



# Levin osaamiskartoitukset

## Yhteenvedo

marraskuu 2017 – kesäkuu 2018

Satu Pekkala

Polut pohjoisen kasvuun -hanke



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020





# Johdanto

Levillä toteutettiin marraskuun 2017 ja kesäkuun 2018 aikana C&Q osaamistarvekartoituksia, joihin osallistui 25 yritystä. 22 yritykselle osaamiskartoitus oli päivitys vuosina 2014 – 2015 laadittuun kartoitukseen, 3 yritykselle kartoitus oli ensimmäinen osaamistarvekartoitustoimenpide.

C&Q\* osaamiskartoitusten tarkoituksena on kerätä tietoa yritysten tämän hetkisistä sekä tulevaisuuden osaamistarpeista. Maksuton kartoitus ja raportti tarjoavat yrityksille osaamisen johtamisen työkalun, jota voidaan hyödyntää 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.

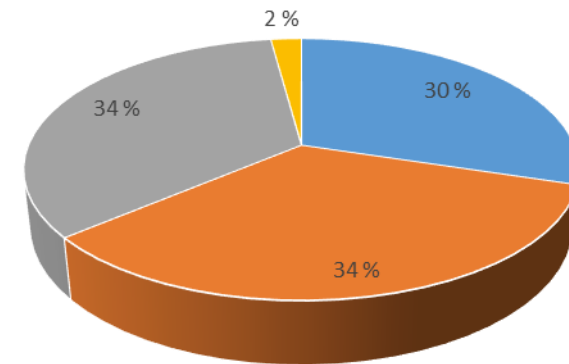
Kartoitukset on toteutettu osana Lapin koulutuskeskus REDU:n hallinnoiman Polut pohjoisen kasvuun, Lapin yrityksiä ja työhyvinvointia kehittämässä -hankkeen (ERS) palveluita. Vuosien 2016-2018 aikana hanke on kartoittanut Levin lisäksi Inari-Saariselän, Pyhä-Luoston, Ranuan ja Rovaniemen matkailu- ja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

\*Competence & Qualification

# Yritysten perustiedot

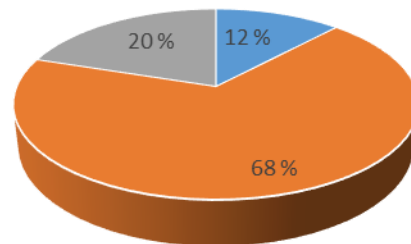
- Organisaatioita kartoitettiin 25 kappaletta
  - 3 uutta kartoitusta, 22 päivitystä
- 15 eri toimialaa
- Ammattilaisten määrä 161
- Henkilöstön määrä keskimäärin 6 hlö/yritys
- Osaamisalueiden määrä 749
- Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 3461

Yritysten liikevaihto



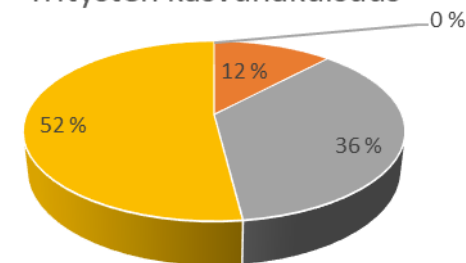
■ < 200000 € ■ 200001 € - 500000 € ■ 500001 € - 1000000 € ■ 1000001 € - 2000000 €

Henkilöstön ikäluokka



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

Yritysten kasvuhakuisuus



■ Vähenevä ■ Ei erityisesti ■ Maltillinen ■ Selvä



# 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**



# Education –kartoitus: kysymykset

1. Mitä osaamista (tietoa/taitoa) organisaationne ammattilaisilta edellytetään **tällä hetkellä**?
2. Mitä uutta osaamista organisaatiossanne **tulevaisuudessa** tarvitaan? Mikä osaaminen korostuu?
3. Mitä henkilöstönne osaamista pitäisi **välittömästi** kehittää?
4. Oletteko palkkaamassa henkilöstöä seuraavan vuoden/viiden vuoden aikana?
5. Osallistuisiko joku henkilöstöstänne tutkintoon johtavaan koulutukseen?
6. Mitä alihankinta-, ostopalveluja tai tilapäistyövoimaa on ollut vaikea hankkia?
7. Oletteko halukas tarjoamaan työharjoittelupaikkaa opiskelijoille?
8. Mitä tietoja, taitoja ja asenteita vastavalmistuneilta tavallisimmin puuttuu?
9. Eläköityminen

Muu kerättävä tieto:

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



# Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen maltillista vs. selvää kasvua hakevissa yrityksissä

## Maltillinen kasvu, 36% organisaatioista

Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot

Englannin kielen perustaito

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

Ruotsin kielen perustaito

Auttava venäjän kielen taito

Talouden seurantaan liittyvä osaaminen

Omaan työhön liittyvä myyntitaito, tuotteen tai palvelun myyntiosaaminen

Neuvonta-, opastus- ja ohjaustaidot

Oma-aloittaisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus

Ongelmanratkaisutaidot, ongelmanratkaisukyky

## Selvä kasvu, 52% organisaatioista

Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot

Englannin kielen perustaito

Ihmissuhdetaidot, sosiaaliset taidot, ihmisen kohtaamistaidot

Saksan kielen perustaito

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

Ryhmänohjaustaidot, ryhmän hallintataidot

Organisaation ja liiketoiminnan johtamistaidot

Sähköiseen markkinointiin, nettimarkkinointiin, internet-, ja verkkokauppaan liittyvä osaaminen

Avoimuus, avoin henkilö

Positiivinen, iloinen, pirteä

Nopea reagointikyky

# Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen osaamiskuilun mukaan tarkasteltuna

Osaamisalue	Hlö määrä	Org määrä	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Tietokoneiden, pc-laitteiden yksinkertaiset huolto- ja korjaustaidot	1	1	4	1	-3
Omaan työhön ja vastuualueeseen liittyvän raportoinnin ja dokumentoinnin hallinta	3	1	5	3	-2
Tieto- ja viestintätekniikan perustaidot, yleisimpien työvälineohjelmien käyttötaidot	2	1	5	3	-2
Paikallisten kulttuuriympäristöjen tuntemus	9	2	5	3	-2
Erialaisten hevosten käsittely- ja hoitotaidot	1	1	5	3	-2
Kiinteistöautomaatioon liittyvät taidot	4	1	4	2	-2
Ruokailausten hoito	1	1	5	3	-2
Ravitsemus-, ravintoneuvonnan hallinta	2	1	5	3	-2
Kondiittorin taidot	2	1	5	3	-2
Mentaaliseen, henkiseen valmennukseen liittyvä osaaminen	2	1	5	3	-2
Ravintopäiväkirjojen laadintaan ja analysointiin liittyvä osaaminen	2	1	5	3	-2
Tapahtumien myyntiin ja markkinointiin liittyvä osaaminen	1	1	5	3	-2
Eri rahoitusmahdollisuuksien, rahoitustyökalujen tuntemus	1	1	5	3	-2
Kustannuslaskennan hallinta	2	1	5	3	-2
Taselaskennan tuntemus	1	1	4	2	-2
Asiakkaiden tarpeiden ennakointiin liittyvä osaaminen	1	1	5	3	-2
Työn hinnoitteluosaaminen, työkustannusten laskeminen	1	1	5	3	-2
Omasta työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta huolehtiminen	2	1	5	3	-2
Tehtävien priorisointikyky	1	1	4	2	-2
Espanjan kielen perustaito	4	2	3	1,2	-1,8
Ranskan kielen perustaito	6	4	3,57	2	-1,57



# Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen suurimmassa osassa yrityksiä

