

OMA VAI ULKOISTETTU SIIVOUSPALVELU -
TIETOJA SIIVOUSPALVELUIDEN
HANKINNASTA

Sokos Hotel Lahden Seurahuoneelle

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Majoitustoiminnan suuntautumisopinnot
Opinnäytetyö
31.12.2010
Janne Nordman

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

NORDMAN, JANNE

Oma vai ulkoistettu siivouspalvelu -
Tietoja siivouspalveluiden hankinnasta
Sokos Hotel Lahden Seurahuoneelle

Majoitustoiminnan opinnäytetyö, 24 sivua, 24 liitesivua

Syksy 2010

TIIVISTELMÄ

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on tehty Sokos Hotel Lahden Seurahuoneelle. Sen tarkoitus on antaa kuva siivouspalveluiden hankintaan liittyvistä asioista ja ongelmista, hyvistä ja huonoista puolista. Se kertoo siivouksen lähtökohdista ja asioista, jotka tulee ottaa huomioon siivouksratkaisuja ajateltaessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on antaa Sokos Hotel Lahden Seurahuoneen henkilökunnalle käsitys siivouksen moninaisuudesta. Tavoitteena on myös antaa työntekijöille kuva siivouspalveluiden eri vaihtoehdoista ja antaa ymmärrystä siitä, että oman ja ulkoistetun siivouspalvelun välillä on eroa. Tämän lisäksi opinnäytetyöllä halutaan antaa työntekijöille käsitys siivouksesta siivojien näkökulmasta.

Tämä opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja toiminnallisesta työstä. Teoriaosuudessa käsitellään majoitustoimintaa, palvelua ja siivouspalvelua sekä kilpailuttamista. Lisäksi tuodaan esille siivouspalveluiden ja puhtauden merkitys hotellissa.

Opinnäytetyön toiminnallisesta tuotoksesta valmistui, oma vai ulkoistettu siivouspalvelu - tietoja siivouspalveluiden hankinnasta, joka rakentuu oppaan muodossa neljästä osasta, jotka ovat johdatus siivouspalveluihin, siivouspalveluiden hankinta ja kustannukset, siivoussopimus sekä työmenetelmät ja asiakastyytyväisyys.

Siivouspalveluiden hankintaopas on lyhyt siivouksen tietopaketti uudelle henkilölle tai nykyiselle henkilöstölle. Oppaan tarkoitus ei ole opettaa siivousta työntekijälle, vaan antaa pohjatietoa siivouksesta ja sen tärkeydestä hotellissa.

Avainsanat: hotelli, palvelu, siivouspalvelu, ulkoistaminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism Management

NORDMAN, JANNE

A guide to the acquisition of internal or
outsourced cleaning services.
Sokos Hotel Lahden Seurahuone

Bachelor's Thesis in Hospitality Management, 24 pages, 24 appendices

Autumn 2010

ABSTRACT

This thesis has been made for the Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Its purpose is to show you various aspects of getting cleaning services and possible problems which may come up, as well as the overall pros and cons. It informs you of the approaches to cleaning and the things that must be taken into account when considering solutions.

The goal of this thesis is to give the staff of Sokos Hotel Lahden Seurahuone a general picture of cleaning services and related things of note. The staff will be shown how cleaning services may vary and what options there are to be considered, and they will be given an understanding of the differences between internal and outsourced cleaning services. In addition to this the cleaner's point of view will be shown.

This thesis consists of a theoretical section and practical content. The theoretical material deals with accommodation, customer and cleaning service, and competition. The importance of cleaning services and cleanliness will also be discussed. In addition the commissioner of the thesis will be described, as will the approaches to tackling the project.

The practical content of the thesis is a guide to the acquisition of cleaning services. It is comprised of four parts: an introduction to cleaning services, acquisition and expenditure of cleaning services, cleaning contracts, and working methods and customer satisfaction. The guide to the acquisition of internal or outsourced cleaning services is a short information pack for a new employee or existing staff. Its purpose is not to teach an employee how to clean, but to give a basic knowledge of cleaning services and importance thereof in a hotel.

Key words: hotel, service, cleaning services, outsourcing.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tavoite ja raja	2
1.2	Toimeksianto	3
2	MAJOITUSTOIMINTA	3
2.1	Hotelli toimintaympäristönä	4
2.2	Hotellihuone	5
2.3	Sokos Hotels ja Sokos Hotel Lahden Seurahuone	6
3	SIIVOUSPALVELU OSANA PALVELUKETJUA	7
3.1	Palvelu	7
3.1.1	Palvelun laatu	8
3.1.2	Palvelujen suunnittelu ja niiden hinnoittelu	9
3.2	Siivouspalvelu hotellissa	13
3.2.1	Siivouspalvelun suunnittelu	14
3.2.2	Siivouspalvelun ulkoistaminen	14
4	PROSESSIN KUVAUS	16
4.1	Tuotoksen toteuttaminen	18
4.2	Lopputuotoksen kuvaus	20
5	TYÖN ARVIOINTI	21
5.1	Opinnäytetyöprosessi	22
5.2	Opas	22
5.3	Oma oppiminen	24
	LÄHTEET	25
	ELEKTRONISET LÄHTEET	27
	LIITTEET	28

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyössä ei ole varsinaista tutkimusongelmaa, eikä se ole toiminnallisessa opinnäytetyössä pakollista (Vilkkä & Airaksinen 2003, 30). Opinnäytetyössäni en käytä laadullisia tai määrällisiä perusteita. Tietojen hankinnassa on käytetty alan kirjallisuutta ja Internetiä, sekä suorittamani työharjoittelujen aikana saamani käytännön tietoja.

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä esimerkiksi käytännön toiminnan ohjeistamista tai opastamista, ja se voi olla vaikka ammatilliseen käyttöön tarkoitettu opas, kuten perehdyttämisopas.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi, ja sen lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9, 51.) Tässä opinnäytetyössä lopputuote on oma vai ulkoistettu siivouspalvelu - tietoja siivouspalveluiden hankinnasta, ja se on suunnattu hotellin henkilökunnalle antamaan hahmotusta siivouspalveluiden merkityksestä ja myös antamaan uusia näkökulmia siivouksesta. Tuotosta kutsutaan myös nimellä siivouspalveluiden hankintaopas ja siitä löytyy tietoja myös tilojen likaantumisen estämisestä ja siivouspalveluiden hankinnasta, sekä puhtaustason laadunarvioinnista.

Puhtaat toimitilat ovat edellytys asiakkaiden viihtymiseen hotellissa. Puhtaus kertoo ja viestittää asiakkaille hotellin tason. Puhtaus luo perusedellytykset kannattavalle majoitustoiminnalle ja sen kehittämiseksi. Opinnäytetyön on tarkoitus antaa kuva siitä, mitä asioita tämänhetkinen siivouspalvelu sisältää ja mitä kaikkea tulee ottaa huomioon siivousta mietittäessä. Siivouspalveluiden hankintaopas antaa kuvan siivouksen monialaisuudesta ja mahdollisesti auttaa myös siivouspalveluiden kehittämisessä tulevaisuuden ja kiristyneen kilpailun varalta. Opas selvittää, mitä toimiva siivouspalvelu on ja mitä se edellyttää.

Onnistuneesti hoidettu siivous palvelee laatua, se huolehtii ympäristöstä ja ympäristövaikutusten vähentämisestä sekä ottaa huomioon eri

turvallisuuskäsitteitä. Tämä tekee opinnäytetyöstä aiheeltaan työelämälähtöisen, hyödynnettävän ja ajankohtaisen.

1.1 Tavoite ja rajaus

Työn tavoitteena on koota Sokos Hotel Lahden Seurahuoneen henkilöstölle tietopaketti hotellin siivouksesta. Tavoitteena on saada henkilökunta tiedostamaan siivoukseen liittyvät asiat. Näin myös henkilökunta ymmärtää siivouksen tärkeyden hotellissa sekä myös sen, että siivoukseen liittyy paljon kehittämismahdollisuuksia.

Siivouspalveluiden hankintaopas suunnitellaan siten, että se on helppolukuinen ja helposti ymmärrettävissä. Se ei sisällä vieraita termejä, ja jos sisältää, niin ne eivät vie tekstistä ymmärrettävyyttä, koska kokonaiskuvan merkitys on suurempi kuin yksittäisten termien. Opas antaa tietoa puhtauteen vaikuttavista tekijöistä sekä kertoo, miten eri alueita siivotaan. Oppaassa myös kerrotaan, mistä hotellihuoneen siivoamisesta lähdetään liikkeelle. Oppaasta löytyy tietoa tilojen likaantumisen estämisestä, tilojen remontoinnista siivousnäkökulma huomioiden ja siivouspalveluiden hankinnasta.

Oppaan tavoitteena on myös ymmärryksen kautta nostaa siivoukselle annettavaa arvoa. Harva hotellin työntekijä tietää, mitä kaikkea siivoajien toimenkuvaan kuuluu ja minkälaisien asioiden eteen he päivittäin joutuvat. Oppaan tavoitteena on tuoda esille sitä asiakokonaisuutta, joka on hyvä ottaa huomioon mietittäessä siivouksen toteuttamista.

Opinnäytetyön aihe rajataan siten, että halutaan antaa lukijalle käsitys hotellin siivouksesta ja siihen liittyvistä hankinnoista. Oppaalla halutaan kertoa lukijalle myös hotellisiivouksesta ja siivoukseen liittyvistä työmenetelmistä.

Opinnäytetyössä ei vertailla eri siivousvaihtoehtoja keskenään, eikä myöskään vertailla oman tai ostetun siivouspalveluiden välisiä laadullisia tai kustannuksellisia tekijöitä. Tarkoitus on antaa lukijalle ymmärrys siitä, että oman

siivoushenkilöstön ja ulkoisen siivouspalvelun välillä on eroa, minkä takia siivouspalveluiden hankinnalla hotellissa on merkitystä.

1.2 Toimeksianto

Olen tehnyt Sokos Hotel Lahden Seurahuoneella töitä joulusta 2008 asti, joten opinnäytetyön tekeminen Seurahuoneelle oli jo alusta asti selvää. Keväällä 2010 sain opinnäytetyölleni aiheen, joka oli oman ja ulkoisen siivouspalvelun vertaileminen. Hotellissa oli aikaisemmin tehty laskelmia siivousvaihtoehdoista, joten lähtökohdat olivat hyvät. Tässä vaiheessa oli kuitenkin melko vapaat kädet rajata aihe mieleiseeni suuntaan. Ajattelin, että tekisin kustannuslaskelman molemmista siivousvaihtoehdoista, ja vielä pyytäisin tarjouspyyntöjä muilta siivouspalveluita tuottavilta yrityksiltä.

Lopulta toimeksiantoa muutettiin siten, että haluttiin antaa siivouksesta tietopaketti henkilökunnan käyttöön. Tämän lisäksi henkilökunnan haluttiin ymmärtävän, että siivoksen suorittamistapoja on useita ja että ne voivat olla taloudellisesti merkittäviä.

2 MAJOITUSTOIMINTA

Majoitusliike tarjoaa asiakkaille yöpaikan. Usein tarjolla on myös erilaisia palvelupaketteja, jotka voivat muodostua esimerkiksi majoitus-, ravitsemis-, ohjelma- ja kokouspalveluista. Verkostoitumisen avulla majoitusliike rakentaa eri palvelukokonaisuuksia yhteistyöyritystensä kanssa. Majoituksen motiivista riippuen asiakkaat pitävät usein mahdollisten uusien elämysten kokemisen itse

majoitusliikettä tärkeämpänä. Onnistuneen elämyksen kokeminen edellyttää yrityksen tai matkailupalveluiden tuottajien ja henkilökunnan yhteistä toimintaa. Palvelut ovat toisiaan tukevia, ja näin jokainen toimija on osa kokonaisuutta. Näin ollen jokainen työntekijä on merkityksellinen asiakastyytyväisyyden kannalta. Jokaisen asiakkaan tulisi kokea myönteinen elämys jo ostaessaan ydintuotetta, joka hotellissa on majoitus. Tämän onnistumiseksi sängyn on oltava mukava, mutta myös tilojen on oltava siistit ja moitteettomat. (Brännare, R. ym., 2003, 10.) Hotellien lisäksi majoituspalveluita tarjoavat erilaiset leirintäalueet, matkustajakodit, retkeily- ja yömajat, lomaosakkeet ja motellit. Hotellit ovat näistä muodoista korkeatasoisimpia. (Hallamaa & Viljanen 1997, 54.)

Yleisten luokitusten mukaan hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike, jonka yhteydessä toimii korkeatasoinen ravintola ja muita palveluja. Näitä ovat esimerkiksi kokoustilat, sauna- ja kuntosalipalvelut sekä kampaamo- ja erikoisliikepalvelut. Hotelleja voidaan jaotella muun muassa tason, koon, sijainnin tai kohderyhmän mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.) Sama hotelli voi siis kuulua moneen ryhmään.

2.1 Hotelli toimintaympäristönä

Toimintaympäristöön, jossa hotelli toimii, vaikuttavat monet asiat, esimerkiksi tuotteen kysyntätekijät. Kysyntätekijöitä ovat esimerkiksi vallitseva kilpailu ja valitsevat trendit. Myös vaikuttajien mielipiteet, mahdolliset muutospaineet ja jakelun rakenne luetaan kysyntätekijöihin. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 1997, 60–62.)

Majoitus- ja ravitsemuspalvelut koostavat usein hotellin organisaatiomallin. Majoituspalveluihin kuuluvat vastaanotto (front office ja back office) ja kerroshoito (housekeeping). Front office eli vastaanotto vastaanottaa asiakkaan. Vastaanotto -toiminnolla tarkoitetaan myös asiakkaan kohtaamisesta syntyvää palvelua ja kassanhallintaa sekä raportointia ja tilastointia. Back office -toiminnassa on lähinnä kyse varausten tekemisestä. Toimintaan kuuluu myös

puheluiden välittäminen ja taloushallintaan liittyvät tehtävät. Asiakkaan ehdoilla meneminen on majoitustoiminnan keskeisin periaate. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 1997, 99–101.)

