

**OPINNÄYTETYÖ**  
HEINI OZOR 2010

**VIERAANVARAISUUDEN TOTEUTUMINEN  
MONIKULTTUURISESSA  
TYÖYMPÄRISTÖSSÄ**



**Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences

**MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA  
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**VIERAANVARAISUUDEN TOTEUTUMINEN MONI-  
KULTTUURISESSA TYÖYMPÄRISTÖSSÄ**

Heini Ozor

2010

Toimeksiantaja Rovaniemen ammattikorkeakoulu

Ohjaaja Merja Vankka

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2010 \_\_\_\_\_

---

<b>Tekijä</b>	Heini Ozor	<b>Vuosi</b>	2010
<b>Toimeksiantaja Työn nimi</b>	Rovaniemen ammattikorkeakoulu Vieraanvaraisuuden toteutuminen monikulttuurisessa työympäristössä		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	38 + 2		

---

Opinnäytetyön pääteemoja ovat vieraanvaraisuus ja monikulttuurisuus. Siinä pohditaan sitä, miten vieraanvaraisuutta voidaan toteuttaa käytännössä. Tavoitteena oli selvittää, miten vieraanvaraisuutta voidaan toteuttaa monikulttuurisessa työympäristössä majoitusliikkeessä, sekä minkälaisia haasteita erilaiset kulttuuritaustat asettavat asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamiselle.

Työn alussa käsitellään vieraanvaraisuutta käsitteenä ja peilataan vieraanvaraisuuden toteutumista Maslow'n tarvehierarkiassa esitettyihin ihmisen perustarpeisiin. Vieraanvaraisuus edellyttää ihmisen perustarpeiden toteutumista. Tämän jälkeen pohditaan, millainen oikeastaan on vieraanvarainen isäntä. Työssä käsitellään isännän mahdollisia motiiveja vieraanvaraisuudelle, sekä asenteen ja luonteen vaikutusta sekä isännän että vieraan osalta. Työssä todetaan, että toiset ihmiset sopivat paremmin isänniksi, toiset vieraisiksi. Kappaleen lopussa analysoidaan myös vieraanvaraisuuden paradoksaalisuutta. Vieraanvaraisuus aidoimmillaan on ideaali, joka harvoin pääsee toteutumaan.

Kolmannessa pääkappaleessa käsitellään monikulttuurisuutta ja sen vaikutuksia työympäristöihin. Siinä pohditaan myös uskonnon vaikutusta kulttuureihin, sekä kulttuurin vaikutusta viestintään. Eri kulttuurien tuntemus olisi tärkeää onnistuneessa viestinnässä. Toisinaan on vaikeaa sanoa, mikä oikeastaan on uskontoa, mikä kulttuuria. Tässä osiossa käsitellään myös maahanmuuttajuutta omana aiheenaan. Maahanmuuttajuus vaikuttaa omalta osaltaan yksilön kulttuuri-identiteettiin.

Neljännessä kappaleessa on käsitelty majoituspalveluita ja niiden historiaa. Siinä pohditaan myös sitä, miten vieraanvaraisuudesta tuli osa liikeideaa ja globalisaation vaikutuksia hotellin toimintaan.

Viimeisessä kappaleessa tarkastellaan käytettyä tutkimusmenetelmää ja esitellään kyselyn tulokset. Kyseessä oli kvalitatiivinen tutkimus johon liittyen tein sähköpostikyselyn, johon vastasi viisi hotellissa töissä tai työharjoittelussa ollutta henkilöä. Lomake oli suomenkielinen. Kysymykset oli pohjattu työn pääteemoihin, eli vieraanvaraisuuteen sekä vieraanvaraisuuteen ja monikulttuurisuuteen työympäristöissä. Vastaajien mukaan vieraanvaraisuudessa on kyse ennemminkin hyvän tunnelman luomisesta, eikä tarjoilujen tai puitteiden korkea laatu ole niinkään olennaista. Vastaajat olivat myös yhtä mieltä siitä, että monikulttuurisessa työympäristössä työskentely on mielenkiintoista mutta haastavaa. Heidän kaikkien mielestä työpaikoilla tarvittaisiin koulutusta asiaan liittyen, mutta heidän omilla työpaikoillaan sitä ei ole ollut tarjolla.

Työn aihe on hyvin ajankohtainen, sillä monikulttuurisuus on yksi suurimpia vaikuttajia tämän päivän työelämässä. Vieraanvaraisuuskin on ajankohtainen aihe sikäli, että voidaan puhua myös kansallisesta vieraanvaraisuudesta ja siitä, miten Suomi

---

vastaanottaa muiden kulttuurien edustajat. Vieraanvaraisuuden käsitettä voidaan myös kohdentaa muihin kuin matkailualoihin.

Avainsana(t)

Vieraanvaraisuus, monikulttuurisuus,  
majoituspalvelut, asiakaspalvelu, työympäristöt,  
ihmisen perustarpeet

---

<b>Author</b>	Heini Ozor	<b>Year</b>	2010
<b>Commissioned by</b>	Rovaniemi University of Applied Sciences		
<b>Subject of thesis</b>	Fulfillment of Hospitality in a Multicultural Working Environment		
<b>Number of pages</b>	38 + 2		

---

The main themes in this thesis are hospitality and multiculturalism. The difference between domestic and commercial hospitality was analyzed. The other thing analyzed is what kind of challenges multiculturalism sets to working environments. Multiculturalism is also a challenge for customer service.

In the beginning Maslow's hierarchy of needs is studied. The idea of hospitality can be fulfilled when a person's basic needs are fulfilled. The motives and requirements of a hospitable host were also studied. The basic nature of both host and guest affects on how well the idea of hospitality is fulfilled. Some people are more suitable as guests and some suit better to be hosts. Also the paradox of hospitality was analyzed. It is an ideal that is hard to put into practice.

In the second part multiculturalism is studied. It was also analyzed how it affects the working environments and how a different cultural background on people affects on their communication. The effect of religion on culture was analyzed. Some traditions are based on religion, even though we do not necessarily realize it. Culture and religion have a strong bond and effect on each other. In this part also immigration is studied and how it affects on a person's cultural identity.

In the third part lodging and its history are studied, and also how hospitality became part of a business idea.

In the last part of the thesis the research methods and the results of the questionnaires are presented. There was a questionnaire made for four people who have been working in hotels both in Finland and abroad. The questions were based on the main themes of this work. The answerers agreed that creating a good atmosphere is the most important thing in fulfilling the idea of hospitality. They also agreed that working in a multicultural environment is challenging but interesting and helps people to learn new things about new cultures as well. They also wrote that some kind of training about multiculturalism would be needed but their own working places never offered such.

The subject of the thesis is very current, because multiculturalism is one of the biggest things affecting on working environments these days. Also hospitality itself is current topic, because it can be thought as a national thing as well. How is Finland welcoming the immigrants and other people representing other cultures? It can also be pondered how well the idea of hospitality is being fulfilled on other than tourism related working environments.

Key words

Hospitality, host, hospitable, multiculturalism,  
working environments, lodging, Maslow's hierarchy  
of needs

# SISÄLTÖ

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>VIERAANVARAISUUS</b> .....	<b>3</b>
2.1	VIERAANVARAISUUS KÄSITTEENÄ .....	3
2.2	VIERAANVARAISUUS JA IHMISEN PERUSTARPEET .....	4
2.3	VIERAANVARAINEN ISÄNTÄ .....	5
2.3.1	<i>Isännän motiivit</i> .....	5
2.3.2	<i>Asenne ja luonne</i> .....	6
2.4	VIERAANVARAISUUDEN PARADOKSAALISUUS .....	7
<b>3</b>	<b>MONIKULTTUURISUUS</b> .....	<b>8</b>
3.1	MONIKULTTUURISUUS KÄSITTEENÄ .....	8
3.2	USKONNON VAIKUTUS KULTTUURIIN .....	9
3.3	KULTTUURIT JA VIESTINTÄ .....	10
3.4	MAAHANMUUTTAJUUS .....	11
3.4.1	<i>Kulttuuri-identiteetti</i> .....	11
3.4.2	<i>Maahanmuuttajien suhde valtaväestöön</i> .....	12
3.5	MONIKULTTUURISUUS TYÖYHTEISÖISSÄ .....	13
<b>4</b>	<b>MAJOITUSPALVELUT JA VIERAANVARAISUUS</b> .....	<b>15</b>
4.1	MAJOITUSPALVELUIDEN HISTORIAA .....	15
4.2	GLOBALISAATION VAIKUTUKSIA .....	15
4.3	VIERAANVARAISUUS OSANA LIIKEIDEEA .....	16
<b>5</b>	<b>TUTKIMUSPROSESSI</b> .....	<b>18</b>
5.1	TUTKIMUSMENETELMÄ .....	18
5.2	SÄHKÖPOSTIKYSELY .....	19
5.3	TUTKIMUSTULOKSET .....	21
5.3.1	<i>Vastaajien taustatietoja</i> .....	21
5.3.2	<i>Vastaajien käsityksiä vieraanvaraisuudesta kotiloissa</i> .....	23
5.3.3	<i>Vastaajien kokemuksia monikulttuurisuudesta ja vieraanvaraisuudesta työpaikoilla</i> .	25
<b>6</b>	<b>YHTEENVETO</b> .....	<b>33</b>
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>36</b>
	<b>LIITTEET</b> .....	<b>38</b>

## 1 JOHDANTO

Vieraanvaraisuus, mikä hohdokas sana! Se tuo mieleen monenlaisia positiivisia asioita: viihtyisyys, kodikkuus, lämminhenkisyys, ystävällisyys, hyvää ruokaa ja juomaa... Niistähän vieraanvaraisuus yksinkertaisuudessaan koostuu. Vieraanvaraisuus on oikeanlaisen tunnelman luomista, vieraan viihtyvyyden takaamista. Kukapa ei toivoisi, että hänet otetaan vastaan vieraanvaraisesti: hyvillä mielin, arvostettuna ja pyyteettömästi. Ensimmäisenä opiskeluvuonna meidän lukujärjestykseemme oli merkitty sana vieraanvaraisuus. Kaikki olivat ihmeissään... Mikä ihmeen vieraanvaraisuus? Miten se liittyy matkailuun? Jakson alettua asia alkoi selvitä. Ahaa-elämyksiä syntyi. Restonomiksi, vieraanvaraisuuden ammattilaiseksi, siihen meitä siis koulutetaan.

Vieraanvaraisuus yksinkertaisuudessaan perustuu siihen, että pyritään luomaan tietynlainen suhde isännän (vieraanvaraisuuden tarjoaja) ja vieraan (vieraanvaraisuuden vastaanottaja) välille. Yleensä vieraanvaraisuuteen liittyy myös tavaroiden ja palvelujen välitystä, symbolisten tai konkreettisten. Vieraanvaraisuuden toteuttaminen yleensä vahvistaa positiivisella tavalla isännän ja vieraan välistä suhdetta. Ystävältä tulee parempi ystävä, vieraasta tulee tuttu, vihollisesta ystävä. Alun perin vieraanvaraisuutta toteutettiin lähinnä kotioloissa, mutta ajan myötä siitä on tullut myös osa liikeidea majoitus- ja ravintolapalveluiden muodossa. Yrityksen voidaan sanoa toteuttavan vieraanvaraisuutta, kun se tarjoaa asiakkaalle eli vieraalle majapaikan, ruokaa ja juomaa.

Parhaiten vieraanvaraisuutta voidaan toteuttaa majoitusliikkeissä, siksi päätin käsitellä vieraanvaraisuuden toteutumista niissä. Minua kiinnostaa myös vieraanvaraisuuden käsitteen paradoksaalisuus. Pohdin työssäni myös sitä, onko kaupallinen vieraanvaraisuus aitoa vieraanvaraisuutta. Esimerkiksi Lashley ja Morrison (2002) ovat julkaisseet kirjan *In Search of Hospitality – Theoretical Perspectives and Debates*, jossa pohditaan vieraanvaraisuuden käsitettä monesta eri näkökulmasta.

Toinen työni pääteemoista on monikulttuurisuus. Tässä globalisoituvassa maailmassa erilaiset kulttuurit kohtaavat päivittäin, emmekä voi välttyä niiden



vaikutukselta toisiinsa. Kulttuurilla on myös suuri vaikutus siihen, millainen käsitys eri maissa on vieraanvaraisuudesta. Erilaiset kulttuuritaustat näkyvät ja vaikuttavat myös työyhteisöissä. Tarvitaan tietynlaista kulttuuriherkkyyttä ja eri kulttuurien tuntemusta, että osataan toimia joka tilanteessa hyväksyttävällä ja kohteliaalla tavalla. Tämä asettaa omat haasteensa myös työelämään. Konflikteja varmasti syntyy, mutta ne on pystyttävä aina jollain tavoin selvittämään. Niini Vartia (2009) on julkaissut kirjan Kotona kaikkialla – Kansainvälisen kanssakäymisen taitoja, jossa hän käsittelee erilaisten kulttuuritaustojen vaikutusta ihmisten keskinäiseen kanssakäymiseen ja kohteliaan kommunikoinnin haasteita.

Käsittelen siis työssäni vieraanvaraisuuden käsitettä, sen historiaa ja sitä, miten vieraanvaraisuudesta tuli osa liikeideaa. Pohdin myös monikulttuurisuutta ja sen asettamia haasteita työympäristöissä. Keskeiset tutkimuskysymykset opinnäytetyössä ovat seuraavat: Miten vieraanvaraisuutta voidaan toteuttaa monikulttuurisessa työympäristössä majoitusliikkeessä? Mitä haasteita erilaiset kulttuuritaustat asettavat hotellivieraan ja asiakaspalvelijan kohtaamiselle?

Englannin kielessä käytetään sanaa "host", joka voi olla joko mies- tai naispuolinen. Suomen kielessä puhutaan yleensä joko isännästä tai emännästä sukupuolen mukaan. Selkeyden vuoksi päätin kuitenkin käyttää työssäni isäntä-sanaa käsitellessäni isännän ja vieraan välistä suhdetta.

