



Koontiraportti Ranuan matkailu- ja palvelualan mikro- ja pk-yritysten osaamistarpeista 2017

Laatinut Kai Komulainen, Polut pohjoisen kasvuun -hanke



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Johdanto

Ranualla toteutettiin kevään ja kesän 2017 aikana C&Q osaamiskartoituksia, joihin osallistui 13 yritystä.

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: 13
- Henkilöstön määrä keskimäärin 3,7 / yritys
- Liikevaihto keskimäärin 677 000€ / yritys
- Kasvuhakuisuus
 - Selvä 4 yritystä
 - Maltillinen 9 yritystä
- Osaamisalueiden määrä yhteensä 275
- Organisaatioiden määrä yhteensä 13
- Ammattilaisten määrä yhteensä 64
- Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 1150

Toimialat:	Organisaatiot	Määrä
Lypsykarjan kasvatus		2
Kasvinviljelyn tukipalvelut		1
Asuin- ja muiden rakennusten rakentaminen		1
Majoitus		1
Ravintolat		1
Kahvila-ravintolat		2
Muu ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta		1
Varauspalvelut, matkaoppaiden palvelut ym.		1
Maisemanhoitopalvelut		1
Museoiden toiminta		1
Kauneudenhoitopalvelut		1

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**

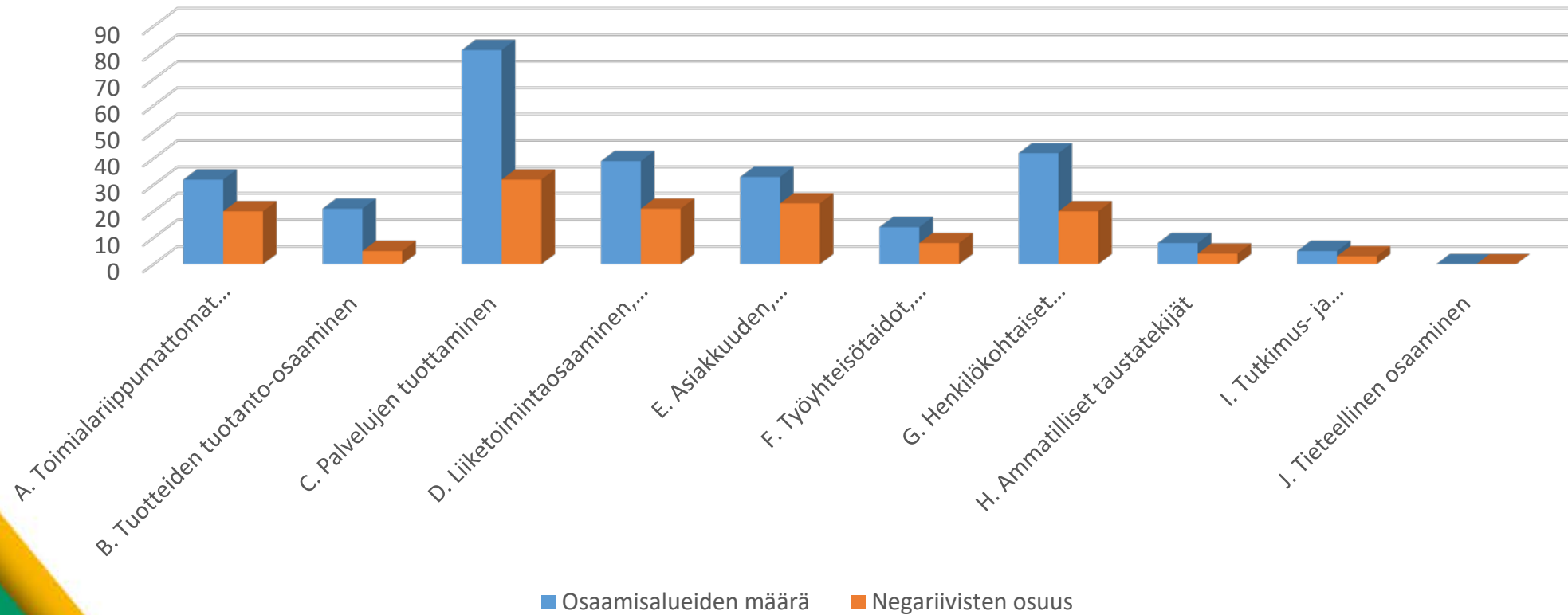


Osaamisalueiden luokitus

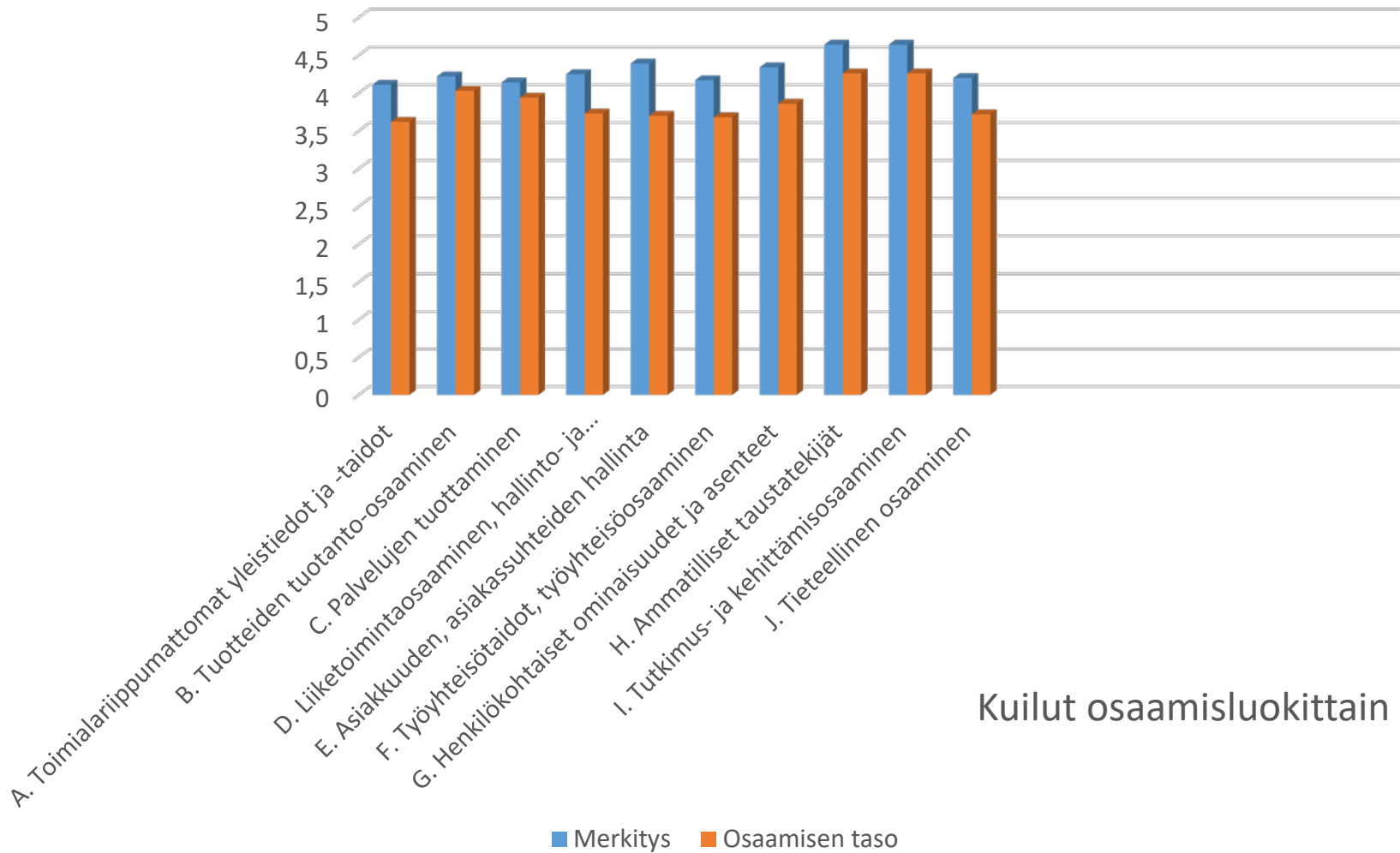
- A. Toimialariippumattomat yleistiedot ja -taidot
- B. Tuotteiden tuotanto-osaaminen
- C. Palvelujen tuottaminen
- D. Liiketoimintaosaaminen, hallinto- ja talousosaaminen
- E. Asiakkuuden, asiakassuhteiden hallinta
- F. Työyhteisötaidot, työyhteisöosaaminen
- G. Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet
- 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 kaikista yrityksistä

Suurin yksittäinen kuilu

- Markkinointitaidot, myynninedistämisosaaminen -2,07
 - 69%

Merkittävät kuilut suurimmassa osassa yrityksiä

- Liiketoiminnan kansainvälistymiseen liittyvä osaaminen -1,83
 - 54%
- Sosiaalisen median (some) kanavien tuntemus ja hyödyntäminen omassa työssä -1,5
 - 54%
- Suhteiden luomisen ja verkostoitumisen taidot, kumppanuusajattelun sisäistäminen -1,46
 - 62%
- Englannin kielen taito -1,33
 - 100%
- Myyntitaidot, kaupantekotaito, myyntitekniikan, myyntityön hallinta -1,24
 - 77%
- Kannattavuuden seurantaan liittyvä osaaminen, tunnuslukuanalyysit, jälkilaskenta, kannattavuuslaskenta -1,23
 - 69%
- Markkinointitaidot, myynninedistämisosaaminen -2,07
 - 69%
- Omasta työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta huolehtiminen -1,08
 - 69%



Teemalliset osaamistarpeet yrityksissä keskimäärin

Teema	Merkitys	Taso	Kuilu
• Some osaaminen	4,41	3,58	-0,83
• Myynti osaaminen	4,33	3,8	-0,53
• Markkinointi osaaminen	4,54	3,36	-1,17
• Työhyvinvointi osaaminen	4,12	3,35	-0,59
• Asiakaspalvelu osaaminen	4,50	4,07	-0,42
• Talous osaaminen	4,6	3,56	-1,03
• Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot	4,26	3,34	-0,92
• Lähiesimies ja operointi osaaminen	4,15	3,78	-0,37
• Sidosryhmäyhteistyö	4,09	3,58	-0,51
• Kielitaito	4,56	3,19	-1,37

Yrittäjät, toimitusjohtajat

Yrittäjien kartoituksessa hyödynnettiin muista ammattiryhmistä poiketen myös valmista yrittäjän profiilia.

