

Matkailututkimus 9: 1, 39-44 (2013)

©Suomen matkailututkimuksen seura



Katsauksia

Turvallisuus aiheena matkailualojen opetus- suunnitelmissa Suomessa ja Australiassa – moniulotteinen näkökulma

Johan R. Edelheim^a & Jenni Pyhäjärvi^b

*^a Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI),
ja Southern Cross University*

*^b Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI),
Rovaniemen ammattikorkeakoulu*

Tourism industries are providing services in environments away from people's homes; these are by definitions alien to the consumers and contain thus risk. Other risks are related to employees or to operators of the businesses. Risks can be quite concrete, but also more abstract such as loss of good-will and reputation. What focus is placed on safety, security and risks in tourism and hospitality educational programs in Finland and Australia? In other words, how are tourism and hospitality professionals taught to work safely in work environments of the industries? These questions are being answered based on findings stemming from an analysis of tourism and hospitality curricula. The key findings paint a worrying picture for the industries as safety, security and risks receive negligible attention in the overall tourism and hospitality education offer:

Key Words: Tourism and hospitality curricula, safety, security and risk education, Finland, Australia, content analysis

Johdanto

Matkailuympäristöt ovat vieraita asiakkaille, joten ne sisältävät itsessään turvallisuutta uhkaavia riskejä. Riskejä kohdistuu myös matkailualojen yrityksiin ja työntekijöihin. Riskit voivat olla hyvin konkreettisia, mutta ne voivat olla myös vähemmän näkyviä – tällaisia ovat esimerkiksi yrityksen maineeseen liittyvät riskit. Miten turvallisuus on huomioitu matkailualojen oppilaitosten opetussuunnitelmissa Suomessa ja Australiassa? Eli miten matkailualojen ammattilaisia koulutetaan työskentelemään turvallisesti alan työympäristöissä? Tätä kysymystä tarkastelemme katsauksessamme opetussuunnitelmiin kohdistuneen analyysin pohjalta.

Turvallisuus ja riskit

Turvallisuus on käsitteenä monimerkityksinen, ja se voidaan määritellä hyvin eri tavoin. Englannin kielessä erotetaan toisistaan *safety* (sisäinen turvallisuus) ja *security* (ulkoinen turvallisuus). *Safety*-käsitteellä viitataan yksilöön, kun taas *security* viittaa ulkoiseen ympäristöön ja toimintaan. Turvallisuus voidaan määritellä tilaksi, johon ei kohdistu riskiä. Kun organisaatio suunnittelee kokonaisvaltaisesti turvallista toimintaympäristöä, pyritään potentiaalisten sisäisten ja ulkoisten riskitekijöiden minimointiin tai niiden välttämiseen. Matkailualat ovat pohjimmiltaan riskialttiita – elämyksiä luodaan yhdessä vieraiden ja isäntien vuorovaikutuksessa, vieraiden ollessa vapautuneessa olotilassa. Luottamus saavutetaan tarjoamalla turvallinen ympäristö uusille kokemuksille ja elämyksille. Riskienhallinta on näin ollen ydinasia matkailualojen yrityksissä ja niiden tarjoamien palvelujen tarjonnassa.

Riski voidaan määritellä tilanteeksi tai toiminnaksi, joka toteutuessaan aiheuttaa vahingon tai taloudellisen tappion tietylle henkilölle tai kohteelle. Riskejä voidaan ennakoida tunnistamalla mahdollisia ei-toivottuja tilanteita ja vaaratekijöitä. Tämä erottaa riskin *epävarmuudesta*, tilanteesta, jossa mahdollisia seurauksia ei voida ennakoida (Suomennos määritelmästä CCH 1993, 497). Riskejä voidaan luokitella eri tavoin, riippuen alasta ja sen määrittämästä lähestymistavasta (esim. taloudelliset riskit, ks. Elliot, 2004; tai tapahtumajärjestämisen, riskit ks. Allen, O’Toole, McDonnell & Harris, 2005). Yksinkertaistaaksemme asioita ja havainnollistaaksemme sitä monitahoista osaamista, jota asianmukainen riskienhallinta edellyttää, olemme jakaneet riskit seuraaviin neljään ryhmään: 1) elollisen voimavaran riskit, 2) fyysisen voimavaran riskit, 3) taloudellisen voimavaran riskit ja 4) aineettoman voimavaran riskit. Luokittelun lähtökohtana on siis kysymys: riski mille tai kenelle?