## 2 VIERAANVARAISUUS

### 2.1 Vieraanvaraisuus käsitteenä

Molemmat englanninkieliset sanat ”host” (isäntä) ja ”guest” (vieras) juontavat juurensa samasta Indo-Eurooppalaisesta sanasta ”ghostis”, joka tarkoittaa *vierasta* ja samalla myös *vihollista*. Sanoilla ”hospitality” (vieraanvaraisuus) ja ”hostility” (vihamielisyys) on sama juuri. Jo muinaisissa yhdyskunnissa vieraanvaraisuus oli arvostettua, mutta vieraanvaraisuuden motiiveja saattoi olla monenlaisia. Vieraiden vastaanottaminen antoi isännälle myös hyvät mahdollisuudet tarkkailla vieraan käyttäytymistä. Yleensä vieraanvaraisuudella ei viitata niinkään yhteen ihmiseen, isäntään tai vieraaseen, vaan sillä viitataan heidän väliseensä suhteeseen. Se on suhde joka perustuu vastavuoroisuuteen. Ennemmin tai myöhemmin vieras tulee vuorostaan toimimaan isäntänä jossain toisessa tilanteessa. (Lashley 2002, 11.)

Idea vieraanvaraisuudesta lähtee kotoa. Alun perin vieraanvaraisuuden tapahtumapaikkana oli koti, missä isäntä otti vieraansa vastaan. Aidoimmillaan käsite pääsi toteutumaan silloin, kun vieras tuli ennalta ilmoittamatta eli yllättäen, ja isäntä otti hänet vastaan olosuhteista riippumatta. Peruseriaatteena oli, että vieras tunsikin olonsa mukavaksi ja kotoisaksi, ja ainakin hänen perustarpeensa tulivat tyydyttyiksi. Vieralle tarjottiin ruokaa, juomaa ja majapaikka, ja yleensä vieralle myös pidettiin seuraa. Isäntä oli myös vastuussa vieraansa perusturvallisuudesta. Vieraan tuli pystyä rentoutumaan, aivan kuin kotona ollessaankin. Vieraanvarainen isäntä myös pyrki jollain tavalla viihdyttämään vierastaan. Jos vieras oli alakuloinen, häntä yritettiin piristää. Jos hän kaipasi kuuntelijaa, häntä kuunneltiin. Jos hän oli sairas, häntä hoidettiin. (Telfer 2002, 39.)

Tällä hetkellä vieraanvaraisuuden käsite on suosittu filosofoinnin kohde. Mitä se oikeastaan on? Miten vieraanvaraisuus oikein määritellään? Riittääkö, että vieralle tarjotaan ruokaa, juomaa ja majapaikka vai pitääkö siihen liittää myös muuta oheistoimintaa? Pitääkö isännän viihdyttää vierasta? (Telfer 2002, 39–40.) Tästä löytyy hiukan toisistaan poikkeavia määritelmiä. Yksimieliseen tulokseen ei ole asiasta päästy. Suomen kielessä puhutaan vie-

raanvaraisuudesta, muttei välttämättä suoraan osata liittää sitä matkailuun ja matkailualaan. Englannin kielessä sana "hospitality" liitetään yleensä suoraan matkailualaan. Esimerkiksi restonomi on "bachelor of hospitality management". Ruotsissa vieraanvaraisuudesta käytetään sanaa "gästfrihet", Norjassa "gjestfrihet", Tanskassa merkitys on sama, eli suoraan suomennettuna vierasvapaus. Saksassa taas sanotaan "Gastfreundschaft", jonka taas voisi kääntää vierasystävällisyydeksi. Saksassa siis ollaan vieraille ystävällisiä, Norjassa ja Ruotsissa vieraiden seurassa ollaan vapaita tai vapautuneita. Suomessa pidetään esimerkiksi ruokaa vieraan varalle. Suomen kielen sana *vieras* on siinä mielessä ristiriitainen, että sillä voidaan tarkoittaa sekä ennestään tuttua vierailulle saapuvaa ihmistä, että ennestään tuntematonta henkilöä (Huttunen–Löytty–Rastas 2005, 7).

## **2.2 Vieraanvaraisuus ja ihmisen perustarpeet**

Vieraanvaraisuuden toteutumiseen voidaan liittää myös ihmisen perustarpeiden tyydyttyminen. Esimerkiksi Maslow'n tarvehierarkian mukaan jaotellut tarpeet täyttyvät, jos vieraanvaraisuuden idea täyttyy. Maslow'n teoriassa tasoja on viisi. Ensimmäisellä tasolla maintaan fysiologiset tarpeet kuten ruoka, juoma, lämpö, ja lepo. Nämä ovat perusasioita myös vieraanvaraisuuden toteuttamisessa. Seuraavalla tasolla ovat varmuus ja turvallisuus. Myös nämä ovat olennaisia siinä, että vieras tuntisi olonsa hyväksi. Hänen täytyy tuntea, että hänen olonsa on turvallinen, aivan kuten kotona ollessaankin. Vaikka vieras voi olla isännälle potentiaalinen vihollinen, niin kauan kuin tämä on hänen vieraanaan, hänen täytyy luoda vieraalleen tunne turvallisuudesta. (Koontz–Weihrich 2008, 290.)

Kolmannella tasolla on tunne yhteenkuuluvuudesta ja hyväksynnästä. Taustoista riippumatta vierailun hetkellä isäntä ja vieras ovat samalla tasolla. Isäntä hyväksyy vieraansa sellaisena kuin tämä on, ja päinvastoin. Vierailun hetkellä he myös muodostavat joukon, joka kokee ainakin jollain tasolla yhteenkuuluvuutta. Tähän tasoon kuuluu myös ystävyys. Vieraanvaraisuuden tarjoaminen ja sen vastaanottaminen on, jos ei varsinaista ystävyyttä, ainakin ystävällisyyden osoittamista. Neljännellä tasolla on arvonanto ja kunnioitus itseä ja toista kohtaan. Tämäkin tarve täyttyy, kun vieras ja isäntä kunnioittavat toisiaan ja ovat toisilleen kohteliaita. Isäntä kunnioittaa vierasta ottamalla

tämän vastaan ja kohtelemalla tätä hyvin. Vieras kunnioittaa isäntää olemalla iloinen hänen vieraanvaraisuudestaan ja myös toimimalla kaikin tavoin kohteliaasti ja hyvässä hengessä. Viidennellä tasolla ovat itsensä toteuttaminen ja mm. ennakkoluulottomuus, spontaanius ja moraalisuus. Vieras ja isäntä pääsevät toteuttamaan itseään, kun viihdyttävät toinen toistaan. Tästä olisi hyvä esimerkki isännän ja vieraan spontaani ja ennakkoluuloton keskustelu kuin myös moraalinen käyttäytyminen sikäli, että vieras ja isäntä ovat kohteliaita toisilleen. Moraalittomuus ei myöskään kuulu vieraanvaraisuuteen. Hyvä isäntä ja vieras tuntevat yleiset moraalikäsitteet ja toimivat niiden mukaan. (Koontz–Wehrich 2008, 290.)

Clarke ja Weinch (2007) puhuvat myös kirjassaan majoituspalveluista ja niiden mahdollisuuksista toteuttaa vieraanvaraisuutta peilattuna Maslow'n tarvehierarkiaan. Heidän mielestään kaikenlaiset hotellit voivat kyllä täyttää ihmisen perustarpeet, mutta korkeampitasoisella hotellilla on paremmat mahdollisuudet täyttää myös tarvepyramidissa ylimpänä olevat tarpeet liittyen mm. itsensä toteuttamiseen.

## **2.3 Vieraanvarainen isäntä**

### **2.3.1 Isännän motiivit**

Millainen sitten on vieraanvarainen isäntä? Riittääkö, että vieraalle tarjotaan ruokaa, juomaa tai nukkumapaikka? Tästä asiasta löytyy hiukan eriäviä mielipiteitä. Toisten mielestä riittää, että isäntä huolehtii edellä mainituista asioista, jolloin vieraan perustarpeet tulevat tyydytetyiksi. Tällöin vieras tuntee olonsa turvalliseksi, lämpimäksi ja ravituksi. Toisten mielestä oikeaan vieraanvaraisuuteen tarvitaan enemmänkin. Lämpimään tunteeseen liitetään muutakin kuin fyysinen lämpö, nimittäin henkinen lämpö. Pyrkimyksenä pitäisi olla lämpimän ja mukavan tunnelman luominen. On olemassa isäntiä, jotka huolehtivat kyllä perusasioista, mutta silti vieraille jää heistä jotenkin kliininen mielikuva. Isäntä voi pyrkiä olemaan vieraanvarainen osittain itsekkäistä syistä, esimerkiksi velvollisuuden tunteesta. Näin käy helposti, varsinkin jos vieras ei ole ennestään tuttu. (Telfer 2002, 42.)

Toisinaan isäntä saattaa kutsua vieraita kotiinsa, koska nauttii vieraiden viihdyttämisestä. Hän ei silti välttämättä ole kiinnostunut siitä, nauttiiko vieras olostaan. Isäntä saattaa myös nauttia ruuanlaitosta ja siitä ilosta tarjoilla kulinäärisiä nautintoja vierailleen. Tällöin hänen ajatellaan toimivan itsekkäistä lähtökohdista, eikä olevan kiinnostunut kahden kaupan toteutumisesta. Hän toimii siksi, että hänelle itselleen tulee toimistaan hyvä olo ja hän saa siitä nautintoa, mutta vieras välttämättä ei saa. Tällaista isäntää ei voida pitää aidosti vieraanvaraisena. (Telfer 2002, 43.) Jotkut kutsuvat vieraita kotiinsa, koska kaipaavat seuraa ja ehkä kuuntelijaa huolilleen. Tällainen isäntä saattaa pitkästytää ja jopa pelästyttää vieraat tiehensä jaarituksillaan, joskus jopa ennen kuin on päästy edes ruokailuun saakka. Tällaista isäntää ei myöskään voida pitää varsinaisesti vieraanvaraisena, koska hän ei ole kiinnostunut vieraidensa tarpeiden tyydyttämisestä, vaan hakee parempaa oloa tai mielihyvää lähinnä itselleen. Jos taas isäntä kutsuu vieraita lähinnä seuran kaipuunsa takia, mutta vieraiden saapuessa myös pyrkii huolehtimaan heidän hyvinvoinnistaan, silloin vieraanvaraisuuden idea pääsee toteutumaan. (Telfer 2002, 43.)

Vieraanvaraisen isännän ominaisuuksiin lasketaan yleensä epäitsekkyyttä, avokätisyys, ja hänen oletetaan saavan vieraansa tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja lämpimäksi. Hyvän isännän motiiveja on esimerkiksi halu saada vieras viihtymään. Hänellä täytyy olla myös halua pitää vieraalleen seuraa. Hyvä isäntä nauttii seuranpidosta ja hänen pitää olla kiinnostunut vieraansa tarpeista. (Lashley 2000, 21.)

### 2.3.2 Asenne ja luonne

Paljon vaikuttaa myös vieraan oma asenne; isäntä ei voi pakottaa vierasta viihtymään. Toisinaan oikeanlaisen tunnelman aikaansaaminen ei myöskään ole pelkästään isännästä kiinni; ehkä vieras sattuu olemaan huonolla tuulella tai luonteeltaan epäsosiaalisempi tapaus. Vieraanvaraisuuden toteutuminen on siis kahden kauppaa, se vaatii vastavuoroisuutta. Jos ajatellaan kodikkaan tunnelman luomista, tässäkin on eroja ihmisten kohdalla. Toinen haluaa olla kotonaan rauhassa, ehkä mietiskellä omiaan. Toinen taas on seurallisempi ja kaipaa enemmän seuraa ja keskustelua. Hyvä isäntä tosin pyrkii vaistoamaan tällaisia asioita ja toimimaan sen mukaan. (Telfer 2002, 43.)

Sanotaan myös, että on olemassa kahdenlaisia ihmisiä: toisille on luontaisempaa toimia isäntänä, toisille on luontaisempaa olla vieraana. On myös ihmisiä, jotka ovat luonteeltaan vieraanvaraisuuteen taipuvaisia. He ovat ystävällisiä ja seurallisia ja saavat ihmiset tuntemaan olonsa mukavaksi seurassaan. Heillä ei välttämättä kuitenkaan ole hyvän isännän perustaitoja, eli esimerkiksi heidän tarjoilunsa voivat olla puutteellisia. Tällaisilla ihmisillä ei siis välttämättä ole käytännön taitoja toteuttaa vieraanvaraisuuden aineellista puolta, vaan kyseinen ihmistyyppi sopii ehkä luonteeltaan paremmin vieraaksi. (Telfer 2002, 40–41.) Myös O'Connor (2005) viittaa siihen, että aitoa vieraanvaraisuutta tai tunnetta siitä ei oikeastaan voida edes kehittää, vaan se tulee joiltain luonnostaan ja on melkein pä geneettinen ominaisuus ihmisessä.

#### **2.4 Vieraanvaraisuuden paradoksaalisuus**

Yleensä ajatellaan, että aitoa ja puhdasta ja pyyteetöntä vieraanvaraisuutta ei ole olemassakaan. Idea toteutuu ihanteellisimmassa muodossaan, jos vieras voi saapua määrittelemättömänä aikana määrittelemättömäksi ajaksi. Isännän pitäisi ottaa vieras vastaan avosylin, riippumatta siitä, tuntee hän tätä entuudestaan, ja ilman mitään ennakkokäsityksiä tai asenteita. Periaatteessa käytetyllä kielelläkään ei saisi olla merkittävää vaikutusta, sillä jos vieraan tai isännän taustoilla ei saa olla merkitystä, ei heidän käyttämillään kielilläkään tulisi olla. Käytännössä siis tähän ideaaliin saakka päästään harvoin, jos koskaan. (O'Gorman 2007, 194–195.)

