



Inari-Saariselkä-alueen osaamiskartoitukset

Läpileikkaus tuloksiin
12.10.2016

Koostaneet: Eeva Maijala, Pia Nikkinen, Kai Komulainen, Outi Määttä



Johdanto

Inari-Saarilkä -alueella toteutettiin kesän 2016 välisenä aikana C&Q osaamiskartoitusten päivityksiä, joihin osallistui 39 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

Kysymyksiä käsitellään ammattiryhmittäin

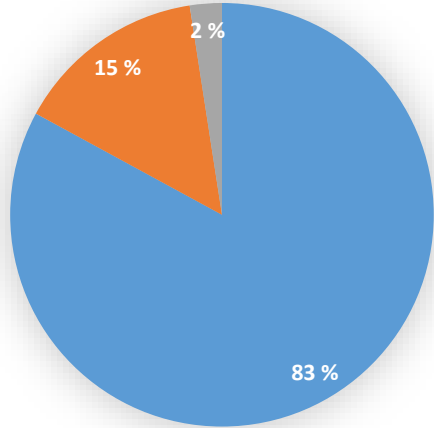
Muita kerättäviä tietoa ovat:

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

Yritysten perustiedot

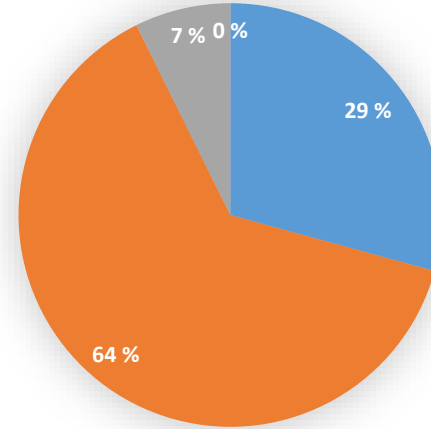
Organisaatioita kartoitettiin 39 kappaletta kaikkiaan 22 eri toimialalta.

