

Joni Kyyhkynen

SCANDIC LAAJAVUOREN VASTAANOTON TOIMINTA- JA  
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Matkailun koulutusohjelma  
2019

# SCANDIC LAAJAVUOREN VASTAANOTON TOIMINTA- JA OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kyyhkynen, Joni  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma  
Toukokuu 2019  
Sivumäärä: 35  
Liitteitä:

Asiasanat: omavalvonta, majoitustoiminta, typografia, anniskelu

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli päivittää majoitusliike Scandic Laajavuoren vastaanoton omavalvontasuunnitelma. Tavoitteena oli päivittää jo vanhentunutta tietoa sisältävä omavalvontasuunnitelma vastaamaan hotellin vastaanoton nykyisiin tarpeisiin. Päällimmäisenä tutkimusongelmana oli selvittää, mitä päivitettävää omavalvontasuunnitelma vaatii. Tämän lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, mitkä omavalvontasuunnitelman osista säilytettäisiin ennallaan ja mitä uutta tietoa päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan tuotaisiin majoitusliikkeen omistajanvaihdon myötä. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen suoritettiin syksyn 2018 ja kevään 2019 välisenä aikana.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsiteltiin omavalvontasuunnitelman luontiin liittyviä käsitteitä, kuten omavalvontaa ja typografiaa. Teoreettinen osa sisälsi myös tietoa Scandic Laajavuoren historiasta ja toiminnan nykytilasta. Osuutta pohjustettiin hyödyntämällä kirjallisia lähteitä sekä virallisia verkkojulkaisuja. Scandic Laajavuoresta kertovan osuuden lähteinä käytettiin majoitusliikkeen historiikkia ja aiempaa omavalvontasuunnitelmaa.

Toiminnalliseen osuuteen eli omavalvontasuunnitelmaan sovellettiin opinnäytetyön teoreettista osuutta. Teoreettisen osuuden soveltamisen lisäksi toiminnallisessa osuudessa luotiin omavalvontasuunnitelma majoitusliikkeen sisältötoiveiden mukaisesti.

Tavoitteena oli luoda omavalvontasuunnitelma, josta olisi hyötyä majoitusliikkeen vastaanoton päivittäisessä työssä. Tämä oli omavalvontasuunnitelman päätavoite, jonka kautta sisältöä suunniteltiin. Näin ollen lopputuotoksena saatiin luotua Scandic Laajavuorelle sen nykytilanteeseen ajankohtainen ja tarpeita vastaava omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman päivittämistä ja sen sisältöön lisäämistä tai sen muuttamista voidaan jatkaa edelleen, kun sille on tarvetta.

## SCANDIC LAAJAVUORI'S HOTEL RECEPTION'S IN-HOUSE CONTROL AND PLAN OF ACTION

Kyyhkynen, Joni

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Bachelor Programme in Tourism

May 2019

Number of pages: 35

Appendices:

Keywords: in-house control, hospitality management, typography, dispensing

---

The purpose of this thesis was to update the in-house control of Scandic Laajavuori. The aim was to update the already outdated in-house control to meet the current needs of the hotel's reception. The main challenge was to find out which parts of the in-house control needed an update. Also, in this thesis it was resolved, which parts of the in-house control folder would be kept in place and what content needed to be added to the new in-house control due to the hotel's ownership change. The update of the in-house control was conducted between the fall of 2018 and the spring of 2019.

The topics discussed in the theoretical part of the thesis are related to the compilation of the in-house control, such as typography and in-house control itself. Also, the theoretical part of the thesis includes information about the history of Scandic Laajavuori and its current operations. The theoretical part of the thesis relies on literature related to the topics discussed and official online publications. The part which tells about Scandic Laajavuori was composed by using the chronicle of the hotel and the previous in-house control.

The concepts discussed in the theoretical part of the thesis were applied to the in-house control. Furthermore, the in-house control was created by applying the desires of the hotel.

The aim of this thesis was to create an in-house control which would be to use in the hotel reception's daily work. This was the main objective used, when the contents for the in-house control were planned. Hence, as a result, a contemporary and a demand-filling in-house control to Scandic Laajavuori was created. It is still possible to update the in-house control and add further content to it or edit it, when necessary.

## SISÄLLYS

|     |                                                       |    |
|-----|-------------------------------------------------------|----|
| 1   | JOHDANTO.....                                         | 5  |
| 2   | OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....         | 6  |
| 3   | OMAVALVONTA .....                                     | 7  |
| 3.1 | Vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet..... | 7  |
| 3.2 | Anniskelun omavalvonta .....                          | 13 |
| 3.3 | Omavalvonnan hyödyt .....                             | 13 |
| 4   | TILAAJAN ESITTELY .....                               | 15 |
| 4.1 | Scandic Hotels .....                                  | 15 |
| 4.2 | Hotellin syntyajoista 2000-luvulle.....               | 16 |
| 4.3 | Scandic Laajavuori.....                               | 16 |
| 4.4 | Scandic Laajavuoren vastaanotto.....                  | 18 |
| 4.5 | Aulabaari.....                                        | 18 |
| 4.6 | Scandicin strategia ja missio.....                    | 19 |
| 5   | TYPOGRAFIA.....                                       | 21 |
| 5.1 | Luettavuus.....                                       | 21 |
| 5.2 | Otsikon typografia .....                              | 22 |
| 5.3 | Kontrasti.....                                        | 24 |
| 6   | TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ .....                     | 26 |
| 6.1 | Teoreettinen viitekehys.....                          | 26 |
| 6.2 | Laadullinen tutkimus .....                            | 27 |
| 7   | OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN .....                      | 28 |
| 8   | LUOTETTAVUUSTARKASTELU .....                          | 30 |
| 9   | POHDINTA.....                                         | 32 |
|     | LÄHTEET.....                                          | 34 |
| 9.1 | Julkaisemattomat lähteet.....                         | 35 |

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on uudistaa majoitusliike Scandic Laajavuoren toiminta- ja omavalvontasuunnitelma. Opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö. Se koostuu teoriaosiesta sekä itse toiminta- ja omavalvontasuunnitelmasta. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan asiakirjaa, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla itse palvelun tuottajat valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palveluiden laatua (Valviran [www-sivut](#) 2014). Toimintasuunnitelmalla tarkoitetaan toimintaa määrittävää dokumenttia, joka on tarkoitettu johtamisen työkaluksi (Bäckström 2017).

Opinnäytetyössä on keskitytty omavalvontasuunnitelman uudistamiseen, eikä niinkään sen kokonaan uudelleen luomiseen. Osia aiemmasta omavalvontasuunnitelmasta on pidetty näin ollen ennallaan. Tiettyjä osia, joita ei aiemmassa omavalvontasuunnitelmassa ole, on lisätty tai päivitetty uuteen omavalvontasuunnitelmaan. Työn tilaaja on jyvaskyläläinen majoitusliike Scandic Laajavuori. Opinnäytetyön tekijä on suorittanut opintoihinsa kuuluvan työharjoittelujakson kyseisessä hotellissa vuonna 2017. Opinnäytetyön etenemistä lopputulokseen asti on merkittävästi edesauttanut opinnäytetyön tekijän työharjoittelujakso majoitusliikkeessä.

Opinnäytetyön teoriaosiossa esitellään työn tilaaja ja kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta käsitteenä. Näiden lisäksi teoriaosiossa käsitellään myös typografiaa, jota on hyödynnetty opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa eli omavalvontasuunnitelmassa. Typografialla tarkoitetaan tekstiin, kirjainten asetteluun, kirjasintyyppeihin ja värikyseen liittyvää sommittelua ja suunnittelua (Graafisen [www-sivut](#) 2014). Tämän opinnäytetyön toiminnallisen osion eli omavalvontasuunnitelman sisältö on luotu työn tilaajan toiveiden mukaisesti.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Sain toimeksiannon Scandic Laajavuoren omavalvontasuunnitelman päivittämiseen vuoropäälliköltä. Hän kertoi minulle, että vastaanotossa käytettävä omavalvontasuunnitelma oli jo vanhentunut, joten siitä ei ollut enää hyötyä vastaanoton jokapäiväisessä työssä. Scandic Laajavuori on perustettu vuonna 1969. Vuosien varrella sekä erinäisten vaiheiden jälkeen se on kasvanut yhdeksi Jyväskylän alueen johtavista kokous- ja kylpylähotelleista. (Malvisto 2009, 6, 24.) Majoitusliikkeen tarkempi esittely tapahtuu omassa kappaleessaan.

Tutkimustehtävänäni on päivittää Scandic Laajavuoren omavalvontasuunnitelma. Kyseinen omavalvontasuunnitelma on päivitetty viimeksi vuonna 2015, jolloin hotelli kuului vielä Rantasipi -majoitusketjuun. Tämän vuoksi omavalvontasuunnitelmassa on paljon jo vanhentunutta ja voimassaolematonta tietoa. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Scandic Laajavuorelle ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, jota voidaan hyödyntää hotellin vastaanoton jokapäiväisessä työssä. Henkilökohtaisella tasolla haluan oppia omavalvontasuunnitelman tärkeydestä hotellin vastaanotolle sekä siitä, mitä kaikkea hyvä omavalvontasuunnitelma pitää sisällään.

Tämä opinnäytetyö koostuu kokonaisuudessaan teoriaosiesta ja itse toiminta- ja omavalvontasuunnitelmasta. Ensimmäisenä opinnäytetyössä esitellään sen teoriaosio, joka on ollut tutkimuksen tekemisessä sen pohjana. Teoriaosuudessa käsiteltyjä asioita on hyödynnetty käytännön osuuden eli omavalvontasuunnitelman luomisessa.

