

Matkaraportti

Emilia Kalliomäki

Tampereen seudun ammattiopisto, Tredu

Opiskeluala: vastaanottovirkailija

Työssäopin ajankohta: 12.3.-6.5.2017

Työssäoppimispaikka: Grand Metropark Hotel Kunshan,
Kunshan, Kiina



Työtehtäväni hotellilla

Olin töissä hotellissa vastaanotossa. Työpaikka ja hotelli yleensäkin oli viihtyisä ja työkaverit olivat kaikki todella mukavia ja tulin hyvin toimeen kaikkien kanssa, vaikkakin välillä kielimuuri hankaloitti keskusteluja ja kommunikointia.



Työtehtäviini ei varsinaisesti kuulunut mitään tiettyä tehtävää, vaan autoin aina kun apua tarvitsi joissain pienissä hommissa. Mm. ulkomaalaisten passien kopiointia, kiinalaisten henkilökorttien skannausta. Enemmän hommia olisin kuitenkin kaivannut siinä vastaanotossa.

Muutamana päivänä pääsin tekemään tarjoilijan hommia hotellin länsimaalaiseen buffet-ravintolaan, jossa päivän aikana katoin pöytiä ja keräilin astioita pöydistä, kuivailin aterimia sekä pistin puhtaita astioita oikeisiin paikkoihin ja pyyhin pöytiä. Parina päivänä pääsin myös hotellin vip-loungeen, jossa tarjottiin aamiaista hotellin vip-vieraille ja mm. sviiteissä majoittuville. Siellä hoidin aamiasbuffettia, kysyin juotavia ja autoin buffetin siivoamisessa ja pöytien siivoamisessa ja kattamisessa.

Huhtikuun alussa Shanghaissa olevien Formula 1 -kisojen aikaan hotelliin

majoittautui mm. kisojen järjestäjiä ja johtoa, joten niihin aikoihin pystyin palvelemaan heitä englanniksi. Pääsin myös työskentelemään hotellin huonepuhelinpalvelussa, johon asiakkaat soittivat mm. tilatakseen ruokaa huoneeseen tai jos heillä oli jotain kysyttävää. Otin mm. ruokatilauksia vastaan, jos soittaja oli ulkomaalainen ja hoidin niitä eteenpäin.



Mitä opin?

Vastaanotossa ollessani opin käyttämään jonkin verran Opera-varausjärjestelmää ja pääsin tekemään muutamia check-in:ejä ja vaihdon loppupuolella ryhmille check-out:ejä. Alussa minulle opastettiin, miten huonevarauksia tehdään ja miten niitä hoidetaan eteenpäin.

Paljon seurasin myös vierestä, miten erilaisia hommia vastaanotossa tehdään ja mitä kaikkia toimintoja Operassa on. Tosin välillä oppimista tai oikeastaan työntekoa hankaloitti, etten osannut puhua kiinaa ja siten pystynyt palvelemaan kiinalaisia asiakkaita.



Työkulttuuri

Hotellin työtavoissa ja yleensäkin työkulttuurissa huomasin, että hotellilla oli paljon työntekijöitä ja monelle pienellekin asialle tuntui olevan ”oma” työntekijänsä. Asiat ja tavarat olivat myös hyvin järjestyksessä. Kuten Kiinassa on monesti tapanakin, mm. huone- ja pankkikortit annettiin ja otettiin vastaan molemmilla käsillä.

Suomeen verrattuna eroja on ainakin siinä mielessä, että vastaanottovirkailija tekee ns. kaikkea tai ainakin montaa eri asiaa, kun taas Kiinassa heillä on

tavallaan omat tehtävänsä.

Ongelmatilanteiden ratkaisu hotellilla oli mielestäni välillä hieman sekavaa. Joskus asioita hoiti monta eri työntekijää ja otettiin yhteyttä tarpeen tullessa eri ”osastojen” ihmisiin. Mutta yleensä ottaen ongelmatilanteet hoidettiin ammattimaisesti eikä minun ollessani tuolla mitään suuria ongelmatilanteita sattunutkaan. Ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa saattoi joskus tulla pieniä väärinymmärryksiä, mutta kyllä niistäkin selvittiin ja joissain tilanteissa minäkin pystyin auttamaan.

Miksi kannattaa mennä kansainväliselle top-jaksolle?

Kansainväliselle top-jaksolle kannattaa ehdottomasti mennä, jos tykkää matkustella, nähdä ja kokea erilaisia kulttuureja. Mielestäni on mielenkiintoista myös nähdä, miten eri kulttuureissa työskennellään eri tilanteissa ja siten pääsee vertailemaan Suomen ja toisen maan työkulttuurieroja. Suurta plussaa on myös ehdottomasti, kun pääset käyttämään joko englantia tai sitten jotain muuta kieltä ja sitä kautta kehittämään omaa englanninkielentaitoa ja oppimaan uutta kieltä ja muutenkin paljon toisesta kulttuurista.

Miten valmistauduin top-jaksolle?

Top-jaksolle valmistauduin lähinnä ottamalla selvää hieman Kiinan kulttuurista ja tavoista, joista osa oli ehkä jopa outojakin, joihin Suomessa ei ole tottunut. Joitain sanoja ja mm. tervehdyksiä opettelin.