Osaamisalue	Orgmäärä	Merkitys	Osaamistaso	Kuilu
Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot	24	4,71	4,21	-0,5
Englannin kielen perustaito	17	4,19	3,7	-0,48
Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus	11	4,26	4,22	-0,04
Ruotsin kielen perustaito	10	3,06	3,28	0,22
Ihmissuhdetaidot, sosiaaliset taidot, ihmisen kohtaamistaidot	10	4,55	4,15	-0,4
Saksan kielen perustaito	9	3	2,65	-0,35
Rauhallisuus, pitkäjänteisyys, kärsivällisyys	9	4,31	3,94	-0,38
Ongelmanratkaisutaidot, ongelmanratkaisukyky	9	4,4	4,1	-0,3
Ryhmänohjaustaidot, ryhmän hallintataidot	8	4,63	4,06	-0,56
Taloulosaaminen, talouden hallintaan liittyvät tiedot ja taidot	8	4,72	3,78	-0,94
Kirjanpito	8	3,43	3,71	0,29
Laskutuksen hallinta	8	4,69	3,94	-0,75
Verkostoituminen ja yhteydenpito toiminnan kannalta merkittäviin henkilöihin, yhteistyötahoihin	8	4,38	4,31	-0,08
Markkinointiin ja mainontaan liittyvä osaaminen	8	3,94	3,47	-0,47
Hinnoitteluosaaminen, hinnoittelun perusteiden tuntemus	8	4,43	4,14	-0,29
Sähköiseen markkinointiin, nettimarkkinointiin, internet-, verkkokauppaan liittyvä osaaminen	8	4,13	3,07	-1,07





# Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen ”osataan hyvin”

## Tekninen ja tuotannollinen yleinen osaaminen:

Paikallisuuden esiintuominen tuotteiden suunnittelussa ja valmistuksessa

Tuotetietojen päivitys ja ajan tasalla pito

Kyky hyödyntää tietotekniikkaa omassa työssä

## Laatuosaaminen:

Laadunhallinta, laadunvarmistus, laadunvalvonta, -seurantaosaaminen

## Kielitaito:

Englannin kielen selkeä kirjallinen ja suullinen taito

## Eettinen osaaminen:

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

## Yhteiskunnallinen yleistietous:

Alueen yritysten ja julkisten organisaatioiden tuntemus

Paikallisen kulttuurin tuntemus ja tiedon hyödyntäminen työssä



# Tulevaisuuden osaamistarpeet (3 – 5 vuotta) organisaatiomäärän mukaan tarkasteltuna

Osaamisalue	Organisaatiot %
Kulttuurien tuntemus, monikulttuuriosaaminen	47
Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet	42
Tietotekniikan kehityksessä mukana pysyminen, uusien ohjelmistojen ja teknologioiden omaksuminen	42
Toimialan kehityksen seuraaminen ja kehityksessä mukana pysyminen	42
Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla itsensä pitäminen	42
Toimiala riippumattomat yleistiedot ja -taidot	30
Sosiaalisen median (Some) kanavien tuntemus ja hyödyntäminen omassa työssä	30
Omassa työssä käytettävien kaluston, laitteiden, koneiden ja välineiden kunnon seuranta- ja huoltotaidot	30
Tuotteiden tekninen tuntemus, tuotetuntemus, tuotetietous	30
Kuvankäsittelyohjelmien käyttötaidot, visualisointi, grafiikkaohjelmien hallinta	30
Kyky hyödyntää tietotekniikkaa omassa työssä	30
Liiketoiminta-, hallinto- ja talousosaaminen	24
Markkinointiin, myyntiin ja mainontaan liittyvä osaaminen	24
Verkkokauppaan, nettikauppaan, sähköiseen kaupankäyntiin liittyvä osaaminen	24
Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen	18
Ohjelmapalvelujen tuotteistamiseen liittyvä osaaminen	12
Tuotekehitys- ja suunnitteluosaaminen	12



# Välitön lisäosaamisen tarve suurimmassa osassa yrityksiä

## Toimialariippumattomat yleistiedot ja-taidot

- Kielitaito
  - peruskielitaito (englanti, saksa, venäjä)
  - ranskankielinen ammattiterminologia
  - monipuolinen kielitaito
- Perustaidot (suomen kielen taito, some osaaminen)
- Tietotekninen yleinen osaaminen
  - toimisto-ohjelmistojen käyttötaidot
  - aikataulutushjelmien käyttötaidot
- Yhteiskunnallinen yleistietous
  - oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus
- Ympäristöosaaminen
  - oman toimialan ympäristöasioiden hallinta

## Henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet

- Persoonalliset ominaisuudet
  - kohtelias käyttäytyminen, hyvät käytöstavat, tahdikas, ystävällinen



# Välitön lisäosaamisen tarve suurimassa osassa yrityksiä

## Palvelujen tuottaminen

- Kulttuurialoihin liittyvä osaaminen
  - tarinoiden kertomisen taito
  - paikallishistorian tuntemus
- Rakentamiseen, korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen
- Matkailu-, hyvinvointi- ja elämyspalveluihin liittyvä osaaminen
  - matkailualan varausjärjestelmien hallinta
  - ohjelmapalvelujen tuotteistamiseen liittyvä osaaminen

## Liiketoimintaosaaminen, hallinto- ja talousosaaminen

- Organisaation ja liiketoiminnan johtamistaidot
  - liiketoiminnan kehittämiseen ja kasvun johtamiseen liittyvä osaaminen
  - tulevaisuuden ennakointiosaaminen
  - työvuorosuunnitteluun liittyvä osaaminen
  - talousosaaminen
  - myyntitoimintaan osaaminen



# Rekrytoitavat ammattiryhmät ja määrät

Ammattiryhmä	Henkilömäärä	Organisaatioiden määrä
Asiakaspalveluhenkilö	1	1
Eräopas	4	1
Kahvilatyöntekijä	1	1
Kalustonkorjaaja	1	1
Kokki-tarjoilija	1	1
Majoitussiivoja	4	3
Majoitusvirkailija	1	1
Myyntineuvottelija	2	1
Safariopas	1	1
Sesonkityöntekijä	17	2
Talonmies/huoltomies	1	1

- 33 henkilöä 1 vuoden sisällä ja 1 henkilö 1 - 5 vuoden sisällä



# Rekrytoitavilta (1 – 5 vuotta) edellytettävä osaaminen

Osaamisalue	Organisaatiot %
Asiakaspalveluhenkisyys, palveluالتتius, asiakaspalvelutaidot	38
Sopeutumiskyky ja joustavuus	38
Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen	25
Oman toiminta-alueen, toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemus, paikallistuntemus	25
Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön	25
Moniosaaja, monitietoisuus, työn monialainen hallinta	25
Ripeä, ahkera, reipas, nopea, työteliäs	25
Vuorovaikutustaidot erilaisten ja eri-ikäisten ihmisten kanssa	12
Yleinen kunnossapito-osaaminen	12



# Rekrytointiin liittyviä kokemuksia

- Työn sesonkiluonteisuus ja epäsäännöllisyys asettavat haasteita
  - Yrittäjien välillä yhteistyötä ympärivuotisen työn tarjoamiseksi (erityisesti kiinteistöhuolto)
  - Toisaalta työstä myös kieltäydytään, vaikka työvoima on alueellista (kesä)
  - Hyvin ammattilaisten löytäminen on vaikeaa
- Kokoaikaisen, ympärivuotisen työvoiman tarve on lisääntynyt
  - Matkailusesonki on pidentynyt ja tasoittunut (tammi/helmikuu)
- Alueen asuntopula heijastuu rekrytointiin
  - Työvoiman olisi hyvä olla paikallista, osaaminen ei kuitenkaan aina riitä
  - Osassa yrityksiä pohditaan oman asunnon hankintaa työntekijöille
- Rekrytoinnissa hyödynnetään eri kanavia
  - Suorat yhteydenotot, verkon työnhakupalvelut
- Majoitussiivoojia on haasteellista saada, erityisesti viikonlopuille
  - Yrittäjät tekevät itse paljon viikonlopputyötä
- Sesonkityöntekijöiden työllistäminen ohjelmapalveluyrityksiin helpompaa
  - (safari- & eräoppaat)



# Lisäkoulutustarve

## Tutkintoon johtavan koulutuksen tarve

- Liiketalouden perustutkinto (merkonomi) (1 hlö)
- Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinto (2 hlöä)
- Hevostalouden koulutusohjelma, hevostenhoitaja/ratsastuksenohjaaja (1 hlö)
- Erä- ja luonto-oppaan ammattitutkinto (2 hlöä)
- Turvallisuuskoulutus (1 hlö)
- Yrittäjyysopinnot (1 hlö)
- Tradenomi AMK (1 hlö)

## Muu koulutus

- Työturvallisuusosaaminen
  - EA1 & EA2

-----

- Koulutusten/valmennusten ajankohta ja sisältö suunniteltava vastaamaan yritysten yksilöllisiä kehittämistarpeita