1. Osaamisalueet suurimassa osassa yrittäjiä:

Osaamisalue	Organisaatiot %	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Englannin kielen taito	92	4,06	2,44	-1,63
Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot	77	4,31	3,31	-1
Henkilöstöhallintoon, työsuhteasioihin liittyvä osaaminen	77	3,5	3,33	-0,17
Asiakaspalveluhenkisyys, palveluallttius, asiakaspalvelutaidot	77	4,6	3,73	-0,87
Ennakoiva ajattelu- ja toimintatapa, tulevaisuuden kehitystrendien seuraaminen	69	4,17	3,5	-0,67
Vastuunkanto ja huolehtiminen työolosuhteista ja resursseista: laitteista, materiaaleista, tiloista yms.	69	4,33	3,58	-0,75
Kannattavuuden seurantaan liittyvä osaaminen, tunnuslukuanalyysit, jälkilaskenta, kannattavuuslaskenta	69	4,08	2,92	-1,17
Markkinointitaidot, myyinnedistämisosaaaminen	69	4,58	2,5	-2,08
Myyntitaidot, kaupantekotaito, myyntitekniiikan, myyntityön hallinta	69	4	2,58	-1,42
Omasta työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta huolehtiminen	69	4,42	3,33	-1,08
Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla itsensä pitäminen	69	4,08	3,58	-0,5

Yrittäjät, toimitusjohtajat

1. Merkittävimmät osaamisvajeet suurimmassa osassa yrityksiä

Osaamisalue	Organisaatiot %	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Markkinointitaidot, myynninedistämisaaminen	69	4,58	2,5	-2,08
Englannin kielen taito	92	4,06	2,44	-1,63
Myyntitaidot, kaupantekotaito, myyntitekniikan, myyntityön hallinta	69	4	2,58	-1,42
Kannattavuuden seurantaan liittyvä osaaminen, tunnuslukuanalyysit, jälkilaskenta, kannattavuuslaskenta	69	4,08	2,92	-1,17
Omasta työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta huolehtiminen	69	4,42	3,33	-1,08

Osaamisalueiden määrä yhteensä	145
Organisaatioiden määrä yhteensä	13
Ammattilaisten määrä yhteensä	16
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	425



Yrittäjät, toimitusjohtajat

2. Tulevaisuuden osaamistarpeet, 3-5v.

Suuri jakauma yritysten välillä. Painotus liiketoimintaosaamisen kehittämisessä

- Verkostoituminen ja yhteydenpito toiminnan kannalta merkittäviin henkilöihin, yhteistyötahoihin
- Some ja muut sähköiset markkinointi ja myyntikanavat
- Yrityksen varausjärjestelmän hallinta
- Ajantasalla pysyminen, mm. lainsäädäntö

Osaamisalueiden määrä yhteensä	44
Organisaatioiden määrä yhteensä	10
Ammattilaisten määrä yhteensä	13
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	54



Yrittäjät, toimitusjohtajat

3. Välitön lisäosaamisen tarve

Jakautuu yritysten välillä paljon

- Some osaaminen
- Kannattavuus
- Hakukoneoptimointi
- Suositteleva myyntiosaaminen (lisämyyntiä lisäävä toiminta)
- Henkilöstön johtamistaidot
- Työhön liittyvien lupien, lakien ja viranomaismääräysten sekä sopimusjuridiikan tuntemus

Osaamisalueiden määrä yhteensä	15
Organisaatioiden määrä yhteensä	7
Ammattilaisten määrä yhteensä	6
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	14

Oppaat, asiakaspalvelutyöntekijät

1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen useimmassa yrityksessä

Osaamisalue	Henkilöt	Määrä	Merkitys	Osaamista	Kuilu
Omassa työssä käytettävien kaluston, laitteiden, koneiden ja välineiden	4	4	4	4	0
Travius -resurssienhallintajärjestelmän käyttötaidot	7	5			
Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen	11	5	4,33		-0,67
Englannin kielen taito	4	5	4		-1
Matkailualan siirtokuljetuksissa tarvittava ammattitaito	4	5	4		-1
Matkailualan yrityksen käytössä olevien varaustajärjestelmien hallinta	7	4	3		-1
Asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen	4	5	4		-1
Kassakoneiden, kassajärjestelmien käytön hallinta	7	4	4		0
Ohjelmapalvelujen ohjaus- ja opastustaidot	4	4	4		0
Erätaidot	4	4	4		0
Eräopastaidot	7	4	4		0
Ryhmänohjaustaidot, ryhmän hallintataidot	4	4	3		-1
Asiakaspalveluhenkisyys, palveluallttius, asiakaspalvelutaidot	11	4,5	4		-0,5
Asiakaspalveluun liittyvä tilanneherkkyys, läsnäolo	7	5	4		-1
Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen	4	4	4		0
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	7	3,5	3		-0,5
Aasialaisten, itämaisten kulttuurien tuntemus	7	5	4		-1
Ryhmätyöskentelytaidot, yhteistyötaidot	7	4	4		0
Tiimityöskentelytaidot	4	4	3		-1
Sopeutumiskyky ja joustavuus	7	5	4		-1
Ihmissuhdetaidot, sosiaaliset taidot, ihmisen kohtaamistaidot	4	4	4		0
Moniosaaja, monitaitoisuus, työn monialainen hallinta	7	4	4		0
Moniosaaja, hallitsee usean ammattialan osaamisen	2	4	4		0

