

Daniela Huovinen
Emma Jääskeläinen

LOSSIRANTA HOTELLIEN
LAATUKÄSIKIRJAT
HENKILÖKUNNALLE JA
ASIAKKAILLE

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma


Marraskuu 2013




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 18.11.2013		
Tekijä(t) Daniela Huovinen ja Emma Jääskeläinen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Matkailun koulutusohjelma		
Nimeke Lossiranta hotellien laatukäsikirjat henkilökunnalle ja asiakkaille			
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Chree Oy. Yritys sijaitsee Savonlinnassa ja siihen kuuluu kaksi boutique-hotellia, jotka ovat Lossiranta Lodge ja Tavis Inn. Molemmat sijaitsevat Kyrönsalmen rannalla, Olavinlinnan läheisyydessä. Lossiranta hotelleissa on yhteensä 38 vuodepaikkaa. Työntekijöitä yrityksessä on ympärivuotisesti kaksi, mutta kesäisin määrä voi kasvaa jopa kymmenellä.</p> <p>Tavoitteenamme oli kartoittaa yrityksen toiminta-ajatusta laadun, kestävän kehityksen sekä turvallisuuden näkökulmasta ja laatia tämän pohjalta toimivat laatukäsikirjat henkilökunnalle ja asiakkaille. Henkilökunnan käsikirjan on tarkoitus selventää yrityksen filosofiaa niin, että uusien työntekijöiden on helpompi omaksua yrityksen arvot ja toimintatavat. Asiakkaille suunnattu käsikirja sisältää tärkeimmät pääkohdat ja ohjeet liittyen laatuun, kestävään kehitykseen ja turvallisuuteen. Näin asiakkaat saavat selkeämmän käsityksen yrityksen periaatteista.</p> <p>Tutkimusmenetelmiksi valitsimme kvalitatiivisen eli laadullisen menetelmän. Käytimme opinnäytetyössämme teemahaastattelua, kyselyä ja havainnointia. Laadimme haastattelulomakkeen, jossa esitettiin kysymyksiä kaikista kolmesta edellä mainitusta osa-alueesta sekä hotellien perustiedoista. Kysymykset esitimme yrityksen toimitusjohtajalle ja yhdelle työntekijälle. Tämän lisäksi teimme kyselyn perehdytystilaisuuteen osallistuville kesätyöntekijöille. Havainnoimme yrityksen toimintaa kevään 2013 aikana niin, että käytimme osallistuvaa havainnointia sekä havainnointia ilman varsinaista osallistumista.</p> <p>Haastattelun pohjalta selvisi, millainen on yrityksen tilanne tällä hetkellä ja miten he haluaisivat kehittyä. Havainnoinnin avulla vahvistimme tätä käsitystä. Kyselyn keskeisin tulos oli, se että perehdytyksessä kiinnitettiin eniten huomiota laadukkaaseen asiakaspalveluun ja ympäristöystävällisyyteen. Esitimme yritykselle kehitysehdotuksia liittyen kestävään kehitykseen ja filosofian esille tuomiseen markkinoinnissa. Lopputuloksena oli että saimme laadittua yritykselle kaksi laatukäsikirjaa, joita se voi hyödyntää toiminnassaan.</p>			
Asiasanat (avainsanat) Laatu, laatukäsikirja, majoitusyrityksen kestävä kehitys ja turvallisuus, imago			
Sivumäärä 44 s. + liitteet 20 s.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Kieli suomi</td> <td style="width: 50%;">URN</td> </tr> </table>	Kieli suomi	URN
Kieli suomi	URN		
Huomautus (huomautukset liitteistä)			
Ohjaavan opettajan nimi Ismo Glad	Opinnäytetyön toimeksiantaja Chree Oy		

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 18.11.2013
Author(s) Daniela Huovinen ja Emma Jääskeläinen	Degree programme and option Degree Programme in Tourism	
Name of the bachelor's thesis Lossiranta hotels' Quality Manuals for Employees and Customers		
Abstract <p>The client of this study is Chree Oy. The company is situated in Savonlinna and consists of two boutique hotels which are called Lossiranta Lodge and Tavis Inn. The both are located nearby Olavinlinna castle on the shores of Kyrönsalmi strait. There are 38 beds altogether in Lossiranta hotellit. In the company work two year-round employees but in the summers there are also about ten seasonal worker.</p> <p>The purpose of this thesis was to map company's business idea from viewpoint of quality, sustainable development and security. Then we drew up the quality manual, based on these sectors, for employees and customers. The employees' manual's idea is to clarify company's philosophy in such way that new employees will understand it. Quality manual for customers contains the main points and directions relating to those three sections. In that case the customers can sum up exact idea of principals in the company.</p> <p>We chose qualitative method in our thesis and used theme interview, survey and observation. We made an interview form where we asked questions of quality, sustainable development, security and basic information of the hotels. Questions were presented for chief executive officer and one employee. Besides, we made the survey for summer employees which took part in introductory briefing. We observed company's functions, under spring 2013, so that we used participating observation and observation without proper participating.</p> <p>Based on the interview we found out how the situation in the company now is and how they would want it to be in the future. With the help of observation we strengthened this conception. The main conclusion of the survey was that in the introductory briefing qualitative customer service and friendliness of environment were highlighted. We presented some development proposals relating to sustainable development and philosophy in marketing. The result of the study was that we drew up two quality manuals which can be used in the company's operations.</p>		
Subject headings, (keywords) Quality, quality manual, sustainable development and security in accommodation business, image		
Pages 44 p. + attachments 20 p.	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Ismo Glad	Bachelor's thesis assigned by Chree Oy	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
2	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	5
2.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	5
2.2	Haastattelu, kysely ja havainnointi	7
2.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	11
3	LOSSIRANTA HOTELLIT.....	12
3.1	Yritysesittely.....	12
3.2	Lossiranta hotellien filosofia	17
4	KOKONAISLAATUUN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT.....	19
4.1	Laatu	19
4.2	Kestävä kehitys	25
4.3	Turvallisuus	30
5	LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN.....	36
5.1	Suunnittelu.....	37
5.2	Toteutus	38
6	POHDINTA	41
6.1	Kehitysehdotuksia.....	42
6.2	Opinnäytetyöprosessi.....	43
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	
	1 Haastattelulomake	
	2 Havainnointiraportit	
	3 Kyselylomake kesätyöntekijöille	
	4 Laatukäsikirja henkilökunnalle	
	5 Laatukäsikirja asiakkaille	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aiheena on laatukäsikirjojen laatiminen Lossiranta hotelleille. Saimme toimeksiannon yrityksen toimitusjohtajalta, Christine Lundilta. Tavoitteenamme on kartoittaa yrityksen toiminta-ajatusta laadun, kestävän kehityksen ja turvallisuuden näkökulmasta ja tuoda niitä jatkossa enemmän esille muun muassa asiakkaille. Tämän vuoksi laadimme erilliset laatukäsikirjat työntekijöille ja asiakkaille. Tähän ratkaisuun päädyttiin, sillä vierailijoiden on hyvä tietää enemmän Lossiranta hotellien toimintaperiaatteista. Myös kestävä kehitys ja turvallisuusasioita haluttiin tuoda heidän tietoisuuteensa. Työntekijöiden laatukäsikirjan tarkoituksena on selventää yksityiskohtaisemmin yrityksen filosofiaa.



KUVA 1. Näkymä Lossiranta Lodgen pihalta (Kuva: Lossiranta hotellit)

Tutkimusongelmaksemme on kiteytynyt, kuinka laatia käyttökelpoinen laatukäsikirja mikroyritykselle ja sen asiakkaille. Ongelmana on se että, kaikki asiakkaat eivät ole tietoisia Lossiranta hotellien filosofiasta ja toiminnasta. Esimerkiksi jätteen lajittelu on joillekin epäselvää, vaikka huoneissa on lajitteluastiat. Esimerkiksi tätä on syytä tarkentaa asiakkaille tarkoitettuun oppaaseen.

Laadun tulee olla myös henkilökunnan tiedossa, jotta he voivat toiminnallaan toteuttaa sitä. Voi olla haastavaa saada esimerkiksi lyhyessä työsuhteessa toimivat kesätyöntekijät ymmärtämään, kuinka tärkeää on toimia yhteisten periaatteiden mukaisesti ja toteuttaa näitä yrityksen arjessa niin, ettei laatu kärsi. Tarkoituksena on kiinnittää perehdytyksessä enemmän huomiota laadun säilyttämiseen.

Keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössämme ovat laatu, laatukäsikirja, majoitusyrityksen kestävä kehitys, turvallisuusohjeet ja yritysturvallisuus. Teoreettisena taustana käytämme monipuolisesti erilaisia lähteitä. Lossiranta hotellien sivuilta löytyy tietoa kestävästä kehityksestä hotellien toiminnassa. Henkilöstölle on jaettu työntekijän opas, josta löytyy lisää tietoa ympäristöystävällisestä toiminnasta sekä hieman tietoa työturvallisuudesta. Käytämme näitä kahta opasta myös lähteenä opinnäytetyössämme.

Aiemmin Lossiranta hotelleissa on keskitytty ympäristöystävällisyyden kehittämiseen, joten nyt toimeksiantajan kanssa koimme ajankohtaisemmaksi perehtyä laatuun ja sen esille tuomiseen. Mielestämme laatukäsikirja on yritykselle tarpeellinen, sillä se voi hyötyä siitä taloudellisesti ja imagollisesti, kun toiminta-ajatus tulee tutuksi myös asiakkaille. Tämän opinnäytetyön tekemisestä on meille hyötyä, sillä samalla saamme tärkeää tietoa mikroyrityksen laadun toteuttamisesta sekä kestävästä kehityksestä ja turvallisuusasioista majoitusyrityksessä.

Työn tavoitteena on tarjota yritykselle käyttökelpoinen laatukäsikirja, jonka avulla se voi yhtenäistää toimintaansa ja tuoda filosofiaansa tunnetummaksi asiakkaille ja henkilökunnalle. Kestävä kehitys kuuluukin Lossiranta hotellien yrityskulttuuriin. Ympäristöasioita on tutkittu aikaisemmin kahdessa opinnäytetyössä. Katja Aallon Ympäristöystävällisyys Lossiranta hotellien toiminnassa on tehty vuonna 2010 ja se käsittelee hotellien toiminnan kehittämistä ympäristöystävällisemmäksi. Opinnäytetyössä tutustuttiin muutamiin ympäristömerkkeihin kuten Joutsenmerkkiin ja EU-kukkaan.

Tuloksista selvisi, että ympäristöasiat on huomioitu hyvin ja hotelleilla olisi hyvät mahdollisuudet saada Joutsenmerkki muutamilla muutoksilla. Tällaisia muutoksia voisivat esimerkiksi olla vastuun jakaminen henkilökunnan kesken, sähkön ja veden

kulutuksen seuraaminen sekä tarjonnan yhtenäistäminen esimerkiksi huoneiden shampoissa ja pesuaineissa. Lossiranta hotellien olisi pitänyt saada vähintään 60,5 pistettä, mutta pisteitä kertyikin vain 42,5 eli puuttumaan jäi 18 pistettä. (Aalto 2010, 20 - 39.)

Maiju Ahosen opinnäytetyössä Majoitusyrityksen ympäristövastuullisuuden kehittäminen on tehty vuonna 2011. Myös tämän työn tarkoituksena oli kehittää Lossiranta hotellien toimintaa ympäristöystävällisempään suuntaan sekä koota Joutsenmerkkihakemukseen tarvittavat dokumentit.

Tuloksista selvisi, ettei Lossiranta hotellien kannata hakea Joutsenmerkkiä, sillä muutoksista olisi koitunut liikaa kustannuksia. Esimerkiksi valaisimet olisi pitänyt vaihtaa LED-lamppuihin ja liedet induktioliesiksi sekä vesihanat liikkeen tunnistaviksi. Myös rakennuksien ikä vaikuttaa energiatehokkuuteen negatiivisesti ja vaikeuttaa muutoksien tekemistä. Lisäksi Joutsenmerkin todettiin soveltuvan paremmin suuremmille yrityksille. (Ahonen 2011, 32 - 33.)

Lundin (2013) mukaan aikaisempia opinnäytetöiden tuloksia on hyödynnetty. Käytettyjä tarvikkeita ja alihankkijoita on tutkittu, jonka seurauksena esimerkiksi pesuaineita ja siivoustarvikkeita on vaihdettu ympäristöystävällisemmiksi. Yritys seuraa myös jatkuvasti Joutsenmerkin kehitystä, mutta tällä hetkellä se ei sovi pienelle hotellille.

Opinnäytetyömme koostuu teoriaosasta ja toiminnallisesta osasta. Teoriaosassa tutustutaan majoitusyritykseen ja sen lähtökohtiin laadussa, kestävässä kehityksessä ja turvallisuudessa. Selvitämme myös keskeisiä käsitteitä, jotka liittyvät olennaisesti aiheeseen. Toiminnallisessa osassa laadimme ensimmäisenä laatukäsikirjan työntekijöille, josta poimimme tärkeimmät pääkohdat asiakkaille suunnattuun laatukäsikirjaan. Asiakkaille suunnattu käsikirja liitetään huoneissa oleviin hotellikansioihin, joten on tärkeää että käsikirja on lyhyt ja ytimekäs ja siinä on tuotu esille vain oleellimmat seikat liittyen Lossiranta hotellien toiminta-ajatuksen.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä pääpaino on numeeristen arvioiden sijaan mielipiteissä sekä niiden syissä ja seurauksissa, jolloin analyysiä ei tehdä numeroiden perusteella. Johtopäätöksiä tehdään usein haastatteluiden ja ryhmäkeskusteluiden pohjalta. (Kvalitatiivinen tutkimus 2013.) Yleensä haastatteluun valitaan tietyt henkilöt ja haastattelun perusmuotona voidaan käyttää avoimia kysymyksiä tai jotakin teemaa. Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä koko tutkimusprosessi vaikuttaa tulokseen. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot 2013.)

Valitsimme menetelmäksi haastattelun lomakkeen muodossa, koska siinä vastaaja voi rauhassa miettiä vastauksia. Puolistrukturoidun haastattelun hyvä puoli on myös se, että lomakkeessa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, joten vastaaja voi omin sanoin kertoa mielipiteensä. Menetelmän heikkous on, että kysymysten tulee olla hyvin tarkkaan mietittyjä, esimerkiksi yhdessä kysymyksessä ei voi käsitellä kahta asiaa. Tämän takia lomakehaastattelu onkin melko rajattua. (Routio 2007.)

2.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohta on, että kuvataan todellista elämää ja kaikki tapahtumat vaikuttavat toisiinsa. Tämän vuoksi laadullisen tutkimuksen avulla on mahdollista löytää monensuuntaisia suhteita. Tässä tutkimusmenetelmässä objektiivisuutta ei voi yleensä saavuttaa, vaan aiempi tieto vaikuttaa tutkimukseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään ja paljastamaan tosiasioita, eikä todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2012, 161).

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä aineiston koolla ei ole suoraa vaikutusta tutkimuksen onnistumiseen. Tässä tutkimusmenetelmässä aineistoa voi olla saatavilla todella paljon, joten sen tarkka rajaus on tärkeää. Näin ollen oleellista on, että tutkija tuntee aineistonsa läpikotaisin ja osaa valita siitä tutkimuksen kannalta tärkeimmät seikat. (Eskola & Suoranta 1998, 65.)

Eskolan ja Suorannan (1998, 13) mukaan kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän raja ei ole selkeä, sillä esimerkiksi haastatteluilla kerättyä aineistoa voidaan tulkita myös kvantitatiivisesti. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää on myös määritelty kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän kautta, niin että niitä on verrattu toisiinsa ja tehty niistä toistensa vastakohtat.

Laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu tutkimukseen hyvin, silloin kun halutaan tutkia tapahtumia yksityiskohtaisesti, sekä jos ollaan kiinnostuneita yksittäisten toimijoiden merkityksestä. Tämä menetelmä toimii myös hyvin silloin, kun halutaan tutkia luonnollisia tilanteita. (Metsämuuronen 2006, 88). Syrjälän (1994, 12 - 13) mukaan kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä toimii myös silloin kun tarvitaan tietoa syyseuraussuhteista, joita ei voida tutkia kokeellisesti.

Silvermanin (1993) mukaan havainnointi kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä on alustavaa tutkimusta, jonka tarkoituksena on kerätä tietoa esimerkiksi varsinaista tutkimuslomaketta varten. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa havainnoinnilla pyritään ymmärtämään toista kulttuuria. Haastattelulla tarkoitetaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa strukturoitujen kysymysten esittämistä satunnaiselle otokselle ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa esitetään avoimia kysymyksiä valituille yksilöille tai ryhmille. (Metsämuuronen 2006, 88).

Opinnäytetyöhöemme valitsimme laadullisiksi tutkimusmenetelmiksi haastattelun ja havainnoinnin, koska tarvitsemme laatukäsikirjan laatimiseen sellaista aineistoa, joka ei näy esimerkiksi asiakkaille vaan se on vain henkilökunnan tiedossa. Haastattelulla saimme myös hyvin yksityiskohtaista tietoa valitsemistamme aihepiireistä. Havainnoimme yrityksen toimintaa, sillä haluamme selvittää kuinka laatua toteutetaan käytännössä. Samalla saimme selville kuinka henkilökunta kokee laadun ja miten uudet työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä.

Haastattelussa esitämme kysymyksiä hotellin henkilökunnalle ja havainnoimme toimintaa. Aiomme käyttää puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Aiomme haastatella useamman kerran toimitusjohtaja Christine Lundia sekä vakituista työntekijää Tiina Armista. Haastattelemme myös tulevia kesätyöntekijöitä perehdytystilaisuudessa. Tämän lisäksi käytämme havainnointia tutkimusmenetelmänä.

2.2 Haastattelu, kysely ja havainnointi

Tutkimusmenetelmäksi valitsimme kvalitatiivisen tapaustutkimuksen, jossa haastattemme hotellin henkilökuntaa ja havainnoimme toimintaa. Aiomme käyttää puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua, jossa tehdään haastattelulomake, johon haastateltava saa vastata omin sanoin. Haastattelussa tarkoituksenamme on kartoittaa hotelleihin liittyvät perusasiat, jonka jälkeen perehdymme yrityksen lähtökohtiin laadun, kestävä kehityksen ja turvallisuuden näkökulmista. Laadimme myös kyselylomakkeen yrityksen kesätyöntekijöille.

Yksi Suomen yleisimmistä aineiston keräystavoista on haastattelu. Sen tavoitteena on selvittää, mitä henkilö ajattelee. Haastattelu on eräänlaista keskustelua, joka kuitenkin on haastattelijan tai tutkijan ohjailtavissa. Nykyään tavallisesta kysymys-vastaus-haastattelusta on kuitenkin siirrytty enemmän keskustelua muistuttavampaan haastattelutyylisiin. Tällaisia keskustelunomaisia haastattelutapoja ovat esimerkiksi teemahaastattelu ja avoin haastattelu. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Kortteinen (1992) toteaa, että erilaisilla haastattelutavoilla saadaan kerättyä erilaista aineistoa. Valmiit vastausvaihtoehdot saattavat esimerkiksi rajoittaa vastaajaa. (Eskola & Suoranta 1998, 89.) Rajoittuneisuus näkyy siinä, että vastaaja ei välttämättä saa tuottaa omia mielipiteitään esille, vaan joutuu valitsemaan tietyistä vaihtoehdoista. Tämän vuoksi haastattelijan tulisi valita kysymykset ja vastausvaihtoehdot erittäin tarkkaan.