# Alihankinnan ja tilapäistyövoiman osaamistarve

## Toimialariippumattomat yleistiedot ja -taidot

- Kielitaito (suomi, englanti, saksa, ranska & espanja)
- Tietotekninen yleinen osaaminen
- Käytännöllisyys
- Osaamisen korkea laatutaso
- EA-1 & EA-2
- Oman ammattialan hygieniaosaaminen
- Taiteellisuus & esteettisyys

## Tuotteiden tuotanto-osaaminen

- Luonnossa liikkumistaito, perussuunnistustaito
- Paikallisen luonnon ja eläimistön tuntemus
- Lappi-tuntemus, Lapin kulttuurin tietous
- Kasvituntemus
- Valokuvauksen osaaminen, valokuvaustaito
- Ulkokuvaamisen (valokuvaus) hallinta



# Alihankinnan ja tilapäistyövoiman osaamistarve

## Korjaus- ja huoltopalveluihin liittyvä osaaminen

- Pienkoneiden huoltotaito
- Kodinkoneiden huoltotaidot
- Moottorikelkan korjaus- ja huoltotaito
- Traktorin korjaus- ja huoltotaito
- Linja-autojen huolto- ja korjaustaidot
- Autojen huoltoon ja korjaukseen liittyvä osaaminen
- Kiinteistönhallintaan ja -hoitoon liittyvä osaaminen

-----

- Haasteena laadukkaat siivouspalvelut
- Erityisesti viikonloppuisin tarvitaan majoitussiivoojia
- Lähimmät kodinkonehuollot Muoniossa ja Sodankylässä

# Työssäoppijoilta edellytettävä osaaminen

## Osaamisalue

Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne työhön

Englannin kielen perustaito

Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot

Oppimishaluinen, oppimiskykyinen

Ripeä, ahkera, reipas, nopea, työteliäs

Kielitaito, työn kannalta riittävä vieraan kielen osaaminen

B -luokan ajokortti

Oma-aloitteisuus oman työnkuvan puitteissa, tilannetaju

Avoimuus, avoin henkilö

Positiivinen, iloinen, pirteä

Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot

Sosiaalisen median (Some) kanavien tuntemus ja hyödyntäminen omassa työssä

Kuuntelutaito, aktiivinen kuunteleminen

Kyky hyödyntää tietotekniikkaa omassa työssä

- 14 yrityksessä mahdollisuus koulutus-, harjoittelu- tai oppisopimustyöpaikkaan



# Vastavalmistuneiden osaamispuutteet

## Osaamisalue

Motivaatio, oma-aloitteisuus, nöyryys omaa työtä kohtaan, rationaalisuus, rohkeus

Henkilön osaamisen monipuolinen käytettävyys

Asiakaspalveluhenkisyys, palvelualttius, asiakaspalvelutaidot

Sitoutuneisuus ja vastuullisuus

Työkokemus

Vuorovaikutustaidot

Käytännöllisyys

Oman toiminta-alueen ja sen erityispiirteiden tuntemus

Kotieläinten tuntemus

Ryhmänohjaustaidot

Liiketoimintaosaaminen



# Eläköityminen

- 1 – 5 vuoden aikana 8 hlöä (3 yrittäjää)
- 6 – 10 vuoden aikana 2 hlöä
- Osa yrittäjistä on jo eläköitynyt, mutta mukana silti yrityksen päivittäisessä toiminnassa
- Eläköitymisen tapahduttua osa yrittäjistä aikoo silti käydä töissä



# Muita havaintoja

- Työhyvinvointi

- Organisaatioilla ei ole varsinaisia hyvinvointisuunnitelmia
- Yhteistoimintaa henkilökunnan kanssa pyritään järjestämään myös kauden aloituksen ja lopetuksen sekä pikkujoulun lisäksi
- Organisaatioiden hyvästä tuloksesta seuraa bonusta kaikille työntekijöille
- Vapaa-ajan ja liikunnan merkitys omalle hyvinvoinnille tiedostetaan, lyhyetkin mahdollisuudet lepoon ja virkistäytymiseen hyödynnetään
- Sesonkina arkiliikunta jää valitettavasti liian usein väliin
- Yrityksen koko halutaan pitää maltillisena, näin elämään mahtuu myös muita asioita kuin työ
- Työtahti on kova ja se tuntuu vain kiihtyvän
- Tavoitteena on ”avoin ja hyvinvoiva työyhteisö”
  - ”organisaation kasvun lisäksi tavoitteena on henkilöstön kasvu ja kehittyminen”
- Työpäivien kesto halutaan pitää normaalina, rauhallinen lounastauko kuuluu kaikille työntekijöille



