



KOKOUSPALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

Holiday Inn Tampere

Henna Kivelä

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014
Matkailun koulutusohjelma
Tampereen
ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

HENNA KIVELÄ:
Kokouspalvelut ja niiden kehittäminen
Holiday Inn Tampere

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Toukokuu 2014

Työni tarkoituksena on kartoittaa kyselyn avulla mitä mieltä Holiday Inn Tampereen kokousasiakkaat ovat hotellin tämän hetkisistä kokouspalveluista, sekä selvittää kuinka he haluaisivat palveluita kehitettävän entistä paremmiksi.

Työni pääkäsitteitä ovat asiakastyytyväisyys, kokousasiakkaat, kokoukset ja kehittäminen. Asiakastyytyväisyys kertoo siitä kuinka hyvin yritys on onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin tai parhaassa tapauksessa jopa ylittämään ne. Kokoukseksi kutsutaan yleensä tilaisuutta, jossa joukko ihmisiä kokoontuu saman pöydän ääreen pohtimaan yhteisen asian eteenpäin viemistä.

Teorioina työssäni olen käyttänyt asiakastyytyvääisyyttä sekä kehittämistyön teoriaa. Aineistona työssäni käytän itse tekemäni kyselyn tuloksia. Tiedonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua kyselyä, eli kyselyssäni on niin monivaihtokysymyksiä kuin myös avoimia kysymyksiä.

Eniten kokoustoimintaa on työ- ja kokousmatkailuun keskittyneissä hotelleissa. Hotellit hinnoittelevat kokouspaketit siten, että ne muodostavat kokonaisuuden tilaisuuden tarvitsemista tiloista, tekniikasta, laitteista ja tarjoilusta. Kokoustiloina hotelleissa toimivat luento- ja ryhmätilat sekä auditoriot.

Dale Lang (1996) on tutkinut USA:n kouluja sekä sitä kuinka opetustila vaikuttaa oppimiseen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös kokoustilojen valinnan suhteen.

Holiday Inn hotellien perustaja Kemmons Wilson perusti ensimmäisen Holiday Inn hotellin vuonna 1952 Memphisissä. Maailmalla on nykyisin yli 1200 Holiday Inn hotellia, jotka toimivat noin 70 maassa. Holiday Inn Tampere on keskustassa toimiva tasokas businesshotelli.

Tutkimuksen aineiston keräsin lähettämällä hotellin kokousasiakkaille sähköpostitse linkin Internetissä tehtävään kyselyyn. Yhteenvetona kyselyn tulokset olivat pääasiassa positiivisia ja asiakkaat tyytyväisiä hotellin kokouspalveluihin.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, kokouspalvelut, kokousasiakkaat, kehittäminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Tourism

KIVELÄ, HENNA:
Meeting Services and their Development
Holiday Inn Tampere

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 6 pages
May 2014

The purpose of this study was to explore customers' opinions about the meeting services, which the hotel Holiday Inn Tampere currently offers. Another purpose of the study was to find out how the customers would want the meeting services to be developed.

The main concepts of this thesis are customer satisfaction, customers of the meeting services, meetings and developing. Customer service and development theories have been used as theories in this thesis. The materials in this thesis are the results of the half-structured enquire that was sent to some of the customers of the Holiday Inn Tampere.

Dale Lang (1996) has studied the schools in USA and also how the studying room affects learning. The results of his study can be exploited also in the choosing of meeting rooms.

The data for the study was gathered by sending the enquire to the hotels' customers by email. As a summary, the results of this study were mainly positive and the customers seemed to be very pleased with the meeting services that the hotel offers.

Key words: customer satisfaction, meeting services, meeting service customers, development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	7
	2.1 Tutkimuksen kohde	7
	2.2 Käsitteet	7
	2.2.1 Asiakastyytyväisyys	7
	2.2.2 Kokous	8
	2.2.3 Kokousasiakas	9
	2.2.4 Kehittäminen	9
	2.3 Teoriat	10
	2.4 Tutkimuskysymykset	11
	2.5 Aineisto ja menetelmät	11
	2.6 Tutkimuksen kulku	12
3	KOKOUSPALVELUT	13
	3.1 Kokoushotellit	13
	3.2 Kokoustilat	14
	3.2.1 Opiskelutilan koko, muoto ja skaala	16
	3.2.2 Akustiikan laatu ja melun hallinta	17
	3.2.3 Valaistus ja näkymä	17
	3.2.4 Lämpötila, ilmankosteus ja ilmanvaihto	18
	3.2.5 Viestintä, elektroniikka ja teknologia	18
	3.2.6 Pintojen materiaalit, koostumukset ja värit	18
	3.3 Holiday Inn Tampere	19
4	YLEISKUVA KYSELYSTÄ	23
5	AINEISTO	24
	5.1 Yrityksen sijainti	24
	5.2 Hotellin kokouspalveluiden käyttöiheys	24
	5.3 Kokousten osallistujamäärä	25
	5.4 Kokouspaikan valinta	26
	5.5 Toiminnan sujuminen tilaisuuden aikana	28
	5.6 Ravintolapalvelujen käyttöiheys kokouksen yhteydessä	31
	5.7 Kokoustarjoilut	32
	5.8 Ravintolapalvelut kokouksen yhteydessä	34
	5.9 Kokouksen pituus	35
	5.10 Oheispalvelut yön yli kestäviin kokouksiin	36
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
7	POHDINTA	40

LÄHTEET.....	41
LIITTEET.....	43
Liite 1. Kyselylomake.	43

1 JOHDANTO

Kokousmatkailu on liikematkailun kasvava osa-alue. Liikeasioiden vuoksi matkustaminen on ollut yksi tärkeimmistä matkustusmotiveista koko matkustamisen historian ajan. Teollistumisen sekä sosiaalisen ja poliittisen yhteiskuntakehityksen yhtä aikaa tapahtuneen liikennevälineiden ja tietoliikenteen kehittymisen kanssa ovat luoneet liikematkustuksen laajemmalle kasvulle oivalliset edellytykset. Yritysten nopea kansainvälistyminen sekä uudenlaiset verkostotoiminta- ja liiketoimintamallit ovat vauhdittaneet liikematkailun kasvua. (Blinnikka & Kuha, 2004, 16)

Kokousmatkailun ja kokoustoiminnan kannalta oleellista ovat hyvät ja toimivat kokoustilat. Niitä tarjoavat muun muassa erilaiset kokoushotellit ympäri Suomea. Hotelli ja kokoustila tulee valita siellä järjestettävän tilaisuuden mukaan. Tiloja on paljon erilaisia ja useat niistä ovat muunneltavissa eri muotoihin, jotta ne olisivat käytettävissä mahdollisimman monimuotoisesti. Kerron työssäni tarkemmin eri tekijöistä kokoustiloissa sekä niiden merkityksestä uuden oppimiseen. Esittelen myös yleisesti kokoushotellien tarjoamia palveluita.

Valitsin opinnäytetyöni varsinaiseksi aiheeksi Holiday Inn Tampereen kokouspalvelut ja niiden kehittämisen. Suoritin itse työharjoitteluni Holiday Inn Tampereella, pääosin vastaanotossa ja näin ollen hoidin myös kokousasiakkaiden asioita sekä seurasin heidän toimintaansa. Vastaanotossa ollessa pystyi myös hyvin seuraamaan esimerkiksi kokousasiakkaiden tuloa hotellille ja kuinka he löysivät tiensä oikeaan kokoustilaan.

Kysyin hotelleilta työharjoitteluni aikana, että mistä aiheesta he haluaisivat minun tekevän opinnäytetyöni ja mikä aihe olisi heille käytännössä hyödyllinen. Minulle ehdotettiin nimenomaan kokouspalveluita ja niiden kehittämistä. Siten päädyin valitsemaan tämän opinnäytetyöni aiheeksi. Työni on merkityksellinen, sillä kokousalan jatkuvasti kehittyessä, asiakkaiden palaute ja mielipiteet ovat tärkeässä roolissa kokoustiloja kehitettäessä ja suunniteltaessa. Tekemäni kyselyn kautta saan tietoa Holiday Inn Tampereen kokousasiakkaiden mielipiteistä ja toiveista.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Tutkimukseni kohteena ovat hotelli Holiday Inn Tampereen kokouspalvelut ja niiden kehittäminen. Kokouspalvelut ovat jatkuvasti kehittyvää toimintaa. Hotellin täytyy pystyä kehittämään kokoustarjontaansa samassa vauhdissa pitääkseen asiakkaansa tyytyväisinä ja, jotta he valitsisivat jatkossakin kokouspaikakseen Holiday Inn Tampereen. Työni tarkoituksena on kartoittaa kyselyn avulla mitä mieltä Holiday Inn Tampereen kokousasiakkaat ovat hotellin tämän hetkistä kokouspalveluista, sekä selvittää kuinka he haluaisivat palveluita kehitettävän entistä paremmiksi. Kokouspalveluihin liittyen kyselyni sivuaa myös hotellin ravintolapalveluita. Kysely kohdistettiin niihin yrityksiin jotka jo käyttävät tai ovat käyttäneet Holiday Inn Tampereen kokouspalveluita useampaan otteeseen.

Valmis opinnäytetyöni auttaa Holiday Inn Tamperetta kehittämään kokouspalveluitaan asiakkaiden toivomaan suuntaan ja näin ollen työni on hyödyksi myös kaikille yrityksille, jotka jo käyttävät hotellin kokouspalveluita sekä yrityksille jotka tulevat tulevaisuudessa hotellin kokouspalveluita käyttämään.

2.2 Käsitteet

Työni pääkäsitteitä ovat asiakastyytyväisyys, kokousasiakkaat, kokoukset ja kehittäminen. Esittelen käsitteet seuraavaksi hieman tarkemmin.

2.2.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys edellyttää yleensä joko yksityishenkilöä, asiakasyritystä tai organisaatiota, jolle on syntynyt kokemuksia kyseisestä yrityksestä. (Rautiainen ym. 2010, 238.)

Asiakastyytyväisyys kertoo siitä kuinka hyvin yritys on onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin tai parhaassa tapauksessa jopa ylittämään ne. Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä mittareista selvitettäessä kuin-

ka hyvin yritys menestyy tai tulee menestymään tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyyteen ovat suorassa yhteydessä asiakaspalvelu, palvelun laatu sekä palveluodotukset. Asiakastyytyväisyyttä mitataan yksilöllisillä kyselyillä, joiden tulokset ilmaistaan keskiarvoina. (E-conomic kirjanpito-ohjelma Internetissä, 2012–2014)

Tyytyväinen asiakas myös levittää positiivista sanaa niin kokouspaikasta kuin itse yrityksestä, eli tavallaan toimii markkinoijana ja yrityksen palvelujen ja tuotteiden suosittelijana.

2.2.2 Kokous

Kokouksella on pitkä historia, sillä kokoontumisen perusidea, eli ihmisten tarve tavata ja vaihtaa mielipiteitä, on yhtä vanha kuin itse ihmiskunta. Jo vuonna 1896 USA:n Detroitissa perustettiin ensimmäinen Convention and Visitor Bureau eli kongressitoimisto, mutta varsinainen kokous- ja kongressiteollisuus alkoi voimakkaasti kehittyä vasta 1900-luvulla. Järjestäytynyt kokousmatkailutoiminta lisääntyi Euroopassa 1900-luvun puolivälin jälkeen, jolloin se myös tunnustettiin itsenäiseksi matkailuteollisuuden osaksi. (Blinnikka & Kuha, 2004, 18)

Kokoukseksi kutsutaan yleensä tilaisuutta, jossa joukko ihmisiä kokoontuu saman pöydän ääreen pohtimaan yhteisen asian eteenpäin viemistä. Kokouksella voidaan tarkoittaa joko määrämuotoista, tiettyihin sääntöihin sidottua vuorovaiikutustilannetta tai laajasti erilaisia tavoitteellisia kokoontumisia. Kokoukset vaihtelevat yksinkertaisesta aamupalaverista monimuotoisempiin kokouksiin ja niiden tarkoitus voi olla esimerkiksi päätöksenteko, ideointi, tilannekatsaus, ongelmanratkaisu tai tiedotus. Kokous on siis yleistermi, jolla tarkoitetaan tilaisuutta joka mahdollistaa kommunikoinnin ja tarkoituksena onkin, että siellä syntyisi parempia ideoita tai päätöksiä, kuin yksin tehdessä. Kokousjärjestelyt ovat aina tapauskohtaisia, mutta ne voivat käsittää esimerkiksi ruoat ja juomat, sosiaalisia tapahtumia, virkistysmahdollisuuksia, oheisohjelmaa, kuljetuksen, majoituksen ja mahdollisesti vielä jotain muutakin. Kokoukset voivat olla vain muutaman osallistujan tilaisuuksia tai jopa tuhannen osallistujan tapahtumia. Erilaisista kokouksista käytetään erilaisia termejä, kuten kehityskokous, myyntikokous, projektikokous, viikkopalaveri, ohjausryhmän palaveri, info, työpaja, tapaaminen,

neuvottelu, ideariihi, tilannekatsaus. Pääsääntöisesti kokouksessa noudatetaan tiettyjä menettelytapoja ja keskustelujen perusteella osanottajat sopivat noudatettavista periaatteista. Yleensä kokoukset järjestetään säännöllisesti, kuten vuosittain, jolloin niitä nimitetään vuosikokouksiksi. (Rautiainen & Siiskonen, 2013, 14)

