Työvoiman saatavuus- ja kysyntä sekä osaamistarpeet matkailu- ja ravintola-alla Syvähaastattelut

TUTKIMUSRAPORTTI

Helsingin seudun kauppakamari / Ennakointikamari

Heinäkuu 2021 | Taloustutkimus Oy

Sisältö

Tutkimuksen taustaa ja tavoite

Tutkimuksen toteutus

Yritysten tulevaisuuden näkymät

Yrityksen henkilöstö

Rekrytointi

Nykyisen henkilöstön osaaminen & koulutustarpeet

Trendit ja tulevaisuus

LIITTEET:

Haastattelurunko

Taloustutkimuksen yleiset erillistutkimusten sopimusehdot ja laadunvarmistus

Tutkimuksen taustaa ja tavoitteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää, kuinka hotelli- ja ravintola-alan yritykset Uudellamaalla näkevät yrityksen ja alan tulevaisuuden muuttavassa ympäristössä. Teemoina ovat olleet mm. yritysten tämänhetkinen henkilöstötilanne sekä näkemykset sen kehittymisestä tulevaisuudessa.

Tutkimuksessa on myös selvitetty yritysten rekrytointi- ja koulutustarpeita sekä tämänhetkisiä käytäntöjä sekä sitä, kuinka hyvin yritykset hyödyntävät näitä varten tarjoilla olevia tukipalveluita ja minkälaisia kokemuksia heillä niistä on.

Tutkimuksella on myös haluttu selvittää, kuinka tulevaisuuden työelämän trendit (mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen) näkyvät yritysten arjessa ja mitä niiden nähdään edellyttävän yrityksiltä tulevaisuudessa.

Tutkimuksen toteutus

Taloustutkimus Oy toteutti tämän haastatteluina toteutetun tutkimuksen Helsingin seudun kauppakamarin toimeksiannosta kesäkuussa 2021.

Tutkimukseen rekrytoitiin vastaamaan 30 Uudellamaalla toimivan matkailu- ja ravintola-alan yrityksen edustajaa. Rekrytoitavien yhteystiedot saatiin Bisnoden Selektor –yrityshakemistosta. Haastateltavat ovat olleet yritysten omistajia ja toimitusjohtajia. Suuremmista yrityksistä on haastateltu yrityksen HR-toiminnoista vastaavaa henkilöä. Haastattelut suoritti kolme Taloustutkimuksen kokenutta syvähaastatteluiden tekijää 4.6. – 29.6.2021 välisenä aikana joko puhelimitse tai Zoomin välityksellä.

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen ja haastattelut suoritettiin syvähaastatteluina. Taloustutkimus lähestyi valittua kohderyhmää puhelimitse sopiakseen haastateltavan kanssa ajankohdan haastattelulle. Sovitusta haastattelusta lähettiin myös vahvistus sähköpostitse. Haastatteluissa käytettiin keskustelurunkoa, jonka suunnittelusta vastasi Helsingin seudun kauppakamari ja jonka Taloustutkimus kävi läpi ja ehdotti pieniä muutoksia. Kaikki haastattelut taltioitiin ja ne kirjoitettiin puhtaaksi.

Tutkimusraportti sisältää suoria lainauksia haastatelluilta asiantuntijoilta. Näitä lainauksia on voitu muokata lyhentämisen ja/tai ymmärrettävyyden takia. Tutkimuksesta Taloustutkimuksessa vastaa Insight Director Erna Icén.

Yritysten tulevaisuuden näkymät

Yrityksen tulevaisuuden näkymät

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset ovat kokeneet kovia. Osa on selviytynyt hieman paremmin kuin muut alalla keskimäärin. Monen yrityksen tilanne on ollut vakava, mutta tällä hetkellä uskalletaan jo olla toiveikkaita tulevaisuuden suhteen. Koronan myötä yritykset ovat joutuneet mukauttamaan toimintaansa ja käynnistämään kehityshankkeita. Osa olosuhteiden vuoksi ja osa aikaistanut olemassa olevien kehityssuunnitelmien toteuttamista. Haastatelluista jotkut tuovan esille myös pääkaupunkiseudun kovan kilpailun ja sen lisääntymisen uusien hotellihankkeiden valmistumisen myötä.

”No, tulevaisuuden näkymät… toiveikkaana tulevaisuuteen. Korona on tehnyt sen, että paljon muutoksia, muutosprosesseja jotka olisi ehkä pitänyt jo aikaisemminkin käynnistää, ne on nyt käynnistyneet. Osa on käynnistynyt etuajassa ja asiakaskäyttäytymisen, asiakasrakenteen muutos on tietysti jännittävää nähdä, miten se lopulta asettuu ja erityisesti yritysasiakkaiden kohdalla.”

”Tällä hetkellä hotelli- ja majoitusalan näkymät on meidän… me ollaan pohjamudissa tällä hetkellä. Luultiin että ollaan pohjalla, mutta siellä kiinteistön pohjalla olikin vielä kellari, niin nyt ollaan siellä kellarissa. Eli meidän alalla on erittäin vaikeaa ollut, ihan hallituksen päätöksetkin on rajoittaneet meidän liiketoimintaa niin, että meillä ei ole kansainvälistä matkustusta ollenkaan ja ravintolat on olleet kiinni. Mutta näen tällä hetkellä kuitenkin sen valon siellä tulevaisuudessa, mutta siihen menee monta vuotta, että päästään vuoden 2019 liiketoiminnalliselle tasolle.”

”No haasteitahan siis on, niitä hotelleja tulee ihan hirveät määrät Helsinkiin nyt. Huomaan, että se on meillä pohdinnoissa kyllä, tai tulee erilaisissa tilanteissa puheeksi. Pohditaan tavallaan sitä, että miten siinä tilanteessa sitten asiakkaita minnekin riittää.”

”Sanotaan, että ei tästä suunta ole kuin ylöspäin, meillä on niin vaikeat ajat nyt ollut. Meidän käyttöaste on laskenut huimasti nyt tietysti tämän pandemiatilanteen takia, mutta kyllä minä näen, että Helsingissä on matkailuyrityksille kysyntää kyllä tulevaisuudessa.”

”Sanotaan nyt, koronakurimuksestahan matkailuala kärsii tosi pahasti, mutta viimeisen kuukauden aikana selkeätä parannusta on ollut ilmassa, joskaan läheskään vielä ei olla kuivilla. Vähän varovaisen pelokkaat, vähän riippuu siitä, miten nämä turistit alkavat liikkumaan taas Helsingissä, etenkin ulkomaalaiset. Se on se kohtalonkysymys. ”

”Tulevaisuuden näkymät ovat hyvät, majoitusliiketoiminta ja ravintolaliiketoiminta pelittäisivät ihan mukavasti, jos ei koronaa olisi. Korona tietysti heijastuu hieman, mutta siitä huolimatta me tuplattiin meidän liikevaihto viime tilikaudella, joka päättyi 31.3. Ei voi olla kuin ylen kiitollinen siitä, että meillä riittää asiakkaita.”

Yrityksen tulevaisuuden näkymät

Ravintolat ja kahvilat

Myös ravintola- ja kahvilayrittäjillä on takanaan haastava vuosi. Toimintaa ovat haitanneet erilaiset rajoitukset ja kotimaisten asiakkaiden vähentymisen lisäksi myös matkailijoiden määrän romahtaminen on haitannut liiketoimintaa. Tällä hetkellä suurin osa kuitenkin katsoo tulevaisuuteen varovaisen toiveikkain mielin.

”…Tämä on nyt vaan oikeastaan, ratkaisu pitää nyt auki on vain se, että saataisiin tämä yhteys näihin kanta-asiakkaisiin pysymään, että he eivät tottuisi käymään liikaa sitten muualla ja näin. Kyllä perus pohjavire on, että tämä paikka on hyvä, se on toiminut yli 30 vuotta samalla paikalla. Se on semmoinen perinteinen paikka ja näen kyllä, että sillä on edellytykset menestyä. Mutta nähtäväksi jää myös, että miten sitten laajemmin asiakkaat käyttäytyvät tässä tulevina kuukausina, kun vaikka rajoitukset hellittävät, niin miten ihmiset lähtevät liikkeelle, niin sitä on vaikea ennakoida. ”

”Tällä hetkellä kyllä ihan hyvältä näyttää.”

”Voisi sanoa näin, että ei ne ruusuiselta näytä, varsinkin kun nämä on niin ailahtelevia, nämä rajoituksetkin ja se miten niitä tulee. Valoa on toki tunnelin päässä tällä hetkellä, just tänään tuli uusia AVI:n päätöksiä tuossa tietoon, mitkä astuu voimaan huomenna, niin se auttaa meitä aika paljon, koska me toimitaan myös tuolla tapahtumapuolella laajalti. ”

”Hyviksi. Tähän mennessä näyttää, että tulee paras kesä koskaan. Tietysti me ollaan säiden armoilla, kun me ollaan ulkoilmakahvila, mutta jos säät pysyvät tämmöisinä kuin nyt, niin ihan hyvältä näyttää. On, joo. Meillä on tullut sellainen ilmiö, että nyt on ruvettu kyselemään yksityistilaisuuksia, että pystytäänkö järjestämään ikään kuin ulkoilma-kabinetti ihmisille.”

”No, vähintäänkin utuiset tällä hetkellä. Tämä pandemia on vaikuttanut tietysti tähän HORECA- ja MARA-alaan aika lailla. Lähinnä etätyöskentely ja turistien puute vaikuttavat selkeästi tähän meidän kahvilatoimintaan. ”

”Paljon kysymysmerkkejä, mutta on valoakin syksyllä, jos katsotaan varaustilannetta. ”

Yrityksen tulevaisuuden näkymät

Ravintolat ja kahvilat

”Jaa, ne on kyllä hyvin… miten minä nyt sanoisin, epävarmat. Me ollaan tosi vaikeassa tilanteessa, koska tuo ravintola oli juuri avattu, ihan just silloin maaliskuussa, kun tuo korona iski. Sitten me oltiin heti kiinni vähän aikaa ja sitten avattiin kuitenkin sillä take awayllä ja me ei olla nähty yhtään normaalia päivää vielä, että meillä olisi ollut kaikki asiakaspaikat käytössä. Plus muutenkin, kun on pienempi ravintola ja on aina ollut lounaspainotteinen, niin kaikki nämä lähiyritysten lounasasiakkaat katosivat koteihin tekemään etänä ja tälleen. Että kyllähän se on vaikuttanut tosi paljon. Eli en osaa sanoa tulevaisuudesta vielä mitään, kaikennäköistä on vireillä, mutta…”

”Haluan uskoa, että parempaan mennään. Luulen, että kaikki haluavat tänä päivänä uskoa niin.”

”Minä haluaisin sanoa niin, että sitten kun matkailu aukeaa, niin sitten me päästään niin sanottuun normaaliin, mikä oli ennen tätä kulkutautia. Nyt ehkä jäädään vähän plussan puolelle, riippuu minkämoinen kesä on, jos on hyvä kesä, että terassilla pystyy olemaan ihmisiä. Mutta mihinkään suuriin voittoihin ja mihinkään niin sanottuun normaaliin me ei päästä, koska kesäisin meidän asiakaskunta on 90 % ulkomaalaisia.”

”Me ollaan nyt puolitoista vuotta tsempattu tässä vapaassa pudotuksessa. Me ollaan varmasti vahvempia, kuin moni muu.”

”Minä näen sen ihan sillä lailla valoisana, sen tulevaisuuden.”

”En tiedä… ihan, kyllä se hyvältä, ei mitään huonoa, kun ollaan menossa pandemiasta läpi tavallaan.”

Ihan hyvät.

”Siis tällä hetkellä näyttää ihan lupaavalta pikkuhiljaa. Uskoisin, että tästä noustaan, vaikka aikamoinen puolitoista vuotta onkin takana, mutta uskoisin että tästä noustaan kuitenkin.”

Yrityksen henkilöstö

Henkilöstö - Henkilöstömäärä

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Mikä on yrityksenne henkilöstömäärä tällä hetkellä?

Yritykset ovat henkilöstömäärältään hyvin eri kokoisia. Henkilöstömäärä vaihtelee tällä hetkellä välillä 9-729.

Arvioit henkilöstön määrän kasvusta ovat hyvin maltilliset. Kasvun takana on yleensä toiminnan laajentaminen eli uusien hotellien avaaminen.

Tällä hetkellä	Vuoden kuluttua	Kolmen vuoden kuluttua
150	230	300
35	50	50
80	80	80
140	140	240
729	729	1000
25	40	40
40	40	40
21	25-26	27
12	12	12
9	9	9

Henkilöstö – Lomautukset ja irtisanomiset

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Lomautukset ja irtisanomiset

Monella yrityksellä on takanaan useammat yt -neuvottelut. Kaikki yritykset kertoivat olleensa pakotettuja lomauttamaan henkilöstöään kuluneen vuoden aikana. Lomautukset ovat koskeneet yleisimmin koko henkilöstöä ja ne on toteutettu koko- ja osalomautuksina. Myöskään irtisanomisilta ei ole vältytty. Tyypillisimmin yritykset ovat joutuneet irtisanomaan 6-8 työntekijää. Alan suurimpien toimijoiden irtisanomismäärät ovat luonnollisesti huomattavasti suurempia.

Tällä hetkellä alan suurimpien toimijoiden henkilöstöstä on edelleen lomautettuina useampia satoja työntekijöitä. Pienempien toimijoiden kohdalla lomautettuna olevia on selvästi vähemmän, tyypillisesti muutamasta muutamaan kymmeneen työntekijään. Ainoastaan muutama haastatelluista kertoi, että tällä hetkellä lomautettuna ei ole enää ketään.

Henkilöstö

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Mikä on oman arviosi mukaan työntekijöiden keskimääräinen ikä tällä hetkellä?

(Vastaukset: 28, 28, 32, 35, 35, 35-40, 40, 50, 30-40). Työntekijöiden keski-ikä tällä hetkellä on noin 30 vuotta.

Kuinka monta työntekijää on siirtymässä eläkkeelle 3 vuoden sisällä?

Johtuen työntekijöiden kohtuullisen alhaisesta keski-iästä, ei eläköityminen vaikuta olevan erityisen suuri ongelma. Eläkkeelle seuraavien kolmen vuoden aika on jäämässä vain muutamia yksittäisiä henkilöitä.

Ovatko työntekijänne ns. omia työntekijöitä (työsuhteessa yritykseen) vai käytättekö myös vuokratyövoimaa?

Noin puolet yrityksistä käyttää omien työntekijöiden ohella myös vuokratyövoimaa. Korona-pandemian aikana vuokratyövoiman käyttö on ollut huomattavasti vähäisempää, sillä yritykset ovat pyrkineet työllistämään omia työntekijöitään.

Jos käytätte vuokratyövoimaa, kuinka suuri on vuokratyövoiman osuus koko henkilöstöstä?

Vuokratyövoiman osuus työntekijöistä on normaalitilanteessa 5-40 %. Vuokratyövoimaa käytetään pääasiassa ruuhkahuippujen tasaamiseen tai suurempien tapahtumien ja tilaisuuksien yhteydessä. Suuret toimijat ovat myös keskittäneet tiettyjä toimintoja kokonaan vuokratyövoimalle (esim. hotellin ravintolan salipalvelut sekä huonepalvelu). Ne yritykset, jotka eivät aiemminkaan ole käyttäneet vuokratyövoimaa, eivät usko sitä käyttävänsä tulevaisuudessakaan. Muut uskovat käytön vähitellen palautuvan aiemmalle tasolle.

Henkilöstö - Henkilöstömäärä

Ravintolat ja kahvilat

Mikä on yrityksenne henkilöstömäärä tällä hetkellä?

Henkilöstömäärä vaihtelee tällä hetkellä välillä 3-400. Keskimäärin yritykset työllistävät noin 15 henkilöä.

Arvioit henkilöstön määrän kasvusta ovat hyvin maltilliset. Kasvun takana on yleensä toiminnan laajentaminen eli uusien toimipisteiden avaaminen.

Tällä hetkellä	Vuoden kuluttua	Kolmen vuoden kuluttua
50	60	60
400	400+	400+
8	8	10
3	5	?
6	10-11	?
4	4	4
10	15	30
15-25	15-25	15-25
5	5	5
20	20	20
18+35	50	50
11	15-20	15-20
60	20	20
5	5	5
15-20	15-20	20-25
4	5	5
14	22	22
4-6	10	??
50	70	100
7	10	10

Henkilöstö – Lomautukset ja irtisanomiset

Ravintolat ja kahvilat

Lomautukset ja irtisanomiset

Lomautukset ja irtisanomiset ovat koskettaneet suurinta osaa yrityksistä. Vain neljä yritystä on välttynyt niiltä. Lomautukset ovat useimmissa yrityksissä koskeneet koko henkilöstöä. Myöskään irtisanomisilta ei ole vältytty, mutta ne ovat koskettaneet vain viittä yritystä. Tyypillisimmin yritykset ovat joutuneet irtisanomaan muutamia työntekijöitä. Yritykset käyttävät paljon tuntityöntekijöitä, joiden tunteja vähentämällä on ollut mahdollista selviytyä poikkeuksellisina aikoina.

Noin puolella yrityksistä on tällä hetkellä työntekijöitä lomautettuna. Kyse on kuitenkin yleensä vain yksittäisistä henkilöistä.

Henkilöstö

Ravintolat ja kahvilat

Mikä on oman arviosi mukaan työntekijöiden keskimääräinen ikä tällä hetkellä?

(Vastaukset: 27, 50+, 35, 40, 18, 26, 55, 27, 50, 45, 55, 45-50, 30, 38, 45, 30-45, 35, 30, 28, 25). Työntekijöiden keski-ikä tällä hetkellä on noin 35 vuotta.

Kuinka monta työntekijää on siirtymässä eläkkeelle 3 vuoden sisällä?

Johtuen työntekijöiden kohtuullisen alhaisesta keski-iästä, ei eläköityminen vaikuta olevan erityisen suuri ongelma. Eläkkeelle seuraavien kolmen vuoden aika on jäämässä vain muutamia yksittäisiä henkilöitä.

Ovatko työntekijänne ns. omia työntekijöitä (työsuhteessa yritykseen) vai käytättekö myös vuokratyövoimaa?

Vain noin viidennes yrityksistä käyttää omien työntekijöiden ohella myös vuokratyövoimaa.

Jos käytätte vuokratyövoimaa, kuinka suuri on vuokratyövoiman osuus koko henkilöstöstä?

Vuokratyövoiman osuus jää melko pieneksi eli se on noin 5-10%. Sitä käytetään ruuhkahuippujen tasaamisessa sekä suuremmissa tilaisuuksissa. Vuokratyövoiman käyttö tulee hieman kasvamaan, sillä osa uskoo palaavansa korona-pandemiaa edeltävälle tasolle ja muutama yritys uskoo käytön lisääntyvän yrityksen toiminnassa tapahtuvien muutosten myötä.

Rekrytointi

Rekrytointi - Ammattinimikkeet

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Minkälaisia toimenkuvia/ammattinimikkeitä yrityksessänne on?

Toimenkuvien ja ammattinimikkeitä löytyy sitä enemmän, mitä suurammasta yrityksestä on kysymys. Eri toiminnoista löytyy mm. seuraavia toimenkuvia:

Vastaanotto	Ravintola	Kerrostyöntekijät	Kokouspalvelut	Myyntipalvelut
Vastaanottovirkailija Vuoroesimies	**Ravintola:** Keittiöpäällikkö Keittiömestari Kokki Apukokki Keittiöapulainen Tarjoilijat Tiskaajat **Baari:** Baarimestari Baaripäällikkö Baarityöntekijä **Aamiaispalvelut:** Aamiaisvastaava/esimies Aamiaistarjoilija	Kerroshoitaja Esimies	Kokousemäntä Kokousisäntä Kokousapulainen Kokoustarjoilija Tekninen tuki	Myyntijohtaja Myyntipäällikkö Myyntineuvottelija Myyntikoordinaattori

Rekrytointitarpeet

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Jos ajattelet yrityksen rekrytointitarvetta tulevaisuudessa, kuinka arvioisit sitä ammattinimikkeittäin:

Suurimmalla osalla (80%) yrityksistä on maltillisia rekrytointitarpeita **seuraavan kuuden kuukauden** aikana. Nekin, jotka eivät tällä hetkellä kerro rekrytointitarpeista, toteavat, että tilanne elää sen mukaan, kuinka moni nykyisistä työntekijöistä irtisanoutuu eli tarvetta korvausrekrytoinneille nähdään olevan kuitenkin todennäköisesti .

Noin puolet yrityksistä on rekrytoimassa uusia työntekijöitä kokin tehtäviin. Yhtä usein tarvetta on myös vastaanottovirkailijoille. Myös tarjoilijoille ja ravintolatyöntekijöille nähdään olevan maltillista tarvetta. Muutamat yritykset suunnittelevat lähitulevaisuudessa myös myyntitoimintojensa vahvistamista.

Suurempien yritysten kohdalla kyse saattaa olla 20-30 uuden työntekijän rekrytoinnista, kun taas pienemmät yritykset tyypillisemmin ovat rekrytoimassa 1-7 uutta työntekijää.

Rekrytointitarpeet **2-3 vuoden aikajänteellä** ovat suuremmat kuin lähitulevaisuudessa ja suurin osa yrityksistä uskoo rekrytoivansa uusia työntekijöitä. Suurimpien yritysten kohdalla kyse tulee olemaan kokonaisuutena 50-60 uuden työntekijän rekrytoinnista, kun taas pienemmät yritykset tyypillisemmin ovat rekrytoimassa 4-15 uutta työntekijää. Suurimmissa luvuissa on kuitenkin mukana myös kahden uuden hotellin avaamisesta johtuva rekrytointitarve. Muutama toimija, joilla ei ole kasvu- tai laajentumissuunnitelmia, uskoo selviytyvänsä nykyisellä henkilöstömäärällä. Toki mahdolliset irtisanoutuneet työntekijät aiheuttavat korvausrekrytointitarvetta, jonka määrä on vaikeasti ennakoitavissa.

Kohderyhmät pidemmällä aikavälillä ovat samat kuin lähitulevaisuudessakin eli kokkien lisäksi tarvitaan muita ravintolatyöntekijöitä, tarjoilijoita ja vastaanottovirkailijoita. Myös myyntitoiminnot tarvitsevat lisäresursseja.

Rekrytointi- Kriteerit

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Miten kuvaisit eri ammattinimikkeittäin tärkeimpiä kriteereitä osaamisen suhteen? Mitkä taidot ovat välttämättömiä ja mitä painotatte rekrytoinnissa? Entä mitä muita taitoja/osaamista arvostatte?

Monissa ammattiryhmissä toistuvat samat kriteerit rekrytoitavien taitojen suhteen. **Kokkien** kohdalla esiin nousee ammattitutkinnon välttämättömyys, joka takaa riittävän osaamisen ruokatuotannosta ja esim. hygieniaan liittyvistä asioista. Pelkkä tutkinto ei kuitenkaan riitä, sillä kyseessä on jatkuva oppimisprosessi eli henkilön pitää pystyä kehittymään työssään ja oppimaan jatkuvasti uutta. Monet painottavat myös oikeanlaista asennetta, vuorovaikutustaitoja sekä tiimityöskentelytaitoja. Työ on myös fyysisesti raskasta ja vaatii joustavuutta ja paineensietokykyä. Henkilön pitää myöskin sopeutua vaihteleviin työaikoihin.

Tarjoilijoiden kohdalla vaatimukset ovat moninaiset. Tärkeimmiksi nousevat asiakaspalveluhenkilöllisyys, ystävällisyys, myynnillinen ote, paineensietokyky, oma-aloitteisuus ja kyky sopeutua nopeastikin muuttuviin tilanteisiin. Työ myös usein painottuu iltoihin ja viikonloppuihin, mikä edellyttää työntekijän valmiutta sopeutua työaikoihin.

Vastaanotossa työskentelevän henkilöstön tärkeimmät osaamisalueet ovat asiakaspalveluhenkisyys ja kielitaito. Muita tärkeitä ominaisuuksia ovat moitteeton, korrekti käytös, kyky työskennellä kiireen ja paineen alla ja pitää silti kaikki langat käsissään. Henkilöllä tulee myös olla kyvyt omaksua käytössä olevat varaus- ym. järjestelmät. Myynnillinen palveluasenne on myös eduksi. Vastaanotossa esimiestehtävissä työskenteleviltä edellytetään myös tuloshakuisuutta ja henkilöstön motivointikykyä.

Myyntitehtävissä painotetaan myynnillisen asenteen ohella asiakaspalveluasennetta. Myös kielitaito sekä kirjalliset viestintätaidot ovat olennaisia.

Kokoustarjoilijoilta edellytetään joustavuutta työaikojen suhteen, monipuolista työtehtävien osaamista, palvelualttiutta ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn.

Esimiestehtävissä (palvelupäällikkö, vuoropäällikkö, ravintolapäällikkö) työskenteleviltä edellytetään palvelun ja myynnin johtamisen taitoja.

Rekrytointi - Ongelmat

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Onko yrityksellänne ollut ollut rekrytointiin liittyviä ongelmia? Minkälaisia ongelmia?

Yleisellä tasolla haastatellut nostavan alan haasteeksi toimialan houkuttelevuuden puutteen, joka näkyy alalle tulevien uusien työntekijöiden määrässä. Lisäksi tiettyjä ammattiryhmiä, kuten kokkeja on jo ennen korona-pandemiaa ollut hyvin haasteellista rekrytoida. Pandemia on entisestään vaikeuttanut tilannetta. Pandemian myötä alalta on lomautusten myötä siirtynyt paljon työvoimaa muille aloille (kauppa, pankki- ja rahoitus, rakennus). Pelkona onkin, että tämä joukko ei palaa ja rekrytointitarve on tulevaisuudessa suuri.

Majoitusalalle on myös perinteisesti työllistytty työharjoittelun ja oppisopimuskoulutuksen kautta. Näihinkin pandemia on vaikuttanut ja työharjoittelijoiden määrä on viimeisen kahden vuoden ajan ollut tavallista pienempi. Yksi merkittävistä rekrytointikanavista on siis ollut vajaakäytössä. Esim. tarjoilijoiden kohdalla tämä on tähän asti ollut merkittävä kanava uusien työntekijöiden rekrytoinnissa.

Potentiaalisten työntekijöiden osaamisen puute ei erityisen usein nouse esiin rekrytoinnin ongelmana. Alalla on perinteisesti perehdytetty ja koulutettu itse uusia työntekijöitä. Toki, tietyt perustaidot tulee olla, mutta rekrytoinnissa on usein ratkaisevaa oikea asenne, innokkuus ja halukkuus oppia uutta.

Uudellamaalla nousee rekrytoinnin haasteeksi myös alan kohtuullisen matala palkkataso suhteessa työn haastavuuteen (vuorotyö, työskentely paineen alla jne.). Myös elinkustannukset pääkaupunkiseudulla ovat korkeammat kuin muualla maassa, mikä myös vaikeuttaa alalle rekrytointia nimenomaan pääkaupunkiseudulla.

Itse rekrytoinnin organisointikin on ollut haasteena. Kuinka löytää oikeat kanavat, jotka tavoittavat rajallisen joukon kiinnostuneita työnhakijoita? Kiinnostuneiden määrä voi olla niin pieni, että joukosta saattaa olla vaikea löytää sopivaa työntekijää.

Rekrytointi- Rekrytointiyhteistyö

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Oletteko tehneet yhteistyötä rekrytointiasioissa seuraavien tahojen kanssa…

1.	Ammatilliset oppilaitokset	Kyllä=8 yritystä	Ei=2 yritystä
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	Kyllä=8 yritystä	Ei=2 yritystä
3.	Yliopistot/korkeakoulut	Kyllä=1 yritystä	Ei=9 yritystä
4.	TE-palvelut	Kyllä=7 yritystä	Ei=3 yritystä
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	Kyllä=2 yritystä	Ei=8 yritystä

Miksi ette ole tehneet yhteistyötä em. tahojen kanssa?

Yliopistojen ja korkeakoulujen kohdalla syy yhteistyön puutteeseen on ilmeinen. Tutkinnot ja majoitusalalla tarjolla olevat työpaikat eivät kohtaa. Tämän vuoksi yhteistyö keskittyykin ammatillisiin oppilaitoksiin ja ammattikorkeakouluihin, jotka tarjoavat joko suoraan työtehtäviin valmistavia tutkintoja tai muuten paremman pohjakoulutuksen alan tehtäviin.

Kunnallisten yrityspalveluiden kohdalla kyse taas on siitä, että ko. palvelut tunnetaan hyvin huonosti yritysten keskuudessa.

Joukossa on muutama yritys, jotka kokevat, että heidän rekrytointitarpeensa ovat niin vähäiset, että heillä ei ole ollut tarvetta yhteistyölle. Toisaalta omat verkostot ja kontaktit ovat mahdollistaneet uusien työntekijöiden sujuvan rekrytoinnin tarvittaessa.

Rekrytointi- Rekrytointiyhteistyö

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Entä olisitteko kiinnostunut yhteistyöstä tulevaisuudessa? Minkälainen yhteistyö/tuki olisi yrityksellenne hyödyllistä?

Kiinnostus yhteistyöhön tulevaisuudessa liittyy hyvin vahvasti yhteistyöhön oppilaitosten kanssa. Yrityksen näkevät harjoittelupaikkojen tarjoamisen hyvänä rekrytointikanavana. Se mahdollistaa nuorille mahdollisuuden tutustua käytännön töihin ja työnantajille mahdollisuuden löytää lupaavia uusia työntekijöitä. Ammattikorkeakoulujen kohdalla esiin nousevat myös mahdollisuus tarjota mahdollisuuksia opiskelijoille tilaisuuksia lopputyön suorittamista varten.

Yhteistyön lisääminen TE-toimiston, yliopistojen ja korkeakoulujen kanssa ei juurikaan tunnu kiinnostavan yrityksiä.

Oletteko tehneet yhteistyötä tai käyttäneet muiden tahojen palveluita rekrytointiin liittyvissä asioissa?

Rekrytointiin liittyvissä asioissa noin puolet yrityksistä on tehnyt yhteistyötä vuokravälitys- ja rekrytointiyritysten kanssa.

Rekrytointi – Kokemukset rekrytointiyhteistyöstä

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Kuinka hyödylliseksi koitte yhteistyön? (asteikko 5=erittäin hyödyllinen, 1=ei lainkaan hyödyllinen)

1.	Ammatilliset oppilaitokset	(5, 1, 4, 5, 2, 4, 4, 3)	ka. 3,50
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	(5, 1, 4, 5, 4, 4, 4, 1)	ka. 3,50
3.	Yliopistot/korkeakoulut		
4.	TE-palvelut	(3, 1, 2, 3, 5, 3, 4)	ka. 3,00
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	(1,5)	ka. 3,0

Rekrytointi – Rekrytointiyhteistyön kehittäminen

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne kehittää/parantaa?

”Koulujen kanssa tehtävä yhteistyö: Mehän otetaan tänne työssä oppijoita, meillä on yhteistyösopimus ja hyvin mielellään osallistutaan tämän alan eteenpäin viemiseen omalta osaltamme ja koulutetaan niitä ihmisiä täällä. Mutta siitä harvoin, tai voi sanoa jopa että ei ikinä, on meille sitä hyötyä mikä on tietenkin taustalla toiveena; että me saisimme siitä oman työntekijän. Eli siitä ei jää meille mitään, vaan he tulevat, ottavat sen tiedon ja taidon ja lähtevät sitten jatkamaan matkaa. Eli tavallaan se on vähän semmoinen… varsinkin, kun julkisuudessa joskus puhutaan, että työpaikat käyttävät opiskelijoita hyväkseen, niin koen itse että se ei ole kyllä ainakaan näin, se on ehkä jopa vähän toisin päin usein. Siinä voisi olla jonkinlainen sopimus esimerkiksi jo sitä työssäoppimisjaksoa sovittaessa. Siinä voisi olla joku semmoinen velvollisuus-osuus tietenkin ja… niin, se on nyt ehkä ainoa, minkä keksin, että se olisi jo etukäteen sitten sovittu, että tähän sisältyy sitten myös se työsuhde jonkin aikaa. Tietenkin sekin on vähän vaikeata, koska eihän kaikki sitten loppujen lopuksi ole, ensinnäkin joka paikkaan ja joka alalle, onhan voinut tulla virhevalinta opiskelijalle. Siksi semmoinen etukäteen sopiminen työsuhteesta olisi ehkä vähän haasteellista. Kyllähän se, miltä kantilta sitä nyt ikinä katsookin, niin on se vähän vaikea tilanne.”

”Se, että on pitkät työssäoppimisjaksot, niin se tukee sitä molemminpuolista hyötyä opiskelijan kannalta, mutta myös yrityksen kannalta. Ja sitten todennäköistää sen, että siitä solmitaan työsuhde sitten, kun ihminen on päässyt sisään taloon, jos hän on sellainen tyyliltään sopiva ja oikealla asenteella varustettu. Ne pitkät harjoittelut ovat kaikissa noissa, niin kouluissa kuin TE-palvelussakin tosi tärkeitä.”

”Meillä on tällä hetkellä nuo ammatilliset koulut ja nämä, niin se on ehdoton meidän rekrytointikanava. Meille kun tullaan harjoitteluun, niin sitä kautta jäädään sitten työntekijöiksi taloon. Eli se on meidän alalla se ensisijainen tapa rekrytoida. Mutta sitten TE-keskuksen kanssa, me laitetaan meidän työpaikat sinne hakuun, sitä kautta tulee jonkin verran. Nyt minä olin ensimmäisen kerran MARA:n järjestämässä tilaisuudessa, jossa TE-keskus kertoi rekrytointipalveluistaan Eurooppaan, niin olin siinä mukana. Mutta olen sitä mieltä, että meillä on koko Euroopassa kokkipula. Ei se Eurooppa ole oikea paikka rekrytoida, tehdä rekrytointiyhteistyötä, vaan pitäisi lähteä katsomaan kauempaa, esimerkiksi Aasiasta. ”

Rekrytointi – Rekrytointiyhteistyön kehittäminen

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne kehittää/parantaa?

