

LAUREA

Siivouspalveluiden organisointi Otaniemen tutkijaresidenssissä



Janhunen, Iina

2010 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

**SIIVOUSPALVELUIDEN ORGANISOINTI OTANIEMEN
TUTKIJARESIDENSSEISSÄ**

Ilina Janhunen
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu 2010

lina Janhunen

Siivouspalveluiden organisointi Otaniemen tutkijaresidenssissä

Vuosi 2010 Sivumäärä 37

Tämän tutkielmatyyppisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoperustaa siivouspalvelujen organisoinnista tutkijaresidenssi-hankkeeseen. Työn toimeksiantajana toimii Otaniemen Kehitys Oy, joka on Otaniemen alueen kehittämiseen ja verkostoitumiseen keskittynyt yritys. Yrityksen tavoitteena on parantaa Espoon Otaniemen alueella toimivien yritysten yhteistyötä ja saada Otaniemen aluetta tunnetuksi myös kansainvälisesti.

Tutkijaresidenssi on Otaniemen Kehitys Oy:n hanke, jonka tuloksena vuoden 2011 aikana Espoon Otaniemeen avataan uudenlaista majoituspalvelua tarjoava asuntohotelli. Residenssin kohderyhmänä ovat alueen oppilaitoksiin ja yrityksiin saapuvat tutkijat ja professorit. Tutkijaresidenssin rakentamisesta ja arkkitehtuurista vastaa Espoon Kaupunki. Otaniemen Kehitys Oy:n vastuulla ovat liiketoiminnan organisointi ja suunnittelu.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoperustaa tutkijaresidenssin siivouspalvelujen tulevaa hankintaa varten. Tavoitteena on antaa ehdotus siivouspalvelujen organisoinnista Otaniemen Kehitys Oy:n käyttöön. Työn tutkimusongelmana on, miten tutkijaresidenssin siivouspalvelut tulisi organisoida, jotta ne sopisivat juuri tämän tyyppiseen, pitkäaikaismajoitukseen tarkoitettuun majoituspalvelukonseptiin.

Menetelminä tässä opinnäytetyössä on käytetty siivousalueen kartoitusta, tarjouspyyntöjen hankkimista, tarjousten pohjalta tehtyjä laskelmia sekä niiden vertailua. Otaniemen Kehitys Oy:ltä on saatu tietoa residenssin fyysisistä puitteista, kulurakenteesta ja laadutavoitteista. Näistä kokoamalla on kartoitettu siivousalue, eli laajuus, missä siivousosasto tulevaisuudessa toimii. Siivousalueen kartoituksessa saatujen tietojen pohjalta on otettu yhteyttä hotellisiivousta suorittaviin siivousfirmoihin ja pyydetty heiltä alustavat tarjoukset tutkijaresidenssin siivouksesta. Tarjouksia on vertailtu toisiinsa ja niiden pohjalta on tehty laskelmia, millä hinnalla siivous toteutettaisiin omaa henkilökuntaa käyttäen. Näiden laskelmien pohjalta on annettu ehdotus siivouspalvelujen organisointia varten tutkijaresidenssissä.

Fyysisiä puitteita näkemättä siivousyritykset antoivat tarjouksensa neliötietoihin sekä siivoustiheyteen perustuen. Laskelmien mukaan yhtiön omat siivoojat palkkaamalla ei päästä kustannuksissa yhtä edulliseen kuin oli hotellisiivousyrityksen antama tarjous. Tällä perusteella tutkijaresidenssin kannattaisi siis ulkoistaa siivouspalvelunsa ainakin liiketoiminnan aluksi kun käyttöasteet ja näin ollen myös siivoojan työtuntien määrä ovat epävarmat. Siivouksen ulkoistaminen vaatii kuitenkin aina laaduntarkkailua yhtiön omalta henkilökunnalta, jotta tulee tarkistettua, että sopimuksen ehdot täyttyvät. Palvelun ostohetkellä on tehtävä erittäin selväksi, mitä sopimus pitää sisällään eli mitä palveluja ostohintaan kuuluu ja mitä mahdolliset lisäpalvelut kustantavat.

Asiasanat: Otaniemen tutkijaresidenssi, palvelun suunnittelu, siivouspalvelut, ulkoistaminen

Iina Janhunen

Organising of Cleaning Services in Otaniemi Researcher Residence

Year	2010	Pages	37
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to produce knowledge base for the Otaniemi Researcher Residence project about organising of cleaning services. The principal of thesis is Otaniemi Marketing which is a company concentrated on developing Otaniemi area in the city of Espoo. The objective is to improve co-operation between companies of the Otaniemi area and make Otaniemi internationally known.

Otaniemi Researcher Residence is the project of Otaniemi Marketing and as its result during the year 2011 an apartment hotel will be opened that offers a new hospitality service for researchers and academics coming to lecture to the Otaniemi area. The city of Espoo is responsible for the architecture and construction of the residence. Otaniemi Marketing is in charge of organizing and developing the business.

The purpose of thesis is to produce knowledge for Otaniemi Researcher Residence to help the future acquisition of cleaning services. The aim is to give a suggestion about organising cleaning services for Otaniemi Marketing. The research question is, how the cleaning services of the Otaniemi Researcher Residence should be organised in order to be suitable for this kind of hospitality service intended long-term accommodation.

In this study the charting of the cleaning area, request of offers, calculations based on offers and comparison of calculations have been used as methods. The information about the physical elements, costs and quality needs have been obtained from Otaniemi Marketing. Based on collected data, the extent where the cleaning department is going to operate in the future has been surveyed. Based on information that has been received in the charting companies who offer cleaning service for hotels have been contacted for offers about cleaning in the Researcher Residence. The offers have been compared and calculations have been made on how much the cleaning with own employees cost. Based on the calculations, a suggestion of organising cleaning services in Otaniemi Researcher Residence has been given.

Without seeing the physical frames of the residence the hotel cleaning companies gave their offers based on the surface area and the frequency of cleaning. Based on calculations about hiring the cleaners for the residence, it is much cheaper to outsource cleaning to a cleaning company. This is rational especially in the beginning of the business when the utilisation rate of the hotel is unsure and consequently the number of the working hours for a cleaner is uncertain. The outsourcing of the cleaning still insists the observance of quality from the employees of the residence so that the residence can be sure that the conditions of the agreement become full. At the buying moment of the service one must make extremely clear what the agreement contains, in other words, what services belong to the purchasing price and what the possible supplementary services cost.

Key words: Otaniemi Researcher Residence, service design, cleaning services, outsourcing

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön aiheen valinta ja rajaus.....	6
1.2	Tutkielman tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys.....	7
2	Otaniemen tutkijaresidenssi -hankkeen esittely	7
2.1	Otaniemen Kehitys Oy	7
2.2	Tutkijaresidenssi -hanke.....	8
3	Siivouspalvelu osana palvelukonseptia.....	10
3.1	Majoitusliiketoiminta ja sen erityispiirteet	10
3.2	Palvelu	11
3.2.1	Palvelun laatu	11
3.2.2	Palvelujen suunnittelu.....	12
3.2.3	Palvelujen hinnoittelu	13
3.3	Siivouspalvelu	16
3.3.1	Siivouspalvelun suunnittelu	17
3.3.2	Siivouspalvelu hotellissa.....	17
3.3.3	Siivouspalvelun ulkoistaminen.....	18
4	Menetelmälliset valinnat ja prosessin kulku	19
5	Tulokset.....	21
5.1	Siivousalueen kartoitus	21
5.1.1	Huoneistojen siivoussuunnitelma	23
5.1.2	Blueprint palvelun kehittämisen työkaluna	24
5.2	Tarjouspyyntöjen vertailu ja laskelmat.....	26
5.3	Siivouspalvelun ostaminen	27
6	Johtopäätökset	29
	Lähdeluettelo	32
	Kuviot	33
	Taulukot	34
	Liitteet	35

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön olen tehnyt Otaniemen Kehitys Oy:n toimeksiantona Tutkijaresidenssi-hankkeeseen. Tutkijaresidenssi on vuonna 2011 Espoon Otaniemeen avattava asuntohotelli, joka tarjoaa majoituspalveluja pitkäaikaiseen asumiseen Otaniemen alueella oleville tutkijoille ja professoreille. Työni tarkoituksena on tuottaa ratkaisu siivouspalvelujen organisoinnista Otaniemen Kehitys Oy:lle. Työni johtopäätöksenä kerron teoriaan sekä omiin pohdintoihini nojaten ehdotuksen, miten tutkijaresidenssin siivouspalvelut tulisi mielestäni organisoida.

1.1 Opinnäytetyön aiheen valinta ja rajaus

Tutkimuksen kirjoittaminen lähtee luonnollisesti aiheen valinnasta. Aiheen valinta on prosessi, ja lopullinen aihe syntyy monien neuvottelu- ja harkintavaiheiden jälkeen (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2003, 60). Aiheen valinta kannattaa aloittaa miettimällä, minkälainen aihepiiri kiinnostaa. Aihepiiristä voi ideoida siihen liittyviä ja itseä kiinnostavia asioita, joista opinnäytetyön aihe saattaisi muodostua. (Hirsjärvi ym. 2003, 61 - 67.) Aiheen valinnan jälkeen aihe on rajattava. On tarkennettava, mitä tutkimuksella halutaan tietää tai osoittaa. Aiheen rajaus tehdään yhdessä ohjaajan sekä tutkimuksen tilaajan kanssa. (Hirsjärvi ym. 75 - 82.)

Oman opinnäytetyöni aiheen etsimisen aloitin aihepiirin valinnasta. Halusin aiheekseni majoitusliiketoimintaan liittyvän hankkeen, tästä syystä otin yhteyttä oppilaitokseni lehtoriin, Leena Alakoskeen, jolla tiesin olevan tietoa käynnissä olevista hankkeista. Sain häneltä tiedon, että Otaniemen Kehitys Oy:n Tutkijaresidenssi -hankkeeseen tarvittaisiin opinnäytetyöntekijää palvelujen suunnitteluun. Otin yhteyttä hankkeen vetäjään, joka antoi minulle lähes vapaat kädet rajata heidän hankkeestaan aiheen, joka minua kiinnostaisi. Monien tapaamisien ja neuvottelujen jälkeen muotoutui aihe opinnäytetyöhöni.

Tahdoin opinnäytetyöhöni aiheen, joka olisi minusta kiinnostava ja kehittäisi ammattiosaamistani majoitusliiketoiminnasta. Minulla on muutaman vuoden työkokemus hotellityöskentelystä kerrossiivouksen esimiestehtävissä. Tämän takia halusin opinnäytetyöni liittyvän jotenkin osaamiseeni siivoustyöstä. Keskenkäisessä ja kokoajan muuttuvassa hankkeessa työskentely osoittautui vaativammaksi kuin luulin, sillä alussa tuntui, ettei koko hankkeessa ollut yhtään pysyvää asiaa, johon tarttua. Lopulta sain kuitenkin pitkälti itse räättälöidä hankkeeseen liittyen aiheen, joka kiinnosti minua ja johon minulla oli jo ennestään osaamista. Koin koko hanketyöskentelyn ajan, että minun mielipiteeni otettiin hyvin huomioon, sillä minulla oli majoitusliiketoiminnasta osaamista ja kokemusta, joka Otaniemen Kehitys Oy:n edustajilta puuttui.

1.2 Tutkielman tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuottaa tietoperustaa tutkijaresidenssin siivouspalvelujen tulevaa hankintaa varten. Tavoitteenani on tuottaa ehdotus siivouspalvelujen organisoinnista Otaniemen Kehitys Oy:n käyttöön. Työni tutkimuskysymyksenä on, miten tutkijaresidenssin siivouspalvelut tulisi organisoida, jotta ne sopisivat juuri tämän tyyppiseen, pitkäaikaismajoitukseen tarkoitettuun majoituspalvelukonseptiin. Ajatuksenani on, että Otaniemen Kehitys Oy:n edustajat saisivat työstäni tietoa, jota voivat hyödyntää tutkijaresidenssin siivoukseen liittyvässä päätöksenteossa.

Tutkielmani alkaa Otaniemen tutkijaresidenssi -hankkeen esittelyllä, jonka jälkeen avaan aiheen pääkäsitettä, siivouspalvelua, palvelun tunnuspiirteiden esittelyllä. Tämän jälkeen kerron käyttämistäni menetelmistä ja tutkielman ajallisesta edistymisestä. Lopussa kerron tutkimukseni tulokset ja johtopäätökset.