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, koska siinä ollaan suoraan tekemisissä tutkittavan kanssa. Tästä seuraa etuja sekä haittoja. Joustavuus on tärkein etu aineistoa kerätessä, sillä siinä aineiston keruuta voidaan rajoittaa tilanteen edellyttämällä tavalla, niin että vastaajia voidaan myötäillä. Esimerkiksi haastatteluaiheiden järjestystä voidaan muuttaa. Myös vastausten tulkinta helpottuu vuorovaikutuksen ansiosta. (Hirsjärvi ym. 2012, 204 - 205).

Yleensä haastattelu valitaan menetelmäksi, silloin kun tutkittavalle halutaan antaa mahdollisuus tuoda esille itseensä liittyviä asioita mahdollisimman vapaasti. Haastattelu on sopiva myös silloin, kun käsitellään tuntematonta aihealuetta ja jolloin

tutkijan on vaikea ennustaa vastausten luonnetta. Haastattelussa on myös mahdollista tulkita vastaajan ilmeitä ja eleitä, jonka lisäksi haastateltava voi kertoa itsestään tai aiheesta laajemmin. Haastattelun avulla voidaan myös syventää saatavia tietoja ja esittää lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2012, 205). Hirsjärvi ja Hurme (1985) ovat laatineet luettelon haastattelututkimuksen eduista. Heidän mukaansa haastattelu soveltuu menetelmäksi esimerkiksi silloin, kun tutkitaan satunnaisotoksella koko väestöä, tutkittavalla on alhainen motivaatio, tutkimusaiheiden järjestystä halutaan säädellä ja silloin kun halutaan tulkita kysymyksiä tai täsmentää vastauksia. (Metsämuuronen 2006, 113).

Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tämän tyyppisessä haastattelussa ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja. Strukturoitu haastattelu eroaa puolistrukturoidusta haastattelusta niin, että siinä on valmiit vastausvaihtoehdot. (Eskola & Suoranta 1998, 87). Teemahaastattelu muistuttaa enemmän strukturoimatonta, kuin strukturoitua haastattelua, sillä siinä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä, mutta se ei ole yhtä vapaamuotoinen kuin syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Hirsjärvi ja Hurme (1985) toteavat, että puolistrukturoitua haastattelua voidaan kutsua myös teemahaastatteluksi. Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, joissa käsitellään intiimejä tai arkoja aiheita ja joiden tarkoituksena on selvittää heikosti tiedostettuja asioita, kuten arvostuksia, ihanteita ja perusteluja. Tämä haastattelumenetelmä perustuu ennalta valittuihin teemoihin, joten se eroaa strukturoidusta haastattelusta siten, että siinä ei ole tarkasti määritelty kysymysten järjestystä tai muotoa. (Metsämuuronen 2006, 115).

Laadimme haastattelulomakkeen niin, että se käsittelee kaikkia kolmea osa-aluetta; laatua, kestäväää kehitystä ja turvallisuutta. Alussa on kysymyksiä liittyen hotellien perustietoihin. Tämän jälkeen kysymme laadusta, ympäristöasioista ja turvallisuudesta yrityksessä, kuten kuinka ne on otettu huomioon ja miten ne näkyvät esimerkiksi työntekijöiden perehdytyksessä, sekä kuinka niistä kerrotaan asiakkaille (ks. liite 1).

Kysely on yksi tapa kerätä aineistoa. Siitä käytetään myös termiä survey-tutkimus, joka tarkoittaa sellaista aineiston keruuta, jossa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta ja aineisto kerätään standardoidusti. Tässä standardoituus

tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään täsmälleen samat kysymykset. Taulukossa 1 olemme havainnollistaneet menetelmän keskeisiä etuja ja haittoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

TAULUKKO 1. Kyselyn edut ja haitat(Soveltaen Hirsjärvi ym. 2009, 195)

Edut	Haitat
Paljon vastaajia	Tulosten tulkinta voi olla ongelmallista
Paljon kysymyksiä	Vastaajien rehellisyys ja huolellisuus
Säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä	Väärinymmärrykset ja vastaamattomuus
Nopea analysointi	Vastaajien perehtyneisyys aiheeseen
Aikataulun ja kustannuksien helppo arviointi	Hyvän lomakkeen laatiminen vaatii toisaalta tutkijalta aikaa, tietoa ja taitoa

Kyselyn muotoja ovat posti- ja verkkokysely sekä kontrolloitu kysely. Opinnäytetyössämme käytämme kontrolloitua kyselyä, joka on jaettu kahteen osaan, joita ovat informoitu ja henkilökohtaisesti tarkistettu kysely. Itse käytämme informoitua muotoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 196.) Uusitalon (1995, 91) mukaan informoidussa kyselyssä lomakkeet jaetaan henkilökohtaisesti esimerkiksi työpaikoilla, kouluissa ja koulutustilaisuuksissa. Samalla kerrotaan vastaajille tutkimuksen tarkoituksesta, vastataan esitettyihin kysymyksiin ja selvitetään kyselyn sisältöä. Henkilökohtaisesti tarkastetussa kyselyssä lomakkeet lähetetään postitse ja noudetaan itse tietyn ajan kuluttua.

Kyselylomakkeen avulla voidaan saada tietoa esimerkiksi tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteesta sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Lisäksi voidaan selvittää vastaajien perusteluja heidän toiminnalleen, kysymällä suoraan yksinkertaisesti muotoillulla kysymyksellä. Erilaisia kysymysmuotoja ovat avoimet ja monivalintakysymykset, sekä asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat kysymykset. (Hirsjärvi ym. 2009, 197 - 200.) Kyselylomakkeessamme käytämme avoimia kysymyksiä, jotta saamme mahdollisimman hyvin selville vastaajien mielipiteet.

Käytämme osallistuvaa havainnointia ja havainnointia ilman varsinaista osallistumista. Osallistuvassa havainnoinnissa osallistutaan yhteisön toimintaan (Hirsjärvi ym. 2012, 214 - 215.) Tässä tapauksessa Lossiranta hotellit ovat siis toisen

meistä työpaikka. Seuraamme yrityksen toimintaa koko projektin ajan vieraillemalla paikan päällä. Lisäksi osallistumme kesätyöntekijöiden perehdytystilaisuuteen ja annamme siitä palautetta yritykselle. Tässä tapauksessa havainnoinnin heikkous voi olla, että kun työskentelee yrityksessä, ei näe kaikkia asioita koska niihin on jo tottunut. Näin ollen saamme kaksi eri näkökulmaa. Havainnoinnin avulla saamme mahdollisimman todenmukaisesti selville, kuinka Lossiranta hotelleissa arki toimii.

Havainnoinnissa tarkoituksena on tarkkailla tutkimuksen kohdetta ja tehdä havaintoja. (Metsämuuronen 2006, 116.) Tämä paljastaa toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Kysely ja haastattelu ovat syrjäyttäneet havainnoinnin, sillä se on työläs ja aikaa vievä menetelmä. Näiden kahden menetelmän avulla saadaan selville mitä ajatellaan, tunnetaan ja uskotaan, mutta ne eivät selvitä, mitä todella tapahtuu. (Hirsjärvi ym. 2012, 212 - 213). Havainnointi voidaan jakaa neljään eri asteeseen, joita ovat havainnointi ilman varsinaista osallistumista, havainnoija osallistujana, osallistuja havainnoijana sekä täydellinen osallistuja (Metsämuuronen 2006, 116).

Tutkijan rooli havainnoitavassa ympäristössä voi vaihdella, koska havainnointia voidaan toteuttaa eri tavoilla. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija osallistuu esimerkiksi yrityksen toimintaan tai havainnoi täysin ulkopuolisena henkilönä. Usein havainnointi on kuitenkin yhdistelmä näitä kahta tyyliä. Havainnoija voi valita, kertooko toiminnastaan tutkittaville vai ei. Toiminnan tulee kuitenkin olla eettisesti oikein, etteivät tutkittavat koe sitä vakoiluksi. (Eskola & Suoranta 1998, 100.) Nämä kaikki seikat vaikuttavat havainnoitavien henkilöiden käyttäytymiseen, mikä taas vaikuttaa saatuun aineistoon ja tutkimustulokseen.

Osallistuva havainnointi tarkoittaa aineiston keräämistä niin, että tutkija osallistuu, tässä tapauksessa, yrityksen toimintaan ja tekee havaintoja. Havainnoitava yhteisö voi olla tutkijalle täysin tuntematon tai tuttu. Grönforsin (1982) mukaan tutkijan tulisi vaikuttaa mahdollisimman vähän tutkittavan ympäristön jokapäiväiseen toimintaan ja tapahtumiin. Osallistuvassa havainnoinnissa on vaarana, että ennako-odotukset ja tutkijan tausta ohjaavat havainnointia niin, että muut asiat jäävät huomaamatta. (Eskola & Suoranta 1998, 101 - 103.)

Ilman varsinaista osallistumista tehtävässä havainnoinnissa havaintoja tehdään ulkopuolisena (Hirsjärvi ym. 2012, 214). Tässä tapauksessa toisella meistä ei ole

aiempaa kokemusta Lossiranta hotelleista. Näin ollen saamme kaksi eri näkökulmaa. Havainnoinnin avulla saamme mahdollisimman todenmukaisesti selville, kuinka arki toimii yrityksessä. Havainnoinnin avulla pystymme myös seuraamaan sekä asiakaspalvelua, että ympäristöasioiden toteutumista yrityksessä. Havainnoinnissa ilman osallistumista, tutkija ei samaistu tutkittavaan yhteisöön, vaan pitäytyy tutkijan roolissa (Metsämuuronen 2006, 117).

Yksi osa havainnointiamme on osallistuminen Lossiranta hotellien perehdytystilaisuuteen, joka on tarkoitettu kesätyöntekijöille. Tarkoituksenamme on seurata kuinka perehdytys tapahtuu yrityksessä ja mitä asioita siellä painotetaan. Samalla löydämme mahdolliset kehittämisen kohteet. Teemme muistiinpanoja ja vastineeksi vierailustamme annamme yritykselle suoraan palautetta heidän perehdytystilaisuudestaan. Näin ollen yritys saa jo tässä vaiheessa ideoita tilaisuuden kehittämiseen ja me saamme kattavamman kuvan perehdyttämisestä Lossiranta hotelleissa, kuin mitä saamme pelkän Työntekijän oppaan perusteella. Samalla kierrämme myös yrityksen tiloja ja teemme muistiinpanoja.

Koemme, että havainnointi on sopiva tutkimusmenetelmä opinnäytetyöllemme, sillä sen avulla saadaan suoraa tietoa yrityksen toiminnasta. Havainnointi tutkimusmenetelmänä saattaa kuitenkin vaikuttaa tutkittavaan tilanteeseen, mikä johtuu havainnoijan läsnäolosta. Tältä voidaan välttyä jos havainnointia suoritetaan useammalla kerralla, jolloin havainnoijaan totutaan. Havainnointi vie myös paljon aikaa, mutta toisaalta meidän tapauksessamme tutkittava yritys on pieni, joten mielestämme lyhyemmälläkin havainnoinnilla saadaan riittäviä tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2012, 213 - 214.)

2.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida erilaisilla menetelmillä, joita ovat esimerkiksi reliaabeliuden ja validiuden mittaaminen. Reliaabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Tämä voidaan todeta vaikka siten, että jos kaksi arvioijaa saa saman tuloksen, sitä voidaan pitää reliaabelina eli luotettavana. Validius on tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata. Esimerkiksi tehtäessä kyselylomaketta, kysymykset tulee laatia niin, että mahdollisimman moni vastaajista käsittäisi ne samalla tavalla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi

parantaa tutkijan tarkalla selostuksella tutkimusaiheesta ja sen toteuttamisesta. Haastattelu- ja havainnointitutkimuksessa olisi hyvä kertoa olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto on kerätty. (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232.)

Haastatteluaineiston luotettavuuteen vaikuttaa sen laatu. Aineisto tulee käsitellä samalla tavalla alusta loppuun ja käsittely tapahtuu mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen. Teemahaastattelussa tulee myös miettiä ennakkoon käytettävät teemat ja lisäkysymykset. Haastattelussa tarvittavien välineiden toimivuus täytyy myös tarkistaa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184 - 185.)

Tekemissämme haastattelu- ja kyselylomakkeissa pyrimme muodostamaan kysymykset niin, että niihin olisi helppo vastata ja vastaajat ymmärtäisivät ne samalla tavalla. Käsittelimme lomakkeet heti haastatteluiden jälkeen. Haastattelun ja kyselyn luotettavuutta lisäsi myös se, että kirjasimme ylös niihin kuluneen ajan sekä mahdolliset häiriötekijät. Mielestämme laatimamme kyselylomake oli luotettava, sillä saimme vastaukset haluamiimme kysymyksiin. Teemahaastattelua, joka tehtiin yrityksen toimitusjohtajalle ja yhdelle työntekijälle, voidaan pitää luotettavana koska heillä oli yrityksen sisäistä tietoa, josta ulkopuoliset kuten esimerkiksi asiakkaat eivät tiedä. Toisaalta haastattelu olisi voinut olla vielä luotettavampi, jos haastateltavia olisi ollut enemmän kuin kaksi, sillä silloin olisimme saaneet useampia näkökulmia.

Havainnoinnilla saimme todenmukaista tietoa yrityksestä, kun toinen tutkija oli työntekijänä. Näin ollen saimme hyödyllistä tietoa hotellien arjesta ilman erillisiä vierailuja, joissa havainnoitiin ilman varsinaista osallistumista. Tämä tutkimusmenetelmä olikin hyvä lisä, sillä sen avulla saimme erilaisen lähestymistavan yritykseen.

3 LOSSIRANTA HOTELLIT

3.1 Yritysesittely

Lossiranta hotellit sijaitsevat Savonlinnan keskustassa, Etelä- Savossa, Kyrönsalmen rannalla (ks. kuva 1). Hotelleihin kuuluu kaksi eri hotellirakennusta Lossiranta Lodge ja Tavis Inn, jotka on perustettu vuonna 2002 ja 2008. Chree Oy omistaa molemmat

hotellit ja sen toimitusjohtaja on Christine Lund. Lundin (2011) mukaan hotellien toiminta lähti liikkeelle harrastuksen pohjalta, sillä heillä oli aikaisemmin tapana majoittaa tuttavuuksia kesäisin. (Ahonen 2011, 2.) Yrityksessä on ympäri vuoden kaksi vakituista sekä yksi tarvittaessa töihin kutsuttava työntekijä. Kesäisin työntekijöitä voi olla jopa 12. Työtehtäviin kuuluvat vastaanoton tehtävät, ylläpito kuten siivous ja aamiaisen tarjoilu sekä valmistaminen. Yrityksen ollessa pienikokoinen, ei työtehtäviä erityisesti jaeta vaan kaikki tekevät tasapuolisesti kaikkea. Vastaanotossa kokemus on kuitenkin hyödyksi. (Arminen & Lund 2013.)



KUVA 2. Lossiranta Lodge (Kuva: Lossiranta hotellit)

Lossiranta Lodgen rakennus (ks. kuva 2) on valmistunut vuonna 1948, jolloin se toimi huoltorakennuksena. Hotellit toimivat ympäri vuoden ja majoitus sisältää aina aamiaisen. Yöpyminen Lossirannassa maksaa 110-255 euroa kahdelta hengeltä, ajankohdasta ja huoneesta riippuen (Lossiranta Lodge 2013). Lossiranta Lodgessa on viisi yksilöllistä huonetta, jotka on nimetty talon historian ja käyttötarkoituksen mukaan. Nykyisen vastaanoton paikalla oli ennen hyötyeläinkarsina. Yksi huoneista on esteetön ja kaikki huoneet ovat savuttomia. Lisäksi hotelleihin ei saa tuoda lemmikkieläimiä. Lossiranta Lodgen kanssa samassa pihapiirissä sijaitsee niin sanottu Keltainen Talo, jossa on yksi huoneisto, sviitti ja Sali tilaisuuksia ja aamiaisia varten. (Työntekijän opas 2012, 1 - 2.)



KUVA 3. Tavis Inn (Kuva: Lossiranta hotellit)

Lossiranta Lodgen puolelle mahtuu majoittumaan 10- 14 henkilöä. Kaikissa huoneissa on keittiösyvennykset, joissa on jääkaappi, liesi ja mikroaaltouuni. Kaikkien huoneiden varustukseen kuuluvat vielä TV, hiustenkuivaaja, kylpytakit ja tossut, silitysvälineet sekä internet-yhteys. Niissä on myös omat kylpyhuoneet ja tämän lisäksi Sauna-kamarissa on oma sauna ja poreallas (ks. kuva 5). Jokaisen huoneen edessä on oma pieni terassi kalusteineen.

Tavis Innin (ks. kuva 3) rakennus on valmistunut vuonna 1915 ja se on ollut usean perheen asuinrakennus. Se on remontoitu vuosina 2005- 2007. Majatalossa on kahdeksan huonetta, joista viisi on sviittihuoneistoja. Kaikki huoneet ovat persoonallisia ja niiden varustukseen kuuluu wc, suihku, hiustenkuivaaja, silitysvälineet sekä langaton internet yhteys. Kaikissa sviittihuoneistoissa on minikeittiö ja mahdollisuus lisävuoteisiin. Kahden hengen huoneissa on vedenkeitin ja jääkaappi. Tavis Innin huoneiden nimet ovat Anita, Helene, Hellahuone, Kirjastohuone, Lempi, Vintti, Kerhuhuone ja Studio Aitta, joka valmistui kesäksi 2012. Yöpyminen maksaa 110-230 euroa kahdelta hengeltä, riippuen ajankohdasta ja huoneesta (Tavis Inn 2013). Samassa rakennuksessa sijaitsee myös Lettutupa, jossa voi järjestää tilaisuuksia ja jota käytetään aamiaishuoneena. Pihapiirissä toimii Galleria Talli, jossa on vaihtuvia näyttelyitä. Galleria on avoinna kesäkuusta

elokuuhun. Lossiranta hotelleihin kuuluu myös kalustettu kolmen makuuhuoneen asunto ”Linnaranta”, joka sijaitsee aivan Olavinlinnan kupeessa. Linnaranta toimii kesäisin hotellihuoneiden jatkeena ja on varusteltu samalla tavalla kuin hotellien muut huoneet. (Työntekijän opas 2012, 3.)



