

Heidi Puumalainen, Merja Tiirikainen

AMK - OPISKELIJOIDEN MAJOITTUMINEN
MIKKELIN SEUDULLA

Opinnäytetyö
Palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Joulukuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkelin University of Applied Sciences		Opinnäytetyön päivämäärä 8.12.2011
Tekijä(t) Heidi Puumalainen ja Merja Tiirikainen		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Nimeke Opiskelijoiden majoittuminen Mikkelin seudulla		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä selvitettiin kyselyn avulla, miten Mikkelin ammattikorkeakoulun monimuoto- opiskelijat majoittuvat opintojensa aikana, mitä he toivovat majoituspaikalta ja mistä he ovat valmiita maksamaan sekä mitkä tekijät vaikuttavat majoituspaikan valintaan. Työ rajattiin koskemaan Mikkelin ammattikorkeakoulun monimuoto-opiskelijoita, jotka yöpyvät keskimäärin pari kertaa kuukaudessa opintojensa aikana.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisen Webropol-kyselyohjelman avulla. Kysely julkaistiin Studentin etusivulla 15.8–15.10.2011 välisenä aikana. Kyselyä täydennettiin kahden opiskelijahaastattelun avulla. Lisäksi tutkimuksessa haastateltiin kahta majoitusalan yrittäjää. Haastattelut tehtiin 28.10.2011.</p> <p>Tulosten perusteella suurin osa monimuoto-opiskelijoista tulee Etelä-Suomesta ja yöpyy hotellissa. Vastauksista voidaan todeta, että monimuoto-opiskelijat majoittuvat mieluiten Mikkelin ammattikorkeakoulun läheisyydessä ja lähellä kaupungin palveluita. Majoituspaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa hinta, sijainti ja majoituspaikan siisteys.</p>		
Asiasanat (avainsanat) majoitus, opiskelija, palvelut, majoitusala		
Sivumäärä 39 s. + liitteet 12s.	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Päivi Lahikainen		Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin ammattikorkeakoulu/ YR-laitos

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis December 8, 2011
Author(s) Heidi Puumalainen ja Merja Tiirikainen	Degree programme and option Hospitality Management	
Name of the bachelor's thesis Students' accommodations in Mikkeli		
Abstract The subject of this thesis was to research how Mikkeli University of Applied Sciences' multi-modal students find accommodations during their studies, what they hope from the accommodation place, what they are willing to pay, and what factors affect their choices. The thesis was confined to multi-modal students who need accommodation an average of twice a month during their studies. As a research method our thesis used qualitative and quantitative methods. The inquiry was carried out with Webropol-research software and it was published in the student intranet during August 15- October 15, 2011. By using interviews as a research method we collected more detailed information about students' accommodations in Mikkeli during their studies. For additional material we interviewed two entrepreneurs who work in the accommodation industry. Interviews were completed on October 28, 2011. The results indicate that the majority of multi-modal students come from southern Finland and stay overnight at a hotel. They prefer to stay near campus and near Mikkeli city's services. The factors that influence their accommodation choice are price, location, cleanliness and the place of accommodation.		
Subject headings, (keywords) accommodation, student, facilities, accommodation industry		
Pages 39 pgs. + 12 app.	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Päivi Lahikainen	Bachelor's thesis assigned by Mikkeli University of Applied Sciences	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TOTEUTUS JA MENETELMÄT.....	2
2.1	Tavoite.....	2
2.2	Toteutus	2
2.3	Menetelmät	2
2.3.1	Sähköinen kysely	3
2.3.2	Haastattelu	4
3	MAJOITUSTOIMINTA	6
3.1	Majoitustoiminnan historiaa.....	6
3.2	Majoitustilastoa	7
3.3	Hotellit.....	8
3.4	Muut hotellityypit.....	10
3.5	Kylpylät	10
3.6	Muut majoitustyyppit ja muu majoitustoiminta	11
3.7	Majoitustoiminta Mikkelin seudulla.....	13
4	MAJOITUSPAIKAN VALINTA.....	15
4.1	Majoituspaikan luokitusjärjestelmät.....	16
4.2	Tutkimuksia.....	17
5	TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU.....	18
5.1	Sähköinen kysely.....	18
5.1.1	Vastaajien taustatiedot	18
5.1.2	Majoittumisaika ja paikka.....	21
5.1.3	Majoituspaikan valintaan vaikuttavat tekijät	25
5.1.4	Majoituskustannukset ja huonekoko.....	27
5.1.5	Majoituspaikan ruokapalvelut	30
5.1.6	Tiedonhankinta	32
5.1.7	Opiskelijoiden unelmien majoituspaikka	34
5.2	Opiskelijoiden kokemuksia	34
5.3	Yrittäjien näkemyksiä.....	35
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	36

LÄHTEET 40

LIITTEET

LIITE 1. Haastattelu yrittäjille

LIITE 2. Haastattelu opiskelijoille

LIITE 3. Sähköinen kysely

LIITE 4. Mikkelin seudun majoituspaikkoja

1 JOHDANTO

Mikkelin ammattikorkeakoulussa opiskelee monimuoto-opiskelijoita, jotka tulevat Mikkeliin opiskelemaan muualta. Heidän opintonsa tapahtuu töiden ohella ja siksi suurin osa lähitunneista on viikonloppuisin. Opiskelupäiviä on useampi peräkkäin, joten kauempaa saapuvat opiskelijat yöpyvät Mikkelissä. Mikkelin ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman lehtori Päivi Lahikaisen (2011) mukaan monimuoto-opiskelijoita on 40–250 viikonloppuisin ja yhteensä monimuoto-opiskelijoita Mikkelin ammattikorkeakoulussa on n.680 (Mikkelin ammattikorkeakoulun opintotoimisto 2011). Majoittujien määrän vaihteluun vaikuttaa opintojaksojen tarjonta ja opiskelijoiden valinnat.

Opinnäytetyömme aiheena on perehtyä Mikkelin alueen majoitustarjontaan ja monimuoto-opiskelijoiden majoittumiseen opintojensa aikana. Aiheesta ei ole tehty aiempaa tutkimusta. Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä. Lisäksi hankimme tietoa haastatteluiden kautta. Toimeksiantajana opinnäytetyössä on Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemislaitos.

Työ rajattiin koskemaan monimuoto-opiskelijoita, joille tehtiin kysely, joka kartoitti heidän käyttämiään majoituspalveluita. Kyselyn avulla mittasimme myös heidän tyytyväisyyttään käyttämiään palveluita kohtaan. Vastausten pohjalta päättelimme, mitkä tekijät vaikuttivat opiskelijoiden majoituspaikan valintaan. Kyselyn lisäksi haastattelimme muutamaa monimuoto-opiskelijaa ja majoitusalan yrittäjää saadaksemme syvennettyä tietoa.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytimme kvantitatiivista eli määrällistä ja kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tiedonhaussa määrällisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, tutkimuksia ja tilastoja. Laadullisena tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelua.

Opinnäytetyömme teoriaosuutta lähdemme purkamaan perehtymällä, mitä eri majoitusmuotoja Suomesta löytyy ja sitä kautta rajaamme työtä Mikkelin alueen majoitustarjontaan. Vertailemme majoituspaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä toisen tutkimuksen avulla.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TOTEUTUS JA MENETELMÄT

2.1 Tavoite

Työn tavoitteena oli kyselyn avulla selvittää Mikkelin ammattikorkeakoulun monimuoto-opiskelijoiden majoittumista heidän opintojensa aikana. Kyselylomakkeen avulla pyrimme saamaan selville, mitä majoituspalveluita monimuoto-opiskelijat käyttävät ja kuinka usein he majoittuvat opintojensa aikana. Halusimme myös tietää, mitä he toivovat majoituspaikaltaan ja mistä he ovat valmiita maksamaan sekä mitkä tekijät vaikuttavat heidän majoituspaikan valintaan.

2.2 Toteutus

Opinnäytetyön toteutus alkoi kyselylomakkeen hahmottelemisella. Keskustelimme yhdessä toimeksiantajan kanssa niistä asioista, jotka olisi tärkeää selvittää. Keskustelun pohjalta aloimme laatia kyselylomaketta. Lomakkeen suunnittelussa käytimme apuna muita tutkimuksia sekä Hirsjärven kirjaa: Tutki ja kirjoita. Valmis kysely (ks. liite 3) hyväksytettiin ohjaajallamme ja testautimme sen muutamalla henkilöllä. Testauksen jälkeen lomake siirrettiin aineiston keruuta varten. Jakelukanavana käytimme Webropol-ohjelmaa. Kyselyn lisäksi teimme haastatteluita, koska halusimme saada yksityiskohtaisempaa tietoa.

2.3 Menetelmät

Työmme keskeisiä tiedonkeruu menetelmiä olivat kysely ja haastattelut. Valitsimme kyselyn muodosta sähköisen kyselyn (ks. liite 3) tiedonkeruumenetelmäksi, koska halusimme tavoittaa mahdollisimman monta opiskelijaa. Kysymykset olivat suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksiä, mutta joukossa oli myös muutama avoin kohta. Kysely toteutettiin 15.8.-15.10.2011 Studentin sivuilla. Haastattelut toteutettiin avoimena teemahaastatteluna puhelimitse 28.10.2011. Haastateltaviksi valittiin kaksi valmistunutta monimuoto-opiskelijaa ja kaksi majoitusalan yrittäjää. Lähestyimme haastateltavia ensin tekstiviestillä, jossa kysyimme heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun ja pyysimme heitä laittamaan meille sähköposti osoitteensa. Lähetimme sähköpostilla halukkaille ennakkoon viisi kysymystä (ks. liitteet 1 ja 2), joihin he saivat rauhassa miettiä vastauksia. Tämän jälkeen sovimme heidän kanssaan soittoajan ja haastattelimme heitä.

2.3.1 Sähköinen kysely

Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Termi survey tarkoittaa standardoidusti kerättyä aineistoa. Kyselyn muotona tämä tarkoittaa sitä, että kohdehenkilöt muodostavat otoksen jostakin perusjoukosta. Standardoidulla tarkoitetaan sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään sama kysymys, samalla tavalla. Aineisto analysoidaan kvantitatiivisesti eli määrällisesti. (Hirsjärvi ym. 2001, 180-181.)

Kyselylomakkeen etuna on se, että sen avulla saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto. Lomakkeen tekeminen on tutkijalle suhteellisen vaivatonta, eikä sen analysointi vie niin paljon aikaa kuin esimerkiksi informoidulla kyselyllä saatu tieto. Informoidulla kyselyllä tarkoitetaan sitä, että tutkija jakaa kyselyn henkilökohtaisesti ja analysoi vastaukset papereista. Kyselylomake on tärkeä suunnitella huolellisesti, jotta aineiston käsittely on nopeaa. Verkossa tehty kysely on helppo ja nopea analysoida tietokoneella. Sähköisen kyselyn huonoja puolia on se, että tutkija ei voi tietää, kuinka luotettavia vastaajien antamat tiedot ovat. Tutkija ei voi myöskään olla varma siitä, miten vastaajat ovat perehtyneet kyselyn aiheeseen. Kyselytutkimuksen huonona puolena on myös se, että tutkija ei voi olla varma, kuinka moni tulee vastaamaan kyselyyn. (Hirsjärvi ym. 2001, 182, 184.)

Kyselyt yleensä toteutetaan lomakkeen muodossa. Lomakkeen avulla voidaan kerätä tietoja tosiasioista, asenteista, tiedoista, arvoista, mielipiteistä, uskomuksista, käsityksistä sekä käyttäytymisestä ja toiminnasta. Edellä mainittuihin kohtiin voidaan pyytää arviointeja ja perusteluja vastanneilta. Lomakkeen laadinta on olennainen osa kyselytutkimuksen onnistumista, siksi on tärkeää varata lomakkeen suunnitteluun riittävästi aikaa. Lomakkeen valmistelu alkaa kysymysten laadinnalla. Kysymykset täytyy miettiä siten, että ne vastaavat tutkimuksen kohdetta/ kohderyhmää. Valmiiden kysymysten pohjalta laaditaan kyselylomake, jota testataan ennen käyttöön ottamista. Lomakkeen alkuun laaditaan lähetekirjelmä, jossa kerrotaan, miksi kysely tehdään ja miten merkittävä se on tutkijalle. Lomakkeen loppuun laitetaan kiitokset ja mahdollinen lupaus tuloksista. (Hirsjärvi ym. 2001, 185, 191.)

Kysymysten muotoilu voidaan yleensä jakaa kolmeen eri luokkaan; avoimet kysymykset, asteikkoihin perustuvat kysymykset ja monivalintakysymykset. Avoimissa kysymyksissä vastaajille jätetään tyhjä tila vastausta varten. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä vastaaja valitsee valmiiksi tehtyihin väittämiin sen mukaan, miten samaa mieltä tai eri mieltä hän on väitteen kanssa. Tällais-

sa kysymyksissä voidaan esimerkiksi käyttää arvoasteikkoa täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Monivalintakysymyksissä vastaajalle annetaan useampi vastausvaihtoehto, joista hän valitsee joko yhden tai useamman häntä koskevan vastauksen. Tutkimustulosten kannalta on tärkeää, että tutkija osaa valita kysymyksilleen oikeanlaisen muodon ja vastausvaihtoehdot siten, että jokaiselle vastaajalle löytyisi edes yksi sopiva vaihtoehto. (Hirsjärvi ym. 2001, 186–187.)

Päädyimme valitsemaan sähköisen kyselyn, koska mielestämme sen avulla tavoitamme suuremman vastaaja joukon ja jakelukanavana verkko on myös huomattavasti tehokkaampi kuin postikyselynä toteutettu tutkimus. Kysymysten muotona halusimme käyttää suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksiä, koska niihin vastaaminen ja tulosten analysoiminen on nopeampaa. Avoimia kysymyksiä käytimme vain niissä kohdissa, joista halusimme tarkempaa tietoa.

2.3.2 Haastattelu

Haastattelu on kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä. Haastattelun avulla saadaan kerättyä tietoa kielellisen vuorovaikutuksen avulla. Vuorovaikutus tapahtuu kahden ihmisen välillä, keskustelun muodossa. Tutkijan on oltava varma siitä, että haastattelu on sopiva vaihtoehto tutkimusmenetelmänä juuri hänen tutkimuksessaan. Haastattelutilanteessa haastattelija ja haastateltava ovat eriarvoisessa asemassa, koska haastattelija ohjaa tilannetta koko prosessin ajan. (Hirsjärvi ym. 2001, 191–192.)

Haastattelun etuna pidetään joustavuutta, koska siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Iso etu on myös se, että aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelun ei tarvitse kulkea juuri siinä järjestyksessä kuin kysymykset ovat ja vastauksiin voidaan pyytää selvennystä myöhemminkin, jos on tarve. Haastattelun huonona puolena pidetään sitä, että se vie aikaa. Tutkijan on valmistauduttava jokaiseen haastattelutilanteeseen uudella tavalla, koska jokainen haastateltava on uusi yksilö. Haastattelusta saatu aineisto voi olla epäluotettavaa riippuen siitä, miten haastateltava vastaa kysymyksiin. Taustekijöinä voi esimerkiksi olla haastateltavan suhtautuminen aiheeseen, sairaus tai kulttuuriset erot. (Hirsjärvi ym. 2001, 192–193.)

Haastattelulajeja erotellaan sen mukaan, miten muodollinen haastattelutilanne on. Erottelun ääripäitä ovat strukturoitu haastattelu ja strukturoimaton haastattelu. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan lomakehaastattelua, jossa tutkija käyttää apunaan kyselylomaketta. Lomake määrää sen, missä

järjestyksessä haastattelu etenee. Strukturoimattomalla haastattelulla tarkoitetaan avointa haastattelua, jossa aihe saattaa muuttua haastattelun aikana. Toisin kuin lomakehaastattelussa, avoimessa haastattelussa ei käytetä kiinteää runkoa vaan haastattelu etenee sen mukaan, mitä haastateltavaa vastaa. Tiedonkeruumenetelmänä avoin haastattelu tarjoaa syvempää tietoa ja vastauksista saadaan yksityiskohtaisempaa informaatiota kuin esimerkiksi kyselymenetelmällä kerätystä tiedosta. Strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto on teemahaastattelu. Haastattelun kysymykset ovat laadittu etukäteen, mutta ne saavat lopullisen muotonsa vasta haastattelun yhteydessä. Tässä haastattelutyypissä ei noudateta varsinaista kaavaa ja kysymyksiä ei tarvitse esittää missään tietyssä järjestyksessä. (Hirsjärvi ym. 2001, 194–197.)

Haastattelu pystytään toteuttamaan kolmella eri tavalla; yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna ja ryhmähaastatteluna. Tavanomaisin toteutustapa on yksilöhaastattelu. Tutkijan on itse päätettävä, mikä näistä haastattelumuodoista soveltuu parhaiten hänen tutkimukseensa. Yksilöhaastattelu on tilanne, jossa haastattelija ja haastateltava ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Parihaastattelussa tutkija haastattelee kahta henkilöä kerrallaan. Ryhmähaastattelussa tutkija haastattelee kolmea tai useampaa henkilöä kerrallaan. (Hirsjärvi ym. 2001, 197–199.)

Valitsimme haastattelun tiedonkeruu menetelmäksi, koska halusimme täydentää sähköisestä kyselystä saatuja tuloksia. Haastattelumuodoksi valitsimme teemahaastattelun, koska se oli mielestämme sopivin vaihtoehto työhömme. Teemahaastattelu oli siksi sopiva, että siinä ei tarvinnut noudattaa varsinaista kaavaa, vaan pystyimme haastattelun edetessä kysymään lisäkysymyksiä ja saimme syvempää tietoa. Valitsimme haastattelun toteutustavaksi yksilöhaastattelun, koska se oli järjestelyiltään sopivin meille. Haastateltavat asuivat toisella paikkakunnalla ja meidän oli mahdotonta sopia ryhmätapaamista, koska kaikkien aikataulut olivat erilaisia. Yksilöhaastattelun tuloksien analysointi on helpompaa ja nopeampaa, kuin esimerkiksi ryhmähaastattelun analysoiminen. Lisäksi ryhmähaastattelun toteuttaminen olisi vienyt enemmän aikaa kuin yksilöhaastattelun toteuttaminen.

