

Kiina, Suzhou 5.3.–27.5.2011

Johanna Niemelä

Työharjoittelu Kiinassa

Olen päässyt tekemään työharjoittelua Kiinaan, Marriott hotelliketjuun, Suzhoun kaupunkiin. Kiinan matkani on ollut mahtava monella tapaa. Olen saanut kokea kaikkea uutta ja jännittävää. Päiviini on riittänyt niin iloa, surua, jännitystä sekä erilaisuutta. Kaikki tämä on ollut hyvin opettavaista sekä mielenkiintoista.

Oleskeluni Kiinassa kestää 2,5kk, joiden aikana olen saanut oppia jos toista kiinalaisista ihmisistä sekä heidän kulttuuristaan. Kiinalainen kulttuuri on hyvin erilainen suomalaisen ja länsimaiseen kulttuuriin verrattuna, ja täällä asiat tehdään aivan omalla ja erilaisella tavalla. Matkalla hermojeni on aika hyvin koeteltu ja kärsivällisyyttä vaadittu, ollaanhan tekemissä kiinalaisten kanssa.

Muistan hyvin ensimmäisen päiväni. Kaikki tuntui hämmentävältä, mutta hyvällä tavalla. Lennon ajan vatsani oli täynnä perhosia, mutta kun saavuin kentälle, jossa oli mies nimikyltin kanssa vastassa, jännitys kaikkosi. Hotelliin päästyäni työntekijöiden iloisuus ja auttavaisuus sai oloni tuntemaan tervetulleeksi.

Sain hetken levätä, kunnes ryhdyimme tekemään sopimuksia ja sovittamaan työvaatteita. Niissä olikin pieni ongelma. En siis ole mikään pieniluinen tai lyhyt ihminen, joten paikalle piti kutsua pesulapalveluiden johtaja, joka määrätietoisella tavalla löysi minulle sopivat vaatteet, vaikka vaatteiden räätälöintiin menikin tovi. Pidin näitä vaatteita päivän, jonka jälkeen johtajamme sanoi, että voin käyttää omia vaatteita työasuna. Olin tästä hyvin iloinen, sillä hotellin antama vaate ei istunut minulle ollenkaan.

Kun nämä asiat olivat kunnossa, sain syödä lounaan. Tunsin itseni kuuluisaksi, sillä joka kulman takana joku kurkki ja ihmetteli, kuka oikein olin.

Seuraavaksi olikin aika lähteä ottamaan minusta kuva henkilökorttiin. Mukaani lähti kaksi työntekijää. Pääsin heti ensimmäisenä päivänä tutustumaan kiinalaiseen ostoskeskukseen, jossa vilisi ihmisiä, jotka eivät pystyneet muuta tekemään kuin tuijottamaan minua. Pidin tätä lähinnä hauskana. Vaikka olinkin väsynyt matkasta ja aikaerosta oli suuri, oli hienoa, että tytöt veivät minut heti lähellä olevaan ostoskeskukseen, koska tästä tuli vakiokauppani näiden 2,5kk aikana.



Marriott hotel, Suzhou

Ensimmäinen viikko meni nopeasti. Kaikki oli uutta ja erilaista. Alussa ilmeni heti ongelmia, sillä työ mitä tein täällä Kiinassa ei ollut aivan sitä, mistä oli puhuttu. Minun piti saada tehdä merkonomin töitä mutta minut laitettiin tarjoilemaan kahteen eri ravintolaan. Yhdessä kv-koordinaattori Helena Mikkolan kanssa saimme tämän korjattua. Jatkoisin siis yhä tarjoilijan töitä ravintoloissa, mutta pääasiani siellä oli asiakaspalvelu. Tein myös asiakastyytyväisyyskyselyjä, joista tein isomman raportin ravintolapäälliköille, joka luki ne läpi ja teki niiden johdosta muutoksia palveluun tai ravintolatiloihin. Kun olin lähettänyt raportin edellisenä iltana, seuraavana aamuna siellä jo touhuttiin muutoksia. Ainakaan ei voi sanoa, ettei asioihin puututtu. Kiinalaisille on myös tärkeää saada länsimainen mielipide asioihin, joita he eivät ehkä näe tai ymmärrä. Kaiken kaikkiaan pidin työstäni, vaikkei se aivan vastannutkaan sitä mitä odotin. Onhan tarjoileminenkin asiakaspalvelua.