2.2.3 Kokousasiakas

Kokousasiakas (eli loppukäyttäjä) voi olla yksittäinen henkilö, yhdistyksen jäsen tai työyhteisön edustaja. Päätös kokoukseen osallistumisesta saattaa kokonaan riippua muista henkilöistä kuin itse kokousasiakkaasta. Osallistumispäätökseen saattavat vaikuttaa muun muassa yrityksen tavoitteet ja esimerkiksi tavoitteiden mukainen henkilöstön kehittämissuunnitelma. Kokouksiin osallistuminen on yleensä normaali työtehtävä yrityksissä. Tällöin osallistujat tiedetään etukäteen ja riittävän ajoissa lähetetty asiallinen kokouskutsu tuo oikeat henkilöt paikalle. Ulkopuolisille asiakkaille tarkoitettuihin tilaisuuksiin puolestaan asiakkaiden houkuttelu vaatii paljon aikaa ja työtä. Organisaatioilla on monia omia intressejä järjestää kokous, mutta näistä huolimatta tilaisuudet järjestetään kuitenkin niihin tavoiteltuja osallistujia varten. Kaikille kokousasiakkaille on annettava mahdollisimman hyvä kuva kokouksesta ja palvelun laadun on säilyttävä joka vaiheen ja joka asiakkaan kohdalla. (Blinnikka & Kuha, 2004, 26–27)

Kokouksilla on yleensä myös sosiaalinen tarkoitus ja niihin osallistuvia yhdistää jokin yhteinen tekijä. Kokous tarjoaa osallistujille mahdollisuuden ylläpitää vanhoja sekä luoda uusia henkilökohtaisia suhteita toisiinsa. (Rautiainen ja Siiskonen, 2013, 58)

2.2.4 Kehittäminen

Nykyään kehittäminen liittyy jollain tavalla lähes jokaisen toimenkuvaan ja tehtäviin. Kehittämistyöllä yrityksissä ja muissa organisaatioissa pyritään usein esimerkiksi luomaan uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita tai palveluja ympäristön ja omien tarpeiden pohjalta. Kehittämistyössä on tärkeää, että tuntee ja osaa käyttää erilaisia menetelmiä. Menetelmäosaaminen koostuu useista

taidoista ja tiedoista, eikä siinä ole kyse ainoastaan taidosta toteuttaa hyvä kysely- tai haastattelututkimus. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2009, 11)

Kehittämistoiminnan yhteyteen liitetään usein sana tutkimus ja tutkimus- ja kehittämistoiminnalla (t&k) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tiedon lisäämiseksi sekä tiedon käyttämistä uusien sovellusten löytämiseksi. Toiminnan tavoitteena on jotakin oleellisesti uutta. (Suomen virallinen tilasto, 2009)

2.3 Teoriat

Teorioina työssäni olen käyttänyt asiakastyytyväisyyttä sekä kehittämistyön teoriaa. Ne ovat kaksi tukipilaria työlleni, sillä aiheeni pyörii ainoastaan näiden teorioiden ympärillä.

Asiakastyytyväisyys on keskeinen osa koko työtäni ja siitä syystä myös tärkeä teoria työlleni. Asiakastyytyväisyyden kautta tutkin alkuun sitä, mitä mieltä Holiday Inn Tampereen kokousasiakkaat ovat hotellin tämän hetkisistä kokouspalveluista. Asiakastyytyväisyys vaikuttaa teoriana myös kokouspalveluiden kehittämisessä, sillä palveluja on luonnollisesti tarkoitus kehittää asiakkaiden toivomaan suuntaan. Kilpailun kiihtyessä kokous- ja kongressialalla asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun on suuri tekijä heidän päättäessään kokouspaikastaan. Tyytyväinen asiakas on todennäköisesti myös kiinnostunut hyviä kokouspalveluja tarjoavasta tahosta siinä määrin, että on halukas auttamaan palvelujen kehittämisessä entistäkin parempaan suuntaan. Tyytymättömästäkin asiakkaasta on kehittämistyön kannalta hyötyä, mikäli tämä haluaa saada mielipiteensä kuuluviin esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyn tai palautteen kautta.

Kehittämistyötä on montaa erilaista. Työssäni tutkin asiakastyytyväisyyskyselyni kautta saamiani vastauksia ja selvitän mitä kehitystä asiakkaat kokouspalveluihin toivovat. Tarkastelen saamaani tietoa kehittämistyön kautta. Kehittämistyö on tärkeää kaikilla aloilla ja myös hotellien tarjoamien kokouspalveluiden kehittäminen on tärkeää asiakkaiden tyytyväisyyden kannalta. Tavoitteenani on, että Holiday Inn Tampere saa tietoa asiakkaidensa toiveista ja näin ollen pystyy kehittämään omaa toimintaansa.

2.4 Tutkimuskysymykset

Työssäni on kaksi tutkimuskysymystä. Ensimmäisenä haen vastauksia kysymykseen asiakastyytyväisyydestä liittyen Holiday Inn Tampereen kokouspalveluihin. Toisena kysymyksenä selvitän kuinka hotellin kokouspalveluita voitaisiin kehittää asiakkaiden haluamaan suuntaan. Pääkysymyksenä on kokouspalveluiden kehittäminen, mutta ennen sitä täytyy selvittää asiakkaiden tyytyväisyys nykyiseen tilanteeseen. Kysymysten järjestely tällä tavalla auttaa myös kyselyyn vastaavia asiakkaita jäsentämään ajatuksiaan ensin miettimällä hotellin nykyisiä palveluita ja sen jälkeen kuinka niitä voitaisiin kehittää parempaan suuntaan.

2.5 Aineisto ja menetelmät

Aineistona työssäni käytän itse tekemäni kyselyn tuloksia. Tiedonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua kyselyä, eli kyselyssäni on niin monivalintakysymyksiä kuin myös avoimia kysymyksiä. Kyselyni on kvantitatiivinen, eli määrällinen, sillä siinä tutkittiin nimenomaan määriä. Kyselyssä on myös suurimaksi osaksi monivalintakysymyksiä.

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta ja siinä käytetään valmiita, avoimia tai strukturoituja kysymyksiä. Niillä halutaan selvittää esiintymistiheyksiä ilmiöön liittyvien asioiden suhteen. Haastatteluja voidaan myös joskus käyttää, mutta ei kuitenkaan niin paljoa kuin laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu positivismiin, jonka pyrkimys on tuottaa yleistettävää, luotettavaa ja perusteltua tietoa mittaamalla. Positivismin tavoitteena on selvittää objektiivinen ja absoluuttinen totuus ja siinä korostetaan tiedon perusteluja, yksiselitteisyyttä sekä luotettavuutta. (Kananen, 2008, 10–11)

Oman kyselyni lisäksi tutkin yleisesti kokouksista jo tehtyjä tutkimuksia ja kyselyjä, sekä tietysti Holiday Inn Tampereen kotisivut ovat tärkeä tiedonlähde työlle. Oman kyselyni tein SurveyMonkey -sivustolla ja palvelu muuttaa vastaukset automaattisesti myös tilastolliseen muotoon. Tästä huolimatta muutin tulokset vielä itse kaaviomuotoon Microsoft Excel-taulukko-ohjelmaa käyttäen.

2.6 Tutkimuksen kulku

Luvussa kolme kerron hieman tarkemmin kokoushotelleista, kokouspalveluista sekä millaisia kokoustilat useimmiten ovat. Samassa luvussa esittelen myös hotelli Holiday Inn Tamperetta, jolle tämän opinnäytetyöni tein. Neljännessä luvussa kerron kokonaispiirteittäin kyselystäni ja sen analysoinnista. Kyselyni tulokset, eli aineistoni, sekä sen analysointi sijoittuu puolestaan viidenteen lukuun. Kuudes luku käsittelee tutkimukseni johtopäätöksiä ja seitsemännessä luvussa pohdin tutkimustani kokonaisuudessaan, eli millaista sitä oli tehdä ja kuinka hyvin tutkimukseni on onnistunut ja onko se hyödyllinen.

3 KOKOUSPALVELUT

Tässä luvussa kerron yleisesti kokouspalveluista, kokoushotelleista, mitä kokoustilat yleensä sisältävät ja esittelen tarkemmin Holiday Inn Tampereen, jolle opinnäytetyötäni teen.

3.1 Kokoushotellit

Blinnikan & Kuhan (2004, 106) mukaan Suomessa 80 % hotelleista tarjoaa kokouspalveluja. Parhaiten hotellit soveltuvat pienten kokousten ja seminaarien järjestämiseen. Etuna kokoushotelleilla on se, että kokoustilat sekä ravintola- ja majoitustilat ovat kaikki samassa kiinteistössä. Yleensä kokoushotelleilla on käytössään myös viihtyisät vapaa-ajan tilat, kuten saunat, uima-altaat, kuntosali sekä erilaiset ilta- ja erityisravintolat.

Eniten kokoustoimintaa on työ- ja kokousmatkailuun keskittyneissä hotelleissa. Useimmiten kokoushotellit sijaitsevat kaupunkien keskustassa tai läheisyydessä kauniilla paikalla luonnon ympäröimänä. Kokouksen ja tapahtuman luonne sekä ilmapiiri vaikuttavat suurissa määrin hotellin valintaan. Kokouksen aiheen ollessa esimerkiksi pitkälti luontoon liittyvä, on paikallaan valita hieman erikoisempi kokouspaikka, kuten kartanohotelli, kylpylähotelli tai elämyskylpylä. Näiden lisäksi hotellin valintaan vaikuttavat mm. hotellin sijainti kokouspaikkaan nähden (mikäli kokouspaikka on hotellin ulkopuolella), hinta, ekologisuus, toimitusehdot, paikoitus, hotellin taso ja muut palvelut (esimerkiksi aamiainen), ravintolat, tietoliikenneyhteydet ja turvallisuus. (Rautiainen & Siiskonen, 2013, 42)

Pienille ryhmille kokoushotellit tarjoavat runsaasti sopivia tiloja ja tarvittavat oheispalvelut saman katon alla. Samassa talossa majoittuminen ja kokoustaminen mahdollistaa kokousasiakkaiden iltakeskustelut, jotka tuovat usein paljon lisäarvoa kokouksen sisältöön. Suuret ryhmät tarvitsevat puolestaan isojen tilojen lisäksi riittävät väljät taukotilat sekä kulkuväylät. (Blinnikka & Kuha, 2004, 110)

Hotellit hinnoittelevat kokouspaketit siten, että ne muodostavat kokonaisuuden tilaisuuden tarvitsemista tiloista, tekniikasta, laitteista ja tarjoilusta. Hotellit tar-

joavat kahden tai yhden päivän kokouspaketteja hintatietoineen ja yleisesti nämä kokouspaketit sisältävät kahvitarjoilut, ruokailut, kokoustilan käytön, opastuksen sekä jääveden juomana kokoustilassa. Myyntipalvelun työtä helpottaa se, että paketit suunnitellaan ennakkoon. Erikoisruokavaliot, tarvittava AV-tekniikka laitteineen ja kokouksen aikataulu sovitaan myyntineuvottelun aikana. Hotellin tehtävänä on huolehtia, että asiakkaalle luvatut asiat toteutuvat ja että aikataulu pitää paikkansa. (Rautiainen & Siiskonen, 2013, 121)

3.2 Kokoustilat

Onnistuneen kokouksen perustekijöitä ovat toimivat tilaratkaisut. Tilojen ollessa toimivat, eivät osallistujat kiinnitä niihin juurikaan huomiota, mutta mikäli tilat tai tekniikka eivät toimi, jää kokouksen anti vähäiseksi ja sen osallistujat huomaavat varmasti. Kokoustilojen tarkoituksenmukaisuus, viihtyvyys ja toimivuus ovat edellytyksiä onnistumiselle. Kokouspaikan on sovittava tapahtuman teemaan ja imagoon, sekä edesautettava omalta osaltaan tavoitteiden toteutumista. Virallinen ohjelma, eli kokouksen ydinpalvelu, määrittää sen millainen tilan on oltava muun muassa tekniseltä varustukseltaan tai montako erilaista tilaa tarvitaan ohjelman sujuvaan toteuttamiseen. Jotta välttyttäisiin turhilta yhteydenotoilta ja varauksilta, on tilojen selkeiden valintakriteerien määrittäminen tärkeää. (Blinnikka & Kuha, 2004, 106)

Kokoustiloina hotelleissa toimivat luento- ja ryhmätilat sekä auditoriot (Blinnikka & Kuha, 2004, 107).

Tilaisuuden ohjelman luonne vaikuttaa paljon kokoustilan valintaan. Mikäli tarkoituksena on järjestää esimerkiksi paneelikeskustelu, tulisi salin etuosan olla riittävän tilava kalustettavaksi useita osallistujia varten. Mikäli ohjelmassa on runsaasti av-rekvisiittia, kuten diaesityksiä, pitäisi tilan riittää puhujan sekä laitteiston tarpeisiin ja samalla sallia riittävä etäisyys valkokankaan ja yleisön välille. Osallistujalle olisi todella kiusallista joutua istumaan ensimmäisellä rivillä soikaistuneena parin metrin päässä heijastetusta kuvasta. (Aarrejärvi, 2003, 118)

Olennainen osa kokoustilan toimivuutta ja viihtyisyyttä ovat kokoustilan kalusteet. Niitä joudutaan usein jopa kesken päivänkin muuttamaan eri muotoon asi-

akkaan toiveiden ja osanottajien määrän mukaan. Kalusteilla on yleensä oma varastotilansa, sillä pöydät ovat kokoontaitettavia tai irrallisia pöytälevyjä. Ennen kokouksen alkua kokoustilassa sijaitsevien välineiden ja laitteiden kunto on tarkistettava sekä esiteltävä kokouksen isännälle. Kokoustiloihin sisältyy tavallisimmat AV-laitteet, normaali sähkönkulutus, yleisvalaistus sekä kalustus ennakoon sovitulla tavalla. Vuokraan sisältyy myös yleissiivous. (Rautiainen & Siiskonen, 2013, 60)

Rautiaisen ja Siiskosen (2013, 60) mukaan seuraavat tekniset laitteet, varusteet ja apuvälineet tulisivat löytyä jokaisesta kokoustilasta.

- Valkokangas, joka on kiinteästi seinässä tai katossa kiinni. Joissain kokoustiloissa saattaa olla myös siirrettäviä valkokankaita. Ennen kaikkea valkokankaan tulee olla puhdas sekä ehjä.
- Lehtiötaulu, jossa tulee olla tarpeeksi ruudullista ja valkoista paperia sekä erivärisiä tusseja. Jotta paperin saisi kiinnitettyä seinälle, tulee kokoustilasta löytyä myös magneettinappeja ja maalarinteippiä.