3 MAJOITUSTOIMINTA

3.1 Majoitustoiminnan historiaa

Ihminen on liikkunut ja matkustanut monien vuosisatojen ajan. Matkustamisen historiaa voidaan jäljittää aina antiikin Rooman ajoille asti. Suomessa matkailu elinkeinona alkoi kehittyä satoja vuosia sitten. Aluksi ihmiset matkustivat elinkeinonsa mukaan, eli ihmiset muuttivat sinne, missä oli työtä tarjolla. (Hemmi & Vuoristo 1993, 14–15.)

Majoitustoiminnalla tarkoitetaan ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. (Majoitustoiminnan laki. 28.4.2006/1§/1-6.)

Suomessa majoitustoiminta alkoi kehittyä ammattimaisemmaksi keskiajalla ja ensimmäisiä majoitusliikkeen muotoja tuolloin olivat luostarilaitos, kiltalaitos ja kestikievarinimellä tunnettu majatalolaitos. Luostarimajoitusta tarjosivat kirkot. Kiltalaitosmajoitus rantautui Suomeen Saksasta ja ne sijaitsivat kaupungeissa. Käsityöläiset ja kauppiaat pitivät yllä tätä majoitusmuotoa. Majatalolaitoksia oli aluksi vain maaseudulla, mutta lisääntyneen kaupunkimajoitustarpeen myötä, majatalolaitoksia alkoi näkyä myös kaupunkialueella. (Asunta ym. 2000, 20-21.)

Majoitustoiminnan alkuvaiheessa yöpyminen oli ilmaista. Ensimmäiset muutokset tapahtuivat 1200-luvun lopulla, kun majoituksen yhteydessä tapahtuvasta ruokailusta alettiin periä maksua. Yöpyminen oli edelleen ilmaista. Vasta 1700-luvun alkupuolella saatiin yöpymisestäkin alkaa periä maksua. (Brännare ym. 2005, 246.)

Suomen matkailu kehittyi 1700–1900-luvuilla nopeaa tahtia, koska majoitusliikkeiden kysyntä kasvoi liikkumisen helpottaessa. Majatalojen palvelut kehittyivät siten, että niissä alettiin kiinnittää huomiota asiakkaitten viihtyvyyteen. (Hemmi & Vuoristo 1993, 23-30.)

Tekniikan kehittyminen 1800-luvulla toi majoitusliikkeisiin muun muassa puhelimen ja hissin. Majatalot alkoivat muuttua enemmän hotellimaisiksi 1800-luvun puolivälissä. Niihin alettiin rakentaa kylpyhuoneita ja huoneiden sisutukseen alettiin kiinnittää enemmän huomiota. (Heikkilä & Viljanen 2000, 35–36.)

Vasta 1900-luvulla hotellit vakiinnuttivat asemansa suomalaisessa elinkeinoelämässä. Vuosisadan loppupuolella majoitusalan kehitys synnytti muun muassa hotelliketjuja, mökkikyliä ja maatilamatkailun. Nykyään majoitusliikkeet kilpailevat keskenään asiakkaista ja kehitys on suuntautunut yritykseen täyttää asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet. (Heikkilä & Viljanen 2000, 28–39.)

3.2 Majoitustilastoa

Majoitusliikkeet ovat majoitustoimintaa harjoittavia liikkeitä, jotka tarjoavat lyhytaikaista majoitusta. Majoitusliikkeiden kohderyhmänä ovat muun muassa matkailijat ja lomanviettäjät sekä työnsä puolesta matkustavat. Majoitustoiminnan harjoittajia ovat muun muassa hotellit ja maatilamatkailua tarjoavat elinkeinoharjoittajat. (ProAgria Keskusten Liitto. Majoitu maalla. a.)

Suomessa oli vuonna 2006 majoitusvuorokausia 17 miljoonaa, josta vapaa-ajan majoituskysyntää oli 70 % ja 30 % ammattiin tai vastaavaan liittyvää kysyntää. Etelä-Savon majoituksen kokonaiskysyntä oli n. 600 000 vrk/vuosi. (Harju-Autti 2007, 15–16.)

Tilastokeskus pitää yllä majoitustilastoa, jota he päivittävät kuukausittain. Tilastosta käy ilmi kotimaan majoituspalveluiden käyttöaste ja ajankohtainen hintataso. Elokuussa 2011 Etelä-Savossa yöpyi 65 526 henkilöä ja tästä määrästä 19 032 henkilöä yöpyi Mikkeliissä. Tähän otantaan oli osallistunut kaiken kaikkiaan 81 majoitusliikettä, joista 10 oli Mikkelin alueella. (Tilastokeskus a. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä, elokuu 2011.)

Matkustaminen voidaan luokitella kahteen päätyyppiin, vapaa-ajan matkustamiseen ja työmatkustamiseen. Vapaa-ajan matkustaminen on muun muassa lomamatkustamista, joka tapahtuu työajan ulkopuolella. Työmatkustaminen taas tapahtuu työhön liittyvistä syistä. Esimerkiksi koulutusmatka tai kokousmatka. Monimuoto-opiskelijat voidaan laskea kuuluvaksi tähän työmatkalaisten ryhmään, koska he joutuvat matkustamaan koulutuksen takia.

Suomalainen vapaa-ajan matkustaja valitsee ensisijaiseksi majoituspaikakseen pidemmälle matkalle vuokramökin. Seuraavana vaihtoehtona on hotelli ja kolmantena leirintä-alueet. Vapaa-aikanaanakin suomalainen matkustaja haluaa olla omatoiminen ja siksi vuokramökkien suosio on suuri. Työmatkalaiset majoittuvat ensisijaisesti hotelliin, koska se koetaan helpoksi ja nopeaksi vaihtoehdoksi.

Hotellit ovat huomioineet työmatkalaiset huoneidensa varustelussa. Huoneista löytyy muun muassa pöytä työskentelyä varten ja pöydän yhteydessä oleva valaistus on laitettu siten, että se palvelee työskentelyä. Hotellit tarjoavat myös kanta-asiakasetuja työmatkalaisille. (Harju-Autti 2007, 18.)

Majoitustyyppin valintaan vaikuttaa suurimmalta osin matkan tyyli ja se, miten hyvin matkustaja tuntee kohteen. Harju-Autti (2007,19) toteaa julkaisussaan: ”Mitä suurempi etäisyys lähtöalueelta ja mitä vieraampi kulttuuri, sitä suuremmalla syyllä yövytään hotellissa”.

Majoitusliikkeitä löytyy Suomesta monenlaisia ja ne voidaan jakaa eri perustein omiin tyyppeihinsä. Rautiainen & Siiskonen (2007, 21) jaottelevat majoitusliikkeet seuraavanlaisesti: hotellit ja muut hotellityypit, kylpylät, muu majoitustoiminta ja muut majoitustyyppit. Alén ym. (1997, 8-10) luokittelevat majoitusliikkeet kahteen isompaan kokonaisuuteen; hotellit ja muut majoitusmuodot. Hotellityypit sisältävät liikemies-, taajama-, kokous- ja kongressihotellit sekä loma-, kylpylähotellit ja motellit. Muita majoitusmuotoja Alén ym. mukaan ovat retkeily-, yömajat, hostellit, leirintäalueet, lomamökit, matkustajakodit, maatilamajoitukset ja aamiaismajoitus.

3.3 Hotellit

Hotellit voidaan määritellä yrityksiksi, jotka tarjoavat asiakasryhmilleen majoitus- ja virkistystoimintaa (Rouhiainen 1996, 168). Hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike, jonka yhteydessä toimii tasokas ravintola ja erillinen vastaanotto. Korkeatasoisessa hotellissa on erityyppisiä huoneita ja huoneistoja. Hotellissa on mukavuuksilla varustettuja kylpyhuoneellisia huoneita. Hotelli tarjoaa erityyppisten ravintoloiden lisäksi kokoustiloja, saunatiloja ja kuntosaleja. Korkeatasoisessa hotellissa on kauneushoitola- ja kampaamopalveluita, sekä autonvuokraus ja lentotoimistojen myyntipisteitä. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Hotellit jaetaan koon, sijainnin, omistuspuhjan, kohderyhmän tai tason mukaan. Hotelli määritellään isoksi silloin, kun siinä on yli sata huonetta, keskisuureksi, kun huoneita on yli viisikymmentä ja pieneksi, kun huoneita on alle viisikymmentä. Hotellin sijainti määrittää sen, onko hotelli lomahotelli, keskustahotelli, lähiöhotelli, korpilotelli, tienvarsilotelli tai lentokenttähotelli. Hotellin omistuspuhja määrittää sen, onko hotelli osuustoiminnallinen vai yksityinen. Asiakasryhmä määrittelee sen, onko hotelli liikemies-, säästö-, lomahotelli vai gasthaus. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Hotellin taso voidaan luokitella tähtinä. Luokitus perustuu hotellin fyysiseen kehykseen ja sen tarjoamien palveluiden olemassaoloon. Fyysisellä kehyksellä tarkoitetaan huoneita, hotellin ohessa olevia ravintoloita ja yleisiä tiloja. Palveluilla tarkoitetaan vastaanotto- ja ravintolapalveluita sekä puhelimia, hissejä ja oheispalveluita. Oheispalvelut voivat olla esimerkiksi sauna, kuntosali ja aamiainen. Suomessa hotellien tähtiluokitus perustuu WTO:n (World Tourism Organisation) suosittelemaan luokittelumalliin ja hotellien antamiin omiin arvioihin. Matkailun edistämiskeskuksen (MEK) työryhmä on laatinut tähtiluokitus järjestelmän. Luokitus helpottaa hotellin markkinoinnissa. Matkatoimistojen on helpompi suositella asiakkailleen oikean tason hotellia ja asiakkaan on helpompi varata huone. Luokitus vaikeuttaa hotellien kokonaisarviointia, koska hotellien eri osastot saattavat olla eritasoisia. (Alén ym. 1997, 11-13.)

Suomessa ei kuitenkaan ole käytössä virallista hotelli luokitusta vaan jokainen majoitusyritys saa itse päättää miten haluaa luokitella toimintansa. Matkailun edistämiskeskus (MEK) on tehnyt majoitusyritysten käyttöön Laatutonni-ohjelman, jonka avulla yrityksen pystyvät asettamaan toiminnalleen kriteerit. Näiden avulla yritykset pystyvät vertailemaan toisiaan ja sitä kautta kehittää laatuaan paremmaksi. Maaseutumatkailuun on myös tehty oma luokitusohjeisto. Tämä helpottaa maaseutumatkailun majoituskapasiteetin kartoittamisessa ja takaa palvelun laadun sekä parantaa hajaseutumarkkinointia. Leirintäalueille laadittu oma laatuluokitus takaa kilpailukyvyyn säilymisen. Luokitus tehdään samalla kaavalla kuin hotellien luokitus ja arvostelussa käytetään tähtiä. (Harju-Autti 2007, 25.)

Hotelliketjut ovat kolmen tai neljän tähden hotelleja. Tähän ryhmään kuuluvat seuraavat hotelliketjut; Scandic-hotels, Sokos-hotels, Restel group hotels. Hotellityyppi on ensisijaisesti suunnattu liikemiehille. Hotelleissa on korkealaatuaista palvelua ja tilojen varustetaso on erittäin monipuolinen. Huoneiden palvelutaso vaihtelee tasokkaasta keskivertoon, riippuen siitä mistä asiakas on valmis maksamaan. Kansainväliset tai de luxe - hotellit ovat viiden tähden hotelleja. Huoneet on varusteltu tasokkaasti ja hotelli takaa ympärivuorokautisen täyden palvelun. Suomesta löytyy vain yksi tällaisen tason omaava hotelli. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 26.)

Kokous ja kongressihotellit ovat korkealaatuisia ja huoneet hyvin varusteltuja. Ne sijaitsevat joko keskustassa, lähiöalueilla tai ovat ns. korpihotelleja. Hotelleissa on myös kokous- ja ryhmätyötilat varusteineen. Hintatasoltaan kokoushotellit ovat suhteellisen kalliita. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27.)

Lomahotellit ovat tarkoitettu vapaa-ajan viettoon. Tämän tyyppin hotellit toimivat useasti kokous ja kongressihotellin yhteydessä tai matkailukohteissa/ -keskuksissa. Lomahotellit tarjoavat asiakkailleen virkistys ja ohjelmapalveluja. Kohderyhmänä ovat ensisijaisesti lapsiperheet. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27.)

3.4 Muut hotellityypit

Gasthaus on yleensä yksityishenkilön omistama pieni hotelli. Hotelli huoneet ovat viihtyisiä, siistejä ja hintatasoltaan edullisia. Hotellissa ei ole ympärivuorokautista palvelua ja palveluntarjonta on suppeaa. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 28.)

Asunto- ja huoneistohotellit tarjoavat ydintuotteena majoituksen. Asiakkaina ovat pitkään majoittuvat asiakkaat, jotka yleensä ovat työmatkalaisia. Palvelut ovat hyvin riisuttuja ja majoittuminen edullista. Asuntohotelleissa tarjoillaan aamiainen ja lounas. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 28.)

Motellit sijaitsevat pääteiden läheisyydessä ja vastaavat tasoltaan hotellin vaatimuksia. Ravintolan ei tarvitse olla niin korkeatasoinen kuin hotellissa. Motellit ovat yleisempiä kuin Suomessa, koska suomalaiset suosivat enemmän hotellimajoitusta. Motellin palveluihin ei kuulu esimerkiksi aamiaispalvelua. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 28.)

Omena hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustassa. Niiden konseptiin kuuluu edullinen hintataso ja taso on saavutettu pitämällä henkilöstökustannukset matalana. Tämän tyyppin hotelleissa suurin osa palveluista tapahtuu sähköisesti eli varsinaista henkilökuntaa ei tarvita. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 29.)

3.5 Kylpylät

Kylpylät luokitellaan matkailullisen toiminnallisuutensa tai kokonsa puolesta ryhmiin. Toiminnallisessa luokituksessa kylpylät jaetaan kylpylähotelleihin, viihde- ja terveyskylpylöihin. Koko luokituksessa käytetään altaiden vesipinta-alan määrää, saunojen lukumäärää, huoneiden lukumäärää ja ravintolan asiakaspaikkojen määrää. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 25.)

Kylpylähotellit ovat suunniteltu vapaa-ajan viettoon, virkistykseen ja kuntoutusta varten. Kylpylähotelleissa on kokoustilat ja ohjelmapalvelu tarjontaa. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27.)

Viihdekylpylät tarjoavat huvitteluun ja rentoutumiseen liittyviä palveluja. Hoidot ovat fysikaalisia, kosmetologisia, sekä muodostuvat myös liikunnasta ja rentoutumisharjoituksista. Asiakkaina ovat työikäiset ja lapsiperheet. Viihdekylpylöissä huomioidaan myös ravintoloiden määrä ja liikuntaan liittyvät ajanviettomahdollisuudet. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27.)

Terveyskylpylät on ensisijaisesti suunnattu asiakkaille jotka tarvitsevat hoitoja ja kuntoutusta. Terveyskylpylään voivat mennä niin matkailijat kuin lomalaisetkin virkistymään ja rentoutumaan. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 28.)

3.6 Muut majoitustyypit ja muu majoitustoiminta

Jutila (2001, 8) määrittelee aamiaismajoituspalvelun siten, että se sisältää asiakkaalle tarjottavan majoituksen ja mahdollisuuden peseytymiseen sekä aamiaisen. Palveluun voidaan liittää oheispalveluita, kuten päivällinen, iltapala, sauna, ulkoilumahdollisuus, terveys- ja kauneuspalvelu. Hänen mielestään ensisijaisia käyttäjiä ovat opiskelijat ja muut työssään liikkuvat matkalaiset. Rautiainen & Siiskonen (2006, 30) taas määrittelevät aamiaismajoituksen siten, että se on tuote, joka sisältää yöpymisen ja aamiaisen. Ensisijaisia asiakkaita heidän mielestään ovat perheet.

Matkustajakodit ovat vaatimattomia ja tarjoavat perusvarustuksella majoituksen. Hintatasoltaan matkustajakodit ovat edullisia. Asiakkaalla on mahdollisuus aamiaiseen. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30.)

Moottorimajat eli motellit ovat harvinaisia Suomessa. Tämän tyyppin majoitusmuotoa tapaa enemmän Ruotsissa ja Yhdysvalloissa. Motellit sijaitsevat pääteiden varsilla ja ne vastaavat tasoltaan hotellin vaatimuksia. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 28.)

Lomamökkien vuokraus on muuta majoitustoimintaa. Loma-asunnot ovat yksityisen omistajan tai organisaation omistuksessa. Omistajat hankkivat vuokralaiset itse tai välitysorganisaation kautta. Isoja välitysorganisaatioita Suomessa ovat Lomarengas Oy, Lapin Matkailu Oy ja Matka Ruka. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30.)

Maaseutumatkailu perustuu maaseudun luontaisiin edellytyksiin ja voimavaroihin sekä perhe ja pienyrittäjyyteen perustuvaan matkailun yritystoimintaan. Maaseutumatkailu on vastuullista matkailua, periaatteineen. Matkailun arvoja ovat rauhallinen ja väljä maaseutu-asutus sekä puhdas luonto, metsät, vesistöt ja saaristot. Maaseutumatkailussa yövytään pääasiallisesti pää- tai piharakennuksissa olevissa huoneissa, mutta myös lähellä olevia mökkejä voidaan käyttää vuokrattavana. Vuokraus mökkeihin toimii ensisijaisesti itsepalveluperiaatteella. Maatilamatkailulla tarkoitetaan maaseudulla sivuelinkeinona tuotettuja, pienimuotoisia majoitus-, ravitsemis- ja ohjelmapalveluja. Palveluja voivat olla täysi- tai puolihoito, itsepalveluperiaatteella vuokrattu piha-asunto, autiotila, loma-asunto, aamiaismajoitus, pihaleirintä, tilan tuotteiden myynti ja tilan toimintaan liittyvät ohjelmapalveluiden myynti. Maatilanmatkailussa ohjelmapalveluita voivat olla maatalon työt, veneily, kalastus, ratsastus, vaellus, kävely, valjakko-, reki- ja kärryajelut, melonta, soutu ja koskenlasku. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 30–31.)