Kun tämä oli ohitettu, oli aika sopia työajoista ja muista käytännön säännöistä. Työaikani oli pääsääntöisesti maanantaista perjantaihin ja viikonloput minulla oli vapaata. Tämä toteutui suurimman osan ajasta. Välillä ravintola pyysi minua myös työskentelemään viikonloppuisin. Mielestäni tämä oli ymmärrettävää ja sain ottaa kaikki tunnit takaisin, joten viimeisinä viikkoina minulla oli enemmän vapaata. Työaika oli erilainen Suomen verrattuna. Aamuisin työskentelin 7.30–11.30, jonka jälkeen olin vapaalla päivän ja työt jatkuivat illalla 19.00–22.00. Eli tein päivässä 8 tuntia, hieman eri järjestyksessä, mitä olen tottunut. En pitänyt tätäkään häirtana, sillä minulla ei ollut kuitenkaan niin paljon tekemistä iltaisin, joten viikot ja työpäivät menivät näin ollen nopeasti.



Alto Vino, länsimainen ravintola. Työkaverini Cherry



Ravintolan kokit ja minä

Työssäoppimissopimuksen lisäksi erilaiset säännöt ja sopimukset koskivat lähinnä asumismuotoani sekä mitä palveluita sain käyttää hotellissa. Asuin siis hotellihuoneessa toisen harjoittelijan kanssa. Hän oli kotoisin Espanjasta. Saimme käyttää kaikkia hotellin palveluita kuntosalista pesulapalveluun. Joka päivä saimme syödä kaksi kertaa buffetissa, joka oli tarkoitettu asiakkaille sekä muuten työntekijöiden kahvilassa. Tämä kahvila olikin paikallinen ja siellä tarjottiin vain kiinalaista ruokaa. Mikä on siis ymmärrettävää, kun ollaan Kiinassa ;) Muita ruokailuvälineitä ei ollut tarjolla kuin syömäpuikot. Joten näiden kuukausien aikana opin syömään puikoilla, mikä on kiva asia. Ruoka kahviossa ei ollut niinkään minuun makuuni. Tutustuin mitä eksoottisimpiin ruokiin kuten sammakkoihin ja kanan jalkoihin...



Huoneemme hotellissa

Kun olin päässyt mukaan työkuvioihin, sain hieman enemmän vastuuta. Ravintolapäällikkömme pyysi minua osallistumaan vuoropäälliköiden kokouksiin kerran päivässä. Kokouksissa puhuttiin päivän asioista sekä mitä viikolla tapahtuu. Jokainen sai vuorollaan kertoa huolensa myös minut lukien. Tunsin itseni hyvin tärkeäksi ja minusta oli hienoa, että sain sanoa länsimaisen näkökulman asioihin. Minua myös kuunneltiin ja asioihin haluttiin saada muutoksia.

Kun koitti vapaa-aika, otin siitä kaiken ilon irti. Ulkomailla asuessa ja työskennellessä on hyvä muistaa pitää myös itsestään huolta. Kun syö ja nukkuu hyvin, sillä pääsee jo pitkälle. Vapaapäivinä tein ostoksia, kiertelin nähtävyyksiä tai söin hyvin ulkona. Kun Suzhou-kierrokset saivat riittää, lähdin yleensä päiväksi Shanghaihin tai Wuxiin. Kiinassa on todella hyvät junayhteydet miltei joka paikkaan sekä juna on hyvin nopea ja halpa. Olen myös saanut matkanvarrella muutaman ystävän, joten kaupunkia ei tarvinnut kierrellä yksin. Huonekaverini Paula ja hänen ystävänsä olivat useasti mukanani tekemässä kaikkea mukavaa. Myös muusta hotellin henkilökunnasta olen saanut hyviä ystäviä. He ovat vieneet minua kaikkialle mitä hekin normaalisti vapaa-aikanaan tekevät. Kiinalaiset ovat hyvin auttavaisia ja iloisia ihmisiä. Heille sai soittaa, mistä asiasta tahansa ja he yrittivät neuvoa parhaansa mukaan.



Shanghai

Kun suunnilleen puolet ajastani oli takana opettajat Suomesta tulivat käymään. Ensimmäinen tapaaminen oli yhdessä Helena Mikkolan, suomalaisten opettajien, hotellin työntekijän sekä Suzhoun koulun opettajan kanssa. Siinä käytiin läpi hieman mitä olen täällä tehnyt sekä mitä mieltä hotelli oli minusta. Sovimme opettajien kanssa, että näytän heille paikallisen ostoskeskuksen ja muita paikkoja. Vierailimme muutaman kerran ostoskeskuksessa. Opettajat pitivät paikasta ja olivat innoissaan löytäessään paikallista tavaraa ja palveluita. Yhden liikkeen omistajat olivat niin kiitollisia minulle, koska toin turisteja ostoskeskukseen, joten sain useaan otteeseen alennusta liikkeestä sekä lahjan. Viimeisenä iltana menimme syömään kaikki yhdessä länsimaiseen ravintolaan. Mielestäni oli mukavaa, että opettajat olivat käymässä Suzhoussa. Oli mukava jutella suomea ja olla suomalaisen parissa. Tämä katkaisi hiukan työharjoitteluani ja sain voimia viimeiseen osuuteen.