Alun perin vieraanvaraisuuteen suhtauduttiin myös hyveenä. Se oli lähes pyyteetöntä toimintaa, eikä siihen liittynyt minkäänlaista hyödyn tavoittelua. Jos taas puhutaan vieraanvaraisuudesta osana liikeideaa, käsitteenä se sotii vastaan kaikkea sitä, mihin yrityksen perustaminen ja liiketoiminta perustuu. Onko siis mahdollista toteuttaa vieraanvaraisuuden ideaa, jos taustalla on rahallisen hyödyn tavoittelua? Vieraanvaraisuudesta käsitteenä löytyy monelaisia mielipiteitä ja määrittelyitä. Yksimielisiä ei olla siitäkään, toteutetaanko vieraanvaraisuuden ideaa prosessina, tuotteena, vai kokemuksena, vai onko se mahdollisesti niitä kaikkia (Brotherton 1999, 165).

### 3 MONIKULTTUURISUUS

#### 3.1 Monikulttuurisuus käsitteenä

Monikulttuurisuus on nykymaailmassa jokapäiväinen asia. Siitä on alettu puhua yhä enemmän sitä mukaa, kun ihmisten liikkuvuus on lisääntynyt. Maailmassa on 200 valtiota, mutta eri kulttuurien määräksi on arvioitu n. 10 000. Näin ollen yksikulttuurista valtiota ei varmasti ole olemassakaan. (Liebkind 1999, 171). Suomessakin on nykyään paljon maahanmuuttajia, ja erilaiset kulttuurit kohtaavat koko ajan ihmisten muodossa. Ei pidä kuitenkaan ajatella, että monikulttuurisuus olisi Suomessa jotenkin uusi asia, sillä Suomi ei ole koskaan ollutkaan yksikulttuurinen maa. Maahanmuuttajien lisääntyneen määrän myötä kulttuurien kirjo on vain lisääntynyt. (Huttunen ym. 2005, 22.)

Ulkomaan kansalaisten osuus Suomen väestöstä on 2,9 % (Tilastokeskus 2009). He ovat kuitenkin vain yksi osa monikulttuurisesta Suomen väestöstä, sillä monikulttuurisuuden käsitteeseen liitetään yleensä kaikki vähemmistöt. Nykyään eri kulttuurien edustajia voi kohdata joka paikassa, eikä siltä voi välttyä. Tämä vaatii yhteisöiltä sopeutumista ja avointa asennetta. Monikulttuurisuus voidaan nähdä voimavarana ja myönteisenä haasteena, vaikka siihen liittyy myös hankalampia puolia. Tällaisia negatiivisia seikkoja ovat mm. rasismi ja syrjintä. Alussa kaikki uusi on aina jollain lailla pelottavaa. Uudet asiat haastavat ihmisiä avaamaan mielensä ja kehittymään, tällä tavalla niihin on helpompi suhtautua. Joka päivä oppii jotain uutta. Ajan kanssa kaikkeen tottuu ja uusista asioista voi oppia pitämään. Monikulttuurisuuteenkin täytyy jollain lailla sopeutua. Kun eri kulttuurit kohtaavat, se vaikuttaa aina jollain tavalla ihmisten elämään myös yksilötasolla. Usein yksilö joutuu punnitsemaan arvojaan ja miettimään mahdollisesti uusia toimintatapoja. (Huttunen ym. 2005, 29.)

Kannattaa muistaa, ettei ole olemassa mitään tiettyjä sääntöjä, mitkä pitäisi oppia toimittaessa monikulttuurisissa ympäristöissä. Kannattaa mieluummin keskittyä pitämään mielensä avoimena ja pyrkiä joustavuuteen. Kulttuurien kohdatessa monenlaisia yllättäviä tilanteita tulee vastaan, eikä niihin ole aina

yksiselitteisiä ratkaisuja. (Huttunen ym. 2005, 22.) Ei myöskään pidä sortua ajattelemaan ”miten opin elämään erilaisten ihmisten kanssa”, koska molemmille se toinen on aina outo. Ehkä olisi parempi ajatella, että pyritään elämään sovussa kaikenlaisten ihmisten kanssa, ei erilaisten. Monikulttuurisuus ei suomalaisessa keskustelussa ole vielä saanut vakiintunutta merkitystä, siksi sitä on hiukan hankalaa kuvailla. Periaatteessa monikulttuurisuus kertoo siitä, että yhteiskunnassa elää rinnakkain eri kulttuuritaustan omaavia ryhmiä tai yksilöitä. Sitä voidaan kuitenkin käyttää myös poliittisena käsitteenä keskusteltaessa siitä, minkälainen olisi hyvä tai tavoiteltava yhteiskunta. Englannin kielessä käytetään usein sanaa ”intercultural”, interkulttuurialinen, monikulttuurisuuden sijaan. (Huttunen ym. 2005, 20–21.)

### **3.2 Uskonnon vaikutus kulttuuriin**

Monikulttuurisuudesta puhutaan usein jossain määrin arkaluontoisena asiana. Tämä on ihan ymmärrettävää, sillä kulttuuriin liittyy usein olennaisena osana ihmisille pyhiä asioita. Uskonto näyttelee tärkeää osaa erilaisissa kulttuureissa. Esimerkiksi islam vaikuttaa hyvin vahvasti myös islamilaisten maiden kulttuuriin. Se määrittelee mm. pukeutumista, syömistä, ja siihen liittyy monenlaisia soveliaisuussääntöjä. Suomessa uskonnon vaikutus ei ole niin suuri. Valtaosa suomalaisista on luterilaisia, eikä heidän uskonsa vaikuta jokapäiväiseen elämään mitenkään rajoittavasti. Toisaalta myös suomalaisesta kulttuurista löytyy viitteitä uskontoon, mutta esimerkiksi monien tapojen alkuperää ei aina vain muisteta. Usein uskonto liittyy kulttuuriin ja tapoihin niin tiiviisti, että uskonnon ja kulttuurin eroja voi olla vaikeaa määrittää. Uskonnot on joka tapauksessa vahva vaikutus myös yksilön ja yhteiskunnan yleisiin arvoihin, joten sen merkitystä ei tulisi koskaan vähätellä. (Vartia 2009, 30–31.) Uskonto voi herkästi myös aiheuttaa muiden uskontojen edustajille kokemuksia syrjinnästä (Liebkind 1999, 103–105). Toisinaan on kyse ylitulkinnasta, mutta tämäkin johtuu yleensä toisten kulttuurien tuntemattomuudesta ja aiheuttaa siten väärinkäsityksiä (Liebkind 1999, 109).

On tärkeää että kunnioitus muiden uskontoja kohtaan säilyy, vaikka suomalaisille itselleen uskonto ei olisikaan niin merkittävä asia. Suomessa suhtaudutaan uskontoon melko vapaamielisesti, ja sitä voidaan aika vapaasti kritisoida. Kannattaa silti muistaa, että toisille uskonto voi olla herkempi asia. Ei



ole syytä olla epäkunnioittava toisten uskontoa kohtaan. Näin voidaan myös välttyä turhilta konflikteilta. (Vartia 2009, 44.) Usein siirryttäessä maasta toiseen uskonnon merkitys yksilölle kasvaa, koska se luo elämään tietynlaista pysyvyyttä ja antaa turvallisuuden tunnetta (Vartia 2009, 30). Tämän ymmärtäminen helpottaa suhtautumisessa esimerkiksi työtovereiden erilaiseen uskontoon. Myös Suomessa on nykyään paljon maahanmuuttajia ja muita eri kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä, ja tämän myötä heitä näkyy yhä enemmän myös työelämässä. Tämä vaikuttaa monin eri tavoin työyhteisöjen toimintaan ja jokapäiväiseen elämään monilla elämän tasoilla.

### **3.3 Kulttuurit ja viestintä**

Usein ajatellaan että kieli on merkittävä tekijä ihmisten välisessä kommunikoinnissa. Tämä ei kuitenkaan ole niin yksiselitteinen asia. Itse asiassa se, mitä sanotaan ääneen, muodostaa vain 10 % siitä, mitä oikeastaan ilmaistaan. Toisin sanoen elekielellä ja olemuksella on kaikkein suurin vaikutus siihen, miten keskustelukumppanit toisensa ymmärtävät. (Vartia 2009, 75.) Vaikka puhuttaisiin samaa kieltä, mutta eri murretta, saatetaan silti päätyä väärinkäsityksiin. Sanoilla ja sanonnoilla voi olla eri merkitys eri paikoissa. Toisissa murteissa voi olla sanoja, mitkä toisista puuttuvat täysin. Samasta asiasta voidaan myös käyttää täysin eri sanaa. Sanojen merkitys voi muuttua myös käyttötilanteen ja kulttuurin mukaan. (Vartia 2009, 71–72.) Olisi hyvä perehtyä jollain tasolla eri kulttuureissa käytettäviin eleisiin ja niiden merkityksiin, koska näissäkin voi olla suuria vaihteluita. Esimerkiksi nyökyttely tarkoittaa toisinaan myöntämistä, toisinaan kieltämistä, kulttuurista riippuen. Suomessa on kohteliasta katsoa toista suoraan silmiin, mutta joissain maissa tämä koetaan suorastaan loukkaavaksi. Muiden kulttuurien edustajia ihmetyttää usein myös suomalaisten eleettömyys. Suomalaisia pidetään helposti jäykkinä ja kuivakiskoisina, koska he eivät tunnu reagoivan asioihin ”normaalisti”. (Vartia 2009, 75–79.) Joskus suomalainen lyhytsanaisuus ja hiljaisuus saatetaan kokea myös epäystävällisyydeksi ja epäkohteliaisuudeksi (Liebkind 1999, 102). Tämä on omiaan aiheuttamaan konflikteja suomalaisten ja muiden kulttuurien edustajien kesken.

Englannin kielestä on tullut eräänlainen yleiskieli, jota suurin osa ihmisistä ymmärtää ainakin vähän. Matkailualalla englannin kielen taito on erityisen

tärkeää. Pääasia ei ole kuitenkaan se, osaako kieltä mitenkään täydellisesti. Esimerkiksi koulussa saatu huippuarvosana ei takaa sitä, että kieltä osataan käyttää käytännössä. Enemmän on merkitystä avoimella ja ystävällisellä asenteella ja yrittämisellä. Todennäköisesti asiakkaalle jää paremmin mieleen asiakaspalvelijan hyvä ja ystävällinen asenne kuin se, puhuiko tämä kenties täydellistä englantia. Usein asiakkaan oma kielitaitokaan ei välttämättä ole täydellistä, joten hänelle voi olla jopa jollain lailla alentavaa jos hän kokee olevansa liiaksi eri tasolla asiakaspalvelijan kanssa. Vartia (2009) mainitsee kirjassaan, kuinka työtään aloitteleva EU-parlamentaarikko lausahti Euroopan asioista päätettävän keittiöenglannin avulla. Suurimmalle osalle eurooppalaisista englantia on toinen eli vieras kieli, eikä sitä osata täydellisesti. Silti sitä käytetään päätettäessä tärkeistä asioista. Suuria kauppoja ja sopimuksia solmitaan jatkuvasti puutteellisen englannin kielen taidon avulla. Puhutaan myös siitä, syrjäyttääkö kiina tai intia kielenä englannin jossain vaiheessa. Todennäköisesti niiden osaamisesta on tulevaisuudessa ainakin apua sekä Kiinan että Intian noustessa vähitellen talousmaailman maiden johtopaikoille. Molemmat ovat suuria maita joiden väestömäärä on suuri, ja niiden talous kehittyä vauhtia. Intian etuna tosin on se, että nuoret intialaiset puhuvat yleensä hyvää englantia, mutta kiinalaiset eivät välttämättä. Nähtäväksi jää, mihin suuntaan asiat kehittyvät.

### **3.4 Maahanmuuttajuus**

#### **3.4.1 Kulttuuri-identiteetti**

Puhuttaessa maahanmuuttajista monet ajattelevat automaattisesti pakolaisia tai muita sosiaalisista syistä omasta maastaan lähteneitä. Suomessakin on kuitenkin ihmisiä, jotka ovat tulleet tänne töiden perässä, tai ovat esimerkiksi paluumuuttajia. Henkilön juuret voivat myös olla Suomessa, vaikka hän olisi muualla syntynyt. Jonkun vanhemmat voivat olla maahanmuuttajia, mutta hän on itse syntynyt Suomessa. Joskus puhutaan toisen polven maahanmuuttajista, vaikka itse asiassa käsite itsessään on mahdoton (Huttunen ym. 2005, 13). Vanhemmat saattavat olla kotoisin eri kulttuuritaustoista ja perheessä voidaan kunnioittaa alkuperämaan kulttuuria, mutta Suomessa syntynyt lapsi yleensä oppii parhaiten suomalaisen kulttuurin ja käyttäytymistä-

vat. Tällaisille maahanmuuttajaperheiden lapsille muodostuu yleensä monikulttuurinen identiteetti. Tukemalla heidän molempia tai kaikkia identiteettejään tehdään heidän elämisensä monikulttuurisessa ympäristössä paljon helpommaksi. Tällöin he voivat kokea olevansa ehyitä yksilöitä, eivätkä vain koottuja palasia sieltä ja täältä. (Liebkind 1999, 157.) Maahanmuuttajia ei pitäisi käsitellä yhtenä suurena ryhmänä, koska heillä voi olla keskenään hyvin erilaiset taustat.

