

OPINNÄYTETYÖ
RIIKKA HEIKKINEN 2013

**KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ
MAJOITUSPALVELUYRITYKSEN
VASTAANOTOSSA**



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KOULUTUSOHJELMA



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ MAJOITUSPAL- VELUYRITYKSEN VASTAANOTOSSA

Riikka Heikkinen

2013

2013 Toimeksiantaja Matkailun turvallisuus -hanke

Ohjaajat Pirjo Ahvonen, Tanja Maaninka

Hyväksytty _____ 2013 _____

Tekijä	Riikka Heikkinen	Vuosi	2013
Toimeksiantaja	Matkailun turvallisuus -hanke		
Työn nimi	Kulttuurienvälinen viestintä majoituspalveluyrityksen vastaanotossa		
Sivu- ja liitemäärä	37 + 1		

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kulttuurienvälisen viestinnän eri tilanteita majoituspalveluyrityksen vastaanotossa ja mistä erilaiset viestinnälliset ongelmatilanteet mahdollisesti johtuvat. Työn tietoperustassa tutustutaan aiheen keskeisimpiin käsitteisiin.

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Matkailun turvallisuus -hanke, joka on osa Lapin matkailun turvallisuus -järjestelmää. Toimeksiantaja katsoi työn ajankohtaiseksi, koska kulttuurienvälinen viestintä on vielä aika tuore aihe suomalaisessa tutkimustyössä.

Menetelmänä opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusta ja aineiston keruumenetelmänä oli haastattelu. Tutkimukseen haastateltiin vastaanottovirkailijoita, jotka työskentelivät Rovaniemen eri hotelleissa.

Selvityksen tulosten perusteella suurin syy kulttuurienvälisen viestinnän epäonnistumiseen oli kielimuuri asiakkaan ja virkailijan välillä. Myös seikka, että asiakas ei välttämättä halua näyttää virkailijalle ettei ymmärrä tätä, osoittautui syyksi minkä takia kulttuurienvälinen viestintä saattaa epäonnistua.

Selvityksen perusteella löytyi muutamia ratkaisukeinoja kulttuurienvälisiin viestinnällisiin ongelmatilanteisiin. Vastaanottovirkailijoiden kielitaidon ja eri kulttuurien tuntemuksen lisääminen auttaisi virkailijoita päivittäisessä työelämässä. Tämän lisäksi informaation tarjoamista olisi hyvä lisätä.

Avainsana(t): kulttuuri, viestintä, kulttuurienvälinen viestintä, majoituspalvelut, tapakulttuuri, vastaanottovirkailija

Author	Riikka Heikkinen	Year	2013
Commissioned by	Tourism Safety Project		
Subject of thesis	Intercultural Communication in an Accommodation Company's Reception		
Number of pages	37 + 1		

The purpose of this thesis was to study the different situations of intercultural communication at a hotel reception. Also reasons for different problematic communication situations were investigated. In the theory part of the thesis the central concepts of this theme are clarified.

The commissioner of this thesis is Tourism Safety project which is a part of the Tourism Safety and Security in Lapland system. The commissioner regarded this a current topic as intercultural communication is still quite a fresh subject in Finnish research.

The method of the thesis was qualitative analysis and the data were collected by interviewing receptionists who were working in different hotels in Rovaniemi.

The results showed that the most significant reason for a failed intercultural communication situation was the language barrier between the customer and receptionist. Another reason was that the customer did not always want to show the receptionist that he did not understand what the receptionist was saying.

A few solutions were found to solve problems of intercultural communication situations. The daily work of receptionists would become easier by increasing receptionists' language skills and knowledge of different cultures. Also it would be good to increase the amount of written information at the reception and in hotel rooms.

Keyword(s): culture, communication, intercultural communication, accommodation, behavioural culture, receptionist

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 MAJOITUSPALVELUT JA HOTELLIN VASTAANOTTO	4
2.1 MAJOITUSPALVELUN HISTORIAA	4
2.2 MAJOITUSPALVELULIIKE TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	5
2.3 HOTELLIN VASTAANOTTOVIRKAILIJAN TOIMENKUVA	7
3 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ	10
3.1 KULTTUURI JA VIESTINTÄ KÄSITTEINÄ	10
3.2 KULTTUURIT KOHTAAVAT	14
3.3 TAPAKULTTUURI	15
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTTAMINEN	18
4.1 KVALITATIIVINEN TUTKIMUS	18
4.2 LOMAKE- JA TEEMAHAASTATTELU	18
4.3 HAASTATTELULOMAKKEEN LAATIMINEN JA TESTAAMINEN	21
4.4 KULTTUURIEN KOHTAAMISTA JA KIELIMUURIA	22
<i>4.4.1 Erilaisia kulttuurienvälisiä viestintäkeinoja ja -tilanteita</i>	<i>22</i>
<i>4.4.2 Kulttuurien viestinnällisiä ominaispiirteitä</i>	<i>28</i>
5 POHDINTA	34
LÄHTEET	38

1 JOHDANTO

Lappi on kansainvälinen matkailukohde. Alueen pinta-ala on 98 984 km², joka on 30 prosenttia koko Suomen pinta-alasta. Lapissa on 90 hotellia ja kaupallista majoituskapasiteettia riittää 20 000 vuodepaikan verran. Lapin matkailu on viime vuosina ollut suuressa nousussa ja vuonna 2008 rekisteröityjä yöpymisiä oli reilusti kaksi miljoonaa, joista ulkomaalaisten osuus oli 40 prosenttia. (Lapland Finland 2012.) Kuitenkin, Lapin liiton julkaiseman matkailutilaston mukaan kesäkuussa 2012 Rovaniemen majoitusliikkeissä oli yhteensä 248 822 yöpymistä, joka oli noin 10 000 majoitusyöpymistä vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. (Lapin liitto 2012.)

Vähentynyttä matkustamista voidaan selittää muun muassa nykyisellä taloudellisella taantumavaiheella; ihmisillä ei vain ole ollut varaa matkustamiseen. Talouden muutokset vaikuttavat voimakkaasti matkailuelinkeinoon Suomessa, suurin osa työkseen matkustavista kun majoittuu hotelleissa. Myös vapaa-ajan matkustaminen vähentyy taloudellisen epävarmuuden vuoksi, koska ihmiset pyrkivät säästämään enemmän ja saattavatkin hotelleissa yöpymisen sijaan majoittua esimerkiksi sukulaistensa luona. (Alakoski–Hörkkö–Lappalainen 1998, 128.) Matkustaminen on kenties yksi ensimmäisistä asioista, joista ihmiset alkavat säästää taloudellisen tilanteen heikentyessä.

Lapin alueen matkailupalveluyritykset ovat avainasemassa alueen kilpailukykyyn, työllisyyden sekä alueen elinvoimaisuuden ylläpitämisessä. Kesäkuussa 2012 ulkomaalaisten matkustajien yöpymismäärä oli vajaa 70 000. Kolme suurinta kesäkuun turistiryhmää olivat saksalaiset, alankomaalaiset ja venäläiset. Kokonaisuudessaan yöpymisten määrä oli vähentynyt vuoden 2011 tilastoon verrattaessa, mutta näiden kolmen kansallisuuden yöpymiset olivat nousseet. Saksalaisilla yöpymisiä oli jopa 50 000 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. (Lapin liitto 2012.) Hotellien asiakaspalvelutyössä on päivittäin tilanteita, jolloin eri kulttuurit kohtaavat. Asiakaspalvelutilanteissa korostuu viestintätaitojen ja niiden käytön merkitys. Viestintätilanne alkaa asiakkaan ensimmäisestä kohtaamisesta, eli majoituspalveluyrityksessä tämä tarkoittaa yleensä varaustilannetta.

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi kulttuurienvälisen viestinnän matkailun asiakaspalvelussa ja toimeksiantajanani on Matkailun turvallisuus -hanke. Matkailun turvallisuus -hanke on osa Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää ja siinä on viisi eri hankekokonaisuutta. Ne sisältävät turvallisuuden verkostoitumisen, ennakkoinnin, koulutuksen, tutkimuksen ja tiedottamisen sisällöt ja järjestelmän koordinoinnin. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti on valinnut muun muassa matkailun turvallisuuden omaksi strategiseksi kehittämisalueekseen. (Lapin tutkimus- ja koulutusinstituutti 2012.)

Hotellivirkailija kohtaa majoituspalveluyrityksen vastaanotossa päivittäin ongelmallisia tilanteita ja mikään päivä ei ole samanlainen. Kommunikointi erilaisten ihmisten kanssa on haasteellista, olivat he sitten kotimaisia tai ulkomaisia matkustajia. Jokaiselle turistille täytyy kuitenkin jollain tavalla ilmaista tarvittavat tiedot kyseisestä kaupungista ja hotellin tarjonnasta. Esimerkiksi olennaiset asiat hotellihuoneesta ja aamiaisajankohdasta olisi hyvä kertoa asiakkaalle. Tämä liittyy hyvään asiakaspalveluun ja näillä pienillä teoilla tehostetaan muidenkin alueilla toimivien yritysten tuottavuutta. Hotellin vastaanoton eri työtehtäviin kuuluu tärkeänä osana asiakkaasta huolehtiminen, joten hyvä kommunikointi asiakkaan kanssa on avainasemassa.

Perehdyin selvittämään kulttuurienvälisen viestinnän eri vaiheita majoituspalveluyrityksen vastaanotossa ja minkälaisia viestinnällisiä ongelmia ilmenee eri kulttuurien kohdatessa. Tutkintoni valmistaa minua hotellipäällikön tehtäviin, joten halusin myös opinnäytetyöni käsittelevän majoituspalvelua. Olen ollut kiinnostunut kulttuurien välisestä viestinnästä jo pidemmän aikaa ja toimeksiantajani tarjoama aihe vaikutti heti mielenkiintoiselta. Omalta osaltani pyrin tässä selvityksessä hahmottamaan, millainen on tyypillinen hankala asiakaspalvelutilanne työntekijän näkökulmasta, mikä syntyy kulttuurien välillä.

Tässä selvitetään myös mistä tällainen asiakaspalvelutilanne johtuu. Päättökäytännön ongelmani on, miksi viestintätilanteissa eri kulttuurista tulevien ihmisten välillä tulee ongelmia. Minkälaiset ongelmatilanteet toistuivat haastatteluissa, eli mitkä tilanteet ovat yleisempiä ja sen pohjalta mietin ratkaisukeinoja. Lisäksi kartoitin, millä tavalla sellaisia tilanteita syntyy. Haastatteluiden jälkeen

pohdin, mistä tällaiset hankaluudet syntyvät ja voisiko niitä mahdollisesti ennaltaehkäistä millään tavalla.

Rajasin tutkimusongelmaani erilaisilla kysymyksillä. Liittyvätkö viestinnälliset hankaluudet joihinkin tiettyihin asiakaspalvelutilanteisiin, joita vastaanottovirkailijan ja asiakkaan välillä on? Esiintyykö viestinnällisiä ongelmia erityisesti silloin, kun asiakkaat majoittuvat hotellissa? Jos sanat eivät riitä kuvaamaan tai kertomaan asiakkaalle selvitettävää asiaa, minkälaisia muita viestintäkeinoja on olemassa? Toistuvatko haastavammat viestintätilanteet jonkin tietyn kulttuurin edustajan kanssa ja mistä sellainen mahdollisesti johtuu.

Haastattelin tähän opinnäytetyöhön liittyen hotellien vastaanottovirkailijoita tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Haastatteluiden jälkeen rajasin aihetta vielä tarkemmin siten, toistuivatko haastatteluissa jotkin tietyt kulttuurit. Jos toistuivat, avasin näiden kulttuurien taustoja tulosten rinnalle, esimerkiksi tapakulttuurillisia asioita. En valikoinut etukäteen kulttuureja, joista kerroin opinnäytetyön tuloksissa, vaan syvennyin kulttuuritaustoihin vain niistä kulttuureista, jotka toistuivat haastatteluissa. Tällä tavalla aineisto pysyi yhtenäisenä eikä aihe laajentunut liikaa.

2 MAJOITUSPALVELUT JA HOTELLIN VASTAANOTTO

2.1 Majoituspalvelun historiaa

Kierteleviä kaupustelijoita on matkustellut vieraille maille jo kauan ennen meidän aikaamme. Silloin ei vielä ollut olemassa rahaa valuuttana, vaan kauppatavara maksettiin esimerkiksi turkiksilla. Matkustaminen koettiin niinä aikoina vaaralliseksi ja matkat sen aikaisista kulkuvälineistä tai niiden puuttumisesta johtuen kestivät pitkiäkin aikoja. Kaupustelijat ja muut matkalaiset yöpyivät mitä ilmeisimmin suojattomina ulkona tai yksinäisissä erätuvissa, joita vielä tänäkin päivänä on olemassa esimerkiksi Lapissa. Matkustajien suojaamiseksi Euroopassa on säädetty laki jo 1000-luvun alussa, joka on nimeltään pax Dei, suomennettuna Jumalan rauha. Tämä laki oli voimassa myös Suomessa ja sen tarkoituksena oli, ettei kukaan voi kieltäytyä majoittamasta yksinäistä matkustajaa. Jokainen oli velvoitettu majoittamaan matkustaja, joko ilmaiseksi tai sopivaa maksua vastaan. (Asunta–Brännare–Sorsa–Kairamo–Matero 1998, 20.)

Hotelleja on tietävästi ollut jo antiikin Rooman aikana, jolloin ne kuitenkin olivat vielä hyvin yksinkertaisia (Alén–Nenonen–Savola–Uusimäki 1997, 8). Ensimmäiset maininnat suomalaisesta majoitustoiminnasta ovat 1100-luvulta (Koppinen ym. 2002, 17). Tuolloin toimintaa harjoittivat kilta-, luostari- ja majatalolaitokset. Luostareita tuon ajan Suomessa oli useassakin kaupungissa ja esimerkiksi Turussa oli toiminnassa kuusi kilttaa. Killat olivat keskiajalla liikemiehiä, matkalaisia ja käsityöläisiä varten ja ne oli tarkoitettu pääasiassa juhlimiseen, syömisen ja juomisen merkeissä. Killoissa oli majoitushuoneita sellaisille, jotka olivat matkustaneet kaukaa ja tarvitsivat yösijaa. Näissä paikoissa edellytettiin hyviä tapoja. Alun perin majoitusliike on syntynyt Ruotsin kuninkaan, Maunu Ladonlukon asettaman lain seurauksena. Matkustajat eivät voineet enää vaatia ilmaista majoitusta, esimerkiksi mautiloilta, vaan tätä varten kuningas määräsi jokaiseen kylään yhden majoitusliikkeen. (Asunta ym. 1998 21–22.)