### 3 OMAVALVONTA

Euroopan parlamentin ja asetuksen n:o 178/2002 tavoite perustuu ihmisten elämän ja terveyden korkeatasoiseen suojeluun. Tätä pyritään edistämään elintarvikelainsäädäntöä kehittämällä. Euroopan Unionin jäsenvaltioiden lainsäädännöissä on havaittu merkittäviä eroja elintarvikkeisiin liittyvissä käsitteissä, menetelmissä ja periaatteissa. Tämän vuoksi on pyritty lähentämään käsitteitä, periaatteita ja menetelmiä jäsenvaltioiden välillä luomalla näille yhteinen perusta. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus elintarvikelainsäädäntöä koskevista yleisistä periaatteista ja vaatimuksista, Euroopan elintarviketurvallisuusviranomaisen perustamisesta sekä elintarvikkeiden turvallisuuteen liittyvistä menettelyistä, 28.1.2002, (EY) N:o 178/2002, EYVL L 031, 1.2.2002, 1-24.)

Elintarvikelaki 23/2006 sanoo, että ”jokaisen elintarvikealan toimijan on laadittava kirjallinen suunnitelma omavalvonnasta, noudatettava sitä ja pidettävä sen toteuttamisesta kirjaa”. Tällä kirjallisella suunnitelmalla tarkoitetaan omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimijan hyödyntämää omaa järjestelmää. Tämän järjestelmän tarkoitus on auttaa toimijaa takaamaan, että itse elintarvike, sen alkutuotantopaikka, elintarvikehuoneisto, jossa elintarvike on tuotettu sekä elintarvikehuoneistossa tapahtuva toiminta vastaavat elintarvikemääräyksissä asetettuja vaatimuksia. Vaatimukset liittyvät elintarvikkeiden turvallisuuden ja laadun takaamiseen, tiedon luotettavuuteen ja elintarvikkeen tuotteen kuluttajan terveysturvallisuuden sekä taloudellisten tappioiden ennaltaehkäisemiseen. (Elintarvikelaki 23/2006, 1 luku 1 §.)

#### 3.1 Vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet

HACCP -periaatteilla tarkoitetaan elintarviketuotannossa hyödynnettyä riskienhallintajärjestelmää. Sitä hyödyntämällä elintarvikkeiden turvallisuus taataan esimerkiksi terveydelle haitallisia biologisia, kemiallisia ja fysikaalisia vaaroja vastaan. Riskienhallintajärjestelmällä pyritään myös takaamaan elintarvikkeiden turvallisuus raaka-aineista niiden valmistukseen, jakeluun ja myyntiin asti. (Ruokaviraston [www-sivut](http://www.ruokavirasto.fi) 2015.)

Kokonaisuudessaan HACCP -periaate koostuu seitsemästä pienemmästä periaatteesta. Näistä ensimmäinen on vaarojen arviointi. Vaaroja arvioidessa pitää tunnistaa kaikki mahdolliset vaarat, jotka liittyvät jollakin tavalla elintarviketuotannon kaikkiin vaiheisiin, kuten esimerkiksi raaka-aineisiin tai pakkaamiseen. Vaaroista arvioidaan niiden vakavuus sekä esiintymisen todennäköisyys. Mahdollista vaarojen esiintymistä varten määritellään ennaltaehkäisevät toimenpiteet, joita hyödyntäen vaaroja hallitaan. Vaarojen arvioinnissa tärkeää tehokkuuden ja kattavuuden takaamiseksi on käyttää kaavioita ja tuotekuvauksia hyödyksi. Näissä voidaan kuvata esimerkiksi elintarvikkeen valmistusta tai tarkasteltavan tuotteen raaka-aineita. (Ruokaviraston www-sivut n.d.)

Toinen HACCP -periaate koostuu kriittisten hallintapisteiden määrittämisestä. Tässä vaiheessa määritetään käsittely- ja tuotantoprosessista ne kohdat, joita pystytään ohjaamaan jonkin tietyn vaaran poistamiseksi tai sen esiintymistodennäköisyyden laske-  
miseksi. Näitä kohtia kutsutaan kriittisiksi hallintapisteiksi. Kriittiseksi hallintapisteeksi voidaan valita mikä tahansa vaihe elintarvikkeen valmistuksessa tai sen käsitte-  
lyssä. Kriittinen hallintapiste voi olla esimerkiksi raaka-aineiden tuotannossa tai niiden kuljetuksessa. Tyypillisesti kriittisiä hallintapisteitä yhdistää esimerkiksi potentiaali-  
nen terveysvaara. Ominaista kriittiselle hallintapisteelle voi myös olla tieto siitä, että vaara pystytään hallitsemaan tai että se voidaan mitata ja todistaa. (Ruokaviraston  
www-sivut n.d.)

HACCP -periaatteista kolmas liittyy kriittisten rajojen määrittämiseen. Jokaiselle kriittiselle hallintapisteelle on asetettava tavoitetasot ja kriittiset rajat, joita on noudatettava tarkasti. Näiden asetettujen rajojen kautta toimija voi olla varma siitä, että asetettu kriittinen hallintapiste pysyy toimijan hallinnassa. Kriittiset rajat voivat olla esimerkiksi mittaustuloksia, jotka puolestaan voivat olla esimerkiksi biologisia, fysikaalisia tai kemiallisia. Näiden lisäksi kriittiset rajat voivat olla myös muita arviointituloksia. Kyseisiä ominaisuuksia voivat olla esimerkiksi lämpötila tai kosteuspitoisuus, mutta myös aistinvaraiset ominaisuudet, kuten haju tai ulkonäkö. (Ruokaviraston www-sivut  
n.d.)

Neljäs HACCP -periaate on seurantakäytäntöjen laatiminen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että toimija laatii itselleen seurantajärjestelmän varmistamaan sen, että ti-



lanne kriittisessä hallintapisteessä pysyy toimijan hallinnassa. Havainnointia ja seuranta kriittisissä hallintapisteissä suoritetaan jatkuvasti, hyödyntäen toimijan ennalta sovittuja metodeja, kuten esimerkiksi säännöllisiä mittauksia. Mittausten avulla toimija tekee johtopäätöksiä liittyen hänen itsensä asettamiin tavoitetasoihin ja kriittisiin rajoihin. (Ruokaviraston www-sivut n.d.)

Viides HACCP -periaate liittyy korjaavien toimenpiteiden määrittämiseen. Nämä toimenpiteet määritetään niitä hetkiä varten, kun seurannasta voidaan päätellä, että kriittinen hallintapiste ei ole kontrollissa. Toimija määrittää jokaiselle kriittiselle hallintapisteelle sopivat korjaavat toimenpiteet, jotka otetaan käyttöön silloin, kun kriittinen hallintapiste on riistäytymässä toimijan hallinnasta. Toimijan tehtävänä on saada toimenpiteiden avulla tilanne hallintaan, ennen kuin kriittinen hallintapiste johtaa vaaran syntyyn. Kun tilanne on saatu jälleen hallintaan, toimijan tehtävänä on selvittää poikkeaman syy ja poistaa se. Tämän jälkeen tehtävänä on korjattava menettelyjä sellaisiksi, ettei poikkeama enää toistuisi tulevaisuudessa. (Ruokaviraston www-sivut n.d.)

Todentamiskäytäntöjen laatiminen ja HACCP -ohjelman validointi on HACCP -periaatteista kuudes. Toimijan tehtävänä tässä periaatteessa on sopia omat todentamiskäytäntönsä, joilla toimija takaa koko HACCP -järjestelmän toimivuuden. Validoinnin avulla toimija arvioi, onko HACCP -ohjelma laadittu oikealla tavalla, toteutetaanko ohjelmaa ja onko se riittävä takaamaan tuotteiden turvallisuuden. Todentamiskäytäntöjen avulla toimija pyrkii pohjimmiltaan selvittämään, toimiiko hän tai hänen yrityksensä HACCP -ohjelmaa noudattaen. Validoinnilla puolestaan selvitetään, onko HACCP -ohjelma laadittu oikein, onnistutaanko sitä toteuttamalla takaamaan tuotteen turvallisuus sen kuluttajalle vai onko ohjelmaa muutettava, jotta turvallisuus kyetään takaamaan. (Ruokaviraston www-sivut n.d.)

Seitsemäs HACCP -periaatteista liittyy asiakirjojen ja tallenteiden hallintaan. HACCP -asiakirjoihin kuuluvat esimerkiksi erilaiset tuotekuvaukset ja seuranta- ja mittausohjeet. Näiden asiakirjojen kohdalla on oltava sovittuna, kenellä on lupa päivittää niitä ja miten päivitettyt versiot näistä asiakirjoista otetaan käyttöön. HACCP -järjestelmän tallenteiksi voidaan luokitella esimerkiksi kriittisiin hallintapisteisiin liittyvät mittaukset ja korjaavat toimenpiteet. Tallenteiden tulee olla tunnistettavissa ja jäljitettävissä. (Ruokaviraston www-sivut n.d.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston elintarvikehygieniasäätöjen N:o 853/2004 mukaan ”elintarvikealan toimijoiden on laadittava toteutettava HACCP-periaatteisiin perustuva pysyvä menettely tai niihin perustuvat pysyvät menettelyt sekä pidettävä yllä sitä tai niitä” (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus elintarvikehygieniasta, 29.4.2004, (EY) N:o 853/2004, EYVL L 139, 30.4.2004, 1).

Saman elintarvikehygieniasäätöjen johdanto-osan 15. kappaleen mukaan ”HACCP-periaatteiden tulisi olla riittävän joustavia, jotta niitä voidaan käyttää kaikissa tilanteissa ja myös pienissä yrityksissä. Erityisesti on tunnustettava, että kriittisten valvontapisteiden tunnistaminen ei tietyissä elintarvikealan yrityksissä ole mahdollista ja että joissakin tapauksissa hyvillä hygieniakäytännöillä voidaan korvata kriittisten valvontapisteiden seuranta. Vastaavasti vaatimus ”kriittisten rajojen” asettamisesta ei kaikissa tapauksissa merkitse lukumääraisten rajojen asettamista. Lisäksi vaatimuksen asiakirjojen säilyttämisestä on oltava joustava, jottei hyvin pienille yrityksille aiheuteta tarpeettomia rasitteita”. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus elintarvikehygieniasta, 29.4.2004, (EY) N:o 853/2004, EYVL L 139, 30.4.2004, 1.)