2.2 Hotellihuone

Majoituspalveluista hotellien ydintuotteena on huone ja sänky. Huoneen kohdalla tärkeintä on kohtuullinen suhde hinnan ja laadun kanssa. Myös huoneen ja sen varustuksen on yllettävä asiakkaan tarpeisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 44.)

Hotellihuoneet luokitellaan sänkyjen määrän tai koon mukaan. Luokitteluun voivat vaikuttaa myös huoneen sisustus ja huoneesta avautuva näköala.

Tyypillisimmän huoneluokat ovat yhden ja kahden hengen huoneet.

Hotellihuoneen suunnittelu on haasteellista, sillä huoneeseen on pyrittävä saamaan monia eri toimintoja. Huoneen on pystyttävä esimerkiksi toimimaan makuuhuoneena, olohuoneena ja pukeutumishuoneena. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 43–47.) Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin on olemassa myös erikoishuoneita, jotka voivat olla esimerkiksi allergia- tai invahuoneita tai perehuoneita. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 79–81.)

Hotelleissa on lisäksi liikemiesversiot yhden ja kahden hengen huoneista. Nämä ovat varustetasoltaan vähän laadukkaampia huoneita, jolloin huoneessa on yleensä lisänä esimerkiksi kylpytakki, tohvelit, veden- ja kahvinkeitin ja kassakaappi. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 44.) Lisävarustuksena saattaa olla myös toimistovarusteita, joita ovat kirjoituspöytä, puhelin, WiFi eli langaton laajakaista, faksi, kopiokone ja lasertulostin. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 47–49.)

Suite-luokitusta käytetään huoneistoista, joihin kuuluu useita huoneita. Näitä suiteja on myös useita eri tyyppisiä, ja niiden nimitykset perustuvat huoneen

varusteluun tai huoneistojen kokoon. Näistä esimerkkinä perusasunnon tyyppinen suite, jossa on paljon huoneita, useita makuuhuoneita ja useita wc:itä. Usein näissä on myös tilava oleskelutila ja parveke. Jotkut suitet soveltuvat myös pienien tilaisuuksien ja näyttelyiden pitopaikoiksi. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 78–80.)

Perushuonetyyppejä hotelleissa ovat aikaisemmin mainitut yhden ja kahden hengen huoneet. Kahden hengen huoneissa on joko kaksi erillistä vuodetta (twin) tai yksi parivuode (double). Asiakkailla on toiveen mukaan mahdollisuus saada huoneeseen myös lastenvuode tai lisävuode. Muita tyyppisiä huonetyyppejä ovat kolmen hengen huone ja perhehuone, jossa on yleensä kahdelle pedattava sohva. Erikoishuoneisiin lukeutuvat vierekkäin olevat huoneet sekä väliovelliset huoneet. Erikoishuoneisiin voidaan katsoa kuuluvan myös huoneet, joissa on esimerkiksi erityislaatuinen sijainti tai vaikkapa parveke tai hyvä näköala.

2.3 Sokos Hotels ja Sokos Hotel Lahden Seurahuone

S-ryhmä koostuu SOK-yhtymästä ja osuuskaupoista. S-ryhmän toiminta perustuu keskitetysti ohjattuihin ketjuihin. Tunnetuimpia ovat Sokos- tavaratalot, S-market, Alepa, Prisma, Rosso, Amarillo, Fransmanni ja Vaakuna-hotellit. (Brännare ym. 2003, 19.) Sokos Hotels -ketjuun kuuluu yli 40 hotellia, jotka sijaitsevat useimmiten kaupunkien keskustoissa tai vapaa-ajankohteissa. Sokos-ketjulla on liikemies- ja kokoushotelleja, mutta myös hotelleja, joiden asiakkaista valtaosa on vapaa-ajan matkailijoita. Radisson SAS -brandi on S-ryhmän toinen hotellibrändi. (<http://www.sokoshotels.fi/hotellit>, 21.10.2010)

Sokos Hotel Lahden Seurahuone on kaupunkihotelli aivan Lahden keskustassa. Syyskuussa 2006 valmistui huoneuudistuksen viimeinen vaihe. Uudistuksen myötä hotelli tuli tasokkaammaksi kuin oli aikaisemmin ollut. Hotellivieraiden ja kaupunkilaisten kohtauspaikkana on katutason ravintola Memphis, jonka lasierkkerit avautuvat kaupungin vilkkaalle pääkadulle. Liike-idean mukaan hotelli on suunniteltu myös kokousten ja konferenssien pitopaikaksi. (<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/lahti/>, 21.10.2010)

3 SIIVOUSPALVELU OSANA PALVELUKETJUA

Opinnäytetyöni kiteytyy siivouspalveluun. Sen luotettavuus ja toimivuus on perusta asiakastyytyväisyydelle ja palveluketjun säilyvyydelle. Seuraavaksi avaan käsitteitä, jotka selventävät opinnäytetyötäni ja auttavat ymmärtämään siivouspalvelun tärkeyttä. Palvelun määritteet tukevat siivouspalvelun määritteitä ja palvelusta kerrotut esimerkit pystyy yhdistämään myös siivouspalveluun.

3.1 Palvelu

Palvelu on yleensä aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2003, 78 – 79.)

Tuire Ylikoski (1999, 20) määrittelee palvelun näin: ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.” Palvelut määritellään usein neljän peruspiirteen mukaan. (Grönroos 1998,53)

1. Palvelut ovat aineettomia.

2. Palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita.
3. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
4. Jokainen asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin.

Palvelun määrittäminen on alan kirjallisuudessa hankalaa. Voidaan kuitenkin sanoa, että palvelu on asia, jota voidaan ostaa ja myydä, mutta sitä ei voida koskettaa. (Ylikoski 1999, 17). Tällaisesta palvelusta esimerkkinä voi olla vaikkapa hotellin majoituspalvelu. Usein palveluun liittyy myös jotain tavaroita, kuten esimerkiksi majoituspalvelussa hotellihuone ja siinä olevat huonekalut.

Palvelu on monivivahteinen ja se koostuu pienistä palasista. Kaikkien palasten osuessa kohdalleen asiakas kokee itselleen kohdistuvaa positiivista arvoa. Asiakkaalle kaikki toiminta tai reaktiot, joista hän kokee maksavansa, on myös palvelua. Asiakas kokee maksavansa myös siitä, että hän joutuu odottamaan palvelua. (Ylikoski 2001, 20.) Kuluttajan ostaessa palveluja hän usein miettii, mitä hän siitä saa. Palvelun suuri hyöty onkin se, että joku tekee jotain asiakkaan puolesta. (Ylikoski 2001, 19.)

3.1.1 Palvelun laatu

Useimmat palvelut ovat monimutkaisia, palvelujen laatuakin on väistämättä monisäikeinen asia. (Grönroos 2003, 98.) Palvelun laadun määritelmistä eräs yleisimmistä on, että tietyn tavaran tai palvelun laatu on mitä tahansa, miksi asiakas sen kokee. Tuotteen laatu ei ole sama kuin palvelun tai tavaran tekniset ominaisuudet. Laatu pohjautuu muihin kuin teknisiin ominaisuuksiin ja on asiakkaille paljon laajempi ja vaikeampi käsite. Yrityksen onkin määritettävä laatu samalla tavalla kuin asiakkaat ja aina muistettava, että tärkeää on laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee.

Palveluyritysten yksi tärkeimmistä kilpailukeinoista on palvelun laatu, ja sitä tarkastellaan myös monin eri tavoin. On olemassa yrityksiä, jotka nimeävät palvelun laadun tärkeimmäksi kilpailukeinokseen pohtimatta lainakaan laadun

olemusta, sisältöä ja merkitystä palvelujen tuottamisessa ja markkinoinnissa. (Kuusela 2002, 119.)

3.1.2 Palvelujen suunnittelu ja niiden hinnoittelu

Tuotekehitys palvelutuotteessa syntyy palvelukehittelyllä. Kun halutaan kehittää uusia palveluja, pitää ensin päättää, millainen laatutaso halutaan saada aikaiseksi, ja mikä on teknisen ja toiminnallisen laadun asema. (Grönroos 1998, 89.)

Palvelujen ideat syntyvät ihmisten ideoinnin tuloksena. Kinnusen (2004, 39 – 40.) mukaan ideointi voi olla joko hyvin epämääräistä ja vapaata tai sitten kovin systemaattista toimintaa.

Ideointiin on kehitetty erilaisia menetelmiä, ja yksi tunnetuimmista on aivoriihi. Aivoriihessä joukko ihmisiä kokoontuu ja heitä pyydetään luomaan paljon ideoita päätetystä aihepiiristä. Tarkoituksena on luoda mahdollisimman paljon uusia ideoita, joita ei heti suljeta pois, mutta joita ei myöskään kehitetä pidemmälle. Uuden palvelun tarve lähtee usein asiakkaasta. Tämän takia uudella palvelulla tai vanhan palvelun kehittämällä tähdätään asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen tai ratkaisemaan jokin asiakkaan tiedostama ongelma. (Kinnunen 2004, 42.)

Palvelun ideoinnin jälkeen uusia palveluideoita lähdetään kehittämään käytännöllisempään muotoon. Palvelusta voidaan tehdä tuotantokonsepteja. Näiden avulla palveluja on mahdollista testata etukäteen. Palvelun tuotantokonsepti kuvailee palvelua. Siitä selviää myös palvelun keskeiset toimijat, prosessit ja hyöty, jonka palvelu on asiakkaalle tuottanut. Tuotantokonseptissa palvelu kannattaa kuvata, palvelun tuottajan ja palvelun käyttäjän näkökulmasta. Kuvauksessa tulee käydä huolellisesti läpi se, mitä uusi palvelu asiakkaalta edellyttää. Jos asiakkaan tulee sopeutua palveluun, niin palvelun tuottaman hyödyn tunne asiakkaalle todennäköisesti laskee. (Kinnunen 2004, 64 – 68.)

Tuotantokonseptilla on mahdollista testata itse palvelua ennen sen käyttöönottoa. Testaamisella toivotaan saavan vastaus siihen, miten hyvin palvelu sopii

olemassaoleville markkinoille ja vastaako se asiakkaan ongelmaan, niin että he saavat siitä hyötyä. Palvelun testaaminen onnistuu mahdollisia asiakkaita ja asiantuntijoita haastatteleamalla. (Kinnunen 2004, 72 – 74.)

Jos palvelun testaaminen on onnistunut ja tulokset ovat myönteisiä, niin tuotankonseptista voidaan laatia palvelumalleja. Palvelumallin tarkoituksena on kuvata palvelu tarkasti ja sen toimenpiteet yksityiskohtaisesti, kuitenkin ymmärrettävällä tasolla. Palvelumalli on eräänlainen palveluntuotantokaavio, joka kuvaa palvelun toimintaa eri tasoilla. Ensimmäinen taso kuvaa ja seuraa asiakkaan jalanjälkiä, toinen taso kuvaa palvelussa mukana olevien henkilöiden toimenpiteitä, kolmas taso tukihenkilöiden toimenpiteitä ja viimeinen neljäs taso kuvaa johdon tehtäviä. Hyvin tehty palvelumalli auttaa uusien työntekijöiden koulutuksessa ja perehdyttämisessä. Palvelumallista yksittäiset työntekijät näkevät oman paikkansa palvelun kokonaisuudessa. (Kinnunen 2004, 77–79.)

Palvelumalli tunnetaan myös nimellä Blueprint. (Zeithaml, Bitner ja Gremler 2006, 266–270) Blueprint – kaaviokuva -näyttää palvelumallin tavoin asiakkaiden, henkilökunnan ja liikkeenjohdon osan palvelunkehässä. Onnistuneen Blueprintin tekemisen jälkeen uusi palvelu on teoriassa ja käytännössä valmis käyttöön. Käyttöönotto pitää sisällään palvelun testaamisen, palveluun osallistuvien perehdyttämisen sekä palvelutuotteiden loppukäyttäjien koulutuksen itse tuotteeseen. Uuden palvelun testaamiseen valitaan usein testiryhmä, joka on tietoinen tilanteen luonteesta ja siitä, että kyseessä on kokeilu. Ennen palvelun testaamista on hyvä tietää, mitkä ja missä ovat palvelun hyvät ja huonot puolet. On hyvä tietää, millä palvelun osalla on suurin vaikutus palvelun onnistuneelle loppukokemukselle. Testauksella pyritään saada aikaan selvyys myös siitä, miten innokkaita asiakkaat ovat palvelun kuluttamiseen ja tulisivatko he käyttämään tuotetta uudelleen. (Kinnunen 2004, 80–83.)

Aina kun otetaan käyttöön jotain uutta, se vaatii koulutusta. Yrityksen työntekijöiden on tärkeää tuntea uuden palvelutuotteen vaiheet. Työntekijöiden pitää nähdä kokonaiskuva ja ymmärtää oma vaikutuksensa yhtenä palvelun osana sekä vaikutuksensa palvelun laatuun. Palvelua on vaikea kuvata, miten tahansa

sen kääntäisi, sen takia on tärkeää kouluttaa myös asiakkaita palvelun käyttäjiksi. (Kinnunen 2004, 81–84.)

Hinta-laatu suhde on tärkeässä asemassa, kun tavoitellaan onnistunutta liiketoimintaa. Teoksessaan Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi (2009, 87) Heikkilä ja Saranpää kertovat, että hinta ohjaa niin kannattavuutta, kilpailua kuin kysyntääkin. Tämän lisäksi hinnalla on kaksi muuta tärkeää ominaisuutta. Hinnan tulisi tuoda yritykselle rahaa, joka on yrityksen elinehto, ja lisäksi hinnan tulisi antaa hyvä mielikuva palvelun laadusta palvelun käyttäjälle. Yritys pyrkii löytämään palvelulle aina oikean hinnan. Parhaassa tilanteessa hinnan pienikin muutos aiheuttaa kannattavuuden laskemista alaspäin.

