien merkitys tulevaisuudessa, johon koulutuksessa pitää vastata (esimerkiksi ikäihmisten osuus asiakkaina kasvaa, joista osa parempikuntoisia, toiset vaativat erityispalveluita). Koulutuksen tulisi myös pystyä vastaamaan kasvaviin eettisyyteen ja kestävään kehitykseen ja ylipäättään vastuullisuuden liittyviin haasteisiin. Todettiin, että periaatteessa nyt jo näitä teemoja käsitellään alan koulutuksessa - tai ainakin voidaan käsitellä – mutta niiden merkitystä tulee opetuksen sisällöissä entisestään korostaa kaikilla koulutusasteilla.

Projektiosaamiseen tähtäävää koulutusta tulee lisätä kaikilla koulutusasteilla. Lisäksi koulutuksen työelämälähtöisyyttä tulee edistää lisäämällä yhteistyötä yritysten ja työntekijien kanssa.

Turvallisuusosaamisen merkitys alalla tulee kasvamaan. Turvallisuusasioiden tulee olla luonteva osa opetusta kaikilla koulutusasteilla.

10 Ennakointiprosessin arviointia

Ennakointiryhmälle lähetettiin jokaisen ennakointityöpajan jälkeen palautekysely, jossa ryhmän oli mahdollista antaa palautetta muun muassa itse ennakointiprosessista ja käytetyistä työskentelytavoista. Kulloinkin toteutetun ennakointityöpajan tuottamia tuloksia oli kyselyssä mahdollisuus arvioida ja kommentoida myös niiden työhön mukaan kutsutujen henkilöiden, jotka eivät olleet kyseiseen työpajaan osallistuneet. Päätöskokouksessaan ennakointiryhmä myös arvioi prosessia kokonaisuudessaan.

Ennakointiryhmä piti hyvinä ja hyödyllisinä työn taustatiedoksi tuotettuja selvityksiä. Myös C&Q –profession järjestelmästä saatujen työorganisaatioihin kohdistettujen haastattelutietojen käyttämistä taustatietoina ja tietojen liittämistä tähän raporttiin pidettiin tarpeellisenä.

TrendWiki-järjestelmän hyödyntämisellä ryhmällä ei ollut ollut riittävästi aikaa, mutta sen käyttö helpotti projektihenkilöstön taustatiedon tuottamista työpajoihin. On todettava, että järjestelmää ei tässä prosessissa hyödynnetty sen tarjoamien kaikkien mahdollisuuksien osalta, vaan lähinnä aineistopankkina. TrendWiki mahdollistaisi kuitenkin nyt toteutettua paljon paremman mahdollisuuden koota aineistoa ja analysoida sitä. Mikäli järjestelmä olisi jatkossa pysyvästi eri alojen ennakointityötä tekevien henkilöiden käytössä, se voisi toimia oivana aineistopankkina ja sen lisäksi myös työkaluna hahmottaa ja analysoida osaamistarpeisiin vaikuttavia trendejä sekä heikkoja signaaleja.

Eri alojen koulutustoimikuntien puheenjohtajille ja sihteereille tehtyä Internetkyselyä, jossa kysyttiin muun muassa näiden alojen edustajien näkemyksiä heidän oman alansa tulevaisuuden kehityksen vaikutuksista matkailu- ja ravitsemisalalan tulevaisuuteen, pidettiin onnistuneena. Matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointiryhmä kiittääkin koulutustoimikuntia työnsä tukemisesta ja suosittelee vastaavaa menettelyä käytettävän jatkossakin, kun ennakointiprosessia toteutetaan muilla aloilla.

Ennakointiryhmä piti tärkeänä myös prosessista tapahtunutta viestintää, johon liittyivät sähköpostiviestintä, Optima-työtilan käyttö ja ennen kaikkea jokaisesta työpajasta laaditun muistion toimittaminen kaikille ennakointityöhön mukaan kutsutuille.

Prosessin ajoitusta, sen kestoja ja kokoontumisten määrää pidettiin sopivana. Koska ennakointityöhön osallistuminen on useimmille ”ylimääräinen lisätehtävä” päätyön lisäksi, on jatkossakin tärkeää huomioida se, että prosessiin liittyvän ajan käyttö pidetään mahdollisimman tehokkaana sekä odotetun tuloksen että osallistujien kannalta.

Prosessiin osallistuneet olisivat toivoneet saavansa tutustuttavaksi enemmän ennakomateriaalia ennen ennakointityöpajoja. Tähän tuleekin jatkossa kiinnittää huomiota. Yritysten edustajia toivottiin enemmän mukaan ennakointityöhön.

VOSE-projektin ulkoinen loppuarviointi valmistuu vasta tämän raportin julkaisemisen jälkeen ja myös siinä on kartoitettu matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointiryhmän näkemyksiä tehdystä ennakointityöstä. Sekä ulkoisen arvioinnin tuloksia että tässä esitettyä palautetta hyödynnetään toimintamallin edelleen kehittämisessä.

11 Lopuksi

Matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointiryhmä tuotti ennakointityöpajoissa alaa koskevia tulevaisuuden osaamistarpeita koulutussisältöjen käytännön suunnittelijoille, kehittäjille ja päättäjille jatkotyöstämistä varten. Ryhmä ei arvottanut tuottamiaan osaamistarpeita eikä niitä sen vuoksi ole tässä raportissa esitetty tärkeysjärjestyksessä. Ryhmä ei myöskään ottanut kantaa siihen, miten tulevaisuuden osaamistarpeet tulisi koulutuksen sisältöjen suunnittelemisessa ja kehittämisessä huomioida eri koulutusasteiden välillä, vaan se työ jää käytännön kehittämistyöstä vastaaville tahoille.

Ennakointiprosessin tavoitteena ei ollut ennustaa sitä, millainen maailma todella on 10 – 15 vuoden kuluttua, koska se lienee mahdoton tehtävä. Prosessin tavoitteena oli nimenomaan ennakoida eli tuottaa näkemyksiä vaihtoehtoisista tulevaisuuksista, löytää eri vaihtoehtoilta yhteisiä osaamistarpeita sekä pohtia sitä, millainen osaaminen edesauttaa alan positiivista kehitystä tulevaisuudessa.