Elintarvikealalla toimivalla yrityksellä on oltava HACCP -periaatteisiin perustuva omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluvat sen toteutus sekä toteutukseen liittyvä kirjanpito. Omavalvonnan avulla toimija kykenee omalla ennakoivalla toiminnallaan ehkäistä epäkohtia jo ennen niiden syntymistä. Toimija pystyy lisäksi tarvittaessa korjaamaan jo syntyneitä epäkohtia ennakkoon suunnitellulla tavallaan. Omavalvontasuunnitelmaa laatiessa on erittäin tärkeää, että elintarvikealan toimija tunnistaa jokaisen hänen tuoteryhmänsä mahdolliset vaarat. Havaittujen vaarojen hallinta tapahtuu joko kriittisten valvontapisteiden avulla, tai omavalvonnan tukijärjestelmällä. Näiden lisäksi myös hyvillä hygieniasäätö- ja tuotantotavoilla voidaan hallita tunnistettuja vaaroja. (Ruokaviraston www-sivut 2015.)

Omavalvonta muodostuu käytännössä kahdesta suuremmasta kokonaisuudesta: HACCP -järjestelmästä ja sen tukijärjestelmästä. Tukijärjestelmän avulla elintarvikealan toimija pystyy varmistamaan esimerkiksi olosuhteiden kunnon ja käsittelyhygienian riittävän tason saavuttamisen. Näiden tukijärjestelmän toimintojen lisäksi toimija pystyy sen avulla myös selvittämään elintarvikkeidensa koostumuksen ja antamaan

kuluttajalle tietoa, joka vastaa lainsäädännön vaatimuksia. Tukijärjestelmän avulla voidaan varmistaa esimerkiksi tilojen ja välineiden kunto sekä niiden puhtaus. Henkilökunnan riittävä elintarvikehygieniaan liittyvä tietous voidaan myös selvittää tukijärjestelmää hyödyntämällä. Puolestaan HACCP -järjestelmällä toimija voi tarvittaessa varmistaa tiettyjen elintarvikkeiden valmistus- tai käsittelyprosessiin liittyvät riskit. Riskien selvittämisen seurauksena toimija pystyy takaamaan lopputuotteen turvallisuuden kuluttajalle sille määritetyksi käyttöajaksi. (Ruokaviraston www-sivut 2015.)

Tukijärjestelmä sisältää omavalvonnan perusedellytykset. Nämä edellytykset koskevat kaikkia elintarvikealan toimijoita. Tukijärjestelmän ohjelmia valittaessa toimijan tehtävänä on varmistaa, että ne kattavat toimintaan kohdistetusti riittävällä tavalla kaikki olosuhteiden ja tuoteturvallisuuden hallintaan liittyvät riskitekijät. Jos toimija esimerkiksi työskentelee herkästi pilaantuvien raaka-aineiden kanssa, puhutaan toiminnasta, jossa esiintyy vaaroja, joiden hallintaan suositellaan varsinaista HACCP -järjestelmää. (Ruokaviraston www-sivut 2015.)

Vaatimukset, jotka omavalvonnalle asetetaan, riippuvat toiminnan luonteesta ja sen laajuudesta. Esimerkiksi vain valmiiksi pakattuja tuotteita myyvän toimijan omavalvontasuunnitelma voi olla sisällöltään hyvin yksinkertainen verrattuna sellaisen toimijan omavalvontasuunnitelmaan, jonka toiminnassa käsitellään herkästi pilaantuvia raaka-aineita. Periaatteet omavalvonnan laatimiseen ovat kuitenkin kaikille yrityksille koosta tai toiminnasta riippumattomat. Ensin toimijan tehtävänä on ottaa käyttöön riittävä tukijärjestelmä mukaan toimintaan. Toimintaan ottamisen jälkeen toimija tekee vaarojen arvioinnin. Tämän avulla toimija kykenee selvittämään, tarvitseeko hänen ottaa HACCP -järjestelmä käyttöön riskien hallintaa varten. (Ruokaviraston www-sivut 2015.)

Toimija voi ottaa omavalvontasuunnitelman osaksi laatujärjestelmäänsä silloin, kun siinä on kuvattu tarkasti, miten lainsäädännön vaatimukset omavalvontaan liittyen toteutetaan ja miten toimintaan liittyvät riskit pidetään hallinnassa. Toimijan tehtävänä on huolehtia siitä, että omavalvontasuunnitelma on helposti tarkastettavissa. Tämä tarkoittaa sitä, että toimijan tulee pystyä esittämään valvojalle tarvittavat kohdat omavalvontasuunnitelman laatujärjestelmästä. (Ruokaviraston www-sivut 2015.)

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) käsitellään kirjaussuosituksia liittyen omavalvontasuunnitelmaan ja sen toteuttamiseen yrityksessä.

Taulukko 1. Yhteenveto omavalvontasuunnitelman ja toteutuksen kirjaussuosituksista (Hellsten 2015, 19)

|                                                                                     | Keskisuuret ja suuret yritykset ja keski-suuren tai suuren riskin yritykset | Pienet yritykset (1-2 työntekijää)                        | Vähäriskiset yritykset                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Suunnitelmat ja kuvaukset</b>                                                    |                                                                             |                                                           |                                        |
| Tukijärjestelmään sisältyvät suunnitelmat                                           | Kirjallisena                                                                | Kaikkien ei tarvitse olla kirjallisena                    | Kaikkien ei tarvitse olla kirjallisena |
| Vaarojen arviointi                                                                  | Kirjallisena                                                                | Ei tarvitse olla kirjallisena                             | Ei tarvitse olla kirjallisena          |
| Kriittisten hallintapisteiden ja niiden rajojen määrittäminen                       | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste                   | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste | Ei sovelleta                           |
| Kriittisten hallintapisteiden seurantakäytäntöjen määrittäminen                     | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste                   | Ei tarvitse olla kirjallisena                             | Ei sovelleta                           |
| Korjaavien toimenpiteiden määrittäminen poikkeamille kriittisissä hallintapisteissä | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste                   | Ei tarvitse olla kirjallisena                             | Ei sovelleta                           |
| <b>Kirjanpito seurantatuloksista ja tehdyistä toimenpiteistä</b>                    |                                                                             |                                                           |                                        |
| Tukijärjestelmään liittyvät seurantatulokset                                        | On yleensä tarpeen olla kirjallisena                                        | Ei yleensä tarvitse olla kirjallisena                     | Ei yleensä tarvitse olla kirjallisena  |
| Poikkeamat tukijärjestelmään liittyvissä seurantatuloksissa                         | Kirjallisena                                                                | Kirjallisena                                              | Kirjallisena                           |
| Kriittisten hallintapisteiden seurantatulokset                                      | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste                   | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste | Ei sovelleta                           |
| Poikkeamat kriittisissä hallintapisteissä                                           | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste                   | Kirjallisena, jos toiminnassa on kriittinen hallintapiste | Ei sovelleta                           |
| Korjaavien toimenpiteiden toteutus                                                  | Kirjallisena                                                                | Kirjallisena                                              | Kirjallisena                           |

Ylläolevassa taulukossa (Taulukko 1) on annettu omavalvontasuunnitelman ja sen toteutuksen kirjaussuosituksia sen toteuttajalle. Myös omavalvontasuunnitelman valvoja voi käyttää kyseisiä suosituksia hyödykseen. Kuvaa voi soveltaa oman yrityksen koon tai riskialttiuden mukaan.

### 3.2 Anniskelun omavalvonta

Alkoholilain 1102/2017 mukaan ”luvanhaltijalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot toiminnastaan ja siihen liittyvistä laissa säädetyistä velvoitteista sekä niiden käytännön toteuttamiseen liittyvistä riskeistä. Luvanhaltijan on laadittava kirjallinen suunnitelma toimintansa lainmukaisuuden varmistamiseksi, noudatettava sitä ja pidettävä sen toteuttamisesta kirjaa. Suunnitelma on pidettävä ajan tasalla. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, mitkä ovat riskit 1 §:ssä tarkoitettujen haitallisten vaikutusten syntymiseen, miten lain noudattamista seurataan, miten kriittisten tilanteiden riskien hallinta toteutetaan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontasuunnitelma saadaan tarvittaessa yhdistää elintarvikelain ja tupakkalain (549/2016) mukaiseen omavalvontasuunnitelmaan.” (Alkoholilaki 1102/2017, 9 luku 56 §.)

Näiden vaatimusten lisäksi anniskelun luvanhaltijan on pystyttävä esittämään suunnitelma kriittisten tilanteiden ja viranomaisten esittämien huomioiden varalle. Luvanhaltijan tehtävänä on myös pitää omavalvontasuunnitelma ajankohtaisena ja tarkastaa sen sisältö vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaan tehtyihin muutoksiin pitää merkitä aina päivämäärä. Toimipaikan anniskelulupatodistus ja omavalvontasuunnitelma on pidettävä aina toimintaa toteuttavan henkilökunnan sekä valvontaviranomaisten saatavilla. Omavalvontasuunnitelmassa täytyy kuvata, millä tavoin anniskeluluvanhaltija ja omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta vastaava henkilö seuraavat henkilökunnan sitoutuneisuutta omavalvontaan ja sen määräyksiin. (Valviran www-sivut 2018.)

### 3.3 Omavalvonnan hyödyt

Toimivasta omavalvontasuunnitelmasta hyötyvät kaikki osapuolet: asiakkaat, työntekijät, yritykset sekä laitokset. Omavalvontasuunnitelman avulla voidaan taata tuotteen tai palvelun turvallisuus kuluttajalle, joten se on myös hyvä ja tehokas laadunvalvonnan työkalu. Toimiva omavalvontasuunnitelma vaikuttaa myös yrityksen työntekijöihin. Sen kautta heidän työtuntemuksensa voi parantua ja tämän seurauksena heidän työtehokkuutensa kasvaa. Omavalvontasuunnitelma lisää yrityksessä järjestelmällisyyttä ja vähentää riskien määrää. Kehittämistarpeiden huomaaminen yrityksen sisällä

tapahtuu nopeammin omavalvontasuunnitelman avulla. Myös yrityksen taloudellinen tulos voi parantua toimivan omavalvontasuunnitelman kautta, sillä omavalvontasuunnitelma vähentää yrityksessä syntyvää hävikkiä. Henkilökunnan työmotivaatio voi myös parantua omavalvontasuunnitelman kautta. Kasvanut työmotivaatio johtaa työntekijöiden kohonneeseen palvelualttiuteen, joka puolestaan voi johtaa palveluun tyytyväisten asiakkaiden määrän lisääntymiseen. Työturvallisuuden parantumisen myötä asiakkaiden luottamus yritystä kohtaan kasvaa. (Ijäs & Välimäki 2004, 77.)