Elollisen voimavaran riskit voivat kohdistua asiakkaisiin, työntekijöihin, muiden sidosryhmien jäseniin (esimerkiksi naapurirytyksiin, tavarantoimittajiin ja muihin alueen toimijoihin) ja/tai eläimiin.

Fyysiset voimavarat voidaan jakaa karkeasti viiteen eri luokkaan: rakennukset ja väliaikaiset rakenteet; kalusteet ja huonekalut; laitteet ja varusteet; kulkuneuvot; asiakkaiden omaisuus. Fyysinen voimavara koostuu käytännöllisesti katsoen kaikista tiloista ja välineistä, joita yritys omistaa tai joista se asiakkaiden puolesta huolehtii. Fyysisen voimavaran riskit voivat liittyä esimerkiksi laitteiden väärinkäyttöön. Var-

kaus on toinen tyypillinen fyysisen voimavaran riski. Riskejä sekä fyysiselle että elolliselle voimavaralle voivat aiheuttaa myös hoitamattomat piha-alueet ja liiketilat, kesäaikana esimerkiksi puut ja pensaikot sekä talvella auraamattomat kulkuväylät.

Taloudellinen voimavara tarkoittaa tässä yhteydessä todellisia rahoitusinstrumentteja, jotka ovat matkailualojen yrityksen käytössä (Edelheim, 2009, s. 112). Taloudelliseen voimavaraan kohdistuvilla riskeillä viitataan tekijöihin, joilla on vaikutusta yrityksen käytössä olevaan taloudelliseen voimavaraan. Taloudellinen voimavara ei siis tarkoita pelkästään käypää rahaa, vaan laajemmin kaikkia matkailualojen yrityksen tuotteiden ja palveluiden vaihtovälineitä. Taloudellisen voimavaran riskit kuuluvat luonnollisena osana liiketoimintaan. Kaikilla riskeillä on rahallinen ulottuvuus – mikäli matkailualojen yrityksessä tapahtuu jokin tapaturma, siitä seuraa yleensä myös taloudellisia menetyksiä.

Aineeton voimavara on immateriaalista omaisuutta, joka on organisaatiolle arvokasta (Thompson & Strickland, 2003). Aineettomaan omaisuuteen kohdistuvien riskien tunnistaminen on yritykselle usein kaikkein haasteellisinta. Yrityksen arvo muodostuu kuitenkin pääosin juuri aineettomasta voimavarasta, ja siihen kohdistuvat vahingot ovat usein erittäin haitallisia. Thompson ja Strickland (2003, s. 118) luettelevat esimerkkejä yrityksen aineettomasta voimavarasta: asiakassuhteet, yrityksen maine, asiakkaiden luottamus, motivoituneet työntekijät, vuokra- ja muut sopimukset, brändi ja siihen liittyvät mielikuvat, tekijänoikeudet, tietokoneohjelmat, patentit ja henkinen omaisuus, tutkimus- ja kehittämiskustannukset. Aineettomaan voimavaraan kohdistuvilla vahingoilla on toteutuessaan välittömiä tai välillisiä vaikutuksia myös muuhun omaisuuteen.

Turvallisuus matkailualojen opetussuunnitelmissa Suomessa ja Australiassa

Saadaksemme yleiskuvan turvallisuuden roolista matkailualojen opetuksessa Suomessa ja Australiassa tarkastelimme eri koulutustasojen opetussuunnitelmia. Keräsimme tiedot siitä, miten turvallisuus on huomioitu oppilaitosten opetussuunnitelmissa, manuaalisesti Suomen ja Australian koulutuksen tarjoajien www-sivustojen opetussuunnitelmista. Tarkastelimme asiaa pääasiassa kurssiotsikoiden tasolla. Käytettyjä hakusanoja olivat: matkailu (tourism), ravitsemus ja vieraanvaraisuus (hospitality), turvallisuus (safety, security) ja riski (risk) sekä näiden yhdistelmät. Koodasimme hakutulokset taulukkoon listaten löydettyjen sanojen hakutulosten osumat ja niiden keskinäisen riippuvuuden. Niissä hakutuloksissa, joissa riittävä keskinäinen riippuvuus oli osoitettavissa, kuten vähintään sana matkailu (tourism) *tai* vieraanvaraisuus (hospitality) löytyi yhdessä sanojen turvallisuus (safety/security) *tai* riski (risk) kanssa, haun sisältö koodattiin uudelleen. Kurssit, jotka sisälsivät edellä mainittuja hakusanoja, poimittiin mukaan ja niiden sisältö analysoitiin. Analyysimenetelmänä oli kvantitatiivinen sisällönanalyysi (Mehmetoglu & Dann, 2003).

Suomi

Matkailualan opetusta tarjoavat ammatilliset oppilaitokset ja ammattikorkeakoulut etsittiin Opetushallituksen koulutusnetti.fi-palvelusta (Opetushallitus, 2012). Suomessa Opetushallitus laatii opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet ammatillisen opetuksen tarjoajille, ja niitä päivitetään tarvittaessa. Yksityiskohtaiset opetussuunnitelmat valmistellaan eri oppilaitoksissa huomioiden alueelliset tarpeet ja valitut erikoistumismahdollisuudet. Jokaisen oppilaitoksen on kuitenkin noudatettava kansallista opetussuunnitelmaa, joten alueelliset variaatiot eivät ole huomattavia. Yliopistoista vain Lapin yliopistolla on maassamme oikeus tarjota matkailualan pääaineopetusta. Sivuaineopintoja voi suorittaa Matkailualan verkostoyliopistossa (MAVY).

Ammatillisten oppilaitosten opetussuunnitelmista löytyi turvallisuusaiheisia opintoja ainoastaan elollisen voimavaran riskeihin liittyen (0,5–5 op). Pääosassa ammatitopistoja turvallisuussisältöisiä opintojaksoja ei ole lainkaan.

Ammattikorkeakoulujen opetussuunnitelmissa turvallisuuteen liittyvät opinnot kohdentuivat elolliseen ja taloudelliseen voimavaraan kohdistuviin riskeihin (3–10 op). Fyysiseen ja aineettomaan voimavaraan liittyviä opintojaksoja ei ollut tarjolla yhdessäkään ammattikorkeakoulussa. Suurimmassa osassa ammattikorkeakouluja turvallisuuteen liittyviä asioita ei ole huomioitu opetussuunnitelmissa lainkaan.

Suomen *yliopistojen* opetussuunnitelmista ei löytynyt turvallisuuteen liittyviä opintoja.

Australia

Matkailualan opetusta tarjoavat ammatilliset oppilaitokset ja ammattikorkeakoulut etsittiin Australian valtion myuniversity.gov.au- sekä training.gov.au-palveluista (Australian Liittovaltio, 2012a ja 2012b). Australiassa matkailualojen ammatillista koulutusta tarjotaan jo lukioissa valinnaisina kursseina, mutta suurin osa matkailualojen koulutuksesta suoritetaan Technical and Further Education -oppilaitoksissa ja yksityisissä oppilaitoksissa (Registered Training Organisations). Matkailualojen kandidaattitason tutkinnon voi suorittaa 27 yliopistossa ja 9 yksityisessä oppilaitoksessa. Maisteritason opintoja tarjotaan puolestaan 23 yliopistossa ja yhdessä yksityisessä oppilaitoksessa. Matkailualojen opinnot sisältyvät nykyään usein liiketalouden ja johtamisen koulutusohjelmiin. Jokaisella osavalttiolla on Australiassa oma opetusministeriönsä. Opetusministeriöt laativat ammatillisten oppilaitosten opetussuunnitelmien perusteet sekä määrittelevät keskeiset oppimistulokset opetuksen tarjoajille. Eri yliopistojen opetusintressit vaihtelevat ja opetussuunnitelmat ovat oppilaitoskohtaisia.

Ammatillisten oppilaitosten opetussuunnitelmissa turvallisuuteen liittyvät opinnot kohdentuivat, samoin kuin Suomessa, elollisen voimavaran riskeihin. Tärkeä teema, joka liittyy riskeihin ammatillisessa koulutuksessa, on työturvallisuus – Occupational Health and Safety (OH&S). Tämän kokonaisuuden tunnettavuudesta johtuen muut riskiryhmät eivät esiinny opetussuunnitelmissa.