Palvelun käsitettä on yleisesti vaikea avata, ja palvelun aineettomuutta vaikea mitata hinnoittelussa. Palvelutuotteiden monisäkeisyydestä johtuen kuluttajien on vaikeata ymmärtää, mistä palvelujen väliset hintaerot syntyvät. Kun aletaan hinnoitella palvelua, on arvioitava ensin kysyntä. On syytä arvioida mahdollisten palvelun käyttäjien määrä sekä vallitseva kilpailutilanne. Lisäksi on arvioitava se, miten suuren palan tuleva palvelu vie koko markkinaosuudesta.

Kun tiedetään kustannukset, niin tiedetään myös, mistä hintaa lähdetään vetämään ylöspäin. Kustannukset luokitellaan muuttuviksi ja kiinteiksi sen mukaan, miten ne vaikuttavat myyntimäärän mukaan. Muuttuvat kustannukset vaihtelevat tuotettujen palveluiden mukaan, kun taas kiinteät kustannukset pysyvät aina samoina riippumatta siitä, myydäänkö tuotetta vai ei. Majoitustoiminnassa on suurin osa kustannuksista aina kiinteitä, sillä huonemäärä pysyy aina samana, vaikka asiakkaita ei olisikaan. Jos palvelussa esiintyy paljon materiaa, niin hinnoittelu on kustannusperusteinen. Jos palvelu on aineeton, niin hinnoittelu on palvelun kuluttajille tuottaman arvon mukainen. (Ylikoski 1999, 267–268.)

Kun julkaistaan uusia palveluita, on tiedettävä mikä on se hintataso, jolla saadaan katettua palvelun perusasiat. Lisäksi on tiedettävä ne kustannukset, jotka tulevat valitusta laatutasosta. Kinnunen (2004, 93) kirjoittaa että palvelu on kannattava, mikäli sen hintataso kustannusten ja halutun voiton ja verojen yhteenlaskun

jälkeen on edelleen kilpailukelpoinen. Hotellitoiminnassa hinnoittelu tapahtuu kustannusten tai markkinoiden mukaan. Kustannusperusteisessa hinnoittelussa tuotteen omakustannehintaan lisätään haluttu voittokate. Esimerkiksi keskihuonehintaa määriteltäessä kustannuspohjaisesti on ensin määriteltävä tavoitteet voitolle ja huoneiden käyttöasteelle. Tämän jälkeen on selvitettävä laskettavan kauden muut kulut ja poistot, jonka jälkeen kaikki luvut voidaan laittaa tuloslaskelmaan, mistä kustannusperusteisen keskihuonehinnan voi helposti laskea. Jos käytetään markkinalähtöistä hinnoittelua, niin on koko ajan tiedettävä ja reagoitava kilpailijoiden hintoihin ja vallitsevaan kysyntätilanteeseen. Hinnalla yritetään vaikuttaa asiakkaisiin tarkoituksellisesti. Hinnalla pyritään luomaan tietynlainen mielikuva palvelusta ja palvelun laadusta, siten miten hinta on asetettu suhteessa kilpailijoiden hintoihin. (Heikkilä ja Saranpää. 2009, 86–93.)

Hinnoittelutekniikoita on useita, ja jokainen niistä vaikuttaa jollakin tavalla asiakkaiden mielikuviin. Esimerkiksi pakettihinnoittelussa asiakkaat eivät osaa sanoa, kuinka paljon ostettavan palvelun jokainen osa maksaa. Hyvänä esimerkkinä hotelliyön hinta, johon voi kuulua aamiainen, kuntosali, aamusauna ja pysäköinti. Näin asiakkaalle toivotaan jäävän mielikuva laadukkaasta palvelusta ja hyvästä hinta-laatusuhteesta. Palvelu on mahdollista hinnoitella myös perushinnalla, jonka lisäksi asiakas voi ostaa erikseen muita palveluun liitettäviä osia. Tällöin perushinta on asetettu korkealle ja lisäpalveluiden hinnat matalalle. Näin kuluttajan on helppo ostaa peruspalveluunsa laadukkaita lisäosia ja vieläpä edullisesti. Kolmas hinnoittelutekniikka on eritelty hinnoittelu, jossa jokaiselle palvelun osalle on asetettu oma hinta. Tätä tekniikkaa voidaan käyttää, kun asiakkaille toivotaan tulevan edullinen mielikuva palvelusta. Kun asiakas tietää, mihin palvelun osaan rahat menevät, se aiheuttaa asiakkaassa myös luottamusta. Kun valitaan palvelun hinnoittelutekniikkaa, niin on syytä tietää, minkälaista mielikuvaa tavoitellaan, ja valita sen mukaan oikea hinnoittelutapa. (Heikkilä ja Saranpää. 2009, 85.)

3.2 Siivouspalvelu hotellissa

Siivouksella pyritään poistamaan pinnoilta likaa ja estämään pintojen ennenaikaista rappeutumista. Tämä vähentää peruskorjauksien tarvetta ja myös ylläpitää hygieenisyyttä, viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Siivouspalvelut mahdollistavat tiloissa tapahtuvan toiminnan. Siivous on hyvä esimerkki aineettomasta palvelusta. Siivouskulut ovat yleensä 5 - 30 % kiinteistön kokonaiskuluista, mikä tekee siivouksesta merkittävän kustannuserän ja myös asian, jossa pyritään jatkuvasti säästämään. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 6.)

Aikaisemmin avatuttuja palvelun käsitteitä voi käyttää myös siivouspalvelun määrittelyyn. Siivouspalvelusta voidaan erotella kaksi eri laatua, jotka ovat tekninen ja toiminnallinen laatu. Nämä kaksi eri laatua helpottavat toiminnan arviointia ja mittaamista. Tekninen osaaminen on siivouspalvelun lähtökohta. Ilman sitä ei synny laatua ja menestystä. Asiakas saa yksittäisestä siivoojasta mielikuvan koko siivousyrityksestä. Tämän takia on tärkeää, että siivouyrityksen työntekijät ovat ammattitaitoisia ja luotettavia. Yleensä siivouspalvelu on jo ostettu ennen kuin se on tuotettu. Tämän takia ostajan pitää luottaa sokeasti palveluntuottajaan ja tämän tekemiin lupauksiin. (Grönroos 1997, 3.)

Siivoojien työtä arvostetaan tänä päivänä enemmän kuin ennen, ja ihan syystä. Ammattitaitoinen siivooja osaa monta asiaa. Teknisten ja toiminnallisten taitojen lisäksi hänen tulee osata käyttäytyä asiakkaiden edessä, ja myös sosiaaliset taidot nousevat esiin isoissa yrityksissä, joten siivoojilta vaaditaan toiminnallista laatua. Siivousala vaatii paljon, mutta sitä kuitenkin arvostetaan vähän, eikä palkkakaan ole kummoinen. Siivoaminen vaatii tekijältään myös hyvää kuntoa, koska työ on suhteellisen raskasta. Näiden lisäksi siivousala on koneellistunut viime vuosina, joten työntekijän tulee hallita myös koneet ja laitteet.

Monesti siivousalalle hakeutuu paljon ulkomaalaisia ihmisiä, mikä tuo mukanaan paljon omanlaisiaan haasteita. Työyhteisön ja työntekijöiden välisen toiminnan on oltava yhtenäistä vaikka kulttuurit eivät olisi. Tämän takia perehdytys ja ohjaus nousevat entistä tärkeimmiksi asioiksi.

3.2.1 Siivouspalvelun suunnittelu

Nykytilan arviointi ja tavoitteiden asettaminen on tärkeää siivouspalveluja suunniteltaessa. Haluttu puhtaustaso määritellään tilan käyttötarkoituksen mukaan. Tämän lisäksi selvitetään myös erilaiset likatyypit ja valitaan parhaimmat siivousmenetelmät. Hyvällä suunnittelulla tavoitellaan haluttua puhtaustasoa siten, että sen saavuttaminen onnistuu tehokkaasti, taloudellisesti sekä myös siivoojaa vähän kuormittaen. (Haapanen ym. 1996, 17–20.)

Kun siivouspalveluja suunnitellaan, voidaan erottaa erilaisia työvaiheita. Näitä työvaiheita ovat toiminnan suunnittelu, puhtaustason määrittely ja likatyyppien arviointi. Lisäksi huomioidaan työergonomia, työn kehittyminen ja erilaisten laitteiden vaatima osaaminen. Siivouspalveluita toteutettaessa käydään läpi myös palvelua, luotettavuutta ja yhteistyötä, jotka ovat työn toiminnallisia taitoja. Hotellin pohjaratkaisut, pintamateriaalivalinnat ja työvälineet vaikuttavat merkittävästi siivoustyöhön. (Alakoski ym. 2006, 96–99)

Siivoustyöstä voi saada mielekkäämpää ja vaihtelevampaa, kun siihen lisätään erilaisia töitä, kuten kasvien hoitoa, kankaiden huoltoa tai kokouspalveluita. Työstä tulee myös mielekkäämpään kun sitä tehdään kaksin. Näin molemmat voivat vaihtaa työtehtäviään keskenään, ja myös raskaat työt hoituvat kevyemmin. Työn suunnittelun tavoitteena on tehdä työstä turvallista, mielekästä ja laadukasta. Se ei saa olla terveyttä huonontavaa. Hyvä suunnittelu jakaa työmäärää tasaisesti ja välttää töiden kertymisestä mahdollisesti tulevaa painetta. (Pekkarinen & Sormunen 2009, 20 – 21.)

3.2.2 Siivouspalvelun ulkoistaminen

Henrikki Tikkasen (2006, 220) mukaan ulkoistamisesta on aiemmin saman yrityksen sisällä suoritettujen toimintojen siirtäminen ulkopuoliselle taholle. Tämä tarkoittaa, että jokin prosessi, toiminto tai palvelu siirretään hankittavaksi ja toteutettavaksi yrityksen ulkopuolisella toimittajalla. Näin myös kaikki työhön liittyvä vastuu siirtyy ulkopuoliselle palveluntuottajalle. Ennen

ulkoistamis päätöstä tulisi arvioida, miten tärkeä kyseinen suorite yrityksessä on. Ei ole järkevää ulkoistaa sellaisia toimintoja, joita yritys pystyisi itse taloudellisesti tuottamaan. Ulkoistaminen on perusteltua ainoastaan, mikäli joku muu yritys voi tehdä saman toiminnan halvemmin, tehokkaammin tai paremmin. Viitalan ja Jylhän (2006, 186) mukaan ulkoistamisesta kertyy monia muita kuin itse työhön liittyviä kustannuksia ja ne tulee ottaa ulkoistamisprosessissa huomioon.

Palveluja ulkoistetaan, kun yrityksen tavoitteena on keskittyä vain ja ainoastaan siihen, minkä yritys parhaiten osaa. Viitalan ja Jylhän mukaan (2006, 186–191) yrityksen toiminnot ulkoistetaan portaittain niin, että aluksi ulkoistetaan ne toiminnot, jotka eivät ole lähellä yrityksen liikeideaa. Lopuksi ulkoistetaan ne toiminnot, jotka vaikuttavat suuresti koko yritykseen.

Majoitusliike voi järjestää siivouksen eri tavoilla. Siivouksen voi hoitaa oma siivoushenkilökunta, jokin siivousliike tai kokonaan vuokratyövoima. (Bohm ym. 2005, 13–15)

Useimmat hotellit ovat kuitenkin päätyneet ulkoistamaan koko siivouspalvelun. Tämä johtuu suurimmaksi osaksi taloudellisista syistä. Ammattitaitoinen siivousyritys osaa hoitaa siivouksen ja siihen liittyvät seikat mallikkaasti. Usein siivousliikkeet hinnoittelevat palvelunsa tietyllä hinnalla, johon sisältyy myös tarvittavat siivousvälineet ja -aineet. Tämä on usein hotellille parempi vaihtoehto kuin oma siivoushenkilöstö. Lisäksi siivousfirman käytettävyys on joustavampaa, ja tarvittaessa henkilökuntaa voidaan lisätä. (Alakoski 2006, 96–100.)

Hotellin omassa siivoushenkilökunnassa on paljon hyviä puolia. Ensinnäkin työntekijät pysyvät samoina ja he voivat sitoutua työhönsä hyvin. Hotellin oma siivoushenkilökunta voi myös laajentaa työkuvaansa, jolloin he voivat tehdä muitakin töitä hotellissa, esimerkiksi kokoustilojen järjestelyjä tai aamiaisen hoitamista. Hiljaisina aikoina oman siivoushenkilöstön huonot puolet tulevat esiin. Kustannukset ovat korkeat, eikä lisätyövoimaa ole helposti saatavilla. (Bohm ym. 2005, 14–16.)

Ulkoistetun siivouksen ongelmina pidetään vaihtuvia työntekijöitä. Tämä hankaloittaa sovittujen siivousmenetelmien ja -käytäntöjen toteutumista. Koskaan ei voida varmaksi tietää, kuka tulee työtä tekemään. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus voi pienentää työmotivaatiota. Työtä ei tunneta niin helposti omaksi. Toisaalta ulkoistetun siivouspalvelun käyttäminen siirtää vastuuta pois hotellilta. Hotellin ei tarvitse huolehtia riittävästä siivoustyövoimasta tai mahdollisista sairastapauksista johtuvista työntekijöiden vajeista. Ulkoistetun siivouspalvelun kustannukset ovat myös melko hyvin etukäteen tiedossa, mikä helpottaa budjetin laadintaa. Näiden lisäksi uusien siivoustyöntekijöiden palkkaaminen ja työhön perehdyttäminen kuuluu ulkoistetun palvelun hintaan, jolloin yllätyskuluja ei tule. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 15.)

4 PROSESSIN KUVAUS

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle keväällä 2010. Tässä vaiheessa oli jo kiire saada jokin aihe, joten olin päättänyt ottaa vastaan ensimmäisen, jota tarjotaan. Alusta asti oli selvää että teen työni Sokos Hotel Lahden Seurahuoneelle, mutta aiheesta ei ollut tietoa. Hotellipäällikkö esitti, että voisin vertailla omaa ja ulkoistettua siivouspalvelua opinnäytetyössäni. Opinnäytetyön aihe oli päätetty ja opinnäytetyön tekeminen oli tarkoitus aloittaa heti kesällä 2010 samaan aikaan, jolloin tein syventävää harjoittelua Sokos Hotel Lahden Seurahuoneella.