## 4 TILAAJAN ESITTELY

Scandic Laajavuori on pitkät perinteet omaava kylpylä- ja näköalahotelli. Se sijaitsee noin viiden kilometrin päässä Jyväskylän keskustasta (Malvisto 2009, 3). Vuosien varrella sillä on ollut monia eri omistajia ja tämän hetkinen majoitusliikkeen omistaja on Scandic -hotelliketju. 1.5.2018 hotelli muuttui Cumulus -hotellista Scandic -hotelliksi, koska Restel myi majoitustoimintansa Scandic -hotelliketjulle (Hogg Robinson Group 2018). Hotellihuoneita hotellissa on tällä hetkellä 196 kappaletta (Viro 2013, 7). Majoitustoiminnan lisäksi hotellirakennuksen yhteydessä toimii myös kylpylä, joka avattiin vuonna 2011 (Malvisto 2009, 24).

### 4.1 Scandic Hotels

Scandic on Pohjoismaiden suurin hotelliketju. Sillä on noin 280 hotellia, jotka sisältävät yhteensä noin 55 000 hotellihuonetta. Scandic operoi kuudessa eri maassa ja aloitti toimintansa vuonna 1963. Scandicin kohderyhmänä toimivat keskiluokkaiset kuluttajat. Miltei 70 prosenttia Scandicin tuloista tulevat majoitustoiminnasta ja noin 30 prosenttia kokous-, ja konferenssi- ja ravintolapalveluista. (Scandicin [www-sivut](#) n.d.)

Scandicin suurimpiin asiakassegmentteihin kuuluvat liikematkailijat ja vapaa-ajan matkustajat. Hieman pienemmän prosenttiosuuden Scandicin asiakassegmenteistä muodostavat majoitusliikkeiden yhteydessä toimivien ravintoloiden asiakkaat. Scandic on viime vuosien aikana panostanut hotelliensa designiin ja olomuotoon, yrittäen esimerkiksi luoda hotellien auloista eräänlaisia ”kodikkaita olohuoneita”. (Scandicin [www-sivut](#) n.d.)

Scandicin hotelleissa käy suuri määrä asiakkaita, jotka ovat yöpyneet ketjun hotellissa jo aiemmin. Scandic on lanseerannut useasti yöpyviään asiakkaitaan varten kanta-asiakasjärjestelmän, jota kutsutaan Scandic Friendsiksi. Se on Skandinavian alueen suurin ja suosituin hotellien kanta-asiakasjärjestelmä. Suurimmalla osalla Scandicin majoitusliikkeistä on Pohjoismainen joutsenmerkki. (Scandicin [www-sivut](#) n.d.)

#### 4.2 Hotellin syntyajoista 2000-luvulle

Laajavuorella sijaitsevan majoitusliikkeen historia alkoi vuonna 1965, kun Viitasaaressa perustettiin Rantaloma Oy. Yhtiön perustamisen toimesta Keski-Suomessa matkailu alkoi kehittyä nopeasti. Ensiksi yhtiö rakennutti viisi lomaosaketta, minkä jälkeen toimintaa jatkettiin rakentamalla Viitasaareen Ruuponsaari-hotelli vuonna 1966. Toiminta johti lopulta suureen investointisarjaan, jonka johdosta useampia hotelleja rakennettiin Keski-Suomeen. Erinäisten vaiheiden seurauksena Rantaloma Oy vaihtoi nimensä Rantasipi Oy:ksi vuonna 1969. (Malvisto 2009, 4.)

Rantasipi Laajavuori avattiin joulukuussa 1969. Hotellin oli tarkoitus toimia kaupunki- ja kokoushotellina. Hotellin avaaminen oli merkittävä tapahtuma koko Suomessa, sillä ennen Rantasipi Laajavuoren avaamista ei yhdessäkään hotellissa Suomessa ollut hotelli-, ravintola- ja kokouspalveluja saman katon alla. Rantasipi Oy:n tavoite oli nostaa Jyväskylä koko Suomen johtavaksi kongressikeskukseksi ja Laajavuori kansainväliseksi hiihtokeskukseksi. Hotellissa oli 76 huonetta ja ravintolassa 410 istuinpaikkaa silloin, kun se avattiin. (Malvisto 2009, 6.)

2000-luvulla Laajavuoren hotellia on remontoitu enemmän kuin millään muulla aikavälillä sen historiassa. Kaikki hotellihuoneet ja ravintola olivat uudistusten kohteina. Joulukuussa 2009 Laajavuoren hotellista tuli virallisesti kylpylähotelli, kun uusi toimipiste valmistui. Kylpylä onkin toiminut Laajavuorelle vetonaulana, joka on tuonut sille asiakkaita niin lähialueelta kuin kauempaakin. Kylpylän erikoisuutena ovat sen erilaiset saunat, kuten esimerkiksi city-, korpi- ja kristallisaunat. Samoihin aikoihin kylpylän avaamisen yhteydessä hotellissa avattiin myös kuusiratainen keilahalli. Tyyppillisesti asiakas käyttää hotellissa majoituessaan sen kaikkia kolmea palveluntarjoajaa: hotellia, ravintolaa sekä kylpylää. Laajavuoren hotellin avaamisesta sen muuttamiseksi kylpylähotelliksi kesti tarkalleen 40 vuotta. (Malvisto 2009, 24.)

#### 4.3 Scandic Laajavuori

Hotellissa oli vuonna 2015 196 hotellihuonetta. Majoitusliikkeeseen rakennettiin vuonna 1976 lisäsiipi, jonka myötä huoneita tuli 119 lisää. Viimeisin peruskorjaus



huoneille on tehty vuosien 2008-2009 välillä. (Viro 2015, 7.) Ensimmäisessä kerroksessa huoneita on 21, toisessa kerroksessa 40 ja kolmannessa sekä neljännessä kerroksessa 67. Hotellissa on mahdollista liikkua kerrosten välillä hissillä. (Viro 2015, 7.)

Kaikki hotellihuoneet on varusteltu Scandicin määrittämien huoneluokitusten mukaisesti. Hotellissa huoneet kuuluvat Scandicin määrityksien mukaan joko Standard tai Superior -huoneluokitukseen. Näillä luokituksilla puolestaan on lukuisia omia alaluokituksiaan, joihin vaikuttavat esimerkiksi huoneen vuodepaikkojen määrä, parveke ja näköala. Normaalilla Standard -hotelliluokituksella tarkoitetaan huoneluokkaa, johon mahtuu yöpymään enimmillään kolme henkilöä. Standard -hotellihuoneet ovat varusteltu perustuotteilla, kuten esimerkiksi hiustenkuivaajalla, kirjoituspöydällä ja televisiolla. Superior -huoneluokalla tarkoitetaan sellaista huonetta, jossa mahtuu yöpymään enintään kaksi henkilöä. Superior -huoneluokan huoneet ovat kooltaan ainakin kolme neliometriä isompia kuin normaalit Standard -huoneet. Superior -huoneluokan erityisvarusteluun kuuluvat esimerkiksi vedenkeitin, minibaari ja kylpytakit. (Scandicin intranet.)

Hotellissa toimiva ravintola Salitintti tarjoaa asiakkailleen à la carte -annoksia. Ravintolassa katetaan myös seisova pöytä sekä lounas- että illallisaikaan. Seisovassa pöydässä on tarkoitus tarjota paikallisen alueen tuottamien tilojen tuotteita, kuten esimerkiksi juustoja ja viljatuotteita. Kylpylän sisäänkäynnin läheisyydessä toimiva Time Out -ravintola puolestaan keskittyy pikaruoka-annoksien tarjoamiseen. Time Out -ravintolan periaatteena on tarjota asiakkaalle annos nopeasti. Asiakkaan on myös mahdollista ottaa annoksensa mukaan Time Out -ravintolasta halutessaan.

Hotellin lisäsiivessä sijaitsevat huoneet sisältävät minibaarin. Hotellin henkilökunta on puolestaan vastuussa minibaarituotteiden tilaamisesta. Vastaanoton henkilökunta on myös vastuussa siitä, että minibaarituotteet eivät ole alle 18-vuotiaiden saatavilla. Tämä tapahtuu joko poistamalla minibaarin sisältävistä huoneista minibaarin avaimen tai majoittamalla alaikäiset asiakkaat sellaisiin huoneisiin, joissa ei ole minibaaria.

#### 4.4 Scandic Laajavuoren vastaanotto

Hotellissa toimivan vastaanoton henkilökunnan tehtävä on vastaanottaa asiakkaat ja vastata heidän majoituksestaan aina uloskirjautumiseen asti. Scandic Laajavuoren vastaanotto on auki 24 tuntia vuorokaudessa ja sen työvuorot on jaettu kolmeen eri vuoroon: aamu-, iltä ja yövuoroon. Jokainen vuoro sisältää omat vastuutehtävänsä.

Vastaanoton henkilökunnan tukemista varten on tehty yhdelle vastaanoton tietokoneelle päiväkirja, jonne voi kirjata esimerkiksi työvuoron tapahtumia tai sellaisia hyödyllisiä asioita, joita muidenkin vastaanoton työntekijöiden olisi hyvä tietää. Vastaanotossa on tulipalohälytyksen varalle toimintaohjeet, jotka on laadittu vuonna 2012. Tämän lisäksi hotellille on laadittu kattavat pelastussuunnitelma, johon jokainen vastaanoton työntekijä on perehtynyt. Jokaisella vastaanoton työntekijällä on oltava vähintään voimassa oleva EA1 -kortti. EA1 -kortti annetaan henkilölle, joka on hyväksytysti suorittanut ensiapukurssin (Suomen ensiapukoulutuksen [www-sivut n.d](http://www.sivut.n.d)).