2 Otaniemen tutkijaresidenssi -hankkeen esittely

Opinnäytetyössäni olen saanut olla kehittämässä uudenlaista hotellikonseptia oikeassa työelämän hankkeessa. Työn toimeksiantajana on Otaniemen Kehitys Oy, jonka hanke tutkijaresidenssi pääasiassa on. Tutkijaresidenssi on vuonna 2009 käynnistetty hanke, jonka tuloksena vuoden 2011 aikana Espoon Otaniemeen avataan uudenlaista majoituspalvelua tarjoava asunhotelli, jonka kohderyhmänä ovat alueelle saapuvat tutkijat ja professorit. Tutkijaresidenssin rakentamisesta ja arkkitehtuurista vastaa Espoon Kaupunki. Otaniemen Kehitys Oy:n vastuulla ovat liiketoiminnan organisointi ja suunnittelu. Tutkijaresidenssi on ensimmäinen majoitusliiketoiminnan projekti, jossa Otaniemen Kehitys Oy on mukana. Tämän takia he ovat halunneet jo suunnitteluvaiheessa tehdä yhteistyötä hotelli- ja matkailualan oppilaitosten Laurean ja Haaga-Helian kanssa erityisesti palvelujen suunnittelussa. Seuraavissa kappaleissa kerron ensin tarkemmin Otaniemen Kehitys Oy:stä, jonka jälkeen esittelen Tutkijaresidenssi - hankkeen, jonka kehittämässä olen saanut olla mukana.

2.1 Otaniemen Kehitys Oy

Otaniemen Kehitys Oy on Otaniemen alueen kehittämiseen ja verkostoitumiseen keskittynyt yritys, jonka missiona on tehdä Espoon Otaniemeä tunnetuksi myös kansainvälisesti. Otaniemen alueella on paljon innovatiivisuuden panostavia yrityksiä, joiden välistä yhteistyötä ja tunnettavuutta Otaniemen Kehitys Oy pyrkii parantamaan. Otaniemen Kehitys Oy ylläpitää Otaniemen alueella oleville yrittäjille, opiskelijoille, tutkijoille sekä heidän perheilleen tarkoitettua Internet yhteisöä, Otaniemi International Network:iä, johon voi

maksutta liittyä jäseneksi osoitteessa www.otaniemi.fi. (Otaniemi - Bridging Innovation and Business.)

Otaniemen alueella tehdään paljon tutkimus- ja kehitystyötä, ja useat alueen yritykset sekä oppilaitokset ovat tiiviissä yhteistyössä myös kansainvälisiin tutkimusyhtiöihin. Otaniemen alueella oli vuonna 2008 Teknillisen korkeakoulun sekä VTT-tutkimusyhtiön kautta yli 150 vierailevaa tutkijaa ja luennoitsijaa ympäri maailmaa (Pollari 2009, 11). Heidän eloaan ja oloaan helpottamaan on käynnistetty tutkijaresidenssi -hanke.

2.2 Tutkijaresidenssi -hanke

Tutkijaresidenssi on vuonna 2011 Otaniemeen avattava asuntohotelli, joka tarjoaa pitkäaikaismajoitusta Otaniemen alueelle tuleville tutkijoille ja professoreille. Tutkijoilla ja professoreilla tarkoitetaan Otaniemen alueen yrityksiin sekä oppilaitoksiin kutsuttuja vierailijoita, jotka saapuvat tänne luennoimaan tai tekemään tutkimuksia yli kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan.

Espoon Kaupunginvaltuusto hyväksyi maaliskuussa 2009 Espoo-strategian, jonka keskeisenä sisältönä on Otaniemen, Keilaniemen ja Tapiolan alueiden kehittäminen yhtenäisenä maailmanluokan kampusympäristönä, jonka tavoitteena on tukea alueella toimivien yliopistojen, korkeakoulujen, tutkimuslaitosten ja yritysten menestymistä yhä kovenevassa kansainvälisessä kilpailussa. Tähän strategiaan on kirjattu myös lähinnä yliopiston vieraileville tutkijoille ja professoreille tarkoitetun tutkijaresidenssin rakentaminen Otaniemen ranta-alueelle. Valmistuttuaan tutkijaresidenssi tulee myös toimimaan alueen opiskelijoita ja tutkijoita yhdistävänä keskuksena. (Lausunto koskien Aalto-yliopiston laajentumisedellytyksiä Otaniemen kampusympäristössä).

Espoon Kaupunki on ostanut tontin tutkijaresidenssiä varten Otaniemen rannasta. Hotelliin tulee 67 erikokoista huoneistoa, joiden pinta-ala on 30-75 m². Lisäksi hotelliin on suunniteltu yhteinen oleskelutila sekä pesula. Ravintolaa tai aamiaistilaa hotelliin ei tule. (Pollari 2009, 3 - 4.) Seuraavassa kerron tarkemmin tutkijaresidenssin kohderyhmästä, visiosta sekä tutkijaresidenssiin suunnitelluista palveluista.

Tutkijaresidenssi -hankkeen projektipäällikkö Tuomas Pollarin kokoamassa hankesuunnitelmassa on hotellin kohderyhmäksi asetettu ulkomaalaiset tutkijat ja ulkomaalaiset vierailevat luennoitsijat, jotka tulevat töihin Aalto-yliopistoon, VTT:lle tai muihin Otaniemen alueen yrityksiin. Tällä hetkellä nämä tutkijat ja professorit asuvat usein yksityisiltä markkinoilta vuokratuissa asunnoissa, joka voi olla erittäin kallista. Tällöin he myös joutuvat lähes ilman apua selviytymään kaikista arjen ongelmista. Tutkijaresidenssi

pyrkii helpottamaan näiden tutkijoiden oloa Suomessa tarjoamalla heille kalustettuja huoneistoja kodinomaisessa hotelliympäristössä. Tutkijaresidenssissä on tarkoitus majoituspalvelun ohella tarjota muitakin palveluja, jotka helpottavat tutkijoiden arkea ja eloa Suomessa. (Pollari 2009, 4 - 5.)

Otaniemen Tutkijaresidenssi on määritellyt kohderyhmäkseen erityisesti Aalto Yliopiston ja VTT:n vierailevat tutkijat ja professorit. Tähän on syynä residenssin tuleva sijainti Otaniemen keskellä; kohderyhmän on loogisesti ja logistisestikin parasta asua Otaniemen tutkijaresidenssissä. Otaniemen Kehitys Oy:llä on jo nyt yhteistyötä näiden yritysten kanssa, joten kontaktit ovat valmiina. Otaniemen Kehitys Oy uskoo kohderyhmän olevan riittävä täyttämään tutkijahotellin käyttöastetavoitteen. Tutkijan asumisen tutkimuksensa aikana maksaa usein toimeksiantaja. Tämän takia tutkijaresidenssissä on otettava huomioon sekä palvelun käyttäjän että palvelun maksajan näkökulma. (Pollari 2009, 4.)

Otaniemen Kehitys Oy:n määrittelemänä visiona Tutkijaresidenssille on, että se kolme vuotta avauksensa jälkeen olisi tutkijoille ja professoreille johtava paikka asua vierailunsa aikana pääkaupunkiseudulla. Tutkijaresidenssi tahtoo olla laajasti huomioitu maailmalla Pohjois-Euroopan parhaana asuinpaikkana tutkijoille ja professoreille campus-alueen sisällä. Tavoitteena residenssillä on saavuttaa yli 90 % käyttöaste kaikkina aikoina. Lisäksi tähdätään korkeaan asiakastyytyväisyyteen ja laatuun. (Pollari 2009, 4.)

Ydinpalveluna Tutkijaresidenssissä on tarjota kodin tuntuista ja henkilökohtaista majoituspalvelua lähellä tutkijoiden työympäristöä. Henkilökohtaiseen palveluun pyritään tutustumalla jokaiseen hotellivieraaseen ja tarjoamalla heille laadukasta asiakaspalvelua. Tarkoituksena on, että asiakkaat haluavat palata ”kotiinsa Suomessa” uudestaan ja uudestaan. (Pollari 2009, 5.) Majoituspalvelun lisäksi tutkijaresidenssiin on suunniteltu lisäpalveluita, jotka auttavat tutkijoita verkostoitumaan sekä helpottavat heidän arkeaan. Yhteisiin tiloihin tulee kahvila ja baari, jossa asiakas voi rentoutua rankan työpäivänsä päätteeksi ja tavata muita residenssin asukkaita. Baarissa on luettavana päivän lehdet meiltä ja maailmalta sekä siellä voi pelata vaikka shakkia tai lautapelejä. Baarissa on lisäksi myös televisio, jonka ääreen asukkaat voivat kokoontua katsomaan esimerkiksi urheilua tai ajankohtaisohjelmia. Kanavatarjonta tässä televisiossa on huoneiden televisioita kattavampi. Tällä pyritään houkuttelemaan asukkaita tekemään asioita yhdessä. (Pollari 2009, 5 - 8.) Muita residenssin tarjoamia palveluja on mahdollisuus saunomiseen residenssin saunatilassa sekä pyykinpesu residenssin pesulassa. Näiden käyttö kuuluu huonehintaan. Lisämaksusta residenssin asukkaat voivat osallistua yhteisille retkille ja kiertoaajeluille sekä järjestettyihin juhlisiin. Tällä pyritään saada asukkaat viihtymään residenssissä paremmin ja saamaan positiivisia kokemuksia Suomessa oleskelustaan myös työpaikkansa ulkopuolelta. (Pollari 2009, 5 - 8.)

Tavoitteena on, ettei Otaniemen Tutkijaresidenssin pyörittäminen vaatisi monen ihmisen työtunteja. Suunnitelmana on, että residenssiä pyörittäisi yksi ns. emäntä, jonka vastuulla olisi residenssin päivittäisen arjen pyörittäminen. Tämän emännän työkuvaan kuuluisi asiakaspalvelu, asiakkaiden sisään - ja uloskirjaukset sekä myynti baarista. Huoltopalvelut, turvallisuuspalvelut sekä siivouspalvelut tilattaisiin ulkoiselta yritykseltä myöhemmin tehtävän sopimuksen mukaisesti. Ajatuksena olisi, että residenssissä ei olisi vuorokauden ympäri päivystävää työntekijää vaan tiettyinä aikoina, iltapäivästä iltaan oleva päivystys. (Pollari 2009, 5.)

3 Siivouspalvelu osana palvelukonseptia

Lähtiessäni suunnittelemaan Tutkijaresidenssin siivouspalvelujen organisointia, otin selvää taustateoriasta, jonka pohjalta ehdotukseni rakennan. Uskon tästä olevan hyötyä myös Otaniemen Kehitys Oy:lle, jolle tämä on ensimmäinen hotelliliiketoimintaan liittyvä hanke. Pääteoriakäsittelenäni on siivouspalvelu, jonka määrittelyä lähden tekemään palvelun määrittelyn kautta. Palvelusta kerrotut esimerkit on sovellettavissa myös siivouspalveluun. Ensin kuitenkin kerron yleisesti majoitusliiketoiminnasta ja sen erityispiirteistä.

3.1 Majoitusliiketoiminta ja sen erityispiirteet

Suomessa ensimmäiset majoituspaikat ja kylpylät aloittivat toimintansa 1800-luvun lopulla. Teollistumisesta johtuva elintason nousu, kaupungistuminen ja uudet liikennevälineet mahdollistivat majoitusliiketoiminnan kehittymisen ja 1900-luvulla hotelli- ja ravintola-ala vakiinnutti asemansa monipuolisena elinkeinona. Nykyään hotellit ovat erikoistuneet esimerkiksi kokous-, business- tai lomahotelleiksi. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 26.)

Hotellitoiminnassa ydinpalveluna on majoituspalvelu, jonka ohella usein tarjotaan ravitsemispalveluja. Avustavina palveluina ovat esimerkiksi vastaanottopalvelu tai siivouspalvelu. Hotellitoiminnan tukipalveluina voi olla esimerkiksi mahdollisuus saunomiseen tai kuntosalilla käymiseen. (Alakoski ym. 2006, 26 - 27.)

Majoitusliiketoiminnan erityispiirteinä Heikkilä ja Saranpää (2009, 149 - 152) mainitsevat jatkuvan uudistumisen tarpeen, intensiivisen kilpailun sekä sesonkiluonteisuuden.

