

PLEASE NOTE! THIS IS PARALLEL PUBLISHED VERSION /
SELF-ARCHIVED VERSION OF THE OF THE ORIGINAL ARTICLE

This is an electronic reprint of the original article.
This version *may* differ from the original in pagination and typographic detail.

Author(s): Tunkkari-Eskelinen, Minna

Title: Matkailutyö

Please cite the original version:

Tunkkari-Eskelinen, M. (2017). Matkailutyö. In J. Edelheim & H. Ilola (Eds.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet*, 164–169.

URL: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-310-952-0>

HUOM! TÄMÄ ON RINNAKKAISTALLENNE

Rinnakkaistallennettu versio *voi* erota alkuperäisestä julkaistusta sivunumeroiltaan ja ilmeeltään.

Tekijä(t): Tunkkari-Eskelinen, Minna

Otsikko: Matkailutyö

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Tunkkari-Eskelinen, M. (2017). Matkailutyö. In J. Edelheim & H. Ilola (Eds.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet*, 164–169.

URL: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-310-952-0>

25. Matkailutyö

Minna Tunkkari-Eskelinen

Matkailu on paitsi vapaa-aikaa myös työtä. Matkailua työnä voidaan tarkastella monista erilaisista – ja eri tieteenalojen – näkökulmista. Tässä luvussa tarkastellaan aluksi matkailualoilla tehtävän työn luonnetta ja matkailutyön tekijöilleen asettamia vaatimuksia. Sen jälkeen keskitytään matkailutyössä meneillään oleviin muutoksiin ja muuttuviin työn teon malleihin, etenkin yrittäjämäiseen työotteeseen. Nämä näkökulmat kiinnittävät tarkastelun muun muassa liiketoiminnan johtamisen haasteisiin.

Matkailutyötä tehdään **matkailutoimialalla**, joka voidaan jakaa toiminnan mukaisesti sektoreihin (ks. Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert & Wanhill, 2008). Suomessa käytettävän TOL 2008 -luokituksen mukaan matkailu toimialana jaetaan kahteen pääkategoriaan: majoitus- ja ravitsemistoimintaan sekä ohjelmalveluihin (ks. J. Järvinen, Vataja & Tuominen, 2011, s. 2–4). Vuonna 2010 kaikista Suomen työllisistä 3,6 % työskenteli matkailu-, majoitus- ja ravitsemistoiminnan toimialalla (J. Järvinen ym., 2011, s. 6). Ohjelmalvelut toimialana viittaa vahvasti matkanjärjestäjien ja matkatoimistojen toimintaan, ja siihen kuuluu monenlaisia kohteita, kuten huvipuistoja, laskettelukeskuksia, museoita, eläintarhoja, luonnonpuistoja, urheilulaitoksia ja kuntokeskuksia.

Matkailuklusteriin kuuluvat edellä mainittujen lisäksi monet muut toimialat, kuten luovat alat, terveys- ja hyvinvointipalvelut, vähittäiskauppa ja ruokatuotanto, sekä matkailun toimintaedellytyksiä tukevat ja etuja valvovat tahot, kuten Suomen matkatoimistoalan liitto (SMAL), Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto (SHR), Elinkeinoelämän keskusliitto (EK), Palvelualojen ammattiliitto (PAM), ministeriöt, maakuntien liitot, ELY-keskukset ja kunnat (J. Järvinen ym., 2011, s. 3–5). Myös niiden palveluksessa on matkailutyön tekijöitä. Klus-

terijattelu monipuolistaa näkökulmaa matkailuun, kun erityisesti luovien alojen sekä terveys- ja hyvinvointipalvelujen limittyminen matkailun rajapintaan tunnistetaan. Ruokatuotanto, vähittäiskauppa (kuten ostoskeskukset), ruokakulttuuri ja -perinteet sekä liikennepalvelut lisäävät osaltaan matkailun työkentän monialaisuutta ja erilaisia työllistymisen mahdollisuuksia. Tämä ei tarkoita pelkästään sitä, että matkailun työntekijät voivat toimia moninaisissa tehtävissä ja ympäristöissä, vaan myös sitä, että erilaiset työnkuvat ja yrittäjyysmallit ovat tulevaisuuden mahdollisuuksia matkailun osaajille. Tällaisia voivat olla esimerkiksi hyvinvointiopas ja ruokatulkki, jotka toimivat osuuskuntayrittäjinä myyden palveluitaan useammalle palveluntarjoajalle.