”No joo, se olisi kyllä kivampi, että olisi aina joku tietty vaikka opettaja, kenelle laittaa viestiä, hei, meillä on nyt keväällä harjoittelupaikka auki ja sitten vähän pitää aina sillä silmällä, että jos harjoittelija on hyvä, niin siitä voisi tulla kesätyöntekijä. Olisi kivaa että tietäisi kehen olla yhteydessä, koska ei meilläkään ole kontakteja valmiina kaikissa oppilaitoksissa. Niin sitten se on aina helpompi, jos he lähestyvät meitä, kuin että me lähestytään heitä. ”

”Enemmän yhteyksiä koulun ja työmaailman välillä, se on aina se varma keino saada molemmat ymmärtämään, mitä toinen oikein haluaa ja saada tarpeet sovitettua yhteen.”

”Rekrytointitilanteet tulevat aika äkkinäisesti vastaan silloin, kun työntekijä päättää vaihtaa alaa, mikä meillä on ollut useimmiten taustalla siinä. Kun työntekijä on lähtenyt, hän on hypännyt pois ravintolatyöstä kokien sen liian raskaaksi ja perhe-elämän kannalta hankalaksi. Ei siinä oikeastaan ole parantamisen… meiltä tulee aloite siinä kohtaa vaikka Novagolle, joka on paikallinen yrityspalvelukeskus, että meiltä on lähdössä 4 viikon päästä työntekijä ja nyt meidän tarvitsisi äkkiä löytää uusi. Sitten me yhdessä se ideoidaan. En minä tiedä, en minä osaa vastata tuohon.”

Rekrytointi - Ammattinimikkeet

Ravintolat ja kahvilat

Minkälaisia toimenkuvia/ammattinimikkeitä yrityksessänne on?

Toimenkuvien ja ammattinimikkeitä löytyy sitä enemmän, mitä suurammasta yrityksestä on kysymys. Eri toiminnoista löytyy mm. seuraavia toimenkuvia:

- Myyjä, kahvilamyyjä, kioskimyyjä, baari/kassamyyjä
- Baarityöntekijä, baarimestari
- Barista
- Keittiöpäällikkö, keittiömestari, keittiön vuoromestari, kokki, keittiöapulainen
- Ravintolapäällikkö hovimestari, tarjoilija
- Leipuri ja kahvilatyöntekijä
- Kylmäkkö
- Kondiittori

Rekrytointi - Rekrytointitarpeet

Ravintolat ja kahvilat

Jos ajattelet yrityksen rekrytointitarvetta tulevaisuudessa, kuinka arvioisit sitä ammattinimikkeittäin:

Noin kolmella yrityksellä neljästä on rekrytointitarpeita seuraavan **kuuden kuukauden aikana**. Yritysten rekrytointitarpeet ovat kuitenkin hyvin maltillisia. Tyypillisesti rekrytointitarve kokonaisuutena on 1-3 työntekijää yhteensä kaikkien ammattiryhmien osalta. Suurempien yritysten kohdalla kyse saattaa olla 15-30 uuden työntekijän rekrytoinnista. Rekrytointimäärät ovat luonnollisesti arvioita ja saattavat muuttua esim. nykyisten työntekijöiden irtisanoutuessa.

Noin kolmannes yrityksistä on rekrytoimassa uusia työntekijöitä tarjoilijan tehtäviin. Myös kokit olivat ammattiryhmä, jolle nähtiin olevan tarvetta. Muutaman alan suuren toimijan kohdalla rekrytointimäärät ovat suurempia ja tarvetta on useammalle eri ammattiryhmälle esim. hovimestareille ja leipureille.

Rekrytointitarpeet **2-3 vuoden aikajänteellä** ovat suuremmat kuin lähitulevaisuudessa ja suurin osa yrityksistä uskoo rekrytoivansa uusia työntekijöitä. Suurimpien yritysten kohdalla kyse tulee olemaan kokonaisuutena 20-60 uuden työntekijän rekrytoinnista, kun taas pienemmät yritykset tyypillisemmin ovat rekrytoimassa 3-10 uutta työntekijää. Muutama toimija, joilla ei ole kasvu- tai laajentumissuunnitelmia, uskoo selviytyvänsä nykyisellä henkilöstömäärällä. Toki mahdolliset irtisanoutuneet työntekijät aiheuttavat korvausrekrytointitarvetta, minkä määrä on vaikeasti ennakoitavissa.

Kohderyhmät pidemmällä aikavälillä ovat samat kuin lähitulevaisuudessakin eli kokkien ja tarjoilijoiden lisäksi tarvitaan myös muita ravintolatyöntekijöitä, kuten ravintolapäälliköitä ja hovimestareita.

Rekrytointi - Kriteerit

Ravintolat ja kahvilat

Miten kuvaisit eri ammattinimikkeittäin tärkeimpiä kriteereitä osaamisen suhteen? Mitkä taidot ovat välttämättömiä ja mitä painotatte rekrytoinnissa? Entä mitä muita taitoja/osaamista arvostatte?

Monissa ammattiryhmissä toistuvat samat kriteerit rekrytoitavien taitojen suhteen. **Kokkien** kohdalla esiin nousee ammattitutkinnon välttämättömyys, joka takaa riittävän osaamisen ruoanvalmistuksesta ja tuote- ja raaka-ainetietoudesta. Pelkkä tutkinto ei kuitenkaan riitä. Sen lisäksi useimmat edellyttävät kokilta kokemusta ja halua kehittyä ja oppia uutta. Monet painottavat myös oikeanlaista asennetta, vuorovaikutustaitoja sekä tiimityöskentelytaitoja. Työ vaatii myös joustavuutta ja paineensietokykyä ja mahdollisuutta vaihteleviin työaikoihin.

Keittiömestareiden ja keittiöpäälliköiden kohdalla myös ammattitutkinto on välttämätön. Työhön sisältyy myös esimiestehtäviä ja hallinnollisia tehtäviä. Myös kustannusten seuranta ja hinnoitteluun osallistuminen sisältyvät usein toimenkuvaan. Tämän vuoksi asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä.

Tarjoilijoiden kohdalla vaatimukset ovat moninaiset. Tärkeimmiksi nousevat asiakaspalveluhenkisyys, ystävällisyys, ulospäinsuuntautuneisuus ja paineensietokyky. Alan koulutus on tarpeellinen, mutta ei aina kaikissa tilanteissa välttämätön.

Ravintolapäälliköiltä edellytetään alan koulutusta, hyviä vuorovaikutustaitoja asiakaspalveluhenkisyyttä, tiimityöskentely- ja esimiestaitoja sekä myös kielitaitoa. Ravintolapäällikköllä pitää olla myös ymmärrystä ja kiinnostusta taloudellisiin asioihin ja häneltä toivotaan tuloshakuisuutta.

Baari-/kassa-/asiakaspalvelutyöntekijöiden kohdalla ammatillinen koulutus on etu, mutta ei aina välttämätöntä. Työssä tärkeitä ovat asiakaspalveluhenkisyys, hyvät vuorovaikutus- ja tiimityötaidot, joustavuus ja mukautuvuus.

Rekrytointi - Ongelmat

Ravintolat ja kahvilat

Onko yrityksellänne ollut ollut rekrytointiin liittyviä ongelmia? Minkälaisia ongelmia?

Ravintola-alalla rekrytointiin liittyvät ongelmat ovat moninaisia. Toisaalla saattaa olla ongelmana suuri määrä hakemuksia avoimeen paikkaan, minkä vuoksi hakemusten seulominen on työlästä. Mukana voi olla myös hakijoita, jotka todellisuudessa eivät ole kiinnostuneita työpaikasta. Myöskään hakijoiden palkkatoiveet tai osaaminen eivät aina vastaa yrityksen toiveita.

Toisaalta ongelma saattaa olla päinvastainen eli tietyissä ammattiryhmissä saatavuus on heikko eli kiinnostuneita hakijoita ei löydy. Tällöin on turvauduttu mm. rekrytointiin nykyisten työntekijöiden avustuksella.

Käytettäessä rekrytoinnissa apuna vuokrafirmoja, ongelmana on ollut puutteet työntekijöiden osaamisessa ja soveltuvuudessa tehtävään. Toisinaan ongelmia on ollut myös työntekijän luonteenpiirteissä ja asenteissa.

Esiin nousee yleisellä tasolla se, että ala kärsii työvoimapulasta. Erityisesti kokeista ja tarjoilijoista on pula. Syiksi mainitaan mm. se, että alalle koulutetaan kysyntää vähemmän työntekijöitä. Toinen tärkeä syy on se, että alalta siirtyy jatkuvasti työtekijöitä toisille toimialoille.

Rekrytointi- Rekrytointiyhteistyö

Ravintolat ja kahvilat

Oletteko tehneet yhteistyötä rekrytointiasioissa seuraavien tahojen kanssa…

1.	Ammatilliset oppilaitokset	Kyllä=12 yritystä	Ei=8 yritystä
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	Kyllä=3 yritystä	Ei=17 yritystä
3.	Yliopistot/korkeakoulut	Kyllä=1 yritystä	Ei=19 yritystä
4.	TE-palvelut	Kyllä=15 yritystä	Ei=5 yritystä
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	Kyllä=2 yritystä	Ei=18 yritystä

Miksi ette ole tehneet yhteistyötä em. tahojen kanssa?

Yliopistojen ja korkeakoulujen kohdalla syy yhteistyön puutteeseen on ilmeinen. Tutkinnot ja ravintola-alalla tarjolla olevat työpaikat eivät kohtaa. Tämän vuoksi yhteistyö keskittyykin ammatillisiin oppilaitoksiin, jotka tarjoavat joko suoraan työtehtäviin valmistavia tutkintoja tai muuten paremman pohjakoulutuksen alan tehtäviin. Yhteistyö ammattikorkeakoulujen kanssa oli vähäisempää, sillä niistä valmistuvat ovat kiinnostuneita esimiestehtävistä, joita on harvemmin tarjolla tai joihin rekrytoidaan enemmän työkokemusta omaavia henkilöitä.

Kunnallisten yrityspalveluiden kohdalla kyse taas on siitä, että ko. palvelut tunnetaan hyvin huonosti yritysten keskuudessa.

Yleisin syy yhteistyön puuttumiseen oli se, että yhteistyöhön rekrytointiasioissa ei ollut tarvetta.

Rekrytointi- Rekrytointiyhteistyö

Ravintolat ja kahvilat

Entä olisitteko kiinnostunut yhteistyöstä tulevaisuudessa? Minkälainen yhteistyö/tuki olisi yrityksellenne hyödyllistä?

Kiinnostus yhteistyöhön tulevaisuudessa liittyy usein yhteistyöhön oppilaitosten kanssa. Yrityksen näkevät harjoittelupaikkojen ja näyttötyöpaikkojen tarjoamisen hyvänä rekrytointikanavana. Se mahdollistaa nuorille mahdollisuuden tutustua käytännön töihin ja työnantajille mahdollisuuden löytää lupaavia uusia työntekijöitä.

Muutama yritys olisi kiinnostunut työllistämään esim. osatyökykyisiä tai pitkäaikaistyöttömiä ja olisi kiinnostunut yhteistyöstä näihin liittyen.

Yhteistyö voisi olla esim. työpaikkailmoitusten välittämistä tai suorahakupalveluiden tarjoamista.

Oletteko tehneet yhteistyötä tai käyttäneet muiden tahojen palveluita rekrytointiin liittyvissä asioissa?