#### 4.5 Aulabaari

Vastaanoton yhteydessä toimii aulabaari. Sen toiminnasta ovat vastuussa vuorossa olevat vastaanottovirkailijat. Aulabaari on auki iltaisin ja öisin. Se aukeaa silloin, kun ravintola Time Out sulkee ovensa. Aulabaarilla on A-oikeudet ja sen anniskelulupa on tällä hetkellä auki klo 2.30 asti. Alkoholilaki 1102/2017 sanoo, että alkoholijuomien valmistaminen tai myyminen ilma lupaa on kielletty. Alkoholijuomien vähittäismyynti- ja anniskeluluvan myöntää hakijan vähittäismyynti- tai anniskelupaikan sijainnin toimialueen aluehallintovirasto. (Alkoholilaki 1102/2017, 2 luku 5 §, 7 §.) Aulabaarissa ei käsitellä elintarvikkeita tai valmisteta ruokaa. Myytävinä tuotteina aulabaarissa on tarjolla esimerkiksi voileipiä, virvokkeita, tupakkaa ja alkoholijuomia.

Voileipien sekä muiden elintarvikkeiden ja ruokien valmistuksesta sekä pakkauksesta aulabaariin vastaa ravintola Time Out. Elintarvikkeiden valmistuksessa ja pakkaamisessa se noudattaa omaa omavalvontasuunnitelmaansa. Ravintola Time Outin vastuulla on myös hävikkiin päätyvien elintarvikkeiden kierrätys.

Hotellin vastaanoton aulabaarilla ja ravintola Time Outilla on yhteinen alkoholivarasto. Alkoholin tilaamisesta, vastaanottamisesta ja varastoinnista on vastuussa Time Out -ravintolan henkilökunta. Aulabaarissa alkoholin anniskeluun kuuluvasta omavastuusta on vastuussa hotellin vastaanoton henkilökunta. Vuorovastaavana toimii aina vastuuvuorossa oleva vastaanottovirkailija. Jokaisella vastaanoton työntekijällä on oltava anniskelupassi. Myös vastaanoton henkilökunnan on tunnettava anniskelu- ja alkoholilainsäädäntö.

#### 4.6 Scandicin strategia ja missio

Scandicin vuosiraportti vuodelta 2017 sisältää suunnitelman siitä, millainen hotelliketju Scandic haluaa olla vuonna 2020. Scandic haluaa olla vuoteen 2020 mennessä suosituimmista hotelliketjuista sellainen, joka on tunnettu persoonallisen majoituskokemuksen luomisesta. Hotelli kerää riittävästi tietoa majoittujistaan, jotta heitä voidaan palvella entistäkin persoonallisemmin. Asiakkaat tietävät mitä odottaa, kun he varaavat majoituksen Scandicilta, mutta ovat silti positiivisesti yllättyneitä, kun he majoittuvat Scandicilla. (Annual report 2017, 6.)

Scandicin tavoitteena on luoda inspiroiva toimintakulttuuri sen työntekijöille. Hotelliketju haluaa antaa työntekijöilleen mahdollisuudet edetä urallaan eteenpäin asettamalla heille tavoitteita. Scandicin luoma toimintakulttuuri houkuttaa lupaavia työntekijöitä puoleensa ja pysymään ketjun työntekijänä. (Annual report 2017, 6.)

Scandic noudattaa YK:n Global Compact -aloitteen periaatteita ja kestävän kehityksen tavoitteita (Annual report 2017, 6). Kansainvälinen Global Compact -aloite tarjoaa yrityksille yhden keinon arvioida yritystoiminnan kansainvälisiä vaikutuksia sekä kehittää riskienhallintaa (Global Compact Nordicin [www-sivut n.d](#)). Kestävän kehityksen tavoitteet ovat joukko tavoitteita, joiden tavoitteena on antaa suunta kansainvälisen kehityksen tulevaisuudelle (Yhdistyneiden kansakuntien kehitysohjelman [www-sivut n.d](#)). Scandicin luoma työympäristö kannustaa työntekijöitä ja asiakkaitaan ympäristöstävälliseen elämäntyyliin. Scandicin tavoite on vuonna 2020 olla hotelliketju, jolla on vähäisimmät hiilidioksidipäästöt kaikista hotelliketjuista. Tavoitteena on myös vähentää veden kulutusta ja jätteiden syntymistä. Scandic haluaa tuoda esiin ylpeytensä

ympäristöaloitteidensa suhteen, jonka kautta hotelliketju pyrkii houkuttelemaan asiakkaita, jotka kokevat ympäristöystävällisyyden tärkeänä asiana. Hotelliketju haluaa tämän ylpeyden näkyvän myös heidän työntekijöistään ja inspiroivan myös majoitusalan muita toimijoita. (Annual report 2017, 6.)

Scandicin tavoitteleman korkean asiakastyytyväisyyden mahdollistavat oikein valitut mainoskanavat, yhteistyökumppanit ja uusien asiakasryhmien löytäminen. Kanta-asiakasjärjestelmän avulla hotelliketju pystyy ylläpitämään asiakassuhteitaan kaikista tärkeimpiin asiakkaisiinsa. Scandic pyrkii käyttämään uusimpia tietotekniikkajärjestelmiä, joiden avulla pystytään optimoimaan majoitustoimintaan liittyvää toimintaa ekonominen näkökulman kannalta. (Annual report 2017, 6.)

Scandicin tavoite on huomioida ensimmäisenä markkinoille syntyviä uusia trendejä uusinta teknologiaa ja digitalisaatiota hyödyntäen. Scandicin työntekijät hyödyntävän asiakkaista kerättyjä tietoja uusien trendien havaitsemiseen. Hotelliketjun tavoitteena ei ole ensisijaisesti luoda uusia kehitysprojekteja esimerkiksi käytettävien teknologisten laitteiden varalle, vaan parantaa ja päivittää jo käytössä olevia teknologiajärjestelmiä. (Annual report 2017, 6.)

Scandic on tällä hetkellä Pohjoismaiden suurin hotelliketju. Sillä on majoitusliikkeitä kaikissa suurimmissa kaupungeissa strategisesti tärkeissä sijainneissa. Scandicilla on myös jalansijaa Saksassa hyvien verkostojen ja suhteiden kautta. Tulevaisuudessa Scandic Hotels haluaa hyödyntää markkinoille syntyviä mahdollisuuksia jo toimivien ja myös uusien hotellien kautta sekä Pohjoismaissa että Saksassa. (Annual report 2017, 6.)

## 5 TYPOGRAFIA

Typografia määritellään tekstiin, kirjainten asetteluun, kirjasintyyppeihin ja väriytykseen liittyvänä sommitteluna ja suunnitteluna. Typografian pohjimmainen päämäärä on helpottaa tekstin viestin oikeanlaista välittymistä sen lukijalle. Tekstin kirjoittaja voi typografiaa hyödyntäessään luoda halutunlaisen visuaalisen muodon kirjoittamalleen tekstilleen. Typografia luokitellaan olennaiseksi osaksi graafista suunnittelua. Typografiaan liittyy sen lisäksi kirjojen, lehtien ja digitaalisten sisältöjen taitto. (Graafisen [www-sivut 2015](#).)

### 5.1 Luettavuus

Suomen kielessä on vain yksi sana, jota käytetään kirjaintyyppin selvyuden arvioimiseen: *helppolukuisuus*. Englannin kielessä puolestaan luettavuuteen liittyy kaksi eri termiä: *readability* ja *legibility*. Readabilityllä käsitteenä tarkoitetaan helppolukuisuutta kokonaisuudessaan. Legibility puolestaan on yksi osa helppolukuisuutta. Se tarkoittaa kirjaintyyppin selvyyttä luettavuuden kannalta. Selvyyteen vaikuttavat esimerkiksi eri kirjainten ja merkkien erottuvuus toisistaan. Erottuvuuteen puolestaan vaikuttaa merkkien selkeät omat piirteet sekä tunnistettavuus. (Itkonen 2007, 70.)

Omavalvontasuunnitelmassa on käytetty eri fontteja otsikoissa ja leipätekstissä. Tällä on pyritty tuomaan omavalvontasuunnitelman luettavuuteen selvyyttä. Omavalvontasuunnitelman on tarkoitus olla helppolukuinen ja selkeä, jotta haettavaa tietoa pystytään löytämään nopeasti. Erottuvuutta on pyritty luomaan käyttämällä eri värejä otsikoiden ja leipätekstien fonteissa.

Luettavuuteen kirjoittaja vaikuttaa omilla valinnoillaan. Yksi valinta liittyy kirjainkoon valintaan eli siihen, käyttääkö kirjoittaja pienaakkosia vai suuraakkosia. Pienakkosia on helpompi ja nopeampi lukea kuin suuraakkosia. Koska pienaakkosten kirjaimet poikkeavat toisistaan enemmän kuin suuraakkoset, ne hahmottuvat lukijan silmissä nopeammin. Koska pienaakkosissa, toisin kuin suuraakkosissa, on ylä- ja alapidennyksiä, ne ovat helpommin tunnistettavissa. Ylä- ja alapidennykset tekevät myös sanoista vaihtelevan näköisiä. Ylä- ja alapidennyksillä tarkoitetaan kirjaimen jatketta

joko sen ylä- tai alapuolelle (Itkonen 2007, 15). Suuraakkosia käytettäessä on myös huomioitava se fakta, että ne vievät huomattavasti enemmän tilaa kuin pienaakkoset. Suuraakkosten koko rajoittaakin tietyissä asiayhteyksissä niiden käyttöä. Tilan käytön lisääntyminen vaikeuttaa myös lukemista. Kirjainten koon suurentuessa niiden luettavuus hidastuu. (Itkonen 2007, 70.)

Omavalvontasuunnitelmassa ei ole käytetty suuraakkosia lainkaan, vaan sekä otsikot että leipätekstit on kirjoitettu pienaakkosia hyödyntämällä. Pienaakkosia hyödynnetessä on omavalvontasuunnitelmassa otettu huomioon otsikon pituus. Otsikoissa on pyritty hyödyntämään mahdollisimman lyhyitä sanoja, jotta otsikot veisivät mahdollisimman vähän tilaa. Otsikoita muotoiltaessa on kuitenkin myös pidetty mielessä nopea ja selkeä luettavuus. Helppolukuisuuteen on panostettu myös leipäteksteissä hyödyntämällä pienaakkosia.