Opetushallitus on nimennyt matkailualan ydinammateiksi seuraavat kolme ryhmää, jotka edustavat määrällisesti suurinta osaa matkailualan työllisistä: ravitsemisalan työntekijät (53 % eli 45 300 työntekijää), matkailu- ja ravitsemisalan johtajat (22 % eli 18 500 työntekijää) ja matkapalvelutyöntekijät (alle 5 % eli 3 800 työntekijää). Näissä ammateissa toimivien ikärakenne on nuorempi kuin ammateissa työskentelevien keskimäärin, ja noin kymmenen vuotta sitten heistä oli kouluttamattomia miltei kolmannes (31 %) ja yliopistokoulutuksen suorittaneita vain 1 %. (J. Järvinen ym., 2011, s. 6.)

Tyypillisiä **matkailutyön piirteitä** ovat pitkät työpäivät ja vuorotyö; myös työolot voivat olla heikot (O’Leary & Deegan, 2005). Vuorotyö heikentää merkittävästi työntekijöiden työhyvinvointia (Härmä, Kandolin, Sallinen, Laitinen & Hakola, 2011; A. Järvinen, 2016). Matkailutyölle on tyypillistä myös sesonkisuus (ks. Getz, Carlsen & Morrison, 2004; Möller, Ericsson & Övervåg, 2014; ks. myös luku 16) ja pienipalkkaisuus (Martin, Mactaggart & Bowden, 2006). Matkailuala tarjoaa kuitenkin monipuolisia mahdollisuuksia työskennellä erikokoisissa organisaatioissa. Myös uran luominen ja uralla eteneminen matkailussa on mahdollista, joskin Martinin ym. (2006) mukaan johtajien urakehitysmahdollisuudet alalla ovat puutteelliset. Esimiestason tehtäviin sijoittuneiden matkailun ammattilaisten työura on usein pitkä. Kokemus matkailun eri tehtävistä helpottaa palveluketjun kokonaisvaltaista johtamista (Slattery, 2002).

Esimerkkeinä matkailutyöstä ja sen työnkuvien moninaisuudesta tarkastellaan tässä lyhyesti – klassisena asetelmana ja aiempaa kirjallisuutta hyödyntäen – hotellissa tehtävää työtä vastaanottovirkailijan ja hotellipääällikön näkökulmasta. Näiden kahden ammattilaisen tehtävät vaihtelevat muun muassa majoitusyrityksen koosta riippuen. Vastaanottovirkailijan työ sisältää nykyään muutakin kuin asiakkaan kohtaamista hotellin aulassa ja majoittujan tietojen

tallentamista. Vastaanottovirkailija hoitaa varaukset sekä majoittujan sisään- ja uloskirjautumisen, ja lisäksi hän on tärkeä osa hotellin turvallisuuden hallintaa. Rautiaisen ja Siiskosen (2009, s. 106–110) mukaan vastaanottovirkailijan tulee olla palvelualtis, asiakaslähtöinen, vastuuntuntoinen ja huolellinen ja hänellä täytyy olla hyvät vuorovaikutustaidot. Hotellien palvelukonsepteihin kuuluu nykyään erilaisia lisäpalveluja ja verkostona tuotettavia palvelupaketteja, joihin sisältyy paikallisia kulttuuritapahtumia ja niiden oheishjelmia. Vastaanottovirkailijan, kuten hotellin kaikkien työntekijöiden, tulee olla näistä tietoisia ja myydä niitä oman ydintehtävänsä ohessa. Hotellipäällikkö puolestaan johtaa yksikkönsä palvelu- ja myyntitoimintaa sekä vastaa kehitystyöstä. Työnkuvaan kuuluu esimerkiksi asiakastyytyväisyyden varmistaminen sekä ravintola-toiminnan ja kunnossapitotöiden suunnittelu yhdessä yhteistyötahojen kanssa. Myös budjetointi, raportointi, tuotekehityksen johtaminen ja palaveriisiin osallistuminen ovat hotellipäällikön arkea (ks. esim. Rautiainen & Siiskonen, 2009). Hotellipäällikölle on eduksi ymmärtää matkailun toimialan erityispiirteet. Esimerkiksi hotelliliiketoiminnan hinnoittelussa käytettävä tuotonhallintamalli (*revenue management*) ja sen jalostetummat mallit ovat syntyneet juuri matkailun toimialalla (ks. Hermans, Talonen & Krakhmal, 2009; Marriott & Cross, 2000; STT, 2012).