# Muita havaintoja

- Osaamisen kehittäminen

- Toiminnan kehittämisen ja arjen työn helpottamisen merkitys tiedostetaan, sesonkina kehitystyöhön ei kuitenkaan riitä resursseja ja sesongin jälkeen asiaan ei jakseta paneutua
- Henkilökuntaa kannustetaan osaamisen kehittämiseen ja sitä myös tuetaan
- Ulkopaikkakuntalaisten työntekijöiden perehdyttäminen tärkeää (aluetuntemus, Levi brändin sisäistäminen ja toimintatapojen tuntemus)
- Koulutusten ja valmennusten järjestämisessä tulee huomioida sesongit
- Uskoa omaan yritykseen ja halua sen kehittämiseen on, yrittäjäyys ei tunnu työltä, vaan se on ”osa itseä”



# Muita havaintoja

- Palkattavilta edellytetään oikeaa asennetta – tekniset taidot voidaan opettaa
  - Oma-aloitteisuutta, nöyryyttä, motivaatiota ja tilannetajua tarvitaan
  - Myös kielitaitoa ja monitaitoisuutta arvostetaan
- Lyhytkurssit eivät riitä kielitaidon parantamiseen, vaan oppilaitosten tulisi lisätä kielenopetusta
- Oppilaitoksissa tulisi opettaa myös siisteyttä (asianmukainen pukeutuminen ja hygienia) sekä soveliasta puhelimen käyttöä
  - Puhelimen fiksu käyttö työajalla on joskus haasteellista myös aikuisille
- Harjoittelijoita otetaan mielellään
  - Osa yrityksistä ei halua heitä sesonkina
  - Toiset yritykset ottaisivat harjoittelijoita sesonkina, koska silloin harjoittelijoilla on mahdollisuus tehdä oikeita töitä
- Matkailuala on ”vetovoimainen”, mutta todellisuudessa erityisesti nuorilla on haasteita pärjätä alalla
- Osassa yrityksiä henkilöstön pysyvyys on hyvä
  - ”viimeiset 5 – 6 vuotta henkilöstö on pysynyt samana”





# Pohdintaa

Tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, ettei tehdyillä kartoituksilla ole pyritty selvittämään alueen matkailualan toimijoiden absoluuttista osaamistarvetta (kaikki mahdollinen tarvittava osaaminen), vaan vastaajat ovat kertoneet heidän mielestään yrityksensä toiminnalle strategisesti tärkeimmät osaamisalueet kunkin ammattiryhmän osalta.

Tällä hetkellä edellytettävää osaamista tarkasteltaessa voidaan havaita, että lähes 90%:ssa yrityksiä korostetaan työntekijän osaamisena asiakaspalveluhenkisyttä ja englannin kielen perustaitoa. Lisäksi edellytetään toimintaympäristön ja sen erityispiirteiden tuntemusta. Edellä mainittujen lisäksi 52%:ssa yrityksiä korostetaan työntekijän sosiaalisia taitoja ja saksan kielen perustaitoa.

Tulevaisuuden osaamistarpeissa korostuvat asiakassuhteiden hallintaan liittyvä osaaminen ja työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenteet. Toisaalta organisaatioissa edellytetään työntekijöiltä tulevaisuudessa myös tietotekniikkaan liittyvää osaamista, toimiala riippumattomia tietoja ja taitoja sekä alan tuotetuntemusta. Tulevaisuuden osaamistarpeena korostuu myös itsensä kehittämishalu.

Vastaajat olivat kiinnostuneita tarjoamaan työssäoppimisen mahdollisuuksia, sillä lähes puolessa yrityksistä on tarjolla koulutus-, harjoittelu- tai oppisopimustyöpaikka. Myös työntekijöiden osaamisen kehittämiseen suhtaudutaan positiivisesti, lisäosaamista voidaan hankkia tutkintopohjaisilla koulutuksilla tai yrityskohtaisesti räätälöityjen koulutusten tai valmennusten avulla.