



Keskustelua

Koulutuksen mitoitukset uusiksi

Miten käy matkailualan?

Timo Toivonen
Turun kauppakorkeakoulu

Johdanto

Opetusministeriö julkisti 26.4.2007 “alustavan laskelman koulutustarjonnan tavoitteista vuodelle 2012” (Koulutus ja tutkimus 2007–2012). Raportti sisältää laskelmia eri alojen koulutustarpeesta, ja laskelmat perustuvat kolmeen työvoimatarpeen tulevaisuusskenaarioon ja kolmeen valmistumisprosenttivaihtoehtoon. Raportin yleinen sanoma on, että yliopistollista koulutusta tulee lähivuosina rankasti vähentää, ammatillista lisätä ja ammattikorkeakoulutus säilyisi kokonaisuutena ennallaan. Raportissa on monissa tapauksissa tehty hyvinkin yksityiskohtaisia laskelmia koulutus-tarpeista.

Matkailun osalta laskelman mukaan nykyisen vajaan 850 ammattikorkeakoulututkintoa opiskelemaan aloittavan sijasta tulevina vuosina otettaisiin sisään vain 190–220 uutta opiskelijaa. Vähennys olisi siis radikaali. Yliopistoissa koulutus sen sijaan voisi laskelman mukaan vähän lisääntyäkin nykyisestä vajaan 40:stä jopa 60:en. Volyymi olisi joka tapauksessa varsin vaatimaton. Majoitus- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulutus sen sijaan säilyisi laskelman mukaan koko lailla ennallaan eli aloittavia tulisi tästä vuodesta lukien olemaan 380–440 riippuen keskeyttäneiden määrästä ja työvoiman kehitystrendeistä. Tämän kirjoittaja lähetti tiedon raportista Suomen matkailututkimuksen seuran jäsenille ja kehotti keskusteluun. Syntyikin varsin runsas sähköpostiviestien vaihto. Tämä kirjoitus perustuukin huomattavilta osin juuri näihin viesteihin kuten myös kiireen vuoksi pitämättä jääneeseen Matkailututkimus-seuran vuosikokousesitelmään.

Nykyinen tilanne

Ihmetystä herättävä seikka laskelmassa on se, että siinä majoitus- ja ravitsemisala ja matkailu ovat erotetut toisistaan, ja saatu kummallekin erilaiset aloittaneiden

opiskelijoiden määrät. Kuitenkin ammattikorkeakouluja koskevassa Opetusministeriön AMKOTA-tilastoissa matkailu-, ravitsemis- ja talousala ilmoitetaan yhtenä kokonaisuutena. “Talousalallakin” on varmasti monessa tapauksessa kytköksiä matkailuun, sillä esimerkiksi Turun ammattikorkeakoulun “Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman” kolmesta suuntautumisvaihtoehdosta kaksi on vahvasti sidoksissa matkailuun. Sama tilanne on ainakin Vaasan ammattikorkeakoulussa. Yleiset liiketaloudelliset koulutusohjelmat eivät kuulu “talousalaan”, vaan ne ovat AMKOTA:ssa omana ryhmänään. On myös huomattava, että ammattikorkeakouluissa matkailun ja muun vapaa-ajan koulutus eivät näyttäisi liittyvän yhteen, vaan vapaa-aikaa koskeva koulutus on yhdistetty yleensä liikunta-alaan. Siksi matkailu-, ravitsemis- ja talousala ei sisällä kaikkea matkailun koulutusta.

Matkailun ja toisaalta majoitus- ja ravitsemistoiminnan erottaminen toisistaan onkin Antti Honkasen mukaan perusteetonta. Ammattikorkeakouluissa matkailuopetuksen juuret ovat vanhoissa järjestelmissä, jossa hotelli- ja ravintola-alan työntekijät valmistuivat hotelli- ja ravintola-alan oppilaitoksista. Vastaavasti matkatoimistovirkailijat valmistuivat kauppappilaitosten matkailun erikoistumislinjoilta ja muita matkailun ammattilaisia ei uskottu olevankaan. Nykyään matkailun käsite on kuitenkin laajentunut koskemaan muitakin työtehtäviä kuin matkatoimistoja. Esimerkiksi hotelleissa lähes kaikki asiakkaat ovat matkailijoita. Honkanen epäileekin vahvasti, että raportissa matkailu ymmärretään varsin suppeasti keskittyen lähinnä matkatoimistovirkailijoihin, ohjelmanpalveluiden työntekijöihin ja ehkä matkailuorganisaatioiden työntekijöihin. Puhuttaasti näistä laskemalla on varsin helppo päätyä tämän tyyppiisiin tuloksiin. (Honkanen 26.4.2007.)

Mutta laskelman oikeutusta on aluksi tarkasteltava nykytilanteen perusteella. Opetushallituksen OPTI-tietokannasta voidaan löytää ammattikorkeakoulujen matkailun koulutusohjelmien aloituspaikat vuodesta 2000 alkaen (taulukko 1). Kyse on siis koulutusohjelmista, ja niinpä esimerkiksi Turun ammattikorkeakoulun “palvelujen tuottamisen ja johtamisen” koulutusohjelman matkailun suuntautumisvaihtoehto puuttunee.

Vuosi	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
	1173	871	912	881	1007	978	943	880

Lähde: Opetushallituksen oppilaitostietojärjestelmä OPTI
<http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,438,21762>

Taulukko 1. Ammattikorkeakoulujen matkailualan opinto-ohjelmien aloituspaikat 2000-2007

Joka tapauksessa voimme nähdä, että aloituspaikkojen luku on ollut vuoden 2004 jälkeen lievässä laskusuunnassa, joten koulutettavien määrä ei ainakaan ole lisääntymässä.

OPTI-tietokannasta emme kuitenkaan voi saada kuin tietoja kuin aloituspaikoista. Sen sijaan poimimalla lukuja kustakin matkailun koulutusohjelmasta ja suuntautumisvaihtoehdosta eri ammattikorkeakouluissa saataisiin tietoa hakeneista, valmistuneista yms. Mutta kuten edellä todettiin, tällainen kova työ ei antaisi oikeaa kuvaa matkailun koulutustarpeista. Siksi käytämme AMKOTA-tietokantaa, jossa siis matkailu kuuluu yhteen majoitus- ja ravitsemistoiminnan sekä talousalan kanssa. Viimeksi mainittu ala hieman sotkee tarkastelua. Taulukosta 2 voimme nähdä ensinnäkin matkailu-, ravitsemis- ja talousalalle hakeneiden opiskelijoiden määrän. Voimme havaita, että hakijoiden määrä kasvoi vuosina 1997–1999, mutta on sen jälkeen vakiintunut

vuosi	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
hakeneet	6516	7521	7761	7563	7919	7722	8080	8202	7936	8103
aloittaneet	1385	1513	1915	1897	2149	2128	2182	2168	2169	2138
tutkinnot	189	199	340	460	797	1159	1485	1458	1432	1429
Päätoimisetopettajat (htv)	**	**	206	203	242	282	283	299	291	298
hakeneet/aloittaneet	4,7	5,0	4,1	4,0	3,7	3,6	3,7	3,8	3,7	3,8

** tieto puuttuu

Lähde: AMKOTA tietokanta. Opetusministeriö

Taulukko 2. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan hakeneet, aloittaneet ja valmistuneet opiskelijat sekä opettajat ammattikorkeakouluissa 1997-2006

noin 8 000:en. Vastaavan tyyppinen kehitys on tapahtunut aloittaneiden määrässä, joka vakiintui runsaaseen 2 100:an vuonna 2001. Valmistuneiden määrä ammattikorkeakouluissamme matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla vakiintui luonnollisesti vasta pari vuotta myöhemmin kuin aloittaneiden määrä eli vuonna 2003 runsaaseen 1 400:an. Erittäin suotuisaa kehitystä on tapahtunut aloittaneiden ja valmistuneiden suhteessa: yhä useampi valmistuu. Kaikkein voimakkain muutos tapahtui opettajien määrässä, sillä viidessä vuodessa vuodesta 1999 vuoteen 2004 opettajien määrä kasvoi nopeasti 206:sta liki kolmeen sataan.