Vaasa -kuninkaat kehittivät majatalolaitosta entisestään ja antoivat etuoikeuksia majatalon pitäjille. Esimerkiksi hinnoittelu uudistettiin ja jos matkustaja ei tarvinnut majoittumisen lisäksi muuta palvelua, hän joutui maksamaan vuodepaikasta. Majatalonpitäjien tuli 1600-luvulta lähtien laittaa selkeät kyltit

lähialueille, mitkä kertoivat majatalon sijainnista. Vuodesta 1766 alettiin pitää kuukausittaista kirjaa majoittuneista ihmisistä ja nämä tiedot piti raportoida poliisille. (Asunta ym. 1998, 21–22.)

Hotelli -sana juontuu alun perin 1600-luvun Ranskasta (Rautiainen–Siiskonen 2010, 16). Majatalonpitäjät alkoivat pikkuhiljaa käyttää samaa nimeä, mutta ensin nimityksenä toimi hôtel garni, joka tarkoittaa hotellia, jossa on valmiiksi kalustettuja huoneita vuokrattavana. 1830-luvulla hotelli -sana ilmestyi helsinkiläisten majoitusliikkeiden nimiin. (Asunta ym. 1998, 26.) Alun perin Turku aloitti varsinaisen hotellin rakennuskauden Suomessa, sinne nimittäin rakennettiin 1790-luvulla Suomen ensimmäinen hotelli, Seippelin kellari (Rautiainen–Siiskonen 2010, 16). 1800-luvun merkittävimmät hotellit Helsingissä olivat Kleineh ja Kämp; näissä vieraili paljon erilaisia kulttuurihenkilöitä (Asunta ym. 1998, 26).

Hotelleja rakennettiin koko ajan enemmän, tarpeen lisääntyessä. Hotelleissa majoittujat olivat aluksi pääasiassa kaupunkilaisia, jotka olivat varakkaampia, ammatiltaan esimerkiksi liikemiehiä. Matkustajakoteja oli perustettu tavallisemmille kansalaisille ja näin ollen kumpaankin majoitusliikkeeseen riitti majoittujia. Suomessa järjestettiin olympialaiset vuonna 1952 ja tämä aiheutti paljon erilaisia valmistelutoimenpiteitä. Helsinkiin rakennettiin ennen olympialaisia kolme uutta hotellia ja esimerkiksi hotelli Torni entisöitiin tuohon aikaan täysin uudelleen. Olympialaisten jälkeen Suomi liittyi muiden matkailumaiden joukkoon ja matkailuelinkeino alkoi olla tulevaisuuden kannalta tärkeässä osassa. Hotelleja ja ravintoloita rakennettiin runsaasti 1970-luvulla ja tuotekehittelyä oli myös paljon. Asiakkaat halusivat majoituessaan kokea erilaisia elämyksiä. (Asunta ym. 1998, 27–28.)

2.2 Majoituspalveluliike toimintaympäristönä

Majoitusliikkeitä on monen kokoisia, erilaisissa olosuhteissa ja niillä voi olla toisiinsa nähden täysin erilaisia lisäpalveluja. Lisäpalveluilla tarkoitetaan yleensä hotellin yhteydessä toimivaa ravintolaa tai vaikkapa yökerhoa. Majoitusliikkeen toimintaan vaikuttavia tekijöitä on useita ja niitä ovat muun muassa sijainti, johtamistapa, liikeidea ja henkilökunnan ammattitaito. Yleisin organisaatiomalli majoitusliikkeissä perustuu majoitus- ja ravitsemispalveluja

tuottaviin osastoihin. Majoitusosasto kattaa vastaanoton ja kerroshoidon. Majoitusosaston vastaanotto toivottaa asiakkaan tervetulleeksi hotelliin, palvelee häntä majoittumisen aikana sekä hoitaa huonelaskutuksen. Vastaanotossa tehdään yleensä myös uudet hotellihuonevaraukset ja taloushallinnolliset työtehtävät. Kerroshoidon tehtävänä on huolehtia huoneiden puhtaanapidosta ja erilaisista huoneiden täydennystehtävistä. (Asunta ym. 1998, 78–101.)

Hotellin vastaanotto mielletään yleensä hotellin keskipisteeksi ja sydämeksi, koska sieltä löytyy useita eri toimipisteitä kuten: puhelinvaihte, kassatoiminnot sekä neuvonta (Rautiainen–Siiskonen 2010, 144). Vastaanoton pääasiallinen tehtävä on olla paikalla asiakasta varten. Asiakas ja hänen tarpeensa ovat syyt, minkä takia hotelli ylipäättänsä on olemassa. Palvelukokemuksen onnistuminen on tärkeää sen tosiasian kannalta, että asiakas palaisi yhä uudelleen takaisin. Onnistunut kokemus kattaa koko asiakkaan oloajan hotellissa aina varaustilanteesta lähtien, uloskirjoittautumiseen asti. Lähtiessään asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta, mikä oli majoittumisessa hyvää ja oliko majoittumiskokemuksessa jotain negatiivista. Koko tämän palvelutuotteen elinkaaren ajan vastaanottovirkailija on keskeinen hahmo asiakkaan elämässä. Hänestä riippuu paljolti kuinka asiakas kokee asumisen. Vastaanottovirkailijan työ on pääasiassa ihmisten kanssa vuorovaikuttamista ja tämän vuoksi työ on haastavaa. Vastaanottovirkailijan täytyy pystyä kommunikoimaan asiakkaiden kanssa sujuvasti sekä osata asettua tämän asemaan. (Alakoski–Hörkkö–Lappalainen 2006, 11–13, 76–77.)

Majoitusyrityksen toimintaympäristö jaetaan kahteen osaan, ulkoiseen ja sisäiseen. Ulkoiseen toimintaympäristöön lasketaan esimerkiksi tuotteen kysyntätekijät eli alueella vallitseva kilpailu eri yritysten välillä. Vallitsevat trendit ja erilaiset muutospainet kuuluvat ulkoisen toimintaympäristön tekijöihin. Jakelulla on tärkeä merkitys ulkomaisiin matkailijoihin eli se, kuinka saatavilla majoituspalvelut ovat. Ne hotellit, jotka myyvät palveluitaan ulkomaisten matkatoimistojen kautta, omaavat valttikortin. Tätä myyntityötä helpottaa se, että myyjä tuntee tuotteensa ja osaa myydä suomalaisia hotelleja. (Asunta ym. 1998, 60–61.)

Yritys kuuluu sijainnista riippumatta omaan yhteisöönsä ja tämä on sisäinen toimintaympäristö. Yksi majoitusliikkeen sisäisistä tekijöistä on liikeidea. Se on yksi yrityksen tärkeimmistä työkaluista ja ensimmäisistä asioista mikä pitää ottaa huomioon esimerkiksi yritystä perustettaessa. Se määrittää mitä yritys myy, mille kohderyhmälle ja kuinka se sen tekee. Liikeidean olemuksessa on myös tärkeää, että kaikki kulminoituu saumattomasti yhteen. Liikkeen johtajien on huolehdittava, että työntekijät tuntevat liikeidean ja tietävät mitä se kattaa. (Asunta ym. 1998, 60–77.)

2.3 Hotellin vastaanottovirkailijan toimenkuva

Hotellivirkailijan työ on useimmiten kolmivuorotyötä, eli työpäivä on jaettu aamu-, ilta- ja yövuoroon. Virkailija joutuu usein työskentelemään kovan paineenalaisena ja tämä vaatiikin häneltä hyvää tilanteen hallintakykyä. Hotellivirkailijoiden työtehtävät vaihtelevat jonkin verran eri hotelleissa, mutta perusedellytyksenä pidetään hotellijärjestelmän hallintaa ja sen tuntemusta. Tarvittaessa virkailija osaa käyttää myös faksia ja kopiokonetta. Hotellivirkailijan tyypillinen työpäivä käsittää puhelimeen vastaamista, varausten tekemistä, asiakkaiden laskuttamista ja neuvomista. Monesti virkailija joutuu tekemään näitä asioita myös yhtä aikaisesti. Tämän lisäksi hotellivirkailijan tulee tuntea oman työpaikkansa hinnoittelukäytänteitä ja sidosryhmät, esimerkiksi matkatoimistot. Tällainen taustatieto helpottaa ja nopeuttaa varaustilanteen kulkua. Muun kiireen ohessa hotellivirkailijan täytyy pitää langat käsissään ja toimia myös saumattomana asiakaspalvelijana. Asiakkaiden opastamisen ja neuvomisen yhteydessä on hyötyä erilaisista tiedon hankinta apuvälineistä, kuten internet, sanomalehdet ja erilaiset esitteet. (Koppinen ym. 2002, 254–255.)

Hotellivirkailijan käytännön työtehtävät voidaan jakaa kolmeen eri osaluokkaan. Näitä ovat myyntitaito ja asiakaslähtöisyys, hotelli- ja tilavarausohjelmat sekä vastaanoton tehtävät. Myyntitaitoon ja asiakaslähtöisyyteen kuuluu keskeisesti myytävien tuotteiden ja palveluiden tuntemus. Tämän lisäksi on hyvä tuntea kyseistä paikkakuntaa, jossa hotelli sijaitsee ja erilaisia nähtävyyksiä ja palveluita. Myyntitaitoon liittyy läheisesti erilaisten myyntikeskustelujen taitaminen, eli virkailija osaa lukea asiakasta ja tietää, miten parhaiten lähestyä tätä. Hotellilla saattaa olla hotellivarausjärjestelmän lisäksi

käytössä myös muita tilan varaukseen liittyviä ohjelmia, esimerkiksi saunakabinetin varaukseen. Näidenkin varausohjelmien hallitseminen liittyy keskeisesti hotellivirkailijan työnkuvaan. (Rautiainen–Siiskonen 2010, 147.)

Hotellin varausjärjestelmien kanssa samaan osa-alueeseen liitetään myös erilaisten maksu- ja peruutusehtojen tunteminen. Vastaanoton tehtäviin kuuluu työympäristön siisteyden ylläpitäminen ja yleisen järjestyksen hallitseminen. (Rautiainen–Siiskonen 2010, 147.) Varaustilanteen jatkuva tarkkailu on yksi virkailijan tärkeimmistä tehtävistä, ylibuukkauksen ehkäisemiseksi. Ylibuukkaus on ammattisana ja tarkoittaa, että hotelli on myynyt huoneita enemmän kuin sillä on tarjota. (Alén ym. 1997, 55.) Virkailijan täytyy myös tunnistaa hotellijärjestelmästä mitkä hotellihuoneet ovat puhtaita, mitkä likaisia. Jokin huone saattaa myös olla poissa myynnistä esimerkiksi remontin vuoksi. (Koppinen ym. 2002, 256.)

Vastaanoton työtehtäviin huonetilanteen seuraamisen lisäksi, kuuluu olennaisesti saapuvien asiakkaiden vastaanottaminen ja siihen liittyvät erilaiset valmistelevat tehtävät (Rautiainen–Siiskonen 2010, 147). Asiakkaiden tarpeet pyritään ottamaan huomioon aina kun mahdollista ja monesti asiakkaat haluavatkin yhdistää majoittumiseensa erilaisia lisäarvoa tuovia palveluita. Tällaisia ovat esimerkiksi huoneen sijainti, monipuolinen tilavarustus ja näköala. Virkailijan täytyy ottaa huomioon myös erikoishuonetoiveet kuten allergia- tai invalidihuoneet. Joillekin asiakkaille on myös tärkeää, onko huoneessa mahdollista polttaa savukkeita. (Rautiainen–Siiskonen 2007, 77–80.)

Asiakkaan saapuessa hotelliin, virkailijan tulee antaa asiakkaalle majoituskortti täytettäväksi ja allekirjoitettavaksi sekä tarkistaa varauksesta laskutukseen ja majoittumiseen liittyvät asiat. Sisäänkirjaamisen yhteydessä kerrotaan tärkeimmät palvelut hotelliin liittyen, kuten ravintolan aukiolo-ajat ja mitkä palveluista ovat maksullisia, mitkä puolestaan huonehintaan sisältyviä. Mahdollisesta aamun ruuhkasta voi ilmoittaa asiakkaalle etukäteen, että asiakas voi varautua joko odottamaan tai maksamaan huonelaskunsa jo edellisenä iltana.

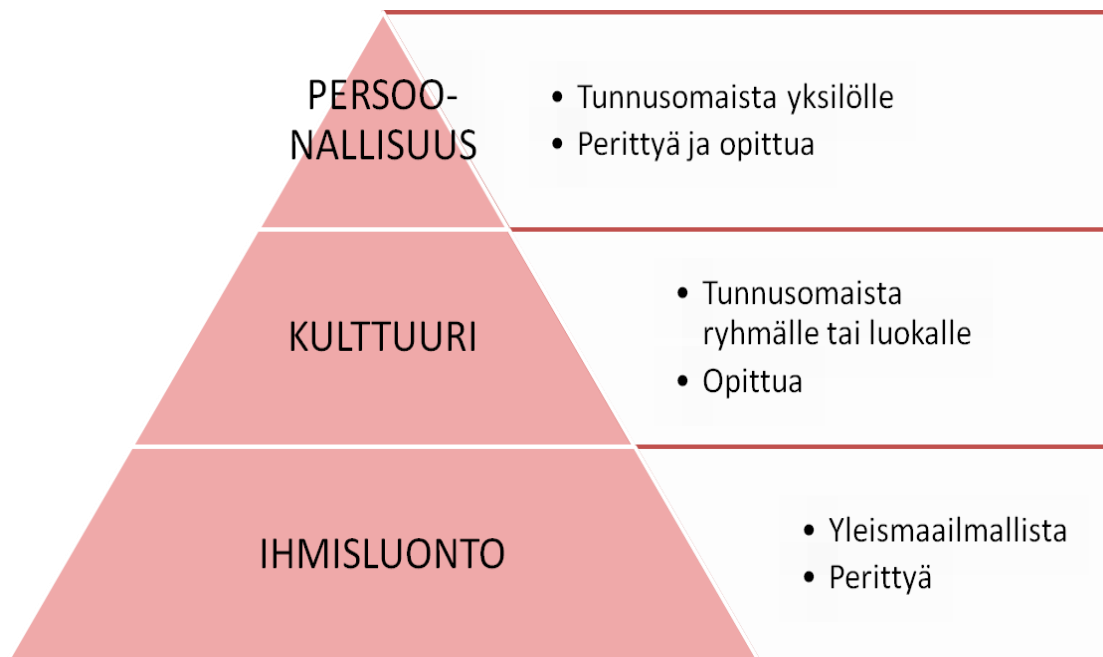
Arkipäivisin aamuvuoron kiireisin aika on noin kello 7-9 välillä, kun taas viikonloppuisin asiakkaat lähtevät myöhemmin ja ruuhka huipentuu vasta kello 12 aikaan jolloin on hotellihuoneen luovutusaika. (Koppinen ym. 2002, 258, 261.) Asiakkaan lähtöselvityksessä tärkeintä on tarkistaa, että asiakkaan huonelasku täsmää ja päivämäärät ovat oikein. Hotellivirkailija tarkistaa myös onko asiakas käyttänyt minibaarin tuotteita majoittumisensa aikana. Huoneveloitusten ohessa virkailija voi tiedustella kuinka asiakas on viihtynyt hotellissa ja näin asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta hotellin palveluista. Hotellivirkailija voi myös varmistaa olisiko asiakkaalla tarvetta taksille tai vastaavalle jatkokuljetukselle. (Rautiainen–Siiskonen 2010, 157.)