YRITYSTEN LIIKEVAIHTO



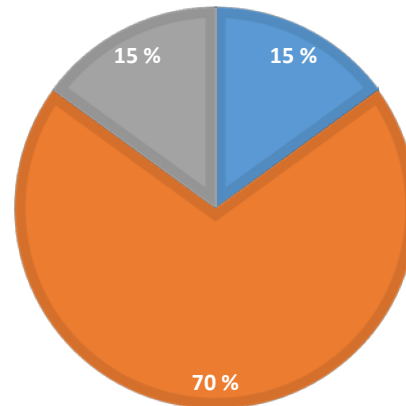
■ <2000000 ■ <10000000 ■ <50000000

YRITYSTEN KASVUHAKUISUUS



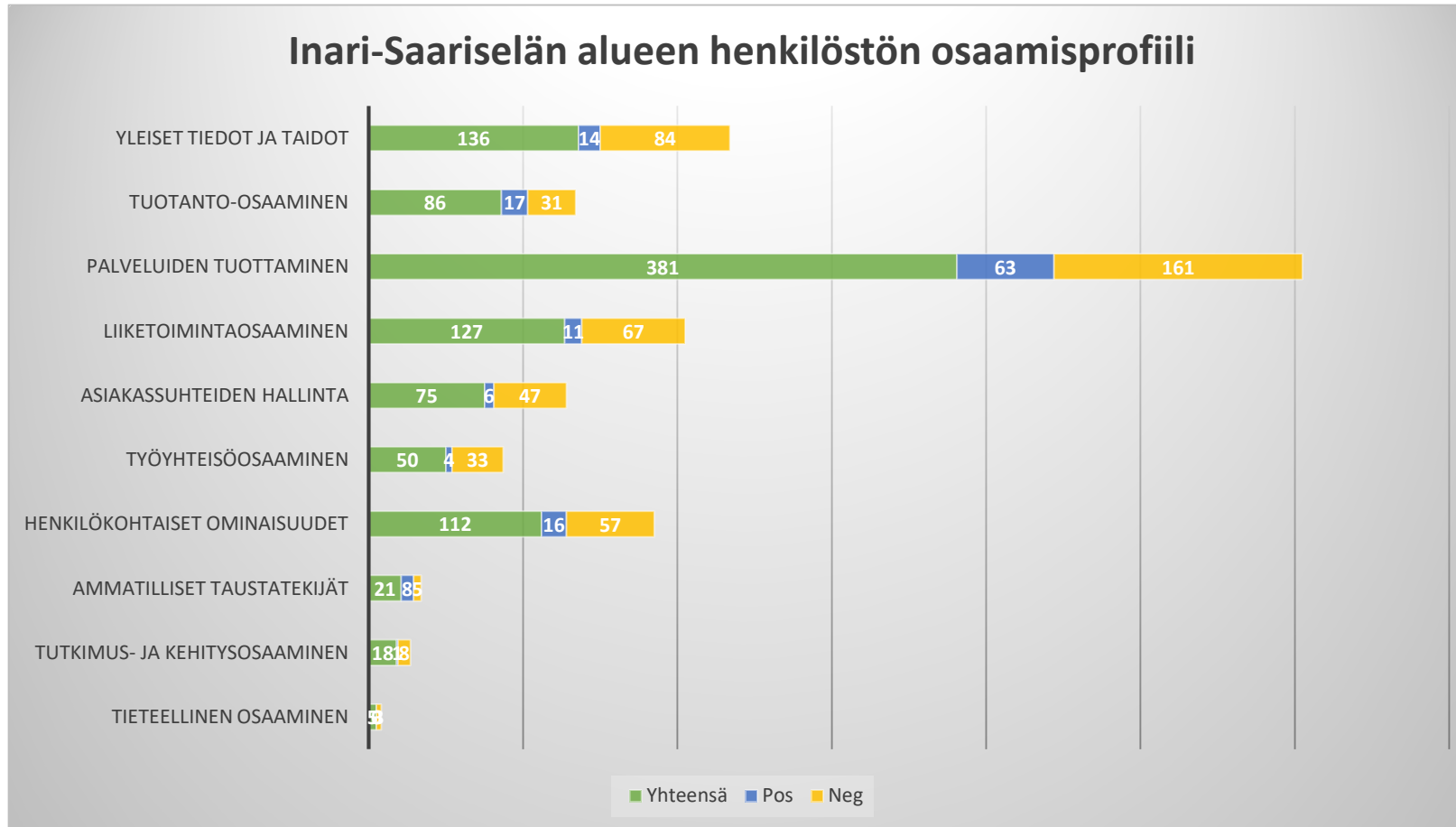
■ Selvä ■ Maltillinen ■ Ei erityisesti ■ Vähenevä

HENKILÖSTÖN IKÄLUOKKA



■ alle 30 vuotiaat ■ 30-50 vuotiaat ■ yli 50 vuotiaat

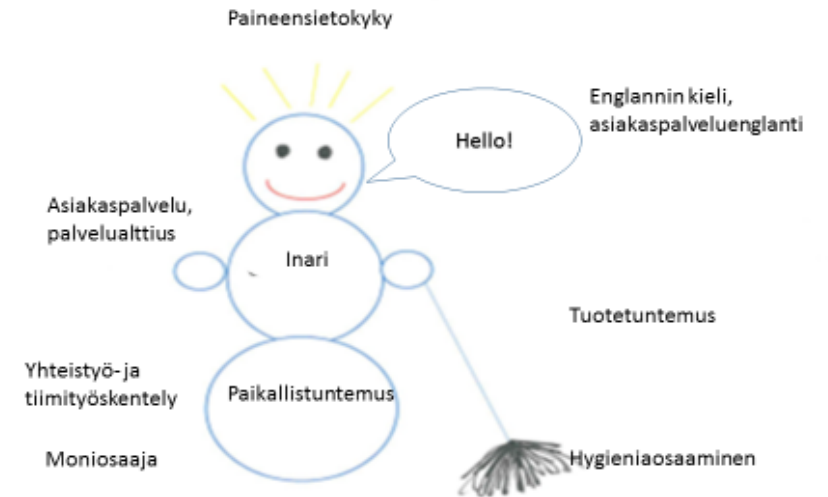
Koko alueen osaamisprofiili



1. Yleisimmin edellytetty osaaminen



Yleisimmin edellytettävä osaaminen





Edellytettävä osaaminen maltillinen vs. selvä kasvu

Selvät:

Englannin kielen taito

Tilausten teko, tilaustaidot (materiaalit, tavarat, tarvikkeet, raaka-aineet ym.)