Osaamisalueiden määrä yhteensä	23
Organisaatioiden määrä yhteensä	1
Ammattilaisten määrä yhteensä	11
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	134



Oppaat, asiakaspalvelutyöntekijät

2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

Osaamisalue	Henkilöt Määrä
Travius -resurssienhallintajärjestelmän käyttötaidot	7
Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen	4
Englannin kielen taito	4
Venäjän kielen perustaito	7
Aasialaisten kielten taito	7
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	7
Tiimityöskentelytaidot	4
Moniosaaja, monitaitoisuus, työn monialainen hallinta	7

Osaamisalueiden määrä yhteensä	8
Organisaatioiden määrä yhteensä	1
Ammattilaisten määrä yhteensä	11
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	47



Oppaat, asiakaspalvelutyöntekijät

3. Välitön lisäosaamisen tarve

Osaamisalue	Henkilöt	Määrä
Travius -resurssienhallintajärjestelmän käyttötaidot		10
Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen		6
BE-luokan ajokortti		4
Melonnan hallinta, melontaohjaajan osaaminen		4
Asiakasturvallisuuteen liittyvä osaaminen		6
Tiimityöskentelytaidot		4
Hygieniosaamistodistus, hygieniapassi		6

Osaamisalueiden määrä yhteensä	7
Organisaatioiden määrä yhteensä	1
Ammattilaisten määrä yhteensä	10
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	40

Tarjoilija, kahvila-apulainen

Osaamisalueiden määrä yhteensä 35
 Organisaatioiden määrä yhteensä 3
 Ammattilaisten määrä yhteensä 13
 Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 199

1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen suurimmassa osassa yrityksiä ja henkilöstöä

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Henkilöt %	Organisaatiot Määrä	Organisaatiot %	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot	13	7	3	100	5	3,5	-1,5
Englannin kielen taito	13	7	3	100	4,5	3	-1,5
Tarjoilun perustekniikat, -taidot	12	6	2	67	4,5	3,5	-1
Erityisruokavalioihin liittyvä osaaminen	12	6	2	67	4	3,5	-0,5
Anniskelupassi	12	6	2	67	5	5	0
Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus	7	4	2	67	4	3	-1
Kassatyöskentely, kassakoneen käyttötaidot	7	4	2	67	4	4	0
Tiimityöskentelytaidot	6	3	1	33	5	3	-2
Asiakasturvallisuuteen liittyvä osaaminen	6	3	1	33	4	2	-2
Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön	6	3	1	33	4	2	-2
Tasalaatuisen tuotteen ja/tai palvelun tuottamisen hallinta	6	3	1	33	5	4	-1
Päivittäiseen siivoukseen liittyvä osaaminen, ylläpitosiivous	6	3	1	33	5	4	-1



Tarjoilija, kahvila-apulainen

2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Henkilöt %	Organisaatiot Määrä
Juomasekoitusten, drinkkien tuntemus ja niiden valmistustekniikoiden	3	33	1
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	6	67	1

Osaamisalueiden määrä yhteensä	2
Organisaatioiden määrä yhteensä	2
Ammattilaisten määrä yhteensä	9
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	9



Tarjoilija, kahvila-apulainen

3. Välitön lisäosaamisen tarve

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Henkilöt %	Organisaatiot Määrä	Organisaatiot %
Travius -resurssienhallintajärjestelmän käyttötaidot	6	50	1	50
Asiakasturvallisuuteen liittyvä osaaminen	3	25	1	50
Aktiivinen, suositteleva myyntiosaaminen	3	25	1	50

Osaamisalueiden määrä yhteensä	3
Organisaatioiden määrä yhteensä	2
Ammattilaisten määrä yhteensä	9
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	12



Kokki

1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen, suurimmassa osassa yrityksiä