Olin aluksi mielissäni tulevasta opinnäytetyöstäni, koska tiesin työkokemukseni kautta jo vähän siivouspalveluista. Olin työskennellyt kolmessa eri hotellissa opiskeluaikani, ja olin saanut huomata, että siivouksen toimivuus on hotellin menestymisen kannalta ratkaisevassa asemassa.

Luulin, että minun olisi helppo aloittaa työn tekeminen, koska aihe oli mielenkiintoinen ja minulla oli koko kesä aikaa perehtyä hotellin siivoukseen. Minulla oli valmiina mielessä tietyt asiakokonaisuudet ja tiesin, mistä lähtisin liikkeelle. Lisäksi päivittäinen työnteko ostetun siivouspalvelun kanssa kuulosti sellaiselta, josta saisin erittäin paljon materiaalia opinnäytetyöhöni.

Kesä meni työtä tehdessä, ja elämäntilanne muuttui siten, ettei opinnäytetyön kirjoittaminen alkanutkaan suunnitellusti. Harjoittelun aikana en jaksanut enkä olisi ehtinytkään työtä kirjoittaa, joten aloitus viivästyi. Se viivästyi niin paljon, että minun piti vaihtaa opinnäytetyön aihetta, jotta ehtisin saada sen valmiiksi ja valmistua vielä jouluksi, kuten olin ajatellut. Aihetta muutettiin siten, että tuotokseksi ja opinnäytetyön nimeksi valittiin oma vai ulkoinen siivouspalvelu – tietoja siivouspalveluiden hankinnasta. Aikaa ei ollut enää kustannuslaskelmien ja työmoraalien vertailemiseen nykyisen käytössä olevan ostetun siivouspalvelun ja oman kuvitteellisen siivoushenkilökunnan välillä.

Opinnäytetyön kirjoittaminen alkoi lokakuussa 2010. Tärkein tavoitteeni oli saada tässä vaiheessa opinnäytetyö valmiiksi ja tietenkin hyväksytyksi. Tavoite on edelleen sama. Aloitin työn etsimällä teoriapohjaa siivouspalveluiden hankinta-oppaalle. En ollut aikaisemmin siivouspalveluiden hankinnoista kuullut mitään, joten teorian avaaminen ensi alkuun tuntui järkevältä. Aloitin miettimällä, mitkä olisivat ne käsitteet, jotka avaisivat tulevan tietopaketin lukijalle. Etsin kirjastoista, lehdistä, Internetistä ja kavereilta tietoa, joka liittyy siivouspalveluihin ja niiden hankintaan.

Teoriaosuuden kirjoittaminen ei ollut helppoa, enkä millään päässyt työssä eteenpäin. Yritin väkisin laittaa sisällysluetteloon joitakin käsitteitä ja avata niitä mahdollisimman tarkasti, jotta työni menisi edes vähän eteenpäin. Tarkoituksena tulisi kuitenkin olemaan se, että teoriaosa kertoisi opinnäytetyöni lukijalle, mitä majoitustoiminta on, mitä palvelu ja mitä siivouspalvelu on? Tämän lisäksi halusin lukijan saavan käsityksen palveluiden hinnoittelusta, jotta lukija voisi ymmärtää, että siivouspalveluiden kustannukset ovat hotellille merkittäviä ja, että

oman siivoushenkilökunnan palkkaaminen voisi olla mietittävä varteenotettava vaihtoehto.

Opas on suunniteltu antamaan henkilökunnalle tietopohjaa siivouksesta ja sen hankinnasta. Vastaanottohenkilökunta ei useinkaan tiedä siivouksen hankinnasta eikä siihen liittyvistä asioista paljon.

Ensimmäisen kuukauden tein pelkästään teoriaosaa ja silmäilin erilaisia materiaaleja siivouspalveluiden hankintaopasta varten. Nopeasti kerätyn teoriaosan puolella välissä, aloin luoda opinnäytetyöni toiminnallista osuutta. Hankintaopas valmistuikin nopeasti, juuri siten kuin olin sen hahmotellut valmistuvan. Tosin tässä vaiheessa tajusin, että toiminnallinen osuus pohjautuu turhan vähän kirjoittamaani teoriaosaan. Se tuntuu kovin irralliselta, enkä osaa sitoa niitä toisiinsa paremmin.

Lopun kuukauden, tai paremmin viimeiset päivät, tein opinnäytetyöni molempia osia yhtä aikaa, ja ne saivatkin sellaisen ulkoasun, johon olin itse tyytyväinen.

4.1 Tuotoksen toteuttaminen

Opinnäytetyöprosessi lähti teoriassa liikkeelle keväällä 2009, jolloin suoritin ensimmäiset kehittämis- ja tutkimusmenetelmäosaamisen kurssit. Molemmat kurssit johdattivat opinnäytetyöprosessiin aloittamiseen, ja niistä sai myös ensimmäisen käsityksen siitä, minkälainen opinnäytetyö on. Tosin tässä vaiheessa opinnäytetyö tuntui kovin kaukaiselta projektilta, kun työn aloittamiseen oli yli vuosi aikaa.

Syksyllä 2009 alkoivat toiset osiot kehittämis- ja tutkimusmenetelmäosaamisen kurseista, joihin kuului myös informaatio-osaamisen osio. En kuitenkaan mennyt näille kursseille, koska opinnäytetyön aihetta ei vielä ollut, mikä harmittaa näin

jälkikäteen ajatellen. Mikäli opinnäytetyöprosessi olisi lähtenyt käyntiin jo silloin, niin sen loppuunsaattaminen olisi mahdollisesti ollut helpompaa.

Opinnäytetyön toinen vaihe lähti omalta osaltani käyntiin keväällä 2010, jolloin oli kulunut jo vuosi ensimmäisestä vaiheesta. Kurssien suorittaminen vaati jo opinnäytetyöaiheen, jota minulla ei ollut vielä kurssien aloituspäivänä. Sain lopulta harjoittelupaikaltani opinnäytetyön aiheen, mutta oli selvää, että olin käyttänyt liian vähän aikaa opinnäytetyön ideointiin.

Kehittämisen- ja tutkimusmenetelmäosaamisen toisessa vaiheessa ilmoittauduin myös opinnäytetyöprosessiin, ja sain työlleni ohjaajan. Prosessi jatkui kesällä, jolloin tutustuin jonkin verran tulevaan tietoperustaan ja otin käyttööni myös opinnäytetyöpassin. Varsinainen kirjoittaminen lähti käyntiin syyskuussa 2010 ja jatkui aina joulukuun alkuun asti. Julkaisuseminaari tulee olemaan 10. joulukuuta, mikäli työ täyttää ohjeen mukaiset kriteerit.

Opinnäytetyöprosessin aikana vastaan tuli monia ongelmia, joista ensimmäinen oli aiheen valintaa liittynyt pakote. En ollut käyttänyt tarpeeksi aikaa hyvään ideointiin, minkä takia jouduin vastaanottamaan ensimmäisen aiheen, jota tarjottiin, koska aikaraja oli tullut vastaan. Kaikesta huolimatta aihe oli suhteellisen mielenkiintoinen, vaikkakin erittäin laaja.

Toinen ongelma tuli vastaan ennen kesää, kun opinnäytetyöprosessiin liittyvän äidinkielen kurssin aikarajat tulivat vastaan. Kurssin läpäisyn edellytyksenä on kirjoittaa opinnäytetyön johdantoa ja muutama sivu teoriaosuutta sekä hahmotella sisällysluetteloa. Tämäkin ongelma pohjautuu myös huonoon ideointiin, koska aihe oli nopeasti päätetty, eikä sen rajaamisesta ollut vielä tarkempaa tietoa. En voinut kirjoittaa tässä vaiheessa, koska en tiennyt mistä kirjoittaisin.

Ongelmien sarja jatkui kesällä, jolloin olin suunnitellut kirjoittavani opinnäytetyötä. En pysynyt laaditussa aikataulussa enkä pystynyt kirjoittamaan opinnäytetyötä, koska syventävä harjoittelu ja muut ulkoiset tekijät veivät voimat viedä prosessia eteenpäin. Pääsin kirjoittamaan opinnäytetyötä lokakuun alussa, mikä edellytti

aiheen muokkaamista. Opinnäytetyöprosessin viimeinen vaihe alkoi marraskuussa ja päättyy opinnäytetyön palautuspäivään. Kulunut kuukausi on vienyt työtä vauhdilla eteenpäin, mutta ollut myös täynnä ongelmia, joiden takia on pitänyt tehdä kompromisseja työn suhteen.

4.2 Lopputuotoksen rakenne

Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena valmistui oma vai ulkoistettu siivouspalvelu – tietoja siivouspalveluiden hankinnasta. Oppaan tarkoituksena antaa hotellin henkilökunnalle tietoa siivouspalveluiden hankintaan liittyvistä asioista sekä herättää ajatuksia oman ja ulkoistetun siivouspalvelun vastakkainasettelusta.

Opas toteutettiin teoriaosuuden pohjalta, mutta oppaassa on myös asioita, joiden tieteellinen alkuperä jäi vajaaksi. Oppaan toteutuksessa käytettiin epävirallisesti myös hotellisiivouksen asiantuntijahaastattelua. Opas antaa käsityksen siivouksesta, siivouspalveluiden hankinnasta, ja siihen liittyvistä tarjouspyynnöistä sekä myös siivoustekniikoista ja asiakastyytyväisyydestä.

Oppaan rakenne on neliosainen. Osat on otsikoitu, hotellisiivous, siivouspalveluiden hankinta ja kustannukset, siivoussopimus ja työmenetelmät sekä asiakas-tyytyväisyys. Ensimmäinen osa, hotellisiivous, johdattaa lukijan aiheeseen. Osassa kerrotaan yleisesti hotellin tiloista ja rakenteista, sekä siivouspalveluista. Ensimmäinen osa kertoo myös hotellihuoneen siivouksesta ja erilaisista henkilöstö vaihtoehdoista siivouspalvelun näkökulmasta.

Toinen osio kertoo siivoustyöstä ja siihen liittyvistä varusteista sekä myös siivouksen kustannustekijöistä. Oppaan tässä vaiheessa esitellään myös siivouspalvelun vaihtoehdot, jotka kiteytyvät kysymykseen: oma siivous vai ostopalvelu?

Siivoussopimus on kolmannen osion otsikko, ja se pitää sisällään ala-otsikot, Tarjouspyynnöt ja niiden vertailu sekä työohjeet ja Hinta. Kolmannen osion tarkoituksena on luoda ymmärrys siitä, mitkä asiat vaikuttavat siivoksen kuluihin, ja siitä että, siivousyrityksiä on useita ja niiden kilpailuttaminen on tärkeää.

Viimeinen osio käsittelee työmenetelmiä ja asiakastytyvääisyyttä.

Työmenetelmien kuvaamisella haluttiin antaa käsitys siitä, miten paljon siivous vaikuttaa tiloihin ja tilojen kulumiseen. Haluttiin myös painottaa siivousohjelman merkitystä puhtaustasoon ja siivouksen kustannuksiin. Asiakastytyvääisyyttä tarkastettaessa oleellista on siivouspalvelun laatu ja sen arvioiminen. Laadun arvioiminen on oppaan viimeinen teema, ja mielestäni laatu on myös koko siivouskysymyksen aikaansaaja. Tämä siksi, että siivouspalveluissa on eroja ja siivouksen toteuttamisvaihtoehtoja on monia, ja jokin niistä on hinta laatusuhteeltaan paras.

5 TYÖN ARVIOINTI

Arvioinnin yhtenä tehtävänä on ohjata toimintaa tavoitteen kannalta tarkoituksenmukaisiin valintoihin. Arviointi antaa tilannekuvausta siitä, missä ollaan, minne mennään ja millä tavalla kannattaa edetä. Sanotaan että oppimisessa pelkän lopputuloksen arviointi ei anna kuin viitteen jostakin suuremmasta

kokonaisuudesta. Arviointia tarvitaan koko opiskelumatkan ajalta, niin ulkoista kuin sisäistäkin arviointia. Seuraavaksi arvioin opinnäytetyötä ja omaa oppimistani.

5.1 Opinnäytetyöprosessi

Työn tekeminen ei ole sujunut hyvin, ja se on edennyt katkonaisesti, vaikka aikaa on koko ajan ollut vähän. Muutos elämäntilanteessa ja jatkuva työntekö varmistivat katkonaisen kirjoittamisen.

Kiireisestä aikataulusta huolimatta olen tehnyt opinnäytetyötä milloin missäkin, sillä olen koko ajan halunnut työni valmistuvan ajallaan. Historia on muissa koulutöissä osoittanut aina, että työt, koulutehtävät ja asiat kyllä hoituvat, mutta aina viime tingassa. Tämän takia en kehu enkä myöskään moiti läpikäymääni opinnäytetyöprosessia.

5.2 Opas

Oma vai ulkoistettu siivospalvelu – tietoja siivouspalveluiden hankinnasta antaa hotellin työntekijöille käsityksen siivouksesta. Opas täyttää sille asettamani tavoitteet, mutta ei pääse kuitenkaan pintaa syvemmälle, vaan jää niin kutsutulle mutu- tuntumalle, turhankin paljon.

Oppaan aihe on mielestäni ajankohtainen ja työelämälähtöinen. Lisäksi se voi antaa arvokasta tietoa siivouksesta hotellin muulle henkilökunnalle.

Opinnäytetyön tavoite on realistinen, mutta sen asettelussa ei ole hyödynnetty niin paljon olemassa olevaa tietoa ja mahdollisia aikaisempia tutkimuksia. Mielestäni pääsin työn tavoitteeseen, vaikka tekstistä ei välity tutkivaa ja ammattimaista otetta.