Majoitusliiketoiminnassa kulutuskohteet ja trendit vaihtuvat nopeasti ja asiakkaat odottavat kokoajan uusia tuotteita ja palveluja. Kehityksen vauhdissa pysyäkseen yrityksen on kokoajan kyettävä tuottamaan uusia ideoita. Lisäksi kilpailu alalla on kovaa ja kilpailijan muutoksiin vastaaminen tärkeää. Hotellitoiminnassa henkilöstön merkitys palveluntuottajana on suuri ja tämän takia työvoimakulujen osuus liikevaihdosta on merkittävä. Hotellissa palvelut ovat

perinteisesti tarjolla vuorokauden ympäri ja vuoden ympäri myynnin suuruudesta riippumatta. Työvoimakustannukset on kyettävä kohdistamaan niin, että huippusesongin aikana työvoimaa on riittävästi kysynnän tyydyttämiseksi ja hiljaisena kautena työvoimaa on ainoastaan perupalvelutason ylläpitoon.

3.2 Palvelu

Tuire Ylikoski (1999, 20) on määritellyt palvelun seuraavasti: ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.”. Palvelun määrittelyssä nousee siis esiin Grönroosin (1998, 53) määrittelemät palvelun neljä peruspiirrettä

1. Ne ovat aineettomia
2. Ne ovat tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita.
3. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
4. Asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin.

Palvelun määrittäminen tuntuu alan kirjallisuudessa olevan hankalaa, mutta kyseessä on siis asia, jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voida koskettaa (Ylikoski 1999, 17). Tällainen on esimerkiksi hotellin tarjoama majoituspalvelu. Palveluun liittyy usein jotain tavaraa kuten hotellihuone ja sen huonekalut.

3.2.1 Palvelun laatu

Palvelun laadukkuus muotoutuu siitä, miten hyvin palvelu täyttää kuluttajan odotukset ja tarpeet. Laatu tarkoittaa jokaiselle kuluttajalle siis hieman eri asiaa. Asiakas vertaa ennakolta muodostamia odotuksia palvelusta saamaansa lopputulokseen. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu Christian Grönroosin (1998, 62 - 65) mukaan teknisestä laadusta, toiminnallisesta laadusta sekä organisaation imagosta. Tekninen laatu kertoo, mitä asiakas palvelun lopputuloksena saa, ja toiminnallinen laatu, miten palveluprosessi sujui. Asiakkaan mielikuva organisaatiosta, sekä myönteinen että kielteinen, vaikuttaa myös laadun kokemiseen eli siihen, minkälaista palvelua asiakas yrityksessä odottaa saavansa ja miten nämä odotukset palvelukokemuksessa täyttyvät. (Ylikoski 1999, 118.)

Hyvää laatua tutkittaessa on todettu, että asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit. Näitä kriteerejä nimitetään palvelun laadun ulottuvuuksiksi. Ulottuvuuksia on tutkijoiden Zeithaml & Bitner mukaan kymmenen. Myöhemmin tutkijat ovat tiivistäneet nämä laadun ulottuvuudet viiteen: luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia sekä palveluympäristö. Luotettavuus muodostaa näistä palvelun ytimen. Se

tarkoittaa asiakkaalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Reagoitavuus tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja halukkuutta asiakaspalveluun. Palveluvarmuudella tarkoitetaan palvelun kohteliaisuutta, uskottavuutta, turvallisuutta sekä pätevyyttä. Empatialla tarkoitetaan huolenpitoa asiakkaasta, asiakkaan ymmärtämistä sekä asiakaspalvelijan saavutettavuutta. Palveluympäristöllä tarkoitetaan palvelun fyysisiä olosuhteita, kuten tiloja, koneita ja laitteita. (Ylikoski 1999, 135.)

3.2.2 Palvelujen suunnittelu

Palvelukehittelyllä tarkoitetaan palvelutuotteen tuotekehitystä. Kun halutaan kehittää uusia palveluja, tulee ensin päättää, millainen laatutaso halutaan saavuttaa ja mikä tekninen ja toiminnallinen laatu asetetaan kehityksen päämääräksi. (Grönroos 1989, 89.) Ritva Kinnunen (2004, 39 - 96) näkee palvelujen suunnittelun analyttisenä prosessina, joka alkaa palvelujen ideoinnista. Ideoinnin jälkeen palveluideoita lähdetään kehittämään pikkuhiljaa konkreettiseksi ensin laatimalla palvelumalleja ja tämän jälkeen soveltamalla näitä malleja käytäntöön.

Palvelujen ideat syntyvät luovan ideoinnin tuloksena. Ideointi voi olla täysin epämääräistä ja vapaata tai hyvinkin systemaattista toimintaa. (Kinnunen 2004, 39 - 40.) Ideoinnin avuksi on kehitetty erilaisia ideointimenetelmiä, joista tunnetuin on aivoriihi. Aivoriihessä kootaan joukko ihmisiä, joita palvelun aihe jollain tavalla koskettaa. Heitä pyydetään vapaan tunnelman vallitessa luomaan suuri määrä ideoita joko etukäteen määritellystä aiheesta tai yleisemmin aihepiiristä. Tässä tarkoituksena on luoda mahdollisimman paljon ideoita, joita ei vielä karsita tai kehitetä pidemmälle. Usein uuden palvelun tarve lähtee asiakkaasta. Uudella palvelulla tai vanhan palvelun kehittämällä pyritään tyydyttämään asiakkaan tarpeita tai ratkaisemaan asiakkaan tiedostama ongelma. (Kinnunen 2004, 42.)

Palvelun ideoinnin jälkeen palveluideoita lähdetään kehittämään konkreettisempaan muotoon. Palvelusta voidaan laatia tuotantokonsepteja, joiden avulla palveluja on mahdollista testata etukäteen. Palvelun tuotantokonsepti on palvelun toiminnallinen kuvaus, joka kertoo palvelun keskeiset toimijat, prosessit sekä palvelun asiakkaalle tuottaman hyödyn. Tuotantokonseptissa on tärkeää kuvata palvelu ajatellen sekä palvelun tuottajan että palvelun käyttäjän näkökulmaa. Kuvauksessa kannattaa käydä huolellisesti läpi se, mitä uusi palvelu asiakkaalta edellyttää. Mitä enemmän palvelu vaatii sopeutumista asiakkaalta, sitä vähäisemmäksi asiakas todennäköisesti kokee palvelun tuottaman hyödyn. (Kinnunen 2004, 64 - 68.)

Tuotantokonsepti mahdollistaa palvelun testaamisen ennen käyttöönottoa. Testaamisen tavoitteena on saada vastaus siihen, onko palvelu markkinoille soveltuva ja vastaako se

asiakkaan ongelmaan tuottaen tälle hyötyä. Testaaminen tehdään haastattelemalla potentiaalisia asiakkaita sekä asiantuntijoita. (Kinnunen 2004, 72 - 74.)

Kun palvelun tuotantokonseptien testaamisella on saatu myönteisiä tuloksia, voidaan alkaa laatia palvelumalleja. Palvelumallissa palvelu kuvataan yksityiskohtaisesti ja sen toimenpiteet tarkasti ja konkreettisella tasolla. Palvelumalli on palvelun tuottajan näkökulmasta esitetty palvelun tuotantokaavio. Palvelumallissa kuvataan toimintaa eri tasoilla. Ensimmäisellä tasolla kuvataan asiakkaan kulkema reitti, toisella tasolla kuvataan kontaktipinnan henkilöstön toimenpiteet, kolmannella tasolla tukihenkilöstön toimenpiteet ja neljännellä tasolla johdon toimenpiteet ja päätökset. Tehtyä palvelumallia on hyvä käyttää apuna henkilöstön koulutuksessa ja perehdytyksessä, sillä mallista he näkevät työnsä merkityksen kokonaisuuden kannalta. (Kinnunen 2004, 77 - 79.) Teoksessaan *Services Marketing* (2006, 267 - 271) Zeithaml, Bitner ja Gremler kertovat samasta asiasta käsitteellä ”blueprint”. Blueprint - kaaviokuvan avulla kuvataan asiakkaiden, työntekijöiden ja yrityksen johdon osa palvelun tuottamisessa.

Palvelumallien laatimisen jälkeen on palvelu valmis käyttöönotettavaksi. Käyttöönotto tarkoittaa palvelun testaamista, palvelun tuottajien kouluttamista sekä asiakkaiden koulutusta palvelun käyttäjiksi. Palvelun testaus voidaan suorittaa asiakkaista kootun testiryhmän avulla niin, että asiakkaalle kerrotaan, että kyseessä on uuden palvelun testaus. Palvelun testauksessa on hyvä määritellä palvelun kriittiset vaiheet eli ne palvelun osat, joilla voi olla merkittävät negatiiviset tai positiiviset vaikutukset palvelun lopputulokseen. Kriittisten vaiheiden lisäksi testauksessa saadaan selville, kuinka halukkaasti asiakkaat testaavat palvelua ja kuinka halukkaita he ovat uusintaostoihin kokeilun jälkeen. (Kinnunen 2004, 80 - 82.)

Uuden palvelun käyttöönotto vaatii yrityksessä sisäistä koulutusta. Henkilöstön on tärkeää sisäistää uuden palvelumallin vaiheet, ymmärtää oma roolinsa palvelun tuottajana sekä vaikutuksensa palvelun laatuun. On tärkeää, että työntekijä näkee oman roolinsa tärkeänä palvelun kokonaisuuden kannalta, jotta hän venyy parhaaseen mahdolliseen laatuun palvelun tuottamisessa. Kun palvelu on monimutkainen esimerkiksi teknisesti, on tärkeää ottaa huomioon myös asiakkaiden kouluttaminen palvelun käyttäjiksi. (Kinnunen 2004, 82 - 83.)

3.2.3 Palvelujen hinnoittelu

Oikea hinnoittelu on perusedellytyksenä liiketoiminnan onnistumiselle. Hinta ohjaa kannattavuutta, kilpailua ja kysyntää. (Heikkilä & Saranpää 2009, 87.) Hinnalla on palveluun nähden kaksi roolia: taloudellinen rooli eli se tuo organisaatioon rahaa, mutta myös psykologinen rooli, eli hinta kertoo kuluttajalle palvelun laadusta. Organisaation tavoitteena

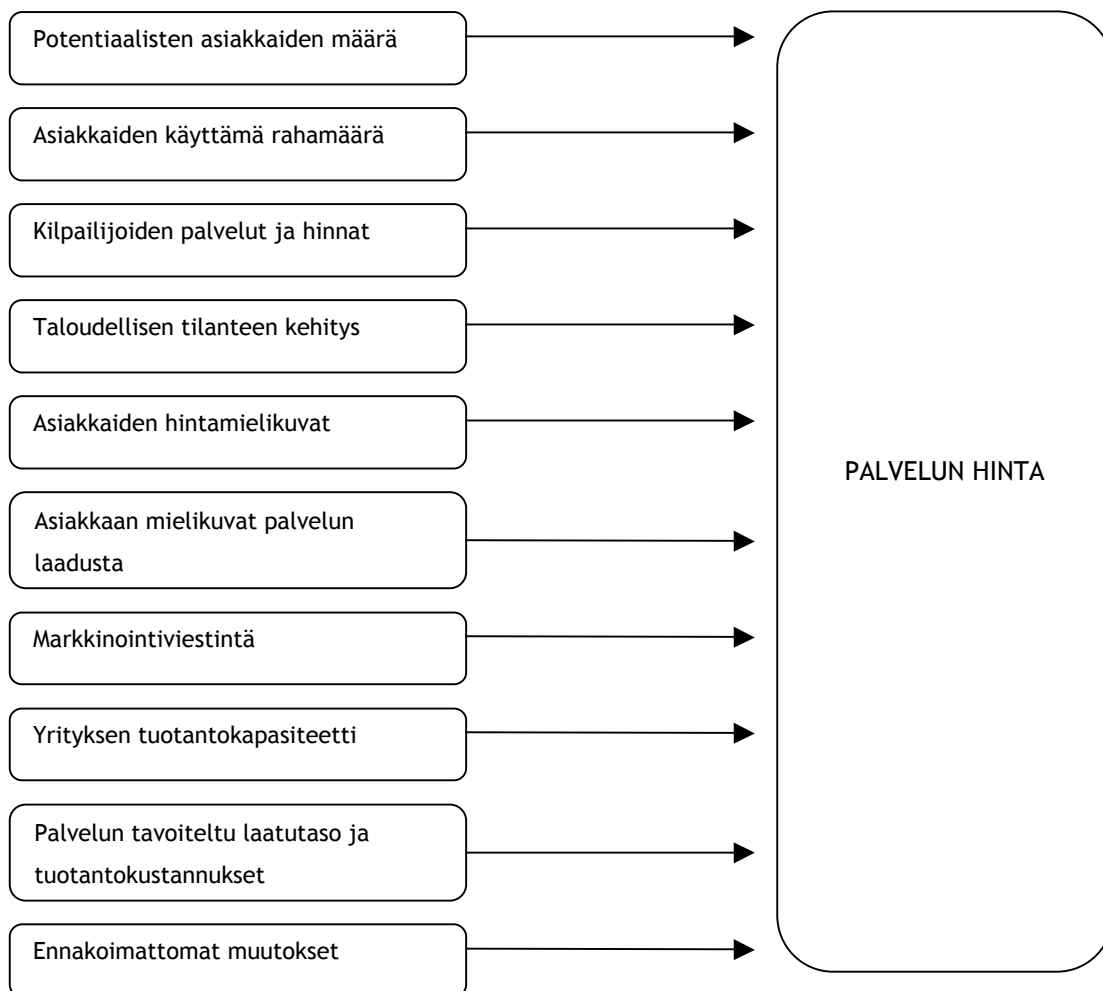
on luonnollisesti löytää palvelulle oikea hinta. Ihannetilanteessa hinta on sellainen, että sekä hinnan nostaminen, että laskeminen aiheuttaa kannattavuuden heikentymistä. (Ylikoski 1999, 257 - 259.) Palvelujen aineettomuus heijastuu myös niiden hinnoitteluun. Palvelutuotteet ovat usein niin monimutkaisia, että kuluttajan voi olla vaikea vertailla eri palvelujen hintoja tai ymmärtää, mitä kunkin palvelun hintaan sisältyy.