Jos ihmisen kulttuuritaustasta löytyy ei-suomalaisia vivahteita, hän joutuu jollain lailla sopeutumaan suomalaiseen kulttuuriin. Sopeutumisen helppous tai vaikeus määrittyy pitkälti sen mukaan, millainen sosiaalinen ja poliittinen ilmapiiri maassa vallitsee. Suuri vaikutus on myös sillä, minkälainen asenne yksilöllä itsellään on sopeutumisen suhteen. On olemassa neljä eri kulttuuriin sopeutumisen mallia, eli akkulturaatiostrategiaa. Integraatiostrategian mukaan yksilö haluaa säilyttää oman kulttuuriperimänsä ja sen tavat, mutta myös sopeutua maan valtakulttuuriin. Sulautumisstrategiassa yksilö pyrkii unohtamaan oman taustansa ja sopeutumaan täysin valtakulttuuriin. Separatiostrategiassa yksilö haluaa pitää kiinni omasta kulttuuritaustastaan ja pysytellä valtakulttuurin ulkopuolella. Kaikkein suosituin vaihtoehto on integraatiostrategia, joka valittaessa yksilöllä on parhaimmat mahdollisuudet sopeutua uudessa maassa asumiseen. Marginalisaatio taas toteutuu silloin, kun yksilöllä ei ole kiinnostusta säilyttää omaa kulttuuriaan, mutta ei myöskään halua sopeutua valtakulttuuriin. Joka tapauksessa enemmistö- ja vähemmistöryhmät vaikuttavat toisiinsa, eli sopeutumisen onnistuminen on kiinni molemmista ryhmistä ja heidän asenteistaan. (Liebkind 1999, 19–22.)

Usein tutkijat korostavat, että kulttuuri-identiteetin merkitys on myös tilannekohtaista. Olennaisinta ei ole se, kuinka tärkeä yksilön kulttuuri-identiteetti hänelle on, vaan hän valitsee käyttäytymisensä ympäristön mukaan. Eri ihmisten kanssa ja eri paikoissa hän voi toimia eri tavoilla. (Liebkind 1999, 23.)

### 3.4.2 Maahanmuuttajien suhde valtaväestöön

Maahanmuuttajien määrä maassa vaikuttaa usein valtaväestön asenteisiin heitä kohtaan. Puhutaan kahdesta teoriasta, jotka vaikuttavat näihin asenteisiin. Konfliktiteoriassa negatiiviset asenteet maahanmuuttajia kohtaan lisään-

tyvät, kun heidän määränsä lisääntyy. Enemmistö ja vähemmistö kilpailevat resursseista: esimerkiksi työpaikoista ja sosiaalieduista. Kontaktiteorian mukaan ennakkoluulot lievenevät, koska maahanmuuttajamäärän kasvaessa valtaväestö on heidän kanssaan entistä enemmän tekemisissä, jolloin enemmistö ja vähemmistö oppivat toistensa tapoja kontaktien lisääntyessä. (Liebkind 1999, 29.) Myös kyseisen maan taloudellinen tilanne vaikuttaa siihen, miten maahanmuuttajiin suhtaudutaan. Esimerkiksi laman aikana asenteet Suomessa olivat kielteisempiä, koska koettiin, että maahanmuuttajat kilpailivat entistä rajallisemmista resursseista yhdessä suomalaisten kanssa. (Liebkind 1999, 33.)

### 3.5 Monikulttuurisuus työyhteisöissä

Monikulttuurisuus työpaikoilla on yhä yleisempää. Suomessakin alkaa työpaikoilla olla yhä enemmän maahanmuuttajia ja muita eri kulttuuritaustoista tulevia työntekijöitä. Usein käytetään myös termejä *moninaisuus* tai *monimuotoisuus*. Ehkä tällä pyritään välttämään sanan *kulttuuri* korostamista. Monikulttuurisuuteen kuuluu yhtenä osana myös muut kuin ulkomaalaistaustaiset vähemmistöt: esimerkiksi vammaiset, sukupuolivähemmistöt ja Suomessakin jo pitkään eläneet saamelaiset ja romaniväestö sekä suomenruotsalaiset. Tulevaisuudessa organisaatioiden kehittämisessä monimuotoisuusjohtaminen tulee olemaan hyvin tärkeää. Globalisaatio ja ihmisten yleinen liikkuvuus takaa sen, että erilaiset kulttuurit kohtaavat toisensa yhä useammin, ja siihen pitää pystyä sopeutumaan. Tämä on erityisen tärkeää työpaikoilla. On tärkeää, että työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Tämän pitäisi toteutua myös työntekijöiden kesken. Näin syntyy terveitä ja hyvinvoivia työyhteisöjä, missä kaikki kykenevät kunnioittamaan toisiaan. Tästä on hyötyä monella tasolla, koska asiakaspalvelun laatukin paranee, kun työntekijät ovat tyytyväisiä. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2006, 9).

Kulttuureja ei voi laittaa arvojärjestykseen, vaikka helposti pidetään parhaana sitä, mikä on itselle tutuinta (Vartia 2009, 23–24). Esimerkiksi Suomessa aina asuneella ja työskenneellä on varmasti erilainen kulttuuri-identiteetti kuin sellaisella, joka on matkustellut ja työskennellyt muuallakin. Sanotaan, että matkailu avartaa, mikä pitää varmasti paikkansa. On helpompaa olla suvaitsevainen, kun on itsekin joskus ollut muukalainen muiden keskellä. Suomessa

ollaan oikeastaan vasta tutustumassa monikulttuurisuuteen, joten tämä on suhteellisen uusi asia myös työyhteisöissä. Suomen laki antaa kuitenkin jokaiselle oikeuden oman uskonnon ja kulttuurin harjoittamiseen. Tasa-arvo on täällä tärkeä asia. Suomen lait, arvot ja normit kuitenkin perustuvat suomalaiseen ajatteluun, ja tämän takia toisista kulttuureista tuleville voi olla haasteellista sopeutua elämään Suomessa. Myös suomalaisilla ulkomailla työskenneillä on varmasti paljon maailmalla kertynyttä kokemusta, jota ei välttämättä osata vielä hyödyntää, koska ollaan niin takertuneita suomalaiseen ajatteluun ja työkulttuuriin. (Vartia 2009, 25–26.)

## 4 MAJOITUSPALVELUT JA VIERAANVARAISUUS

### 4.1 Majoituspalveluiden historiaa

Majoituspalveluille alkoi löytyä yhä enemmän kysyntää sitä mukaa kun ihmiset alkoivat matkustella enemmän, uusiin ja outoihin paikkoihin. Aikaisemmin ihmisten liikkuminen oli suppeampaa, jolloin oli helppo löytää joku tuttava tai sukulainen jonka luona yöpyä. Ihmisten matkustelu yhä kauemmas kotipaikoiltaan mahdollistui, kun 1800-luvulla rautateitä alettiin rakentaa laajemmin ja junat kehittyivät. Tätä mukaa tarve maksullisille majapaikoille lisääntyi, joten myös erilaisia majoituspalveluita alettiin kehittää kiihtyvällä vauhdilla. 1900-luvun alussa myös autot tulivat käyttöön, ja tämä taas antoi mahdollisuuden matkustella vapaammin myös syrjäisempiin paikkoihin, joihin rautatiet eivät ulottuneet. Näin alkoi löytyä tarvetta majoituspalveluille myös syrjäisemmillä seuduilla. Seuraavaksi kehittyi lentoliikenne, ja tämä taas auttoi ihmisiä matkustamaan jopa maapallon ympäri, täysin uusiin ympäristöihin. (Teye–Timothy 2009, 2–5.)

Tällä tavoin alun perin kotona tapahtuneesta vieraanvaraisuudesta tuli osa liikeideaa. Vaikka matkustettaisiin maapallon toiselle puolelle paikkaan, josta ei tiedetä mitään, ihmisen perustarpeisiin kuuluu silti syöminen, juominen ja nukkuminen. Tarvetta majoitukselle ja ruokapalveluille on siis aina olemassa, oltiin missä tahansa. Perustarpeiden täyttymisen merkitys voi uudessa ja oudossa ympäristössä vieläpä korostua, joten majoituspalveluilla on todella tärkeä osuus matkailukokemuksen onnistumisessa.

### 4.2 Globalisaation vaikutuksia

Yleensä hotelleillakin on omat kohderyhmänsä, joille tuotteita markkinoidaan. Kohderyhmät vaikuttavat yllättävän suuresti hotellin toimintaan. Erilaisilla asiakkailla on erilaisia vaateita. Kohderyhmät näkyvät esimerkiksi hotellihuoneiden sisustuksessa, ravintoloiden ruokalistoissa, ja siinä, minkälaisia paketteja hotelli myy. Suuri ero on sillä, ovatko asiakkaat esimerkiksi perheitä vai kokous- tai liikematkustajia. Onko hotellilla enemmän kotimaisia vai ulkomaisia asiakkaita, vai molempia. Ihmisten käyttäessä yhä enemmän Internetiä myös

hotellihuoneen varaamiseen, tämä asettaa haasteita myös markkinoinnille. Kohtaako hotellin markkinointi oikeat asiakkaat? Asiakkaiden hallinnasta tulee kenties vaikeampaa tätä kautta. Osa hotelliketjuista onkin päättänyt laajentaa kohderyhmiään, toiset taas supistaa. Paljon riippuu siitäkin, onko hotellilla pyrkimyksenä saada entistä enemmän asiakkaita, vaiko kenties keskittyä palvelemaan entistä paremmin omia tarkemmin valikoituja kohderyhmiään. Geograafinen segmentointi menettää osin merkitystään, kun Internetin kautta huoneen varaava asiakas voi tulla mistä päin maailmaa tahansa. Toisaalta tämä on markkinoinnille etu; Internet on halpa ja tehokas markkinointikanava. Toisaalta se asettaa omat haasteensa sille, miten pystytään täyttämään sellaisen asiakkaan vaateet, joka ei kuulu ns. normaaliin kohderyhmään. (Teye–Timothy 2009, 24–25.)

### **4.3 Vieraanvaraisuus osana liikeideaa**

Miten luodaan asiakkaalle kokemus siitä, että tähän hotelliin oli mukava tulla? Miten osattaisiin kohdella häntä niin, että hän tulisi uudestaan, parhaassa tapauksessa suosittelee hotellia myös muille? Paljon puhutaan siitä, että idea vieraanvaraisuudesta sotii vastaan ideaa liiketoiminnan pyörittämisestä. Hyve on otettu hyötykäyttöön.

Nykyään puhutaan paljon hyvästä asiakaspalvelusta ja siitä, mistä se koostuu. Ajatusta voidaan viedä vielä pitemmälle: miten tullaan hyvästä asiakaspalvelijasta vieraanvaraisuuden ammattilaiseksi? Onko asiakaspalvelijan perusluonteella merkitystä sille, minkälaisen kuvan ja kokemuksen asiakas hänen kauttaan yrityksestä saa? Jos asiakaspalvelija on teennäinen, selkeästi pinnallisen ystävällinen, se on omiaan luomaan asiakkaalle huonon mielikuvan koko yrityksestä. Voidaan myös pohtia, voiko oikeanlaista asennetta oikeastaan oppia? Sanotaan, että paras asiakaspalvelija on sellainen, jolla on luontainen taipumus olla avoin, ystävällinen ja sosiaalinen. Hän on empaattinen ja sympaattinen, ja ennen kaikkea luonnollinen ystävällisyydessään. Jos on totta, että toisilla ihmisillä on taipumusta olla luonnostaan vieraanvaraisia ja heillä on luontaisia ominaisuuksia jotka sopivat isännöintiin, tällainen henkilö olisi täydellinen työskentelemään hotellin asiakaspalvelussa. Tässä tapauksessa henkilö nauttisi siitä, että voi tuottaa asiakkaille hyvää mieltä ja tekisi parhaansa, että hotellivieraille syntyisi vierailustaan miellyttävä koke-

mus. Jos ajatellaan, että vieraanvaraisuuden toteutuminen on kahden kauppaa, hotellissa tämä ainakin toteutuu. Vaikka tässä tapauksessa vastavuoroisuuteen ei liitykään vastavierailua, voidaan ajatella, että vieraan maksama raha palveluista toimii hänen puoleltaan vastavuoroisuutena. (Telfer 2002, 44–45.)



## 5 TUTKIMUSPROSESSI

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Käytin työssäni kvalitatiivista ja fenomenografista tutkimustapaa. Laadullinen tutkimus pyrkii mieluummin ymmärtämään kuin selittämään (Ahonen–Saari–Syrjälä–Syrjäläinen 1995, 121–126). Yksi tavoitteistani olikin pyrkiä saamaan itselleni parempi ymmärrys käsittelemistäni teemoista. Analysoin tutkimaani kirjallista aineistoa työni pääteemoista ja havainnollistin tutkimiani käsitteitä aineistoni pohjalta. Totesin, että tällainen tutkimustapa on paras sekä minulle henkilökohtaisesti luontevana tapana, että sen aiheeseen sopivuuden takia. Vieraanvaraisuutta ei voi oikein määritellä eikä analysoida vain puhtaan tieteellisellä tavalla, vaan siihen liittyy olennaisesti monia ihmisen käyttäytymiseen ja tunteisiin liittyviä seikkoja. Tämän takia se onkin aiheena haastava, ja tämän takia sitä ei edelleenkään ole osattu määritellä yksiselitteisesti, saati kaikkia tyydyttävällä tavalla.

Fenomenografinen tutkija perustaa kysymyksensä sille ajatukselle, että ihmisillä on tiettyjä käsityksiä asioista, joita tämä auttaa haastateltaviaan ilmaisemaan. Fenomenografinen tutkija myös pyrkii kuuntelemaan haastateltaviaan, muokkaamaan tuloksia saamiensa vastausten mukaan, eikä niinkään pyri niiden avulla selittämään mitään tai saamaan vahvistuksia omille käsitteilleen. (Ahonen ym. 1995, 136–137.) Fenomenografiseen tutkimukseen liittyy yleensä syvähaastattelu, jossa on avoimia kysymyksiä, ja itse asiassa haastattelun runkokin muodostuu sen mukaan, miten haastateltava vastailee kysymyksiin. Kysymyksetkin muokkautuvat vasta haastattelun edetessä. Näin päästään parhaiten perille ihmisten ajatuksista ja pystytään syvällisemmin ymmärtämään ja käsittelemään eri aiheita. (Ahonen ym. 1995, 137.) Tällainen tapa olisi siis ollut minun tapauksessani ihanteellinen, mutta ajanpuutteen vuoksi päädyin tekemään tällä kertaa sähköpostikyselyn.