Nyt matkastani on enää alle kaksi viikkoa jäljellä ja tuntuu, että nämä viikot ovat kiireisimmät. Viimeviikolla sain kuulla, että vaihdan vielä työasemaa loppuajaksi. Työskentelen loppuviikot aulan kahviossa sekä yökerhossa. Minusta tämä on kivaa vaihtelua. Työ tulee olemaan erilaista, mitä tähän asti olen tehnyt. Tässäkin teen asiakaspalvelua, juttelen asiakkaiden kanssa ja tarjoilen juomia pöytään. Varmistan myös, että asiakkailla on kaikki hyvin, etenkin länsimaisilla asiakkailla. Tämän lisäksi minua pyydettiin pitämään englannin tunti kiinalaisille työharjoittelijoille, jotka ovat tulleet suoraan koulun penkiltä tänne. Opetan heille yhden tunnin perusravintolasanastoa ja lauseita, miten asiakkaita tulisi tervehtiä ja palvella. Kerron myös, mitä on hyvä asiakaspalvelu ja miten kuuluu käyttäytyä. Tämä hieman jännittää, mutta toivottavasti kaikki menee hyvin. Se tulee olemaan loppurutistukseni ja sitten voin ottaa rennosti ja nauttia vapaapäivistäni.

Olen oppinut kiinalaisesta kulttuurista ja erityisesti työkulttuurista sen, että kaikki täällä tehdään erillä tavalla kuin Euroopassa. Kaikki asiat tehdään hankalimman kautta ja yksinkertaisen asian kanssa taistellaan monta päivää. Asioista tehdään vaikeampia, mitä ne oikeasti ovatkaan. Myös ongelmia yritetään peittää mahdollisimman kauan. Ongelmat salataan tai yritetään välttää. Tämä on

tuonut monia ongelmia länsimaisten asiakkaiden kanssa. Kiinalaiset eivät myöskään häpeile mitään. Jos toinen ihminen on erilainen kuin muut häntä osoitellaan sormilla ja puhutaan äänekkäästi henkilöstä pahaa. Kiinalaiset eivät tarkoita tällä pahaa, he vain eivät ymmärrä, että se voi loukata jonkun tunteita. Kaiken kaikkiaan on ollut kuitenkin aivan mahtavaa tutustua kiinalaisiin ja sen kulttuuriin. Olen oppinut täällä hyvin monia asioita ja ymmärrykseni muihin ihmisiin on kasvanut. Kiinalaiset ovat kaiken kaikkiaan mukavia ja ystävällisiä ihmisiä. Jos minulta kysyttäisiin, tekisinkö tämän uudestaan, vastaus olisi kyllä. Ulkomailla asuminen ottaa ja antaa, mutta se antaa kuitenkin niin paljon, että se on sen arvoista.



Kiinalaiset menopelit



Suzhou

Tässä muutama asia, joita sinun tulisi pohtia, ja kysymys, jotka sinun pitäisi kysyä itseltäsi, jos olet ajattelut lähteväsi Kiinaan työharjoitteluun:

1. **Hyvät hermot.** Kiinassa vaaditaan pitkäpinnaisuutta. Asiat eivät suju niin joustavasti ja hienosti kuin Euroopassa.
2. **Hyvä itseluottamus.** Kiinassa helposti osoitellaan sormilla, nauretaan ja pilkataan, jos ihminen on hiemankin erilainen kuin muut. Tämä täytyy vain kestää, olla kuin ei huomaisikaan
3. **Taitoa osata olla yksin.** Täytyy osata nauttia omasta seurastaan, sillä välillä voi joutua tekemään asioita yksin ja olemaan omassa seurassaan.
4. **Ymmärrystä muihin kulttuureihin ja erilaisiin ihmisiin.** Kiinassa asiat tehdään hyvin erillä tavalla ja välillä se voi tuntua turhauttavalta, mutta se on heidän tapansa elää ja sitä pitää osata kunnioittaa
5. **Hyvä työmoraali sekä taito joustaa asioissa.** Täällä työpäivät eivät mene Suomen sääntöjen mukaan. Työpäivät voivat venyä hyvinkin pitkiksi ja työvuorot vaihtua. Hyvällä asenteella tästäkin selviää.
6. **Taito vastaanottaa pettymykset hyvällä mielellä.** Aina ulkomaan matkoilla tulee vastoinkäymisiä ja niistä on vain selvittävä ja katsottava eteenpäin positiivisin mielin. Aina kaikki asiat eivät voi mennä täydellisesti.
7. **Positiivinen asenne.** Aina selviää mistä tilanteesta tahansa kun osaa olla positiivinen ja uskoa, että kyllä tämä tästä vielä hyväksi kääntyy. Positiivinen asenne voi viedä sinut hyvinkin pitkälle.