KUVA 4. Autotalli -huone (Kuva: Lossiranta hotellit)

Lossiranta hotellien palveluihin kuuluvat myös polkupyörien ja venepaikan vuokraus. Molempien hotellien yhteydessä on uimapaikka ja laituri, jotka ovat asiakkaiden käytettävissä. Lossiranta Lodgen pihalla on ulkoporeallas, joka on myös asiakkaiden vapaassa käytössä ja jota voi vuokrata myös yksityiskäyttöön esimerkiksi saunailtoihin. Kesäisin Lossiranta Lodgessa toimii myös kahvila, jossa myydään itse valmistettuja tuotteita kuten omenapiirakkaa sekä virvokkeita. (Hotellikirja, 3.) Kesäisin aamiainen tarjoillaan puutarhassa ja muina vuodenaikoina aamiainen tuodaan huoneisiin tai tarjoillaan Keltaisen Talon Salissa. Lossiranta Lodgen huoneiden nimet ovat Talonmies, Autotalli (ks. kuva 4), Puuvaja, Pesutupa ja Saunakamari. Keltaisessa Talossa ovat myös huoneet Nobelisti ja Pentik- kammari. (Työntekijän opas 2012, 2.)



KUVA 5. Saunakamarin poreallas (Kuva: Lossiranta hotellit)

Yrityksellä on monia yhteistyökumppaneita. Alihankkijoita ovat pesulapalveluita tarjoava Pyykkimummo, ompelimo I. Ohenoja, erilaiset huoltopalvelut, kirjanpitoa hoitava Laskenta Laitinen sekä muutamat suomalaiset ja ulkomaiset matkatoimistot. Lossiranta hotellit on myös verkostoitunut alueen muiden toimijoiden kanssa. Wanha Savonlinna on tästä hyvä esimerkki. VR on yrityksen sopimusasiakas. (Arminen & Lund 2013.)

Lossiranta hotellien asiakkaat ovat pääosin liike-, kulttuuri- ja kesälomamatkailijoita. Hotellit kiinnostavat matkailijoita, sillä ne poikkeavat tyypillisistä ketjuhotelleista. Molemmat ovat idyllisiä ja tarjoavat yksilöllistä majoitusta, mikä houkuttelee kokeneita matkailijoita. Arminen ja Lund (2013) toteavatkin, että monet asiakkaat ovat johtavassa asemassa työskenteleviä henkilöitä. Suurin osa asiakkaista on suomalaisia, mutta myös ulkomaalaisia on paljon. Näin ollen henkilökunnalta edellytetään kielitaitoa ja kulttuurien tuntemusta. (Työntekijän opas 2012, 4.) Erityisesti hyvä englannin kielen taito on suotavaa. Lisäksi hyvät IT-taidot ovat hyödyksi esimerkiksi vastaanotossa. (Arminen & Lund 2013.)

Booking.com-sivuston kautta tulee paljon venäläisten ja amerikkalaisten matkailijoiden varauksia. Muista Euroopan maista asiakkaita tulee eniten Italiasta, Espanjasta ja Sveitsistä. Kaukaisimmat maat, joista matkailijoita saapuu Lossiranta hotelleille, ovat Australia ja Kiina. (Arminen & Lund 2013.) Booking.com on

majoitusvarauksia välittävä yhtiö, jonka kautta varataan päivittäin 475 000 hotelliyötä ympäri maailmaa (Booking.com 2013). Booking.com-sivuston (ks. Taulukko 2) lähettämästä raportista (2013) käy ilmi, että suurin osa (5,3%) valitsi yrityksen sen sijainnin vuoksi ja matkailijat olivat pääosin perheitä, joilla on vanhempia lapsia (26,3%) tai yksin matkustavia (21,1%).

TAULUKKO 2. Lossiranta Hotellien arvio Booking.com -sivustolla (Booking.com 2013)

Statistics Report 2013 (in EUR)

Hotel

The hotel	
How did you like the hotel on these points	
Hotel staff	: 9.5
Services/Facilities	: 9.2
Cleanliness of your room	: 9.5
Comfort	: 9.5
Location	: 9.6
Value for money	: 9
About your stay	
What was your main reason for choosing this hotel for your stay?	
location	: 5.3%
What was the purpose of your stay...?	
leisure: weekend break	: 5.3%
leisure: other	: 89.5%
business: other	: 5.3%
During your stay at the hotel, were you travelling as...?	
solo traveller	: 21.1%
young couple	: 15.8%
mature couple	: 15.8%
family with young children	: 15.8%
family with older children	: 26.3%
group	: 5.3%

2013-04-05

3.2 Lossiranta hotellien filosofia

Jabe (2011) kirjoittaa artikkelissaan, että arvot ovat keskeinen osa yrityskulttuuria, mutta saattavat joskus jäädä pelkiksi sanoiksi esimerkiksi yrityksen kotisivuille. Omat sekä yrityksen arvot tulisi tunnistaa ja ottaa osaksi arkea. Johdon tärkeimpiä arvoja

ovat tehokkuus, tuloksen tekeminen ja vähäiset riskit. Johdon tulee kuitenkin ottaa huomioon, että ihmisiä motivoivat eri asiat. Tämä helpottaa vuorovaikutusta työntekijöiden kanssa. Bowen ja Schneider (1988) huomauttavat, että palveluyrityksessä on tärkeää johtaa sisäistä ilmapiiriä niin, jotta työntekijät omaksuisivat myönteisten asennoitumisen työhön. Positiivinen ilmapiiri näkyy suoraan asiakkaille. (Grönroos 1998, 300.)

Yrityskulttuuri-termi on saanut alkunsa 1970-luvulla (Hofstede 1992, 257). Se kertoo ihmisten käyttäytymisestä yrityksessä ja siitä, millaiset arvot ohjaavat heidän toimintaansa. Yrityskulttuuri kehittyy vähitellen ja jokaisella yrityksellä onkin usein oma sisäinen kulttuurinsa. Yhteisen kulttuurin avulla pystytään yhdistämään työntekijöiden pyrkimyksiä ja samalla ohjaamaan yrityksen toimintaa yhteiseen suuntaan. Yrityskulttuuri määrittelee ehdot työntekijöiden toiminnalle ja käyttäytymiselle niin yrityksen sisällä kuin ulkopuolellakin. Se myös kertoo mihin uskotaan ja mihin on sitouduttu. (Strömmer 1999, 56.)

Strömmer (1999, 57) toteaa, että arvot ovat perusta yrityskulttuurille. Ne ovat asioita, joita pidetään organisaatiossa tärkeänä ja joita arvostetaan. Arvot kertovat myös mitä tavoitellaan ja mitä yritetään välttää, sekä määrittelevät oikean ja väärän. Yrityksen arvoja ovat yleensä esimerkiksi asiakaslähtöisyys, hyvä laatu, luotettavuus sekä hyvä tulos. Organisaation tulisi huomioida henkilökunnan, asiakkaiden ja erilaisten sidosryhmien arvostukset omia arvojaan määriteltäessä. Nykyään yritykset haluavat julkistaa omat arvonsa sidosryhmilleen. Aaltonen ym. (2003, 18 - 19) mukaan arvot syntyvät unelmista, odotuksista, visioista ja tavoitteista. Myös oma elämänhistoria sekä yhteistyökumppanit vaikuttavat arvojen syntyyn.

Puohiniemi (2011) on laatinut listan ”Arvojen 10 olemusta”, jonka mukaan arvot ovat valintoja ohjaavia periaatteita ja ne muodostavat yrityskulttuurin ytimen. Ne auttavat myös johtamisessa ja niihin turvaudutaan valintatilanteissa. Arvoja ei voida kopioida toisesta yrityksestä, vaan ne tulee löytää itse. Ne ovat myös yhteisiä kaikille yrityksen osapuolille. Arvojen toteutumista arvioidaan jatkuvasti esimerkiksi asiakkaiden ja henkilökunnan toimesta. Puohiniemi muistuttaa myös, että kaikki johtajuus on arvojohtamista. (Jabe 2011.) Laitimassamme laatukäsikirjassa pyrimme tuomaan esille Lossiranta hotellien arvoja ja yrityskulttuuria. Lossiranta hotelleilla onkin selkeä

arvomaailma, mutta mielestämme sitä voisi vielä enemmän tuoda esille yrityksen arjessa sekä markkinoinnissa.

Lossiranta hotellit määrittelee itsensä tasokkaaksi majoitusyritykseksi, joka haluaa toiminnallaan ylläpitää korkeaa laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Tämän takia yritys noudattaa filosofiaa, jonka perustana ovat vastuu ympäristöstä ja asiakkaiden huomioiminen joka tilanteessa. Lossiranta hotellien tavoitteena on, että jokainen asiakas lähtee tyytyväisenä. Hotelleille on myös tärkeää, että asiakkaan antama palaute huomioidaan ja sen avulla toimintaa voidaan kehittää entistä paremmaksi. Lund (2013) kertoo kestävän kehityksen ja laadukkaan palvelun olevan heidän arvojaan.

4 KOKONAISLAATUUN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

4.1 Laatu

Laatukäsitettä voidaan tulkita monin eri tavoin, tarkastelunäkökulmista riippuen. Matkailuyrityksille on olemassa erilaisia laatujärjestelmiä, joita on niin kotimaisia kuin kansainvälisiäkin. Suomalaisten yritysten käyttämiä järjestelmiä ovat esimerkiksi Laatutonni ja ISO -standardit. Laatujärjestelmät määrittelevät turvallisuutta ja riskien hallintaa. (Iivari 2012, 30.) Esimerkiksi SFS-ISO 8402-standardi (1995) määrittelee laadun seuraavasti: ”Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu prosessin, toiminnon, tuotteen, organisaation, järjestelmän, henkilön kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin.” (Holma ym. 2002, 8.) FSF-EN ISO 9000-standardin (FSF-EN ISO 9000 2001, 22) mukaan laatu on asia tai ominaisuus, joka vastaa sille esitettyihin vaatimuksiin, tarpeisiin tai odotuksiin (Ansala 2011, 20).

Yleensä laadulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden täyttämistä, niin että se on yritykselle mahdollisimman tehokasta ja kannattavaa. Laatuun liittyy myös suoritustason jatkuva parantaminen kehityksen mukaan. Vaadittavaan laatuun vaikuttavat innovaatiot, kilpailijat sekä markkinoiden ja yhteiskunnan muutokset. Laadun kannalta virheettömyys on tärkeää, mutta toisaalta ylilaatua tulisi välttää.

Asiakas ei esimerkiksi ole valmis maksamaan tuotteesta, jossa on liikaa ominaisuuksia, joita asiakas ei tarvitse tai kokee käytön vaikeaksi. (Lecklin 1999, 23.)

Lillrankin (1990, 41) mukaan laadun näkökulmat voidaan jakaa kuuteen eri ryhmään, joita ovat valmistuskeskeinen, tuotekeskeinen, arvokeskeinen, asiakaskeskeinen, ympäristökeskeinen ja kilpailukeskeinen laatu. Poimimme näistä kuudesta kolme, jotka liittyvät meidän aiheeseemme läheisimmin. Arvokeskeisellä laadulla tarkoitetaan sitä, että asiakas saa parhaan hyödyn ja samalla vastinetta rahoilleen. Asiakaskeskeinen laatu on tuotteen kykyä täyttää asiakkaan odotukset ja toiveet. Tämän takia tuotetta täytyy muuttaa ja muokata jatkuvasti asiakkaiden mieltymyksien mukaan. Asiakkaiden tarpeet tuleekin selvittää, jotta voidaan valmistaa sellainen tuote, joka myy. Laatu voidaan nähdä ympäristökeskeisenä silloin, kun sen vaikutus yhteiskuntaan ja luontoon on mahdollisimman harmiton. (Lipponen 1993, 34 - 36.)

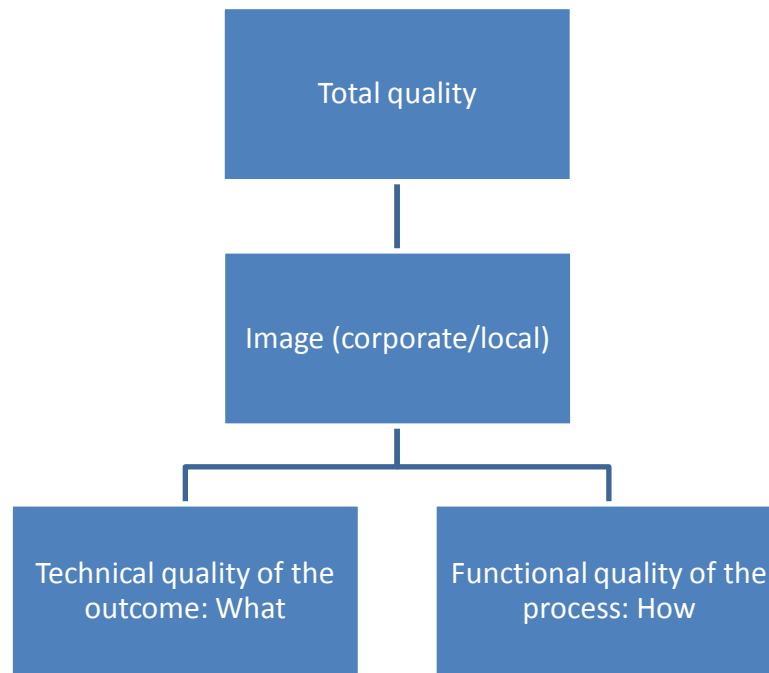
Nämä kolme Lillrankin (1990) laadun näkökulmaa sopivat mielestämme hyvin Lossiranta hotelleihin. Yrityksen arvoihin kuuluu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen parhaimmalla mahdollisella tavalla ja henkilökunta on hyvin palveluultista. Lossiranta Hotelleissa myös ympäristökeskeisyys tulee esille niin, että ympäristölle aiheutuvat haitat pyritään minimoimaan. Lehtinen ja Lehtinen (1991) jakavat laadun kolmeen osaan, jotka ovat fyysinen, toiminnallinen ja organisaation laatu. Fyysinen laatu merkitsee palvelun aineellisia tekijöitä kun taas toiminnallisella laadulla viitataan vuorovaikutukseen asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Organisaation laatu tarkoittaa yrityksen imagon vaikutusta palvelun laatuun, kuten Grönrooskin (2000, 64) on havainnut. (Hammarén 2010, 20.)

Palvelun laatu voidaan jakaa Boxbergin ja Komppulan (2002, 52 - 57) mukaan viiteen ulottuvuuteen, joita ovat palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus ja empatia. Palveluvarmuuteen sisältyvät turvallisuus, uskottavuus, pätevyys ja kohteliaisuus. Palveluvarmuudella tarkoitetaan sitä, että työntekijöiden käytös saa asiakkaat luottamaan yritykseen. Osaava ja sujuva palvelu saavat asiakkaan tuntemaan, että asiat ovat kunnossa. Saavutettavuus ja viestinnän sekä asiakkaan ymmärtäminen taas ovat osa empatiaa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas tulee ymmärretyksi ja hänen asemaansa osataan asettaa. Esimerkiksi tyytymätöntä asiakasta tulee ymmärtää ja henkilöstön tulee pahoitella tapahtunutta.

Yrityksen käyttämien tilojen ja laitteiden lisäksi palveluympäristöllä tarkoitetaan kaikkia asiakkaalle näkyviä fyysisiä elementtejä, kuten esitteet ja opasteet. Asiakkaille tärkeitä palveluympäristöön liittyviä seikkoja ovat siisteys, viihtyisyys ja alkuperäisyyden kunnioittaminen. (Boxberg & Komppula 2002, 52.) Lossiranta hotelleilla on vastaanotossa esitteitä, joihin asiakkaat voivat tutustua ja hotellit ovat myös hyvin opastettuja. Myös alkuperäisyys näkyy esimerkiksi huoneiden ja rakennusten nimissä sekä sisustuksessa.

Täsmällisyys ja virheettömyys ovat olennaisia seikkoja, jotka vaikuttavat yrityksen luotettavuuteen (Boxberg & Komppula 2002, 53). Esimerkiksi Lossiranta hotelleissa tämä tarkoittaa sitä, että majoituksen ja aamiaisen aikataulut pitävät paikkansa, eikä laskutuksessa tehdä virheitä. Näiden lisäksi henkilöstön tulisi olla reagointialtista niin, että asiakkaiden pyyntöihin ollaan valmiita vastaamaan ja osataan tulkita tilanteita. Virheen sattuessa reagointialttius näkyy siinä, kuinka nopeasti se korjataan ja siitä aiheutuneet haitat hyvitetään.

Boxberg ja Komppula (2002, 42 - 43) toteavat, että asiakkaan kokemalla laadulla on kaksi pääulottuvuutta; tekninen ja toiminnallinen. Tekniseen laatuun sisältyvät paikkaan liittyvät tekijät ja palvelussa tarvittavat välineet. Siinä korostuvat tekninen toteuttaminen palvelussa ja palveluprosessin lopputulos. Toiminnalliseen laatuun sisältyvät yrityksen palveluilmapiiri, muut asiakkaat sekä henkilöstön ammattitaito. Asiakkaalla on odotuksia palvelutapahtumasta ja hän vertaa niitä kokemukseensa. Jos odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan, on asiakas tyytyväinen ja jos ne eivät kohtaa, on asiakas tyytymätön. Mutta jos kokemukset ylittyvät, asiakkaan odotukset kasvavat. Myös Grönroos (2000, 63 - 65) luokittelee laadun samalla tavalla, jakaen sen tekniseen ja toiminnalliseen osaan (ks. Kuvio 1).



KUVIO 1. Palvelun laadun ulottuvuudet (Grönroosia mukailleen 2000, 63 - 65)

Heringtonin ym. (2007) mukaan palvelun laadulla hotelleissa on kolme pääpiirrettä, jotka ovat itse tuote, palvelukokemus ja ruoan ja juoman laatu. Nämä kolme ovat tärkeitä seikkoja asiakkaille ja yritykselle. Tuotteen laadulla viitataan majoituksen mukavuuteen ja tasokkaaseen huoneeseen. Laadukas palvelu vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen ja se tarkoittaa sitä että asiakkaan tulee olla huomion keskipiste palvelutilanteessa.

Laatua voidaan mitata esimerkiksi asiakas- ja työtyytyväisyyden avulla. Asiakastytyväisyyttä voidaan mitata kertatutkimuksella tai jatkuvalla mittauksella. Tämä onkin hyvä esimerkki kertatutkimuksesta, jossa halutaan löytää siihen vaikuttavia tekijöitä tai selvittää sen taso. Jatkuvalla mittauksella saadaan selville asiakastytyväisyyden tason pysyvyys. Tällaista mittausta on esimerkiksi asiakaspalautteen kerääminen valituksina tai kiitoksina. Työtytyväisyyden avulla voidaan parantaa myös asiakkaiden viihtyvyyttä ja pienentää laatukustannuksia. Erityisesti palveluyrityksessä, kuten hotellissa työtytyväisyys heijastuu suoraan asiakaspalveluun ja sitä kautta asiakastytyväisyyteen. Myös työtytyväisyyttä voidaan mitata erilaisilla kyselyillä. Mittareina toimivat myös esimerkiksi työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot. (Järvelin ym. 1992, 41 - 60.)

Järvelin ym. (1992, 87) ovat määritelleet myös laadun parantamisen asiakastyytyväisyyden ja työtyytyväisyyden lisäämiseksi sekä laadukustannuksien pienentämiseksi. Heidän mukaansa laatua voidaan parantaa tietoisesti tai tiedostamatta. Brassard ja Ritter (2004, 1) toteavat, että jatkuvan laadun parantamisen peruseriaatteita on neljä. Nämä ovat asiakaslähtöisyyden voimakas kehittäminen, prosessien jatkuva parantaminen, osallistuva henkilökunta sekä olemassa olevan tiedon ja henkilöstön osaamisen hyödyntäminen päätöksentekokyvyn kehittämiseksi.