Kylämatkailu painottuu paikallisten pienyrittäjien toimintaan. Teemoja voi olla perinteiset viljelytavat, metsätyöt, musiikki, viini, ruoka, yrtit ja terveys. Kylämatkailussa omaperäisyys ja omaleimaisuus kulttuurissa ovat tärkeitä. Kylämatkailun verkostoon kuuluvilla on oma yhteinen laatu käsitys, joka ohjaa kaikkien toimintaa. Auttavainen ja ystävällinen suhtautuminen vieraisiin luo vieraanvaraisuuden tunteen. Kylämatkailussa majoitusmahdollisuudet, hyvät liikenneyhteydet, ateriapalvelut ja kauppa ovat tärkeimmät. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 31.)

Leirintäalueet, mökit ja lomakylät ovat samantyyllisiä majoituspalveluita. Lomakylässä on leirintäalue ja leirintäalueella mökkejä. Leirintäalueet ovat avoinna kesäajan. Leirintäalueet sijaitsevat yleisimmin liikenneyhteyksien ja vesistöjen läheisyydessä. Leirintäalueiden mökeissä on kahdesta neljään vuodepaikkaa, keittomahdollisuus, valaistus ja sähkö. Korkeatasoisissa mökeissä voi olla lisäksi jääkaappi, WC, suihku ja astiastoja. Mökkien hinnat vaihtelevat tasosta riippuen. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 31.)

Lomakylät sijaitsevat vesistöjen ja tuntureiden läheisyydessä. Lomakylissä on monipuolisesti palveluja ja erilaista toimintaa. Majoitusmuotoja on sisämajoitus, lomamökit tai leirintäalue. Suomessa on noin kaksisataa lomakylää. Lomakylä rakentuu usean loma-asunnon tai mökin ryhmittymästä. Alueella on myös lomailuun liittyviä peruspalveluita, kuten ruokakauppa, elintarvikekioski, kahvila

ja grilli. Mökkien varustetasoon kuuluu myös ruuanlaitto ja peseytymismahdollisuus. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 32.)

Pihaleirintä on pienimuotoista, lähinnä maalaistalojen yhteydessä olevaa leiriytymistä. Talon pihalueella on leirintäpaikkoja teltoissa tai matkailuvaunussa yöpyville matkailijoille. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 32.)

Loma-osakkeet ovat vapaa-ajan asuntoja. Lomaosakejärjestelmässä omistetaan osa-aikaisesti käyttöoikeus johonkin loma-asuntoon. Omistus voi kestää viikosta muutamaan kuukauteen vuodessa. Omistajat voivat viettää viikkoja myös erikohteissa, yhtiön lomakohteissa. Suomalaisilla on lomaosakkeita eripuolilla maailmaa mm. Espanjassa. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 32.)

Hostelleja toimii kaupungeissa ja maaseudulla eripuolella Suomea. Hostellien ominaisuuksia ovat siisteys, viihtyvyys ja kodikkuus. Ne on tarkoitettu ensisijaisesti yöpymispaikoiksi, päiväaikaan ne voivat olla suljettuja. Yöpymispaikkoina ne ovat edullisia, ne perustuvat omatoimisuuteen ja palveluiden valintaan. Asiakas voi maksaa vain vuodepaikasta, koko huonetta ei ole pakko ottaa. Asiakas voi tuoda omat liinavaatteet ja valmistaa itsepalvelukeittiössä omat ruokansa. Hostelleissa on pyykinpesumahdollisuus, suihkut ja WC:t käytävillä. Huoneet ovat kahden hengen huoneista neljän hengen huoneisiin. Hinnat vaihtelevat tason ja palvelun mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 32–33.)

3.7 Majoitustoiminta Mikkelin seudulla

Mikkelin Seudun Matkailupalvelu ry (MSM ry) markkinoi Mikkelin seutua matkailualueena. Mikkelin seutuun luetaan Mikkelin, Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mäntyharju, Pertunmaa, Puumala ja Ristiina. Organisaatio pitää yllä www.visitmikkeli.fi sivustoa, jolle on koottu tietoa jäsenyritysten tarjoamista palveluista ja tuotteista. Jäsenistöön kuuluu yli sata eri yritystä, eri puolelta Mikkelin seutua. Sivuston tarkoituksena on tiedottaa alueen matkailupalveluista ja markkinoida Mikkelin seutua matkailualueena. (Mikkelin Seutu. Majoitus.)

Sivuston (Mikkelin Seutu. Majoitus) mukaan Mikkelin seudulta löytyy hotellimajoitusta, huone-/huoneisto- ja mökkivuokrausta sekä aamiaismajoitusta. Tyypillisin edellä mainituista muodoista

Mikkelin alueella on mökkimajoitus, koska tarjontaa tässä tyypissä löytyy eniten ja alue on järvi-seutua suurimmalta osaltaan.

Mikkelin alueen hotellitarjontaan kuuluu muun muassa kolme hotellia. Restel-ketjuun kuuluva Cumulus, Sokos Hotels- ketjuun kuuluva Vaakuna ja Etelä- Savon Koulutus Oy:n omistama Uusikuu. Suuremmissa hotelleissa on huoneita 136-176 ja pienemmässä 46. Hotellit sijaitsevat keskustan läheisyydessä. (Cumulus, Vaakuna, Uusikuu.)

Kylpylöitä Mikkelin alueelta löytyy vain yksi, Anttolanhovi. Sen majoitustarjonnastaan löytyy niin hotellimajoitusta, kuin mökkivuokrausta. Anttolanhovi sijaitsee kauempana keskustasta ja se on oma yksikkönsä. Majoitustyypiltään se on terveyskylpylä. (Anttolanhovi. Huvilat ja hotelli.)

Aamiaismajoitustarjontaa eli B&B- tarjontaa Mikkelin seudulta löytyy eniten kesäaikaan, koska suurin osa tähän tyyppiin kuuluvista majoitusyrityksistä on auki vain kesäisin. Esimerkkinä aamiaismajoituspaikoista otimme B&B Pinuksen, Ollinmäen viinitilan, Nopolan lomamökit ja Tuukkalan tilan. (ks. liite 4)

Mikkelin alueen mökkimajoitustarjonnasta löytyy monenlaisia vaihtoehtoja. Tästä majoitustyypistä nousi esiin muutamia vaihtoehtoja, jotka ovat etäisyytensä vuoksi hyviä majoitusvaihtoehtoja opiskelijoille. Ympärivuotista mökkimajoitusta tarjoavat muun muassa Harmolan maatila, Härkänie-mentuvat, Koivuniemen huvilat, Tervasen lomamökit, Törisevän lomamökit ja Koivurannan loma-mökit sekä Visulahden matkailukeskus. (ks. liite 4)

Mikkelin opiskelija-asunnot oy (MOAS) vuokraa asuntoja opiskelijoiden tarpeen mukaan. Heiltä saa vuokrattua asuntoja vuorokausi- ja kuukausitasolla. Lyhytaikaisista asunnoista he käyttävät termiä MOAS-suitet. MOAS:n verkkosivuilla kerrotaan, että suitet- huoneita saa vuokrattua vähintään vuorokaudeksi, enintään kahdeksi viikoksi. (Mikkelin Opiskelija Asunnot Oy. Asunnot.)

Huonetyypistä majoitusta Mikkelin alueella tarjoavat muun muassa Gasthaus Nuijamiestenkatu, Lomakoti Mäntyniemi, Annilan Kartano, Tertin Kartano ja Kyyhkylän kartano sekä Huvikumpu. Tälle majoitusmuodolle on tyypillistä se, että asiakas maksaa vain huoneesta. Muista palveluista asiakas joutuu maksamaan lisämaksun. (ks. liite 4)

Hinnaltaan Mikkelin alueen majoituspaikat ovat keskitasoa kun vertaa keskimääräistä yöpymishintaa esimerkiksi Helsingin hintoihin. Keskimääräinen majoitushinta Mikkelissä vuorokaudelta on 43.14 € kun taas Helsingissä majoituksesta joutuu keskimäärin maksamaan 56.77 € (Tilastokeskus. b. Kaikkien majoitusliikkeiden kapasiteetti ja sen käyttö, elokuu 2011.)

4 MAJOITUSPAIKAN VALINTA

Ylikosken (1999,76–77, 82, 98) mukaan monet eri tekijät vaikuttavat asiakkaan tekemiin valintoihin. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa asiakkaan asenteet, tarpeet sekä elämäntyyli ja taloudellinen tilanne. Asiakkaan asenteet voivat olla ennakkoluuloja tai kuultuja huhuja jostakin tietystä majoituspaikasta. Tiedot voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia. Tarpeet määrittelevät yleensä sen millaisen majoituspaikan asiakas valitsee. Esimerkiksi työmatkalaiset, jotka majoittuvat vain yhdeksi yöksi, valitsevat hotellin majoituspaikakseen. Asiakkaan elämäntyyli ja taloudellinen tilanne vaikuttavat muun muassa siihen minkä tasoisen yöpymispaikan hän valitsee. Esimerkiksi asiakas, jolla on korkeat tulot valitsee todennäköisesti tasokkaamman yöpymispaikan kuin sellainen, jolla tulot ovat alhaisemmat. Valintaa tehdessään asiakas saattaa vertailla esimerkiksi eri hotellien tarjoamia palveluita. Valinnan taustalla voi vaikuttaa muun muassa se, kuuluuko aamiainen yöpymisen hintaan vai ei. Rautiainen & Siiskonen (2011, 50, 52) taas määrittelee valintaan vaikuttaviksi tekijöiksi käyttötarkoituksen, tason ja huonetyypin. Huoneen varustelutason valinta tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan tarpeiden mukaan.

Palveluympäristöllä on suuri merkitys majoituspaikan valintaan vaikuttavista tekijöistä. Ympäristöllä tarkoitetaan muun muassa majoitusliikkeen toimitiloja, sisustusta ja niitä tiloja, jotka näkyvät asiakkaalle. Siisti, järjestelmällinen ja selkeä palveluympäristö ovat niitä asioita joita asiakas arvostaa majoitusliikkeessä. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 106.)

Rautiainen & Siiskosen mukaan (2006, 92) saavutettavuus on olennainen tekijä majoituspaikan valinnassa. Saavutettavuudella tarkoitetaan sijaintia, yhteydenottoa ja aukioloaikoja. Asiakkaalle saavutettavuus merkitsee sitä, että hän saa majoitusalan yritykseen helposti yhteyden esimerkiksi puhelimella tai sähköpostilla. Saavutettavuus on myös sitä, että majoitusyritys on avoinna asiakkaalle sopivaan aikaan ja, että sen sijainti on asiakkaan tarpeet täyttävä. Esimerkiksi asiakkaan majoituksen aikana tarvitsemat palvelut sijaitsevat majoituspaikan läheisyydessä.

Kolmas merkittävä valintaan vaikuttava tekijä on hinta. Rautiaisen & Siiskosen mukaan (2010, 128) hotellin toiminnallista laatua voidaan kuvata sillä, miten nopeasti oikea hinta löytyy eri ajanjaksoina, kysynnästä riippuen. Hinta-laatusuhteen odotetaan olevan tyydyttävä ja sen tulee vastata asiakkaan odotuksia (Rautiainen & Siiskonen 2006, 93).

4.1 Majoituspaikan luokitusjärjestelmät

Majoituspaikan valintaa on pyritty helpottamaan tekemällä erilaisia majoituspaikan luokitusjärjestelmiä. Suomessa ei ole käytössä virallista, valtakunnallista hotellien luokitusjärjestelmää. Useilla suuremmilla hotelliketjuilla on oma sisäinen laatuluokitusjärjestelmänsä, joka on tehty edistämään yrityksen markkinointia.

Maaseutumatkailun laadun arviointiin käytetään yhtenäistä, valtakunnallista laatuluokitusjärjestelmää. Malo-nimellä tunnettu luokitusjärjestelmä helpottaa majoituspalveluiden markkinointia ja myyntiä. Yritysten majoitustilat luokitellaan viiteen tähtiluokkaan sen mukaan, mikä niiden varustelu taso on. Esimerkiksi viiden tähden huoneessa/ huoneistossa on oma wc ja suihku. Yhden tähden majoituksessa on yhteiset suihku- ja wc-tilat muiden asiakkaiden ja isäntäväen kanssa. Maloluokitellun majoituskohteen tunnistaa vihreästä koivunlehtiävain-symbolista ja sen käyttöoikeus myönnetään silloin kun majoitusyritys on saanut luokituksen. (ProAgraria Keskusten Liitto. Majoitusmaalla. b.)

Leirintäalueilla on myös käytössä tasoluokitus, joka uudistui vuonna 1996. Tasoluokitus on viisiportainen ja sen tarkoituksena on helpottaa majoittujien paikan valintaa. Leirintäalueiden luokittelu on hyvin samankaltainen kuin maaseutumajoituksen luokitus. Leirintäalueen taso määräytyy sen mukaan kuinka monta tähteä sille on luokituksessa annettu. Esimerkiksi viiden tähden alueella on muun muassa ympärivuorokautinen valvonta, lastenhoitajapalvelu ja täysin anniskeluoikeuksin varustettu ravintola. Yhden tähden leirintäalueella leirintäpaikan koko on 80–100 neliötä ja sieltä löytyy yhteiset suihku- ja wc-tilat sekä keittopaikat. (Turisti. Majoitus. Majoitusliikkeiden luokitus.)

4.2 Tutkimuksia

Majoituspaikan valintaan liittyvistä tekijöistä on tehty tutkimuksia. Tutkimukset ovat tehty matkustajista, mitaten heidän tyytyväisyyttään asiakaspalveluun. Tutkimuksista saatuja tuloksia voidaan osaltaan rinnastaa työnsä puolesta matkustaviin asiakkaisiin ja opiskelun vuoksi yöpymistä tarvitseviin, koska suurimmalta osaltaan majoituspaikan valintaan vaikuttavat tekijät ovat samoja kuin vapaa-ajan matkustajilla.

Elina Saloniemi (2008, 56–65) tutkii Tampereen Hotelli Cumulus Koskikadun asiakastyytyväisyyttä ja matkustajien majoituspaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen mukaan ensisijaisiksi valintaan vaikuttaviksi tekijöiksi asiakkaat olivat nostaneet siisteyden ja viihtyvyyden koko hotellissa. Valintaan vaikuttivat myös hinta, sijainti, varustelu, rauhallisuus, asiakaspalvelu, pysäköintimahdollisuus ja henkilökunnan ammattitaito. Työssään Saloniemi viittasi myös asiakkaiden aiempien kokemusten merkityksen majoituspaikan valintaan vaikuttavana tekijänä. Tutkimustulosten perusteella Saloniemi (2008, 68-71) totesi, että Cumulus Koskikadun asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä hotellin palveluympäristöön ja asiakaspalveluun. Erityisen hyvää palautetta asiakkailta saivat hotellin henkilökunta ja asiakaspalvelu. Hotellia pidettiin myös tulosten mukaan siistinä, hyvin varusteltuna ja viihtyisänä. Negatiivista palautetta saivat pääasiassa hotellin pysäköintimahdollisuus, huoneiden ilmastointi ja melu. Epäkohtia korjaten ja vastaajien antamaa vapaata palautetta käyttäen, Cumulus Koskikatu pystyy jatkossa kehittämään toimintaansa ja parantamaan asiakkaidensa tyytyväisyyttä entisestään. Vaikka melkein kaikki vastaajat tulisivat hotelliin uudelleen, oli suurimmalla osalla paljonkin ideoita ja toiveita toiminnan kehittämiseksi.

Marja Lehtonen (2010, 27–33) tutkii Helsingissä sijaitsevan Sokos Hotel Presidentin asiakastyytyväisyyden kehittämistä. Tutkimuksen ensisijaisena kohderyhmänä olivat hotellin kanta-asiakkaat, joista suurin osa oli työmatkalaisia. Tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakkaat valitsivat Sokos Hotel Presidentin majoituspaikakseen, koska sen sijainti oli hyvä, hinta edullinen ja hotelli rauhallinen. Tutkimuksessaan Lehtonen kartoitti asiakkaitten toiveita majoituspaikan suhteen. Tuloksista Lehtonen sai selville, että asiakkaat ovat tyytyväisiä hotellin nykyiseen tilanteeseen. Asiat, joita asiakkaitten mielestä voisi kehittää olivat pienten asioiden hionta, kuten fyysisten tilojen yksityiskohtaisempi viimeistely ja henkilökuntaa voisi kouluttaa enemmän.

Anna-Maria Heikkilä (2010, 29–30) tutkii työssään Rovaniemellä sijaitsevan, Hotelli Rantasipi Pohjanhovin, kanta-asiakkaiden tyytyväisyyttä hotellin palveluihin ja sitä kautta selvittää majoituspaikan valintaan liittyviä tekijöitä. Majoituspaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat Heikkilän (2010, 29-30) tutkimuksen mukaan muun muassa hotellin sen hetkinen varaustilanne, hotellin tarjoamat edut ja hinta. Majoituspaikan valintaan vaikuttivat myös varaamisen helppous ja majoituspaikan sijainti. Kaikki Heikkilän työhön vastanneet olivat työmatkalaisia, jotka käyttävät Hotelli Rantasipi Pohjanhovin palveluita 2-10 kertaa vuodessa. Heille oli tärkeää hotellin tarjoamat kanta-asiakasedut ja sen vuoksi tutkimukseen osallistuneet olivat valinneet kyseisen hotellin majoituspaikakseen.

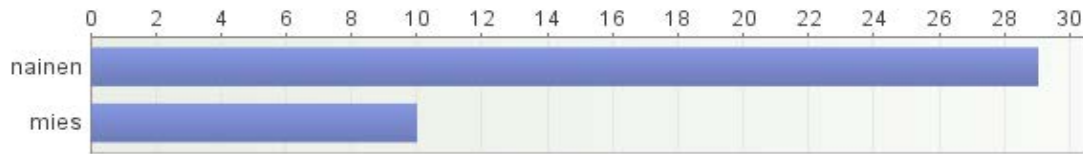
5 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU

5.1 Sähköinen kysely

Teimme kyselyn (ks. liite 3) Mikkelin ammattikorkeakoulun monimuoto-opiskelijoille heidän majoittumisestaan opiskelujen aikana. Kysely toteutettiin 15.8.2011- 15.10.2011 välisenä aikana Studentissa ja siihen saivat vastata kaikki halukkaat. Vastaajien määrä vaihteli kysymyksittäin. Kyselyyn vastasi 40 henkilöä, joka on n. 5 % kaikista (n. 750 aikuisopiskelijasta) Mikkeliissä opiskelevista monimuoto-opiskelijoista.

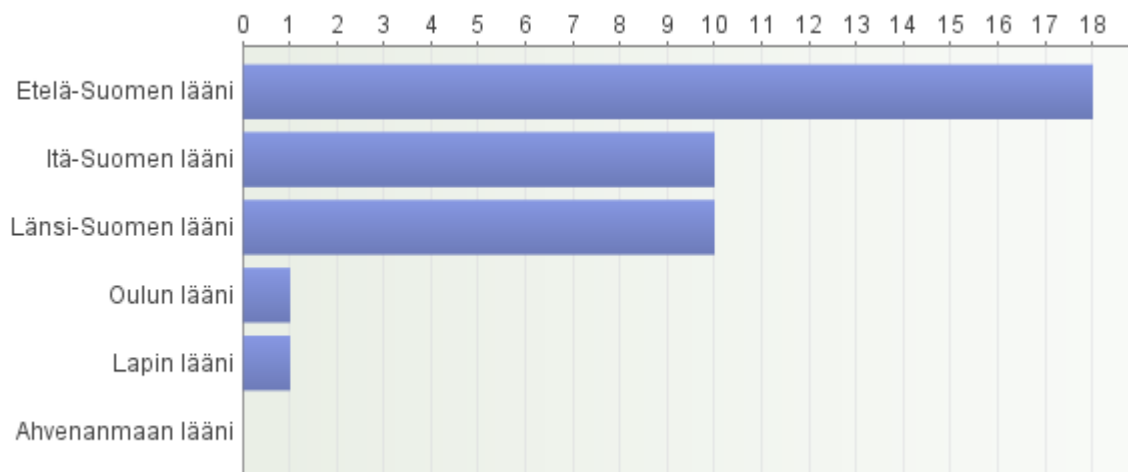
5.1.1 Vastaajien taustatiedot

Kysymyksillä 1-4 halusimme määritellä vastaajan tietoja. Sitä kumpaa sukupuolta hän edustaa, mistä hän tulee Mikkeliin opiskelemaan ja miten hän kulkee koulumatkat. Kysymyksiin vastasi 40 henkilöä, joista 72,5 % oli naisia ja 25 % miehiä. Vain 2.5 % jätti vastaamatta tähän kohtaan (ks. kuvio 1). Suurin osa Mikkelin ammattikorkeakoulussa opiskelevista monimuoto-opiskelijoista on naisia ja tämä näkyi myös kyselyyn vastanneiden sukupuolijakaumassa.



KUVIO 1: Vastaajan tiedot (kpl)

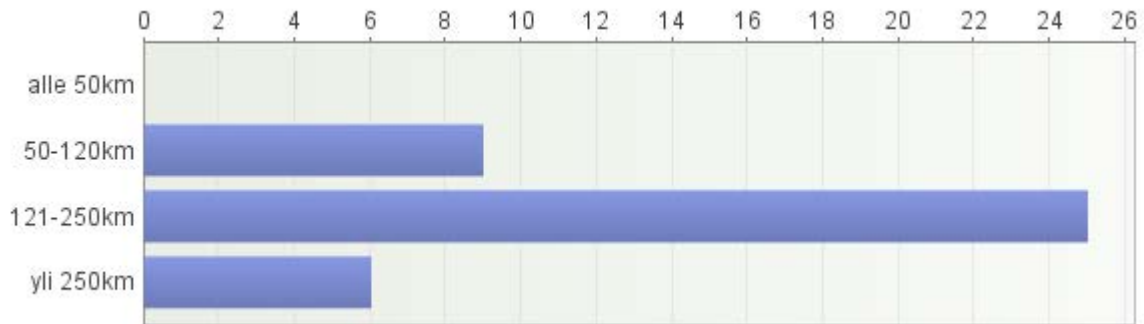
Toisella kysymyksellä halusimme kartoittaa vastaajan asuinpaikkakunnan. Vastausvaihtoehtoina oli Etelä-Suomen-, Itä-Suomen-, Länsi-Suomen-, Oulun-, Lapin- ja Ahvenanmaan-lääni. Kysymykseen vastasi 40 henkilöä, joista suurin osa (45 %) asuu vakituisesti Etelä-Suomessa. Itä- ja Länsi-Suomessa asuvia on 25 % ja Pohjois-Suomessa asuvia on vain muutama ja Ahvenanmaalta ei ollut ketään (ks. kuvio 2).



KUVIO 2: Vakituinen asuinpaikka (kpl)

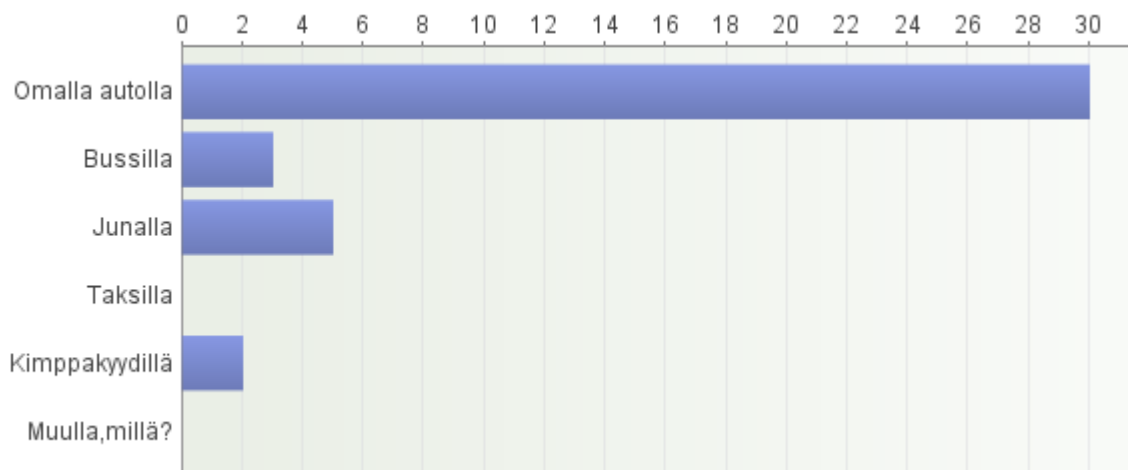
Kolmannella kysymyksellä halusimme määrittellä opiskelijoiden koulumatkan. Vastausvaihtoehdot olivat alle 50 km, 50–120 km, 121–250 km ja yli 250 km vakituisesta asuinpaikasta Kasarmin kampukselle. Vastaajien määrä oli 40. Yli puolet (62,5 %) vastanneista ilmoittaa koulumatkansa olevan 121–250 km vakituisesta asuinpaikasta kampukselle. Vastanneista 22,5 % ilmoittaa matkan olevan 50–120 km ja 15 % sanoo sen olevan yli 250 km. Kyselyyn osallistuneista kukaan ei asu alle 50 km:n päässä opiskelupaikasta (ks. kuvio 3). Luulemme, että vastanneiden määrään vaikutti kaikista eniten juuri asuinpaikka. Koska opiskelijat, joiden koulumatka on alle 50 km, eivät välttämättä tarvitse majoituspaikkaa ja siksi kyselyyn vastaaminen on saat-

tanut tuntua turhalta. Vaikutti siltä, että suurin osa monimuoto-opiskelijoista asuu Mikkelin läheisyydessä, eivätkä he siksi tarvitse majoituspaikkaa opiskelujensa aikana.



KUVIO 3: Matka vakituisesta asuinpaikasta Kasarmin kampukselle (kpl)

Neljännessä kysymyksessä kartoitimme opiskelijoiden liikkumismuotoa vakituisesta asuinpaikasta opiskelupaikkaan. Vastausvaihtoehtoina oli oma auto, bussi, juna, taksi, kimppakyyti ja jokin muu. Muu vaihtoehto avasi vastaajalle avoimen kohdan, johon hän sai kertoa oman kulkuvälineensä. Vastaajien määrä oli 40. Kyselyyn vastanneista 75 % ilmoittaa kulkevänsä koulumatkat omalla autolla, 12,5 % junalla, 7,5 % bussilla ja 5 % kimppakyydillä. Kukaan vastanneista ei ilmoittanut käyttävänsä taksia tai jotain muuta kulkuvälinettä (ks. kuvio 4). Vastausten perusteella voi päätellä, että suurin osa opiskelijoista haluaa kulkea koulumatkansa omalla autolla. Ehkä he eivät halua odottaa esimerkiksi juna- tai bussiasemalla.

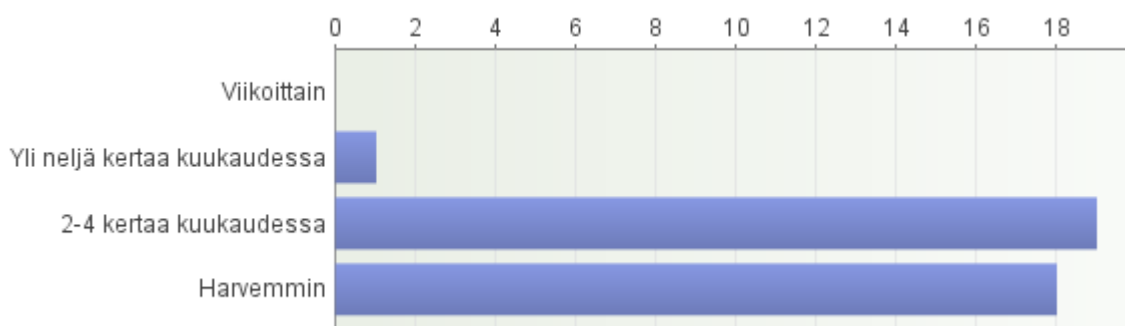


KUVIO 4: Liikkumismuoto kampukselle (kpl)

5.1.2 Majoittumisaika ja paikka

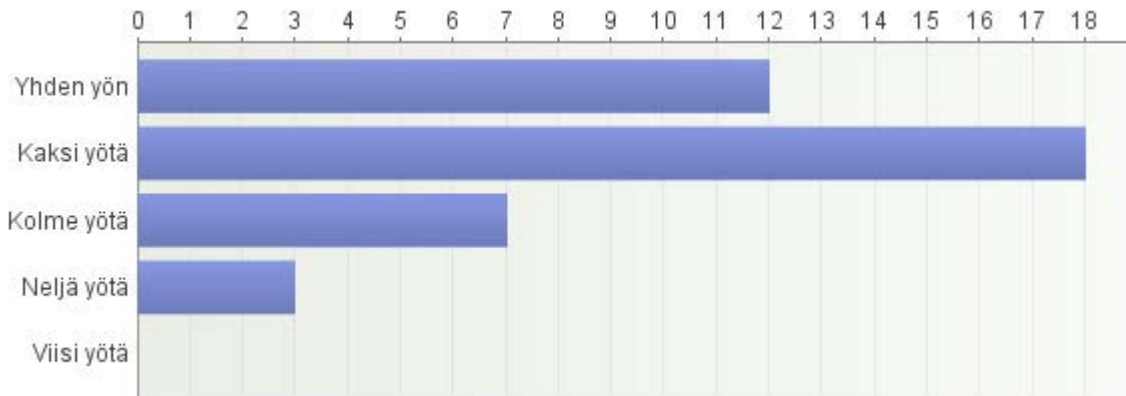
Kysymyksillä viisi ja kuusi halusimme selvittää monimuoto-opiskelijoiden majoittumisen määrää ja aikaa, jonka he kerralla viettävät majoittumispaikassaan. Kysymyksillä seitsemän, kahdeksan ja yhdeksän pyrimme selvittämään missä opiskelijat yöpyvät useimmiten. Halusimme myös tietää, varaavatko he majoituspaikkansa etukäteen ja, kuinka he sen tekevät.

Viidennessä kysymyksessä kartoitimme sitä, kuinka usein vastaajat joutuvat majoittumaan Mikkelissä opiskelujensa takia. Vastausvaihtoehtoina oli viikoittain, yli neljä kertaa kuukaudessa, 2-4 kertaa kuukaudessa ja harvemmin. Näistä vaihtoehdoista pyysimme vastaajaa valitsemaan hänelle kuvaavimman vaihtoehdon. Vastaajien määrä oli 38. Puolet vastanneista ilmoitti majoittuvansa 2-4 kertaa kuukaudessa. 47,4 % ilmoitti majoittuvansa harvemmin kuin kaksi kertaa viikossa. Yksi henkilö ilmoitti majoittuvansa yli neljä kertaa kuukaudessa (ks. kuvio 5). Vastausten perusteella voimme päätellä, että suurin osa monimuoto-opiskelijoista majoittuu Mikkelissä vain muutaman kerran kuukausitasolla.



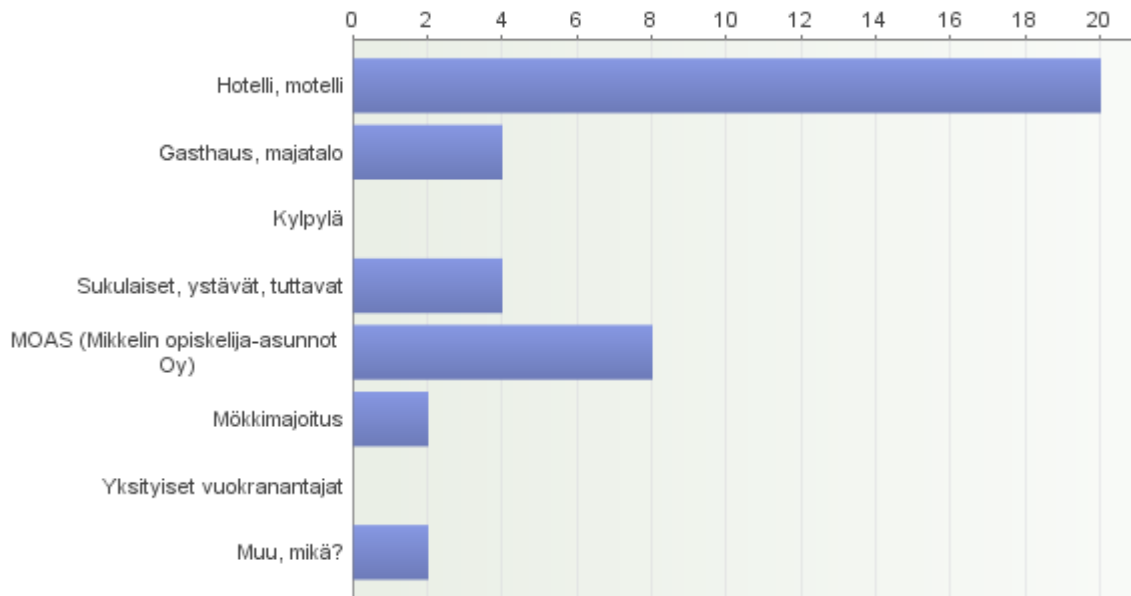
KUVIO 5: Majoittumiskerrat opintojen aikana (kpl)

Kuudennessa kysymyksessä halusimme selvittää, kuinka monta yötä opiskelijat majoittuvat kerralla. Vastausvaihtoehtoina oli yhden yön, kaksi-, kolme-, neljä- ja viisi yötä. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kuvaavin vaihtoehto. Vastaajia tässä kysymyksessä oli 40. Eniten vastanneista (45 %) ilmoitti yöpyvänsä kaksi yötä kerrallaan. Seuraavaksi eniten vastaajia sai yhden yön vaihtoehto (30 % vastaajista). 17,5 % yöpyy kolme yötä kerrallaan ja 7,5 % jopa neljä yötä kerrallaan (ks. kuvio 6). Neljän yön majoittujat ovat niitä, joiden opinnoista osa toteutetaan viikon kestäväenä lähijaksena.