Matkailun tutkimuksessa on myytiksi muodostunut käsitys, että matkailutyö edellyttää työntekijöiltä rutiineja ja käytännön tekemistä, jotka liittyvät pääosin asiakkaiden tarpeista ja asiakastyytyväisyydestä huolehtimiseen (ks. esim. Nickson, Baum, Losekoot, Morrison & Frochot, 2002). Tällöin ei viitata tietoperustaiseen tai käsitteelliseen osaamiseen vaan esteettisiin ja empaattisiin kykyihin. Matkailutyön edellyttämiä teknisiä taitoja ja vuorovaikutustaitoja olisi aiheellista hahmottaa laajemmin (Baum, 2008). Vuosina 2006–09 toteutetun Turismi työnä -tutkimushankkeen yksi päätuloksista oli, että Suomessa matkailutyöntekijöiden tietoperustaista osaamista ei hyödynnetä tarpeeksi alan eteenpäin kehittämiseksi (Turismi työnä -tutkimusprojekti). Veijola, Hakkarainen ja Nousiainen (2013) luonnehtivat matkailua ”uudeksi työksi”, jolle on tyypillistä muun muassa työn yleisövaikutuksen, ei niinkään perinteisten työnteon taitojen korostuminen.

Matkailun erilaiset ympäristöt ja tilanteet vaikuttavat työn vaatimuksiin; vierailukohteessa työskenteleviltä vaaditaan erilaisia taitoja kuin pikaruokaketjussa työskentelevältä (Watson, McCracken & Hughes, 2004). Työ- ja elinkeinoministeriön toimialakatsauksen (Jänkä, 2016) mukaan tulevaisuuden tekijä on moniosaaja, useamman ammatin hallitsija, joka voi sesonkiluontei-

sesti vaihtaa työtään ja jolta vaaditaan kykyä mukautua vaihtuviin tilanteisiin. Havas, Jaakonaho, Rantanen ja Sievers (2006) ovat esittäneet suomalaisen moniosaajan osaamisprofiilin, jossa mainitaan liiketoimintaosaaminen, luovuus, vuorovaikutustaidot, kieli- ja kulttuurituntemus, ennakointi- ja reagointikyky, muutosvalmius sekä kyky hahmottaa matkailun prosessit ja tuotanto. Toisaalta myös erikoisosaamisella on osaamisprofiilissa oma roolinsa. Lista on lisättävä vielä verkosto-, ympäristö- ja designosaaminen, jotka ovat nykyään merkittäviä palvelualan työtehtävien vaatimuksia (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2011, s. 12.).

Baum (2008) peräänkuuluttaa osaamisen johtamista (*talent management*), joka on asiayhteydestä riippuen erilaista (ks. esim. Garavan, Barnicle & O'Suilleabhain, 1999; Mabey, 2002). Baumin (2008, s. 727) mukaan johtajien on nähtävä koko henkilöstön osaamispotentiaali, jokaisen kyky vastuun kantamiseen, ja osaaminen on myös saatettava koko organisaation käyttöön (ks. myös luku 24). Osaamisen johtamisella matkailualalla tähdätään samaan kuin yrittäjämäisellä työnteolla tai sisäisellä yrittäjyydellä. Sisäinen yrittäjyys voidaan määritellä ajattelutavaksi, asenne- tai suhtautumistavaksi työntekoon (Koiranen & Peltonen, 1995; Koiranen & Ruohotie, 2001). Työntekijä ryhtyy toimeen oma-aloitteisesti ilman työnjohtajan määräystä tai ohjausta. Yrittäjämäisyys viittaa yrittäjänä toimivan ominaisuuksiin, jotka usein myyttisestikin tiivistetään seuraaviin: riskin ottaminen, epävarmuuden sietäminen, innovatiivisuus, visionäärisuus ja sinnikkyys (ks. esim. Koiranen, 1995). Näitä ominaisuuksia odotetaan nykyään myös työntekijöiltä. Matkailu- ja ravitsemisalan palkkajohtajia ja yrittäjiä koskeva vertaileva tutkimus paljasti kuitenkin, että palkkajohtajat eivät koe omistavansa työtään psykologisesti tai olevansa sisäisiä yrittäjiä (Tunkkari-Eskelinen, 2013). Yrittäjämäinen työote sisältää myös taidon myydä tekemisensä tai palvelunsa (Koiranen & Peltonen, 1995). Myyntiosaamista edellytetään useissa matkailualan ammattitehtävissä (ks. Havas ym., 2006).

