

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Heikkinen, V. 2022. Rakkaudesta pienhotelliin. Synteesi, 1–2, s. 112–113.

PLEASE NOTE! This is an electronic self-archived version of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Heikkinen, V. 2022. Rakkaudesta pienhotelliin. Synteesi, 1–2, pp. 112–113.

© 2022 Jyväskylän yliopiston taidekasvatuksen laitos

V. A. Heikkinen

# Rakkaudesta pienhotelliin

## Johdanto

Saavuin talvella 2001 työpaikkaani Haaga Instituuttiin ja ihmettelin, miksi Yleisradion ja MTV:n lähetysautot olivat koulumme pihalla. Aulassa oli runsaasti väkeä, sillä Hotelli Haagan ja kampuksemme yhteisestä auditoriosta oli alkamassa suora lähetys Suomen Hiihtoliiton lehdistötilaisuudesta Lahden MM-kisojen doping-skandaaliin liittyen. Auditorioon ja tulkinkoppeihin oli pakkaantuneena uteliaita mutta myös epätietoisia ja -toivoisia sekä vahingoniloisia vieraita. Ilmeet olivat surullisia, noloja, häpeäviä, vihaisia ja pettyneitä. Tuo tunnemaailma oli hyvin outo pienhotellille, koska yleensä asiakkaiden mieliala on neutraalin myönteinen. Tilaisuus osoittikin, miten mikrotunteiden tyysijasta, tavallisesta kokoushotellista, tulee yhtäkkiä suurten kansallistunteiden polttopiste.

Oscarin päivän miniesitykseni 10.12. 2021 käsitteli Hotelli Haagan (nykyinen Hotelli Haaga Central Park) sosioekonomisia ja -kulttuurisia tehtäviä. Kuvaan tässä artikkelissa tiivistetysti pienhotellin tehtäviä. Tiivistelmäni perustuu artikkeliini *Rakkaudesta pienhotelliin*, joka julkaistiin Otteita ajasta -antologiassa ((Heikkinen 2021a; 2021b.)

Hotelli Haagan toiminta-ajatus on painottunut koko sen 50 vuoden olemassaolon ajan järjikohtaamisiin: koulutuksiin, kokouksiin ja seminaareihin eli tilaisuuksiin, joissa suurille tunteille ei anneta valtaa. Pienhotelli on pikemminkin palvellut hotelli-, kokous- ja ravintola-asiakkaita, jotka arvostavat ihmisenkokoisuutta sekä kolmen tähden peruslaatua ja palveluja. Hotelli toimii myös hyvin paikallisena mikrokosmoksena talossa opiskeleville restonomiopiskelijoille sekä Etelä-Haagassa asuville ja työskenteleville.

Pienhotellin perustehtävät ovat ammattipedagogiset, toimialalliset ja toimintakulttuuriset, liiketaloudelliset, toimintakonseptilliset, asiakaskokemukselliset ja kiinteistöhuollolliset. Liiketaloudellisesti pienhotelli on osakeyhtiö, hotelli-ravintola, oppimis- ja työympäristö, yritys, säätiö ja mikrobrändi.

Hotelli Haaga on aina ollut matkailu- ja ravintola-alan markkinakuvastin eli asiakkaiden työ- ja vapaa-ajan sekä sosiaalisen todellisuuden peili. Sen historia ja nykyisyys kuvastavat toimialan, asiakas- ja kulutuskäyttäytymisen sekä palveluyritysten muutosta ja kehitystä. Kiinteistö edustaa kotimaista ja kansainvälistä matkustus-, kokous- sekä työ- ja edustuskulttuurista miniatyyriä, jota myös lähes kaksi vuotta tyhjillään olleet luokkahuoneet, ravintola- ja kokoustilat sekä hotellihuoneet edustavat. Fyysinen todellisuus on pitkälti korvautunut digitaalisella realismilla.

Palvelumalliltaan ja vieraanvaraisuussosiologisesti Haaga on aina ollut monitoiminnallinen palveluyksikkö, kampus, aikuisten majatalo ja kokoontumispaikka sekä nytemmin kaupallisia liikunta-, hyvinvointi- ja kauneuspalveluja eli niin sanottuja wellness-palveluja tarjoava hotelli. Ihmiset ovat tässä modernissa kestiekievarissa keskiössä tarpeineen, odotuksineen ja toiveineen sekä yksin että yhdessä. He samanaikaisesti sekä näyttävät muille että piiloutuvat. Osa ilmoittaa tulostaan etukäteen, ja osa taas on koko matkansa ajan *incognito*.