Hinnoittelu lähtee aina kysynnän määrittelystä. Kysyntää lähdetään pohtimaan arvioimalla potentiaalisten asiakkaiden määrä. Tämän jälkeen arvioidaan kilpailutilanne ja oma markkinaosuus kokonaismyynnistä tulevaisuudessa. Tärkeää on ottaa huomioon myös yhteiskunnan taloudellinen tilanne, trendit ja muotivaihtelut. (Kinnunen 2004, 87 - 89.)

Hinnan lähtötaso muodostuu kustannusten määrittämisestä. Kustannukset ovat muuttuvia tai kiinteitä. Muuttuvat kustannukset riippuvat tuotettujen palvelujen määrästä. Kiinteät kustannukset taas pysyvät aina samana, riippumatta paljonko palvelua tuotetaan. Hotellialalla suuri osa kustannuksista on kiinteitä, sillä hotellin huonekapasiteetti on aina sama, riippumatta asiakkaiden määrästä. (Ylikoski 1999, 261 - 263.) Mitä enemmän palveluun sisältyy aineellisia osia, sitä enemmän hinta perustuu kustannuksiin. Aineettoman palvelun hinnoittelussa lähtökohtana on kuluttajien näkemys palvelun arvosta. (Ylikoski 1999, 268.)

Uusia palveluja lanseerattaessa tulee määritellä ne vähimmäistoimet, joilla palvelu saadaan tuotetuksi halutulla hintatasolla. Tämän jälkeen tulee laskea ne kustannukset, jotka laatutason ylläpitäminen vaatii. Uusi palvelu on kannattava, jos palvelun hintataso kustannusten, halutun voiton ja verojen yhteenlaskun jälkeen on kilpailukelpoinen. (Kinnunen 2004, 93.)

Seuraavassa kuvassa näkyy palvelun hintaan vaikuttavat tekijät.



Kuvio 1. Palvelun hinnoitteluun vaikuttavat tekijät (Kinnunen 2004, 93.)

Majoitusliiketoiminnassa hinnoittelu voi olla joko kustannuslähtöistä tai markkinalähtöistä. Kustannuslähtöisessä hinnoittelussa myyntihinta muodostuu tuotteen omakustannushinnasta sekä halutusta voittotavoitteesta. Kun hinnoitellaan keskihuonehintaa kustannuspohjaisesti, määritellään laskentakauden tavoitteet voitolle ja huonekäyttöasteelle. Kun laskentakauden poistot, vuokratulot ja toiminnalliset kulut ovat tiedossa, lasketaan keskimääräinen huonehintaa noudattamalla tuloslaskelmarunkoa alhaalta ylöspäin. Markkinalähtöisessä hinnoittelussa reagoidaan kokoajan markkinatilanteeseen ja kilpailijoiden hinnoitteluun. Hinnoittelulla pyritään vaikuttamaan kuluttajien ostokäyttäytymiseen asettamalla hinta tietoisesti joko kilpailijan hinnan ylä- tai alapuolelle luomaan kuluttajalle tietynlaista mielikuvaa myös palvelun laadusta kilpailijoihin nähden. (Heikkilä ym. 2009, 87 - 94.)

Palvelujen hinnoittelussa on mahdollista valita erilaisia hinnoittelutekniikoita riippuen, millaisen mielikuvan asiakkaalle haluaa viestiä. Pakettihintaan sisältyy kaikki palvelun osat yhdessä, ei erikseen eriteltyinä. Tässä kuluttaja ei tiedä, mikä osa palvelusta on minkä arvoinen. Esimerkiksi majoituspalvelun hinta voi sisältää yöpymisen, saunan ja aamiaisen. Tätä hinnoittelutekniikkaa käytetään yleensä, kun halutaan pyrkiä laadukkaaseen hintamielikuvaan. Toinen mahdollinen hinnoittelutekniikka on laatia perushinta, jonka lisäksi kuluttajan on mahdollista maksaa erikseen lisäosista palveluunsa. Tässä perushinta asetetaan korkealle ja lisäosien hinta edulliseksi niin, että kuluttaja kokee saavansa edullisesti laadukkaita lisäosia palveluunsa. Hotelliyrityksessä tällaisia lisäpalveluita voivat olla esimerkiksi ohjelmapalvelut. Kolmannessa hinnoittelutekniikassa hinta on täysin pilkottu osiin eli jokainen palvelun osa on erikseen hinnoiteltu. Tätä hinnoittelutekniikkaa käytetään kun halutaan luoda mielikuvaa edullisesta palvelusta. Tämä herättää myös kuluttajassa luottamusta, kun hän tietää, mihin palvelun rahat kuluvat. Palvelun hinnoittelutekniikkaa valitessa yrittäjän tulee miettiä, mikä tavoista varmimmin johtaa haluttuun lopputulokseen. (Heikkilä ym. 2008, 95.)

3.3 Siivouspalvelu

Siivouksen perustarkoituksena on poistaa pinnoilta likaa, estää pintojen ennen aikaista kulumista ja vähentää peruskorjauksen tarvetta samalla ylläpitäen hygieenisyyttä, turvallisuutta ja viihtyvyyttä. Siivoustyön voidaan sanovan olevan osa sitä kokonaisuutta, joka mahdollistaa tiloissa tapahtuvan varsinaisen toiminnan. Siivous on tyypillinen palvelutehtävä, jonka tuloksena tuotteen sijaan on aineeton palvelu. Siivouskustannukset muodostavat kiinteistöjen kustannuksista 5-30 %, joten ei ole aivan saman tekevää, kuka hoitaa siivouksen ja millä hinnalla. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 6.)

Aikaisemmin luvussa 3.2. kerrotut palvelun tunnusmerkit pätevät myös siivouspalvelun määrittelyyn. Siivouspalvelusta on eriteltävissä palvelun tekninen ja toiminnallinen puoli, jotka helpottavat siivouspalvelun mittaamista. Siivouspalvelun teknistä osaamista voidaan pitää palvelun lähtökohtana. Laatu ja menestys siivousalalla syntyvät teknisestä osaamisesta: Miten siivouspalvelu on toteutettu. Asiakas saa siivousyrityksestä sen kuvan, jonka hän saa seurattessaan yksittäistä siivoojaa työssään. (Haapanen ym. 1996, 10 - 13.) Siivouspalvelu ostetaan yleensä ennen kuin se tuotetaan, tämän takia ostajan tulee luottaa palveluntuottajaan ja hänen lupauksiinsa näkemättä, miten palvelu oikeasti toimii. (Grönroos 1997, 3.)

Siivousalan ammattilainen on todellinen moniosaaja, sillä hänen on teknisten ja toiminnallisten taitojen lisäksi hallittava asiakaspalvelun ja tiimityön taidot. Alan korkeat ammattitasovaatimukset sekä vähäinen arvostus ja matala palkka ovat kuitenkin usein

ristiriidassa. Siivous on fyysisesti keskiraskasta työtä, joten se vaatii tekijältään kovaa fyysistä kuntoa. Lisäksi alan koneellistuminen vaatii siivoojalta myös hyvää osaamista siivouskoneiden ja -laitteiden käytössä. Valtaosa alalla työskentelevistä on naisia, mutta miesten osuus on viime vuosina kasvanut. (Haapanen ym. 1996, 14 - 15.) Siivousalalle hakeutuu työskentelemään paljon ulkomaalaisia työntekijöitä, joka myös asettaa omat haasteensa työyhteisön toiminnalle sekä työntekijöiden väliselle yhteistyölle. Monikulttuurisessa työyhteisössä on panostettava erityisesti perehdytykseen ja työn ohjaukseen.

3.3.1 Siivouspalvelun suunnittelu

Siivouspalvelujen suunnittelussa lähdetään liikkeelle tavoitteiden asettamisesta ja siivouskohteen nykytilan arvioinnista. Tällöin määritetään tilan käyttötarkoituksen mukainen haluttu puhtaustaso, selvitetään lian koostumus ja valitaan käytettävät siivousmenetelmät. Työn suunnittelun tavoitteena on päästä haluttuun puhtaustasoon joustavasti, taloudellisesti tehokkaasti sekä siivoojaa mahdollisimman vähän kuormittaen. (Haapanen ym. 1996, 16 - 19.)

Alakosken, Hörkön ja Lappalaisen (2006, 97) mukaan puhdistuspalveluja suunniteltaessa voidaan erottaa seuraavat työvaiheet: toiminnan ja puhtaustason suunnittelu, lian ja menetelmien arviointi, ergonomian, palvelun ja laatuajattelun kehittäminen sekä menetelmien, laitteiden hallinnan ja työsuojelun taitojen huomioiminen. Siivouspalvelun toteutusvaiheessa punnitaan lisäksi työn toiminnalliset taidot eli palvelu, luotettavuus sekä viestinnän ja yhteistyön taidot. Siivoustyössä tärkeässä roolissa ovat myös hotellin rakenteelliset ratkaisut, erilaiset pintamateriaalit sekä esimerkiksi työvälineiden määrä ja kunto. (Alakoski ym. 2006, 97 - 98.)

Siivoustyöstä saadaan monipuolisempaa, jos työn fyysiseen kuormittavuuteen saadaan vaihtelua sisällyttämällä siivousohjelmaan esimerkiksi ateria- ja kokouspalveluita, viherkasvien hoitoa tai tekstiilihuoltoa. Ergonomian kannalta parityöskentely on suositeltavaa, sillä pari voi vaihdella työtehtäviä keskenään ja raskaisiin töihin saa apua. Työn, työmenetelmien ja työympäristön suunnittelun tavoitteena on edistää työn turvallisuutta, terveellisyttä ja mielekkyyttä sekä parantaa työn laatua. Oman työn suunnittelu päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja vuosittain auttaa jakamaan työmäärän tasaisesti ja vähentää tekemättömien töiden aiheuttamaa painetta. (Pekkarinen & Sormunen 2009, 20 - 21.)

3.3.2 Siivouspalvelu hotellissa

Hotellissa siivouspalvelua kutsutaan usein kerroshoidoksi ja se on tärkeä osasto vastaanoton ja aamiaisen lisäksi hotelliasiakkaan näkökulmasta. Hotelliasiakas maksaa hotellihuoneesta, joka on hänen kotinsa oleskelunsa ajan. Kerroshoitajan tehtävä on tehdä hotellihuone valmiiksi

asiakasta varten hotellin laatuasetusten mukaisesti. Kerroshoitajan tekemä huoneen siivous on edellytys koko hotellin majoitusosaston toiminnalle: ilman huoneiden siivousta ei vastaanotolla olisi mitään myytävää. Huone on majoituspalvelun konkreettisin osa, jonka takia siisteyteen on hotellissa kiinnitettävä erityishuomiota. Huoneeseen astumisen hetki on palveluketjussa merkittävä, sillä siinä asiakkaan odotukset kohtaavat palvelun todellisuuden. (Alakoski ym. 2006, 97.)