Laatu on yrityksen tärkeä menestystekijä ja siihen kuuluvat yrityksen sisäiset vaikutukset sekä vaikutukset markkinoilla. Hyvä laatu tarkoittaa tuotteen tai palvelun virheettömyyttä sekä kustannustehokkuutta. Nämä vaikuttavat yrityksen katteeseen ja kannattavuuteen positiivisesti. Asiakastyytyväisyyden lisääntyessä asiakkaat ovat uskollisia yritykselle ja näin ollen lisäävät ostopensa määrää. Tämän seurauksena yrityksen asema markkinoilla vahvistuu ja se saa vapautta hinnoitteluun. (Lecklin 1999, 29 - 30.)

Edellä mainitut seikat vaikuttavat yrityksen kannattavuuteen. Yhdistämällä kannattavuuden ja laadun, yritys mahdollistaa kilpailuedun saavuttamisen halutuilla markkinoilla, markkinajohtajuuden sekä yrityskuvan kohottamisen. Näiden lisäksi yritys pystyy reagoimaan nopeammin ympäristön muutoksiin, joustamaan muutoksissa sekä saamaan tunnettavuutta. Myös henkilöstö on tällöin osallistuvaa ja motivoitunutta. Laatu takaa yrityksen selviytymisen ja työpaikkojen säilymisen pitkällä aikavälillä. (Lecklin 1999, 31.)

Yrityksen menestymiseen markkinoilla vaikuttavat ylimääräisten laadukustannusten suuruus (Silén 1998, 63). Laadukustannuksilla tarkoitetaan sellaisia kustannuksia, jotka tulevat yrityksen varmistaessa, että tuotteet vastaavat asiakkaiden vaatimuksia (Lecklin 2006, 155). Esimerkiksi jos laadukustannukset ovat jatkuvasti suuret, yrityksen toiminta päättyy jossain vaiheessa niiden takia. Noin kolmasosa työajasta käytetään korjaamaan tehtyjä virheitä, tarkistamaan puutteellisia tietoja ja pahoittelemaan asiakkaille huonoon laatuun liittyviä asioita. Tämän vuoksi organisaation tulisikin pyrkiä toimimaan ensimmäisellä kerralla oikein, jotta virheet saataisiin poistettua ja ylimääräisiltä laadukustannuksilta välttyttäisiin. (Silén 1998, 63.)

Silén (1998, 63-64) toteaa, että laatukustannukset on jaettu usein kolmeen osaan, jotka ovat laatuvirheiden ennaltaehkäisykustannukset, laaduntarkastuskustannukset ja laatuvirhekustannukset. Laatuvirheiden ennaltaehkäisykustannuksia ovat muun muassa tuotevaatimusten tehoton selvittäminen ja laatujärjestelmän epätarkoituksenmukainen kehittäminen ja ylläpito. Näitä kustannuksia aiheuttavat esimerkiksi väärin asioihin keskittyvä henkilöstön koulutus. Laaduntarkastuskustannukset koostuvat esimerkiksi jatkuvasta asioiden oikeellisuuden tarkastamisista. Tällaisia ovat vaikka saapuvien tavaroiden ja materiaalien tarkastus. Laatuvirhekustannukset syntyvät kun asioita tehdään väärin organisaation sisällä tai ulkopuolella. Sisäisiä laatuvirhekustannuksia voivat aiheuttaa turha työ, hävikki ja sekunda. Ulkopuolisia taas ovat takuukustannukset ja sopimusten muuttaminen tai purkaminen. Lossiranta hotelleissa henkilökunta pyritään kouluttamaan niin, että turhilta virheiltä vältytään ja asiat tehdään kerralla oikein.

Grönroosin (1998, 77 - 79) mukaan johtajat keskittyvät usein joko laatuun tai tuottavuuteen, mutta eivät molempiin. Hän myös huomauttaa, että keskittymällä kumpaankin osa-alueeseen ne heijastuvat toisiinsa ja näin ollen sekä tuottavuus ja laatu paranevat. Heikko laatu lisää kustannuksia niin yritykselle kuin asiakkaallekin. Onkin tärkeää, että laatuun kiinnitetään huomiota heti alusta alkaen, jotta turhilta kustannuksilta vältyttäisiin.

Johdolla on merkittävä rooli laadun toteutumisessa. Laatuyrityksissä ylin johto on sitoutunut laatutyöhön, eikä sitä ole delegoitu muille henkilöille kuten laaturaportin johtajalle tai laatuorganisaatiolle. Johdolla on tiedossa yrityksen perusarvot, joiden pohjalta laatua rakennetaan. Johto suorittaa myös säännöllisiä laatukselmuksia ja viestii laatu politiikasta, yrityksen keskeisistä laatu tavoitteista ja työn tuloksista henkilöstölle ja tärkeille sidosryhmille. (Lecklin 1999, 32.) Laatimiimme laatu käsikirjoihin on koottu myös johdon asettamia arvoja, joihin niin henkilökunta kuin asiakkaatkin voivat tutustua.

Asiakkaiden ja johdon lisäksi myös henkilöstö vaikuttaa laatuun. Laatu yrityksessä henkilöstö nähdään tärkeänä osana laadun ja asiakastyytyväisyyden saavuttamista. Tämä kuitenkin edellyttää koulutettua ja motivoitunutta henkilökuntaa, joka haluaa toimia yrityksen parhaaksi. Henkilökunnalla on siis suuri rooli yrityksen laatua toteuttaessa. (Lecklin 1999, 32.) Lossiranta hotelleissa työntekijöiltä vaaditaan

monitaitoisuutta ja –alaisuutta. Myös kokemus palvelualalta on tärkeää. (Arminen & Lund 2013). Lundin (2013) mukaan henkilökunnan toiminta vaikuttaa suoraan laatuun.

Laatuyrityksen tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi asiakassuuntautunut toiminta, johdon sitoutuminen ja henkilöstön kehittäminen. Asiakaspalvelulla on suuri merkitys, sillä asiakas rahoittaa yrityksen toiminnan, joten hänen tarpeisiinsa tulee vastata muuttuvissa tilanteissa. Asiakassegmentit tulee ottaa huomioon jo tuotekehittelyssä ja markkinointistrategiassa, jotta yritys tavoittaa oikean kohderyhmän. (Lecklin 1999, 32.)

Lossiranta hotelleissa laatu on sitä, että asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuunnellaan ja odotukset pyritään ylittämään. Lundin (2013) mukaan laadukas toiminta tuo yritykselle lisää asiakkaita ja sen myötä myös lisää rahaa. Hän huomauttaakin, että laatu voidaan kääntää suoraan rahaksi. Myös laadun tason määritelmä edistää laadun toteutumista. Booking.com –sivuston asiakastyytyväisyyttä mittaavan raportin (2013) perusteella Lossiranta hotellit on pärjännyt hyvin, sillä se sai keskiarvoksi 9.4 pistettä yleisilmeestä ja palvelun tasosta. Kyselyssä asteikko oli 1-10 pistettä.

4.2 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys on ensimmäisen kerran määritelty vuonna 1987 YK:n perustaman Ympäristön ja kehityksen maailmankomission raportissa *Our Common Future*. Raportissa mainitaan kestävän kehityksen tarkoittavan pitkän aikavälin ympäristöstrategian laatimista, joka mahdollistaa kestävän kehityksen vuoteen 2000 mennessä ja pitkälle sen jälkeenkin. Tarkoituksena oli hyödyntää luonnonvaroja entistä tehostetummin, tuottaa vähemmän saasteita ja jätteitä sekä käyttää enemmän uudistuvia luonnonvaroja. (Hemmi 2005, 75.)

Usein kestävä kehitys määritellään taloudellisena, ekologisena ja sosiaalisena kestävytenä (Hemmi 2005, 76). Taloudellinen kestävyys merkitsee tasapainoista kasvua, joka ei perustu varantojen hävittämiseen tai pitkällä aikavälillä velkaantumiseen. Kestävä talous lisää kansallista hyvinvointia ja on tärkeää yhteiskunnan keskeisille toiminnoille. Kestävä talous toimii myös perustana sosiaaliselle kestävyydelle, jossa tavoitteena on turvata hyvinvointi tuleville

sukupuolville. Muun muassa köyhyys, tasa-arvo ja väestönkasvu ovat jatkuvia haasteita, jotka heijastuvat myös talouteen. (Kestävä kehitys, 2012.)

Linnenluecke ym. (2009) määrittelevät ekologisen kestävyuden niin, että yritys on osa luontoa ja toimii huomioiden sen joka tilanteessa esimerkiksi käyttämällä rajallisesti luonnonvaroja. Yritys on sosiaalisesti kestävä, kun se huomioi sidosryhmät ja muun sosiaalisen ympäristön. Tämä pitää sisällään myös henkilöstöstä huolehtimisen kuten työturvallisuuden, tasa-arvoisuuden ja liiketoimintaetiikan. (Lehti 2011, 17.)

World Tourism Organization UNWTO:n mukaan kestävä matkailu on määritelty ”näkömyksenä luonnonvarojen ekologisesta, sosiaalisesta ja esteettisestä käytöstä niin, että samalla ylläpidetään kulttuuriperintöä, oleellisia ekologisia prosesseja ja luonnon monimuotoisuutta”. UNWTO erottaa selvästi ekoturismin ja kestävä matkailun, sillä ekoturismilla tarkoitetaan tiettyä matkailusegmenttiä kun taas kestävä matkailulla viitataan koko matkailualaan. (Sustainable development and tourism in Finland 2011, 26.)

Hemmin (2005, 77) mukaan biologinen monimuotoisuus on yksi kestävä kehityksen edellytys, sillä ihmisten tarvitsemat tuotteet ja toiminnot ovat riippuvaisia siitä. Tuotannossa ekologinen kehitys edellyttää myös siirtymistä määrästä laatuun. Eri maiden lisäksi kansainvälinen yhteistyö vaikuttaa ekologisen kehityksen toteutumiseen. Ekologisessa kestävyudessa on pyrittävä ennalta ehkäisemään riskejä ja haittoja. Näiden lisäksi, ennen toimiin ryhtymistä, on arvioitava myös kustannukset. (Kestävä kehitys 2012.)

Boströmin ym. (1994, 31 - 33) mukaan ympäristö ja laatu liittyvät läheisesti toisiinsa. Molemmat ovat käsitteinä positiivisia tunteita herättäviä ja ne pyritään hahmottamaan kokonaisuutena, eikä ratkaisua haeta yksittäisiin ongelmiin. Laatu ja ympäristö taas eroavat toisistaan siinä, että esimerkiksi laatua eivät säätele lait kuten ympäristöasioissa, vaan laatu on yrityksen ja asiakkaan välinen asia. Myös laadun parantaminen nähdään suoraan yrityksessä muun muassa positiivisena palautteena asiakkaalta. Kehittyneiden ympäristöasioiden vaikutukset eivät taas välttämättä näy suoraan yrityksessä, sillä niiden kehittäminen vaatii laajojen kokonaisuuksien hahmottamista.

Kestävästä matkailusta puhuttaessa vastuullisella liiketoiminnalla on tärkeä merkitys. Esimerkiksi asiakkaiden ympäristötietoisuuden lisääntyminen, maailmanlaajuiset ympäristöongelmat ja laajat yritysverkot saavat yritykset huomioimaan kestävän kehityksen entistä huolellisemmin. Matkailuyritysten lisääntyneeseen ympäristön huomioon ottamiseen vaikuttavat alihankkijat ja toimittajat sekä muut sidosryhmät, jotka vaativat toinen toisiltaan yhden mukaista toimintaa. Yrityksen toiminnassa ympäristölaatu on osa kokonaislaatua. (Hemmi 2005, 110.) Leslie (2012, 21 - 25) huomauttaa, että monet hotellit ja kansainväliset hotelliketjut käyttävät ympäristöystävällisyyttä markkinointikeinona ja luovat näin positiivista yrityskuvaa. Osa matkailijoista on huolestunut ympäristön tilasta ja he ovatkin usein valmiita maksamaan enemmän majoituksesta, joka on ympäristöystävällistä. Matkailijan henkilökohtaiset arvot vaikuttavat siihen kokeeko hän tärkeäksi valita kohteeseen yrityksen, jossa keskitytään ympäristöasioihin.

Kestävällä matkailukehityksellä viitataan toimintaan, joka pyrkii jatkuvan taloudellisen kasvun sijaan ottamaan huomioon matkailijoiden nykypäivän vaatimukset. Kestävää matkailua toteutetaan vaarantamatta tulevaisuuden kannalta tärkeitä luonnonvaroja ja tulevien sukupolvien mahdollisuuksia. Näin ollen matkailulla voidaan vaikuttaa kulttuuriperinnön säilyttämiseen ja luonnonsuojelualueiden ylläpitämiseen. (Hauta-Heikkilä ym. 2005, 12.)

Hyvä esimerkki kestävän kehityksen huomioimisesta matkailuyrityksessä on Scandic-hotelliketju. Ketju luopui kertakäyttöpakkauksista ja vähensi energian- ja vedenkulutusta sekä hiilidioksidipäästöjä. Huoneissa on esimerkiksi tarjolla vesikannu ja lasit, pullotetun veden sijaan. Myös huoneiden lämpötila on säädetty 21 asteeseen ja ravintoloissa on tarjolla luomutuotteita. Scandicin tavoitteena on päästä kokonaan eroon hiilidioksidipäästöistä vuoteen 2025 mennessä. Scandic onkin yksi tämän hetken vihreimmistä hotelliketjuista ja se on osoittanut, että myös pienillä teoilla saadaan paljon aikaan. Neljä viidesosaa ketjun pohjoismaisista hotelleista on saanut Joutsenmerkin. (Kalmari & Kelola 2009, 79.)

The World Travel & Tourism Council (WTTC) on asettanut matkailualan yrityksille kymmenen ympäristön säästämiseen liittyvää tavoitetta. Nämä tavoitteet ovat jätteen kierrätys ja vähentäminen, energian ja veden säästäminen, jäteveden puhdistaminen, ympäristölle haitallisten aineiden korvaaminen ympäristöystävällisemmällä tuotteilla,

liikenteestä syntyvien saasteiden vähentäminen, maankäytön tehokas suunnittelu ja käyttö, henkilöstön kouluttaminen ympäristöasioissa, tuotteiden ja tekniikan tehostaminen sekä yhteistyö paikallisten toimijoiden kanssa. (Hanneberg 1996, 58.)

Lossiranta hotellit täyttävät suurimman osan näistä tavoitteista ja yrittää jatkuvasti kehittää toimintaansa. Täytettyjä tavoitteita ovat esimerkiksi jätteiden kierrätys ja vähentäminen, energian säästäminen ja haitallisten aineiden korvaaminen ympäristöystävällisemmillä tuotteilla. Myös henkilöstön kouluttaminen ympäristöasioissa ja yhteistyö paikallisten toimijoiden kanssa toteutuvat.

Russell ym. (1995) ovat vertailleet perinteisen ja ekologisen majatalon piirteitä. Ekologisessa majoituksessa korostuvat maanläheisyys ja yksinkertaisuus, sekä pienet investoinnit. Kun taas perinteisessä painottuvat suuret investoinnit ja luksus. Aktiviteetit eroavat siten, että ekologisessa ne pohjautuvat luonnossa liikkumiseen ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja tavallisessa ympäristöön rakennettuihin tiloihin, kuten golf- ja tenniskenttiin. Tällä osoitetaan se, kuinka ekologinen vaihtoehto on ympäristöystävällisempi ja arvostaa kohteen alkuperäisyyttä. Mielestämme Lossiranta Hotelleista löytyy molempia piirteitä, sillä se pyrkii kohti ekologisempaa toimintaa, mutta säilyttäen samalla luksuksen. (Fennell 2007, 200.)

Hemmi (2005, 103) toteaa, että ympäristövastuullisen toiminnan lisääntyminen johtuu siitä, että ihmiset ovat tietoisempia ympäristöongelmista ja niihin liittyvistä uhkista. Ympäristövastuullinen matkailija hankkii aktiivisesti tietoa ja tekee ympäristöystävällisempiä valintoja. Jotta ympäristöystävällisten matkailuyritysten suosio lisääntyisi ja asiakkaat löytäisivät ne, tulisi yritysten tarjota enemmän tietoa toiminnastaan.

Kalmari ja Kelola (2009, 80 - 82) huomauttavat, että hotelleissa on paljon toimintoja, jotka kuluttavat ympäristöä. Tällaisia toimintoja ovat muun muassa pyykinpesu, siivoaminen, lämmitys, ilmastointi, valaistus, keittiön laitteet, puutarhan hoito ja uima-altaiden kunnossapito. Ympäristövastuullinen matkailija suosiikin ympäristömerkittyjä hotelleja, joista on viime vuosina tullut mainio markkinointikeino. Ympäristömerkintä voi kuitenkin olla liian kallis pienemmille hotelleille. Tästä huolimatta yrityksen oma ympäristöluokituskin on parempi kuin ei mitään, sillä se kertoo että hotellissa huomioidaan toiminnan vaikutukset ympäristöön.

Lossiranta hotelleille kestävä kehitys ja ympäristön huomioon ottaminen on osa jokapäiväistä toimintaa. Tämä näkyy esimerkiksi ruoassa, huoneissa, siivouksessa, materiaaleissa ja jätehuollossa. Lossiranta hotellien internet-sivuilla on lyhyt opas asiakkaille liittyen ympäristöasioiden huomioimiseen yrityksessä. (Kestävä matkailu 2009, 1.) Sitä on tuotu esille myös nykyisessä hotellikirjassa. Lundin (2013) mukaan asiakkaat huomaavat ympäristöystävällisen toimintatavan ja erityisesti ulkomaalaiset asiakkaat kiinnittävät siihen herkemmin huomiota. Yritys on valinnut ympäristöystävällisen toimintaperiaatteen hotellien historiallisen ympäristön ja sijainnin vuoksi (Arminen & Lund 2013).

Kalmarin ja Kelolan (2009, 114) mukaan lähellä tuotetulla ruoalla on sekä ekologisia, että eettisiä etuja. Mitä pienemmät ovat kasvihuonepäästöt, sitä lähempää ruoka tulee. Suomessa lähiruoalla tarkoitetaan korkeintaan sadan kilometrin päässä tuotettuja elintarvikkeita. Lähiruoan hyviä puolia ovat myös vähäisempi säilöntäaineiden määrä ja paikallisten pienyritysten tukeminen. Kuluttajaviraston (2012) mukaan lähiruoka tukee kestävästä kehitystä, sillä kuljetusmatkat ovat lyhyempiä, pakkausmateriaaleja tarvitaan vähemmän, pienimuotoisessa tuotannossa voidaan käyttää paikallisia ja uusiutuvia energialähteitä, luonnonvaroja voidaan kierrättää paikallisesti sekä omavaraisuus ja kotimainen tuotanto säilyvät.

