

HOTELLIKANSIO HUONEISTOHOTELLI VILLA AINOON

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Majoitustoiminnan johtaminen
Opinnäytetyö
Kevät 2008
Laura Markkula

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

MARKKULA, LAURA: Hotellikansio huoneistohotelli Villa Ainoon

Majoitusjohtamisen opinnäytetyö, 30 sivua, 32 liitesivua

Kevät 2008

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee toimeksiantoa, jonka tarkoituksena oli laatia toimiva ja ajan tasalla oleva hotellikansio Huoneistohotelli Villa Ainoon, Hämeenlinnaan. Villa Aino on perheyriys, joka on ollut toiminnassa vuodesta 2006 lähtien. Opinnäytetyön suunnittelu alkoi joulukuussa 2007, aiheen valinnan jälkeen. Toimeksiantaja saa hotellikansion käyttöönsä kevään 2008 aikana.

Opinnäytetyö on toiminnallinen, joten työn painopiste on produktissa. Toiminnallisessa osuudessa on otettu huomioon toimeksiantajan lähtökohdat, jotta se palvelisi parhaiten työelämän tarpeita. Teoriaosuus on rakennettu tukemaan hotellikansiota. Teoriaosuudessa käsitellään huoneistohotellia osana majoitusalaa, hotellikansiota osana asiakaslähtöistä viestintää sekä majoitusliikkeiden turvallisuutta.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus tulee esiin hotellikansion laatimisen kuvaamisessa, jossa on perusteltu kaikki valinnat hotellikansiota koskien. Hotellikansion suunnittelussa ja toteuttamisvaiheessa on käyty keskustelua toimeksiantajan kanssa sähköpostitse ja puhelimitse. Heidän toiveensa on otettu huomioon. Hotellikansion tavoitteena on kertoa Villa Ainosta ja sen palveluista. Tarkoituksena on tiedottaa myös Hämeenlinnan palveluista, nähtävyyksistä ja aktiviteettimahdollisuuksista asiakkaille. Hotellikansio tarjoaa yritykselle myös lisämyynnin kanavan.

Hotellikansiossa on käsitelty myös turvallisuutta, sillä asiakkaan tulee tietää miten toimia eri hätätilanteissa oikein. Tänä päivänä turvallisuus on yrityksen kilpailutekijä, joten siihen tulee tästäkin syystä kiinnittää erityistä huomiota.

Avainsanat: huoneistohotelli, hotellikansio, asiakaslähtöinen viestintä, majoitus-toiminta

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in in Hotel and Restaurant Management

MARKKULA, LAURA: Hotel Folder for Apartment Hotel Villa Aino

Bachelor's thesis of hotel management, 30 pages, 32 appendices

Spring 2008

ABSTRACT

This thesis was made on assignment and its purpose was to draw up a functioning and up-to-date hotel folder for Apartment hotel Villa Aino, in Hämeenlinna. Villa Aino is a family business set up in 2006. Planning of the thesis started in December 2007 and the client will get the hotel folder during spring 2008.

The thesis is functional so the focus in this thesis is on the actual product. The client's starting points have been considered so that they will satisfy the needs of business life. The theory part has been put together so that it will support the hotel folder. Apartment hotel as part of the accommodation industry, hotel folder as part of customer-oriented communication and safety of a lodging house are handled in the theory part.

The functional part of the thesis covers the description of drawing up a hotel folder. All the choices considering the hotel folder have been explained. The client's views and opinions have been discussed by e-mail and over the telephone during the planning phase and also during the implementation. Their wishes have been followed. The purpose of the hotel folder is to give information about Villa Aino and the services of Villa Aino. The purpose is also to give information about the city of Hämeenlinna and the services, sights and activities of the city of Hämeenlinna. The hotel folder also offers a market channel for supplementary services of the company.

Safety has also been handled in the hotel folder because the customer needs to know how to act in emergency situations. Safety is also a competitive factor for companies these days so you should pay attention to it.

Keywords: apartment hotel, hotel folder, customer-oriented communication, accommodation industry

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset	1
1.2 Toiminnallinen opinnäytetyö	3
1.3 Huoneistohotelli Villa Ainon esittely	4
2 MAJOITUSTOIMINTA	6
2.1 Majoitusmuodot	6
2.2 Huoneistohotellit	8
3 TURVALLISUUS MAJOITUSLIIKKEESSÄ	10
4 HOTELLIKANSIO OSANA ASIAKASLÄHTÖISTÄ VIESTINTÄÄ	12
4.1 Asiakkaan ja palveluntarjoajan tarpeiden kohtaaminen	12
4.2 Hotellikansion tavoitteet	14
4.3 Toimiva hotellikansio	16
5 HOTELLIKANSION SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	18
5.1 Toimeksiantajan lähtökohdat	19
5.2 Yritysvierailut	19
5.3 Hotellikansion sisältö	20
5.4 Hämeenlinnan palvelut, nähtävyydet sekä aktiiviteettimahdollisuudet	21
5.5 Turvallisuudesta tiedottaminen	22
5.6 Hotellikansion ulkoasu	23
6 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI	24
6.1 Oma arviointi	24
6.2 Toimeksiantajan palaute	26
LÄHTEET	27

1 JOHDANTO

Vapaa-ajan merkityksen kasvaessa sekä tulojen noustessa matkailu lisääntyy koko ajan. Hotellien ja huoneistohotellien käyttöaste kasvaa samassa tahdissa. Huoneistohotellit ovat nousseet perinteisen majoitusmuodon rinnalle varteenotettavaksi kilpailijaksi vuosien myötä.

Kaikki eivät kuitenkaan matkusta vapaa-ajan puolesta. Työn puolesta matkustaminen on merkittävä syy matkustamiseen. Muita mahdollisia segmenttiryhmiä ovat esimerkiksi vakuutusyhtiöiden asiakkaat, joita on kohdannut remontti tai vahinko omassa asunnossaan. He tarvitsevat usein pitkäaikaista majoitusta. Tässä astuu kuvaan huoneistohotellit, jotka tarjoavat pitkäaikaista ja viihtyisää majoitusta.

Hotellikansio antaa asiakkaille informaatiota niin hotellista kuin sen fyysisistä tiloista. Se tiedottaa alueen palveluista ja toimii niin asiakkaan kuin yrityksenkin apuvälineenä. Huoneistohotellit tarvitsevat hotellikansioita, ehkä vielä enemmän kuin hotellit, sillä pitkäaikainen asukas haluaa tietää erilaisista palveluista ja aktiviteettimahdollisuuksista. Huoneistohotellin palvelut poikkeavat hotellin palveluista, sillä huoneistohotellissa majoittuminen on itsenäisempää siinä mielessä, että vastaanottoa ei ole.

Opinnäytetyöni valitsin siksi, koska se oli houkutteleva ja toiminnallinen. Tarjolla oli toimeksianto Hämeenlinnalaiseen huoneistohotelliin.

Toimeksiantona oli laatia ajan tasalla oleva hotellikansio yritykselle. Erikoistun majoitustoiminnan johtamiseen, joten aihe oli minulle juuri sopiva.

1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyöni tavoitteena on tehdä toimiva ja ajan tasalla oleva hotellikansio Huoneistohotelli Villa Ainoon, Hämeenlinnaan. Hotellikansiolla tarkoitetaan kansiota, joka löytyy hotellihuoneesta tai huoneistosta. Se toimii hotellin myynnin

apuvälineenä sekä siitä löytyvät hotellia tai huoneistohotellia koskevat tiedot (Rautiainen & Siiskonen 2005, 83). Työssäni pohdin myös eri näkökulmia hotellikansion laadinnassa. Keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössäni ovat hotellikansio osana asiakaslähtöistä viestintää, hotellikansion tarjoamat hyödyt niin yritykselle itselle kuin asiakkaalle sekä huoneistohotellit osana majoitusala.

Majoitustoiminnalla tarkoitetaan lain mukaan tapahtuvaa majoituspalveluiden tarjoamista. Majoitustoiminta kattaa laajan kirjon erilaisia majoitusliikkeitä. Majoitusliikkeiden tulee noudattaa asetettuja lakeja ja määräyksiä, jotta toiminta olisi lainmukaista. (Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 308/2006, 1§.)

Huoneistohotellilla tarkoitetaan majoitusliikettä, jossa asiakkaalla on käytössään hyvin varusteltu huoneisto. Huoneistossa voi olla erillisiä makuuhuoneita, olohuone, keittiö sekä kylpyhuone ja wc koosta riippuen. Huoneistohotellien asiakaina ovat usein pitkään majoittuvat asiakkaat (Rautiainen & Siiskonen 2007, 28.)

Asiakaslähtöisellä viestinnällä tarkoitetaan asiakkaaseen perustuvaa viestintää. Siinä otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja tarpeet. Asiakkaaseen pohjautuva viestintä on hyvä markkinointitapa. Jotta asiakaspalvelija onnistuisi työssään, on hänen syytä perehtyä asiakkaan tarpeisiin (Havunen 2000, 8-15).

Työmatkailulla tarkoitetaan työn puolesta tapahtuvaa matkustamista. Työmatkustajat tarvitsevat majoitusta ympäri vuoden eivätkä he yleensä matkusta viikonloppuisin tai lomakausina (Rautiainen & Siiskonen 2007, 84). Vapaa-ajan matkailulla tarkoitetaan työn ulkopuolella tapahtuvaa matkailua. Vapaa-ajan asiakkaat matkustavat usein viikonloppuisin ja lomakausina. Suomalaiset vapaa-ajan matkustajat haluavat edullista majoitusta kun taas ulkomaalaiset ovat valmiita maksamaan enemmän. Vapaa-ajan asiakkaat ovat useimmiten perheitä, joten he olettavat saavansa monipuolisia palveluja. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 85.)

Hotellikansiossa on tärkeää esitellä muutamia ohjeita, joiden mukaan toimia erilaisissa hätätilanteissa. Turvallisuutta liike-elämässä pidetään kilpailuetuna ja siihen täytyisikin jokaisen yrityksen panostaa sen takia. Asiakkaiden valintaan majoitusvaihtoehtoja pohdittaessa vaikuttaa myös majoitusliikkeen turvallisuus.

Hotellikansiot ovat osa hotellihuoneen varustusta useimmissa hotelleissa ja niin myös huoneistohotelleissa. Vastaavia opinnäytetöitä on tehty muutama, mutta niissä on käytetty infokansio nimikettä. Niistä on minulle hyötyä omaan opinnäytetyöni teoriaperustaa ja hotellikansiota työstäessäni. Haluan saada hotellikansios- ta mahdollisimman selkeän ja toimivan.

Hotellikansion asiasisältöä olen rajannut siten, että kirjoitan kaikkein oleellisim- mat tiedot yrityksestä ja sen tarjoamat palvelut. Kirjoitan myös Hämeenlinnan tarjoamista palveluista oleellisimmat. Hotellikansion teen pelkästään suomeksi.

1.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyötä pohdittaessa tulee päättää tekeekö tutkimuksellisen opinnäytetyön vai toiminnallisen opinnäytetyön. Jälkimmäinen vaihtoehto pyrkii käytännön toi- minnan ohjaamiseen, opastamiseen, toiminnan järjestämiseen tai järjeistämiseen. Sellaisia ovat yleensä esimerkiksi ammatilliseen käyttöön suunnattu ohje, ohjeis- tus tai opastus. Tällaisia ovat usein erilaiset perehdyttämisooppaat tai turvallisuus- ohjeistukset. Toiminnalliset opinnäytetyöt voivat jo nimensäkin puolesta olla jon- kin tapahtuman toteuttamista. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamistapoja on monia, ja ne riippuvat yleensä kohderyhmästä. Usein toiminnallisen opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteute- taan joko kirjana, kansiona, vihkona tai oppaana. Sen voi toteuttaa myös portfoli- on muodossa, kotisivuina tai erilliseen tilaan järjestettävänä tapahtumana tai näyt- telynä. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on valmentaa opiskelijaa työelämään ja sen tehtäviin. Tästä syystä opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytän- nönläheinen, tutkimuksellisella asenteella tuotettu sekä alan tietojen ja taitojen hallintaa riittävällä tasolla osoittava. (Vilka & Airaksinen 2003, 10.)

1.3 Huoneistohotelli Villa Ainon esittely

Huoneistohotelli Villa Aino sijaitsee Kanta-Hämeessä, Hämeenlinnan kaupungissa. Villa Aino sijaitsee aivan keskustan tuntumassa ja se on perheyritys. Se on perustettu vuoden 2006 syksyllä, mutta se on toiminut kunnolla vasta vuoden. Villa Aino on pääsääntöisesti tarkoitettu Hämeenlinnassa tai Kanta-Hämeessä pidempään viihtyville asiakkaille. Kohderyhmänä ovat liike- ja työmatkaajat. Suurin osa asiakkaista onkin keikkatyöläisiä tai vakuutusyhtiöiden asiakkaita, jotka viiptyvät noin yhdestä kolmeen kuukauteen.

Hämeenlinnassa on erilaisia majoitusyrityksiä, jotka ovat Villa Ainon kilpailijoita. Villa Ainon tyyppistä majoitusyritystä ei kuitenkaan ole. Muita majoitusyrityksiä ovat esimerkiksi hotellit Cumulus, Emilia, Kylpylähotelli Rantasipi Aulanko, Sokos Hotel Vaakuna, Vanajanlinna sekä Katisten Kartano. Hotelleista poikkeavaa majoitusta tarjoavat esimerkiksi mökit Aulangon lomakylässä sekä Myllytalon majoitus, joka on myös huoneistohotelli. Myllytalon majoitus ei kuitenkaan sijaitse keskustan tuntumassa.