Koska tarkka yksityiskohtaisten osaamistarpeiden ennustaminen ja koulutusten sisältöjen johtaminen suoraan niistä sisältää paljon riskejä, on tässä ennakointityössä pyritty löytämään niitä alan tulevaisuuden kehitykseen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä, joiden perusteella koulutuksen sisältöjä voidaan painottaa tietyntylaisiin osaamiskokonaisuuksiin. Näin tuotetut osaamistarpeet toteutuvat tulevaisuudessa melko suurella todennäköisyydellä riippumatta siitä, millainen variaatio hahmotelluista tulevaisuuden muutostekijöiden tiloista toteutuu. Nämä osaamiset ovat tulevaisuudessa tärkeitä sekä alan menestyksen että yksilön osaamisen työelämävastaavuuden kannalta.

Jotta työelämän tarpeet ja yksilön osaaminen vastaisivat toisiaan, on tulevaisuudessa joka tapauksessa tärkeää se, että henkilöillä on halua ja mahdollisuuksia kehittää itseään ja ammattitaitoaan jatkuvasti sekä seurata niin oman alansa kuin siihen kytköksissä olevien alojen ja oman alan rajapinnoilla tapahtuvia muutoksia. Koulutusjärjestelmän joustavuus, koulutuspolkujen sujuvat jatkumot ja lisä- sekä täydennyskoulutusmahdollisuuksien varmistaminen edesauttavat nopeaa reagoimista työelämän muuttuviin tarpeisiin. Kyky nopeaan reagointiin on tärkeä, koska muutoksia ei kaikilta osin voida kovin tarkasti ennustaa edes keskipitkällä aikavälillä muun muassa siksi, että niihin vaikuttavat esimerkiksi muutokset globaalissa toimintaympäristössä, uudet teknologiset ja muut innovaatiot sekä lukuisat muut tekijät. Esimerkkinä voidaan mainita sosiaalinen media, jonka hyödyntämisen osaamisen tärkeys tämän työn tuloksissa nousee useaan otteeseen esiin. Työskentelynsä loppuvaiheessa ennakointiryhmä totesi, että sosiaalisen median hyödyntämisessä on osaamispuutteita tällä hetkellä ja varmasti vielä lähitulevaisuudessakin, mutta pidemmällä aikavälillä vastaava väline on luultavasti jokin muu, jota on tällä hetkellä hyvin vaikea vielä tunnistaa. Tärkeää onkin pysyä ajan hermolla.

Ennakointiryhmän tuottamat tulokset vastasivat pitkälti yritysshaastattelujen tuloksia tulevaisuuden osaamistarpeista. Yritysshaastatteluista poiketen ennakointiryhmän työssä nousivat kuitenkin vahvasti esiin

- ympäristöasioihin, kestäväan kehitykseen ja vastuullisuuteen sekä eettisyyteen liittyvä osaaminen
- työ-, sopimus- ja liiketoimintaan liittyvän lainsäädännön tuntemus sekä
- turvallisuus- ja kriisinhallintaosaaminen.

Ennakointiryhmä kokoontui neljän koko päivän kestäneen ennakointityöpajan lisäksi kahteen lyhyempään kokoukseen. Siinä ajassa ei ole mahdollista käydä yksityiskohdaisesti kaikkia alan osa-alueita läpi, minkä lisäksi ryhmän kokoonpano luonnollisesti vaikuttaa tuloksiin. VOSE-projektin yhteydessä ei kuitenkaan nähty tarkoituksenmukaiseksi rajata ennakoitavia aloja kovin suppeiksi, mikä on osoittautunut myös prosessin erääksi vahvuudeksi, koska näin on päästy yhdistämään erityyppistä asiantuntemusta ja hahmottamaan asioita suurempina kokonaisuuksina. Kuten aiemmin tässä raportissa on todettu, esimerkiksi suurtalouksien ja ammattikeittiöiden osalta tarkastelua voitaisiin vielä tarkentaa. Tämä työ kuitenkin antaa pohjaa koko alan tulevaisuuden osaamistarpeiden hahmottamiselle ja sitä voidaan halutessa jatkossa syventää alan eri osa-alueiden suhteen.

LIITE 1

Ennakointityöskentelyyn osallistuneet matkailu- ja ravitsemispalveluiden koulutustoimikunnan jäsenet	
Björn Markku	SAK/Palvelualojen ammattiliitto PAM ry
Hakala Hannu	Elinkeinoelämän keskusliitto/Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry
Juutilainen Anneli	OAJ/Savonia-ammattikorkeakoulu
Kaakkola Päivi	Elinkeinoelämän keskusliitto/Fazer Food Service Oy
Kantele Kaarina	ARENE/Rovaniemen ammattikorkeakoulu
Lahdenkauppi Merja	OPH/Ammattikoulutus/Tutkinnot
Nieminen Gun Marit	AMKE ry/Haaga Yhtymä
Remes Juhani	OPH/Ammattikoulutus/Tutkinnot
Teittinen Leena	OAJ/Vantaan ammattiopisto Varia
Virkkunen Arja	OAJ/Kainuun ammattiopisto
Ennakointityöskentelyyn osallistuneet mukaan kutsutut koulutustoimikunnan ulkopuoliset matkailu- ja ravitsemisalalan asiantuntijat	
Koistinen Tarja	Uudenmaan liitto
Korpinen Heli	Saimaan ammattikorkeakoulu
Linna Eila	Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, Rovaniemi
Pii-Keinonen Sirpa	Suomen Yrittäjät/Yrittäjänäisten Keskusliitto
Ritola-Pesonen Ulla	Matkailun verkostoyliopisto/Itä-Suomen yliopisto
Santala Hanna	Suomen Liikematkayhdistys ry FBTA
Santala Pauli	Työ- ja elinkeinoministeriö
Soininen Mikko	RTG Yhtiöt Oy
Väänänen Pihla	Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus/ Matkailun elämystuotannon osaamisklusteri
VOSE-projekti	
Saari Seija	Opetushallitus, Ammattikoulutus/Ennakointi, VOSE-projekti
Taipale-Lehto Ulla	Opetushallitus, Ammattikoulutus/Ennakointi, VOSE-projekti
Ennakointityöpajojen fasilitointi – Gaia Consulting Oy	
Bröckl Marika	Gaia Consulting Oy
Halonen Mikko	Gaia Consulting Oy
Pathan Alina	Gaia Consulting Oy