Hyvin varustetuista kokoustiloista löytyy perustekniikka, johon kuuluu seuraavia välineitä:

- Valkokangas ja fläppitaulu
- Tietokone ohjelmiseen (mm. PowerPoint) langattomalla tai langallisella internet-yhteydellä
- Videotykki
- Mikrofoneja
- Diaprojektoreita
- TV-järjestelmä (TV, kaiuttimet, CD/DVD-soitin)
- Mahdollisuus videoneuvottelun järjestämiseen ja vastaanottamiseen tarvittava laitteisto sekä mahdollisuus vuokrata tulkkaustekniikkaa varten laitteisto ja tilat
- Mahdollisuus liittää videotykkiin ja Internet-yhteyteen asiakkaan oma kannettava

Erilaiset mikrofonit kuuluvat isompien kokoustilojen varusteisiin:

- Langaton mikrofoni
- Kaulamikrofoni

- Pöytämikrofoni
- Jalkamikrofoni

Jokaiseen kokoustilaan kuuluu myös puhelin sekä tilasta tulee löytyä tarvittavat palvelunumerot mahdollisissa ongelmatilanteissa sekä alueen puhelinluettelo. Muita kokoustilan apuvälineitä ovat kokouksen järjestäjän varustepakki tai tarvikkeita varten valmistettu kokoustarvikepylväs. Siihen tulisi olla kerättynä pientä, mutta tärkeää kokouksen aikana tarvittavaa apuvälineistöä. Aina ennen jokaisen kokouksen alkua tulisi pakin sisältö tarkistaa ja täydentää. Pakissa tai kokoustarvikepylväessä tulisi olla seuraavia tarvikkeita: Erivärisiä ja erilevyisiä tussikyniä, kalvokyniä, lyijykyniä, kumeja, kynänteroitin, paperiliittimiä, kuminauhoja, nitoja, niittejä, rei'ittäjä, magneettisia paperinpidikkeitä, nastoja, tavalista teippiä, sinitarraa ja sakset. Lisäksi ilman erillistä sopimustakin kokoustilasta tulisi löytyä aina muistiinpanolehtiö puheenjohtajalle, kalvoja, ylimääräistä lehtiötaulupaperia, puheenjohtajan nuija, roskakori ja karttakeppi. (Rautiainen & Siiskonen, 2013, 61)

Dale Lang (1996) on tutkinut USA:n kouluja sekä sitä kuinka opetustila vaikuttaa oppimiseen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös kokoustilojen valinnan suhteen. Lang on havainnut, että opiskelutilojen on täytettävä seuraavaksi esitellyt kuusi eri kriteeriä, jotta tila tukisi maksimaalisen oppimisprosessin toteuttamista. Jotta tehokas uusien asioiden omaksuminen voitaisiin taata, tulee tilojen vuokraajan, kokouksen järjestäjän sekä luennoitsijan olla tietoinen tilojen asettamista vaatimuksista.

3.2.1 Opiskelutilan koko, muoto ja skaala

Huoneessa mahdollisesti järjestettävien aktiviteettien toimivuus on suorassa yhteydessä huoneen kokoon. Yleisesti voidaan ajatella, että mitä suurempi tila on, sitä joustavampi se on, ja mitä pienempi tila on, sitä intiimimpi se on. Suorakulmainen tila tarjoaa enemmän vuorovaikutteista näkyvyyttä osallistujien ja esiintyjien välillä, kun taas L-muotoinen tila sekä tila jossa on alkovi, tarjoaa yksityisyyttä osallistujille. Tilassa olevien ikkunoiden, työtasojen, huonekalujen ja kaapistojen koko sekä sijainti pitäisi ottaa huomioon kokousta järjestettäessä ja

niiden pitäisi joissain määrin olla muutettavissa osallistujien skaalan mukaisesti. (Lang, 1996)

3.2.2 Akustiikan laatu ja melun hallinta

Akustiikka syntyy huoneen muodosta (samansuuntaiset seinät), materiaalien tiheydestä (umpinainen tai ontto), ilman tiiviyydestä (äänensiirto) ja pintojen käsitteystä (kova tai pehmeä). Musiikille suunniteltu tila on rakennettu hyvin eri tavalla kuin hiljaiseen keskusteluun tarkoitettu tila. Huoneessa, joka on tarkoitettu enemmän ryhmäkeskusteluihin kuin luentotyylisiin kokouksiin, pintojen tulisi imeä ääntä itseensä. Erityisen tärkeää kuuluvuus on silloin, kun mukana on henkilöitä, joille kokouksen aihe on täysin vieras tai kun asia esitellään vieraalla kielellä. Mikäli kuulijat eivät täysin saa selvää siitä mitä kukin puhuu, oppimisprosessi kärsii. Kovien seinien kuten lasi tai tauluseinien ei pitäisi olla vastakkain, vaan niitä vastapäätä tulisi olla isoja tiloja, joiden syvyys ja korkeus vaihtelevat. Kaikuefektejä poistavat myös lattiamatto ja akustiset katot. Ulkopuolisen melun torjuvat puolestaan massiiviset tai äänieristetyt seinät. (Lang, 1996)

3.2.3 Valaistus ja näkyminen

Korkeiden energiakustannusten takia on kehitetty tehokkaampia valaistusjärjestelmiä niin työtiloihin kuin koulutiloihin. Nykyisin hehkulamput on korvattu loisteputkilla. Ihmiset tarvitsevat luonnonvaloa ja koska luonnonvalo vaihtelee vuodenajan, kellonajan, sään ja auringonsäteiden suunnan mukaan, tarvitaan tiettyjä toimenpiteitä varmistamaan luonnonvalon pääsy sisätiloihin. Yksiä suurimmista oppimista haittaavista ja ärsytystä aiheuttavista asioista ovat valonheijastus sekä varjojen syntyminen näkökenttään. On siis tärkeää olla tietoinen siitä, kuinka valo heijastuu pintamateriaaleissa, kuinka valonlähteet on järjestetty, missä ne sijaitsevat ja millä tavalla valo heijastetaan tilassa, sillä kaikki nämä asiat vaikuttavat suuresti osallistujien ja luennoitsijan hyvinvointiin sekä oppimistuloksiin. (Lang, 1996)

3.2.4 Lämpötila, ilmankosteus ja ilmanvaihto

Suljetun tilan lämpötila, ilmankosteus ja ilmanvaihto riippuvat useista eri tekijöistä, kuten rakennuksen muodosta sekä materiaaleista, lasipintojen määrästä, tilan koosta ja volyymista, osallistujien lukumäärästä sekä heidän toiminnasta tilassa ja myös lämmitys- ja jäähdytysjärjestelmistä, joiden säädeltävyys ja joustavuus ovat erityisen tärkeää mukavuuden kannalta. Näiden hallintalaitteet pitäisi olla erilliset jokaisen tilan kohdalla ja olla helppokäyttöisiä. (Lang, 1996)

3.2.5 Viestintä, elektroniikka ja teknologia

Elektroniset laitteet ovat viime vuosikymmeninä vallanneet kodit, työpaikat ja oppimisympäristöt. Tämän myötä oppimismahdollisuudet muuttuvat jatkuvasti ja riippumatta yksilön kasvatuksesta tai osaamisesta, elektronisista laitteista on tullut olennainen osa oppimistiloja (kuten luentosaleja ja kokoustiloja). Liiketoimintayhteisö on kehittänyt joustavat järjestelmät, jotka ovat helposti suunniteltavia sekä vaivattomasti saatavilla oppimisympäristöön. Audion ja datan tiedon siirtojärjestelmät ovat helppoja liittää verkkoon ja niitä on helppo parannella tarpeen vaatiessa. Eri kanavat joita järjestetään saataville säännöllisin väliajoin, tuovat käyttöön nykyisen viestinnän, sähkövirran ja teknologian sekä mahdollistavat niiden tulevaisuuden suunnittelun. Pistorasioiden sijoittamista lattialle tulisi välttää, jotta ei sattuisi kompastumisia, eivätkä mahdolliset huoltotyöt tilassa hankaloituisi. Työtason korkeudella tai työtason pinnoilla olevat pistorasiat, pään yläpuolella kulkevat paalut sekä sisään vetäytyvät kerät (johdot) tarjoavat tarvittavaa joustavuutta. (Lang, 1996)

3.2.6 Pintojen materiaalit, koostumukset ja värit

Materiaalien värit ja pinnat ovat ristiriitaisempi tekijä, kuin mikään muu niiden käyttöön liittyvä asia. Tutkimukset osoittavat, että 25 % väestöstä näkevät tai havaitsevat värit eri tavalla kuin valtaväestö. Värit eivät ainoastaan herätä ihmisissä kulttuurisia ajatuksia, vaan niillä on merkitystä myös historiallisesti ja symbolisesti. Vaaleat värit tekevät vaikutelman eteenpäin menemisestä, kun taas himmeät ja tummat värit tekevät vaikutelman vetäytymisestä. Sileät pinnat vaikuttavat kovemmilta kuin karkeat pinnat. Pintojen värit eivät saa kilpailla tilassa

suoritettujen esitysten kanssa. Pintojen, jotka ovat käyttäjien ulottuvissa, tulisi olla puhdistettavia, kestäviä sekä korvattavissa olevia. Pintojen materiaalien lisäksi myös uutuuden ja puhtauden havaitseminen vaikuttaa uuden oppimiseen. (Lang, 1996)

3.3 Holiday Inn Tampere

Holiday Inn hotellien perustaja Kemmons Wilson perusti ensimmäisen Holiday Inn hotellin vuonna 1952 Memphisissä. Maailmalla on nykyisin yli 1200 Holiday Inn hotellia, jotka toimivat noin 70 maassa. Nykyaikaiset ja tasokkaat Holiday Inn hotellit sopivat niin liikematkustajille kuin lomailijoillekin. Kansainvälisten tutkimusten mukaan Holiday Inn ketju on maailman tunnetuin hotelliketju. (Holiday Inn, 2010)

Holiday Inn hotellit ovat erinomaisia kokouspaikkoja ja tehokkaan kokouksen perustana ovat monipuoliset kokoustilat, tehokkaat yhteydet, ajanmukaiset kokousvälineet sekä ystävällinen henkilökunta. (Holiday Inn, 2010)

Holiday Inn Tampere on keskustassa toimiva tasokas businesshotelli. Vieressä sijaitsee myös kongresseistaan tuttu Tampere-talo. Hotellissa on 135 viihtyisää huonetta, joista kolme on saunallisia sviittejä. Kaikista huoneista löytyy maksuton ADSL laajakaistayhteys, langaton Internet, kahvi-/vedenkeitin sekä silitysvarustus. Hotellilla on oma 45 paikan autotalli, sekä runsaasti lämmityspistokepaikkoja. Autopaikkoja on yhteensä 70 ja paikoitushinta on 18 € / vrk (Hotel Bonus Clubilaisille 50 % alennus). Hotellissa on hyvin varustellut ja toimivat kokoustilat, ajanmukaiset kokousvälineet, herkulliset ateriat sekä ystävällinen palvelu. Opera Brasserie & Bar on hotellin tiloissa toimiva mukava illanviettopaikka. Ravintolan lisäksi kokousvieraat voivat virkistäytyä ja rentoutua hotellin saunasastolla hotellin ylimmässä kerroksessa. Saunaosastolta löytyy mm. poreallas ja terassi. (Holiday Inn, 2010)

Hotellista löytyy viisi erilaista kokoustilaa ja suurin niistä on 100 hengelle. Näiden kokoustilojen lisäksi hotellissa on kuusi ryhmätyötilaa pienempiä kokoon-tumisia varten. Seuraavaksi kerron tarkemmin Holiday Inn Tampereen kotisivuilla esitellyistä kokoustiloista. (Holiday Inn, 2010)

Kallio Kabinetti sijaitsee ravintolan pääsalin vieressä ja on pinta-alaltaan 18 m². Kabinetin tilamuoto on diplomaattipöytä ja suurin mahdollinen henkilömäärä on 10 henkilöä. Tilasta löytyy lehtiötaulu, muistiinpanovälineet ja Internet-yhteys.



KUVA 1. Kallio Kabinetti (Holiday Inn, 2010).

Linnasalin pinta-ala on 100 m² ja sen suurin mahdollinen osallistujamäärä on 100 henkilöä, tilan ollessa teatteri-muodossa. Luokka-muodossa tilaan mahtuu 70 henkilöä ja diplomaatti-pöytä-muodossa 34 henkilöä. Linnasalin varusteluun kuuluvat datatykki, Internet-yhteys, lehtiötaulu, piirtoheitin, televisio, valkokangas ja VHS-videonauhuri. Mikäli tilasta ei löydy asiakkaan tarvitsemia välineitä, pyrkii henkilökunta ne sinne järjestämään.



KUVA 2. Linnasali (Holiday Inn, 2010).

Pinnin pinta-ala on 80 m² ja sen suurin mahdollinen osallistujamäärä on 45 henkilöä, tilan ollessa teatteri-muodossa. Luokka-muodossa tilan suurin mahdollinen osallistujamäärä on 35 henkilöä, u-pöytä-muodossa tilaan mahtuu 24 henkilöä ja diplomaatti-pöytä-muodossa tilan suurin mahdollinen osallistujamäärä on 24 henkilöä. Pinnin varusteista löytyvät datatykki, Internet-yhteys, lehtiötaulu, piirtoheitin, televisio, valkokangas, VHS-videonauhuri. Mikäli tilasta puuttuu joitakin asiakkaan tarvitsemia välineitä, pyrkii henkilökunta ne sinne järjestämään.



KUVA 3. Pinni (Holiday Inn, 2010).

Tapulin pinta-ala on 60 m² ja tilan suurin mahdollinen osallistujamäärä on 40 henkilöä, tilan ollessa teatteri-muodossa. Luokka-muodossa tilaan mahtuu 35 henkilöä ja u-pöytä-muodossa tilan suurin mahdollinen osallistujamäärä on 20 henkilöä. Varusteina Tapulista löytyy datatykki, Internet-yhteys, lehtiötaulu, piirtoheitin, televisio, valkokangas ja VHS-videonauhuri. Mikäli tilasta puuttuu välineitä, joita asiakas tarvitsee, pyrkii henkilökunta ne sinne järjestämään.



KUVA 4. Tapuli (Holiday Inn, 2010).

Tulli on pinta-alaltaan 40 m² ja sen suurin mahdollinen osallistujamäärä on 20 henkilöä, tilan ollessa teatteri-muodossa. Luokka-muodossa tilaan mahtuu 16 henkilöä ja u-pöytä-muodossa tilan suurin mahdollinen osallistujamäärä on 12 henkilöä. Tullin varusteluun kuuluvat datatykki, Internet-yhteys, lehtiötaulu, piirtoheitin, televisio, valkokangas ja VHS-videonauhuri. Mikäli tilasta puuttuu joitakin asiakkaan tarvitsemia välineitä, pyrkii henkilökunta ne sinne järjestämään.



KUVA 5. Tulli (Holiday Inn, 2010).

Holiday Inn Tampereen kokouspalvelut ovat mielestäni tasokkaita sekä toimivia. Hotellin aulassa on televisionäyttö, josta näkyy kaikki kyseisen päivän kokoukset sekä tilat, jossa ne järjestetään. Näytöllä näkyy myös selkeät ohjeet siitä, missä kokoustila sijaitsee. Toki myös vastaanotosta neuvotaan kaikkia apua tarvitsevia kokousasiakkaita. Kaikki kokoustilat, Kallio Kabinettia lukuun ottamatta, sijaitsevat katutasosta yhtä kerrosta alempana. Kokouskerroksessa ei ole majoitusta, vaan ainoastaan kokoustiloja. Tämä takaa kokousrauhan, kun käytävältä ei kuulu ylimääräistä meteliä. Lisäksi kokouskerroksesta löytyy yleisvessat. Hotellin ravintola sijaitsee katutasossa, joten esimerkiksi kokouksen kesken lounaalle siirtyminen tapahtuu nopeasti ja sujuvasti.

4 YLEISKUVA KYSELYSTÄ

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia kokouspalveluita yleisesti ja selvittää mitä mieltä Holiday Inn Tampereen kokousasiakkaat ovat hotellin tämän hetkisistä kokouspalveluista, sekä kuinka he haluaisivat niitä kehitettävän tulevaisuudessa. Tutkimuksen aineiston keräsin lähettämällä hotellin kokousasiakkaille sähköpostitse linkin Internetissä tehtävään kyselyyn. Kyselyä varten sain Holiday Inn Tampereen aluemyynnistä 30 yrityksen sähköpostiosoitteet. Yritykset olivat sellaisia, jotka ovat jo käyttäneet hotellin kokouspalveluita. Sähköpostiosoitteista kuitenkin vain 27 oli käytössä olevia.

Kyselyni eri kohdat kokosin kyselemällä hotellilta mitä he haluaisivat minun kokousasiakkailtaan selvittävän. Kyselyn tein Internetissä SurveyMonkey -nimisellä sivustolla. Sivusto muutti kyselyn tulokset automaattisesti myös kaaviomuotoon, mutta tässä työssä näkyvät kaaviot olen tehnyt itse Excel-taulukko-ohjelmaa käyttäen.

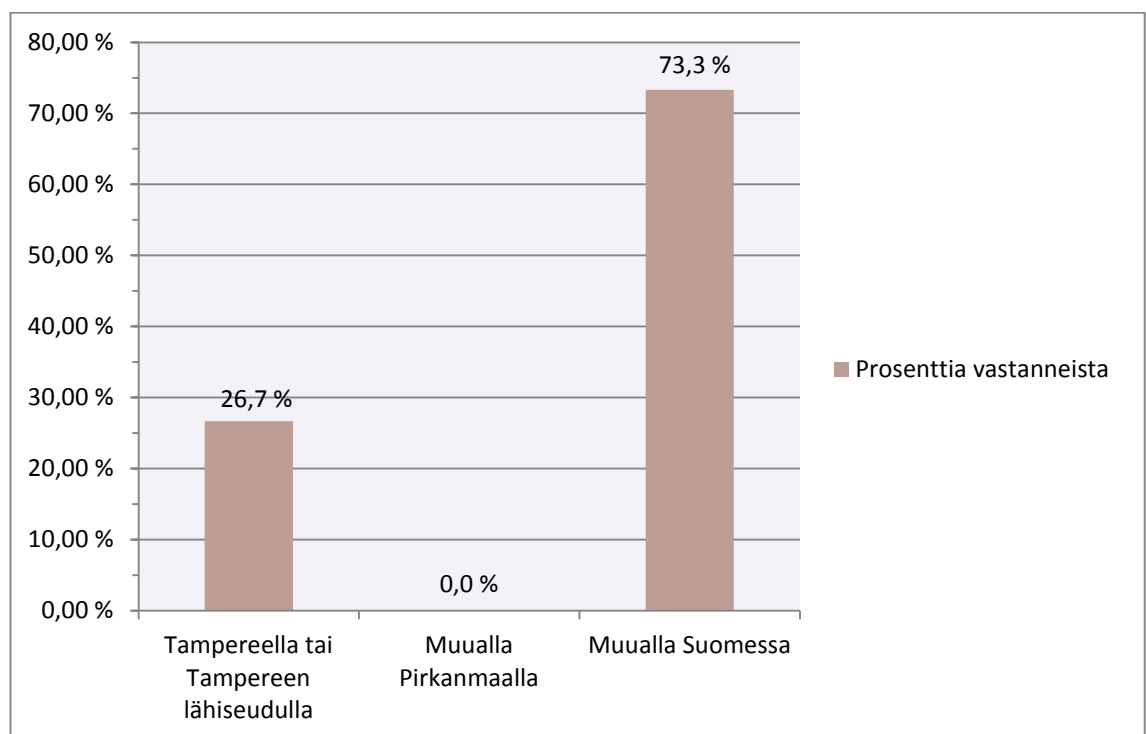
Lähetin kaikille 27 yritykselle sähköpostitse linkin Internetissä tehtävään kyselyyn. Hieman myöhemmin sain yhdeltä yritykseltä palautetta, että he eivät saaneet linkkiä toimimaan, joten lähetin yrityksille vielä saman kyselyn Word-tiedostona (Liite 1). Tämän jälkeen myös yhteyttä ottanut yritys oli saanut linkin toimimaan, eikä kukaan muukaan joutunut käyttämään kyselyn Word-tiedostoa. Kaikki vastaukset on näin ollen saatu Internetissä olevasta kyselystä.

Vastauksia sain kuitenkin kaiken kaikkiaan vain 11. Näiden lisäksi neljä henkilöä oli vastannut ainoastaan kyselyn muutamaa ensimmäiseen kysymykseen.

5 AINEISTO

5.1 Yrityksen sijainti

Kyselyni ensimmäinen kohta koski yrityksen sijaintia. Vastausvaihtoehdoiksi annoin Tampere tai Tampereen lähiseutu, muu Pirkanmaa tai muu Suomi. Vastaaajista suurin osa, 11 (73,3 %) ilmoitti yrityksen sijainniksi muun Suomen. Loput vastaajista, eli neljä (26,7 %) ilmoittivat yrityksen sijainniksi Tampereen tai Tampereen lähiseudun. Yksikään kyselyyn osallistuneista yrityksistä ei siis sijaitse muualla Pirkanmaalla.



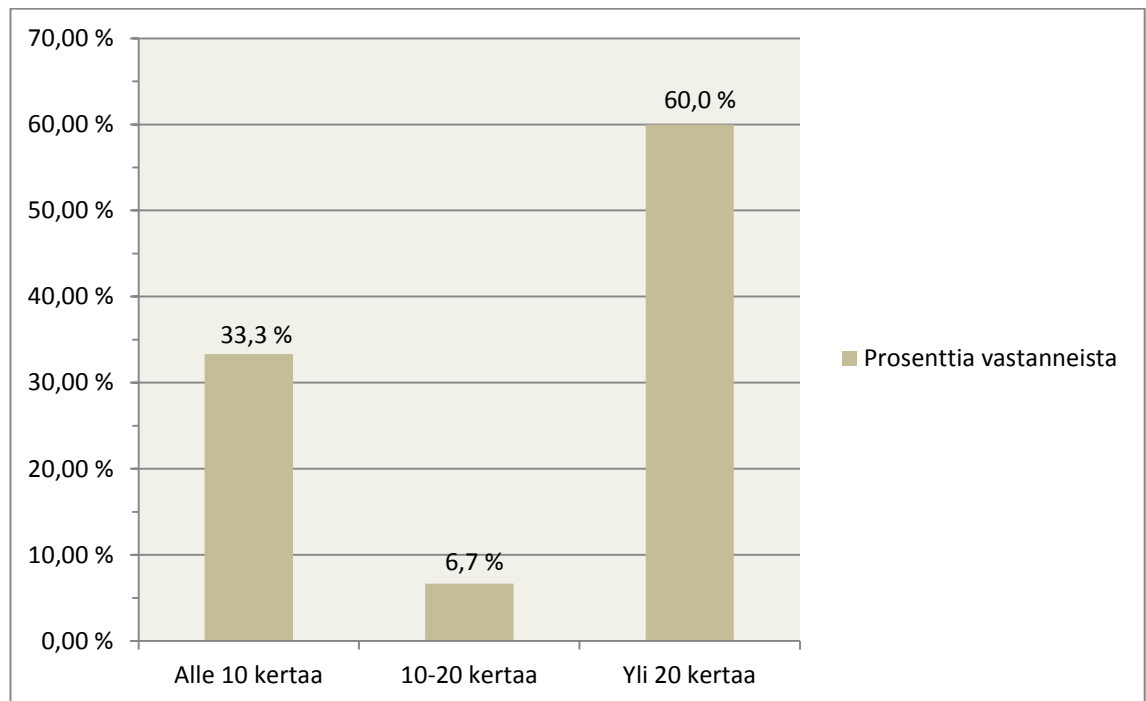
Kuvio 1. Yrityksen sijainti.

5.2 Hotellin kokouspalveluiden käyttötiheys

Seuraavaksi selvitin kuinka usein yritykset ovat käyttäneet Holiday Inn Tampereen kokouspalveluita. Vastausvaihtoehtoina olivat alle 10 kertaa, 10–20 kertaa ja yli 20 kertaa. Vastaaajista suurin osa, yhdeksän (60,0 %) ilmoitti yrityksen käyttäneen kokouspalveluita yli 20 kertaa. Vastaaajista viisi (33,3 %) ilmoitti yrityksen käyttäneen kokouspalveluita alle 10 kertaa ja yksi (6,7 %) vastaaja valitsi

vaihtoehdon 10–20 kertaa. Tästä voi todeta, että kyselyn kohderyhmä oli se mikä oli tarkoituskin. Kysely yritettiin suunnata yrityksille joilla on jo kokemusta Holiday Inn Tampereen kokouspalveluista. Useammin palveluita käyttäneillä on todennäköisesti niistä myös vahvemmat mielipiteet ja kehitystoivomukset.

Käyttöiheys kysymyksen yhteydessä kysyin myös sitä, että suosittelisivatko he hotellin kokouspalveluita muille. Tähän kysymykseen sain vastauksia yhteensä 11 (73,3 %), eli ohittaneita oli neljä (26,7 %). Kaikki kysymykseen vastanneet 11 henkilöä olivat sitä mieltä, että voisivat suositella hotellin kokouspalveluita myös muille.

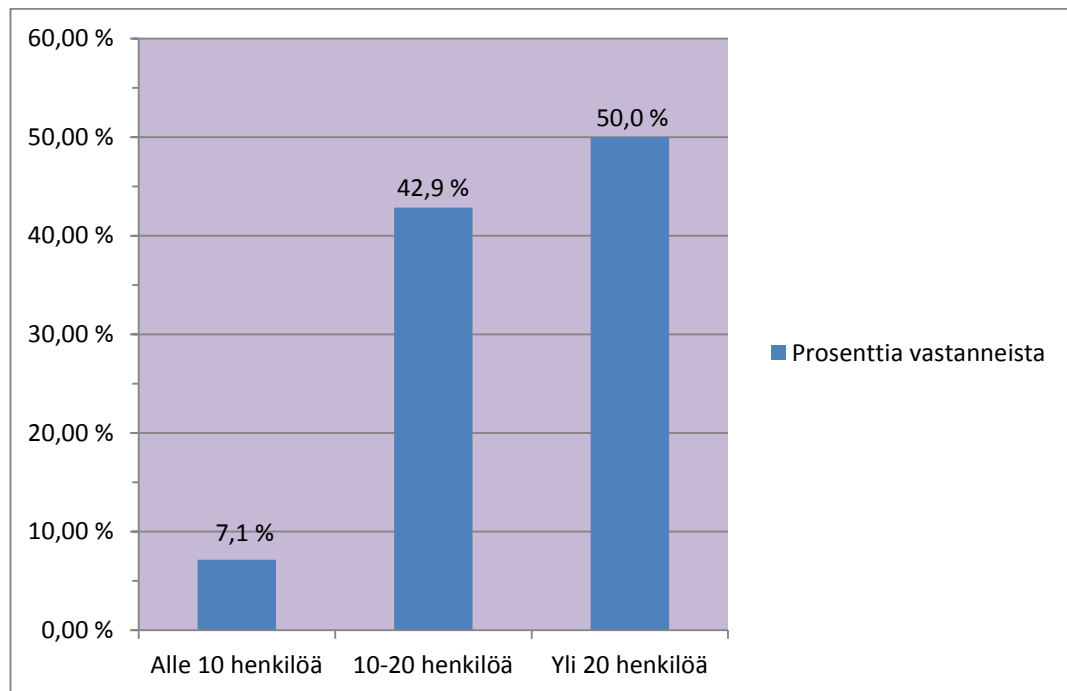


Kuvio 2. Hotellin kokouspalveluiden käyttöiheys.

5.3 Kokousten osallistujamäärä

Kolmas kysymys käsitteli kokousten keskimääräistä osallistujamäärää ja vastausvaihtoehtoina olivat alle 10 henkilöä, 10–20 henkilöä sekä yli 20 henkilöä. Tähän kysymykseen oli vastannut yhteensä 14 (93,3 %) henkilöä, eli ohittaneita oli yksi (6,7 %) henkilö. Vastaajista vain yksi (7,1 %) ilmoitti kokousten keskimääräiseksi osallistujamääräksi alle 10 henkilöä. Sen sijaan 10–20 osallistujan kokouksia järjestivät yhteensä kuusi (42,9 %) yritystä. Puolet vastaajista, eli

seitsemän (50,0 %) ilmoitti kokoustensa keskimääräiseksi osallistujamääräksi yli 20 henkilöä. Näin ollen yli 20 osallistujan kokouksia järjestettiin eniten. Nämä vastaukset kertovat siitä, että kyselyyn vastanneilla on osalla kokemuksia pienemmistä kokouksista ja osalla suuremmista kokouksista. Sen ansioista kyselyn tulokset ovat monimuotoisempia ja kattavat sekä pienet, että suuret kokoukset.



Kuvio 3. Kokousten osallistujamäärä.

5.4 Kokouspaikan valinta

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin, että miksi yritys on valinnut juuri Holiday Inn Tampereen kokouspaikakseen. Vastausvaihtoehdoissa yritin ottaa huomioon yleisimmät asiat mitkä kokouksiin ja kokoustiloihin vaikuttavat. Vastausvaihtoehtoina olivat omat aiemmat kokemukset, sijainti, kollegoiden suositukset ja kokemukset, kokoustilat, Internet (ilmainen Wi-Fi-yhteys), hyvä palvelu, hyvät kokoustarjoilut, sopimus hotellin kanssa, jokin muu (mikä?). Vastajia tämän kysymyksen kohdalla oli yhteensä 14 (93,3 %), eli yksi (6,7 %) oli ohittanut kysymyksen. Vastausvaihtoehdoista sai valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

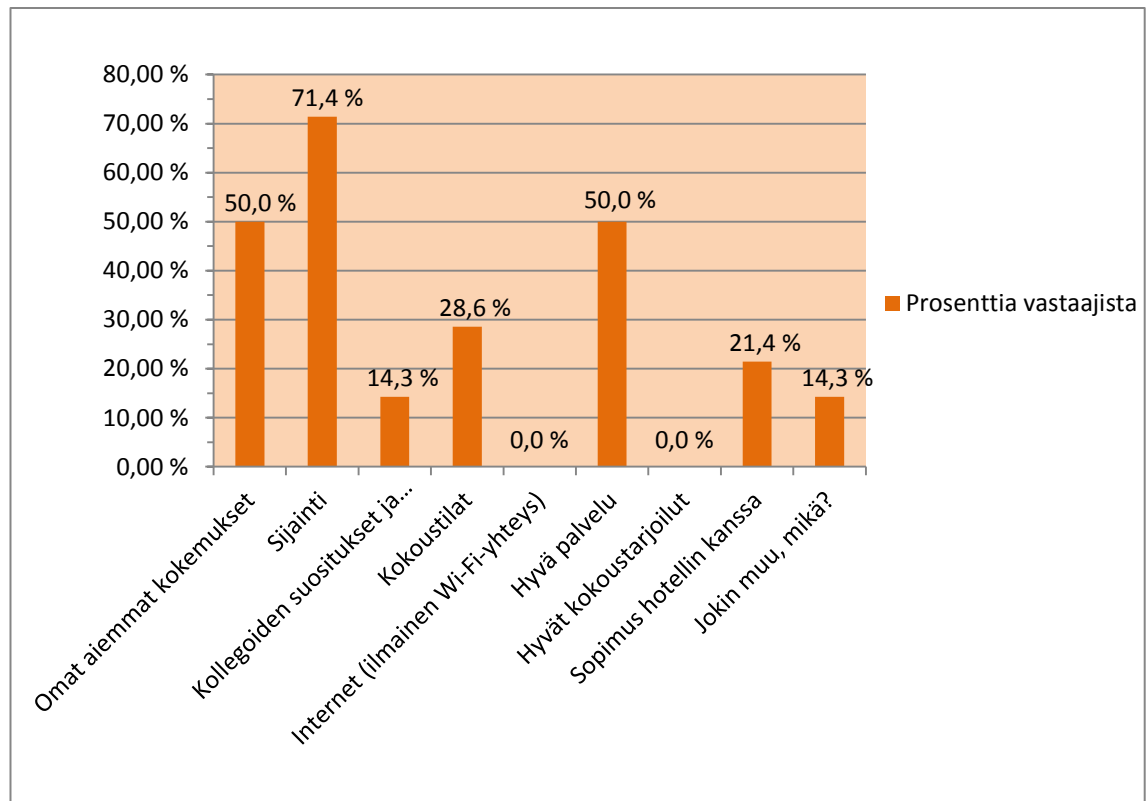
Suosituin kokouspaikan valintakriteeri oli sijainti. Vastaajista 10 (71,4 %) oli valinnut tämän vaihtoehdon. Seuraavaksi tärkeimmät valintakriteerit olivat omat aiemmat kokemukset sekä hyvä palvelu. Molempia kannatti yhteensä seitsemän (50,0 %) yritystä. Neljänneksi tärkein kokouspaikan valintaan vaikuttava asia oli kokoustilat, jonka oli valinnut neljä (28,6 %) vastaajaa. Tällä vaihtoehdolla tarkoitettiin yleisesti sitä, minkälaiset kokoustilat Holiday Inn Tampereella on. Vastaajat, jotka valitsivat tämän vaihtoehdon, ovat selvästikin olleet tyytyväisiä hotellin kokoustiloihin. Viidenneksi suosituin valintakriteeri oli sopimus hotellin kanssa. Vastaajista kolme (21,4 %) ilmoitti sen yhdeksi valintakriteerikseen. Sopimuksella hotellin kanssa tarkoitetaan sitä, että joillain yrityksellä on jatkuva sopimus hotellin kanssa kokousten järjestämisistä. Sopimukseen on usein ennalta neuvoteltu mm. hinta per osallistuja, sekä yleisimmät kokoukseen liittyvät oheispalvelut. Vaihtoehdot kollegoiden suositukset & kokemukset sekä jokin muu, olivat molemmat kahden (14,3 %) yrityksen mieleen. Jokin muu kohtaan, oli mahdollista kirjoittaa vapaasti oma vastaus. Toinen tämän kohdan valinnut vastaaja oli kirjoittanut kokouspaikan valintakriteerikseen buffet lounaspöydän ja toinen vastaaja puolestaan sopivan hinta/laatu-suhteen.

Vastausvaihtoehtoja hyvät kokoustarjoilut ja Internet (ilmainen Wi-Fi-yhteys), ei valinnut vastaajista yksikään. Avoimeen vastaukseen kirjoitettu buffet lounaspöytä ei ole ilmeisesti sisällynyt kokoukseen, eikä siitä syystä ole ollut kohdassa kokoustarjoilut. Luulen, että Internetiä ei ilmoitettu yhdeksi valintakriteeriksi siitä syystä, että sen ei oikeastaan tarvitse olla kokouspaikan valintaan vaikuttava tekijä. Useimmissa kokouspaikoissa Internetin pitäisi sisältyä kokoustilan hintaan.

Minua itseäni ei yllättänyt se, että sijainti nousi tärkeimmäksi valintakriteeriksi. Holiday Inn Tampere sijaitsee hyvällä paikalla, lähellä keskustaa sekä rautatieasemaa, kuin myös Tampere-taloa ja Tampereen yliopistoa. Kulkuyhteydet ovat loistavat, sillä hotellin välittömässä läheisyydessä on useita linja-autopysäkkejä ja muutama taksitolppakin löytyy lähistöltä. Toisaalta hotellin asiakkaille ei juuri ole tarvetta taksitolpalle, sillä hotellin vastaanotosta soitetaan asiakkaalle taksi suoraan rakennuksen eteen. Omien aiempien kokemusten nousu toiseksi suosituimmaksi vaihtoehdoksi kertoo asiakastyytyväisyydestä. Vastaajat ovat käyttäneet hotellin kokouspalveluita aikaisemmin ja ovat olleet niihin niin tyytyväisiä,

että valitsevat kaikista vaihtoehdoista mieluiten Holiday Inn Tampereen kokouspaikakseen. Tämä asiakastyytyväisyys on se, mihin kaikkien tulisi pyrkiä.

Kehittämismahdollisuuksia kuitenkin löytyy vähiten valituiksi tulleista kohdista. Esimerkiksi kokoustarjoiluja voisi markkinoida paremmin ja tarjoiltavia ruokia voisi muuttaa. Tämä tosin vaatisi toisen kyselyn, jossa keskityttäisiin tarkemmin siihen, että minkälaisia kokoustarjoiluja asiakkaat toivoisivat kokouksiinsa.



Kuvio 4. Kokouspaikan valinta.

5.5 Toiminnan sujuminen tilaisuuden aikana

Tässä tarkoituksena oli selvittää kuinka hyvin asiat ovat toimineen kokouksen aikana. Käsiteltäviä asioita oli yhteensä kahdeksan ja niistä jokainen arvioitiin yksitellen joko huonoksi, tyydyttäväksi, hyväksi tai kiitettäväksi. Jokaisen käsiteltävän aiheen kohdalla oli myös mahdollista halutessaan kirjoittaa avoin kommentti tai huomio. Tässä kohdassa vastaajia oli yhteensä 11 (73,3 %) ja ohittaneita neljä (26,7 %).

Ensimmäisenä käsiteltiin kokoustilaan opastamista. Vastaajista suurin osa, kahdeksan (72,7 %), arvioi tämän hyväksi. Kiitettävän arvion kokoustilaan opastaminen sai kahdelta (18,2 %) ja tyydyttävän yhdeltä (9,1 %). Avoimena kommenttina tähän kohtaan oli kirjoitettu, että opastukseen ei ole tarvetta, sillä paikka on tuttu. Mielestäni arviot ovat yleisesti ottaen hyvät, sillä kiitettävään arvosanaan tarvitsee oikeastaan tehdä jotain enemmän kuin vain sanallisesti opastaa oikeaan paikkaan. Opasteet ovat hotellilla kuitenkin sen verran hyvät, että useimmat kokousasiakkaat löytävät tarvitsemansa tiedon aulan näytöltä itse. Tällöin henkilökunta ei pääse sen suuremmin asiakkaita henkilökohtaisesti opastamaan.

Seuraavaksi arvioitiin laitteiden käytössä opastamista. Tässäkin suurin osa vastaajista, seitsemän (63,6 %) oli sitä mieltä, että laitteiden käytössä opastettiin hyvin. Vastaajista kaksi (18,2 %) arvioi tämän kiitettäväksi ja kaksi (18,2 %) tyydyttäväksi. Tässäkin avoimena kommenttina oli kirjoitettu, että avulle ei ole tarvetta, sillä paikka on ennestään tuttu. Arviointeihin vaikuttaa suuresti myös se, kuinka tuttuja laitteet asiakkaille ovat. Mikäli samanlaisia laitteita on käytetty useasti aiemminkin, ei apu niiden käytössä ole tarpeellista. Uusille käyttäjille laitteet saattavat tuottaa hankaluuksia ja toki pitää ottaa huomioon myös se, että välillä mitkä tahansa tekniset laitteet saattavat mennä epäkuuntoon, jolloin opastus niiden kanssa olisi tarpeellista. Näissä tapauksissa kokoustilasta otetaan yhteyttä vastaanottoon, ja sieltä asiasta ilmoitetaan eteenpäin joko huoltomiehelle tai kokousemännälle. Silloin kun kokousemäntä on paikalla kokoustilassa ennen kokouksen alkua ja helposti saatavilla kokouksen aikana, apu laitteiden käytössä tai muussa ongelmatilanteessa on helpommin saatavilla.

Kolmantena kohtana arvioitiin kuinka hyvin kokoustila vastasi järjestelyiltään sitä, mitä oli etukäteen sovittu. Vastaajista kahdeksan (72,7 %) arvioivat tämän hyväksi. Loput kolme (27,3 %) arvioivat tämän kohdan kiitettäväksi. Mikäli kokoustila ei olisi sellainen mistä on etukäteen sovittu, ilmoittavat asiakkaat siitä usein välittömästi kokousemännälle tai vastaanottoon. Tällöin asia pyritään hoitamaan kuntoon saman tien.

Seuraavaksi käsiteltiin sitä, kuinka hyvin kokoustila sopi siellä järjestettävään tilaisuuteen. Vastaajista seitsemän (63,6 %) arvioi tämän hyväksi ja neljä (36,4

%) vastaajaa oli sitä mieltä, että kokoustila sopi tilaisuuteen kiitettävästi. Hotellin ja kokoustilojen ollessa asiakkaalle ennestään tuttuja, on helpompaa valita tilaisuudelle oikeanlainen kokoustila. Nämä asiat käydään läpi yleensä myös kokoustilan varausta tehtäessä.

Viidentenä kohtana arvioitiin sitä, että oliko kokoustarvikkeita saatavilla riittävästi. Tämä sai samat arviot kuin edellinenkin kohta, eli seitsemän (63,6 %) hyvää ja neljä (36,4 %) kiitettävää. Kokoustiloissa on perustarvikkeet aina valmiina ja sen lisäksi kokoustilaa varattaessa tulisi tiedustella mitä kaikkea asiakas kokoustilaan tarvitsee. Mikäli tilasta puuttuu jokin asiakkaan tarvitsema väline, pyrkii henkilökunta sen sinne järjestämään.

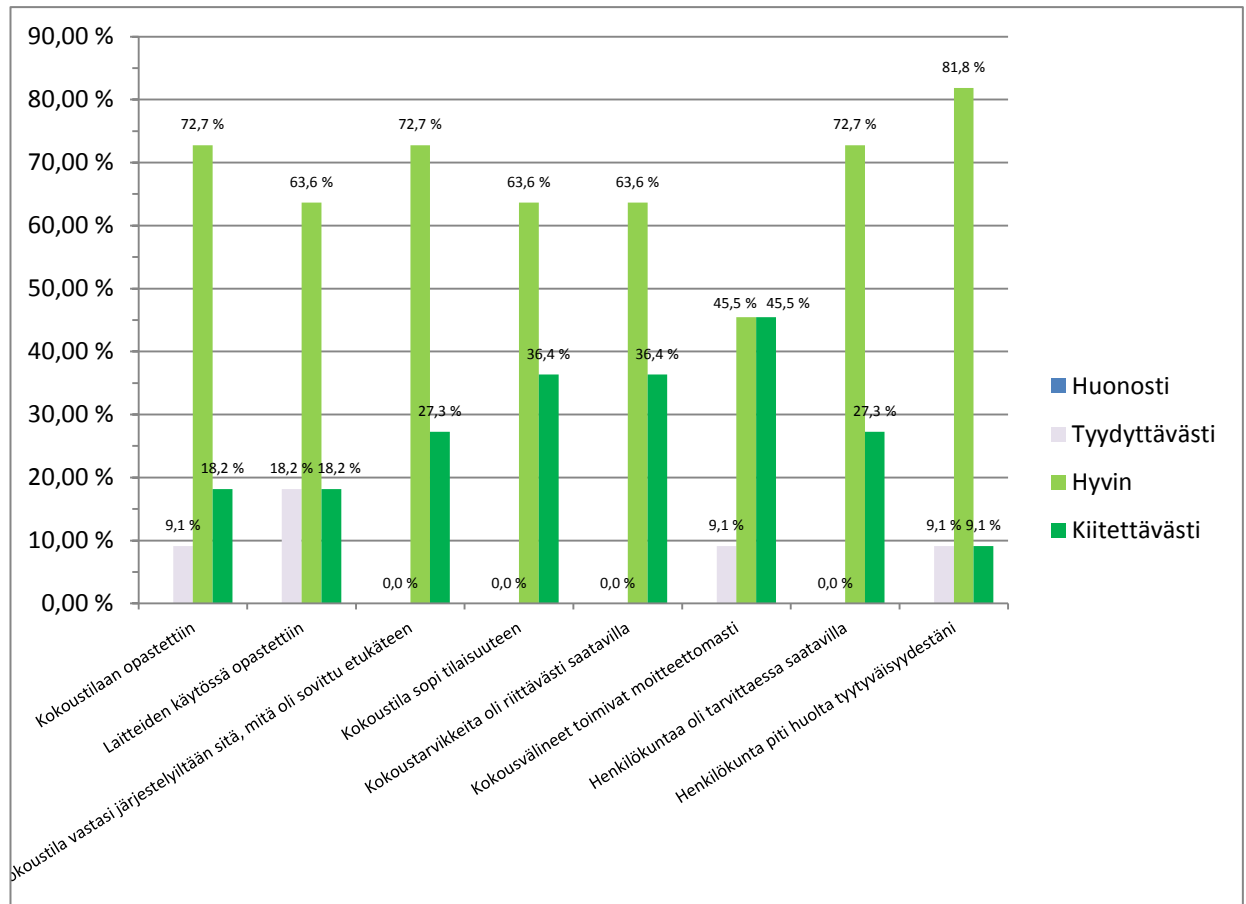
Seuraavana arvioitavana aiheena oli kokousvälineiden moitteeton toimiminen. Vastaajista viisi (45,5 %) oli arvioinut tämän hyväksi ja samoin viisi (45,5 %) kiitettäväksi. Yksi (9,1 %) vastaaja oli arvioinut tämän kohdan tyydyttäväksi, mutta ei ollut asiaa sen tarkemmin kommentoinut.

Kuudentena käsiteltävänä aiheena oli henkilökunnan saatavuus tarvittaessa. Hyväksi tämän oli arvioinut vastaajista kahdeksan (72,7 %) ja kiitettäväksi kolme (27,3 %). Vastaajista yksi oli kirjoittanut avoimeen kommenttikenttään, että heidän viimeisimmässä tilaisuudessa luokassa ei ollut päivän kokousaikataulua, mutta he olivat sen pyytämällä sinne saaneet. Selvästikin kaikki vastaajat ovat olleet henkilökunnan toimintaan tyytyväisiä, sillä huonosta asiakaspalvelusta annetaan herkästi palautetta. Tämän kohdan arviot ovat kuitenkin kaikin puolin hyvät.

Viimeisenä arvioitavana aiheena oli se, kuinka hyvin henkilökunta piti huolta asiakkaan tyytyväisyydestä. Suurin osa vastaajista, yhdeksän (81,8 %) arvioi tämän kohdan hyväksi. Yksi (9,1 %) vastaaja oli sitä mieltä, että henkilökunta piti huolta asiakkaan tyytyväisyydestä kiitettävästi ja yksi (9,1 %) arvioi tämän tyydyttäväksi, jota ei kuitenkaan ollut sen tarkemmin selvennetty.

Mikäli kokouspalveluita halutaan kehittää, löytyy siihen mahdollisuuksia esimerkiksi tämän kohdan kaikista tyydyttävän arvosanan saaneista aiheista. Laitteiden käytön opastukseen olisi mahdollista perehtyä tarkemmin ja kokousvälinei-

den toiminnassa oli ollut yhden vastaajan mielestä joitakin puutteita. Näihin asioihin puuttaminen olisi toki helpompaa, mikäli tyydyttävän arvosanan antaneet olisivat kertoneet mikä tarkalleen ottaen vaatisi parannusta.

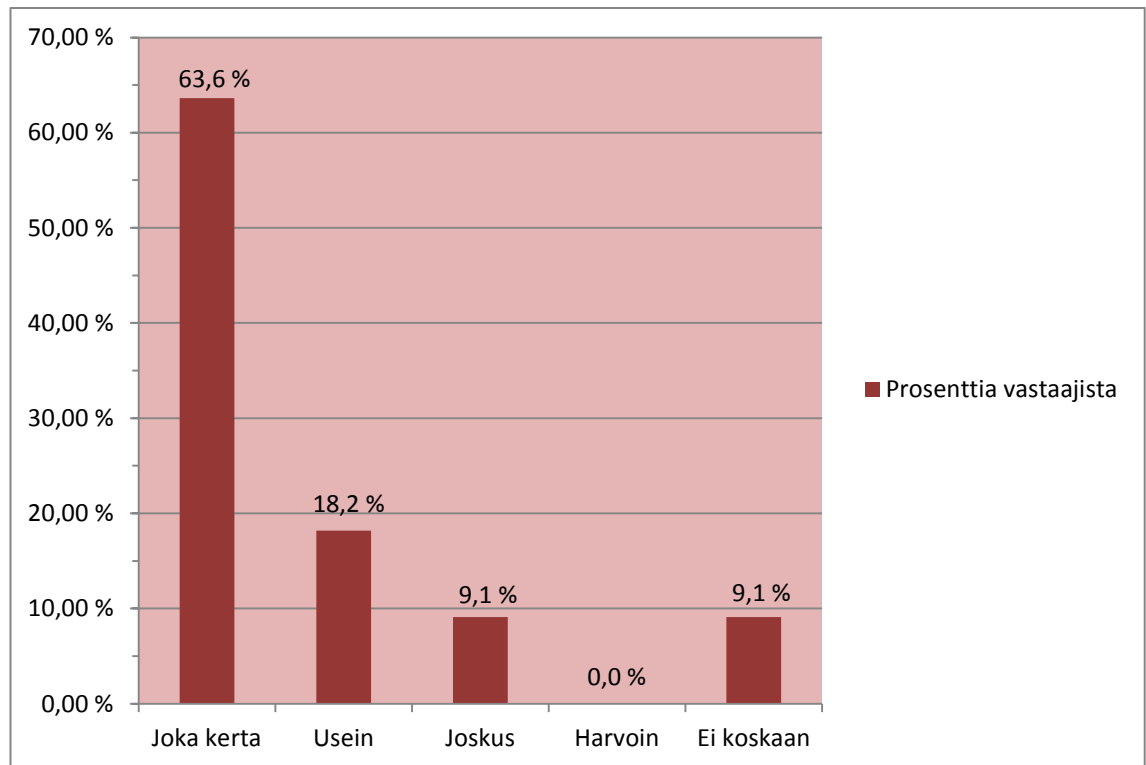


Kuvio 5. Toiminnan sujuminen tilaisuuden aikana.

5.6 Ravintolapalvelujen käyttöiheys kokouksen yhteydessä

Kyselyn kuudennessa kohdassa pureuduttiin Holiday Inn Tampereen ravintolapalveluihin (Brasserie Opera). Kysymyksessä käsiteltiin sitä, kuinka usein vastaajat käyttävät hotellin ravintolapalveluita kokouksensa yhteydessä. Vastausvaihtoehdot olivat joka kerta, usein, joskus, harvoin ja ei koskaan. Vastauksia tähän kysymykseen tuli yhteensä 11 (73,3 %) ja ohitettuja oli neljä (26,7 %). Kyselyyn vastanneista suurin osa, eli seitsemän (63,6 %) käyttävät hotellin ravintolapalveluita joka kerta kokouksensa yhteydessä. Usein ravintolapalveluita käyttää vastaajista kaksi (18,2 %), joskus yksi (9,1 %) ja ei koskaan yksi (9,1 %). Kukaan vastaajista ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”harvoin”. Ravintolapal-

veluiden käyttöön vaikuttaa mm. kokouksen pituus ja ajankohta. Mikäli kokous on lyhyt, luulen että asiakkaat eivät koe tarvetta järjestää ruokailua kokouksen yhteyteen. Samaten omasta kokemuksestani olen huomannut, että lounasai- kaan kokoustettaessa yhdistetään ruokailu kokoukseen useammin kuin esimerkiksi iltapäivällä tai sen jälkeen järjestetyissä kokouksissa. Lounaan yhdistämi- nen kokoukseen saattaa olla buffet pöydän ansiosta myös helpompaa kuin esi- merkiksi illallisen tilaaminen a´la carte listalta.



Kuvio 6. Ravintolapalveluiden käyttötiheys kokouksen yhteydessä.

5.7 Kokoustarjoilut

Kyselyn seitsemännessä kohdassa arvioitiin hotellin kokoustarjoiluita. Kohtia oli yhteensä neljä, eli aamiainen, lounas, kahvitarjoilut ja illallinen. Näitä arvioitiin kaikkia erikseen käyttäen vastausvaihtoehtoja huono, tyydyttävä, hyvä tai kiitet- tävä. Tässä kohdassa oli mahdollista myös valita kohta ”ei kokemusta”, sillä kaikki eivät tietenkään ole kaikkia kokoustarjoiluita käyttäneet. Jokaista eri koh- taan oli myös mahdollista kommentoida. Vastaajia oli tässä kohdassa yhteensä 11 (73,3 %) ja ohittajia neljä (26,7 %).

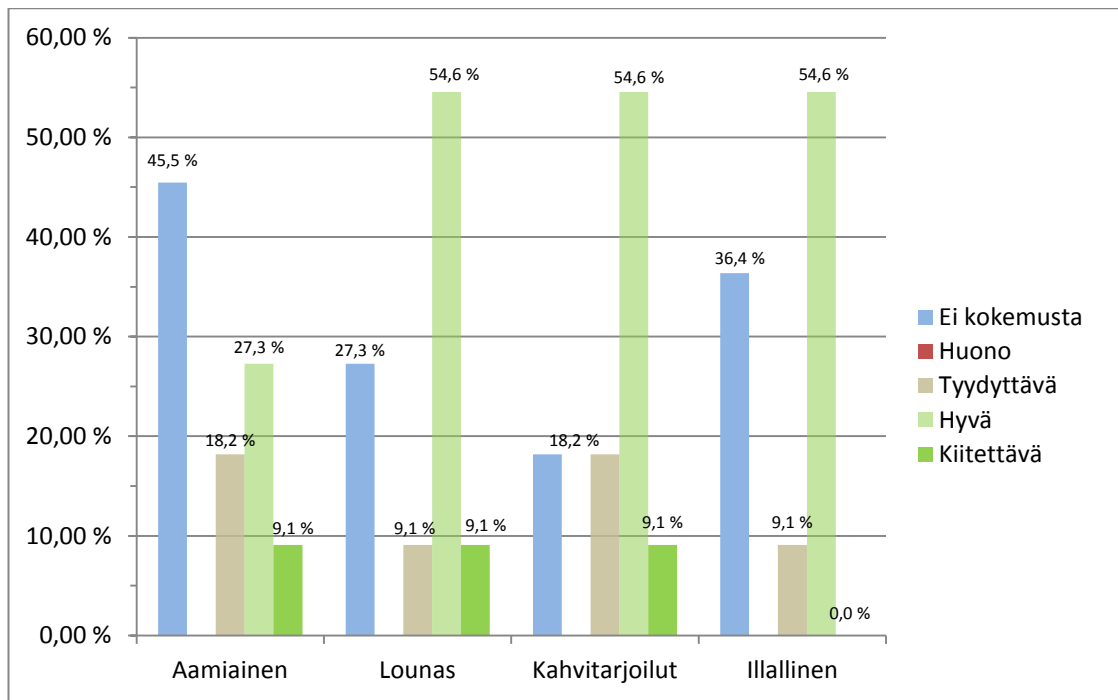
Ensimmäisenä kokoustarjoiluista käsiteltiin aamiainen. Vastaajista viisi (45,5 %) ilmoitti, että heille ei ole tästä kokemusta. Kaksi (18,2 %) antoi arvioksi tyydyttävän, kolme (27,3 %) hyvän ja yksi (9,1 %) kiitettävän.