Huoneistohotelli Villa Ainon toiminta lähti liikkeelle harrastustoimintana, mutta kasvoi pian täysipäiväiseksi liiketoiminnaksi. Perheen äiti Outi Raehalme jätti päivätyönsä yliopiston lehtorina ja rupesi johtamaan Villa Ainoa. Raehalmen apuna ovat myös aviopuoliso Jouni Orkoneva sekä perheen lapset. (Raehalme 2008.)

Raehalmen tavoitteena on luoda positiivisia elämyksiä sekä viihtyisyyttä asiakkaille. Tähän hän on pyrkinyt Villa Ainon visuaalisella ilmeellä, sisustuksella, materiaaleilla ja teksteillä. Kaikki on tarkkaan mietitty ja toteutettu. Huoneistojen korkea laatu ja hintataso luovat asiakkaalle mielikuvan exclusive-majoituksesta.

Jokainen huoneisto on varusteltu samoin. Varusteluihin kuuluvat kylpyhuone tai wc, hyvin varusteltu keittiö, korkealaatuiset sängyt ja televisio oheislaitteineen sekä mukavan oleskelun takaavat nojatuolit tai sohvot. Huoneistoissa on ruoanlaittovalmiudet, sillä Villa Aino ei tarjoa ruokapalveluita. Lisäksi jokaisesta huoneistosta löytyy myös lehtiä ja kirjoja ajankuluksi. Käytössä on myös langaton

verkkoyhteys Internetiä varten. Pesutupa on yhteinen kaikille, ja se sijaitsee samassa rakennuksessa kellarikerroksessa. Villa Aion tarjoamat palvelut kuuluvat huoneiston hintaan, joten niistä ei peritä erillistä maksua.

Huoneistohotelli Villa Ainossa, joka on yritykseen kuuluva päärakennus, on neljä huoneistoa. Niihin kuuluvat kolmio, kaksio sekä kaksi yksiötä. Villa Aion lisäksi ja aivan sen läheisyydessä sijaitsevissa taloissa on kaksi kaksiota sekä yksi kolmio. Nämä huoneistot ovat myös kaikki valmiiksi sisustettuja sekä varusteltuja. Huoneistohotelli Villa Ainossa viehättää sen idyllisyys. Onhan talo rakennettu 1920-luvulla, joten tyylikin kunnioittaa talon ikää.

Villa Ainolla on myös iso piha, joka toimii viihtyisänä ajanviettopaikkana asiakkaille. Asiakkaat voivat viettää aikaansa terassilla, jossa on puutarhakalusteet. Lapsiperheet voivat esimerkiksi leikkiä pihalla. Asiakkaiden autoille on pistokepaikat, jotka sisältyvät hintaan. Pihaan mahtuu 5-6 autoa koosta riippuen.

2 MAJOITUSTOIMINTA

Majoitustoiminnalla tarkoitetaan lain mukaan ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. Laki koskee kaikkea ammattimaisesti tapahtuvaa majoittamista, kuten hotellia, lomamökkejä, maatilamatkailua, retkeilymajaa, leirintäaluetta ja aamiaismajoittajia. (Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 308/2006, 1§.)

Majoitustoiminnasta löytyy viitteitä jo Raamatusta, jossa puhutaan majataloista. Antiikin Roomasta tähän päivään asti majoitustoiminta on säilynyt. (Heikkilä & Viljanen 2000, 30.) Tästä voidaan päätellä, että majoitustoimintaa tulee aina olemaan ja siksi siihen tulee panostaa. Näin saadaan mahdollisimman hyvää ja laadukasta palvelua asiakkaille, jotka sitä tarvitsevat.

Powers & Barrows (1999, 4) toteavat, että majoitusala mielletään usein pelkästään hotelleiksi ja ravintoloiksi. Se on paljon muutakin. Oxfordin englanninkielinen sanakirja määrittää termin majoitusala seuraavasti: *asiakkaiden, vieraiden tai hyvävää tahtovien tuntemattomien vastaanottaminen ja viihdyttäminen*. Majoitusalaan kuuluvat täten hotellit ja ravintolat, mutta siihen sisältyy myös monia muita yrityksiä, jotka tarjoavat yösijaa sekä mahdollisesti ravintoa.

2.1 Majoitusmuodot

Majoitusmuotoja on useita erilaisia niin kuin käyttäjiäkin. Jokaiselle sopiva vaihtoehto löytyy varmasti, sillä tarjonta on kattava. Majoitusliikkeiden tyyppejä on seuraavanlaisia: hotellit, kylpylät, muut hotellityypit kuten liikemieshotellit, kansainväliset tai De Luxe- hotellit, kokous- ja kongressihotellit sekä lomahotellit. Nämä majoitusliikkeet tarjoavat korkeatasoista majoitusta sekä erilaisia palvelui-

ta. De Luxe- hotellit ovat tyyliltään ja sisustukseltaan luksustyyliisiä. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 23–29.)

Aiemmista majoitusliikkeistä hieman poikkeavaa majoitustoimintaa tarjoavat seuraavat majoitusmuodot: kylpylähotellit, viihdekympylät, terveyskympylät sekä kuntoutumiskympylät. Kympylän tarkoituksena on ollut sairaiden ihmisten kuntouttaminen alun perin, mutta tällaisten kuntoutuslaitosten rinnalle on tänä päivänä noussut viihdekympylöitä. Viihdekympylöiden tarkoituksena on tarjota huvittelua ja hemmottelua. Vesi, lämpö, puhtaus, kiireettömyys, vesileikit ja hyvä palvelu ovat viihdekympylän elementtejä. Viihdekympylät sijaitsevat usein muiden palveluiden, kuten ostoskeskusten, välittömässä läheisyydessä. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 22) Kaikkia mainitsemiani majoitusliikkeitä yhdistää se, että ne ovat hotellin tasoisia.

Viimeiseen kategoriaan, joka poikkeaa hintatasoltaan edellisistä, kuuluvat seuraavat majoitusmuodot: gasthausit, asunto- tai huoneistohotellit, moottorihotellit, motellit, säästöhotellit, budjettihotellit sekä omenahotellit. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 23–29.) Nämä majoitusmuodot ovat palveluiltaan riisutummat sekä edullisemmat kuin aiemmin mainitut. Budjettihotelleja eli toisin sanoen säästöhotelleja pidetään suhteellisen uutena majoitusmuotona ympäri maailmaa. Ne ovat lähtöisin Amerikasta. Budjettihotelli nousi moottoritien varsilla sijaitsevien hotellien rinnalle. Yhdistävä tekijä näillä on niiden edullisuus sekä riisutummat palvelut. Budjettihotellin voi luokitella seuraavasti: alennusbudjetti, keskibudjetti sekä super-deluxe-budjetti. (Clarke & Chen 2007, 66–67)

Muita majoitustyypppejä ovat Bed & breakfast-majoitus, matkustajakodit sekä moottorimajat. Majoitustoiminnan piiriin kuuluu myös loma-asutus, maaseutumatkailu, kylämatkailu, leirintäalueet, mökit, lomakylät sekä hostellit. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 30–32.) Leirintäalueet sijaitsevat usein vesistöjen rannoilla ja ovat suosittuja kesäisin. Lomakylät voidaan rinnastaa leirintäalueisiin, sillä majoitusmuotona ne ovat hyvin samankaltaisia. Lomakylässä on lomamökkejä leirintäalueella, kun taas leirintäalueelle tullaan joko telttojen tai asuntovaunujen kanssa. Maaseutumatkailulla tarkoitetaan majoitus-, ravitsemis- ja ohjelmalveluiden tuottamista maatilalla. Maatilan täytyy olla joko toiminnassa oleva maatila tai

sitten kaikki toimintaan liittyvät elementit on säilytettävä, jotta sitä voitaisiin kutsua maatilaksi ja täten luokitella maaseutumatkailuun. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 25–26)

Majoitustoiminnan päätarkoituksena on tarjota yösjaa matkailijalle. Matkailijoita on paljon erilaisia ja heidän tarpeensa eroavat toisistaan. Siksi on hyvä, että majoitusliikkeistä löytyy jokaiselle jotakin. Vapaa-ajan matkustajat, työnsä puolesta matkaavat, terveyslomailijat, luksusta kaipaavat sekä esimerkiksi lapsiperheet saavat kaikki omia tarpeitaan vastaavaa palvelua. Hotelleissa ydintuotteena on hotellihuone, jossa on vuode, tv, kirjoituspöytä, minibaari, puhelin sekä erillinen kylpyhuone joko suihkulla tai kylpyammeella. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 34) Muut hotellien ja muiden majoitusliikkeiden tarjoamat palvelut ovat lisäpalveluita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi kokoustilat, sauna- ja kuntosalipalvelut sekä kampaamopalvelut (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 11).

2.2 Huoneistohotellit

Huoneistohotellissa ydintuotteena on huoneisto, joka on hyvin varusteltu. Huoneistoissa on ruoanlaittomahdollisuudet erillisessä keittiössä. Huoneistot ovat tilavampia kuin yhden hengen tai kahden hengen hotellihuoneet. Huoneistoissa makuutilat ja oleskelutilat ovat usein erillään. Monissa huoneistoissa on myös pyykinpesumahdollisuudet sekä wc ja suihkutilat. Huoneistot tarjoavat kodinomaista majoitusta (Tervetuloa asumaan 2008).

Huoneistohotellit poikkeavat tällä tavoin hotellihuoneista, mutta ovat samankaltaisia esimerkiksi lomamökkien kanssa. Useat huoneistohotellit sijaitsevat kaupungin keskustassa (Monipuolinen huoneistotarjonta 2008). Lomamökit sijaitsevat sen sijaan usein luonnonläheisissä paikoissa esimerkiksi järven rannalla. Lomamökit ovat myös kodinomaisesti varusteltuja, sillä niistä löytyy ruoanlaittomahdollisuudet, wc joko sisältä tai ulkoa, makuutilat ja oleskelutilat. Huoneistohotelleista ne eroavat sijaintinsa vuoksi sekä rakennukseltaan. Lomamökit ovat erillisiä rakennuksia, omakotitaloja toisin sanoen. Ihmiset haluavat viettää lo-

maansa perheen parissa luonnon rauhassa ja hiljaisuudessa. Tätä majoitusmuotoa lomamökit tarjoavat. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 25)

Huoneistohotellit tarjoavat kodinomaista majoitusta. Varustuksiin kuuluvat majoituksen lisäksi ruoanlaittomahdollisuus sekä peseytymistilat. Huoneistohotellien asiakkaina ovat useimmiten pitkään majoittuvat asiakkaat, jotka ovat työmatkalla tai esimerkiksi vakuutusyhtiöiden asiakkaat. Huoneistohotellit ovat palveluiltaan ”riisuttuja”, sillä niissä tarjoillaan sopimuksen mukaan aamiaista ja lounasta. Huoneistohotelleja markkinoidaan yleensä kotimaisille tai ulkomaisille asiakkaille, jotka etsivät edullista majoitusta. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 28.) Huoneistohotelleissa varausten teko hoituu joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Tällaisia huoneistohotelleja ovat esimerkiksi Huoneistohotelli Gella Helsingissä, Huoneistohotelli Villa Aino Hämeenlinnassa sekä Asuntophotelli Apartementos Joensuussa. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 30.) Huoneistohotellien päätarkoitus on tietenkin tarjota majoitusta, mutta pitkään majoittuva tarvitsee muutakin kuin sängyn. Asiakas, joka viipyy pidempään esimerkiksi työmatkan takia, arvostaa kodinomaista majoitusta (Liikematkustajakin kaipaa kotia 2008). Hotellissa asuminen voi käydä tylsäksi ja ehkä ahtaaksikin. Huoneistohotellia voi pitää toisena kotina tai siihen useimmat huoneistohotelliyritykset ainakin pyrkivät. (Raehalme 2008.)

Huoneistohotellit poikkeavat hotelleista siten, että niissä ei ole 24 tuntia vuorokaudessa toimivaa vastaanottoa. Avaimet saa omistajalta kun saapuu huoneistohotellille (Tervetuloa asumaan 2008). Huoneistohotelli on myös hyvä vaihtoehto lapsiperheille, joille hotellimajoitus on liian kallista ja ahdasta. Huoneistohotellissa on ruoanlaittomahdollisuudet, joten siinä säästää ruokakustannuksissa.

Huoneistohotellien asema on parantunut kotimaan matkailussa, mutta hotelleilla on keskeinen asema määrällisesti ja toiminnallisesti. Majoitusalan muut yritykset ovat melko minimaalisia suhteessa hotelleihin. Huoneistohotellit tarjoavat pidempiaikaisempaa majoitusta edullisempaan hintaan kuin hotellit, joten ne ovat siinä

suhteessa paremmassa asemassa hotelleihin nähden. (Liikematkustajakin kaipaa kotia 2008.)

Turistien, työmatkailijoiden ja muihin asiakasryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrän kasvaessa, on huoneistohotellien tarvekin kasvanut ja näin ollen niiden asema kotimaan markkinoilla on parantunut. (Lankinen 2007, 30–33.) Useimmat heistä yöpyvät useamman yön tai viikon, jolloin perinteinen hotellimajoitus voi olla hieman kallista. Huoneistohotellit tarjoavat edullisempaa majoitusta pidemmälle ajalle. (Liikematkustajakin kaipaa kotia 2008.)

Suomalaiset itse käyttävät huoneistohotelleja muihin majoitusmuotoihin verrattuna vähän, sillä suomalaiset ovat enemmänkin mökkeilevää kansaa. Huoneistohotelleja käyttävät kuitenkin työmatkailijat ja esimerkiksi remonttia pakoon lähteneet. Näin ollen huoneistohotellit ovat melko hyvässä asemassa muuhun kotimaiseen majoitustoimintaan verrattaessa. (Lankinen 2007, 30–33.)

3 TURVALLISUUS MAJOITUSLIIKKEESSÄ

Turvallisuus mielletään usein rakenteellisena turvallisuutena, taloudellisena turvallisuutena tai hygieenisenä turvallisuutena majoitusliikkeessä. (Huhtala 1997, 38.) Useimmissa majoitusliikkeissä tulee järjestää turvallisuuskoulutusta työntekijöille. Tällaista voi olla ensiapukoulutus, kriisiharjoitukset, itsepuolustuskurssit tai turvateknisten laitteiden käyttökoulutus. (Huhtala 2004, 144.)

Majoitus- ja ravitsemisalalan liikkeissä työskentelyä pidetään vaarallisena. Tällä ei aina tarkoiteta fyysistä vaaraa, kuten esimerkiksi onnettomuutta tai tulipaloa. Vaara tai riskitekijä voi koskea myös itse toimintaa. Majoitusliikkeet panostavat jatkuvasti asiakasturvallisuuden tekniikan avulla. Majoitusliikkeen työntekijät tulee kouluttaa seuraamaan asiakasliikennettä. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 252.)

Majoitusliikkeiden riskitekijöiksi mielletään toimitiloihin kuuluvat riskit kuten ilkivalta tai laitteiden väärä käyttö. Riskitekijöihin kuuluvat myös sopimusriskit sekä henkilöstöön liittyvät riskit, kuten esimerkiksi työssä jaksaminen tai varkau-

det. Muita majoitusliikkeisiin kohdistuvia riskitekijöitä ovat asiakassuhteisiin liittyvät riskit kuten esimerkiksi väärä valuutta tai karkurilaskut, sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen liittyvät riskit. Myös omaisuuden turvallisuuteen liittyvät riskit kuuluvat majoitusliikkeiden riskitekijöihin. Yllä mainittuun ryhmään kohdistuvia riskitekijöitä voivat olla esimerkiksi väkivaltaisuus, matkatavaroiden katoaminen sekä työtaturmat. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 252–253.)

Yleisesti ottaen hotellit ja huoneistohotellit ovat turvallisia majoitusmuotoja. Ne noudattavat määrättyjä lakeja ja säädöksiä. Toisin kuin hotelleissa, huoneistohotelleissa ei ole vastaanottoa, joka toimisi mahdollisuuksien mukaan jopa 24 tuntia. Omistajien tehtävänä on taata jatkuvan toiminnan edellytykset eri tilanteissa. Henkilökunta vaikuttaa merkittävästi yrityksen menestykseen. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 35).

Huoneistohotellien turvallisuuden takaaminen on yhtä tärkeää kuin minkä tahansa muun majoitusliikkeen. Paloturvallisuusmääräyksiä tulee noudattaa, jotta yritys saa toimiluvan. Pelastussuunnitelma tulisi olla asiakkaita sekä henkilökuntaa varten ja ohjeet siitä, miten toimitaan esimerkiksi palon sattuessa. Muita tärkeitä turvallisuuden osa-alueita ovat ympäristöturvallisuus, henkilöturvallisuus sekä työturvallisuus. (Huhtala 2004, 144.)

Huoneistohotellin tulee olla lukittu, jottei sinne eksyisi ketään tuntematonta. Asiakkailta on avaimet esteettömään kulkemiseen. Asiakkaiden henkilöllisyys kannattaa aina tarkistaa, jotta välttyttäisiin petos- tai ryöstörikollisuudelta. Petosrikollisuus on kuitenkin jopa kolme kertaa yleisempää, kuin ryöstörikollisuus, sillä se on helpompaa. Asiakas voi antaa väärät tiedot varatessaan huoneistoa tai väittää kuuluvansa johonkin yritykseen. Työntekijän tulee kiinnittää huomiota mahdollisiin virheisiin, joiden perusteella voitaisiin epäillä petosyritystä. (Huhtala 2004, 55–59.)

Villa Ainossa asiakkaiden henkilöllisyys tarkastetaan sisään kirjauksen yhteydessä. Jos asiakas on tehnyt varauksen yrityksen kautta, tarkistetaan yrityksen olemassaolo sekä tiedot. Asiakkaita kehoitetaan myös lukitsemaan ovet poistuessaan

huoneistohotellista. Asiakkaat eivät saa laskea tuntemattomia ihmisiä Villa Ainoon. (Raehalme 2008.)

4 HOTELLIKANSIO OSANA ASIAKASLÄHTÖISTÄ VIESTINTÄÄ

Hotellikansio osana asiakaslähtöistä viestintää on merkittävä aihe opinnäytetyöni kannalta, koska hotellikansio rakennetaan asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioon ottaen. Hotellikansioon tulee kaikki se tieto, mitä asiakas tarvitsee ja mitä hänen oletetaan tarvitsevan. Asiakaslähtöisellä viestinnällä tarkoitetaan juuri sitä, että otetaan huomioon asiakkaan tarpeet viestintää kehitettäessä.

4.1 Asiakkaan ja palveluntarjoajan tarpeiden kohtaaminen

Kun asiakas saapuu yritykseen, on se aina erilainen ja inhimillinen kohtaaminen. Kohtaamista voidaan pitää niin sanottuna totuuden hetkenä, joka monesti määrää koko palvelutapahtuman kulun ja onnistumisen. Ensikohtaamisessa syntyy tietty mielikuva yrityksestä ja siksi se onkin ensisijaisen tärkeä. Asiakas tekee päätöksensä ja mielipiteensä usein juuri tästä ensitapaamisesta. (Pitkänen 2006, 7.)

Asiakaskeskeistä markkinointia pidetään ajattelutapana. Markkinointi on muuta kuin myyntiä ja mainontaa. Se on myös asiakkaan tarpeiden huomioimista ja asiakkaan kuuntelua. Asiakastyytyväisyys on erittäin tärkeä elementti markkinoinnin ja palvelutapahtuman onnistumisessa. Palveluntarjoajan tai myyjän tulee osata huolehtia asiakassuhteista. (Albanese & Boedeker 2002, 88.)

Asiakkaat ovat ihmisinä erilaisia, joten heitä ei tulisi kohdella kirjaimellisesti ohjeiden mukaan, vaan ottaa heidän persoonallisuutensa huomioon niin hyvin kuin pystyy. (Pitkänen 2006, 7.) Näin pystytään palvelemaan jokaista asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkaiden toiveet ja mieltymykset tallennetaan usein asiakasrekisteriin, sillä niistä on hyötyä tulevaisuudessa.

Asiakkaana ei pidetä pelkästään sellaista henkilöä, joka on ostanut palvelun tai tuotteen yritykseltä, vaan asiakas on jokainen, jonka kanssa yritys on ollut tekemisissä. (Rope & Pöllänen 1998, 27.) Palvelutapahtumasta tulisi aina jäädä positiivinen mielikuva asiakkaalle, sillä yksi tyytymätön asiakas kertoo tapahtumasta noin kymmenelle ystävälleen. Negatiiviset kokemukset tulisi korjata mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkailla on erilaisia odotuksia tulevasta palvelusta, mutta pääpiirteittään ne pohjautuvat ennakkotietoon. Jos asiakas on lukenut kuvauksen huoneistohotellista, niin hän myös olettaa sen kuvauksen toteutuvan. Kun asiakkaalla on korkeat odotukset, on pettymys luonnollisestikin suuri, kun odotukset eivät kohtaa todellisuutta. (Rope & Pöllänen 1998, 29–33.) Yrityksen tulee varmistaa, että ennakkoon ilmoitettu kuvaus palvelusta vastaa todellisuutta.

Yritys tarvitsee luonnollisesti asiakkaita, jotta yrityksen toiminta olisi kannattavaa. Ilman asiakkaita ei yritys pystyisi toimimaan. Asiakkaan tarpeet tulee huomioida ensisijaisesti, jotta palvelun laatu olisi mahdollisimman hyvää asiakkaan sekä palveluntarjoajan mielestä (Mäntyneva 2003, 9).

Asiakas odottaa saavansa aina hyvää palvelua. Palvelu mielletään monimutkaiseksi käsitteeksi, sillä sanan merkitys vaihtelee henkilökohtaisen palvelun ja tuotteen välillä. Melkein mistä tahansa tuotteesta voidaan saada aikaan palvelu, jos palveluntarjoaja koettaa mukauttaa ratkaisun asiakkaan toiveiden mukaiseksi jokaista yksityiskohtaa myöten. (Grönroos 1998, 49–50.)

Grönroosin (1998, 68–69) mukaan palvelun tuotanto- ja toimitusvaihe on suunniteltava ja toteutettava mahdollisimman hyvin, jottei syntyisi huonoja totuuden hetkiä. Totuuden hetkillä tarkoitetaan sitä, että palvelun tarjoajalla on tilaisuus juuri tässä hetkessä osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Tilanne on ohi hetkessä, joten jos asiakas lähtee ja tilanne on tyritty, ei ole helppoja tapoja korjata sitä.

4.2 Hotellikansion tavoitteet

Hotellikansiolla tarkoitetaan informaatiokansiota, jossa on tietoa yrityksestä sekä lähialueiden palveluista. Kansiossa on usein tärkeimmät turvallisuutta koskevat asiat, kuten ensiapuohjeet. Kansion tehtävänä on toimia myös markkinointivälineenä ja lisämyynnin kanavana yritykselle. Hotellikansiossa yritys esittelee tarjoamansa palvelut sekä tärkeimmät yhteistyökumppaninsa. Hotellikansiossa esitellään myös muita yrityksiä, kuten esimerkiksi ruokaravintoloita, vaikka ne eivät kuuluisikaan yrityksen sidosryhmiin.

Hotellikansion tavoitteena on palvella niin asiakasta kuin yritystäkin. Asiakkaan tulee löytää kansioista perustiedot yrityksestä sekä sen tarjoamista palveluista, koska asiakas ei todennäköisesti tiedä yrityksestä juuri mitään. Kansiossa voi olla eriteltyä myös lähialueiden palveluita. Kansion tulisi olla selkeä ja helppolukuisen, jotta asiakas jaksaa lukea sen kannesta kanteen. Tiedon tulisi löytyä helposti, joten kansiossa on sisällysluettelo helpottamassa tiedon etsintää.

Yritykselle hotellikansio toimii myös apuvälineenä, sillä siitä löytyvät useimmin kysytyt tiedot ja palvelut. Hotellikansio vähentää kysymisen tarvetta asiakkailta, joten henkilökunnalla jää aikaa muuhun työhön. Hotellikansio on asiakaspalvelua ja se toimii puuttuvan vastaanoton sijaisena, jota ei siis huoneistohotelleissa useinkaan ole.

Asiakkaan roolilla palvelutilanteessa on kaksi suurta merkitystä, toisin sanoen odotusta. Asiakas odottaa tarpeidensa tulevan täytetyiksi onnistuneesti, sillä se kuuluu palveluntarjoajan toimenkuvaan. Toiseksi asiakas haluaa tulla palvelluksi ystävällisesti sekä asiallisesti. (Jones & Lockwood, 2004, 110.) Hotellikansio palvelee asiakasta sisällöllään ja sen tulee täyttää asiakkaan toiveet.

Palveluympäristöllä tarkoitetaan kaikkia niitä seikkoja, jotka edesauttavat asiakkaan asiointia ja päätöksentekoa. Nämä seikat taas auttavat koko palvelutapahtuman onnistumisessa (Lahtinen & Isoviita 2001, 166). Asiakasta tulee informoida olemassa olevista palveluista, joiden kokee olevan hänelle tärkeitä ja hyödyllisiä. Villa Aionon asiakkaat viipyvät usein pidempään, kuukaudesta kolmeen kuukau-

teen, joten tarjolla olevista palveluista on hyvä tiedottaa. Hotellikansion tehtävänä on tuoda palvelut helposti ja nopeasti saataville. Asiakkaalle tulee viestiä esimerkiksi siitä, mistä tuotetta voidaan ostaa ja milloin sitä on saatavilla (Bergström & Leppänen 2003, 234).

Asiakkaan informointia pidetään avaimena tyytyväisyyteen. Asiakkaan informointi on erittäin tärkeää palvelukokemuksen onnistumisen kannalta, mutta se unohtuu usein monista eri syistä. Asiat ovat usein itselle aivan selviä, koska on itse tietoinen siitä, mitä pitää tehdä ja mitä tapahtuu. Tästä syystä voi joskus unohtaa välittää tietojaan muille. (Pitkänen 2006, 47.)

Tänä päivänä ihmiset arvostavat nopeutta ja helppoutta. On siis luonnollista, että nämä kriteerit tulevat esiin myös palvelutapahtumassa. Jokainen toimenpide, jolla pyritään parantamaan asiakkaan asiointia yrityksessä, on tarkoitus tuoda yritys asiakkaan ulottuville. Ulkoisella saatavuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas pyrittään saamaan yrityksen asiakkaaksi. (Lahtinen & Isoviita 2001, 164–167.)

Hotellikansio on tärkeä osa yrityksen voimavaroja, sillä se sisältää paljon tietoa, jota henkilökunnan olisi vaikea muistaa ulkoa. Asiakas haluaa tietoa paikkakunnan tapahtumista, nähtävyyksistä, ostosmahdollisuuksista sekä erilaisista aktiviteeteista. Hotellikansio on oiva apuväline kaiken tämän tiedon jakeluun. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 72.) Huoneistohotelli Villa Ainolle hotellikansio on myös erittäin tärkeä työväline, sillä huoneistohotelleissa ei usein ole vastaanottoa eikä ole Villa Ainossakaan. Asiakkaat voivat myös soittaa Villa Ainon henkilökunnalle, jos he eivät löydä tarvitsemaansa tietoa tai heillä on jotakin muuta asiaa.

Sidosryhmillä tarkoitetaan ryhmää tai henkilöä, jonka toiminta saattaa vaikuttaa organisaation toimintaan tai johon organisaation toiminta voi vaikuttaa. Sidosryhmillä on täten oikeutettuja odotuksia yritystä koskien. Näin ollen yritys on siis olemassa suhteessa sidosryhmiinsä. (Kujala & Kuvaja 2002, 83–84.)

Sidosryhmät ovat oman alansa asiantuntijoita ja heiltä löytyy sellaisia taitoja ja osaamista, mitä yrityksestä puuttuu. Jotta sidosryhmien osaaminen hyödynnettäisi-

siin täysin, tulee yrityksen olla vuoropuhelussa sidosryhmiensä kanssa. Vuoropuhelusta voi syntyä jopa uusia tuotteita tai palveluita. (Kujala & Kuvaja 2002, 85.)

Huoneistohotelli Villa Ainon sidosryhmiin kuuluvat ulkoistettu siivouspalvelu, kiinteistöhuolto sekä pesulapalvelut. Siivouksesta vastaa T:mi Teija Kainulainen, kiinteistöhuollosta Kiinteistöhoito Jorma Vilmunen Oy ja pesulapalveluista Paceco Oy. Näihin tehtäviin yritykseltä ei löydy aikaa, vaikka joskus siivoajan sairastuessa joutuvat perheen lapset tuuraamaan. (Raehalme 2008.)

4.3 Toimiva hotellikansio

Yksi merkittävimmistä menestystekijöistä matkailuyrityksessä on asiakastyytyväisyys. Kun arvioidaan tehtyjä päätöksiä, on hyvä pitää asiakastyytyväisyyttä tärkeänä kriteerinä, sillä se on yksi matkailuyrityksen perusteista. Kun asiakas asioi yrityksessä, saa hän yrityksen toiminnasta ja yrityksestä kokemuksia, jotka voivat olla joko ennakko-odotuksien mukaisia tai sitten poiketa niistä täysin. (Albanese & Boedeker, 2002, 89.) Tästä syystä hotellikansion tulisi vastata sitä, mitä asiakas odottaa, jotta asiakastyytyväisyys pysyisi hyvänä.

Toimivalla ja monipuolisella hotellikansiolla tarkoitetaan sitä, että asiakas kokee kansion hyväksi. Hyvä hotellikansio on helppolukuinen ja ajantasainen. Tiedot löytyvät siitä helposti ja se on visuaalisesti yhtenäinen. Hotellikansion tulee olla helposti päivitettävissä (Saarinen 2008.)

Kansiosta löytyy kaikki mahdollinen tieto, mitä asiakas saattaisi tarvita. Se että tieto löytyy helposti ja pysyy ajan tasalla, on merkittävä osa hotellikansion toimivuutta. Ei asiakas tee mitään viisi vuotta vanhalla tiedolla, sillä majoitus- ja ravitsemustoiminta muuttuu jatkuvasti ja uusia yrityksiä perustetaan eri paikkakunnille.

Hotellikansion tulee olla helposti päivitettävissä ja siksi teenkin hotellikansiolle irrotettavat kannet, jotta vanhan tiedon poistaminen ja uuden lisääminen olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Hotellikansion kannet ovat siis mappikansion tapaiset. Varsinainen teksti tulee printattuna paperille, joka sopii Villa Ainon yleisilmeeseen. En aio käyttää tavallista valkoista kopiopaperia, sillä se ei oikein sovi Villa Ainon tyyliin omistajankaan mielestä. Tavallisen kopiopaperin sijaan käytän kierrätyspaperia. Toimeksiantaja saa hotellikansion materiaalin sähköisesti sekä valmiin tuotoksen.

On siis erittäin tärkeää, että hotellikansio on toimiva ja monipuolinen, jotta asiakas ja yritys saisivat siitä kaiken mahdollisen hyödyn irti. Yleiset ohjeet toimivaan hotellikansioon ovat helposti toteutettavissa eikä niitä ole vaikea noudattaa. Hotellikansion tulee palvella asiakasta. Se on myös yritykselle keino antaa itsestään positiivinen ja toimiva mielikuva, kun asiakaan tarpeet huomioidaan (Albanese & Boedeker 2002, 90).

Hotellikansio on tärkeä apuväline asiakkaalle ja yritykselle. Asiakaan kokemat hyödyt kansiosta ovat suuret. Hotellikansio säästää asiakkaan aikaa ja vaivaa, sillä usein tarvittu tieto löytyy yhdestä ja samasta paikasta helposti. Asiakaan ei tarvitse kuluttaa aikaansa esimerkiksi puhelinluetteloiden läpikäymiseen tai Internetissä selailuun. Hotellikansio palvelee asiakkaan ensisijaista tiedontarvetta parhaalla mahdollisella tavalla. (Saarinen 2008)

Hotellikansio luo yrityksestä positiivisen mielikuvan, jos se on onnistunut ja selkeä kokonaisuus. Yritys saa näin aikaan hyvän palvelutapahtuman jo joltain osin. Yritys voi myydä mahdollisia lisäpalveluitaan hotellikansion avulla. Tällä hetkellä Villa Ainolla ei ole tarjolla lisäpalveluita. Hotellikansion ulkoasu ja sisältö vaikuttavat suurilta osin lisämyynnin onnistumiseen. Henkilökunnan täytyy myös itse sitoutua yrityksen mahdollisiin myyntitavoitteisiin (Bergström & Leppänen 2003, 150–155).

Hotellikansion tarjoama lisämyynnin mahdollisuus on siis suurin hyöty, minkä yritys voi saada. Kuten olen jo aikaisemmin maininnut, on hotellikansiosta informaation lähteenä hyötyä myös yritykselle itselleen. Asiakkaalle on helppo välittää

yhtenäistä tietoa helposti ja nopeasti. Tämä säästää myös yrityksen aikaa ja resursseja. Huoneistohotelli Villa Ainon omistajapariskunnan lapset ovat lähdössä muualle opiskelemaan, joten omistajien työmäärä lisääntyy hiukan. Hotellikansion tarkoitus on myös helpottaa työtaakkaa informoinnin osalta.

5 HOTELLIKANSION SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Päädyin valitsemaan valmiin toimeksiannon huoneistohotelli Villa Ainoon, sillä erikoistun majoitustoiminnan johtamiseen. Minua kiinnostivat erityisesti huoneistohotellit sekä hotellikansion laadinta ja siinä huomioitavat seikat. Uskon hotellikansion laadinnasta olevan minulle hyötyä tulevaisuudessa.

Ensimmäisiin tehtäviini kuului laatia tutkimussuunnitelma opinnäytetyöni ohjaavalle opettajalle. Tutkimussuunnitelmassa kerroin, miten tulisin opinnäytetyöni tekemään ja mikä tulisi olemaan teoreettinen viitekehyseni. Päätin tehdä opinnäytetyöni toimeksiantajan näkökulmasta ja teoreettisessa viitekehyksessäni tutkisin huoneistohotelleja osana majoitusalaan, hotellikansiota osana asiakaslähtöistä viestintää ja sen tarjoamia hyötyjä niin asiakkaalle kuin yritykselle sekä huoneistohotellien turvallisuutta. Nämä käsitteet koen tärkeimmiksi muiden opinnäytetyössäni olevien aiheiden rinnalla.

Joulukuussa sain tutkimussuunnitelmani tehtyä ja hyväksytettyä ohjaavalla opettajallani. Tämän jälkeen tapasin toimeksiantaja Outi Raehalmen ensimmäistä kertaa tammikuun puolella välissä 2008. Kävimme läpi tutkimussuunnitelmani ja toimeksiantajan toiveita. Pohdimme yhdessä, mitä hotellikansion tulisi sisältää, sillä heidän yrityksessään yöpyvät asiakkaat majoittuvat usein pidemmän aikaa. Vastaavanlaisia opinnäytetöitä en löytänyt kuin kolme ja niistä yksi oli mökkikansio. Kahdessa muussa opinnäytetyössä tehtiin hotellikansio hotellille ja aihetta tutkittiin hieman laajemmin, ketjun näkökulmasta. Apua omaan työhöni en kokenut saavani muista hotellikansioista.

Teoriaosuuden kokoaminen oli haastavinta, sillä huoneistohotelleista löytyi hyvin vähän tietoa. Näin ollen huoneistohotellien kannattavuuden tutkiminen Suomessa

osoittautui miltei mahdottomaksi. Pysin kuitenkin kokoamaan järkevän teoriaosuuden löytämistäni lähteistä ja hyödyntämään niitä parhaalla mahdollisella tavalla.

5.1 Toimeksiantajan lähtökohdat

Outi Raehalmeella oli tavoitteena saada käyttöönsä toimiva ja ajan tasalla oleva hotellikansio Huoneistohotelli Villa Ainoon, joka on ollut toiminnassa täyspäiväisesti vasta reilun vuoden. Omistajilla ei ole ollut aikaa paneutua asiaan lähemmin, mutta he olivat kuitenkin huomanneet hotellikansion tarpeellisuuden. Kun mahdollisuus hotellikansion saamiseen koulumme kautta ilmestyi, tarttuivat he siihen mieluusti.

Raehalme toivoi hotellikansiota suomeksi ja englanniksi, mutta minulla ei riittänyt aikaa tehdä sitä englanniksi ainakaan opinnäytetyöhön. Aikatauluni on varsin tiukka, sillä elämäntilanteeni vaatii sitä ja toimin itse parhaiten paineen alla. Hän toivoi myös venäjänkielistä versiota, koska venäjänkielisiä asiakkaita on paljon. Itse en pystynyt sitä tekemään, joten sekin jäi toteuttamatta. Hotellikansion visuaalinen ilme oli myös hyvin tärkeää toimeksiantajalle, joten se asetti hieman haastetta minulle. Hotellikansion toimeksiantaja toivoi saavansa kesäksi 2008 käyttöönsä, mikä sopi mainiosti myös minun aikatauluuni.

Toimeksiantajan ja minun näkemykset hotellikansiosta eivät erinneet toisistaan, sillä vieraillessani yrityksessä minulle valkeni melko selkeä visio siitä, miltä kansio tulisi näyttämään. Raehalme antoi minulle vapaat kädet hotellikansiota koskien, lukuun ottamatta muutamaa toivetta. Muuten hän luotti minun kykyyni tehdä siitä heille sopiva.

5.2 Yritysvierailut

Huoneistohotelli Villa Aino sijaitsee Hämeenlinnassa, noin 80 kilometriä Lahdesta. Aikatauluni on ollut erittäin tiukka, joten tapaamisemme jäi yhteen kertaan,

mutta se oli hyvin antoisa. Muuten olemme olleet yhteydessä sähköpostitse ja puhelimen välityksellä. Tämä on sopinut paremmin niin minulle kuin toimeksiantajalle.

Tapasin toimeksiantajan tammikuun 12. päivänä 2008. Tapaamisessa olivat läsnä myös perheen lapset. Tutustuin yritykseen ja sen tiloihin, sekä niin sanottuun henkilökuntaan eli perheen lapsiin. Ulkoistettujen palveluiden tarjoajat eivät olleet paikalla. Tapaamisesta minulle jäi luottavainen mieli. Koin saavani kaiken tarvitsemani tiedon, jotta pystyisin aloittamaan opinnäytetyöni. Tarvittaessa otin yhteyttä Raehalmeen.

Vaikka meillä oli vain yksi tapaaminen toimeksiantajan kanssa, en koe siitä aiheutuneen mitään haittaa työlle. Toimeksiantaja sanoi itsekin tapaamisessamme, että hän saattaa olla sen verran hajamielinen, että kaikki tärkeä ei välttämättä tule esille, joten helpompi on olla yhteydessä sähköpostitse. Yritysvierailuja sovittaessa on aina otettava huomioon kummankin aikataulu ja välimatka, joten sähköinen viestintä sopi meidän tilanteessamme paremmin.

5.3 Hotellikansion sisältö

Kansiossa esittelen yrityksen ja siihen kuuluvat henkilöt. Jokaisesta huoneistosta on varustelutiedot. Kansioon on myös Hämeenlinnaa käsittelevä kappale, sillä yritys sijaitsee Hämeenlinnan keskustassa. Hämeenlinnaa koskevassa kappaleessa on esiteltyä myös Hämeenlinnan tärkeimmät nähtävyydet, harrastusmahdollisuudet sekä erilaisia palveluita. Palveluissa on esitelty erilaisia ostopaikkoja, ruokakauppoja, ravintoloita, kahviloita, terveyspalvelut, posti sekä muutama muu hyödyllinen yritys asiakkaan kannalta.

Villa Ainon omistajat ovat informoineet minua siitä, mitä he ja asiakkaat haluaisivat hotellikansiossa olevan. Tästä syystä sekä ajanpuutteesta johtuen, en ole lähtenyt tekemään asiakaskyselyä Villa Ainon asiakkaille. Luotan siihen, että omistajat tietävät, mitä heidän asiakkaansa/ vieraansa haluavat kokea.

Hotellikansiota laatiessani minulla oli vapaat kädet muutamaa toivetta lukuun ottamatta. Kansion laatiminen oli haastavaa, sillä minun tuli perehtyä Hämeenlinnaan ja muuhun Kanta-Hämeeseen Lahdesta käsin. En aikonut käsitellä Kanta-Hämettä hotellikansiossa erityisemmin, sillä Hämeenlinnasta löytyy paljon tekemistä pidempiaikaisille vieraille. Toimeksiantaja kuitenkin uskoi minun kykenevän työhön, joten uskoin itsekkin onnistuvani siinä hyvin.

Hotellikansion tulee olla tarpeeksi kattava asiakkaita ajatellen, mutta ei liian laaja. Aikatauluni on melko tiukka, joten sisällönkin on vastattava sitä. Hotellikansio ei mielestäni saa olla liian laaja, sillä silloin sitä ei jaksakaan lukea kannesta kanteen. Tarkoitukseni on saada kansioista sisällöltään tarkoitukseen sopiva.

Omistaja itse toivoi kansion tehtävän samantyyllisellä fontilla, jota on käytetty heidän Internet-sivuillaan. Raehalme toivoi minun laittavan perheen kuvan kansioon, jotta asiakkaat tunnistaisivat kaikki perheeseen kuuluvat henkilöt, sillä he vastaavat Villa Ainosta yhdessä. Tärkeänä Raehalme piti myös lemmikkejä koskevaa kieltoa, sillä huoneistot halutaan pitää allergikoille sopivina.

5.4 Hämeenlinnan palvelut, nähtävyydet sekä aktiviteettimahdollisuudet

Huoneistohotelli Villa Aino sijaitsee Hämeenlinnassa, joka on Kanta-Hämeen keskus. Hämeenlinnasta on hyvät yhteydet etelään ja pohjoiseen. Hotellikansiossa olen luonnollisestikin esitellyt Hämeenlinnaa ja sen palveluita. Tiedot olen löytänyt Internetistä muutamasta eri lähteestä, mutta palvelut, nähtävyydet ja aktiviteettimahdollisuudet olen löytänyt palvelupiste Kastellin Internet-sivuilta. Toimeksiantaja itse suositteli sen käyttämistä lähteenä, sillä siellä oleva tieto on ajan tasalla olevaa ja kattavaa. Mielestäni Hämeenlinnaa koskevaa tietoa löytyi helposti Kastellin Internet-sivuilta ja se oli ajan tasalla.

Tärkeimpinä tietoina Huoneistohotelli Villa Ainon asiakkaat ovat pitäneet ruokapalveluita, kauppoja sekä aktiviteettimahdollisuuksia. Se auttoi minua rajaamaan palveluita, mutta oli siltikin vaikeaa päättää, mitä yrityksiä jättää pois ja mitä pitää. Siksi olenkin kehottanut asiakkaita ottamaan yhteyttä myös palvelupiste Kas-

telliin, sillä sieltä löytyvät kattavammin tiedot kaikesta. Hotellikansiossa en halunnut liian laajaa, siksi palveluita piti karsia.

Palveluita tarjoavista yrityksistä mainitsin nimen, osoitteen, puhelinnumeron sekä mahdolliset aukioloajat. Internet-osoitteen olen jättänyt tarkoituksella pois. Olen kehottanut katsomaan Internetistä lisää tietoa, jos he eivät koe löytävänsä jotakin. Olen myös pyytänyt ottamaan rohkeasti yhteyttä henkilökuntaan, jos jokin asia askarruttaa.

5.5 Turvallisuudesta tiedottaminen

Olen käsitellyt turvallisuutta hotellikansiossa siten, että olen laittanut sinne toimintaohjeita eri hätätilanteissa toimimiseksi. Ohjeet ovat suomeksi, ruotsiksi sekä englanniksi. Olen kokenut nämä tärkeäksi asiakkaan kannalta ja siksi ne ovat kolmella kielellä.

Turvallisuutta olen käsitellyt myös siten, että olen listannut Hämeenlinnan terveyspalveluita. Olen myös kehottanut asukasta pitämään ulko-ovea lukittuna ja avainta mukana. Arvoesineitä, kuten rahaa tai matkapuhelinta ei tulisi myöskään jättää asuntoon. Turvallisuutta sekä ympäristöystävällisyyttä koskien olen kehottanut asiakasta sammuttamaan valot ja katsomaan, että virrat ovat pois päältä sähkölaitteista, kun asunnosta poistutaan. Omistajille tulee aina ilmoittaa, jos jotain sattuu.

Huoneistohotellin tehtävänä on tiedottaa turvallisuutta koskevista perusasioista hotellikansiossaan. Asiakkaille on selkeät toimintaohjeet eri hätätilanteisiin. Ohjeet on oltava, vaikkei asiakas niitä tarvitsisikaan tai haluaisi edes ajatella onnettomuuden mahdollisuutta. Osa ohjeista on myös englanniksi, sillä Villa Ainolla on paljon ulkomaalaisia asiakkaita. Selkeät ohjeet luovat turvallisuuden tunnetta. Ne saavat asiakkaat myös tuntemaan itsensä tärkeiksi ja pidetyiksi. Turvallisuus ja siihen panostaminen yritys-elämässä on merkittävä kilpailuetu (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005,204).

Villa Ainon turvallisuusohjeet koskevat tulipaloa, onnettomuustilannetta ja yleistä ensiapua. Ohjeet ovat selkeästi esitelty sekä nopeasti löydettävissä. Olen käyttänyt suurempaa ja huomiota herättävämpää fonttia ja väriä turvallisuusohjeissa. Hotellikansiossa on täten kaikki yrityksen yhteystiedot, jotta apu saadaan ohjattua paikalle. Omistajille tulee ilmoittaa, jos jotain sattuu.

Jos asiakas tarvitsee lääkäriapua, on kansiossa päivystävän lääkärin numero sekä ensiavun numero. Hotellikansioista löytyy myös muutaman apteekin numero ja osoite. Villa Ainon kartta ja osoite löytyvät myös kansioista yhteystietokohdasta.

Kun asiakkaat tietävät, miten toimia hätätilanteessa, osaavat he myös omalla käytöksellään mahdollisesti estää onnettomuuksien tai muun vahingon syntymistä. Jokainenhan vastaa omalla käytöksellään tapahtumien kulusta, mutta kaikkea ei aina pysty ennakoimaan. Yrityksen omistajalta ja työntekijöiltä vaaditaan kuitenkin ammattitaitoa ja jos jokin palvelu on tuotettu ilman tarvittavaa osaamista, on siinä tapahtunut virhe yrityksen puolelta (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 44).

5.6 Hotellikansion ulkoasu

Toimeksiantajalla oli omat näkemyksensä hotellikansion ulkoasusta, jotka sopivat hyvin minun ajatuksiini yritysvierailun jälkeen. Kansion teksti tulisi olla samantyylistä tai mahdollisesti samalla fontilla kuin yrityksen Internet-sivuilla. Väri maailman tulisi olla yrityksen imagoa vastaava ja näin ollen myös Internet-sivuilla, käyntikorteissa sekä mainoksissa käytetty.

Hotellikansiossa on käytetty seuraavia kirjasintyyppejä:

Otsikkofontti: *MISTRAL*, isoilla kirjaimilla, värinä viininpunainen

Leipäteksti: Calibri, kursivoitu

Hotellikansiossa käyttämäni kuvat olen löytänyt Internetistä, Googlen kuvahaun kautta. Melkein kaikki kuvat on otettu Microsoft Office Word 2007 ohjelmasta, clipart tiedostosta, mutta muutamien kuvien käyttöön olen pyytänyt luvan. Mainitsen kuvien lähteet kansiossa.

Hotellikansion lukemista olen helpottanut sisällysluettelolla. Eri osa-alueet olen erotellut väliotsikoin, joissa olen käyttänyt eri kokoa kuin pääotsikoissa. Otsikot ovat kaikki otsikkofontilla, mutta varsinainen teksti on leipätekstin fontilla ja mustalla värillä, jotta se helpottaisi lukemista. Turvallisuutta koskevassa osiossa olen käyttänyt huomiota herättävää fonttia, väriä ja kokoa. Tiedot olen löytänyt SPR:n kotisivuilta Internetistä.

6 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI

6.1 Oma arviointi

Olen kuullut opinnäytetyöstä ja se on tuntunut erittäin pelottavalta käsitteeltä juuri sen laajuuden ja opinnot lopettavan työn käsitteen vuoksi. Kun sitten päädyin valitsemaan aiheeni koulumme verkkosivuilta Repusta, käsitykseni muuttuivat opinnäytetyötä kohtaan. Olin innoissani aiheestani enkä malttanut odottaa työn aloittamista.

Aiheen valinnan jälkeen koin pienen romahduksen, enkä saanut millään työtä aloitetuksi. Minun piti tehdä tutkimussuunnitelma ohjaavalle opettajalleni, jotta saisin työni aloitettua, mutta lykkäsin sitä kuukaudella. Joulukuussa 2007 sain tutkimussuunnitelmani vihdoinkin tehtyä ja hyväksytettyä ohjaavalla opettajallani. Tämän jälkeen sovin ensimmäisen ja viimeisen tapaamiseni toimeksiantajan kanssa tammikuussa 2008.

Aikatauluni oli alusta alkaen tiukka, sillä minulla on yksivuotias tytär ja toisen lapseni laskettu aika on huhtikuun lopussa. Aloitin opinnäytetyön teoriaosuuden tammikuun puolessavälissä 2008 ja päätin saada sen valmiiksi huhtikuun alkuun

mennessä. Tämä siitä syystä, että ehtisin esitellä työni seminaarissa ennen lasketua aikaani. Vaikka aikatauluni vaikuttaa monesta todella tiukalta, on se sopinut minulle.

Olen huomannut vuosien varrella, että työskentelen parhaiten paineen alla tai saan ainakin aikaiseksi jotain. Minulla täytyy olla tiukka aikataulua ja tietyt päivämäärät, jotta saan tehtävät tehtyä. En koe aikataulun aiheuttaneen mitään ongelmia opinnäytetyötä tehdessäni, mutta tiedon löytyminen teoriaosuuteen oli haastavaa. Huoneistohotelleja koskevaa tietoa oli vaikea löytää. Tämä aiheutti minulle päänvaivaa ja luovuttamisen tunteita.

Opinnäytetyöni pääpisteenä on itse produkti eli hotellikansio. Halusin tehdä siitä sellaisen, joka miellyttää toimeksiantajaa ja on omasta mielestäni mieluista luettavaa. Halusin hotellikansion olevan selkeä kirjoitusasultaan sekä visuaaliselta ilmeeltään, jotta se täyttäisi toimeksiantajan odotukset. Onnistuin työssäni mielestäni hyvin, sillä hotellikansiosta tuli laajuudeltaan sopiva ja helppolukuinen. Visuaalinen ulkoasu sopii hyvin Villa Ainon yleisilmeeseen.

Hotellikansion kasaaminen ja tiedon keruu eri lähteistä oli haastavaa, mutta samalla mielenkiintoista. Vaikeaksi koin tiedon rajaamisen, sillä halusin kansiossa olevan paljon tietoa, mutta en liikaa. Tiedon paljous tekisi kansioista vaikealukuisen ja tylsän. Toisaalta tietoa piti olla sen verran paljon, ettei asiakkaan heti tarvitsisi mennä Internetiin etsimään tietoa Hämeenlinnan palveluista. Tästä syystä esimerkiksi ravintoloita on enemmän kuin muutama, jotta asiakkaalla olisi valinnanvaraa.

Teoriaosuuden kokoamisen koin myös hankalaksi, sillä huoneistohotelleista ei juuri löytynyt kirjallista materiaalia. Sain apua aiemmin koulussamme tehdystä mökkikansiosta ja siinä käytetyistä lähteistä. Näin pystyin rakentamaan omaa teoriaosuuttani jonkin verran, mutta muuten sain kyllä kahlata läpi kirjoja, lehtiä, Internet-sivustoja sekä muita opinnäytetöitä, joita ei löytynyt kuin kaksi. Minun teki mieli luovuttaa teoriaosuutta kootessani, mutta vatsani kasvu muistutti minua päämäärästäni.

Kun vihdoinkin sain opinnäytetyöni valmiiksi, koin valtavaa riemua ja onnistumisen tunnetta. Työni ei varmastikaan ole täydellinen, mutta näin ensikertalaisena olen äärimmäisen ylpeä aikaansaannoksestani. Opinnäytetyön teko oli kaikin puolin niin haastavaa kuin mielenkiintoistakin. Opin jälleen valtavasti uutta ja koin työn teon kannattavaksi erikoistumisalaani nähden.

6.2 Toimeksiantajan palaute

Lähetin valmiin hotellikansion toimeksiantajalle ja pyysin häntä lukemaan sen ja antamaan mahdollisia korjausehdotuksia. Toimeksiantaja oli erittäin tyytyväinen työpanokseeni ja hotellikansioon. Hänellä ei ollut kuin muutama hyvin pieni korjausehdotus, jotka tietenkin toteutin. Erityisen tyytyväinen hän oli hotellikansion ulkoasuun, sillä se vastasi juuri sitä, mitä he olivat halunneet. Hotellikansion irrotettavat kannet olivat myös toimeksiantajan mieleen, sillä se helpottaa kansion päivittämistä. Toimeksiantaja oli myös tyytyväinen siihen, että pysyin aikataulusani ja olin hieman etujassa.

LÄHTEET

Albanese, P. & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 8. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy

Brännare, R., Kairamo, H., Kulujärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY

Clarke, A. & Chen, W. 2007. International hospitality management. Cornwall: MPG Books Ltd

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY

Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen – oivaltamisen kautta tuloksiin. Helsinki: Oy Edita Ab

Heikkilä, P. & Viljanen, R. 2000. Yritystoiminta hotelli-, ravintola ja matkailualalla. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOY

Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Edita Prima Oy.

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Jones, P. & Lockwood, A. 2004. The management of hotel operations. 10. Uudistettu painos. Cornwall: MPG Books Ltd

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy

Kujala, J. & Kuvaja, S. 2002. Sidosryhmät eettisen liiketoiminnan kirittäjinä. Jyväskylä: Gummerus

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoin perusteet. Jyväskylä: Gummerus

Majoitus- ja ravitsemustoiminnanlaki 308/2006. Annettu Helsingissä 28.4.2006.

Mäntyneva, M. 2003. Asiakkuuden hallinta. Helsinki: WSOY

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Helsinki: WSOYpro

Powers, T. & Barrows, C. 1999. Introduction to the hospitality industry. 4. painos. USA: John Wiley & Sons, INC.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2002. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 3. painos. Helsinki: Restamark

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Hotellivaraukset. 4. painos Helsinki: Restamark

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 2. painos. Helsinki: Restamark

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Juva: WSOY

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

AIKAKAUSILÄHTEET

Lankinen, H. 2006. Hotelli- ja ravintola-alan kannattavuus vuonna 2005. Vitriini 8/2006, 43–44.

ELEKTRONISET LÄHTEET

Huoneistohotelli Gella Oy. 2008. Monipuolinen huoneistotarjonta [verkkojulkaisu] Huoneistohotelli Gella Oy [viitattu 14.2.2008]. Saatavissa: <http://www.huoneistohotelli.com/>

Huoneistohotelli Gella Oy. 2008. Liikematkustajakin kaipaa kotia [verkkojulkaisu] Huoneistohotelli Gella Oy [viitattu 15.2.2008]. Saatavissa: <http://www.huoneistohotelli.com/>

Kotimaailma. 2008. Tervetuloa asumaan [verkkojulkaisu] Kotimaailma [viitattu 18.3.2008]. Saatavissa: <http://www.kotimaailma.com/cgi-bin/info.pl>

Menox. 2008. Hotellikansio [verkkojulkaisu] Menox [viitattu 1.2.2008]. Saatavissa: <http://www.menox.net/hotellikansio.htm>

HAASTATTELUT

Raehalme, O. 2008. Omistaja. Huoneistohotelli Villa Aino. Haastattelu 12.1.2008.

HOTELLIKANSION LÄHTEET

Häme. 2008. Matkailu. [verkkojulkaisu] [viitattu 9.3.2008] Saatavissa: www.hame.fi

Hämeenlinnan kaupunki. 2008. Hämeenlinnan kaupungin palvelupiste Kastelli [verkkojulkaisu][viitattu 10.3.2008] Saatavissa: <http://www.hameenlinna.fi/palvelupiste/index.php>

Suomen kaupunkiopas. 2008. Kanta-Häme [verkkójulkaisu] [viitattu 9.3.2008]
Saatavissa: <http://www.kaupunkiopas.com/maakunta/Kanta-H%E4me/>

Suomen kaupunkiopas. 2008. Hämeenlinnan kaupunki [verkkójulkaisu] [viitattu 9.3.2008] Saatavissa:<http://www.kaupunkiopas.com/kaupunki/H%E4meenlinna/>

Taaleri. 2007. Huoneistohotelli Villa Aino [verkkójulkaisu] [viitattu 12.3.2008]
saatavissa: www.huoneistohotelli.fi

LIITE 1

VILLA AINO

SISÄLLYSLUETTELO:

TERVETULOA HUONEISTOHOTELLI VILLA AINOON	1
YHTEYSTIEDOT	2
HUONEISTOT	3
YLEISTÄ	4
ELVYTYS	6
HÄTÄTILANNE	7
TULIPALO	8
HÄMEENLINNA PÄHKINÄNKUORESSA	9
Historiaa	10
HÄMEENLINNAN PALVELUITA	11
AKTIVITEETIT	13
Hämeenlinnan kansallinen kaupunkipuisto	13
Golf	13
Kuntosalit	14
Keilaus	15
Ratsastus	15
Tennis	15
NÄHTÄVYYDET JA KÄYNTIKOhteET	16
Museot	16
Käyntikohteet	18
Kirkot	18
Galleriat	19
OSTOSPAIKAT	21
Kauppakeskukset	21
Tehtaanmyymälät	22

Antiikkiliikkeitä	23
Kirpputorit	24
RAVINTOLAT JA KAHVILAT	26
Ruokaravintoloita	26
Pikaruokapaikkoja	27
Pizzeriat ja kebabpaikat	28
Kahviloita	29
VIIHTEELLE	30
Pubit	30
Yökerhot sekä tanssipaikat	31
TERVEYSPALVELUT	32

Tervetuloa Huoneistohotelli Villa Ainoon!

Huoneistohotelli Villa Aino sijaitsee liki Hämeenlinnan ydinkeskustassa, aivan Helsinki–Tampere -moottoritien tuntumassa, mutta silti rauhallisella paikalla. Villa Ainoon päärakennuksessa on neljä huoneistoa yksiöstä kolmioon. Villa Ainossa saat nauttia kodinomaisesta majoituksesta ympärivuoden. Hämeenlinnan kaupungin palvelut ovat lähellä sinua, joten sinun ei tarvitse murehtia pitkiä välimatkoja.

Villa Aino on saanut nimensä Hämeenlinnassa syntyneen säveltäjän Jean Sibeliuksen vaimosta Ainosta, joka huolehti kodin lämmöstä, työrauhasta ja viihtyvyydestä. Villa Aino pyrkii vaalimaan näitä arvoja. Tervetuloa viihtymään!

Ystävällisin terveisin,

Outi Raehalme ja Jouni Orkoneva



YHTEYSTIEDOT:

Omistajat:

Outi Raehalme ja Jouni Orkoneva

sähköposti: villa.aino@huoneistohotelli.fi

Perheen lapset:

Lauri, Elina ja Pihla Orkoneva.

Osoite:

Eureninkatu 9

13130 Hämeenlinna

villa.aino@huoneistohotelli.fi

puh. 040 451 4001



HUONEISTOT:

Huoneistojen varustelutiedot

Huoneistossa on kylpyhuone / wc, hyvin varusteltu keittiö, korkealaatuiset sängyt ja televisio oheislaitteineen sekä mukavan oleskelun takaavat nojatuolit / sohvut. Lisäksi löydät lehtiä ja kirjoja luettavaksesi. Huoneistot ovat savuttomia eikä niihin saa tuoda lemmikkejä.

Käytössäsi on langaton verkko Internet-yhteyttä varten ja pesutupa. Salasana Internetiä varten on tulossa.



Huoneistojaot:

Yksiöt

Heijastus (1 henkilölle)

Hopeinen kuu (1-2 henkilölle)

Kaksiot

Iltatuulen viesti (1-3 henkilölle)

Onni (1-4 henkilölle)

Erillinen kerrostalokaksio

Kolmio

Satunmaa (1-4 henkilölle)

YLEISTÄ

Aukioloaikoja Villa Ainolla ei ole, mutta henkilökunta päivystää puhelinnumerossa 040-451 4001 ympäri vuorokauden. Henkilökunta tulee tarvittaessa paikalle puolen tunnin kuluessa.

Auton voit jättää Villa Ainon pihaan, jossa on tilaa 5-6 autolle. Jokaiselle autolle on varattu ilmainen pistokepaikka. Jos autosi ei mahdu pihan pysäköintialueelle, ota yhteys henkilökuntaan.

Avaimen Villa Ainoon saat henkilökunnalta saapuessasi. Avaimen palautuksesta sovitaan erikseen. Jos avain hukkuu, ota yhteys henkilökuntaan.

Internetin käyttöä varten jokaisessa huoneistossa on maksuton langaton verkkoyhteys. Huoneistoissa on modeemi. Talon puolesta tietokonetta ei ole tarjolla. Jos huoneistosta puuttuu langaton Internet- yhteys tai se ei toimi, ota yhteys henkilökuntaan.

Järjestyssääntöjä tulee noudattaa. Älä häiritse muita asukkaita. Pidä ovet lukittuina äläkä päästä tuntemattomia huoneistohotelliin. Hiljaisuus alkaa 22.00 ja päättyy 07.00.

Keittiöstä löydät kaikki peruskodinkoneet sekä kylmälaitteet: liedon, jääkaapin(pakastin joissakin huoneistoissa), kahvinkeitin, vedenkeitin, leivänpaahdin, mikroaaltouunin, astianpesukoneen sekä astioita. Astianpesuaineet löytyvät myös keittiöstä ja niiden käyttö kuuluu hintaan. Voit käyttää keittiöstä löytyviä mausteita ruoan valmistukseen myös maksutta.

Kirjat ja lehdet löytyvät kirjahyllystä, joka on jokaisessa huoneistossa.

Laskun maksusta on sovittu varauksen yhteydessä.

Lemmikkieläimiä ei saa tuoda huoneistoihin.

Liinavaatteita saat tarvittaessa lisää henkilökunnalta. Ne ovat maksuttomia.

Loppusiivouksen hoitaa Villa Ainon henkilökunta ja se sisältyy hintaan, joten siitä ei siis peritä erillistä maksua.

Löytötavaroita voi kysellä henkilökunnalta.

Pesulan käyttö on maksutonta ja sieltä löydät myös pesuaineet. Pesulassa on pesukone, kuivaustelineitä sekä silitysrauta. Jos pesuaineet loppuvat, ota yhteys henkilökuntaan. Pesula on kellarikerroksessa, johon on käynti ulkokautta. Jos pesula on varattu, odota vuoroasi.

Pihalla ja terassilla saa oleilla vapaasti. Voit nauttia esimerkiksi aamupalan terassilla.

Puhelimia huoneistoissa ei ole.

Roskat henkilökunta vie kerran viikossa, viikkosiivouksen yhteydessä. Jos roskis täyttyy aiemmin, voit viedä roskat portin vieressä olevaan jätetastiaan. Jätepusseja löytyy myös keittiöstä.

Ruokatarjoilua ei Villa Ainossa ole, mutta huoneistossa oleva keittiö on vapaassa käytössä.

Saunaa ei Villa Ainossa vielä ole, mutta se on tekeillä.

Siivous on kerran viikossa. Jos tarvitset siivousvälineitä ennen tai jälkeen viikkosiivouksen, ota yhteys henkilökuntaan.

Taidetta, jota on huoneistossa esillä, voi ostaa. Villa Ainolla on yhteistyösopimus Hämeenlinnan taiteilija seuran kanssa ja huoneistoissa esillä oleva taide vaihtuu 3-6 kuukauden välein. Lisätietoja esillä olevasta taiteesta löydät huoneistosta.

Tupakointi ei ole sallittua sisätiloissa, mutta voit polttaa ulkona. Kuistilta ja terassilta löydät tuhkakupit.

TV:n ja oheislaitteiden käyttö on maksutonta. Jos tv tai oheislaitteet eivät toimi, ota yhteys henkilökuntaan.

Vieraat tai perheenjäsenet saavat vierailla luonasi, mutta otathan huomioon järjestyssäännöt.

WC-paperin loppuessa, ota yhteys henkilökuntaan.

Jos sinulle ilmenee jotakin kysyttävää tai mahdollisia parannusehdotuksia, ota rohkeasti yhteyttä meihin. Kaikki palaute on tervetullutta!

ELVYTYS



Toiminta elvytystilanteessa (aikuisen elvytys):

1) Kun henkilö menettää äkillisesti tajuntansa tai näyttää elottomalta, selvitä heti tarvitaanko painelu-puhalluselvytystä

2) Tarkista tajunta

3) Soita hätänumeroon 112

4) Avaa hengitystiet

5) Tarkista hengitys

6) Jos henkilö hengittää normaalisti, käännä hänet kylkiasentoon hengityksen turvaamiseksi.

7) Jos hengitys ei ole normaalia, aloita paineluelvytys.

- Aikuisen painelu-puhalluselvytys aloitetaan aina paineluilla.
- Painelujen ja puhallusten määrä on 30 painelua, 2 puhallusta.
- Painelujakso on entistä pitempi ja puhallukset pyritään tekemään niin, että keskeytykset rintalastan painelussa ovat mahdollisimman lyhyitä.
- Painelupaikka on rintalastan keskellä. Painelupaikan etsimisessä ei saa syntyä viivettä. Kahden sormen mittaustekniikka ei siis enää ole käytössä. Painelujen jälkeen auttaja puhaltaa 2 kertaa.

8) Jatka puhalluselvytyksellä.

- Jos aikuisen ja lapsen elvytystilanteessa on useampi auttaja, elvytys toteutetaan aina kuitenkin yksin elvyttäen 1–2 minuutin ajan, jonka jälkeen elvytysvuoro siirtyy toiselle henkilölle.

9) Elvytystä jatketaan siihen saakka kunnes vastuu siirtyy ammattihenkilölle, hengitys palautuu tai elvyttäjä ei enää jaksa elvyttää.



KUINKA TOIMIT HÄTÄTILANTEESSA?

Jos sinulle sattuu jokin hätätilanne, jossa tarvitset lääkärin apua, toimi seuraavasti:

Jokaisen onnettomuuteen osallisen tai paikalle osuvan velvollisuus on hälyttää paikalle apua, antaa ensiapua ja estää lisäonnettomuudet.

Kun soitat yleiseen hätänumeroon 112:

1. Kerro, mitä on tapahtunut.
2. Kerro tarkka osoite ja kunta.
3. Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin.
4. Toimi annettujen ohjeiden mukaan.
5. Lopeta puhelu vasta, kun saat siihen luvan. Älä soita muita puheluita tai pidä puhelintasi muuten varattuna hätäpuhelun jälkeen. Hätäkeskus saattaa soittaa vielä sinulle lisätietojen saamiseksi.

Yrityksen tiedot:

Omistajat: Outi Raehalme ja Jouni Orkoneva

Huoneistohotelli Villa Aino

Osoite: Eureninkatu 9,13130 Hämeenlinna

Puhelinnumero: 040 451 4001

TULIPALON SATTUESSA

(IN CASE OF A FIRE, VID BRAND)



PELASTA RESCUE RÄDDA	itsesi ja muut vaarassa olevat yourself and others in danger dig själv och andra I fara
ILMOITA REPORT ANMÄL	palokunnalle 112 ja omistajalle to the fire brigade 112 and to the owner till brandkåren och till ägaren
SAMMUTA PUT OUT SLÄCK	lähimmällä alkusammuttimella with a nearest fire extinguisher med den närmaste förstahandssläckaren
RAJOITA PREVENT	sulkemalla ikkunat ja ovet the fire from spreading by closing the windows and doors
BEGRÄNSA	branden genom att stänga fönstren och dörrarna
OPASTA GUIDE VÄGLED	palokunta paikalle the fire brigade to the site brandkåren till platsen

HÄMEENLINNA PÄHKINÄNKUORESSA



Copyright Johanna Henttinen

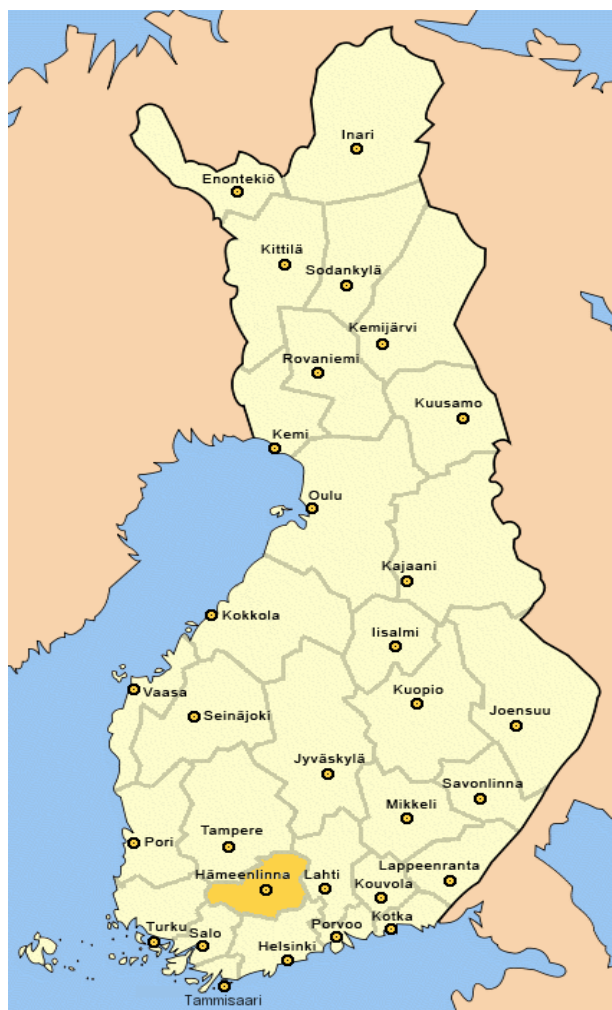
HISTORIAA

Kanta-Häme sijaitsee keskellä Etelä-Suomea, josta on hyvät kulkuyhteydet suurimpiin kaupunkeihin. Kanta-Hämeen 16 kuntaa ryhmittyvät Hämeenlinnan, Forssan ja Riihimäen kaupunkiseutuihin.

Hämeenlinna on Kanta-Hämeen keskus ja täten Etelä-Suomen läänin pääkaupunki, joka tunnetaan myös Suomen vanhimpana sisämaan kaupunkina. Kanta-Hämeen alueen halki kulkee Suomen vanhin maantie, joka on nimeltään tuhatvuotinen Hämeen Härkätie.

Hämeenlinna on kaunis ja vehreä puistokaupunki, josta löytyy myös useita luonnonsuojelualueita. Tunnetuin nähtävyys Hämeenlinnassa on jo 1200-luvulla rakennettu linna, jossa nykyään pidetään useita näyttelyjä vuoden ympäri. Hämeenlinna on tunnettu myös maakunnallisena kauppaja- ja kulttuurikeskuksena.

Vaikka Hämeenlinnan kaupunkikuva on muuttunut huomattavasti, on siinä edelleen merkkejä kaupungin pitkästä historiasta. Vielä tänäkin päivänä keskiaikainen linna hallitsee maisemaa. Tori ja pääkadut kulkevat samoin kuin 1700-luvun lopulla. 1800-luvun alun empirerakennuskannasta on jäljellä muutama talo Pikkutorin ympärillä sekä lääninhallituksen rakennus.



HÄMEENLINNAN PALVELUITA

Alko

Tiiriön kauppakeskus
Katsastusmiehentie 6
Puh. 020 711 2401

14 Eteläkatu
Puh.020 711 2402

Apteekki Kaurialan

Villa Ainoa lähimpänä oleva apteekki

Turuntie 4-6

Puh. (03) 682 4400

K-Market Manu

Villa Ainoa lähimpänä oleva ruokakauppa

Parolantie 8

Kirjasto

Lukiokatu 2
Puh. (03) 621 2598

Matkahuolto

Eteläkatu 1

Puh. 0200 4000 valtakunnallinen aikataulupalvelu

Otto-automaatti

Osuuspankin otto-automaatti, vastapäätä K-Market Manua

Parolantie 9
Puh. 03 - 614 93 70

Palvelupiste Kastelli, Matkailuneuvonta

Raatihuoneenkatu 11

Puh. (03) 621 3373

**Avoinna ma 9 - 17, ti - pe 9 - 16.15 ja
touko - elokuu la 10 - 14.**

Posti

Palokunnankatu 13–15

Puhelinvaihte 020 4511

Postipalvelut

R-Kioski

Parolantie 9

Puh. 03 - 682 26 66

Poliisilaitos

Kasarmikatu 14

Puh. (03) 651 61

Avoinna ma - pe 8 - 16.15

AKTIVITEETIT

Hämeenlinnassa voit nauttia upeasta luonnosta ja sen tarjoamista harrastusmahdollisuuksista ympäri vuoden. Hämeenlinnan kaupunkipuisto on yksi merkittävistä ulkoilualueista ja hyvin suosittu ihmisten keskuudessa. Tässä muutama vinkki Sinulle, joka haluat viettää aktiivilomaa urheilun parissa.

Hämeenlinnan kansallinen kaupunkipuisto

Kaupunkipuistossa voit viettää aikaasi joko kävellen tai pyörällä. Vesistöönkin pääse esimerkiksi kanootilla tai sitten voit lähteä Hopealinjan risteilylle Hämeenlinnan matkustajasatamasta. Tarkemmat tiedot puistosta löydät Internetistä sivulta www.hameenlinna.fi/kaupunkipuisto



GOLF

Aulanko Golf Oy

Aulangon-Heikkilän tie 91
Puh. (03) 653 7741

Copyright Hämeenlinnan kaupunki

Tawast Golf

Tawastintie 48
Puh. (03) 630 610

Linna Golf

Vanajanlinnantie 485
Puh. (03) 610 2600

Minigolf

Linnanpuiston Ratagolf
Niittykatu 6
Tiedustelut:
Puh. 0400 499 875 Harri Mattila

KUNTOSALIT

Kunnon Sali

Puusepätkäkatu 5
Puh. (03) 674 8060

Kuntokeidas

Raatihuoneenkatu 14
Puh. (03) 612 0065

Kuntoilukeskus Anastacium

Sibeliuksenkatu 5
Puh. (03) 682 1003

10-kunto

Porttiniementie 27
Puh. (03) 617 0680 tai 040 566 1236

Piukat paikat ja Kovat kundit

Aulangontie 1, Pukutehtaan rak. 3 krs
Puh. (03) 653 3699

Kuntosali Fit-Fys

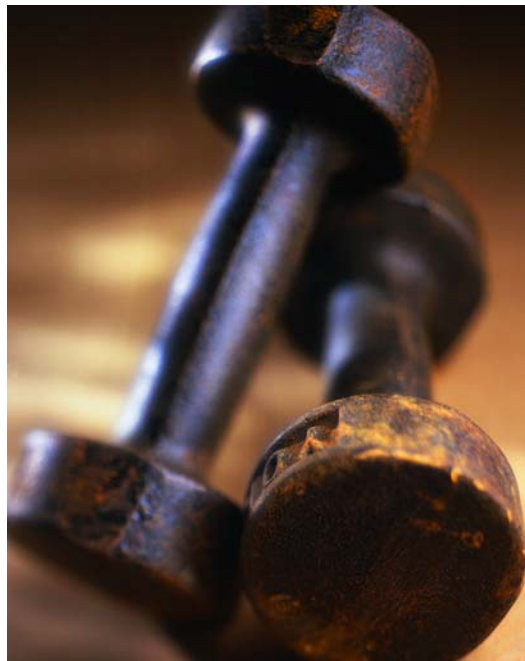
Hämeentie 11
Puh. (03) 688 3355

Wellness-Forum

Kasarmikatu 4
Puh. 010 617 9500

Uimahallin kuntosali

Uimarintie 2
Puh. (03) 621 2428



KEILAUUS

Hämeenlinnan keilahalli

Keilakatu 2
Puh. (03) 617 2222

RATSASTUS

Alaspään ratsastustallit

Rengontie 29
Puh. (03) 638 0235

Aulangon ratsastuskoulu

Aulangonkuja 3
Puh. (03) 612 0641

Harvialan hevostila

Vanajanlinnantie 680
Puh. 0400 783 617

TENNIS

Tenniskeskus

Paukkulantie 4
Puh. 040 508 6696 /Liukkonen
Avoinna ma - pe 10 - 22, la 10 - 16, su 10 - 22 / sopimuksen mukaan

Aulangon tenniskentät

Aulangontie
Puh. 040 716 6650 Tennisseura / Jussila
Avoinna kesäkuukaudet ma - pe 10 - 22, la 10 - 20, su 10 - 22

LISÄTIEDOT:

www.liikuntaopas.net



NÄHTÄVYYDET JA KÄYNTIKOhteet

Hämeenlinnassa on paljon nähtävää ja koettavaa. Tässä muutama idea, kuinka tutustua Hämeenlinnan kulttuuritarjontaan.

MUSEOT

Hämeen linna

Kustaa III:n katu 6
Puh. (03) 675 6820

Avoinna:

15.8. - 31.5. ma - pe klo 10 - 16, la - su klo 11 - 16
1.6. - 14.8. ma-su klo 10–18(ajoissa on poikkeuksia)

Hämeenlinnan kaupungin historiallinen museo

Kustaa III:n katu 8
(sisäänkäynti linnan puolelta)
Puh. (03) 621 2979

Avoinna: ma - su klo 11 – 17

Hämeenlinnan taidemuseo

Viipurintie 2
Puh. (03) 621 3017, (03) 621 2669 / lipunmyynti

Avoinna:

ti - to 11 - 18
pe - su 11 - 17

Kotimuseo Palanderin talo

Linnankatu 16
Puh. (03) 621 2967



Copyright Timo Muola

Avoinna:

1.9. - 31.5. la - su 12 - 15

1.6. - 31.8. ma - su 12 – 15 (ajoissa on poikkeuksia)

Sibeliuksen syntymäkoti

Hallituskatu 11

Puh. (03) 621 2755

Avoinna:

1.9. - 30.4. ma - su klo 12 - 16

2.5. - 31.8. ma - su klo 10 – 16 (ajoissa on poikkeuksia)

Suomen Tykistömuseo

Linnankasarmi

Puh. (03) 682 4600

Avoinna:

1.4. - 30.9. ma - su 10 - 18

1.10. - 31.3. ma - su 10 – 17 (ajoissa on poikkeuksia)



Sähkömuseo Elektra

Valvomotie 11

Puh. 0400 205 361 tai 030 395 4326

Museoon opasteet 10-tieltä Vanajan kirkon kohdalta.

Avoinna:

Touko - elokuu ti - pe 11 - 18, la 10 - 17

Muina aikoina sopimuksen mukaan.

Vankilamuseo

Kustaa III:n katu 8

Puh. (03) 621 2977

Avoinna: ma - su klo 11 – 17

Aleksanteri Ahola-Valo museo

Vanajantie 10
Puh. 050 338 7755

Avoinna sopimuksen mukaan.

KÄYNTIKOhteet

Aulangon luonnonsuojelualue

Aulanko
www.luontoon.fi/aulanko

Hämeen Härkätie

www.harkatie.net

Vanajanlinna

Vanajanlinnantie 485
Puh. (03) 610 20



KIRKOT

Hämeenlinnan kirkko

Linnankatu
Puh (03) 62 641 (vaihde)

Avoinna:

1.6. - 31.8. klo 10 - 18
1.9. - 30.9. klo 11 - 15
1.10. - 30.4. klo 11 - 13
1.5. - 31.5. klo 11 - 15

Vanajan kirkko

Kirkonraitti
Turun valtatie-Vanajantie

Avoinna:
1.5. - 31.8. klo 10 - 18
1.9. - 30.9. klo 10 - 15
Talvella sopimuksesta puh. (03) 626 4226

GALLERIAT

Galleria ARX

Keinusaarentie 1
Puh. 040 869 6334

Avoinna:
Ti-la klo 12–18



Jaana Aallon työhuone & taidenäyttely

Keinusaarentie 3
Puh. (03) 653 3320

Avoinna: ma - pe 12–16 tai sopimuksen mukaan puh. (03) 653 3320

Stone Gallery Lunnikivi

Idänpääntie 6

Avoinna tilauksesta
Puh. (03) 674 8888 / Pekka Lunnikivi

Hämeenlinnan Taidetalo Oy

Kasarmikatu 11

Puh. (03) 612 1308 tai 0400 635 708

Avoinna: ti - pe klo 12 - 17, la 11 - 14, muulloin sopimuksen mukaan

Taidegalleria Ripustus / Pirjo Heino

Rauhankatu 11

Puh. 044 260 7102

Avoinna:

ti - pe klo 12 – 17

OSTOSPAIKAT

Hämeenlinnasta löytyy myös hyviä ostosmahdollisuuksia. Alle olemme eritelleet kauppoja, joissa voit tehdä niin ruoka- kuin tavaraostoksiakin.

KAUPPAKESKUKSET

Kauppakeskus Anttila

Hämeensaarentie 7

Kauppakeskus Linna

Raatihuoneenkatu 10 - 14
Avoinna ma - pe 9 - 21, la 9 - 18

Kauppakeskus Optelli

Raatihuoneenkatu 23 / Kasarmikatu 6

Keskustalo

Raatihuoneenkatu 13 / Palokunnankatu 16

Tavastila

Eteläkatu 14

Prisma-automarket

Katsastusmiehentie 9
Puh. (03) 65 121

Avoinna ma - pe 9 - 21, la 8 - 18.

CM-kauppakeskus

Katsastusmiehentie 6
Puh. (03) 61 411

Citymarket avoinna ma - pe 9 - 21, la 8 - 18.



Hämeenlinnan kauppatori

Kauppatori on avoinna kesällä klo 7 - 15 ja talvella klo 7 - 14.

Kuukausimarkkinat ovat avoinna klo 8 - 16 joka kuun ensimmäinen arkitiistai.

Perhekirppis su kesä-elokuu klo 10 - 15

Lauuillat ke 26.6. - 31.7. klo 18 - 20

Hämäläiset iltatorit ke heinäkuussa 2.7., 9.7., 16.7., ja 23.7. klo 17 - 21.

Lisätiedot ja paikkavaraukset: Juhani Tauru, puh. 0400 477 325

Kesänavaus la 24.5. klo 9 - 15

Joulunavaus pe 28.11. ja la 29.11.

TEHTAANMYYMÄLÄT

Boreus -myymälät

Aulangontie 1

Puh. (03) 618 5086

Avoinna ma - pe 10 -18, la 10 - 14

Paroistentie 2

Puh. (03) 626 53 02

Avoinna ma - pe 10 - 18, la 10 - 14

Finnkarelia Outlet

Kantolankatu 7

Puh. (03) 656 5230

Avoinna ma - pe 9 - 17, la 9 - 13

KorttiNurkka

Birger Jaarlin katu 21, sisäpiha

Puh. (03) 653 3936

Avoinna ma - pe 9 - 16 tai sopimuksen mukaan,
heinäkuussa vain sopimuksen mukaan.

Kultakeskus

Paroistentie 2
Puh. (03) 652 3233
Avoinna ma - pe 10 - 18, la 10 - 14

Kyyrölän Savi Oy

Hangasmäentie 6
11 km Hämeenlinnasta 10-tietä Lahteen päin
Puh. 050 525 7396 tai 040 567 2976
Avoinna ma - su 10 - 18.

Maustepörssi Oy

Mäkeläntie 10
Puh. (03) 616 1909
Avoinna ma-pe 10-17, la 10-16

Nanso Oy

Paroistentie 2
Puh. 020 125 8490
Avoinna ma - pe 10 - 18, la 10 - 14

Vanajan Korppu Oy

Kantolan Lounas-Ravintola Myllytupa Oy:n yhteydessä
Mylärinkatu 9
Puh (03) 570 9371

ANTIKKILIIKKETTÄ

Antiikkigalleria + Hämeenlinnan Huutokauppakamari

Arvi Kariston katu 13
Puh. 050 525 7464

Antiikkiliike Santa Maria

Hallituskatu 7

Puh. (03) 612 7467 tai 0400 487 145

Avoinna ma - pe 10 - 17 (varmistu aukiolo puhelimitse)

Kavaljeeri Galleria Aulanko

Aulangontie

Puh. 0400 484 497 tai 040 536 8410

Avoinna la - su 10 - 18

Myllyn Antiikki ja Wanha Tawara

Lahdentie 158

Puh. (03) 674 1339 tai 0400 843 339

Avoinna kesäisin päivittäin.

KIRPPUTORI

(Alle on eritelty vain muutama kirpputori)

Hämeenlinnan Suurkirpputori

Keksikatu

Avoinna ma - pe klo 10 - 18, la - su klo 10 - 16

Puh. (03) 688 1661

Kierrätyskeskus

Aulangontie 1

Puh. (03) 687 6312

Avoinna ma - pe 8 - 17

Kirppis Tuulen Tori

Helsingintie 218, Miemala

Puh. 050 555 7118

Avoinna ma - pe 11 - 19, la - su 11 - 15

Lähetystori Frida

Raatihuoneenkatu 8

Puh. (03) 612 0898

Avoinna ma - pe 9 - 17, la 10 - 14

Pelastusarmeijan Kirpputori

Louhimokatu 16

Puh. (03) 682 1491

Avoinna ma - pe 9.30 - 17, la 10 - 15

RAVINTOLAT JA KAHVILAT

Hämeenlinna on myös makunautintojen kaupunki. Lukuisat viihtyisät kahvilat ja ravintolat löydät vain kävelymatkan päästä hotellistamme. Tässä on muutama esimerkki eriteltyinä kategorioittain:

RUOKARAVINTOLOITA

Kotiruoka Forsström

Aulangontie 1
Puh. (03) 653 3268
Avoinna ma-pe 8 - 15, muina aikoina tilauksesta.

Lounasravintola Pannu

Hallituskatu 13
Puh. (03) 612 2244
Avoinna ma - pe 9 - 16, la 9 - 15,

Lounasravintola Zante

Vanajantie 10
Puh. (03) 656 507
Avoinna ma-pe 8 - 16

Ravintola Huviretki

Hotelli Cumulus
Raatihuoneenkatu 16-18
Puh. (03) 648 8210
Avoinna ma - la 11 - 24, su 12 - 23

Ravintola Piparkakkutalo

Kirkkorinne 2
Puh. (03) 648 040
Avoinna ma - to 11 - 23, pe - la 12 - 24, su 12 - 20



Ravintola Popino

Raatihuoneenkatu 11

Puh. (03) 653 2555

Avoinna ma - la 11 - 22, su 12 - 20, lounas 11 - 14

PIKARUOKAPAIKKOJA

McDonald's

Hämeensaarentie 8

Puh. (03) 570 9770

Avoinna su - to 10 - 23, pe - la 10 - 24

Autokaista avoinna 24 h.

Tiiriönsuontie 1

Puh. (03) 570 9205

Avoinna ma-su 10 - 22

Hesburger

Raatihuoneenkatu 14

Puh. 02 4808 9256

Avoinna ma - to 10 - 21, pe - la 10 - 05,

Sunnuntaina kauppakeskuksen aukiolon mukaan

Subway

Hallituskatu 18

Puh. 010 8200 400

Avoinna ma - to 10 - 22, pe - la 10 - 24, su 10 - 20

Yömakkar

Turuntie 22

Puh. (03) 612 2451

Avoinna ma - to 18 - 03, pe - la 18 - 05, su 18 - 03

PIZZERIAT JA KEBABPAIKAT

Kotipizza Lukiokatu

Lukiokatu 20
Puh. (03) 612 1123
Avoinna ma - su 11 - 22

Reskankulman Kotipizza

Sibeliuksenkatu 5
Puh. (03) 570 9814
Avoinna su - to 11 - 21, pe - la 11 - 22

Melodi Pizza ja Kebab

Turuntie 4-6
Puh. (03) 616 6004
Avoinna ma - to 10 - 22, pe 10 - 23, la 11 - 23, su 11 - 22

Golden RAX Pizzabuffet

Raatihuoneenkatu 10
Puh. (03) 570 9277
Avoinna ma - la 11 - 21, su 12 - 21

Kimene Kebab

Sibeliuksenkatu 11
Puh. (03) 612 5580
Avoinna ma - to 10.30 - 22, pe 10.30 - 05, la 11 - 05, su 12 - 22

KAHVILOTTA

Café Kukko

Palokunnankatu 11
Puh. (03) 616 5670
Avoinna ma - pe 8.30 - 20, la 10 - 17, su 11 - 17

Café Laurell

Sibeliuksenkatu 7
Puh. (03) 467 7722
Avoinna ma-pe 8.30–18, ke 8.30–20, la 8.30–16, su
11-17

Café R & R

Hallituskatu 12
Puh. (03) 653 2215
Avoinna ma - pe 8 - 17

Café Reska

Raatihuoneenkatu 29
Puh. (03) 653 3686
Avoinna ma - pe 8.30 - 19, la 10 - 18, su 10 – 16



VIIHTEELLE

Kaupungistamme löytyy useita eri vaihtoehtoja iltaelämän viettoon. Tässä on muutamia vaihtoehtoja listattuna:

PUBIT

Emilia Klubi

Hotelli Emilia
Raatihuoneenkatu 23
Puh. (03) 612 2106
Avoinna pe - la 21 - 04.

Hemingway´s

Hotelli Cumulus
Raatihuoneenkatu 16–18
Puh. (03) 648 81
Avoinna ti - pe 16 - 02, la 12 - 02, su - ma 16 - 24

Linnan Krouvi

Linnankatu 1
Puh. (03) 682 2470
Avoinna su - to 9 - 23, pe - la 9 - 01

Olutravintola Birger

Raatihuoneenkatu 5
Puh. (03) 570 9777
Avoinna su - to 16 - 24, pe - la 16 - 02



Ravintola Hälläpyörä

Raatihuoneenkatu 3

Puh. (03) 682 4431

Avoinna su - ti 09 - 24, ke 09 - 01, to - la 09 - 02

YÖKERHOT SEKÄ TANSSIPAIKAT

Katuman lava

Haukipolku 3

Puh. 050 - 431 3184

Tanssipaikka avoinna toukokuun lopulta elokuun alkuun lauantaisin klo 20 - 01.30

Ravintola Kolibri Dance

Hallituskatu 13

Puh. (03) 653 7806

Avoinna ti - to 20 - 02, pe - la 21 - 04

Ravintola Lumo Klubi

Sibeliuksenkatu 5

Puh (03) 684 8458

Avoinna ke - su 18 - 04

Ravintola Metropol

Sibeliuksenkatu 9

Puh. (03) 616 6244

Avoinna ke - la 21 - 04

Ravintola Night Life

Hotelli Cumulus

Raatihuoneenkatu 16-18

Puh. (03) 648 8410

Avoinna su - to 23 - 04, pe - la 22 - 04.

TERVEYSPALVELUT

Päivystävä lääkäri

puh. 10023

Terveyskeskus

Viipurintie 1-3

Puhelinvaihte (03) 652 11

Vaihte on auki ma - to 8 - 16, pe sekä pyhien aattoina 8 - 15

Ahveniston Apteekki

Hongistonkuja 8 (Jukolan liikekeskus)

Puh. (03) 674 2321

Avoinna ma-pe 8.30–18.00 ja la 9.00–15.00

Aulangon Apteekki

Viipurintie 34

Puh. (03) 622 900

Avoinna ma-pe 9.00–18.00 ja la 9.00–14.00

Keskusapteekki

Raatihuoneenkatu 8

Puh. (03) 682 36 31

Avoinna ma - pe 8.30 - 19 ja la 8.30 - 15, päivystysaikana ma-la klo 8-22, su ja juhlapyhät klo 9-22

Yleinen hätänumero 112

Ambulanssi 112

Poliisi hätänumero 112

Myrkytystietokeskus (09) 471 977

Taksikeskus (03) 106 2500

Ensiapu 112