LIITE 2

VOSE-projektissa C&Q-profession -järjestelmän testauksessa mukana olleet koulutusorganisaatiot

Ammatilliset oppilaitokset (koulutusorganisaation hallintopaikkakunta)

- Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymä/Etelä-Karjalan aikuisopisto AKTIVA (Lappeenranta)
- Itä-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä/Liikelaitos Edupoli (Porvoo)
- Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä JEDU (Nivala)
- Kemi-Tornionlaakson koulutuskuntayhtymä/Ammattiopisto Lappia (Tornio)
- Kotkan-Haminan seudun koulutuskuntayhtymä/Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto Ekami (Kotka)
- Kouvolan seudun ammattiopisto KSAO (Kouvola)
- Kouvolan Ammatillinen Aikuiskoulutuskeskus (Kouvola)
- Oulun Aikuiskoulutuskeskus OAKK (Oulu)
- Vantaan ammattiopisto Varia (Vantaa)

Ammattikorkeakoulut (koulutusorganisaation hallintopaikkakunta)

- Centria ammattikorkeakoulu Oy (Kokkola)
- Metropolia Ammattikorkeakoulu, Rakennus- ja kiinteistöala (Helsinki)
- Satakunnan ammattikorkeakoulu, Liiketoiminnan ja kulttuurin toimiala (Pori)
- Turun ammattikorkeakoulu, Hyvinvointipalvelut-tulosalue (Turku)

LIITE 3 Matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointiprosessin kuvaus

1. Ennakointiryhmän kokoaminen

VOSE-projektin matkailu- ja ravitsemisalalan ennakointiprosessin lähtökohtana oli, että ennakointiryhmä muodostettaisiin matkailu- ja ravitsemispalveluiden koulutustoimikunnasta, jota täydennettäisiin muilla alan asiantuntijoilla. Projektihenkilöstö oli laatinut ehdotuksen ryhmän täydentämisestä ja sitä hiottiin vielä yhteisessä palaverissa koulutustoimikunnan puheenjohtajan ja sihteerin kanssa. Marraskuun järjestäytymiskokouksessa mukaan kutsuttavien koulutustoimikunnan ulkopuolisten asiantuntijoiden lista vielä täsmentyi.

2. Järjestäytymiskokous

Marraskuussa 2011 ennakointiryhmä kokoontui järjestäytymiskokoukseen, jossa ryhmälle kerrottiin projektin taustoista, ennakointityön tavoitteista ja jossa muun muassa sovittiin työskentelytavoista ja käytännön järjestelyistä.

3. Taustaselvitykset

Ennakointityön tausta-aineistoksi teetätettiin kaksi selvitystä, joista toiseen oli koottu muun muassa matkailu- ja ravitsemisalaa koskevaa tilastotietoa, tietoa alan toimijoista sekä alaa koskevien, aiemmin toteutettujen ennakointihankkeiden tuloksia. Toiseen selvitykseen oli puolestaan koottu yleisempien yhteiskuntaa ja työelämää koskevien tulevaisuusaiheisten hankkeiden tuloksia keskittyen etenkin niissä esitettyihin tulevaisuuden kannalta keskeisiin muutosvoimiin.

4. Ensimmäinen ennakointityöpaja: Tulevaisuuden muutosvoimien valitseminen

Ajankohhta: 8.12.2011

Tilaisuuden tavoite: Löytää vähintään 10 keskeistä muutostekijää, jotka tulevat vaikuttamaan alan tulevaisuuteen sekä joitain mielenkiintoisia muutostekijöitä.

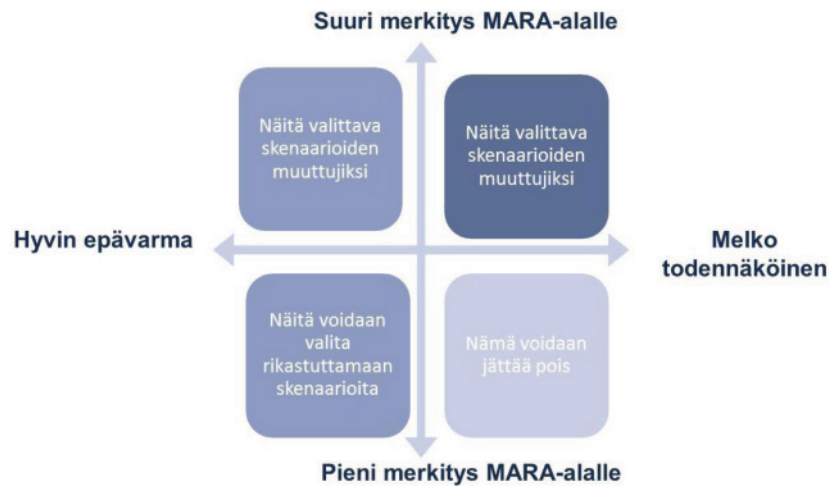
Varsinainen ennakointityö alkoi matkailu- ja ravitsemisalalan kannalta alan kannalta keskeisten tulevaisuuden muutostekijöiden¹ pohtimisella. Tausta-aineistoksi ennakointiryhmälle oli toimitettu edellä mainitut taustaselvitykset ja niiden keskeisimmät havainnot esiteltiin myös tilaisuuden aluksi. Ennakointiryhmälle esiteltiin myös tässä prosessissa käytettäviä ennakointiaiheisia käsitteitä ja niiden sisältöjä.

1 Muutostekijän määritelmä tässä työssä oli seuraava:

- Muutostekijällä tarkoitetaan merkittävää asiaa/tekijää, joka tulee käynnistämään jonkin tapahtumaketjun tai yksittäisen ison tapahtuman tutkittavalla aikavälillä ja antamaan sille kehityssuunnan.
- Muutostekijä laittaa asiat liikkeelle. Muutostekijä voi olla yksittäinen seikka, mutta yleensä se sisältää runsaasti muitakin tekijöitä.
- Lähteissä saatetaan muutostekijä-sanana synonyyminä käyttää myös ilmaisuja muutosvoima, muutosajuri, ajuri, driveri, draiveri, driver, driving force.

Työpajassa kukin osallistuja mietti ensin muutostekijöitä itsekseen. Yksilöideoinnin jälkeen muodostettiin parit ja parit työstivät yhteisen vähintään 7 muutostekijän listan. Tämän vaiheen jälkeen he suorittivat muutostekijöille nk. PESTE- tarkastelun, jossa varmistettiin että poliittiset, taloudelliset, sosiaaliset, teknologiset ja ekologiset tekijät on huomioitu muutostekijöitä valittaessa ja että muutostekijälista on riittävän kattava.