Asiakaspalvelutaidot

Yrityksen tuotteisiin liittyvä osaaminen, tuotetuntemus

Työn, töiden suunnittelu ja järjestely, toiminnan organisointi

Palveluالتتius, asiakaspalvelutaidot

Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus,
paikallistuntemus

Sosiaalisen median (some) hyödyntäminen sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä sekä
markkinoinnissa

Maltilliset:

Yrityksen tuotteisiin liittyvä osaaminen, tuotetuntemus

Palveluالتتius, asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalvelutaidot

Esimiestaidot, kyky toimia esimiehenä

Hygieniaosaamistodistus, hygieniapassi on suoritettu ja voimassa

Paineen sietokyky, rauhallisena pysyminen paineen alla

Anniskelupassi on suoritettu ja voimassa

Ruoan ja juoman tarjoilutaidot

Tämän hetken osaaminen, suurimmat kuilut

Osaamisalue	Hlömäärä	Orgmäärä	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Valmiudet itsenäiseen yksintyöskentelyyn	15	1	5	2	-3
Työnjohtotaidot, työnteon valvonta, ohjaaminen ja seuranta (direktio-oikeus)	2	1	4	1	-3
Norjan kielen perustaito	1	1	5	2	-3
Liiketalouden suunnitteluun ja hallintaan liittyvä osaaminen	1	1	5	2	-3
Organisaation toimintatapojen, ohjeiden ja määräysten tuntemus ja noudattaminen	9	1	5	2,5	-2,5
Siivous- ja puhdistusalan koneiden ja laitteiden ylläpitohuoltoon liittyvä osaaminen	3	1	4	1,5	-2,5
Hierontapalvelujen tuntemus ja hallinta	3	1	5	2,5	-2,5
Siivouskonseptin tuntemus	15	1	5	2,75	-2,25

Osaamisalue	Hlömäärä	Orgmäärä	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Organisaation toiminta-ajatuksen, liikeidean, toimintakonseptin ja arvojen tuntemus ja niiden mukaisesti toimiminen	61	3	4,5	3	-1,5
Laadukas toiminta, hyvä työn laatu	29	6	4,83	3,67	-1,17
Valokuvauksen osaaminen, valokuvaustaito	26	4	4	2,8	-1,2
Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot	25	7	4,73	3,47	-1,27
Tehokkuus, tehokas työskentelytapa, työajan tehokas käyttö	19	4	4,2	2,8	-1,4
Kustannustehokas, tuloksellinen ja taloudellinen toimintatapa	19	2	4,38	3,25	-1,13
Innovatiivisuus, luovuus, ideointikyky	17	5	4,4	2,8	-1,6
Siivous- ja puhdistusaineiden annosteluosaaminen	16	2	4,33	2,67	-1,67
Puhelinmyyntitaidot	16	4	4,67	3,5	-1,17

Osaamisalue	Hlömäärä	Orgmäärä	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Laadukas toiminta, hyvä työn laatu	29	6	4,83	3,67	-1,17
Liiketoimintaosaaminen, hallinto- ja talousosaaminen	9	6	4,33	3,17	-1,17
Markkinointitaidot, myyninedistämisosaaminen	11	7	4,5	3,25	-1,25
Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot	25	7	4,73	3,47	-1,27
Keskustelu-, vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot	7	5	5	3,8	-1,2



Kasvavien yritysten kasvun esteet

- Yli puolessa kasvavien yritysten osaamisissa vajetta
- Strategisesti tärkeimmissä osaamisissa vajetta on 68%
 - Palveluiden tuottaminen 47%
 - Liiketoimintaosaaminen 15%
 - Yleiset tiedot ja taidot 14%



