

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Juvonen, A. (2023) Hankkeilla tietoa, koulutusta ja apua MaRaMa-alan houkuttelevuuden edistämiseen. Ikkunapaikka, 2-3, s. 13.

PLEASE NOTE! This is an electronic self-archived version of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Juvonen, A. (2023) Hankkeilla tietoa, koulutusta ja apua MaRaMa-alan houkuttelevuuden edistämiseen. Ikkunapaikka, 2-3, s. 13.

©2023 Kirjoittaja(t)

Hankkeilla tietoa, koulusta ja apua MaRaMa-alan houkuttelevuuden edistämiseen

Majoitus-, ravintola- ja matkailualan (MaRaMa) houkuttelevuus ja työvoiman heikko pysyvyys alalla on ollut koronan jälkeisen ajan toistuva puheenaihe. Aihe puhututti tammikuun matkamessuilla Matkatietoseminaarissa ja Ikkunapaikka on avannut rekrytoijille ja työnhakijoille Kiitotie-sivuston, jonka välityksellä alan kohtaanto-ongelmaan pyritään tarjoamaan apua. Siihen haetaan ratkaisuja myös Haaga-Helia ammattikorkeakoulun luotsaamissa Veto- ja pitovoimaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle-hankkeessa sekä Inklusion vahvistaminen MaRa-alalla-hankkeessa. Hankkeiden rahoittajana on koronapandemian lyhyt- ja pitkäaikaisvaikutusten hoitoon keskittynyt jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus JOTPA. Sen toiminnan ohjauksesta vastaavat opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö. Tässä esiteltävät hankkeet tarjoavat tietoa, koulutusta ja apua alan houkuttelevuuden edistämiseen.

Tietoa kerätään tutkimuksilla. Viime syksynä toteutettiin veto- ja pitovoimaa hankkeen nimissä taustahaastattelututkimus, johon osallistui kaikkiaan 26 MaRaMa-alan edustajaa. Yhteistyökumppanina tutkimuksessa oli tutkimustoimisto Vastakaiku. Veto- ja pitovoimaa -hankkeen haastatteluissa selvitettiin yleisesti alan nykytilaa ja vetovoimatekijöitä, mutta myös alalta pois työntäviä tekijöitä sekä mihin suuntaan alaa tulisi kehittää. Taustatutkimuksessa nousi esiin hyvin samansuuntaisia haasteita kuin matkamessuilla alan vetovoimaa käsittelevässä Matkatietoseminaarissakin.

Tutkimustulosten perusteella ala kärsii maineesta epävarmana alana ja vaikka työntekijöitä olisikin saatavissa, ei heillä ole riittävää osaamista. Alan yleistä mielikuvaa halutaan parantaa ja panostaa enemmän positiiviseen näkyvyyteen. Negatiivisiin uutisiin ja kritiikkiin kaivataan vastakannanottoja. Lisäksi johtamisen merkityksen ja esihenkilötyön laadun nähdään korostuvan entisestään. Esihenkilöillä on merkittävä rooli työntekijöiden tukemisessa ja innostamisessa. Heiltä odotetaan kuuntelemista ja hyviä vuorovaikutustaitoja sekä työntekijöiden tasapuolista kohtelua. Samanaikaisesti arvostetaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhön. Lähijohtamisessa voidaankin ajatella käytävän vuoropuhelua vaatimusten, vapauden ja vastuun välillä.

Työntekijäkokemukseen panostamalla ala kasvuun

Tutkimushaastatteluissa tuli esiin, että MaRaMa-alan työpaikkojen vahvuuksina nähdään työtehtävien monipuolisuus ja yhdessä tekeminen. Asiakaspalvelu ja ihmisten ilahduttaminen koetaan voimavaraksi ja työ itsessään merkitykselliseksi. Tutkimuksen perusteella MaRaMa-ala tarjoaa henkilöstölleen etuja, joita muualta ei voi saada. Haastateltavat näkivät, että työnantajien pitää jatkossa yhä enemmän pohtia, mitä yritys voi tarjota nykyisille ja uusille työntekijöilleen. Rekrytoinnissa olisi korostettava enemmän yrityksen houkuttelevuutta lisääviä tekijöitä hakijalta vaadittavien edellytysten rinnalla. Nykypäivän hakijalle on yhä tärkeämpää, mitä työpaikka tarjoaa työntekijöilleen?

Edellä mainitut nostot haastatteluista edustavat työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä, joita jokainen työntekijä tai työnhakija punnitsee työantajaa valitessaan. Hyvä työntekijäkokemus välittyy asiakaskokemukseen ja näkyy yrityksen ulkopuolelle. Veto- ja pitovoimaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle-hankkeen keskiössä onkin työntekijäkokemus ja miten siihen voidaan vaikuttaa muun

muassa lähijohtamisella ja esihenkilötyöllä, mutta myös myönteisiksi koettuja asioita vahvistamalla. Inklusiivisuus-hanke tukee niin ikään työntekijäkokemuksen kehittämistä. Inklusiivisuuden eli osallisuuden lisääminen työpaikoilla tarkoittaa yhteisön moninaisuuden arvostamista ja näkemistä voimavarana. Voimavaraksi se muodostuu osallistamalla henkilöstöä monipuolisesti, lisäämällä vaikutusmahdollisuuksia ja rekrytoimalla ennakkoluulottomasti. Inklusiivisuuden ytimessä on, että jokainen saa olla sellainen kuin on.

Miten tämä kaikki saadaan todeksi majoitus-, ravintola- ja matkailualalla? Siihen hankkeet keskittyvät jatkossa ja ne jatkuvat vuoden 2024 loppuun saakka. Tämän vuoden alkupuolella on toteutettu laajempi kyselytutkimus, jossa selvitetään lisää alan työntekijöille merkityksellisiä asioita. Tuloksia saadaan maaliskuuhun. Tutkimuksista saatavan tiedon avulla hankkeessa luodaan osaamisen kehittämisen malli tukemaan lähiesihenkilötyötä ja työntekijäymmärryksen kehittämistä. Näin parannetaan työntekijäkokemusta ja edelleen alan houkuttelevuutta. Hankkeen aikana syntyy MaRaMa-alan yrityksissä helposti käyttöönotettavia ja opiskeltavia osaamismoduuleja. Tutkimustiedon lisäksi koulutuskokonaisuudet ja yksittäiset moduulit suunnitellaan ja pilotoidaan yhdessä toimialan yhteistyöyritysten kanssa. Valmiit koulutuskokonaisuudet ovat yhteistyökumppanien henkilöstön opiskeltavissa ja jatkossa niitä voidaan tarjota laajemmalle yleisölle.

Ainoastaan elinkeinossa tunnetaan alan todelliset haasteet ja ominaispiirteet. Siksi näissä hankkeissa jokaisen alan toimijan näkemykset ovat arvokkaita, jotta voidaan vastata majoitus-, ravintola- ja matkailualan osaajapulaan ja varmistaa sen kasvuedellytykset. Jos sinä tai yrityksesi haluatte tulla mukaan hankkeen yhteistyökumppaniksi, voit ottaa yhteyttä projektipäällikköömme Marja Immooseen, marja.immonen@haaga-helia.fi. Tehdään yhdessä MaRaMa-ala houkuttelevaksi!

Aija Juvonen
lehtori, matkailu ja johtaminen
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu