

Hautala Raili

**SIIVOUSTYÖN HUOMIOON OTTAMINEN
MAJOITUSTILOJEN SUUNNITTELUSSA**

**Opinnäytetyö
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Joulukuu 2011**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Joulukuu 2011	Tekijä/tekijät Raili Hautala
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi Siivoustyön huomioon ottaminen majoitustilojen suunnittelussa		
Työn ohjaaja Sirpa Soukka	Sivumäärä 38 + liite 1	
<p>Opinnäytetyön aiheena oli tutkia majoitustilojen siivoustyön keventämisen mahdollisuutta tilojen suunnitteluvaiheessa. Tutkimuksen halusin toteuttaa, koska aiheesta kokonaisuudessaan ei ole tehty aikaisempia tutkimuksia. Suuntaan haastattelun hotelliemännille ja majoitustilojen siivouksesta vastuussa oleville henkilöille.</p> <p>Haastattelujen tavoitteena oli kerätä tietoa hotellin siivoustyönjohdon kokemuksia omasta työstään ja samalla antaa heille mahdollisuuden esittää kehitysideansa.</p> <p>Empiirisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytin haastattelua. Tein kyselylomakkeen toukokuussa 2011. Aineiston keräsin kyselylomakkeelle, jonka tein hotelliemännille ja henkilöille, joiden työkuvaan kuului majoitustilojen siivouksesta vastaaminen. Lisäksi tein heille puhelinhaastattelun, koska halusin tarkentaa heidän vastauksiaan. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia ongelmia majoitustilojen siivous aiheuttaa. Miten siivous olisi mahdollisimman tehokasta ja helppoa, jotta hyvään lopputulokseen päästään? Millaiset majoitustilat olisivat parhaita siivoojan kannalta ja mitkä työvaiheet rasittavat eniten?</p> <p>Työn tuloksena havaitsin, että majoitustilojen puhtaanapidossa tarvitaan hyvin paljon erilaisia taitoja, jotta työn tulos olisi mahdollisimman hyvä. Yleisesti ottaen kyselyn tulokset olivat erittäin hyviä ja vastaukset rakentavia ja käytännön läheisiä. Johtopäätöksenä voin todeta, että onnistuneesti hoidettu siivous pitää yllä laatua, se huolehtii tilojen pintamateriaaleista ja lisää työviihtymistä sekä ottaa huomioon eri turvallisuusnäkökohtia. Tämä tekee opinnäytetyöstä aiheeltaan työelämälähtöisen, hyödynnettävän ja ajankohtaisen. Työn tavoitteena on saada suunnittelijat tiedostamaan siivoukseen liittyvät asiat. Opinnäytetyön tavoitteena on myös ymmärryksen kautta nostaa siivoukselle annettavaa arvoa.</p>		
Asiasanat Empiirinen tutkimus, hotelliemäntä, kerroshoitaja, siivouspalvelun laatu		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date December 2011	Author Raili Hautala
Degree programme Degree Programme in Travel and Tourism		
Name of thesis Cleaning work, taking into account the design of accommodation		
Instructor Sirpa Soukka		Pages 38+1 appendix
<p>The subject of the thesis was to study the possibility of streamlining the cleaning of the accommodation at the planning phase. There are no previous studies. The interview was directed to head housekeepers and for cleaning staff.</p> <p>The aim of the interviews was to gather information on the experiences of the hotel's housekeeping supervisors concerning their work, and at the same time give them the opportunity to present their development ideas.</p> <p>The empirical research data collection method that was used was an interview. A questionnaire was made in May 2011. The data was collected with the questionnaire, directed to hotel head housekeepers and those whose job description included cleaning the accommodation. In addition, they were interviewed on the telephone, because I wanted to refine their answers. The purpose was to outline the problems related to accommodation cleaning. How would the cleaning be most efficient and easy so that is possible to get a good outcome? What kind of accommodation would be best cleaner's point of view, and which tasks strain the most?</p> <p>As a result, it was found out that the cleaning of accommodation requires many different skills, so that the results would be as good as possible. In general, the survey results were very good and the answers were constructive and practical. In conclusion, It can be said that the successful cleaning maintains quality, it takes care of the surface materials of the premises, increases job satisfaction and takes into account safety aspects. This makes the thesis working life oriented, usable and timely. The aim was to make designers aware of the cleaning issues. The aim of the thesis was to increase the respect of cleaning through understanding.</p>		
Key words Cleaning service, empirical research, floor manager, head housekeeper, quality		

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ	3
3 HOTELLIN SIIVOUS JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	5
3.1 Kerrospalvelut	9
3.2 Majoitustilan siivous	9
3.2.1 Huoneen päiväsiivous	11
3.2.2 Lähtevän majoitustilan siivous	12
3.2.3 Kylpyhuoneen siivous	14
3.2.4 Saunan pesu	15
4 HOTELLIN SUUNNITTELUN LAINSÄÄDÄNTÖ JA TURVALLISUUS- NÄKÖKOHDAT	18
4.1 Paloturvallisuus	20
4.2 Yleinen turvallisuus	21
5 TUTKIMUSMENETELMÄNÄ EMPIIRINEN HAASTATTELU	22
5.1 Teoriaa empiirisestä haastattelusta	23
5.2 Haastattelututkimuksen toteutus	24
5.3 Tutkimuksen luotettavuus	24
6 HAASTATTELUKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	25
6.1 Haastattelun tulokset	25
6.1.1 Haastattelu Rouva A	25
6.1.2 Haastattelu Rouva B	27
6.1.3 Haastattelu Rouva C	28
6.1.4 Haastattelu Neiti D	30
6.1.5 Haastattelu Neiti E	31
6.2 Kehittämisehdotukset ja toiveet	32
7 YHTEENVETO TULOKSISTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	34
LÄHTEET	37
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Puhtautta tarvitaan kaikkialla mm. kodeissa, kouluissa, toimistotiloissa, hotelleissa, tehtaissa, laivoissa, junissa ja linja-autoissa. Puhtaudella tavoitellaan monia asioita. Puhtauspalvelut kokonaisuudessaan ja siivous osana sitä koskettavat enemmän tai vähemmän meitä jokaista. Siivouksella lisätään tilojen käyttäjien viihtyisyyttä, turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia, toisaalta rakennusten ja pintamateriaalien säilymistä ja rakennuksen pitkää elinkaarta. Pystymme helposti muodostamaan arvion siivouksen laadusta visuaalisesti. Puhtailla toimitiloilla on erityisen tärkeä merkitys asiakkaiden viihtymisessä hotellissa. Puhtaus viestittää asiakkaille hotellin tason.

Suomessa ei ole virallista hotelliluokitusta, mutta kansainvälinen tähtiluokitus ohjaa asiakkaiden odotuksia, joka vaikuttaa myös suomalaisiin majoitustiloihin ja niiden varustuksiin. Asiakas valitsee majoitustilan monista syistä, esimerkiksi onko kyseessä työmatka tai vapaa-ajan vietto. Asiakas odottaa aina korkeatasoista siisteyttä ja hyvää palvelua.

Hyvä siivoustaso luo perusedellytykset kannattavalle majoitustoiminnalle ja sen kehittämiseksi. Opinnäytetyöni tarkoituksena on antaa kuva siitä, mitä asioita tämänhetkinen siivouspalvelussa on ongelmana ja mitä kaikkea tulee ottaa huomioon majoitustiloja suunniteltaessa. Tämä opinnäytetyö antaa kuvan siivouksen monialaisuudesta ja mahdollisesti auttaa myös siivouspalvelujen kehittämisessä tulevaisuuden ja kiristyneen kilpailun varalta.

Opinnäytetyössä haluan selvittää, mitä toimiva siivouspalvelu on ja mitä se edellyttää, jotta toiminta olisi mahdollisimman tehokasta. Opinnäytetyön aihe rajaan siten, että haluan antaa lukijalle käsitys hotellin siivouksen vaativuudesta ja hyvän suunnittelun ja yhteistyön merkitystä. Siivoustyötä tekevä henkilökunta on avainasemassa toteuttaessaan puhtauspalveluja parhaalla mahdollisemmalla tavalla. Viime vuosina siivoustyöhön liittyvässä keskustelussa keskeisenä asiana ovat olleet työstä aiheutuvat kustannukset. Säästäminen ja tehokkuus ovat tuttuja sanoja jokaiselle alalla työskentelevälle.

Olen työskennellyt siivoustyöntekijänä ja esimiehenä erilaisissa laitoksissa ja kun työskentelin hotellissa, huomasin hotellin suunnittelussa monia puutteita, jotka olennaisesti hankaloittivat siivoustyötä. Kun pohdiskelin opinnäytetyön aihetta, mieleeni palautui hotellin siivousongelmat ja päätin siksi tehdä tästä aiheesta tutkimukseni. Olen työskennellyt siivousalalla lähes kolmekymmentä vuotta ja mielestäni rakennusten suunnittelussa on vielä parantamisen varaa, jotta siivoustyö olisi helpompaa ja järkevämpää. Suunnittelijat eivät välttämättä osaa arvioida töitään käytännön kannalta ja siksi he tekevät virheitä, joita voi olla vaikea jälkikäteen korjata. Esimerkiksi suuressa rakennuksessa ei ole ollenkaan siivoustiloja, jolloin siivouskoneilla, välineillä ja aineilla ei ole säilytyspaikkaa.