## 5.2 Otsikon typografia

Otsikot ovat yleensä visuaalisesti helposti huomattavissa. Tämän vuoksi niiden typografian olisi syytä olla erityisen huolellisesti mietitty ja viimeistely. Mieluiten otsikot kirjoitetaan pienaakkosia hyödyntämällä, koska suuraakkoset vievät enemmän tilaa sekä ovat vaikealukuisia. Ulkonäöltään ne eivät myöskään ole kovin miellyttäviä. Suuraakkosia suositellaan hyödynnettäväksi vain hyvin lyhyissä otsikoissa. (Itkonen 2007, 96.)

Vaikka Itkonen (2007, 96) on todennut, että suuraakkosia suositellaan hyödynnettäväksi pelkästään hyvin lyhyissä otsikoissa, ei omavalvontasuunnitelmassa lopulta hyödynnetty suuraakkosia edes hyvin lyhyissä otsikoissa, koska omavalvontasuunnitelmassa haluttiin pitää yhteinen linja otsikoiden muotoilun suhteen. Yksi tärkeimmistä teemoista omavalvontasuunnitelmaa suunniteltaessa oli sen helppolukuisuus ja suuraakkoset olisivat hankaloittaneet tässä teemassa pysymistä.

Otsikkoa suunnitellessa yksi oleellisimmista huomioon otettavista asioista liittyy rivitykseen. Rivitykseen vaikuttaa kaksi asiaa: otsikon ajateltu sisältö sekä sen ulkonäkö. Otsikot olisi syytä rivittää niin, että ajatukseltaan toisiinsa liittyvät sanat ovat sijoitettu

samalle riville. On myös hyvä valvoa samalla, että rivien pituudet eivät vaihtelee liikaa, jotta luettavuus säilyy. Pienet sanat, kuten ”ja”, sijoitetaan mieluummin uuden rivin alkuun kuin vanhan loppuun, ellei ajatellun sisällön takia syytä ole tehdä toisin. Tämän tarkoituksena on pienentää sanan visuaalista painoa otsikossa. Tavutusta on hyvä välttää otsikoissa luettavuuden säilyttämisen vuoksi, kuin myös otsikon sisällön kannalta hyödyttömien sanojen korostamista. Jokainen lihavoitu tai suurennettu sana pitää olla perusteltavissa. (Itkonen 2007, 96-97.)

Omavalvontasuunnitelmassa otsikot on pidetty pääotsikkona lukuun ottamatta samalla rivillä. Tässä on onnistuttu esimerkiksi oikeita sanamuotoja hyödyntäen. Pääotsikossa ”ja” -sana on sijoitettu poikkeuksellisesti saman rivin alkuun, koska otsikossa on haluttu painottaa lukijalle, että kyseessä on toiminta -ja omavalvontasuunnitelma. Tämän seurauksena ”ja” -sanat visuaalinen paino otsikossa hieman kasvaa, mutta tässä tapauksessa sanan painotuksen nostaminen ei ole huono asia, sillä sana on oleellinen osa kokonaisuutta. Itkonen (2007, 96-97) toteaa kirjassaan, että jokainen lihavoitu sana pitäisi olla perusteltavissa. Omavalvontasuunnitelmassa kaikki otsikot on lihavoitu, jotta asioiden löytäminen olisi nopeampaa sen lukijalle.

Yleensä otsikoissa käytetään hieman pienempää riviväliä kuin leipätekstissä, jotta teksti näyttäisi yhtenäisemmältä. Yleensä toimiva lähtökohta on laittaa otsikon riviväli noin 10% suuremmaksi kuin pistekoko. Suuraakkosia voi käyttää toimivammin pienemmällä rivivälillä kuin pienaakkosia, koska niissä ei ole tilaa vieviä ylä- ja alapidennyksiä. Joissakin otsikoissa voi toimia myös negatiivinen riviväli. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa riviväli on pienempi kuin kirjainkoko. Jos kirjoittaja käyttää tavallisessa pienaakkosotsikossa hyvin pientä riviväliä, olisi hänen aina hyvä varmistaa, etteivät kirjainten ylä- ja alapidennykset osu toisiinsa. (Itkonen 2007, 97-98.)

Omavalvontasuunnitelman otsikoissa riviväliksi on valittu koko 1, kun taas leipätekstin riviväli on 1,5. Tässä tapauksessa otsikon riviväli on merkittävästi pienempi kuin itse leipätekstin riviväli. Tällä on pyritty helpottamaan omavalvontasuunnitelman luettavuutta.

### 5.3 Kontrasti

Onnistunut typografia ei koostu pelkästään viestinnästä, vaan se on myös omalla tavallaan taidetta. Sekä viestinnän että taiteen luomiseen tarvitaan kontrastia, koska sen avulla voidaan asettaa asiat haluttuihin suhteisiin. Kontrasti koostuu vaihtelusta ja vaihtelun kautta puolestaan luodaan tekstille rytmi. Rytmi puolestaan luo tekstin lukijalle mielenkiintoa sitä kohtaan. Typografiassa tärkeimmät tavat luoda tekstiin kontrastia liittyvät kokokontrastin, muotokontrastin, vahvuuskontrastin ja värikontrastin hyödyntämiseen. (Itkonen 2007, 77.)

Kokokontrastilla typografiassa tarkoitetaan tekstissä käytettävien kirjainkokojen keskinäistä eroa. Kahden kirjainkoon välinen ero ei saa olla liian pieni, sillä tämän seurauksena tekstin lukijan silmissä koonmuutos voi vaikuttaa virheeltä. Esimerkiksi yhdellä pistekoon nostaminen tai laskeminen ei ole riittävä kokokontrastin luomiseen. Muotokontrastia tekstiin voidaan luoda käyttämällä toisistaan selvästi poikkeavaa kirjaintyyliä tekstissä. Esimerkiksi hyvin vahva muotokontrasti tekstille saadaan luotua, kun normaalin tekstin rinnalla käytetään lihavoitua tekstiä. Normaalin tekstin ja lihavoidun tekstin yhdistelmää voidaan hyödyntää esimerkiksi otsikoissa kontrastin luomiseen. (Itkonen 2007, 77-78.)

Omavalvontasuunnitelmassa on hyödynnetty erilaisia tapoja luoda tekstille kontrastia. Kokokontrastia on saatu luotua käyttämällä eri kokoisia fontteja otsikoiden ja leipätekstin välillä. Väliotsikoiden fonttikooksi on valittu 16 ja leipätekstin 12. Näin ollen fonttikoon muutos ei vaikuta kirjoitusvirheeltä. Tämän lisäksi fonttikoon muutos luo riittävästi kokokontrastia otsikoiden ja leipätekstin välille. Muotokontrastia on luotu omavalvontasuunnitelmaan hyödyntämällä eri fontteja. Otsikoissa on hyödynnetty fonttia Arial ja leipäteksti on kirjoitettu fontilla Times New Roman. Tämän lisäksi muotokontrastia lisää muotoiltu kansilehti.

Vahvuuskontrastia kirjoittaja voi luoda tekstilleen hyödyntämällä eri lihavuusasteita. Useimmilla kirjaintyypeillä on monia lihavuusasteita. Kuitenkin, mitä enemmän niitä on tarjolla, sitä pienemmiksi jäävät niiden keskinäiset erot. Tämän vuoksi riittävää kontrastia ei synny välttämättä kahta peräkkäistä lihavuusastetta hyödyntämällä. Siksi



on aina kun mahdollista suositeltavaa käyttää lihavuuksia, joissa on eroa toisiinsa ainakin kaksi astetta. Vahvuuskontrastin liiallista käyttöä esimerkiksi otsikossa ilman perustelua kannattaa kuitenkin välttää. Värikontrastin avulla tekstin kirjoittaja voi korostaa sanan osia tai kokonaisia sanoja haluamallaan tavalla. Värikontrastin luominen on suosittu keino etenkin logoissa ja mainoksissa. Värikontrastia voidaan hyödyntää parhaiten lihavoiduissa kirjaimissa, koska niissä värin vaikutus pääsee eniten esiin. (Itkonen 2007, 78.)

Värikontrastia omaevalvontasuunnitelmalle on luotu käyttämällä väliotsikoissa eri värejä kuin leipätekstissä. Värikontrastin avulla lukija pystyy otsikoiden kautta löytämään etsimänsä asian nopeasti. Kuten Itkonen (2007, 78) kirjassaan toteaa, värikontrastin hyödyt tulevat parhaiten esiin lihavoiduissa kirjaimissa. Tämän vuoksi lihavoidut otsikot on kirjoitettu eri värillä kuin leipäteksti. Värikontrastia on käytetty vain hillitysti, sillä suuren värikontrastin seurauksena omaevalvontasuunnitelma olisi voinut näyttää epäammattimaiselta lukijan silmissä.

## 6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisen kentän sisällä käytännön toiminnan ohjeistamista tai opastamista ja toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Olennaista toiminnallisessa opinnäytetyössä on se, että siinä yhdistyvät sekä käytännön toteutus että raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Opinnäytetyön tulisi olla pohjimmiltaan työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu sekä riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä on suositeltavaa löytää sille toimeksiantaja, sillä toimeksiantajan kautta opinnäytetyön kirjoittaja pystyy näyttämään osaamistaan työnantajalle. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9-10, 16.)

### 6.1 Teoreettinen viitekehys

Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä kirjoittajan tulee käyttää alan teorioista nousevaa tarkastelutapaa valintoihinsa sekä niiden perusteluihin. Kirjoittajan pitäisi kertoa, mihin alan näkemykseen, käsitteisiin, tai tietoperustaan nojaten hän on tehnyt opinnäytetyönsä sisällölliset valinnat. Opinnäytetyön aiheeseen liittyvänä näkökulmana toimii esimerkiksi yksi teoria, käsitteiden joukko tai tietoperusta. Tämän kerrotun näkökulman on myös avattava lukijalleen, miten aihetta on käsitelty, lähestytty ja mitä vastaan valintoja opinnäytetyössä on tehty. Useasti toiminnallisissa opinnäytetöissä riittää teoreettiseksi näkökulmaksi pelkästään yksi alan käsite sekä sen määrittely. Aina ei ole ajallisesti välttämätöntä tai edes mahdollista toteuttaa toiminnallista opinnäytetyötä koko teorian näkökulmasta. (Vilkka & Airaksinen 2003, 42-43.)