Kerroshoitaja huolehtii ja vastaa hotellihuoneiden, hotellikäytävien, hissiaulojen ja huoltotilojen puhtaanapidosta, järjestyksestä ja toimivuudesta. Kerroshoitaja huolehtii, että näitä tehtäviä tehdessä sovitut tavoitteet saavutetaan puhtaustasossa, asiakaspalvelussa ja tehokkuudessa. Kerroshoidossa noudatetaan ennalta määrättyä siivoussuunnitelmaa, huonesiivousjärjestystä sekä viikkosiivousohjelmaa, jotta hotelli pysyisi mahdollisimman hyvässä kunnossa ja se ei vaatisi kalliita perussiivous- tai korjaustöitä. Hotellin kustannuksia huonesiivouksen osalta mitataan tuotannon tehokkuudella. Huonesiivouksessa työn tuottavuudelle on arvioitu työteho eli siivousaika/huone. Huonesiivousaikaan vaikuttaa siivoustyömenetelmät, huoneiden pintamateriaalit ja kalustus sekä työntekijän ammattitaito. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 10 ja 30.) Lisäksi tarkasteltavia tunnuslukuja ovat mm. huoneiden liikevaihto/siivoustyön työvoimakustannukset ja siivottujen neliöiden määrä / työtunnit. (Alakoski ym. 2006, 99.)

3.3.3 Siivouspalvelun ulkoistaminen

Ulkoistamisella tarkoitetaan aiemmin yrityksen sisällä suoritetun toiminnon siirtämistä ulkopuolisen organisaation suoritettavaksi (Tikkanen 2006, 220). Ulkoistamisessa siis palvelu, toiminto tai prosessi siirretään osittain tai kokonaan hankittavaksi ulkopuoliselta toimittajalta. Ulkoistamisessa palveluntuottajalle siirtyy vastuu toiminnoista, henkilöstöstä ja muista resursseista. Ulkoistamispäätöstä tehtäessä arvioidaa, kuinka tärkeä toiminto on yrityksen strategisen menestymisen kannalta. Yrityksen ei kannata ulkoistaa sellaisia toimintoja, joita kehittämällä ja hallitsemalla se menestyy markkinoilla. Jos ulkopuolinen yritys voi tehdä saman toiminnan selvästi halvemmalla ja yhtä hyvin tai paremmin, on ulkoistus perusteltua. Ulkoistamisesta koituu kuitenkin erilaisia siirtokustannuksia, yhteydenpitokustannuksia ja mahdollisia muita kustannuksia, jotka on otettava ulkoistaminprosessissa huomioon. (Viitala & Jylhä 2006, 187.)

Ulkoistamisajattelun taustatekijänä on ajatus, jonka mukaan yrityksen tulisi keskittyä ainoastaan ydinosaamiseensa ja jättää muut alueet muiden osaamisvastuulle. Yleensä toimintojen ulkoistamisessa edetään asteittain niin, että ensin ulkoistetaan toimintoja, jotka ovat kaukana yrityksen liikeideasta ja vähitellen edetään ulkoistamaan yhä strategisempia toimintoja. (Viitala ym. 2006, 187 - 190.)

Hotelli voi järjestää puhtaanapito-osaston toiminnan vaihtoehtoisilla tavoilla. Hotellin kerroshoidon pyörittämisestä voi olla vastuussa oma organisaatio, siivousliike tai työvoimapalvelu oman organisaation johdossa. (Bohm ym. 2005, 14.) Useissa hotelleissa on päädytty taloudellisista syistä ratkaisuun, jossa siivouspalvelut ostetaan ulkoiselta yritykseltä. Siivousliikkeet hinnoittelevat siivoukseen könttäsumman, johon usein kuuluu siivouksen lisäksi käytettävät välineet ja aineet. Ulkopuolisen siivousliikkeen käyttöön on siirrytty monissa hotelleissa sen takia, että työn tuottavuus kasvaisi. Siivousliikkeen henkilökuntaa voidaan käyttää joustavammin tai vain tarvittaessa, ja heillä on usein omat työvälineet mukanaan. (Alakoski ym. 2006, 99.)

Etuna hotellin omassa siivouksessa on työntekijöiden sitoutuneisuus ja pysyvyys. Lisäksi työntekijöille on mahdollista tarjota ns. laajennettua toimenkuvaa, kun he voivat työskennellä helposti hotellin muilla osastoilla, esimerkiksi aamiaisella. Huonona puolena hotellin omassa siivouksessa on kuitenkin henkilöstöstä aiheutuvat kustannukset sekä sijaisuuksien hankala järjestäminen. Lisäksi kauan hotellissa työskennelleiden kerroshoitajien asenteet saattavat muodostua muutosta jarruttaviksi. (Bohm ym. 2005, 15.) Ulkoisten siivousliikkeiden ongelmana taas voidaan pitää jatkuvasti vaihtuvaa henkilöstöä, jolloin asiakkaan voi olla vaikea tietää, kuka milloinkin tulee sovitun työn suorittamaan ja millä laadulla. Tällöin työntekijät eivät välttämättä ole yhtä sitoutuneita työhönsä kuin he olisivat työskennellessään suoraan hotellille. Hyvää siivousliikkeessä on se, että henkilöstön saaminen on heidän vastuullaan eikä hotellin tarvitse huolehtia esimerkiksi sairaslomien paikkauksista ja kustannuksista itse. Lisäksi siivousliikkeen kustannukset ovat etukäteen tiedossa ja ne on helppo budjetoida. Henkilöstön rekrytointi ja perehdyttäminen sekä usein siivousaineiden ja välineiden hankinta kuuluvat palvelun hintaan eli niistä ei aiheudu ylimääräisiä kuluja. (Bohm ym. 2005, 15.)

4 Menetelmälliset valinnat ja prosessin kulku

Menetelmäosuudessa kerrotaan, miten tutkimus toteutettiin, jotta lukija osaa arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusmenetelmät selostetaan yksityiskohtaisesti ja tarkasti, jotta lukija ymmärtää työn tuloksen kannalta merkitykselliset menetelmät. Menetelmät tulee avata niin selkeästi, että uusintatutkimus on mahdollista tehdä niiden pohjalta. (Hirsjärvi ym. 2005, 242.)

Ennen kuin aloittaa aiheen tutkimisen, on syytä perehtyä teoriataustaan huolellisesti (Hirsjärvi ym. 2005,133). Teoreettisen viitekehyksen kartoittamisella olen saanut käsitystä, mitä siivousosasto tavallisesti hotellissa tekee ja miten uutta palvelumallia kannattaisi lähteä suunnittelemaan. Käsitteiden määrittely oli ensimmäinen tutkimuksessa tekemäni asia, joka

antoi pohjan menetelmien valitsemiselle. Menetelminä tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt siivousalueen kartoitusta, tarjouspyyntöjen hankkimista, tarjousten pohjalta tehtyjä laskelmia sekä niiden vertailua. Tutkielman tarkoituksena ei ole antaa yleistettävää tietoa vaan tutkijaresidenssiä palveleva ratkaisu siivouspalvelujen suunnitteluun.

Siivousalueen kartoituksessa olen selvittänyt, minkälaisessa kontekstissa tutkijaresidenssin siivousosasto tulevaisuudessa tulee toimimaan. Kohdeorganisaatioissa käytyjen neuvottelujen pohjalta olen kartoittanut, mitä siivoukseen liittyviä asioita on jo tiedossa Tutkijaresidenssistä. Kartoituksessa on selvitetty kohdeorganisaation toiveet siivouksen laadusta ja kustannuksista, mutta myös tilojen koko ja käyttötarkoitus. Tapaamisten lisäksi sain käyttööni projektipäällikkö Tuomas Pollarin kokoaman hankesuunnitelman, josta sain tietoa hankkeesta ja sen tavoitteista.

Kartoituksen pohjalta olen lähtenyt miettimään mahdollisuuksia, joita siivouspalvelun organisoinnissa on. Otin tarkastelun alle kaksi vaihtoehtoa: siivouksen suorittamisen omalla henkilökunnalla tai ulkoisen yrityksen toteuttamana. Tutkijaresidenssin pyrkiessä kustannustehokkaaseen toimintaan, on pyrittävä löytämään mahdollisimman tehokas tapa toteuttaa eri majoituspalvelun osat. Otin yhteyttä hotellin siivouspalveluja suorittaviin yrityksiin, joilta pyysin alustavan tarjouksen tutkijaresidenssin siivouksesta siivousalueen kartoituksessa saamieni tietojen pohjalta. Tarjouspyyntöjen tarkoituksena on löytää edullisin mahdollinen toimittaja tuotteelle tai palvelulle (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2008, 272). Otin yhteyttä sähköpostilla, jossa kerroin tiedot, jotka tutkijaresidenssistä on siivousalueen kartoituksessa saatu. Pyysin nimenomaan alustavaa tarjousta, sillä normaalisti tarjouksia ei anneta näkemättä siivouskohdetta. Sähköpostikeskustelu on opinnäytetyön liitteenä numero 2.

Kun tarjoukset on tarjouspyyntöä pyytämällä saatu ja ne ovat vertailtavissa keskenään, on ostajan käytävä ne tarkkaan läpi löytääkseen niistä tarkoitukseen parhaiten sopivan vaihtoehdon (Iloranta ym. 2008, 275). Tarjouspyyntöjen ottamisen lisäksi tein laskelmia, kuinka paljon tutkijaresidenssin siivous maksaisi, jos residenssiin palkkaisi omat siivoojat. Käytin näissä pohjana siivousalueen kartoituksessa saatuja tietoja niin, että siivouksen hinta laskettiin pinta-alan ja siivoustiheyden perusteella samalla tavalla kuin annetuissa tarjouksissakin oli tehty. Näin laskelmista saatiin vertailukelpoiset annettuihin tarjouksiin.

5 Tulokset

Siivouspalvelujen organisointia suunniteltaessa lähtökohtanani on Otaniemen Kehitys Oy:n ajatukset siivouspalvelun laadusta ja toteutustavasta. Heidän ajatuksenaan on, että siivouspalvelut olisivat ulkoisen siivousyrityksen tuottamina ja siivous huoneistoissa tapahtuisi kerran viikossa. Sovin kuitenkin heidän kanssaan, että saan kyseenalaistaa myös nämä ajatukset tutkimusta tehdessäni. Tulokset on esitetty menetelmäkappaleessa tehdyn erittelyn mukaisesti.

5.1 Siivousalueen kartoitus

Siivoustyön suunnittelussa tärkeää on tietää hotelliin valittavat materiaalit ja pinnat. Ihannetilanteessa jo rakennusta suunniteltaessa otetaan huomioon siivous niin, että pinnat ovat helposti puhdistettavia ja hoidettavia. Tällä voidaan siivouksessa säästää useita minutteja, joka luonnollisesti tarkoittaa myös rahallista säästöä. Materiaalit, joiden puhdistukseen vaaditaan erityisosaamista tai kalliita puhdistusmenetelmiä ja -aineita kannattaa jo suunnitteluvaiheessa jättää pois, sillä ylläpitokustannukset voivat nousta näin huomattavan suuriksi. Hotellihuoneessa materiaalien tulee kestää kulutusta hyvin, sillä käyttö on runsasta.

Anneli Pekkarinen ja Erja Sormunen (2009, 20 - 21) kertovat artikkelissaan ”Puhtauden hallinta edellyttää suunnittelua” vuonna 2009 julkaistusta Rakennustiedon ohjekortista, jossa esitetään suunnitteluvaiheen keinoja rakennusten puhtaanapidon hallintaan. Suurin osa liasta kulkeutuu rakennuksiin ulkoa, joten ohjekortissa korostetaan ulkotilojen, sisäänkäynnin ja kulkuväylien suunnittelua. Lisäksi annetaan ohjeita pintamateriaaleista ja -väreistä, jotta ne olisivat mahdollisimman helposti puhdistettavia ja helppohoitoisia. RT -ohjekortissa on kiinnitetty huomiota myös kalusteisiin: huonekaluja suositellaan varustamaan pyörillä, korottamaan lattiasta jaloilla sekä kiinnittämään kiinteät kalusteet seiniin kiinni. Lisäksi vaikeasti puhdistettavia kohteita tulisi välttää ja siivoustyöntekijän ulottuvuudet ja fyysiset ominaisuudet tulisi ottaa jo rakennusta suunniteltaessa huomioon.

Tutkijaresidenssin kohdalta ei vielä tiedetä materiaalien valinnoista, joten siivouksen organisointia ei voi lähteä miettimään niiden pohjalta. Aloitin tutkimukseni siivousalueen kartoituksella, johon kuuluu siivottavan pinta-alan selvittäminen sekä siivoustiheyden määrittäminen. Näihin olen saanut tiedot Tutkijaresidenssin hankesuunnitelmasta.