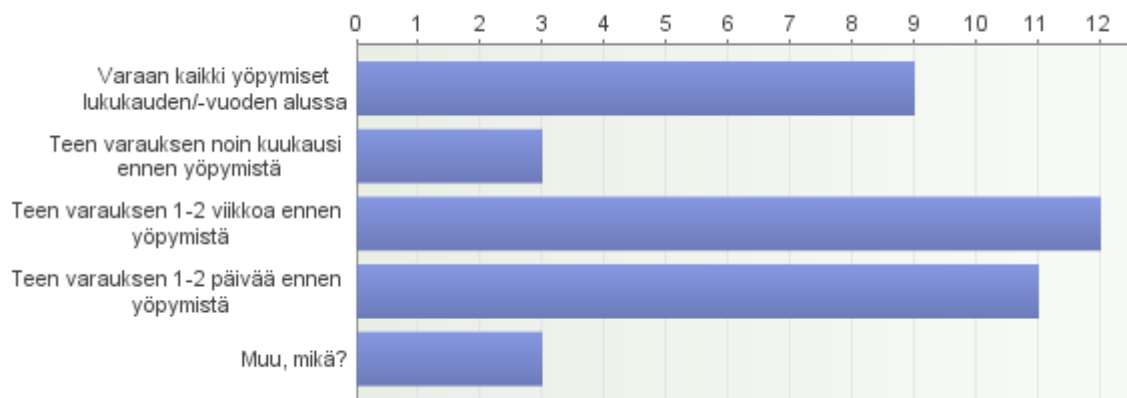
KUVIO 6: Yöpymismäärät opintojen aikana (kpl)

Seitsemännellä kysymyksellä selvitimme, missä majoituspaikassa opiskelijat yöpyvät useimmiten. Vastausvaihtoehtoina oli hotelli/motelli, gasthaus/majatalo, kylpylä, sukulaiset/ ystävät/ tuttavat, MOAS, mökkimajoitus, yksityiset vuokranantajat ja jokin muu vaihtoehto. Vastaajien määrä oli 40. Vastanneista puolet yöpyy useimmiten hotellissa tai motellissa. Vastanneista 20 % majoittuu Mikkelin opiskelija-asunnoissa. Gasthausissa ja majatalossa sekä sukulaisten, ystävien ja tuttavien luona majoittuu 10 % vastanneista. Muutama ilmoitti majoittuvansa useimmiten mökeissä (ks. kuvio 7). Kylpylämajoitusta ja yksityisten vuokranantajien tarjoamaa majoitusta ei käyttänyt vastanneista kukaan. Jokin muu-vaihtoehto avasi vastaajalle avoimen kohdan, johon sai kertoa käyttämänsä majoitusmuodon. Yksi vastaajista ilmoitti majoittuvansa ev. lut. seurakunnan tarjoamassa vierashuoneessa ja toinen ei osannut vielä kertoa. Kylpylä-vaihtoehtoa ei valinnut kukaan ehkä sen takia, että Mikkelin alueella ei varsinaista kylpylää ole. Hotellivaihtoehto on luultavasti sen takia suosituin, koska se on useimmille tutuin ja helpoin yöpymismuoto.



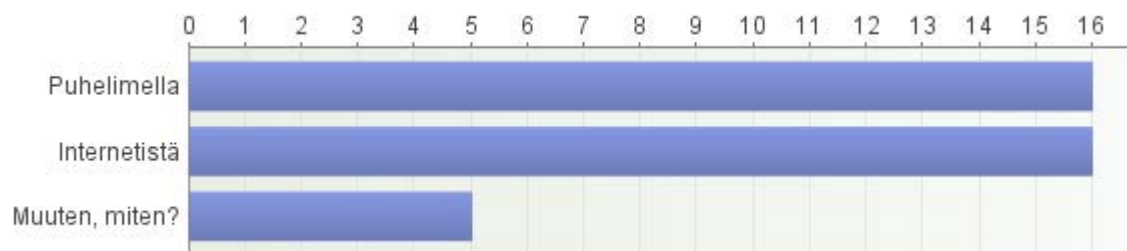
KUVIO 7: Yöpymispaikka (kpl)

Kahdeksannessa kysymyksessä kartoitimme monimuoto-opiskelijoiden majoituspaikan varausta. Vastaajilta kysyttiin, varaavatko he yöpymispaikan etukäteen ja heille annettiin vastausvaihtoehdot: Varaan kaikki yöpymiset lukukauden/- vuoden alussa, teen varauksen noin kuukausi ennen yöpymistä, teen varauksen 1-2 viikkoa ennen yöpymistä, teen varauksen 1-2 päivää ennen yöpymistä ja muu, mikä – vaihtoehto. Vastaajien määrä oli 38. Vastaajista suurin osa (31,6 %) ilmoitti varaavansa majoituspaikan 1-2 viikkoa ennen yöpymistä. 28,9 % ilmoitti varauksen tapahtuvan 1-2 päivää ennen yöpymistä. Kolmanneksi eniten vastaajista (23,7 %) kertoi varaavansa kaikki yöpymiskerrat heti lukukauden/-vuoden alussa. Vastanneista 7,9 % sanoo varaavansa majoituksen noin kuukausi ennen yöpymistä. Muu, mikä – vaihtoehtoon vastasi myös 7,9 % (ks. kuvio 8). He ilmoittivat, etteivät varaa majoituspaikkaa etukäteen. Vastausten perusteella voi päätellä, että suurin osa monimuoto-opiskelijoista varautuu etukäteen ja vain muutama uhkarohkea kävelee suoraan majoituspaikkaan ja kirjautuu sisään.



KUVIO 8: Yöymispaikan varaaminen etukäteen (kpl)

Yhdeksännessä kysymyksessä halusimme selvittää, miten opiskelijat varaavat majoituspaikkansa. Vastausvaihtoehtoja oli kolme, puhelin-, Internet- ja muuten, miten-vaihtoehto. Muuten, miten-vaihtoehto avasi avoimen kysymyksen, johon vastaajat saivat itse kertoa miten he varasivat majoituspaikan. Vastaajien määrä oli 37. Vastanneista 43,2 % kertoi varaavansa majoittumispaikan Internetistä. Saman verran oli puhelimella varaajia (43,2 %). Muuten, miten – vaihtoehtoon vastasi 13,5 % kaikista vastaajista. Heistä osa ilmoitti menevänsä suoraan hotelliin ilman varausta ja osa kertoi varaavansa majoituspaikan sähköpostilla. Vain muutama ei osannut sanoa, miten he varaavat majoituspaikan(ks. kuvio 9). Vastausten perusteella voimme päätellä, että puhelin- ja Internet-varaus ovat suosituin keino varata huone. Ehkä taustalla on helppous tai opiskelijoiden omat varaus-tottumukset. Myös positiiviset kokemukset varmasti vaikuttavat siihen mitä varauskanavaa he käyttävät.



KUVIO 9: Varauskanava (kpl)

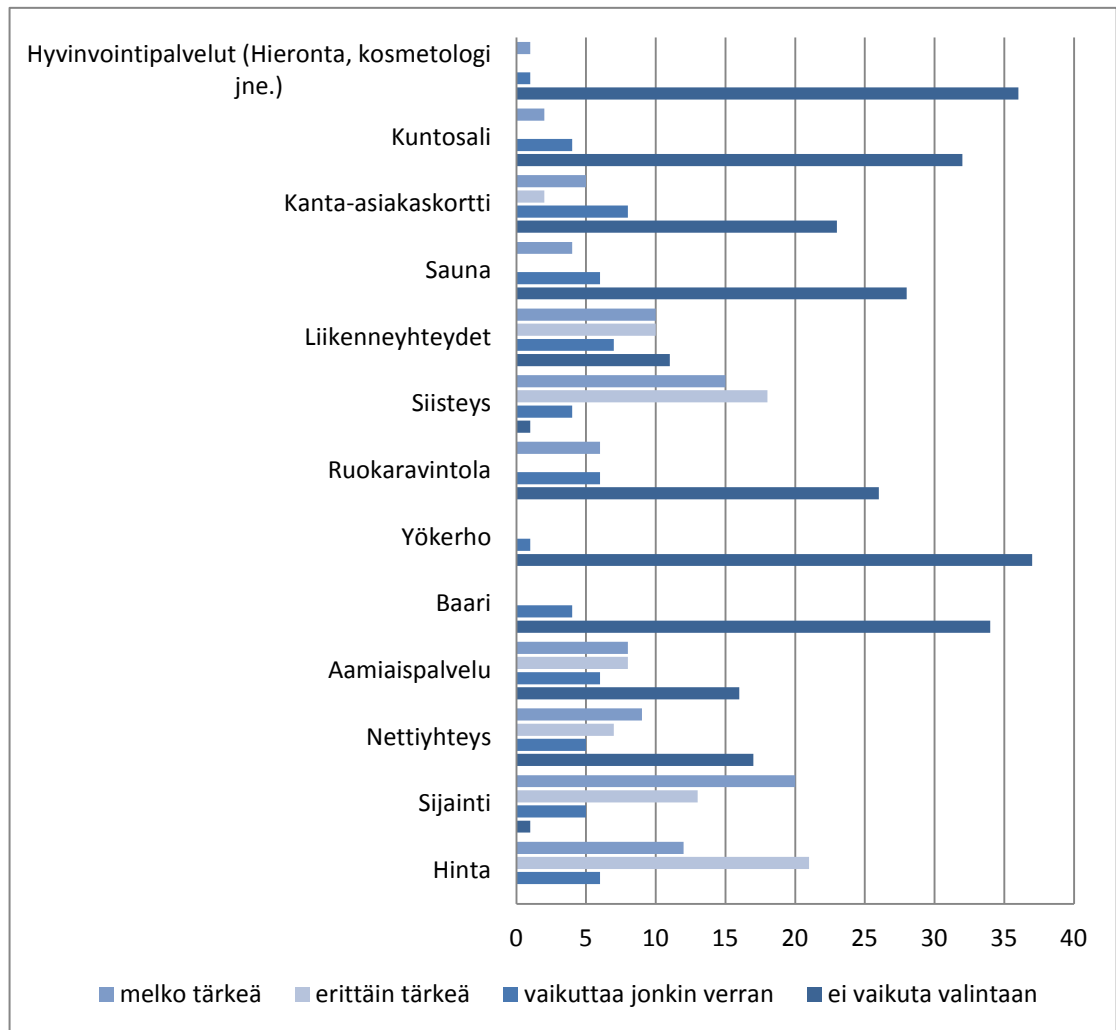
5.1.3 Majoituspaikan valintaan vaikuttavat tekijät

Kysymyksissä kymmenen, yksitoista ja kaksitoista selvitimme, mitkä tekijät vaikuttivat majoituspaikan valintaan ja millaisessa paikassa opiskelijat yöpyisivät mieluiten.

Kymmenennessä kysymyksessä opiskelijalta kysyttiin mitkä, asiat vaikuttavat majoituspaikan valintaan. Tällä kysymyksellä halusimme kartoittaa sitä, mitä vastaajat pitävät tärkeänä itselleen ja mitkä asiat saavat heidät valitsemaan majoituspaikan. Kysymys oli määrällinen, valmiine vastausvaihtoehtoineen asteikolla ei vaikuta valintaan - erittäin tärkeä. Jokin muu-vaihtoehto avasi kyselyn yhdennentoista kohdan ja johon vastaaja sai kirjoittaa oman vaihtoehdon, jos sitä ei ollut listassa. Avoimeen kysymykseen vastanneet pitivät tärkeänä omaa rauhaa ja hotellin ympäristön rauhallisuutta. Paikan valintaan vaikutti myös oma rahatilanne sekä hotellin henkilökunnan avuliaisuus ja palvelu. Vastaajien määrä oli 39. Tärkein valintaan vaikuttava tekijä oli monien mielestä hinta. Liikenneyhteyksiä pidetään myös tärkeänä, mutta ei niin tärkeänä kuin siisteyttä ja sijaintia. Vähiten tärkeimpänä vastaajat pitivät yökerhoa ja hyvinvointipalveluita (ks. kuvio 10).

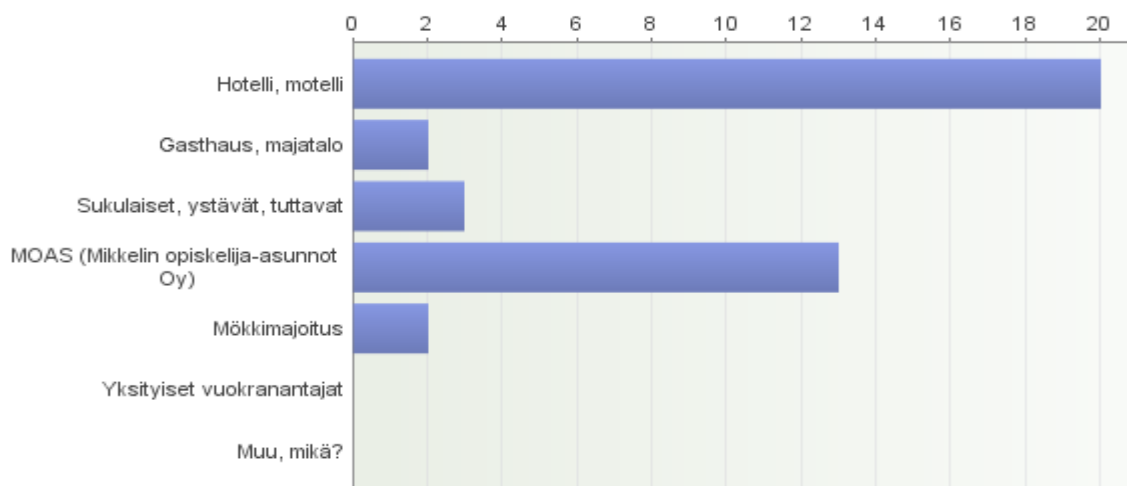
Vastausten perusteella voi päätellä että majoituspaikan valintaan vaikuttaa perusasiat kuten sijainti, siisteys, hinta ja majoituspalvelun laatu, ei niinkään majoituspaikan tarjoamat oheispalvelut. Jos kysely olisi tehty nuorille, olisi hyvinvointipalveluiden ja oheispalveluiden merkitys varmasti ollut suurempi. Eli listan kärjessä olisi hyvin todennäköisesti ollut yökerho ja baari.

Aiemmassa kappaleessa (4.2. Tutkimuksia) avasimme majoituspaikan valintaan liittyviä tutkimuksia. Saloniemen, Lehtosen ja Heikkilän tutkimuksiin vastanneet henkilöt nostivat majoituspaikan valintaan vaikuttaviksi tekijöiksi hinnan ja sijainnin. Samat tekijät nousivat myös omasta kyselystämme. Edellä mainittujen tutkimusten ja opiskelijoille teettämämme kyselyn perusteella, voidaan päätellä, että majoituspaikan valintaan vaikuttavat pitkälti samat tekijät, oli kyseessä sitten vapaa-ajan matkustaja, työmatkalainen tai opiskelija.



KUVIO10: Majoituspaikan valintaan vaikuttavat tekijät (kpl)

Kahdennessatoista kohdassa pyysimme vastaajia valitsemaan heille mieluisimman yöpymispaikan. Puolet vastanneista valitsisi hotellin tai motellin ensisijaisesti majoittumispaikakseen. Vastaajien määrä oli 40. Vastaajista 32,5 % valitsisi MOAS:n yöpymiseen ja vain muutamat majoittuisivat mökkeihin (5 %), tuttavien luokse (7,5 %) tai majataloon (5 %) (ks. kuvio 12). Opiskelijoille on tärkeää oma rauha, kuten aiemmasta kysymyksestä kävi ilmi. Ehkä se on suurin syy siihen, että he valitsevat mieluisimmaksi majoitusvaihtoehdoksi hotellimajoittumisen. Valintaan saattaa myös vaikuttaa se, että hotellit lähellä kampusta ja keskustaa sekä ne pystyvät tarjoamaan opiskelijoille suhteellisen edullista majoitusta oheispalveluineen.

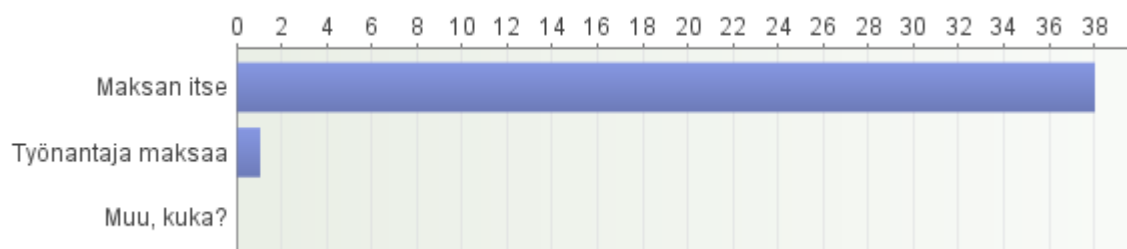


KUVIO 12: Mieluisin yöpymispaikka opiskelujen aikana (kpl)

5.1.4 Majoituskustannukset ja huonekoko

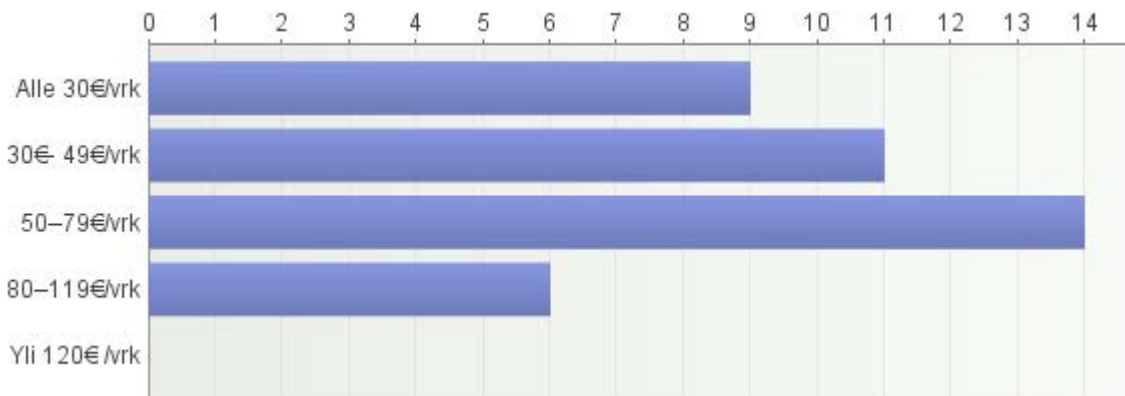
Kysymyksillä kolmetoista, neljätoista, viisitoista ja kuusitoista selvitimme monimuoto-opiskelijoiden majoituskustannuksia sekä, sitä kuka maksaa heidän majoittumisensa. Selvitimme myös minkä kokoisessa huoneessa/ huoneistossa he majoittuvat.

Kolmannessatoista kohdassa yritimme saada selville, kuka maksaa monimuoto-opiskelijoiden majoittumisen opintojen aikana. Vastausvaihtoehtoina oli maksan itse, työnantaja maksaa ja muu, kuka. Vastaajien määrä oli 39. Suurin osa (97,4 %) ilmoitti maksavansa majoituksen itse ja vain yhdellä vastaajalla työnantaja kustantaa opiskeluaikaisen majoittumisen. Muu, kuka -vaihtoehtoon ei vastannut kukaan (ks. kaavio 13.)



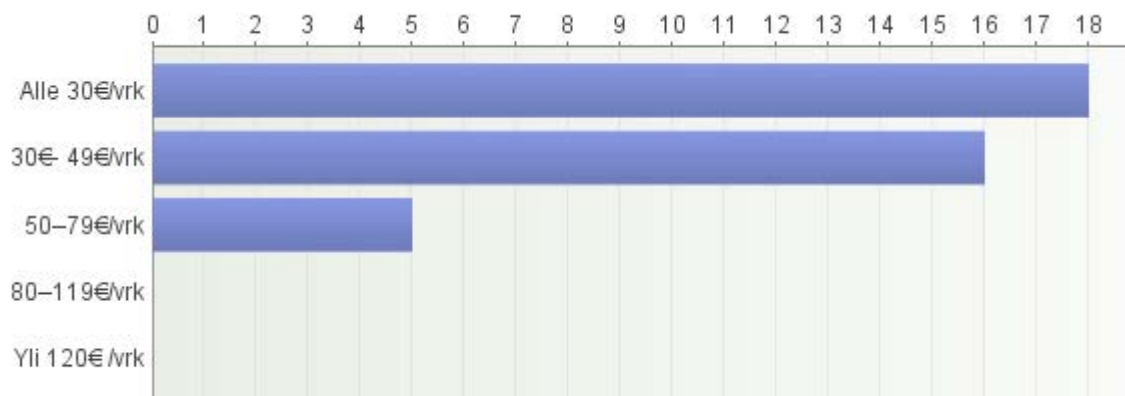
KUVIO 13: Majoittumisen maksaja (kpl)

Kysymyksellä neljätoista halusimme kartoittaa opiskelijoiden majoituskustannuksia majoitusvuorokausitasolla. Vastausvaihtoehtoina oli alle 30 €/vrk, 30–49 €/vrk, 50–79 €/vrk, 80–119 €/vrk ja yli 120 €/vrk. Vastaajista 35 % ilmoitti majoituskustannustensa olevan 50–79 €vuorokaudessa. Vastaajien määrä oli 40. Vastanneista 27,5 % taas ilmoitti kustannusten osuvan 30–49 €välille. 22,5 % kertoi kustannustensa olevan alle kolmekymmentä euroa kuukaudessa ja loput 15 % 80–119€ Kuukaan ei ilmoittanut majoituskustannustensa nousevan yli 120 euroon (ks. kuvio 14). Kuten jo aiempien tulosten perusteella on saatu tietää, monimuoto-opiskelijoista suurin osa majoittuu joko hotellissa tai motellissa ja sen vuoksi majoituskustannukset ovat 50–80 euron luokkaa. Vuositasolla majoituskustannukset nousevat aika korkeiksi, jos joka kerta joutuu majoittumaan kalliiseen paikkaan.



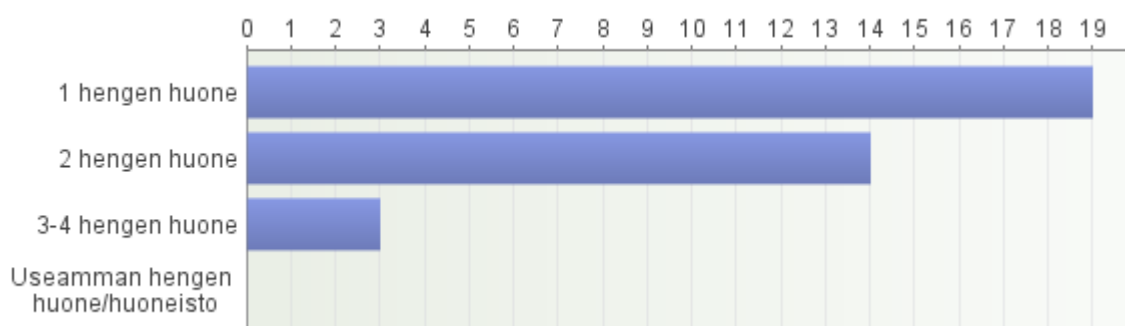
KUVIO 14: Opiskelun aikaiset majoituskustannukset (kpl)

Kysymyksellä viisitoista halusimme selvittää, mikä olisi monimuoto-opiskelijoiden mielestä kohtuullinen hinta majoittumisesta vuorokausitasolla. Vastausvaihtoehtoina oli alle 30 €, 30–49 €, 50–79 €, 80–119 € ja yli 120 €. Vastaajien määrä oli 39. Kaikkien vastanneiden mielestä kohtuuhintainen majoittuminen maksaisi alle 79 €vuorokaudessa. Vastanneista 46,2 % oli sitä mieltä, että majoituksen tulisi maksaa alle 30 euroa. Vastanneista 41 % olisi valmis maksamaan majoittumisestaan 30–49 €vuorokaudessa ja 12,8 % 50–79 €. Vastanneista kukaan ei olisi valmis maksamaan yli 80 euroa yöpymisestään vuorokausitasolla (ks. kuvio 15). Vastausten perusteella voi päätellä, että vaikka monimuoto-opiskelijat käyvät opintojensa ohella töissä, ei heillä silti ole varaa tai halua maksaa majoittumisestaan suuria summia.



KUVIO 15: Kohtuullinen hinta majoituksesta (kpl)

Kysymyksellä kuusitoista kartoitimme huonekokoa, jossa opiskelijat majoittuvat. Vastausvaihtoehtoina oli yhden-, kahden- ja 3-4 hengen huone sekä useamman hengen huone/huoneisto. Vastaajien määrä oli 36. Vastaajista vähän yli puolet (52,8 %) kertoi yleensä majoittuvan yhden hengen huoneeseen. Kahden hengen huoneessa majoittui 38,9 % vastanneista ja loput 8,3 % 3-4 hengen huoneessa (ks. kuvio 16). Aiempien tulosten perusteella voidaan sanoa että suurin osa monimuoto-opiskelijoista majoittuu yhden tai kahden hengen hotellihuoneeseen. Ehkä kyselyyn vastanneet eivät ole vielä niin tuttuja opiskelutovereidensa kanssa, että he voisivat majoittua suurempiin huoneistoihin ja jakaa majoituskustannukset. Tai sitten he haluavat majoittua yksin, koska kaipaavat omaa rauhaa.

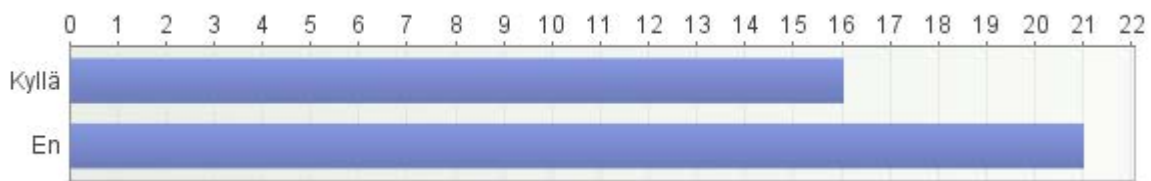


KUVIO 16: Majoituksen huonekoko (kpl)

5.1.5 Majoituspaikan ruokapalvelut

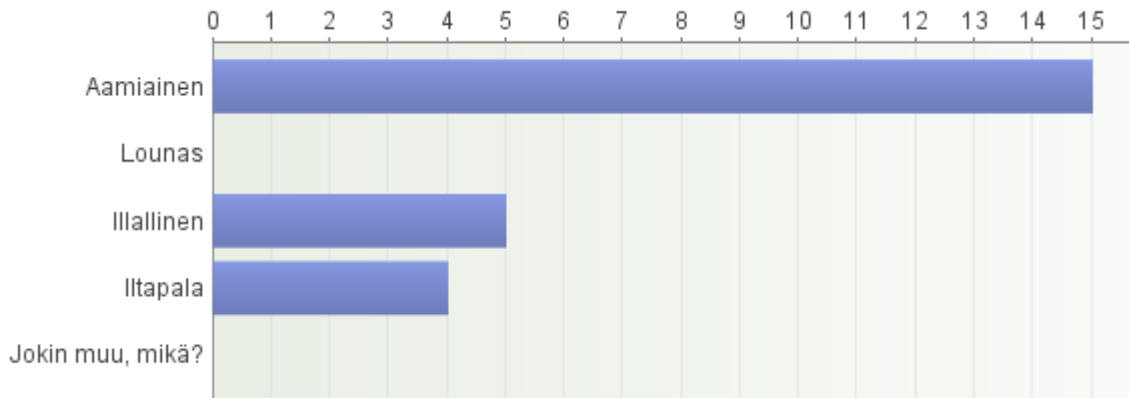
Kysymyksillä seitsemäntoista, kahdeksantoista ja yhdeksäntoista selvitimme käyttävätkö monimuoto-opiskelijat majoituspaikkansa ruokapalveluita. Halusimme myös tietää, miten he hoitavat ruokailunsa opiskelupäivinä.

Kysymyksellä seitsemäntoista selvitimme, käyttävätkö vastaajat majoituspaikkansa ruokapalveluita. Jos he vastasivat kyllä, kysyimme heiltä, mitä ruokapalveluita he käyttävät. Jos taas he vastasivat ei, heiltä kysyttiin, kuinka he hoitavat ruokailunsa opiskelupäivinä. Vastaajien määrä oli 37. Vastaajista 43,2 % ilmoitti käyttävänsä ruokapalveluita ja 56,8 % ei käyttänyt ollenkaan (ks. kuvio 17). Saatujen vastausten perusteella tulokseen vaikuttavat ne, että joissakin majoituspaikoissa ei ole ruokapalveluita ollenkaan tai niistä tulevat kustannukset eivät houkuttele vastaajia käyttämään palveluita.



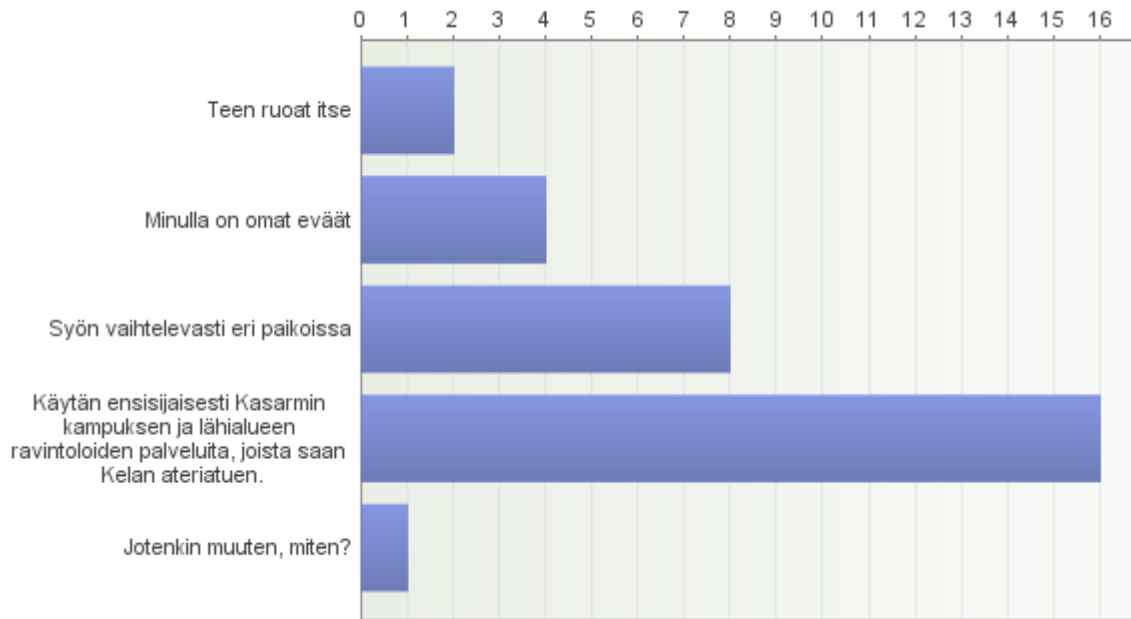
KUVIO 17: Majoituspaikan ruokapalveluiden käyttäminen (kpl)

Kohdan 17 kysymyksen kyllä vastanneilta halusimme lisätietoa kysymyksessä 18 heidän käyttämistään ruokapalveluista majoituspaikalla. Heitä pyydettiin valitsemaan vastausvaihtoehdoista ne, joita he käyttivät. Vastausvaihtoehtoina oli aamiainen, lounas, illallinen ja iltapala. Vastaajien määrä oli 16. Vastaajista selkeästi suuri osa (93,8 %) ilmoitti käyttävänsä aamiaista. Illallista söi vain 31,3 % ja iltapalaa 25 %. Lounasta ei ilmoittanut syövän kukaan (ks. kuvio 18). Opiskelijoiden ruokailu majoituspaikoissa painottuu aamuun ja iltaan, koska he ovat koululla päivät. Lounaan opiskelijat syövät muualla, useimmiten koulun läheisyydessä sijaitsevilla ruokapaikoilla.



KUVIO 18: Majoituspaikan ruokapalvelut (kpl)

Kysymykseen 17 ei vastanneita pyysimme selvittämään kohdassa yhdeksäntoista miten he hoitavat ruokailunsa opiskelupäivinä. Vastausvaihtoehdoiksi annoimme heille: Teen ruoat itse, minulla on omat eväät, syön vaihtelevasti eri paikoissa, käytän Kasarmin kampuksen ja lähialueen ravintoloiden palveluita, joista saan Kelan ateriatuen ja jotenkin muuten, miten- vaihtoehto. Vastaajien määrä oli 21. Suurin osa (76,2 %) vastanneista ilmoitti käyttävänsä kampuksen lähialueen ravintoloita, joista he saavat ateriatuen. Seuraavaksi 38,1 % vastaajista ilmoitti syövänsä vaihtelevasti eri paikoissa. Vain muutamat ilmoittivat tuovansa omat eväät (19 %) tai tekevänsä ruoat itse (9,5 %). Yksi vastaajista kertoi syövänsä pikaruokaravintola ketjun toimipisteessä (ks. kuvio 19). Vastausten perusteella voimme päätellä, että Kelan ateriatuella on suuri merkitys opiskelijoiden ruokailussa ja sitä kautta käy ilmi myös se, etteivät opiskelijat välttämättä halua maksaa ruokailustaan suuria summia.

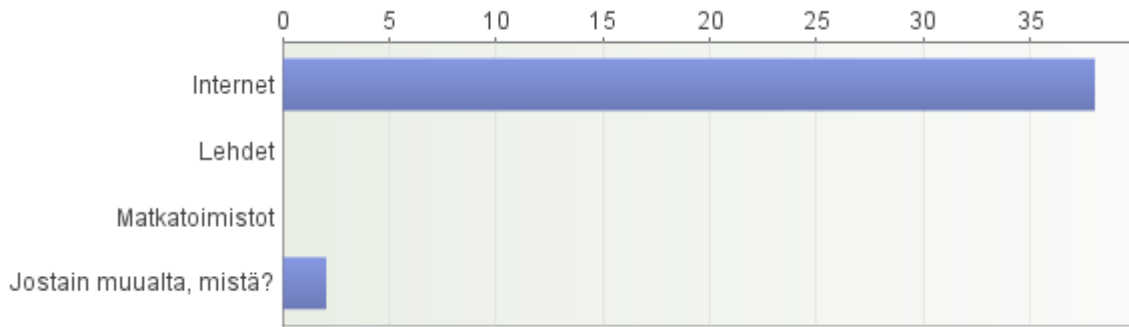


KUVIO 19: Ruokailu opiskelupäivinä (kpl)

5.1.6 Tiedonhankinta

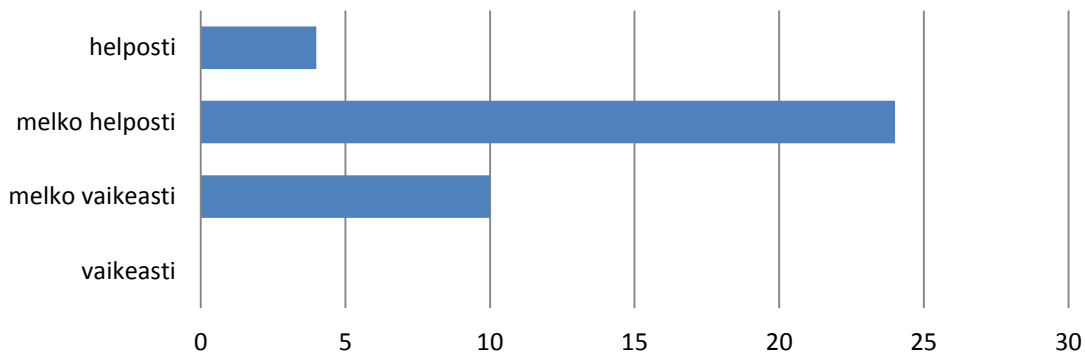
Kysymyksillä kaksikymmentä, kaksikymmentäyksi ja kaksikymmentäkaksi selvitimme, mistä opiskelijat olivat etsineet tietoa majoituspaikoista ja mittasimme myös kuinka helpoksi he kokivat tiedon etsinnän. Lopuksi vielä kysyimme heidän mielipidettään tarvitsisiko Studentin sivuille saada tietoa Mikkelin alueen majoittumispaikoista.

Kysymyksellä 20 selvitimme, mistä opiskelijat etsivät tietoa. Vastausvaihtoehtoina oli Internet, lehdet, matkatoimistot ja jostain muualta, mistä. Vastaajien määrä oli 38. Suurin osa vastaajista (94,7 %) oli etsinyt majoituspaikkatietoa Internetistä. Loput (5,3 %) valitsi vastasi kohtaan jostain muualta. He kertoivat saaneensa tietoa Mikkelin ammattikorkeakoulun omilta verkkosivuilta (ks. kuvio 20). Internet valitaan ensimmäiseksi tiedon etsintä lähteeksi useimmissa tapauksissa sen helppouden takia. Harvempi lähtee enää matkatoimistoihin tai etsii käsiinsä jostain lehtiä, löytääkseen yöpymispaikan. Monet majoitusyritykset ovat siirtäneet tietonsa sähköiseen ja muotoon ja useilla on jo käytössään sähköinen varausjärjestelmä. Useimmissa tapauksissa opiskelija pystyy heti, löydettyään miellyttävän majoituspaikan, varamaan sen itselleen.



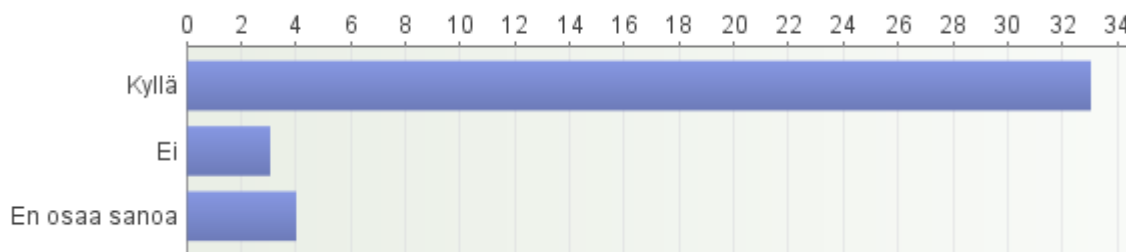
KUVIO 20: Majoituspaikan tiedonhankinta (kpl)

Kohdassa 21 halusimme selvittää, miten helposti monimuoto-opiskelijat löysivät tietoa majoituspaikoista. Vastausvaihtoehdoiksi heille annettiin vaikeasti, melko vaikeasti, melko helposti ja helposti. Tulosten tarkastelua varten helpotimme kaavaa siten, että se kulki asteikolla 1-4 (1 melko vaikeasti – 4 helposti). Vastaajien määrä oli 38. Suurin osa vastaajista (63,2 %) löysi tietoa melko helposti. Melko vaikeasti tietoa löysi 26,3 % ja vain 10,5 % koki löytäneensä tietoa helposti. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut tiedon löytymisen olevan vaikeaa (ks. kuvio 21).



KUVIO 21: Tiedonhankinnan helppous (kpl)

Kohdassa 22 halusimme kysyä opiskelijoilta kaipasivatko he Studentin sivuille tietoa/ linkkejä Mikkelin alueen majoitusmahdollisuuksista. Tähän kysymykseen oli vastannut 40 henkilöä. Vastaajista 82,5 % oli sitä mieltä, että Studentin sivuilla saisi olla majoittumistietoa. 7,5 % vastaajista ei kaivannut tietoa ja 10 % ei osannut sanoa (ks. kuvio 22). suurin osa vastaajista kokee tarpeelliseksi saada majoitustietoa Studenttiin, tietoa etsitään Mamk:n kotisivuilta ensisijaisesti, mutta kuitenkin tietoa kaivattaisiin enemmän.



KUVIO 22: Majoituspaikkojen informaation tarve (kpl)

5.1.7 Opiskelijoiden unelmien majoituspaikka

Viimeisessä kysymyksessä pyysimme opiskelijoita kuvailemaan muutamalla sanalla unelmiensa majoituspaikkaa. Tähän kohtaan vastasi 24 henkilöä.

Vastausten perusteella opiskelijat haluaisivat yöpyä perustasoisessa majoituspaikassa edullisesti. Heille riittää, että majoituspaikassa on oma wc ja suihku, sekä autopaikka. Majoitusmuodoksi sopisi yksihuone tai soluasunto. Majoituspaikan hinta saisi olla 15–60 € ja se saisi sijaita opiskelupaikan ja keskustan läheisyydessä. Kaikkein paras etäisyys vastanneiden mielestä olisi kävelymatkan päässä kampukselta. Eräs vastanneista toivoi viiden tähden majoitusta yhden tähden hinnalla. Vastausten joukossa oli myös idea, että Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijat voisivat perustaa ravintola Tallin oheen majoituspaikan. Opiskelijat saisivat työkokemusta majoituspalveluista ja monet matkailaiset saisivat uuden yöpymispaikan. MOAS:n opiskelija asuntolaan monimuoto-opiskelijat haluaisivat soluasuntoja, jotka olisivat suunnattu ensisijaisesti heille. Tällä he tarkoittavat sitä, että huoneisto olisi varattu vain heille. Vastanneiden mielestä tällainen majoitusmahdollisuus tukisi heidän opintojaan.

5.2 Opiskelijoiden kokemuksia

Pyysimme kahta jo valmistunutta restonomia kertomaan heidän majoituskokemuksistaan opiskelujensa aikana (ks. liite 2). Haastatteluun valittiin sellaiset henkilöt, jotka tunsimme entuudestaan ja tiesimme, että he olivat halukkaita vastaamaan. Tiesimme myös, että he vastaavat totuudenmukaisesti.

Ensimmäinen haastateltava kertoi matkan vakituisesta asuinpaikasta kampukselle olleen 110 kilometriä. Hän sanoi kulkeneensa koulumatkat henkilöautolla ja hänen kyydissään kulki toinen opiske-

lija kaveri. Hän kertoi pääsääntöisesti ajaneensa kotiin yöksi ja vain harvoin jääneensä yöksi Mikke-
liin. Niinä kertoina, kun hän majoittui Mikkelissä, hän yöpyi keskustan hotellissa. Hänen majoitus-
paikkansa valintaan vaikuttivat eniten hotellin oheispalvelut, kuten sauna ja aamiainen, ei niinkään
hintaa. Hotellin sijainnilla oli myös merkitystä, koska hänestä oli mukavaa asioida Mikkelin kauppä-
keskuksissa. Tietoa majoituspaikkojen hinnoista hän etsi Internetistä. Yöpymiskustannukset hänellä
olivat alle 40 €/vrk, koska hän varasi huoneen opiskelija kaverinsa kanssa yhdessä.

Toinen haastateltavistamme kertoi matkan vakituisesta asuinpaikasta kampukselle olleen 200 kilo-
metriä. Hän kertoi kulkeneensa koulumatkat omalla autollaan ja hänenkin kyydissään tuli opiskeli-
jakaveri. Hän valitsi majoituspaikakseen hotellin. Hän kertoi majoittuneensa jokaisella kerralla sa-
massa hotellissa, koska hänen mielestään sen hinta-laatusuhde oli hyvä. Majoituspaikan valintaan
vaikuttivat hinta, pysäköinti mahdollisuus ja asiakaspalvelu. Oma rauha oli myös tärkeää. Hänelle
ei kertynyt kokemusta muista Mikkelin majoituspaikoista, koska hän käytti vain saman hotellin
palveluita. Hän kertoi majoittuneensa vain opiskelupäivinä, mutta on valmis valitsemaan saman
paikan majoitukseensa jos tulee Mikkeeliin käymään.

5.3 Yrittäjien näkemyksiä

Haastattelimme vapaamuotoisesti kahta Mikkelin alueen majoitusyrittäjää (ks. liite 1). Kysyimme
heiltä heidän näkemyksiään Mikkelin tämänhetkisestä majoittumistilanteesta ja siitä, miten he miel-
tävät opiskelijat mahdollisena asiakasryhmänä. Kysyimme myös majoitusalan kustannuksista ja
mahdollisista hinnan muutoksista majoituksessa. Juuri nämä haastateltavat valittiin sen vuoksi, että
heillä on kokemusta majoitusosalta ja erilaisista majoituspaikoista.

Ensimmäinen haastateltavamme on toiminut majoitusalan yrittäjänä Mikkelissä jo useamman vuo-
den. Hänen mielestään Mikkelin alueella ei ole tarpeeksi edullisia majoituspaikkoja ja paikkojen
lukumäärääkään ei osata säädellä sesongin mukaan. Hän kertoi, että talviaikaan majoituspaikkoja
on liikaa ja kesällä taas liian vähän. Majoitusyrittäjänä hän on huomannut, että majoituksen ylläpi-
tokustannukset ovat nousseet vuosien aikana paljon. Käyttövesi maksut ja sähkön hinta ovat nous-
seet ja sen vuoksi on majoittumisen hintaa jouduttu nostamaan. Majoittumisen hintaa on vaikea
määritellä etukäteen juuri sesongin vuoksi, koska on hankala osata etukäteen ennustaa kuinka pal-
jon majoittujia tulee vuositasolla olemaan. Majoittujien määrä vaikuttaa suoraan henkilöstökustan-
nuksiin, koska työntekijöitä tarvitaan sitä enemmän mitä enemmän on asiakkaita. Opiskelijoita on

ollut hänen majoituksessaan vain muutama. Hän arvelee, että etäisyys majoituspaikasta kouluun on suurin tekijä, miksi opiskelijat eivät ole käyttäneet hänen palveluitaan.

Toinen haastateltavistamme on yrittäjä, joka on perustamassa majoitusalan yritystä Mikkeliin. Hänellä on aiempaa kokemusta majoitusosalta useampi vuosi ja hän on sitä mieltä, että Mikkeliissä on kesäisin liian vähän majoituspaikkoja. Hän kertoo, että uusille majoituspaikoille on kysyntää, varsinkin kesäsesongin aikaan. Hän uskoo, että majoituksen hinnat laskevat tulevaisuudessa, koska Euroopan tilanne on epävakaa. Hän tulee ottamaan huomioon opiskelijat majoitusyrityksessään tarjoamalla heille edullista majoitusta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Suurin osa tähän tutkimuksen osallistuneista Mikkelin ammattikorkeakouluun tulevista monimuoto-opiskelijoista asuu Etelä-Suomessa ja heidän matkansa vakituisesta asuinpaikasta kampukselle on 121–250 kilometriä. Suurin osa monimuoto-opiskelijoista majoittuu Mikkeliissä opintojensa aikana 2-4 kertaa kuukaudessa tai harvemmin ja kaksi yötä kerrallaan. Ensisijaiseksi yöpymispaikakseen suurin osa heistä valitsee hotellin. Majoituspaikan valintaan heillä vaikuttavat ensisijaisesti hinta, siisteys ja sijainti. Heidän yöpymiskustannukset ovat 50- 79 € vrk, mutta he toivoisivat, että majoituspaikan kustannukset olisivat alhaisemmat. Vastaajien mielestä kohtuullinen hinta majoittumisesta olisi alle 30 €vuorokaudessa.

Saatujen tulosten perusteella voimme sanoa, että opiskelijoiden mielestä Mikkelin alueen majoituspalvelut voisivat tarjota opiskelijoille edullisempaa majoitusta ja majoituspaikat voisivat olla kampuksen läheisyydessä. Kyselyn tuloksista kävi myös ilmi, että Mikkelin ammattikorkeakoulun sivuille pitäisi lisätä tietoa majoitusmahdollisuuksista. Tutkimuksessa ei lähdetty erittelemään miesten ja naisten vastausjakaumaa, koska kyselyyn vastanneiden määrä oli vähäinen. Majoitusalan yrittäjät voisivat ottaa opiskelijat paremmin huomioon tehdessään tulevaisuuden suunnitelmia.

Aiheen valinta lähti kiinnostuksesta opiskelijoiden majoitusta kohtaan. Aluksi oli tarkoitus tutustua yleisesti opiskelijoille suunnattuihin majoituspalveluihin, mutta laajuutensa vuoksi aihetta rajattiin vain tiettyä opiskelijaryhmää koskeviin majoituspalveluihin. Aiheen muotoutumiseen vaikutti suuresti se, ettei monimuoto-opiskelijoiden majoittumisesta oltu tehty aiempaa tutkimusta.

Teoria osuutta lähdimme purkamaan pohtimalla: mitkä asiat vaikuttavat majoituspaikan valintaan ja mitä eri majoitusmuotoja Suomesta löytyy. Tämän jälkeen rajasimme tiedonkeruuta Mikkelin alueen majoitustarjontaan. Majoitustarjonta osoittautui suhteellisen laajaksi, joten jouduimme jälleen rajaamaan aluetta. Mietimme rajausta siltä kannalta, mitkä majoituspaikat palvelisivat opiskelijoita parhaiten. Jouduimme kuitenkin matkan varrella lisäämään majoituspaikkoja listaamme, koska kyselyyn tulleista vastauksista nousi esiin muutamia sellaisia paikkoja, joita emme olisi osanneet edes ajatella.

Seuraavaksi aloimme pohtia, kuinka saisimme parhaiten kerättyä tietoa. Tutustuimme erilaisiin tiedonkeruu menetelmiin ja päädyimme lopulta tekemään kyselytutkimuksen, koska se oli mielestämme toimivin vaihtoehto. Kuten jo mainitsimme aiemmin sähköinen kysely oli toimivin menetelmä tiedonkeruussa, koska sen avulla saimme tavoitettua parhaiten tutkimuskohteemme.

Kyselylomakkeen suunnittelun aloitimme perehtymällä taustateoriaan. Aiemmistä tutkimuksista poimimme majoituspaikan valintaa vaikuttavia tekijöitä, kuten esimerkiksi sijainti, hinta ja varustelutaso, ja kysyimme niitä myös kyselyssä. Huomasimme myös, että emme voineet jättää ruokapalveluita pois kokonaan, koska ne olivat olennainen osa majoituksen oheispalveluita. Lopullisesta kyselylomakkeesta tuli pitkä ja mietimmekin, että miten se vaikuttaa vastaajien määrään. Emme kuitenkaan halunneet jättää siitä mitään pois, koska jokainen kysymys oli tärkeä tiedonkeruun kannalta. Myöhemmin esiin nousi myös uusia asioita, joita olisimme halunneet kysyä lomakkeessamme. Esimerkiksi mitä mieltä opiskelijat ovat tämän hetkisestä majoitustarjonnasta Mikkelissä.

Monivalintakysymyksillä pyrimme pitämään vastaamiseen kuluvan ajan mahdollisimman lyhyenä. Avoimiksi jätimme vain ne kysymykset, joihin halusimme yksityiskohtaisempaa tietoa. Kysely oli vakioitu eli kaikilta kysyttiin samat kysymykset ja vastaaminen tapahtui anonymisti. Kohderyhmäksi tavoittelimme monimuoto-opiskelijoita kaikista koulutusohjelmista. Kyselyn onnistumisen kannalta oli tärkeää tavoittaa mahdollisimman suuri joukko ja etuna tässä meillä oli se, että olemme molemmat olleet monimuoto-opiskelijoiden kanssa samoilla kursseilla.

Kyselyyn vastasi vain murto-osa monimuoto-opiskelijoista ja sen vuoksi vastauksista saadut tulokset ovat vain suuntaa antavia, eikä niitä sen vuoksi voida yleistää. Mietimme myös keinoja, joilla olisimme saaneet enemmän vastaajia mukaan. Yksi vaihtoehto olisi ollut antaa kyselyyn vastanneille jokin kiitoslahja tai arpoa heidän kesken jokin palkinto. Jätimme kuitenkin tämän ajatuksen, kos-

ka kumpikaan meistä ei ollut valmis laittamaan rahaa opinnäytetyöhön. Toisaalta olisimme voineet ehkä pyytää jotakin sponsorioimaan työtämme. Toinen vaihtoehto olisi ollut lähettää kysely henkilökohtaisesti jokaiselle Mikkelin ammattikorkeakoulun monimuoto-opiskelijalle. Olisimme joutuneet hankkimaan jokaisen opiskelijan sähköpostiosoitteen erikseen ja olisimme joutuneet analysoimaan tulokset yksitellen. Olisimme myös joutuneet hakemaan tutkimuslupaa, koska olisimme joutuneet ottamaan huomioon vastaajien tietosuojan. Jouduimme tässä vaiheessa miettimään uusia tiedonkeruumenetelmiä, jotka olisivat helppoja toteuttaa ja analysoida. Valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi haastattelun. Haastattelun kysymykset muotoutuivat kyselyn vastausten pohjalta, koska saaduista tuloksista meille heräsi uusia, syventäviä kysymyksiä.

Pyysimme haastateltaviksi muutamaa tuttavaamme, jotka olivat olleet monimuoto-opiskelijoina Mikkelissä ja olivat jo valmistuneet koulusta. Päätimme toteuttaa haastattelun puhelimitse, koska haastateltavat asuivat muualla ja emme onnistuneet järjestämään yhteistä tapaamista. Loppuvaiheessa päätimme myös ottaa yrittäjien näkökulmaa mukaan työhömmе, koska halusimme saada selville, miten he näkevät opiskelijat asiakkaina. Haastatteluun valittiin kaksi majoitusalan yrittäjää, jotka olivat toimineet alalla jo vuosia. Toinen yrittäjästä oli perustamassa uutta majoitusalan yritystä Mikkelisiin ja aivan kampuksen läheisyyteen. Mielestämme haastattelut onnistuivat hyvin ja tiedonkeruumenetelmänä huomasimme sen olevan antoisa tapa. Jouduimme ottamaan muutamiin haastateltaviin yhteyttä vielä itse haastattelun jälkeen, koska tarvitsimme tarkennusta joihinkin vastauksiin.

Opinnäytetyön asioiden esitysjärjestys muuttui matkan varrella monta kertaa. Sisältöä oli aluksi hankala jäsentää ja jouduimme useaan otteeseen miettimään miten asiat järjestetään. Olisimme voineet aloittaa teoriaosuuden työstämisen jo aiemmin, mutta aikataulujen yhteensovittaminen oli hankalaa töiden ohella. Aikataulu muuttui työn edetessä, koska jouduimme pidentämään kyselyn kestoa. Opinnäytetyön eteneminen riippui paljolti kyselyn onnistumisesta ja tuloksista.

Tuloksien luotettavuuteen vaikuttaa paljolti se, miten tosissaan monimuoto-opiskelijat ovat vastanneet kysymyksiin. Esimerkiksi yksi vastaajista kertoi hoitaneensa kaikki opiskeluaikaiset ruokailut pikaruokaravintolassa. Onko hän tosissaan ruokaillut, joka kerta samassa paikassa vai antoiko hän vastaukseksi sen, mikä ensimmäisenä tuli mieleen? Vastaukset olisivat olleet luotettavampia, jos kysely olisi esimerkiksi lähetetty suoraan kohderyhmälle. Kyselymme oli avoin kaikille, eli kuka

tahansa pystyi vastaamaan siihen. Oli hän sitten monimuoto-opiskelija tai joku, joka on käynyt Studentin sivuilla.

Opinnäytetyötämme voisi viedä eteenpäin jatkossa toteuttamalla linkkilistan Studenttiin. Poimimme työhön sellaisia majoituspaikkoja, jotka antavat suuntaa opiskelijoiden käyttämistä majoituspaikoista ja palvelisivat jatkossa linkkilistan toteutusta.

LÄHTEET

Airaksinen, Vilkkä 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Anttolanhovi. www-dokumentti.

<http://www.anttolanhovi.fi/fi/page/182> . Päivitetty 11.4.2011. Luettu 19.10.2011

Asunta, T. & Brännare-Sorsa, R. & Kairamo, H. & Matero, S. 1999. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.

Brännare, R. & Kairamo, H. & Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.

Cumulus Mikkeli. WWW-dokumentti.

http://www.cumulus.fi/hotellit/mikkeli/fi_FI/mikkeli/. Päivitystietoja ei saatavilla. Luettu 19.10.2011

Harju-Autti, Anneli 2007. Majoitustoiminta. Kauppa- ja Teollisuusministeriö. Toimialaraportti. http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/462/Majoitustoiminta_2007_netti.pdf .Luettu 4.11.2011

Heikkilä, Anna-Maria 2010. " Kyllähän sitä yhren yön on, vaikka airan vittaksena..." -kanta-asiakkaiden asiakastyytyväisyyden kehittäminen Hotelli Rantasipi Pohjanhovissa. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Heikkilä, P. & Viljanen, R. 2000. Yritystoiminta hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. Juva: WS Bookwell Oy.

Hemmi, J. & Vuoristo, K-V. 1993. Matkailu. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2001. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hotelli Uusikuu. WWW-dokumentti.

www.esedu.fi/palvelut/hotelli-uusikuu. Päivitystietoja ei saatavilla. Luettu 19.10.2011

Jutila, Tarja 2001, Maa- ja kotitalousnaisten keskus, Menestyvä aamiaismajoituspalvelu. Pieksämäki, Rt- Print Oy

Lahikainen, Päivi. Lehtori, 4.11.2011, henkilökohtainen tiedonanto.

Lehtonen, Marja 2010. Hotellin asiakastyytyväisyyden kehittäminen. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö

Majoitus- ja ravitsemistoiminnanlaki. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308> . Päivitetty 11.6.2011. Luettu 4.11.2011

Mikkelin ammattikorkeakoulun opintotoimisto. Aikuisopiskelijoiden määrä. 21.11.2011

Mikkelin Opiskelija Asunnot Oy. Asunnot.

<http://www.opiskelupaikka.fi/paikkakunnat/Mikkeli/opiskelija-asunnot>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 19.10.2011.

Mikkelin Seutu. Majoitus. WWW-dokumentti.

<http://visitmikkeli.fi/majoitus>. Päivitystietoja ei ole saatavilla. Luettu 4.11.2011

ProAgria Keskusten Liitto. a. Majoitu Maalla. WWW-dokumentti.

<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Majoitumaalla/Esittely> . Päivitetty 11.6.2011. Luettu 4.11.2011

ProAgria Keskusten Liitto. b. Majoitu Maalla. WWW-dokumentti.

<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Majoitumaalla/Majoituspalvelut>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 4.11.2011

Rautiainen, Siiskonen 2011. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa: Hansaprint Oy.

Rautiainen, Siiskonen 2010. Hotellivaraukset. Vantaa: Dark Oy.

Rautiainen, Siiskonen 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa: Dark Oy.

Rouhiainen, U-M 1996. Satumaa: Matkailun perusteet 2. Helsinki: KSL

Saloniemi, Elina 2008. Asiakastytyväisyystutkimus Hotelli Cumulus Koskikadulla. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Tilastokeskus. b. Kaikkien majoitusliikkeiden kapasiteetti ja sen käyttö, elokuu 2011. WWW-dokumentti.

http://www.stat.fi/til/matk/2011/08/matk_2011_08_2011-10-13_tau_001_fi.html Päivitystietoja ei ole. Luettu 7.11.2011

Tilastokeskus. a. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä, elokuu 2011. WWW-dokumentti.

http://www.stat.fi/til/matk/2011/08/matk_2011_08_2011-10-13_tau_002_fi.html. Päivitystietoja ei ole. Luettu 7.11.2011

Turisti. Majoitus. Majoitusliikkeiden luokitus. WWW-dokumentti.

<http://dwww01.morning.fi/majoitus/luokitus.html#leirinta>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 4.11.2011

Vaakuna Mikkeli. WWW-dokumentti.

<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/mikkeli/>. Päivitystietoja ei saatavilla. Luettu 19.10.2011

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Haastattelu yrittäjille

Tutkimme opinnäytetyössämme majoitustoimintaa Mikkelin alueella. Keräämme tietoa majoitusalan yleistilanteesta ja mahdollisista hintojen muutoksista.

Opiskelemme Mikkelin ammattikorkeakoulussa, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa (Restonomi AMK). Haastattelun pohjalta keräämme lisäaineistoa opinnäytetyöhömmme.

Haastattelun runko:

1. Majoitusalan yleistilanne Mikkelissä ja tulevaisuuden näkymät
2. Majoitusalaan vaikuttavat kustannukset.
3. Majoituksen hintojen mahdolliset muutokset tulevaisuudessa.
4. Opiskelijat asiakkaana.
5. Opiskelijoiden käyttämät palvelut asiakkaana.

Puhelin haastattelu 27-28.10.2011

Kysely valmistuneille restonomeille, sähköpostilla.

Arvoisa valmistunut Restonomi!

Tutkimme opinnäytetyössämme monimuoto-opiskelijoiden majoittumista Mikkelissä opintojen aikana. Pyrimme keräämään tietoa nykyisin opiskelevilta ja opintonsa jo päättäneiltä heidän majoittumisestaan opintojensa aikana. Kysymykset ovat avoimia ja sana on vapaa. Toivomme että vastaatte kysymyksiin totuuden mukaisesti.

Opiskelemme Mikkelin ammattikorkeakoulussa, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa (Restonomi AMK). Kyselyn pohjalta keräämme lisäaineistoa opinnäytetyöhömmme.

1. Kuinka kaukaa tulet? Millä matkustit kouluun?
2. Majoituitko samassa paikassa joka kerta vai kokeilitko eri majoitusvaihtoehtoja?
3. Mitä majoituspaikkoja suosittelisit? Mihin et menisi koskaan uudestaan?
4. Mitkä tekijät vaikuttivat majoituspaikkasi valintaan?
5. Majoituitko vain opiskelupäivät vai vietitkö vapaa-aikaakin Mikkelissä?

Kiitos vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin Heidi Puumalainen ja Merja Tiirikainen

heidi.puumalainen@mail.mamk.fi ja merja.tiirikainen@mail.mamk.fi

Arvoisa monimuoto- opiskelija!

Kysely on suunnattu monimuoto- opiskelijoille, jotka tarvitsevat tilapäisesti majoitusta opiskellessaan Mikkelin Ammattikorkeakoulussa. Kyselyn avulla kartoitamme käytettyjä majoituspalveluja, palvelutyytyväisyyttä sekä toiveitanne majoituksen suhteen. Jokainen vastaus on tärkeä tutkimuksen luotettavuuden ja onnistumisen kannalta.

Kyselyyn vastaaminen kestää muutaman minuutin. Annetut tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja raportista ei ilmene vastaajan henkilöllisyyttä. Opiskelemme Mikkelin ammattikorkeakoulussa palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa (Restonomi AMK). Kyselyn pohjalta teemme opinnäytetyömme.

Ystävällisin terveisin: Heidi Puumalainen ja Merja Tiirikainen

heidi.puumalainen@mail.mamk.fi ja merja.tiirikainen@mail.mamk.fi

1. Vastaajan tiedot: Nainen Mies
2. Vakituinen asuinpaikka. Valitse lääni, jossa vakituinen asuinpaikkasi sijaitsee.
- Etelä-Suomen lääni
 - Itä-Suomen lääni
 - Länsi-Suomen lääni
 - Oulun lääni
 - Lapin lääni
 - Ahvenanmaan lääni

3. Matka vakituisesta asuinpaikasta Mikkelin Ammattikorkeakoulun Kasarmin kampukselle. Valitse sopivin vaihtoehto.

- alle 50km
- 50-120km
- 121-250km
- yli 250km

4. Millä matkustat Mikkeeliin? Valitse tavanomaisin vaihtoehto.

- Omalla autolla
- Bussilla
- Junalla
- Taksilla
- Kimppakyydillä
- Muulla, millä? _____

5. Kuinka usein majoitut Mikkelissä opiskelusi takia? Valitse kuvaavin vaihtoehto.

- Viikoittain
- Yli 4 kertaa kuukaudessa
- 2- 4 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin

6. Kuinka monta yötä majoitut kerralla? Valitse kuvaavin vaihtoehto.

- Yhden yön
- Kaksi yötä
- Kolme yötä
- Neljä yötä
- Viisi yötä

7. Missä yövyt useimmiten? Valitse kuvaavin vaihtoehto.

- Hotelli, motelli
- Gasthaus, majatalo
- Kylpylä
- Sukulaiset, ystävät, tuttavat
- MOAS (Mikkelin opiskelija-asunnot Oy)
- Mökkimajoitus
- Yksityiset vuokranantajat
- Muu mikä? _____

8. Varaatko yöpymispaikan etukäteen? Valitse tavanomaisin vaihtoehto.

- Varaan kaikki yöpymiset lukukauden/-vuoden alussa
- Teen varauksen noin kuukausi ennen yöpymistä
- Teen varauksen 1-2 viikkoa ennen yöpymistä
- Teen varauksen 1-2 päivää ennen yöpymistä
- Muu mikä? _____

9. Miten varaat majoituspaikan? Valitse vaihtoehto, jota käytät useimmiten.

- Puhelimella
- Internetistä
- Muuten, miten? _____

10. Mitkä asiat vaikuttavat majoituspaikan valintaan? Merkitse valintaasi vaikuttavat tekijät sen mukaan kuinka tärkeinä pidät niitä, arvioiden niitä asteikolla 1-4.

1= Ei vaikuta valintaan, 2= Vaikuttaa jonkin verran, 3= Melko tärkeä, 4= Erittäin tärkeä.

- | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Hinta | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Sijainti | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Nettiyhteys | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Aamiaispalvelu | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Baari | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Yökerho | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Ruokaravintola | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Siisteys | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Liikenneyhteydet | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Sauna | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Kanta-asiakaskortti | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Kuntosali | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Hyvinvointipalvelut (hieronta, kosmetologi, jne) | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| <input type="radio"/> Jokin muu _____ | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |

11. Jos vastasit "jokin muu", kerro mikä vaikuttaa majoituspaikkasi valintaan?

12. Valitse alla olevista vaihtoehdoista yksi paikka, jossa yöpyisit mieluiten opiskelujen aikana.

- Hotelli, motelli
- Gasthaus, majatalo
- Sukulaiset, ystävät, tuttavat
- MOAS (Mikkelin opiskelija-asunnot Oy)
- Mökkimajoitus
- Yksityiset vuokranantajat
- Muu mikä? _____

13. Kuka maksaa majoittumisesi? Valitse tavanomaisin vaihtoehto.

- Maksan itse
- Työnantaja maksaa
- Muu, kuka? _____

14. Valitse sopivin vaihtoehto, joka kuvaa opiskelusi aikana olevia majoituskustannuksia.

- Alle 30€/vrk
- 30€-49€/vrk
- 50-79€/vrk
- 80-119€/vrk
- Yli 120€/vrk

15. Mikä olisi kohtuullinen hinta majoituksesta? Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto.

- Alle 30€/vrk
- 30€-49€/vrk
- 50-79€/vrk
- 80-119€/vrk
- Yli 120€/vrk

16. Millaisessa huoneessa yleensä majoitut? Valitse kuvaavin vaihtoehto.

- 1 hengen huone
- 2 hengen huone
- 3-4 hengen huone
- Useamman hengen huone/ huoneisto

17. Käytätkö majoituspaikan ruokapalveluita?

- Kyllä, mitä? (->17. Majoituspaikan ruokapalvelut)
- En, kuinka hoidat ruokailun? (->18. Kuinka hoidat ruokailun)

18. Mitä majoituspaikan ruokapalveluita käytät? Merkitse ne vaihtoehdot, joita käytät.

- Aamiainen
- Lounas
- Illallinen
- Iltapala
- Jokin muu, mikä? _____

19. Kuinka hoidat ruokailusi opiskelupäivinä? Merkitse ne vaihtoehdot, joita käytät.

- Teen ruoat itse
- Minulla on omat eväät
- Syön vaihtelevasti eri paikoissa
- Käytän ensisijaisesti Kasarmin kampuksen ja lähialueen ravintoloiden palveluita, joista saan Kelan ateriatuen.
- Jotenkin muuten, miten? _____

20. Mistä etsit tietoa Mikkelin alueen majoituspalveluista? Valitse ne vaihtoehdot, joita käytit?

- Internet
- Lehdet
- Matkatoimistot
- Jostain muualta, mistä? _____

21. Kuinka helposti löysit tietoa Mikkeliin alueen majoituspalveluista?

1= Vaikeasti 2= Melko vaikeasti 3= Melko helposti 4= Helposti

- 1 2 3 4

22. Kaipaako Studentin sivuille tietoa/linkkejä Mikkelin majoittumismahdollisuuksista?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Mikkelin seudun majoituspaikkoja

Annilan kartano. WWW-dokumentti.

<http://www.annilangolfkeskus.net/annilankartano.php>. Päivitetty 11.4.2011. Luettu 19.10.2011

Anttolanhovi. WWW-dokumentti.

<http://www.anttolanhovi.fi/fi/page/182>. Päivitetty 11.4.2011. Luettu 19.10.2011

Asuntophotelli Huvikumpu. WWW-dokumentti.

<http://www.ravintolahuvikumpu.fi/>. Päivitetty 11.4.2011. Luettu 19.10.2011

B&B Pinus. WWW- dokumentti.

<http://www.bbpinus.fi/> . Päivitetty 11.4.2011. Luettu 19.10.2011

Cumulus Mikkelin. WWW-dokumentti.

http://www.cumulus.fi/hotellit/mikkeli/fi_FI/mikkeli/. Luettu 19.10.2011

Gasthaus Nuijamiestenkatu. WWW-dokumentti.

<http://www.gasthausmikkeli.fi/?gclid=CMTOkJLcmqwCFakumAod5gdGOW>. Päivitetty 27.10.2011. Luettu 28.10.2011

Harmolan maatila. WWW- dokumentti.

<http://www.harmolanmaatila.com/>. Päivitetty 27.10.2011. Luettu 28.10.2011

Härkäniemen Tuvat. WWW- dokumentti.

<http://harkaniementuvat.fi/>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 19.10.2011

Koivuniemen huvilat. WWW- dokumentti.

<http://www.koivuniemenherra.com/>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 19.10.2011

Koivurannan lomamökit. WWW. dokumentti.

<http://www.koivuranta.net/>. Päivitetty 11.3.2011. Luettu 19.10.2011

Mikkelin seudun majoituspaikkoja

Kyyhkylän Kartano Oy. WWW- dokumentti.

<http://www.kyyhkyla.fi/fi/lomat-ja-vapaa-aika/majoitus.html>. Päivitetty 11.5.2011. Luettu 19.10.2011

Lomakoti Mäntyniemi. WWW- dokumentti.

<http://www.lomakotimantyniemi.fi/>. Päivitys: Ei tietoja. Luettu 19.10.2011

Mikkelin Opiskelija Asunnot Oy. Asunnot. WWW- dokumentti.

<http://www.opiskelupaikka.fi/paikkakunnat/Mikkeli/opiskelija-asunnot>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 19.10.2011.

Nopolan lomamökit. WWW- dokumentti.

<http://www.nopola.net/>. Päivitetty 27.10.2011. Luettu 28.10.2011

Ollinmäen viinitila. WWW- dokumentti.

<http://www.ollinmaenviinitila.fi/>. Päivitetty 27.10.2011. Luettu 28.10.2011

Tertin Kartano. WWW- dokumentti.

<http://www.tertinkartano.fi/majoitus>. Päivitys: Ei tietoja. Luettu 19.10.2011

Tervasen lomamökit. WWW- dokumentti.

<http://www.tervasenlomamokit.com/>. Päivitys: Ei tietoja. Luettu 19.10.2011

Tuukkalan tila. WWW- dokumentti.

<http://www.tuukkalantila.com/FI/Aamiaismajoitus>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 19.10.2011

Törisevän lomamökit. WWW- dokumentti.

<http://www.kotikone.fi/pekka.huttunen/>. Päivitetty 11.3.2011. Luettu 19.10.2011

Hotelli Uusikuu. WWW- dokumentti.

www.esedu.fi/palvelut/hotelli-uusikuu. Päivitystietoja ei saatavilla. Luettu 19.10.2011

Mikkelin seudun majoituspaikkoja

Vaakuna Mikkelä. WWW- dokumentti.

<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/mikkeli/>. Luettu 19.10.2011

Visulahden matkailukeskus. WWW- dokumentti.

<http://www.visulahti.fi/fi/content/activities/majoitus/>. Päivitetty 11.6.2011. Luettu 19.10.2011