Aamiaisen jälkeen oli lounaan vuoro. Vastaajista kolmella (27,3 %) ei ollut tästä kokemusta. Yksi (9,1 %) arvioi lounaan tyydyttäväksi, kuusi (54,6 %) hyväksi ja yksi (9,1 %) kiitettäväksi.

Kahvitarjoiluista kokemus puuttui kahdelta (18,2 %) vastaajalta. Tyydyttäväksi kahvitarjoilut oli arvioinut yksi (9,1 %) vastaaja, hyväksi kuusi (54,6 %) vastaajaa ja kiitettäväksi yksi (9,1 %) vastaaja.

Viimeisenä kohtana käsiteltiin illallinen, josta ei ollut kokemusta neljällä (36,4 %) vastaajalla. Yksi (9,1 %) vastaaja arvioi illallisen tyydyttäväksi ja kuusi (54,6 %) hyväksi. Illallisesta oli kommentoitu, että jotkut ovat antaneet palautetta, että ruoka on ollut kylmää.

Kokoustarjoilujen (aamiainen, lounas, kahvitarjoilut ja illallinen) suhteen vastaajien mielipiteet jakoutuivat jonkin verran. Huonoa arviointia ei kuitenkaan annettu yhtäkään ja pääosin tarjoilut arvioitiin hyväksi. Illallista lukuun ottamatta tarjoiluja ei sen kummemmin kommentoitu, vaikka muutama oli arvioinut tämän tyydyttäväksi. Tämä hiukan minua ihmetytti, sillä olisin luullut asiakkaiden haluavan antaa palautetta, mikäli kaikki ei ole ollut niin kuin pitäisi.

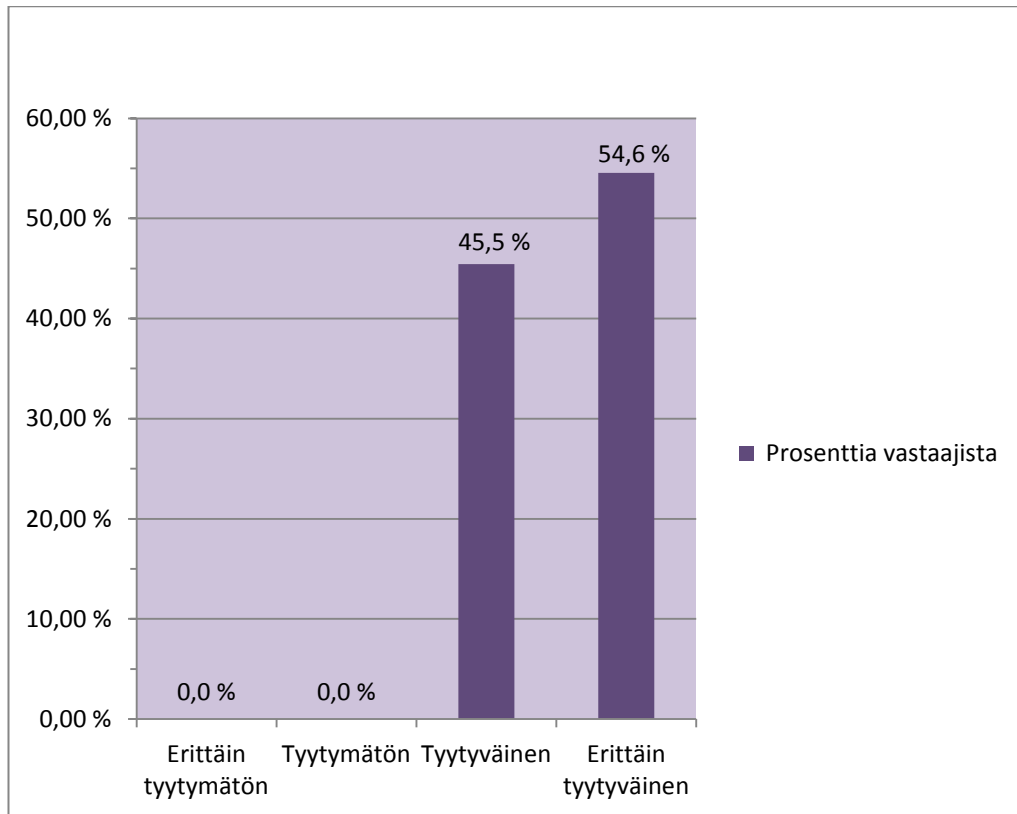


Kuvio 7. Kokoustarjoilut.

5.8 Ravintolapalvelut kokouksen yhteydessä

Tämä kohta käsittelee asiakkaiden tyytyväisyyttä hotellin ravintolapalveluihin yleisesti. Arvioitavana oli esimerkiksi ravintolahenkilökunnan saatavuus ja palvelun nopeus sekä täsmällisyys ym. Tämä arvioitiin yhtenä kohtana, eikä kaikkia yksitellen. Vastausvaihtoehdot olivat erittäin tyytymätön, tyytymätön, tyytyväinen ja erittäin tyytyväinen. Vastaajilla oli myös mahdollisuus halutessaan kirjoittaa avoin kommentti kysymykseen liittyen. Vastaajia oli tässä kohtaa yhteensä 11 (73,3 %) ja ohittajia neljä (26,7 %).

Suurin osa vastaajista, eli kuusi (54,55 %) oli erittäin tyytyväisiä hotellin ravintolapalveluihin. Tyytyväisiä olivat loput viisi (45,45 %) vastaajaa. Kommentteja tässä kohdassa oli yksi ja siinä oli ilmoitettu, että arvio (erittäin tyytyväinen) on kokousisäntien palautteista otettu.

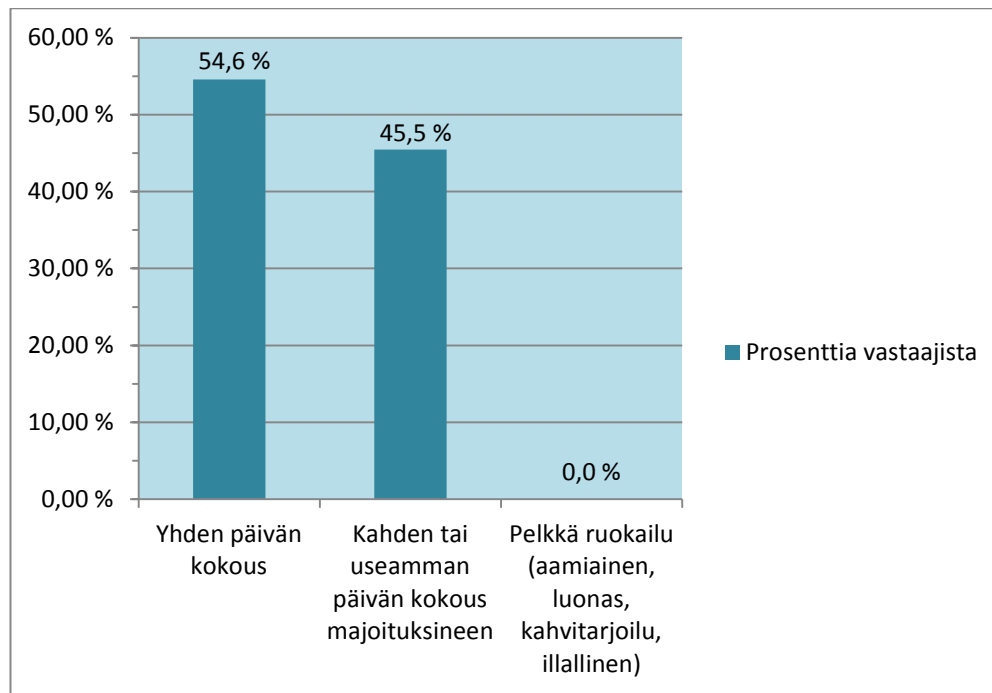


Kuvio 8. Ravintolapalvelut kokouksen yhteydessä.

5.9 Kokouksen pituus

Hotellilta toivottiin minun selvittävän, minkä pituisia kokouksia asiakkaat nykyään haluavat mieluiten pitää. Vastausvaihtoehtoina olivat yhden päivän kokous, kahden tai useamman päivän kokous majoituksineen ja pelkkä ruokailu. Vastaajia tässä kohdassa oli yhteensä 11 (73,3 %) ja ohittajia neljä (26,7 %).

Yhden päivän kokouksen kannalla oli vastaajista kuusi (54,6 %), eli enemmistö. Kahden tai useamman päivän kokouksia kannatti vastaajista viisi (45,5 %). Pelkkä ruokailu ei ollut yhdenkään vastaajaan mieleen.



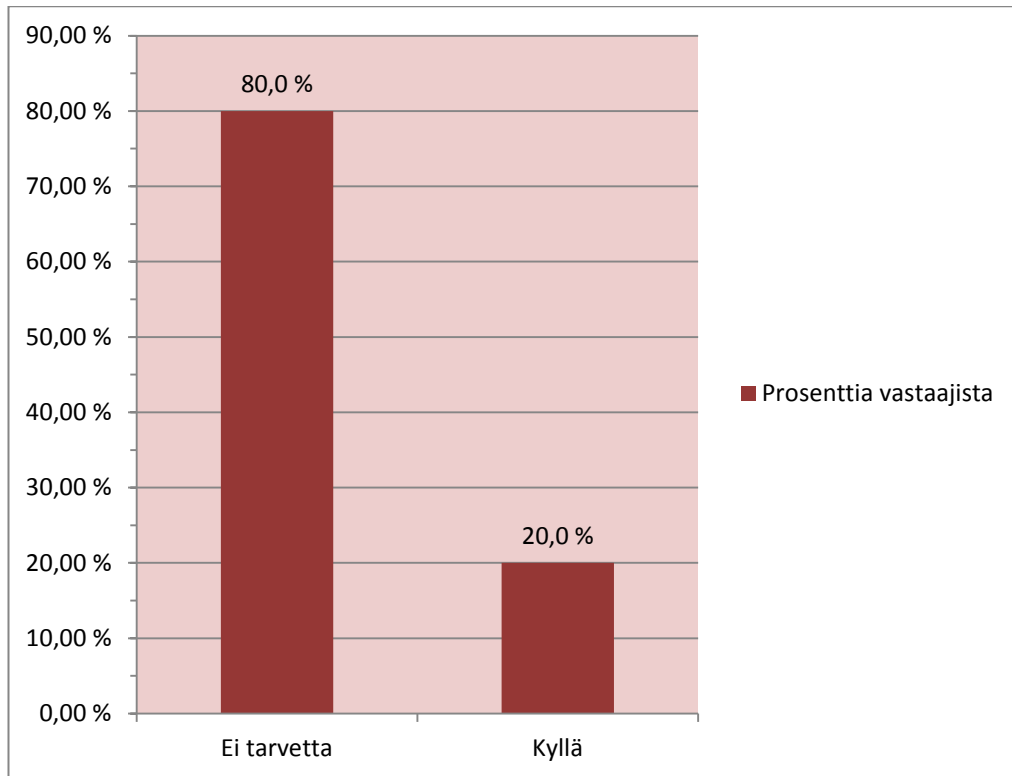
Kuvio 9. Kokouksen pituus.

5.10 Oheispalvelut yön yli kestäviin kokouksiin

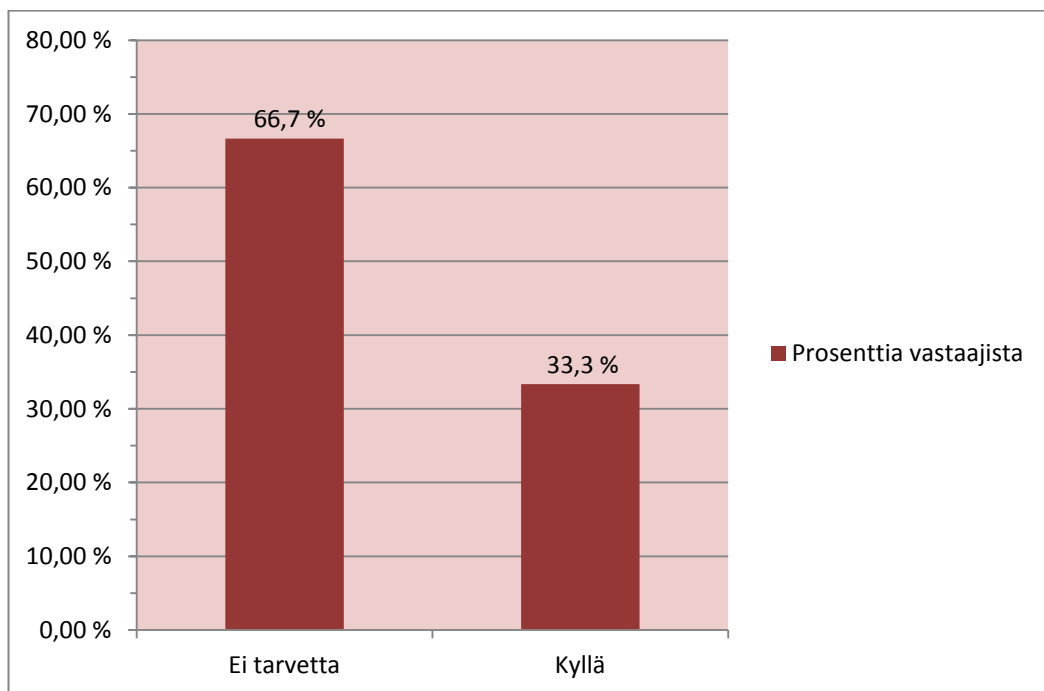
Tämä kohta koski ainoastaan niitä, jotka järjestävät kahden tai useamman päivän kokouksia (majoituksineen). Hotellilta toivottiin minun selvittävän, onko asiakkailla tarvetta erilliselle iltaohjelmalla tai iltapalalle. Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa millaista ohjelmaa tai iltapalaa he mahdollisesti toivoisivat. Vastaajia tässä kohdassa oli yhteensä 11 (73,3 %) ja ohittajia neljä (26,7 %).