Palveluiden tuottaminen

Matkailu-, ravitsemis-, puhdistus- ja kotitalousalat

- Ravitsemispalveluihin liittyvä osaaminen
 - Erityisruokavalioihin liittyvä osaaminen, Ruokalistat, lappilainen ruoka
- Siivouspalvelut
 - Siivousaineet, materiaalit, siivousvälineet
- Korjaus- ja huolto-palvelut
 - Kiinteistönhallintaan ja -hoitoon liittyvä osaaminen
- Kulttuurialoihin liittyvä osaaminen
 - Museoalaan liittyvä osaaminen
- Liike-elämän palvelut
 - verotus, lainsäädäntö



Liiketoimintaosaaminen

- Talousosaaminen, talouden hallintaan liittyvät tiedot ja taidot
- Talouslukujen siirtäminen käytäntöön, toiminnon ohjaaminen talouslukuja hyödyntäen
- Työhön liittyvien riskien ennakointi
- Tuloutuksen hallinta
- Laskutusmääräysten hallinta
- Palkkalistojen, tuntilistojen tarkistukseen ja tiliöintiin liittyvä osaaminen
- Ostoreskontran hallintaan liittyvä osaaminen
- Organisaation talouden johtamiseen liittyvä osaaminen, talousjohtaminen



Yleiset tiedot ja taidot

- Tekninen ja tuotannollinen yleinen osaaminen
 - Omien tuotteiden tuntemus
- Kielitaito
 - suomi, saame, englanti
- Yleisten toimisto-tehtävien, toimisto-palvelujen hallinta
 - Sähköinen taloushallinto



Osataan hyvin

- Ravitsemispalveluihin liittyvä osaaminen
 - Siivous- ja puhdistuspalveluihin liittyvä osaaminen
 - Tarjoilemiseen liittyvä osaaminen
- Korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen
- Hyvinvointi- ja elämispalveluihin liittyvä osaaminen
 - Erä- ja retkitaidot

2. Tulevaisuuden osaamistarpeet

Tulevaisuuden osaamistarpeet	%
Palvelujen tuottaminen	25
Asiakkuuden, asiakassuhteiden hallinta	22
Toimialariippumattomat yleistiedot ja taidot	19
Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet	16
Liiketoimintaosaaminen	5
Työyhteisötaidot, työyhteisöosaaminen	5
Tutkimus- ja kehitysosaaminen	4
Tuotteiden tuotanto-osaaminen	3
Ammatilliset taustatekijät	1



Palvelujen tuottaminen

Opas- ja ohjaustaidot



Huomattava osa osaamisalueista

- ohjelmapalvelut, erikoissafarit
- melontaohjaaja
- kalastusopas
- eräopas
- linja-auto-opas
- laskettelu/hiihto-ohjaus rinteiden ulkopuolella

• Yrittäjyystietous

- Lait, säädökset, verotus
- Taloushallinto-osaaminen, tilitoimisto-osaaminen

• Turvallisuusosaaminen

• Kassatyöt, kassakoneiden käytön hallinta

• Juomatrendit, ruokalistan esittelytaidot

• Erityisruokavaliot, leivonta

• Puhtauspalvelualan osaaminen (pintamateriaalit, pesuaineet, tekstiilihuolto)

• Museoalan osaaminen



Asiakkuuden, asiakassuhteiden hallinta

Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen

- Monikulttuurisuustaidot (kulttuuritaustat, uskonnot, työkulttuurit)
- Viestintäosaaminen
- Aasialaisten ja itämaisten kulttuurien tuntemus

Asiakaspalvelutaidot

- Palvelualltius, vieraanvaraisuus, asiakaslähtöisyys, asiakastietous
- Myönteinen asiakaspalvelukokemus, asiakkaan kohtaaminen

Markkinointiosaaminen

- Markkinointitrendit
- Kuluttajakäyttäytymisen tuntemus
- Markkinointikanavat, myyntikanavat
- Kansainvälisen kaupan markkinointiosaaminen (pieni osuus tällä käsitteellä)

Myyntiosaaminen

- Kaupantekotaidot, suositteleva myyntiosaaminen, lisämyynti
- Sähköinen myynti, verkkokauppa