Lähiruoka edistää sosiaalista kestävyyttä lisäämällä maaseudun elinvoimaisuutta sekä sen ja kaupunkien vuorovaikutusta. Lähiruoka työllistää ja tukee paikallisia elinkeinoja ja pitää yllä alueellista ruokaperinnettä. Lähiruoalla ei ole virallista merkkiä, mutta Maakuntien Parhaat –tunnus on valtakunnallinen laatumerkki. (Eko-ostaja 2012.) Tämän tunnuksen voi saada tuote, joka täyttää vaaditut kriteerit, joita ovat esimerkiksi täysin kotimainen pääraaka-aine sekä yrityksen hyväksytyt laatuvarjostelma ja omavalvontasuunnitelma. (Laatuvaatimukset yritystyypeittäin 2013.)

Lossiranta hotellit käyttää aamiaisella ja muissa tarjoiluissa lähiruokaa ja mahdollisuuksien mukaan luomutuotteita, joiden käyttöä pyritään lisäämään jatkuvasti. Kesäisin käytetään oman puutarhan tuotteita kuten luumuja ja viinimarjoja. Yksittäispakkauksia ja pieniä pakkauskokoja vältetään. Esimerkiksi maito laitetaan esille pienessä kannussa ja sokeri sokerikossa. Kaikki jätteet lajitellaan ja poistetut

tuotteet sekä välineet kierrätetään niihin varattuihin jäteastioihin. (Kestävä matkailu 2009, 1.)

Myös huoneissa käytetään suuria pakkauskokoja esimerkiksi shampoissa ja suihkusaippuoissa. Huoneiden ja muiden tilojen siivouksessa käytetään pääosin ympäristöystävällisiä pesuaineita ja niitäkin kohtuudella. Valkaisuaineita ei käytetä lainkaan. Nykyään käytössä on myös energiansäästölamput. (Kestävä matkailu 2009, 1.) Asiakkaita neuvotaan sammuttamaan turhat laitteet ja valot, säästämään vettä, liikkumaan ympäristössä luontoa säästäen ja suosimaan kraanavettä pullotetun sijaan. Myös pyyhkeitä kehoitetaan käyttämään useamman kerran ja huonesiivousta välttämään, jos se ei ole tarpeen. (Kestävä matkailu 2009, 2.) Havainnoidessamme huomasimme, että huoneista löytyy jäteastiat sekajätteelle. Vastaanotossa on käytettyjen paristojen keräysastia, joka aina tarvittaessa tyhjenetään keräyspisteeseen. Pullojen ja sanomalehtien keräystä on suunniteltu ja sitä ollaan viemässä eteenpäin.

4.3 Turvallisuus

Yleensä turvallisuus tarkoittaa vapautta uhkista, mutta turvallisuutta voidaan selittää monella eri tavalla (Eskola 2008, 1). Turvallisuus on myös osa yrityksen laatujärjestelmää ja siihen varautuminen on ennaltaehkäisevää toimintaa sekä häiriöttömän toiminnan varmistamista yrityksen arjessa. Turvallisuus on osa sisäistä palvelua ja jo pelastussuunnitelman laatiminen on osa laatujärjestelmää. (Hakala 2004, 3.)

Turvallisuus esiintyy kaikkialla, missä voi joutua jonkinlaiseen vaaratilanteeseen, toisaalta turvallisuus on suhteellista, koska sen täydellinen saavuttaminen on oikeastaan mahdotonta. Uhkaa ei voi poistaa kokonaan, mutta sitä voidaan ehkäistä hyvällä suunnittelulla ja ennakoinnilla. Turvallisuus-termiä käytetään usein kun puhutaan esimerkiksi sodista, rikollisuudesta, onnettomuuksista, työstä, elintarvikkeista, liikenteestä ja tietoturvasta. (Oulun yliopisto 2013.) Iivarin (2012, 37) mukaan Suomen vahvuuksia matkailun kehittämisessä ovat korkeateknologian taso, elintaso, elämisen laatu sekä hyvä sisäinen ja ulkoinen turvallisuus. Uhat kuten terrorismi ja rikollisuus voidaan kääntää Suomelle eduksi, sillä Suomi mielletään turvalliseksi, puhtaaksi ja saasteettomaksi kohteeksi.

Käsitteenä turvallisuus kuuluu kiinteästi matkailuun, sillä se perustuu yli rajojen liikkumiseen, kansainvälisiin verkostoihin, sekä yhteistyöhön ja yksilön vapauteen. Yleisesti matkailun turvallisuudella tarkoitetaan matkailuprosessin häiriöttömyyttä, jonka osatekijöitä ovat matkailija, matkailuyritys ja sen työntekijät, matkailualue, ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö sekä palveluketju lähtöpisteestä kohteeseen ja takaisin. Erityispiirteitä matkailun turvallisuudessa ovat esimerkiksi mikro- ja pienyrityksien suuri määrä, joihin kohdistetaan paljon turvallisuusseurantaa, suhdanneherkkä toimiala, johon vaikuttaa esimerkiksi polttoaineen hinta. Toimiala on myös ketjuuntunut, jolloin se muodostaa turvallisuuden arvoketjun. (Iivari 2012, 22.)

Yritysturvallisuudella tarkoitetaan eri osa-alueiden hallintaa. Yritysturvallisuudella pyritään varmistamaan liiketoiminnan päivittäinen häiriötön toiminta ja suojaamaan henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, tietoja ja omaisuutta. Sillä suojataan myös toimintaympäristöä vahingoilta, väärinkäytöiltä ja rikolliselta toiminnalta. Yritysturvallisuus onkin tärkeä osa yrityksen toimintaa, sillä se tukee liiketoiminnan tulostavoitteita. Sillä on myös erittäin merkittävä rooli yrityksen tuotteiden ja palveluiden laatuun sekä yrityskuvaan. Yritysturvallisuuden osa-alueita ovat muun muassa yritysturvallisuuden johtaminen, henkilöturvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, paloturvallisuus ja pelastustoiminta sekä ympäristönsuojelu. (Miettinen 2002, 11.)

Asiakkaiden turvallisuus on huomioitu Lossiranta hotelleissa niin, että hotellien ympäristö ja rakennukset pidetään hyvässä kunnossa ja mahdollisia puutteita ja vikoja korjataan jatkuvasti. Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan perehdyttämällä kaikki työntekijät huolellisesti kertomalla riskeistä ja uhkatilanteista. Tällaisia riskejä voivat olla esimerkiksi vaaralliset siivouksessa käytettävät kemikaalit. Lossiranta hotelleissa ne on kuitenkin korvattu ympäristöystävällisillä tuotteilla ja lisäksi työntekijöitä on ohjeistettu käyttämään suojakäsineitä siivouksessa. Lund (2013) huomauttaa, että myös henkilöstön asenne ratkaisee. Esimerkiksi valppaus ja muiden informoiminen ovat tärkeitä seikkoja henkilöstön turvallisuuden säilyttämiseksi. Hänen mielestään jo koulutuksen aikana tulisi ohjeistaa nuoria liittyyen häirintään ja erityisesti seksuaaliseen häirintään työympäristössä. Matkailuyrityksissä vierailee paljon erilaisia ihmisiä, jolloin voi syntyä enemmän väärinkäsityksiä. Esimerkiksi aggressiivinen tai päihtynyt asiakas saattaa aiheuttaa vaaratilanteen.

Lossiranta hotelleissa työntekijät perehdytetään muutaman tunnin mittaisessa koulutuksessa, jossa hyödynnetään laajaa kirjallista opasta, joka lähetetään jokaiselle työntekijälle luettavaksi jo ennen perehdytystilaisuutta. Samalla käydään läpi hotellien huoneita ja ympäristöä ja kerrotaan talon tavoista. Lundin (2013) mukaan laatuun, kestäväan kehitykseen ja turvallisuuteen kiinnitetään tarpeeksi huomiota perehdytyksessä käymällä kaikki osiot erikseen läpi.

Yritysturvallisuuden johtaminen liittyy kaikki turvallisuuden osa-alueet yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Yritysturvallisuuteen liittyvät vahvasti esimerkiksi yritysturvallisuustoiminnan organisointi sekä kehittämistoimenpiteiden seuranta ja valvonta. Tuotanto- ja toimitilojen suojaamiseen liittyviä asioita tarkastellaan kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudessa. Tämä voidaan jakaa turvallisuusvalvontaan ja rakenteelliseen turvallisuuteen. Rakenteelliseen turvallisuuteen kuuluvat esimerkiksi lukitukset, portit, valaistus sekä murtosuojaus. Turvallisuusvalvontaan kuuluvia asioita ovat muun muassa tekninen valvonta, avainten ja kulkuoikeuksien hallinta, vartiointi sekä henkilöstön, vierailijoiden ja ajoneuvoliikenteen ohjaus. (Miettinen 2012, 14 - 15.) Lossiranta hotelleissa tämä näkyy siinä, että portit pidetään yöaikaan kiinni ja pihaa pyritään tarkkailemaan, jottei sinne pääse ulkopuolisia henkilöitä.

Hyvä turvallisuusjohtaminen vaikuttaa myönteisesti turvallisuuskulttuuriin (Iivari 2012, 115). Oedewald ym. (2008, 48) toteavat, että turvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan yrityksen kykyä ja tahtoa ymmärtää mitä turvallisuus on, millaisia vaaroja toimintaan liittyy sekä miten niitä voidaan ehkäistä. Sillä tarkoitetaan myös yrityksen turvallista toimintaa, vaarojen ehkäisyä ja turvallisuuden edistämistä. Iivari (2012, 115) muistuttaa, että kulttuuri voi myös sokeuttaa yrityksen, jos se ei muutu ajan saatossa. Kulttuurin tulee sopeutua vaihtuviin tilanteisiin tai se voi vaarantaa turvallisuuden jos yritys hyväksyy epäonnistumiset tai salaa poikkeavuudet.

Laitinen ym. (2009) toteavat, että turvallisuusjohtamiselle löytyy paljon määritelmiä, mutta yleensä turvallisuusjohtamisena pidetään sellaista johdon ja esimiesten toimintaa yrityksen prosessien, toimintatapojen, työolosuhteiden, henkilösuhteiden, henkilöstön ammattitaidon ja työilmapiirin kehittämiseksi, jossa tavoitteena on turvallisuuden ja kilpailukyvyn edistäminen. Iivari (2012, 117 - 118) lisää, että keskeistä turvallisuusjohtamisessa on riskien arviointi, sillä sen avulla voidaan

selvittää yrityksen kehittämistarpeet ja ympäristövaikutukset. Riskit kartoitetaan ja analysoidaan, jonka jälkeen tehdään riskienhallintasuunnitelma. Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskien pienentämistä tai poistamista kokonaan.

Turvallisuusjohtamisen hyötyjä yritykselle ovat muun muassa laadun ja turvallisuuden paraneminen sekä asiakasnäkökulman korostuminen. Tärkein turvallisuustavoite on ihmisten kuten asiakkaiden, henkilökunnan sekä yrityksen ympäristön asukkaiden turvallisuus. Nykyään on paljon johtamistermejä, jotka kertovat siitä mitä tavoitteita johtamisessa halutaan painottaa. Turvallisuusjohtamisen lisäksi näitä termejä ovat laatujohtaminen, tavoitejohtaminen ja tulosjohtaminen. (Iivari 2012, 118.)

Henkilöturvallisuus tarkoittaa ihmisen tarkastelua, samalla tavalla kuin työsuojelussa. Näiden ero on kuitenkin se, että työsuojelu keskittyy työtapaturmien ennalta ehkäisyyn, kun taas tyypilliset henkilöturvallisuuteen liittyvät asiat ovat esimerkiksi taustatietojen tarkistus, salassapito- ja vaitiolosopimukset. Henkilöturvallisuudella pyritään vähentämään tahallisia ja tahattomia riskejä. (Miettinen 2012, 15.)

Paloturvallisuus ja pelastustoiminta jaetaan palosuojeluun, pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun. Palosuojeluun liittyvät esimerkiksi alkusammutus, sammutusjärjestelmät, paloilmoinlaitteistot ja turvamerkkien käyttö. Pelastustoiminnalla tarkoitetaan ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaamista, sekä pelastamista onnettomuustilanteissa. Väestönsuojelussa pyritään suojaamaan ihmisiä ja omaisuutta esimerkiksi suuronnettomuuden tai sodan kaltaisen katastrofin sattuessa. Ympäristönsuojelulla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla yritys haluaa estää vahingot, joita sen toiminta saattaa aiheuttaa luonnolle. Esimerkiksi yrityksen ympäristövaikutusten arviointi, ympäristön suojeluun liittyvät ilmoitukset ja luvat, vaarallisten aineiden käsittely sekä kuljetus ja säilytys kuuluvat ympäristönsuojeluun. (Miettinen 2002, 16.)

Yrittäjää ja rakennuksen haltijaa velvoittavat muun muassa pelastuslaki, työturvallisuuslaki sekä viranomaismääräykset. Rakennuksen omistaja tai haltija on pelastuslain mukaan velvollinen ehkäisemään vaaratilanteita, varautumaan ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen sekä varautumaan pelastustoimenpiteisiin. Pelastuslaissa mainittujen toimenpiteiden avulla pyritään ehkäisemään tulipaloja ja onnettomuuksia sekä varaudutaan niihin, rajoitetaan niiden seurauksia, rakennetaan

väestönsuojia ja osallistutaan pelastustoiminnan tehtäviin sekä väestönsuojelukoulutukseen. (Iivari 2012, 76.)

Iivari (2012, 76 - 77) toteaa, että asetus pelastustoimesta määrittelee millaisiin kohteisiin pelastussuunnitelmaa tarvitaan. Pelastussuunnitelma on turvallisuutta kehittävä työväline, jonka pelastuslainsäädäntö edellyttää. Se sisältää kuvaukset vaaratilanteista ja riskeistä sekä niihin varautumisesta ja ennaltaehkäisemisestä. Pelastussuunnitelmasta tulee myös käydä ilmi miten onnettomuustilanteissa toimitaan. Pelastussuunnitelma voidaan myös korvata kuluttajaturvallisuuslain mukaisella turvallisuusasiakirjalla, jos sen sisältö täyttää pelastuslain vaatimukset. Näissä molemmissa on myös kuvattu henkilöstön tehtäväjako ja avunhälyttämisjärjestelyt.

Pelastussuunnitelma tulee laatia hotelleihin, joissa on yli 10 majoituspaikkaa. Täten esimerkiksi pienet majoituspaikat, joissa on esimerkiksi alle viisi vuodepaikkaa, eivät tarvitse pelastussuunnitelmaa, mutta se on kuitenkin suositeltavaa. (Iivari 2012, 77.) Lossiranta hotelleissa tehdään turvallisuustarkastuksia vuosittain ja pelastussuunnitelmaa päivitetään myös joka vuosi. Viimeisin päivitys on tehty toukokuussa 2012. (Arminen & Lund 2013.)

Yrityksen pelastussuunnitelmassa tulee olla vaarojen ja riskien arviointi, ohjeet rakennusten ja tilojen turvallisuusjärjestelyistä, ohjeet onnettomuuksien ehkäisemiseksi, sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseen. Suunnitelmassa on myös otettava huomioon kohteen poikkeuksellinen käyttö sekä tilapäinen käyttötavan muutos. (Pelastussuunnitelma 2013.) Pelastussuunnitelma täytyy laatia kun tietyt kriteerit täyttyvät. ”Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetussa laissa (308/2006) tarkoitettuihin majoitusliikkeisiin sekä ulkoilulaissa (606/1973) tarkoitetuille leirintäalueille ja tilapäisille leirintäalueille.” (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011.)

Lossiranta hotelleiden omassa pelastussuunnitelmassa käydään läpi paloturvallisuuteen, sairastapauksiin, rahan ja avainten käsittelyyn, tietosuojaan, vesivahinkoihin, sähkökatkoksiin sekä ryöstöön liittyviä toimenpiteitä. Suunnitelmassa käydään yksityiskohtaisesti läpi nämä kaikki osiot ja kerrotaan kuinka näissä tilanteissa tulee toimia. Henkilöstön tulee perehtyä pelastussuunnitelmaan vähintään kerran vuodessa ja kesätyöntekijät perehdytetään suunnitelmaan

perehdytystilaisuudessa. Turvallisuudesta vastaa hotellinjohtaja tai työvuorossa oleva määrätty henkilö. (Pelastussuunnitelma 2012, 1 - 3.)

Turvallisuuskoulutusta annetaan lähes kaikissa Suomen hotelleissa. Turvallisuuskoulutus voidaan selittää monin eri tavoin; osalle se merkitsee ensiapukoulutusta, kun taas toisille käytännön kriisiharjoituksia, kuten evakuoitua tai alkusammutusharjoituksia. Joillekin se taas voi merkitä itsepuolustuskurssia tai turvateknisten laitteiden käyttökoulutusta. Laadittaessa turvallisuuskoulutusohjelmia hotelleihin, pitäisi ottaa huomioon kokonaisuus. Ohjelman tulee olla monipuolinen ja ottaa huomioon tyypillisimmät turvaongelmat toimintaympäristössä. (Huhtala 2004, 144.) Hjelt-Putilinin (2005, 23) mukaan turvallisuutta voidaan edistää palvelutyössä kouluttamalla, valmentamalla ja ohjeistamalla henkilökuntaa. Näiden avulla vahvistetaan tietoutta turvallisuuteen liittyen ja vakiinnutetaan hyviä menettelytapoja käytännössä.

Yritysturvallisuuteen liittyy työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslain 1. luvun 1. §:n mukaan lain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita sekä ennalta ehkäistä esimerkiksi työtapaturmia. 8. §:n mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on myös suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Lain 12. §:n mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että esimerkiksi rakenteita ja työtiloja suunniteltaessa on otettava huomioon työntekijöiden terveys ja turvallisuus. Mahdolliset vaarat ja haitat tulee myös selvittää ja arvioida. 14. §:n mukaan työnantajan tulee huomioida työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus, sekä antaa tarvittavat tiedot työn mahdollisista vaaratilanteista. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Tällä hetkellä Lossiranta hotelleilla ei ole varsinaisesti asiakkaille suunnattuja turvallisuusohjeita. Lundin mukaan tärkeimpiä seikkoja, joita tulisi täsmentää asiakkaille, olisivat ainakin uimapaikan käyttö kovan virtauksen vuoksi sekä liikkuminen hotellin pihalla talvisin (ks. kuva 6). Lisäksi pitäisi ottaa huomioon myös piha-alueiden epätasaisuudet ja korkeuserot, jotka saattavat vaikeuttaa liikkumista. Tavis Innin puolella on paljon portaita, jotka johtavat huoneisiin ja yhteisiin tiloihin, joten näistäkin olisi hyvä huomauttaa asiakkaille.



KUVA 6. Lossirannan laituri (Kuva: Lossiranta hotellit)

Turvallisuus on osa laatujärjestelmää. Laatu ja turvallisuus kulkevat käsi kädessä yrityksen perustamisesta lähtien ja vaikuttavat kaikkiin yrityksen toimintoihin. Tämän vuoksi turvallisuuteen liittyvä virhe heijastuu automaattisesti laatuun. Turvallisuusjohtamisessa tulisikin kiinnittää tähän erityistä huomiota. Turvallisuus onkin palvelun oheistuote eikä niinkään ylimääräinen lisä. Onnettomuus- ja häiriötapaukset tulisi analysoida ja niiden pohjalta tulisi laatia onnettomuuksien torjuntasuunnitelmia tulevaisuuden varalle. Näin vaaratilanteita voidaan ennaltaehkäistä. (Iivari 2012, 32 - 33.)