Onnistuneesti hoidettu siivous pitää yllä laatua, se huolehtii tilojen pintamateriaaleista ja lisää työviihtymistä sekä ottaa huomioon eri turvallisuusnäkökohtia. Tämä tekee opinnäytetyöstä aiheeltaan työelämälähtöisen, hyödynnettävän ja ajankohtaisen. Työn tavoitteena on saada suunnittelijat tiedostamaan siivoukseen liittyvät asiat. Näin myös henkilökunta ymmärtää siivouksen tärkeyden hotellissa sekä myös sen, että siivoukseen liittyy paljon kehittämismahdollisuuksia. Opinnäytetyön tavoitteena on myös ymmärryksen kautta nostaa siivoukselle annettavaa arvoa.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia majoitustilojen siivoustyön keventämisen mahdollisuutta. Tutkimuksen halusin toteuttaa, koska aiheesta kokonaisuudessaan ei ole tehty aikaisempia tutkimuksia. Aihe on myös kiinnostava sekä ajankohtainen hotellien ja matkustajamäärien lisääntyessä Suomessa ja siivouskustannukset nostavat majoitustilojen hintatasoa.

Puhtauspalvelujen tuottamisessa on yhä merkittävämmäksi noussut palveluluonteen ymmärtäminen sekä laadun tuottaminen luotettavasti ja ammattimaisesti. Siivoustyömäärä tulee lisääntymään, koska suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle ja uutta ammattitaitoista työvoimaa on niukasti. Lisäksi kustannukset pitää olla kurissa, jotta työskentely olisi kannattavaa. Nämä asiat on tulevaisuudessa pyrittävä ratkaista, jotta siivouspalvelu pysyisi riittävän hyvänä.

Laatuajattelua on käsitelty laajasti julkisuudessa viime vuosina myös siivouksessa. Nykyisin lähes kaikki yritykset kiinnittävät huomiota tuotteiden ja toimintojen laadun parantamiseen. Siivouspalvelut voidaan määritellä yrityksen ydinliiketoimintaa edistäviksi ja tukeviksi palveluiksi. Siivouspalveluiden ajatuksena on tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja turvallisesti.

Kun siivouspalveluja suunnitellaan, se jaetaan erilaisiin työvaiheisiin. Näitä työvaiheita ovat toiminnan suunnittelu, puhtaustason määrittely ja likatyypin arviointi. Huomioidaan myös työergonomia, työn kehittyminen ja erilaisten laitteiden vaatima osaaminen. Siivouspalveluita toteutettaessa käydään läpi myös palvelua, luotettavuutta ja yhteistyötä, jotka ovat erittäin tärkeitä työn toiminnallisia taitoja. Hotellin pohjaratkaisut, pintamateriaalivalinnat ja työvälineet vaikuttavat merkittävästi siivoustyöhön. (Alakoski ym. 2006, 96–99)

Siivouksen tavoitteena on tilankäyttäjälle ja hänen toiminnalleen tarvittavan puhtaustason saavuttaminen ja ylläpitäminen. Puhtaustasoon sisältyy myös muita vaatimuksia, kuten hygieenisyyttä, siisteyttä, esteettisyyttä, viihtyisyyttä ja järjestystä. Siivouksen tavoitteena on varmistaa turvallisuus ja viihtyisyys. Korjausta vaativien kohtien havainnointi ja niistä

raportointi kuuluvat yleensä siivoushenkilöstön tehtäviin. Siivooja on käytännössä ainoa henkilö, joka käy säännöllisesti lähes kaikissa rakennuksen tiloissa. Siivoushenkilöstö on avainasemassa mm. kosteusvaurioiden havaitsemisessa. Siivous on rakennusten arvoa säilyttävää ja korostavaa toimintaa. Tilojen huolellinen hoito myötävaikuttaa korjaustarpeiden vähenemiseen ja tuottaa siten taloudellista hyötyä. (Aulanko 1993)

Tarkoituksena on selvittää, millaisia ongelmia majoitustilojen siivous aiheuttaa. Miten siivous olisi mahdollisimman tehokasta ja helppoa, jotta hyvään lopputulokseen päästään? Millaiset majoitustilat ovat parhaita siivoojan kannalta ja mitkä työvaiheet rasittavat eniten? Suuntaan haastattelun hotelliemännille ja majoitustilojen siivouksesta vastuussa olevilta henkilöille.

Empiirisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytin haastattelua. Aineiston keräsin kyselylomakkeelle, jonka tein hotelliemännille ja henkilöille, joiden työkuvaan kuului majoitustilojen siivouksesta vastaaminen. Haastattelujen tavoitteena oli kerätä tietoa hotellin siivoustyönjohdon kokemuksia omasta työstään ja samalla antaa heille mahdollisuuden esittää kehitysideansa. Haastattelujen pohjaksi kirjasin tutkittavat aihealueet ja kysymykset. Tärkeää oli, että haastateltavien mielipiteet tulivat selkeästi esille.

3 HOTELLIN SIIVOUS JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Siivouksella pyritään poistamaan pinnoilta likaa ja estämään pintojen ennenaikaiselta kulumiselta. Tämä vähentää peruskorjauksien tarvetta ja myös ylläpitää hygieenisyyttä, viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Siivouksessa myös hoidetaan pintoja ja palautetaan pinnan alkuperäinen ulkoasu, esimerkiksi peruspesulla ja vahauksella. Siivouspalvelut mahdollistavat tiloissa tapahtuvan toiminnan, koska ilman säännöllistä siivousta toimitiloissa on hankala työskennellä.

Siivous on hyvä esimerkki aineettomasta palvelusta. Siivouskulut ovat yleensä 5 - 30 % kiinteistön kokonaiskuluista, mikä tekee siivouksesta merkittävän kustannuserän ja myös asian, jossa pyritään jatkuvasti kehittämään. (Bohm, T., Viander, M. & Rouhiainen, L. 2005. Hotelli Fiini. Laadukas kerroshoitajan työ.) Mielestäni siivouskulut on saatu nykyään minimoitua, koska siivoustyö pystytään tarkoin mitoittamaan, mutta työn kehittämislä, yhteistyöllä ja tilojen suunnittelulla voidaan kuluja vähentää. On kuitenkin muistettava, että siivouskulujen seuranta on tärkeää, mutta jos jatkuvasti vaaditaan enemmän säästöjä, niin siivoustaso heikkenee.

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

Kokemukseni mukaan hotellisiivous poikkeaa melko paljon muiden kohteiden siivoamisesta. Olen työskennellyt siivousalalla erilaisissa toimitiloissa mm. paperitehtaalla, hotellissa, sairaalassa ja oppilaitoksessa siivoojana, hotelliemäntänä kylpylähotellissa ja siivousyönjohtajana sairaalassa. Nykyisin työskentelen Haapaveden ammattiopistossa puh-

taanapidon opettajana, ja olen jatkuvasti yhteydessä työssäoppimispaikkoihin, joissa tehdään siivousalan töitä. Minulla on melko selkeä kuva erilaisten toimitilojen siivoustyön vaativuudesta.

Siivouksen tavoitteena on viihtyisyyden ja edustavuuden varmistaminen. Hotellissa voi olla paljon erilaisia siivouskohteita, joissa vaaditaan erityistä ammattitaitoa, kuten kylpylä-osasto, hoito-osasto, ravintolat ja liikuntatilat. Majoitustilojen siivous on pikkutarkkaa ja melko raskasta työtä. Työssä vaaditaan hyvää siivousalan ammattitaitoa, ripeyttä ja halua tehdä mahdollisimman hyvää palvelua erilaisille asiakkaille. Työssä ovat tärkeitä hyvät ihmissuhdetaidot ja oma-aloitteisuus.

Hotellihuoneiden siivouksessa kohtaa monenlaisia asiakkaita, joten salassapitovelvollisuutta pitää noudattaa ja asiakkaita pitää osata kohdella oikein. Vieraan kielen taito on hyväksi, koska se lisää asiakkaiden palvelukykyä. Olen itse työskennellyt kerroshoitajana ja hotelliemäntänä erilaisissa hotelleissa ja mielestäni työ oli hyvin antoisaa, koska siellä kohtasi päivittäin asiakkaita, jotka yleensä olivat hyvin tyytyväisiä hotellin palveluihin. Kuitenkin työ oli raskasta, erityisesti sesonkiaikoina, koska silloin oli jatkuvasti kiire ja työt piti tehdä nopeasti ja mahdollisimman hyvin.

Hotelli on paikka, johon tullessa asiakkaalla on korkeat odotukset myös puhtauden suhteen. Sen vuoksi siivoustaso on oltava erittäin korkea. Korkeatasoinen puhtaus ja tilojen siisteys kuuluvat asiakkaan odotuksiin automaattisesti. Vaikka asiakas ei aina tietoisesti havaitsekaan puhtautta, hän näkee silti hotellissa mahdollisen epäsiisteyden suurena puutteena. (Valtiala 2003, 2.)

Asiakas olettaa hotellissa olevan tietyllä tavalla ylellistä niin, että materiaalit, pinnat ja rakenteet ovat kiiltäviä ja näyttäviä. Siksi hotellisiivouksessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaan odotukset täyttyvät. Hotellissa tulee olla tahrattoman puhdasta, kirkasta ja kiiltävää. (Valtiala 2003, 4.)

Majoituspalveluista hotellien ydintuotteena on huone ja sänky. Huoneen kohdalla tärkeintä on kohtuullinen suhde hinnan ja laadun kanssa. Majoitustilan laatuun vaikuttaa olennaisesti

tilan siisteys ja viihtyisyys. Myös huoneen ja sen varustuksen on yllettävä asiakkaan tarpeisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 44.) Hotellihuoneet luokitellaan sänkyjen määrän tai koon mukaan. Luokitteluun voivat vaikuttaa myös hotellin sijainti, huoneen sisustus ja huoneesta avautuva näköala.

Tyypillisimmän huoneluokat ovat yhden ja kahden hengen huoneet. Hotellihuoneen suunnittelu on haasteellista, sillä huoneeseen on pyrittävä saamaan monia eri toimintoja. Huoneen on pystyttävä esimerkiksi toimimaan makuuhuoneena, olohuoneena ja pukeutumishuoneena. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 43–47.)

Majoitustilan sisustaminen on tärkeä liikeideaan liittyvä asia. Hotellihuone tehdään liikeideassa kuvatun tarpeiden ja mielipiteiden perusteella. Huoneissa on usein vakiovarusteina hiustenkuivain, silitysrauta ja –lauta sekä useita vaatepuita. Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin on olemassa myös erikoishuoneita, jotka voivat olla esimerkiksi allergia- tai invahuoneita tai perhehuoneita. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 79–81.) Hotelleissa voi olla myös liikemiesversiot yhden ja kahden hengen huoneista. Nämä ovat varustetasoltaan vähän laadukkaampia huoneita, jolloin huoneessa on yleensä lisänä esimerkiksi kylpytakki, tohvelit, veden- ja kahvinkeitin ja kassakaappi. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 44.) Lisävarustuksena saattaa olla myös toimistovarusteita, joita ovat kirjoituspöytä, puhelin, langaton laajakaista, faksi, kopiokone ja lasertulostin. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 47–49.)

Sviitti-luokitusta käytetään huoneistoista, joihin kuuluu useita huoneita. Sviittihuoneistoja on olemassa monenlaisia, ja niiden nimitykset perustuvat huoneenvarusteluun tai huoneistojen kokoon. Esimerkiksi perusasunnon tyyppinen sviitti, jossa on erilaisia huoneita, kuten keittiö ja sauna, useita makuuhuoneita ja useita kylpyhuoneita. Usein näissä on myös tilava oleskelutila ja parveke. Jotkut sviitit soveltuvat myös pienien tilaisuuksien ja näyttelyiden pitopaikoiksi. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 78–80.)

Perushuonetyyppejä hotelleissa ovat aikaisemmin mainitut yhden ja kahden hengen huoneet. Kahden hengen huoneissa on joko kaksi erillistä vuodetta tai yksi parivuode. Asiakkailta on toiveen mukaan mahdollisuus saada myös kolmen hengen huone ja perhehuone, jossa on yleensä kahdelle sijaittava sohva. Erikoishuoneisiin lukeutuvat vierekkäin olevat

huoneet sekä väliovelliset huoneet. Erikoishuoneisiin voidaan katsoa kuuluvan myös huoneet, joissa on esimerkiksi erityislaatuinen sijainti tai vaikkapa parveke tai hyvä näköala. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 81 - 85.)

Majoitustiloja siivotessa on tärkeää muistaa, että hotellihuone on asiakkaan koti hänen siellä viipymisen ajan ja sen vuoksi asiakas ei halua nähdä huoneeseen saapuessaan jälkiä edellisistä asiakkaista. Asiakas nukkuu ja käyttää huoneen tiloja hygieniansa hoitamiseen, joten huoneen siisteys, tuoksu, äänieristys ja kunto ovat erityisen tärkeitä asioita. Lisäksi yksittäisen asiakkaan pyytämät palvelut, esimerkiksi ylimääräiset tyynyt tai peitteet, ovat tärkeitä hänen viihtymisensä parantamiseksi.

Hotelliin saapuessaan asiakas tuo mukanaan omia tavaroitaan ja näiden käsittelyistä on hotelleilla erilaiset tavat. Hotellin tasosta riippuen kerroshoitajalla voi olla velvollisuus joko järjestellä asiakkaan omia tavaroita tai vaihtoehtoisesti kerroshoitaja ei saa koskea asiakkaan omiin tavaroihin.

Myös sängyn sijaamisessa on omat vaihtelevat sääntönsä. Jos asiakas on itse sijannut sängyynsä, voi sääntönä olla, ettei kerroshoitaja saa siihen enää koskea. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 8.) Joskus voi olla niin, että asiakas on kätkenyt sängyynsä omaisuuttaan ja siksi siihen ei saa koskea. Lisäksi jos asiakas on esimerkiksi jättänyt paljon tavaroitaan sängylle, ei kerroshoitajalla ole oikeutta koskea asiakkaan tavaroihin, vaikka sänky jäisi sijaamatta.

Kun olin töissä kerroshoitajana, kysyttiin asiakkaalta, että haluaako hän, että sängyt sijaetaan ja tavarat siirretään pois niiden päältä, jolloin työt voitaisiin tehdä kunnollisesti. Niissä hotelleissa, joissa työskentelin, jatkavien asiakkaiden tavaroihin ei koskettu, ainoastaan roskat kerättiin pois tasopinnoilta. Vasta sitten kun asiakas lähti pois, niin tavarat pantiin paikoilleen ja huone siivottiin perusteellisesti.

3.1 Kerrospalvelut

Kerrospalvelut eli housekeepingin tärkein työ on hotellin puhtauden, viihtyvyyden ja esteettisyyden hoitaminen. Kerrospalvelusta vastaavat kerroshoitajat ja heidän esimiehensä. Usein kerrospalvelut ostetaan siivousalan yritykseltä. On muistettava, että kerroshoitaja on lähimpänä asiakasta ja hänellä on suora yhteys asiakkaan yksityiselämään. Sen vuoksi hänen tulee herättää asiakkaassa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Kerroshoitajan tulee ilmoittaa vastaanottoon tai turvallisuudesta vastaaville, jos huomaa turvallisuutta uhkaavia ilmiöitä. He eivät saa päästää asiakkaan huoneisiin ulkopuolisia henkilöitä.

Yleensä kerroshoitajien tavoitteena on tarjota majoitusliikkeen asiakkaille kunnossa olevat, viihtyisät ja puhtaat yöpymistilat, joissa ei ole jälkiä edellisestä asiakkaasta. Kerrostyön lisäksi kerroshoitajat huolehtivat usein yleisten tilojen siivouksesta, liinavaatehuollosta, raportoinnista ja asiakkaiden erikoistoivomusten, kuten pinnasänkyjen ja lisäpyyhkeiden toimittamista huoneisiin. Kerroshoitajat saattavat vastata myös viihtyisyyttä lisäävien viherkasvien ja minibaarin hoidosta.

3.2 Majoitustilan siivous

Majoitusliike tarjoaa asiakkaille yöpymispaikan. Usein asiakkaille tarjotaan myös erilaisia palvelupaketteja, jotka voivat muodostua esimerkiksi majoitus-, ravitsemis-, ohjelma- ja kokouspalveluista. Useat majoitusliikkeet ovat verkostoituneet ja yhteistyöyritysten avulla yritykset voivat tarjota erilaisia palvelupaketteja, jotta monien tarpeet saataisiin tyydytetyä.

Jotkut asiakkaista voivat pitää majoitusta toisarvoisena, esimerkiksi jos hän on tullut hakemaan elämyksiä ja yöpymisenkin voi olla elämys mm. lumilinnassa majoittautuminen. Onnistuneen elämyksen kokeminen edellyttää yrityksen tai matkailupalveluiden tuottajien ja henkilökunnan yhteistä toimintaa. Palvelut pitää olla toisiaan tukevia, ja näin jokainen toimija on osa kokonaisuutta. Siksi jokainen työntekijä on merkityksellinen asiakastyytyväisyyden kannalta. Jokaisen asiakkaan tulisi kokea myönteinen elämys jo ostaessaan

ydintuotetta, joka hotellissa on majoitus. Tämän onnistumiseksi sängyn on oltava mukava, mutta myös tilojen on oltava siistit ja moitteettomat. (Brännare, R. ym., 2005, 10.)

Mielestäni työpaikoissa unohdetaan usein kaikkien työntekijöiden tärkeä merkitys asiakkaiden palvelemiseksi. Yrityksen imagon kannalta on hyvä, että henkilökunta voi hyvin ja yhteistyö kehittyy koko ajan. Kun työskentelin hotellissa, yrityksessä järjestettiin pari kertaa vuodessa henkilökunnalle koulutustapahtuma, jossa kaikki, jotka pääsivät, olivat mukana ja siten opittiin tuntemaan paremmin hotellin muitakin työntekijöitä. Tällöin myös toisten arvostus lisääntyi, koska välttämättä työpäivän aikana ei ehdi tutustua toisiin työtovereihin.

3.2.1 Huoneen päiväsiivous

Kun asiakas aikoo yöpyä majoitustilassa useimpia öitä, majoitustilaa kutsutaan jatkavaksi huoneeksi. Jatkavan huoneen siivousta kutsutaan myös päiväsiivoukseksi. Yleensä jatkavan huoneen siivous poikkeaa eritasoisissa hotelleissa. Kuitenkin laadukkaissa hotelleissa jatkava huone siivotaan päivittäin kaksikin kertaa, ensin huone laitetaan päiväkuntoon ja myöhemmin illalla huone laitetaan yökuntoon. Käytännössä tämä tarkoittaa vuoteen sijaamista eritavoin päivä- ja yökäyttöön.