Toimialariippumattomat yleistiedot –ja taidot

Kielitaito

- Työn kannalta riittävä kielitaito
- Monipuolinen kielitaito
- Asiakaspalveluenglanti
- Saksa, ranska, espanja, venäjä, kiina, aasialaiset kielet (yksittäisiä mainintoja)
- Saamenkielen taito, Suomen kielen taito

Tietotekninen osaaminen, sosiaalinen media

- Sosiaalisen median kanavien hyödyntäminen omassa työssä, markkinoinnissa
- Omaan työhön liittyvien tietojärjestelmien, ohjelmistojen tuntemus ja monipuolinen hyödyntäminen
- Verkkoviestintätaidot
- Verkkosivut, kotisivut, sähköinen kauppa, 3D-tekniikka, mobiililaitteet, digimarkkinointi

Muita huomioita:

- Ensiapu, ergonomia, työturvallisuusosaaminen (10 henk)
- Esimerkiksi kestävän kehityksen on nostanut esille kehittämiskohteeksi 1 yritys



Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet

- Ammattitaidon ylläpito, oppimishalu, oman alan kehityksen seuraaminen
- Mukautumiskyky
- Oma-aloitteisuus, sitoutuminen, pelisääntöjen noudattamien
- Omasta hyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta huolehtimien (kahdella yrityksellä kehittämisen kohteena)

3. Välitön lisäosaamisen tarve

Toimialariippumattomat yleistiedot ja taidot

- Kielitaito (eri kielet, myös saame) (12 yritystä),
- Digitaalitekniikka, internet, pilvipalvelut, some, sisällöntuotanto, palveluiden sähköistäminen, digimarkkinointi, Google analytics, verkkokauppa, nettikauppa (8 yritystä)
- Office-ohjelmien käyttötaidot
- Ensiapu 1 tai 2 (3 yritystä)

Palvelujen tuottaminen

- Matkailualan ja hotellien varausjärjestelmien hallinta (5 yritystä)
- Viinien tuntemus, tilaustarjoilu, juomien tarjoilu, baarityö (3 yritystä)
- Tarinoiden kertomisen taito ja esiintymistaito, draama (3 yritystä)
- Muuta: Eräkokkaustaidot, laskettelulajiturvallisuus, safarikaluston tekninen osaaminen, siivousosaaminen



Välitön lisäosaamisen tarve

Tuotteiden tuotanto-osaaminen

- Valokuvauksen osaaminen (3 yritystä)
- Kiinteistöjen korjaukset (lvi, ennakoiva huolto, sähköperusteet) (3 yritystä)
- Graafinen suunnitteluosaaminen (2 yritystä)



4. Rekrytointi

- 28 yritystä 39:sta on kertonut rekryointitarpeeseen 98 hlö vuoden sisällä ja 58hlö 1-5 vuoden sisällä
- Suurimmat ammatit: Oppaat, kokit, tarjoilijat, siivoojat
- Vuoden sisällä rekrytoitavilta edellytetään yleisiä taitoja, kuten asiakaspalvelutaidot, englanti, ahkeruus, jousto työnantajan suuntaan, ryhmätyötaidot, kyky itsenäiseen työhön ja paineensietokyky.
- 1-5 vuoden sisällä rekrytoitavilla korostuvat asiakaspalvelutaidot, yleinen toimialasoveltuvuus ja tarjoilukokemus
- Yritykset ovat osanneet kuvata ja arvioida rekryointitarpeen hyvin vuoden tähtäimellä, mutta pitkän aikavälin suunnittelu on vaikeaa johtuen osin omien suunnitelmien puutteesta ja osin matkailualan muutoksista.
- Rekrytoinnin haasteena asunto- ja työvoimapula (ammattitaitoiset henkilöt).