Hakeneiden määrä aloittaneita kohti oli 1997 ja 1998 jonkin verran korkeampi (4,7 ja 5,0) kuin myöhemmin, mutta suuria heittoa ei ole ollut. Jos tilannetta verrataan Isoon Britanniaan, niin vaihtelun havaitaan siellä olleen huomattavasti suurempi. Vuonna 1995 koulutukseen hakeneita hyväksytyjä kohti oli 10,9 mutta vuonna 2002 enää 4,5. Kehitys näyttää aiheutuneen pääosin koulutuspaikkojen lisääntymisestä mutta myös hakijoiden määrän laskusta (1993–2003. Critical incidents). Mitään tällaista ei siis näytä tapahtuneen Suomessa.

Jos arvioimme, että noista 1 400 matkailu, majoitus-, ravitsemis- ja talous-aloilla viime vuosina valmistuneesta tuhatkin on saanut matkailuun painottuvan koulutuksen, niin on vaikea sanoa, kuinka paljon tuossa on liikaa. Havaksen & aliin "Matka 2020"-tutkimuksen kyselyn mukaan jopa 38 % vastanneista ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneista sanoi olevansa koulutustaan vastaamattomassa työssä ja muulla kuin matkailualalla (2006, 59). Tältä kannalta katsoen koulutusta siis pitäisi vähentää. Mutta toisaalta tiedämme, että matkailu työllistää noin 60 000 ja työvoiman kysyntä

on nykynäkymien mukaan nousussa, koska matkailu on ollut viime vuosina kasvussa. Kestäisi siis vuosikymmeniä ennen kuin matkailualan ihmisistä esimerkiksi puolet olisi ammattikorkeakoulun käyneitä. Kun työvoiman vaihtuvuuskin lienee matkailualalla melko suurta, niin koulutus ei näyttäisikään mitenkään voimakkaasti ylimitoitetulta.

Duaalimalli

Suomessa on tähän asti koulutuksessa noudatettu niin sanottua duaalimallia, jossa yliopistoilla on oma tieteellinen tehtävänsä ja ammattikorkeakouluilla oma soveltava tehtävänsä. Duaalimalli on kirjattu myös nykyisen hallituksen ohjelmaan. Kuitenkin on merkkejä siitä, että duaalimalli on murtumassa. Esimerkiksi Åbo Akademi on yksi Ab Utbildning Sydvästin osakkeenomistajista. Savonlinnassa MAVY ja ammattikorkeakoulu toimivat saman katon alla, ja yhteistoimintaa on vielä ainakin Lappeenrannassa, Oulussa ja Turussa. Esimerkiksi Turun kauppakorkeakoulun ja Turun ammattikorkeakoulun välillä on sellaista yhteistoimintaa, että ammattikorkeakoulu järjestää englanninkielisen laskentatoimen peruskurssin, johon myös Turun kauppakorkeakoulun vaihtoopiskelijat voivat osallistua. Turun kauppakorkeakoulussa ei ole englanninkielisen laskentatoimen peruskurssin kysyntää siinä määrin, että oma kurssi kannattaisi järjestää. Tällainen yhteistyö ei muuta duaalimallia. Mutta ennusteeni on, että duaalimalli nimenomaan matkailukoulutuksen osalta murtuu paljon laajemmin ja nimenomaan ammattikorkeakoulun suuntaan.

Yhtenä osoituksena tästä ovat kolmea kärkihanketta koskevat mietinnöt yliopistojen yhdistämisistä ja yhteistyön lisäämisestä. Ne valmistuivat helmikuussa 2007. Yksi näistä oli ”Huippuyliopisto” -hanke, jossa kyseessä oli Helsingin kauppakorkeakoulun, Taideteollisen korkeakoulun ja Teknillisen korkeakoulun yhdistäminen (Teknillisen korkeakoulun, Helsingin kauppakorkeakoulun ja Taideteollisen korkeakoulun yhdistyminen uudeksi yliopistoksi 2007). Toisessa oli kyseessä ”Huippukeskittymä”, ja se koski Turun yliopiston ja Turun kauppakorkeakoulun konsortiota (Turusta tieteen huippukeskittymä 2007). Kolmas mietintö kosketteli ”Tulevaisuuden yliopistoa” tai ”Liittoyliopistoa”, ja se käsitteli Joensuun yliopiston ja Kuopion yliopiston yhteistoimintaa (Itä-Suomen yliopisto - tulevaisuuden yliopisto ajassa 2007). Mietinnöissä puhutaan laajasti eri yliopistojen vahvuuksista ja yhteistyömahdollisuuksista, mutta vain Itä-Suomen yliopiston mietinnössä puhutaan matkailusta ja siinäkin vain maininnalla, että Savonlinnan kampus on mukana matkailun ja elämysuotannon kansallisessa osaamiskeskusohjelmassa.