5 LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN

Anderssonin (2004) mukaan laatukäsikirja laaditaan usein silloin, kun halutaan täsmentää mitä laatu tarkoittaa yritykselle ja kuinka sitä toteutetaan. Siitä on myös taloudellista hyötyä ja samalla toimintatavat yhtenäistyvät sekä laatu-tietous lisääntyy. (Laitinen ym. 2007, 19.) Laatukäsikirjaa voidaan kutsua myös toimintakäsikirjaksi ja se kuvaa toimintajärjestelmää ja laadun hallintaa. Se laaditaan aina henkilökuntaa varten ja se toimii ohjeistuksena yrityksen toiminnasta. Käsikirja voidaan tehdä paperille tai se voidaan sijoittaa yrityksen intranettiin tai muuhun ympäristöön. Siitä voidaan myös tehdä erilaisia versioita, kuten henkilökunnan perehdytyksessä

käytettävä opas, markkinointityökalu asiakkaille tai yhteistyökumppaneille tarkoitettu ohjeistus. (Holma ym. 2002, 58.)

Käytännössä laatukäsikirja ei ole yrityksille pakollinen, mutta kuitenkin hyödyllinen. Esimerkiksi Kittilässä ja Levillä ympäristötietoisuus lisääntyi kunnassa laatukäsikirjan käyttöönoton myötä LKKK –hankkeessa, jossa tarkoituksena oli ympäristörakentamisen suunnittelu ja Levin keskustan viihtyisyyden lisääminen. (Levin kyläkuva kehittyi kilpailueduksi 2013.) Laadittaessa laatukäsikirjaa, yrityksen tarpeet tulee ottaa huomioon ja sekä sisällön että rakenteen pitäisi palvella yritystä. Hyvä laatukäsikirja toimii apuvälineenä työntekijöiden perehdyttämisessä, sekä työn suorittamisessa. Jaottelun tulee olla selkeä ja asiat täytyy kuvata mahdollisimman lyhyesti ja ytimekkäästi. Hyvä laatukäsikirja ei sisällä jatkuvasti muuttuvien rutiinien kuvauksia, eikä se ole liian yksityiskohtainen. Tarkoituksena on laatia kerralla sellainen käsikirja, jota ei tarvitse päivittää kovin usein. Päivittämistä varten verkkoversio on käytännöllisin vaihtoehto. (Lecklin 2006, 31 - 32.)

Yrityksen laatukäsikirja sisältää ja sen toiminnan esittelyn sekä toimintapolitiikan. Siihen olisi hyvä myös sisällyttää käsikirjan tarkoitus ja tavoitteet, toiminnan yleiskuvaus sekä päivitysohjeet. Tämä on tärkeää, koska lukijan tulee ymmärtää mihin yrityksen toiminta pohjautuu. (Lecklin 2006, 31 - 32.) Siitä käy myös ilmi organisointi, sen vastuut ja valtuudet, voimavarat ja johtamismenettelyt. Käsikirjasta tulisi löytyä myös viittaukset toiminta- ja työohjeisiin sekä toiminnan seuranta-, arviointi- ja mittausmenettelyt. Myös tulosten käsittelyt sekä tarvittavat parantamistoiminnot tulee lisätä laatukäsikirjaan. (Holma ym. 2002, 58.)

5.1 Suunnittelu

Laatukäsikirjan laatiminen lähti liikkeelle niin, että pohdimme aihetta yhdessä toimeksiantajan ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Tulimme siihen tulokseen, että teemme ensimmäisenä henkilökunnalle tarkoitetun laatukäsikirjan, jonka pohjalta muokkaamme asiakkaille suunnatun tiivistetyn oppaan osaksi hotellikirjaa. Laatukäsikirjat tulevat opinnäytetyömme liitteiksi.

Henkilökunnalle suunnattu käsikirja tulee olemaan laajempi, sillä siinä käydään tarkasti läpi yrityksen toiminta-ajatusta sekä laatuun, turvallisuuteen ja kestäväan

kehitykseen liittyviä asioita. Työntekijöiden käsikirja tulee sisältämään tarkat ohjeet laadun, kestävän kehityksen ja turvallisuuden toteuttamiseen. Tämän lisäksi kaikki ohjeet perustellaan, jotta työntekijät ymmärtävät miksi toimitaan tietyllä tavalla. Tässä laajemmassa käsikirjassa aihetta pohditaan sekä henkilöstön, että asiakkaiden näkökulmasta. Henkilökunnan laatukäsikirjan valmistuttua käymme sen yhdessä läpi toimitusjohtaja Christine Lundin kanssa ja valitsemme tärkeimmät pääkohdat, joista muodostuu tiivistetty käsikirja asiakkaille, jossa on selkeästi eroteltu kaikki kolme osa-aluetta. Laatukäsikirjan laatimisessa haastavaa voi olla se, että toimeksiantaja haluaisi pelkistetyn ja lyhyen käsikirjan niin henkilökunnalle kuin asiakkaillekin, kun taas opinnäytetyön vaatimukset ovat erilaiset. Haastavaa voi olla myös tuoda esille oleelliset asiat, jotka yritys koee tärkeiksi.

Asiakkaille laatimamme käsikirja tulee hotellikirjan liitteeksi, joten meidän ei tarvitse käydä siinä läpi hotellien perustietoja. Ajattelimme aloittaa laatukäsikirjan laatimisen kertomalla Lossiranta hotellien filosofiasta, sillä mielestämme se on tärkeää ja vaikuttaa kaikkiin kolmeen osa-alueeseen. Tästä jatkamme kertomalla laadusta, kestävästä kehityksestä ja turvallisuudesta Lossiranta hotelleissa. Yksityiskohdat tarkentuvat sitten, kun olemme käyneet läpi henkilökunnalle suunnatun laatukäsikirjan.

Lossiranta hotellit hakee laatukäsikirjasta dokumentoitua tukea esimerkiksi sopimusasiakkaille näytettäväksi. Yritys toivoo käsikirjan olevan selkeä ja helposti ymmärrettävä, koska se on tarkoitettu yksittäisille matkailijoille. Siinä tulee ottaa huomioon myös yrityksen tausta ja tietyt laatukriteerit. Lund (2013) painottaa, että käsikirja ei saa olla liian teoreettinen. Tarkoituksena on, että henkilökunnalle suunnattu laatukäsikirja ja perehdytysopas luetaan erillisinä, joten toisto ei haittaa. Asiakkaille tarkoitettu laatukäsikirja laaditaan käyttäen ranskalaisia viivoja, jotta siitä tulisi tarpeeksi selkeä ja helppolukuinen.

5.2 Toteutus

Laatukäsikirjan toteutuksen aloitimme vieraillemalla yrityksessä alkuvuodesta ja kartoittamalla lähtökohtia ja tavoitteita yhdessä toimeksiantajan ja ohjaajan kanssa. Pohdimme aikataulua sekä millaisia asioita esittelisimme työssämme. Samalla

tutustuimme hotellihuoneisiin ja yrityksen muihin tiloihin. Tämän jälkeen aloitimme opinnäytetyömme tekemisen ja asetimme aikataulutavoitteen. Mietimme myös yksityiskohtaisemmin työmme sisältöä. Lisäksi sovimme ajankohdan haastattelulle ja havainnoinnille.

Teemahaastattelun (Liite 1) teimme 25.4.2013 Christine Lundin ja Tiina Armisen kanssa Lossiranta Lodgessa. Haastattelussa saimme lisätietoa yrityksen toiminnasta sekä kuvia ja pelastussuunnitelman opinnäytetyötämme varten. Haastattelulomake toimi mielestämme hyvin, mutta joissakin kohdissa huomasimme, että olisimme voineet käyttää enemmän tarkentavia kysymyksiä. Esimerkiksi kestävän kehityksen osa-alueessa olisimme voineet kysyä miten ja mistä asiakkaat huomaavat ympäristöystävällisen toimintatavan.

Perehdytystilaisuus kesätyöntekijöille järjestettiin 18.5.2013. Kävimme kuuntelemassa kuinka yritys perehdyttää työntekijöitään ja teimme muistiinpanoja. Perehdytystilaisuus alkoi aamulla kello kymmeneltä ja ensimmäiseksi kokoonnuimme Lossiranta Lodgen pihalle, josta siirryimme Saliin. Tulevia kesätyöntekijöitä oli paikalla yhdeksän, joista kaksi oli työskennellyt Lossiranta hotelleissa myös edellisenä kesänä. Ensin jokaisen täytyi esitellä itsensä lyhyesti, jonka jälkeen käytiin läpi perehdytystilaisuuden sisältö. Sitten alkoi varsinainen perehdyttäminen, jossa käytiin läpi muun muassa työtehtäviä, työaikoja, asiakaspalvelua sekä Lossiranta hotelleihin liittyviä perustietoja. Osallistuimme perehdytystilaisuuteen, sillä halusimme tietää millaisena uudet työntekijät kokevat perehdytyksen yrityksessä ja näin ollen saimme oleelliset tiedot laatukäsikirjaan.

Varsinaisen perehdytyksen jälkeen jaettiin Lossiranta hotellien perehdytysopas, johon sai tutustua ja esittää sen pohjalta kysymyksiä, samalla kun tuleville kesätyöntekijöille tarjottiin virvokkeita ja pientä makeaa. Seuraavaksi toimitusjohtaja Lund siirtyi tekemään työsopimuksia, jolloin jaoimme kyselylomakkeet (Liite 1) kaikille halukkaille. Saimme yhteensä seitsemän vastausta, joista yksi oli aikaisemmin yrityksessä työskennelleeltä. Halusimme kuulla mitä mieltä itse työntekijät olivat ja tuotiinko käsittelemiämme teemoja ja yrityksen filosofiaa tarpeeksi esille. Tietojen avulla pystyimme kehittämään laatukäsikirjaa hyödyllisemmäksi. Mielestämme kysely onnistui hyvin, sillä saimme paljon monipuolisia vastauksia.

Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että perehdytyksessä käytiin hyvin läpi Lossiranta hotellien arvot. Laadukas asiakaspalvelu ja kestävä kehitys nousivat eniten esille vastauksista. Myös hyvä ilmapiiri ja ainutlaatuisuus nousivat esille. Kaikkien mielestä myös laatuasioita käytiin tarpeeksi läpi siten, että hotellin tasokkuutta korostettiin. Vastaajien mielestä laatu tuli esille myös työtehtävien suorittamisessa, yrityksen maineessa sekä laadukkaissa materiaaleissa. Kolme vastanneista oli sitä mieltä, ettei kestävä kehitys käsitelty tarpeeksi ja neljä taas oli sitä mieltä, että aihetta tarkasteltiin riittävästi. Vastausten mukaan kestävässä kehityksessä painotettiin kierrätystä ja luontoystävällisiä materiaaleja. Myös ympäristöystävälliset shampoot ja hoitoaineet mainittiin.

Turvallisuudesta puhuttiin perehdytystilaisuudessa kaikkien vastanneiden mielestä kattavasti. Vastausten perusteella turvallisuusasioita käsiteltiin kuitenkin vain työturvallisuuden osalta, eikä niinkään asiakkaiden kannalta. Työturvallisuuden tiimoilta ei noussut yhtä tiettyä painokohtaa, vaan vastaukset jakaantuivat tasaisesti. Heidän mielestään turvallisuutta käsiteltiin kertomalla esimerkiksi siitä, että työpaikalla ei saa juosta ja täytyy olla varovainen. Yhdelle vastaajista oli jäänyt mieleen Lundin (Arminen & Lund 2013) painottama seikka vaarallisista asiakkaista. Työntekijöiden mielestä perehdytystilaisuus oli kattava ja monipuolinen.

Omien havaintojemme perusteella perehdytystilaisuudessa painotettiin asiakaspalvelua ja siisteyttä. Tilaisuudessa kerrottiin myös työyhteisön viestinnän merkityksestä. Tärkeää on informoida muita päivän tapahtumista esimerkiksi vuoron vaihtuessa. Esille tuli myös se, kuinka merkittävää kaikkien työ on. Suorittamalla oma työ hyvin voidaan pitää yllä yrityksen tasoa. Tähän vaikuttavat niin huolellisuus kuin työn loppuun saattaminenkin. Myös palautteen vastaanottamisesta keskusteltiin. Perehdyttämisessä käytiin läpi myös Lossiranta hotellien saamia pisteitä Booking.com- sivuston kautta.

Havaintojemme mukaan olosuhteet kyselylle olivat hyvät, sillä lomakkeiden täyttöön oli varattu riittävästi aikaa muun ohjelman lomasta. Emme tarkoituksella jättäneet kyselyä perehdytystilaisuudessa viimeiseksi, koska silloin vastaajat olisivat saattaneet täyttää lomakkeen hätäisesti. Aikaa vastaamiseen kului noin viisitoista minuuttia. Virhetulkintoja olisi voinut syntyä, jos kysymyksiä olisi ymmärretty väärin. Joistakin lomakkeista huomasikin, että joihinkin kysymyksiin ei ollut osattu vastata, vaan

kohtia oli jätetty tyhjiksi. Tähän olisi voinut auttaa se, että aikaa olisi ollut enemmän, jolloin kysymyksiä olisi voinut avata enemmän.

Aloitimme laatukäsikirjan kirjoittamisen henkilökunnan oppaasta (ks. liite 4). Ensimmäisenä ideoimme paperille oppaan sisältöä, jotta saisimme siitä mahdollisimman johdonmukaisen. Tämän jälkeen kirjoitimme laadun, kestävän kehityksen ja turvallisuuden osiot. Alkuun suunnittelimme johdannon, jossa kävimme läpi mitä varten laatukäsikirja on laadittu ja kenelle se on tarkoitettu. Pohjana käytimme Lossiranta hotellien Työntekijän opasta, jotta saimme siitä mahdollisimman selkeän ja yhtenäisen. Valitsimme edellä mainitut osiot laatukäsikirjoihin, sillä ne liittyivät läheisesti yrityksen arvoihin ja ne olivat aiheita, joita yritys halusi tuoda esille. Teimme henkilökunnan laatukäsikirjaan pieniä korjauksia toimeksiantajan pyynnöstä.

Kun henkilökunnalle tarkoitettu käsikirja oli valmis, vierailimme yrityksessä ja kävimme sitä yhdessä läpi toimeksiantajan kanssa. Näin selvitimme vastasiko laatukäsikirja yrityksen odotuksia ja saimme hyviä kehitysehdotuksia. Valitsimme myös asiakkaan oppaaseen tulevat kohdat. Aloimme kirjoittaa asiakkaalle tarkoitettua käsikirjaa toimeksiantajan vinkkien pohjalta (ks. liite 5).

6 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli laatia Lossiranta hotelleille toimiva laatukäsikirja, josta käy ilmi yrityksen filosofia ja arvot. Mielestämme laatu, kestävä kehitys ja turvallisuus vaikuttavat mielikuvaan yrityksestä. Tuomalla esille näitä aiheita työntekijöille ja asiakkaille yritys vahvistaa imagoaan.

Kartoittamalla näitä kolmea osa-aluetta saimme selville mitä yrityksessä pitäisi vielä painottaa enemmän ja mitkä seikat tulevat jo hyvin esille yrityksen toiminnassa ja perehdytyksessä. Opinnäytetyötä tehdessämme pääsimme tutustumaan paremmin yritykseen ja sen toimintatapoihin, sekä jouduimme muuttamaan ajattelu- ja lähestymistapaamme, jotta näkisimme selkeämmin kuinka yrityksessä toimitaan. Laatukäsikirjoista on varmasti hyötyä yritykselle, sillä niiden avulla esimerkiksi yhteiset säännöt tulevat kaikille tutuksi ja asiakkaat saavat lisätietoa Lossiranta hotellien arvoista. Samalla toimeksiantaja hyötyy löytämistämme kehitysehdotuksista,

jotka eivät vaadi paljon aikaa tai rahaa mutta saattaisivat vaikuttaa positiivisesti imagoon.

6.1 Kehitysehdotuksia

Lossiranta hotelleissa on huomioitu hyvin laatu, kestävä kehitys sekä turvallisuus. Löysimme kuitenkin muutamia kehitysehdotuksia, joiden avulla toimintaa voisi kehittää entisestään. Huomasimme esimerkiksi, että Hotellikirjassa eikä Työntekijän oppaassa ole mainittu kestävästä kehityksestä. Mielestämme tätä olisi tuotava enemmän esille, sillä se on niin suuri osa yritystä. Kestävästä kehityksestä käydään läpi laatimissamme laatukäsikirjoissa, mutta koska toimeksiantajan toiveena oli, että laatukäsikirjoja, Hotellikirjaa ja Työntekijän opasta voitaisiin lukea erillisinä teoksina, pitäisi se myös huomioida molemmissa.

Havainnoinnin avulla selvisi, että huoneiden kierrätysastiat voisi merkata selkeämmin, jotta asiakkaiden olisi helpompi noudattaa yrityksen ohjeita kierrätyksestä. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi kuvittamalla keräysastiat tai kirjoittamalla astioiden tarkoitus ainakin suomeksi ja englanniksi. Tavis Innin puolella ei havaintojemme mukaan ole biojätteen keräystä. Tämän asian korjaaminen yhtenäistäisi hotellien toimintaa, sillä nyt vain toisessa noudatetaan kierrätysohjeita.

Markkinoinnissa voisi tuoda enemmän esille kestävästä kehityksestä ja ympäristöystävällistä toimintaa. Yrityksen kotisivuille voisi tehdä oman osion päävalikkoon, joka käsitelisi aihetta. Tällöin sivuilla vieraileva asiakas huomaisi heti, että kestävä kehitys on merkittävä osa Lossiranta hotellien toimintaa.

Perehdytystilaisuudessa painotettiin tärkeitä asioita, mutta muutama kohta jäi mielestämme puuttumaan. Luomu- ja lähiruoan käyttöä aamiaisella ja kesäkahvilassa ei mainittu. Uusille työntekijöille olisi hyödyllistä kertoa ruoan alkuperä, jotta he osaavat esimerkiksi vastata asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Nämä asiat kerrotaan jokaiselle varmasti ensimmäisinä työpäivinä, mutta ennakoinnista ei olisi haittaa. Tilaisuudessa olisi voinut mainita myös lyhyesti asiakkaiden turvallisuudesta, liittyen esimerkiksi rantaan ja kovaan virtaukseen. Turvallisuutta voisi edistää laittamalla laiturin läheisyyteen virtauksesta varoittavan kyltin, jotta asiakkaat osaisivat olla varovaisia mennessään uimaan.

Liittyen laadukkaaseen palveluun ja tiedonkulkuun yrityksessä, toimintaa voisi kehittää luomalla manuaalin, johon kirjattaisiin aina hankittujen tuotteiden alkuperä. Tämän voisi sijoittaa vastaanoton tietokoneelle, josta kaikki työntekijät löytäisivät sen tarvittaessa. Näin asiakkaille saadaan tarkkaa tietoa tuotteesta. Tämä on tärkeää koska yrityksen filosofiaan kuuluu lähiruoan käyttö ja näin ollen asiakkaille luvatut asiat konkretisoituisivat.

Lossiranta hotelleilla on esillä ohjeet aamiaisen valmistamiseen sekä huoneiden siivoukseen. Tämän lisäksi yritys voisi myös tehdä ohjeistuksen vastaanoton tehtävistä. Tällaiset ohjeet helpottavat arjen sujumista ja samalla uudet työntekijät voivat tarkistaa toimintatapoja oma-aloitteisesti. Erityisesti kesäisin olisi hyvä määrittää vastuuhenkilöt, joiden puoleen voisi kääntyä tarvittaessa. Kehitysehdotukset menisivät varmasti eteenpäin yrityksen johdolle, jos tiedossa olisi vuoropäällikkö, joka kokoaisi palautteet. Jos näistä toimista tulisi rutiineja, vaikuttaisi se kokonaislaatuun. Lossiranta hotellit voisivatkin asettaa itselleen tavoitteita liittyen laatuun, kestävään kehitykseen ja turvallisuuteen, esittämiemme kehitysehdotuksien pohjalta.

6.2 Opinnäytetyöprosessi

Aloitimme opinnäytetyöprosessin tammikuussa 2013. Pohdimme, mikä sopisi aiheeksemme ja muokkasimme sitä yhdessä toimeksiantajan ja ohjaajan kanssa. Tämän jälkeen aloitimme ideapaperin teon, jota korjasimme pari kertaa. Maaliskuussa vierailimme yrityksessä ja keskustelimme vielä työemme aiheesta. Samalla tutustuimme yrityksen toimintaan ja joihinkin Lossiranta Lodgen huoneisiin.

Helmikuun puolella aloitimme tutkimussuunnitelman kirjoittamisen. Aikataulusta poiketen pääsimme pitämään suunnitelmaseminaarin vasta toukokuun alussa. Pysyimme kuitenkin hyvin aikataulussa, sillä teimme opinnäytetyötämme koko ajan tutkimussuunnitelman teon lomassa. Haastattelimme Lossiranta hotellien toimitusjohtajaa ja yhtä vakituista työntekijää huhtikuussa. Lisäksi kävimme havainnoimassa perehdytystilaisuutta toukokuussa. Kesällä opinnäytetyön tekeminen jäi vähemmälle, sillä olimme molemmat töissä. Elokuun alussa viimeistelimme

ulkoasua ja teimme pieniä korjauksia tekstiin. Elokuun loppupuolella palautimme työmme ensimmäistä tarkastusta varten.

Mielestämme emme kohdanneet suurempia ongelmia opinnäytetyössämme. Vähän haastetta asetti kuitenkin se, että olimme molemmat töissä kevään aikana ja aikataulujen sopiminen oli välillä hieman hankalaa. Pääosin kuitenkin pysyimme hyvin aikataulussa. Kirjoittaminen sujui hyvin ja olimme tyytyväisiä laatimiimme lomakkeisiin, sillä niillä saatiin selville tarvittavaa tietoa. Yhteistyömme sujui hyvin, sillä meillä ei ollut suurempia erimielisyyksiä prosessin edetessä.

Olisimme ehkä saaneet laajemman näkemyksen siitä, miten asiakkaat kokevat laadun, jos olisimme tehneet myös heille kyselylomakkeita, joissa olisimme esittäneet samoja kysymyksiä kuin kesätyöntekijöille perehdytystilaisuudessa. Lomakkeet olisivat voineet olla Lossiranta Lodgen vastaanotossa, jossa asiakkaita olisi voitu kehottaa vastaamaan nopeaan kyselyyn.

Jatkotutkimuksena ehdotammekin asiakastyytyväisyyskyselyn tekemistä, jonka pohjalta Lossiranta hotellien laatua voisi kehittää. Laatua kehittämällä yritys voisi vastata paremmin asiakkaiden vaatimuksiin ja pitää yllä asiakastyytyväisyyttä. Samalla voisi toteuttaa myös laadun auditoinnin, josta kävisi ilmi, täyttääkö yritys asetetut tavoitteet. Laadun auditointia toteutettaessa on otettava huomioon, että se vaatii paljon aikaa. Auditointi oli alkuvaiheessa suunnitelmisamme mutta toimeksiantaja oli kuitenkin sitä mieltä, että käyttämämme aika ei siihen riittäisi.

LÄHTEET

Aalto, Katja 2010. Ympäristöystävällisyys Lossiranta hotellien toiminnassa. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Aaltonen, Tapio, Heiskanen, Erika & Innanen, Pekka 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjinä. Porvoo: WSOY.

Ahonen, Maiju 2011. Majoitusyrityksen ympäristövastuullisuuden kehittäminen. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Ansala, Liisa 2011. Laadun lähteillä. Tutkintotavoitteisen koulutuksen laadunvarmistus. Pro gradu –tutkielma. PDF-dokumentti.
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/69888/AnsalaLiisa.pdf?sequence=1>.
 Päivitetty 9.5.2011. Luettu 18.4.2013.

Arminen, Tiina 2013. Haastattelu 25.4.2013. Työntekijä. Chree Oy.

Barrow, Chris J 2006. Environmental management for sustainable development. London: Routledge.

Bishop, Ana 1997. Health, safety and security in leisure and tourism. London: Hodder & Stoughton.

Boers, Hendrikus 1994. The earth as a holiday resort: an introduction to tourism and the environment. Utrecht: SME/ Institute for Environmental Communication and Netherlands Institute of Tourism and Transport Studies.

Booking.com 2013. WWW- tiedosto.
<http://www.booking.com/general.fi.html?dcid=1&sid=571de4a403bd8961050685c771db9c63&tmpl=docs%2Fabout>. Päivitetty 14.5.2013. Luettu 14.5.2013.

Boström, Taina, Linnanen, Lassi & Miettinen, Pauli 1994. Ympäristöjohtaminen, elinkaariajattelu yrityksen toiminnassa. Espoo: Weilin+Göös.

Bowen, John T, Kotler, Philip & Makens, James C 2006. Marketing for hospitality and tourism. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Boxberg, Matti & Komppula, Raija 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Brassard, Michael & Ritter, Diane 2004. Jatkuvan parantamisen ja tehokkaan suunnittelun taskukirja. Helsinki: Laatu keskus.

Eko-ostaja 2012. Kilpailu –ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/elintarvikkeet/lahiruoka/>. Päivitetty: 29.10.2012. Luettu: 26.3.2013.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Susanna 2008. Turvallisuus käsitteenä. WWW-dokumentti. http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74107/StratL3_10.pdf?sequence=1. Päivitetty 2.12.2008. Luettu 6.3.2013.

Fennell, David 2010. Ecotourism. London: Routledge.

Grönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: Suomen Ekonomiliitto ja WSOY.

Grönroos, Christian 2000. Service Management and Marketing. A customer relationship management approach. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.

Hammarén, Reeta 2010. Wellness- palveluliiketoiminnan laatutekijät. Pro gradu-tutkielma. PDF-dokumentti. http://epub.lib.aalto.fi/thesis/pdf/12360/hse_12360.pdf. Päivitetty 27.8.2010. Luettu 18.4.2013.

Hanneberg, Peter 1996. Ekoturism eller ekoterrorism. Söderköping: Bra Miljö AB.

Hauta-Heikkilä, Henna, Hiltunen, Maarit & Köppä, Leena 2005. Yhteiskuntavastuu matkailualan yrityksissä. PDF- dokumentti. [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/730493a8cd104eacc22570ac00411b4b/8107ba2902a2adfacc225735a0040aa61/\\$FILE/yhtkvastuu%20matkailu-alku.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/730493a8cd104eacc22570ac00411b4b/8107ba2902a2adfacc225735a0040aa61/$FILE/yhtkvastuu%20matkailu-alku.pdf). Päivitetty 9.3.2005. Luettu 17.4.2013.

Hemmi, Jorma 2005. Matkailu, ympäristö, luonto osa 1. Jyväskylä: Suomen pienkustantajat.

Herington, Carmel, Merrilees, Bill & Willkins, Hugh 2007. Towards an understanding of total service quality in hotels. WWW-dokumentti. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431906000831>. Päivitetty 17.4.2013. Luettu 17.4.2013.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2012. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hjelt-Putilin, Paula 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita.

Holma, Tupu, Idänpään-Heikkilä, Ulla, Outinen, Maarit & Sainio, Salla 2002. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, Tupu & Rousu, Sirkka 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hotellikirja. Ei painovuotta. Chree Oy.

Huhtala, Jorma 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskien hallinta. Helsinki: Edita.

Iivari, Pekka 2012. Matkailun turvallisuus, globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu.

Inskeep, Edward 1991. Tourism planning, an integrated and sustainable development approach. Toronto: John Wiley & Sons, Inc.

Jabe, Marjatta 2011. Näin tuot arvot yrityksen arkeen. WWW-dokumentti.
<http://www.talouselama.fi/tyoelama/nain+tuot+arvot+yrityksen+arkeen/a2031922>.
Päivitetty: 8.1.2012. Luettu: 3.4.2013.

Järvelin, Kimmo, Kvist, Hans-Henry, Kähäri, Perttu & Räikkönen, Jukka 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Helsinki: Sedecon.

Kalmari, Heidi & Kelola, Kati 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Helsinki: Image Kustannus Oy.

Kestävä kehitys 2012. WWW-dokumentti.
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=280280#a0>. Päivitetty: 11.5.2012.
Luettu: 8.3.2013.

Kestävä matkailu 2009. WWW-dokumentti.
http://www.lossiranta.net/images/kestava_matkailu.pdf. Päivitetty: 15.9.2009. Luettu: 8.3.2013.

Kvalitatiivinen tutkimus 2013. WWW-dokumentti.
http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/kvalitatiivinen_tutkimus/. Päivitystietoja ei saatavilla. Luettu 12.2.2013.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot 2013. WWW-dokumentti.
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Päivitetty 12.2.2013. Luettu 12.2.2013.

Laatuvaatimukset yritystyypeittäin 2013. Maakuntien Parhaat. WWW-dokumentti.
<http://www.maakuntienparhaat.fi/myontaminen/open.asp?pageid=1>. Päivitetty: 26.3.2013. Luettu: 26.3.2013.

Laitinen, Markku, Luokkanen, Sinikka, Rouvari, Ari, Saarti, Jarmo & Tyrväinen, Jari 2007. Laatu ratkaisee. WWW-dokumentti.
http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf. Päivitetty: 22.10.2007. Luettu: 8.3.2013.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Lehti, Niko 2011. Kestävän kehityksen periaatteiden mukaisen liiketoiminnan vaikutus yrityksen kannattavuuteen. Pro gradu- tutkielma. PDF- dokumentti.
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/77297/Gradu.pdf?sequence=1>.
Päivitystietoja ei saatavilla. Luettu 18.4.2013.

Leslie, David 2012. *Tourism Enterprises and the Sustainability Agenda across Europe*. Farnham: Ashgate Publishing Limited.

Levin kyläkuva kehitetään kilpailueduksi 2013. WWW-dokumentti. <https://ilmasto-opas.fi/fi/kunnat/ratkaisu/toimialan/-/artikkeli/c/833ea803-fd10-4e7c-8de5-4c6ea62fbc73/a/a2b32fa6-e3ea-4a0b-ae52-d62cbc758ed0/levin-kylakuvan-kehittaminen-kilpailueduksi.html>. Päivitetty 18.4.2013. Luettu 18.4.2013.

Lillrank, Paul 1990. *Laatunmaa. Johdatus Japanin talouselämään laatujohtamisen näkökulmasta*. Jyväskylä: Oy Gaudeamus Ab.

Lipponen, Toivo 1993. *Laatujohtaminen*. Kuopio: Suomen Laatu yhdistys.

Lossiranta Lodge 2013. WWW-dokumentti. <http://www.lossiranta.net/index.htm>. Päivitetty: 3.4.2013. Luettu 3.4.2013.

Lund, Christine 2013. Haastattelu 25.4.2013. Toimitusjohtaja. Chree Oy.

Metsämuuronen, Jari 2006. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: International Methelp Ky.

Miettinen, Juha 2002. *Yritysturvallisuuden käsikirja*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Oedewald, Pia, Pietikäinen, Elina & Reiman, Teemu 2008. *Turvallisuuskulttuuri, teoria ja arviointi*. PDF- dokumentti. <http://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2008/P700.pdf>. Päivitetty 2.12.2008. Luettu 3.4.2013.

Oulun yliopisto 2013. *Opiskelijan terveys ja voimavarat*. WWW-dokumentti. http://www oulu.fi/hyvinvointi/opiskelijan_terveys__ja_voimavarat/turvallisuus.htm. Päivitetty: 6.3.2013. Luettu 6.3.2013.

Pelastussuunnitelma 2012. Chree Oy. Word-tiedosto. Päivitetty 2.5.2012. Luettu 14.5.2013.

Pelastussuunnitelma 2013. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. WWW-dokumentti. <http://www.spek.fi/Suomeksi/Varautuminen-ja-vss/Pelastussuunnitelma>. Päivitystietoja ei saatavilla. Luettu: 8.3.2013.

Routio, Pentti 2007. *Kyselevät tutkimustavat*. WWW- dokumentti. <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/064.htm>. Päivitetty 21.2.2013. Luettu 21.2.2013.

Sievänen, Tuija 2005. *Nature-based tourism, outdoor recreation and adaptation to climate change*. Helsinki: Edita.

Silén, Timo 1998. *Laatujohtaminen*. Porvoo: WSOY.

Statistics Report Lossiranta Lodge 2013. Moniste. Booking.com.

Strömmer, Riitta 1999. *Henkilöstöjohtaminen*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Sustainable development and tourism in Finland 2011. Matkailun edistämiskeskus PDF- dokumentti.

[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/4799ccb795e987c2257360003f176e/\\$FILE/Sustainable%20tourism%20Finland_%20updated%20Aug2011.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/4799ccb795e987c2257360003f176e/$FILE/Sustainable%20tourism%20Finland_%20updated%20Aug2011.pdf). Päivitetty 11.8.2011. Luettu 17.4.2013.

Tavis Inn 2013. WWW-dokumentti. http://www.lossiranta.net/tavis_etusivu.htm.

Päivitetty: 3.4.2013. Luettu: 3.4.2013.

Työntekijän opas 2012. Chree Oy. Luottamuksellinen.

Työturvallisuuslaki 738/2002. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Päivitetty: 6.3.2013. Luettu: 6.3.2013.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110407>. Päivitetty: 8.3.2013. Luettu: 8.3.2013.

HAASTATTELULOMAKE

Perustietoja

1. Mitkä ovat hotellien käyttöasteet eri vuoden aikoina (vuonna 2012)?
2. Ketkä ovat yhteistyökumppaneitanne?
3. Mistä maista asiakkaita tulee eniten?
4. Kuinka monta työntekijää on eri vuodenaikoina?
- Millaista työkokemusta/taitoja työntekijöiltä vaaditaan?
5. Millaisia työtehtäviä on ja miten ne jakautuvat työntekijöiden kesken?
6. Mitä toimintoja on ulkoistettu ja mitä tehdään itse?

Laatu

7. Mitä on laatu Lossiranta hotelleissa?
8. Mitä laatu merkitsee Lossiranta hotelleille?
9. Mitkä asiat vaikuttavat laatuun?

Kestävä kehitys

10. Miksi olette valinneet ympäristöystävällisen toimintaperiaatteen Lossiranta Hotelleihin?
11. Tuodaanko ympäristöystävällisyyttä/kestävää kehitystä asiakkaiden tietoisuuteen?
12. Huomaavatko asiakkaat ympäristöystävällisen toimintatavan?
13. Onko aikaisempien opinnäytetöiden tuloksia hyödynnetty? Jos on, miten? Jos ei, miksi?

Turvallisuus

14. Kuinka asiakkaiden turvallisuus on huomioitu?
15. Kuinka henkilökunnan turvallisuus on huomioitu?
16. Mitä turvallisuuteen liittyviä asioita tulisi vielä tuoda enemmän esille?
17. Tehdäänkö yrityksessä turvallisuustarkastuksia? Kuinka usein?
18. Milloin pelastussuunnitelma on päivitetty? Kuinka usein sitä päivitetään?

Perehdytys

19. Miten työntekijät perehdytetään?
20. Kiinnitetäänkö laatuun, kestävään kehitykseen ja turvallisuuteen erityistä huomiota perehdytyksessä?

Laatukäsikirja

21. Millaista hyötyä yritys hakee laatukäsikirjasta?
22. Onko erityisiä tavoitteita/toiveita, joita pitäisi huomioida laatukäsikirjaa laadittaessa?
23. Mihin seikkoihin tulisi kiinnittää huomiota henkilökunnan laatukäsikirjassa?
24. Mihin seikkoihin tulisi kiinnittää huomiota asiakkaille suunnatussa laatukäsikirjassa?

Havainnointi A (Ilman osallistumista)

6.2.2013

Vierailu Lossiranta hotelleilla

- Keskustelimme opinnäytetyön aiheesta
- Tarjoilu
- Kiertelyä huoneissa
- Vastaanoton esittely

Muita huomioita

- Paikkana Sali
- Häiriötekijänä toimeksiantajan puhelimen soiminen
- Aikaa kului noin tunti

Havainnointi B (Ilman osallistumista)

18.5.2013

Perehdytystilaisuus

- Aluksi kokoonnuttiin pihalla, josta siirryttiin saliin
 - o Kesätyöntekijöille kerrottiin hotellien ympäristöstä ja rakennuksista
- Käytiin läpi tilaisuuden aiheet ja kulku
- Lyhyet esittäytymiset
- Kerrottiin työtehtävistä, työajoista ja säännöistä
- Käytiin läpi työturvallisuutta
 - o Ei juosta
- Käytiin läpi ympäristöystävällistä toimintatapaa
 - o Kierrätys
 - o Pesuaineet
- Painotettiin hyvää asiakaspalvelua
- Kesätyöntekijät saivat esittää kysymyksiä
- Jaettiin Työntekijän oppaat

Havainnointiraportti

- Me jaoinne omat haastattelulomakkeemme
- Tarjoilu
- Työsopimusten teko
- Keltaisen talon huoneiden esittely
- Haastattelulomakkeiden keruu

Omia havaintoja

- Uudet työntekijät toivotettiin lämpimästi tervetulleiksi
- Pääpaino hyvällä asiakaspalvelulla
- Luonnonmukaiset materiaalit
 - o Pellava, villa
- Ei lemmikkejä (allergiaystävällisyys)
- Työturvallisuus
 - o Häirintä
 - o Oma vastuu
 - o Rauhallisuus
- Painotettiin hyviä käytöstapoja
 - o Teitittely
- Siistit tilat ja huoneet
- Painotettiin siivouksen tärkeyttä ja asioiden loppuun asti tekemistä
- Palautteeseen reagointi → palautetta otetaan aina vastaan ja siihen reagoidaan
 - o Paikan päällä, verkossa
- Vaitiolovelvollisuus
 - o Esim. tunnetut asiakkaat

Ei mainittu

- Luomuruoka
- Ranta
- Asiakkaiden turvallisuus

Muita havaintoja

- Häiriötekijöitä: puhelin

Havainnointiraportti

- Lomakkeen täyttöön kului aikaa noin 15 minuuttia
- Kaikki eivät osanneet vastata jokaiseen kysymykseen
 - o Enemmän aikaa, rauhallisempi tilanne?
- 8 lomaketta, joista 7 saatiin takaisin
- Pääosin kaikkiin kysymyksiin saatiin vastauksia riittävästi

Havainnointi C (Osallistuva)

Tammi-helmikuu 2013

- Havainnoija työntekijänä
- Työtehtävät
 - o Huoneiden siivous
 - o Sähköposteihin vastaaminen
 - o Seuraavan päivän aamiaisen valmistelu
 - o Kaupassa käynti
 - o Pyykinpesu
 - o Liinavaatteiden silitys
 - o Pihan siistiminen
 - o Asiakkaiden sisäänkirjaus
 - o Asiakkaiden uloskirjaus
- Ympäristöystävällisyys
 - o Pesuaineet
 - o Kierrätys (bio, seka, pahvi, pullot, lehdet, paristot)
 - o Elintarvikkeissa suuret pakkauskoot
- Turvallisuus
 - o Lumityöt tehty
 - o Hiekoitus
 - o Valaistus talvella

Parannettavaa

- Huoneiden kierrätysastioiden merkkkaus suomeksi + muilla kielillä?

KYSELYLOMAKE LOSSIRANTA HOTELLIEN KESÄTYÖNTEKIJÖILLE

18.5.2013

____ Uusi kesätyöntekijä

____ Työskennellyt ennenkin Lossiranta hotelleilla

1. Käytiinkö perehdytyksessä läpi Lossiranta hotellien arvoja?

- Mitkä ovat mielestäsi Lossiranta hotellien arvot?

2. Käsiteltiinkö perehdytyksessä tarpeeksi laatu asioita? Jos kyllä, niin miten?

3. Käsiteltiinkö perehdytyksessä kestäväää kehitystä? Jos kyllä, niin miten?

4. Käsiteltiinkö perehdytyksessä turvallisuutta? Jos kyllä, niin miten?

5. Mitä mieltä olit yleisesti perehdytystilaisuudesta?

LAATUKÄSIKIRJA HENKILÖKUNNALLE

LOSSIRANTA HOTELLIT



Aino Acktén puistotie

57130 SAVONLINNA

Puh. 044 511 2323

info@lossiranta.net

www.lossiranta.net

1 JOHDANTO

Tämä laatukäsikirja on tarkoitettu Lossiranta hotellien työntekijöille. Käsikirjan tarkoituksena on selventää yrityksen toimintaperiaatteita ja varmistaa sen laatu sekä toiminnan tehokkuus. Se käsittelee Lossiranta Lodgen ja Tavis Innin laatua palvelun, asiakastyytyväisyyden ja toimintaympäristön näkökulmista sekä kestävästä kehityksestä kierrätyksen, kemikaalien ja lähiruoan osalta. Lopuksi käsitellään työturvallisuutta ja pelastussuunnitelmaa.

Yrityksen filosofiaan kuuluvat vahvasti kestävä kehitys ja hyvä palvelun laatu. Lossiranta hotellit haluaa kantaa vastuuta ympäristöstä arjen pienillä teoilla, mutta samalla tarjota kuitenkin tasokkaita majoituspalveluita. Mottona on, että asiakas lähtee tyytyväisenä ja palaa myöhemmin uudelleen.

2 LAATU LOSSIRANTA HOTELLEISSA

Laatu tarkoittaa asiakkaan tarpeiden täyttämistä mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Siihen liittyy myös toiminnan jatkuva parantaminen ja asiakkaan odotusten ylittäminen. Tämä edellyttää sisäisen palvelun toimivuutta kuten työyhteisön vuorovaikutusta.

Laatukäsikirja henkilökunnalle

Lossiranta hotellit on tasokas majoitusyritys, joka haluaa toiminnallaan ylläpitää laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Tämän takia Lossiranta hotellit noudattavat filosofiaa, jonka perustana ovat vastuu ympäristöstä ja asiakkaiden huomioiminen joka tilanteessa. Lossiranta hotellien tavoitteena on, että jokainen asiakas lähtee tyytyväisenä. Hotelleille on myös tärkeää, että asiakkaan antama palaute huomioidaan ja sen avulla toimintaa voidaan kehittää entistä paremmaksi.

2.1 Palvelu

Palvelu vaikuttaa olennaisesti asiakkaan kokemaan laatuun, joten siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Lossiranta hotelleissa palvelun tulee olla hyvää ja ystävällistä. Asiakkaat tulee kohdata yksilöinä myös kiireessä. Henkilökunnan tulee tietää hotellin palveluista ja tiloista, jotta niistä osataan kertoa myös asiakkaille. Muussa tilanteissa asiakas ohjataan asiasta tietävälle. Tavoitteena kuitenkin on, että kaikki työntekijät olisivat ajan tasalla kaupungin tapahtumista ja esimerkiksi liikenneyhteyksistä. Ongelmatilanteissa voi aina hyödyntää internetiä.

Lossiranta hotelleissa asiakkaita teititellään. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, mikä tarkoittaa sitä, ettei työpaikan asioista eikä asiakkaista puhuta ulkopuolisille. Tämä koskee myös julkisuudesta tuttuja henkilöitä, joita majoittuu etenkin kesäaikaan melko paljon. Hotelleissa ei ole itsepalvelua, joka

Laatukäsikirja henkilökunnalle

tarkoittaa sitä että asiakkaita ollaan valmiina auttamaan joka tilanteessa, esimerkiksi matkalaukkujen kantamisessa. Myöskään astioiden korjaaminen pöydistä ei ole asiakkaiden tehtävä.

2.2 Asiakastyytyväisyys

Hotellihuoneissa on palautelomakkeita, jotka kerätään siivouksen yhteydessä ja ne tuodaan vastaanottoon. Palautteet käydään läpi ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa. Palautetta otetaan vastaan myös suullisesti ja siihen reagoidaan ja välitetään eteenpäin. Pääasia on, että asiakas tuntee, että häntä on kuunneltu ja otettu huomioon.

Asiakkaalta olisi hyvä myös kysyä aina vierailun päätteeksi, kuinka hän viihtyi. Myös vierailun aikana esitetyt kohteliaat kysymykset ovat aina positiivinen lisä ja saavat asiakkaan tuntemaan olonsa mukavaksi.

2.3 Toimintaympäristö

Hotellien ympäristö ja tilat on pidettävä siistinä. Tämä tarkoittaa sitä, että huoneissa ja muissa tiloissa vaihdetaan rikkiäiset esineet ehjiin aina tarvittaessa sekä pidetään huolta siitä, että kaikki tekstiilit ovat puhtaita ja tahrattomia. Puutteista ja vioista on aina ilmoitettava eteenpäin vastaanotossa työskentelevälle tai toimitusjohtajalle.

Ympäristön ja tilojen siisteys on hotelleissa kaikkien työntekijöiden vastuulla.

3 KESTÄVÄ KEHITYS LOSSIRANTA HOTELLEISSA

Kestävä kehitys tarkoittaa luonnonvarojen säästämistä ja niiden uudelleen käyttämistä. Asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvaessa, yritysten on otettava entistä paremmin huomioon ympäristöystävällisyys toiminnassaan.

Kestävä kehitys ja ympäristön huomioon ottaminen on osa hotellien jokapäiväistä toimintaa. Tämä näkyy esimerkiksi ruoassa, huoneissa, siivouksessa ja jätehuollossa. Ekologisuutta pyritään kehittämään jatkuvasti, jotta hotellien arki muuttuisi aina ympäristöystävällisemmäksi.

3.1 Lähiruoka

Lossiranta hotellit käyttävät aamiaisella ja muissa tarjoiluissa paljon lähiruokaa ja mahdollisuuksien mukaan luomutuotteita, joiden käyttöä pyritään lisäämään jatkuvasti. Kesäisin käytetään oman puutarhan tuotteita kuten

Laatukäsikirja henkilökunnalle

omenoita, raparperia ja viinimarjoja. Yksittäispakkauksia ja pieniä pakkauskokoja vältetään. Esimerkiksi maito laitetaan esille pienessä kannussa ja sokeri sokerikossa. Kertakäyttöastioita hotelleissa ei käytetä.

Lähiruokaa suositaan, koska se on varmasti tuoretta, sillä sitä ei ole jouduttu kuljettamaan pitkiä matkoja. Tämän vuoksi myös pakkausmateriaaleja tarvitaan vähemmän eikä lyhyempi kuljetus saastuta niin paljon luontoa. Samalla tuetaan paikallisia yrityksiä. Myös ruoan alkuperä ja valmistusolosuhteet ovat tiedossa, jolloin asiakkaalle voidaan kertoa mistä ruoka tulee ja mitä se sisältää. Lossiranta hotelleille tulee ruokaa esimerkiksi Savonlinnan kauppatorilta ja suoraan paikallisilta tuottajilta.

3.2 Kierrätys

Kaikki jätteet lajitellaan ja poistetut tuotteet sekä välineet kierrätetään niihin varattuihin jäteastioihin. Huoneissa on omat kierrätysastiansa seka- ja biojätteille. Myös tyhjät pullot ja tölkit kerätään erikseen niille tarkoitettuihin koreihin. Lossiranta Lodgen portin viereen on sijoitettu jäteastiat seka- ja biojätteelle sekä kierrätyskartongille. Myös Tavis Innin puolelta löytyvät keräysastiat sekajätteelle ja biojätteelle. Molempien hotellien pihoilta löytyy myös kompostit esimerkiksi puunlehdille ja muulle puutarhassa syntyvälle jätteelle. Vastaanotossa on erillinen keräysastia käytetyille

Laatukäsikirja henkilökunnalle

paristoille, joka tyhjennetään tarvittaessa paristojen keräyspisteeseen.

Kierrätystä suositaan myös esimerkiksi huonekaluissa. Tarpeettomat huonekalut lahjoitetaan pois tai viedään kierrätyskeskukseen, josta voidaan myös hankkia uusia kalusteita. Huoneissa käytetään suuria pakkauskokoja esimerkiksi shampoissa ja suihkusaippuoissa. Pakkauksen ollessa melkein tyhjä, se täytetään uudelleen täyttöpullosta. Suuria pakkauskokoja suositaan, jottei synny ylimääräistä jätettä. Esimerkiksi shampoita ja pesuaineita kuluu paljon.

3.3 Kemikaalit ja energiansäästö

Huoneiden ja muiden tilojen siivouksessa käytetään pääosin ympäristöystävällisiä pesuaineita ja niitäkin kohtuudella, annostusohjeiden mukaisesti. Valkaisuaineita Lossiranta hotelleissa ei käytetä lainkaan. Valkaisuaineet sisältävät ympäristölle haitallisia aineita kuten fosfaatteja, jotka rehevöittävät vesistöjä.

Lossiranta hotelleissa käytetään energiansäästölamppuja. Turhat laitteet ja valot tulee aina sammuttaa, energian säästämiseksi. Asiakkaita ohjeistetaan säästämään myös vettä ja sähköä, sekä käyttämään pyyhkeitä useammin kuin kerran. Myös ylimääräistä huonesiivousta olisi hyvä välttää. Ympäröivää luontoa tulisi kunnioittaa.

4 TURVALLISUUS LOSSIRANTA HOTELLEISSA

Turvallisuus on ennalta ehkäisevää toimintaa ja häiriöttömän toiminnan varmistamista yrityksessä. Työturvallisuudesta on säädetty laki, jonka tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita sekä ehkäistä onnettomuuksia. Lossiranta Lodgen piha on aidattu, joka lisää niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin turvallisuutta, sillä piha-alueelle ei tällöin pääse ulkopuolisia henkilöitä.

4.1 Työturvallisuus

Oma valppaus ja tarkkaavaisuus ovat tärkeitä seikkoja työturvallisuuden toteutumisessa. Lossiranta Lodgen ja Tavis Inn:n piha-alueet ovat melko epätasaisia, joten varovaisuus on tärkeää pihoilla liikuttaessa. Erityisesti talvella epätasainen maasto ja monet portaikot voivat aiheuttaa riskitilanteita. Lumityöt ja hiekoitus kuuluvat tuolloin jokapäiväisiin tehtäviin. Myös asiakkaita on hyvä varoittaa pihan liukkaudesta. Juokseminen on kiellettyä työaikana.

Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden kannalta tulisi pitää Lossiranta Lodgen portit suljettuina esimerkiksi yöllä ja lisäksi ylimääräiset henkilöt tulee ohjata pois pihapiiristä. Työaikana ei myöskään saa kuunnella musiikkia kuulokkeilla, jotta kuulee jos muilla on asiaa.

Laatukäsikirja henkilökunnalle

Työturvallisuutta edistävät myös huolellisuus ja asioista tiedottaminen muille työntekijöille. Henkilökunnan tulee tutustua yrityksen omaan Työntekijän oppaaseen ja pelastussuunnitelmaan hyvin ennen töiden aloittamista, jotta tietää, kuinka tilanteissa toimitaan. Myös hotellien tilat tulee tuntea hyvin.

Lossiranta Lodgen rannassa on laituri, jonka edustalla on kova virtaus. Asiakkaita on muistutettava tästä. Laiturin kaiteeseen on kiinnitetty pelastusrengas, jota käytetään tarvittaessa. Henkilökunnan tulisi seurata rannan tapahtumia muiden tehtävien lomassa, jotta vaaratilanteita ei pääsisi syntymään.

Lossiranta Lodgen vastaanoton wc:n seinällä on ensiapukaappi, josta löytyy tärkeimmät välineet ensiapuun, kuten sidetarpeet ja särkylääkkeet. Tavis Innillä ensiaputarvikkeet löytyvät Lettutuvasta.

Kun ollaan päivittäin tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa, on muistettava, että väärinkäsityksiä saattaa syntyä. Tämän vuoksi asiakkaiden kanssa on tärkeää viestiä selkeästi. Päihtynyt tai aggressiivinen asiakas tulisi kohdata rauhallisesti ja pyytää tarvittaessa apua kollegoilta tilanteen selvittämiseksi. Seksuaaliseen häirintään täytyy puuttua pikimmiten ja siitä tulee ilmoittaa työnantajalle. Jos häirintää

Laatukäsikirja henkilökunnalle

tapahuu, olisi hyvä ottaa etäisyyttä häiritsijään, mutta kuitenkin rauhallisesti, jottei tilanne pahene.

4.2 Pelastussuunnitelma

Lossiranta hotelleilla on oma pelastussuunnitelma, joka jokaisen työntekijän on luettava vähintään kerran vuodessa. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain. Se sisältää ohjeet liittyen paloturvallisuuteen, sairastapauksiin, avainten ja rahan käsittelyyn, tietosuojaan, vesivahinkoihin, sähkökatkoksiin sekä ryöstötilanteisiin. Suunnitelmassa on myös tärkeimmät puhelinnumerot, jotka löytyvät myös Lossirannan vastaanotosta. Turvallisuudesta vastaa hotellinjohtaja tai työvuorossa oleva määrätty henkilö. Pelastussuunnitelma löytyy Lossiranta Lodgen vastaanotosta.

LAATUKÄSIKIRJA ASIAKKAILLE

LOSSIRANTA HOTELLIT



Aino Acktén puistotie

57130 SAVONLINNA

Puh. 044 511 2323

info@lossiranta.net

www.lossiranta.net

JOHDANTO

Lossiranta hotellien toiminta-ajatukseen kuuluvat laadukas palvelu, kestävän kehityksen huomiointi ja turvalliset toimintatavat. Lossiranta hotellit haluaa kantaa vastuun ympäristöstä arjen pienillä teoilla ja samalla tarjota tasokkaita majoituspalveluita. Yrityksen arvot heijastuvat sen arkeen.

LAATU

Lossiranta hotellit noudattavat filosofiaa, jonka perustana ovat vastuu ympäristöstä ja asiakkaiden huomioiminen joka tilanteessa. Hotelleille on myös tärkeää, että asiakkaan antama palaute huomioidaan ja sen avulla toimintaa voidaan kehittää entistä paremmaksi.

Asiakastyytyväisyydestä huolehditaan keräämällä palautetta. Jokaisesta huoneesta löytyy palautelomake, jonka asiakas voi halutessaan täyttää ja tuoda vastaanottoon tai jättää huoneeseen. Palautetta otetaan vastaan myös suullisesti. Kaikki palautteet ja parannusehdotukset huomioidaan.

Palvelu vaikuttaa olennaisesti laatuun. Lossiranta hotelleissa asiakasta palvellaan ystävällisesti ja yksilöllisesti. Lossiranta

Lodgen ja Tavis Innin henkilökunta on valmiina auttamaan hotellien vieraita aina tarpeen tullen.

KESTÄVÄ KEHITYS

Kestävä kehitys ja ympäristön huomioon ottaminen on osa hotellien jokapäiväistä toimintaa. Tämä näkyy esimerkiksi ruoassa, huoneissa, siivouksessa ja jätehuollossa.

Ekologisuutta pyritään kehittämään jatkuvasti, jotta hotellien arki muuttuisi aina ympäristöystävällisemmäksi.

Lossiranta hotellit käyttävät aamiaisella ja muissa tarjoiluissa paljon lähiruokaa ja mahdollisuuksien mukaan luomutuotteita, joiden käyttöä pyritään lisäämään jatkuvasti. Kesäisin käytetään oman puutarhan tuotteita kuten omenoita, raparperia ja viinimarjoja. Lossiranta hotelleille tulee ruokaa esimerkiksi Savonlinnan kauppatorilta ja suoraan paikallisilta tuottajilta.

Kaikki jätteet lajitellaan ja poistetut tuotteet sekä välineet kierrätetään niihin varattuihin jäteastioihin. Huoneissa on omat kierrätysastiansa seka- ja biojätteille. Myös tyhjät pullot ja tölkit kerätään erikseen niille tarkoitettuihin koreihin.

Vastaanotossa on erillinen keräysastia käytetyille paristoille.

Huoneiden ja muiden tilojen siivouksessa käytetään pääosin ympäristöystävällisiä pesuaineita ja huoneissa sekä yhteisissä

Laatukäsikirja asiakkaille

tiloissa energiansäästölamppuja. Lossiranta hotellit toivovat, että asiakkaat huomioisivat veden ja sähkön kohtuullisen käytön, energian säästämiseksi. Luonnossa tulisi liikkua luontoa kunnioittaen ja roskaamatta.

TURVALLISUUS

Lossiranta Lodgen piha on aidattu ja portit suljetaan yön ajaksi, jotta alueelle ei pääse ulkopuolisia henkilöitä. Rannassa on laituri, joka on asiakkaiden vapaassa käytössä. On hyvä kuitenkin muistaa, että virtaus on voimakas, jonka vuoksi olisi hyvä pysytellä laiturin läheisyydessä. Laiturin kaiteeseen on kiinnitetty pelastusrengas vaaratilanteita varten.

Molempien hotellien piha-alueet ovat paikoin epätasaisia ja ympäristössä on myös melko paljon rappuja. Tämän vuoksi liikkumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Ensiaputarvikkeet löytyvät Lossiranta Lodgen vastaanotosta ja Tavis Innin Lettutuvasta.