Matkailutoimiala ja sen mukana matkailutyö muuttuu koko ajan. Yksi tämän hetkinen trendi on matkailupalvelujen muotoiluprosessin johtaminen ja eri asiakasryhmien osallistaminen palvelujen ideointiin sekä itse kehittämistyöhön – tästä käytetään nimitystä kanssatuottajuus (*co-creation*) (Campos, Mendes, Valle & Scott, 2015; Grisseman & Stokburger, 2012; Tuulaniemi, 2011; ks. luku 22). Tähän liittyy kiinteästi teknologian hyödyntäminen, joka on matkailuliiketoiminnan edellytys (Cabiddu, Lui & Piccoli, 2013). Kaikki matkailualalla tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös matkailussa tehtävään työhön.

Suomessa matkailun ohjelmapalvelujen alle kymmenen hengen yrityksissä henkilöstökulut ovat enää 26 % kokonaiskuluista (Jänkälä, 2016), mikä kertoo siitä, että yrittäjä itse on usein päätyöläinen ja työvoimaa palkataan sesonki-vaihteluiden mukaan. Lisätietoa tarvittaisiin siitä, miten henkilöstörakenne ja -kulut ovat matkailuyrityksissä muuttuneet viime vuosina. Kiinnostava kysymys on myös, mitä vaikutuksia on sillä, että asiakkaat tulevat mukaan tuotekehitykseen ja tuotekehitysprosessi sisältää yhä avoimempaa tuotteiden testausta. Pieniin yrityksiin ei useinkaan voida palkata tuotekehityksen ammattilaista, vaikka omistajayrittäjän oma aika ei riitä kehittämiseen (ks. Nolan, 2012).

Nykyisistä työn tekemisen muodoista ja työsuhdemalleista ollaan siirtymässä kohti joustavia malleja. Henkilöstövuokrauksen jo vakiintunut käyttö ja työntekijän nollasopimusmalli ovat tästä esimerkkejä. Nollasopimus ei takaa työntekijälle työtunteja tai pohjapalkkaa, vaan johtaa yleensä siihen, että henkilön tulee olla käytettävissä aina tarvittaessa ja palkka maksetaan vain tehdystä työstä (Pyper & McGuinness, 2015, s. 3). Vuonna 2014 Suomessa työskenteli nollasopimuksen kaltaisessa työsuhteessa 4 % kaikista palkansaajista ja heistä 57 % oli naisia. Matkailu- ja ravitsemisalalan työntekijöistä 13 % työskenteli vuonna 2015 tällaisella sopimuksella (Tilastokeskus, 2015). Pyperin ja McGuinnessin (2015) mukaan Britanniassa jopa 43 % matkailu- ja ravitsemisalalan työntekijöistä työskenteli nollasopimuksen mukaisesti. Viimeisin trendi Euroopassa on eräänlainen ydintyön sopimus (*key-time contract*): työntekijälle luvataan jokin määrä työtä, jota hän on velvoitettu tekemään lyhyelläkin varoitusajalla (ks. Tervamaa, 2015). Tällainen sopimus ei ole vielä rantautunut Suomeen, mutta olisi suotavaa tutkia asiaa ennakoivasti muun muassa työntekijän valmiuksien näkökulmasta.

Edellä todetut muutokset matkailutyössä tuovat mukanaan uusia tutkimustarpeita. Jakamistalous luo mahdollisuuksia muun muassa osa-aikayrittäjyyteen (Jänkälä, 2016, s. 67; ks. myös luku 27). Yksi matkailun uusi työnteon malli voisi olla kevytyrittäjyys. Kevytyrittäjä hankkii itselleen toimeksiantajan, tekee sovitun työn ja antaa laskutuksen hoidettavaksi siihen erikoistuneelle yritykselle (ks. esim. Omapaja Oy). Matkailun työntekijöille työn fyysisen suorittamispaikan vaihtuminen ja epävarmuus työn riittävydestä on jo ennestään tuttua. Mutta onko kevytyrittäjä yrittäjä vai palkansaaja? Mitä yrittäjämäinen työote käytännössä edellyttää työntekijöiltä? Matkailun työnteon mallit ylipäänsä – niiden kartoitus ja niissä tapahtuneet sekä ennakoitavissa olevat muutokset – on tärkeä ja ajankohtainen tutkimusteema.

Lue aiheesta lisää

Möller, C., Ericsson, B. & Overvåg, K. (2014). Seasonal workers in Swedish and Norwegian ski resorts – Potential in-migrants? *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 14, 385–402. doi:10.1080/15022250.2014.968365

Valkonen, J. & Veijola, S. (toim.) (2008). *Töissä tunturissa: Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.