Toinen seikka, mikä puhuu matkailualan yliopistollisen koulutuksen vähentämisen puolesta, on vielä vuoden 2006 loppukesällä Opetusministeriössä kaavailtu matkailun yliopisto-opetuksen lopettaminen ja sen siirtäminen kokonaan ammattikorkeakouluihin (Helsingin Sanomat 21.8.2006). Kun nyt kuitenkin koulutustarvemuistiossa kaavillaan yliopistollisen pääaine-koulutuksen lisäämistä, niin kertooko tämä myös Opetus-

ministeriön toiminnan tempoilevuudesta? Joka tapauksessa matkailualan yliopistollisen koulutuksen lisäämistä voidaan perustella ensinnäkin sillä, että ainakin jollakin osalla matkailualan opettajista tulee olla akateeminen koulutus. Mutta on esitetty, että työelämä ei yliopistokoulutuksen saaneiden osaamista näyttäisi kaipaavan (Lassila 30.4.2007). Voitaisiin sanoa, tällä hetkellä tilanne on tällainen, mutta voidaan kysyä, eikö matkailuun liittyvien suuryritysten johtohenkilöllä tai asioista päättävillä virkamiehellä pitäisi olla matkailualan koulutusta? Mutta toisaalta, onko akateeminen liiketoimintaosaamisen matkailukoulutus välttämätöntä?

Kolmanneksi seikaksi sen puolesta, että matkailualan koulutus kuuluu nimenomaan ammattikorkeakouluun, voidaan mainita koulutuksen sisältö. Ammattikorkeakoulut haluaisivat mielellään statuksen, joka olisi lähempänä yliopistoa. Yliopistollisen koulutuksen oleellinen osa on tieteellinen koulutus ja sen perusteella tehtävä tutkimustyö. Kuitenkin valmistuneita restonomeja koskevan kyselyn perusteella opinnäytetyö koettiin hyödyttömämmäksi osaksi opintoja kuin mikään muu opintokokonaisuus. Hyödyllisimmiksi koettiin sellaisten pragmaattisten valmiuksien antajat kuten ATK-taitojen ja kielten opetus (Havas & alii 2006, 63). Eli tältä kannalta katsoen tutkimusvalmiuksien ja tutkimuksenteon painottaminen ei ole perusteltua. En tiedä, onko Matkailun verkostoyliopiston (MAVY) tai Lapin yliopiston opiskelijoille tehty vastaavia opintokokonaisuuksia koskevia kyselyjä, mutta en pitäisi kummallisena, jos vastaukset olisivat samansuuntaisia. Eli innostus tieteeseen ei ole ehkä matkailun opiskelijoiden päällimmäisiä kiinnostuksen kohteita millään opintoasteella.

Koulutuksen tuleva suunta

On muistettava, että Opetusministeriön “Koulutus- ja tutkimus 2007–2012” –selvityksen mukaan matkailualan ammattikorkeakoulutus ei ole ainoa alue, jonka koulutusta kaavaillaan vähennettävän. Yliopistokoulutus vähenisi kauttaaltaan vain joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta (esim. oikeustieteet ja lääketiede), ja sen sijaan ammatillinen koulutus lisääntyisi, kuten jo edellä mainittiin. Tällaista suunnitelmaa vastaan puhuu ainakin kaksi seikkaa.¹

