



Jorma Aula.

Saammeko palvelua?

Tässä numerossa (ML 11/2011) paneudumme usealla sivulla matkailukoulutukseen. Se määrittelee, saammeko matkallamme ammattimaista vai kehoa palvelua nyt ja tulevaisuudessa.

Opetusministeriö on vähentämässä koulutuspaikkoja matkailusta, vaikka ala on yksi harvoista, jotka kasvavat uhkaavista maailmantilanteista huolimatta. Yllättävintä karsiminen on koko läntisellä rannikkoseudulla, mistä matkailun koulutus on käytännössä katoamassa kokonaan.

Suomen länsi Ahvenanmaalta ja Turusta, Vaasan ja Kalajoen kautta Ouluun ja edelleen Kemiin on matkailun kannalta vahvaa seutua ja ansaitsee tulevaisuudessakin tekijöitä myös omalta alueelta. Esimerkiksi ohjelmapalveluiden merkitys ja tekijöiden vastuu kasvavat. Samassa mitassa nousee ammattitaidon ja paikallistietämyksen merkitys.

Kohdallaan ei taida olla matkailukoulutuksen sisältökään. Kärjistäen sanottuna kokit eivät enää osaa tehdä ruokaa eivätkä esimiehet ymmärrä päivittäisjohtamista, mihin kuuluu esimerkiksi kehottaa työntekijöitä laittamaan tuolit suoraan tai poimimaan lattialle pudonut ruokaliina asiakkaan lähdettyä.

Kysymys on asenteesta ja taidosta havainnoida ympärillä olevaa arkea ja sen mukana tuomia yllätyksiä. Palvelua ja varsinkin asennetta lienee vaikea opettaa.

Monessa ravintolassa restonomi toimii tarjoilijana ja hotellivirkailijana, koska alan koulutuksen saaneita on tarjolla, kun suorittavasta portaasta on pulaa. Koulutus ei näin ole onnistunut vastaamaan tarvetta.

Asiakas ei aina huomaa hyvää palvelua, mutta huonosta riittää puhetta. Olisikohan Suomessakin syytä nostaa tippikulttuuri uudelleen kunniaan? Se voisi motivoida parempaan palveluun. Itse noudatan tätä periaatetta myös kotimaassa, ulkomaillahan se on enemmänkin sääntö kuin poikkeus ja merkitsee työntekijälle usein suurta osaa koko kuukauden ansioista.

JORMA AULA