Käytin tiedonhakuuni pitkälti NELLI-tiedonhakuportaalia, koska totesin sen käteväksi. Vieraanvaraisuudesta löytyi aineistoa parhaiten englannin kielellä, ja erityisesti käytin artikkeleita niiden helpon saatavuuden kuin myös ajan-

tasaisuuden takia. Lainasin myös kirjoja Rovaniemen ammattikorkeakoulun MTI:n yksiköstä, Pudasjärven ja Helsingin kirjastoista ja Varastokirjaston kautta. Jonkun verran käytin myös Internet-lähteitä, joita etsin lähinnä Google Scholarin avulla. Aluksi käytin paljon aikaa eri teosten läpi selailuun. Minulla oli tiedossa työni pääteemat, joiden pohjalta pyrin rajaamaan tutkimaani aineistoa niin, että löytäisin niistä ne olennaisimmat tiedot työssäni käytettäväksi. Aineiston tutkimisen myötä esiin tuli myös joitakin uusia seikkoja ja ajatuksia, joita käytin hyödyksi tutkimuksen teossa. Paljon tuli vastaan myös sinänsä mielenkiintoista aineistoa, mikä oli pakko karsia pois, koska se ei ollut olennaista minun työni kannalta.

Eniten aikaani käytin aineiston keräämiseen ja asioiden pohdiskeluun. Itse kirjoittamisen tein lyhyellä ajalla, koska aikatauluni oli tiukka ja minulle sopii tällainen tyyli parhaiten. Muokkaan ensin materiaalia päässäni ja alan sitten vasta kirjoittaa. Uusia ajatuksia toki syntyy kirjoittamisen myötä, mutta periaatteessa käyn ensin asiat läpi päässäni ja sitten vasta kirjoitan ne ylös.

## 5.2 Sähköpostikysely

Kiireisen aikataulun takia päädyin tekemään sähköisessä muodossa olevan kyselyn Wordilla ja lähetin sen muutamille henkilöille, jotka ovat tai ovat olleet töissä tai työharjoittelussa erilaisissa majoitusliikkeissä. Käytin siis työhöni teemoitettua puolistrukturoitua kyselyä. Kysymykseni ankkuroin tutkimusongelmiini ja sitä kautta teoriaan, sillä tämä takaa saamieni vastausten validiteetin, eli niiden hyödyllisyyden ja käyttökelpoisuuden analyysiani varten. Koska tein ja esitin kysymykseni sähköisessä muodossa, olisin voinut käyttää myös valmista lomaketta, jossa kysymyksiin olisi helppo vastata. Koin kuitenkin, että en saisi tämäntyyppisellä kyselyllä haluamiani tuloksia. Lomakehaastattelu liitetään myös yleisesti kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen, jossa keskitytään vastausten määrään eikä laatuun. Oma tutkimukseni on kuitenkin laadullinen, joten käytännössä lomakekysely olisi ollut ristiriidassa tutkimusmenetelmäni kanssa. (Sarajärvi–Tuomi 2002, 76–77.) Kävin läpi työni kappale kappaleelta ja kirjoittamani tekstin perusteella tein 40 erilaista kysymystä liittyen sen käsittelemiin aiheisiin. Pääteemoiksi kyselyyn tulivat *vieraanvaraisuus (kotona tapahtuva osuus)* ja *monikulttuurisuus ja vieraanvaraisuus (työpaikoilla)*.

Kyselyn lähettämisen kanssa ilmeni yllättävän paljon ongelmia, joita osasin odottaakin ollessani kiireisellä aikataululla liikenteessä. Aluksi kyselyitä päätyi vanhentuneisiin sähköpostiosoitteisiin ja roskapostikansioihin, ja osalle kysely ei jostain syystä vain koskaan tullut perille. Lähetin kyselyn uudestaan päivitettyihin sähköpostiosoitteisiin, mutta edelleen ilmeni ongelmia mm. vastaanottajien Internet-yhteyden toiminnassa, joten vieläköön kysely ei tavoittanut kaikkia. Alun perin lähetin kyselyn Word-tiedostona, mutta päädyin myös kopioimaan kyselyn suoraan sähköpostiin, koska kaikilla ei välttämättä ole tekstinkäsittelyohjelmaa käytössään. Tämä varmisti paremman saavutettavuuden ja vastaamisen helppouden. Tämän lisäksi tein kyselystä vielä muistion Facebook-sivustolle, johon liitin henkilöitä, joiden halusin vastaavan kyselyyn. Sieltä he pystyivät kopioimaan kyselyn itselleen ja tekemään oman muistion, johon olivat liittäneet omat vastauksensa. Halutessaan käyttää tätä muotoa he pystyivät laittamaan muistion näkymään vain minulle, niin ettei kukaan ulkopuolinen päässyt sitä lukemaan.

Loppujen lopuksi sain kyselyyni vastauksia viisi kappaletta. Kolme niistä lähetettiin minulle liitettynä tekstitiedostona sähköpostin kautta, yksi vastaajista käytti mainitsemaani Facebookissa käytössä olevaa muistiota ja yksi lähetti vastauksensa minulle viestinä Facebookin kautta. Ensin tulostin paperiversiön itselleni saamistani vastauksista, mutta saamieni vastausten ulkonäkö poikkesi toisistaan niin paljon, että niitä oli hiukan hankalaa lukea sellaisenaan. Kaksi vastaajista oli kirjoittanut vastauksensa suoraan kysymyksen perään, kaksi oli kirjoittanut vastaukset selkeästi erilleen, ja yksi oli päätenyt kirjoittamaan vastauksensa alkuperäisten kysymysten tilalle. Totesin vastausten käsittelyn hankalaksi erillisinä tiedostoina, joten tein niistä vielä erillisen tiedoston, missä näkyi alkuperäinen kyselyni kysymyksineen. Vastaustilaan liitin kaikkien viiden vastaukset copy+paste-toimintoa käyttäen. Näin pääsin kätevästi vertailemaan vastauksia keskenään.

Alunperin tutkimuksen kohderyhmänäni piti olla pk-seudulla sijaitseva majoi-  
tusliike, josta löytyisi erilaisen kulttuuritaustan omaavia ihmisiä sekä asiakas-  
kunnasta että henkilöstöstä. Minun oli tarkoitus tehdä henkilökohtainen haas-  
tattelu muutamalle ihmiselle, koska tällaisella haastattelulla olisin saanut to-

dennäköisesti eniten irti hyvin ihmisläheisestä aiheestani. Aikatauluni kiireisyyden ja lievien teknisten ongelmien takia minun piti kuitenkin luopua tästä suunnitelmasta, ja ottaa varasuunnitelma käyttöön. Haastateltavani olivat kaikki naispuolisia ja kolme heistä syntyjään suomalaisia, yksi venäläinen ja yksi italialainen. Ikähaarukkana oli 19–45 vuoden ikä.

En ollut selittänyt työni aihetta etukäteen kyselyyn vastaajille aihetta enempää, ja mietin ensin, olisiko minun pitänyt tehdä niin. Vastauksia lukiessani kuitenkin totesin, että ehkä olikin parempi näin. Oli mielenkiintoista lukea vastaajien käsityksiä aiheista, joita itse olin opiskellut ja muodostanut niistä jo omat käsitykseni. Näin pääsin myös vertailemaan vastaajien käsityksiä lukevani teoriaan; oliko niissä eroja ja mitä samankaltaisuuksia. Kahteen kyselyyn vastaajaan olin vielä yhteydessä puhelimitse, koska erästä asiaa en huomannut painottaa: en tähdentänyt tarpeeksi, että kysymykset liittyivät nimenomaan heidän työskentelyynsä hotellissa, joten he olivat vastanneet taustatietoihin kertoen nykyisestä työpaikastaan. Mielestäni vastaajat olivat ymmärtäneet kysymykset hyvin, vain joissain kohti oli ehkä tullut pieniä ajatusvirheitä. Tämä saattoi kyllä johtua myös ihmisten erilaisesta tavasta ymmärtää asioita, tai kenties huolimattomasta lukemisesta. Laatimani kysymykset olivat aika pitkiä ja osittain samoja asioita toistavia. Olisin myös voinut jakaa kysymykset pienempiin kappaleisiin tulosten käsittelyn helpottamiseksi, mutta ei siinäkään loppujen lopuksi ilmennyt mitään suuria ongelmia.

### **5.3 Tutkimustulokset**

#### **5.3.1 Vastaajien taustatietoja**

Milla on 45-vuotias suomalainen nainen, joka on matkustellut elämässään paljon ja ollut töissä eri hotelleissa eri maissa. Hän kutsuu itseään *nomadiksi* eli maailmankansalaiseksi. Hän on luterilainen kuten suurin osa suomalaisista, ja kirjoitti, että uskonnon merkitys hänen elämässään on noin 30 %. Viimeisimmässä työpaikassaan hän työskenteli baarivastaavana, ja oli näin ollen jatkuvasti tekemisissä asiakkaiden kanssa. Hän kirjoitti päässeensä tähän työhön kokemuksensa perusteella. Millan kielitaitoihin kuuluu suomi, englanti

ja espanja. Hän on luonteeltaan hyvin avoin ja joustava, ja tulee taatusti toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa.

Anna on 26-vuotias restonomiopiskelija, myös suomalainen. Hän on ollut töissä mm. norjalaisen hotellin keittiöllä ja tehnyt siellä myös kassahenkilön ja tarjoilijan töitä. Hänen viimeisin työpaikkansa oli suomalainen hotelli, jossa hän toimi palveluvastaavana, eli käytännössä pääsi tekemään ihan kaikkia hotellin töitä vastaanotosta ruuan valmistukseen ja siivoukseen saakka. Hotellin asiakaskunta oli pääosin ulkomaalaisia turisteja. Tähän työhön hän uskoi päässeensä sen takia, että hotelli tarvitsi kiireellisesti jonkun sinne töihin. Anna kertoi olevansa agnostikko, ja kirjoitti seuraavasti: *"Uskonto ei ole missään määrin tärkeää minulle. Jokainen uskoon mihin haluaa, kunhan se ei ole muille vahingollista. Itse en tiedä mihin uskoa."* Hänen kielitaitoonsa kuuluu suomi, englanti ja jonkin verran ruotsia. Anna on myös maailmankansalainen ja pitää matkustelusta, ja hänen ystäväpiirinsäkin on hyvin monikulttuurinen.

Hanna on 28-vuotias suomalainen nainen, joka on ehtinyt mm. toimimaan yrittäjänä henkilöstöravintolassa. Hänellä on myös toisen asteen hotelli- ja ravintola-alan koulutus. Hän on ollut töissä myös kaupan kassalla, eli asiakaspalvelusta on kertynyt runsaasti kokemusta. Hän on luterilainen ja kirjoitti, että uskonto ei ole hänelle niin kovin tärkeää, mutta kertoi kuitenkin uskovansa Jumalaan ja rukoilevansa joskus. Hän on ollut työharjoittelussa hotellissa, missä hän pääsi kokeilemaan kokin, kerrossiivoojan, vastaanottoapulaisen ja tarjoilijan töitä. Hän kirjoitti saaneensa harjoittelupaikan iloisen olemuksensa ansiosta. Hänen kielitaitoonsa kuuluvat suomi ja englanti. Hanna on luonteeltaan reipas ja avoin, ja hän pitää erityisesti asiakaspalvelussa työskentelystä.

Irena on 19-vuotias Venäjällä syntynyt nainen, joka asuu Suomessa. Hän on ollut töissä norjalaisessa hotellissa, jossa hän teki töitä matkamuiستomyymälässä, johon oli yhdistettynä myös hotellin ja camping-alueen vastaanotto ja myynti. Hän pääsi tekemään myös tarjoilijan ja siivoojan töitä. Suurimman osan ajasta hän oli suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa, ja hänen työpaikkansa oli aika hektinen. Hän kirjoitti löytäneensä työpaikan kaverinsa kautta ja päässeensä sinne venäjän kielen taitonsa ansiosta. Irena on Venäjän

ortodoksi ja kirjoitti, että uskonto ei ole hänellekään erityisen tärkeää. Hänen kielitaitoonsa kuuluu venäjä, suomi, englantia ja hiukan ruotsia. Irena on luonteeltaan hyvin puhelias ja iloinen.

Marissa on italialainen 21-vuotias nainen. Hän on työharjoittelussa italialaisessa hotellissa, jossa hän tekee töitä vastaanotossa, hoitaa puhelinvaihteen, tekee arkistointitehtäviä ja on tehnyt myös consiergen töitä. Hän on töissään tekemisissä asiakkaiden kanssa koko ajan. Hän on opiskellut mm. markkinointia ja vieraita kieliä. Hän on katolinen, ja kirjoitti olevansa uskonnollinen. Hänen kielitaitoonsa kuuluu italia äidinkielenä, sujuvina ranska ja englantia sekä saksa. Marissa uskoi saaneensa harjoittelupaikan hyvän kielitaitonsa ansiosta sekä siksi, että hänelle on helppo ottaa kontaktia ihmisiin. Marissa on luonteeltaan avoin ja sosiaalinen, ja nauttii työskentelystä monikulttuurisessa ympäristössä.

### 5.3.2 Vastaajien käsityksiä vieraanvaraisuudesta kotioloissa

Kysyttäessä, mitä haastateltavat käsittivät vieraanvaraisuudella, he mainitsivat kohteliaisuuden ja kommunikoinnin. Heidän mukaansa olisi tärkeää saada vieras tuntemaan olonsa mukavaksi. Kun kysyttiin miten he itse toteuttaisivat vieraanvaraisuutta, he mainitsivat yleisen vieraiden kanssa seurustelun ja että vieraille myös tarjotaan syötävää ja juotavaa ja tarvittaessa yöpaikkaakin. Yleisesti ottaen pyritään saamaan vieras tuntemaan itsensä tervetulleeksi. ”*ollaan kohteliaita, puhutaan ja kuunnellaan..ja aina pitää olla vieraille jottai tarjottavaa ☺*” (Hanna). Kaikki uskoivat, että saisivat vieraansa tuntemaan olonsa kotoisaksi. ”*Kunhan ei tarvitse turhan fiiniksi mennä. :D Jos toinen täysin eri maailmasta mielenlaadultaan, en usko, että osaisin mukautua tarpeeksi*” (Anna). Marissan mielestä on tärkeää, että isäntä huomaa vieraansa tarpeet. Jos hän onnistuu tässä, vieras kokee, että häntä ymmärretään ja tuntee saavansa vieraanvaraista kohtelua.

*“Smile first. Then you have to focus on the person you have in front, trying to figure out, at the very first glimpse, what his needs could be. If you manage, that person will feel understood and then will consider you hospitable”* (Marissa).

Vastaajat totesivat, että vieraanvaraisuuteen kuuluu heidän mielestään tietty vastavuoroisuus. Heidän mielestään ihmiset kuitenkin toteuttavat vieraanvaraisuutta eri tavoin, eli mitään tiettyä kaavaa vieraanvaraisuuden toteuttamiselle ei ole olemassa. Kaikkien mielestä molemmat, sekä isäntä että vieras, ovat vastuussa vieraanvaraisuuden toteutumisesta. Heidän mielestään hyvän isännän ominaisuuksiin kuuluu ensisijassa vieraansa huomioon ottaminen. Hanna mainitsi erikseen myös kommunikoinnin, hyvä isäntä siis keskustelee vieraansa kanssa. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että vieraanvaraisuuden toteutumisessa on tärkeämpää vieraan kanssa seurustelu kuin ruoka, juoma tai majapaikka. Marissa kirjoitti, että hänen mielestään vieraanvaraisuuteen kuuluu vastavuoroisuus, mutta hänen mielestään vieraanvaraisuus on myös ominaisuus, jota kaikilla ei ole. *"I think it should be reciprocal but I also know that being hospitable is a skill that somebody doesn't have"* (Marissa).

*"Aika karua vieraanvaraisuutta pelkästään tuo majoitus ja ruokkiminen. :D Mutta teoriassa tuokin kattaa vieraanvaraisuuden. Jo aiemmin mainitsemani keskustelu ja sosiaalinen kanssakäyminen mielestäni ovat isommassa roolissa, kuin majoitus ja ruokkiminen"* (Anna).

Kaikki olivat sitä mieltä, että vieraanvaraisuudesta voi jäädä hyvä olo sekä isännälle että vieraalle. Tähän kuitenkin vaaditaan keskinäistä kommunikointia ja rehellisyyttä. *"Uskoisin, ettei vieraanvaraisuuteen tarvita molempinpuoleista tyytyväisyyttä"* (Anna). Jos vieraalla on jostain syystä huono päivä, hänen tulisi ilmaista se isännälle, ja isäntä puolestaan sitten yrittäisi saada vieraansa piristymään. Kysyttäessä, onko vastaajien mielestä tärkeää, että isäntä vaistoaa vieraan tarpeet, kaksi vastaajista käytti samoja sanoja: *"kukaan ei ole ajatustenlukija"*. Kommunikointia siis tarvitaan. *"Jos ihminen ei ole kovin hyvällä tuulella, niin hänet on parempi jättää enemmän omiin oloihin"* (Irena).

Kaikki olivat yhtä mieltä siitä että toiset ihmisistä sopivat paremmin vieraiksi ja toiset isänniksi, koska ihmiset ovat keskenään erilaisia. Kaikilla on taipumuksia tietynlaiseen käyttäytymiseen. *"Jotkut ihmiset voivat pitävät häiritsevänä sen, että heidän tavaroihin kosketaan. Se voi ahdistaa heidät. He sopivat paremmin vierailijoiksi"* (Irena). *"kyllä! jotkut ihmiset vaan eivät jaksa omassa*

*kodissaan kestitä ihmisiä ja jotku vaan eivät osaa olla vieraana vaan oisivat hästäämässä mm. tiskien ym kanssa ☺*” (Hanna). Marissa kirjoitti, että hänen mielestään toiset ihmiset ovat todella hyviä isäntinä, mutta he eivät tunne oloaan kotoisaksi ollessaan vieraina riippumatta siitä, kuinka suuresti isäntä yrittää luoda mukavaa tunnelmaa.

*“According to my experience, there are some people, very good as host, that are totally unable to act as guest, as they can’t feel at ease in a context or in a situation they are not familiar with, no matter how big the host’s efforts are to make them feel comfortable”* (Marissa).

Vastaajien mielestä hyvän tunnelman luominen on tärkeämpää kuin puitteiden tai tarjoilujen laatu tai taso. Marissa kirjoitti, että jos tunnelma on huono, parhainkin ruoka voi sen takia maistua pahalta.

*“As the atmosphere influences inner feelings, it also can influence the perception of some tangible aspects such as food and accommodation, even if they are not at their best. On the other hand, if the atmosphere is bad, even the best meal can be perceived as the worst”* (Marissa).

Heidän mielestään huono isäntä on sellainen, joka ei ota vierastaan huomioon tai kommunikoi tämän kanssa. Huono isäntä on *”tuppisuu joka keskittyy vaikka lehden lukuun tai telkkarin katsomiseen vaikka olisi vieraita kylässä”* (Hanna).

### 5.3.3 Vastaajien kokemuksia monikulttuurisuudesta ja vieraanvaraisuudesta työpaikoilla

Vastaajien mielestä monikulttuurisuus on sitä, että eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset kohtaavat toisiaan jokapäiväisessä elämässä. *”Monikulttuurinen maailma sisältää eri uskontojen edustajia, erilaiset etniset taustat, seksuaaliset vähemmistöt jne. Kaikenkirjava sekametelisoppa.”* (Anna). *”monet eri kulttuuritaustat kohtaavat ihmisessä/ paikassa/ ajassa :)”*. (Milla). Heidän mielestään monikulttuurisuus on rikkaus ja se tuo väriä elämään. Se antaa hei-



dän mielestään meille myös mahdollisuuden oppia uusia asioita sekä toisista kulttuureista, että itsestämme. Milla mainitsi, että monikulttuurisuus voi aiheuttaa myös ahdasmielisyyttä. Marissa kirjoitti, että olisi hyvä olla joku koordinaattori joka huolehtisi siitä, että kaikkien kulttuurien eri piirteet tuotaisiin esiin parhaalla mahdollisella tavalla. Vastaaajien mielestä ongelmia voi aiheuttaa toisten kulttuurien tapojen tuntemattomuus, koska silloin voi huomaamattaan loukata toista. Tämä aiheuttaa myös haasteita vieraanvaraisuudelle, koska eri kulttuureissa vieraanvaraisuus voidaan käsittää eri tavoin. Kysymällä asioista voidaan kuitenkin saavuttaa parempi ymmärrys.

Kaikkien vastaajien mielestä työskenteleminen monikulttuurisessa ympäristössä on haastavampaa, mutta myös antoisampaa. Yksi mainitsee joustavuuden tärkeäksi seikaksi. Vastaaajien mielestä monikulttuurisuus tuo kuitenkin mukavaa vaihtelua päivittäiseen työntekoon ja sen kautta oppii uusia asioita. Vastaaajat eivät kuitenkaan olleet yhtä mieltä siitä, onko monikulttuurisuus vaikuttanut positiivisesti heidän työympäristöönsä. *”Perinteisestihän suomalainen on ”jäyhä jököttäjä” (aku ankkaa lainatakseni), ja ehdottomasti monikulttuurisuus tuo virkistävän vaihtelun työhön”* (Anna). Marissa kirjoitti, että hänen mielestään monikulttuurisessa työympäristössä työskentely on stimuloivaa. Täytyy olla utelias ja oppimishaluinen, ja hän itse kokee olevansa tällaisessa ympäristössä parhaimmillaan. Hänen mielestään vaikeampaa on olla töissä kulttuurisesti ennakkoluuloisten ihmisten kanssa.

*”Personally, I think it’s much more stimulating. Certainly you have to be curious and willing to learn and enrich yourself everyday of your life: it is a kind of situation that makes me give my best. Very different and much more difficult is to work with people having cultural prejudices”* (Marissa).

Vastaaajien mielestä johdolla on henkilöstöä suurempi vastuu toimittaessa monikulttuurisessa työympäristössä. Olisi tärkeää tuntea eri kulttuurien tavat ja taustat. Jälleen korostetaan kommunikoinnin tärkeyttä väärinkäsitysten välttämiseksi. Marissa kirjoitti, että vastuunjako riippuu siitä, kuinka suuri osa henkilöstöä johtavalla henkilöllä on hallinnassaan. Jos joukko on pieni, johta-

va henkilö voi tiedottaa ja opastaa henkilöstöä itse. Jos joukko on suuri, olisi hyvä jos ylempi johto hoitaisi henkilöstön koulutuksen.

*”As far as the coordinator is responsible for a quite small group of people, it is enough that just him is informed about the subject. If there’s no coordinator at all, or if this’s responsible for a big quantity of employees, it would be better to train directly the personnel, so that everybody would be more careful in relating with others” (Marissa).*

*”Johdon pitää ymmärtää eri kulttuurien tavat sekä kitkeä mahdollinen syrjintä. Monikulttuurisessa työympäristössä on mielestäni iso riski väärinymmärryksiin, joten jälleen kunnon kommunikointi on tarpeen. Mielestäni henkilöstöön pätevät samat seikat. Kaikkia tulisi kohdella yksilöinä, mutta samanarvoisesti” (Anna).*

Kaikkien vastaajien mielestä olisi hyvä järjestää koulutusta henkilöstölle monikulttuurisuuteen liittyen. Eri kulttuurien tuntemus olisi hyödyllistä. He kertoivat, että heidän työpaikoillaan tällaista koulutusta ei ole ollut.

Vastaajien mielestä uskonto voi vaikuttaa henkilön käyttäytymiseen ja sopeutumiseen työpaikalla. Paljon riippuu siitä, kuinka paljon henkilön uskonto yleisesti asettaa rajoituksia hänen käyttäytymiselleen. *”no minun mielestä uskonnon ei tulisi vaikuttaa työntekoon” (Hanna).* Marissa kirjoitti, että jos uskonto korostaa suvaitsevaisuutta, se voi vaikuttaa henkilön käytökseen vain positiivisella tavalla.

*”I don’t think person’s religion affects a lot personnel’s behavior, or at least it doesn’t affect it more than all the other values belonging to one’s back ground. By the way, as far as a religious thought is reinforced by tolerance, it can’t affect one’s behavior but positively” (Marissa).*

Puhuttaessa asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamisesta kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että käytetyllä kielellä on hyvin suuri merkitys. Anna puolestaan sanoi, että itse kielellä sinänsä ei ole niinkään merkitystä, vaan pääasia on, että molemmat osapuolet saavat itsensä ymmärretyiksi. Marissa ja Irena ovat yhtä mieltä siitä, että jos asiakaspalvelija pystyy puhumaan asiakkaan omaa kieltä, se luo asiakkaalle välitöntä tunnelmaa kotoisuudesta ja sitä kautta vieraanvaraisuudesta.

*”The used language between the customer and the servant is fundamental to guarantee a positive hospitality experience to the client. For instance, if the servant knows the customer’s language it makes the clients feel at home immediately. In case he doesn’t know the customer’s language he’s supposed to be fluent and very comprehensible in English” (Marissa).*

*”olen huomannut, että jos ihmisille puhuu hänen äidinkieltä se voi olla asiakkaalle paljon mieluisampaa. Asiakas saatta tuntea helpotusta jos esim.englanti on heikko. Eli kielellä on suuri merkitys kun työskentele asiakkaiden kanssa” (Irena).*

Vastaajien mielestä asiakaspalvelijan omalla kulttuuritaustalla voi olla merkitystä sille, miten hän asiakkaan kohtaa. Anna kuitenkin mainitsi, että se ei saisi vaikuttaa asiaan negatiivisesti. Hänen mielestään kulttuuritaustojen samanlaisuus yleensä parantaa ymmärrystä asiakkaan ja vieraan välillä ja se auttaa myös arvioimaan asiakkaan erityistarpeita. Irena kirjoitti asiakaspalvelijan kulttuuritaustan vaikutuksesta: *”Ei kovin suuri, koska kaikissa kulttuureissa perus vieranvaraisuus on samalainen.”* Marissa kirjoitti, että jos asiakaspalvelijaa on koulutettu asiakkaan kohtaamiseen, se minimoi mahdollisten konfliktien syntymisen näiden kahden välillä. *”If the servant has been taught to follow some behavioral rules to meet the customer, it should minimize the cultural friction between the two parts” (Marissa).*

Anna kirjoitti puolestaan vieraan kulttuuritaustan vaikutuksista: *”Täysin eri kulttuurista tulevan tulisi ymmärtää, ettei hänen tapojaan välttämättä ymmärretä ja hyväksyä se”.* Yrityksen sijainnilla voi vastaajien mielestä olla olla vai-

kutusta siihen, miten vieraat kohdataan. Milla oli sitä mieltä, että sillä voi olla negatiivinen vaikutus. Anna kirjoitti, että sillä saa olla vaikutusta, mutta tasa-arvoisuuden pitäisi säilyä. Hanna ei osannut kertoa, onko asialla sen kummempaa vaikutusta. Marissa kirjoitti, että henkilötasolla ympäristö voi vaikuttaa asiakaspalvelijaan ja hänen käytökseensä. Esimerkkinä hän mainitsi, että sama henkilö voi toimia vieraanvaraisemmin työskennellessään Espanjassa kuin Venäjällä.

