



Paluu ilmailualalle pandemian aikana

Semih Sahin

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä Semih Sahin
Tutkinto Restonomi, Matkailun liikkeenjohto.
Raportin/Opinnäytetyön nimi Paluu ilmailualalle pandemian aikana
Sivu- ja liitesivumäärä 36
<p>Paluu ilmailualalle pandemian aikana opinnäytetyö päiväkirjassa seuraan oman ammatillisen osaamisen palautumista ja kehittymistä Finnairin matkustajapalveluvirkailijana kahdeksan viikon ajan aikavälillä 14.3-15.5.2022. Yli kahden vuoden työni Finnairin matkustajapalveluvirkailijana päättyi vuoden 2020 joulukuussa tuotannollisten ja taloudellisten syiden perusteena pohjautuen koronavirus pandemiaan. Nyt puolentoista vuoden jälkeen palaan Helsinki-Vantaan lentoasemalle vanhaan työtehtävääni, mutta erittäin erilaiseen työympäristöön. Moni asia Helsinki-Vantaalla on muuttunut, kuten lukuiset matkustajarajoitukset eri maihin, uuden terminaalin avaaminen ja sen käytännön opettelu. Lentoasema on matkustusympäristönä alue, jossa jokainen viikko saa terminaalin näyttämään erilaiselta. Jatkuva remontti, uuden terminaalin valmistelu ja säädökset muuttavat jopa päivittäin kulkemista Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Seuraavien kahdeksan viikon aikana palauttelen mieleen omaa osaamista ja kirjoitan siitä päiväkirjan muodossa. Kirjoitan vaihtelevan ympäristön ja epäsäännöllisten työpäivien vaikutuksesta omaan motivaatioon ja henkiseen hyvinvointiin, kuin päivien opettavaisuudesta ja oman ammattitaidon kehittymisestä. Työosaamista seuraan matkustajapalveluvirkailijan, (Gate Service Agent) osaluokilta, jotka ovat Helsinki-Vantaan lentokentällä työskenteleminen lähtöselvityksessä ohjaten matkalle lähteviä matkustajia, lähtöporteilla työskentely lähettämällä lentokoneet ilmaan, saapuvien koneiden vastaanottaminen Helsinki-Vantaalle, Transfer pisteissä operoiminen ja jatkomatkustajien ohjaaminen terminaalissa ja virkailijana toimiminen saapuville matkustajille Helsinki-Vantaan tuloaulassa. Onnistuneena opinnäytetyönä päiväkirja tuo esiin oman kehittymisen ammatillisesti koronavirusrajoituksia noudattaen, uuden terminalin haasteiden selättämisen ja kokonaiskuvan ammattiin.</p>
Asiasanat Ilmailuala, Pandemia, Covid-19, Finnair, Matkustajapalveluvirkailija

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	3
2.2	Sidosryhmät Helsinki-Vantaan lentoasemalla.....	4
2.3	Vuorovaikutustilanteet Helsinki-Vantaalla.....	6
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	7
3.1	Seurantaviikko 1.....	7
3.2	Seurantaviikko 2.....	9
3.3	Seurantaviikko 3.....	13
3.4	Seurantaviikko 4.....	16
3.5	Seurantaviikko 5.....	20
3.6	Seurantaviikko 6.....	23
3.7	Seurantaviikko 7.....	26
3.8	Seurantaviikko 8.....	29
4	Pohdinta.....	33
	Lähteet.....	36

1 Johdanto

Toteutan opinnäytetyön päiväkirjatyypisenä opinnäytetyönä, sillä opinnäytetyön toteuttaminen työn ohella kuulostaa hyvältä omaan elämäntilanteeseen sopivalta. Olen juuri opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamisen kohdalla palaamassa vanhaan työpaikkaani Finnairille Helsinki-Vantaan lentoasemalle.

Paluu ilmailualalle pandemian aikana sai idean siitä, kun vuoden 2020 lopussa jouduin jättämään työpaikkani Finnairilla tuotannollisten- ja taloudellisten syiden perusteena. Vuoden 2021 keskityin opiskelemaan ja palautumaan takaisin työelämään kokeilemalla itselleni vieraita töitä. Kuitenkin vuoden 2022 alussa minulle avautui mahdollisuus palata ilmailualalle tehtäviin pandemian aikana.

Olen yhteensä noin 5 vuotta lentokentällä työskennellessäni toiminut erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä, kuten lähtöselvitysvirkailijana ja porttityöntekijänä. Nyt maaliskuussa 2022 palasin takaisin kenttäympäristöön väli vuoden jälkeen.

Moni asia on muuttunut, korona on muuttanut lentokentän ympäristöä, sen toimintamalleja ja asettanut valtavasti erilaisia matkustusrajoituksia ympäri maailmaa.

Paluu ilmailualalle pandemian aikana päiväkirjassa seurataan ammatillista kehittymistä Finnairin matkustajapalveluvirkailijana 8 viikon ajan aikavälillä 14.3-8.5.2022

Tekstissä käytettävää sanastoa:

Allokaatio: Työnjohto, jakaa tehtävät.

Amadeus Altea: Finnairin käyttämä lähtöselvitysjärjestelmä.

Boarding: Koneeseen nousu.

bo1 / ykkösboardaaja: Lennosta vastuussa oleva gate service agent

Finavia: Lentoaseman pitäjä

Finnair: Kotimainen Lentoyhtiö

Gate Service Agent / Gate Agent: Finnairin lähtöselvitysvirkailija, tekee myös työtä lähtöporteilla.

HUB Flow Supervisor: Vastaa lentojen käännöstä työnjohdossa

Palkki: "Kahden tunnin palkki tiskille", Kahden tunnin allokaation jakama tehtävä tiskille.

Transfer tiski: Lentokentän lähtöalueella oleva asiakaspalvelupiste. Hoidetaan vaihtomatkestajia.

Turnaround Lead: Vastaa lentojen käännöstä, virkailija virkapuvussa

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Tavoitteenani on seurata oman osaamisen kehittymistä kahdeksan viikon aikajaksolla Helsinki-Vantaan lentoasemalla lähtöselvitysvirkailijan työtehtävissä. Seuraan seurantajaksolla nimenomaan oman osaamisen palauttamista mieleen, sillä olen ollut samoissa työtehtävissä aikaisemminkin. Vuodesta 2016–2020 olen työskennellyt Helsinki-Vantaalla lähtöselvitysvirkailijana eri yrityksillä, ensin Airpro Oy:llä 2016–2018, sittemmin Finnairilla 2018-2020. Vuoden 2020 työsuhteeni Finnairiin päättyi tuotannollisien ja taloudellisten seuraamusten, koronaviruspandemian vuoksi.

Oman vanhan työkuvan palauttamisen lisäksi pyrin analysoimaan omaa kehitystä muuttuneessa maailmantilanteessa. Lentoasema tuntuu tutulta, mutta erilaiset koronavirusrajoitukset ovat muo-
vanneet lentoasemasta ja lentokenttätyöskentelystä aivan erilaista, kun se oli vielä vuonna 2020. Tämän lisäksi eri maat ovat asettaneet erilaisia matkustusrajoituksia koronavirukseen liittyen.

Koronaviruspandemian lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasema on myös muuttunut paljon edellisestä työskentelykerrasta. Opinnäytetyön seurantajaksolla Helsinki-Vantaalle avataan uusi matkustajaterminaali lähteille ja saapuville lentomatikustajille. Uusi lähtöaula vaatii myös opettelemista sillä uudessa aulassa järjestelmät ovat erilaisia verrattuna vanhaan lähtöaulaan. Seurantajakson aikana Finnair testaa uutta lähtöaulaa ja lopulta siirtyy sinne kokonaan.

Kerron myös työskentelyn seurannan ohessa erilaisista työtehtävistä, joita lähtöselvitysvirkailijan työhön kuuluu. Lähtöselvitysvirkailijan virallinen nimitys Finnairilla on Gate Service Agent. Listaan tähän esimerkkejä Gate Service Agentin työtehtävistä.

Gate Service Agentin tehtävät ovat monipuolisia. Työhön kuuluu asiakaspalvelu Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtö- ja tuloaulassa, sekä porttipuolella. Lähtöaulassa Gate Service Agentin työtehtäviin kuuluu matkustajienohjaus, itsepalvelu laukunjäätön ohjausta, erikoismatkatavarahinnan ope-
rointia, lähtöselvitystiskeillä asiakaspalvelu, matkustajien lähtöselvittäminen, priority lähtöselvitystiskeillä taso- ja bisnes matkustajien asiakaspalvelu ja lähtöselvitys. Tehtäviä on monta, eikä pelkästään esim. pelkkää lähtöselvitystä. Tehtävät vaihtelevat tosi monipuolisesti ja kaikki Gate Service Agentit koulutetaan kyseisiin tehtäviin kurssin aikana.

Tuloaulassa Gate Service Agentin työtehtäviin kuuluu matkustajien ohjaaminen, asiakaspalvelu ja ongelmatilanteiden selvittäminen. Tuloaulassa palvellaan asiakkaita liittyen esimerkiksi kadonneiden tai rikkiäisien laukkujen ongelmiin. Tuloaula on myös paikka missä yövytetään jatkomatikustajia, jotka ovat menettäneet saman päivän jatkolennot lentoyhtiöstä johtuvasta syystä.

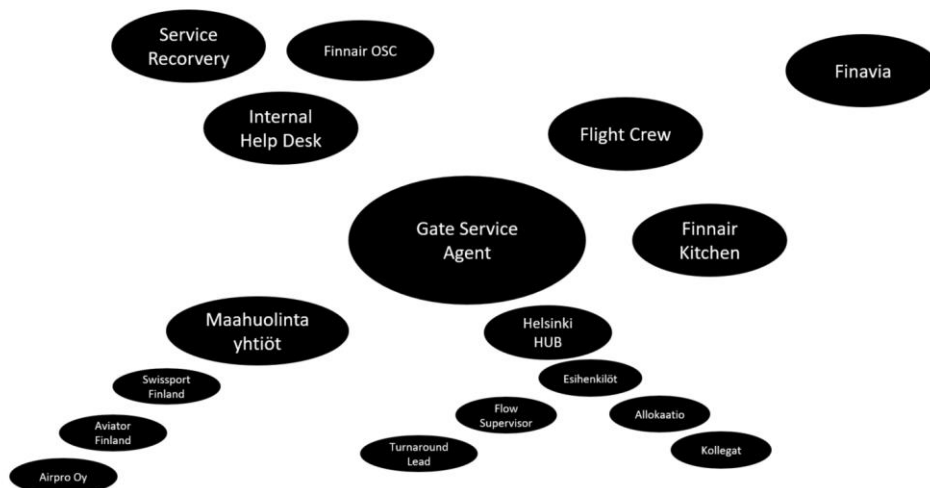
Porttipuolella Gate Service Agentin työtehtäviin kuuluu Transfer pisteissä matkustajien asiakaspalvelu, ongelmatilanteiden ratkaisu, lähtöporteilla työskentely, sekä koneiden käännöt. Gate Service Agent omalla osaamisellaan on vastuussa lähtevien lentokoneiden koneeseen noususta, matkustajien dokumenttien tarkistamisesta ja lentojen aikatauluun lähtemisestä. Gate Service Agent ottaa myös saapuvia lentokoneita vastaan, ajaa matkustajasillat kiinni lentokoneisiin sekä tyhjentää lentokoneet matkustajista.

Kaikkiin näihin työtehtäviin Finnair kouluttaa Gate Service Agentin alusta loppuun itse. Normaalisti kurssi kestää 3 viikkoa, joista kaksi viikkoa on lähtöselvityksen harjoittelua luokkahuoneessa, ja yksi viikko on porttipuolen harjoittelua. Oman osaamisen kannalta mainitsenkin tässä vaiheessa, että palaan vanhana työntekijänä Helsinki-Vantaalle. Minulla on edessä vain 4 päivän palauttava luokkahuonekoulutus, jonka jälkeen pääsen itsenäisesti työskentelemään lentokentällä.

2.2 Sidosryhmät Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Päivittäisessä työskentelyssä Gate Service Agentilla on ympärillään laajat sidosryhmät, sillä Helsinki-Vantaalla Finnairilla on esimerkiksi monta alihankkijaa hoitamassa palveluita ja matkatavaroita. Alla olevaan kuvaan (Kuva 1.) olen listannut suurimmat sidosryhmät työhöni liittyen.

Suurimpia sidosryhmiä ovat Maahuolintayhtiöt Swissport Finland, Aviator Finland, Airpro oy, Finnairin lentohenkilökunta sekä Helsinki HUB Operations: Flow Supervisor, Turnaround Lead, sekä esihenkilöt.



Kuva 1. Sidosryhmät Helsinki-Vantaalla

Swissport Finland hoitaa alihankintana Finnairille laajarunkolaivaston huolintaa, eli he vastaavat rahdista, matkalaukuista, koneen purkamisesta ja koneen lastaamisesta Finnairin laajarunko lentokoneisiin. Nämä lentokoneet ovat Finnairin Airbus A350 ja A320 lentokoneet. Tämän lisäksi Norran ATR lentokoneista, sekä Norran porttivirkailijan tehtävistä kokonaisuudessaan.

Aviator Finland vastaa alihankintana Finnairin Airbus kapearungoista, niiden purkamisesta, lastaamisesta, matkalaukuista ja rahdista. Tämän lisäksi Aviator hoitaa Finnairin saapuvien matkalaukujen jakamisen, eli aulatoiminnan. Aviator aulassa lastaa matkalaukut matkustajille hinnastolle otettavaksi. Airpro Oy vastaa Helsinki-Vantaalla Finnairinembraer kapearunkojen lastaamisesta, purkamisesta ja rahdista.

Finnairilla on siis Helsinki-Vantaalla kolme yritystä hoitamassa matkalaukkuja ja lentojen kääntöjä. Kommunikaatio kunkin yrityksen ja Gate Service Agentin välillä on päivittäistä ja lähes välttämätöntä sillä Gate Service Agent vastaa lennosta ja matkustajista porteilla, kuin huolintayhtiön Load Master vastaa lennosta ja laukuista koneella. Kommunikaatiota käydään esimerkiksi, jos portilta siirretään matkalaukkuja ruumaan, tai jos ruumalaukkuja pitää purkaa lentokoneesta ulos.

Seuraavaksi merkittävimpänä sidosryhmänä päivittäisessä työssä pidän Service Recovery tiimiä, joka vastaa matkustajien uudelleenreitittämisestä ongelmatilanteissa. Ongelmatilanteita voi olla esimerkiksi se, että matkustajan lentokone saapuu myöhässä Helsinki-Vantaalle ja matkustaja tämän seurauksena myöhästyy jatkolennoilta. Näissä tilanteissa Service Recovery vastaa reitityksistä ja Gate Service Agent puolestaan vastaa asiakaspalvelusta, uusien reittien antamisesta asiakkaalle ja huolenpidosta, kuten mahdollisista hotelliöistä tai tarjoilukupongeista.

Internal Service Desk taas auttaa Gate Service Agent päivittäisissä ongelmatilanteissa ennen matkaa. Esimerkiksi jos asiakas haluaa muuttaa lippua, tai lipussa ei ole kaikki kunnossa. Esimerkiksi jos maksut lipusta ei ole mennyt läpi.

Yksi isoimmista ulkoisista sidosryhmistä on Helsinki-Vantaan lentoaseman pitäjä, valtionyhtiö Finavia OYJ. Finavia vastaa matkustajienohjauksesta, säätää turvatarkastuksien aukioloaikoja, turvatarkastuslinjoja sekä esimerkiksi vastaa kaikkien Helsinki-Vantaan lentokoneiden paikoittamisesta.

2.3 Vuorovaikutustilanteet Helsinki-Vantaalla

Gate Service Agent työtehtävissä vuorovaikutustaidot ovat välttämättömiä, sillä teemme työtä palvelun asiakkaita ja kommunikoimalla usean eri sidosryhmän kanssa. Asiakkaiden kanssa vuorovaikutustilanteita käydään asiakaspalvelutilanteiden muodossa lähtöaulassa, lähtöporteilla, tuloaulassa ja transfer pisteillä kasvotusten.

Ulkoisien sidosryhmien kanssa käymme pääosin vuorovaikutustilanteita läpi puhelimitse, sillä puhelin on erittäin isossa roolissa työtehtävissä. Näitä vuorovaikutustilanteita ovat esimerkiksi puhelut maahuolintayhtiöille koneeseen nousun aikana, kun pitää kommunikoida aktiivisesti lennon ope- rointiin liittyviä asioita.



Kuva 2. Vuorovaikutustilanteita

Sisäisiä vuorovaikutustilanteita ovat esim. viikoittain käytävät tiistaipalaverit, jossa keskustellaan vuorossa olevien kollegoiden ja esihenkilöiden kanssa ajankohtaisista asioista ja käydään läpi edellisen viikon poikkeustilanteita. Oma haasteena vuorovaikutustilanteissa koen puhelimeen tarttumisen ja ulkopuolisien sidosryhmien kanssa kommunikoimisen puhelimitse. Jotenkin koen, että helpompi keskustella asioista, niin lentoon liittyvistä, kuin palautteiden antamisesta oman henkilöstön kanssa. Kun on useampi alihankinta yritys maahuolintapalveluissa, omalla kohdalla heidän kanssansa keskusteleminen voi tuntua jopa välillä hankalalta, sillä käytännössä heille suora palautteen antaminen menisi esihenkilön kautta.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 14.03.2022

Ensimmäinen koulutuspäivä ja ensimmäistä kertaa Helsinki-Vantaan ympäristössä sen jälkeen, kun jouduin täältä lähtemään YT-neuvottelujen seurauksena koronapandemian takia. Aloitan päiväni 8:30 aamulla Finnairin Rahdin koulutustiloista. En ole ennen käynyt rahdissa, mutta ilmeisesti porttivirkailijoiden koulutustiloissa oli toiset koulutukset menossa, ja jouduimme siksi "evakkoon" rahtiin. Työpäivä itsessään oli tosi lyhyt. Päivä piti sisällään kuulumisien kertaamista, sillä kaikki kurssille osallistuvat ovat samassa tilanteessa, kun minä, palaamassa töihin takaisin YT-neuvottelujen jälkeen. Päivän aikana tutustuttiin työvälineisiin, jaettiin virkailijoille iPhone puhelimet työskentelyä varten ja allekirjoitettiin työsopimukset. Pääsin kotiin jo 12:30 sillä olin tehnyt kurssille valmistavia verkkokursseja etukäteen.

Tiistai 15.03.2022

Tiistaina alkoi varsinainen luokkahuone opetus. Olen ollut pitkään poissa kentältä ja sen ympäristöstä, joten palauttelimme mieleen erilaisia sovelluksia ja tietokoneohjelmia, jota lentokentällä käytetään. Lähtöselvityksessä käytämme Amadeus Altea Customer Service sovellusta, joka on minulle varsin tuttu, mutta siinäkin oli joitain muutoksia tullut poissaoloni aikana.

Opiskelupäivä kesti 8 tuntia, jonka jälkeen siirryin vielä kotiin tekemään verkkokurssia.

keskiviikko 16.03.2022

Keskiviikkona työpäivä alkoi jälleen 8:30 aamulla luokkahuone opiskelun merkeissä. Kävimme läpi matkustusrajoituksia ja jatkoimme lähtöselvityssovelluksella lähtöselvityksen kertaamista erilaisilla harjoittelutehtävillä.

Työpäivän aikana kävin myös lääkärintarkastuksessa sekä huumetesteissä.

Torstai 17.03.2022

Torstaina 08:30 aamun aloituksessa alkoi viikon viimeinen luokkahuone päivä. Tämän päivän jälkeen siirryimme jo itsenäisesti Helsinki-Vantaalle harjoittelemaan työtehtäviä ohjatusti ”tutoreiden avustuksella”. Luokkahuonepäivä meni nopeasti kertaillen erilaisia dokumenttiskenaarioita mitä lentokentällä voi tulla vastaan. Tutkimme viisumeita, passeja ja muita COVID-dokumentteja.

Perjantai 18.03.2022

Työpäiväni alkoi 12:00 Helsinki-Vantaan lentokentällä kahden tutorin voimin. Keräännymme saapuvien matkustajien tasolle, josta lähdimme kohti Finnairin omia tiloja Helsinki-Vantaalla.

Finnairin tilojen jälkeen kävimme katsomaan lähtöselvitystä. Seurasimme olan takaa, kun kokeneet virkailijat tekivät lähtöselvitystä. Minulla on jo kokemusta kyseisessä roolissa työskentelystä, mutta oli erittäin hyvä kerrata työtä ilman stressiä, tai ilman että joutuisi itse olemaan vielä vastuussa omasta työstä. Seurasin kollegoiden toimintaa lähtöporteilla koko päivän aikana.

Viikkoanalyysi 1

Viikon aikana on opittu paljon uutta asiaa, mistä vielä vuonna 2020 lentoasemalla työskennellessäni en ollut kuullut ollenkaan. Pandemia aika on muuttanut erittäin paljon työnkuva, ja se näkyy myös opetuksessa, päivittäisessä työskentelyssä, ja etenkin nyt kentällä vierailleenani. Tästä on jännä lähteä seuraamaan omaa ammatillista kehitystä matkustajapalveluvirkailijana.

Kurssi oli erittäin kattava, mutta tuntui myös minusta erittäin nopeatempoiselta ja lyhyeltä. Palasin taloon ns. vanhana työntekijänä, joten kurssilla myös oli odotuksia, että osaisin jo asioita entuudestaan. Mikäli tulisin taloon uutena työntekijänä, kestäisi matkustajapalvelukurssi 2 viikkoa lähtöselvitykseen, sekä viikon porttipuolelle. Nyt tuntui osittain jopa raskaalta saada paljon infoa 4 päivässä. Kurssin pituus oli minulle tosi outo asia. Olisin ajatellut perehdytyksen työtehtäviin ja palauttavan opetuksen olevan pitempää. Toisaalta tykkäsin myös siitä, että pääsin saman tien katsomaan milaista, elämä on lentokentällä.

Nopeat muutokset COVID-19-epidemiatilanteessa ovat edelleen mahdollisia. (THL 2022.)

Kun kotimaassa rajoituksia puretaan, eletään lentoasemalla vieläkin niin sanotussa koronakuplassa, mikä tarkoittaa sitä, että lentoaseman kaikilla työntekijöillä tulee olla esimerkiksi maskit vielä

päällä. Sama pätee myös matkustajiin, vaikka jotkut lentoyhtiöt ovatkin poistaneet maskipakot lennoilta. Maskipakon lisäksi Helsinki-Vantaan tuloauuloissa järjestetään tällä hetkellä koronapassin tarkastuksia. Koronapassi tarkistetaan ulkomailta matkaavilta asiakkailta. Finnair ei näitä tarkastuksia tee, vaan Finavialla on omat oppaat sitä varten.

Joka tapauksessa erittäin vilkkaan viikon jälkeen odotan jo seuraavaa työpäivää innolla, sillä oletan pääseväni jo kokeilemaan lähtöselvitystä ja matkustajien avustamista matkan aloituksen suhteen.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 21.3.2022

Aloitin työskentelyn kello 12:00 Lentoasemalla. Sain kuulla, että kyseinen viikko olisi omatoimista perehdytystä, eli saisin mennä vähän observeimaan erilaisia lentoja, lähtöselvitystä ja oman mielen mukaan tehdä töitä missäkin pisteessä.

Päivä alkoi kuulumisien vaihtamisella. Palattuani vanhaan työpaikkaani tunnen lähes jokaisen virkailijan, joka on Finnairilla töissä. Kuulumisien vaihtaminen oli sijoitettu päivän ohjelmaan.

Alku höpinöiden jälkeen aloitin päiväni suuntaamalla kohti non-Schengen aluetta. Päivän ensimmäisenä lentona pääsin tutustumaan New Yorkin boardaukseen. Saavuin portille ja jututin siellä olevia virkailijoita, kävi ilmi, että jenkki lentojen kohdalla proseduurit ovat vaihtuneet melkoisesti siitä, kun itse olen ollut viimeksi Finnairilla töissä. Kyseisen lennon kohdalla en vielä itse alkanut boardaamaan, vaan seurasin sivusta, miten kollegat tekevät töitä, mitä he kyselevät asiakkailta ja miten koneeseen nousu tapahtuu.

Jenkkeihin lentäessä matkustajilta kysytään viisumit, tai sähköinen viisumi, passi ja koronavirustodistukset. Todistus on käytännössä 7-sivuinen kirja, johon matkustaja rastittaa kaikki sairastumiset tai rokotetiedot ja lopuksi allekirjoittaa lapun. Tämä lappu kerätään matkustajalta pois koneeseen nousun aikana virkailijan toimesta. Lappuja säilytetään jenkki viranomaisien vaatimuksesta.

Lennon boardauksessa meni aikaa melkein kaksi tuntia ennen kuin oli valmista. Seuraavaksi suuntasin lounaalle. Loppupäivän vietin lähtöselvitys tiskeillä harjoitellen. Olin kokeneen kollegan vieressä, mikäli tarvitsisin apua. Itse järjestelmä on minulle tuttu, mutta muutoksia on tapahtunut esimerkiksi COVID dokumenttien integraatiossa järjestelmään.

Tiistai 22.3.2022

Työpäiväni alkoi tuttuun tapaan 12:00 ja kesti 20:00 asti. Päivän kaava toisti maanantaita, kävin katsomassa erilaisia boardauksia ja tutustumassa lähtöselvitykseen.

Boardaus, eli koneeseen nousu, on proseduuri työssäni ja keskeinen osa työskentelyä. Boardauksen aikana porttivirkailijan vastuulla on koneeseen nousussa matkustajien kirjaaminen lennolle, lentokentän pitäjän, lähtökuulutuksien kuuluttaminen, raportointi, sekä Finavian, taulujen operointi, eli käytännössä jokainen koneeseen nousun vaihe kirjataan näytölle nähtäväksi asiakkaille.

Siirry portille -> Koneeseen nousu -> Viimeinen kutsu -> Portti suljettu -> Poista lentotieto.

Siirry portille tarkoittaa nimensä mukaisesti sitä, että kun se laitetaan näyttöön, muuttuu jokainen monitori lennon kohdalla "siirry portille"-tilaan, jolloin matkustajia ohjeistetaan siirtymään lähtöporin läheisyyteen. Koneeseen nousu laitetaan, kun lentokone on valmiina ottamaan vastaan matkustajia, ja kun matkustajat siirtyvät koneeseen. Viimeinen kutsu laitetaan, kun lähtöaikaan on noin. 15 minuuttia jäljellä. Portti suljettu on koneeseen nousun viimeinen osa, eli ilmoitetaan ettei koneeseen enää pääse. Tämän jälkeen lentotieto poistetaan, eikä kyseinen lento näy enää monitoreissa.

Päivän aikana kuitenkin kouluttajat pitivät tunnin perehdytyksen transfer-palveluihin ja transfer-tiskillä työskentelemiseen. Transfer on minulle työtehtävänä uusi, sillä edellisellä kerralla Finnairilla ollessa transfer tiskeistä olivat vastuussa Service Desk agentit, mutta sittemmin positio on lakkautettu kokonaan ja transfer vastuut ovat siirtyneet meille, Gate Service Agenteille.

Transfer Desk työpisteellä työtehtävänä on ensisijaisesti lokaali- ja jatkomatkustajien auttaminen esimerkiksi tilanteissa, jossa on myöhästetty lennolta omasta tai lentoyhtiöstä johtuvasta syystä, kuten edellisen lennon myöhään saapumisesta Helsinki-Vantaalle.

Keskiviikko 23.3.2022

Päiväni alkoi 12:00 saapumisella Finnairin taukotiloihin. Päivän agenda erosi valtavasti edellisestä kahdesta päivästä. Kävimme perehdyttäjien kanssa läpi Kiinan jatkomatkustusta ja proseduureja. Kiinan valtio on asettanut erittäin tiukkoja matkustusrajoituksia, ja lentoyhtiön pitää noudattaa niitä erittäin tarkasti.

Kaikilla, jotka matkustavat Kiinaan tulee olla negatiiviset PCR- ja Antigen vasta-ainetestitulokset. Testit myös tulee tehdä erikseen kaikilla eri lentoasemilla. Eli käytännössä jos matkustat reitin: Lontoo – Helsinki – Shanghai, joudut tehdä testin Lontoossa, saapua Helsinkiin, mennä testiin ja jatkaa seuraavana päivänä lennolla Kiinaan. Tämän lisäksi matkustajan pitää hakea Kiinan suomen konsulaatilta QR-koodi, jonka avulla matkustaa kiinaan, sekä tehdä erikseen vielä QR-koodi Kiinan tullia varten. Haluan tässä vaiheessa muistuttaa, että vaatimukset ja rajoitukset päivittyvät päivittäin, viikoittain ja kuukausittain. Tämä on ollut proseduuri maaliskuussa 2022, mutta voi olla, että opinnäytetyön julkaisuvaiheilla rajoitukset ovat erilaiset.

Kaikki Helsinkiin saapuvat, Kiinaan jatkavat matkustajat testataan erikseen Helsinki-Vantaalla. Perehdyttäjien kanssa kävimme myös läpi proseduureja, joita virkailijan pitää tehdä, kuten varata testiaikaa, ja seuraavana päivänä jakaa matkustajille tulokset ja lentoliput. Lisäksi tarjoamme matkustajille ”over night paketteja” jotka virkailijat valmistavat. Paketissa on vettä, jalkineet, peitto, tyynty & pesulaukku (hammasharja yms.) Mikäli matkustaja tällä hetkellä matkustaa Kiinaan jonkun toisen maan kautta, esim. Helsingin, hän joutuu jäämään yöksi lentoaseman transfer alueelle, jotta hän saa tuoreimman testituloksen lentoasemalta. Hän ei saa poistua transfer alueelta ennen lentoa. Mikäli testi on positiivinen, joutuu matkustaja jäämään Helsinkiin, jossa hänet viedään eristykseen.

Torstai 24.3.2022

Aloitin päiväni 12:00 Finnairin taukokuoneesta. Päivä oli lähes identtinen maanantain ja tiistain kanssa. Kävin seuraamassa eri boardauksia ja boardasin myös itse lentokoneita. Päivän lopuksi suoritimme verkkokursseja taukotiloissa. Verkkokursseja on ilmailualalla paljon mitä pitää suorittaa ennen, kun saa toimia lentoasemalla töissä. Jotkut ovat Trafain vaatimuksia, toiset lentoaseman ja vielä jotkut lentoyhtiön vaatimuksia. Ilman Trafain lupia lentoasemalla ei voi tehdä töitä. Kurssien loppussa on myös kokeita, joista tulee päästä läpi voidaksesi tehdä töitä virkailijana lentokentällä.

Perjantai 25.3.2022

Niin on vain venähtänyt jo ensimmäiset 2 viikkoa lentoaseman ympäristössä. Kaikki tuntuu tosi tutulta, mutta samalta myös tosi vieraalta. Aloitin päiväni jälleen 12:00 ja keskityin koneeseen nousuihin ja niiden monitorointiin itsenäisesti.

Monitoroinnin lisäksi toimin myös itsenäisesti hommia avustavana porttivirkailijana. Tämä oli myös viimeinen päivä, kun en ollut vahvuuksissa, ja ensiviikolla pääsisin jo tekemään ”omia vuoroja.

Viikkoanalyysi 2.

Kulunut viikko on ollut erittäin mukava. Paljon on ollut totuttelemista työympäristöön, mutta tutu kollegat ja hyvät kouluttajat ovat tehneet ajasta erittäin mukavaa. Paljon on uutta, kuten Transfer tiskit, Jenkkien ja Kiinan erilaiset proseduurit, joita ei ennen koronan aikaa ollut ollenkaan.

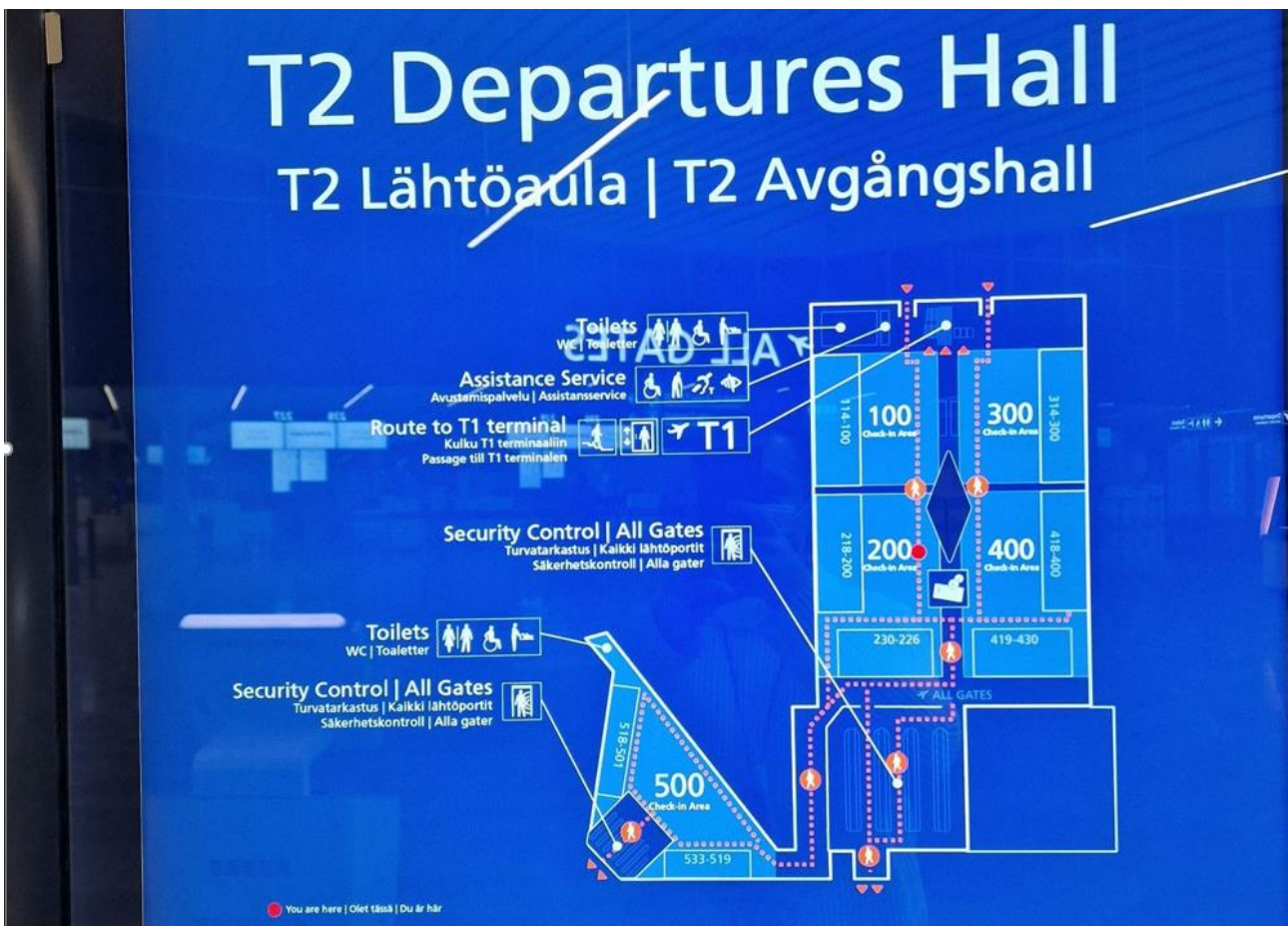
Viikko meni nopeasti ohi, koen kasvavani rooliin nopealla tahdilla takaisin, ja odotankin jo innolla ensiviikkoa, jolloin saan itsenäisesti tehdä töitä niin, että työnjako palkittaa, eli jakaa minulle työtehtäviä esimerkiksi lähtöselvitystiskeille ja lennoille päivän aikana. Hieman on myös vähän epävarmuutta, sillä lähtöselvitysjärjestelmään tulleita COVID muutoksia en ole vielä päässyt kunnolla tekemään. Huomaan myös hieman epävarmuutta portilla työskentelyyn ja huolen siitä, kuinka käsitellä esimerkiksi COVID-positiivisia matkustajia. En oikein saanut selvää esim. Kiinan lennoilta pois jäävistä positiivisista matkustajista. Kuka heidät vie eristykseen / lääkäriin, ja miten homma toimii? Toivon etten itse joudu heitä viemään.

Seuraavalla viikolla en saa vielä omatoimisesti olla vastuussa omista lennoista, vaan toimin vielä avustavana porttivirkailijana vastuussa olevan virkailijan avuksi. Ammatillisen kehityksen näkökulmasta, olen ollut iloinen, kuinka ”tutulta, mutta samalta vieraalta” työtehtävät ovat tuntuneet. Paljon on ollut uutta, mitä monitoroinnissa olen huomannut. Olen myös varma, että saan parempaa näkökulmaa tekemiseen, kun pääsen itse tekemään työtä itsenäisemmin.

3.3 Seurantaviikko 3

Tiistai 29.3.2022

Viikko alkoi tiistaina aamulla kello 05.00. Tänään on ensimmäinen päivä, kun olen vahvuuksissa ja saan omia työtehtäviä suoraan työnjohdolta. Aloitin päiväni tutustumalla uuteen terminaaliin, joka avataan tulevien viikkojen sisällä. Vanhat terminaalin 2 lähtöselvitysalueet ovat nimetty numerolla 500, eli lähtöselvitystiskit ovat siellä esimerkiksi: 510, 511, 512. Tulevan uuden terminaalin lähtöselvitysalueet koostuvat alueista: 100, 200, 300 & 400. Finnair tulee pääosin toimimaan alueella 200.



Kuva 3. Lähtöaulan opastetaulu

Finnairin on tarkoitus siirtyä terminaaliin kokonaan alueelle 200, sillä vanhat lähtöaulat sulkeutuvat vuoden 2022 aikana. Uudessa terminaalissa on uudenlaiset lähtöselvitystiskit, jotka vaativat totuttelua erittäin paljon.



Kuva 4. Uusi lähtöaula (Finavia 2021).

Uudessa aulassa lähtöselvitystiskillä harjoittelemisen jälkeen Tiskillä siirryin ruokailun kautta Finavian pitämään ovilogiikka koulutukseen, jossa käytiin läpi matkustajien ohjauksia non-Schengen alueella.

Helsinki-Vantaalla matkustajat siirtyvät terminaaleihin saapuessaan ulkomailta erilaisia reittejä pitkin, kuten esim. Schengen alueen ulkopuolelta saapuvat siniset lennot, jotka menevät suoraan non-Schengen terminaaliin, Schengen alueen ulkopuolelta saapuvat punaiset lennot, jotka menevät ensin turvatarkastukseen ja siitä terminaaliin, sekä Schengen alueelta saapuvat valkoiset lennot, jotka menevät suoraan terminaaliin Schengeniin saapuessaan Helsinki-Vantaalle.

Saapuvien värit selitettynä:

Sininen -> Saapuvassa maassa on euroopan tason hyväksymä, tai parempi turvatarkastus, eli luotetaan että matkustajat ovat turvatarkastettu lähtömaassa Euroopan Unionin vaatimalla tasolla.

Esimerkkimaita ovat: Singapore, USA, & Britit, joista saapuva matkustaja voi mennä suoraan terminaaliin lentokoneesta käymättä turvatarkastusta. He voivat sen jälkeen siirtyä non-Schengen alueella vapaasti toisiin non-Schengen kohteisiin, tai tulla rajatarkastuksen läpi Schengen alueelle.

Punainen -> Turvatarkastuksen taso ei ole Euroopan Unionin standardien mukainen. Matkustajat ohjataan turvatarkastuksen kautta terminaaliin, mikäli he jatkavat matkaansa Helsinki-Vantaalta.

Lentomatkustajien turvatarkastuksia säätelevät EU-Maissa yhteiset säännöt.

Turvatarkastuksilla varmistetaan, ettei lennolle päädy tarkoituksella tai vahingossa sellaisia esineitä tai aineita, jotka voivat aiheuttaa vaaraa lennon aikana. (Traficom 2021).

Turvatarkastuksen jälkeen he voivat siirtyä myös rajatarkastukseen halutessaan Schengen alueelle. Mikäli matkustajalla ei ole jatkolentoa, voi hän turvatarkastuksen sijaan siirtyä ”punaiselle” rajalle, josta pääsee rajatarkastuksen kautta suoraan Suomeen käymättä transit alueella. Esimerkkejä punaisista lennoista ovat esimerkiksi Turkki, Venäjä & Intia.

Valkoinen -> Schengen maasta saapuva lentokone. Matkustajat tulevat suoraan terminaaliin eikä tarvitse rajatarkastusta suomeen, tai muihin Schengen maihin matkustaessa. Useimmat EU-maat kuuluvat Schengen-alueeseen, ja näiden Schengen-maiden kansalaiset voivat matkustaa muihin Schengen-maihin vapaasti ilman rajatarkastuksia. (Euroopan Unioni s.a.) Schengen maita ovat useimmat EU-maat paitsi Bulgaria, Croatia, Cypros, Irlanti ja Romania. Schengen maihin kuuluvat myös Euroopan Unionin ulkopuoliset maat: Islanti, Norja, Sveitsi ja Liechtenstein. (Euroopan Komissio s.a).

Olen käynyt koulutuksen läpi aikaisemmin myös, mutta koska olen yli vuoden ollut poissa kentältä, tuli koulutus suorittaa uudelleen. Lopetin työpäiväni kello 11:00.

Keskiviikko 30.3.2022

Aloitin työpäiväni kello 12:00 vanhasta lähtöaulasta. Työskentelin lähtöselvitystiskeillä, jonka jälkeen suuntasin non-Schengen alueelle boardaamaan AY41 ICN eli Soulin lähtevää konetta. Soulissa on myös kirjoitushetkellä päällä matkarajoituksia, kuumeiden mittaamista lähtöportilla, sekä tavanomaista dokumenttien plarausta. Soulin jälkeen menin ruokailun kautta muutamalle euroopan lähtevälle koneelle ja päätin työpäiväni kello 18:00.

Sunnuntai 3.4.2022

Edellisestä työpäivästä onkin mennyt jo 3 päivää. Tämä viikko itsellä oli äärettömän lyhyt, sillä vaihdoin lauantain vuoron pois kokonaan. Aloitin työskentelyn 11:00 uudesta lähtöaulasta, jossa olin tiskillä ottamassa matkustajia vastaan. Lähtöaulan jälkeen siirryin boardaamaan Lontoon lentoa. Lontoo on itsessään erittäin helppo kohde, sillä sinne ei tarvitse enää porttivirkailijan katsoa korona dokumentteja, vaan UK (United Kingdom = Iso Britannia) on palannut koronaa edeltäviin vaatimuksiin. UK/Euroopan Unionin kansalaiset ilman viisumia passilla. Eli portilla vilkaistaan asiakkaan passi ja se, että tarvitseeko viisumia.

Viikkoanalyysi 3.

Työviikko tuntui erittäin lyhyeltä. Muutaman lyhyemmän päivän & Finavian pitämän ovilogiikkakurssin lisäksi alkuvuikon haasteena oli kuitenkin uuteen terminaaliin tutustuminen, sillä uudessa terminaalissa on kokonaan uudenlaiset lähtöselvitysalueet ja laitteet, jotka tuottavat vaikeuksia.

Vanhassa terminaalissa esimerkiksi itsepalveluautomaatit olivat kokonaan erilaisia, kun uuteen on tullut modernimpaa tavaraa. Lisäksi itsepalvelu laukunjättö on muuttunut kokonaan, sillä uudessa terminaalissa laukku laitetaan vain hihnalle ja se lähtee menemään, kun taas vanhassa piti skannereilla itse matkustajan skannata laukkulappuja. Uuden terminaalin palvelutiskit ovat myös hitusen pienempiä kuin vanhassa lähtöaulassa, eikä hihnojen teknologia ole samanlainen kuin ennen. Koen myös, että pienellä treenaamisella pääsen itse paremmin mukaan uuden terminaaliin ominaisuuksiin ja toimintoihin. Finnair on pian siirtymässä aulaan kokonaan, mikä tuo itselle myös mukavaa vaihtelua kentällä olemiseen.

3.4 Seurantaviikko 4.

Maanantai 4.4.2022

Aloitin päivän 08:30 TOKE-rakennuksesta Helsinki-Vantaan lentoaseman vieressä. TOKE:ssa on Finnairin lentohenkilökunnan tiloja ja koulutustiloja. Tänään on siis koulutuspäivä.

Siitä on nyt viikko, kun oma perehdytykseni on loppu, ja nyt on aika kouluttautua lennosta vastuussa olevan porttivirkailijan rooliin. Ennen tätä päivää olen saanut työskennellä vain avustavana porttivirkailijana, mutta en saanut itse vastata lennoista.

Nopeasti tiivistettynä lennosta vastuussa oleva Boarding 1 Agent vastaa kyseisestä lennosta, on paikalla ensimmäisenä, ajaa matkustajasiltoja, hoitaa Finavian taulujen operoinnin, sekä valmistee lennon jälkeiset loppuraportit. Avustavat Boarding 2–4 virkailijat avustavat vastuussa olevaa virkailijaa, auttaa lennossa, koneeseen nousussa, ja mahdollisuuksien mukaan muissa koneeseen nousuun liittyvissä tehtävissä. Kilpailevilla handling yhtiöillä voitaisiin Boarding 1 Agentista käyttää termiä Gate Coordinator.

Koulutus oli pitkä, 8 tuntia, jonka aikana käytiin läpi erilaisia tilanteita, kuten kuinka toimita vastuussa olevan tehtävissä, kuinka toimia itsenäisesti yksin portilla, kuinka reitittää matkustajia uudesta tarvittaessa, kuinka käydä läpi ylimyyntitilanteita ja päivittäistä operaatiota yhdessä sidosryhmien kanssa. Koulutuksen jälkeen pystyn itsenäisesti toimimaan porttialueella missä vain tehtävissä.

Keskiviikko 6.4.2022

Tänään minulla on ensimmäinen pitkä työvuoro. Aloitin päiväni kello 14:00 ja lopetin 00:00. Päiväni alkoi uudesta terminaalista, jossa operoin erikoismatkatavara tiskiä kaikille Finnairin lennoille 40 minuutin ajan. Erikoismatkatavaratiskiltä laitetaan ruumaan kuljetukseen esimerkiksi sukset, golf laukut, pyörät sekä isot jääkiekkokassit.

Tiskin jälkeen minulle oli laitettu 15 minuutin siirtymä lähtöporille 23, josta lähti Hampuriin lento. Olin lennolla ainoa porttivirkailija, eli hoidin lennon yksin. Saksaan ei tarvitse suomen päässä katsoa korona dokumentteja, joten pystyin boardaamaan koko koneen käyttäen itsepalveluautomaatteja. Itsepalveluautomaatit toimivat niin, että matkustaja asettaa tarkistuskortissa olevan QR koodin lukijaa vasten, lukija lukee kortin ja portit avautuvat. Lähtöselvitysjärjestelmä tunnistaa tämän ja merkkää matkustajan nousseen lentokoneeseen.

Saatuani koneen lähtemään ilmaan, siirryin ruokatauon kautta non Schengen alueelle lähtevälle Delhin koneelle. Delhillä meitä oli 5 virkailijaa plus esihenkilö. Olin boarding 3 agentti, eli en vastannut lennosta, vaan boardasin economy matkustajia.

Delhiin dokumenttien katsominen vaatii Intian kansalaisilta passin ja kuumeen mittauksen, muilta viisumin (tai Intian over seas card). katsomisen, passin ja kuumeen mittauksen. Delhin lennon jälkeen siirryin tauon kautta vanhaan halliin lähtöselvitykseen, jossa olin n. 1.5 tuntia. Lähtöselvityksen jälkeen olin tuloilla loppupäivän, eli otin vastaan saapuvia lentokoneita ja tyhjensin ne matkustajista. Käytännössä tuloilla ajetaan virkailijan toimesta matkustajasilta kiinni koneeseen, kommunikoidaan lentohenkilökunnan kanssa saapuvista matkustajista ja päästetään heidät terminaaliin (tai turvatarkastukseen) riippuen saapuvasta kohteesta.

Torstai 7.4.2022

Aloitin työskentelyn 15:30 ottamalla saapuvan lentokoneen vastaan Schengen puolelta. Saapuvan lennon jälkeen suuntasin matkani kohti non-Schengen alueelle, jossa kävin boardaamassa Lontoota. Boardauksen jälkeen siirryin tauon kautta lähtöaulaan, jossa olin tiskillä pari tuntia. Tiskin jälkeen oli jälleen taukoa, jonka jälkeen siirryin ottamaan illan saapuvia lentokoneita vastaan, ajamaan matkustajasiltoja kiinni. Loppuillasta boardasin vielä ilta Oulun yksin, mutta muuten oli erittäin rauhallinen päivä.

Perjantai 8.4.2022

Minulla on jälleen myöhäinen työvuoro. Aloitin työskentelyn kello 14:30 kolmen tunnin tehtävällä Transfer pisteellä. Kyseessä on ensimmäinen kerta, kun pääsin tekemään työtä transfer pisteellä. Transferissa autetaan jatkomatkestajia, jotka ovat esimerkiksi menettäneet jatkoyhteyden omasta syystä tai lentoyhtiön vuoksi, esimerkiksi myöhässä Helsinkiin saapuvan lennon vuoksi. Kolmen tunnin aikana autoin matkustajia löytämään oikealle lähtöportille, myin lipunvaihdoksia ja reititin uudelleen jatkoyhteyden menettäneitä asiakkaita.

Transfer tiskillä minulla oli myös apuna kollega ja esihenkilö, eli en joutunut ainakaan tänään olemaan siellä yksin.

Transfer palkin jälkeen siirryin tauon kautta uuteen lähtöselvitysaulaan Guide-tehtäviin. Guidena pyöritään automaattien ympärillä auttamassa matkustajia tekemään lähtöselvitystä. Guidasin 2 tuntia, jonka jälkeen oli uudestaan tauko, muutama saapuva lentokone, ja loppuillasta menin avustamaan Bangkokin lennon portille. Pääsin kotiin 00.30 yöllä.

Lauantai 9.4.2022

Aloitin työpäiväni jo kello 12:00 uudesta lähtö aulasta. Aloitustehtäväni oli tänään "Special Baggage Guide" eli olin vastuissa mm. eläimien viemisestä turvasulkuun, jos niitä tulisi. Valitettavasti kahden tunnin palikin aikana niitä ei tullut ollenkaan. Guide palkin jälkeen siirryin tauon kautta boardaamaan lähtevää Oulua.

Oulun jälkeen olin lähtöselvitystiskillä loppupäivän ja pääsinkin kotiin jo 18:00.

Sunnuntai 10.4.2022

Työpäiväni alkoi 14:30 Kööpenhaminan lentokoneen bussituksella. Bussituksella tarkoitetaan bus-siportilta lähtevää lentoa, eli matkustajat siirtyvät aulasta bussiin, joka kuljettaa heidät lentoko-neelle. Bussittaminen tapahtuu niin, että portilla on yleensä 1–4 virkailijaa riippuen koneen buuk-kauksesta. Tässä tapauksessa olin portilla yksin. Tehtäviini kuului olla yhteydessä lentokoneen miehistöön puhelimitse, jonka jälkeen luvan saatuani sain aloittaa koneeseen nousun. Koneeseen nousu tapahtuu niin, että matkustajat otetaan normaalisti koneeseen nousu operaation mukaisesti odotustilaan tarkastaen heidän tarkastuskortit. Odotustilasta matkustajat siirtyvät bussiin, joka kul-jettaa heidät koneelle.

Ensimmäisen bussin jälkeen toimin vielä boarding 2 tehtävissä kahdella lennolla, jonka jälkeen siir-ryin lähtöaulaan muutamaksi tunniksi. Illalla pääsin Boarding 1. tehtäviin Antalyan lennolle, jossa valmistelin koneen lähdön, kuulutin matkustajia myös Turkiksi, sillä puhun myös äidinkielenä turkin kieltä.

Viikkoanalyysi 4.

Tällä viikolla on sattunut ja tapahtunut paljon. Maanantaina oli vastuussa olevan porttivirkailijan koulutus, pääsin ensimmäistä kertaa elämässäni transfer pisteeseen töihin, sekä pääsin tekemään ensimmäistä kertaa vastuussa olevan porttivirkailijan tehtäviä, sekä bussittamaan lentokoneita.

Vaikka työskentely tuntuu jollain tavalla tutulta, on myös ollut tosi haastavaa ajoittain. Transitissa ensimmäinen päivä tuntui vähän hankalalta, ja ammatillisen kehityksen vuoksi toivonkin pääseväni sinne useammin harjoittelemaan.

Minun on vielä hankala itse hahmottaa transit matkustamista, transit pistettä ja siellä tapahtuvia käytäntöjä. Oman käsitykseni mukaan ideaalisessa tilanteessa transit pisteelle ei tulisi yhtään mat-kustajaa, koska sinne otetaan yhteyttä yleensä, mikäli joku asia on huonosti, kuten myöhästynyt lennolta tai lento on ylimyöty.

Oman kokemuksen kautta olen myös huomannut, että transit pisteellä tehdään myös muita asioita, kuten lisämyyntiä eri palveluiden muodossa, esim. matkustusluokan korotuksen myymistä tai loun-gepalveluita asiakkaille. Finnairilla on Helsinki-Vantaalla 2 eri loungea, johon ovat tervetulleita Finnair Gold, Platinum, Finnair Platinum Lumo, sekä bisnes luokan matkustajat.

Ennen pandemiaa Finnairin transit pisteitä hoiti nykyään lakkautettu Service Desk virkailija ja Gate Service Agentit, joilla oli koulutus transit palveluihin. Koulutus oli vapaaehtoinen Gate Service

Agenteille, eikä sitä vaadittu, vaan tehtävään piti hakea. Nykyään vastuu Transfer pisteistä on siirretty kokonaan Gate Service Agentille, ja se koulutetaan jokaiselle. Finnairilla on Helsinki-Vantaan lentoasemalla kaksi transfer pistettä, toinen non-Schengen alueella portin 52 vieressä, ja toinen Schengen alueella lähtöportin 32 vieressä. Molemmissa on sama palvelukonsepti.

3.5 Seurantaviikko 5.

Maanantai 11.4.2022

Jotta ei mentäisiin liian tiuhalla tahdilla, pääsin töistä edellisenä päivänä 00:30, ja palasin jo 11:00 takaisin sorvin ääreen. Minulla on erittäin pitkä päivä, 14 tuntia, 19:00-01:00.

Työpäiväni alkoi 11:00 New Yorkin boardauksella. Suunnistin kohti lähtöporttia 52 non-Schengen alueella, josta kone oli lähdössä. Helsinki-Vantaalla lähtöportti 52 on tavallinen lähtöportti, mutta siitä puuttuu niin sanottu business luokan matkustajasilta, eli koneeseen kävellään vain yhtä siltaa pitkin. Ilokseni olen huomannut sen, että New York ja Yhdysvaltojen proseduurit alkavat tuntumaan jo tosi tultuilta, ja olenkin jo oppinut hyvin itsenäisesti tarkistamaan vaaditut asiakirjat jenkkeihin.

New Yorkin jälkeen suunnistin tauon kautta lähtöaulaa, jossa olin muutaman tunnin lähtöselvitystiskillä. Lähtöselvityksen jälkeen siirryin bodaamaan Delhin lentoa. Delhin lento oli myös non-Schengenissä. Illalla tauon ja muutaman saapuvan koneen jälkeen viimeisenä tehtävänäni oli Singaporen boardaus.

Singapore on yksi haastavimmista lennoista COVID-Pandemian aikana. Singaporeen matkustavalla asiakkaalla tulee olla passi voimassa 6 kuukautta matkasta, tulee olla negatiivinen PCR tai Antigen COVID19 testi, Rokotetodistus, sekä Singaporen valtion myöntämä Arrival Card. Kaikki nämä tulee tarkastaa boardaus vaiheessa, mikä tekee lennosta erittäin haastavan. Lennon lähtöaika on 23:55 ja koneeseen nousu pitää aloittaa jo 22:00 dokumenttien takia. Jos matkustajalla on jatko Singaporesta Australiaan, katsotaan edellä mainitut testitulokset, rokotetodistus ja Australian oma Digital Passenger Declaration.

Singaporen jälkeen kävin vielä ottamaan saapuvan Manchesterin lentokoneen terminaaliin ja suuntasin kotiin.

Keskiviikko 13.4.2022

Viikon toisena päivänä minulla oli lyhyt vuoro kuuden tunnin vuoro, josta kokonaan vietin lähtöselvityksessä päiväni käyden yhdellä tauolla. Mietin aluksi, ettei päivässä ole mitään erityistä, mutta tajusin sen, että lähtöselvitystiskillä työskentely on alkanut luonnistumaan erittäin hyvin, enkä tarvitse oikeastaan apua enää päiväaikana lähtevien lentojen kanssa.

Työskentelin 14:00-20:00 jonka aikana lähtöselvityksessä kävi aika lailla pelkästään Eurooppaan suuntaavaa matkustajankuntaa. Heidän kanssaan ei tarvitse ihmetellä covid asiakirjoja, joten lähtöselvitys luonnistuu käytännössä painamalla nappia.

Torstai 14.4.2022

Aloitin vuoroni kello 15:00 lähtöselvityksessä, josta parin tunnin jälkeen siirryin tauon kautta boardaamaan Lontooseen menevää konetta. Lontoo alkaa tässä vaiheessa tuntumaan myös erittäin helpolta kohteelta, sillä sinne tarkastetaan vain passi suomalaisilta asiakkailta. Ulkomaalaisilta tarkastetaan myös viisumi, mikäli Iso Britannia vaatii kyseisen passin omistajan sellaisen tarvitsevan.

Lontoon jälkeen siirryin lähtevälle Tukholman koneelle, josta siirryin tauolle.

Tauon jälkeen olin hetken lähtöselvitystiskillä, josta siirryin ottamaan vastaan saapuvan Amsterdamin lentokoneen terminaaliin. Poikkeuksellisesti Amsterdam oli paikoitettu saapuvaksi Non-Schengen alueelle, joten vaikka lento oli valkoinen, ei matkustajia voinut päästää suoraan non-Schengen terminaaliin. Tässä tapauksessa ajoin matkustajasillan koneeseen, mutta matkustajia en päästänyt ulos. Sen sijaan Swissportin maapalvelutyöntekijät ajoivat takaportaat kiinni koneeseen, kone tyhjennettiin ja matkustajat ohjattiin bussiin, joka toimitti matkustajat Schengen terminaaliin.

Amsterdamin saapuva kone oli paikoitettu non-Schengen terminaaliin siksi, että kone jatkaisi seuraavaksi Singaporeen. Varmistettuani että saapuva lentokone oli tyhjä niin matkustajista, kun miehistön jäsenistä, siirryin takaisin terminaalin puolelle avustamaan Singaporen koneeseen nousussa. Singaporelta siirryin vielä boardaamaan 00:40 lähtevää Bangkokin lentokonetta.

Bangkok on Thaimaassa ja Thaimaan viranomaiset vaativat porttityöntekijöitä tarkistamaan Passin, Viisumin (mikäli matkustaja tarvitsee sen), sekä Thailand Pass QR koodin. Thailand Pass on Thaimaan viranomaisien paikallinen "koronapassi" joka on suunnattu turisteille. Mikäli matkustaja sen haluaa, pitää olla rokotteet ok, hotellit & lennot varattu, ja Thaimaa myöntää QR koodin matkustajalle.

Perjantai 15.4.2022

Lähdin edellisenä yönä yhden aikaan töistä kotiin firman tarjoamalla taksilla, ja nyt pikaisien unien jälkeen palasin kello 15:00 lentokentälle. Päiväni alkoi lähtöselvitystiskillä, jossa vietin 2.5 tuntia, ja siirryin kohti ykkösterminaaliala ottamaan lentokonetta vastaan. Tämän jälkeen oli tauko. Tauon jälkeen siirryin lukemaan sähköpostia, siirryin takaisin lähtöselvitystiskille muutamaksi tunniksi, takaisin tauolle ja illan koneille. Olin jälleen kerran Singaporella katsomassa matkustajien asiakirjoja.

Lauantai 16.4.2022

Olin jo asennoitunut hyvin viettämään pääsiäisen töissä. Pitkäperjantain jälkeen pääsin kotiin 01:00, ja lauantaina palasin takaisin 11:00. Aloitin työpäiväni lähtöaulasta, josta siirryin Schengen puolelle muutamalle lennolle avustavaksi boardaajaksi. Tauon jälkeen olin loppupäivän jälleen kerran lähtöaulassa lähtöselvitystiskillä, ja pääsin kotiin jo 19:00.

Viikkoanalyysi 5.

Kulunut viikko on tuntunut erittäin haastavalta. En tiedä onko se ollut 14 h työpäivä ilman kunnon yöunia, vai kuormittava Singaporen lento, joka on saanut tuntemaan olon haastavaksi. Minun on tosi vaikea itse "kääntää" unirytmää esimerkiksi siihen, kun lähdän töistä 01 yöllä kotiin, ja takaisin pitäisi olla jo 10 tunnin päästä, kello 11. Olen tottunut nukkumaan pitkiä yöunia ja optimaalisiin tilanne olisikin pitää vaikka useamman 15–01 vuoron putki. Huonot yöunet vaikuttavat negatiivisesti työskentelyyn, sillä lentokentällä päivät ovat pitkiä, matkustajasiltojen ajamiseen vaaditaan erittäin suurta tarkkaavaisuutta, ettei siltoja ajeta esimerkiksi lentokoneesta läpi.

Fyysisen väsymyksen lisäksi Singaporen lento aiheuttaa minussa harmaita hiuksia. Singaporessa syynätään dokumentteja enemmän kuin millään muulla lennolla tällä hetkellä, ja sen lisäksi testitulokset pitää erikseen kirjoittaa jokaisen matkustajan varaukseen. Esimerkiksi: "Semih Sahin, PCR Test negative 13.3.2021." Proseduuri on niin raskas, että koneeseen nousu aloitetaan lennolle 1 tunti ennen oikeaa koneeseen nousun aloitusaikaa.

Koen kuitenkin kaikesta huolimatta, että kolmen Singaporen lennon jälkeen omalla tavalla alkaa rutinoitumaan toimenpiteeseen, ja se on hyvä puoli, kun tarkastellaan ammatillista kehittymistä ja rooliin oppimista. En tarvitse apua näiden asioiden kanssa, mutta tällä hetkellä se tuntuu turhautavalta laittaa järjestelmiin erikseen testituloksia. Singapore on ainoa lento, jossa niitä laitetaan.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 18.4.2022

Aloitin päiväni kello 14:00 lähtöselvityksessä, jossa vietin ensimmäiset 2 tuntia työpäivästä. Ensimmäisen kahdesta tunnista vietin erittäin hankalan tapauksen kanssa. Minulla oli matkustaja, jolla oli mukana matkustamoon menevä kitara, jolle oli ostettu oma paikka lentokoneeseen. En kuitenkaan saanut kitaralle lähtöselvitystä tehtyä ollenkaan tietokoneella, vaikka sen pitäisi olla mahdollista ja ideaalisessa tilanteessa lähtöselvityksen pitäisi mennä käytännössä enteriä painamalla läpi. Matkustajalla oli kaikki dokumentit kunnossa, ja lippu oli varattu oikein, mutta jostain syystä tiedot eivät olleet päivittyneet järjestelmään.

Tunnin selvittelyn ja puhelimesta Service Recoveryyn kanssa saimme onneksi tilanteen hallintaan, lipun kuntoon, lähtöselvityksen tehtyä ja matkustajan iloisesti jatkamaan kohti porttialuetta.

Tapaus tuntui minusta erittäin haastavalta, koska ensimmäistä kertaa tuli vastaan tilanne, jota en yksinkertaisesti olisi voinut edes hoitaa yksin, vaikka kuinka yrittäisin.

Lähtöselvitysjärjestelmällä ei pysty kirjoittamaan lippua uudelleen, tai tehdä suurempia muutoksia varaukseen, vaan ne pitää hoitaa puhelimitse sisäiseen helpdeskiin, tai muuta väylää pitkin. Yritin saada help deskkiä kiinni, mutta heidän ollessa varattuja, sain yhteyden onneksi Service Recovery tiimiin, joka oikeasti Helsinki-Vantaalla vastaa matkustajien uudelleenreitityksitä ongelmatilanteissa.

Tiistai 19.4.2022

Minulla on erittäin lyhyt päivä, sillä aikaisempien iltavuorojen jälkeen aloitinkin työskentelyn jo 11:00. Työvuoroni alkoi saapuvalla Schengen koneella, jonka otin vastaan terminaaliin. Ajattelin tässä vaiheessa avata saapuvan Schengen koneen toimintoja, mitä työssäni joudun tehdä. Saapuvan koneen vastaanottamiseksi saavutaan lähtöportille hyvissä ajoin ennen kuin lentokone saapuu portille. Koneen saavuttua odotetaan, kunnes maapalvelutyöhenkilökunta (Swissport, Aviator tai Airpro) antavat merkin, että koneelle saa ajaa matkustajasillan. Matkustajasilta ajetaan koneeseen niin, ettei se osu itsestään koneeseen, mutta on aivan lähellä konetta. (Yleensä koneen ja sillan väliin jää n. 5–8 sentin rako. Kun silta on turvallisesti koneella, koputetaan koneen oveen. Tämä merkitsee sitä, että matkustamohenkilökunta saa avata koneen oven, ja voimme aloittaa koneen tyhjentämisen. Viimeisen matkustajan astuttua ulos koneesta, merkkää matkustamohenkilökunta

viimeisen matkustajan lähteneen heidän iPhone puhelimen sovelluksesta, josta tieto siirtyy oman puhelimeni sovellukseen. Tämän jälkeen teen turvakävelyn siltaa, katson ettei sinne ole ketään jäänyt ja suljen reitin, ettei kukaan ylimääräinen pääse sillaan tai koneeseen. Kun aloitin siltojen ajamisen, tuntui ajaminen pelottavalta, sillä pelkäsin törmääväni koneeseen, tai ajavani sillan huonosti, niin ettei matkustajat voi liikkua sillassa kunnolla, esimerkiksi niin, että sillan lattia ei ole hyvässä suhteessa koneen lattian kanssa, vaan joutuisi isompaa askelta ottamaan koneesta ulos pääsemiseksi. Olen kuitenkin päässyt yli pelosta ja matkustajasiltojen ajaminen tuntuukin tällä hetkellä yhtenä lempi tekemisenä työssä.

Keskiviikko 20.4.2022

Aloitin työpäiväni 15:00 München-Helsinki-Ivalo-Kittilä koneen käännöllä. Koneen käänntö tarkoittaa sitä, että sama virkailija on ottamassa koneen vastaan Helsinkiin, ja lähettää sen myös matkaan seuraavaan kohteeseen. Tässä tapauksessa kone saapui Münchenissä, tyhjentyä matkustajista Helsingissä ja jatkaa Helsingistä matkaa Ivaloon ja sieltä Kittilään. Koneen käännössä on otettava seuraavat asiat huomioon, kuten koneen tyhjentäminen, koneen tyhjänä olemisen merkkäminen, jotta konetta voidaan alkaa tankata, siivota & lastata. Kun kone on siivottu ja tankattu, voidaan uudet matkustajat ottaa sisälle. Tässä tapauksessa oli kyse Ivalon ja Kittilän yhdistelmälennosta, eli jotkut matkustajat matkustivat Ivaloon ja toiset Kittilään samassa koneessa.

Koneen käännön jälkeen siirryin tauon kautta lähtöselvitystiskille, josta siirryin myöhemmin ottamaan saapuvan Tukholman, Oulun, sekä Kittilän koneet vastaan terminaaliin. Myöhään illalla saapui vielä Rooman kone, jonka otin terminaaliin.

Torstai 21.4.2022

Tämä on haastava päivä, ainakin opinnäytetyöni ja pandemian tutkiskelemisen osalta. Finavia on lopettanut maskisuosituksen lentokentällä, eikä työntekijöiden tai matkustajien tarvitse käyttää maskia missään lentokentän alueella. Syy miksi tämä aiheuttaa harmaita hiuksia on se, että Finnairilla on vielä maskipakko ensiviikkoon asti, mikä tuo vaikeuksia siihen, ettei matkustajilla saata olla maskeja mukana, mitkä vaaditaan lennoilla.

Lisää haastavuutta toi myös se, että hetkellisesti Helsinki-Vantaalla kaatui kaikkialta, niin lähtöporteilta, tuloaulasta, kuin lähtöselvityksessä kaikki järjestelmät, emmekä pystyneet tekemään koneeseen nousuja normaaleista automaattiporteista käyttäen, vaan jouduimme itse boardaamaan matkustajia. Itse boardaaminen on helppoa, mutta aikaa vievää. Käytännössä virkailija joutuu itse skannaamaan kaikki liput. Tilanne oli kuitenkin nopeasti ohi, ja pääsin loppupäivän aikana toimimaan porteilla normaalisti.

Sunnuntai 24.4.2022

Aloitin työskentelyn 14:00 lähtöselvityksessä lähtöselvitystiskillä, josta siirryin kääntämään Berliinin konetta. Kone saapui Berlinistä ja lähti myös Berliiniin. Huomaan että olen saanut myös itsevarmuutta koneiden kääntämisen suhteen, sillä en stressaa enää niin paljoa erilaisista aikaleimoista, kuten siitä kauan koneeseen nousussa on kestänyt, ja kauan siinä pitäisi kestää. Koneet boardataan yleensä 20 minuutissa mahdollisuuksien mukaan.

Koneen käynnön jälkeen minulla oli noin 2 tuntia taukoa, josta siirryin lähtöselvitystiskille, jossa en oikeastaan 1.5 tunnin aikana palvellut ketään. Satunnaisia matkustajia tuli lähtöselvitykseen, mutta tämä päivä oli erittäin hiljainen päivä.

Lähtöselvityksen jälkeen siirryin vielä non-Schengen alueelle bussittamaan lähtevää Antalyan konetta yhdessä kollegani kanssa. Tämä kone oli mielenkiintoinen bussittaa, sillä kone oli kyllä kiinni matkustajasillassa, mutta matkustajasilta oli Schengen puolella, joten matkustajat piti ottaa vastaan non-Schengen alueella, lastata koneeseen käyttäen bussia ja koneen takaportaita. Kun olimme laittaneet bussit koneelle, kolmas kollega tulosti Schengen alueella papereita koneelle, vei ne koneelle ja ajoi myös matkustajasillan koneesta irti.

Viikkoanalyysi 6.

Viikko on tuntunut erittäin pitkältä, sillä minulla on ollut paljon töitä. Olen kuitenkin saanut nukuttua paremmin, sillä kuluneen viikon rytmitys on ollut paljon parempaa omasta mielestäni. Koen myös hyvää fiilistä siitä, että olen vihdoinkin saanut ihan kunnolla kiinni työtehtävistä, ja suoriudun suurimmista haasteista itsenäisesti, mikä on hyvä, kun seurantaviikkoja on tämän jälkeen enää 2 tarjolla.

Olen myös oppinut viikon aikana toimintaa poikkeustilanteissa, kuten järjestelmän kaatumisessa, covid asiakirjojen tarkistamisessa ja lähtöselvitysongelmatilanteiden hoidosta yhdessä sidosryhmien kanssa. En myös kammoa enää illan lentokoneita, jotka ovat enemmän pandemian vaikutuksen piireissä, eli sellaisia mihin pitää covid asiakirjoja katsella, vaan nekin alkavat sujumaan rutii-nina.

Olen myös kuluneen viikon aikana saanut bussitettua enemmän lentokoneita, eli sekin alkaa sujumaan paremmin, eikä oikein ole epävarmuutta. Tykkään kuitenkin enemmän, kun kone on kiinni matkustajasillassa, sillä koneeseen nousu tuntuu paljon luontevammalta silloin.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 25.4.2022

Aloitin seurantaviikon lähtöselvityksestä Platinium check-in tiskiltä. Platinium on Finnairin kanta-asiakkuus ohjelmassa korkein taso ja hellä on Helsinki-Vantaalla omat lähtöselvitystiskit. Itse tiskit ovat muuten samanlaisia kuin normaalit check-in tiskit, mutta uudessa terminaalissa muovisen pöytämateriaalin sijaan tiskit ovat tehty puusta.

Finnairin kanta-asiakkuus tasot järjestyksessä avattuna:

Finnair Plus Classic: Jokainen voi liittyä Finnair Plus jäseneksi ja aloittaa lentopisteiden keräämisen.

Finnair Plus Silver (Oneworld Ruby): Silver tasolle pääset, kun sinulle on kertynyt 30 000 Finnair Plus Pistettä tai 20 lentoa 12 kuukauden aikana. Silver asiakas saa yhden ruumalaukun Finnairin lennoille veloitusetta.

Finnair Plus Gold (Oneworld Sapphire): Tasolle pääset 80 000 Finnair Plus pisteellä tai 46 lennolla 12 kuukauteen. Kortilla saat ilmaisen matkatavaran Finnairin tai Oneworld kumppanin lennolle, urheiluvälineet Finnairin lennoille sekä Finnairin Loungeen pääsyn lentokentällä.

Finnair Plus Platinium (Oneworld Emerald): Sisältää edellä mainitut edut, lisäksi saa pääsyn esim. Finnairin Loungeessa sijaitsevaan Platinium Wing alueelle. Platinium vaatii 150 000 pistettä tai 76 lentoa.

Lähtöselvityksen jälkeen siirryin boardaamaan lähtevää Kööpenhaminan lentoa, josta siirryin ottamaan saapuvaa Arlandan lentoa vastaan. Loppupäivän olin normaalilla lähtöselvitystiskillä, jossa olen huomannut jo selvän rutiinin omaisen kehityksen itsessäni. Lähtöselvityksessä minulla on jo tosi helppo olla ja pärjään hyvin itsenäisesti.

Keskiviikko 27.4.2022

Aloitin päiväni suuntaamalla kohti non-Schengen terminaalia, jossa ensimmäinen tehtäväni oli ottaa vastaan saapuvaa Los Angelesin lentokonetta. Lento itsestään oli myöhässä aikataulusta, mikä tarkoittaa sitä, että koneesta on mennyt jatkoja poikki. Jatkojen poikki menemisellä tarkoitetaan sitä, että jatkomatrustaja (joka lentää esim. Los Angeles – Helsinki – Tukholma) on myöhästynyt Tukholman lennolta, sillä Tukholman lentokone on ehtinyt jo lähteä ennen kuin Los Angeles lento saapuu Helsinki-Vantaalle. Ajettuani matkustajasillan kiinni koneeseen, jäin sillan päähän terminaalin ja sillan väliin ohjeistamaan matkustajia.

Service Recovery tiimi oli hyvin jo reitittänyt uusia reittejä matkustajille, ja he saivatkin uusia matkalippuja puhelimiinsa. Ne matkustajat, jotka eivät vielä olleet saaneet uusia reittejä ohjeistin Finnairin Transfer pisteelle non-schengen alueella, jossa kollegani ottivat tehtäväkseen auttaa matkustajia löytämään uusia reittejä. Tilanne sujui hyvin, vaikka omasta mielestä tämän tyyliiset, vähän ikävämmät tapaukset ovat välillä haastavia. Matkustajilla voi parhaimmillaan mennä, vaikka seuraavaan päivään, jos heidän haluamaansa kohteeseen ei ole lentoja jäljellä enää saman päivän aikana.

Los Angelesin tulon jälkeen minulla oli koneen kääntö, joka saapui Amsterdamista jatkaen Varsovaan, Puolaan. Koneen kääntöön meni aikaa noin. 1 tunti siitä, kun kone saapui matkustajaputkeen ja irtautui matkustajaputkesta pois. Seuraavaksi siirryin tauon kautta ottamaan vastaan lentokoneita Tukholmasta ja Kööpenhaminasta. Illalla minulla oli vielä yksi Tukholman boardaus.

Torstai 28.4.2022

Aloitin päiväni olemalla puolitoista tuntia uuden lähtöaulan lähtöselvitystiskillä. Lähtöselvityksen jälkeen siirryin avustamaan kollegaani lähtevän Rooman lennon kanssa. Rooman jälkeen siirryin tauon kautta Finnair Platinum check-in lähtöselvitystiskille uuteen lähtöaulaan, jossa vietinkin aikaa hieman yli 2 tuntia. Siirryin tauon kautta ottamaan illan saapuvia koneita vastaan.

Perjantai 29.4.2022

Vappu meni erittäin rauhallisissa merkeissä. Aloitin työpäiväni ottamaan vastaan saapuvaa Kööpenhaminan lentokonetta. Kööpenhaminan jälkeen lähdin boardaamaan Rhodoksen lentokonetta. Tämän boardauksen aikana olin vastuussa lennosta. Boardaus tehti hieman vaikeuksia sen suhteen, että vaikka Finnairilla ja Finavialla (Lentokentän pitäjällä) on maskipakko jo kauan ollut poissa, niin Kreikkaan lähteviin lentoihin ei maskipakon poistaminen päde. Finnair vaatii edelleen asiakkailtaan maskien käyttöä lentokoneessa, mikäli viranomaiset vaativat sitä lentoyhtiöltä. Kreikka vaatii kaikkia matkustajia pitämään koneessa maskia Kreikkaan matkustaessa. Tämä tuottaa osittain hankaluuksia sen suhteen, että ihmiset ovat lukeneet vain tiedotteen otsikon, "Finnair luopuu maskeista lennoilla", mutta ei sisältöä, joka kertoo sen, että maskia tulee käyttää, mikäli kohdemaan viranomaiset vaativat sitä. Matkustajilla kaikilla ei ollut maskia, mutta lentomme miehistö hoiti tilanteen erittäin hyvin jakamalla niitä lentokoneen ovella asiakkaille. Rhodoksen jälkeen siirryin tauon kautta ottamaan saapuvan Alicanten lennon vastaan. Alicanten jälkeen siirryin uuteen lähtöaulaan Drop Guide tehtävään. Drop Guidena toimitaan automaattisien laukkuhienojen oppaana, eli matkustaja tulostaa itse laukkutarran laukkuun, laittaa laukun hihnalle, hihna skannaa tarran ja laukun, laukku lähtee kohti lentokonetta. Drop Guidena tehtäväni oli opastaa matkustajia

tässä kyseisessä proseduurissa. Olin Drop Guidena noin 1.5 tuntia, jonka jälkeen siirryin tauon kautta illan Singaporen lennolle avustavaksi porttivirkailijaksi.

Lauantai 30.4.2022

Aloitin päiväni ottamalla lentokoneita vastaan. Ensimmäisenä otin saapuvan Varsovan koneen, jonka jälkeen siirryin saapuvalla Malagan lentokoneelle. Kun molemmat koneet olivat maassa ja vuorotellen tyhjentyneet, siirryin lähtöaulaan 1.5 tunniksi lähtöselvitystiskille. Lähtöselvityksessä oli rauhallinen meno, muutamat ihmiset jättivät laukujansa illan lentokoneille. Tiskin jälkeen siirryin tauon kautta avustavaksi porttivirkailijaksi Alanya Gazipasa (Turkki) lähtöportille non-schengen alueelle. Turkissa oli juuri muuttuneet maahantulovaatimukset. Edellisellä viikolla Suomen kansalaisen passi tuli olla voimassa 180 päivää matkustamisesta, mutta nyt 180 päivän vaatimus oli vaihtunut takaisin koronaa edeltävään 150 päivään. Turkin jälkeen siirryin Platiniun lähtöselvitystiskille ja sieltä saapuvan Lontoon tulolle non-schengen alueelle. Illan lopuksi minulla oli vähän erikoisempi tehtävä, nimittäin putken ajaminen pois schengenistä lähtevän lentokoneesta non-schengen alueella. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että koneen miehistö ja matkustajat bussitetaan Schengen terminaalista koneelle, sillä kone on fyysisesti itse non-schengen terminaalissa parkissa. Päivystin koneen ovella koneen valmistautumista, ja kun kaikki matkustajat olivat kyydissä, ajoin putken pois koneelta.

Sunnuntai 1.5.2022

Aloitin työpäiväni bussittamalla Krakovan lähtevän lentokoneen aivan yksin. Koneessa oli n. 30 matkustajaa, joten olin koneesta vastuussa yksin, ja olin portillakin yksin. Bussittaminen meni oikein hyvin ja sainkin kaikki matkustajat yhdellä bussilla menemään lentokoneelle. Bussittamisen jälkeen siirryin avustavaksi porttivirkailijaksi Soulin lennolle, jonka jälkeen siirryin tauolle. Tauon jälkeen minulla oli jälleen bussitus, mutta tällä kertaa kyseessä oli 130 matkustajan Oslo. Olin vastuussa lennosta, mutta minulla oli myös kollega avustavana porttivirkailijana. Koneen jälkeen siirryin 1.5 tunniksi transit pisteelle töihin. Tämä jännitti tosi paljon, sillä edellisestä transit tehtävästä on jo jokunen viikko mennyt. Transit tuntuu edelleen itselle tosi vieraalta, enkä vieläkään 100 prosenttisesti sitä osaa. Kuitenkin oli tosi hiljaista, eikä minulla käynyt kuin muutama asiakas kysymässä neuvoa terminaaliin liittyvissä asioissa, kuten miltä portilta lähtee mikäkin lento. Harmikseni en päässyt harjoittelemaan mitään haastavaa, kuten uudelleenreityksiä tämän 1.5 tunnin aikana. Transit pisteen jälkeen siirryin tauon kautta avustavaksi porttivirkailijaksi Antalyan lennolle. Antalyan jälkeen siirryin Edinburghin tulolle, siitä taas ajamaan putkea pois koneesta, joka oli non-schengen alueella, mutta lento boardattiin ja lähtee schengenistä. Illalla 01.00 otin vielä vastaan saapuvan Nizzan koneen ja lähdin kotiin.

Viikkoanalyysi 7

Viikko on tuntunut tosi raskaalta. Olin töissä maanantaina, keskiviikkona, torstaina, perjantaina, lauantaina ja sunnuntaina. Eli 6 päivää. Tämän lisäksi minulla on vielä töitä ensiviikon maanantaina ja tiistaina ennen kuin pääsen kahden päivän vapaille. Eli minulla on käytännössä tämän viikon tiistain jälkeen 7 päivän työputki. Työt kestävät jokaisena päivänä 10 tuntia.

Koen että olen kuluvan viikon aikana osannut hoitaa erittäin ammattimaisesti työtehtäviäni Lähetselvityksessä ja porttiauleella, mutta koen että tarvitsisin enemmän työvuoroja ja perehdytystä Transit pisteellä. Transit on käytännössä ainoa uusi juttu koronarajoitusten lisäksi mitä opettelen, sillä silloin kun olin edellisen kerran Finnairilla töissä 2020, ei Transit kuulunut vielä Gate Service Agentin tehtäviin ollenkaan. Kuitenkin suoriuduin viikon aikana 1.5 tunnista Transit pisteellä mallikkaasti, mutta toivoin myös enemmän vaikeita tapauksia, joita olisi voinut hoitaa, jotta oppisi paremmin.

Koen tällä hetkellä tavoitteeni opinnäytetyölle aika hyvin olevan kuitenkin sillä mallilla, että osaan suoriutua perustehtävistä erittäin hyvin. Tavoitteeni oli palautella muistiin vanhoja tehtäviä, oppia koronarajoituksia ja haastaa itseäni transit palveluiden oppimisesta. Olenkin itse miettinyt alkamista Tutoriksi, eli käytännössä voisin jopa haluta jakaa osaamistani uusille virkailijoille, jotka tulevat uutena taloon. Syy tähän on se, että haluaisin kehittää itseäni enemmän ja saada myös erilaista työkokemusta.

Tässä vaiheessa odotan ensiviikkoa innolla, sillä se on viimeinen viikko, jossa seuraan kehittymistäni Gate Service Agent roolissa Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 2.5.2022

Työpäiväni alkoi 15 minuutin matkustajienohjauksella lähtöaulassa. Minulla piti olla kauemmin palkkia lähtöaulaan, mutta työnjohdosta allokatio soitti ja pyysi kiirehtimään porttipuolelle lähettämään Hanian lentokoneen ilmaan ja vastaamaan lennosta bo1. muodossa. Näin yleensä tapahtuu, jos virkailija, jolla on aikaisemmin ollut tehtävä, on estynyt, tai jäänyt jumiin edelliseen tehtävään, niin tehtävä siirretään jollekin muulle. Hanian jälkeen otin vastaan saapuvan Pariisin, sekä saapuvan Oulun lentokoneen, jonka jälkeen siirryin tauolle. Tauon jälkeen olin lähtöaulassa lopun vuorostani ohjaamassa matkustajia itsepalvelu laukunjäätössä.

Tiistai 3.5.2022

Työpäiväni alkoi lähtevän Oulun lentokoneen bussituksella, jossa olin yksin. Matkustajia oli alle sata, eikä lennolla katsota matkustusasiakirjoja, joten yksin hoituu lento aivan helposti. Oulun jälkeen kiirehdin ottamaan saapuvan Tukholman lentokoneen vastaan ja siirryin sen jälkeen tauolle. Tauon jälkeen suunnistin lähtöaulaan erikoismatkatavarahihnalle, jossa tehtäväni oli ottaa vastaan erikoismatkatavaroita kuten golf laukkuja, pyöriä ja lastenrattaita. Erikoismatkatavaratiskailla ei tehdä lähtöselvityksiä, vaan vain otetaan laukkuja vastaan. Omalla tavalla en tykkää erikoismatkatavaratiskaista uudessa lähtöaulassa, sillä vanhassa aulassa erikoismatkatavarahihnat olivat myös jokaisella lähtöselvitystiskillä, ennen hihna meni normaalihihnasta ylöspäin luisua pitkin, mutta tässä uudessa aulassa on isot linjastot lähtöselvitystiskien päässä, eli Finnairilla on ruuhka-aikaan käytössä 2 eri erikoismatkatavarahihnaa. Ennen vanhassa aulassa hihnoja oli jokaisella tiskillä, eli n. keskimäärin 7 eri hihnaa ruuhka-aikoina. Tiskin jälkeen suunnistin kohti saapuvia lentokoneita. Otin terminaaliin vastaan Oslon, Oulun ja Berliinin lentokoneet, jonka jälkeen suunnistin tauon kautta kohti Singaporen lentoa.

Perjantai 6.5.2022

Aloitin työpäiväni lähtöaulasta kahden tunnin palkilla lähtöselvitystiskille. Tiskin aikana en kohdannut haastavia asiakaskohtaamisia. Siirryin tiskin jälkeen tauolle, jonka jälkeen lähdin kohti Manchesterin porttia non-Schengen terminaaliin. Manchesterilla toimin avustavana porttivirkailijana kollegalleni ja tehtävänäni oli katsoa Englantiin matkaavien matkustajien matkustusasiakirjoja. Manchesterin jälkeen siirryin ajamaan putkea pois Rooman lentokoneesta, sillä kone oli parkissa non-Schengen alueella, mutta toinen kollegani oli bussittanut matkustajat Schengen terminaalista. Rooman jälkeen matkasin viereiselle portille avustamaan Tokion boardausta. Tokioon katsotaan tällä hetkellä Negatiiviset covid todistukset, viisumit sekä passit. Tässä vaiheessa tuntuu jo aika helpolta boardata näitä ns. dokumenttilentoja, sillä alussa pandemiarajoitukset tuntuivat erittäin haastavilta, mutta niin kuin sanotaan, tekemällä oppii. Tokion jälkeen siirryin tauolle ja tauolta ohjaamaan matkustajia lähtöaulaan. Illalla lähtöaulassa ei oikein tapahdu mitään, eikä matkustajiakaan ole paljoa ohjattavaksi. Ruuhkapiikkien ulkopuolella lähtöaula tuntuu erittäin hiljaiselta. Seuraavana tehtävänä oli siirtyä ottamaan vastaan Varsovan lento. Varsovan jälkeen siirryin takaisin aulaan pari tunniksi erikoismatkatavarahihnalle ja lähdin kohti Bangkokin lentoa avustavaksi porttivirkailijaksi.

Lauantai 7.5.2022

Aloitin lähtöselvityksessä kahden tunnin lähtöselvityspalkilla, jonka jälkeen siirryin non-Schengen alueelle ottamaan vastaan saapuvaa Kroatiasta tulevaa Splitin lentokonetta. Splitin jälkeen siirryin tauolle ja työnjohto oli laittanut minulle seuraavaksi tehtäväksi Antalyan boardauksen non-Schengen alueelle. Tällä hetkellä tuntuu siltä, että kielitaitoni vuoksi vietän paljon aikaa Turkkiin lähtevien lentokoneiden porteilla. Antalyasta siirryin lähtöselvitykseen 1.5 tunniksi, jonka jälkeen tauon kautta palasin lähtöselvitykseen Platiniun tiskille. Lopuksi alkuyöstä kävin boardaamassa vielä yksin lähtevän Oulun lentokoneen ja lähdin kotiin.

Sunnuntai 8.5.2022

Tänään minulla oli lyhyt työpäivä, vain 6 tuntia. Aloitin päiväni kahden tunnin lähtöselvitystiskillä ja siirryin siitä tauon kautta ottamaan lentokoneita vastaan. Loppupäiväksi siirryin lähtöselvityksensä ohjaamaan matkustajia. Vaikka päivä ei ollut pitkä, odotti tätä viimeistä seuranta päivää paljon. Tähtän loppui seuranta, ja vihdoinkin pääsen jakamaan ajatuksiani pohdinnassa osiosta.

Viikkoanalyysi 8

Viimeinen viikkoanalyysi. Se olisi nyt ohi, 8 viikkoa seurattu ammatillisen oppimisen kehittymistä, sekä paluuta arkeen Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Viikko tuntui myös erittäin pitkältä, luultavasti siksi, että viikon jälkeen pääsen ansaitulle 9 päivän vapaalle, jolloin voin vähän lomailla ja viimeistellä opinnäytetyötä.

Kuluneen viikon aikana olen viettänyt paljon aikaa lähtöselvityksessä. Lähtöselvitysjärjestelmä tässä vaiheessa tuntuu jo ihan siltä, etten olisi sen käyttämistä lopettanutkaan pandemian ajaksi, ja hommat sen puolelta hoituu erittäin erinomaisesti.

Olen huomannut tässä vaiheessa tekeväni enemmän avustavan porttivirkailijan töitä laajarunkolennoilla, enkä ole seurantajakson aikana päässyt kääntämään pahemmin isoja lentokoneita. Syy sille ei ole se, ettei minulla olisi pätevyyskiä, vaan työnjohto yleensä laittaa iltapäivän vastuulenkoille ykköseksi ihmisen, joka puhuu kieltä. Esimerkiksi Soulin lennoille ykköseksi ihminen, joka puhuu myös Koreaa, Japanin lennoille ihminen, joka puhuu Japania. Omalla tavalla se tuntuu vähän hassulta, sillä laajarunkojen kääntäminen tuntuu omasta mielestäni mieleisemmältä, koska matkustajia on enemmän ja portilla virkailijoita myös.

Myöhäisten iltojen lentokoneet, kuten Singapore ja Bangkok tuntuvat tällä hetkellä hyvältä. Olen varma siitä, että osaan tarkistaa oikeat dokumentit selvästi ja ripeästi, enkä ole ainakaan kertaakaan kahdeksan viikon seurantajakson aikana saanut tietoa, ettei niin olisi käynyt. Matkustusrajoitusten jatkuva muuttuminen kuitenkin kuormittaa omaa mieltä hieman, mutta onneksi runsas vapaa-aika ja auttavat kollegat auttavat selviämään siitä kuormituksesta-

4 Pohdinta

Se olisi nyt ohi. Urakka mikä alkoi kaksi kuukautta sitten 14.3.2022, päättyi nopeammin, kun olisin kuvitellut. Reilun kahdeksan viikon työskentelyn jälkeen on hyvä miettiä, mitä on tullut opittua ja missä olisi enemmän kerrattavaa.

Lentoasemalla ja sen ympäristössä moni asia on muuttunut siitä, kun aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen ja ammatillisen kehityksen seuraamisen. Yhä useampi maa on luopunut koronavirusrajoituksista kokonaan, tai pienentänyt maahantulovaatimuksia, joka johtaa siihen, että lähtöporteilla työskentely on yhä helpompaa.

Yksi suuremmista muutoksista koronaviruspandemian rajoitusten poistamisesta henkilökohtaisessa työssä, kun Finavia julkaisi seuraavan tiedotteen 21.04: ”Luovumme maskien käytöstä lentoasemillamme 21.huhtikuuta 2022 alkaen” (Finavia 2022). Finnair seurasi perästä ja myöhemmin seuraavalla viikolla muutti maskivaatimuksen niin, että maskit ovat pakollisia vain, mikäli kohdemaata vaatii sen.

Koen maskien poistamisen hyvänä asiana matkailulle, mutta ristiriitaisena pandemialle. Pohdintaa kirjoittaessa tuntuu siltä, että pandemia olisi julkisuudessa kokonaan selätetty, mutta edelleen elämme mielestäni epävarmaa aikaa, kun mietin työsuhteen jatkoa, liikennettä ja koko opiskelemaani alaa.

Työssä maskirajoitusten suhteen haastavin aika oli 21.4–25.4 välinen aika, jolloin Finavia oli luopunut maskeista lentoasemalla, mutta Finnairilla oli maskipakko vielä lennoilla. Yllättävän moni asiakas suhtautuu Finnairiin ja Finaviaan yhtenä samana tekijänä, ja matkustajien hämmennys Finnairin maskipakosta johti pieniin ongelmiin, kuten siihen että matkustajat eivät suostuneet maskia käyttämään, tai heillä ei ollut omia maskeja mukana.

Kun mietitään omaa ammatillista kehittymistä lähtöselvitysvirkailijana, niin koen saaneeni paljon uutta tietoa käsiini. Lähtökohtaisesti opinnäytetyön tavoitteeni oli palauttaa muistiin ammatti, siihen liittyvät sovellukset, ja järjestelmät. Ammatti, josta jouduin luopumaan koronaviruksen vuoksi. Koen onnistuneeni tässä tavoitteessa oikein hyvin, ja pystyn varmasti itsenäisesti toimimaan jo työnantajan vaatimissa tehtävissä. Osaan teknisesti työt mielestäni tosi hyvin, eikä minusta ole ongelmaa työskennellä seuraavissa pisteissä: Lähtöaulassa tiskillä, itsepalvelu guidena, automaatti guidena, erikoismatkatavaratiskillä, priority-tiskeillä, tai lähtöporttien tehtävissä. Toki jatkuva maahantulovaatimusten muuttuminen koronatilanteessa tuo vaikeuksia edellä mainituissa tiskeissä työskentelemiseen, mutta kollegat ovat olleet erittäin hyvin apuna, ja Finnair sisäisellä viestinnällään jakaa materiaalia viikoittain, tai useammin tilanteen vaatiessa luettavaksi firman sähköpostiin.

Koen myös kehittyneeni virkailijana Transfer pisteissä. Koen osaavani peruspiirteiltä minulle vaaditut tehtävät ja tekemään töitä myös yksin pisteellä. Kuitenkin tiedostan, että piste on minulle kokonaan uusi, tulee kokemus ja vahvuus pisteellä toimimiseen ajan kanssa. Koulutus tehtävään oli pikainen ja toivoisinkin vielä lisää oppimista. Eniten mietin sitä, miten pärjään pisteellä sitten, kun matkustusmäärät palaavat normaaliin, ennen koronaa oleviin määriin.

Lisää haasteita omaan oppimiseen ja opetteluun toi uuden lähtöselvitysterminaalin avaaminen opinnäytetyön aikana. Uusi aula poikkeaa täysin edellisestä aulasta, sillä teknologia on uudempaa. Uusi ei välttämättä tarkoita aina hyvää. Mielestäni esimerkiksi itsepalveluautomaatti vanhassa terminaalissa oli paljon nopeampi, kun siinä joutui skannaamaan itse laukkutägin. Nyt automaatilla kestää melkein minuutti itse etsiä tägiä. Keskimäärin ero uuden ja vanhan välillä on n. 40 sekuntia. Tämän ovat huomanneet myös matkustajat, joille olen asennoitunut kertomaan sen, että uudet automaatit vielä opettelevat työtehtäviä, ja niitä parannellaan päivityksillä jatkuvasti.

Jos laitetaan kaikki edellä mainittu yhteen, koen saavuttaneet kaikki tavoitteet, jotka asetin opinnäytetyötäni kirjoittamiselle. Olen kehittänyt porttivirkailijana niin ihmisenä, kuten myös ammattitaidollisesti. Aluksi pelkäsinkin eniten muuttuneita asioita kuten matkustusrajoitteita, eli toisin sanoen koronaviruspandemian aiheuttamien poikkeusten tuloa uutena asiana työtehtäviin. Palauttavien kertausten jälkeen normaalit matkustajan asiakirjat luonnistuvat minulta oikein hyvin, lähes samalla tasolla, kun ennen pandemiaa.

Koen että voin vielä vahvistaa omaa osaamista roimasti. Päivittäinen työskentely ja ongelmien kohtaaminen työssä väkisinkin pakottaa oppimaan uutta. Uuden oppiminen voi myös järjestelmien, matkustusrajoitusten ja lentoaseman uudistuksen lisäksi tarkoittaa myös erilaisien käytäntöjen ja ulkomaalaisien kulttuurien oppimista. Ennen pandemiaa, kun tulin töihin Finnairille ensimmäisen kerran, opetettiin myös erilaisia kohteliaita tapoja kohdata erilaisista kulttuureista olevia matkustajia, kuten esimerkiksi aasialaisille passin ja tarkastuskortin ottamista vastaan kaksin käsin.

Itsessään työstä en usko, että voisin kauheasti helpottaa omaa työtäni. Voin tehdä asioita helpommin, mikäli mahdollista, mutta lentoasemalla työskentelyssä pitää ottaa myös huomioon se, että kaikelle työlle mitä tehdään, on tarkkaan laadittu säädökset, joita pitää noudattaa. Pahimmassa tapauksessa sääntöjen noudattaminen voi aiheuttaa väärinymmärryksiä, matkan peruuntumista tai jopa onnettomuuksia.

Tulevaisuudessa aion varmasti kehittää omaa osaamistani eri osaamisalueilla. Olen myös pyöritellyt ajatusta tulevaisuudessa hakea saman roolin sisällä erilaisia tehtäviä, kuten kouluttajan tehtäviä. Tarvitsen itse vain oman osaamistason sille tasolle, että uskaltaisin alkaa neuvomaan muita. Eli toisin sanoen minun pitäisi perehtyä enemmän transit-palveluihin ja sen osaamiseen

Olen kirjoittanut nyt kahdeksan viikon aikana opinnäytetyötä päiväkirjana. Asennoiduin aluksi kirjoittamaan teoksen niin, että kuvittelin opinnäytetyön olevan pikemminkin pidennetty työharjoittelu-raportti, johon kirjoitan päiväkohtaisesti tekemiseni viikkojen ajan.

Olen saanut päiväkirjamallisesta opinnäytetyöstä itse tosi paljon irti, sillä kirjoittaminen on ollut minulle aina jokseenkin hankalaa. Lisäksi on ollut hienoa nähdä into työtä tehdessä, niin lentokentällä kuin koneen ääressä kouluopiskelun suhteen. Koen oman työskentelyn hahmottamisen helpompana, kun sen kirjoittaa ylös.

Kun luin opinnäytetyön uudestaan läpi, huomasin käyttäväni paljon sanastoa, joka ei ole välttämättä tuttua muille kuin kentän työntekijöille ja olen pyrkinyt myös helpottamaan lukemista avaamalla johdantoon sanastoa. Uudelleen asennoituminen kirjoittamiseen on hyöty mitä aion viedä myös mukana tulevaisuuteen. Asioiden kirjoittaminen muistiin helpottaa elämää, ja toteutin opinnäytetyön kirjoittamalla ylös kaikki päiväni tehtävät puhelimeen, josta siirsin tiedon kirjoitetuksi tähän työhön. Tiedon ylläpitäminen on helpottanut oman osaamisen ja opinnäytetyön analysointia siten, että minun on paljon helpompi palata takaisin päiviin, jotka olivat kuukausia sitten, ja kirjoittaa- tai täydentää työtä, sillä olen asennoitunut tekemään muistiinpanot valmiiksi siltä päivältä.

Lähteet

Euroopan Komissio s.a. Schengen Area. Luettavissa: https://ec.europa.eu/home-affairs/policies/schengen-borders-and-visa/schengen-area_fi Luettu 28.5.2022

Euroopan Unioni s.a. Matkustaminen EU:ssa. Luettavissa: https://european-union.europa.eu/live-work-study/travelling-eu_fi Luettu: 28.5.2022

Finavia 2022. Finavia luopuu lentoasemillaan maskisuosituksesta. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2022/finavia-luopuu-lentoasemillaan-maskisuosituksesta> luettu: 21.04.2022

Finavia 2022. Uudistuva terminaali 2 avautui – nämä asiat muuttuivat matkustuksessa Helsinki-Vantaalla. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2021/uudistuva-terminaali-2-avautui-nama-asiat-muuttuivat-matkustuksessa-helsinki> Luettu: 21.5.2022

Finnair 2022. Kasvomaskien käyttö lennoillamme. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi-fi/tietoa-lennoista/matkustustiedotteet/kasvomaskien-k%C3%A4ytt%C3%B6-lennoillamme-2364694> luettu: 23.5.2022

THL 2022. Matkustaminen ja koronaviruspandemia. Luettavissa: https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/matkustaminen-ja-koronaviruspandemia#Matkustussuositukset_Suomesta_l%C3%A4hteille Luettu: 28.5.2022

Traficom 2021. Lentomatikustajien turvatarkastukset. Luettavissa: <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/ilmailu/lentomatikustajien-turvatarkastukset> Luettu: 28.5.2022