Melko harvat olivat käyttäneet muita tahoja rekrytointiin liittyvissä asioissa. Noin neljännes yrityksistä on tehnyt yhteistyötä vuokravälitys- ,rekrytointi- tai suorahakuyritysten kanssa.

Rekrytointi – Kokemukset rekrytointiyhteistyöstä

Ravintolat ja kahvilat

Kuinka hyödylliseksi koitte yhteistyön? (asteikko 5=erittäin hyödyllinen, 1=ei lainkaan hyödyllinen)

1.	Ammatilliset oppilaitokset	(EOS, 2, 4, 1, 4, 4, 2, 4, 4, 5, 4, 4)	ka. 3,45
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	(EOS, 3, 2)	ka. 2,50
3.	Yliopistot/korkeakoulut	2	ka. 2,0
4.	TE-palvelut	(4, 1, 4, 5, 3, 2, 3, 5, 2, 3, 3, 2, 3, 1, 4)	ka. 3,00
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	(5, 4)	ka. 4,5

Rekrytointi – Rekrytointiyhteistyön kehittäminen

Ravintolat ja kahvilat

Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne kehittää/parantaa?

” TE-keskuksille varsinkin, kun tiedän itsekin, että meiltäkin on jäänyt pois porukkaa, jotka haluavat sitten vaan jäädä niin sanotusti lomille, niin tämmöisiä työhön osoituksia voisi olla oikeasti, konkreettisia. Meillekin kelpaa monenlaiset ihmiset ja välillä ihan pätkätöihinkin voisi tulla vaikka muutamaksi kuukaudeksi. Jos on joskus menestynyt ja tehnyt tämän kaltaisia töitä ja sitten ei tällä hetkellä jostain syystä halua ottaa niitä vastaan, niin semmoisia osoituksia voisi joskus tulla. ”

”Jos ajattelee, niin sellainen pro-aktiivisuus TE-toimistolta tai kouluilta. Välillä tuntuu, että ne unohtavat… vaikka jonkun kanssa on pitkä yhteistyö, niin kun siellä vaihtuu, vaikka jotkut tietyt opintosihteerit tai mitkä tahansa tällaiset tahot mitkä hoitavat niitä, tai opettajat, niin sitten sitä tavallaan tipahtaa pois siitä lookista. Tulee sillä tavalla, että kun sinne ottaa uudestaan yhteyttä, että ”hei, meille ei ole tullut vähään aikaan yhtään ehdotusta teiltä työntekijöistä,” niin sitten ne ovat sillä lailla, että ”mikäs paikka te oikein olettekaan” -tyyppisesti. [NAURUA] Että semmoinen jatkuvuus on usein noissa asioissa, se on aika heikkoa välillä.”

”Varmasti voisi parantaa ja kysymys on tietysti siitä, mikä meidän tarve jatkossa on. Mutta kyllä kaiken kaikkiaan, tämä on isompi kysymys, kun me avataan työpaikka, niin kyllä työllisyyspalveluitta pitäisi olla sillä lailla aktiivisia, että kun me avataan MOL:iin työpaikka, niin heidän pitäisi kyllä tarjota meille, että ”tässä on hakijoita.” Nyt se jää vain, että löytääkö hakija sen sieltä sivuilta vai ei. Parhaimmillaan se toimii hyvin, mutta meidän osalta nyt… meillä on ollut keittiömestarin haku, niin ei sieltä TE-toimiston puolelta olla oltu meihin missään yhteydessä.”

”Varmaan ammatillisten oppilaitosten kanssa sitä työharjoittelun seurantaa. On ollut minun mielestäni välillä ehkä pikkaisen salliva linja siihen, miten on seurattu niiden harjoittelijoiden poissaoloja ja tämmöisiä. Siinä on ollut pikkaisen ehkä havaittavissa useaan otteeseen se, että kunhan nyt saadaan harjoittelu läpi, niin kaikki on ok, huolimatta siitä onko henkilön oma motivaatio kunnossa esimerkiksi työharjoitteluun tulemisen osalta siihen kellonaikaan kuin on sovittu, tai ylipäätään se paikalle saapuminen. Se on aika valitettavan yleistä. Minä ymmärrän sen, että pitää tietysti joustaa. Mutta kun ollaan sellaisella alalla, joka vaatii aikamoista täsmällisyyttä muun muassa työaikojen noudattamisessa, niin se että jää opiskelijalle käsitys jo siinä opiskeluvaiheessa, että kaikki on joustettavissa, niin se ei ole minun mielestäni välttämättä aina ihan toimiva lähtökohta työelämään kouluttautumisen osalta.”

Rekrytointi – Rekrytointiyhteistyön kehittäminen

Ravintolat ja kahvilat

Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne kehittää/parantaa?

”Työkkäri, työvoimatoimisto voisi ne sivut uusia niin, että ne on yksinkertaisemmat sekä työn tarjoajalle, että kenties työn hakijalle. Ne pitäisi jotenkin freesata sellaisiksi, ettei vuokraushenkilöstöfirmat ikään kuin pääse siihen väliin, välistä vetäjäksi niin sanotusti. Ne pitäisi uusia niin, että se olisi nopeaa ja selkeätä se työn tarjoaminen, sekä myös sen työn hakeminen…”

”Niin, hyvä kysymys. Nyt ehkä tämä korona-aika, kun kaikki hoidetaan etänä ja ei… se yhteydenpito on ollut ehkä vähän heikohkoa. Että enemmän kaipaan itse sitä semmoista läsnäoloa. No esimerkiksi, että jos ajatellaan vaikka ammattikoulun kanssa, että näkisi sen opettajan ja yhdessä suunniteltaisiin tavallaan vaikka tälle oppilaalle, tai tälle työharjoittelijalle, näitä työtehtäviä ja suunniteltaisiin tavallaan selkeämmin ehkä, mikä hänen rooli on ja mitä tulee harjoitella. Nyt se on aika semmoista ympäripyöreää ja iso vastuu on siitä oppilaan oppimisesta jää tälle työpaikalla. Ja välttämättä ne eivät sitten… no meidän tapauksessa se toimii ihan ok, mutta on paljon sellaista, missä mennään sitten aika paljon pieleen.”

”Ainakin TE-toimiston pitää vaikka kun ihmisiä, työttömiä etsii töitä, kyllä se vaikka työllistämistukea kun lupaavat tai sellaisia työharjoittelijoita, pitää antaakin ihmisille oppia. Koska esimerkiksi meillä pitää ihmisen osata töitä, jotta tulee. Tai me ollaan sanottu, että me voidaan opettaa ja antaa koulutusta siellä, emme voi suoraan heti palkata korkeimmalle. Sen takia olen ehdottanut, että jos tulee työllistämistuella tai työharjoittelun jonkin aikaa, sen jälkeen lupaamme, että se pääsee töihin siellä ja pysyvän työn saa. Mutta sitten jos samaan aikaan opettaa ja siten yksi työntekijä vain olet ja tekemässä hänen kanssaan, se on meille tuplakulu. Sen takia on vähän hankalaa nykyisellä taloustilanteella.”

”Ehkä just se, että olisi semmoinen yhteinen julkinen kanava, mihin pystyisi sitten avoimen työpaikan tosiaan ilmoittamaan. Ettei se olisi… esimerkiksi kun TE-toimiston kanssa se on niin monen mutkan takana, ennen kuin saa hakemuksen sinne julkaistua. Tämmöinen helposti lähestyttävä kanava, niin sanotusti.”

”En minä tiedä. Minun mielestäni ongelma on lainsäädännössä. Ihmiset pääsevät liian helpolla tekemättä mitään. Tavallaan pitäisi rohkaista ihmisiä työelämään. Kannustinloukku.”

Nykyisen henkilöstön osaaminen & koulutustarpeet

Henkilöstön koulutustarpeet

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Kuinka monella työntekijällä koette olevan välitöntä koulutustarvetta?

Noin puolet yrityksistä kokee, että välitöntä koulutustarvetta ei ole kenelläkään. Yritysten koulutustarpeet ovat hyvin erilaisia. Tästä johtuen muutamassa yrityksessä koulutusta halutaan ulottaa koko henkilöstöön, kun taas toisissa kohderyhmään kuuluu 5-30% työntekijöistä.

Kuinka monella 2-3 vuoden sisään?

Pidemmällä aikavälillä koulutustarpeen arvioiminen on jo vaikeampaa. Osa ei edelleenkään näe tarvetta koulutukselle eli nykyisten työntekijöiden osaamisen katsotaan olevan riittävällä tasolla. Oman sisäisen perehdytyksen arvioidaan myös olevan riittävää. Osa taas näkee koulutus tarpeen kattavan koko henkilöstön ja osaa rajaa sen koskemaan 5-30% työntekijöistä.

Entä mille osa-alueille koulutusta tarvitaan?

Koulutusta kaivataan niin asiakaspalvelussa kuin myynnissä ja myyntikulttuurissa. Esiin nostetaan myös digi-taitoihin liittyvät koulutuksen, joiden tavoitteena on valmentaa työntekijöitä yrityksen käytössä olevien digitaalisten työvälineiden käytössä ja hyödyntämisessä. Myös esimieskoulutukset nähdään tarpeellisiksi. Pakolliset ensiapu- ja turvakoulutukset sekä hygieniapassien uusimiset kuuluvat koulutusten listalle. Yksittäisessä tapauksessa koulutustarvetta on HR-asioihin ja kirjanpitoon liittyvissä asioissa.

Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät syyt koulutustarpeelle?

Halu erottua kilpailijoista tarjoamalla parasta mahdollista palvelua asiakkaille ja varmistaa hyvä asiakaskokemus. Myös muuttuneet työtavat ja digivälineiden hyödyntäminen muuttavat työntekoa, jolloin niiden hyödyntäminen vaatii koulutusta, jotta se ei jäisi työntekijöiden omatoimisuuden varaan. Myös perusasiat, kuten hotellin toiminnan varmistaminen ja henkilösuojaus luovat tarvetta koulutukselle.

Yhteistyö koulutuksiin liittyvissä asioissa

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Oletteko tehneet yhteistyötä koulutusasioissa seuraavien tahojen kanssa… ?

1.	Ammatilliset oppilaitokset	Kyllä=8 yritystä	Ei=2 yritystä
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	Kyllä=6 yritystä	Ei=4 yritystä
3.	Yliopistot/korkeakoulut	Kyllä=1 yritystä	Ei=9 yritystä
4.	TE-palvelut	Kyllä=2 yritystä	Ei=8 yritystä
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	Kyllä=9 yritystä	Ei=1 yritystä

Miksi ette ole tehneet yhteistyötä em. tahojen kanssa?

Joko palvelulle ei ole ollut tarvetta, se ei ole soveltunut omiin tarpeisiin, sen olemassa olosta ei ole oltu tietoisia esim. koska koetaan että ko. tahot eivät ole itse tarjonneet palveluitaan.

Yhteistyö koulutuksiin liittyvissä asioissa

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Entä olisitteko kiinnostunut koulutukseen liittyvästä yhteistyöstä tulevaisuudessa? Minkälainen yhteistyö/tuki olisi yrityksellenne hyödyllistä?

Kovin moni ei osaa täsmentää, minkälainen koulutus tai yhteistyö kiinnostaisi tulevaisuudessa. Alla esimerkkejä:

”Ja sitten tuo nyt täytyisi sitten selvittää, mitä niiden yrityspalveluiden kanssa voitaisiin tehdä. Kuulostaa kiinnostavalta, mutta en tiedä mitä heidän kanssa voitaisiin tehdä. Ja sitten niiden yliopistojen kanssa ehdottomasti, jos meillä on joskus sellaista porukkaa, joka on niin korkeasti koulutettuja”

”Paljonhan nyt puhelin soi ja eri yritykset tarjoavat niitä. Nyt jos kehitys tässä kohti on aika lailla ollut suljettu, kun tilanne on ollut aika haastava meidän toimialalla…. mutta ehkä siihen myynti- ja palveluosaamisen kehittämiseen, se voisi olla sellainen näkökulma.”

”Sehän voi olla aika laajalla skaalalla, mitä tahansa. Se voi olla asiakkaan näkökulmasta, kouluttaa henkilökuntaa huomiomaan ja ymmärtämään toiveita, asiakkaan toiveita ja tarpeita. Tai se voi olla… tietenkin se voi olla jotain tämmöistä spesifiä, niin kuin jotain erityisruokavalioihin liittyviä kursseja, tai se voi olla viineihin tai joihinkin muihin raaka-aineisiin liittyviä kursseja. Tai miksei se voisi olla esimerkiksi kielitaitoa, se voi olla myös tämmöistä kulttuurien ymmärtämisen taitoa, koska minä itse uskon että tälle alalle jos me ei saada maahanmuuttajia, niin en oikein tiedä että kuka näitä hommia sitten jatkossa tulee tekemään, kun ei oikein tunnu olevan ihan tämän kantaväestön mieleen nämä tehtävät. Tällaisia nyt tulee mieleen.”

Muut koulutukset

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Oletteko tehneet yhteistyötä tai hankkineet koulutukseen liittyviä palveluita muilta tahoilta?

- Ollaan tehty esimerkiksi Coaching Housen kanssa sitä priimajohtamista, valmentavaa johtamista. BoMentis Coaching House on myös meidän yksi yhteistyökumppani.
- KEUKE:n kanssa.
- Turvakoulutusta yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa.
- Koulutusta valtiollisia ja kunnallisia toimijoita sekä Trainers Housista tai Talent Partnersista.
- Lakisääteiset koulutukset, niin kuin ensiapu sekä yksityiseltä taholta ostettu asiakaspalvelukoulutus.
- MARA:n koulutukset sekä ensiapukurssi ja palokoulutus.
- Työeläkeyhtiön kautta hankittu esimieskoulutusta. Käytössä myös Eduhouse –verkkokoulutuspalvelu sekä joitain järjestelmäkoulutuksia.
- Turvallisuuspäiviä ja asiakaspalvelukoulutuksia yksityiseltä taholta.
- Ihan siis ensiapukoulutusta on henkilökunnalle järjestetty muun muassa ihan SPR:n kurssien kautta, että kyllä ja joo.

Kokemukset koulutusyhteistyöstä

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Kuinka hyödylliseksi koitte yhteistyön? (asteikko 5=erittäin hyödyllinen, 1=ei lainkaan hyödyllinen)

1.	Ammatilliset oppilaitokset	(5, 4, 4, 5, 4, 5)	ka. 4,50
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	(5, 2, 4, 5, 4)	ka. 4,00
3.	Yliopistot/korkeakoulut	2	ka. 2,00
4.	TE-palvelut	4	ka. 4,00
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	(1,5)	ka. 3,00

Koulutusyhteistyön kehittäminen

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne kehittää/parantaa?

”En oikein tiedä millä keinolla voitaisiin tehdä meidän alan… siis matkailualahan on kovin houkutteleva, mutta sitten tämä itse palveluala, mitä nyt tämä meidänkin toiminta tässä sivuaa ennen kaikkea, että millä sitä voitaisiin tätä ihan fyysistä ihmisten palvelemista tehdä houkuttelevammaksi ja miten se koulutusyhteistyö voisi…. minä olen aivan sanaton, en tiedä oikein mitään keinoja.”

”Minulla ei tule niihin parannusehdotuksia. Ainoastaan se, että se on henkilökohtaisten verkostojen kautta luotuna harjoittelumahdollisuudet ja yhteistyö. Eli se, että koulut eivät ole itse kovin aktiivisia, osa kouluista ei ole kovin aktiivisia itse tekemään sitä lähentymistä. Mutta saattaa olla, että syynä on se, että he on jo nähneet, että meillä on toimiva yhteistyö.”

”Kai se aina lähtee siitä, että kumppani on riittävän ajoissa mukana, jotta se ymmärtää mistä on kysymys ja mitä ollaan tekemässä. Riippuu, mikä tavoite on yhteistyölle. Jos se on toteuttaa, että on suunniteltu valmiiksi ja jonkun pitäisi vain toteuttaa se. Tai sitten jos on niin, että se otetaan siihen suunnitteluun mukaan, että tavoitteena on myös, ettei itsellä ole esimerkiksi koulutussuunnitteluun liittyvää osaamista. Eli se riippuu vähän siitä tavoitteesta. Mutta kai se yleinen vastaus on, että ottaa riittävän varhaisessa vaiheessa prosessia mukaan.”

”Meidän yhteistyö aika lailla usein liittyy tiettyihin opiskelijoihin, joiden osalta sitten jotenkin se koulun tuki siinä kohtaa, kun opiskelija on työpaikalla, sitä voi aina kehittää paremmaksi. Ja se on todella vaikeaa, kun oppilaitoksilla menee niin huonosti kuin menee, resurssit on niin pienet verrattuna edelliseen aikaan.”

”Totta kai aina voi, järjestämällä sieltä käsin sellaisia mielenkiintoisia koulutuskokonaisuuksia, joihin voisi osallistua. Totta kai voi kehittää.”

Henkilöstön koulutustarpeet

Ravintolat ja kahvilat

Kuinka monella työntekijällä koette olevan välitöntä koulutustarvetta?

Noin puolet yrityksistä kokee, että välitöntä koulutustarvetta ei ole kenelläkään. Muissa yrityksissä koulutustarpeet kohdistuvat johonkin tiettyyn ammattiryhmään. Koko henkilökuntaan ulottuvaa koulutustarvetta on vain yhdellä yrityksellä.

Kuinka monella 2-3 vuoden sisään?

Pidemmällä aikavälillä koulutustarpeen arvioiminen on jo vaikeampaa. Osa ei edelleenkään näe tarvetta koulutukselle eli nykyisten työntekijöiden osaamisen katsotaan olevan riittävällä tasolla. Oman sisäisen perehdytyksen arvioidaan myös olevan riittävää. Noin viidennes taas näkee koulutustarpeen kattavan koko henkilöstön ja osaa rajaa sen koskemaan muutamasta työntekijästä puoleen koko henkilöstöstä.

Entä mille osa-alueille koulutusta tarvitaan?

Koulutusta kaivataan yleisesti niin asiakaspalvelussa kuin tuotetietoudessa. Muuten esiin nostetaan esim. digi-taitoihin liittyvät koulutuksen, joiden tavoitteena on valmentaa työntekijöitä yrityksen käytössä olevien digitaalisten työvälineiden käytössä ja hyödyntämisessä. Myös taloudellisten näkökulmien esim. kannattavuuden huomioiminen omassa työssä nousee esiin. Myös vastuullisuuteen (esim. ruokahävikin huomiointi) liittyvää koulutusta kaipaisi yksittäinen eritys. Myös hygieniapassien uusimiset kuuluvat koulutusten listalle. Esiin tuodaan myös kieliopinnot.

Yhteistyö koulutuksiin liittyvissä asioissa

Ravintolat ja kahvilat

Oletteko tehneet yhteistyötä koulutusasioissa seuraavien tahojen kanssa… ?

1.	Ammatilliset oppilaitokset	Kyllä=5 yritystä	Ei=14 yritystä
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	Kyllä=1 yritystä	Ei=18 yritystä
3.	Yliopistot/korkeakoulut	Kyllä=0 yritystä	Ei=19 yritystä
4.	TE-palvelut	Kyllä=0 yritystä	Ei=19 yritystä
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	Kyllä=1 yritystä	Ei=18 yritystä

Miksi ette ole tehneet yhteistyötä em. tahojen kanssa?

Joko palvelulle ei ole ollut tarvetta, se ei ole soveltunut omiin tarpeisiin. Osa myös vastaa itse kaikista koulutuksista eikä ulkopuoliselle koulutukselle tästä syystä ole ollut tarvetta.

Yhteistyö koulutuksiin liittyvissä asioissa

Ravintolat ja kahvilat

Entä olisitteko kiinnostunut koulutukseen liittyvästä yhteistyöstä tulevaisuudessa? Minkälainen yhteistyö/tuki olisi yrityksellenne hyödyllistä?

Kovin moni ei osaa täsmentää, minkälainen koulutus tai yhteistyö kiinnostaisi tulevaisuudessa. Alla esimerkkejä:

” Mahdollisesti, joo. Jotain IT-alaan liittyvää lyhyttä täsmäkurssia”

”Mahdollisesti. Tässä tietysti tämän meidän liiketoiminnan laatu on sellaista, että meille tullaan usein 18-19 -vuotiaana valkolakkina vähän niin kuin kesätöihin, tai välivuotta viettämään. Toisilla se venähtää elämänpituiseksi uraksi ja osa on vain käymässä ja jatkaa sitten matkaa. Se lisää tätä meidän ammattitaidon kehittämisen haastetta, että osa tietää että he lähtee, kuka armeijaan, kuka opiskelemaan ja muuta. Me ollaan sellainen läpikulkupaikka kuitenkin, meidän työsuhteet on kohtuullisen lyhyitä kuitenkin ja sitten meiltä taas ponnistetaan eteenpäin elämässä. Mutta kyllä meidän vastuuhenkilöiden oppisopimuskoulutuksia ja muita ollaan pohdittu, että voitaisiinko me sitä oppisopimustietä hyödyntää siinä.”

”Ehkä justiinsa sillä, että olisi näitä nykykeittiöön sovellettavia uusia tuulia sieltäkin, koska ammattioppilaitoksissa aika usein on tätä perustyön opettelua ja se kun on hallinnassa, niin sen enempää he eivät pysty tarjoamaan taas.”

Yhteistyö koulutuksiin liittyvissä asioissa

Ravintolat ja kahvilat

Oletteko tehneet yhteistyötä tai hankkineet koulutukseen liittyviä palveluita muilta tahoilta?

Suurin osa ei ollut hankkinut koulutuksia myöskään muilta tahoilta. Alla esimerkkejä hankituista koulutuksista:

- Tuotekoulutuksia esim. panimoiden olutkulutukset
- Rastor Instituutin lähiesimiehen ammattitutkinto. Se oli palvelualojen ammattiliiton kanssa yhteistyöprojekti.
- Työhyvinvointiin, tai semmoiseen työyhteisön ylläpitämiseen liittyviä koulutuksia. (Markus Talvion koulutuksia, Esa Saarisen koulutuksia, Paula Heinosen koulutuksia)
- Ensiapukoulutus

Kokemukset koulutusyhteistyöstä

Ravintolat ja kahvilat

Kuinka hyödylliseksi koitte yhteistyön? (asteikko 5=erittäin hyödyllinen, 1=ei lainkaan hyödyllinen)

1.	Ammatilliset oppilaitokset	(3, 5, 3, 3)	ka. 3,50
2.	AMK (ammattikorkeakoulu)	5	ka. 5,00
3.	Yliopistot/korkeakoulut		
4.	TE-palvelut		
5.	Kunnalliset yrityspalvelut	3	ka. 3,00

Koulutusyhteistyön kehittäminen

Ravintolat ja kahvilat

Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne kehittää/parantaa?