Mielestäni jatkavan huoneen siivoukseen ei tavallisesti ole varattu aikaa yhtä paljon kuin lähtevän huoneen siivoukseen. Korkeatasoisissa hotelleissa jatkava huone siivotaan yhtä hyvin kuin lähteväkin huone ja sen siivoukseen on siksi varattu enemmän aikaa. (Happy housekeeping 2001b, 67) Lisäksi on etua, että jatkava huone siivotaan hyvin, koska se vähentää siivousaikaa, kun asiakas lähtee pois.

Päiväsiivoushuoneissa lakananvaihtoa ei tehdä päivittäin. Useissa hotelleissa lakanat ja kaikki pyyhkeet vaihdetaan kolmen päivän välein. Jos työvuorolistassa on lakananvaihtopäivä sunnuntaina, siirretään vaihto maanantaille, koska arkipäivänä on enemmän työntekijöitä. Jos asiakas lähtee seuraavana päivänä pois hotellista, ei vaihtoa tehdä. Lakanoiden vaihtoa suoritetaan myös tarvittaessa, mikäli huomataan esimerkiksi lakanoiden olevan likaiset tai asiakas pyytää sitä.

Keskitasoisessa hotellissa jatkava huone tehdään kevyemmällä siivoustyöohjeella. Tällaisissa hotelleissa asiakkaan tavaroihin ei ole lupa yleensä koskea. (Bohm ym. 2005, 26.) Perusohjeena jatkavan huoneen siivoamiseen kuuluu huoneen tuuletus, vuoteen sijaaminen, näkyvien pölyjen ja lattialla olevien roskien poistaminen sekä kylpyhuoneen ojennukseen laitto. (Valtiala 2003, 12.) Yleensä kylpyhuoneessa täydennetään tavarat ja vaihdetaan tarvittaessa pyyhkeet.

3.2.2 Lähtevän majoitustilan siivous

Jokaisessa hotellissa on varmasti omat käytännön työohjeet koskien majoitustilan siivousta. Kerroshoitajalle muodostuu oma yksilöllinen malli hoitaa majoitustilan siivous ja kokemuksen kautta tulee järkevä ja ripeä rutiini laadukkaaseen työhön. (Happy housekeeping 2001b.) Olen saanut työskennellä useiden kerroshoitajien kanssa työparina ja monesti opin heiltä vinkkejä, miten työ olisi helpompi tehdä. Olen sitä mieltä, että tässä työssä kokemuksen kautta oppii tekemään työnsä tehokkaasti, kunhan on riittävästi koulutusta ja opastettu hotellin omiin sopimuksiin ja sääntöihin. Hotellihuoneen siivousjärjestys riippuvat paljon myös siitä, millaiseen kuntoon edellinen asiakas on huoneen jättänyt. (Bohm ym. 2005, 22.)

Hotellihuoneen siivous alkaa koputtamalla huoneen oveen. Kokemukseni mukaan asiakas ei usein ollut poistunut huoneesta määräaikaan mennessä, joten koputus on paikallaan. Huoneesta avataan ikkuna tuuletusta varten. Ikkunan voi pitää auki koko huoneen siivouksen ajan, ellei huoneen ilmastointilaitte hoida tuuletusta. Tärkeää on, että edellisen asiakkaan tuoksut ja hajut lähtevät huoneesta. Huoneessa sängyistä poistetaan lakanat sekä kylpyhuoneesta käytetyt pyyhkeet. Lisäksi tarkistetaan sekä tarvittaessa puhdistetaan minibaari, kerätään roskat sekä käytetyt lasit kylpyhuoneesta ja huoneesta. (Bohm ym. 2005, 22.)

Joskus asiakkaalta on jäänyt tavaraa, jolloin unohtunut tavara pannaan läpinäkyvään pussiin, siihen merkitään päivämäärä ja huoneen numero ja viedään se hotellin vastaanottoon, jotta asiakas saisi sen takaisin. Asiakkailta unohtuu joskus henkilökohtaista, toisinaan arvokastakin omaisuutta, jonka säilytys ja hoito voivat kuulua kerrospalvelun tehtäviin. Unohtuneet tavarat ovat laitoslöytöjä, joten löytäjällä ei ole niihin minkäänlaista omistusoikeutta. Yleensä löytötavaroita säilytetään hotellin löytötavaravarastossa kuukauden verran, minkä jälkeen yli 20 €n arvoiset löytötavarat päätyvät poliisilaitokselle. Löytötavaroiden toimittaminen niiden oikeille omistajille on arvokasta asiakaspalvelua jo PR-mielessä, puhumattakaan siitä, miltä asiakkaasta tuntuu, kun hän saa unohtamansa tavaran takaisin. (Löytötavaralaki 1988)

Hotellihuoneen siivoaminen aloitetaan tavallisesti majoitustilan puolelta. Kokemuksesta voin sanoa, että vuoteen sijaaminen on yksi hotellihuoneen suuritöisimmistä tehtävistä, koska sänkyjä on monenlaisia. Lisävuoteet sijaitaan valmiiksi, jotta ne olisivat helppo ottaa auki tarvittaessa. Parvisänkyjen sijaaminen vaatii erityistaitoja, jotta työ onnistuisi hyvin. Vuoteen sijaamiselle on useita käytäntöjä. (Valtiala 2003, 13)

Ensin sänkyyn laitetaan aluslakana, ja sen jälkeen pujotetaan pussilakana peittoon. Peite levitetään hotellin ohjeiden mukaisesti sängylle tavallisesti reunat taitellen. Päiväpeite levitetään sängylle hotellin ohjeiden mukaisesti. Jos kyseessä on päiväpeite, johon tehdään tyynyntaitokset, levitetään päiväpeite ensin sängylle niin, että sen tyynypäässä noin 50 cm peitosta on kaksin kerroin. Tyyny pujotetaan päälliseensä ja asetetaan päiväpeitteen taitoksen päälle. Tämän jälkeen päiväpeite käännetään paikoilleen, jolloin pääpuoleen jää siisti tyynyn paikallaan pitämä laskos. (Valtiala 2003, 13–14.) Lisätyyny asetetaan niille kuuluville paikoilleen kaappiin, josta asiakas voi tarvittaessa ottaa ne käyttöönsä. Nykyisin päiväpeitteistä on monessa hotellissa luovuttu, koska ne lisäävät työtä ja voivat olla epähygienisiä.

Vuoteiden sijaamisen jälkeen on järkevää jatkaa siivoamista pyyhkimällä pölyt. Pölyjen pyyhkiminen käsittää mm. television, puhelimen, taulut, ikkunat, peilit sekä tasopinnat ja kalusteet ja koskettelukohtat pyyhitään huolellisesti. Koskettelukohtia ovat mm. ovenkahvat, valokatkaisimet, valaisimet ja kaukosäätimet. Pölyjen pyyhintään käy hyvin pölyhaiska ja nukkaamaton siivouspyyhe. Yläpölyt pitää muistaa pyyhkiä säännöllisesti. Majoitustilan puolella tarkistetaan myös asiakastarvikkeet, esimerkiksi hotellikansio, esitteet ja minibaari. Ikkuna suljetaan ja verhot laitetaan sovitusti siististi paikoilleen ja tarkistetaan, että kaikki huoneeseen kuuluvat tavarat ovat omilla paikoillaan. Lattiat imuroidaan ja/tai mopataan huolellisesti, sammutetaan ylimääräiset valot ja lukitaan ovi. (Valtiala 2003, 12.) Jos asiakas on yöpynyt yön tai kaksi, niin huone on yleensä melko helppo ja nopea siivota, koska lika ei ole ehtinyt pinttyä.

Mielestäni hotellivaunuilla käynnit huoneen siivousaikana pitää pyrkiä minimoimaan liikaa aikaa vievänä, joten mikäli mahdollista, kaikki kannattaa viedä kerralla pois hotellihuoneesta. Pääsääntöni huoneen siivouksessa on, että ”vie mennessä ja tuo tullessa”, jolloin

säästetään aikaa ja askelia. Siivousvaunuilla lajitellaan roskat, lasit pullot ym. niille kuuluville paikoille ja otetaan tarvittava määrä puhtaita lakanoita sekä pyyhkeitä, roskapusseja, minibaaritarvikkeita sekä laseja mukaan hotellihuoneeseen. Ennen sijausta on hyvä tarkistaa ikkunat, verhot ja sängyn aluset, ettei edellisen asiakkaan tavaroita ole jäänyt huoneeseen. (Bohm ym. 2005, 22) Lisäksi on hyvä tarkistaa, että kaikki laitteet ovat kunnossa, valaisimet, kaukosäätimet yms.

3.2.3 Kylpyhuoneen siivous

Kosteat tilat ovat haastavia siivouskohteita. Kosteilla tiloilla tarkoitetaan pesuhuoneita, suihkuja, saunoja ja WC-tiloja. Asiakkaat odottavat kosteilta tiloilta korkeaa siisteys- ja hygieniatasoa. Kuitenkin asiakkaat saattavat käyttäytyä saniteettitiloissa yleensä huonommin kuin missään muualla. Roskaaminen ja sotkeminen sekä jopa suoranainen ilkivalta esiintyvät tavallisimmillaan juuri saniteettitiloissa. (Valtiala 1999, 2.)