3 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ

3.1 Kulttuuri ja viestintä käsitteinä

Nykypäivänä kulttuuri on todella laaja käsite. Sanana kulttuuri on ensimmäisen kerran ilmennyt saksalaisessa sanakirjassa vuonna 1793 (Jyväskylän yliopisto 2007). Jokapäiväisessä kielenkäytössä kulttuuri mielletään taidesanan synonyymiksi. Tällä tavoin käytettynä synonyymi käsittää kaikki perinteisen taiteen muodot, kuten maalauksen tai modernin taiteen muodot, esimerkiksi stand up–komiikan. (Frisk–Tulkki 2005, 6.) Kulttuuri-sanalla itsessään on useita merkityksiä joista kaikki tulevat alun perin latinasta. Kaikki ne sanat viittaavat maan viljelemiseen. (Hofstede 1993, 20.) Länsimaisissa kielissä kulttuuri tarkoittaa yleensä sivilisaatiota ja mielen sivistämistä. Tämä onkin mielletty kulttuurin suppeimmaksi merkitykseksi. Tällöin voidaan puhua jo omasta kulttuuriryhmittymästä, kun jokin ihmisryhmä toimii ympäristössään jollain tietyllä tavalla ja ymmärtää sen yhtenäisesti. (Frisk–Tulkki 2005, 6.)

Hofstede (1993) puhuu kulttuurista myös ihmisen henkisenä ohjelmointina. Sen lähteenä on ihmisen sosiaalinen ympäristö, jossa hän on kasvanut ja hankkinut elämäkokemusta. Tähän ”kulttuuri kakkoseen” lasketaan myös ihmisen elämäntavalliset asiat, kuten tervehtiminen, tunteiden osoittaminen tai päinvastoin, fyysisen etäisyyden pito ja syöminen. Ihmisen persoona taas on sekä perittyä että opittua ja se on tyypillistä yksilölle. Ihmisluonto on taso, joka on yhteistä jokaiselle ihmiselle. Se peritään geeneissä ja se määrää fyysisen ja henkisen toiminnan perustan. Ihmisen kaikki tuntemukset ja havainnoiminen esimerkiksi kuuluvat tähän tasoon. Kulttuuri kuuluu näiden kahden tason väliin. Tämä on osittain yhteistä ihmisille, jotka ovat kasvaneet samassa sosiaalisessa ympäristössä. Se on täysin opittua, ei perittyä. Ks. Kuvio 1. (Hofstede 1993, 20–22.)



Kuvio 1. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin kolme tasoa (ks. Hofstede

Yleensä kulttuuri jaetaan aineelliseen ja henkiseen osaan, mutta tämä jako on vain keinotekoinen, sillä jopa aineelliseen esineeseen liittyy henkisiä prosesseja (Vilkuna 2008). Joihinkin käytännöllisimpiinkin esineisiin liittyy jokaisessa kulttuurissa omanlaisia uskomuksia. Senpä takia kulttuuri on jokaisen yhteisön jäsenelle ominaisten opittujen piirteiden sekä tuotteiden yhtenäinen kokonaisuus. Esimerkiksi puikoilla pääasiassa syövät kiinalaiset pitävät länsimaisia ihmisiä ruokaveitsineen brutaaleina, koska kiinalaiseen uskomukseen kuuluu syvästi se asia, että veitset ja muut teräaseet liittyvät tappamiseen (Tuomivaara 2011).

Maailman eri kulttuurit saattavat poiketa moninkin tavoin toisistaan, mutta silti kulttuurin kokonaisuutena voi jakaa yksilöllisyyttä ja yhteisöllisyyttä korostavaan kulttuuripiiriin. Yksilöllisessä kulttuuripiirissä ihmisen identiteetti ja maailmankuva on minäkeskeinen. Perheeksi lasketaan ydinperhe ja yhteiskunta rakennetaan sille periaatteelle, että jokainen on vastuussa vain itsestään ja ydinperheestään. Kenenkään ei oleteta olevan vastuussa esimerkiksi huomoin toimeentulevista sukulaisistaan. Yhteiskunta huolehtii vanhuksista ja huonosti toimeentulevista, koska jokainen maksaa veronsa. Yhteisökeskeisessä kulttuurissa on periaatteena me-keskeisyys, jolloin identiteetti perustuu

täysin yhteisöön. Yhteisön jäseneksi voi päästä adoptiolla tai naimisiinmenolla. Yhteisö on laajentunut perhe, klaani, heimo tai kyläyhteisö. Erilaisissa eturistiriitatilanteissa yhteisön tarpeet voittavat yksilön tarpeet, eivätkä jäsenet ole tasa-arvoisia, vaan jokaisella yhteisön jäsenellä on oma tehtävänsä. Se määrittää velvollisuuksien määrän ja käyttäytymisen yhteisössä. Laajennetun perheen jäsenet ovat aineellisesti ja henkisesti riippuvaisia toisistaan. (Väestöliitto 2012.)

On olemassa kaikille kulttuureille yhteisiä piirteitä. Sellaisia ovat esimerkiksi halu selvitä hengissä, olla pidettyjä, suvunjatkaminen, lapsista huolehtiminen sekä käsitykset mikä on hyvää ja mikä paha. Kulttuureille yhteistä on myös perheiden arvojen ja mallien toistuminen työelämässä, työntekijällä ja esimiehellä on tietty etäisyys ja arvosuhde ja jokaisessa kulttuurissa vallitsee jonkinlainen hierarkia. (Viljanen 2012.) Jokaisessa kulttuurissa on myös esimerkiksi puheenaiheita, joista on kiellettyä puhua. Jotkin tällaisista aiheista ovat aina ajankohtaisia esimerkiksi uskonto ja politiikka. Kulttuurisidonnaisesti on kuitenkin sellaisia puheenaiheita, joista kaikki ihmiset eivät halua puhua kuten omat perhesuhteet, raha-asiat ja ikä. Eri kulttuureilla on myös asioita, jotka vaihtelevat paljon kulttuureihin nähden; kuten omat tervehtimisrituaalinsa, jotka vaihtelevat suuresti riippuen missä päin maapalloa ollaan. Aasian maille on ominaista kumartaa tavatessa, länsimaissa kättelytapa on kaikkein yleisin tapa tervehtiä. (Frisk–Tulkki 2005, 70.)

Suomen kielen sana ”viestintä”, tulee venäjänkielisestä sanasta ”vest”, joka tarkoittaa sanomaa sekä viestiä. Nykysuomen sanakirjan mukaan sana viesti, tarkoittaa muulla tavoin kuin heti ja henkilökohtaisesti perille toimitettua sanomaa, uutista tai tiedotusta. Yleensä viestintä ymmärretään kuitenkin kaksisuuntaiseksi toiminnaksi, kuten vuoropuheluksi, jossa toisen puhuessa toinen kuuntelee ja päinvastoin. Tiedotus-sana on myös lähellä viestintää. Sana tarkoittaa tiedolla varustamista, tiedon jakamista ja tiedoksi antamista. Alkuperäisessä merkityksessä tiedotus on käytännöllistä opastamista siitä kuinka löytää perille tai päästä tavoitteeseen. Tiedotuksella on myös virallisen tiedotuksen sivumerkitys. (Karvonen 2002.)

Vuorovaikuttaminen, eli se mitä sanomme ja ymmärrämme, on riippuvainen useasta tekijästä. Ihminen tekee tulkintoja aikaisemmasta tiedosta, siinä hetkessä tapahtuvista ilmaisun sävyistä sekä sanattomasta viestinnästä. Viestintätilanteeseen vaikuttavat puhekuulttuuri, viestijöiden välinen suhde sekä tilanne missä viestintä tapahtuvat. Vuorovaikutus on monimutkainen prosessi, joka muuttuu koko ajan, eikä sillä välttämättä ole selkeää alkua tai loppua. Se perustuu merkkeihin, jotka on yhteisesti sovittu tarkoittavan tiettyjä asioita. Vuorovaikuttaminen on yhteistä toimintaa, puhuja ja kuuntelija kumpikin tuottavat ja tulkitsevat merkkejä samanaikaisesti. Tämä on aina kulttuurisidonnaista eli eri kulttuurit vuorovaikuttavat eri tavalla. (Helsingin yliopisto 2010.)

Kommunikointi eri kulttuureista tulevien ihmisten välillä on vuorovaikutusta, joka tapahtuu niin sanallisesti kuin sanattomasti. Kommunikoinnin eroavaisuudet eivät ole ainoastaan riippuvaisia siitä, että eri kulttuurien edustajat vuorovaikuttavat keskenään vaan eroja tapahtuu myös tiettyjen kulttuurien sekä kansallisuuksien sisällä, esimerkiksi erilaisten sosiaalisten luokkien tai sukupuolien välillä. Arja Mikluha (1998) on määritellyt kulttuurienvälistä viestintää ja erilaisia piirteitä, joita kommunikointiin vaaditaan. Ominaisuudet ovat muun muassa empatia, joustavuus sekä innostuneisuus. Kommunikoinnista puhuttaessa, eri maat voidaan jakaa matalan- ja korkean merkitysyhteyden maihin. Matalan merkitysyhteyden piirteitä ovat suora kommunikointi, mahdolliset pitkät sanatulvat, asioiden perustelevinen, katsekontakti puhujaan ja kuuntelijaan sekä hiljaisuuden pelko tai hiljaisuutta pidetään epäkohteliaana. Korkean merkitysyhteyden piirteitä ovat muun muassa puheen aloittamisen merkityksellisyys ja aikaavievyyys, ainoastaan ajattelun lopputuloksen kertominen, rivien välistä lukeminen, passiivinen kohteliaisuus ja kohteliaasti toisen osapuolen hiljaa kuunteleminen. (Mikluha 1998, 5, 17–19.)

Kulttuurien erilaisuus ja kyvyttömyys ylittää erilaisia kulttuurieroja vaikuttavat jatkuvasti arkipäivän sosiaalisiin tilanteisiin. Tällainen erilaisuus ei ole ainoastaan seurausta kielitaidon puutteellisuudesta, vaan näihin asioihin vaikuttavat myös syvemmät rakenteelliset seikat. Esimerkiksi Louise Lamphere on tehnyt tutkimusta arjen vuorovaikutuksesta Yhdysvaltojen maahanmuuttajien sekä pohjoisamerikkalaisten yhteisöjen kesken. Tutkimuksessa käy ilmi, että uudet tulijat elävät omissa eristyneissä yhteisöissään ja periamerikkalaiset

taas omissaan. Yhdysvaltojen kaltaisessa, eri kansallisuuksien sulatusuunissa, tilanne on tutkimusten mukaan samankaltainen kuin Suomessa, joka on väestönperimältään yhtenäisempi. Kummassakin tapauksessa toistuu luontevan sosiaalisen vuorovaikutuksen vähäisyys ja eristäytyminen. (Pitkänen 2011, 22–23.)

Osmo A. Wiio (1994) on todennut Johdatus viestintään -teoksessa, että viestintä on tietojen vaihdantaa ihmisten kesken ja viestintä on käyttäytymistä: ihmisen toimintaa. Organisaatioviestinnän tutkija Wiio on luonut seitsemän viestintää käsittelevää lakia ja ne ovat syntyneet budjettikeskustelussa 1970-luvulla. Ne tarkastelevat viestintää ja kommunikaatiota pessimistisessä valossa. Esimerkkinä ”Mitä enemmän viestitään, sitä huonommin viestintä onnistuu” on Wiion neljäs laki. (Helsingin yliopisto 2008; ks. Wiio.) Wiio toisti myös usein väitettä, että viestintä ymmärretään useimmiten väärin. Jos viestintä lähettäjä puhuu ympyrän muotoisesta asiasta, vastaanottaja ymmärtää sen päärynän tai kenties neliönmuotoisena. Varmaa kuitenkin on, että viestintä ymmärretään väärin. (Vaikuttamistaidot 2012; ks. Wiio.)

3.2 Kulttuurit kohtaavat

Kuten kulttuuria, myös kulttuurienvälisestä viestintästä on määritelty runsaasti. Useimmiten tämä määritellään siten, että kulttuurienvälisessä kohtaamisessa kaikki henkilöt tuovat vuorovaikutustilanteeseen tietoa, joka on tyypillistä omalle kulttuurilleen, mutta tämä voi olla toisille osapuolille vierasta. Vaikka omassa yhteisössäkin, oman kulttuurin sisällä, saattaa tulla epäselviä tilanteita eri uskonnon edustajien tai ikäryhmien välillä, katsotaan kulttuurienvälisen viestinnän kuitenkin alkavan vasta, kun henkilöt kommunikoivat muulla kuin äidinkielellään. Kulttuurienvälisen viestinnän onnistumiselle on tärkeää, että tiedostetaan osapuolten väliset erot. Tämä auttaa esimerkiksi varomaan tietynlaisia käyttäytymismalleja tai sanontoja, joita esiintyy omassa kulttuurissa. (Otavan Opisto 2012.)

Kulttuurien kohtaamisessa on kyse yksilöiden ja yhteisöjen kanssakäymisestä, vuorovaikutuksesta ja joskus myös konflikteista. Erityisesti kansainvälistä liikkuvuutta, eli matkailua ja siirtolaisuutta, sekä ulkomaisuutta ja vieraiden asioiden kokemista, on tutkittu yleishistoriassa. (Merivirta 2010.) Kulttuurien

kohtaamista on määritelty neljällä eri vaiheella: kuherruskuukausi, kulttuurishokki, toipuminen sekä suhtautumisen tarkistus. Ensialkuun uusi kulttuuri saattaa vaikuttaa kiehtovalta ja jännittävältä, uusi mielletään vanhaa parempana. Myöhemmin tilanne saattaa kääntyä täysin päinvastaiseksi, eli kulttuurishokki yllättää ihmisen eikä uusi kiehdokaan enää samalla tavalla kuin aluksi. Shokista toivutaan vähitellen ja uusi tilanne tuntuu sellaiselta, jonka voi ajan mittaan hyväksyä. Viimeisessä vaiheessa asenteita on tarkisteltu uudestaan eikä asioita enää pidetäkään joko hyvänä tai pahana, vaan hyväksytään erityyppiset elintavat toimiviksi. (Otavan Opisto 2012.)