Yliopistojen opetussuunnitelmissa kuudessa koulutusohjelmassa oli tarjolla turvallisuuteen liittyviä opintoja. Opinnot painottuivat tapahtumiin kohdistuviin riskeihin.

hin ja varsinkin käytännönläheisiin aiheisiin. Lisäksi opetussuunnitelmat sisälsivät opintoja elolliseen, taloudelliseen ja aineettomaan voimavaraan kohdistuviin riskeihin liittyen. Suurin osa näistä opinnoista oli pienempi osa noin 6 op:n kurssikokonaisuutta; vain yksi yliopisto järjesti kokonaisen 6 op:n kurssin, joka keskittyi matkailun turvallisuuteen.

Johtopäätökset

Matkailualat edellyttävät työntekijöiltä monitahoista turvallisuuteen liittyvää osaamista. Matkailualat ovat täynnä riskejä, joten valmistuvien opiskelijoiden tulee olla valmiita kohtaamaan erilaisia työelämän tilanteita asianmukaisella tavalla. Erilaisia ei-toivottuja tilanteita täytyy harjoitella jo opintojen aikana, jotta valmistuvilla opiskelijoilla on valmiudet toimia kriisitilanteissa sekä yrityksen että matkailualueen edun mukaisesti.

Sekä Suomen että Australian matkailualueiden opetussuunnitelmissa turvallisuuden opetukseen on kiinnitetty riittämättömästi huomiota. Tarjottava turvallisuusopetus on lisäksi varsin yleisluontoista, jolloin osaaminen jää pinnalliseksi. Turvallisuuden moniulotteisuus on huomioitu opetuksessa hyvin heikosti. Tämä voi tarkoittaa sitä, että valmistuvat opiskelijat astuvat työelämään valmistautumattomina sen ankaraan todellisuuteen. Tämä voi puolestaan altistaa yritykset ja alueen toimijat lukuisille eririskitekijöille.

Turvallisuus on matkailualueiden kestävä liiketoiminnan perusedellytys. Turvallisuus tulisi ottaa nykyistä paremmin huomioon opetuksen tarjonnassa, jotta oppilaitokset pystyisivät vastaamaan toimialan tarpeisiin ja mahdollisesti ennakoimaan niitä. Opetussuunnitelmien tarkastelu tehtiin lähinnä kurssiotsikoiden tasolla – mikäli tutkittaisiin myös opintojaksojen sisältöjä, voisi turvallisuusasioiden olettaa tulevan enemmän esille. Turvallisuuden näkymättömyys kurssien otsikoissa kertoo joka tapauksessa siitä, ettei sillä ole tällä hetkellä keskeistä sijaa matkailualueiden opinnoissa. Matkailualueiden toimijoiden tulisi omalta osaltaan tuoda asian tärkeyttä esille ja tarjota aineistoa oppilaitokselle opetussuunnitelmiin sisällytettäväksi. Lisäksi matkailualueiden ja yritysten käytännön turvallisuusharjoituksia tulisi toteuttaa yhteistyössä oppilaitosten kanssa.

Lähteet

- Allen, J., O’Toole, W., McDonnell, I., & Harris, R. (2005). *Festival and special event management* (3. painos). Milton, Qld, Australia: John Wiley & Sons.
- Australian Liittovaltio (2012). *My University – Course search*. Haettu 26.04.2012 osoitteesta <http://myuniversity.gov.au/CourseSearch>
- Australian Liittovaltio (2012). *Nationally registered training search*. Haettu 15.04.2012 osoitteesta <http://training.gov.au/Search/Training>
- CCH (Commerce Clearing House) (1993). *The CCH Macquarie dictionary of business*. North Ryde, NSW, Australia: CCH Australia in co-operation with Macquarie Library.
- Edelheim, J. (2009). *Facility and risk management for hospitality operations* (MNG01222). East Lismore, NSW, Australia: Southern Cross University Publishing.

- Elliot, D. (2004). 'Risk management in sport'. Teoksessa: J. Beech & S. Chadwick (Toim.), *The business of sport management* (s. 414–30). Harlow: Pearson Education.
- Mehmetoglu, M., & Dann, G. M. S. (2003). Atlas/ti and content/semiotic analysis in tourism research. *Tourism Analysis*, 8, 1–13.
- Opetushallitus (2012). *Koulutusnetti – Minne hakisin?* Haettu 27.03.2012 osoitteesta http://koulutusnetti.fi/?path=minne_hakisin
- Thompson, A. A. & Strickland, A. J. (2003). *Strategic management – Concepts and cases* (13. painos). New York, United States of America: McGraw-Hill Irwin.