

Kokkolan ammattiopiston opettaja

Henkilökunnan työssäoppimiseen liittyvä Leonardo da Vinci –hankkeen matka Islantiin toteutui kohdallani 26.2.-19.3.2010. Harjoittelupaikkana tulevalla matkalla on Reykjavikissa johon olen itse ollut yhteydessä. Hotellissa on 209 huonetta joista osa sijaitsee hotellin uudemmalla puolella ja osa vanhalla. Kaikki huoneet ovat kuitenkin tasokkaita ja hotelli on luokitukseltaan 4 tähteä. Hotellissa on näiden ravintoloiden lisäksi useita eri kokous- ja bankettisaleja sekä alakerrassa kuntosali sekä pieni kylpylä kaikkine palveluineen.

Islantilainen ruokakulttuuri on pohjoismaisen keittiön ylpeyden aihe. Raaka-aineista eniten käytetään kalaa ja mereneläviä sekä lammasta. Luonnon läheisyys näkyy raaka-aineiden puhtaudessa ja ruokien selkeässä esillepanossa. Pohjanmaalaisuutta korostetaan mielellään niin kattauksissa kuin menuissakin, ja islantilaiset keittiömestarit ovat menestyneet hyvin maailmalla. Paikallisia perinneruokia ovat muun muassa erilaiset kuivatut kalat, kokonainen lampaan pää tai pääsin kivekset sekä lampaan sisäelimestä tehty islantilaisten oma haggis. Ravintoloissa tarjotaan paljon meren eläviä muun muassa kalaa, hummeria ja rapuja sekä erikoisuutena valaskalaa. Islantilaiset ovat kuuluisia pitkistä työpäivistään ja ahkeruudestaan, ja maassa on useita korkeatasoisia hotelleja ja ravintoloita.

Hotellin alimmassa kerroksessa sijaitsi aamiais- ja á la carte –ravintola sekä baari. Sunnuntaisin tarjolla on brunssi. Ylimmässä kerroksessa on hotellin ylpeys, Reykjavikin yksi vanhimmista ja arvostetuimmista fine dining –ravintoloista. Tässä ravintolassa, upeiden näköalojen puitteissa työskentelee muun muassa Islannin kokkimaajoukkueen jäsen, joka on myös Michelin –kokki.

Työni sisälsi paljon erilaisia tarjoilupuolen tehtäviä sillä minua kierrätettiin kaikkien ravintoloiden eri tehtävissä ja erilaisissa vuoroissa. Tämä oli tietysti minulle paras mahdollinen oppimisen mahdollisuus. Tein vuoroja aamiaisesta banketteihin sekä kokousvalmisteluihin. Pääsin työskentelemään huippukeittiömestarien luotsaamaan ravintolaan sekä näkemään työtä kerroksilla. Ensimmäinen työvuoroni oli banketti –tilaisuus jossa oli mukana Islannin presidentti joten työt alkoivat varsin lupaavasti.

Vaikkakin ravintoloissa toimittiin osin hyvinkin samalla tavalla kuin me Suomessa löysin kuitenkin jotain selviä eroavuuksia. Olin kuitenkin ajatellut että erot olisivat selkeämpiä tai niitä olisi enemmän. Huomasin kuitenkin että me pohjoismaalaiset olemme suurissa määrin hyvin samanlaisia. Skandinaavisuus näkyi tavaroissa sekä työmoraalissa selvästi ja sitä arvostettiin.

Sen sijaan työkuulttuuri erosi suomalaisesta sillä että esimerkiksi henkilökuntaa oli paikalla aina runsaammin kuin meillä olisi vastaavissa tilanteissa ollut. Usein oli aikaa pitää pitkiä taukoja tai miettiä mitä seuraavaksi voitaisiin tehdä, ja kaikki pienimmätkin asiat tarkistettiin ensin esimieheltä ennen kuin niitä alettiin tekemään. Meillä peräänkuulutetaan tehokkuutta, itsenäisyyttä ja oma-aloitteellisuutta. Usein mietin mitä ne 80 työntekijää jotka vuoden alussa oli talouskriisin takia irtisanottu, olivat hotellissa tehneet.

Varsinaista työvuorolistaa ei koko henkilökunnalla ollut vaan osa teki vakituisesti aina samoja vuoroja ja osa sopi vuoronsa paria viikkoa ennen joista he saivat itselleen työvuorolistan. Työtehtävät oli rajattu tarkemmin kuin meillä. Suomessa katsotaan eduksi että osaa tehdä monia töitä ja yleensä tarjoilijat joutuvat tekemään monia töitä tiskaamisesta tarjoiluun ja kokoustilojen valmistelemiseen. Tässä työpaikassa tarjoilijat eivät tiskanneet vaan paikalle kutsuttiin aina tiskari tai siivoajat jotka hoitivat myös tiskaustöitä. Usein näitä töitä tekevät olivat ulkomaalaisia ja vielä useammin puolalaisia. Samoin ihmisiä ei kierrätetty osastojen välillä niin paljoa kuin meillä. Olen

usein ollut työpaikassa jossa olen tehnyt tarjoilutyön lisäksi vastaanottovirkailijan töitä ja myyntityötä. Tässä työpaikassa vain tarjoilijat saattoivat vaihtaa työpistettä kiireaikana tai olla apuna kerroksella minibaareja tarkistamassa.