Rekrytoivilta siivoojilta edellytettävä osaaminen

LEVI 2015:

Englannin kielen perustaito

Palvelualttius, asiakaspalvelutaidot, asiakaslähtöinen
toimintatapa

Joustavuus työorganisaation tarpeista lähtien

Ongelmanratkaisukyky

Henkilön siisti, asiallinen ulkoinen olemus

INARI-SAARISELKÄ 2016:

Suomen kielen taito (ei äidinkielenä)

Asiakaspalvelutaidot

Käytännön kädentaidot

Ripeä, ahkera, reipas, nopea, työteliäs

Yhteistyökykyisyys, yhteistyötaidot

5. Koulutustarve

• Lähiesimies- tiiminvetäjä	4-5 yritystä
• Linja-autonkuljettaja	2 yritystä
• Yrittäjäyys	3-4 yritystä
• Kondiittori	1 yritys
• Urheiluhieroja	1 yritys
• Merkonomi	1 yritys
• Hotellivirkailija	1 yritys
• Tarjoilija	2 yritystä
• Jalkojenhoitaja	1 yritys
• Graafisen alan opinnot	2 yritystä

• Sähköasentaja	1 yritys
• Johtamisen ja esimiestyön kehittämiseen liittyvä osaaminen	2 yritystä
• Restonomi	2 yritystä
• Pedagogiset opinnot	1 yritys
• Myynti- ja asiakaspalvelukoulutus	1 yritys
• Tuotteistamisosaaminen	1 yritys
• Passit tai vastaavat	
• Matkailun turvallisuuspassi (1 yritys)	
• Hissiturvallisuustutkinto (1 yritys)	
• Tulityö (1 yritys)	
• Anniskelupassi 1	

Alueella tarvetta:

- Kokki, tarjoilija, taksinkuljettaja, kylmälaiteasentaja

6. Tilapäistyövoiman tarve

- Tilapäistyövoiman tarvetta on erityisesti kokeille ja eri ohjelmapalveluiden ohjaajille. Yleisesti kaikilla aloilla pieni tarve lisäkäsille vilkkaimpana sesonkina. Pula majoituksesta vaikuttaa henkilöstön saatavuuteen.
- Vaikeinta on löytää kokkeja ja tarjoilijoita. Palvelutuotannossa eniten pulaa on husky- ja poro-ohjelmapalveluista sekä korkeatasoisesta majoituksesta ja catering –palveluista.
- Määrällisesti tarpeet ovat pieniä, 1-2 henkilöä/yritys. Verkostoituminen on yleisesti hyvällä tasolla, eikä pienyritykset yritä tehdä kaikkea itse.



7. Työssäoppiminen

- 30 yritystä tarjoaa työssäoppimispaikkoja, 71 opiskelijalle
- Suurimmat toimialat:
 - 1) Varuspalvelut, matkaoppaiden palvelut
 - 2) Hotellit



Työssäoppijoilta edellytetään

Asiakaspalvelun merkityksen ymmärtäminen
Asiakaspalvelutaidot
Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen
Asiakkaiden opastus-, ohjaus- ja neuvontataidot

Luonnossa liikkumistaito,
perussuunnistustaito
Valmiudet selviytyä, pärjätä luonnossa

Moniosaaja, monitaitoisuus, työn monialainen
hallinta
Valmius monipuolisiin työtehtäviin
Hallitsee sekä ravintolasalin ja että -keittiön
työtehtävät



8. Vastavalmistuneiden osaamispuutteet

- Asenne työntekoa kohtaan, tiedetään oikeudet, muttei velvollisuuksia
- Substanssiosaaminen, heikot perustiedot ja –taidot
- Osaamisen arviointi, arvioidaan oma osaaminen paremmaksi, mitä se todellisuudessa on
- Some, netti, kännykät haittaavat työntekoa
- Yrittäjyysosaamisen ja -henkisyiden puute
- Ajanhallinta ja sitoutuminen

”Liian ruusuiset kuvat omasta alasta, esim. matkailualan töistä ja tehtävistä.”

”Vastavalmistuneiden puutteita ovat ajanhallinta, kellon osaaminen. Asenne on ”mä oon taivaanlahja tänne ravintolaan, tarviiko mun töitäkin tehdä?”. Loukkaantuvat ja nakkelevat niskoja, kun annetaan palautetta tai ohjeistetaan. Sosiaalisen median ja puhelimen käyttö häiritsevät työntekoa.”