Semiootikoille hotelli näyttää *kaleidoskoopina*: aikansa, arkkitehtonis-funktionaalisen kulttuurikerrostuman sekä fenomenologisen ilmiö- ja merkityskimppuna sekä kollektiivisena toimialamuistina (ks. kaleidoskoopista mm. Meinander 2020, 7, 45.)

Merkitysanalyttikko innostuu pyrkiessään ymmärtämään, miten moderni majatalo toimii monirooliselle asiakkaalle toisena tai kolmantena kotina, yleisenä tilana, vierailukohtena ja pakopaikkana. Hotelli on tunnistettava välitila kotikonnun ja vieraan kaupunkikohteen tai maan keskellä. Hotelli on performatiivinen kohde, jossa vieras voi esitellä arvostuksiaan, estetiikan tajuunsa, asemaansa, vaikutusvaltaansa ja imagoaan: passattavaa, koulutettavaa, asiantuntijaa, turistiuttiaan, lomalaisuuttaan...

Hotelli Haaga ei ole koskaan pyrkinyt profiloimaan itseään korkeammalle kuin asiakkaansa (kuten jotkut luksushotellit mentaalisesti tekevät). Se on ollut ja on keskivertohotelli, jossa maksava asiakas, vieraat ja kävijät ovat tärkeämmässä asemassa kuin itse majoitusbrändi.

Hotelli Haaga edustaa siis vieraanvaraisuusteollisuuden miniatyyriä monisäikeisestä arvonluonnista. Hotellinpito on täynnä lainsäädäntöä, lupia, sopimuksia, normeja ja määräyksiä, joita yrityksen on noudatettava ja joista moneenkaan se ei pysty itse vaikuttamaan. Pienhotelli on etiikastaan ja moraalisistaan tarkka organisaatio, jossa asiakkaista, vieraista ja episodeista ei maailmalle huudella. Se on itsessään lupaus vieraanvaraisesta palvelumaailmasta, jonka tarjoomasta on lupa pyytää korvaus.

Pienhotellin sosiaalinen todellisuus on jatkuvaa näkyvillä oloa, elossa oloa ja menossa oloa. Hotelli on elämänkaarimainen, humaani ja teknologinen mikrosysteemi, jossa kokee runsaasti eri ilmiöiden syntymisiä ja kuolemia. Hotellista onkin tullut nopeiden ihmissuhteiden sekä hypersyklisten fyysis-digitaalis-virtuaalisten ilmiöiden kohde myynti- ja jakelukanava.

Pienhotelli on silti täynnä ihmisyyttä: ihmisten tunteita ja järkeä. Siellä leijuvat avoimet ja salaiset ihmissuhteet: tunteiden koko kirjo rakkaudesta vihaan. Hotelli on täynnä salaisuuksia, probleemeja ja elämänmakuista todellisuutta. Se on historiaa, kulttuuria ja yhteisöjä. Hotelli ja hotellin henkilöstö ratkovat ihmisten ongelmia ja etsivät niihin ratkaisuja. (Hailey 1966; Pelttari 2020, 104–114.)

Asiakas ei kuitenkaan järjestelmistä ja asiajärjestyksestä perusta, jos hänellä on tiedossaan *Suuri ilta*, johon hän on keskittänyt odotuksiaan ja toiveitaan. Hän on ihminen eikä pikseli tai datapiste. Hänelle hotelli on ruoka-, tauko-, pako- ja lepopaikka. Toinen tai kolmas koti. Se on hänelle lounastamo, kokoustamo, mielen vaskaamo, huoltamo sekä *gastrosofinen* herkuttelu- ja nautintoasema. (Ks. gastrosofiasta Heikkinen 2020b ja suurista illoista Heikkinen 2018.)

Pienhotelli peilaa ajan ja paikan henkeä. Se on sosiaalisen todellisuuden kerrostunut hengittäjä ja sulattamo, jossa mennyt tuotannollinen palvelukulttuuri kohtaa nykyaikaiset kokemusten orkestrointitavat. (Ks. ajan ja paikan hengestä Itkonen 2009; Inkinen 2017a; 2017b; 2017c.)

Mutta ollaanpa rehtejä! Majatalolaitos ei ole ihmiselle välttämätön palvelu. Matkaileminen, ulkona syöminen ja kokoustaminen ovat luksusta, vieraat ihmiset, tilat, sängyt ja oudot seinät edustavat ei-välttämätöntä todellisuutta. Beigbederia (2004, 13) mukaillen matkailullis-majatalollinen hyvinvointi on väliaikaista. Lähtökohtana on, että kaikki nykyolosuhteet ja toimintaedellytykset tekevät kuolemaa vääjäämättömästi – ja ne yllättävät aina jokaisen. On kuitenkin syytä uskoa, että hotelli tarjoaa parhaimmillaan onnellisuutta ja täydellistä joutilaisuutta sekä onnenpäiviä. Tuo täydellinen ympäristö on meidän päätettävissämme.

## **Lähteet**

Beigbeder, F. 2004. *24,99 euroa*. Suomentanut V. Keynäs. Helsinki: Like.

Hailey, A. 1966. *Hotelli*. Suomentanut I. Hämäläinen. Toinen painos. Jyväskylän: Gummerus.

Heikkinen, V. A. 2021a. Rakkaudesta pienhotelliin. Teoksessa M. Itkonen, S. Inkinen & V. A. Heikkinen (toim.) *Otteita ajasta. Murroskauden esseet*. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 251-327.

Heikkinen, V. A. 2021b. Rakkaudesta pienhotelliin. Paperin esitys. Oscarin päivä 10.12. 2021. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Haagan kampus.

- Heikkinen, V. A. 2020a. Mihin skene menee – Transmoderni Haaga 2025. *Haagan restonomikampus – 50 vuotta ammattilaisten tarinoita*. Toimittaneet K. Adamsson & C. Vehmas. Verkko-osoitteessa <https://julkaisut.haaga-helia.fi/haagan-restonomikampus-50-vuotta-ammattilaisten-tarinoita/>. (Tarkistettu 8.12.2021.)
- Heikkinen, V. A. 2020b. Herkkusuusta gastrosofiksi. *Gastronomilta gastronomeille. Suomen Gastronomien seura 75-vuotta*. Toimittanut J. Kiiski. Helsinki: Suomen Gastronomien Seura Ry, 166–170.
- Heikkinen, V. A. 2018. Suurta iltaa etsimässä. Ravintoloille, jotka tekevät tästä maailmasta paremman paikan elää. *Kokeellinen kameleonttikuluttaja. Kokemuksellisia tutkimusmatkoja satavuotiaaseen Suomeen*. Toimittaneet M. Itkonen, V. A. Heikkinen & S. Inkinen. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 149–180.
- Inkinen, S. 2017a. Aikakaudet, henget, merkitykset – historiallis-filosofis-semioottisen ymmärryksen tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta. *Synteesi* 1–2/2017, 2–26.
- Inkinen, S. 2017b. Itämeren tytär – historiaa ja kulttuuria. Havaintoja ja ajatuksia Helsingin, Munkkiniemen ja Kalastajatorpan paikan hengestä. Teoksessa V. A. Heikkinen, M. Itkonen & S. Inkinen (toim.), *Tarinoita satavuotiaasta Kalastajatorpasta. Helsinkiläisen tapahtuma-, kulttuuri- ja elämyskeitaan kehitys kesäkahvilasta maailmanluokan kokoushotelliksi*. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 263–296.
- Inkinen, S. 2017c. Aikamatka 1900-luvulle. ”Nykyaijoja etsimässä” eli aikalaistarkkailija-flanöörin matka Töölöstä Munkkiniemeen ja lukuisiin historiallis-filosofisiin tarina-aarteisiin. Teoksessa V. A. Heikkinen, M. Itkonen & S. Inkinen (toim.), *Tarinoita satavuotiaasta Kalastajatorpasta. Helsinkiläisen tapahtuma-, kulttuuri- ja elämyskeitaan kehitys kesäkahvilasta maailmanluokan kokoushotelliksi*. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 297–332.
- Itkonen, M. 2009. *Kulttuurikuvia kotomaasta. Filosofisia tutkielmia ajan ja paikan hengestä*. Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan julkaisuja 80. Jyväskylä: Kampus Kustannus.
- Meinander, H. 2020. *Kaleidoskooppi. Tutkielmia Suomen historiasta*. Helsinki: Siltala.
- Pelttari, H. 2020. *Tulisukka Rauno Pusa*. Kouvola: Aito Reunakustanne.