Kosteat tilat pitää säännöllisesti puhdistaa hyvin, jotta tilat pysyisivät hygieenisinä ja ettei muodostu kalkkisaostumia ja pinttynyttä likaa. Kosteassa tilassa on monenlaista likaa mm. mikrobilikaa, valkuaislikaa, rasvaa, hiuksia, pesuaineita ja eritteitä. Kosteissa tiloissa käytetään yleensä heikosti emäksistä yleispuhdistusainetta ja tarvittaessa käytetään mikrobeja tuhoavia klooripitoisia puhdistusaineita. Kalkkisaostumille käytetään hapanta puhdistusainetta.

Kun on käytössä hyvät työvälineet ja aineet sekä tarkoin suunnitellut työmenetelmät, on kosteiden tilojen siivous helpompaa. (Valtiala 1999, 2.) Suurin osa kosteiden tilojen työstä tehdään käsimenetelmin, ja siksi työ on raskasta. Lisäksi yleensä tilat ovat ahtaita, kosteita ja lämpimiä, jolloin ergonominen työskentely on vaikeaa. Työn raskautta osaltaan lisäävät runsas vedenkäyttö ja pinttynyt lika. Kosteiden tilojen siivouksessa on tärkeää, että on tehty hyvä työsuunnitelma ja – järjestys. (Valtiala 1999, 9.)

Kylpyhuoneen siivous aloitetaan tavaroiden täydennyksellä (wc-paperi, lasit, saippuat). Sen jälkeen tyhjennetään roska-astiat, poistetaan irtolika pinnoilta (hiukset altaissa ja lat-

tiakaivon päällä) ja puhdistetaan ne tarvittaessa. Valmista puhdistusaineliuosta suihkuteetaan käsiensuoltaaseen, suihkuseinille, mahdolliseen kylpyammeeseen sekä wc-istuimen sisä- ja ulkopinnoille. Sen jälkeen pestään allasharjalla pesualtaat, suihkuseinät roiskekorkeudelta, kylpyamme ja lopuksi wc-allas omalla harjallaan.

Siivoustyössä kiinnitetään huomiota koskettelukohtiin, esimerkiksi valokatkaisimiin, ovenkahvoihin ja roiskeisiin, joita pesuhuoneissa syntyy. Kalusteet harjataan harjalla tai pyyhitään mikrokuitupyyhkeellä. Siivouspyyhe taitellaan haitarilaskoksille, jotta pyyhintätulos olisi mahdollisimman hygieeninen ja pyritään käyttämään aina puhdasta puolta, kun siirrytään pyyhkimään uutta kohdetta. Peilit pyyhitään mikrokuitupyyhkeellä. Hanojen, pintojen ja muiden kalusteiden tulee jäädä edustavan kiiltäviksi ja tahrattomiksi, joten ne kuivataan.

Työt pyritään tekemään puhtaasta likaisempaan päin ja ylhäältä alaspäin ja wc-allas pyyhitään viimeiseksi, koska siinä on eniten mikrobeja. Pyyhinnän jälkeen wc:n siivouspyyhettä ei enää käytetä, vaan pyyhe pestään työpäivän päättyessä pesukoneessa valkopesuohjelmalla, jotta mikrobit saataisiin tuhottua. Lattiat harjataan tarvittaessa pesuaineliuksella, huuhdotaan ja kuivataan hyvin tai pyyhitään esimerkiksi mikrokuitupyyhkeellä. Lopuksi pyyhkeet asetellaan paikoilleen ja katsotaan, että kylpyhuoneessa on kaikki kunnossa. (Valtiala 2003, 12.)

3.2.4 Saunan pesu

Saunan pesu aloitetaan huuhtelemalla kaikki pestävät pinnat haalealla vedellä. Tällöin saadaan poistettua esimerkiksi lauteilta hiukset ja muu irtolika. Pesuaineena käytetään heikosti emäksistä yleispuhdistusainetta tai tarvittaessa klooripitoista puhdistusainetta. Klooria käytetään ainoastaan silloin, kun halutaan poistaa halua tai kirkastaa lauteita. Pesuveden tulee olla lämmintä, sillä se avaa puupintojen huokokset, jolloin lika lähtee paremmin. Pesu aloitetaan seinistä, niiden jälkeen siirrytään lauteisiin ja lopuksi puhdistetaan lattiat. Puhdistusaineesta tehdään pesuliuos, joka voidaan levittää myös koneellisesti vaahdotuslaitteella.

Jos puhdistettava pinta on likainen, tai tarkoituksena on desinfioida tai valkaista pintoja, aineen kannattaa antaa vaikuttaa. (Valtiala, M. 1999, 11.)

Monien puhdistusaineiden ohjeissa kehoitetaan, että pesuaineliuos pitäisi vaikuttaa pinnoilla kymmenestä kahteenkymmeneen minuuttiin. Aina kun käytetään erikoispuhdistusaineita, kannattaa noudattaa huolellisesti käyttöturvallisuusohjeita, koska väärin käytettynä, ne ovat terveydelle ja pinnoille haitallisia. Lauteet suositellaan toisinaan pestäviksi valkaisevilla puhdistusaineilla, sillä tällöin puupinnat säilyvät vaaleampina. Klooripitoista puhdistusainetta käytettäessä tulee olla kuitenkin erittäin varovainen, ettei työntekijä hengitä haitallista kloorisumua ja klooria saa käyttää ainoastaan viileässä tilassa ja viileään veteen. (Aaltonen, H., Hänninen, A., Stylman-Anttila, K., Wilkman, A. & Yltiö, H. 2005, 126.) Happaman puhdistusaineen käyttöä saunatiloissa ei suositella, sillä puu ei yleensä kestä happoja ja hapan aine irrottaa puun soluista tummaa ligniiniä, mikä vaalentaa puuta. Pinnan huokokset kuitenkin suurenevat ja keräävät likaa, jolloin puhtaanapito vaikeutuu. (Keinänen, J. ym. 2002, 60.)

Puhdistusaineen levittämisen jälkeen annetaan aine vaikuttaa hetken ja lika hangataan irti pinnoilta ja huuhdellaan. Lian irrottamiseen soveltuvat hankauspesimet sekä pehmeät pesuharjat. Varrellisten välineiden käyttöä suositellaan löylyhuoneen pesussa aina, kun se vaan on mahdollista. Kuitenkin tilan ahtauden vuoksi voi olla vaikeaa työskennellä varrellisella työvälineellä. Lauteiden pesussa voidaan käyttää myös laudepesintä, joka puhdistaa myös lauteiden välit. Lauteiden alustan pesusta tulee myös huolehtia säännöllisesti, ettei sinne kerry likaa. Varsinaisen pesun jälkeen puu kannattaa lopuksi huuhdella kylmällä vedellä, sillä puunsiyyt pysyvät näin tiiviinä ja pinta vaaleana. Lisäksi lauteet ja lattia tulisi kuivata kuivaimella hyvin, jotta kosteus saataisiin nopeasti pois tilasta. Puurakenteiden lahoamista voidaan estää löylyhuoneen nopealla kuivattamisella siivouksen jälkeen. (Keinänen, J. ym. 2002, 60; Aaltonen, H. ym. 2005, 126.)

Pesuhuoneen pesun yhteydessä pestään myös esimerkiksi löylyvesiastiat, pesuvadit ja muut tarvikkeet. Lopuksi pinnat huuhdellaan. Samat toimenpiteet tehdään lisäksi penkeille, lattiaritilöille sekä lopuksi lattioille. Lattioiden huuhteluun kannattaa kiinnittää huomiota, sillä liukkaita aiheuttavat pesuainejäämät tulee saada pois lattialta liukastumisriskin vält-

tämiseksi. Huuhtelun jälkeen lattiat ja seinät on hyvä kuivata lattiankuivaimella, hanat ja suihkut kuivataan siivouspyyhkeellä. Kun sauna on pesty, jätetään tiloihin mahdollisimman hyvä tuuletus, jotta ne kuivuvat nopeasti. Lopuksi työvälineet pestään. (Valtiala, M. 1999, 12; Aaltonen, H. ym. 2005, 126.)

4 HOTELLIN SUUNNITTELUN LAINSÄÄDÄNTÖ JA TURVALLISUUS- NÄKÖKOHDAT

Hotellien suunnittelua ei ole kovin paljon laeilla rajoitettu. Keskeiset yleiset ohjeet annetaan rakennuslaissa ja lisäohjeita eri säädös- ja suosituskokoelmissa. Lakipykälät koskevat pääasiassa ulkoisia puitteita ja niiden rakentamista. Puitteiden sisällä on lakipykälien varjossa mahdollista rakentaa vapaasti ja ilman rajoja. Suomen laissa hotelleja koskevat lait liittyvät lähinnä hotellin toimintaan. Sisustuksen ja rakennuksen kannalta lakipykälät ovat paloturvallisuutta koskevat, ja se, mitä Suomen rakentamis-määräyskokoelmassa on säädetty esimerkiksi esteettömyydestä. (Ympäristöministeriö 2002a)

Tärkeää on, että rakennus tulee soveltua rakennettuun ympäristöön ja maisemaan sekä täyttää kauneuden ja sopusuhtaisuuden vaatimukset. Rakennuksen tulee sen käyttötarkoituksen edellyttämällä tavalla täyttää rakenteiden lujuuden ja vakauden, paloturvallisuuden, hygienian, terveyden ja ympäristön, käyttöturvallisuuden, meluntorjunnan sekä energiatalouden ja lämmöneristyksen perusvaatimukset mm. olennaiset tekniset vaatimukset. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132)

Suoranaisesti puhtauteen liittyvää ohjeistusta on melko runsaasti, esim. Rakennustieto- eli RT-korteissa, (mm. RT 91- 10664 Siivouksen ja puhtaanapidon huomioiminen rakennussuunnittelussa ja RT 91- 10665 Siivoustilat) mutta sen huomioiminen eri kohteessa vaihtelee suuresti. Käytännössä usein tilojen suunnittelun tekee arkkitehti ja sisustussuunnittelija. Tällöin he eivät välttämättä osaa ottaa huomioon pintamateriaalien puhdistusta ja hoitoa, vaan pintojen ulkonäkö voi olla tärkeintä.