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Organisaatiot Määrä	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Englannin kielen taito	6	4	3,5	2,5	-1
Omavalvontaosaaminen	6	4	4,5	4	-0,5
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot	6	4	4,25	3,75	-0,5
Hygieniosaamistodistus, hygieniapassi	6	4	5	4,75	-0,25
Ruoan valmistuksen ajoitus, jaksotus, satsitus	5	3	4,67	3,67	-1
Hävikin ehkäisyyn liittyvä osaaminen	5	3	4,67	3,67	-1
Tasalaatuisen tuotteen ja/tai palvelun tuottamisen hallinta	5	3	4,67	4	-0,67
Erityisruokavalioihin liittyvä osaaminen	5	3	4,33	4	-0,33
Ruokalistojen suunnitteluosaaminen	3	3	3,67	4,33	0,67
Toisten työntekijöiden tehtävien hallinta, vuorottaminen, sijaistaminen	2	2	4,5	3,5	-1
Työturvallisuus- ja ergonomiosaaminen	2	2	4,5	4	-0,5
Päivittäiseen siivoukseen liittyvä osaaminen, ylläpitosiivous	4	2	4,5	4	-0,5
Kustannustietoisuus ja taloudellinen ajattelu	2	2	4	3,5	-0,5
Kassatyöskentely, kassakoneen käyttötaidot	2	2	4	4	0
Lounasruokien valmistukseen liittyvä osaaminen	2	2	4	4,5	0,5
Pitopalvelu-, catering-, juhla-aterioiden valmistus, ml. edustus- ja tilausruokien valmistus	2	2	3	4,5	1,5

Osaamisalueiden määrä yhteensä	58
Organisaatioiden määrä yhteensä	4
Ammattilaisten määrä yhteensä	6
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	117



Kokki

2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

Osaamisalue

Kylmälevontatekniikan hallinta

Sisäsomistustaidot, tuotteiden esillepanotaidot

Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen

Henkilöt Määrä

1

2

3

Osaamisalueiden määrä yhteensä

3

Organisaatioiden määrä yhteensä

2

Ammattilaisten määrä yhteensä

5

Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä

6



Kokki

3. Välitön lisäosaamisen tarve

Osaamisalue

Travius -resurssienhallintajärjestelmän käyttötaidot
Englannin kielen taito
Kylmäivontatekniikan hallinta
Juomien tarjoiluun liittyvä osaaminen
Aktiivinen, suositteleva myyntiosaaminen

Henkilöt Määrä

3
1
1
1
1

Osaamisalueiden määrä yhteensä 5
Organisaatioiden määrä yhteensä 3
Ammattilaisten määrä yhteensä 5
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 7



Siivoustyöntekijä

1. Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen suurimassa osassa yrityksiä

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Organisaatiot Määrä	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Hotellihuoneen siistiminen	4	2	4,33	4	-0,33
Työturvallisuus- ja ergonomiosaaminen	2	2	4	4	0
Puhdistus- ja pesuaineiden käyttötarkoituksen tuntemus ja käyttötaidot	2	2	4	3,5	-0,5
Puhdistettavien pintamateriaalien tuntemus ja huolto	2	2	4	3,5	-0,5
Erilaisten siivousvälineiden käyttö- ja huoltotaidot	2	2	4	3,5	-0,5
Omien töiden organisointikyky, suunnittelu- ja priorisointitaidot	2	2	4	4	0
Tehokkuus, tehokas työskentelytapa, työajan tehokas käyttö	2	2	4	4	0
Tasalaatuisen tuotteen ja/tai palvelun tuottamisen hallinta	1	1	5	4	-1
Työkokemus	3	1	5	4	-1
Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen	3	1	4	3	-1
Englannin kielen taito	3	1	4	3	-1

Osaamisalueiden määrä yhteensä	30
Organisaatioiden määrä yhteensä	3
Ammattilaisten määrä yhteensä	5
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	57



Siivoustyöntekijä

2. Tulevaisuuden osaamistarpeet 3-5v.

Osaamisalue

Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen

Englannin kielen taito

Siivoustyössä allergiatilanteiden välttämiseen liittyvä osaaminen
(mm. pesuainevalinnat)

Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalveluun liittyvä tilanneherkkyys, läsnäolo

Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen

Neuvonta-, opastus- ja ohjaustaidot

Henkilöt Määrä

3

3

4

3

3

3

3

Osaamisalueiden määrä yhteensä

7

Organisaatioiden määrä yhteensä

1

Ammattilaisten määrä yhteensä

4

Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä

22



Siivoustyöntekijä

3. Välitön lisäosaamisen tarve

Osaamisalue	Henkilöt	Määrä
Siivoustarpeen arviointi	3	
Yhteistyötaidot organisaation eri osastojen/ yksiköiden kanssa	3	

Osaamisalueiden määrä yhteensä	2
Organisaatioiden määrä yhteensä	1
Ammattilaisten määrä yhteensä	3
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	6



4. Rekrytointitarve

Ammatti	-1v.	1-5v.	Yrityksessä
Asiakaspalvelutyöntekijä	5	27	1
Eläintenhoitaja	4	22	1
Kokki	1	0	1
Siivoustyöntekijä	2	2	1
Maarakennustyöntekijä	0	0	1
Monitoimityöntekijä	1	0	1
Opas	10	25	1

4. Rekrytoitavilta edellytettävä osaaminen vastaa nykyiseltä henkilöstöltä edellytettävää osaamista

"Kokin rekrytointi meneillään. Työpaikka on ollut avoinna useamman kuukauden ajan."

"Tällä hetkellä ei tarvetta. Kesäajaksi 3 osa-aikaista rekrytoitu. Kesärekrytointi ollut helppo. Aiemmin rekrytointi on ollut vaikeampaa."