¹ Tuon 26.4.2007 ilmestyneen “Koulutus ja tutkimus 2007-2012” –julkaisun jälkeen 29.6.2007 Opetusministeriö julkisti samannimisen muistion alaotsikkonaan “Luonnos 29.6.2007”. Tämän muistion lopussa liitteessä 2 on “alustava laskelma” aloittajista vuonna 2012. mutta karkeammalla aggregaattitasolla kuin edellisessä julkaisussa (esimerkiksi “Matkailu-, ravitsemis- ja talousala”). Luvut ovat kuitenkin taulukon alustavassa laskelmassa samat kuin edellisessä julkaisussa, mutta liitteessä 2 on myös “aloittajatavoite vuonna 2012”. Ammattikorkeakoulujen aloittajatavoite edellä mainituilla aloilla on reilusti suurempi kuin alustava laskelma (1 300 vs. 890). Yliopistokoulutuksen tavoite on taas matalampi kuin alustava laskelma (100 vs. 130). Merkillistä on, että tähän liitteeseen 2 ei ollenkaan viitata tekstissä, ja niinpä aloittajatavoitteiden laskentaperusteet jäävät hämärän peittoon. Siksi niitä ei tässä kirjoituksessa voi myöskään enempää käsitellä.

Ensimmäinen näistä on aluepolitiikka, mihin Jarmo Ritalahtikin viestissään viittaa (30.4.2007). Koulutuksen alueellista jakaumaa kaavaillaan Havaksen & aliin tutkimuksessa siten, että koulutuksen laajuus määräytyisi sen mukaan, mikä osuus maakunnalla on koko Suomen matkailusta. Asiaa perustellaan muun muassa sillä, että työelämäyhteistyön lisääminen on mahdollista vain sellaisilla paikkakunnilla, joissa on riittävästi matkailun yritystoiminta (144). En pitäisi tätä kovin vahvana perusteluna. Olen nimittäin vastannut monia vuosia MAVY:n työharjoittelujakoista. Kokemukseni on, että opiskelijat eivät pääsääntöisesti harjoittele opiskelupaikkakunnillaan, vaan mielellään hakeutuvat muualle. Koulutuksen uusjako mainitulla perusteella merkitsisi rajuja leikkauksia monilla sellaisilla alueilla, joissa ilman koulutusinstituutioita olisi vielä vaikeampi taloudellinen ja väestöllinen tilanne kuin mitä nyt on. Mitkään EU:n aluekehitysprojektit matkailussa sen paremmin kuin muillakaan toimialoilla eivät voisi korvata koulutusinstituutioiden merkittäviä supistamisia tai lakkauttamisia. Uskon, että tämä olisi myös poliittisesti kovin vaikeaa, koska luultavasti maakuntien kansanedustajat puoluekantaan katsomatta tulisivat jyrkästi vastustamaan ajatusta. Sitä paitsi tässä ei voi ainakaan kovin vahvasti vedota kansainvälisiin esimerkkeihin, sillä esimerkiksi Yhdysvaltojen monet huippuyliopistot sijaitsevat yllättävän pienillä paikkakunnilla.

Hilkka Lassilan viestistä (30.4.2007) käy myös ilmi erittäin mielenkiintoinen seikka. Viestin mukaan työelämä kyllä palkkaa mielellään ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita mutta suoritusason tehtäviin, koska ammatillisen peruskoulutuksen suorittaneet eivät vastaa sitä suoritusasoa, mitä työnantaja odottaa. Onko siis niin, että ammattikorkeakouluissa opetetaan perusteellisemmin ruoanlaittoa tai vuoteen petaamista kuin ammatillisissa oppilaitoksissa? Tuskin, vaan kyse on koulutuksen siivilävaikutuksesta. Eli korkeampaan koulutukseen siivilöityneet ovat saaneet paremman valmiuden oppia mitä tahansa uutta kuin alemman koulutuksen saaneet. Joskus on sanottu, että eksegeetikkaa (raamatunselitysoppia) Oxfordissa opiskelleet pärjäävät vaikkapa liiketoiminnassa paremmin kuin jossain heikommassa opinahjossa liiketoimintaa opiskelleet!

Jos koulutusta siirrettäisiin yhä enemmän ylemmältä tasolta alemmalle, niin kyseessä olisi myös historiallinen käänne. Tähän asti uudet sukupolvet ovat luultavasti aina olleet Suomessa edeltäjiään koulutetumpia. Vaikka sananparsa sanookin, että "Koulutus on pilannut hyvän työmiehen", on tämä ymmärrettävä leikiksi, ja kaikissa yhteiskuntapiireissä halu lasten koulutukseen on ollut vahva. Nimenomaan koulutusta on pidetty myös suomalaisen tietoyhteiskunnan salaisuutena. Hyväksytäänkö nyt ajatus, että lapset ovatkin vanhempiaan vähemmän koulutettuja? Tätä on vaikea uskoa. Todennäköisemmältä tuntuu, että koulutustaso edelleen nousee mutta siten, että korkeakoulutuksen lisäksi hankitaan ammatillinen koulutus tai ammatilliset valmiudet.

1970-luvulla yksi opiskelutovereistani pseudonimeltään Seppo valmistui pääaineenaan filosofia ja sivuaineinaan kreikka ja sosiologia. Hän sai kirjastosta joitain hommia,

mutta kyllästyi niihin ja ryhtyikin johtamaan isänsä kanssa tämän LVI-alan yritystä. Tätä kerrottiin aikoinaan kaikille erikoisuutena. Kun Sepolta kysyttiin usein selvästi kielteistä vastausta odottaen, miten hänen koulutuksensa näkyy hänen työssään, hän vastasi sen näkyvän monella tapaa. Hän on päässyt ja häntä on painostettu useisiin alansa edunvalvonta- ja luottamustoimiin. Hän on joutunut jopa jossain vuosikokouksessa selvittämään vastusteluistaan huolimatta alan muuttuvaa lainsäädäntöä, koska hän on yrittäjätovereiden mielestä alan miehiä ja opiskellutkin paljon vaativampia aineita kuin joku tavallinen juristi. Uskon, että tällaiset Sepon tapaukset ovat tulevaisuuden arkipäivää.

Kirjallisuus

- AMKOTA -tietokanta. (2007). Opetusministeriö. http://amkota.minedu.fi:8080/amkota_www/taulukot2007.html (2.5.2007).
- Helsingin Sanomat (21.8.2006).
- Honkanen, A. Sähköpostiviesti. (26.4.2007).
- Mäenpää, H. (2007). Koulutus ja tutkimus 2007-2012: Alustava laskelma koulutustarjonnan tavoitteista vuodelle 2012. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:26. http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2007/Koulutus_ja_tutkimus_2007x2012.html?lang=fi (26.4.2007).
- Havas, K., K. Jaakonaho, P. Rantanen & K. Sievers. (2006). Matka 2020. Matkailukoulutuksen määrällinen ja laadullinen ennakointi. Haaga tutkimuksia 2. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu, Helsinki.
- Itä-Suomen yliopisto - tulevaisuuden yliopisto ajassa. (2007). Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:15. http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2007/Ita-Suomen_yliopisto_-_tulevaisuuden_yliopisto_ajassa.html?lang=fi&extra_locale=fi (2.5.2007).
- Lassila, H. Sähköpostiviesti. (30.4.2007).
- Opetushallituksen oppilaitostietojärjestelmä OPTI. (2007). <http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,438,21762> (26.4.2007).
- Ritalahti, J. Sähköpostiviesti (30.4.2007).
- Teknillisen korkeakoulun, Helsingin kauppakorkeakoulun ja Taideteollisen korkeakoulun yhdistyminen uudeksi yliopistoksi. (2007). Suunnitteluryhmän loppuraportti 16.2.2007. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:16. http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2007/tkk_hkkk_taik_yhdistyminen?Lang=fi&extra_locale=fi (2.5.2007).
- Turusta tieteen huippukeskittymä. (2007). Suunnitteluryhmän loppuraportti 16.2.2007. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:14. http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2007/Turusta_tieteen_huippukeskittyma.html?lang=fi&extra_locale=fi (2.5.2007).
- The Association for Tourism in Higher Education. (2003). 1993-2003. Critical incidents. Tourism in Higher Education. <http://www.athe.org.uk/Guidelinesnumber12.pdf> (1.3.2007).