Residenssiin tulee 67 huoneistoa, joiden koot ovat seuraavat: 30m² yksiöitä 37 kpl, 45m² kaksioita 16 kpl, 60 m² kolmioita 10 kpl ja 75 m² kolmioita 4 kappaletta. Yhteensä hotellissa siivottavaa pinta-alaa on 3212 m², jossa mukana ovat huoneistojen lisäksi yhteiset

oleskelutilat, mm. pesula ja sauna sekä toimistotilat. Siivoustyön suunnittelussa voi lähteä liikkeelle miettimällä, paljonko yhden neliömetrin siivous tulisi maksamaan. Yhden neliömetrin siivouksen hinta saadaan, kun tiedetään kuinka monta minuuttia neliön siivoukseen kuluu ja millä palkalla hotellisiivoaja työtään tekee.

Palvelualojen ammattiliiton PAM:in mukaan kerroshoitajan aloituspalkka on 9,75 €/tunti (PAM - Palvelualojen ammattiliitto). Tässä summassa on luonnollisesti ainoastaan palkkaan menevä kustannus eli lakisääteiset henkilösivukulut (vakuutukset, sairauslomat, lomat, palkalliset vapaapäivät ym.) eivät sisälly summaan. Henkilöstön sivukuluprosentti tarkoittaa summaa, joka palkkakustannukseen tulee lisätä, jotta se kattaisi myös henkilösivukulut. Hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä laskennallinen sivukuluprosentti vaihtelee tasolla 55-60%. Suurilla yrityksillä sivukuluosuus palkkasummasta on suurempi kuin pienillä ja keskisuurilla yrityksillä, sillä suurilla yrityksillä mm. lakisääteisten sivukulujen suuruus on korkeampi. (Heikkilä ym. 2009, 45.) Tutkijaresidenssi tulee olemaan yrityksenä pieni- tai keskisuuri, joten lasken sivukuluprosentiksi 55 prosenttia.

Kun tuntipalkkaan lisätään siis tuo 55 % lisää, kattaa se henkilöstöstä aiheutuvat muut kulut: $9,75\text{€} \times 1,55 = 15,11\text{€}$. Tällä tuntipalkalla saan siis laskettua siivouksen hinnan niin, että tuntipalkka kattaa palkkakustannusten lisäksi myös muut sosiaaliset kulut.

Huonesiivoukseen käytettyä aikaa pienentämällä saadaan vähennettyä huoneen siivouksen palkkakustannuksia. Työtapojen yhtenäisyys ja oikeiden siivoustekniikoiden varmistaminen nopeuttavat huoneen siivoustahtia. Lisäksi kannattaa ottaa kellolla aikaa siivouksen todellisesta nopeudesta, johon kaikkien siivojien tulisi pyrkiä ja päästä.

Seuraavassa taulukossa on eriteltyinä siivousalueen kartoituksessa kerätyt tiedot. Siivottavien tilojen käyttötarkoituksen lisäksi kartoituksessa selvisi tilojen pinta-ala, siivoustiheys sekä henkilöstökustannus työtunnilta.

Taulukko 1. Siivousalueen kartoitus tutkijaresidenssissä.

Siivottavat tilat	Pinta-ala	Siivoustiheys	Henkilöstökustannus
Huoneistot (67 kpl)	2730 m ²	1 krt/vko	15,11 €/h
Toimistotilat	482 m ²	7 krt/vko	15,11 €/h
Oleskelutilat & baari			
Sauna ja pesutilat			
muut yleiset tilat			

Seuraavaksi kerron suunnitelman huoneistojen siivouksesta sekä esittelen tekemäni blueprint-kuvaajan, josta selviää siivouksen merkitys koko residenssin palvelutoiminnassa.

5.1.1 Huoneistojen siivoussuunnitelma

Otaniemen Kehitys Oy:n projektipäällikön ajatuksena oli, että siivous tutkijoiden huoneistoissa tapahtuisi kerran viikossa. Tämän hän oli miettinyt ainoastaan omien näkemystensä pohjalta, ei ottamalla asiasta enempää selvää. Tämä on hyvä lähtökohta, sillä tässä säästetään siivouskustannuksissa, kun jokaista huoneistoa ei siivota joka päivä. Asiakkaille on kuitenkin annettava mahdollisuus siivota huoneistossa itse, sillä esimerkiksi keittiön siivous on hygieniasyistä tehtävä aina ruuanlaiton jälkeen. Usein asuntopohjilla kuuluu huoneistojen varustukseen siivousvälineitä, joten näin voisi toimia myös tutkijaresidenssin kohdalla. Huoneeseen kannattaisi hankkia varusteeksi rikkalapio & harja, yleispuhdistusaine sekä riittävä määrä siivouspyyhkeitä. Lisäksi roskien kierrätyspiste tulee tarjota asiakkaille, jotta he voivat itse viedä roskiaan pois huoneistosta tarvittaessa myös siivousaikojen välissä.

Siivousta suunnitellessa on mietittävä käytännöt siivousohjeet sekä asuvan että lähtevän huoneen siivoukseen. Lisäksi on mietittävä harvemmin tehtäviä täsmäsiivouksia, kuten pintojen peruspesuja. Yleensä siivoustehtävät jaetaan päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja harvemmin tehtäviin töihin. Nämä kannattaa olla jo alusta lähtien mietittynä, jotta pintojen ennenaikainen kuluminen saadaan estettyä.

Kerran viikossa tehtävään suurempaan siivoukseen ajattelin kuuluvan esimerkiksi seuraavat asiat: lakanoiden ja pyyhkeiden vaihto, roskien kierrätys, keittiön ja kylpyhuoneen siivous, pölyjen pyyhintä tasopinnoilta, lattian imurointi ja kosteapyyhintä. Kun huoneessa käydään vain viikoittain, mahdollisuus hotellin omaisuutta kohti tehtävään ilkövaltaan kasvaa, kun asioihin päästään reagoimaan vain viikon välein. Hotellin pelisäännöt, esimerkiksi tupakointiin liittyvät ohjeistukset, tulee olla selkeästi esillä, sekä rangaistukset sääntöjen rikkomisesta tulee olla mietittynä ja asiakkaan nähtävillä. Tupakoinnista aiheutuvat hajuhaitat savuttomassa huoneessa voivat aiheuttaa suuret siivouskustannukset, jos haju on pinttynyt kaikkiin huonetekstiileihin ja hajusta pääseminen vaatii ilmanpuhdistuksen lisäksi esimerkiksi verhojen ja päiväpeittojen pesetyksen. Henkilökunnan tulee pitää tuntosarvet pystyssä erityisesti, kun huoneessa ei käydä joka päivä, jotta edellä kerrotuilta ilkövaltatapauksilta vältyttäisiin.

Kun asiakas vaihtuu, siivotaan huone yksityiskohtaisemmin seuraavaa asiakasta varten. Viikoittaiseen siivoukseen kuuluvien tehtävien lisäksi tarkistetaan vuodevaatteiden ja huonetekstiilien puhtaus, ja ne vaihdetaan uusiin tarvittaessa. Tällöin myös kartoitetaan

huoneen huoltotoimenpiteitä vaativat viat ja ilmoitetaan ne eteenpäin hotellin huolto-osastolle. Harvemmin tehtäviä siivoustöitä ovat esimerkiksi kylpyhuoneen peruspesut, kalkkisaostumien poistot, lattiakaivojen desinfiointit ja lattiapintojen hoito. Näistä siivousosaston kannattaa tehdä erilliset suunnitelmat heti kun tutkijaresidenssi on valmistunut ja valitut materiaalit tiedossa.

Huoneistojen siivousajaksi olen määritellyt laskennallisesti 30 min. Tämä tarkoittaa, että yhden siivoajan työpäivään (7,5 h) kuuluu 15 siivottavaa huoneistoa. Kun kaikki huoneistot ovat käytössä (67 kpl) tarvitaan kaikkien siivoukseen siis yhteensä $67/15=4,5$ siivoojaa työvuoroon.

5.1.2 Blueprint palvelun kehittämisen työkaluna

Tutkijaresidenssin ydinprosessin eli majoituspalvelun selkeyttämiseksi olen piirtänyt blueprint -kuvaajan palvelujen eri tasoista. Kuviosta käy ilmi, että asiakkaan prosesseista useassa ei ole mukana näkyvää palveluprosessia vaan toimivat esimerkiksi itsepalveluna. Tämä siis tarkoittaa, että asiakkaan kontaktit residenssin henkilökuntaan voivat jäädä erittäin vähälle. Jokainen asiakaspalvelukohtaaminen on residenssissä merkityksellinen, niin myös kohtaaminen huoneiston siivoajan kanssa. Siivoajat tulisi yhtälailla kouluttaa asiakaspalveluun kuin hotellin ns. emännätkin. Asiakkaalle ei ole merkityksellistä, kuka palvelua antaa, kunhan hänen ongelmiinsa löytyy ratkaisu.

Asiakaskohtaamisen vähyden takia tutkijaresidenssin näkymättömien palveluprosessien arvo korostuu, sillä asiakas tekee mielikuvansa residenssistä niiden pohjalta. Näkymättömistä palveluprosesseista korostuu myös tilojen siisteys, kun puitteet ja visuaaliset elementit korostuvat asiakaskontaktin vähentyessä. Tämän tyyppistä kuvaajaa olisi erittäin tärkeä näyttää myös hotellin tulevalle henkilökunnalle, jotta he ymmärtävät, miten heidän työnsä on merkityksellistä kokonaisuuden kannalta.

Palveluelementit	markkinointi tiedotus	tilat, ympäristö	viihtyisyys, näkymä ikkunaista	siivousvälineet	laitteiden toimivuus	viihtyisyys, tunnelma	saunan lämpötilä, viihtyisyys	ergonomia, valaistus, ohjeistus	asiakas- palvelu, empatia
Asiakkaan prosessi	Varaaminen	Saapuninen residenssiin	Huoneisto		Pesulan käyttö	Oleskelutilä baari	Saunominen	Työskentely huoneistossa	Palautteen antaminen
Näkyvä palveluprosessi		emäntä kirjaa sisään	emäntä auttaa ongelmassa	siivous 1 krt/vko		emäntä myy baarissa			Palautteen vastaanotto
Näkymätön palveluprosessi	Varausjärjestelmä	tekniikka, puhtaana-pito	tekniikka, puhtaana-pito	Työn organisointi	Varausjärjestelmä, koneiden kunto	Baarin valikoima, ylläpito	Siivous, ylläpito	Internet-yhteys	Palautteen käsittely, reagointi
Tukiprosessit	Tiedottaminen	Huolto, töiden organisointi	Tiedon saavutettavuus	Tavaran johtaminen	Vuosihuolto, käyttöohjeet	Hävikin tarkkailu, hinnoittelu	Lainsäädäntö, ylläpitohuolto, hygienia	Yhteyksien koonn. ja huolto	Palauttejärjestelmä

Kuvio 2. Blueprint tutkijaresidenssin majoituspalvelusta

5.2 Tarjouspyyntöjen vertailu ja laskelmat

Siivousalueen kartoituksen tehtyäni otin yhteyttä N-Clean - hotellisiivousyrityksen kenttäjohtaja Ville Pehkoseen, jolta pyysin suuntaa-antavaa tarjousta neliöhintoihin perustuen tutkijaresidenssin siivouksesta. Sähköpostikeskustelu on tutkielman liitteenä numero 2. N-Cleanille antamissani tiedoissa kerroin huoneistojen siivouksen tapahtuvan kerran viikossa ja muiden tilojen siivouksen joka päivä. N-Cleanin neliöhintoihin perustuva tarjous oli 2950 €/kk, alv 0%. Muiden kuin huoneistojen osuus tästä on 15 prosenttia. (Pehkonen, V. Henkilökohtainen tiedonanto. 20.11.2009.)

Seuraavaan taulukkoon olen eritellyt N-Cleanin antamaa tarjousta antamieni ehtojen mukaan. Viisitoista prosenttia summasta on jaettu yleisiin tiloihin ja loput huoneistojen siivoukseen. Yleisten tilojen siivoukseen on jaettu annettu tuntimäärä 7,5 h /päivä.