"Direktiivien vaatimat korttikoulutusten puute vähentää rekrytointeja lyhytaikaisiin työsuhteisiin"

"5 vuoden aikana palkataan vakituisiksi työntekijöiksi: 2 asiakaspalvelutyöntekijää. 2 eläinhoitajaa ja 2 opasta."

"Kesän rekrytoinnit on tehty"

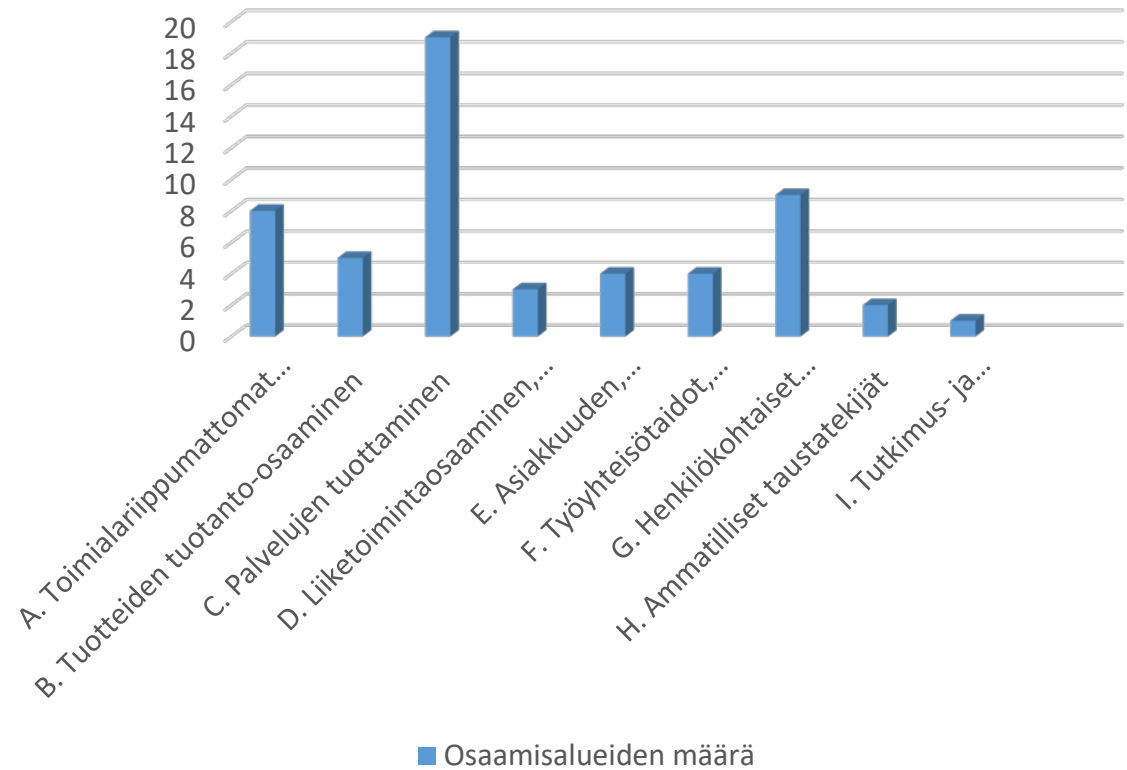
"Oppisopimus, jos sopiva työntekijä löytyy.Yrityksellä on aiemmin ollut oppisopimuksia."

"Tällä hetkellä ei ole tarvetta lisähenkilöstön palkkaamiseen (on aloittelevaa matkailuyrittämistä)"

"Sesonkien aikaan lisätyövoiman tarvetta"

"Tällä hetkellä ei rekrytointitarvetta. Mahdollisesti ohjelmajärjestelmien myöhemmin."

Osaamisalueiden määrä luokittain



Ammattien määrä yhteensä	7
Organisaatioiden määrä yhteensä	4
Ammattilaisten määrä yhteensä	23



5. Tutkintoon johtavan lisäkoulutuksen tarve

Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Organisaatiot Määrä
Lähiesimiestehtävien hallinta	2	1
Oman alan koulutus tai alalle soveltuva koulutus	1	1
Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto, asiakaspalvelun koulutusohjelma (entinen Ravintolapalvelun PT, tarjoilija)	1	1
Baarimestarin erikoisammattitutkinnon	1	1
Yrittäjän ammattitutkinto	2	2
Yrittäjän erikoisammattitutkinto	1	1

Osaamisalueiden määrä yhteensä	6
Organisaatioiden määrä yhteensä	5
Ammattilaisten määrä yhteensä	7
Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä	8

- *"Kiinnostus oppisopimuksella tehtävästä yrittäjän at:sta. Tieto välitetty ko. tutkinnosta vastaavalle koulutustarkastajalle."*
- *"Maansiirto, maanrakennustyöt:- korttikoulutukset, direktiivipäivät/ lyhytaikaisissa työsuhteissa yrityksille kallista, vaikuttaa rekrytointiin"*
- *"Vuokraveneen kuljettajakoulutus meneillään"*
- *"Tutkintoon johtavaan koulutukseen ei tarvetta. Yksittäisiä lisäkoulutuksia mm. ensiapukoulutus tulisi päivittää"*
- *"Työntekijä on myös haussa tähän koulutettavaksi"*
- *"Tällä hetkellä ei tutkintoon johtavia koulutustarpeita."*
- *"Lyhytkoulutustarve: pakasteleivonta"*
- *"Ajan puute vaikuttaa kouluttautumismahdollisuuksiin."*
- *"Yrittäjyyteen liittyvä koulutus."*



6. Alihankinnan lisätarve

Kommentit liittyen alihankintoihin.