Seuraavassa vaiheessa muodostettiin kolme ryhmää, joissa parien kokoamat muutostekijät sijoitettiin nelikenttään sen mukaan kuinka merkittäviä muutostekijät ovat alan kannalta sekä kuinka todennäköisenä tai epävarmana muutostekijä nähtiin. Lopuksi näiden kolmen ryhmän työ yhdistettiin yhdeksi nelikentäksi.



Kuvio 1. Muutostekijöiden nelikenttä.

Kahteen ylimpään nelikenttään sijoitetut muutostekijät valittiin skenaarioiden muuttujiksi, alhaalle oikealle sijoittuneet muutostekijät hylättiin jatkotyöskentelystä ja vasemmalle alas sijoittuneet ”otettiin talteen” jatkotyöskentelyä varten.

Samassa ennakoitutyöpajassa sovittiin alustavasti niistä kysymyksistä, jotka haluttiin lähettää muille koulutustoimikunnille, jotta saataisiin tietoa muiden alojen näkemyksistä alojen välisten rajapintojen muutoksista.

Ennen seuraavaa ennakoitutyöpajaa koulutustoimikunnille lähetettäviä kysymyksiä vielä muokattiin ja lopullisiksi kysymyksiksi valikoituivat seuraavat:

1. Mitä rajapintoja tunnistat edustamasi toimialan ja matkailu- ja ravitsemisalalan välillä? Muuttuuko tilanne tulevaisuudessa, jos kyllä, miten?
2. Miten edustamallasi toimialalla hyödynnetään matkailu- ja ravitsemisalalan osaamista?
3. Mitä lisäarvoa matkailu- ja ravitsemisalalan osaaminen ja palvelut tuovat edustamallasi toimialalle?
4. Tuleeko edustamasi alan kehitys vaikuttamaan tulevaisuudessa matkailu- ja ravitsemisalalan kehitykseen ja osaamistarpeisiin?
5. Muita terveisiä matkailu- ja ravitsemisalalan ennakoitiryhmälle?

Ennakoitutyöpajojen välillä myös muokattiin ja yhdisteltiin ennakoitiryhmän tuottamat noin 30 muutostekijää muutostekijät kahdeksitoista muutostekijäksi.

5. Toinen ennakointityöpaja: Tulevaisuustaulukko ja skenaariot

Ajankohhta: 17.1.2012

Tilaisuuden tavoite: Edellisessä työpajassa tunnistettujen keskeisten muutostekijöiden tarkentaminen ja niiden vaihtoehtoisten tilojen ideointi sekä neljän vaihtoehtoisen skenaarioiden ensimmäisten versioiden laatiminen.

Edellisessä työpajassa valittujen muutostekijöiden pohjalta² laadittiin neljä vaihtoehtoista skenaariota. Laadittavat skenaariot kuvasivat matkailu- ja ravitsemisalalla kannalta tavoiteltavaa eli kasvun ja kukoistuksen tilaa, ei-toivottua eli taantumisen tilaa sekä yllätyksellistä tilaa ja niin sanottua business as usual (BAU) -tilaa, jossa kehityksen oletetaan jatkuvan pitkälti nykyisenlaisena. Aikajänteenä oli 10 – 15 vuotta tästä päivästä tulevaisuuteen. Tausta-aineistona ryhmälle esiteltiin muille koulutustoimikunnille lähetetystä kyselystä siihen mennessä saatuja alustavia tuloksia.

Skenaarioiden laadinta aloitettiin hyödyntämällä tulevaisuustaulukkomenetelmää. Edellisessä työpajassa tuotetut muutostekijät muodostivat taulukon riviotsikot ja sarakkeet muodostuivat neljästä eri maailmantilasta eli edellä mainitusta skenaariosta. Muutostekijöille määriteltiin sitten pienryhmissä taulukkoon erilaisia vaihtoehtoisia tiloja eri skenaarioissa. Tulevaisuuden tiloja kirjattiin siis taulukon kuhunkin ruutuun kunkin muutostekijän osalta ranskalaisin viivoin esimerkiksi miettien, mitä globalisaatio tarkoittaa ja tuo tullessaan kasvun ja kukoistuksen maailmantilassa, taantumisen maailmantilassa jne. Tämän jälkeen ryhmät kirjoittivat skenaariot hyödyntäen tulevaisuustaulukkoa niin, että taulukon kukin sarake muodosti aina oman skenaarionsa. Taulukossa 1 on esitetty tulevaisuustaulukon idea.

Taulukko 1. Esimerkki tulevaisuustaulukon rakenteesta.

Muutostekijä	Skenaario 1 Kasvu ja kukoistus	Skenaario 2 Taanuminen	Skenaario 3 Yllätyksellinen	Skenaario 4 BAU
1. Globalisaatio (Aasian merkitys, Venäjä...)	Muutostekijän 1 tila kasvun ja kukoistuksen maailmantilassa	Muutostekijän 1 tila taantumisen maailmantilassa	Muutostekijän 1 tila yllätyksellisessä maailmantilassa	Muutostekijän 1 tila business as usual -maailmantilassa
2. Turvallisuus (ruoka/terveys, luonnonilmiöt, ihmisten aiheuttamat uhat)	Muutostekijän 2 tila...	Muutostekijän 2 tila...	Muutostekijän 2 tila...	Muutostekijän 2 tila...
3 jne	jne.	jne.	jne.	jne.
.
.
.

Lopuksi ennakointiryhmä nimesi skenaariot.

2 Työpajojen välillä muutostekijöitä oli yhdistetty ja ryhmitelty niin, että niistä muodostettiin yksitoista muutostekijää, minkä lisäksi skenaarioihin valittiin otettavaksi muuttujina mukaan esimerkit (tyypillisestä) matkailijasta Suomessa ja suomalaisesta kuluttajasta.

Tämän työpajan lopuksi ryhmälle esiteltiin myös TrendWiki-järjestelmää ja ennen seuraavaa ennakkointityöpajaa ryhmä sai järjestelmään tunnukset sekä mahdollisuuden tallentaa sinne matkailu- ja ravitsemisalaa koskevia signaaleja ja muuta aineistoa.

6. Kolmas ennakkointityöpaja: Skenaarioiden täydentäminen ja tulevaisuuden osaamistarpeiden määrittely matkailu- ja ravitsemisalaa koskevia signaaleja ja muuta aineistoa.

Ajankohhta: 2.2.2012

Tilaisuuden tavoite: Edellisessä työpajassa alustavasti työstettyjen neljän skenaarion täydentäminen, täsmentäminen ja rikastaminen sekä tulevaisuuden osaamistarpeiden johtaminen skenaarioista mara-alan eri osa-alueille.

Aluksi ennakkointiryhmäläisten mieleen palautettiin ne muutostekijät, jotka oli ensimmäisessä työpajassa sijoitettu nelikentässä neljänneeseen, jossa muutostekijän toteutuminen oli melko epävarma ja merkitys mara-alalle melko pieni. Seuraavaksi ryhmälle esiteltiin TrendWikiin kootusta aineistosta poimittuja signaaleja, joilla mahdollisesti olisi merkitystä alan tulevaisuuden osaamistarpeille. Lisäksi esiteltiin siihen mennessä saadut vastaukset muille koulutustoimikunnille esitettyyn kyselyyn.

Ennakkointiryhmä jakaantui neljään pienryhmään, joista jokainen otti täydennettäväkseen yhden skenaarion. Ryhmää pyydettiin ensin tarkistamaan käsittelemänsä skenaarion loogisuus niin, että se ei sisältäisi ristiriitaisia yksityiskohtia. Tämän jälkeen ryhmiä pyydettiin täydentämään edellisessä työpajassa laadittuja skenaarioita valintansa mukaan työpajan alussa esitetyillä asioilla kuten tulevaisuustaulukosta pois jätetyillä muuttujilla, TrendWikistä poimituilla signaaleilla, muilta koulutustoimikunnilta saaduilla näkemyksillä ja valmiiksi listatuilla tai ryhmän itse vapaasti valitsemilla villoilla korteilla. Tavoitteena oli, että jokaiseen skenaarioon otettaisiin mukaan ainakin kolme uutta elementtiä.

Seuraavaksi pienryhmiä pyydettiin kirjoittamaan tarinoita, joiden tarkoituksena oli sekä konkretisoida skenaarioita ja tuoda niihin mukaan lisää asiakasnäkökulmaa. tarinat siis kirjoitettiin jonkin kohderyhmän/asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena oli kuvata millainen on kyseisen kohderyhmän tyypillinen päivä, matka tai loma Suomessa kunkin skenaarion mukaisessa maailmassa.

Tarinoiden aiheet olivat seuraavat³:

- Eläkeläispariskunnan matka Suomessa
- Liikematkustajan matka
- Perheen ravintolakäynti
- Venäläisen matkailijan matka Suomessa.

Ryhmiä pyydettiin kuvailemaan, minkälaisia tarinan matkailijat/asiakkaat ovat (ikä, sukupuoli, kansallisuus, varallisuus, kiinnostuksen kohteet jne.). Ryhmiä pyydettiin myös kertomaan minkälainen palvelutapahtuma kyseisessä skenaariossa voisi olla ja minkälainen olisi käytetty infrastruktuuri tai teknologia sekä palvelujen ja tuotteiden laatu (asuminen, ruoka, elämykset jne.).

3 Tarinoiden aiheista esitettiin ennakkointiryhmälle ehdotus, jota ryhmä sitten muokkasi oman tahtonsa mukaan ja päätyi tässä esitettyyn neljään tarinan otsikkoon.

Skenaarioiden täydentämisen jälkeen siirryttiin osaamistarpeiden määrittelyyn. Ennakointiryhmälle esitettiin ehdotus matkailu- ja ravitsemisalun jakamisesta eri osa-alueisiin ja ryhmä työsti ehdotuksesta neljä osa-aluetta, joita päädyttiin käsittelemään. Osa-alueiksi valikoituvat:

1 Ruoka- ja ravintolapalvelut

- ruuan valmistus
- ravintoloiden asiakaspalvelut ja anniskelu (sis. ruoka- ym. ravintolat, kahvilat, pika-ruoka, pubit ym.)
- suurtalouden ateriapalvelut

2 Majoituspalvelut

- kylpylä- ja hyvinvointipalvelut
- maatilamatkailupalvelut
- majoituspalvelut (sis. hotellit ym. majoituspaikat, leirintäalueet)

3 Ohjelma-, viihde-, festivaali- ja hiihtokeskuspalvelut

- festivaalit ja muut huvipalvelut
- hiihtokeskuspalvelut
- matkailun ohjelmapalvelut

4 Myynti-, markkinointi- ja kokouspalvelut

- myynti-, markkinointi- ja varauspalvelut
- kokous- ja kongressipalvelut

Pienryhmät määrittivät osaamistarpeet yhdelle skenaariolle kerrallaan. Kukin alakohdainen ryhmä määritteli siis osaamistarpeet kaikille neljälle skenaariolle erikseen. Ryhmät pyrkivät myös sijoittamaan kussakin skenaariossa määritellyt osaamistarpeet kuuden osaamiskokonaisuutta kuvaavan pääotsikon⁴ alle.

7. Neljäs ennakointityöpaja: Osaamistarpeiden määrittely ammattiryhmittäin

Ajankohta: 29.2.2012

Tilaisuuden tavoite: Edellisessä työpajassa työstettyjen neljän skenaarion lopullinen hyväksyminen ja edellisessä työpajassa yhden osa-alueen ja skenaarion osalta kesken jääneen osaamistarpeiden määrittelyn loppuun saattaminen, osaamistarpeiden määrittäminen ammattiryhmille tavoiteskenaarion mukaisesti sekä alan koulutuksen muuttamistarpeiden määrittäminen ja keinojen löytäminen koulutuksen kehittämiseksi.

Ennakointityöpajan alussa sovittiin, että viime kerralla täydennetyt skenaariot ovat nyt lopullisessa muodossaan eikä niihin tehdä enää muita muutoksia kuin kielellisiä korjauksia. Ennakointiryhmä myös työsti tässä tilaisuudessa loppuun edellisessä työpajassa hieman kesken jääneen osa-alueittaisen osaamistarpeiden määrittelyn.

Tämän ennakointityöpajan keskeisenä tavoitteena oli syventää alan tulevaisuuden osaamistarpeiden määrittelyä pohtimalla osaamistarpeita alan keskeisten ammattiryhmien kannalta. Ennakointiryhmälle esitettiin ammattiryhmäjoaksi työvoima- ja koulutustar-

4 Ryhmittely mukaili C&Q-järjestelmässä käytettyä osaamiskvalifikaatioiden luokittelua. Lisää osaamisen luokitusjärjestelmästä Taina Hanhisen väitöskirjassa Työelämäosaaminen – Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. 2010. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-8290-8.pdf> .

peiden ennakkoinnissa (määrällinen ennakointi) käytettyä ammattiryhmäjakoja. Ryhmä päätyi kuitenkin muokkaamaan ammattiryhmittelyä niin, että lopputuloksena oli seuraavanlainen ryhmittely:

1. Ravitsemisalan palveluiden ammatit

- Kokit
- Asiakaspalvelu ja myyntihenkilöstö (sis. tarjoiluhenkilöstö)
- Työnjohto (vuoroesimiehet, ravintolapäälliköt ja muut esimiehet)
- Ravitsemisalan yritysten johtajat ja yrittäjät
- Ravitsemisalan asiantuntijat

2. Matkailupalveluiden ammattilaiset

- Matkailuasiantuntijat (sis. mm. matkailupäälliköt, matkailusihteerit, projektipäälliköt)
- Ohjelmapalvelut, matkailupalvelujen tuottaja
- Työnjohto
- Matkatoimistovirkailijat, matkaopas
- Tapahtumatuottaja, kongressipalvelut
- Matkailupalveluyritysten johtajat ja yrittäjät

3. Majoituspalveluiden ammatit

- Majoituspalveluyritysten johtajat ja yrittäjät
- Vastaanottovirkailija, asiakaspalvelija (myynti- ja markkinointihenkilöstö)
- Työnjohto

Ennakointiryhmä jakaantui kolmeen pienryhmään, joista jokainen käsitteli yhden ammattiryhmän tulevaisuuden osaamistarpeita tavoiteskenaariossa Lokaalisti globaali – turvallisesti kehittyvä. Lähtökohtana oli pohtia, millaisilla osaamisilla sen mukaiseen matkailu- ja ravitsemisalan tulevaisuuteen päästäisiin ja millaista osaamista tarvitaan, jotta kyseisen alan kukoistuksen tilaa voidaan ylläpitää. Myös tässä vaiheessa osaamistarpeet pyrittiin luokittelemaan kuuteen pääluokkaan. Tausta-aineistoksi ennakointiryhmälle esiteltiin C&Q-profession -järjestelmään koottuja haastattelutietoja työorganisaatioiden tulevaisuuden osaamistarpeista.

Työpajan päätteeksi jakauduttiin taas edellisessä työpajassa määriteltyihin matkailu- ja ravitsemisalan osa-alueittaisiin ryhmiin tavoitteena pohtia alan koulutuksen kehittämistarpeita. Lopuksi ryhmät esittelivät pohdinnan tulokset toisilleen ja käytiin yhteinen keskustelu siitä, miten alan koulutusta tulisi kehittää.

8. Päätöskokous

Ennakointiryhmälle oli toimitettu etukäteen luonnos matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportista sekä siihen liittyviä täsmentäviä kysymyksiä. Päätöskokouksessaan huhtikuussa 2011 ryhmä vielä täsmensi raportoituja tuloksia, minkä jälkeen osaamistarveraportti kirjoitettiin lopulliseen muotoonsa.

LIITE 4 Skenaarioihin liittyvät tarinat

Skenaarioon 1 Lokaalisti globaali – turvallisesti kehittyvä liittyvät tarinat

Eläkeläispariskunnan matka Suomessa

Suomessa lomaileva eläkeläispariskunta on kotoisin Venäjältä. Heistä toinen työskenteli työvuosinaan liike-elämässä ja toinen on koulutukseltaan insinööri. Pariskunnan kotipaikka on Pietari ja heillä on kaksi lasta sekä viisi lastenlasta. He saapuvat Suomeen Allegrolla ja ovat vuokranneet ennakkoon katumaasturin suoraan netistä. Pari asuu aikuisille tarkoitettussa kylpylähotellissa Varsinais-Suomessa. He tutustuvat autoillen majapaikkansa lähiseutuihin ja ruokailevat paikallisissa kartanoravintoloissa. Pariskunta arvostaa suomalaista, hyvistä raaka-aineista huolellisesti valmistettua ruokaa ja hyvää venäjänkielistä palvelua. Paluumatkalla he yöpyvät yhden yön Helsingissä ja majoittuvat keskustassa sijaitsevaan hotelliin. Tuliaisiksi he hankkivat suomalaisia designtuotteita, merkkivaatteita, elektroniikkaa ja leluja.

Liikematkustajan matka

Liikematkailija matkustaa omalla autollaan ja piipahtaa matkan varrelle sattuvien paikallisten luomutuottajien kotikahviloihin, joissa hän nauttii talon antimista samalla kun omistajapariskunta kertoo tarinoita talon ja paikkakunnan historiasta. Hän valitsee myymälän runsaasta tarjonnasta myös tuliaisit perheenjäsenilleen ja jatkaa matkaansa asiakkaan luokse. Liikematkustaja majoittuu ykköshotellissa, tarjoaa asiakkailleen paikkakunnalla paikalliskulttuuriin painottuvan illan, joka jatkuu yökerhossa paikallisbändin viihdyttäessä aamutunneilla. Liikematkailija ei käytä ulkomaisia tuontituotteita, vaan paikallisten tilaviinituottajien ja pienpanimoiden tuotteita. Aamulla vielä ennen kokousta liikematkailija nauttii paikallistuotteita hyödyntävää aamupalaa hotellin terveyskylpylässä ja virkistyy turvesaunan löylyissä.

Perheen ravintolakäynti

Perheen huoltajista toinen on aasialaistaustainen ja toinen suomalainen. Heillä on yksi lapsi. Perheen tulotaso on hyvä ja aikuisilla on taustallaan menestyksekkäs työura. He asuvat lähiössä omakotitaloalueella. Kotonaan perhe valmistaa turvallista perus-kotiruokaa. Joskus kotiin tilataan ruokaa ”gastronautilla”. Perhe arvostaa turvallista lähiruokaa. Koska heillä on rahaa käytettävissä, heidän on mahdollista ruokailla ulkona ainakin kerran viikossa. Perhe suhtautuu avoimin mielin ravintolakäynteihin ja on ennakkoluuloton. He haluavat kokeilla kaikkea uutta sekä käyttävät paljon etnisiä ruokaravintoloita, koska haluavat että lapsesta tulee avoin eri ruokakulttuureille ja mauille. Heidän käyttämässään ravintoloissa on tarjolla lapsille hyvin hoidettuja lasten paikkoja ja lasten ruokalistat.

Venäläisen matkailijan matka Suomessa

Venäläinen tulee lomalle aina perheensä kanssa, tyypillisesti mukana ovat isä, äiti, lapset sekä isovanhemmat. Viisumivapaus on toteutunut ja venäläisten matkustaminen Suomeen on lisääntynyt räjähdysmäisesti. Myös venäläisten omistusosuus suomalaisista yrityksistä

on lisääntynyt. Sesonkityyppinen lomailu on muuttunut jatkuvaksi eli lomailu on ympärivuotista. Liikenneyhteydet Venäjälle ovat lisääntyneet ja liikennejärjelyt ovat poistuneet. Turismin lisääntymisen myötä Suomeen suuntautuvat rahavirrat ovat kasvaneet. Rajusta rakentamisesta huolimatta luontoa vielä riittää matkailukäyttöön. Matkailijoille tarjottavat ohjelmapalvelut ovat monipuolisia. Suosittuja ovat muun muassa lumikenkäkävely, hiihto, moottorikelkkailu, kalastus, marjastus sekä sienestys.

Skenaarioon 2 Kävipä huonosti – ja näin nopeasti liittyvät tarinat

Venäläisen eläkeläispariskunnan matka Suomessa

Pietarista kotoisin olevan pariskunnan mies on työvuosinaan työskennellyt liike-elämässä. Rouva on koulutukseltaan insinööri. Pariskunnalla on kaksi lasta ja viisi lastenlasta. He saapuvat omalla autollaan Suomeen lomailemaan ja kohtaavat saapuessaan tiukat rajamuodollisuudet. Venäläispariskunta ajaa Kaakonkulmalle ja majoittuu hyvin vartioituun resort-hotelliin. Hotelli on ulkomaisessa omistuksessa, eikä tämä ulkomaalainen omistaja noudata suomalaista lainsäädäntöä. Yrityksen palveluksessa on pääosin ammattitaidotonta ja pimeää työvoimaa, joka on usein kotoisin Venäjältä. Pariskunta kiertelee lähialueella ja ostelee käteisellä paikallisten suomalaisten perintötavaraa, kuten koruja ja ikoneita. Pariskunnalla on mukana oma kokki, koska ruoan laatua ja turvallisuutta ei voida taata.

Liikematkustaja

Liikematkailija ei matkusta, vaan hoitaa asiansa etäyhteyksin toimistoltaan.

Perheen ravintolakäynti

Aasialais-suomalainen varakas pariskunta, joiden perheeseen kuuluu yksi lapsi, harrastaa gastronomiia kotona. Ruoka tehdään huippulaadukkaista raaka-aineista yleensä itse. Joskus he tilaavat kokin ja palvelijan kotiinsa valmistamaan ja tarjoilemaan illallisen. Päivällä lapsi haetaan koulusta kotiin syömään lounasta tai hänellä on eväät mukanaan. Perheellä on isolla kattoterassillaan omaa luomutuotantoa, he kasvattavat muun muassa yrttejä ja vihanneksia. He ovat pääasiassa kasvissyöjiä ja raakaravinnon käyttäjiä. Ruoan hinta ei ole heille ratkaiseva, vaan tärkeää on oman ruoan tuotanto omilla resursseilla.

Perhe elää vartioidussa kerrostalossa, jossa on tiukka valvonta ala-aulassa. Koska he eivät luota julkiseen vesilaitokseen, on heillä oma vedenpuhdistamo kotona. Uimahalleissa tai kylpylöissä perheen ei tulisi mieleenkään käydä, vaan heillä on oma uima-allas kotonaan ja näin he voivat harrastaa uimista taaten kuitenkin hygieenisyyden. Arkielämän helpottamiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi perhe on hankkinut runsaasti erilaista teknologiaa.

Venäläisen matkailijan matka Suomessa

Venäläinen tulee lomalle aina perheensä kanssa. Tyypillisesti lomamatkalla ovat mukana isä, äiti, lapset sekä isovanhemmat. Perhe lomailee Suomessa venäläisten omistamissa isoissa kartanoissa ja tiloilla, joissa tarjotaan kaikki tarvittavat palvelut. Suomalaiset yritykset eivät hyödy venäläisturismista. Matkustus ei ole ekologista, vaan luontoa tuhoavaa. Suomen vetovoima venäläisten matkustajien keskuudessa on vähentynyt.

Skenaarioon 3 Yllätyksellinen utopia liittyvät tarinat

Eläkeläispariskunnan matka Suomessa

Matkaa suunnitellessaan venäläinen eläkeläispariskunta luki nettisivuja ja tutustui kohteeseen ja tuotetarjontaan etukäteen perusteellisesti. Tämän perusteella he totesivat, että kohde ei vastaa heidän mieltymyksiään. Isänmaallisina henkilöinä heitä vierastutti Suomen monikulttuurisuus ja erityisesti vahva kiinalaisomisteinen yritystoiminta. Pariskunta päätyi lomailemaan viikon Jaltalla.

Liikematkailija

Liikematkailijan pelikenttänä on koko maailma minkään häntä siinä estämättä. Matkat taittavat mukavasti firman yksityiskoneella. Saapuessaan Suomeen ulkomaalainen liikematkailija asustaa parhaassa mahdollisessa hotellissa vähintään viisi vuorokautta. Iltaisin hän palkkaa paikallisoppaan ja lähtee hänen kanssaan marjametsään tai sieniretkelle. Retken jälkeen hän valmistaa yhdessä tv:stä tutun huippukokin kanssa gourmet-aterian, joka pakataan tuoreuden takaavaan pakkaukseen kotimaahan vietäväksi ja siellä nautittavaksi.

Perheen ravintolakäynti

Kahdesta eri kulttuurista tulevan kahden henkilön muodostama pariskunta ja yksi lapsi odottavat ravintolakäynniltään laadukkuutta. Pariskunnan tulotaso on hyvä. He asuvat Helsingissä Mannerheimintiellä kattohuoneistossa, jossa on näköalaterassi ja uima-allas. Heidän kiinnostuksen kohteensa on Suomi-matkailu. He ovat merkkietoisia ja käyvät laadukkaissa tai hyviksi tunnetuissa ravintoloissa ja vaativat ravintolalta palveluita myös lapselle, joka on kaiken keskipiste. Ravintolakäynnin hinta ei ole merkityksellinen, vaan laatu ja miljöö ratkaisevat. Haasteena on se, onko skenaarion mukaisessa Suomessa huippuravintoloita, joissa myös lapsi huomioidaan.

Venäläisen matkailijan matka Suomessa

Suomalaisten venäjän kielen taito on parantunut huomattavasti ja venäläisten englannin kielen taito on parantunut.

Ilmastonmuutoksen jatkuminen on pakottanut kehittämään vähäpäästöisiä liikennemuotoja (hiilidioksidipäästöt neutraalit). Ympäristöstä huolehtiminen on muuttanut venäläisten matkailun ekologiseksi, ei-luontoa kuluttavaksi.

Suomen maantieteellinen läheisyys on säilyttänyt Suomen venäläisille merkittävänä matkailukohteena.

Skenaarioon 4 Tässä ollaan liittyvät tarinat

Eläkeläispariskunnan matka Suomessa

Pietarissa asuva pariskunta saapuu ryhmäbussimatkalla Helsinkiin. Pariskunnan mies on työvuosinaan toiminut liike-elämässä ja rouva on koulutukseltaan insinööri. Heillä on kaksi lasta ja viisi lastenlasta. Matkanjärjestäjä on varannut ryhmälle hotellimajoituksen keskustassa sijaitsevasta hotellista. Huoneen hintaan sisältyy suomalainen buffet-aamiainen. Ohjelmassa on kaupunkikierto, joka sisältää käynnin Sibelius -monumentilla

ja Tempeliaukion kirkossa sekä Kauppatorilla. Ohjelmaan kuuluu myös koko päivän ostoskäynti Itäkeskukseen (Itikseen). Matkanjärjestäjä on antanut ryhmän osanottajille listan suositeltavista ravintoloista, joissa on hyvä hinta-laatu -suhde ja joista joissakin puhutaan venäjää.

Liikematkustaja

Liikematkailija matkustaa päivän, korkeintaan kahden päivän matkoja halvinta kulkuneuvoa käyttäen. Hän yöpyy ketjuhotellissa virkamieshintaan ja kerää majoittumisestaan bonuspisteitä. Liikematkustaja lounastaa pikaruokaloissa tai suureen yritysketjuun kuuluvassa liikennemyymälässä. Matkan aikana hän keskittyy työhönsä. Hotellissa yöpessään hän käväisee illalla pikaisesti saunassa, mikäli se sisältyy huoneen hintaan. Hänen kokousaikataulunsa on niin tiukka, ettei hän ehdi käyttää palveluita eikä tuliaisten ostonkaan ole liiemmästi aikaa.

Venäläisen matkailijan matka Suomessa

Venäläinen tulee lomalle aina perheensä kanssa. Tyypillisesti matkalla ovat mukana isä, äiti, lapset sekä isovanhemmat. Perheen tulotaso on keskiluokkaa. Lomasesongit ovat 27.12.–6.1. sekä lisäksi pari lyhyempää sesonkia keväällä ja kesällä. He viiptyvät lomamatkallaan kolmesta päivästä viikkoon. Perinteisesti venäläinen on hankkinut lomansa venäläisestä matkatoimistosta. Varaustapa on kuitenkin muuttumassa niin, että yhä useammin käytetään suoravarauksia ja Internetiä. Lomallaan Suomessa perhe käyttää paljon rahaa eri palveluihin niin ruoka-, majoitus-, elämys- kuin ohjelmapalvelupuolellakin. Ohjelmapalveluista suosittuja ovat muun muassa lumikenkäkävely, hiihto, moottorikelkkailu ja kalastus. Suomen vetovoimatekijät lomailukohteena ovat läheisyys, hiljaisuus, turvallisuus sekä luonto. Venäläiset olettavat saavansa Suomessa palvelun venäjän kielellä. Venäläisten matkailijoiden mukana Suomeen kulkeutuu sikäläistä kulttuuria, esimerkiksi venäjän kieli ja ruokakulttuuri.

Perheen ravintolakäynti

Kaksikulttuurinen pariskunta ja heidän lapsensa käyvät ravintolassa syömässä noin kerran kuukaudessa. Ravintolaruokailu sisältää useimmiten paljon itsepalvelua. Ruokat valitaan linjastosta painamalla nappia eri ruokalajien kohdalla. Jonkin ajan kuluttua tarjoilija tuo ruoat lautasella pöytään. Tarjoilija on muuttanut kaupunkiin maaseudulta ja tekee työtään vuokratyöntekijöitä välittävän yrityksen palkkaamana. Palkkaansa hän ei tosin aina saa täysimääräisenä ja kerran on jäänyt kahden viikon palkka saamattakin. Toisinaan tarjoilija saa ravintolasta ruokaa kotiin vietäväksi korvaamaan osan palkastaan. Tarjoilija ei kuitenkaan ole vaihtanut toiseen vuokratyöntekijöitä välittävään yritykseen, koska kaikissa yrityksissä on ongelmia palkanmaksun kanssa.

Perhe on valinnut linjastosta ruokalajeja, joiden raaka-aineet on tuotu kaupunkiin vähintään sadan kilometrin päästä, usein paljon kauempaakin. Yli puolessa tarjolla olevista ruokalajeista on pääosin ulkomailta tuotuja raaka-aineita. Ravintolaruokailu on kallista toisaalta korkeiden kotimaisten tuotanto- ja kuljetuskustannusten vuoksi ja toisaalta ulkomailta tuotujen raaka-aineiden vuoksi. Hyvin ansaitsevalla perheelläkään ei ole varaa ruokailla ravintolassa kuin enintään kerran kuukaudessa.

Painettu
ISBN 978-952-13-5172-3
ISSN 1798-8918

Verkkajulkaisu
ISBN 978-952-13-5173-0
ISSN 1798-8926

Yhteistyössä:



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013

Opetushallitus
www.oph.fi/julkaisut