Puhtaanapitoasioissa omavalvonta kohdistuu tiloihin, joissa ollaan tekemisissä elintarvikkeiden kanssa. Lisäksi omavalvonta kohdistuu seuraaviin asioihin: saunaosaston sekä mahdollisesti uima-allasosaston hygieniavaatimuksiin, henkilöstön hygienian ja terveyden tilan seurantaan, tuholaisten torjuntaan sekä jätteiden hallintaan. Näissä tiloissa tarkastellaan hygieniaa aistinvaraisesti sekä säännöllisillä mikrobinäytteiden ottamisilla.

Usein suunnittelijat eivät tunne siivouksen vaatimuksia, eikä esimerkiksi siivouskoneille, pyykinpesukoneille tai edes siivousvaunuille osata järjestää niille edellyttämiä tiloja. Rakennuksia ei suunnitella siivouksen ehdoin, mutta siivous voidaan ottaa huomioon monella tavoin. Rakennushanketta käynnistettäessä tulevan kiinteistön käyttötarkoitus on jo tiedossa ainakin pääosiltaan ja siksi olisi hyvä, että suunnittelijat osaisivat ajatella käytännön läheisesti tilan toimintaa ja puhtaanapitoa, jotta tilat olisivat mahdollisimman toimivia ja pitkäikäisiä.

Hotellisiivouksessa on otettava huomioon myös kuluttajalainsäädäntö, jotta asiakas saisi sitä palvelua, mitä hän on tullut hakemaan. Tuoteturvallisuuslaki suojaa asiakasta kulutustavaroiden ja palvelujen aiheuttamilta vaaroilta. Huonesiivouksen yhteydessä huoneessa olevien vikojen ilmoittaminen huoltoon on tärkeää, ettei vahinkoja sattuisi. Siksi on tärkeää, että siivousaikaa on riittävästi, jotta tarkistuksiin jäisi aikaa.

Parhaiten toimiva kiinteistö syntyy, kun ammattisuunnittelijoilla on mahdollisuus kuunnella tilan käyttäjien toiveita ja esimerkiksi puhtausalan asiantuntijoita. Siksi mielestäni pitäisi rakennusten sisustussuunnittelussa olla ehdottomasti siivousalan ammattilainen mukana, jotta turhilta virheilta vältyttäisiin. Olen nähnyt ja kuullut erilaisista virheistä, joita ei välttämättä olisi syntynyt, jos siivousalan ammattilaiselta olisi kysytty mielipidettä. Esimerkiksi lattiakaivoa ei ollut ollenkaan hotellin sviitin saunassa, joka vaikeutti paljon siivousta ja käyttöä. Yhteistyöllä myös pystyttäisiin säästämään kustannuksista, koska jos pintamateriaalit ovat helppohoitoisia, hyvälaatuisia, kestäviä ja sopivia siihen tilaan, niitä ei tarvitse niin usein uusia.

Kun rakennetaan uutta hotellia, on päätettävä, minkälaisiksi sen huoneet tehdään ja millä materiaaleilla tilat kalustetaan. Monet ketjut määrittelevät hotellinsa tältä osin, eikä luovuuteen juuri ole varaa. Yksityiset hotellit voivat sen sijaan määritellä huoneensa vapaasti haluamallaan tyylillä. Monesti huoneet halutaan sisustaa trendikkääksi ja muodikkaaksi, koska sen uskotaan tuovan lisää asiakkaita. Mielestäni vanhahtava sisustus ei houkuttele asiakkaita, ellei koko hotelli pohjaa tähän ajatukseen. Vanhahtavaa sisustusta pidetään usein epäsiistinä ja epämiellyttävänä, ja se voi tehdä huoneesta halvan oloisen.

4.1 Paloturvallisuus

Suomen rakentamismääräyskokoelmassa on paljon määräyksiä, jotka koskevat uuden rakennuksen rakentamista. Näitä määräyksiä ja ohjeita on Suomen rakentamismääräyskokoelmassa laadittu koskemaan esimerkiksi rakennuksen paloturvallisuutta.

Ympäristöministeriön rakentamismääräysten mukaan rakennus on suunniteltava, rakennettava ja varustettava niin, että palon syttymisen vaara on mahdollisimman pieni. Tällöin on otettava huomioon myös ulkoisen syttymisen vaara. (Ympäristöministeriö 2002a.)

Palo-osastot ja niihin liittyvät varusteet tulee tehdä niin, että palon leviäminen estyy määrätyn ajan. Majoitustilojen kohdalla, koskien seiniä ja ovia, ajaksi on määritetty E1 15 eli 15 minuuttia. Majoitusliikkeessä lisäksi osastoja osiin jakavat ovet tulee varustaa sulkimella. (Ympäristöministeriö 2002a.)

Seinien, sisäkattojen ja lattioiden paloteknisiä ominaisuuksia arvioitaessa otetaan huomioon, missä määrin tarvikkeet osallistuvat paloon, leiskahduksen alkamiseen kuluva aika, lämmön vapautuminen ja savun sekä palavien pisaroiden muodostuminen. (Ympäristöministeriö 2002a)

Rakennustarvikkeet eivät saa sisältää aineita, jotka palavat ilman happea eivätkä myöskään aineita, jotka tuottavat myrkyllisiä kaasuja palaessaan. Sisäpuolisten pintojen, kuten seinät, katot ja lattiat, on täytettävä asetetut luokkavaatimukset paloturvallisuuden suhteen. (Ympäristöministeriö 2002a.)

Paloturvallisuus liittyy vahvasti sisustukseen, joka on siivoustyössä tärkeä tekijä. On tärkeää, että rakennus on suunniteltu ja rakennettu siten, että palon syttymisvaara on niin pieni kuin mahdollista. Hotellin tekstiilien valinnassa kiinnitetään erityisesti huomiota paloturvallisuuteen, koska mahdollinen tulipalo yleensä leviää nopeasti juuri tekstiilien kautta. Lisäksi esimerkiksi verhojen säännöllinen pölyjen poisto tekee huoneesta paloturvallisemman.

Rakennus jaetaan myös palo-osastoihin, jotka rajoittavat palon ja savun leviämistä, turvaavat poistumisen sekä helpottavat pelastus- ja sammutustoimia. Majoitustiloissa palo-osasto

voi käsittää enintään yhden kerroksen. Majoitustiloissa palo-osastot jaetaan majoitushuoneittain, jotta poistuminen on mahdollisimman turvallista. Asiakkaiden lisäksi myös työntekijöiden ja huollon turvallisuus on varmistettava. Kaikki rakennuksen osat, joissa siivotaan ja huolletaan säännöllisesti, on suunniteltava turvallisiksi työskennellä ja kulkea.

4.2 Yleinen turvallisuus

Rakennuksessa tulee olla helppokulkuisia uloskäytäviä riittävästi, jotta poistumisaika rakennuksesta ei ole liian pitkä. Sen vuoksi käytävillä ei saa säilyttää tavaroita, jotta kulkureitti olisi aina auki. Uloskäytävien ja niihin johtavien tilojen ovissa on oltava lukot, jotka saadaan sisäpuolelta auki ilman avainta. Majoitustilojen uloskäytävät ja kulkureitit tulee varustaa merkkivalaistuksella. (Ympäristöministeriö 2002a.)

Yleensä joka kerroksessa hotellissa on ainakin yksi siivoushuone, jossa säilytetään siivousvaunuja, -välineitä, -aineita, liinavaatteita ja muita majoitustilojen siivouksessa tarvittavia tavaroita. Usein on puutetta hyvistä säilytystiloista ja usein esimerkiksi lisävuoteet joudutaan säilyttämään pohjakerroksen käytävillä. Olisi hienoa, jos tilojen suunnittelussa osattaisiin paremmin kartoittaa myös varastotilan tarve.

Suomen rakentamismääräyskokoelmassa on myös määräyksiä ja ohjeita koskien rakennuksen käyttöturvallisuutta. Käyttöturvallisuus määrittelee, miten kohde on suunniteltava ja rakennettava niin, että sen käyttöön tai ylläpitoon ei liity tapaturman riskiä. Suurimpiin riskiryhmiin kuuluvat kaatumiset, liukastumiset ja putoamiset, palo- tai sähkötapaturmat.

Lattiamateriaalit tulee valita huolellisesti liukastumis- ja kompastumisriskin välttämiseksi. Välttämättömät kynnykset on myös suunniteltava mahdollisimman pieniksi. Mielestäni pintamateriaalien väreihin olisi tärkeää kiinnittää huomiota, koska lika ja tahrat näkyvät yksivärisessä, erityisesti tummassa ja vaaleassa pinnassa erittäin hyvin. Voi olla, että yksi tahra on sellainen, että sitä ei saa pois ja sen vuoksi pinta pitää uusia.