Ehkä kuitenkin näin jälkepäin ajateltuna olisin voinut opiskella kiinaa hiukan enemmän, koska monissa tilanteissa huomasin, että jotkut eivät ymmärtäneet edes yksinkertaista englantia. Kiinalaisten englanninkielen osaamattomuus välillä siis hankaloitti kommunikointia.

Vaihtojaksonei aikana sain asua hotellissa, ja minun ei tarvinnut maksaa asumisesta ja ruuista. Asuminen ja ruokailut hoituivat siis helposti ja ongelmitta.

Yleisiä huomioita

Paikallisliikenne Kiinassa oli hieman erilaista kuin täällä Suomessa. Liikennettä oli ensinnäkin paljon enemmän ja välillä se näyttikin hieman kaottilta. Välillä liikennesääntöjä ei ihan noudatettu ja jalankulkijat saavat aina varoa, kun ylittävät tietä, sillä siellä heillä ei ole etuoikeutta.

Sähköskoottereita Kiinassa käytetään paljon.



Työpäivät

Tyypillinen työpäiväni vastaanotossa alkoi aina työvuoron alussa pidettävällä palaverilla, jossa käytiin läpi mm. hotellin käytettävyyssprosentti, kuinka paljon ryhmiä lähtee tai saapuu päivän aikana, tuleeko vip-vieraita jne.

Työpäivät olivat 9 tuntisia ja työskentelin aina arkipäivät ja työskentelin vastaanotossa. Enimmäkseen seurasin vierestä mitä muut työntekijät tekivät, mutta kyllä he kertoivat ja näyttivätkin jotain Operan toimintoja. Jotain pieniä hommia myös pääsin tekemään välillä. Lähinnä siis autoin, kun he pyysivät apua, jossain. Harmikseni kuitenkin jouduin paljon seisoskelemaan vastaanotossa ollessani.

Kieliongelmia ei tuolla vastaanotossa hirveästi onneksi tullut, koska he kuitenkin osasivat kaikki jonkinlaista englantia. Tuolla hotellissa minuun suhtauduttiin hyvin ja kaikki olivat todella mukavia, avuliaita ja huolehtivaisia. Ilmapiirikin oli todella rento ja muiden kanssa oli helppo puhua.

Odotukset ulkomaanvaihdolta?

Tältä ulkomaanvaihdolta itselläni ei hirveästi ollut odotuksia, sillä en paljoakaan tiennyt mitä odottaa. Menin täysin avoimin mielin ja olin todella iloinen, että työkaverit olivat kaikki mukavia ja työympäristökin oli kiva.

Ehkä eniten yllättynyt tuosta vaihdosta olen, että kuinka huono englanninkielen taito monilla tuolla oikeasti on, mutta kyllä kaikista tilanteista jotenkin aina selvitettiin.

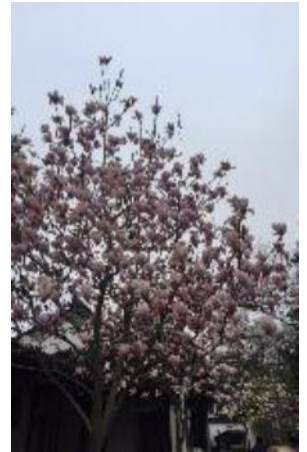
Vapaa-aika

Kiinan vaihdon aikana ehdin käydä monissa paikoissa, ravintoloissa ja katsomassa eri nähtävyyksiä. Eniten kävin Shanghaissa, jonne pääsi kätevästi metrolla, sillä metroasema sijaitsi lähellä hotellia.

Kävin mm. Shanghain kuuluisassa the Oriental Pearl Tower'issa, Nanjing Road'illa, joka on Shanghain vilkkain ja kuuluisin ostoskatu ja Suzhoun vanhassa kaupungissa.

Museoissa tuli käytyä ja myös yhdessä Shanghain taidemuseossa. Kunshanissa ja Shanghaissakin tuli käytyä ns. vanhan kaupungin alueella, jossa näki vanhoja rakennuksia ja ns. perinteistä kiinalaista asuinympäristöä ja pieniä kauppoja.

Moneen paikalliseenkin tuli tutustuttua ja kävimme yhdessä monissa paikoissa.





Ruoka

Olen aina pitänyt kiinalaisesta ruuasta ja oli hieno kokemus päästä syömään myös sitä aitoa kiinalaista. Koska onhan se Suomessa syöty kiinalainen ruoka aivan eri makuista kuin Kiinassa.

Välillä tuli syötyä erikoisiakin ruokia – aina en edes tiennyt, mitä oikeasti söin! Eikä jotkut niistä erikoisistakaan ruuista ei aina olleet kovin hyviä...

Ehkä erikoisin asia, jota maistoin, oli eräänlainen ”maitotee”, jossa oli mm. yrteistä tehtyjä hyttelönpalasia.



Paljon tuli siis näiden kahden kuukauden aikana koettua: sai tutustua ihaniin ihmisiin ja monissa paikoissa tuli käytyä ja kaikenlaista koettua.

Kaiken kaikkiaan tämä oli upea ja unohtumaton kokemus!

Haluaisin päästä uudestaan matkustamaan Kiinaan!