- "Yritys hankkii tilitoimistopalveluita ja lumityöpalvelut."
- "Kiinteistön ulkotyöt"
- "Käytetään- tilitoimistopalveluita- alihankintana tuotevalmistusta esim. matkamuistot-yhteistyö esim. Lapin Pelastuslaitos"
- "Venäjän kielisten työntekijöiden löytämisessä haasteita myynnin ja markkinoinnin puolella. Sesonkityöntekijöitä usein helppo saada. Pyritään ensisijaisesti paikalliseen työvoimaan."
- "Ravintolapuolen työntekijöitä on haastava löytää. Lähtötilanteena palkata paikallista työvoimaa."
- "Esimerkiksi kirjanpito hoidetaan itse"
- "Alihankintana ohjelmapalveluita, tilitoimisto"
- "Alihankintana maatalouden konetyöt"
- "Mahdollisesti erilaisia ohjelmapalveluita."
- "Tällä hetkellä:- tilitoimisto- lumityöt- markkinointimateriaalien laadinta"
- "Ulkopuolinen yrittäjä tekee esim. tienaurauksen, heinienpaalaamisen"
- "Tällä hetkellä ei lisätarvetta. Käytössä tilitoimistopalvelut, majoitus-vuokravälitys"

7. Halukkuus tarjota työpaikalla tapahtuvan oppimisen paikkaa

Työssäoppijoilta edellytettävä osaaminen:

- Perustaidot
- Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen
- Englannin kielen perustaito
- Rohkeus käyttää vierasta kieltä
- Anniskelupassi
- Laadukkaiden pizzatuotteiden valmistustaidot
- Ohjelmapalveluosaaminen
- Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot
- Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen
- Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön
- Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus
- Halu tehdä töitä
- Oma-aloitteisuus oman toimenkuvan puitteissa, tilannetaju
- Halu oppia uutta
- Utelias, kiinnostunut
- Rehellisyys, luotettavuus, rehtiys
- Rohkeus, uskallus
- Täysi-ikäinen, 18-vuotias

Kommentit liittyen työssäoppimiseen:

"Halu ottaa työssäoppijoita, mutta töitä on toistaiseksi vähän tarjolla"

"Lapin ammattiopistosta on ollut työssäoppijoita maarakennustehtävissä. Hyvä väylä rekrytointiin. Myös oppisopimuksia on ollut."

"Eläintenhoitajia voi olla kerrallaan 4. Asiakaspalveluun ja oppaat 1-2 kerrallaan. Laitoshuoltaja 1, Kokki 1, Sali 1. Yritykseltä löytyy majoitusta 2-5:lle työssäoppijalle."

"Sopiva ajankohta yrityksen toiminnan kannalta"

"Tällä hetkellä toimintaa ei ole niin paljon."

"Työssäoppijoita Lappeenrannassa (keskusteltu paikallisen oppilaitoksen kanssa) Yritys on avoinna kokoaikaisesti kesällä, jolloin työssäoppijat pääosin lomalla. Työssäoppijoihin suhtaudutaan myönteisesti."

"Majoitus tulee itse hankkia"

"Halutaan tarjota harjoittelupaikkaa, mikäli opintojen tavoitteisiin yrityksen työtehtävät soveltuvat. Alueella asuvia matkailualan opiskelijoita ei ole kartoitettu."

"Tarjotaan työharjoittelumahdollisuutta. Kokemusta on nuorista työntekijöitä."

"On halukkuutta ottaa harjoittelijoita, työssäoppijoita esim. majoituspuolelle, siivoukseen, kun toiminta vakiintuu."



8. Vastavalmistuneiden osaamispuutteet

Osaamisalue

- Vuorovaikutustaidot erilaisten ja eri-ikäisten ihmisten kanssa
- Kännykkäetiketin, hyvän matkapuhelinkäyttäytymisen tuntemus ja sen noudattaminen
- Työkalupiirustusten lukutaito ja tulkinta
- BE-luokan ajokortti
- Ihon anatomian ja fysiologian tuntemus
- Työmääräinten lukutaito, työmääräimiin liittyvä osaaminen
- Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen
- Organisaation toimintatapojen, ohjeiden ja määräysten tuntemus ja noudattaminen
- Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus
- Sitoutuneisuus organisaatioon, omaan työhön ja näiden tavoitteisiin
- Kiinnostus, mielenkiinto omaa työtä kohtaan
- Yrittäjämäinen asenne ja toimintatapa, sisäinen yrittäjäyys, aktiivinen ja sitoutunut ote työhön
- Sitoutuminen työelämän toimintatapoihin, toimiminen työelämän pelisääntöjen mukaan
- Koulutuksesta saadun tiedon soveltamiskyky omassa työssä, teorian tietojen siirtäminen käytäntöön
- Itsearviointitaidot, realistinen käsitys omasta osaamisesta
- Rohkeus, uskallus
- Ripeä, ahkera, reipas, nopea, työteliäs



9. Eläköityminen

- Yksittäisiä eläkkeellä olevia yrittäjiä
- Kartoitetuissa yrityksissä henkilöstön eläköitymisiä ei ole näköpiirissä



Yritysten työhyvinvointiin liittyvät toimet ja kommentit

- ”Työilmapiiriä pyritään pitämään hyvänä avoimilla keskusteluilla ja normaalilla kanssakäymisellä pienessä työyhteisössä. ”Varsinaisia” kehityskeskusteluita ei ole. Yhteisiä tapahtumia joskus, ei säännöllisesti. Yrittäjä pyrkii pitämään säännölliset työajat. Myös etätyö on mahdollista. Kuntoilu kuuluu arkeen.”
- ”Yrityksessä on käyty kehityskeskustelut. Yhteisiä palavereja pidetään tarvittaessa. Kehittämisspäiviä ei ole vielä ollut, mutta ne nähdään tarpeellisena. Yrityksessä työssä jaksamiseen on kiinnitetty huomiota ja esim. yrittäjä on muuttanut omaa työkuvaansa, jotta työkuormitus ei pääsisi ylitsepääsemättömäksi. Koulutusmyönteisyys näkyy yrityksen toiminnassa. Muun muassa yrittäjä on suorittamassa yrittäjän ammattitutkintoa ja yksi työntekijöistä suorittaa asiakaspalvelun perustutkintoa.”
- ”Henkilöstön johtaminen, työhyvinvointi: sitoutuneisuuden huomioiminen mm. perheet huomioidaan, positiivinen ”henki”, vastuunjako työnjohtajalle, henkilöstölle. Tarvittaessa räätälöidyt työtehtävät, oikea henkilö oikeassa työtehtävässä, tarvittaessa yhdessä suunnitellaan uudet työurasuunnitelmat”



Yritysten työhyvinvointiin liittyvät toimet ja kommentit

- "Kehityskeskustelut pidetty, työyhteisö/mitoitusselvitys (ulkopuolinen), virkistyspäivät 1-2 /vuosi, TYKY-setelit, työaikapankki, työaikatoiveet/tarpeet tilanteen mukaan, työnkuvaukset/laatukäsikirja, perehdyttämiseen huomioita, tiedonkulkuun kiinnitetty huomiota."
- "Aiemmin on kysytty kiinnostusta naisyrittäjien kuntoutukseen, mutta uudelleen yhteenottoa ei ole tapahtunut. Yrittäjä pitää tärkeänä yrittäjien työhyvinvointia ja esimerkiksi kuntoutuksen tukeminen nähdään tärkeänä."



Pohdintaa

Ranuan matkailu on kasvava ja kehittyvä, joka näkyy aktiivisena kehittämisenä ja osallistumisena yhteisiin tilaisuuksiin. Yhteistyö ja toisten toimijoiden tuntemus on kehittynyt kovasti.

Useat alueen yrityksistä toimii sivutoimimisena matkailuyrityksenä kausiluontoisesti. Vauhdilla kasvuun lähtenyt matkailu on tuonut uusia yrityksiä, samoin se on vaikuttanut pitkään toimineiden monialayrittäjien painotukseen. Tämä näkyy myös osaamistarpeissa, jossa on nähtävissä perus matkailun toimialaosamisen lisäksi kielitaidon, sähköisten myynti- ja markkinointikanavien käytön ja taloushallinnon osaamisen kehittämistarpeet.

Kuten muillakin matkailualueilla, kulttuuriosaaminen, erityisesti kiinan, nousee esiin monissa ammattiryhmissä.



Pohdintaa

Ammattiryhmään katsomatta seuraavat osaamisalueet ovat tärkeitä: Asiakaspalvelu, aktiivinen ja suositteleva myyntiosaaminen, moniosaaminen, yhteistyötaidot, kulttuurien tuntemus, varausjärjestelmien käyttö.

Matkailun toimiala-, talous- ja myyntiosaamiseen kielitaitoon panostaminen on tärkeää investointihalukkaassa matkailukunnassa. Näiden eteen Ranualla on toteutettukin erilaisia tilaisuuksia ja koulutuksia, esimerkiksi rahoitus- ja kehittämispalvelut työpaja, tuotteesta timantiksi –koulutus ja paikallisopas –koulutus.

Työhyvinvointikäytännöt vaihtelevat suuresti. Pienissä ”omalla väellä” pyörivissä yrityksissä työhyvinvointiin ei panosteta siinä määrin tai niin muodollisesti kuin ns. työllistävissä yrityksissä. Yrittäjien jaksaminen on tulevaisuudessa tärkeä huomioida mm. koska työmäärä lisääntyy ja uuden oppiminen voi kuormittaa.

Alueella olisi hyvä panostaa paikalliseen työvoimaan nuorten kesätyöllistämisestä lähtien sitouttaen väkeä kuntaan.

Yritysten välisen yhteistyön tiivistäminen on sekä tuotannollinen että työhyvinvoinnillinen vahvuus, josta on hyvä pitää kiinni ja kehittää edelleen.