Tiedonhankintaan olen käyttänyt enimmäkseen käytännön tietoa ja tavanomaisia lähteitä. Lähteitä on mielestäni tarpeeksi, vaikka ulkomaalaisia lähteitä olisi saanut

olla enemmän. Lisäksi olisin halunnut käyttää aikaisempia tutkimuksia tässä työssä, mutta niiden metsästys oli aikarajan takia ylivoimaista. En ole antanut lähteille kritiikkiä, koska ne ovat olleet mielestäni oikeita.

Opas on kuitenkin selkeä ja helposti ymmärrettävissä. Sen kieliasu on myös selkeä, eikä oppaassa ole vieraita käsitteitä, ja jos on, niin ne eivät ole kokonaiskuvan kannalta oleellisia. Opas täyttää sille asettamani tavoitteet, mutta se ei ole suoraan teorian pohjalta rakennettu tuotos, mikä tietenkin laskee koko opinnäytetyön arvoa. Oppaan ulkoasu on mielestäni onnistunut ja ohjeiden mukainen. Olen tyytyväinen lähteiden merkintöihin ja lähdeluetteloon. Yksi onnistunut asia opinnäytetyössäni on mielestäni tiivistelmä, joka on lyhyt, selkeä ja johdonmukainen.

Oma vai ulkoistettu siivouspalvelu – tietoja siivouspalveluiden hankinnasta kuulostaa mielenkiintoisemmalta kuin miten omassa opinnäytetyössäni sen esitän. En sulje pois mahdollisuutta, että joku tekisi työstäni jatkotutkimuksen, joka keskittyisi vaikkapa pelkästään eri siivousvaihtoehtojen kustannustekijöihin. Tämä olisi tosin erittäin laaja työ, sillä tekijän tulisi kilpailuttaa monia eri siivousyrityksiä sekä rakentaa arvion pohjalta oma siivoushenkilökunta, ja arvoida siitä syntyvät kustannukset aina palkoista siivousvälineisiin ja -aineisiin.

Kaikesta huolimatta olen tyyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen. Tuotosta ei ole työni aikana testattu, joten sen puutteista tai hyödyistä ei vielä ole tietoa. Opas tulee käyttöön ja on kuitenkin koko ajan hotellin henkilökunnan saatavana. Työn toimivuus ja hyöty selviää sitten, kun se ensimmäistä kertaa Sokos Hotel Lahden Seurahuoneella luetaan. Työn tekeminen oli henkisesti raskasta, ja siksi olisi mukava saada hyvää palautetta vaikka työn ulkoasusta. Jälkeenpäin ajateltuna olisin tehnyt opasta hiemen toisin, mutta rajat olivat nyt tämänlaiset. Oletin, että työ valmistuisi nopeasti koska olin intensiivisesti hotellissa koko kesän ajan. Kävikin niin, että alkuperäistä suunnitelmaa jouduttiin muuttamaan, ja silti oppaan tekeminen jatkui hitaana ja vaivalloisena. Kun opinnäytetyöhön keskittyminen oli hajanaista, niin koko työ oli hankalaa saada järkevästi kasaan. Lisäksi oli huoli siitä että tuotos ei ollut tarpeeksi yhteydessä työni teoriaosaan.

Harjoittelun suorittaminen ennen viimeistä kesää olisi antanut minulle tarvittavaa aikaa tehdä työtä järjestelmällisesti eteenpäin. Tämä olisi myös vähentänyt stressiä ja tehnyt työstä yhtenäisemmän, paremman kokonaisuuden.

5.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyön aikana olen oppinut paljonkin. Ensinäkin kovimmat opit tulevat ajanhallinnasta ja stressin sietokyvystä. Olen oppinut sen, että isompaan työtä tai hanketta tai jotain muuta työelämän projektia tehdessä aikataulutusta ja perin pohjainen suunnittelu ovat tärkeitä ja välttämättömiä erinomaisen työn aikaansaamiseksi.

Olen myös oppinut siivouspalveluista paljon. Työni jälkeen arvostan siivoojia enemmän kuin aikaisemmin. Lisäksi epäviralliset haastattelut Sokos Hotel Lahden Seurahuoneen siivoushenkilökunnan kanssa ovat kasvattaneet omaa asiantuntemustani siivouksesta. Hotellin kerrospäällikkö oli sitä mieltä, että oma siivoushenkilökunta tulisi ehdottomasti halvemmaksi kuin ostettu siivouspalvelu, mikäli vain henkilökunta olisi osaavaa. Tämä kommentti oli mielestäni todella mielenkiintoinen, ja se sotii jollakin tavalla teoriaosuuden kanssa, jossa kerrottiin, että ostettu ulkoinen siivouspalvelu tulee usein halvemmaksi kuin oma. Opinnäytetyön aikana tajusin itse, miten merkittävä asia siivous hotellissa on ja miten paljon kustannuksia siihen liittyy. Toivottavasti tuotos pystyy herättämään hotellin henkilökunnassa samanlaisia tunteita.

LÄHTEET

- Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.
- Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 1997. Majoitus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WSOY.
- Bohm, T., Viander, M. & Rouhiainen, L. 2005. Hotelli Fiini: Laadukas kerroshoitajan työ. Helsinki: Housekeep Service.
- Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi T. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY
- Bohm, T., Viander, M. & Rouhiainen, L. 2005. Hotelli Fiini: Laadukas kerroshoitajan työ. Helsinki: Housekeep Service.
- Immonen, M & Ruutiainen, A. 2007. Tavoitteena tyytyväinen asukas. Mikkeli
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Neljäs painos. Helsinki: WSOY.
- Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Grönroos, E. 1997. Puhtaustiedon tietopaketti 47: Siivouspalvelun myynti ja markkinointi. Helsinki: Puhtaustieto PT.
- Haapanen M. & Mäntsälä, T. 1996. Siivouspalvelu. Turku: Otava.
- Hallamaa, T. & Viljanen, R. 1997. Yritystoiminta hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. 3.uudistettu painos. Porvoo: WSOY.
- Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2009. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Toinen painos. Helsinki: Restamark.

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

Kuusela, H. 2002. Markkinoinnin haaste. 1-3.p. Helsinki: WSOY.

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

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

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 5.uudistettu painos. Vantaa: Restamark.

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

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

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

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

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen, uudistettu painos. Keuruu: Otava.

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

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

ELEKTRONISET LÄHTEET

Sokos Hotels. 2010 Hotellit. [viitattu 21.10.2010]. Saatavissa:

<http://www.sokshotels.fi/hotellit>

OMA VAI ULKOISTETTU SIIVOUSPALVELU -
TIETOJA SIIVOUSPALVELUIDEN
HANKINNASTA

Sokos Hotel Lahden Seurahuoneelle

SISÄLLYS

1	HOTELLISIIVOUS	1
1.1	Hotellin tilat ja siivous	2
1.2	Siivouspalvelut hotellissa	3
1.3	Hotellihuoneiden siivous	4
1.4	Siivoushenkilöstö	5
2	SIIVOUSPALVELUIDEN HANKINTA JA KUSTANNUKSET	7
2.1	Oma siivous vai ostopalvelu	7
2.2	Siivoustyön luonne	8
2.3	Kustannustekijöitä	9
3	SIIVOUSSOPIMUS	11
3.1	Tarjouspyynnöt ja niiden vertailu sekä työohjeet	12
3.2	Hintaan vaikuttavia tekijöitä	13
4	TYÖMENETELMÄT JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	15
4.1	Ylläpito ja perussiivous	15
4.2	Siivouspalvelun laatu ja sen arviointi	16
5	YHTEENVETO	20
	LÄHTEET	19
	LIITTEET	

1 HOTELLISIIVOUS

Sanotaan että, vastaanotto on hotellin aivot ja sydän. Sanoisin että siivous on hotellin verenkierto. Puhtaustason säilyttäminen samana koko hotellissa ympäri vuoden ei ole ongelmattonta. Likaantuminen vaihtelee muun muassa sesonkinen ja käyttöasteen mukaan, joten mukautumattomalla siivousohjelmalla ei päästä tasaiseen, sovittuun puhtaustasoon. Hotellin siivoukseen tarvitaan siivousalan ammattilainen, joka pystyy joustavasti muuntamaan siivousohjelmaa vallitsevien tilanteiden mukaan.

Siivous on palvelu, jonka toteuttamisen suunnittelussa hotellilla on ainakin kaksi vaihtoehtoa, palkata omat siivoustyöntekijät tai ostaa palvelu yritykseltä.

Kumpikin vaihtoehto edellyttää asiantuntemusta hotellin johtohenkilöstöltä.

Tämä opinnäytetyöni, Oma vai ulkoistettu siivouspalvelu - tietoja siivouspalveluiden hankinnasta on tarkoitettu siivouksen hankintaan ja järjestämiseen osallistuville Sokos Hotel Lahden seurahuoneella. Tämä työ on tarkoitettu myös koko hotellin henkilökunnalle ja sen tarkoituksena on antaa yleiskuva siivouksen moninaisuudesta. Työn tavoitteena on tuoda esille keskeisiä asioita, jotka kannattaa ottaa huomioon mietittäessä siivouksen toteuttamista. Käsittelen myös keinoja, joilla voidaan itse vaikuttaa siivouksen aiheuttamiin kustannuksiin.

Hotelli muodostuu puhtaanapidon kannalta erilaisista tiloista. Sisäänkäynti, hissien edusta ja portaikko likaantuvat runsaan käytön vuoksi erittäin paljon.

Henkilökunnan tiloissa on luonnollisesti vähemmän käyntiä, jolloin likaantuminen on vähäisempää. Hotellin yleisissä tiloissa esiintyvät kaikki mahdolliset likatyypit, mitä on olemassa. Hotellin yleiset tilat ovat sisäänkäynti, vastaanotto, aula, saunatilat, kuntosali sekä käytävät ja kokoustilat. Ulkoa luonnosta tulee kenkien

mukana erilaista orgaanista ja epäorgaanista likaa. Hotellin asukkaiden omiakin eritteitä näkyy silloin tällöin hississä, hotellin käytävillä tai saniteettitiloissa.

Pintamateriaaleilla, rakenneratkaisulla ja värivalinnoilla on suuri merkitys siihen, vaikuttavatko yhteiset tilat siisteiltä ja mikä on niiden päivittäinen siivoustarve.

Tästä kerrotaan tarkemmin teoria-osuuden kohdassa 3.2.1.

1.1 Hotellin tilat ja siivous

Hotellin ensivaikutelman asukkaille luo sisäänkäynti. Ulko-oven edusta ja roska-astiat luovat helposti kuvan siitä, minkä tasoisesta hotellissa on kyse. Sisäänkäynti jatkuu aulatiloihin ja vastaanottoon. Aulan siisteyteen vaikuttavat lattiapinnan kunto ja puhtaus, aulassa olevat tavarat sekä seinien värit ja tahrattomuus. Vastaanottotiskin siisteys näkyy myös pitkälle. Tiskin tulee olla puhdas ja kiiltävä eikä sen päällä tai vieressä tule olla sinne kuulumattomia esineitä.

Hotellin portaat ovat käytössä vaikka hotellissa olisikin hissi. Portaiden likaantuminen on suurinta alimpien kerrosten kohdalla, mutta vähenee ylemmäsmentäessä. Portaat voivat olla samaa materiaalia kuin aulojen ja muiden tilojen lattiat, mutta portaat voidaan rakentaa myös eri materiaaleista. Paras materiaali on yleensä väritykseltään kirjava ja likaa kätkevä materiaali.

Hissi vähentää portaisiin kohdistuvaa siivoustyötä, mutta voi tilana olla melko hankalasti puhdistettava. Hisseissä käytettävät materiaalit vaihteleva, mutta ovat yleensä lasia, peililasia, ruostumatonta terästä, alumiinia, maalipintaa, muovia, kiveä tai laminaattia. Hissin lika voi olla jalkineista jäänyttä likaa esimerkiksi vettä, kuraa, hiekkaa tai jopa kuivia lehtiä. Pinta-alaltaan pienen lattian puhdistus tehdään käsimenetelmin

Saunatilat käsittävät pesu- ja pukuhuoneen, löylytilat sekä wc-tilat. Sauna on hygieenisesti saunatilojen puhtain paikka, sillä lämpö tuhoaa siellä mikrobeja.

Saunan ongelmallisimmat kohdat siivouksen kannalta ovat lauteiden ja muiden puupintojen tummuminen ja erilaiset kosteusongelmat. Saunatilojen likaisimmat kohteet ovat pesuhuoneet, sillä siellä on mikrobien kasvulle parhaimmat olosuhteet kosteuden ja pinnoille kertyvän lian takia.

Siivoustilojen sijoittelun, lukumäärän, mitoituksen ja varustelun tason määrää hotellin koko, siivouksessa käytettävät koneet ja työmenetelmät. Hotellin siivoustilat toimivat siivousvälineiden, -aineiden ja – koneiden varastona ja niiden valmistelutöitä, puhdistusta ja huoltoa varten sekä usein myös siivoojien taukotilana. Siivoustilan lattian on kestettävä märkiä puhdistusmenetelmiä ja lattiakaivon on oltava oikein sijoitettu ja riittävän iso. Siivoustilojen mitoituksessa ja kalustuksessa pitäisi huomioida työntekijöiden ergonomiset tarpeet, laitteiden huoltoon ja puhdistukseen vaadittava tila sekä säilytystilan tarve. (Immonen & Ruutiainen 2007, 4-10)

1.2 Siivouspalvelut hotellissa

Hotellin siivous voidaan hoitaa kolmella eri tavalla. Vanhinpana ja perinteisimpänä käytäntönä on palkata hotellin omaa siivoushenkilökuntaa. Viime vuosikymmeninä uusi siivopalveluiden muoto valloitti kuitenkin hotellit, kun yksityiset siivousfirmat alkoivat tarjota palveluitaan näille. Viimeisin siivouksen muoto on erilaisten rekrytointifirmojen käyttö. Katso teoriaosuuden kohta 3.2.2

Kilpailun kiristyessä ja työvoimakulujen karsimiseksi on tärkeää valita hotellille sopivin siivousmuoto. Siihen vaikuttavat hotellin koko ja sijainti, mutta myös mahdollisen hotelliketjun asettamat säännökset. Kaikkien hotellien ei ole kannattavaa ostaa ulkopuolista siivousta jo pelkästään hotellin koon takia. Pienet ja suuret hotellit pärjäävät yleisesti omalla siivoushenkilökunnalla ja se tulee heille myös taloudelliseksi. Keskisuurten hotellien tuleekin paneutua erilaisiin siivousratkaisuihin ja valita heille mieleisensä.