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys liittyy omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Työtä tehdessä on otettu teoriaa hyödyntäen huomioon, mitä hyvin tuotettu omavalvontasuunnitelma pitää sisällään. Teorialähteeni ovat liittyneet esimerkiksi omavalvontasuunnitelman sisältöön ja typografiseen suunnitteluun. Koska koko omavalvontasuunnitelmaa ei ole tarkoitus uudistaa, on opinnäytetyötä tehdessä otettu huomioon myös majoitusliikkeen vastaanoton edeltävä omavalvontasuunnitelma.

## 6.2 Laadullinen tutkimus

Tyypillisesti laadullinen tutkimus liittyy ihmistieteelliseen tutkimukseen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään jotakin asiaa. Laadulliseen tutkimukseen on mahdollista yhdistää myös kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tuloksia. Yleisimpiä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi haastattelu, kysely tai erilaisista dokumenteista koottu tieto. Erilaisia aineistonkeruumenetelmiä on mahdollista käyttää erikseen tai yhdistellä niiden hyödyntämistä tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73, 83.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota on mahdollista hyödyntää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sen avulla on mahdollista suorittaa monenlaista tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen analyysi voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: toista ryhmää ohjaa tyypillisesti tietty teoreettinen asemointi, kun taas toiseen ryhmään kuuluvat analyysimuodot, joita ei ohjaa teoria. Sisällönanalyysi kuuluu jälkimmäiseen ryhmään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.)

Objektiivisuuden ongelmaa tarkasteltaessa kvalitatiivisessa tutkimuksessa on syytä erottaa toisistaan havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Puolueettomuutta tutkimuksessa arvioidaan, kun yritetään selvittää, onko tutkijan pyrkimyksenä ymmärtää tiedonantajia itsenään vai suodattaako hän tiedonantajien vastaukset oman kehyksensä läpi. Käytännössä laadullisessa tutkimuksessa myönnetään, että tutkija suodattaa tiedonantajan tiedon aina oman kehyksensä läpi, koska tutkija on aina tutkimusasetelman luoja ja tulkitsija. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.)

## 7 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

Tämä opinnäytetyö sisältää kaksi eri osaa: omavalvontasuunnitelmaan ja sen laatimiseen liittyvän teoriaosion ja itse omavalvontasuunnitelman. Opinnäytetyön teoriaosio valittiin tehtäväksi ensin, koska teoriaosiossa haluttiin käsitellä asioita, joita hyödynnettäisiin omavalvontasuunnitelmassa. Tällä tavalla pyrittiin yhdistämään teoria ja käytäntö toisiinsa. Teoriaosiossa haluttiin avata myös työn tilaajan taustoja, jotka vaikuttivat tilaajan toimintatapoihin. Omavalvontasuunnitelma koostui lopulta käytännön toimintaohjeistuksista ja taulukoista, joiden kautta omavalvontasuunnitelman toteuttamista pystytään seuraamaan.

Opinnäytetyön kirjoittaminen aloitettiin teoriaosiesta. Tehtävänä oli miettiä, mitä asioita teoriaosiossa olisi hyödyllistä omavalvontasuunnitelman kannalta käsitellä. Teoriaosiossa haluttiin avata omavalvonnan lisäksi tilaajan taustoja ja typografiaa. Nämä valittiin aiheiksi, koska tilaajan taustojen kautta haluttiin avata sen toimintaympäristöä ja sen seurauksena selvittää toimintaympäristön luomia vaatimuksia omavalvontasuunnitelmalle. Typografiaa päätettiin käsitellä, koska aikaisempi omavalvontasuunnitelma oli ulkonäöltään hyvin pelkistetty. Teoriaosion sisällön lähteiden suhteen pyrittiin käyttämään mahdollisimman asiantuntevia lähteitä. Tämän vuoksi työn teoriaosiossa on hyödynnetty esimerkiksi Valviran ja Eviran julkaisuja. Suurin osa hyödynnetyistä lähteistä olivat uusia tai melko uusia verkkojulkaisuja. Koska kyseessä on omavalvontasuunnitelma, pyrittiin myös hyödyntämään lakia ja sen edellytyksiä omavalvontasuunnitelmalle. Kirjallisuutta hyödynnettiin pääasiallisesti vain typografiasta kerrottaessa, koska aihealueena sen teoria ei vanhene.

Kun opinnäytetyön teoriaosio oli saatu valmiiksi, alettiin tekemään omavalvontasuunnitelmaa. Ennen omavalvontasuunnitelman tekemistä haluttiin selvittää, mitä työn tilaaja halusi sen sisältävän. Tämä oli erittäin oleellinen vaihe opinnäytetyön sisällön suhteen. Hotellin omavalvontasuunnitelma ei ole vastaanotossa pakollinen. Tämä on yksi suurimmista syistä, miksi oli haastavaa löytää pohjaa omavalvontasuunnitelman sisällön suhteen, johon nojata. Ainoa pohja, mikä oli saatavilla, oli majoitusliikkeen aikaisempi omavalvontasuunnitelma. Oleellisesti omavalvontasuunnitelman sisällön

valitsemiseen vaikutti myös opinnäytetyövastaavan vaihtuminen toimipaikalla. Tämän seurauksena alun perin suunnitellut omavalvontasuunnitelman sisällöt hieman muuttuivat ja puolestaan tämän seurauksena teoriaosion yhdistäminen käytäntöön hieman hankaloitui. Scandic Laajavuoren opinnäytetyövastaavan kanssa käytiin keskustelua sähköpostien välityksellä sekä palaverissa paikan päällä koskien toivottua omavalvontasuunnitelman sisältöä.

Välttämättömiksi aiheiksi omavalvontasuunnitelman kannalta valittiin anniskeluun ja tupakan myyntiin liittyvät määräykset. Näiden aiheiden lisäksi työn tilaaja halusi tuoda mukaan käsiteltäväksi alkoholin mainontaa ja kertoa myös minibaarista. Sisällöltään omavalvontasuunnitelma ei tämän seurauksena muistuttanut enää täysin virallista omavalvontasuunnitelmaa, jonka seurauksena opinnäytetyöohjaajan kanssa päätettiin muuttaa työn nimeksi toiminta- ja omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa käytettiin pääasiassa sähköisessä muodossa olevia lähteitä, koska näiden lähteiden tieto oli uusinta saatavilla olevaa tietoa. Koska hyödynnettiin lähteitä esimerkiksi Eviralta ja Valviralta, voitiin lähteiden luotettavuus taata. Verkojulkaisujen lisäksi tärkeää tietoa toimipaikan perustietoihin ja anniskelutoimintaan majoitusliikkeessä liittyen saatiin hotellin yhteydessä toimivalta ravintolalta.

Valmiiksi saadun omavalvontasuunnitelman arvioivat sekä opinnäytetyövastaava Scandic Laajavuorella kuin myös majoitusliikkeen vastaanottopäällikkö. Muutoksia tai korjattavia asioita lopulliseen versioon tuli niukasti, pieniä toimipaikan faktoihin liittyviä muutoksia lukuun ottamatta. Yksi iso syy tälle on se, että omavalvontasuunnitelman sisältöä koskien käytiin tiheää, yksityiskohtaista ja jatkuvaa keskustelua toimipaikan opinnäytetyövastaavan kanssa. Valmiin omavalvontasuunnitelman seurauksena vastuu sen ajankohtaisena pitämisestä siirtyy työn tilaajalle. Mahdolliset muutokset on mahdollista kirjata omavalvontasuunnitelmaan.

## 8 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Tutkimuksen tekijän tehtävänä on arvioida hänen tutkimuksensa tasoa, hänen tekemiensä johtopäätösten pätevyyttä sekä hänen tutkimuksensa luotettavuutta. Näitä asioita on arvioitava koko tutkimusprosessin aikana. Tutkimuksen luotettavuuteen tutkimuksen tekijä pystyy vaikuttamaan esimerkiksi käyttämällä tutkimuksessa erilaisia aineistotyyppisiä tai analyysimenetelmiä. Tällä tavalla tutkimuksen tekijä pystyy osoittamaan, että tutkimuksen lopputulos ei ole sattumanvarainen, vaan samaan lopputulokseen on mahdollista päästä myös hyödyntämällä erilaisia lähestymistapoja. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2010.)

Luotettavuuteen liittyviä käsitteitä reliabiliteettia ja validiteettia voidaan soveltaa tietyn osin, kun kyseessä on laadullinen tutkimus. Reliabiliteetin avulla voidaan selvittää, onko mittaustulos toistettavissa ja johdonmukainen. Validiteetilla puolestaan tarkoitetaan käytännössä sitä, mitataanko tutkimuksessa sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Laadullisessa tutkimuksessa kaikkein tärkeintä on arvioida tutkimuksen uskottavuutta ja sen luotettavuutta. Tutkimustulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Tämän lisäksi tutkimusmenetelmillä on kyettävä tutkimaan sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin tutkia. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2010.)

Opinnäytetyössä hyödynnettyä omavalvontasuunnitelman pohjaa on mahdollista hyödyntää missä tahansa muussakin majoitusliikkeessä. Mahdollisesti omavalvontasuunnitelman runkoa voidaan hyödyntää myös esimerkiksi ravintoloissa tai muissa anniskelupaikoissa, koska omavalvontasuunnitelmassa käsiteltävät aiheet minibaaria luokun ottamatta kuuluvat myös niiden toimintaan.

Opinnäytetyön lähteiksi on pyritty valitsemaan mahdollisimman uusia lähteitä. Tämän lisäksi opinnäytetyön teoriaosion lähteinä on pyritty hyödyntämään virallisia lähteitä. Myös lakia on tarpeen vaatiessa käytetty lähteenä. Hyödynnettyä kirjallisuutta valittaessa on huomioitu, onko kyseisen kirjan aihe sellainen, jonka sisältö saattaisi vanheta tai se ei olisi enää relevanttia.

Tutkimuksen lopputulos eli päivitetty omavalvontasuunnitelma on esitetty työn tilaajalle ja tämän toimesta se on myös tarkistettu ennen sen virallista julkaisemista ja käyttöönottoa majoitusliikkeessä. Päivitetyn omavalvontasuunnitelman ovat tarkastaneet sekä majoitusliikkeen opinnäytetyövastaava kuin myös hotellin vastaanottopäällikkö. Molemmat heistä huomasivat muutaman perustietoihin liittyvän asian, jotka lopulliseen versioon omavalvontasuunnitelmasta tuli korjata. Koska molemmat heistä huomasivat omavalvontasuunnitelmasta samat korjattavat asiat ja tämän jälkeen hyväksyivät omavalvontasuunnitelman käyttöön otettavaksi, voidaan perustella tutkimuksen olleen luotettava ja totuuteen perustuva.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli selvittää, mitä uudistettavaa Scandic Laajavuoren omavalvontasuunnitelmassa on. Jotta kysymykseen on löydetty vastaus, on selvitetty esimerkiksi lain vaatimuksia omavalvontasuunnitelmalle ja majoitusliikkeen omia tarpeita ja vaatimuksia sen sisällölle. Selvittämällä, vastasivatko tutkimuksen tulokset asetettuihin tutkimuskysymyksiin- ja ongelmaan, voidaan tarkastella myös tutkimuksen luotettavuutta. Koska opinnäytetyössä luotiin uusi omavalvontasuunnitelma Scandic Laajavuorelle, joka hyväksyttiin majoitusliikkeen työntekijöiden toimesta, voidaan perustella tutkimuksen olleen luotettava.

## 9 POHDINTA

Jotta omavalvontasuunnitelma saatiin vastaamaan sen tilaajan vaatimuksia mahdollisimman täsmällisesti, oli tärkeää pitää jatkuvaa yhteydenpitoa Scandic Laajavuoren kanssa omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyen. Yhteydenpidon kautta myös oma motivaatio opinnäytetyötä kohtaan pysyi korkealla, koska sitä kautta työ sai merkityksen.

Kokonaisuudessaan omavalvontasuunnitelman laatiminen ei ollut kovin haastavaa, koska sain majoitusliikkeeltä selkeät suuntaviivat, joiden kautta omavalvontasuunnitelmaa alettiin kirjoittamaan. Löysin virallisia ohjeistuksia ja lakipykälää omavalvontasuunnitelman laatimiseen, joita pystyin myös hyödyntämään työssäni. Haastetta työn valmistumiselle loi kuitenkin se, että koska omavalvontasuunnitelma ei ole pakollinen hotellin vastaanoton työtä helpottava väline, oli hankala löytää pohjaa, johon nojata omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyen. Kuten sanottua, tätä ongelmaa helpotti kuitenkin selkeät majoitusliikkeen antamat toiveet omavalvontasuunnitelman sisällölle.

Suurimman haasteen työlle loi opinnäytetyövastaavan vaihtuminen hotellilla kesken opinnäytetyöprosessin, kun aiempi opinnäytetyövastaavani, jolta idean omavalvontasuunnitelman uudistamisellekin sain, jäi yllättäen työpaikalta pois. Tämän seurauksena jatkoin opinnäytetyöprosessia hotellin uuden vastaanottopäällikön kanssa. En ollut aikaisemmin uutta opinnäytetyövastaavaa tavannut ja hän oli uusi työntekijä majoitusliikkeessä. Oli haasteellista kertoa hänelle, mitä olimme aikaisemman opinnäytetyövastaavan kanssa omavalvontasuunnitelman sisällöksi suunnitelleet ja mitä olimme jo tehneet. Varmasti haasteellinen oli myös hänen asemansa tulla kesken opinnäytetyöprosessin mukaan vastaavaksi henkilöksi. Lopulta uusi opinnäytetyövastaavani delegoi myös eräälle toiselle vastaanoton työntekijälle vastuuta yhteydenpidosta ja omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Tämän seurauksena omavalvontasuunnitelman lopulliseen sisältöön vaikutti enemmän jopa eri henkilö, kuin majoitusliikkeen opinnäytetyövastaavani.



Henkilökohtaisella tasolla olen oppinut paljon omavalvontasuunnitelmaa tehdessä. Osaamiseni koskien omavalvontasuunnitelman sisältöä on kasvanut, sillä en ennen opinnäytetyön aloittamista tiennyt oikeastaan mitään omavalvontasuunnitelmasta, enkä osannut edes avata sitä käsitteenä. Tämän lisäksi olen oppinut alkoholi- ja tupakkalainsäädännöstä, mutta myös esimerkiksi typografiasta. Koska omavalvontasuunnitelma on muodoltaan ollut hieman vapaampi, on ollut mahdollista oppia myös asioista, jotka eivät suoranaisesti omavalvontaan edes liittyisi.

Lopputulokseen olen tyytyväinen, sillä saatiin luotua omavalvontasuunnitelma, joka vastasi sen tilaajan toiveita. Työn tilaaja ei asettanut kovin tarkkaa aikataulua omavalvontasuunnitelman valmistumisen suhteen. Päivitetty toiminta- ja omavalvontasuunnitelma otetaan käyttöön majoitusliikkeen vastaanotossa sen valmistuttua. En ole varma, olisinko kyseistä aihetta saanut valita opinnäytetyön aiheeksi, jos nykyinen opinnäytetyöni vastaava olisi ollut silloin työpaikalla, enkä ole varma olisiko kyseiselle työlle ollut siinä tapauksessa tarvetta. Uskon kuitenkin tästä huolimatta, että omavalvontasuunnitelmasta on hyötyä vastaanoton jokapäiväisessä toiminnassa.

## LÄHTEET

Alkoholilaki 28.12.2017/1102 muutoksineen. Viitattu 27.5.2019. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20171102>

Annual report. 2017. Tukholma: Scandic. Viitattu 21.7.2018. <https://www.scandichotelsgroup.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2018/03/scandic-annual-report-2017.pdf>

Bäckström, A. 2017. Toimintasuunnitelman laatiminen. Viitattu 10.10.2018. <https://finfamilatu.fi/laatukasikirja/toimintasuunnitelman-laatiminen/>

Elintarvikelaki 13.1.2006/23 muutoksineen. Viitattu 27.5.2019. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus elintarvikehygieniasta, 29.4.2004, (EY) N:o 852/2004, EYVL L 139, 30.4.2004, 1.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus elintarvikelainsäädäntöä koskevista yleisistä periaatteista ja vaatimuksista, Euroopan elintarviketurvallisuusviranomaisen perustamisesta sekä elintarvikkeiden turvallisuuteen liittyvistä menettelyistä, 28.1.2002, (EY) N:o 178/2002, EYVL L 031, 1.2.2002, 1-24.

Global Compact Nordicin www-sivut. N.d. Viitattu 30.7.2018. <https://gcnordic.net/>

Graafisen www-sivut. 2015. Viitattu 21.11.2018. <https://www.graafinen.com>

Hellsten, C. 2015. Elintarvikehuoneiston omavalvonnan riskiperusteinen valvonta. Helsinki: Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/asiointi/oppaat-ja-lomakkeet/yritykset/elintarvikeala/omavalvonta/eviran\\_ohje\\_16043\\_1.pdf](https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/asiointi/oppaat-ja-lomakkeet/yritykset/elintarvikeala/omavalvonta/eviran_ohje_16043_1.pdf)

Hogg Robinson Group. 2018. Aikataulu Cumulus-hotellien siirrosta Scandic-brändin alle. Viitattu 14.10.2018. <https://fi.hrgworldwide.com/press-release/aikataulu-cumulus-hotellien-siirrosta-scandic-brandin/>

Ijäs, T. & Välimäki, M. 2004. Elintarvikehygieniä ja –lainsäädäntö. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Itkonen, M. 2007. Typografian käsikirja. Helsinki: RPS-yhtiöt.

Jyväskylän yliopiston www-sivut. 2010. Viitattu 23.5.2019. <https://koppa.jyu.fi/>

Malvisto, A-M. 2009. Rantasipi Laajavuoren historiikki. Opinnäytetyö. Restel Business School, vuoropäällikkötutkinto.

Ruokaviraston www-sivut. 2015. Viitattu 27.5.2019. [https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/asiointi/oppaat-ja-lomakkeet/yritykset/elintarvike-ala/omavalvonta/eviran\\_ohje\\_16043\\_1.pdf](https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/asiointi/oppaat-ja-lomakkeet/yritykset/elintarvike-ala/omavalvonta/eviran_ohje_16043_1.pdf)

Scandicin www-sivut. N.d. Viitattu 23.7.2018. <https://www.scandichotelsgroup.com>

Suomen ensiapukoulutuksen www-sivut. N.d. Viitattu 26.9.2018. <https://www.suomenensiapukoulutus.fi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valviran www-sivut. 2014. Omavalvontasuunnitelma. Viitattu 9.10.2018. [https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen\\_terveydenhuollon\\_luvat/omavalvontasuunnitelma\\_2](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2)

Valviran www-sivut. 2018. Viitattu 27.5.2019. [https://www.valvira.fi/documents/14444/221693/Alkoholijuomien\\_anniskelu.pdf/7eb96d8e-1be8-c5d8-c08f-950738a1a9a3](https://www.valvira.fi/documents/14444/221693/Alkoholijuomien_anniskelu.pdf/7eb96d8e-1be8-c5d8-c08f-950738a1a9a3)

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Viro, E-M. 2015. Omavalvontasuunnitelma – Rantasipi Laajavuori.

Yhdistyneiden kansakuntien kehitysohjelman www-sivut. N.d. Viitattu 30.7.2018. <http://www.undp.org>

## 9.1 Julkaisemattomat lähteet

Huonekuvaukset. 2018. Scandicin intranet.