”Ehkä se, että ne olisi vielä enemmän räätälöityjä tietyille ammattiryhmille. Nythän ne on aika sellaisia yleiskoulutuksia. Niin sitten siellä saattaa olla samassa koulutuksessa, jos puhutaan vaikka jostain IT-alan koulutuksesta, siellä saattaa olla vaikka kampaamoalan toimija, tai sitten siellä saattaa olla ravintolan vuoropäällikkö, tai saattaa olla jostain metallifirmasta joku. Ja niiden kaikkien tarpeet on niin erilaisia, että sitten kun on ollut kuulolla noissa jutuissa, niin se vähän hajoaa se… tai minusta tuntuu siltä, että siitä tulee vähän sekavaa välillä siitä kouluttamisesta.”

”Ehkä katsoa siinä yhteistyössä sitä henkilökunnan osaamisprofiilia, yhdessä kartoittamalla sitten niitä jatkokoulutustarpeita.”

Trendit ja tulevaisuus

Trendit ja tulevaisuus

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Digitalisaatio:

Yritysten arjessa digitalisaatio näkyy selvimmin erilaisten järjestelmien (varausjärjestelmä, asiakasrekisteri, kassajärjestelmä, työajanseuranta, kirjanpito ym.) lisääntymisen myötä. Yhä suurempaa osaa yrityksen toiminnoista hallinnoidaan digitaalisten järjestelmien kautta. Tämä luonnollisesti edellyttää sitä, että henkilökunnalla tulee olla riittävät valmiudet järjestelmien käyttöön. Tämä tarkoittaa käyttökoulutusten tarjoamista henkilöstölle ja järjestelmien käytön opastauksen sisällyttämistä uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan.

Myös asiakkaiden käytössä on digitaalisia palveluita ja niiden hallinta koskettaa myös työntekijöitä. Myös osassa työtehtävistä vaaditaan aiempaa minipuolisempaa digiosaamista esim. kommunikoinnissa asiakkaiden kanssa. Myös yritysten sisällä on käytössä sisäisiä digitaalisia viestintäkanavia.

Digitaalisuus on myös muuttanut rekrytointia avaamalla uusi rekrytointikanavia (mm. mainonta Instagramissa ja Facebookissa).

Yritykset kuitenkin kokevat, että tänä päivänä suurimmalla osa on varsin hyvät perusvalmiudet. Koulutustarve on kuitenkin ilmeinen esim. yrityskohtaisten järjestelmien osalta.

Trendit ja tulevaisuus

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet:

Se osa työstä, joka liittyy asiakaspalveluun hotellissa ja sen ravintoloissa ei välttämättä ole kokenut suuria muutoksia, joka edellyttäisi uudenlaista osaamista työtekijöiltä. Vastaajat kuitenkin nostavat esiin esim. nopeutuneen temmon eli sen, että asiat tulee tehdä aiempaa nopeammin, tilanteet muuttuvat yllättäen jne. Tämä edellyttää rekrytoinnin näkökulmasta tiettyjen henkilökohtaisen ominaisuuksien painottamista. Tällaisia voisivat olla esim. paineensietokyky, oma-aloitteisuus ja ripeys.

Osaamisen yhteydessä nousee kuitenkin esiin vielä uudelleen digitaitojen tärkeys. Tämä nousee esiin esim. rekrytoitaessa henkilöstöä markkinointi- ja myyntitehtäviin. Näissä tehtävissä vaaditaan aivan uudenlaista osaamista, jota nykyisillä työntekijöillä ei välttämättä ole. Vaihtoehtoisesti pitäisi olla mahdollisuus kouluttaa nykyisiä työntekijöitä esim. digi- ja somemarkkinoinnin osalta.

Trendit ja tulevaisuus

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen:

Majoitusala mielletään helposti alaksi, jolle tullaan ”ensimmäiseen työpaikkaan”. Työnantajan näkökulmasta tämä on mahdollisuus ja haaste. Monet mainitsevat urapolkujen mahdollistamisen ja jatkuvan kehittymisen, mikä mahdollistaa siirtymisen työtehtävästä toiseen tai etenemisen yrityksen sisällä. Toisaalta halutaan myös rakentaa toimenkuvia niin, että työtehtävät saattavat jakautua useamman kokonaisuuden kesken yhden perinteisen työroolin sijaan. Yritykset ovat tiedostaneet, että voidakseen pitää hyvät ja halutut työntekijät, heille pitää tarjota mahdollisuuksia vaihtaa työtehtäviä.

Oman haasteensa luovat työntekijät, jotka eivät tietoisesti halua sitoutua pitkäksi aikaa samaan työnantajaan ja omasta halustaan tekevät lyhyempiä työpätkiä, lyhyempää päivää tai tekevät työtä opiskelujen ohella. Tämä tuo uusia haasteita henkilöstösuunnitteluun, sillä tilanteet saattavat muuttua nopeasti ja uudet rekrytointitarpeet tulevat eteen yllättäen.

Trendit ja tulevaisuus

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen:

Osa yrityksistä työllistää tälläkin hetkellä hyvin eri-ikäisiä henkilöitä ja ikääntymisessä ei työnantajan näkökulmasta ole ongelmia. Eläköityville työntekijöille halutaan myös mahdollisuuksien mukaan tarjota mahdollisuus työskennellä osa-aikaisena eläkkeelle siirtymisen jälkeen. He ovat yrityksen näkökulmasta arvokas resurssi, jonka avulla selvitään esim. ruuhkahuipuista. Osa on myös havainnut, että työnhakijoiden joukossa on aiempaa enemmän ikääntyneempiä henkilöitä. Eli majoitusala kiinnostaa myös iäkkäämpiä työnhakijoita.

Esiin nousevat myös aiemminkin mainitut urapolut yrityksen sisällä. On luonnollista, että työntekijä siirtyvät uralla edetessään ja ikääntyessään esim. toimistotehtäviin pois raskaammista asiakaspalvelutehtävistä.

Majoitusalalla asiakkaiden kansalaisuudet ovat moninaiset. Tästä johtuen alla työskentelevät ovat jo tästä johtuen tottuneet työskentelemään monikulttuurisessa ympäristössä. On luontevaa, että myös työympäristössä on totuteltu eri kulttuureista tuleviin työntekijöihin ja tässä ei nähdä ongelmaa. Toki tämä vaatii niin työnantajan kuin työntekijöiden näkökulmasta ymmärrystä ja valmiuksia tulla toimeen eri kulttuuritaustaisten henkilöiden kanssa. Kielitaito ja sen riittävyys työtehtäviin nähden nousee tärkeäksi tekijäksi. Esim. asiakaspalvelutehtävissä työskentelevillä tulee olla riittävä suomenkielentaito.

Trendit ja tulevaisuus

Majoituspalveluita tarjoavat yritykset

Minkälaista tukea/toimenpiteitä/palveluita toivoisitte ”yhteiskunnalta” edellä mainittujen trendeihin liittyen?

Toiveet keskittyvät paljon maahanmuuttajataustaisiin työntekijöihin. Apua kaivattaisiin jo rekrytointivaiheessa, sillä joihinkin tehtäviin (esim. kokki) ei löydy muuten sopivia tekijöitä ja työperäinen maahanmuutto nähdään tähän ratkaisuna.

Riittävän kielitaidon takaaminen maahanmuuttajataustaisille henkilöille järjestämällä koulutusta nähdään myös tärkeäksi. Kielitaidon ohella tuodaan esiin myös tarve perusasioiden koulutukseen esim. työttömyysturvaan liittyvissä asioissa. Näiden ei koeta olevan työnantajan vastuulla.

Oppilaitosyhteistyö on majoitusalan yrityksille äärimmäisen tärkeää. Tämän vuoksi toivotaankin, että toimialaa pyrittäisiin myös yhteiskunnan taholta tekemään nuorille mahdollisemman houkuttelevaksi. Näin varmistetaan, että jatkossakin koulutukseen hakeutuu myös riittävästi nuoria.

Ikääntyneempien työntekijöiden näkökulmasta muutamat toivoivat tukea perusdigivalmiuksien kouluttamissa. Nuorilla ne ovat luonnostaan ja niitä myös vahvistetaan oppilaitosten toimesta. Iäkkäämmät työntekijät voivat jäädä jälkeen ellei heille ole sopivaa tukea tarjolla.

Trendit ja tulevaisuus

Ravintolat ja kahvilat

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Digitalisaatio:

Yrityksistä suurimman osan arjessa digitalisaatio näkyy jollain tasolla. Toki joukossa on muutamia, joiden mielestä se ei omaa yritystä vielä kosketa.

Digitalisaatio näkyy lähes kaikilla kassa- ja maksupäätteisiin liittyen. Yrityksillä on myös käytössään tilaus- ja varausjärjestelmiä. Monet ovat viime aikoina aloittaneet myös yhteistyön tilaustenkuljetusyritysten kanssa (esim. Wolt ja Foodora). Näiden järjestelmien hallinta on ensisijaisen tärkeää yrityksen liiketoiminnan kannalta ja edellyttää vähintään perusdigitaitojen hallintaa työntekijöiltä.

Digitaalisuus on myös muuttanut rekrytointia avaamalla uusi rekrytointikanavia (mm. mainonta Instagramissa ja Facebookissa). Kaikilla yrityksillä ei vielä ole valmiuksia näiden kanavien hallintaan.

Myös digi- ja some-markkinoinnin välttämättömyys on tiedostettu ja tähän tulee henkilöstöllä olla osaamista, mikä vielä tällä hetkellä on osalle haaste. On yrityksiä, joissa esim. some-markkinointi on toimipaikkakohtaista eli jokaisella toimipaikalla on omat sosiaalisen median tilinsä, joissa pitää olla aktiivinen.

Rekrytoinnissa on tulee jatkossa huomioida myös hakijan digiosaamisen taso. Yritykset kuitenkin kokevat, että tänä päivänä suurimmalla osa nuorista on varsin hyvät perusvalmiudet. Koulutustarve on kuitenkin ilmeinen esim. nykyisten ikääntyneempien työntekijöiden kohdalla.

Trendit ja tulevaisuus

Ravintolat ja kahvilat

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet:

Yritykset myöntävät, että nykyään rekrytoitavien henkilöiden tulee vastata yritysten toiminnassa tapahtuneisiin muutoksiin. Toimenkuvat ovat monipuolistuneet eli työntekijöiden tulee olla enemmän moniosaajia ja olla motivoituneita tekemään hyvin monenlaisia työtehtäviä. Heiltä vaaditaan enemmän, heidän pitää osata enemmän ja pitää olla kykeneviä oppimaan enemmän.

”Maailma muuttuu ja pitää osata myös muuttua sen mukana, niin kyllä se myös näkyy siinä, että ei voida enää rekrytoida samalla tavalla ja samanlaiset taidot osaavia ihmisiä, kuin vaikka 5 vuotta sitten. Nyt ihmisen pitää olla vielä enemmän, mitä se on ollut 5 vuotta sitten. Pitää olla enemmän taitoja ja enemmän tietoa”

Trendit ja tulevaisuus

Ravintolat ja kahvilat

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen:

Ravintola-alalla työurien pirstaloituminen ei ole uusi ilmiö, vaan tavallaan hyväksytty, toimialakohtainen ilmiö. Ala työllistää perinteisesti paljon opiskelijoita tai henkilöitä, jotka tekevät työtä jonkin toisen päätyönsä ohella. On myös tyypillistä, että työntekijöillä on useampi työpaikka. Tämä toki voi olla yritykselle haasteellista työvuorojen suunnittelun näkökulmasta. Työantajat ovat myös tavallaan kilpailemassa keskenään työntekijän työtunneista.

Monet haastateltavat kutsuvat ravintola-alaa ”läpikulkualaksi”, sillä alalta on matala kynnys siirtyä muille aloille. Työnantajan haasteena on yrittää sitouttaa hyvät työntekijät ja saada heidät jäämään mahdollisimman pitkäksi aikaa.

”Siinä mielessä kyllä näkyy tavallaan positiivisena asiana, että meidän on helppoa saada vaikka noihin meidän tapahtumiin niitä kaksikymppisiä opiskelijoita, jotka haluavat tulla tekemään niitä hommia, koska ne tarvitsevat rahaa. Mutta sitten haaste on se myös, että ne eivät… ne todella nopeasti vaihtavat hommia sitten, koska ne saavat jostain ehkä vähän parempipalkkaisen duunin.”

”Kyllä, kyllähän se että tavallaan miten ihmiset ovat käytettävissä, kuinka paljon he pystyvät työskentelemään. Esimerkiksi se vaikuttaa meihin aika paljonkin. Meidän pitää punnita tavallaan se että kannattaako meidän palkata joku ja mikä se hänen tuottavuus on, jos henkilö esimerkiksi pystyy tekemään yhden 6 tunnin työvuoron kolmen viikon aikana, että mikä se hyöty siitä on työnantajalle ja kuinka pitkäksi aikaa se työntekijä todennäköisesti sitoutuu.”

Trendit ja tulevaisuus

Ravintolat ja kahvilat

Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen. Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?

Väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen:

Vaikka ravintola-ala on perinteisesti työllistänyt paljon nuoria, niin yritykset suhtautuvat hyvin myönteisesti ajatukseen myös iäkkäämpien työntekijöiden rekrytoinnista. Osa yrityksistä työllistää tälläkin hetkellä hyvin eri-ikäisiä henkilöitä ja ikääntymisessä ei työnantajan näkökulmasta ole ongelmia. Osa on myös havainnut, että työnhakijoiden joukossa on aiempaa enemmän ikääntyneempiä henkilöitä. Ikääntyneet myös nähdään mahdollisuudeksi rekrytoinnin näkökulmasta, jos ala tulevaisuudessa houkuttelee nuoria aiempaa vähemmän

Vain muutamat mainitsevat alan fyysisen rasittavuuden ja toteavat, että hyvä fyysinen kunto on edellytys työssäjaksamiselle.

Osa nostaa myös esille asiakaskunnankin ikärakenteen nyt ja tulevaisuudessa, jolloin ikääntyneemmätkin henkilöt soveltuvat hyvin esim. asiakaspalvelutehtäviin.

Väestön monimuotoistumien ei juurikaan tuntunut vaikuttaneen. Toki, tämä johtunee siitä, että ravintola-ala on perinteisesti työllistänyt monikulttuuriset taustat omaavia henkilöitä. Tuoreen maahanmuuttajan rekrytointi sen sijaan koettiin monimutkaiseksi mm. lupa-asioiden vuoksi.

Trendit ja tulevaisuus

Ravintolat ja kahvilat

Minkälaista tukea/toimenpiteitä/palveluita toivoisitte ”yhteiskunnalta” edellä mainittujen trendeihin liittyen?

Toiveet olivat varsin moninaisia. Mikroyrittäjän näkökulmasta toivottiin mahdollisuutta jakaa ajatuksia ja oppia uutta alan muiden yrittäjien kanssa. Tähän toivottiin ”vertais-foorumia”.

Huolta kannettiin myös siitä, että alalle koulutetaan aiempaa vähemmän nuoria. Tähän toivottiin alan houkuttelevuuden lisäämistä ja esimerkiksi kaksoistutkinnot voisivat olla ratkaisu tähän. Alalle myös ehdotettiin uutta tutkintoa, joka valmistaisi erityisesti monipuolisiin asiakaspalvelutehtäviin.

Myös koulutusmahdollisuudet olivat toiveena, mutta koska suuri osa alan yrityksistä on pieniä, näiden koulutusten tulisi olla kohtuuhintaisia tai tuettuja. Koulutukset olisi myös hyvä voida halutessa suorittaa työn ohessa.

TE-toimistolta toivottaisiin koulutusta työnhakijoille, joka valmentaisi heitä työnhakutilanteeseen.

Iäkkäämpien työntekijöiden palkkaamiseen toivottiin yrityksille vastaava kannustinta, kuten nuorten ja pitkäaikaistyöttömien palkkaamiselle.

Haastattelurunko

Haastattelurunko

I Taustatiedot

- Kerro hieman omasta työstäsi, mikä on roolisi yrityksessänne? (Tämä toimii ns. lämmittelykysymyksenä, jonka avulla välitön keskusteleva tunnelma heti alkuun).
- Kuinka luonnehtisit yrityksenne tulevaisuuden näkymiä tällä hetkellä?

II Henkilöstömäärä

- Mikä on yrityksenne henkilöstömäärä tällä hetkellä?
- Entä, mikä tavoitteena oleva työntekijämäärä vuoden kuluttua?
- Entä kolmen vuoden kuluttua?
- Onko yrityksenne joutunut irtisanomaan tai lomauttamaan työntekijöitä kuluneen vuoden aikana?

JOS KYLLÄ:

- Kuinka monta työntekijää on irtisanottu/lomautettu?
- Kuinka monta työntekijää on tällä hetkellä lomautettuna?
- Mikä on oman arviosi mukaan työntekijöiden keskimääräinen ikä tällä hetkellä?
- Kuinka monta työntekijää on siirtymässä eläkkeelle 3 vuoden sisällä?
- Ovatko työntekijänne ns. omia työntekijöitä (työsuhteessa yritykseen) vai käytättekö myös vuokratyövoimaa?

JOS KÄYTTÄÄ VUOKRATYÖVOIMAA:

- Jos käytätte vuokratyövoimaa, kuinka suuri on vuokratyövoiman osuus koko henkilöstöstä?
- Kuinka uskotte vuokratyövoiman käytön kehittyvän tulevaisuudessa?

Haastattelurunko

II Rekrytointi

- **Minkälaisia toimenkuvia/ammattinimikkeitä yrityksessänne on?** (esim. ravintola: salihenkilökunta, kokit, keittiöapulaiset ym.)
- **Jos ajattelet yrityksen rekrytointitarvetta tulevaisuudessa, kuinka arvioisit sitä ammattinimikkeittäin:**
  1. (määrällinen) tarve 6kk
  2. 2-3 vuoden sisään
- **Miten kuvaisit eri ammattinimikkeittäin tärkeimpiä kriteereitä osaamisen suhteen? Mitkä taidot ovat välttämättömiä ja mitä painotatte rekrytoinnissa? Entä mitä muita taitoja/osaamista arvostatte?**
- **Onko yrityksellänne ollut ollut rekrytointiin liittyviä ongelmia? Minkälaisia ongelmia?**

HAASTATTELIJA: PYRI SELVITTÄMÄÄN REKRYTOINTIIN LIITTYVÄT ONGELMAT AMMATTINIMIKKEITTÄIN.

SYITÄ VOIVAT OLLA MM.: EI SOPIVIA HAKIJOITA, PUUTTEELLINEN TYÖKOKEMUS, PUUTTEELLINEN KIELITAITO, PUUTTEELLISET TIETOTEKNISET TAIDOT

PYRI SELVITTÄMÄÄN MAHDOLLISIMMAN TARKKAAN MINKÄLAISIA ONGELMIA ON/ON OLLUT AIEMMIN JA TULEE OLEMAAN TULEVAISUUDESSA.

- **Oletteko tehneet yhteistyötä rekrytointiasioissa seuraavien tahojen kanssa…**
  1. Ammatilliset oppilaitokset
  2. AMK (ammattikorkeakoulu)
  3. Yliopistot/korkeakoulut
  4. TE-palvelut
  5. Kunnalliset yrityspalvelut

JOS EI OLE TEHTY YHTEISTYÖTÄ:

- **Miksi ette ole tehneet yhteistyötä em. tahojen kanssa?**
- **Entä olisitteko kiinnostunut yhteistyöstä tulevaisuudessa? Minkälainen yhteistyö/tuki olisi yrityksellenne hyödyllistä?**
- **Oletteko tehneet yhteistyötä tai käyttäneet muiden tahojen palveluita rekrytointiin liittyvissä asioissa?**

Haastattelurunko

JOS ON TEHTY YHTEISTYÖTÄ:

- **Kuinka hyödylliseksi koitte yhteistyön?** (asteikko 5=erittäin hyödyllinen, 1=ei lainkaan hyödyllinen)
    1. Ammatilliset oppilaitokset
    2. AMK (ammattikorkeakoulu)
    3. Yliopistot/korkeakoulut
    4. TE-palvelut
    5. Kunnalliset yrityspalvelut
- **Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne kehittää/parantaa?**

III Nykyisen henkilöstön osaaminen & koulutustarpeet

HAASTATTELIJA: PYRI SELVITTÄMÄÄN KOULUTUSTARPEET AMMATTINIMIKKEITTÄIN

- **Kuinka monella työntekijällä koette olevan välitöntä koulutustarvetta?**
- **Kuinka monella 2-3 vuoden sisään?**
- **Entä mille osa-alueille koulutusta tarvitaan?**
- **Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät syyt koulutustarpeelle?**
- **Oletteko tehneet yhteistyötä koulutusasioissa seuraavien tahojen kanssa… ?**
    1. Ammatilliset oppilaitokset
    2. AMK (ammattikorkeakoulu)
    3. Yliopistot/korkeakoulut
    4. TE-palvelut
    5. Kunnalliset yrityspalvelut

Haastattelurunko

JOS EI OLE TEHTY YHTEISTYÖTÄ:

- Miksi ette ole tehneet yhteistyötä em. tahojen kanssa?
- Entä olisitteko kiinnostunut koulutukseen liittyvästä yhteistyöstä tulevaisuudessa? Minkälainen yhteistyö/tuki olisi yrityksellenne hyödyllistä?
- Oletteko tehneet yhteistyötä tai hankkineet koulutukseen liittyviä palveluita muilta tahoilta?

JOS ON TEHTY YHTEISTYÖTÄ:

- Kuinka hyödylliseksi koitte koulutukseen liittyvän yhteistyön? (asteikko 5=erittäin hyödyllinen, 1=ei lainkaan hyödyllinen)
    1. Ammatilliset oppilaitokset
    2. AMK (ammattikorkeakoulu)
    3. Yliopistot/korkeakoulut
    4. TE-palvelut
    5. Kunnalliset yrityspalvelut
- Kuinka yhteistyötä voisi mielestänne vielä kehittää/parantaa?

IV Trendit ja tulevaisuus

- Tulevaisuuden trendejä työelämässä ovat mm. digitalisaatio, yhä nopeammin muuttuvat osaamistarpeet, työurien pirstaloituminen / työnteon muotojen moninaistuminen, väestön ikääntyminen & monimuotoistuminen.

HAASTATTELIJA: PYRI SELVITTÄMÄÄN KUNKIN TRENDIN OSALTA…

- Miten näkyy/on näkynyt yrityksen työvoiman saatavuudessa, rekrytoinnissa ja koulutustarpeissa?
- Millaisia tarpeita yrityksellä on/tulee olemaan teemaan liittyen? (esim. osaaminen, tulevat rekrytoinnit yms.)
- Minkälaista tukea/toimenpiteitä/palveluita toivoisitte ”yhteiskunnalta” edellä mainittujen trendeihin liittyen?
- Lopuksi, tuleeko mieleesi vielä jotain, joka liittyy käsittelemiimme teemoihin?