Iltaohjelman tarvetta kysyttäessä vastaajista kahdeksan (80,0 %) ei kokenut tarvetta iltaohjelmalle ja kaksi (20,0 %) puolestaan toivoi iltaohjelmaa. Iltaohjelmaksi oli ehdotettu esimerkiksi stand up:ia, näytelmää, musiikkia tai mahdollisuutta ohjattuun liikuntahetkeen. Kommentteissa myös kerrottiin kokousosallistujien viettävän iltaisin omaa vapaa-aikaa, joten yhteiselle ohjelmalle ei ole kysyntää.

Iltapalan kannalla oli vastaajista kolme (33,3 %), kun taas kuusi (66,7 %) vastaajaa ei kokenut sille tarvetta. Ehdotuksia iltapalan suhteen ei ollut kukaan antanut. Tällä hetkellä hotellilla ei ole saatavilla muuta iltapalaa, kuin aulan kylmäkaapissa myynnissä olevat leivät ja muut pikku suolaiset.



Kuvio 10. Iltaohjelman järjestäminen.



Kuvio 11. Iltapalan järjestäminen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kysely lähetettiin yhteensä 27:lle Holiday Inn Tampereen kokousasiakkaalle ja näistä koko kyselyyn vastanneita oli yhteensä 11. Näin ollen vastausprosentti oli 41. Kyselyssä käsiteltiin kokousasiakkaiden mielipiteitä tämän hetkisistä kokouspalveluista, joihin sisältyi niin kokoustilaan opastamista ja kokousvälineiden toimimista kuin myös kokoustarjoiluja. Tarkoitus oli käsitellä kokouspalveluiden eri tahoja mahdollisimman monipuolisesti.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä suurin osa sijaitsi muualla Suomessa kuin Pirkanmaalla ja he olivat käyttäneet Holiday Inn Tampereen kokouspalveluita useammin kuin 20 kertaa. Osallistujia kokouksissa oli pääasiassa yli 10. Vain yksi vastaaja ilmoitti heidän kokouksien keskimääräiseksi osallistujamääräksi alle 10 henkilöä. Suosituin syy miksi vastaajat olivat valinneet kokouspaikakseen nimenomaan Holiday Inn Tampereen, oli sen sijainti. Muita tärkeitä syitä olivat hotellin hyvä palvelu sekä asiakkaiden omat aiemmat kokemukset. Toiminnan sujuminen kokouksen aikana oli vastaajien mielestä kaikin puolin tasaisen hyvää ja toimivaa. Erittäin tyytyväisiä oltiin varsinkin kokousvälineiden moitteettomaan toimivuuteen, kokoustilan sopivuuteen siellä järjestettävän tilaisuuden suhteen sekä kokoustarvikkeiden riittävään saatavuuteen.

Suurin osa vastaajista ilmoitti käyttävänsä hotellin ravintolapalveluita jokaisen kokouksensa yhteydessä. Kokoustarjoiluja arvioitaessa mielipiteet jakautuivat enemmän kuin kyselyn muissa kohdissa. Arvioiden jakautumisesta huolimatta tulokset olivat pääasiassa positiivisia, eikä joukossa ollut yhtäkään täysin negatiivista arviota. Muutama vastaaja oli arvioinut tarjoiluja tyydyttäväiksi, mutta näitä arvosanoja ei ollut sen tarkemmin perusteltu (lukuun ottamatta illallisen arviointia). Muuten ravintolapalveluihin (kuten henkilökunnan saatavuuteen ym.) oltiin kaikin puolin hyvin tyytyväisiä, eikä tästä ollut annettu yhtäkään huonoa arviointia.

Kokouksien mieluisista pituuksista kysyttäessä mielipiteet jakaantuivat lähes kahtia. Pieni enemmistö oli yhden päivän kokouksen kannalla, mutta sen sijaan pelkkää ruokailua ei kannattanut vastaajista kukaan. Kahden tai useamman päivän kokouksia järjestettäessä vastaajat vaikuttivat olevan melko tyytyväisiä

tämän hetkiseen tilanteeseen, eikä heillä ollut tarvetta erilliselle iltaohjelmalle tai iltapalalle. Ainoastaan muutama vastaaja toivoi jotakin iltaohjelmaa ja iltapalaa, mutta ehdotuksia ei ollut muuten kuin iltaohjelman suhteen. Iltaohjelmaksi toivottiin muun muassa stand up:ia, näytelmiä tai ohjattua liikuntaa.

Yhteenvetona kyselyni tulokset olivat pääasiassa positiivisia, mutta niistä on silti löydettävissä erilaisia kokouspalveluiden kehittämismahdollisuuksia (kaikki huonomman arvion saaneet kohdat). Mitään täysin negatiivista sanottavaa ei kuitenkaan ollut yhdelläkään kyselyyn vastanneista kokousasiakkaista. Kokouspalveluiden kehittäminen olisi huomattavasti helpompaa ja tarkempaa, mikäli tyytymättömät asiakkaat kertoisivat missä asioissa on puutteita ja olisivat palautteensa suhteen yksityiskohtaisia.

Kyselystäni olisi mahdollista tehdä jatkokysely. Siinä voitaisiin keskittyä tarkemmin kahteen viimeiseen kysymykseen, eli kokouksien pituuteen sekä kokouksien oheispalveluihin. Jatko kysely olisi syytä suorittaa haastatteluina joko kasvotusten tai puhelimitse. Sillä tavalla saataisiin asiasta tarkempaa tietoa ja vastausprosenttikin olisi todennäköisesti huomattavasti suurempi.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli todella haastavaa ja vaativaa. Toisaalta, missään vaiheessa en odottanutkaan sen olevan kovin vaivatonta. Haastavuudesta huolimatta, työn tekeminen oli myös mielenkiintoista ja opettavaista. Opin paljon kokouksista yleisesti, kokoustiloista sekä kokousten järjestämisessä huomioitava asioista. En ole aiemmin juurikaan näitä asioita pohtinut, joten suurin osa lukemastani tiedosta oli minulle uutta. Kyselylomakkeen tekeminen oli myös mielenkiintoista ja vaati paljon harkintaa kysymysten suhteen. Siinä auttoi myös hotellin henkilökunnan esittämät toiveet siitä mitä minun kannattaisi kyselyyni sisällyttää. Siihen ympärille oli sen jälkeen helpompi rakentaa muut tarpeelliset kysymykset.

Harmillista työssäni oli kyselyn vähäinen vastausprosentti. Tosin sähköpostitse lähetetyissä kyselyissä harvemmin on kovin suurta vastausmäärää, mutta siitä huolimatta toivoin suurempaa vastausprosenttia. Toiveeni perustin siihen, että kyselyni kohteiksi valittiin hotellin tärkeimpiä ja suurimpia kokousasiakkaita, joten oletin kokouspalveluiden kehittämisen kiinnostavan heitä enemmän. He kuitenkin itse hyötyisivät siitä paljon. Toki vastaamatta jättämiseen voi löytyä monia muitakin syitä kuin kiinnostuksen puuttuminen.

Yleisesti ottaen olen tyytyväinen työhöni. Kyselyni tarjoaa alhaisesta vastausprosentista huolimatta kokouspalveluiden kehittämisideoita. Useimmat kyselyyn vastanneet asiakkaat tosin olivat melko tyytyväisiä lähes kaikkeen, mutta löytyi sieltä silti muutamia asioita, joita olisi mahdollista kehittää asiakkaiden toivomaan suuntaan.

Toivon, että työstäni on hyötyä kaikille jotka ovat kiinnostuneita kokouspalveluista yleensä ja siitä, kuinka niitä saisi kehitettyä parempaan suuntaan. Haluan myös kiittää Holiday Inn Tampereen henkilökuntaa heidän tarjoamastaan avusta ja tiedoistaan.

LÄHTEET

Aarrejärvi, L. 2003. Kokoukset ja kongressit. Järjestäjän käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Blinnikka, P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi. Asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2008. Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2010. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa: Hansaprint Oy.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2013. Kokous- ja kongressipalvelut. Vantaa: Hansaprint Oy.

E-conomic kirjanpito-ohjelma internetissä 2002-2014. Mitä tarkoittaa asiakastytyväisyys? Luettu 25.4.2014.

<http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>

Lang, D. 1996. Essential criteria for an ideal learning environment. Seattle. Luettu 20.5.2014.

http://ipkt.org:8080/modul/kplspm/sumber/KB/NewHorizon/www.newhorizons.org/strategies/learning_environments/lang.htm

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2009. Laatuseloste: Tutkimus- ja kehittämistoiminta 2009. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 29.4.2014.

http://www.tilastokeskus.fi/til/tkke/2009/tkke_2009_2010-10-28_laa_001_fi.html

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn info. Luettu 20.5.2014.

http://www.finland.holidayinn.com/info/fi_FI/info/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn kokous. Luettu 20.5.2014.

http://www.finland.holidayinn.com/kokoukset-ja-juhlat/kokoukset/fi_FI/hi-kokous/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn Tampere. Luettu 20.5.2014.

http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/tampere/fi_FI/tampere/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn Tampere. Kokoustilat. Luettu 21.5.2014.

http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/tampere/kokoustilat/fi_FI/kokoustilat/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn Tampere. Kallio Kabinetti. Luettu 21.5.2014.

http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/tampere/kokoustilat/fi_FI/kallio_kabinetti/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn Tampere. Linnasali. Luettu 21.5.2014.

http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/tampere/kokoustilat/fi_FI/linnasali/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn Tampere. Pinni. Luettu 21.5.2014.
http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/tampere/kokoustilat/fi_FI/pinni/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn Tampere. Tapuli. Luettu 21.5.2014.
http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/tampere/kokoustilat/fi_FI/tapuli/

Holiday Inn. 2010. Holiday Inn Tampere. Tulli. Luettu 21.5.2014.
http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/tampere/kokoustilat/fi_FI/tulli/

SurveyMonkey. 1999–2014. SurveyMonkey. Luettu 23.5.2014.
<https://fi.surveymonkey.com/>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake.

1 (6)

Holiday Inn kokouspalvelut ja niiden kehittäminen**1. Missä yrityksenne sijaitsee?**

- Tampereella tai Tampereen lähiseudulla
- Muualla Pirkanmaalla
- Muualla Suomessa

2. Kuinka usein olette käyttäneet Holiday Inn Tampereen kokouspalveluita?

- Alle 10 kertaa
- 10-20 kertaa
- Yli 20 kertaa

Suositteletko hotellin kokouspalveluita muille?

3. Kuinka monta osallistujaa kokouksissanne keskimäärin on?

- Alle 10 henkilöä
- 10-20 henkilöä
- Yli 20 henkilöä

4. Mikä sai teidät valitsemaan juuri Holiday Inn Tampereen kokouspaikaksenne?

Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- Omat aiemmat kokemukset
- Sijainti
- Kollegoiden suositukset ja kokemukset
- Kokoustilat
- Internet (ilmainen Wi-Fi-yhteys)
- Hyvä palvelu
- Hyvät kokoustarjoilut
- Sopimus hotellin kanssa
- Jokin muu, mikä?

2 (6)

5. Toiminnan sujuminen tilaisuuden aikana.

Kokoustilaan opastettiin

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin
- Kiitettävästi

Kommentit (valinnainen):

Laitteiden käytössä opastettiin

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin
- Kiitettävästi

Kommentit (valinnainen):

Kokoustila vastasi järjestelyiltään sitä, mitä oli sovittu etukäteen

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin
- Kiitettävästi

Kommentit (valinnainen):

Kokoustila sopi tilaisuuteen

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin
- Kiitettävästi

Kommentit (valinnainen):

3 (6)

Kokoustarvikkeita oli riittävästi saatavilla

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin
- Kiitettävästi

Kommentit (valinnainen):

Kokousvälineet toimivat moitteettomasti

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin
- Kiitettävästi

Kommentit (valinnainen):

Henkilökuntaa oli tarvittaessa saatavilla

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin
- Kiitettävästi

Kommentit (valinnainen):

Henkilökunta piti huolta tyytyväisyydestäni

- Huonosti
- Tyydyttävästi
- Hyvin

Kiitettävästi

4 (6)

Kommentit (valinnainen):

6. Kuinka usein käytätte Holiday Inn Tampereen ravintolapalveluita (Brasserie Opera) kokouksenne yhteydessä?

- Joka kerta
- Usein
- Joskus
- Harvoin
- Ei koskaan

7. Mitä mieltä olette Holiday Inn Tampereen kokoustarjoiluista?

Aamiainen

- Ei kokemusta
- Huono
- Tyydyttävä
- Hyvä
- Kiitettävä

Kommentit (valinnainen):

Lounas

- Ei kokemusta
- Huono
- Tyydyttävä
- Hyvä
- Kiitettävä

Kommentit (valinnainen):

Kahvitarjoilut

- Ei kokemusta
- Huono

- Tyydyttävä
- Hyvä
- Kiitettävä

5 (6)

Kommentit (valinnainen):

Illallinen

- Ei kokemusta
- Huono
- Tyydyttävä
- Hyvä
- Kiitettävä

Kommentit (valinnainen):

8. Oletteko tyytyväisiä hotellin ravintolapalveluihin kokouksenne yhteydessä? Esimerkiksi ravintolahenkilökunnan saatavuus, palvelun nopeus ja täsmällisyys tms.

- Erittäin tyytymätön
- Tyytymätön
- Tyytyväinen
- Erittäin tyytyväinen

Miten haluaisitte parantaa mahdollisia epäkohtia? (Valinnainen)

9. Minkälainen kokous on teille mieluisin?

- Yhden päivän kokous
- Kahden tai useamman päivän kokous majoituksineen
- Pelkkä ruokailu (aamiainen, lounas, kahvitarjoilu, illallinen)

10. Mikäli järjestätte yön yli kestäviä kokouksia, haluaisitteko asiakkailenne järjestettävän jotakin seuraavista:

Iltaohjelma

 Ei tarvetta

6 (6)

 Kyllä, mitä:

Iltapala

 Ei tarvetta Kyllä, mitä: