



# Koontirapotti Rovaniemen matkailu- palvelualan mikro- ja pk-yritysten osaamistarpeista 2017

Raportin laatinut: Kai Komulainen, Polut pohjoisen kasvuun -hanke



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020





# Johdanto

Rovaniemellä toteutettiin kevään ja syksyn 2017 välisenä aikana C&Q osaamiskartoitusten päivityksiä, joihin osallistui 19 yritystä. Osassa yrityksiä tehtiin päivityskartoitus, osa oli uusia yrityksiä.

C&Q\* osaamistarvekartoitusten tarkoituksena on kerätä tietoa yritysten tämän hetkisistä sekä tulevaisuuden osaamistarpeista. Maksuton kartoitus ja raportti tarjoaa yrityksille osaamisen johtamisen työkalun, jota voi hyödynnetään mm. rekrytoinnin, perehdytyksen ja kehityskeskustelujen tukena. Raportti toimii myös koulutussuunnitelmana. REDU:ssa tietoa hyödynnetään yrityksille tarjottavien koulutus- ja kehittämispalveluiden tarjonnassa, hankkeiden palveluissa sekä hankkeistamisessa. Samoin aineiston avulla kehitetään ammatillisen koulutuksen tulevaisuuden painopisteitä. Lisäksi alueellista kartoitustietoa jaetaan Ely:ssä, TE-palveluissa, Lapin liitossa sekä korkeakoulutasolla hyödynnettäväksi.

Kartoitukset on toteutettu osana Lapin koulutuskeskus REDU:n hallinnoiman Polut pohjoisen kasvuun, Lapin yrityksiä ja työhyvinvointia kehittämässä –hankkeen (ERS) palveluita. Vuosien 2016-2018 aikana hanke on kartoittanut Rovaniemen lisäksi Inari-Saariselän, Pyhä-Luoston, Ranuan ja Levin matkailu- ja palvelualan mikro- ja pk-yritysten osaamistarpeita. Kartoitusten pohjalta on järjestetty mm. hinnoittelu, some ja kiinalaisen kulttuurin valmennustilaisuuksia.

\*Competence & Qualification

# Kysymykset

1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen
2. Tulevaisuuden osaamistarpeet (3-5v.)
3. Välittömät lisäosaamistarve (alle vuoden sisällä)
4. Rekrytointitarve, palkattavilta edellytettävät osaamisalueet
5. Tutkintoon johtavan koulutuksen tarve
6. Alihankinnan lisätarve
7. Halukkuus tarjota työssäoppimis- tai työharjoittelupaikka
8. Vastavalmistuneiden osaamispuutteet
9. Eläköityminen

Muita kerättäviä tietoa ovat:

- Henkilöstön määrä ja suurin ikäryhmä
- Liikevaihto
- Kasvuhakuisuus
- Toimintaa ja sen muutoksia koskevat lisätiedot
- Henkilöstöä koskevat lisätiedot
- Toiminta-ajatus ja visio



# Kartoitettujen yritysten tunnuslukuja

- Yritysten määrä: 17 (lisäksi 2 osittain kartoitettua)
- Henkilöstön määrä keskimäärin 14 / yritys (mukana myös kausityöntekijät)
- Liikevaihto keskimäärin 1,4 miljoonaa / yritys
- Kasvuhakuisuus
  - Selvä 7 yritystä
  - Maltillinen 10 yritystä
  
- Osaamisalueiden määrä yhteensä 459
- Organisaatioiden määrä yhteensä 17
- Ammattilaisten määrä yhteensä 240
- Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 4077

## Toimialat:

- Elintarvikkeiden, juomien ja tupakan agentuuritoiminta 1
- Jäljitelmäkorujen ja muiden vastaavien tuotteiden valmistus 1
- Kahvila-ravintolat 1
- Lomamökkien vuokraus 1
- Mainostoimistot 1
- Matkailun ohjelmapalvelut 1
- Motellit, matkustajakodit ja vastaavat majoitusliikkeet 1
- Muiden kiinteistöjen vuokraus ja hallinta 1
- Paikallisliikenne 1
- Ravintolat 1
- Säännöllinen linja-autojen kaukoliikenne 1
- Tieliikenteen tavarankuljetus ja muuttopalvelut 1
- Varauspalvelut, matkaoppaiden palvelut ym. 5



# Osaamistasojen ja -tarpeiden määrittely

- Kartoitus laaditaan ammattiryhmittäin
- Vastaajana yrittäjä tai esimies
- Tällä hetkellä edellytettävää osaamista arvioidaan asteikolla 1-5
  - Kullekin osaamisalueelle määritetään merkitys yrityksen liiketoiminnan kannalta
    5. erittäin merkittävä
    4. merkittävä
    - 3 jonkin verran merkittävä
    2. Vähäinen merkitys
    1. ei merkitystä
  - Osaamisen taso arvioidaan ammattiryhmän tasolla
    5. Erinomainen
    4. Hyvä
    3. Kohtalainen
    2. Tyydyttävä
    1. Heikko
- Merkityksen ja osaamisen tason erotuksesta muodostuu mahdollinen kuilu
- **Merkityksen ollessa 4-5 ja kuilun <-1, on kuilu merkittävä**

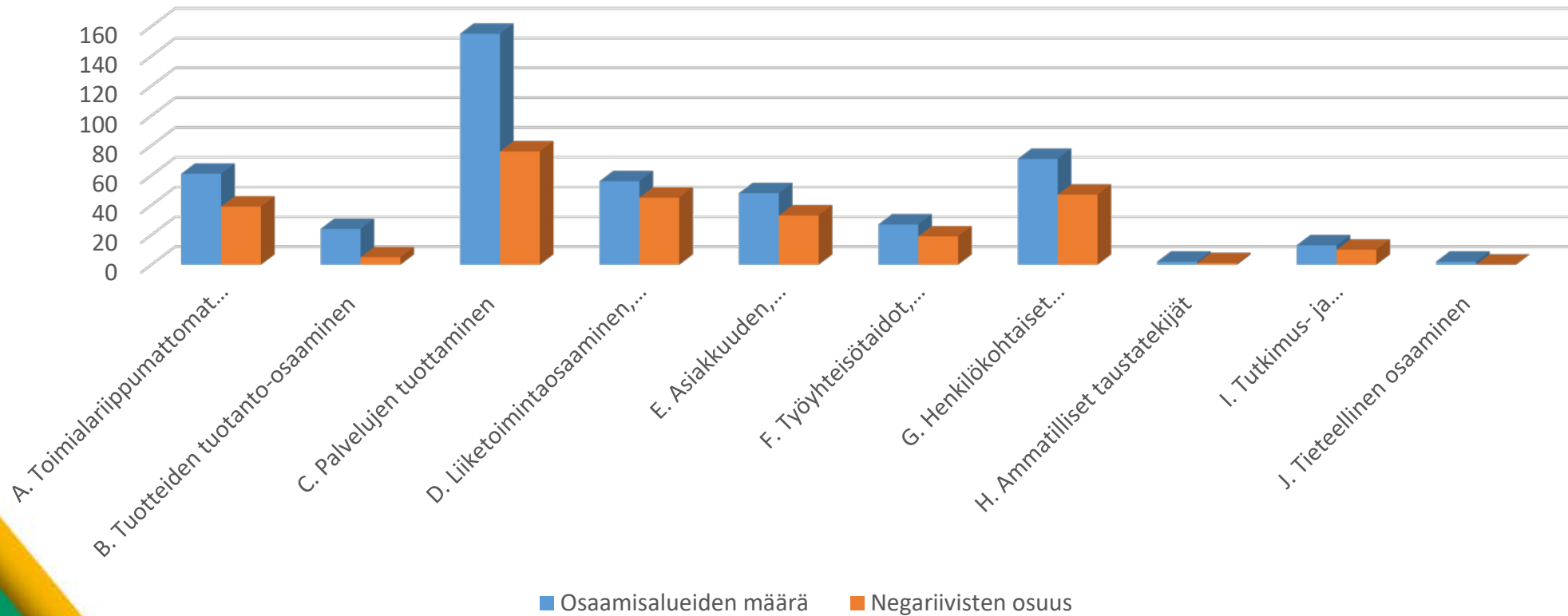


# Osaamisalueiden luokitus

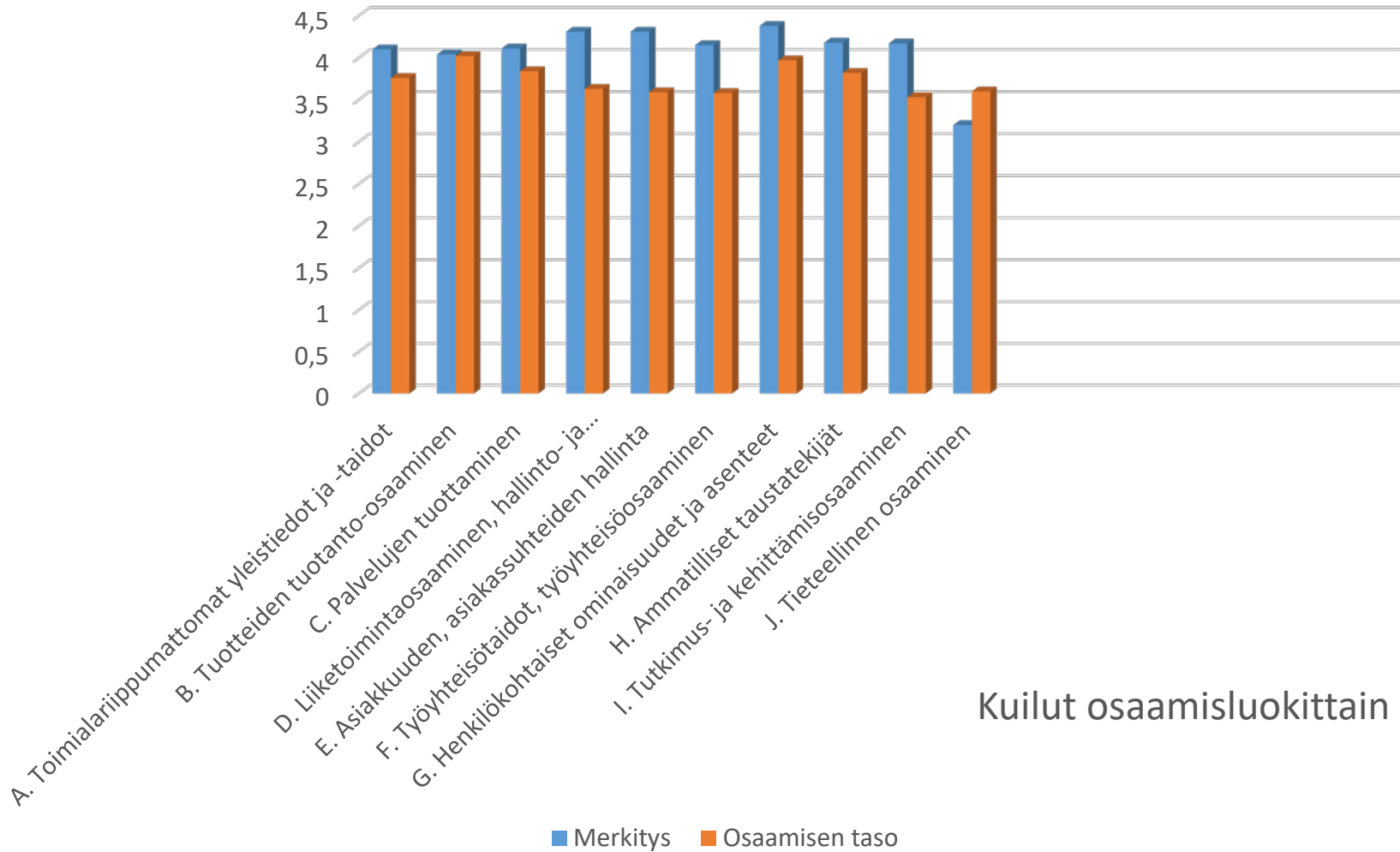
- A. Toimialariippumattomat yleistiedot ja -taidot
- B. Tuotteiden tuotanto-osaaminen
- C. Palvelujen tuottaminen
- D. Liiketoimintaosaaminen, hallinto- ja talousosaaminen
- E. Asiakkuuden, asiakassuhteiden hallinta
- F. Työyhteisötaidot, työyhteisöosaaminen
- G. Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet
- H. Ammatilliset taustatekijät
- I. Tutkimus- ja kehittämisosaaminen
- J. Tieteellinen osaaminen

# Osaamisalueiden määrä ja negatiivisten osuus kaikissa ammattiryhmissä

Osaamisalueiden määrä luokittain



# 1. Yrityksissä tällä hetkellä edellytettävä osaaminen





# Suurimmat yksittäiset osaamistarpeet

- Suurin yksittäinen kuilu
  - Kannattavan kasvun hallinta -3
    - 1 yritys
- Merkittävät kuilut suurimmassa osassa yrityksiä
  - Omasta työhyvinvoinnista huolehtiminen -1,27
    - 53% yrityksistä
  - Tarjousten laskeminen -1,14
    - 35% yrityksistä
  - Kannattavuuden seuranta -1
    - 65% yrityksistä
  - Sähköinen markkinointi -1,09
    - 59% yrityksistä
  - Vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot- -1
    - 59% yrityksistä



# Teemalliset osaamistarpeet yrityksissä keskimäärin

Teema	Merkitys	Taso	Kuilu
• Some osaaminen	4,16	3,59	-0,57
• Myynti osaaminen	4,67	3,49	-1,18
• Markkinointi osaaminen	4,2	3,38	-0,81
• Sähköinen liiketoiminta	4,04	3	-1,04
• Työhyvinvointi osaaminen	4,02	3,33	-0,69
• Asiakaspalvelu osaaminen	4,48	3,99	-0,48
• Talous osaaminen	4,33	3,54	-0,78
• Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot	4,13	3,83	-0,29
• Lähiesimies ja operointi osaaminen	4,27	3,47	-0,80

# Yrittäjät, toimitusjohtajat

Yrittäjien kartoituksessa hyödynnettiin muista ammattiryhmistä poiketen myös valmista yrittäjän profiilia, joka tuo esiin mm. työhyvinvointiosaamisen arvioinnin.

## 1. Osaamisalueet suurimassa osassa yrittäjiä:

Osaamisalue	Osuus yrityksistä %	Merkitys	Os. taso	Kuilu
Ihmissuhdetaidot, sosiaaliset taidot, ihmisen kohtaamistaidot	88	4,43	3,93	-0,5
Henkilöstöhallintoon, työsuhteasioihin liittyvä osaaminen	75	4,46	3,62	-0,85
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualltius, asiakaspalvelutaidot	75	4,31	4,15	0,15
Henkilöstön työhyvinvoinnin, työssäjaksamisen edistämiseen liittyvä osaaminen	75	4,08	3,54	0,54
Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot	62	4,55	3,55	-1

# Yrittäjät, toimitusjohtajat

## 1. Merkittävimmät osaamisvajeet suurimmassa osassa yrityksiä

Osaamisalue	Osuus yrityksistä %	Merkitys	Os. taso	Kuilu
Kannattavuuden seuranta, tunnuslukuanalyysit, jälkilaskenta, kannattavuuslaskenta	62	4,18	3,09	-1,09
Sähköiseen markkinointiin, nettimarkkinointiin, internet-, verkkokauppaan liittyvä osaaminen	62	4,09	3	1,09
Omasta työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta huolehtiminen	56	4,6	3,2	1,4

Osaamisalueiden määrä yhteensä	203
Organisaatioiden määrä yhteensä	16
Ammattilaisten määrä yhteensä	23
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	803



# Yrittäjät, toimitusjohtajat

## 2. Tulevaisuuden osaamistarpeet, 3-5v.

Suuri jakauma yritysten välillä. Painotus liiketoimintaosaamisen kehittämisessä

- Verkostoituminen ja yhteydenpito toiminnan kannalta merkittäviin henkilöihin, yhteistyötahoihin
- Liiketoiminnan kehittämiseen liittyvä osaaminen
- Yrittäjyysosaaminen, liiketoiminnalliset taidot

Osaamisalueiden määrä yhteensä	41
Organisaatioiden määrä yhteensä	12
Ammattilaisten määrä yhteensä	19
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	68



# Yrittäjät, toimitusjohtajat

## 3. Välitön lisäosaamisen tarve

Osaamistarpeet painottuvat lähiesimies- ja talousosaamiseen, kuten

- Delegointi, vastuun ja edellytyksien antaminen
- Priorisointi, omien töiden organisointi
- Henkilöstön palkitseminen
- Yleinen talousosaaminen

Osaamisalueiden määrä yhteensä	30
Organisaatioiden määrä yhteensä	12
Ammattilaisten määrä yhteensä	17
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	44



# Päälliköt, operointivastaavat, lähiesimiehet

1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen suurimassa osassa yrityksiä:

Osaamisalue	Os. yrityksistä %	Merkitys	Taso	Kuilu
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualltius, asiakaspalvelutaidot	60	4,33	4,67	0,33
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	40	3,5	3,5	0
Microsoft Office -ohjelmien perustuntemus ja käyttötaidot	40	4	3,5	-0,5
Esimiestaidot, kyky toimia esimiehenä	40	4	3,5	-0,5
Travius -resurssienhallintajärjestelmän käyttötaidot	40	4,33	3,33	-1
Kyky tehdä työvuorolistoja työntekijät huomioiden	40	4,5	3	-1,5
Tarjosten tekemiseen liittyvä osaaminen	40	4,5	3	-1,5
Yrityksen tuotteisiin liittyvä osaaminen, tuotetuntemus	40	4,5	4	-0,5
Asiakaspalveluenglannin hallinta	40	4,5	4,5	0
Lähiesimiestehtävien hallinta	40	4,67	3,33	-1,33
Työn, töiden suunnitteluun ja järjestelyyn, toiminnan organisointiin liittyvä osaaminen	40	5	3,5	-1,5
Yhteistyötaidot matkanjärjestäjien kanssa	40	5	4	-1



# Päälliköt, operointivastaavat, lähiesimiehet

## 2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v

- Osaamistarpeet hajautuvat yritysten välillä. Painotukset:
  - Kulttuuriosaamisessa
  - Esimiestaidoissa
  - Myynti ja markkinointiosaamisessa

Osaamisalueiden määrä yhteensä	10
Organisaatioiden määrä yhteensä	4
Ammattilaisten määrä yhteensä	7
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	13





# Päälliköt, operointivastaavat, lähiesimiehet

## 3. Välitön lisäosaamisen tarve

- Osaamistarpeet jakautuvat yritysten välillä, mutta painotuksena
  - Rekrytointiprosessissa avustaminen (suunnittelu, haastattelut, valinnat)
  - Aasialaisten, itämaisten kulttuurien tuntemus
  - Henkilöstön johtamistaidot
  - Motivointi-, innostamis- ja kannustamiskyky
  - Lähiesimiestehtävien hallinta
  - Ryhmässä toimimisen taidot, tiimityöskentelytaidot
  - Työhönopastustaidot, perehdytystaidot
  - Rennon, helpon ja mutkattoman työilmapiirin rakentaminen omalta osalta

Osaamisalueiden määrä yhteensä	105
Organisaatioiden määrä yhteensä	5
Ammattilaisten määrä yhteensä	8
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	148

# Oppaat, ohjelmapalvelutyöntekijät

## 1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen useimmassa yrityksessä

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Henkilöt %	Organisaatiot Määrä	Organisaatiot %	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Asiakaspalveluhenkisyys, palveluالتتius, asiakaspalvelutaidot	47	6	6	100	4,83	4,17	-0,67
Tilannetaju, joustava eri tilanteissa, pelisilmä	13	2	4	67	5	3,75	-1,25
Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus	44	6	4	67	4,25	3,5	-0,75
Ryhmänohjaustaidot, ryhmän hallintataidot	41	6	4	67	4	3,25	-0,75
Hygieniosaamistodistus, hygieniapassi	45	6	4	67	3,75	3,75	0
Tulentekotaidot	13	2	4	67	3,5	3,75	0,25
Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön	40	5	3	50	5	4,33	-0,67
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	36	5	3	50	4	3,67	-0,33
Ensiavun jatkokurssin EA2 edellyttämä osaaminen, ensiapukortti	3	0	2	33	5	4	-1
Ihmissuhdetaidot, sosiaaliset taidot, ihmisen kohtaamistaidot	3	0	2	33	5	4,5	-0,5
B-luokan ajokortti	35	5	2	33	5	5	0
Vuorovaikutustaidot erilaisten ja eri-ikäisten ihmisten kanssa	6	1	2	33	4,5	3,5	-1
Asiakaspalveluenglannin hallinta	3	0	2	33	4,5	4,5	0
Lappi-tuntemus, Lapin kulttuurin tietous	3	0	2	33	4,5	4,5	0
Yrityksen tuotteisiin liittyvä osaaminen, tuotetuntemus	3	0	2	33	4	3	-1
Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen	34	5	2	33	4	4	0
Tarinankerronnan taidot	6	1	2	33	4	4	0

Osaamisalueiden määrä yhteensä	73
Organisaatioiden määrä yhteensä	6
Ammattilaisten määrä yhteensä	47
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	735



# Oppaat, ohjelmapalvelutyöntekijät

## 2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

Kolmen kärki:

- Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen
- Monipuolinen kielitaito
- Asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen

Lisäksi mm.

- Vastuunottokyky opastus- ja ohjelmapalveluista
- Ammattimainen työote

- Osaamisalueiden määrä yhteensä 15
- Organisaatioiden määrä yhteensä 5
- Ammattilaisten määrä yhteensä 46
- Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 142



# Oppaat, ohjelmapalvelutyöntekijät

## 3. Välitön lisäosaamisen tarve

- Monipuolinen kielitaito
- Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen
- Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla itsensä pitäminen
- Vastuunottokyky opastus- ja ohjelmapalveluista
- Tiimityöskentelytaidot
- Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön

- Osaamisalueiden määrä yhteensä 14
- Organisaatioiden määrä yhteensä 6
- Ammattilaisten määrä yhteensä 47
- Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 127



# Linja-autonkuljettajat

## 1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Henkilöt %	Organisaatiot Määrä	Organisaatiot %	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Linja-auton rahastuslaitteiden, rahastuksen hallinta	58	7	3	100	4,33	4,33	0
Ennakoivan ajon taito	58	7	3	100	4	3,33	-0,67
Ajoonlähtötarkastukseen liittyvä osaaminen, ajovalmistelut	58	7	3	100	3,33	2,67	-0,67
Linja-autojen huoltoa ja korjausta avustavien ja yleistehtävien hallinta	58	7	3	100	3	2	-1
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot	40	5	2	67	4,5	3,5	-1
Kyky itsenäiseen työskentelyyn ja vastuunkantoon	40	5	2	67	4,5	4	-0,5
Työhyvinvoinnin, oman työkykyisyyden ja fyysisen kunnon tärkeyden ymmärtäminen ja ylläpitäminen	38	4	2	67	4	3,5	-0,5

Osaamisalueiden määrä yhteensä	34
Organisaatioiden määrä yhteensä	3
Ammattilaisten määrä yhteensä	58
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	874



# Linja-autonkuljettajat

## 2. Tulevaisuuden osaamistarpeet

- Asiakaspalveluenglannin hallinta
- Kuljettajan ammattipätevyyden jatkokoulutuksen suorittaminen
- Mobiilimaksuvälineiden hallinta

Osaamisalueiden määrä yhteensä	8
Organisaatioiden määrä yhteensä	2
Ammattilaisten määrä yhteensä	38
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	152



# Linja-autonkuljettajat

## 3. Välitön lisäosaamisentarve

- Mobiililaitteiden käytön hallinta
- Kuljettajan ammattipätevyyden jatkokoulutuksen suorittaminen
- Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen

Osaamisalueiden määrä yhteensä	4
Organisaatioiden määrä yhteensä	3
Ammattilaisten määrä yhteensä	58
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	78



# Tarjoilija

1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen, keskiarvot tärkeimmissä osaamisalueissa

	Merkitys	Taso	Kuilu
Asiakaspalvelutaidot	4,95	4	-0,95
Tuotetuntemus	4	3,5	0,5
Kielitaito	4,66	4,66	0
Myyntitaidot	4,5	3,5	-1
Kassa, maksut	4,12	4,37	0,25
Siivousosaaminen	4,2	4,2	0
Anniskeluosaaminen	4,06	3,62	-0,43
Substanssi	4,4	3,78	-0,62
Sopeutumis- ja sietokyky	4,6	4	-0,6

Osaamisalueiden määrä yhteensä	71
Organisaatioiden määrä yhteensä	5
Ammattilaisten määrä yhteensä	19
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	313





# Tarjoilija

## 2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Organisaatiot Määrä
Ensiapuvalmiudet, hätäensiavun hallinta	6	1
Matkailualan yrityksen käytössä olevien varausjärjestelmien hallinta	6	1
Tuotteiden tekninen tuntemus, tuotetuntemus, tuotetietous	5	1
Uusien tuotteiden tuntemus	5	1
Yrityksen tuotteisiin liittyvä osaaminen, tuotetuntemus	4	1
Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus	4	1
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualltius, asiakaspalvelutaidot	4	1
Vieraanvaraisuus, asiakkaan huomioiminen	4	1
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	4	1
Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus	4	1
Yrittäjämäinen asenne ja toimintatapa, sisäinen yrittäjäyys, aktiivinen ja sitoutunut ote työhön	4	1
Rennon, helpon ja mutkattoman työilmapiirin rakentaminen omalta osalta	4	1
Kustannustietoisuus ja taloudellinen ajattelu	1	1
Osaamisalueiden määrä yhteensä	13	
Organisaatioiden määrä yhteensä	4	
Ammattilaisten määrä yhteensä	16	
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	55	



# Tarjoilija

## 3. Välitön lisäosaamisen tarve

<b>Osaamisalue</b>	<b>Henkilöt Määrä</b>	<b>Organisaatiot Määrä</b>
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	7	2
Tiimityöskentelytaidot	6	1
Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön	6	1
Lisämyynnin tekemiseen liittyvä osaaminen	5	1
Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla itsensä pitäminen	5	1
Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus	4	1
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualltius, asiakaspalvelutaidot	4	1
Vieraanvaraisuus, asiakkaan huomioiminen	4	1
Yrityksen tuotteisiin liittyvä osaaminen, tuotetuntemus	3	1
Monipuolinen kielitaito	3	1
Juomatrendien seuraaminen	3	1
Luonteva asiakaspalveluosaaminen	3	1
Kansainvälisyysosaaminen	3	1
Omavalvontaosaaminen	1	1
<b>Osaamisalueiden määrä yhteensä</b>	<b>14</b>	
<b>Organisaatioiden määrä yhteensä</b>	<b>5</b>	
<b>Ammattilaisten määrä yhteensä</b>	<b>19</b>	
<b>Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä</b>	<b>57</b>	



# Vastaanottovirkailija

## 1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen

Osaamisalue	Merkitys	Taso	Kuilu
Asiakaspalvelu, ohjaus ja neuvontataidot	4,6	4,4	-0,2
Myyntiosaaminen, lisämyynti, suosittelu	5	3,5	-1,5
Tuotetuntemus	5	4	-1
Varausjärjestelmien käyttö	5	3,75	-1,25
Motivaatio, asenne, henk. koht. ominaisuudet	4,72	3,95	-0,77

Osaamisalueiden määrä yhteensä	74
Organisaatioiden määrä yhteensä	4
Ammattilaisten määrä yhteensä	13
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	252



# Vastaanottovirkailija

## 2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

- Some –osaaminen
- Palveluosaaminen
- Kulttuurien tuntemus
- Tuote- ja palvelutuntemus
- Myyntitaidot

Osaamisalueiden määrä yhteensä	16
Organisaatioiden määrä yhteensä	4
Ammattilaisten määrä yhteensä	13
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	48



# Vastaanottovirkailija

## 3. Välitön lisäosaamisen tarve

Osaamistarpeet jakautuvat yritysten välillä

- Taito reagoida sosiaalisen median (some) palautteisiin
- Majoituspalveluiden hinnoittelun perusteiden hallinta, Revenue Management
- Matkailualan yrityksen käytössä olevien varausjärjestelmien hallinta
- Rekrytointiprosessissa avustaminen (suunnittelu, haastattelut, valinnat)
- Kannattavuuden seurantaan liittyvä osaaminen, tunnuslukuanalyysit, jälkilaskenta, kannattavuuslaskenta
- Markkinointiin ja mainontaan liittyvä osaaminen
- Hinnoitteluosaaminen, hinnoittelun perusteiden tuntemus
- Ryhmässä toimimisen taidot, tiimityöskentelytaidot
- Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla itsensä pitäminen
- Rennon, helpon ja mutkattoman työilmapiirin rakentaminen omalta osalta

Osaamisalueiden määrä yhteensä	10
Organisaatioiden määrä yhteensä	3
Ammattilaisten määrä yhteensä	11
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	35

# Majoitussiivooja

Osaamisalueiden määrä yhteensä 39  
 Organisaatioiden määrä yhteensä 4  
 Ammattilaisten määrä yhteensä 13  
 Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 132

## 1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen suurimassa osassa yrityksiä

Osaamisalue	Merkitys	Taso	Kuilu
Siivousaineiden ja puhdistettavien materiaalien tuntemus	4,33	4	-0,33
Vaihtopäiväsiivousten tehokas ja järjestelmällinen osaaminen	5	4	-1
Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus	5	4,5	-0,5
Päivittäiseen siivoukseen liittyvä osaaminen, ylläpitosiivous	4,5	4,5	0
Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön	4,5	5	0,5
Englannin kielen perustaito	4	3,5	-0,5
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot	4	4	0
Siivous- ja puhdistusalan välineiden, laitteiden ja koneiden tuntemus, käytön hallinta	4	0,5	0,5



# Majoitussiivooja

## 2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

- Siivouksen hallitseminen esikostutetuilla siivouspyyhkeillä, "vedetön" siivous
- Ensiapuvalmiudet, hätäensiavun hallinta
- Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus
- Yrittäjämäinen asenne ja toimintatapa, sisäinen yrittäjäyys, aktiivinen ja sitoutunut ote työhön
- Rennon, helpon ja mutkattoman työilmapiirin rakentaminen omalta osalta

Osaamisalueiden määrä yhteensä	5
Organisaatioiden määrä yhteensä	3
Ammattilaisten määrä yhteensä	10
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	16



# Majoitussiivoija

## 3. Välitön lisäosaamisen tarve

- Tiimityöskentelytaidot
- Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön
- Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla itsensä pitäminen

Osaamisalueiden määrä yhteensä	3
Organisaatioiden määrä yhteensä	2
Ammattilaisten määrä yhteensä	10
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	17





## 4. Rekrytointitarve

<b>Ammatti</b>	<b>-1v.</b>	<b>1-5v.</b>	<b>Yrityksessä</b>
• Opas, ohjaaja	12	24	5
• Kokki	8	1	6
• Vastaanottovirkailija	3	-	3
• Tarjoilija	3	-	3
• Majoitussiivooja	2	-	2
• Myynti / tsto	3	3	3

## 4. Rekrytoitavilta edellytettävä osaaminen

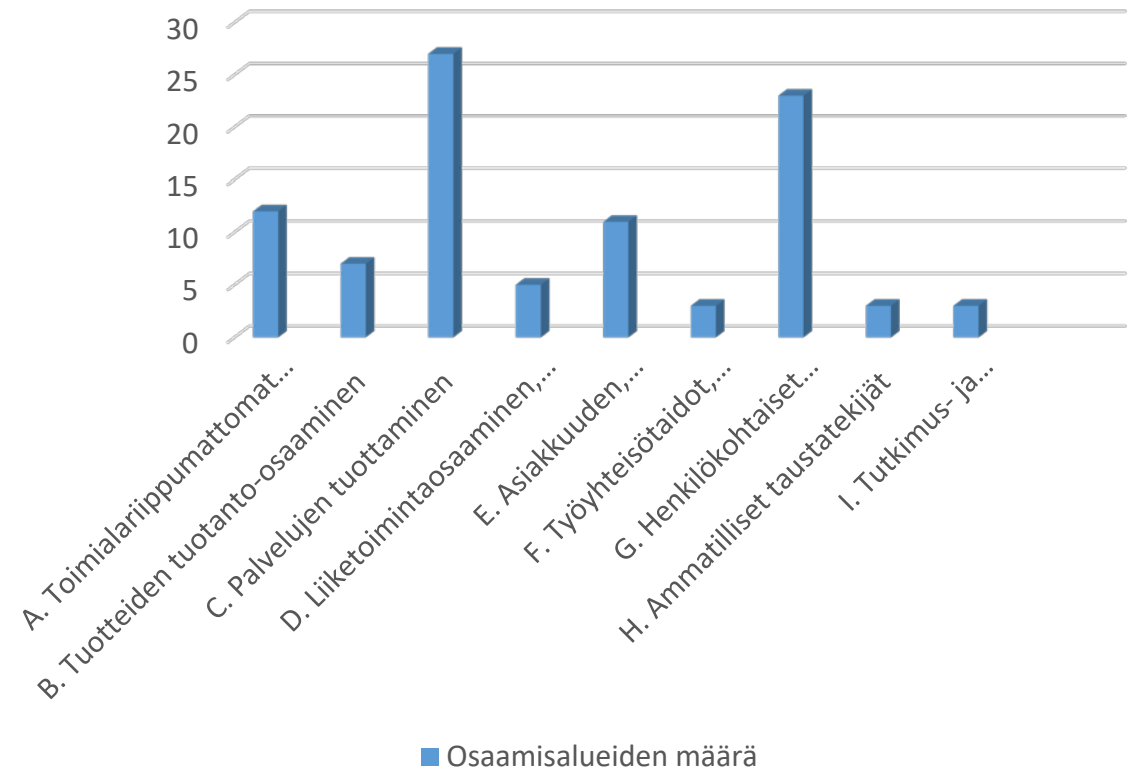
” Sesonkityöntekijöiltä edellytetään samojen osaamisalojen hallintaa kuin vakituksessa työsuhteessa olevilta.”

”Ei tarvetta. Alihankintana sesonkien mukaan.”

Palvelujen tuottaminen eli substanssi sekä henkilökohtaiset ominaisuudet kuten motivaatio ja asenne korostuvat

Osaamisalueiden määrä yhteensä	95
Organisaatioiden määrä yhteensä	13
Ammattilaisten määrä yhteensä	34
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	234

Osaamisalueiden määrä luokittain





# 5. Tutkintoon johtavan lisäkoulutuksen tarve

Tutkinto	Hlö	Yritystä
• Ulkomaankaupan erikoisammattitutkinto	1	1
• Baarimestarin erikoisammattitutkinnon	1	1
• Hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnon	1	1
• Saamenkäsityömasterin eat	1	1
• Alan edellyttämä lisä- ja täydennyskoulutus	0	1

- "Keittiömestarin esimieskoulutus jossakin vaiheessa. Yrityksessä työskentelee restonomiopintoja tekeviä työntekijöitä.
- 2 on aloittamassa ja tällä hetkellä 2 suorittaa baarityöntekijän opintoja.
- Ei tutkintoon valmistavan koulutuksen tarvetta. Osallistuu lyhytkestosiin valmennuksiin, esim. Some.
- Meneillään ulkomaankaupan eat, mara-esimiehen at ja ytm opinnot
- Vuoropäällikkö- mara-esimieskoulutus tai vastaava/oppisopimus Baarimestari/oppisopimus
- Tutkintokoulutukselle ei tarvetta. Ammattitaitoa kehittävät hyvät täsmäkoulutukset. Myös esim. digiosaamisen kehittäminen. Koulutukseen halukkuutta, mutta ajan löytäminen haasteellista.
- Ei tarvetta tällä hetkellä.
- Oppisopimuksella alkamassa syksyllä 2017
- Artesaanilla kiinnostus mestarin tutkintoon. Aikataulu on vielä avoin. Myös pedagogisen osaamisen hankkiminen tulevaisuudessa.
- Ei tarvetta/suunnitelmia
- Ajojärjestelijä suorittaa parhaillaan liikenne esimiehen eat:ta. Näytöt 2017.
- Tällä hetkellä ei ole tutkintoon johtavan koulutuksen tarvetta. Yrityksessä on matkailualan oppisopimusopiskelija. Lyhytkoulutustarpeena hygienia- ja omavalvontaosaaminen.
- Lyhytkoulutukset tarpeen mukaan.
- Uusia ei tiedossa. Yhdellä restonomi tutkinto kesken."



# 6. Alihankinnan ja tilapäistyövoiman lisätarve

## Tilapäistyövoimalta ja alihankinnalta edellytettävä osaaminen ja ominaisuus:

- Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen
- Kiinan kielen perustaito
- Ajoreittien tunteminen
- Ekopesulapalveluihin liittyvä osaaminen
- Maastopyörän ajotaito
- Ryhmänohjaustaidot, ryhmän hallintataidot
- Osaaminen ja ymmärrys live chatin käytöstä asiakaspalvelussa ja myynnissä monikanavaisesti
- Digitaaliseen markkinointiin liittyvä osaaminen
- Sesonkityöhön sopeutuminen
- Moniosaaja, monitaitoisuus, työn monialainen hallinta

## Kommentit liittyen lisätyövoimaan ja alihankintaan:

- "Alihankintana tilitoimistopalvelut. Yrityksessä ei ole vuokratyövoimaa.
- Yleensä on vaikeaa saada luotettavaa sijaista, (ei pelkästään lyhyisiin sijaisuuksiin).
- Tällä hetkellä verkostot toimivat hyvin
- Työtekijöiden rekrytointi omien kanavien kautta. Esim. tilitoimistopalvelut ostetaan ulkopuolelta
- Erityisesti Kittilässä ja Ivalossa vaikea saada sesonkikuljettajia
- Alihankinta pohdinnassa (esim. kuksien valmistus, yrttien keruu)
- Alihankintatilanne hyvä, kuljettajia ja kalustoa saadaan tarvittaessa.
- Tällä hetkellä ei lisätarvetta. Huippusezonkina käytetään laajaa ajoneuvo ja kuljettaja alihankintaa, joka toimii hyvin.
- Tilapäistyövoiman saatavuus välillä haasteellista asiakaspalvelutyöhön ja poronhoitoon. Sesongin aikana perehdyttämiseen vähemmän aikaa, joten tilapäistyövoimalla tulisi olla työkokemusta, jotta voisi työskennellä itsenäisesti. Tilitoimistopalvelut ostopalveluna.
- Tarve kiinankielisen some viestinnän osaajalle
- Kielitaitoisia oppaista sekä husky- ja majoituspalveluista pulaa sesonkina
- Tähän asti aina löytynyt työvoimaa, ajoittain kuitenkin vaikeuksia löytää kiireapulaista."



# 7. Halukkuus tarjota työpaikalla tapahtuvan oppimisen paikkaa

Työssäoppijoilta edellytettävä osaaminen:

- Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot
- Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön
- Oppimishaluinen, oppimiskykyinen
- Perustaidot
- Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus
- Ripeä, ahkera, reipas, nopea, työteliäs
- Tietotekninen yleinen osaaminen
- Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen
- Tiimityöskentelytaidot
- Sopeutumiskyky ja joustavuus

Kommentit liittyen työssäoppimiseen:

- Yrityksessä voi suorittaa eri tutkinnon osia salissa ja keittiössä. Myös avustavia työtehtäviä löytyy. Erityisesti kahvilapalveluissa ja salitöissä englannin kielen taito on keskeinen osaamisalue. Läpi vuoden voi olla 1 salin ja 1 keittiön työssäoppija/harjoittelija. Sesonkien aikana opiskelijoita voi olla enemmän.
- Max 3 työssäoppijaa kerralla. Kaikkiin ammattiryhmiin voidaan ottaa.
- max 1 kerralla
- Yksi opiskelija kerralla läpi vuoden.
- Osaaminen liittyen opintojen ajankohtaan.
- Max 2 kerralla
- Max 3 kerralla
- Luonto- ja ympäristöalan perustutkinnon opiskelijoita työssäoppimassa Kädentaidoissa osaaminen ja ohjaaminen- tutkinnon osassa. Yksi opiskelija kerralla. Työssäoppimisen haasteena jakson ajoittuminen sesonkiin, jolloin mahdollisuus ohjata heikkenee.
- 1 harjoittelija kerralla.
- 1 työssäoppija kerralla
- Kuluneella kaudella työssäoppijoita ja työharjoittelijoita on ollut. Työharjoittelijat ottaminen onnistuu joulumaaliskuussa (sesongin aikana). Työharjoitteluiden ottamista kuitenkin vaikeuttaa omat osajaksot aikaiset työntekijät, jolloin työharjoittelun ohjaajia ei ole riittävästi.
- Max 1 kerralla.
- 2-3kk jaksot
- Max 3 kerralla. Harjoittelijalle voidaan mielellään maksaa ilta- ja viikonlopputöistä.”



## 8. Vastavalmistuneiden osaamispuutteet

- Painotus palvelujen tuottamisessa sekä henkilökohtaisissa ominaisuuksissa

Suurimmaksi osaksi puutteita:

- Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus
- Sitoutuminen työelämän toimintatapoihin, toimiminen työelämän pelisääntöjen mukaan
- Rohkeus, uskallus
- Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot
- Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön
- Yrittäjämäinen asenne ja toimintatapa, sisäinen yrittäjyys, aktiivinen ja sitoutunut ote työhön

Lisäksi mm.

- Tilannetaju, tilanteen arviointi- ja hahmottamiskyky
- Valmius monipuolisiin työtehtäviin
- Sesonkityöhön sopeutuminen
- Vastuuntuntoisuus, tunnollisuus
- Siisteyden jatkuva huomioiminen, yleisestä siisteydestä huolehtiminen
- Opettajan ajantasainen työelämätuntemus
- Ohittamiseen linja-autolla liittyvä osaaminen
- Moottoriajoneuvojen huoltoa ja korjausta avustavien ja yleistehtävien hallinta



## 9. Eläköityminen

- ”Nykyisellä henkilöstöllä eläköitymisiä ei ole näköpiirissä.
- Ei tulossa
- Ei ajankohtainen Pitkällä tähtäimellä suunnitellaan yritystoiminnan mahdollisia muutoksia.
- Ei ajankohtainen
- Eläköitymisiä ei näköpiirissä
- Ei tiedossa nykyisellä henkilöstöllä.”



# Yritysten työhyvinvointiin liittyvät toimet ja kommentit

- ”Työterveyshuolto, Kehityskeskustelut, Työssäjaksaminen: joustavalla tavalla työn rytmittäminen (esim. vapaapäivät), Osaamisen vahvistaminen: koulutuspäivät, Virkistäytyminen, yhteiset tapahtumat: esim. pikkujoulut” -Ravintola
- ”Jaksamisen edellytys on omasta hyvinvoinnista huolehtiminen. Arjen työstä tarvitaan irtiottoja, selkeitä lomajaksoja, mutta myös päivittäinen liikunta koetaan tärkeäksi. Joskus on kuitenkin haasteellista löytää aikaa edes ulkoilulle. Myös seurakuntatyö toimii voimaannuttajana.” –Majoitusyritys
- ”Pienehkö työyhteisö, jossa yrittäjä joka päivä suorittavassa työssä mukana, joten esim. sisäinen viestintä helppo toteuttaa. Asioiden ottaminen puheeksi on luontevaa ja on avoin keskustelukulttuuri.” –Kahvila
- ”Yhteisiä virkistäytymisiä, tyky-seteli, palaverit ennen ja jälkeen kauden, muistiot.” –Hotelli
- ”Vakuutusyhtiön kautta tehty työhyvinvointikysely vuosi sitten. Tulokset olleen erittäin hyvät. Yksi vaikuttava tekijä on parantanut työilmapiiriä. Seuraavaksi mietittävä kuinka hyvä taso säilytetään.” –Kuljetusyritys





# Yritysten työhyvinvointiin liittyvät toimet ja kommentit

- ”Työterveyshuolto, terveystarkastukset meneillään, SantaSport: Työkuntoon kurssi, Joustavuus esim. työvuorosuunnittelussa. Joustavuutta mahdollistaa henkilöstön moniosajuus, Kauden aloitus-, kauden päätöskemut, Kehityskeskusteluita aiemmin ei ole pidetty” –Ohjelmapalveluyritys
- ”Keväisin pidetään kehityskeskustelut. Työntekijöitä osallistetaan kehittämiseen, joka on koettu hyödylliseksi. Vastuu näkyy hyvänä tuloksena, Yhteishengen ylläpitoon on mm. kauden aloitus- ja lopetusjuhlat, pilkkiä, saunaa yms. Työhyvinvointia ja sen toimia ei mitata, mutta nähdään tärkeänä.” –Ohjelmapalveluyritys
- ”Vapaahetkinä otetaan talon kalusto alle ja lähdetään "tuulettumaan" ja virkistymään maastoon samalla markkinointimateriaalia keräten.” –Ohjelmapalveluyritys
- ”Työaikapankki on käytössä, josta on hyviä kokemuksia. Yrityksellä on halu sitouttaa ja palkita/huomioida henkilöstöä.” –Ohjelmapalveluyritys
- ”50-70% edellisen kauden työntekijöistä (kaikista ammattiryhmistä) jatkaa seuraavana kautena. Edelliseltä kaudelta jatkavat työntekijät saavat X%:n vuosittaisen palkankorotuksen. Työhönperehdytys kestää yhden päivän, osallistuminen on pakollista, mutta päivä on palkallinen. Välipalaveri pidetään noin kuukauden kuluttua aloituksesta. Kauden päättäjäiset sisältävät aina yllätyksen, esim. kohde. Työsuhde-etuina yrityksen omat tuotteet maksutta tai omakustannehintaan henkilökunnalle. Pitkään töissä olleille erilaisia lomamatkoja kannustimena.” -Ohjelmapalveluyritys



# Pohdintaa

Henkilöstön käytännön osaaminen hyvällä tasolla. **Suurimmat kehittämisen kohteet painottuvat ammatista riippumatta henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten asenne, motivaatio ja ammattitaidon ylläpito. Samoin työyhteisötaidoissa on kehitettävää, kuten esimies- ja vuorovaikutustaidoissa.**

**Näillä seikoilla on suuri vaikutus työhyvinvointiin, työn laatuun, viihtyvyyteen ja siten myös asiakastyytyväisyyteen ja työn tuottavuuteen.**

Sähköisen liiketoiminnan ja talouden osaamistarpeet korostuvat yrittäjissä ja esimiehissä. **Myyntiosaamisen vajeet näkyvät useissa eri ammattiryhmissä.** Kyseiseen kuiluun vaikuttaa niin ohjeistus, osaaminen kuin asennekin.

Tulevaisuuden osaamistarpeita on haastava määritellä, erityisesti pitkälle aikavälille. **Monen on vaikea nähdä toimialan ja oman yrityksen tilannetta 3-5 vuoden päähän.** Kulttuuri- ja some osaaminen korostuvat jatkossa monissa yrityksissä.

Vanhan sanonta ”hyvä tyyppi ja hygieniapassi” –pitää edelleen paikkaansa, erityisesti rekrytoitaessa. Rekrytointitarpeet painottuvat ohjelmapalvelu- ja ravintolayrityksiin, mutta erityisosaamisista heiltä ei kartoitusten mukaan edellytetä. **Keskusteluissa nousee kuitenkin esille, että tekijöitä saattaa saada, mutta osaaminen ja vahvuudet eivät vastaa tarvetta.** Asuntopula ei korostu rekrytoinneista puhuttaessa Rovaniemellä.

Vastavalmistuneiden puutteet on työelämätaidoissa ja asenteissa. Joustavuus nähdään tärkeäksi ominaisuudeksi, jolla on kytkös mm. asenteisiin.



# Pohdintaa

Osaamisen kehittäminen ”ulkoistetaan” työntekijälle, poikkeuksena linja-autonkuljettajien direktiivipäivät

Työhyvinvointikäytännöt vaihtelevat suuresti. Toimialalle perinteiset kauden aloitus- ja lopetusjuhlat ja erilaiset keskustelut ovat edelleen tyypillisiä toimia. **Työhyvinvoinnin johtaminen perustuu monella mutuun. Seuranta, arviointi, kehittäminen on muistin ja fiiliksen varassa.**

**Työhyvinvoinnin merkitys ymmärretään, mutta eri toimenpiteiden vaikutuksista ei ole tarkkaa tietoa.**

Panostusten kertaluontoisuutta selvittävät osin kausivaihtelut sekä henkilöstön vaihtuvuus. Vaihtuvuus on pienimmillään n.20% ja tyypillisesti 30-50%. Mitä enemmän vakinaista henkilöstöä yrityksellä on, sitä määrätietoisempia ja säännöllisempiä tyhy toimia yrityksellä on.



# Pohdintaa

Samoin kuin yritysten välillä osaamistarpeet vaihtelevat, myös keinot kehittää osaamista eroavat. Esimerkiksi sähköisen liiketoiminnan osalta osalle riittää yleisinfot ja alustukset, toiset ovat jo pidemmällä ja tarvitsevat esimerkiksi tukea esimerkiksi some analytiikkaan.

Puolestaan linja-autonkuljettajien täydennyskoulutus on säännöllistä, mutta sisällön muokkaaminen matkailun tarpeisiin vaatii työtä ja viitseliäisyyttä. Direktiivipäivien lisäksi ei koeta olevan resursseja kouluttaa henkilöstöä. Hankkeiden kautta saatavaa de minimis -tuettua koulutusta ei ole mahdollista lukea direktiivipäiviksi.

**Yrityksissä olisi hyvä kehittää myös sisäistä tiedonjakoa ja kouluttamista.** Kouluttautuminen, vastuuttaminen ja vertaiskouluttajana toimiminen ovat yksi vaikuttava keino hyödyntää henkilöstön osaamista ja sitouttaa. Näin rekryointitarvetta voidaan vähentää, työn laatu ja mielekkyys kasvavat ja tuottavuus yrityksessä paranee.



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