9. Eläköityminen

- Lähivuosina on eniten eläköitymässä yrittäjiä ja tarjoilijoita. Vireillä olevat hiljaiset ja aktiiviset yrityskaupat vaikuttavat monen yrittäjän eläköitymiseen, ja tähän moni tarvitsee apua.
- 1-5 vuoden sisällä eläköityy 17 hlöä
- 6-10 vuoden sisällä n.6 hlöä



Pohdintaa

- Yritysten osaamistarpeet vaihtelevat ja pitkän tähtäimen rekrytointi ja osaamisen kehittämisen suunnittelu on haastavaa.
- Yrittäjien osaamistarpeet painottuvat talouden tunnuslukujen hyödyntämiseen,
- Monessa ammattiryhmässä nousee esiin tarve kehittää vuorovaikutustaitoja
- Yksittäisenä substanssiosaamisena nousee esiin valokuvaustaidot, erityisesti oppailla

Pohdintaa

- Tulevaisuuden osaamistarpeissa esiin nousevat muillakin matkailualueilla tapetilla olevat tiedot, taidot ja asenteet:
 - Kulttuuriosaaminen, tuotetuntemus ja myyntitaidot
 - Mukautumiskyky, oma-aloitteisuus ja ajantaisaisen osaamisen ylläpito
- Yritysten kasvun esteinä osaamistarpeita jopa suurempina esteinä nähdään: työvoiman saatavuus ja asuntopula

Rekrytoitavilta edellytetään erityisesti:

Suomen kielen taito (ei äidinkielenä)

Asiakaspalvelutaidot

Käytännön kädentaidot

Ripeä, ahkera, reipas, nopea, työteliäs

Yhteistyökykyisyys, yhteistyötaidot

Työhyvinvointi yrityksissä

Yritysten työhyvinvoinnin käytänteet vaihtelevat yrityskoon mukaan painottuen perinteisiin menetelmiin. Muutamissa yrityksissä on muodostunut perinteitä, ei vain kauden aloitus- ja päätösjuhlat, vaan myös henkilöstön yhteistoimintaa, benchmarkkausta, liikuntamahdollisuuksia ja kokouksia. Tyhy -toimien mittaaminen on hiljalleen tulossa mukaan toimintaan.

- ”Puhutaan ja annetaan välitön palaute toisille, asioihin puuttuminen heti, toiminnan avoimuus.”
- ”Yrittäjäperhe pitää kesä- ja talvisesonkien jälkeen kunnon loman, esim ulkomailla, joka auttaa palautumaan. Osaamista, vastuuta ja voimavaroja jaetaan mm. POP Saariselkä yritysverkossa.”
- ”Työterveyshuollon järjestäminen, vastuiden jakaminen/sitouttaminen, tuotekehitykseen osallistuminen, palkitseminen virkistys ja benchmarkin retkinä, palaverikäytännöt, rekrytoinnissa pyritään huomioimaan sosiaaliset taidot työyhteisöön sopiminen.”
- ”Henkilöstökoulutusta 3x/v: mm. työilmapiiristä - aamupalaverit - kehityskeskustelut yksittäisten työntekijöiden kanssa Tavoitteena ollut parantaa työilmapiiriä, kehittää asiakaspalvelua, pienentyneet sairauspoissaolot.”
- Yhteishengen ylläpito mm. yhteiset reissut 2x/v sisältäen benchmarkkausta. Joustavuus työajoissa, bonusjärjestelmä koko henkilöstöllä, henkilökohtaiset palkkaneuvottelut, työterveyshuolto, TES mukainen toiminta, henkilöstöpalaverit, yrityksen asioista tiedottaminen, hyvät työvälineet. Miksi näin: Mm. yrityksen asioista paremmin tietoinen henkilöstö on sitoutuneempaa.”
- ”Käytetty mm. ulkopuolista tyky -testaukseen ja valmennukseen. Huolehditaan työntekijän jaksamisesta ohjauksella ja suunnittelulla.”
- ”Työnantaja auttaa asunnon saannissa, vapaat toiveiden mukaan, autojen käyttö kulkemiseen, yleisesti työntekijöiden auttaminen, päättäjäiset sesongin lopuksi Miksi: henkilöstöstä välittäminen, luoda tunne, että henkilöstö on yhtä perhettä.”