Mikluha (1998) on avannut kielen kulttuurisidonnaisuuden ja sanallisen sekä sanattoman viestinnän käsitteitä. Vaikka eri kulttuurien edustajat pystyisivätkin keskustelemaan sujuvasti vieraalla kielellä ja käytettävän kielen sanat olisivat hallussa, on silti paljon mahdollisuuksia tulla väärin ymmärretyksi. Kulttuurilla, jota ihminen edustaa, on omanlaisensa merkitys sille, kuinka ihminen viestittää ja ymmärtää viestin. Ihmisen asenteet ja tietynlainen oman kulttuurin ylpeys vaikuttavat ymmärtämiseen. Myös se vaikuttaa kulttuurien väliseen viestintään, käyttävätkö osapuolet molemmille vierasta kieltä vai puhuuko toinen omaa äidinkieltään. Yhteisen kielen puuttuessa kokonaan ihmiset turvautuvat elekieleen tai mahdollisesti tulkkaukseen, jotta informaatio kulkeutuu oikealla tavalla. (Mikluha 1998, 5–7.)

3.3 Tapakulttuuri

Hyviä käytöstapoja on arvostettu oikeastaan aina. Tosin näkemykset siitä, mitä hyvät tavat sisältävät, ovat saattaneet välillä muuttua eri aikakausina ja jopa samojen kulttuuripiirien kesken. Tiedossa on, että käytöstapoja on opetettu alamaisille ja nuorille jo monta vuosituhatta. Käytösohjeita on tulkittu monesta eri lähteestä, mutta varsinkin egyptiläisillä hieroglyfeillä on ollut suuri merkitys länsimaiselle kulttuurialueelle. Monet papyrukselle tallennetut asiat ovat nimittäin siirtyneet suoraan Raamatun Vanhaan testamenttiin. ”Hyvä käytös” tarkoittaa pääasiassa sitä, millä tavoin kohtelemme toisia ihmisiä ja minkälaisen mielikuvan annamme itsestämme. Erityisen tärkeää tässä on hyvän ensivaikutelman antaminen. (Luoto 2000, 9–10.)

Tapakulttuuri ei ole pinnallisten sääntöjen opiskelua ja pakollista noudattamista, vaan se käsittää yhteiset pelisäännöt ja toisen ihmisen kunnioittamisen (Hakala 2006, 7). Nykypäivänä saattaa kohdata omasta mielestä eksoottisten kulttuureiden edustajia jo aivan arkisissakin yhteyksissä. Tällöin on hyvä muistaa, että vaikka itse ihmettelisikin heidän erikoisempia tapojaan, he aika varmasti pitävät toisten kulttuurien tapoja samalla tavoin outoina. Erilaisilla, oudoillakin tavoilla on yleensä yhteys kulttuurin historiaan. Puhuttaessa kansainvälisestä tapakulttuurista, kulttuurit jaetaan yleensä eurooppalaiseen, amerikkalaiseen, latinalaiseen, afrikkalaiseen, islamilaiseen ja itämaiseen kulttuuriin. Tämä jako on vain suuntaa antava, koska jokaisessa kulttuurissa on myös omia alakulttuureitaan esimerkiksi muuttojen vuoksi. (Luoto 2000, 9, 48.)

Eurooppalainen tapakulttuuri perustuu suurimmaksi osaksi antiikin kulttuuri-perintöön. Tämän perusominaisuuksia ovat esimerkiksi täsmällisyys, ihmisarvon kunnioittaminen ja kättely. Amerikkalainen tapakulttuuri kattaa Yhdysvallat, Kanadan ja Australian ja se pohjaa anglosaksiseen kulttuuriin. Tässä tapakulttuurissa arvostetaan suorutta ja esimerkiksi henkilö, joka osaa jotain, on arvostettu. Kaupallisuutta arvostetaan suuresti ja kulttuuri on kaksinaismoralismiin taipuvaista. Latinalainen kulttuuri on valloillaan Latinalaisessa Amerikassa sekä Etelä-Euroopassa. Tämä on pohjimmiltaan katolilaisista kulttuuria, joka sivuaa elämänläheisiä arvoja. Täsmällisyys ja sovitut arvot eivät kuulu latinalaisen kulttuurin käsitteisiin, yksityis- ja perheasiat menevät aina työelämän edelle. Afrikkalaista kulttuuria ei määritellä puolestaan kovin helposti. Se on saanut vaikutteita muun muassa heimotraditioista, siirtomaavalloista ja ilmastollisista tekijöistä. Afrikan maiden liike-elämässä noudatetaan edelleen vahvasti ranskalaisia, brittiläisiä ja saksalaisia tapoja. Tämä on jäännettä vanhoilta siirtomaa-ajoilta. Islaminuskolla on tärkeä asema ja se vaikuttaa afrikkalaiseen tapakulttuuriin paljon. (Luoto 2000, 48–49.)

Islamilainen kulttuuri käsittää kaikki islamilaiset maat. Tapakulttuuriin kuuluu tärkeänä osana Koraanin opettamat asiat ja uskonnon mukaan kirjasta voidaan löytää vastaukset myös arkielämän kysymyksiin. Uskonnon tärkeimmistä kohdista pidetään tarkasti kiinni, esimerkiksi päivittäiset rukoukset, pyhiinvaellukset ja almujen antaminen ovat tällaisia kohtia. Itämaisen kulttuurin

ryhmittymä sisältää Kaukoidän maita, kuten Japani ja Kiina. Keskeistä tälle kulttuurille on kasvojen menettämisen pelko. Vanhempien ihmisten kunnioittaminen on näissä kulttuureissa ensiarvoisen tärkeää ja he muistavat esi-isäänsä päivittäisessä elämässään. Arvokas käyttäytyminen ja harmonia ovat tärkeitä jopa silloinkin, kun halutaan pitää tiukasti kiinni omista mielipiteistä. Monet uskonnot Kaukoidässä ovat ennemminkin filosofiapainotteisia kuin uskonnollisia. Thaimaalla ja Intialla on erikseen vielä omat tapakulttuurinsa. (Luoto 2000, 49–50.)

Tapakulttuurista puhuttaessa tulevat väistämättä esiin termit etiketti ja protokolla. Etiketti tarkoittaa käytöstapasääntöjä, joita pidetään yleisesti tunnettuihin ja jotka ovat niin sanotusti kirjoittamattomia. Näitä sääntöjä tulisi noudattaa yhteisön sisällä. Tämän lisäksi erityistilanteille on omat erikoisetikettinsä esimerkiksi kirkollinen etiketti, joka kertoo kuinka tulee käyttäytyä kirkossa. Hyvä käyttäytymisetiketti ottaa huomioon muut ja sen avulla seurustellaan ihmisten kesken. Käsitteenä etiketti tulee ranskalaisesta sanasta etiquette ja on alkujaan Ranskan aurinkokuninkaan hovista. Jos etiketti tarkoitti pääasiassa kirjoittamattomia sääntöjä, protokolla tarkoittaa kirjoitettuja sääntöjä. Näitä noudatetaan erityisesti virallisissa tapahtumissa, kun täytyy laittaa henkilöt arvojärjestykseen. Eri maissa protokollan kriteerit vaihtelevat. (Hakala 2006, 6–7.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTTAMINEN

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimustyyppinä käytin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Tyypillisimpiä piirteitä kvalitatiiviselle tutkimukselle ovat, että aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keruumenetelmänä. Yksi laadullisen tutkimuksen lähtökohdista on todellisen elämän kuvaaminen ja tähän sisältyy ajatus siitä, että todellisuus on moninainen asia. Tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin kuin mittausvälineillä hankittuun tietoon. Tutkimuksessa myös pyritään paljastamaan odottamattomia seikkoja. Lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesien testaaminen vaan aineistoa tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa tosiasioita eikä todentaa jo olemassa olevaa. (Hirsjärvi ym. 1996, 161–164.)

Laadullisen aineiston hankinnassa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat sekä ääni pääsevät esille. Metodeina toimivat näin ollen muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelut. Kohdejoukko valitaan tarkoituksella eikä sattumanvaraisesti. Tutkimussuunnitelma muokkaantuu työn edetessä ja sitä muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Jokaista tapausta käsitellään ainutlaatuisena ja aineistoa tulkitaan myös sen mukaisesti. Tesch on luokitellut neljä lähestymistapaa, joista ollaan kiinnostuneita kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Nämä ovat kielen piirteet, säännönmukaisuuksien keksiminen, tekstin tai toiminnan merkityksen ymmärtäminen ja reflektio. (Hirsjärvi ym. 1996, 164–165.) Reflektio tarkoittaa prosessia, jossa oppija tarkastelee ja käsittelee uusia oppimiskokemuksiaan, jotta voisi muodostaa uutta tietoa tai uusia näkökulmia aiemmin oppimaansa (Jyväskylän yliopiston julkaisuarkisto 2005).

4.2 Lomake- ja teemahaastattelu

Tutkimusmenetelmänä käytin opinnäytetyössäni haastattelua, koska haastattelututkimus on laadullisen tutkimuksen päämenetelmä. Haastattelin Rovaniemen hotellien vastaanottohenkilökuntaa ja haastateltaviksi pyrin hankkimaan noin kymmenen henkilöä. Harkitsin alustavasti myös kyselyä tiedonkeruumenetelmänä, mutta kyseessä oli niin pieni määrä vastaajia, joten tämä

olisi ollut liian laaja tapa kartoituksen tekemiseen. Haastattelun laatiminen vaati huolellista suunnittelua ja sen tärkein taustatyö oli kouluttautua haastattelijan rooliin. Koska tutkin ihmistä ja ihmisen käyttäytymistä, haastattelu oli siihen hyvin soveltuva menetelmä. Haastattelullani pyrin saamaan mahdollisimman luotettavaa ja pätevää tietoa aiheeseen liittyen.

Haastattelun suurimpia etuja on se, että voi olla suorassa kontaktissa tutkittavien kanssa ja se on myös joustava tapa kerätä tietoa. Haastattelu antaa enemmän mahdollisuuksia tulkita haastateltavien kuin pelkkään anonyymiin kyselyyn osallistuneiden vastauksia. Tutkija ei ainoastaan kuule mitä haastateltava vastaa, vaan kuulee myös millä tavalla tämä vastaa (Tuomi–Sarajärvi 2002, 75). Aineiston keruun sääteleminen ja aiheiden uudelleen järjesteleminen on myös mahdollista haastateltaessa. Haastattelun ohessa pystyy myös itse haastattelija havainnoimaan vastaajan sanatonta viestintää, kuten eleitä ja ilmeitä. Haastateltaviin on helppo ottaa yhteyttä vielä jälkikäteen, jos jokin asia jäi epäselväksi ja tutkija tarvitsisi selvennystä. Pelkkään anonyymiin kyselyyn vastanneita ei voisi välttämättä tavoittaa koskaan. (Hirsjärvi ym. 1996, 204–206.)

Haastattelijan pitää pysytellä jollain tapaa haastateltavien yläpuolella, mutta ei kuitenkaan liikaa. Tutkimisen lisäksi haastattelijan tulee lukea vastaajaa ja osallistua aktiivisesti keskusteluun. Hänen täytyy jouduttaa haastateltavaa, jos huomaa jonkin vastauksen pitkittyvän tai kertovan aiheen vierestä. Haastattelun luotettavuutta syö asia, että siinä vastaajilla on taipumus antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. Halutaan pysyä niin sanotusti hyvän maun rajoissa ja olla hiljaa paheksuttavasta käytöksestä, esimerkiksi alkoholin käytöstä. Ihmiset havainnoivat jatkuvasti omaa asemaansa ja varsinkin paineen alla turvaavat omaa selustaansa. Haastateltava saattaa haastattelussa antaa sellaisista asioista tietoa, joita haastattelija ei suoranaisesti edes kysy. Kun haastattelija huomaa vastauksen menevän aiheen vierestä, hänen täytyy kyetä asettamaan kysymys sillä tavoin, että haastateltavakin ymmärtää sen. Haastattelija voi toistaa kysymyksen uudestaan jos koee, että vastaus ei ollut riittävän kattava. Ratkaisevaa haastattelussa on, kuinka haastattelija tulkitsee saatuja vastauksia, varsinkin jos aihe on hyvin käytännönläheinen. (Hirsjärvi ym. 1996, 206–207.)

Haastattelu on eräänlainen keskustelun muoto, vaikka keskustelijat eivät olekaan aivan täysin samanarvoisessa asemassa. Haastattelijalla on ohjat ja hän johtaa keskustelua eteenpäin. Tutkimushaastattelut jaetaan kolmeen eri ryhmään: lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa on tarkkaan mietittynä kysymykset ja niiden järjestykset, kun taas teemahaastattelussa on vain tietyt teemat joista kysellään. Aihepiirit ovat etukäteen tiedossa, mutta kysymysten tarkkaa muotoa ei ole etukäteen mietitty. Se vastaa hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia, mutta sen pohjalta voidaan hyvin analysoida tuloksia ja tulkita niitä usealta eri puolelta. (Hirsjärvi ym. 1996, 207–208.)

Tehdessäni tähän selvitykseen haastattelulomaketta, päätin toteuttaa sen lomake- ja teemahaastattelun välimuotona. Laadin haastattelun kysymykset etukäteen ja ne toistettiin haastateltaville tietyssä järjestyksessä. Valmistauduin kuitenkin myös siihen, että joissakin tapauksissa minun tulee esittää jotkin kysymykset eri järjestyksessä, riippuen täysin haastattelun luonteesta. Haastattelun joustavuus antaa mahdollisuuden pienelle improvisaatiolle. Jos huomaa haastattelun edetessä, että jokin kysymys olisi aiheellista esittääkin jo aikaisemmin syvemmän tiedon saamiseksi, tällä tavoin voi tehdä. Pelkällä kyselyllä se ei olisi onnistunut. Teemahaastattelulla sain enemmän aikaa keskustelua ja pääsin tulkitsemaan haastateltavien käsityksiä laajemmalla pohjalta. Laadin haastatteluun lisäksi niin sanottuja suljettuja kysymyksiä tulkitsemisen helpottamiseksi. Tällä tavoin estin myös aiheen laajenemisen.

Haastattelun laatimisen huonoja puolia oli se, että laatiminen vei paljon aikaa. Vei oman aikansa, että suunnittelin haastattelulomakkeen ja hyväksytin sen opinnäytetyönohjaajilla sekä toimeksiantajalla. Myös lomakkeen testaamiseen ja sen perusteella tehtyihin korjauksiin kului paljon aikaa. Ajankäyttö muuttui viimeistään siinä vaiheessa haasteelliseksi, kun haastatteluiden ajankohdista tuli sovittua. Jos sain opinnäytetyöhöni luotettavampaa tietoa haastattelulla kuin muilla menetelmillä, runsas ajankäyttö oli varmasti sen arvoista.

4.3 Haastattelulomakkeen laatiminen ja testaaminen

Laadin haastattelun tutkimusongelmien pohjalta. Kirjoitin alustavasti ylös ongelmia koskevat kysymykset ja muokkasin ne mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi. Päämääränä oli laatia sujuva ja käytännön läheinen haastattelu, joka antaa realista tietoa vastaanottovirkailijoiden kokemusten pohjalta. Mietin pitkään eri kysymyksiä ja majoituspalveluun liittyviä eri termejä. Joitakin kysymyksiä oli vaikea saada muodostettua paperille ja jotkin näyttivät paperilla aivan erilaisilta, kuin olin alun perin tarkoittanut. Kaikki haastattelun kysymykset ovat avokysymyksiä, koska tuli saada mahdollisimman runsaasti ja monipuolista tietoa.

Lomakehaastattelua toteuttaessani, haastattelun tuli olla aika tarkka, mutta päätin silti jättää tilaa improvisaatiolle ja vapaalle keskustelulle haastattelutilanteessa. Tiesin, että aihe sivuaa läheltä käytäntöä, joten mikään haastatteluista ei tulisi olemaan täysin samanlainen, kuten eivät ihmisetkään. Haastatteluissa tuli ottaa myös huomioon jokaisen hotellivirkailijan työkokemuksen tuoma tietomäärä. Ajattelin, että haastatteluun on hyvä sisällyttää tieto haastateltavan sukupuolesta ja iästä. Tiedon luotettavuuden kannalta mielestäni oli myös olennaista kysyä, kuinka monta vuotta haastateltava on työskennellyt hotellin vastaanottovirkailijan työtehtävissä.

Haastattelun rungon ollessa valmis esitin sen opinnäytetyön ryhmänohjaustuokiossa. Ryhmänohjauksessa sain kuulla erilaisia näkökantoja aiheeseen ja tein niiden pohjalta pieniä muutoksia lomakkeeseen. Perustelin muille myös tekemäni valinnat. Lopuksi konsultoin toimeksiantajaani Matkailun turvallisuus -hanketta. Kävin hankkeen työntekijöiden kanssa läpi haastattelulomakkeen, he kertoivat omia mielipiteitään ja antoivat tarvittavia lisäyksiä, jotka heidän mielestään tuli sisällyttää haastatteluun. Kerroin myös näkökulmia, jotka tulivat esille ryhmänohjauksessa. Toimeksiantaja oli tyytyväinen lomakkeeseen ja tämän jälkeen haastattelu olikin kokonaisuudessaan testamista vaille valmis.

Testasin haastatteluni kahdella henkilöllä ja sen lisäksi olin myös itse vastaajana. Kokeilu ilmenikin tarpeelliseksi, koska huomasin toistuvuutta eri kysymysten välillä. Osasin myös muokata kysymyksiä huomattessani, etteivät

kaikki antaneetkaan tarkalleen sitä tietoa, jota olin etsimässä. Jokin kysymys paljastuikin loppujen lopuksi tarpeettomaksi ja lomakkeeseen oli myös jäänyt ylimääräistä tekstiä erilaisten välivaiheiden jälkeen. Haastattelun kokeilun jälkeen oli varmempi olo lähteä suorittamaan virallisia haastatteluja.

Haastattelulomakkeen tultua valmiiksi, olin yhteydessä Rovaniemen eri hotellien johtajiin ja tiedustelin saisinko haastatella heidän hotellinsa vastaanottovirkailijaa opinnäytetyöni puitteissa. Kerroin heille opinnäytetyöni taustoja ja omasta mielenkiinnostani aihetta kohtaan, sekä tarvitsevani materiaalia suoraan vastaanottovirkailijoiden näkökulmasta. Ilmoitin myös haastatteluiden pysyvän täysin nimettöminä, niin haastateltavien kuin hotellienkin osalta. Kerroin äänittäväni haastattelut helpottaakseni tulosten purkamista. Erityisesti pyysin haastateltavaksi hotellivirkailijoita, joilla on jo useamman vuoden työkokemusta alalta.

Opinnäytetyön tulosten luotettavuuden ja monipuolisuuden kannalta olisi ollut hyvä haastatella vastaanottovirkailijoita Rovaniemen jokaisesta hotellista. Rovaniemen hotellit ovat kaikki aika erilaisia ja se olisi tuonut myös oman ulottuvuutensa opinnäytetyöhön. Sain sangen nopeasti myöntäviä vastauksia ja loppujen lopuksi kuudesta eri hotellista ilmoittautui vastaanottovirkailija haastatteluun. Ainoastaan kolme hotellia, joihin olin ottanut yhteyttä, jäivät haastattelun ulkopuolelle. Johtajat vaikuttivat ottavan tutkimukseni positiivisesti vastaan ja vastaanottovirkailijoitakin tämä aihe näytti kiinnostavan.

4.4 Kulttuurien kohtaamista ja kielimuuria

4.4.1 Erilaisia kulttuurienvälisiä viestintäkeinoja ja -tilanteita

Haastattelin kaiken kaikkiaan kuutta vastaanottovirkailijaa Rovaniemen eri hotelleista. Vastaajista viisi oli naisia ja mukana oli myös yksi miespuolinen vastaaja. Vastaajista kolme henkilöä oli 18–30-vuotiaita, kaksi henkilöä yli 40-vuotiaita ja yksi henkilö kuului ikäryhmään 30–39-vuotiaat. Vastaajien keskimääräinen työkokemus oli 11 vuotta. Kokenein vastaaja oli työskennellyt majoituspalveluyrityksen vastaanottovirkailijan työtehtävissä 25 vuotta. Vähimmän työkokemuksen alalta omaava haastateltava oli työskennellyt viiden vuoden ajan vastaanottovirkailijan työssä.

Vastaanottovirkailijoiden määritellessä kulttuurienvälistä viestintää, useimmin haastatteluissa toistuivat kommunikointivaikeudet. Kulttuurienvälisen viestinnän koettiin muun muassa tarkoittavan eri kieliä ja ymmärretyksi tulemista. Tämän lisäksi henkilöillä oli erilaisia mielipiteitä kulttuurienvälisestä viestinnästä. Usealla haastateltavalla tulivat myös mieleen erilaiset elekieleen kuuluvat käytänteet, kuten käsimerkkien käyttö. Yleisesti määriteltynä kulttuurienvälinen viestintä on kommunikointia eri kulttuureista tulevien ihmisten välillä. Viestintä käsittää verbaalisen ja non-verbaalisen viestinnän. (Mikluha 1998, 5.)

”Ensinnäkin tulee mieleen kommunikointivaikeudet, kaikkien kanssa ei ole aina niin helppoa kommunikoida, kun ei puhuta samaa kieltä.” (H2)

”Ensimmäisenähän tietenkin tulee mieleen, että miten tulee ymmärretyksi puolin ja toisin kuten ihmiset, jotka eivät kauhean hyvin puhu esimerkiksi englantia millä me paljon kommunikoimme. Ja päinvastaisesti sitten taas, kun me emme ymmärrä heidän kieltään. Tokihan on tärkeitä, että tietää siitä kulttuurista semmoiset perusjutut.” (H5)

Kysyessäni haastateltavilta millaisia eri viestintäkeinoja he kokevat olevan olemassa, valtaosalla heistä tuli mieleen puhuminen, elekieleen liittyvät liikkeet ja paperille piirtäminen sekä kirjoittaminen. Elekielellä tarkoitan tässä yhteydessä erilaisia ihmisen tekemiä eleitä, viittomista ja kehonkieltä. Elekielellä on tärkeä rooli kommunikoinnissa ja jopa 93 prosenttia kommunikoinnista on pelkkää elekieltä (Elekieli 2009). Ainoastaan parilla vastaanottovirkailijalla tuli mieleen, että viestintäkeinoja ovat myös erilaiset asiat, jotka välittävät jonkin viestin, kuten esimerkiksi puhelin ja sähköposti. Vastaanottovirkailijat vastasivat käyttävänsä itse kaikkia keinoja, joita mainitsivat omissa haastatteluissaan. Moni haastateltavista perusti nämä asiat omakohtaisiin kokemuksiinsa asiakaspalveluun liittyen. He kertoivat esimerkkitapauksia, millä tavoin käyttävät näitä erilaisia viestinnän keinoja hyödykseen käytännötyössä.

”Elekieli tulee mieleen siinä vaiheessa, kun niitä sanoja ei sitten enää ole. Paperi ja kynä ovat hyväksi havaittu keino, piirtämisen kautta on tullut viestitettyä.” (H2)

Haastattelulomakkeessa oli yksi laajempi kysymys, jonka tarkoituksena oli kartoittaa hotellin ja asiakkaan koko kontakti aina varaustilanteesta, asiakkaan poistumiseen hotellista. Kysyin millaisia kulttuurienvälisiä viestinnällisiä ongelmia virkailija kohtaa näissä eri tilanteissa. Tämän lisäksi kysyin jokaisen kohdan päätteeksi, mistä tämä mahdollinen ongelma johtuu ja kuinka se voitaisiin ratkaista jos se olisi voitu ratkaista.

Ensimmäisenä kysyin varaustilanteesta ja siitä millaisia viestinnällisiä ongelmia siihen liittyy, tai voisi liittyä. Hotellihuoneen varaaminen on myyntitapah-tuma, jossa vuorovaikutuksen on toimittava sujuvasti osapuolten välillä. Vastaanottovirkailijan taito lukea asiakasta nousee tärkeään asemaan oikeanlaisen palvelun turvaamiseksi. (Alakoski ym. 2006, 85.) Puolet haastateltavista mielsi suurimmaksi ongelmaksi sen, että asiakkaan kielitaito ei välttämättä riitä varauksen tekemiseen. Haastateltavien mielestä tämä omalta osaltaan vaikeuttaa esimerkiksi puhelimen välityksellä tehtävää varausta. Tämä nostaa vastaanottovirkailijan työn haasteellisuutta, koska suurin osa varauksista tehdään puhelimen välityksellä (Alakoski ym. 2006, 84).

”Jos esimerkiksi puhelinvarauksesta on kysymys, niin voi olla kielellisiä ongelmia, ettei tulla ymmärretyksi – ei minä eikä sitten asiakaskaan. Se saattaa johtua kielitaidon puutteesta tai sitten toki siihen saattaa vaikuttaa myös kulttuurilliset asiat.” (H3)

Asiakkaan soittaessa kotimaastaan hotelliin, tulee usein vastaan tilanne, jossa virkailijan tulisi osata puhua asiakkaan äidinkieltä. Joskus tilanne saadaan hoidettua käyttämällä englantia ja joskus taas puhelinkeskustelu päättyy ennen kuin on ehtinyt kunnolla alkaakaan. Tällaiset tilanteet johtuivat parin haastateltavan mielestä yksinkertaisesti siitä, ettei kummankaan, asiakkaan eikä hotellivirkailijan kielitaito riitä tilanteen ratkaisemiseksi. Osa haastateltavista haluaisi oppia uusia kieliä työnteon helpottamiseksi, mutta uuden kielen opettelulle ei löydy aikaa työn ohessa. Kysyessäni ratkaisukeinoja tällaiseen ongelmaan, mikään tietty ajatus ei toistunut haastatteluissa selkeästi muita useammin. Pari virkailijaa oli sitä mieltä, että kielitaidon lisääminen molempien osapuolten kohdalla helpottaisi puhelimesta asiointia. Pari henkilöä oli myös sitä mieltä, että faksi ja sähköposti ovat onneksi helpottamassa tällaisia tilanteita. Jos puhelimesta asiointi vaikuttaa tehottomalta, voi aina pyytää asiakasta lähettämään sähköpostia hotelliin.

”– – Monesti miettinyt, että olisi hyvä osata jotain muutakin kieltä. Jotenkin tuntuu kuitenkin, että kun on vuorotyö niin vaikeampi lähteä kielikurssille. Kyllä me tästä selvittää, aina on kuitenkin pärjätty jollakin lailla.” (H2)

Kysyin millaisia kulttuurienvälisiä viestinnällisiä ongelmia virkailijat kohtaavat sisäänkirjautumisen yhteydessä ja palveluista kerrottaessa. Vastaanottovirkailija on yleensä ensimmäinen hotelliin työntekijä, jonka asiakas kohtaa saapuessaan hotelliin. Virkailija on myös henkilö, joka joutuu mahdollisesti ottamaan vastaan asiakkaan muualta saatuja tunnereaktioita, esimerkiksi ärtyneisyyttä lentokoneen myöhästymisestä. Palvelutilanteena asiakkaan saapuminen hotelliin on hyvin herkkä vaihe. Sisäänkirjautumiseen kuuluu olennaisesti asiakkaan huomioiminen mahdollisimman pian saapumisesta, majoituskortin täyttäminen, mahdollisen lisämateriaalin ja avainkortin antaminen sekä lopulta neuvominen hotellihuoneeseen. (Alakoski ym. 2006, 89–91.)

Puolet haastatteluihin osallistuneista vastaanottovirkailijoista vastasi, että sisäänkirjautumisen yhteydessä ja palveluista kerrottaessa vastaan tulee pääasiassa kielellinen ongelma. Kaksi haastateltavaa vastasi myös, että asiakas ei välttämättä halua näyttää, ettei ole ymmärtänyt mitä virkailija on kertonut, esimerkiksi hotellin palveluista.

”Siinäkin on se ongelma, ettei sitä tiedä mitä asiakas ymmärtää loppujen lopuksi. – – Ei yleensä kauheana englantia osaa ja vaikka ei osaisikaan, niin sitten ne myötäilee ja loppupeleissä ne ei välttämättä käsittäneet mitään.” (H3)

Kysyessäni mistä tällaiset ongelmat mahdollisesti johtuvat, pari haastateltavaa sanoi, että vastaanottotiskillä on ajoittain vilkasta ja asiakkaat kenties vain haluavat mahdollisimman pian ”pois tieltä”. Vaikka itse virkailijalla ei olisikaan mihinkään kiire, asiakkaat itse saattavat olla väsyneitä matkustamisesta ja haluta nopeasti omaan huoneeseen rauhoittumaan. Pari haastateltavaa pohti, että syynä voivat olla myös kulttuurilliset erot, esimerkiksi eri maiden tapakulttuurit.

Haastateltavat mainitsivat useitakin ratkaisukeinoja tilanteelle, jossa asiakas ei ymmärtäisi puhuttua kieltä. Paperille kirjoittaminen ja piirtäminen olisi yksi keino kertoa asiakkaalle esimerkiksi hotellin ravintoloiden aukioloajat. Tällaisissa tilanteissa voitaisiin käyttää apuna myös muuta henkilökuntaa. Jos ta-

lossa sattuu työskentelemään henkilö, joka puhuu samaa kieltä asiakkaiden kanssa, hän voisi toimia tulkkina virkailijan ja asiakkaan välillä, tiedonvälittäjänä. Nämä henkilöt voisivat myös toimia apuna ja laatia esimerkiksi pieniä infolappuja vastaanottoon eri kielillä, mistä löytyy kaikkein tärkein ja olennaisin tieto, joka asiakkaille tulee aina kerrottua hotellin vastaanotossa.

”Alat selittämään, esimerkiksi meidän hotellin palveluista, niin jotkut kuuntelee oikein nätisti. Ja toiset kuuntelee ja ymmärtää mitä ymmärtää ja sittenhän on näitä ihmisiä, jotka katoavat tiskiltä ja kaikki mitä olet sanonut, niin tulee kohta kysymään uudestaan. Tavallaan, se semmoinen hoppu sinne huoneeseen, katsomaan ja rauhoittumaan. No totta kai sen ymmärtää.” (H5)

Majoittumisen aikana tai opasteiden ymmärtämisessä ei ilmennyt sellaista viestinnällistä ongelmaa, joka olisi toistunut haastatteluissa. Tosin pari haastateltavaa vastasi tähänkin kysymykseen, että heikompi kielitaito saattaa aiheuttaa erilaisia ongelmatilanteita. Kielitaidon lisäksi haastateltavat mainitsivat pari muuta asiaa, jotka saattavat jossain määrin hämmentää asiakkaita. Lähes jokaisessa hotellissa on yleiset saunavuorot iltaisin tai aamuisin hotellin asukkaille. Sellaiset asiakkaat, jotka tulevat Euroopan ulkopuolelta ovat harvemmin käyneet saunomassa. Sauna on suomalainen, eksoottinen palvelu, joten tämä yleensä vaatii lisäohjeistusta majoittumisen aikana. Esimerkiksi se, että saunaan mennään suomalaisen saunakulttuurin tavoin ilman vaatteita ja siellä tulee heittää kiukaalle vettä, saattaa olla ulkomaalaisten mielestä kummallista (Suomela 2013).

Myös aikaerosta kärsiminen, kun asiakas on matkustanut kaukaa pitkän matkan Suomeen, saattaa koitua asiakkaalle haasteelliseksi ja saattaa näin vaikuttaa viestinnällisiin tilanteisiin. Eräs haastateltava sanoi henkilökunnan oman aktiivisuuden vaikuttavan palvelutilanteeseen asiakkaan majoittumisen aikana, varsinkin jos ongelmatekijänä on heikko kielitaito. Ratkaisuna tällaisessa tilanteessa voisi käyttää jo aiemminkin mainittua kynää ja paperia, eli kirjoittaa ja piirtää, kun kielimuuri on edessä.

”Tämä sauna on yksi ongelma sesonkiaikaan, koska se on niin erilaista – – Niin sitten tulee suomalaisilta aina palautetta, että sinne tuli joku porukka saunalle ja ne on vaatteet päällä siellä ja miehet mennee naisten puolelle ja naiset miesten puolelle. Silloin me ollaankin laitettu lisäinfoa ja kylttejä.” (H3)

Kysyin haastateltavilta millaisia kulttuurienvälisiä viestinnällisiä ongelmia saattaa tulla check-out -vaiheessa ja maksutapahtumia tehdessä. Check-out on vastaanottovirkailijoiden ammattitermi ja se on yksi viimeisistä kontaktivaiheista asiakkaan kanssa. Sen kolme päätavoitetta ovat maksutapahtuman kirjaus ja maksun vastaanotto, tapahtumaan liittyvät mahdolliset kirjalliset työt ja antaa asiakkaalle mieleenpainuva loppuvaikutelma hotellista. Palvelutilanteena lähteminen on lähes yhtä tärkeä kuin asiakkaan saapuminen hotelliin. Tällöin asiakkaalle jää mieleen kokonaisuus ostetusta palvelusta. Jos asiakas kokee, että hotellin henkilökunnalla loppuu kiinnostus häntä kohtaan, kun maksu on suoritettu, hän saattaa jättää tulematta takaisin. (Alakoski ym. 2006, 137.)

Kaksi haastateltavaa ei kokenut minkäänlaista viestinnällistä ongelmaa enää asiakkaan lähtövaiheessa. Pari haastateltavaa kuitenkin heidän lisäksi oli sitä mieltä, että joskus saattaa tulla ongelmia, jos asiakas on luullut huoneessa olevan minibaarin tai maksu-TV:n olevan ilmaisia palveluita. Moni asiakas saattaa esimerkiksi olettaa, että minibaarissa tarjolla oleva lähdevesipullo kuuluu huoneen hintaan, koska ei välttämättä tiedä Suomen hanaveden olevan juomakelpoista. Kysyessäni ratkaisukeinoja tälle asialle, haastateltavat kertoivat, että hotellihuoneen infolappuihin voitaisiin sisällyttää tieto palveluista, jotka ovat ilmaisia ja mitkä maksullisia.

”Ehkä minibaarin ja pay-tv:n käytön suhteen, että ymmärtääkö kaikki, että se on maksullista. No minibaaristahan on aika helppoa ottaa sieltä ne tuotteet, mutta on niitäkin jotka luulevat veden kuuluvan hintaan ja eivät ehkä tiedä, että meillä on ihan juomakelpoista vettä, niin ovat sitten ottaneet sen sieltä kaapista ja luulevat, että se kuuluu hintaan.” (H2)

Melkein jokainen haastattelemani virkailija oli joutunut jonkinlaiseen ”vaaratilanteeseen”, joka on johtunut viestintätilanteen epäonnistumisesta. Jokaisessa tällaisessa tilanteessa asiakas oli suuttunut virkailijalle ja joko uhkaillut tai jopa lievästi hyökännyt tämän kimppuun. Jokainen tilanne oli erilainen, mutta kaikista löytyi yhtäläisyyksiä; kaikkien tilanteiden takana oli jonkinlainen väärinkäsitys. Parissa tilanteessa oli kyse siitä, että asiakas oli suuttunut, kun ei ollutkaan saanut rahojaan takaisin väärinkäsityksen vuoksi. Eräs tapaus liittyi siihen, että matkatoimisto jonka kautta asiakas oli varannut hotellin, olikin

myynyt asiakkaalle täysin muuta tuotetta jota hotellilla todellisuudessa oli tarjolla. Asiakas ei ollut halunnut uskoa, että hän oli turhaan maksanut paljon tyhjäästä. Juuri tällaisen tilanteen kautta, virkailija oli oppinut kuinka tärkeää myytävän tuotteen tiedot on olla paperilla, jotta asiakkaille voidaan tarvittaessa näyttää, mitä hotellin päässä myydään matkatoimistoille.

”Ei se nyt niinkään vaaratilanne. Se mies käyttäytyi todella uhkaavasti joskus 6-7 vuotta sitten. Oli varannut kolme huonetta, keittiön, poreammeella ja kaikilla muilla vehkeillä ylimmästä kerroksesta. Minä nousin näin siihen tiskille, olin monta kertaa sanonut ja laittanut paperit hänelle nenän eteen, että tämä sinulle on myyty. Eikä se halunnut uskoa, kävi välillä poissa ja tuli takaisin. Minä sanoin, että excuse me, be quiet now. Ja aloin selittämään, että meillä ei ole sellaisia huoneita ja meillä ei ole. Ja sitten se ymmärsi. Minä sanoin, että jos sinulla on jotakin, niin ota yhteyttä matkatoimistoosi.” (H5)

4.4.2 Kulttuurien viestinnällisiä ominaispiirteitä

Seuraavaksi kysyin haastateltavilta, esiintyykö joidenkin tiettyjen kulttuurien edustajien kanssa enemmän viestinnällisiä ongelmatilanteita kuin muiden ja jos näin on, mitä nämä ovat. Tämän jatkeena kysyin lisäksi jokaisessa haastattelussa, mistä haastateltavien mielestä mahdollisesti johtuu, että juuri näiden edustajien kanssa esiintyy enemmän viestinnällisiä ongelmatilanteita. Espanjalaiset ja japanilaiset mainittiin kumpikin parissa eri haastattelussa ja muita yksittäisiä mainittuja edustajia olivat ranskalaiset ja intialaiset. Venäläiset mainittiin jokaisessa haastattelussa ja heitä vastaanottovirkailijat pitivät monessa suhteessa ”nuorena matkustajakuntana”. Heidän myös oletettiin matkustaneen vähemmän maailmalla ja tämän takia he eivät ole päässeet näkemään erilaisia kulttuureja ja tapoja. Eräs haastateltava arveli sitäkin, että venäläisillä ei ole aikaisemmin ollut paljon mahdollisuuksia opiskella englantia. Tämä pitää ja ei pidä paikkaansa. Venäläisten kielitaito on kyllä suppea, vaikka heidän kouluissaan luetaan saksaa, englantia ja ranskaa. Englannin kielen puhetaitoa ei vain ole opetettu niin aktiivisesti. Moni osaa lukea englantia, mutta ei niinkään puhua sitä. Englannin käyttö on kuitenkin koko ajan yleistymässä. (Mikluha 1998, 167–169.)

Viestinnässä Venäjä liittyy tyypillisesti korkean merkitysyhteyden kulttuureihin, eli niihin, joille on tärkeää epäsuora kommunikointi ja sanaton viestintä.

Venäläisiä pidetään tyypillisesti myös hyvinä puhujina ja he uskaltavat puhua julkisesti ilman ujostelua. He arvostavat suoraa puhetta, vaikka he saattavat itse esittää asiat hieman kierrellen. Venäläisiä itseään ihmetyttää suomalaisten tyyli kuunnella keskustelukumppaniaan täysin hiljaa, he itse kun ovat tottuneet kuulijoiden reagointiin. Virallisissa tilanteissa venäläiset saattavat vaikuttaa ulkopuoliselle jäykiltä ja hitailta, mutta esimerkiksi yksityiselämässä ilmeikkyyttä on paljon runsaampaa. (Mikluha 1998, 167–169.) Tutkimus- ja analysointikeskuksen tietojen mukaan venäläisten matkustaminen Suomeen on kasvanut voimakkaasti vuoden 1992 jälkeen. Vuonna 1992 venäläisiä matkustajia on saapunut Suomeen noin 200 000 henkilöä, kun taas vuonna 2012 määrä on ollut jo 3,7 miljoonaa. (Nurkka 2012, 2.) Vastaanottovirkailijoiden pohdinnat nuoresta matkustajamaasta eivät siis ole täysin tuulesta temmattuja. Eräs haastateltava oletti, että venäläiset (ja keskieurooppalaiset) kulttuurien edustajat tulivat mieleen, koska heitä näkyy Rovaniemellä enemmän ja näin ollen heitä tulee palveltua aktiivisesti viikoittain.

Seuraavaksi eniten mainintoja vastaanottovirkailijoilta tuli italialaisista matkustajista. Tälle valinnalle tuli samankaltaisia perusteluja kuin venäläisiinkin. Pääasiallinen syy, minkä takia italialaisten kanssa saattaa tulla enemmän ongelmallisia viestintätilanteita, oli kielitaidon puute. Myös tämän päivän huonoa taloustilannetta ja sitä, että he ovat tottuneet omaan tapakulttuuriinsa, pidettiin jonkinlaisena selityksenä. Suuri osa italialaisista puhuu englantia, tosin tästä huolimatta he mieluummin kommunikoivat omalla kielellään. Keskusteluntaito on suuressa arvossa Italiassa ja heidän asenteestaan kuultaa se, että ihmisten täytyy pystyä keskustelemaan. Italialaiset puhuvat pitkään ja paljon, heillä on myös käsitys, että hyvä kommunikaatio on vakuuttavaa sekä loogista. Italiassa ilmaistaan runsaasti omia tunteita ja tämä osaltaan vaikuttaa siihen, että italialaisten kanssa on vaivatonta kommunikoida. Italialaiset käyttävät paljon elekieltä kommunikoidessaan, jotta saisivat ajatuksensa perille. (Mikluha 1998, 82–85.)

Italia kuuluu viestinnässä tyypillisesti matalan merkitysyhteyden maihin, eli täysin päinvastaiseen kuin Venäjä. Tästä esimerkkejä on suora kommunikointi ja puheliaisuus. Tosin korkeasta merkitysyhteydestä on myös viitteitä, koska he käyttävät paljon sanatonta viestintää. Vaikka italialaisten kanssa

kommunikoiminen on periaatteessa helppoa, he vaativat kanssakeskustelijalta nopeaa reaktiokykyä. Esimerkiksi kokouksissa italialaiset eivät voi sietää yli viiden sekunnin hiljaisuuksia. Jos toinen osapuoli jää miettimään, he tuskaantuvat ja aloittavat puhumisen uudestaan. Tämä tarkoittaa niin sanotusti vuoron menetystä. Italialaiset eivät halua sanoa suoraan ”ei”, vaan mieluummin pitkittävät suoraa vastaamista tällaisessa tilanteessa. Saadakseen esitettyä asiansa, italialaiset, elehtimisen lisäksi, käyttävät maksimaalisesti äänenkorkeutta ja erilaisia äänensävyjä. Suomalaiset saattavat luulla italialaisten voimakasta elehtimistä epäluotettavuudeksi. (Mikluha 1998, 84–86.) Espanjalaiset ja japanilaiset kulttuurien edustajat mainittiin parissa eri haastattelussa, heti venäläisten ja italialaisten jälkeen. Vastaanottovirkailijat perustelivat vastauksiaan espanjalaisista samalla tavoin kuin italialaisistakin. He epäilivät, että kielitaidon puute on suuri selitys viestinnällisiin ongelmatilanteisiin, kuten myös kunkin maan tapakulttuuri saattaa vaikuttaa omalta osaltaan tilanteisiin. Espanjalaiset osaavatkin yleisesti aika vähän englantia ja siksi arvostavat sitä, että muut osaavat heidän kieltään. Espanjalaiset osaavat yleensä keskustella minkälaisesta aiheesta tahansa ja he saattavat täysin unohtaa ajankulun tällaisissa tilanteissa. (Mikluha 1998, 61–62.)