1.3 Hotellihuoneiden siivous

Jokaisella hotellilla on varmasti omat ohjeensa hoitaa hotellihuoneiden siivous ja jokaisella kerroshoitajalla on varmasti oma mallinsa hoitaa hotellihuoneen siivous. Yhteneväisyyksiä varmasti löytyy ja hotellihuoneen siivousjärjesty riippuu suureksi osaksi siitä, minkälaiseen kuntoon edellinen asukas on huoneen jättänyt. (Bohm ym. 2005, 22.)

Seuraavan esimerkki ohjeistus hotellihuoneen siivouksesta, joka aloitetaan koputtamalla oveen. Tämän jälkeen avataan ikkuna huoneen tuuletusta varten ja poistetaan sängyistä lakanat ja kylpyhuoneesta käytetyt pyyhkeet. (Bohm ym. 2005, 22.) Tarkistetaan ja täytetään minibaari. Vaihetaan käytettyjen lasien, kahvikuppien ja lusikoiden tilalla puhtaat. Lisäksi viedään kaikki roskat ja muut jätteet pois.

Vuoteiden petaamisen jälkeen pyyhitään pölyt niin televisiosta, puhelimesta, tauluista, ikkunoista, peileistä kuin tasopinnoista ja kalusteista. Jokapäiväiseen siivoukseen riittää siivouspyyhe tai pölyhuiska. Kaappien ja muiden korkeiden paikkojen tasopinnat tulisi puhdistaa säännöllisesti. Lisäksi tarkistetaan huoneessa olevat esitteet ja infotaulut, sekä henkarit ja muut asukastarvikkeet. Lopuksi lattiat mopataan tai imuroidaan. (Valtiala 2003, 1-13.)

Huone luokitella jatkavaksi, mikäli huoneen asukas asuu huoneessa pidemmän aikaa kuin yhden yön. Jatkavan hotellihuoneen siivousta voi kutsua myös välisiivoukseksi. Välisiivouksen taso vaihtelee hotelleittain ja välisiivouksen toimintamalleja on useita.

Jatkavan huoneen lakanoita ei vaihdeta joka päivä, mutta kuitenkin kolmen päivän välein, jolloin vaihdetaan myös kaikki pyyhkeet. Välisiivous on luonteeltaan kevyempi ja nopeampi siivous kuin lähtevän huoneen siivous. Välisiivouksen yhteydessä siivooja ei yleensä saa koskea asukkaan tavaroihin. (Bohm ym. 2005, 26.)

Yleisesti välisiivoukseen kuuluu huoneen tuuletus, roskien pois korjaaminen, sängyn petaaminen, pölyjen pyyhintä ja kylpyhuoneen siistiminen. (Valtiala 2003, 12.)

1.4 Siivoushenkilöstö

Hotellin oma siivoushenkilökunta muodostuu kerroshoitajista, jotka huolehtivat hotellin puhtaanapidosta, hotellin ylläpitosiivouksesta ja hotellin perussiivouksesta. Tämä tarkoittaa myös sitä että hotelli omistaa omat siivouslaitteensa ja puhdistuaineensa.

Oman siivoushenkilökunnan sijasta hotelli voi hoitaa siivouksensa ostettuna palveluna siivousalan yrityksestä. Tällöin siivousliike huolehtii siivouksesta. Se järjestää omat työntekijänsä ja omat pesu- ja puhtaanapidovälineensä. Alakosken (2006, 93) mukaan hotellille kertyy yleensä säästöä, kun se valitsee ostetun siivouspalvelun. Lisäksi työhön liittyvät riskit kuten ali- tai ylimitoitus tai työvoiman hankinta siirtyy siivousliikkeelle. Katso myös teoriaosuuden kohta 3.2.2

Yleensä hotelli laatii siivoussopimuksen siivousliikkeen kanssa vuodeksi kerrallaan. Sopimuksessa sovitaan mitä tehdään ja mitä siivotaan, siinä myös määritellään siivottaville kohteille työajat ja lisämaksut. Esimerkiksi standardi siivousaika kahden hengen huoneelle on 15–20 minuuttia. Siivoussopimukseen on myös laadittu muiden kohteiden siivoussuunnitelmat, joista selviää miten usein hotellin muut eri kohteet tulee siivota.

Vuokratyövoimaa välittävät erilaiset rekrytointifirmat ja heitä käytetään oman siivoushenkilökunnan lisänä. Vuokratyövoimaa voidaan käyttää sesonkinen tai lomien aikana, kun hotellin oman siivoushenkilökunta ei pysty tekemään kaikkea

tarpeellista työtä. Vuokrattua työvoimaa voidaan käyttää myös esimerkiksi sairauslomasijaisuuksien tekemiseen.

Henkilöstövuokraliikkeiltä ostettua vuokrattua työvoimaa on helppo käyttää. Lisäksi vuokrattua työvoimaa saa käyttöön suhteellisen lyhyelläkin varoitusaajalla, ja vieläpä tarkkaan sovittuun hintaan. Mahdollisia haasteita voivat olla vuokratun työvoiman ja hotellin siivoojien välinen yhteistyö sekä siivoustottumukset.

2 SIIVOUSPALVELUIDEN HANKINTA JA KUSTANNUKSET

Erilaisten siivouspalveluiden vertaileminen on hankalaa. Siivottavien alueiden laajuus saattaa vaihtua päivittäin ja saattaa jopa olla päiviä, jolloin siivottavaa ei ole juuri yhtään. Tietenkin hotelli yleiset tilat vastaanotta, aula, sisäänkäynti, hissit ja porraskäytävät tulee siivota säännöllisesti, mutta siivottavien huoneiden määrästä ei voi olla koskaan täysin varma. On luotettava historiaan ja keskiarvoihin, jonka pohjalta valitaan toivottavasti oikeat ratkaisut.

2.1 Oma siivous vai ostopalvelu

Siivouspalvelun toteuttamista suunniteltaessa on ensimmäiseksi ratkaista ostetaanko siivous vai tuotetaanko se itse. Ostettu siivouspalvelu on kätevä jo pelkästään sen takia, että siivousliike hoitaa siivouksen alusta loppuun ja huolehtii ajanmukaisista siivoustyövälineistä ja puhdistusaineista. Lisäksi siivousliikkeen työntekijät ovat varmasti ammattitaitoisia.

Oman siivoushenkilökunnan hyviä puolia ovat seuraavat asiat: Siivooja kohtaa hotellin asiakkaat lähes päivittäin, kanta-asiakkaiden turvallisuuden tunne lisääntyy, siivousalueen tunteminen auttaa ongelmien ehkäisyssä, motivoitunut siivooja saa aikaan säästöjä ennakoimalla ajoissa pikku viat ja peruspesutarpeen. Lisäksi hotellin henkilökunnan on helppo asioida tutun siivoojan kanssa. Oman siivoushenkilökunnan huonoja puolia ei oikeastaan ole. Tosin jos siivoojana on ammattitaidoton siivooja, niin työn jälki voi olla huono. Tällöin pintamateriaalit pinttyvät ja kuluvat rikki, jolloin peruspesu- ja korjauskustannukset kasvavat. Ongelmia voi aiheutua työnjohdon puutteesta, tarvikkeiden hankinnasta, työajan määrittelystä ja palkasta, koulutuksesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä sijaisuuksien järjestämisestä.

Ostetut siivouspalvelut pystyvät tarjoamaan ammattitaitoista osaamista hotellille. Hotellissa joudutaan kuitenkin pohtimaan, mitä palveluita halutaan ostaa, hankitaanko kaikki palvelut yhdeltä tuottajalta, miten yhteistyö eri yritysten välillä toimii, miten työnjako toimii ja miten tiedonkulku hoidetaan?

Siivouspalvelua valittaessa on hyvä kiinnittää huomiota hinnan lisäksi myös henkilökunnan koulutukseen, varustetasoon ja palvelun luotettavuuteen. Yrityksen koosta ei voi päätellä, miten se työnsä hoitaa, sillä pienikin yritys voi tarjota hyvää, laadukasta ja asiakaskeskeistä palvelua, jos sen voimavarat riittävät kohteen hoitamiseen. Suurten siivousfirmojen etuna on ammattitaitoinen henkilökunta sekä työntekijöinä että työnjohdossa, laaja kokemus ja laitevalikoima, loma- ja sijaisuusjärjestelyjen hoitaminen, asiantuntija-avun saanti tarvittaessa ja alan kehityksessä mukana oleminen.

Ulkoistetun siivouspalvelun ongelmaksi voi tulla se, että hotellit pyrkivät valitsemaan halvimman vaihtoehdon, minkä vuoksi palveluja saatetaan tarjota niin halvalla, että sovitun siivouksen laatutasoa ei pystytä pitämään yllä.

2.2 Siivoustyön luonne

Siivouskustannusten suurin kuluerä on henkilöstökulut. Työ on käsityövaltainen ja suurin osa siivouksen kustannuksista on palkkakuluja, joka vaikuttaa väkisin siivouksen hintaa määriteltäessä. Näin ollen siivoushenkilöstön ammattitaidolla on suuri merkitys hotellille kun päätetään siivoukseen kohdistuvien kulujen suuruudesta. Osaava ja koulutettu henkilöstö suunnittelee työnsä, käyttää oikeita välineitä kustannustehokkaasti ja joustaa vallitsevien olosuhteiden mukaan ja on sitoutunut työhön. Tämä säästää niin siivoustarvikkeiden ja – aineiden kuin pintojen korjaus- ja huoltokustannuksissa.

Lattiat ovat eniten kuluva osa ja niihin muodostuu helposti pinttynyttä likaa. Mitä kevyempi ylläpitohoito valitaan suhteessa tilan käyttöasteeseen sitä nopeammin lattiat pinttyvät ja tarvitsevat kalliita peruspuhdistuksia.

2.3 Kustannustekijöitä

Siivous on hotellissa tehtävä toiminto, joka ei saa pettää. Siivoukseen kuuluu muun muassa irtoroskien ja lian poistaminen pinnoilta sekä pintojen likaantumisen vähentävä suojaus ja hoito. Siivouksen tarkoitus on pitää paikat puhtaana ja ylläpitää laadittua puhtaustasoa hotellin tiloissa. Siivouksen tarkoitus on myös säilyttää hotellin ja kiinteistön arvo ja kunto halutulla tasolla. Tämän takia siivous on merkittävä hotellin arvoa säilyttävä tekijä. Onnistuneesti hoidetulla siivouksella tuotetaan lisäarvoa hotellille ja hotellin asiakkaille viihtyvyyden, terveellisyyden ja turvallisuuden kautta.

Nykyään siivouksen tärkeys tiedostetaan ja siihen halutaan panostaa. Mikäli siivous ei toimi, asiakkaat kyllä kertovat siitä. Kun hotellin asianmukaiseen siivoukseen ja riittävään pintojen suojaukseen panostetaan alusta alkaen, tehdään merkittävästi säästöä. Hyvällä siivouksella estetään pintojen ja kaikkien tilojen ennenaikainen kuluminen, jolloin kustannuksia aiheuttavia remontteja ei tarvitse niin usein tehdä.

Hotellin yleisiin tiloihin tarvittavat siivousaineet ja välineet ovat 3-5 prosenttia hotellin tilojen kokonaiskustannuksista. Kun siivoojilla on kunnon työvälineet ja –aineet, niin työ on mielekkäänpää, tehokkaampaa, turvallisempaa ja ergonomisesti vähemmän kuormittavampaa.

Hotellin tiloille määriteltä puhtaustaso vaikuttaa kustannuksiin. Osa tiloista siivotaan kerran viikossa ja osa usemman, sisäänkäynti, vastaanotto ja aula esimerkiksi joka päivä. Ohjeistetut, suunnitellut ja asialliset siivousmenetelmät takaavat puhtauden.

Työaikajärjestelyt, työn huolellinen suunnittelu ja työn rytmitys kuuluvat siivoojalle ja palvelun tuottavalle yritykselle. Jos hotelli haluaa itse määrätä

siivousajankohdat, niin se nostaa hintaa, sillä silloin siivouspalvelun tuottajan on vaikeampi suunnitella työnsä. Lisäksi siivousliike veloittaa erikseen kaikesta tekemisestä ja huoneisiin menoista. Jokaisesta huoneeseen käynnistä veloitetaan tietty summa, joka on ilmoitettu myös siivoussopimuksessa. Sunnuntait ovat hotelleille kalliita päiviä ja näin ollen siivouksen kuluvat työtunnit yritetään pitää alhaisina. Näin ollen sunnuntaisin siivotaan yleensä vain jatkavat huoneet, sekä huoneet joihin on tulossa asiakkaita, että vain muutama ylimääräinen huone. Katso oppaan kohta 1.3 kappale neljä.

Vuodenaika ja sää vaikuttavat siihen, millainen tulos ylläpitosiivouksella saadaan aikaan. Sateinen sää lisää lian sisään kulkeutumista. Kesällä ja Talvella tilat ovat puhtaampia, koska on kuivaa ja sisälle kertyy enimmäkseen vain pölyä. Syksyllä ja keväällä kantautuu loskaa ja rapaa asiakkaiden mukana sisään.

Siivouskustannuksiin vaikuttavat myös hotellin ikä ja hotellin tiloissa tapahtuvat eri toiminnot. Kabinetteja ja kokoustiloja ei tarvitse siivota yhtä usein kuin käytäviä ja aulatiloja. Hotellirakennuksen ikä ja pintamateriaalin kunto vaikuttavat myös. Vanhaa ja kulunutta pintaa on raskaampi ja kalliimpi pitää puhtaana.

Hotellin ympäristö vaikuttaa myös siivouksen eri kustannuksiin. Paikoitusalueiden sijainti ja järjestely, sisääntulon päällystys ja muiden sisääntulojen rakenteet vaikuttavat hotellin likaantumiseen. Asfaltoidusta sisääntuloalueesta kantautuu vähemmän likaa kuin hiekkapihasta. Oikeanlaisten mattojen käyttö hotellin sisääntulossa vähentää merkittävästi sisään kantautuvan lian määrää.

Suurin osa hotellin sisään kantautuvasta liasta kulkeutuu kenkien pohjissa tai erilaisten matkalaukkojen pyöristä. Hotellin asiakkaiden määrä ja ikärakenne vaikuttavat siisteyteen. Nuori jalkapallo joukkue voi aiheuttaa enemmän siivouskustannuksia kuin esimerkiksi senioriryhmä.

Rakennerratkaisuilla sekä pintamateriaalien ja kalusteiden valinnalla voidaan vaikuttaa siivouskustannuksiin. Hyvin suunniteltu sisääntulo helpottaa siivousta. Kuntosalien ja huoltotilojen lattiamateriaaliratkaisut vaikuttavat myös.

Esimerkiksi betonilattiat ovat helpompi ja halvempi pitää puhtaana kuin muovilattiat, jotka vaativat vahausta.

Pintojen uusiminen tulisi huomioida siivouksen suunnittelussa. Pesutilojen laatoituksen kuntoa on syytä tarkkailla kosteusvaurioiden vuoksi tarkkaan ja käytävien kokolattimattoja tulisi myös pitää silmillä.

Siivoustarvikkeiden valinta ja hankinta vaihtelee hotellikohtaisesti. Osa hotelleista valtuuttaa siivousaineiden ja välineiden hankinnan palvelun tuottajan tehtäväksi ja maksavat erikseen hankitut tuotteet tai osa edellyttää, että siivouksessa käytettävät aineet ja välineet kuuluvat siivoussopimukseen. Tarkoituksen mukaiset välineet, aineet ja koneet tarvitaan siivouksen onnistumiseksi.

Asiakaslähtöiseen siivouspalveluun tarvitaan ammattitaitoista henkilöstöä niin suunnittelu-, kehittämis- kuin johtamis ja valvontatehtäviin.

3 SIIVOUSSOPIMUS

Puhtaus on siivouksen lopputuote ja sillä pyritään pääsemään siivoukselle asetettuihin tavoitteisiin kuten viihtyisyyteen, hygienisyyteen ja turvallisuuteen. Haluttu puhtaustaso vaikuttaa siivouksen kustannuksiin. Hotellin henkilökunnan on hyvä olla tietoisia siitä, minkälaista tasoa siivoukselta halutaan ja mitä ostetaan.

Siivoussopimuksessa sovitaan haluttu puhtaustaso ja se määrittää työohjein. Siivottavien tilojen kuntoa ylläpidetään sovituilla siivousmenetelmillä, joiden taajuudet määritellään työohjeessa. Mitä paremmin neuvottelu- ja tarjouspyyntöprosessi on hoidettu, sitä vähemmän tarvitsee keskustella hinnasta.

Siivouspalveluja voidaan myydä lista- ja tuotehinnoin tai tunti- tai urakkahinnalla. Kirjallisten tarjousten antaminen perustuu asiakkaan esittämään suulliseen tai kirjalliseen tarjouspyyntöön, jossa kuvataan siivouksen lähtökohtia, tavoitteita ja toteutuksen reunaehdoja. Tarjouksen tekijöille varataan aika tutustua kohteeseen paikan päällä. Yritykselle on varattava myös aikaa muutama viikko tarjouksen tekemiseen.

Tarjoustiedot pyydetään samalla tavoin kaikilta toimittajilta.

Tarjouspyyntölomakkeeseen kerätään tiedot kohteesta ja haluttu siivousohjelma.

3.1 Tarjouspyynnöt ja niiden vertailu sekä työohjeet

Tarjouspyynnössä on perustiedot hotellista, minkä pohjalta pystytään tekemään vertailukelpoinen ja asiakkaan toivomukset täyttävä tarjous. Perustiedot hotellista sisältävät tiedot huoneiden lukumäärästä, kerrosten ja portaiden lukumäärän, onko hissiä sekä saunojen, kuntosalin, varastojen ynnä muiden sellaisten siivottavien tilojen määrän.

Tarjousten jättäjien hinnoissa saatta olla suuria eroja, vaikka siivoustyö mitoitetaan yhdenmukaisilla aikastandardeilla. Tarjousten vertaileminen on hankalaa, jollei ole vertailukelpoista tarjouspyyntöpohjaa, johon kaikki palvelun tuottajat vastaavat.

Palvelun tuottajalta edellytetään vakavaraisuutta, asianmukaisten verojen, vakuutusten ja työnantajamaksujen hoitamista sekä mainetta hyvän työn suorittajana. Tarjoukset käsitellään samanaikaisesti ja tarjouksia verrataan tarjouspyyntöön.

Työohje toimii ohjeena työntekijälle. Ammattitaitoiset siivoajat soveltavat työohjeita käytäntöön muuttamalla työmenetelmän tarkoituksen mukaiseksi. Soveltamisen pohjana on pinnoille tuleva lika ja päämääränä haluttu ja sovittu puhtaustaso. Esimerkiksi kesällä kosteapyyhkiminen voidaan muuttaa

nihkeäpyyhkimiseksi, jos lattioilla on vain pölyä. Vastaavasti likaiseen vuodenaikaan nihkeäpyyhkiminen voidaan joutua korvaamaan kosteapyyhkimisellä. Ammattitaitoinen siivooja osaa tehdä työmenetelmävalinnat ja päättää töiden tärkeysjärjestyksen siten, että siivoustaso pysyy tasaisena vaihtuvista olosuhteista huolimatta.

Joku hotellin henkilökunnasta, usein esimies arvioi puhtautta lian ja roskien määrän sekä lattia- ja seinäpintojen kunnon perusteella. Hän arvioi tietyn määrän hotellihuoneita yhdessä siivouksesta vastaavan kanssa. Heidän on puhtauden ylläpitämisessä olennaista seurata, onko puhtauden tavoitteet saavutettu eikä sitä millä työmenetelmillä siivooja työnsä tekee.

3.2 Hintaan vaikuttavia tekijöitä

Laskettaessa asiakkaalle tuotettavan palvelun hintaa perustietona on työhön käytetty aika. Työaika määräytyy tilojen siivottavista neliöistä, siivousohjelmasta ja taajuudesta eli kuinka monta kertaa tilat siivotaan esimerkiksi viikon tai kuukauden aikana. Hotellin käyttöaste vaikuttaa siivousmäärään oleellisesti. Siivousmenetelmät valitaan tilojen käyttötarkoituksen eli toiminnan, rakenteellisten tilaratkaisujen ja pintamateriaalien mukaan. Siivous on palvelua, joka räätälöidään jokaisen palvelun ostajalle heidän tarpeidensa mukaan. Siivouspalvelujen tuottajan tehtävä on ohjata asiakasta ostamaan oikeantyyppistä palvelua, jotta asiakkaan siivouksen laadulliset tavoitteet toteutuisivat.

Valitettavan usein hinta nousee määrääväksi tekijäksi siivouspalvelun tuottajaa valittaessa. Ostajan on kuitenkin hyvä tunnistaa, että puhtaustaso ja kustannukset kulkevat käsi kädessä. Hinta määrää pitkälti käytettävissä olevan työajan. Käytettävissä oleva työaika taas määrää, millaista puhtautta siivouksella saadaan aikaan. Mikäli painopisteinä ovat siivouksen halpa hinta, palkkakustannukset ovat alhaiset joko vähäisten työtuntien tai ammattitaidottoman työvoiman käytön takia. Molemmissa tapauksissa työn laadullinen taso kärsii. Tällöin palvelun ostaja ei

saa katetta rahalleen ja reklamaatioiden ja valitusten määrä lisääntyy, mistä aiheutuu omat kulunsa. Myös siivousvälineissä tai – aineissa joudutaan tinkimään, mikä osaltaan heikentää siivouksen laatua. Kuitenkin siivouspalvelun ostajan vastuulla on ylläpitää hotellin arvo sekä huolehtia asiakkaiden miellyttävistä asumisolosuhteista.

Siivuoksesta peritty hinta on korvaus tuotetusta palvelusta ja se vaikuttaa suoraan palvelun kannattavuuteen ja palvelun tuottajan toiminnan jatkuvuuteen. Siivuoksesta perityllä hinnalla maksetaan myös yrittäjän nykyisen toiminnan kehityskuluja ja rahoitetaan toimintaa, mutta sen pitäisi kattaa myös tulevaisuuden uusien palvelutuotteiden ja toiminnan kehittäminen. Siivoushintaan vaikuttavat palveluntuottajan yrityksen toiminta, tavoitteet, liiketoimintastrategia, tuotevalikoima, asiakasvalinnat, työprosessit, henkilöstö ja kustannusrakenteet. Siivouspalvelun tuottajan avoimesti kuvaama hinnoittelujärjestelmä lisää yrityksen luotettavuutta asiakkaan silmissä. Palvelun hinta kuvaa palvelun arvostusta ja myös erilaisten ammattien arvostusta. Usein siivoustyötä ei arvosteta eikä siitä myöskään haluta maksaa. Tämä voi johtaa siihen, että valitaan halvin siivouspalvelun tuottaja.

Siivouksen kustannuksia huomioitaessa on otettava mukaan myös perussiivouskustannukset. Perussiivousta hotellissa ovat ikkunoiden – ja seinien pesut sekä lattioiden vahanpoisto ja vahaus. Perussiivousta varten voidaan varata vuosittain yhden kuukauden siivousta vastaava rahasumma. Perussiivousta varten, joudutaan hankkimaan erikseen välineitä, aineita, koneita sekä suorittamaan erillisjärjestelyjä, asiakkaiden informoimista ja tilajärjestelyjä.

Hotelli voi myös hankkia harvemmin tehtäviä töitä erillissopimuksin. Tällaisia suoritettavia töitä ovat esimerkiksi ikkunanpesut, sisääntulomattojen pesut sekä peruspesut. Näiden palveluiden säännöllinen käyttäminen lisää hotellin siisteyttä ja pitää myös lattiamateriaalit kunnossa.

4 TYÖMENETELMÄT JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Siivouksella tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla rakennuksen sisäpuolisilta pinnoilta poistetaan niiden kestoikää, hygienisyyttä ja turvallisuutta alentava lika. Tarvittaessa erilaisia pintamateriaaleja suojataan ja hoidetaan päällysteiden ominaisuuksien parantamiseksi, likaantumisen estämiseksi ja puhdistamisen helpottamiseksi. Pintojen oikealla puhdistuksella ja suojauksella säilytetään pintamateriaalien arvo.

4.1 Ylläpito ja perussiivous

Siivouksen yhtenä tavoitteena on pintamateriaalien kulumisen ehkäiseminen. Lattioiden kiiltäminen ei merkitse niiden puhtautta eikä lattioiden kiillon perusteella voi arvioida siivoustasoa. Ylläpitosiivouksella pidetään yllä haluttu tai valittu puhtaustaso. Perussiivousta tarvitaan, kun pinnat ovat likaiset, vahapinnat kuluneet eikä niitä enää saada ylläpitosiivouksen keinoin puhdistettua. Perussiivouksessa pinnat puhdistetaan pesemällä niin perusteellisesti kuin se siivouksen keinoin on mahdollista pintamateriaaleja vaurioimatta. Peruspuhdistuksella kohotetaan siivoustasoa, pintojen ulkonäkö paranee ja ylläpitosiivous helpottuu.

Ylläpitosiivousta toteutettaessa on valittavana erilaisia siivousohjelmia. Harvoin tehtävillä ja liian keveillä ja kuivilla työmenetelmillä saadaan halvat hoitohinnat, mutta joudutaan teettämään enemmän kalliita perussiivouksia. Tarkoituksenmukaisella siivousohjelmalla pidetään yllä korkeaa puhtaustasoa ja siirretään perussiivousta vuosilla eteenpäin.

Pintamateriaalien kulumisesta ja likaantumisesta ehkäistään suojaamalla pinta sille sopivalla suoja-aineella. Suojauksella parannetaan myös pintamateriaalin

ulkonäköä sekä siivousominaisuuksia. Huokoiset pinnat voidaan kyllästä aineella (pohjustusaine, öljy, kyllästysaine), joka tukkii huokokset, mutta ei muodosta pintaan tiivistä kalvoa.

Vahauksella pinta suojataan kulutukselta ja parannetaan sen puhdistettavuutta. Vahaus lisää pinnan kiiltoa, mikä on useimmille asiakkaille puhtauden merkki.

Pelkkä puhdistaminen ei pidä pintoja kunnossa, vaan ne vaativat hoitoa aineella, jossa on pelkästään puhdistavia tai puhdistavia ja suojaavia ainesosia. Tähän sopiikin sumupuhdistus lattianhoitokoneella ja puhdistuslaikalla.

4.2 Siivouspalvelun laatu ja sen arviointi

Siivouksella pyritään ylläpitämään sopimuksessa sovittua puhtaustasoa siten, että mahdollisimman moni on siihen tyytyväinen. Siivous huomataan usein vasta silloin, kun se on laiminlyöty tai jätetty kokonaan tekemättä.

Siivouspalvelun laadun arvioinnin tekee haasteelliseksi se, että useimmiten vain yksi henkilö hotellin työntekijöistä on tietoinen, mikä siivoussopimuksen sisältö on. Ongelmana saattaa olla, että kaikki työntekijät ei tiedä siivoussopimuksen sisällöstä mitään. Tämä johtuu siitä, että siivouksen toiminnasta ei kerrota tarpeeksi muulle henkilökunnalle. Kun työntekijät eivät tunne sopimuksen sisältöä, tyytymättömyyden työntekijöiden keskuudessa voi aiheuttaa asia, joka ei kuulu siivoussopimukseen.

Hotellin asukkaat ilmoittavat useimmiten saman tien mikäli heidän huoneensa on huonosti siivottu. Hotellin henkilökunta kirjaa moitteet ylös, ja ne läpikäydään yhdessä siivousyrityksen kanssa.

Siivouksen laatu jakautuu kahteen osaan: tekniseen laatuun, joka vastaa kysymykseen mitä ja toiminnalliseen laatuun, joka vastaa kysymykseen miten.

Siivouspalvelun tekninen laatu vastaa asiakkaan kysymykseen ”mitä”.

Siivouspalvelun teknistä laatua on siivoustyön tulos, se, onko hotellin kanssa sovittu tai hotellille luvattu puhtaus toteutunut.

Tekniseen laatuun vaikuttavat käytettävät siivousmenetelmät, siivoustiheys, palvelujen organisointi, ohjaus- ja seurantajärjestelmät sekä siivoushenkilöstön ammattitaito. Jos hotellin odotukset ja asiakkaiden palautteet puhtaustasosta ovat hyviä, niin tekninen laatu on hyvää. Teoria-osuuden kohdasta 3.2 lisää teknisestä ja toiminnallisesta laadusta.

Jotta siivous voi vastata asiakkaan odotuksia, pitäisivät odotukset pystyä määrittelemään mahdollisimman konkreettisesti. Toivotun puhtaustason ei aina kuitenkaan ole helppoa, sillä esteenä voi olla esimerkiksi se, ettei ostaja tunne siivouksen terminologiaa. Aina ei ole itsestään selvää, mitä tarkoitetaan esimerkiksi termeillä nihkeäpyyhintä, kosteäpyyhintä, ja pesu. Kaikki eivät myöskään koe samalla tavalla sanoja siisti ja puhdas. Tästä syystä keskusteltaessa siivouspalvelun tarjoajan kanssa kannattaa käyttää aikaa yhteisen näkemyksen luomiseen tavoiteltavasta puhtaustasosta.

Yhteisen näkemyksen luomiseksi siivouspalveluiden tuottajat ovat laatineet omia puhtausluokituksiaan, joissa on yleensä 5-6 luokkaa. Niissä puhtaustaso määritellään sen mukaan, paljonko likaa tilassa on siivouksen jälkeen tai siivousten välillä. Parhaassa puhtaustasossa ei likaa ja tahroja sallita juuri lainkaan ja alahisimmassa puhtaustasossa likaa voi olla huomattavastikin.

Siivoussuunnitelma ja – sopimus laaditaan sen pohjalta, millainen puhtaustaso kullekin tilalle määritellään yhdessä hotellin edustajan ja siivouspalvelun tuottajan kanssa.

Tärkeintä on pystyä määrittelemään eri tiloissa tarvittava puhtaustaso. Laadittu suunnitelma voi kuitenkin aina olla vain runko, jota ammattitaitoinen työntekijä soveltaa olosuhteiden mukaan. Siivottavien tilojen ja huoneiden käyttökuormitus sekä likaantuminen vaihtelevat ja samalla vaihtelee myös puhtaustaso, jos

noudatetaan kiinteää siivousohjetta. Taito muuttaa työsuunnitelmia takaa siivouspalvelun tasaisen teknisen laadun.

Toiminnallinen laatu on asiakaspalvelun laatua. Työntekijän oikea asenne työ- ja palvelutehtävään, asiakkaan huomioon ottamiseen ja laatuun on onnistuneen työsuorituksen edellytys. Asiakkaiden pitää tuntea, että työntekijät kiinnittävät huomiota asiakkaaseen ja samalla työntekijät haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisesti.

Myös hotellin asukkaat odottavat puhtautta tuottavalta siivoushenkilöstöltä ystävällistä käyttäytymistä sekä joustavaa toimintaa. Palvelun toiminnalliseen laatuun vaikuttaa se, miten yhteistyö siivoushenkilöstön, hotellin henkilökunnan ja hotellin asukkaiden kesken sujuu. Toiminnallisen laadun osatekijöitä ovat palvelun nopeus, joustavuus, palveluallttius ja henkilökunnan asenteet. Kaikki asiakkaat haluavat, että heitä palvellaan yksilöinä ja heitä kuunnellaan.

Laadunseuranta on nykyaikainen tapa varmistua sovitun puhtaustason saavuttamisesta ja säilyttämisestä. Hotellin siivouksesta ei erikseen kerätä asiakaspalautetta, ja mikäli moitteita ei tule, niin hiljaisuus koetaan merkiksi siitä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä siivouksen tasoon.

Kuitenkaan valitusten puuttuminen ei kerro koko totuutta, sillä asiakkailla ei välttämättä ole ollut tiedossaan ja käytettävissään keinoa palautteen antamiseen. Ensisijaisesti asiakkaalla on ollut mahdollisuus siivoaja kohdatessaan antaa palautetta suoraan hänelle. Toiseksi asiakas on voinut antaa palautetta suoraan hotellin vastaanottoon. Asiakkaiden mielestä palautteen antaminen voi kuitenkin olla turhauttavaa, sillä siivouksesta valittaminen ja kiittäminen on koettu vähäarvoiseksi ja toissijaiseksi.

Palautteen kerääminen on kuitenkin tärkeää, jotta asiakastyytyväisyyttä ja sen kehittymistä voitaisiin seurata ja korjata palvelussa esiintyvät puutteet. Lisäksi asiakastyytyväisyyttä on seurattava, jotta saadaan tietoa palveluiden kehittämistä varten. Seurantajärjestelmä hälyttää, jos jokin ei toimi, ja tällöin palvelun

tuottajalla on mahdollisuus reagoida nopeasti sekä korjata virhe. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata kyselyjen avulla, tekemällä laadunseurantakierroksia ja luomalla asiakaspalautejärjestelmä.

Suomen Standardisoimisliitto SFS:n Internetsivuilta löytyvän materiaalin mukaan WSCBS (Siivousliikkeiden Maailmanliitto) on antanut Pariisissa 1986 alla olevan julkilausuman.

”Laatu on siivousorganisaatioiden ammattilaisuuden päätekijä. Tekniset puhtauden, hygienian, ja esteettisyyden laatutekijät ovat maailman laajuisesti samat mitattaessa siivouksen lopputulosta. Siivousorganisaation on kyettävä seuraamaan työnsä lopputulosta luotettavin ja objektiivisin mittaamenetelmin, yhteistyössä asiakkaansa kanssa, tämän toivomuksen ja tarpeiden mukaisesti. Laadun mittausta ja -ohjausta voidaan suorittaa pääasiallisesti seuraavissa kahdessa vaiheessa:

- a) Kuvataan eri tiloihin tavoiteltavat puhtaustasot Puhtauden, Hygienian ja Esteettisyyden vakioituilla määritteillä, eli toisin sanoen määritellään ja tuoteistetaan puhtaustasot eri tilojen ja niiden käytön tarpeiden mukaan.*
- b) Määritellään eri puhtaustasoille hyväksyttävät virherajat ja käytetään luotettavaa, objektiivista ja mahdollisimman helpokäyttöistä mittaamenetelmää.”*

(<http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/>, 1.12.2010)

Tämän seurauksena laadittiin pohjoismainen standardi siivouslaadun mittaamiseen, mikä kulkee nimellä INSTA 800 ja se soveltuu kaikenlaisille tiloille. INSTA 800 -laadunvarmennusmallin ansiosta puhtaudesta on selkeät ja täsmälliset määritelmät, mikä helpottaa myös tarjousten vertailtavuutta. INSTA 800 perustuu loppukeskeiseen siivoussopimukseen, jossa sovitaan puhtaustasot eri tilatyypeille, tilojen käyttötärpeen mukaan. Eri tilatyypeille laaditaan laatu profiilit

tilaryhmittäin ja tilojen puhtaustasoa mitataan kvantitatiivisin menetelmin.
(Liitteet 1 ja 2)

5 YHTEENVETO

Oma vai ulkoistettu siivouspalvelu – tietoja siivouspalveluiden hankinnasta -antaa syvemmän käsityksen siivouksesta ja sen luonteesta hotellin henkilökunnalle. Tuotoksen tarkoituksena on syventää jokaisen henkilön käsitystä hotellin siivouksesta ja samalla kohentaa siivoojien arvostusta. Neliosainen tuotos kertoo hotellisiivouksesta, siivouspalveluiden hankinnasta ja kustannuksista, siivoussopimuksesta, työmenetelmistä ja asiakastyytyväisyydestä. Tuotos valmistui alan kirjallisuuden ja Internetin sekä suorittamieni työharjoittelujen aikana saatujen tietojen yhteen soveltamisella. Tuotos valmistui monien vaiheiden kautta joulukuussa 2010.

LÄHTEET

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

Bohm, T., Viander, M. & Rouhiainen, L. 2005. Hotelli Fiini. Laadukas kerroshoitajan työ. Turenki: Housekeeping Service Oy.

Immonen, M & Ruutiainen, A. 2007. Tavoitteena tyytyväinen asukas. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:11 Mikkeli AO-paino.

Valtiala, M. 2003. Hotellisiiivous. Puhtaustiedon tietopaketti 7. Forssa: Forssan kirjapaino Oy.

ELEKTRONISET LÄHTEET

Suomen Standardisoimisliitto. 2010 ISO 9000. [viitattu 1.12.2010] Saatavissa: <http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/>

Liite 1

LAADUNMITTAUS/ INSTA 800

5 PUHTAUSTASOA

1. Tämä puhtaustaso kuvaa **parasta** visuaalista puhtausastetta. Puhtaustaso 5 valitaan, kun vain paras on kyllin hyvää, esimerkiksi edustustiloihin. Epäkohtia voi esiintyä hyvin rajoitetusti. Kooltaan 15 - 35 m²:n tilassa sallitaan kussakin kohderyhmässä 1 epäkohta helposti luoksepäästävillä pinnoilla ja 2 vaikeasti luoksepäästävillä pinnoilla.

2. Tämä puhtaustaso kuvaa **hyvää** visuaalista puhtausastetta. Puhtaustaso 4 valitaan, kun tilalta odotetaan edustavuutta, esimerkiksi kun tiloissa vierailee usein ulkopuolisia asiakkaita jne. Epäkohtia voi esiintyä rajoitetusti. Kooltaan 15 - 35 m²:n tilassa sallitaan kussakin kohderyhmässä 3 epäkohtaa helposti luoksepäästävillä pinnoilla ja 5 vaikeasti luoksepäästävillä pinnoilla.

3. Tässä puhtaustasossa **yleisvaikutelmaltaan tila näyttää siistiltä**. Tätä tasoa pidetään yleisimpänä ja riittävänä esim. normaaleissa toimistotiloissa. Puhtaustaso 3 valitaan, kun tilalta ei odoteta edustavuutta. Epäkohtia voi esiintyä rajoitetusti. Kooltaan 15 - 35 m²:n tilassa sallitaan kussakin kohderyhmässä 6 epäkohtaa helposti luoksepäästävillä pinnoilla ja 8 vaikeasti luoksepäästävillä pinnoilla.

4. Tässä puhtaustasossa tila **näyttää nopealla silmäyksellä siistiltä**, mutta tarkemmin havainnoiden siellä näkyy joitakin epäkohtia. Tämän tasonkatsotaan olevan keskitason alapuolella. Epäpuhtauksia voi luonnollisesti esiintyä. Kooltaan 15 - 35 m²:n tilassa sallitaan kussakin kohderyhmässä 8 epäkohtaa helposti luoksepäästävillä pinnoilla ja 10 vaikeasti luoksepäästävillä pinnoilla.

5. Alin puhtaustaso valitaan yleensä tiloihin, joiden siisteydelle ei aseteta erityisiä vaatimuksia. Tämän tason katsotaan olevan **alin hyväksyttävä**. Epäpuhtauksia voi luonnollisesti esiintyä. Kooltaan 15 - 35 m²:n tilassa sallitaan kussakin kohderyhmässä 12 epäkohtaa helposti luoksepäästävillä pinnoilla ja rajoittamaton määrä epäkohtaa vaikeasti luoksepäästävillä pinnoilla.

Liite 2

Asiakas	Osoite															
Tilaryhmät	WC:t, pesutilat, pukuhuoneet, keittiö, ruokailutila, neuvottelutilat					Toimistotilat kopiointi- ja postitustilat, käytävät aulatilat					Porrastilat, runsas liikenne					
Laatuprofiili, kohdistus	Hygienia					Hallinto					Portaat/runsas					
AQL (ellei 4 %)																
Puhtaustaso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
KALUSTEET, SISUSTEET																
1. Roskat, irtolika, pöly ja tahrat				X						X					X	
2. Pintalika					X						X					X
SEINÄT																
1. Roskat, irtolika, pöly ja tahrat				X						X					X	
2. Pintalika					X						X					X
LATTIA																
1. Roskat, irtolika, pöly ja tahrat				X						X					X	
2. Pintalika					X						X					X
KATTO																
1. Roskat, irtolika, pöly ja tahrat				X						X					X	
2. Pintalika					X						X					X
Lisävaatimukset	Roskien lajitteluastioiden tyhjennys 1 x vko										Viherkasvien kaste					
Vastuupäivät	5 x vko					2 x vko sisäänk 5 x vko					5 x vko					

	Osoite															Pvm	Laatija					
	WC:t, pesutilat, pukuhuoneet, keittiö, ruokailutila, neuvottelutilat					Toimistotilat kopiointi- ja postitustilat, käytävät aulatilat					Porrastilat, runsas liikenne					Porrastilat, vähäinen liikenne					Huom.	
	Hygienia					Hallinto					Portaat/runsas					Portaat/väh.						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
				X						X					X					X		
					X					X				X						X		
				X						X					X					X		
					X					X				X						X		
				X						X					X					X		
					X					X				X						X		
					X					X				X						X		
				X						X					X					X		
					X					X				X						X		
	Roskien lajitteluastioiden tyhjennys 1 x vko										Viherkasvien kastelu											