Taulukko 2: Tutkijaresidenssin siivouskustannukset N-Cleanin tarjouksen mukaan.

	m2	h/pvä	h/kk	hinta/kk	siivouskerrat/kk
Toimisto- ja liiketiloja	110	1,65	49,50	97,35	30
Yhteistilaa	372	5,85	175,5	345,15	30
Huoneistot	2730	41,5	166	2507,50	4
TOTAL	3212		391	2950	

Taulukosta 2 näkee, että summaan 2950 €/kk päästään, kun huoneistoja siivotaan yhteensä 166 h kuukaudessa kerran viikossa. Tämä tarkoittaa 41,5 h /siivouskerta. Kun jaamme tämän yhden henkilön työtuntien määrällä, saamme tietää, kuinka monta työntekijää huoneistojen siivoukseen tarvitaan. $41,5 / 7,5 = 5,5$. Huoneistojen siivoukseen menisi siis 5,5 ihmisen työtunnit. Kun jakaa koko hotellin 67 huonetta tällä määrällä, voi laskea montako huoneistoa kuuluisi yhden siivoojan työpäivään. $67 / 5,5 = 12$ huoneistoa. N-Cleanin antama tarjous oli ilman arvonlisäveroa, jonka suuruus on 22 prosenttia. Kun laskelmia verrataan keskenään, täytyy huomioida alv:n osuus eli $1,22 \times 2950 = 3599$ €.

Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 3) olen laskenut, millä hinnalla siivouksen järjestäminen omalla työvoimalla järjestäisi, kun ehdoiksi otetaan samat kuin N-Clean siivousyritykselle antamani tiedot. Huoneistojen siivousta laskiessani olen käyttänyt aiemmin määrittelemääni sääntöä, jossa yhden huoneiston siivoukseen kuluisi 30 minuuttia.

Taulukko 3: Tutkijaresidenssin siivouskustannukset omalla henkilökunnalla.

	m2	h/pvä	tuntipalkka	h/kk	hinta/kk	siivouskerrat/kk
Toimisto- ja liiketiloja	110	1,65	15,11	49,5	748	30
Yhteistilaa	372	5,85	15,11	175,50	2651,8	30
Huoneistot	2730	33,75	15,11	135	2039,85	4
TOTAL	3212			360	5439,65	

Taulukosta näkee, että näillä laskelmilla siivouksen hinnaksi kuukaudessa tulisi 5440 €. Tätä kun vertaamme N-Clean siivouspalvelujen kustantamaan summaan 3599 €, näemme selvästi, että tässä tapauksessa ulkoisen siivousfirman käyttäminen tulisi edullisemmaksi tutkijaresidenssille ja olisi näin ollen omaa siivousta kannattavampi vaihtoehto etenkin yleisten tilojen siivouksessa. Tässä tulee kuitenkin muistaa, että laskelmat on tehty näkemättä tilojen fyysisiä puitteita eli tarjousten pyytäminen ja tällaisten laskelmien tekeminen tulee uudestaan ajankohtaiseksi hotellin valmistuttua.

5.3 Siivouspalvelun ostaminen

Tutkijaresidenssin tavoitteena on olla laadultaan korkea ja tällä luonnollisesti tarkoitetaan myös siivouslaatua. Huoneissa pyritään korkeaan siivouslaatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Ulkoisen siivousliikkeen kanssa sovitaan asiakkaan haluamasta siivouslaadusta, jonka tuottamiseen siivousliike sopimuksentekohetkellä sitoutuu. Asiakkaan eli tutkijaresidenssin tulee kuitenkin tarkkailla työn laatua ja kertoa mahdollisista puutteista ja toiveista siivousliikkeelle. Kun tutkijaresidenssin on tarkoitus toimia mahdollisimman pienellä työntekijöiden määrällä, voi siivousliikkeen työn kontrollointi olla haastavaa.

Ulkoisen siivousliikkeen kanssa on tehtävä erityisen selkeäksi, mitä tehty sopimus pitää sisällään, eli mitä sovittuun summaan kuuluu ja paljonko ohella tehtävät työt maksavat. Siivousliikkeiden hinnoittelussa on ollut havaittavissa linja, jossa siivousliikkeet sopivat erittäin halvan summan perussiivoukseen, mutta erikseen laskutettavien töiden määrä kasvaa hurjaksi, kun kate pitää jostain ansaita. Tällaisia erikseen hinnoiteltavia osia saattavat olla esimerkiksi pyykin käsittely, kukkien ja viherkasvien hoito, lattiapintojen hoito yms. Tarjoustenottohetkellä täytyy siis olla erityisen tarkka siinä, mitä tarjottu summa sisältää.

Palvelualojen ammattiliiton 2. varapuheenjohtaja Kaarlo Julkunen kirjoittaa PAMin jäsenlehdessä siivousalan ulkoistamisista mainiten, että työntekijä joutuu usein hankalaan tilanteeseen oman esimiehensä ja kohdeorganisaation laaduntarkkailijan vaatimusten ollessa ristiriidassa. Kohdeorganisaation esimiehet saattavat vaatia työntekijältä sellaista, mistä yritys ei sopimuksensa mukaan maksa. Samaan aikaan siivousfirmat haluavat myydä ostavalle yritykselle sopimuksen ulkopuolisia palveluja, joista luonnollisesti laskutetaan erikseen. (Julkunen 2010, 31.)

Jos tutkijahotellissa päädytään siivouksen ulkoistamiseen eli ostamiseen ulkoiselta siivousyritykseltä, kannattaa ostoprosessi suunnitella tarkasti etukäteen. Tutkijaresidenssin kannattaa hyödyntää ostamisessa hotelleissa jo saatuja kokemuksia. Ostajalla ja myyjällä tulee olla yhteinen käsitys siitä, mitä sopimus pitää sisällään. Halvimman hinnan sisältävä ei aina ole paras tarjous, sillä siivouksessa hinta on suhteessa käytettäviin työtunteihin. Halpa hinta saattaa siis tarkoittaa vähemmän työtunteja, joilla ei välttämättä päästä haluttuun laatuun (Valkosalo 2009, 14).

Siivouspalvelun laadun määrittelyyn tarjouspyynnössä on erilaisia tapoja, joista yleisimpinä on määritellä haluttu siivouslaatu tai tehdä käytettävät työohjeet. Ostaja voi siis määritellä halutun puhtaustason siivouksen jälkeen ja palvelun tarjoajan tehtäväksi jää ratkaista, kuinka usein ja millä menetelmillä haluttuun laatuun päästään. Toinen tapa on liittää tarjouspyyntöön mukaan työohje, jonka pohjalta tarjous annetaan. Työohjeessa kerrotaan haluttu siivoustiheys ja menetelmät. (Valkosalo 2009, 14.) Siivouspalveluhankinnassa sekä palvelun tuottajan että ostajan näkökulmasta palvelukuvaus on sellainen, joka sisältää kuvauksen sekä menetelmistä että lopputuloksesta. Turhilta erimielisyyksiltä välttytään kun kaikilla osapuolilla on tiedossa tavoiteltava palvelun laadun lopputulos.

Vaikka siivouspalveluyrityksellä on palveluesimiehet omasta yrityksestä, tulee palvelun ostajan myös kontrolloida, että siivoojat tekevät työnsä sopimuksen kriteerit täyttäen. Tätä kontrollointia varten kannattaa olla selkeä tarkistuslomake, jonka avulla laatua tarkkaillaan. Puhtaus ja likaisuus ovat abstrakteja asioita, joiden mittaaminen sinällään on mahdotonta. Kun puhtaustaso on määritelty mitattavaan muotoon, on siivousjäljen kontrollointi

helpompaa. Liitteeksi numero 1 olen tehnyt esimerkin laatumittarista, jolla tutkijaresidenssin siivouslaatua voi tarkkailla.

6 Johtopäätökset

Otaniemen tutkijaresidenssi on suunnitteluvaiheessa oleva asuntohotellihanke, jonka tuloksena Otaniemeen avataan pitkäaikaismajoitukseen tarkoitettu asuntohotelli, jonka tarkoituksena on palvella Otaniemen alueelle tulevia tutkijoita ja luennoitsijoita. Minun opinnäytetyöni tarkoituksena oli osallistua hanketyöskentelyssä siivouspalvelujen organisointiin. Tarkoituksena oli antaa ehdotus, miten siivouspalvelut tulisi tutkijaresidenssissä organisoida.

Olen käsitellyt siivouspalvelua niiltä kannoilta, miltä se on ennen hotellin rakentamista mahdollista. Niinkuin Pekkarinen ja Sormunenkin (2009, 20 - 21) artikkelissaan toteavat, fyysiset puitteet luovat siivouksen palveluympäristön ja jo materiaalien valinnassa tulisi siivous ottaa huomioon niin, että työ olisi mahdollisimman vähän siivoojaa kuormittavaa ja materiaalit helposti puhdistettavissa. Tällä voidaan siivouskustannuksissa säästää kun siivoukseen kuluva aikaa saadaan pienennettyä. Tutkijaresidenssin suunnittelussa voidaan vielä vaikuttaa materiaalivalintoihin ja ne olisikin järkevää ajatella myös siivouksen kannalta.

Näkemättä tutkijaresidenssin fyysisiä puitteita olen kartoittanut siivottavat kohteet, arvioinut siivoukseen käytettävää aikaa ja siihen kuluvia kustannuksia. Olen pyytänyt alustavia tarjouksia tutkijaresidenssin siivouksesta hotellisiivoukseen erikoistuneilta siivousfirmoilta ja verranut niitä tekemiini laskelmiin siivouksen hinnasta omalla henkilökunnalla toteutettuna. Tämän tutkielman tietojen perusteella ehdottaisin, että tutkijaresidenssin kannattaisi teetättää hotellin siivous ulkoisella siivousyrityksellä. Saaduissa tarjouksissa tutkijaresidenssin siivous oli hinnoiteltu neliötietojen perusteella alhaisemmaksi kuin mitä omalla henkilökunnalla toteutettu siivous maksaisi. Lisäksi hotellin käyttöaste voi alkuvaiheessa olla heikko, kun asiakkaat eivät vielä tiedä residenssistä. Ulkoisen siivousfirman etuna on, ettei tuntimäärää tarvitse taata työntekijälle vaan he tekevät tarvittavat tunnit.

Palvelun hinnan arviointi on erittäin tärkeää, kun palvelujen ulkoistamista harkitaan. Usein ulkoistamisen syynä ovat nimenomaan taloudelliset syyt (Alakoski ym. 2006, 99). Hotellin siivousosaston ulkoistaminen tarkoittaa koko osaston toiminnan teettämistä ulkoisen palveluyrityksen tuottamana niin, että ostaja maksaa toiminnasta sovitun könttäsunnan. Tähän summaan sisältyy usein tehdyn työn lisäksi siivousvälineet ja -aineet. Usein ulkoistamista harkittaessa vaakakupissa painaa ainoastaan oman tai ulkoisen yrityksen määrittelemä hinta osaston toiminnalle. Halvin hinta ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita

parasta mahdollista tarjousta, sillä siivoustyössä hinta on usein suhteessa käytettäviin työtunteihin (Valkosalo 2009, 14).

Oli kyseessä sitten oma tai ulkoinen siivousfirma, henkilökunnan perehdyttäminen ja kouluttaminen tulee olemaan tutkijaresidenssissä erittäin tärkeää. Niinkuin Kinnunen (2004, 82-83) kertoo teoksessaan *Palvelujen suunnittelu*, on henkilöstön tärkeää ymmärtää oma roolinsa palvelun tuottajana sekä vaikutuksensa palvelun laatuun. Tutkijaresidenssissä fyysiset kohtaamiset henkilöstön kanssa saattavat jäädä vähäiseksi monien itsepalvelulaitteiden takia. Tästä syystä myös hotellin kerroshoitajan rooli asiakaspalvelijana korostuu.

Vaikka siivous ulkoistettaisiin, ei se poista hotellin vastuuta palvelun laadun kontrolloinnista. Jonkun tulee säännöllisesti tarkkailla, että siivouslaatu on haluttua ja sopimuksen mukaista. Mahtuisiko tämä enää suunnitellun emännän toimenkuvaan vastaanottoimien ja baarista myynnin lisäksi? Residenssin avaamisen jälkeen kannattaa tutkijaresidenssissä kerätä tietoa myös asiakkailta, miten heidän mielestään siivouspalvelujen toteuttamisessa on onnistuttu. Lisäksi kannattaa tutkimuksen kohteeksi ottaa siivoustiheys: miten asiakkaat kokevat vain kerran viikossa tapahtuvan siivouksen? Lisäksi, jos huoneen kalusteissa ja pinnoissa alkaa näkyä ennen aikaista kulumista, voi siivoustahdin tihentäminen auttaa hotellin pitkäikäisyydessä.