Espanjalaiset rakastavat seuraa ja saattavat jopa loukkaantua, jos toisella osapuolella ei olekaan aikaa kuunnella. Kuten Italiassakin, Espanjassa on matalan kuin myös korkean merkkiyhteyden piirteitä. Toisin sanoen, he aloittavat keskustelut epäsuorasti, mutta käyttävät paljon sanatonta viestintää. Jotta he saisivat selitettyä asiansa, he käyttävät runsasta sanastoaan hyväksi ja täydentävät puhetta paljon sanattomalla viestinnällä. Hyvä kommunikoija ilmaisee itseään selkeästi ja mahdollisuuksien mukaan humoristisestikin, ilman että loukkaa muita. Espanjalaiset monesti keskeyttävät toisen puhetta, mutta tämä tarkoittaa vain innostuneisuutta. Espanjassa harvemmin hyväksytään negatiivisia vastauksia ja he monesti vastaavatkin ”kyllä” kieltäytymisen sijaan, jos se vain tekee toisen onnelliseksi. (Mikluha 1998, 62–63.)

Japanilaisista matkustajista vastaanottovirkailijat sanoivat, että he ovat monesti sellaisia, etteivät halua näyttää jos eivät ole ymmärtäneet jotain. Tämä liittyi heidän mukaansa japanilaisten omaan tapakulttuuriin ja tämä pitää paikkansa. Tapakulttuuri -osiossa luetteloin erilaisia ryhmiä, jotka on jaoteltu

tapakulttuurin mukaan. Kaukoidän kulttuureissa yksilöllisyydelle jää todella harvoin jalan sija, jokaisen tulee kuulua johonkin yhteisöön ja siihen kuulumista arvostetaan paljon. Yksilön omalla toiminnalla on suuri merkitys ryhmässä ja yksilön pitää huolehtia, etteivät omat tai ryhmän kasvot ole vaarassa. Tämä selittää vastaanottovirkailijoiden mielipiteen japanilaisista. Virkailijat pitivät japanilaisia myös todella kohteliaina ja miellyttävinä asiakkaina. Arvo kas käyttäytyminen onkin tärkeää japanilaiselle kulttuurille. (Luoto 2000, 50.)

Japanilaiset eivät kiiruhda heti suoraan asiaan, kun on esimerkiksi kyse neuvotteluista, vaan haluavat ensin jakaa kohteliaisuuksia. Heille statukset ovat tärkeitä ja he olettavatkin, että korkeamman statuksen omaava aloittaa neuvottelut. Viestinnässä Japani on korkean merkitysyhteyden maa, eli japanilaiset arvostavat hierarkisuutta, hiljaisuutta, he käyttävät symboleja ja ovat hyviä kuuntelijoita. Tässä huomaa yhtäläisyyksiä suomalaisten tapakulttuuriin. Japanilaiset arvostavat myös tarkkailemista enemmän kuin pelkkää puhetta. He ovat verbaalisesti vaatimattomia ja mieluummin tehostavat kommunikointia jättämällä tiettyjä asioita sanomatta ja toistamalla sen sijaan yksityiskohtia. (Mikluha 1998, 205–207.)

”No ehkä venäläisten kanssa on vaikeampi tulla ymmärretyksi ja on kielitaidossa puutteita. Myös japanilaisten. Osa osaa kovinkin hyvin, mutta sitten on taas niitä ääripäitä. – – Ne on nyt täällä Pohjois-Suomessa muutenkin semmoinen valtavirta.” (H4)

”Venäläisten kanssa on, toki se on taas siitä johtuvaa kun on uusi vuosi ja loppiainen, kun venäläisiä on 99 prosenttia asiakkaista, niin niitä tilanteita vain on sitten koko ajan. Totta kai, ympäri vuodenhan hotellissa tulee semmoisia haasteellisia tilanteita.” (H6)

Kulttuurin tutkija huomaa eri ihmisryhmien ja kulttuurien ajattelevan ja käyttäytyvän eri tavoin (Hofstede 1993, 23). Omalla kulttuurilla on suuri vaikutus siihen, kuinka ihmiset vuorovaikuttavat keskenään. Vaikka kumpikin osapuoli pystyisi kommunikoimaan täydellisen sujuvasti vieraalla kielellä, he saattavat silti ymmärtää toisensa väärin, jos toinen ei puhu omaa äidinkieltään. Kulttuurilla, esimerkiksi kansallisella ylpeydellä ja asenteella, on vaikutus siihen miten kommunikaatiota vastaanotetaan. (Mikluha 1998, 7.) Kysyin vastaanottovirkailijoilta ovatko viestinnälliset ongelmatilanteet heidän mielestään yksilö- vai kulttuurisidonnaisia. Tällä tarkoitin, johtuvatko ongelmatilanteet tietystä

kansallisuudesta vai onko kyse yksilön omista piirteistä. Yli puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että kumpikin vaikuttaa viestintätilanteeseen, niin kulttuuri kuin myös yksilön ominaisuudet.

”Eiköhän ne ole aina yksilötilanteita. Minun mielestä niitä ei voi yleistää.” (H1)

”Osittain on myös kulttuurisidonnaisia, mutta totta kai yksilöitäkin on, että esimerkiksi se kielitaito. Kaikilla ei ole heikko kielitaito, että on tosi paljon eroja.” (H4)

Melkein kaikki vastaanottovirkailijat olivat olleet sellaisessa viestintätilanteessa, ettei asiakkaan kanssa ollut löytynyt minkäänlaista yhteistä kieltä ja jokainen oli käyttänyt jossain tulkkauksessa apuna ryhmien mukana olevia oppaita. Osa kertoi myös käyttävänsä apuna talon omaa henkilökuntaa, jotka puhuvat asiakkaan kanssa samaa kieltä, auttavasti tai sujuvasti. Jokaisen mielestä viestintätilanne on onnistunut ratkaisevasti tulkin käytön myötä. Ensinnäkin kolmannen osapuolen käyttäminen on tehnyt tilanteen paljon helpommaksi oman työn hoitamisen kannalta, koska tilanteen selvittämiseen ei ole kulunut paljoa aikaa. Toisekseen, väärinkäsityksiltä on välttytty tilanteessa, koska asiakkaalla on ollut joko samaa kulttuuria edustava henkilö tukena tai ainakin asiakas on saanut virheetöntä tietoa omalla kielellään.

”Meillä oli uudenvuoden ja loppiaisen aikaan venäläinen tulkki. Se ei ollut meillä varsinaisesti töissä, mutta toimi tulkkauksena ja sille pystyi myös soittamaan, jos oli tarvetta.” (H3)

”On ollut tosi hyvä systeemi. Tuntuu paljon helpommalta nämä isot ryhmät, nyt kun niillä muutamana vuonna on ollut opas täällä, toisin kuin silloin kun ne tulivat ensimmäistä kertaa eikä niillä ollut täällä ketään.” (H1)

Moni vastaanottovirkailijoista perusti käsityksensä edellä mainituista kulttuurien edustajista omaan työkokemukseensa. Tämän lisäksi perusteluna oli se, että virkailija on ollut tekemisissä tiettyjen kansalaisuuksien kanssa monta vuotta näiden majoituessa Rovaniemellä useina vuosina. Eräs virkailija kuitenkin totesi, että Lapin kiireisen talvisesongin aikana, jolloin on paljon eri kulttuurien edustajia asiakkaina, hänen mielestään ei ole järkevää pyrkiä muodostamaan pysyvää mielikuvaa tietyistä kulttuureista. Tuona aikana on vastaanotossa todella kiireistä ja asiakaspalvelutilanteet ovat myös nopea-tempoisia, joten käsitykset eri kulttuureista voivat muodostua vääränlaisiksi.

”Ne ovat muodostuneet kaikkien asiakaspalvelutilanteiden, eivät välttämättä negatiivisten tilanteiden kautta. Tässä vuosien varrella.” (H6)

”Tässä kuule, kun niiden kanssa on puuhasteltu vuosikaudet.” (H5)

Haastattelun viimeisenä kysymyksenä esitin, kokeeko virkailija pärjäävänsä erityisen hyvin jonkin tietyn kulttuurinedustajan kanssa. Puolet haastateltavista vastasi tulevansa toimeen kaikkien ihmisten kanssa tasapuolisen hyvin. Puolet vastasi myös japanilaisten olevan ryhmä, jonka kanssa tulee toimeen erityisen hyvin. Heitä luonnehdittiin peruspositiivisiksi ihmisiksi, jotka ottavat helposti vastaan tiedon kuin tiedon. Tämä tulos saattaa johtua siitä, että japanilaisia pidettiin hyvin rauhallisina ihmisinä. He myös pysyvät enemmän omissa oloissaan. Pari henkilöä mainitsi näiden kahden tuloksen lisäksi kotimaiset asiakkaat sellaisina, joiden kanssa kokee pärjäävänsä paremmin kuin muiden. Tällä ei kuitenkaan ole merkitystä kulttuurienvälisen viestinnän kannalta.

”No en minä tiedä, voisiko sitä yleistää. Japanilaiset ovat helppoja, koska he ovat todella ystävällisiä ja rauhallisia. Ottavat hirveän helposti vastaan kaiken, kuten ohjeet ja muut. Vaikkeivät he niitä aina ymmärtäisikään, niin he sanovat, että he ymmärtävät.” (H4)

” – – Pärjää kuitenkin kaikenlaisten asiakkaiden kanssa. Ja on ollut haastavampikin tapaus, kun siitä on selvinnyt niin ne jää sitten mieleen. – – Kuitenkin on tekemisissä eri kulttuurien edustajien kanssa ja on ollut tosi ihania asiakkaita, niin ryhmistä ja eri maista.” (H2)

5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa kulttuurienvälisestä viestinnästä ja sen haasteista. Suomenkielisiä tutkimuksia ja olemassa olevaa tietoa kulttuurienvälisestä viestinnästä on saatavilla niukalti. Esimerkiksi ammattikorkeakoulujen verkkokirjasto Theseuksesta löytyi muutamia tätä aihetta ainoastaan jollain tavalla sivuavia opinnäytetöitä, joten tämä aihe innoitti jo senkin vuoksi. Tarkoituksena oli löytää ratkaisukeinoja kulttuurienvälisiin asiakaspalvelun ongelmatilanteisiin ja tutkia syyt jotka synnyttävät näitä tilanteita. Näihin asioihin etsin vastauksia haastatteleamalla eri hotellien vastaanottovirkailijoita näiden työtehtävien tiimoilta. Toimeksiantajani oli tehnyt jo aikaisemmin tutkimusta tähän aiheeseen liittyen haastatteleamalla eri safariyritysten työntekijöitä, mutta he halusivat tämän lisäksi myös syvempää tietoa kulttuurienvälisestä viestinnästä.

Pääasiallisena tavoitteenani oli löytää tietoa erilaisista ongelmatilanteista, joita sattuu hotellin vastaanotossa, eri kulttuurien edustajien kohdatessa. Tuloksissa kävikin ilmi paljon erilaisia yksittäisiä tekijöitä ja tilanteita, jotka aiheuttivat haasteita vastaanottovirkailijoille. Yleisin syy tilanteissa oli, ettei asiakkaan ja virkailijan välillä ollut yhteistä kieltä, eli heidän välillään oli kielimuuri. Erityisesti silloin kielimuuri muodostui ongelmaksi, kun asiakas oli varaamassa hotellihuonetta puhelimella. Tällöin ei ole minkäänlaista keinoa auttaa asiakasta, jos asiakas ei puhu englantia ja jos virkailija ei puhu asiakkaan äidinkieltä. Ainut ratkaisu tällaiseen tilanteeseen on pyytää asiakasta lähestymään hotellia sähköpostilla tai faksilla.

Yleensä kirjoitetusta tekstistä kun voi päästä paremmin selville asiakkaan tarkoitusperistä. Tällöin virkailija voi myös hyödyntää erilaisia käännöspalvelimia, esimerkiksi Google-kääntäjää. Paikan päällä virkailijoiden oli helpompi selvittää tilanteita asiakkaan kanssa, koska tällöin he pystyivät käyttämään erilaisia viestintäkeinoja apuna. Kielimuurin lisäksi toinen ongelmatilanteiden syy oli, että asiakas ei halua näyttää virkailijalle, ettei ymmärrä tätä. Tämä saattoi johtua asiakkaan omasta matkaväsymyksestä, tapakulttuurista tai vastaanoton kiireisestä ajankohdasta, jolloin asiakas halusi päästä tilanteesta nopeasti pois.

Ratkaisukeinoja kulttuurienvälisiin viestintätilanteisiin löytyi tutkimuksen perusteella muutamia esimerkkejä. Se, että vastaanottovirkailijat opiskelisivat itselleen jonkin kielen, antaisi heille uuden työkalun kulttuurienväliseen viestintään. He pystyisivät tällöin suuremmalla todennäköisyydellä palvelemaan tiettyjä asiakasryhmiä. Valitettavasti tähän virkailijoilla ei ole monestikaan aikaa työn ohessa ja usein oma saamattomuus on syynä, ettei saa aikaiseksi liittyä kielikursseille. Vuorotyön ollessa kyseessä, on vaikea yhdistää säännöllisesti järjestettävät kielten tunnit sekä epäsäännölliset työvuorot. Tälle ratkaisuna olisi mahdollisesti se, että opintoihin liittyisi pakollisena opintojaksena yksi kieli. Haastatteluiden perusteella Rovaniemellä olisi kysyntää ainakin venäjän osaajille, kuten myös italian, espanjan ja japanin taitajille.

Yhteisen kielen puuttuessa toinen selkeä ratkaisu tutkimuksen perusteella on se, että jos samassa työyhteisössä on henkilöitä, jotka puhuvat eri kieliä, heitä hyödynnetään monesti ongelmallisissa tilanteissa. Ryhmien oppaita on myös monesti otettu mukaan erilaisiin viestinnällisiin tilanteisiin tulkeiksi. Kolmannen osapuolen osallistuminen tilanteeseen on auttanut erilaisten väärinkäsitysten ratkaisussa ja tilanne on selvitetty nopeasti. Kielen lisäksi, toiseksi ilmiselväksi ongelmatilanteeksi muodostuivat erilaiset väärinkäsitykset eri kulttuurien edustajien välillä. Yksi pätevä ratkaisukeino tällaiselle olisi, että hotellihuoneiden infolaput olisivat mahdollisimman selkeitä ja niistä kävisi esimerkiksi ilmi aamiaisen ajankohdat ja varsinkin palvelut, jotka maksavat erikseen. Yleensäkin tiedon määrää voisi lisätä hotelleissa. Tämä helpottaisi check-out -hetkeä, jolloin asiakkaalta veloitetaan mahdolliset ylimääräiset käytetyt palvelut.

Opinnäytetyötä tehdessäni mieleeni tuli väistämättä, että tietoa olisi saatu mahdollisesti kerättyä enemmän, jos selvitys olisi suoritettu nimettömänä kyselynä. Virkailijat olisivat uskaltaneet vastata täysin rehellisesti kyselylomakkeella ja vastauksia olisin saanut useammalta taholta. Haastatteluissa on aina se vaara, että ihmiset eivät välttämättä uskalla vastata täysin rehellisesti vaikka haastattelu toteutettaisiin aivan yhtä nimettömänä kuin kyselykin. Johdopäättösten vetämistä vaikeutti vastausten hajanaisuus, joka omalta osaltaan teki haastavaksi suoran vastauksen löytämisen esitettyyn kysymykseen. Tämä johtui tutkimusmenetelmästä ja vastaajien pienestä lukumäärästä. Mie-

lestäni selvitys on kuitenkin suhteellisen luotettava, koska tietyt asiat toistuvat vastauksissa ja esitin jokaisen kysymyksen jokaiselle haastateltavalle. Tulokset eivät kuitenkaan ole täysin yleistettävissä, koska haastateltavia oli vain rajallinen määrä. Selvityksen luotettavuutta lisää silti se, että haastattelussa toteutin laadullisen tutkimuksen menetelmää, mutta lähestyin kerättyä aineistoa määrällisen tutkimuksen menetelmin, eli perustin saamani tulokset niiden toistuvuuteen.

Kyselyn avulla olisin saanut enemmän kohdennettua tietoa tutkimusongelmiin, mutta toisaalta virkailijat eivät välttämättä olisi jaksaneet vastata yhtä pitkästi, kuin haastatteluiden aikana. Tämän aiheen alue on sen verran tuntematon, että tällä tutkimusmenetelmällä sain hahmotettua kokonaiskuvan kattavammin. Seuraavan tutkijan on mahdollisesti helpompi lähestyä tätä aihetta kyselytutkimuksen avulla, kun olennaiset asiat viitekehykseen liittyen ovat täsmennettynä jo tässä työssä. Olisi mielenkiintoista nähdä tämänkaltaisen selvityksen tehtynä esimerkiksi johtajan näkökulmasta. Toisen tekijän kanssa tähän olisi voinut yhdistää muun muassa ravintola-alan näkökulman ja tämä olisi antanut lisää luotettavuutta selvitykselle.

Opinnäytetyön kirjoittaminen kokonaisuudessaan oli haastava kokemus. Olisin olettanut työn määrän jakautuvan tasaisemmin suhteessa aikaan. Vaaativimpia tekijöitä prosessin aikana olivat aikataulussa pysyminen ja haastattelun laatiminen. Haastattelun laadinnassa täytyi ottaa huomioon tutkimusongelma, toimeksiantajan toivomukset sekä uuden tiedon tuottaminen. Myös haastatteluiden tulosten purkaminen oli omalla tavallaan haasteellinen kokemus, koska en ollut aikaisemmin vastauksia litteroinut. Suurin työ oli litteroinnissa, kun kirjoitin nauhoittamani haastattelut puhtaaksi. Ensi alkuun myös tulosten analysointi oli vaikeaa ja vaati paljon miettimistä.

Prosessin aikana opin ajattelemaan kulttuurienvälisiä asioita eri kantilta kuin ennen ja oma näkökulmani laajeni. Varsinkin, kun olin itse vastaanottovirkailijan työtehtävissä prosessin kanssa samaan aikaan, tulin huomanneeksi kuinka haastavia tilanteita eri kulttuurien edustajien välille kehittyy, eritoten kun on kyse talvikaudesta eli sesongista. Viestinnällisiä tilanteita oppi arvostamaan, kun osasi selvittää asiakkaan tarpeita ja kun oppi eri kulttuureista

uusia asioita. Opinnäytetyö antoi uudenlaista näkökantaa erilaisiin kulttuureihin ja olen yksi niistä onnekkaita, jotka voi hyödyntää opinnäytetyöstä saatua oppia omassa työssään. Erilaisten kulttuurien edustajia tapaa kiireisenä sesonkina päivittäin, hiljaisempaan kevät aikaan viikoittain ja joka kerta huomaa saman asian, eri kulttuurien edustajien ajatukset kulkevat eri tavoin. Kieltämättä Hofsteden (1993) ajatukset pitävät paikkaansa. Kulttuuri on sitä, mitä henkilöt ovat oppineet omassa sosiaalisessa ympäristössään, ilman perimää.

”Kulttuuri on mielen ohjelmointia, joka erottaa jonkin ryhmän tai luokan ihmiset toisesta” (Hofstede 1993, 21).

LÄHTEET

- Alakoski, L. – Hörkkö, P. – Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.
- Alakoski, L. – Hörkkö, P. – Lappalainen, H. 1998. Hyvä vastaanotto – kohti hotellin vastaanottotyön asiantuntijuutta. Helsinki: Restamark.
- Alén, J. – Nenonen, C. – Savola, T. – Uusimäki, L. 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Asunta, T. – Brännare-Sorsa, R. – Kairamo, H. – Matero, S. 1998. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.
- Businesslingua 2012. Kulttuurien kohtaaminen. Osoitteessa <http://businesslingua.wikispaces.com/Kulttuurien+kohtaaminen#Kulttuurien+kohtaaminen>. 6.9.2012.
- Elekieli 2009. Lue lisää. Osoitteessa <http://elekieli.com/elekielesta.html>. 21.3.2013.
- Frisk, O. – Tulkki, H. 2005. Kulttuuriavain. Helsinki: Otava.
- Hakala, A. 2006. Bisnesetiketti. Tapakulttuurin perusteet. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja B I/2006. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Helsingin yliopisto 2009. Ajankohtaista. Uutisarkisto. 2008. Helmikuu 2008. Wiio ja Wiion lait. Osoitteessa <http://www.helsinki.fi/ajankohtaista/uutisarkisto/2-2008/6-14-41-13>. 6.2.2008.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 1996. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Karisto.
- Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. Helsinki: WSOY.
- Jyväskylän yliopisto 2007. Tiedekunnat. Humanistinen. Taiteiden ja kulttuurin tutkimuksen laitos. Opiskelu Taikussa. Oppimateriaalit. TAIP210 Kulttuurin käsite ja kulttuuriperintö (pdf) (2007). Osoitteessa https://www.jyu.fi/hum/laitokset/taiku/taiku_opiskelu/kurssit/taip210.pdf. 22.5.2012.
- Jyväskylän yliopiston julkaisuarkisto 2005. Väitöskirjat. Jyväskylä Studies in Business and Economics. Laadun oppiminen pienissä yrityksissä: Mallin konstruointi ja kehittäminen. Osoitteessa <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13211/9513922634.pdf?sequence=1>. 24.4.2013.

- Kielijelppi 2010. Puheviestintä. Mitä on puheviestintä? Vuorovaikutus – puhumista ja kuuntelemista. Osoitteessa <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/vuorovaikutus-puhumista-ja-kuuntelemista>. 19.9.2012.
- Koppinen, S. – Kumpulainen, E. – Lehto, M. – Manninen, L. – Mustonen, P. – Niskanen, N. – Pettilä, L. – Salmi, K. – Viitala, M. 2002. Peti & Safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.
- Lapin korkeakoulukonserni. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. TKI-hankkeet. Matkailun turvallisuushankkeet. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä. Etusivu. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3>. 19.4.2013.
- Lapin liitto 2012. Tilastot ja julkaisut. Tilastot. Kesäkuun 2012 matkailutilastot valmistuneet (20.8.2012). Osoitteessa http://www.lapinliitto.fi/fi/julkaisut_ja_tilastot/tilastot. 10.9.2012.
- Lapland Finland 2012. Tietoa Lapista. Lappi lukuina. Osoitteessa http://www.laplandfinland.com/Suomeksi/Tietoa_Lapista/Lappi_lukuina.iw3. 10.9.2012.
- Luoto, R. T. A., 2000. Tapakulttuurin perusteet. Helsinki: Gummerus.
- Mikluha, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Helsinki: Gummerus.
- Otavan opisto 2012. Oppimisympäristöt ja sisällöt. Avoimet sisällöt. Internetix Opinnot/Oppimateriaalit. Arkistoidut materiaalit. Vanhat kurssit aakkosjärjestyksessä. Pragmatiikan perusteita. Kulttuurienvälinen viestintä. Osoitteessa <http://internetix.fi/opinnot/opintojaksot/8kieletkirjallisuus/pragmatikka/kulttuur.html>. 22.5.2012.
- Pitkänen, P. 2011. Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Porvoo: Bookwell Oy.
- Rautiainen, M. – Siiskonen, M. 2010. Hotellivaraukset. Majoitusala tutuksi. Helsinki: Restamark.
- Rautiainen, M. – Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.
- Suomela 2013. Kylpyhuone/wc. Sauna. Saunassa Suomessa ja maailmalla. Osoitteessa [fhttp://www.suomela.fi/kylpyhuone-wc/Sauna/Saunassa-Suomessa-ja-maailmalla-50471](http://www.suomela.fi/kylpyhuone-wc/Sauna/Saunassa-Suomessa-ja-maailmalla-50471). 21.3.2013.
- Suomen Kuvalehti 2011. Blogit. Jäniksen vuosi. Syömäpuikot ja sivilisaatioprosessiteoria. Osoitteessa <http://suomenkuvalehti.fi/blogit/janiksen-vuosi/syomapuikot-ja-sivilisaatioprosessiteoria>. 22.5.2012.

- Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus 2012. Avoin yliopisto. Arkisto. Sosiologia. Osoitteessa <http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiologia/luku2.html>. 6.9.2012.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Turun yliopisto 2012. Tiedekunnat. Humanistinen. Opiskelu. Laitokset ja oppiaineet. Historia-aineet. Yleinen historia. Esittely. Kulttuurien kohtaaminen. Osoitteessa <http://www.hum.utu.fi/oppiaineet/yleinenhistoria/esittely/kohtaaminen.html>. 6.9.2012.
- Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK oy. Venäläisten matkailu Suomeen. Osoitteessa http://www.kehy.fi/filebank/1013-Venalaisten_matkailu_Suomeen_Pari_Nurkka.pdf. 18.4.2013.
- Vaikuttamistaidot 2008. Demokratia. Demokratiataidot. Harjoitellen vaikuttajaksi. Vuorovaikutustaidot. Osoitteessa <http://www.vaikuttamistaidot.fi/opas/demokratia/demokratiataidot/harjoitellen-vaikuttajaksi/vuorovaikutustaidot>. 19.9.2012.
- Viestintätieteiden yliopistoverkosto 2012. Opetus. Oppimateriaalit. Johdatus viestintätieteisiin. Lähtökohtia. Viestinnän käsite ja malleja. Osoitteessa <http://viesverk.uta.fi/johdviest/lahtokohtia/kasite.html>. 10.9.2012.
- Väestöliitto 2012. Monikulttuurisuus. Tietoa monikulttuurisuudesta. Monikulttuurinen parisuhde. Yhteisöllinen ja yksilöllinen kulttuuri. Osoitteessa www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/monikulttuurinen_parisuhde/yhteisollinen_ja_yksilollinen_ku/. 4.8.2012.
- Wiio, O. A. 1994. Johdatus viestintään. Helsinki: WSOY.

LIITTEET

Liite 1.

Haastattelulomake

Vastaajan sukupuoli:

 mies nainen

Vastaajan ikä:

 18-30 vuotta 30-39 vuotta 40-49 vuotta 50+

1. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt majoitusliikkeen vastaanoton työtehtävissä?
2. Mitä koet kulttuurien välisellä viestinnällä tarkoitettavan?
”Kulttuurienvälinen viestintä on yleisesti määritelty viestinnäksi eri kulttuureista tulevien ihmisten välillä. Kantava ajatus kulttuurienvälisessä viestinnässä on, että se toki kattaa verbaalisen kommunikaation, mutta paljon muutakin: muun muassa non-verbaalisen ilmauksen.”
Varis, M. Kulttuurien välinen viestintä ja kasvatus 2011. Osoitteessa <http://herkules.oulu.fi/isbn9789514294693/isbn9789514294693.pdf>.
(1.10.2012.)
3. a) Millaisia eri viestintäkeinoja koet olevan olemassa?
b) Mitä niistä käytät itse työssäsi?
4. Millaisia kulttuurienvälisiä viestinnällisiä ongelmia kohtaavat...
Mistä nämä mielestäsi johtuvat? Miten voitaisiin ratkaista?
 - a) varaustilanteessa
 - b) check-in ja palveluista kertominen
 - c) majoittumisen aikana opastuksessa ja opasteiden ymmärtäminen
 - d) maksutilanteessa / check-out

5. Esiintyykö joidenkin tiettyjen kulttuurien edustajien kanssa enemmän viestinnällisiä ongelmatilanteita kuin muiden?
6. Keiden?
7. Mistä mahdolliset erot eri kulttuurien välillä mielestäsi johtuvat?
8. Ovatko ongelmat viestintätilanteissa mielestäsi kulttuuri- vai yksilösidonnaisia? (Johtuuko kansallisuudesta vai yksilön ominaisuuksista)
9. a) Oletko ollut tilanteessa, jolloin asiakkaan kanssa ei ole löytynyt yhteistä viestintämuotoa?
10. Onko sinulle tullut vastaan tilannetta jossa olisi käytetty tulkkia? (Jos ei niin 11. kysymyksen ohittaminen)
11. Vaikuttiko tulkin käyttäminen mielestäsi viestintätilanteen onnistumiseen ja välittykö informaatio halutulla tavalla?
12. Oletko kohdannut työssäsi vaaratilannetta, joka on johtunut viestinnän epäonnistumisesta? (Mikä tilanne, miten ratkesi, miten olisi voitu ehkäistä?)
13. Mihin kokemuksesi edellä mainitsemistasi kulttuureista perustuvat eri millaisten tilanteiden pohjalta näkemyksesi on muotoutunut?
14. Koetko pärjääväsi jonkin tietyn kulttuurin edustajan kanssa erityisen hyvin?