Tarjoilutyötä tarkastellessani tulin siihen tulokseen että teemme monet asiat pidemmälle asiakasta palvellon. Esimerkiksi yleensä pyrimme kaatamaan asiakkaalle kahvit kuppeihin tai viinin laseihin elleivät ne ole noutopöydässä. Tässä työpaikassa sen sijaan kaikki banquetissa käytettävät astiat esimerkiksi kahvikupit ja lasit katettiin valmiiksi pöytiin ja keskelle pöytiä laitettiin vain vesi tai kahvi kannuissa tai viinipullot joista asiakas itse kaatoi ne lasihin. Vain yläkerran fine dining – ravintolassa asiakasta palveltiin näin pisimmän kaavan mukaan.

Lisäksi monessa asiassa näkyi tietynlainen vanhanaikaisuus kuten esimerkiksi banketti –tilojen kaikki pöydät olivat pyöreitä ja kattaukset usein koristeiltaan vanhan aikaisia, ei niinkään moderneja. Pöytäliinoissa oli usein reikiä tai kangasservetit olivat rispaantuneita. Monissa asioissa siis pysyteltiin vanhassa jo hyväksi todetussa kaavassa ottamatta huomioon uudistusten antamia mahdollisuuksia. Minulle muun muassa kerrottiin, että koska ravintola oli Reykjavikin vanhimpia ja perinteikkäämpiä ravintoloita, ei sen konseptia tai sisustusta uskallettu muuttaa. Ulkopuolisen silmillä katsottuna pieni uudistus olisi jo tehnyt ravintolalle hyvää. Tosin tämän hetkinen taloustilanne ei varmaankaan anna Islannissa alalle mahdollisuutta uudistuksiin.

Yksi mielenkiintoinen ero on todettava Reykjavikilaisten eduksi. Varsinkin viikonlopun tullen mutta myös viikolla he käyttävät huomattavan paljon pienen kaupunkinsa lukuisia kahviloita ja ravintoloita mikä todennäköisesti varmistaa niiden olemassa olon. Vaikka islantilaiset ovat hiljaisia ja pidättäytyväisiä he käyvät ulkona paljon ja tapaavat ystäviään kotinsa sijasta keskustassa tai käyvät yökerhoissa jotka ovat avoinna aamuun saakka. He ovat myös erittäin ylpeitä omasta maastaan, sen luonnosta ja eläimistä mikä on turismilla elävälle maalle ehdoton edellytys.

Työskenteleminen ulkomailla opettaa paljon. Ensimmäisenä mieleen tulee kulttuurilliset erot. Opin että usein soimaamme itseämme turhaan ja pidämme toimintatapojamme Suomessa huonoina tai huonompina kuin muualla Euroopassa. Monissa asioissa kuitenkin teemme asioita hyvin ja usein paremminkin kuin muissa Euroopan maissa. Työskentely uudessa kulttuurissa ja uudessa työympäristössä opettaa aina paljon. On opittava tulemaan toimeen uusien työkavereiden kanssa ja uusien toimintatapojen sekä vieraalla kielellä. Se opettaa suvaitsevaisuutta.

Erityistä nöyryyttä tarvitaan kun hyppää esimiestehtävästä uuteen paikkaan harjoittelijaksi, ja jokainen asia mitä on aikeissa tehdä, on tarkistettava joltakin koska tavarat ja tavat ovat aluksi outoja. Välillä on hyvä vaihtaa roolia opettajasta oppilaaksi. Opin myös sen miltä tuntuu olla vieraassa ympäristössä ”ulkopuolisena”. Tällä tarkoitan sitä että vaikka haluat palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin, et aina tiedä mikä työpaikassa on hyväksyttyä ja mikä ei. Kun minua oli kierrätetty talossa ja sain työvuorolistani, olin aikalailla oman onneni nojassa. Kukaan ei sen jälkeen opastanut minne pitää mennä tai kuka minua minäkin päivänä ohjaa. Työkaverini puhuivat keskenään aina islantia välittämättä siitä että olin ymmärtämättömänä vieressä. Muistan usein miettineeni että tästä eteenpäin muistan aina pitää parempaa huolta tulevista harjoittelijoista ja vaihto-oppilaista.

Opin paljon myös minulle tähän saakka hiukan vieraasta ketjusta ja sen konseptista eli tämän ketjun hotelleista. Pääsin näkemään tai kokeilemaan heidän Euroopan laajuisesti määriteltyjä laatuvaatimuksia, ”Yes I can” –henkilöstön kouluttamisohjelmaa, kassajärjestelmää ja paljon muuta. Lisäksi sain paljon tärkeitä kontakteja ja tukun uusia ystäviä.

Viimeksi muutettu: maanantai, 24 lokakuu 2011, 12:37