Kinnunen (2004) kirjoittaa palvelujen suunnittelusta analyyttisenä prosessina, jossa ensin ideoidaan palvelu, laaditaan palvelukonsepteja ja palvelumalleja, jonka jälkeen palvelu käyttöönotetaan ja siihen koulutetaan sekä henkilöstöä että tarvittaessa asiakkaita. Siivouspalvelun suunnittelussa Tutkijaresidenssissä ideointivaihe on toteutettu yhdessä Otaniemen Kehitys Oy:n henkilöstön kanssa. Palvelun toiminnallinen keskeiset toimijat sekä prosessit olen eritellyt tässä tutkielmassa niin, että niiden testaaminen on heti fyysisten puitteiden valmistuttua mahdollista. Lisäksi Blueprint-kuvaajaan (kuvio 2) olen kuvannut konkreettisella tasolla hotellin majoituspalvelun kulun. Käyttöönotto ja palvelun testaus on tehtävissä vasta Tutkijaresidenssin valmistuttua ja toimintaa käynnistettäessä.

Tämä tutkielma antaa kuvan, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon, kun tutkijaresidenssin siivouspalveluja tulevaisuudessa suunnitellaan. Jatkotutkimuksena voisi tutkia vastaavanlaisten asuntohotellien siivousta: kuinka usein ja kenen toteuttamana siivous on organisoitu. Lisäksi voisi ottaa yhteyttä kohderyhmään eli tutkijoihin ja tiedustella heiltä siivoukseen liittyviä toiveita ja ideoita. Tässä tutkielmassa ei ollut tarkoitus pyrkiä yleiseen päätelmään vaan antaa nimenomaan yhtä tarkoitusta, tutkijaresidenssiä, palveleva ehdotus.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut erittäin opettavainen kokemus ja olen tyytyväinen sen lopputulokseen. Opin paljon hotellin siivousosaston toiminnasta, johon ei opiskelujen

aikana juurikaan paneuduttu, vaikka se kuuluu hotellin ydinprosesseihin. Nyt viimeistään ymmärsin, miten tärkeässä roolissa siivous on hotellin tai minkä tahansa muunkin kiinteistön palvelun tuottamisessa. Siivous on valitettavasti yksi niistä palvelun muodoista, joka yleensä huomataan vasta kun siinä on jotain vikaa. Kuormittava ja fyysisesti raskas siivoojan työ ansaitsisi ehdottomasti korkeampaa arvostusta kuin mitä se tällä hetkellä saa. Siivoojat ovat tänä päivänä todellisia moniosaajia siivoustekniikassa, siivouskoneiden käytössä, asiakaspalvelussa ja tiimityössä.

Opinnäytetyöni aiheen kypsyminen kesti minulla todella kauan, vaikka toimeksiantaja Otaniemen Kehitys Oy ja Tutkijaresidenssi-hanke olivat minulla jo selvillä. Useamman kerran vaihdoin ja muutin työni näkökulmaa. Kokoajan muuttuvasta hankkeesta oli hankalaa tarttua mihinkään, jonka takia olin pitkään hämmentynyt aiheeni kanssa. Lähes joka kerta tapaamisissamme oli jokin muuttunut viime kerrasta, joka vaikeutti omaa orientoitumistani työn tekemiseen. Oli ilo työskennellä todellisessa työelämän hankkeessa ja nähdä, miten monta vaihetta on hotellikonseptin suunnittelusta hotellin avaamiseen. Edelleen hanke on kesken ja muuttuva, mutta toivon, että kun avaaminen lähestyy, Otaniemen Kehitys Oy:n työntekijät kaivaisivat työni esille ja saisivat siitä vinkkejä siivouspalvelujen organisointiin.

Lähdeluettelo

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.

Bohm, T., Viander, M. & Rouhiainen, L. 2005. Hotelli Fiini: Laadukas kerroshoitajan työ. Helsinki: Housekeep Service.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Neljäs painos. Helsinki: WSOY.

Grönroos, E. 1997. Puhtaustiedon tietopaketti 47: Siivouspalvelun myynti ja markkinointi. Helsinki: Puhtaustieto PT.

Haapanen M. & Mäntsälä, T. 1996. Siivouspalvelu. Turku: Otava.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2009. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Toinen painos. Helsinki: Restamark.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Helsinki: Tammi.

Iloranta, K. & Pajunen-Muhonen, H. 2008. Hankintojen johtaminen. Toinen painos. Jyväskylä: Gummerrus.

Julkunen, K. 2010. Puheenjohtajalta. Pam - lehti 1/2010, 31.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Lausunto koskien Aalto-yliopiston laajentumisedellytyksiä Otaniemen kampusympäristössä. Espoon Kaupunginhallituksen asiakirja. [Luettu 19.3.2010]. Saatavilla www.muodossa:www.espo.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=860ED42597FD44A4C2257586002DA0B2&Kanta=Kunnari\intrakun_e.nsf.

Korhonen, I. Palvelukuvaus avuksi siivoustyön hankintaan. Puhtaus ja palvelusektori - lehti 6/2009, 38-39.

Otaniemi - Bridging Innovation and Business. [Luettu 17.5.2009]. Saatavilla www.muodossa:www.otaniemi.fi.

PAM-Palvelualojen ammattiliitto. Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimukset. [Luettu 7.11.09]. Saatavilla [www.muodossa:http://www.pam.fi/mp/db/file_library/x/IMG/175083/file/MaraPalkat010909.pdf](http://www.pam.fi/mp/db/file_library/x/IMG/175083/file/MaraPalkat010909.pdf).

Pekkarinen, A. & Sormunen E. Puhtauden hallinta edellyttää suunnittelua. Puhtaus ja palvelusektori - lehti 8/2009, 20-21.

Pollari, T. 2009. Otaniemi Researcher Residence Business Plan. [Tulostettu: 11.6.09].

Tikkanen, H. 2006. Markkinoinnin johtamisen perusteet. Helsinki: Talentum.

Valkosalo, T. Miten ostaa siivous taloyhtiöön. Puhtaus ja palvelusektori - lehti 6/2009, 14.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen, menestyvän liiketoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen, uudistettu painos. Helsinki: KY-Palvelu.

Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. 2006. Services Marketing: integrating customers focus across the firm. 4. painos. Boston: McGraw-Hill.

Kuviot

Kuvio 1. Palvelun hinnoitteluun vaikuttavat tekijät (Kinnunen 2004, 93.).....	15
Kuvio 2. Blueprint tutkijaresidenssin majoituspalvelusta.....	25

Taulukot

Taulukko 1. Siivousalueen kartoitus tutkijaresidenssissä.	22
Taulukko 2: Tutkijaresidenssin siivouskustannukset N-Cleanin tarjouksen mukaan. ..	26
Taulukko 3: Tutkijaresidenssin siivouskustannukset omalla henkilökunnalla.	27

Liitteet

Liite 1: Laatumittari tutkijaresidenssiin	36
Liite 2: N-Clean siivousyrityksen tarjouspyyntö	37

Liite 1: Laatumittari tutkijaresidenssiin

Laatumittari															
Tutkijaresidenssi															
WC-tilat		kokonaispinta-ala:												lattiamateriaali:	
Tilatyyppi	Työmenetelmä	Työtaajuudet												Haluttu laatutaso	
		Ma	Ti	Ke	To	Pe	1 x vkc	2 x vkc	3 x vkc	1 x lkk	2 x lkk	1 x v	2 x v	Tarv.	
Lattia	koosteapyyhinta														Lattialla ei ole irtoroskia eikä likatahroja
Seinät ja valokatkaisijat	likatahrojen poisto														Seinissä ja valokatk. ei ole likatahroja
Ovi ja ovipielet	pyyhinta														Ovissa ei ole tahroja eikä pinttynyttä likaa
Saniteettikalusteet	pesu ja desinointi														Saniteettikalusteet ovat puhtaat
Peilit ja hyllyt	pyyhinta														Peilit ja tasopinnat ovat tahrattomat ja polytömät
Wc- paperitelineet	täydennys														Annostelijoissa on paperia
Roska-astiat	tyhjennys ja puhdistus														Astioissa ei ole roskaa ja ne ovat puhtaat
Pesula															
Tilatyyppi	Työmenetelmä	Työtaajuudet												Haluttu laatutaso	
		Ma	Ti	Ke	To	Pe	1 x vkc	2 x vkc	3 x vkc	1 x lkk	2 x lkk	1 x v	2 x v	Tarv.	
Lattiat	koosteapyyhinta														Lattioilla ei ole irtoroskia eikä irtolikaa
Seinät ja valokatkaisijat	tahrojen poisto														Seinissä ja valokatkaisijoissa ei ole likatahroja
Ovet ja ovipielet	tahrojen poisto														Ovissa ei ole likatahroja eikä pinttynyttä likaa
Ikkunat ja ikkunalaudat	pesu														Ikkunat ovat puhtaat
Lattiakaivot	pesu														Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat
Koneet	koosteapyyhinta														Koneiden pääliset ovat puhtaat
SAUNATILAT															
Löylyhuone 2 kpl		kokonaispinta-ala:												lattiamateriaali:	
Tilatyyppi	Työmenetelmä	Työtaajuudet												Haluttu laatutaso	
		Ma	Ti	Ke	To	Pe	1 x vkc	2 x vkc	3 x vkc	1 x lkk	2 x lkk	1 x v	2 x v	Tarv.	
Lattiat	des.pesu ja huuhtelu														Lattiat ovat puhtaat ja lattioilla ei ole saostumia
Ovet ja ovipielet	des.pesu ja huuhtelu														Ovissa ei ole likatahroja
Seinät	des.pesu ja huuhtelu														Seinissä ei ole likatahroja
Valaisinkatkaisijat ja -kuvut	pyyhinta														Val.katk. ja -kuvuissa ei ole likatahroja
Lautteet ja penkit	des.pesu ja huuhtelu														Lautteet ja penkit ovat puhtaat
Lattiakaivot	pesu														Lattiakaivot ovat puhtaat ja roskattomat
Ikkunat ja ikkunalaudat	pesu														Ikkunat ovat puhtaat
Pesuhuoneet 2 kpl															
Tilatyyppi	Työmenetelmä	Työtaajuudet												Haluttu laatutaso	
		Ma	Ti	Ke	To	Pe	1 x vkc	2 x vkc	3 x vkc	1 x lkk	2 x lkk	1 x v	2 x v	Tarv.	
Lattiat	des.pesu ja huuhtelu														Lattiat ovat puhtaat ja lattioilla ei ole saostumia
Seinät ja suihkuseinät	des.pesu ja huuhtelu														Seinissä ei ole tahroja eikä pinttymisiä
Ovet ja ovipielet	pyyhinta														Ovissa ei ole tahroja eikä pinttynyttä likaa
Valaisinkatkaisijat ja -kuvut	pyyhinta														Val.katk. ja -kuvuissa ei ole likatahroja
Penkit	des.pesu ja huuhtelu														Penkit ovat puhtaat
Pesuastiat	des.pesu ja huuhtelu														Astioissa ei ole pinttynyttä likaa
Ritilät	des.pesu ja huuhtelu														Ritilät ja niiden alustat ovat puhtaat
Kalusteet	des.pesu ja huuhtelu														Kalusteet ovat puhtaat
Lattiakaivot	pesu														Lattiakaivot ovat puhtaat ja roskattomat
Ikkunat	pesu														Ikkunat ovat puhtaat

Liite 2: N-Clean siivousyrityksen tarjouspyyntö

Ville Pehkonen kirjoitti 11.11.2009 kello 13.25:

Hei

Sain alustavan tarjouspyyntönne rakenteilla olevista Otaniemen tutkija-asunnoista. Mielellämme annamme varsinaisen tarjouksen lähempänä asuntohotellin avaamista, mutta nyt voisimme antaa jonkinlaisen suuntaa antavan tarjouksen.

Laskin alustavan hinnan ilmoittamasi neliöiden perusteella. Kuukausihinta olisi 2950 euroa (alv 0).

Ystävällisin terveisin

Ville

Ville Pehkonen

Kenttäjohtaja

ville.pehkonen@nclean.fi

----- Original Message -----

From: [Iina Janhunen](#)

To: [Ville Pehkonen](#)

Sent: Wednesday, January 27, 2010 7:41 PM

Subject: Re: Suuntaa antava tarjous

Hei,

Kiitos vielä antamastasi.

Olisin tiedustellut, onko teidän mahdollista eritellä, mikä osa antamastasi summasta kattaa huoneistojen siivouksen ja mikä on muiden tilojen osuus?

Kiitos yhteistyöstänne!

Iina Janhunen

Hei

Laskelmiemme perusteella yleisiin tiloihin voisi kulua noin 15% kuukausisummasta.

Terveisin Ville

Ville Pehkonen
Kenttäjohtaja
ville.pehkonen@nclean.fi

N-Clean Oy
Arabian liiketalo
Hämeentie 155 B 6-kr
00560 HELSINKI