*”Some external factors like the weather, the traffic and life quality in general, affect the employees’ mood and then the performances. The same employee would look more hospitable if working in Spain than if working in Russia” (Marissa).*

Vastaajien mielestä asiakaspalvelijan perusluonteella on merkitystä, kun puhutaan henkilön sopivuudesta asiakaspalvelijaksi. *”Joistakin ihmisistä ei vain ole luonteensa vuoksi asiakaspalvelijoiksi ja asiakaspalvelutaitoja ei voi feikata tuosta vain; sen yleensä huomaa hyvin pian onko joku vilpitön vai ei” (Anna).* Molemmat Irena ja Marissa olivat sitä mieltä, että ujo henkilö ei välttämättä ole paras mahdollinen asiakaspalvelijan työhön. *” For instance, if the servant is shy he won’t be able to connect with a particularly talkative customer or to avoid embarrassment with one that is timid as well” (Marissa).*

Kysyttäessä, mitä majoitusliikkeen tulisi painottaa rekrytoidessaan henkilöstöä, vastaajat kertoivat luonteen olevan tärkeämpi kuin työkokemuksen tai todistusten, mutta heidän mielestään molemmilla on kuitenkin vaikutusta. Jos vastaajat olisivat itse rekrytoimassa henkilöstöä, he kiinnittäisivät huomiota henkilön luonteeseen, yleiseen olemukseen ja asenteeseen. Asiakaspalveluhenkisyys olisi myös tärkeää. Heidän mielestään työnteon voi kyllä oppia, mutta työhön sopiva persoona on yleensä ratkaiseva seikka. Marissa kirjoitti, että painotus riippuu siitä, minkälaiseen asemaan henkilöä ollaan hakemassa. Joissakin töissä aikaisemmasta kokemuksesta on hyötyä, ja sillä on suurempi merkitys kuin luonteella.

*”Nowadays companies focus on who you are more than on what you did. While character is fixed skills are not and can always be*

*learned. On the other hand there are some position for whom experience is requested (foremen/ forewomen etc...)" (Marissa).*

Irenan rekrytointiperusteet: *"Hänen pitää olla avoin!!" Milla: "Yleisolemus, taidot, kiinnostuksen kohteet, kontaktin luominen, harrastukset kertovat paljon. sitten: koulut, kielet, mm. yleissivistys."*

*"Perustietämys joko aiemman työkokemuksen tai koulutuksen kautta on toki tärkeää, mutta mielestäni asiakaspalveluhenkisyys on hieman tärkeämpää. Työnteon voi oppia, mutta harva osaa muuttaa persoonansa" (Anna).*

*"Kiinnittäisin huomiota ulkoiseen olemukseen, asiakaspalvelijan täytyy olla siisti. Valitettavasti en välttämättä palkkaisi työntekijäksi vihreätukkaista, useita lävistyksiä omistavaa, vahvasti meikkattua, gootti vaatteisiin pukeutuvaa ihmistä, jolle hän itse kertoisi työtä tehdessään esim. ottavansa lävistyksiä pois ja meikkaavansa hillitymmin. Iloisuus, HYMY, verbaalinen lahjakkuus ja hyvä kuuntelutaito olisivat myös erittäin merkittäviä asioita!" (Hanna).*

*"I would look for the above mentioned features, that also typify a hospitable host: being very open-minded in order to understand the customer's needs, being passionate for his job and most of all being spontaneously glad to make everybody feel good" (Marissa).*

Tutkimus on mielestäni validi. Sain selville niitä asioita, mitä halusinkin. Kyselyyn osallistuneiden vastaukset olivat hyviä ja auttoivat minua selkeyttämään itse työn aiheita loppupohdintoja varten. Kyselyyn vastanneet olivat aika lailla yhtä mieltä monista asioista. Huomasin, että olin epähuomioissa käyttänyt englanninkieliseen kyselyyni pohjana eri versiota, kuin minkä olin lähettänyt suomenkielisille vastaajille. Vertaillen kyselyitä totesin kuitenkin, että kyselyillä ei ollut niin merkittävää eroa, että se olisi vaikuttanut olennaisesti kyselyn tuloksiin.

Tekemäni kyselyn tulokset vahvistavat omia käsityksiäni vieraanvaraisuudesta. Tärkeintä olisi luoda vierailulle hyvä tunnelma ja kommunikoida vieraan kanssa. Tarjoilut olisivat mahdollinen lisä vieraanvaraisuuteen mutta eivät välttämättä pääasioita. Myöskään puitteiden tai tarjoilujen korkea laatu ei ole niin tärkeää verrattuna oikeanlaisen tunnelman luomiseen. Vieraanvaraisuuden toteutuminen ei välttämättä vaadi suurta rahallista panostusta, jos tärkeämpiä ovat henkiset kuin materiaaliset seikat.

Myös majoitusliikkeessä voidaan käyttää hyväksi näitä peruseriaatteita vieraanvaraisuudesta. Asiakaspalveluun olisi hyvä palkata henkilöitä, joilla on luontaisia taipumuksia vieraanvaraisuuteen ja toimimiseen isäntänä. Sanoetaan, että käytetyllä kielellä ei tulisi olla suurta vaikutusta vieraanvaraisuuden toteuttamisessa. Kyselyyni vastanneet olivat kuitenkin sitä mieltä, että vieraan on helpompi tuntee olonsa kotoisaksi, jos asiakaspalvelija puhuu hänen äidinkieltään. Näin ollen asiakaspalvelijan kielitaidolla voi olla vaikutusta myös vieraanvaraisuuden toteutumiseen. Omasta kokemuksestani voin sanoa, että joskus on kuitenkin kohteliaampaa antaa vieraan päättää, mitä kieltä käytetään. Pääasia on kuitenkin, että asiat tulevat hoidetuiksi ja molemmille jää hyvä mieli. Loppujen lopuksi itse sanotuilla sanoilla on pienempi merkitys kuin ruumiinkielellä. Jos keskitytään ajatukseen vieraanvaraisuudesta, myöskään majoitusliikkeen tasolla ei ole niin suurta merkitystä, koska se ei saamieni tulosten mukaan ole olennaista hyvän tunnelman luomiselle. Vaikka puitteet olisivat hyvät, huono tunnelma voi pilata kokemuksen. Eri asia on, jos puhutaan elämyksien tai eksoottisuuden tavoittelusta. Tässä työssä kuitenkin haettiin nimenomaan sitä, miten majoitusliikkeessä voidaan toteuttaa vieraanvaraisuutta.

Monikulttuurisuus asettaa omat haasteensa työympäristöille ja erityisesti majoitusliikkeille. Tällaisessa työpaikassa monet eri kulttuurit kohtaavat päivittäin, ja toteutettaessa vieraanvaraisuutta työpaikan ilmapiirillä on suuri vaikutus myös asiakkaisiin. Kulttuurien kohtaaminen aiheuttaa omat haasteensa ja voi olla syynä myös konfliktien syntymiselle. Jos asiakaspalvelijalla ei ole tietoa eri kulttuureista, se voi vaikuttaa siihen, miten hän kohtaa asiakkaan. Avoimen kommunikaation avulla kaikenlaisista tilanteista voidaan kuitenkin

selvitä. Työpaikoilla olisi hyvä huolehtia jonkinlaisesta koulutuksesta tai tiedotuksesta monikulttuurisuuden suhteen. Kyselyyni vastaajista kaikki kertoivat, että heidän työpaikoillaan ei ole järjestetty tämänkaltaista koulutusta. Kyselyni tulosten mukaan yrityksen johto on vastuussa koulutuksen järjestämisestä, ja tällainen koulutus koettaisiin hyödylliseksi. Hyvä kielitaito ja kulttuurien tuntemus on avuksi myös työskentelemiseen eri kulttuuritaustaisten ihmisten kesken, ei pelkästään asiakkaiden kohtaamisessa. Työskenneltäessä vieraassa maassa tämä on erityisen tärkeää.

## 6 YHTEENVETO

Brothertonin mukaan vieraanvaraisuutta määriteltessä ei pitäisi puhua kodin kaltaisuudesta, koska ei voida tietää, minkälainen tausta vieraalla on. Entä jos vieras tulee huonommista oloista? Silloin hän ei varmaankaan halua majoittua paikassa, joka on kodin kaltainen. (Brotherton 1999, 167.) Mielestäni tässä mennään vähän harhaan. Voihan myös olla, että vieraan tausta on parempi kuin hotellin yleinen taso. Onko tämä vieras silloin tyytymätön saamaansa laatuun? Voihan vieras toki valita hotellinsa tason itse, varsinkin jos hänellä on enemmän rahaa käytettävissään. Sanoisin kuitenkin, että vieraanvaraisuus täyttyy aika hyvin jos ihmisen perustarpeet täyttyvät. On eri asia, jos ihminen hakee nimenomaan elämyksiä, jotain erilaista kuin kotona. Koska emme voi koskaan täysin varmasti tietää ihmisten taustoja, ei pitäisi liikaa keskittyä siihen, täytyvätkö tällaiset spesialisoidut tarpeet vai eivät. Jollain lailla me kaikki kuitenkin olemme samalla tasolla, ja meillä on samat perustarpeet. Niin kauan kuin ympäristö on lämminhenkinen, mukava ja turvallinen, ei kenelläkään varmasti ole kodikkuuden suhteen mitään valittamista. Luksukseen tottunut voi olla positiivisesti yllättynyt, kun huomaa tuntevansa olonsa kotoisammaksi kuin loistohotellissa. Huonommista oloista tuleva taas toivoisi kotinsa olevan tämän kaltainen. Siitähän se kodikkuuden sana tähän yhteyteen tulee. Harvalle koti on erityisesti elämysten syntyminen tapahtumapaikka. Se on lepopaikka, rentoutumispaikka, turvapaikka.

On hankalaa käsitellä vieraanvaraisuuden ideaa ja varsinkaan majoituspalveluita, jos ei ota huomioon siihen liittyvää eri kulttuurien kohtaamista. Ihmisten matkaillessa pitkin poikin ja siirtyessä töiden perässä maista toisiin eri kulttuurien vaikutuksilta ei voi välttyä. Vieraanvaraisuus liittyy myös siihen, miten otamme vastaan esimerkiksi maahanmuuttajat. Yleensä vieraanvaraisuuden ajatellaan liittyvän lähinnä yksittäisiin paikkoihin tai yrityksiin, mutta voidaan myös puhua kansallisesta vieraanvaraisuudesta. Miten Suomi ottaa vastaan vieraan kulttuurin edustajat? Suomalaisilla on vielä paljon opittavaa liittyen monikulttuurisuuteen. Onhan se täällä kuitenkin edelleen aika uusi asia. Te-



kemäni kyselynkin perusteella monikulttuurisuutta pidetään työympäristöä rikastavana tekijänä ja sen sanotaan olevan positiivinen joskin haasteellinen asia. Mikä mahtaa kuitenkaan olla totuus työpaikoilla? Asiaan liittyvää koulutusta varmasti tarvittaisiin, mutta sitä ei toistaiseksi taida kovin paljoa työpaikoilla olla. Ehkäpä ajan myötä tämäkin tarve tulee selkeämmin esiin, ja siihen aletaan etsiä uusia ratkaisuja. Maailmamme on globalisaation kourissa, ja se pakottaa meidät kaikki sopeutumaan siihen, että eri kulttuurit kohtaavat jatkuvasti. Siltä ei voi kukaan välttyä. Mutta miksi pitäisikään? Pidetään ovet auki ja toivotetaan vieraat tervetulleiksi. Monikulttuurisuus asettaa monenlaisia haasteita työpaikoille. Ihmisillä ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa esimerkiksi eri kulttuureista, ja tämä voi aiheuttaa tahattomia konflikteja. Ketään ei voi pakottaa suvaitseväiseksi, mutta jo erilaisten kulttuurien tuntemus auttaisi suuresti toisten ihmisten taustojen ja tapojen ymmärtämisessä.

Majoituspalveluiden yhteydessä puhutaan paljon hyvästä asiakaspalvelusta ja elämyksien luomisesta ja mietitään, miten saataisiin asiakkaista kanta-asiakkaita. Miten saataisiin asiakkaat tulemaan uudestaankin, ja suosittelemaan hotellia muillekin? Mielestäni näissä asioissa hypätään usein liian helposti perusteiden yli. Miksi tehdään asioista liian monimutkaisia? Loppujen lopuksi, me ihmisethän olemme aika yksinkertaisia. Kuinka paljon tarvitaan siihen, että meistä tulee onnellisia? Aika pitkälle päästään jo hyvällä ruualla, hyvällä juomalla, mukavalla seuralla, viihtyisällä makuupaikalla ja varmuudella siitä, että voit ummistaa silmäsi rauhassa ja herätä tyytyväisenä uuteen aamuun. Miksi emme voisi keskittyä enemmän näihin perusasioihin ja pitää huolta siitä, että ihmisen perustarpeet tulevat täytetyiksi loppujen lopuksi helpolla ja tehokkaalla tavalla. Miksi filosofoida liikaa sitä, onko asiakas nyt saatu häkellytettyä kaikella hienoudella, luksus-vuoteilla, ylenpalttisella ohjelmalla tai kulinaarisilla nautinnoilla? Luulen, että kaikkein tyytyväisin on asiakas, joka sanoo että se hotelli muuten oli kodikas. Sinnehän voisi vaikka muuttaa asumaan. Tästä yksinkertaisesta ja juuri sen takia hienosta kokemuksesta hän taatusti kertoo myös naapurilleen, ystävilleen, pomolleen, Hannatädilleen... Kaikkein tehokkainta markkinointia.

Pyrittäessä toteuttamaan ideaa vieraanvaraisuudesta vierasta pyydetään olemaan kuin kotonaan, mutta jos vieraasta tulee vähitellen osa perhettä, ei

ole enää kyse vieraanvaraisuudesta. Tavallaan idea vieraanvaraisuudesta toteutuu vain, jos tietynlainen vieras-isäntä suhde säilyy. (O’Gorman 2007, 192.) Tämän ajatuksen pohjalta hotelli kykenee kyllä vieraanvaraisuuteen. Harvemmin vieraasta tulee hotellille liian läheistä, ellei tämä sitten päätä haakeutua sinne töihin.

Jatkotutkimuksia voisi mielestäni tehdä esimerkiksi siitä, miten työpaikoilla voitaisiin järjestää edellä mainittua koulutusta liittyen monikulttuurisuuteen. Voisiko siitä tehdä esimerkiksi jotain kirjallista materiaalia, tai vaikka sähköistä? Jos yrityksellä on jonkinlainen Intranet käytössään, sinne voisi tehdä oman osionsa. Aiheesta voisi myös tehdä ihan käytännön tutkimuksen, selvityksen jollekin yritykselle. Minkälaista koulutusta yrityksessä kaivattaisiin, ja miten se voitaisiin käytännössä toteuttaa? Näitä ennen voisi tehdä myös jonkinlaisen ilmapiiritutkimuksen johonkin yritykseen, jotta saataisiin selville miten monikulttuurisuus käytännössä vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin. Tätä kautta voitaisiin sitten paneutua mahdollisiin selvinneisiin epäkohtiin, tai ainakin saada selvyys sille, aiheuttaako se epäkohtia.

Vieraanvaraisuudesta olisi mielenkiintoista tehdä esimerkiksi kysely jonkin majoitusliikkeen asiakaskunnalle tai vaikka kanta-asiakkaille; millä tasolla he kokevat kyseisen hotellin vieraanvaraisuuden ja sen toteutumisen olevan. Olisi mielenkiintoista myös tutkia hotellin johdon käsityksiä vieraanvaraisuudesta, ja sitä, missä määrin ja millä tavoin sitä pyritään toteuttamaan.

## LÄHTEET

- Ahonen, S. – Saari, S. – Syrjälä, L. – Syrjäläinen, E. 1999. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Brotherton, B. 1999. Towards a definite view of the nature of hospitality and hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 11/4, 165–173.
- Chen, W. – Clarke, A. 2007. *International hospitality management: concepts and cases*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Huttunen, L. – Löytty, – Rastas, A. O. 2005. *Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Tampere: Vastapaino.
- Koontz, H. – Wehrich, H. 2007.. *Essential Of Managements. An International Perspective*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Lashley, C. 2007. Discovering hospitality: observations from recent research. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. Vol. 1No. 3, 214–226.
- Lashley, C. 2000. *Hospitality retail management: a unit manager's guide*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Lashley, C. 2002. Towards a theoretical understanding. – Teoksessa *In Search of Hospitality. Theoretical perspectives and debates* (toim. C. Lashley ja A. Morrison), 39–55. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Liebkind, K. 2000. *Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa*. Helsinki: Gaudeamus.

- O’Gorman, K. D. 2007. The hospitality phenomenon: philosophical enlightenment? *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. Vol. 1 No. 3, 189–202.
- O’Connor, D. 2006. Towards a new interpretation of “hospitality”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 17 No. 3, 267–271.
- Sarajärvi, A. – Tuomi, J. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Selwyn, T. 2002. An anthropology of hospitality. – Teoksessa *In Search of Hospitality. Theoretical perspectives and debates* (toim. C. Lashley ja A. Morrison), 18–37. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Telfer, E. 2002. The philosophy of hospitableness. – Teoksessa *In Search of Hospitality. Theoretical perspectives and debates* (toim. C. Lashley ja A. Morrison), 39–55. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Teye, V. B. – Timothy, D. J. 2009. *Tourism and the lodging sector*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Tilastokeskus 2010. Tilastot. Väestö. Väestörakenne. 2009. Vuosikatsaus. Maakuntien väestökehitys ajautumassa eri suuntiin. Osoitteessa [http://www.stat.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak\\_2009\\_01\\_2010-09-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_tie_001_fi.html). 30.9.2010.
- Työ- ja elinkeinotoimisto 2006. Haku. Julkaisu työnantajille. Monikulttuurisuus työyhteisöissä. Julkaisu työnantajille. Osoitteessa [http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/03\\_tutkimus\\_ja\\_kehittaminen/05\\_hankkeet\\_ja\\_projektit/21\\_moniq/monikultt\\_tyonantajille.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/03_tutkimus_ja_kehittaminen/05_hankkeet_ja_projektit/21_moniq/monikultt_tyonantajille.pdf). 18.11.2010.
- Vartia, N. 2009. *Kotona kaikkialla. Kansainvälisen kanssakäymisen taitoja*. Helsinki: Kirjapaja.

**LIITTEET**

Liite 1

Sähköpostikysely

Liite 2

E-mail questionnaire

Vieraanvaraisuuden  
toteutuminen  
monikulttuurisessa työympäristössä  
Kysely  
Päiväys

### **Taustatiedot**

1. Nainen/Mies
2. Ikä
3. Mikä on oma kulttuuritaustasi?
4. Uskontosi?
5. Kuinka tärkeää uskonto on sinulle?
6. Kielitaitosi?
7. Missä yrityksessä olet töissä/työharjoittelussa?
8. Mitä työtehtäviisi kuuluu?
9. Kohtaatko työssäsi asiakkaita? Missä määrin?
10. Miten päädyit töihin tähän yritykseen?
11. Tiedätkö, millä perusteella Sinut valittiin yritykseen? (Minkä taitojen tai ominaisuuksien perusteella)

### **Vieraanvaraisuus (kotona tapahtuva osuus)**

12. Mitä ymmärrät vieraanvaraisuudella?
13. Millä tavoin toteuttaisit vieraanvaraisuutta kotiloissa?
14. Luuletko, että saisit vieraasi tuntemaan olosi kotoisaksi?
15. Kuuluuko Sinun mielestäsi vieraanvaraisuuteen vastavuoroisuus? Ts. odotatko, että vieraasi kohtelee Sinua vastaavalla tavalla, jos menet kyläilemään hänen luokseen?
16. Kenellä on vastuu hyvän tunnelman luomisessa? Vieraalla vai isännällä, vai ovatko molemmat vastuussa?
17. Millainen on mielestäsi vieraanvarainen isäntä?

18. Mitä muuta vieraanvaraisuuden toteutumiseen liittyy kuin ruoka/juoma ja nukkumapaikka? Vai riittävätkö nämä Sinun mielestäsi vieraanvaraisuuden toteutumiseen?
19. Voiko vieraanvaraisuudesta jäädä aina hyvä hyvä mieli kaikille osapuolille? Jos vieraalla esimerkiksi sattuu olemaan huono päivä tai hän on hiljaisempaa, epäsosiaalisempaa tyyppiä, voiko vieraanvaraisuus silti Sinun mielestäsi toteutua?
20. Kuinka tärkeää mielestäsi on, että isäntä vaistoa, mitä vieras kaipaa tunteakseen olonsa mahdollisuuksien mukaan mukavaksi ja viihtyisäksi?
21. Sanotaan, että toiset ihmiset sopivat luonteeltaan paremmin vieraksi, toiset isänniksi. Pitääkö tämä sinun mielestäsi paikkaansa? Miksi?
22. Jos ajatellaan vieraanvaraisuuden toteutumista, kumpi on Sinun mielestäsi tärkeämpää, tarjoilujen ja majoituksen korkealuokkaisuus ja laatu, vai se, että onnistutaan luomaan mukava ja kodikas tunnelma puitteista riippumatta?
23. Millainen olisi mielestäsi huono isäntä?

### **Monikulttuurisuus ja vieraanvaraisuus (työpaikalla)**

24. Mitä sinä käsität monikulttuurisuudella?
25. Liittyykö monikulttuurisuuteen mielestäsi enemmän hyviä vai huonoja puolia? Voitko mainita esimerkkejä?
26. Nykyään työpaikoilla alkaa olla yhä enemmän eri kulttuuritaustoista tulleita henkilöitä. Mitä haasteita tämä mielestäsi asettaa vieraanvaraisuudelle?
27. Miten koet työskentelyn monikulttuurisessa ympäristössä työskentelemisen? Onko se helpompaa, vaikeampaa tai haastavampaa? (Jos erilaisia kulttuuritaustoja löytyy ainakin jommasta kummasta, vieraista tai henkilöstöstä tai jos olet töissä vieraassa maassa.)
28. Onko monikulttuurisuudella työpaikalla mielestäsi positiivisia vaikutuksia? Millaisia?
29. Onko monikulttuurisuus vaikuttanut positiivisesti omaan työympäristösi, omasta mielestäsi?
30. Miten johtajisto voi vaikuttaa vieraanvaraisuuteen monikulttuurisessa ympäristössä? Entä henkilöstö?
31. Onko mielestäsi tarvetta koulutukselle asiaan liittyen? Pitäisikö johdon jollain tavalla tiedottaa tai kouluttaa henkilöstöä monikulttuurisuuteen tai vieraanvaraisuuteen liittyen? Mitä koulutusta kaipaat?
32. Onko Sinun työpaikallasi ollut em. koulutusta tai tiedotusta?

33. Miten ihmisen uskonto mielestäsi vaikuttaa hänen yleiseen käyttäytymiseensä tai esimerkiksi sopeutumiseen työympäristöön?
34. Kuinka suuri merkitys sinun mielestäsi käytetyllä kielellä on onnistuneeseen kokemukseen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä?
35. Luuletko, että työntekijän omalla kulttuuritaustalla on vaikutusta siihen, miten hän asiakkaan kohtaa?
36. Onko vieraan kulttuuritaustalla vaikutusta hänen ja työntekijän kohtaamiseen?
37. Onko yrityksen sijainnilla (ympäristön kulttuuriperinteellä) vaikutusta siihen, miten vieraita kohdellaan?
38. Onko mielestäsi asiakaspalvelijan perusluonteella merkitystä siihen, millainen hän on asiakaspalvelijana?
39. Mitä majoitusliikkeen tulisi painottaa rekrytoidessaan? Työntekijän työhön sopivaa luonnetta? Aikasempaa työkokemusta/koulutusta?
40. Jos Sinä olisit rekrytoimassa työntekijöitä asiakaspalveluun, mihin asioihin kiinnittäisit huomiota? Mitkä olisivat mielestäsi tärkeitä ominaisuuksia palkkaamassasi henkilössä? (Tässä tapauksessa puhutaan henkilöstä, joka olisi suhteellisen paljon tekemisissä asiakkaiden kanssa.)

Kiitokset vastauksistasi!



Fulfillment of hospitality in a multicultural  
working environment  
Questionnaire  
Date

1. In which company are you working/have you been working/doing your job practice?
2. Which things are/were included in your working tasks?
3. Do you meet customers in your work? How often?
4. What is your own cultural background?
5. What is your religion? Do you consider yourself religious?
6. Your language skills?
7. How did you end up working in this company?
8. Do you know why were you chosen for this work?

**Hospitality (the domestic part)**

9. How do you understand the word hospitality? What does it include?
10. How would you welcome your guests so that they would consider you as being hospitable?
11. Do you think you could make your friends feel cozy and homelike?
12. Do you think hospitality should be reciprocal? In other words do you expect your guest would treat you in similar way if you go visit her/him?
13. Which one do you think has more important role in creating good atmosphere, the guest or the host? Or are both of them responsible?
14. How would you prescribe a hospitable host?
15. Usually hospitality consists of food, beverages and a place to sleep or rest. Do you think these things are enough for fulfilling the idea of hospitality?
16. What else do you think could be added to previous mentioned things? This is when the aim is your guests would enjoy their visit.

17. If the guest happens to have a bad day or he/she is more of a quiet and non-social type, do you think the idea of hospitality can still be fulfilled?
18. How important do you think it is for the host to sense the guest's needs at the moment in case of making her/himself feel themselves as comfortable as possible?
19. It is said that some people are better as guests and some as hosts. Do you agree with this?
20. If you think about fulfilling the idea of hospitality, which one do you think is more important: the high class of the food and accommodation or creating a comfortable and cozy atmosphere?
21. How would you prescribe a bad host?

### **Multiculturalism and hospitality (in working environments)**

22. How would you prescribe multiculturalism?
23. Do you think multiculturalism has more negative or positive sides? Can you give some examples?
24. These days the employees in working places often come from different cultural backgrounds. What kind of challenges do you think it sets for creating a good working atmosphere?
25. Do you think it's somehow more difficult or more challenging to work in a multicultural working place?
26. How do you see multiculturalism is affecting in your own working place? Does it make working there somehow more difficult? In which way?
27. Do you think multiculturalism in working places has any kind of positive affects?
28. Do you think multiculturalism has affected in your own working place in a positive way?
29. Which one do you think has more important role: how the management relates with multiculturalism or how the employees are relating?
30. How is the management relating to this subject in your own working place?
31. What about the personnel?

32. Do you think there is need for some kind of training about multiculturalism in working places, or should the management somehow inform the employees about the subject?
33. Has there been any this kind of training in your own working place?
34. Do you think multiculturalism is somehow affecting the atmosphere in working places?
35. Do you think person's religion affects a lot to his/her behaving in common or for example on how well he/she is adapting to the working environment?
36. How big role do you think the used language has in creating a successful experience between the customer and the customer servant?
37. Do you think the customer servant's own cultural background affects on how she/he meets the customer?
38. Do you think the guest's cultural background has affect on meeting of the guest and the customer servant?
39. Do you think the location of a company affects on how they meet the clients?
40. Do you think the customer servant's basic nature or character affects on how good she/he is as a customer servant?
41. When a hotel is recruiting new employees which thing you think they should consider more important, the character of the applicant or his/her working experience/references?
42. If you were working in the hotel management and you were to recruit new employees for customer service, which things would you concentrate on? Which things do you consider would be important in the applicant?