5 TUTKIMUSMENETELMÄNÄ EMPIIRINEN HAASTATTELU

Empiirinen tutkimus eli kokemusperäinen tutkimus perustuu tutkimuskohteen havainnointiin tai mittaamiseen. Empiirinen tutkimus perustuu teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyihin menetelmiin. Tutkimuksessa voidaan testata, toteutuuko jokin teoriasta johdettu hypoteesi käytännössä tai tutkimusongelmana voi olla myös jonkin ilmiön tai käyttäytymisen syiden selvittäminen tai ratkaisun löytäminen siihen, miten jokin asia pitäisi toteuttaa. (Heikkilä 1998, 13.)

Empiirisen tutkimuksen menetelmistä kaikkein yleisimpiä ovat erilaiset kyselyt ja haastattelut, siksi tässä työssä olen henkilökohtaisesti haastatellut majoitustilojen siivouksesta vastaavia henkilöitä, joilta keräsin aineistoa tähän työhön. Opinnäytetyön teoreettisena lähdeaineistona käytettiin alan kirjallisuutta ja ajankohtaisia ammattijulkaisuja. Tämän kyselyn tavoitteena oli myös saada konkreettisia kehitys- ja parannusehdotuksia majoitustilojen suunnitteluun, sisustamiseen ja tilojen puhdistukseen ja hoitoon.

Tein hotelliemännille lomakehaastattelun, joka sopii käytettäväksi silloin, kun haastateltavia on useita henkilöitä ja he edustavat melko yhtenäistä ryhmää. Haastattelu on etukäteen jäsennelty haastattelu, jossa haastattelijalla on valmis lomake, jossa hänellä on valmiit kysymykset ja niiden esittämisjärjestys on kaikille haastateltaville sama. Tällä menetelmällä saatu tieto on vertailukelpoista ja tietojenkäsittely tapahtuu nopeasti.

Haastattelu edellyttää haastattelijan hyvää valmistautumista ja kiinnostusta aiheeseen. Haastattelijalta vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja haastattelutilanteen tulee olla viihtyisiä ja luonteva. Molempien osapuolien tulee olla motivoituneita, jotta haastattelun päämäärä saavutettaisiin. Haastattelijana kerroin haastateltavalle vaitiolovelvollisuudesta ja siitä, että haastateltavan henkilöllisyys ei paljastu valmiista tutkimuksesta.

5.1 Teoriaa empiirisestä haastattelusta

Tämä tutkimustyö on laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta, jonka tarkoituksena on tuottaa ymmärrystä lisäävää tietoa siivouspalvelusta hotellissa. Lisäksi tutkimuksessa tarvittiin tietoa haastateltavien omista kokemuksista. Kun keskitytään siivoustyöntekijöiden tarpeisiin, voidaan irrottautua nykyisistä rakenteellisista viitekehyksistä ja innovoida uusia ratkaisuja. Laadullisen tutkimuksen avulla on myös mahdollista tuottaa palveluprosessista tarkka kuvaus. Sen avulla voidaan selvittää, mitä tekijöitä asiointiprosessiin liittyy ja mitkä tekijät ovat asiakkaalle näkyviä, ja mitkä näkymättömiä prosesseja. Laadullisista tutkimusmenetelmistä tärkeimpiä ovat havainnointi, ryhmähaastattelut, ja syvähaastattelut. (Kuusela et al, 2002, 143.)

Haastattelut ovat eräs kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavallisimpia tiedonhankinnan menetelmiä. Interaktiivisen luonteensa vuoksi ne soveltuvat myös syvällisempään ymmärrykseen tähtäävään tiedon hankkimiseen. Haastattelun etuna on ennen kaikkea sen joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, palata uudelleen aikaisempaan kysymykseen, oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoja ja käydä keskustelua vapaamuotoisemmin. Kysymykset voidaan myös esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo aiheelliseksi. (Tuomi et al, 2006.)

Tämän tutkimuksen aihealue on spesifi, ja se vaati haastattelijalta ja haastateltavilta syvempää tietoa asiasta. Postikysely olisi tuottanut vain osan halutusta tiedosta, siksi henkilökohtainen haastattelu oli mielestäni sopivin tiedonkeruumenetelmä.

Tässä tutkimuksessa käytettiin suullisia syvähaastatteluja. Syvähaastattelussa haastattelija keskittyy vain yhteen haastateltavaan kerrallaan. Syvähaastatteluissa puuttuu ryhmähaastatteluille tyypillinen ryhmän synergia, mutta henkilökohtaisista asioista on helpompi puhua kahden kesken. Syvähaastattelu tuottaa nimensä mukaisesti syvällisempää tietoa ja ymmärrystä siitä, mitä haastateltu tietää ja tuntee majoitustilojen siivouspalveluista. Syvähaastattelun tavoitteena on rohkaista haastateltavaa puhumaan tietystä asiasta pidemmän aikaa. Syvähaastattelut voivat olla hyvinkin vapaamuotoisia. (Kuusela et al, 2002, 145.)

5.2 Haastattelututkimuksen toteutus

Haastateltaviksi valitsin viisi sellaista henkilöitä, jotka ovat toimineet majoitustilojen siivouksen vastuuhenkilöinä, eli haastateltavilla oli pohjatietoa majoitustiloista ja tilojen käytännön siivouksesta. On tärkeää, että henkilöt joilta tietoa kerätään, tietävät tulkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Tiedonantajien valinnan ei tule olla satunnaista vaan harmittua ja tarkoitukseen sopivaa. Avoimien kysymysten vastauksista haastattelija voi myös huomioida vastaajan motivaatioon liittyviä seikkoja sekä tunnistaa viitekehyksiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.)

Haastattelun etuna on muun muassa suuri vastausprosentti, nopeat vastaukset, kysymyksiä voi olla useita, oheismateriaalin käyttö ja vastaukset saadaan tarkasti ja juuri halutussa järjestyksessä. Haastattelun haittoina voidaan pitää muun muassa sitä, että haastattelu vie aikaa ja vaatii huolellista suunnittelua. Haastattelija voi johdattelevilla kysymyksillä vaikuttaa vastauksiin, jotta saisi tutkimuksen kannalta mieleisiä vastauksia.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan yleisesti tutkimuksen validiteetin ja reliabiliteetin kannalta. Validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata. Reliabiliteetilla eli luotettavuudella taas viitataan tutkimuksen kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tämän tutkimuksen tulosten luotettavuuteen voi vaikuttaa se, että tutkimuksen perusjoukko on pieni, vain 5 henkilöä. Siten tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää koskemaan kaikkia majoitustilojen vastaavien mielipiteitä. Suurin osa vastaajista oli työskennellyt alalla useita vuosia, joten kokemustietoa asiasta oli runsaasti. Tutkimus on mielestäni pätevä, koska sillä onnistuin selvittämään sitä mitä pitikin, eli siivoustyön huomioonottamista majoitustilojen suunnittelussa.

6 HAASTATTELUT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Haastattelussa minulla oli kyselylomake (Liite1), jolla varmistin, että selvitin kaikilta haastatetuilta samat asiat. Otin yhteyttä henkilöihin puhelimella ja lähetin heidän sähköpostiinsa haastattelukysymykset, jotta he voisivat miettiä asioita etukäteen. Tein kyselyyn avoimia kysymyksiä, koska ne antavat vastaajille mahdollisuuden kertoa asiasta omin sanoin, osoittaa tietämystään käsiteltävästä aiheesta sekä osoittaa, mikä aiheesta on vastaajan mielestä tärkeää ja keskeistä.

Sovimme, että haastattelut ovat nimettömiä, koska silloin on myös helpompi antaa kritiikkiä. Soitin sovittuna ajankohtana heille myöhemmin, jolloin suoritin varsinaisen haastattelun. Alkukankeuden jälkeen haastattelu sujui hyvin ja kysymysten yhteydessä monenlaisia kehittämisasioita tuli esille.

6.1 Haastattelun tulokset

Kun hain haastateltavia, soitin ensin eri hotellien emännille ja kerroin opinnäytetyöstäni. Kaikki henkilöt, jotka tavoitin, halusivat osallistua haastatteluun ja lähetin ennakolta heille sähköpostissa haastattelukysymykset, jotta he voisivat miettiä kysymyksiä etukäteen. Soitin heille sovittuna ajankohtana ja tein haastatteluni toukokuun 2011 aikana. Olin myös varautunut siihen, että tapaamme kasvotusten, mutta käytännössä se ei toteutunut, koska ei löytynyt sopivaa ajankohtaa.

6.1.1 Haastattelu Rouva A

Rouva A oli työskennellyt majoitustilojen tai hotellihuoneiden siivouksen vastuuhenkilönä 6½ vuotta ja nykyisessä työpaikassaan 2 vuotta. Hän ei osannut vastata majoitustilojen siivouksen keventymiseen vuosien aikana, koska hän on työskennellyt alalla vain 6 ½ vuotta. Kuitenkin hän sanoi, että nykyisessä työpaikassa on hyvät uudet pintamateriaalit, jotka vaikuttavat helppohoitoisilta, joten hän oli tyytyväinen nykyisiin pintamateriaaleihin.

Hänen mielestään kuluneet ja pinttynyt pinnat ovat hankala puhdistaa ja hoitaa ja sen vuoksi olisi tärkeää, että perussiivousta tehtäisiin säännöllisesti. Hän suositteli, että majoitustilojen pintamateriaaleiksi valittaisiin mahdollisimman vähän erilaisia pintoja sekä helpoahoitoisia pintamateriaaleja. Hän suositteli tilaan kaluste- ja lattiapintamateriaaliksi kestäviä, mielellään hyvä pesuaineen ja vedenkesto, koska tahroja pitää välillä poistaa voimakkailla aineilla. Neutraalit, luonnonläheiset värisävyt sopivat parhaiten pesuhuoneeseen ja hän toivoi, että lattiamateriaalit olisivat sellaisia, joita ei tarvitse hoitaa vahoilla tai muilla erikoisaineilla. Työn keventymisen syynä ovat uudet pintamateriaalit sekä hyvät siivousvälineet ja -koneet sekä ammattitaitoiset siivoustyöntekijät.

Rouva A:n mukaan hyvässä vuoteessa on mahdollisimman vähän pölyä kerääviä koristeita, sitä on helppo liikutella ja helppo sijaita. Parvisänky on hänen mukaan kerroshoitajan painajainen, koska sijaaminen on todella vaikeaa. Lisävuoteet ovat myös joskus hankalia sijaita, koska sängyn mekanismi usein oikkuilee. Hänen mielestä pieni sängynpeite on kätevä, joka on sängyn jalkapäässä, koska siinä asiakas voi istua likaamatta liinavaatteita.

Hänen mukaan pesuhuone yleensä on melko helppo siivota, koska se on melko siisti asiakkaan jäljiltä. Uudet pesuhuoneet ovat melko hyvin suunniteltu ja ne on helppo siivota. Edellisessä työpaikassa oli melko vanhat pesuhuoneet ja niissä oli paljon kalkkisaostumia ja kulumisen jälkiä, joita oli vaikea saada pois. Hänen työpaikassaan ei ole minibaaria.

Kysymykseen, onko majoitustilan siivouksessa joitakin ongelmia, joita voitaisiin kehittää paremmin tilojen suunnittelussa, hän vastasi seuraavasti.

Yläpölyjen pyyhintä on vaikeaa, koska on huoneessa koristelijoita ja vaikeasti puhdistettavia lamppuja. Perussiivoukseen ei ole paljon aikaa, joten tilojen ylläpitosiivous on työläämpää. Verhoihin kertyy vuoden aikana paljon pölyä. Kiire tekee sen, että työt tulee välillä tehtyä huonommin.

Hän ei ole pystynyt itse vaikuttamaan pintamateriaalien valinnassa ja tilan sisustamisessa ja sitä asiaa hän pahoitteli, koska siivousalan ammattilaisella on paljon käytännön tietoa ja taitoa, jota voisi hyödyntää paremmin.

6.1.2 Haastattelu Rouva B

Rouva B oli työskennellyt majoitustilojen tai hotellihuoneiden siivouksen vastuuhenkilönä 12 vuotta ja nykyisessä työpaikassaan vuoden. Hänen mielestä majoitustilojen siivous on keventynyt, koska nykyisessä työpaikassa on uudet pintamateriaalit, jotka ovat helppohoitaisia joten hän oli tyytyväinen nykyisiin pintamateriaaleihin. Tärkeää on, että siivoustyöntekijät tietävät, miten pintamateriaaleja pitää hoitaa ja sen vuoksi hyvä ammattitaito on kerroshoitajan työssä välttämätön sekä nykyaikaiset siivousvälineet ja -koneet. Sijaisten perehdyttämiseen pitää erityisesti panostaa, koska muuten pinnat voivat kärsiä ja työn laatu voi heiketä. Usein on vaikeaa saada pätevää siivoustyöntekijää ja joskus kielitaitokin voi olla ongelma, koska alalla työskentelee myös maahanmuuttajia.

Rouva B:n mielestä kuluneet ja pinttuneet pinnat ovat hankala puhdistaa ja hoitaa ja sen vuoksi olisi tärkeää, että perussiivousta tehtäisiin säännöllisesti.. Hän suositteli myös, että majoitustilojen pintamateriaaleiksi valittaisiin mahdollisimman helppohoitaisia pintamateriaaleja. Hän suositteli tilaan kaluste- ja pintamateriaaliksi kestäviä ja laadukkaita materiaaleja. Hänen mielestä vaaleat ja kirjavat värisävyt sopivat parhaiten pesuhuoneeseen, koska saostumat eivät näy niissä helposti. Työn keventymisen syynä ovat helppohoitaiset pintamateriaalit sekä hyvät siivousvälineet ja -koneet sekä ammattitaitoiset siivoustyöntekijät.

Rouva B:n mukaan hyvässä vuoteessa on mahdollisimman vähän pölyä kerääviä, sitä on helppo liikutella ja helppo sijaita. Tärkeää on myös, etteivät vuodevaatteet allergisoi ja sängyn raikkaana pitäminen ja huolto pidentävät sen käyttöikä. Patja pitää imuroida säännöllisesti hyvällä imurilla ja patja pitää kääntää ajoittain. Hyvä petauspatja on välttämätön ja se pitää pystyä pesemään tarvittaessa. Jos sänky hoidetaan hyvin, niin sen käyttöikä kasvaa, joten laadukas sänky vuodevaatteineen on hyvä hankinta. Yleensä kerroshoitajilla on laskettu työaika melko vähäiseksi, joten tämä työvaihe pitäisi ottaa huomioon työaika laskettaessa.

Hänen mukaan pesuhuone yleensä on melko helppo siivota, koska se on melko siisti asiakkaan jäljiltä. Kuitenkin joskus asiakas on käyttänyt kylpyhuoneessa voimakkaita hajusteita tai värjännyt hiuksiaan, jolloin kylpyhuoneen puhdistus on hankalaa. Uudet pesuhuoneet

ovat melko hyvin suunniteltu ja ne on helppo siivota. Hänen työpaikassaan ei ole minibaaria.

Kysymykseen, onko majoitustilan siivouksessa joitakin ongelmia, joita voitaisiin kehittää paremmin tilojen suunnittelussa, hän vastasi seuraavasti.

Perussiivouksen tekeminen on hankalaa, koska hotelli on koko ajan täynnä. Jos huoneessa ei ole vaikeasti puhdistettavia lamppuja ja pölyä kerääviä koristeita siivous nopeutuisi. Ymmärrän, että sisustus pitää olla mahdollisimman kaunis ja asiakkaan kannalta miellyttävä. Verhoihin kertyy vuoden aikana paljon pölyä ja sen vuoksi olisi hyvä, että ne pystyttäisiin pesemään itse pesukoneessa ja kuivattamaan nopeasti, kun huonetta perussiivotaan.

Hän ei ole pystynyt itse vaikuttamaan pintamateriaalien valinnassa ja tilan sisustamisessa.

6.1.3 Haastattelu Rouva C

Rouva C oli työskennellyt majoitustilojen tai hotellihuoneiden siivouksen vastuuhenkilönä 23 vuotta koko ajan samassa työpaikassa. Hän on työskennellyt alalla pitkään ja hänen työpaikassa on tehty kolme kertaa melko perusteellisia remontteja huoneisiin. Hänen mielestä majoitustilojen siivous on keventynyt, koska nykyiset pintamateriaalit ovat melko helppohoitoiset. Aikaisemmin pintamateriaalit olivat hankalia, koska lika pinttyi niihin. Esimerkiksi linoleumilattia oli vaikea pitää siistinäköisenä, koska se vaati välillä vahauksen ja ei kestänyt vettä. Kokolattiamatto on edelleen työläs pitää puhtaana, vaikka materiaalit ovat kehittyneet.

Nykyisin siivous on mukavampaa, koska pintamateriaalit ovat uudet ja helppohoitoiset. Hänellä on töissä ammattitaitoisia kokeneita kerroshoitajia, jotka osaavat hoitaa pintoja oikein. Oikeat siivousvälineet ja -menetelmät tekevät työstä helpomman. On tärkeää, että siivoustyöntekijät saavat tiedon remontin jälkeen pintamateriaalien oikeasta hoidosta, jotta virheitä ei tapahtuisi.

Rouva C:n mielestä kokolattiamatto ja nukkapintaiset yksiväriset kalusteet, joissa tahrat näkyvät, ovat hankala puhdistaa ja hoitaa. Hän suositteli myös, että majoitustilojen pinta-

materiaaleiksi valittaisiin mahdollisimman helppohoitoisia, kestäviä ja laadukkaita pintamateriaaleja. Hänen mielestä vaaleat ja viileät värisävyt, joissa on hillittyjä kuvioita, sopivat parhaiten pesuhuoneeseen, koska saostumat eivät näy niissä helposti. Työn keventymisen syynä ovat helppohoitoiset pintamateriaalit, hyvä työohje ja suunnitelmat perussiivouksista. Lisäksi tarvitaan hyvät siivousvälineet ja -koneet sekä ammattitaitoiset siivoustyöntekijät.

Rouva C:n mukaan hyvässä vuode on mahdollisimman yksinkertainen ja laadukas sänky, jossa vuodevaatteet ovat erittäin hyvälaatuisia. Hänen työpaikassa on käytössä pieni sängynpeite, joka on sängyn jalkapäässä. Ennen hotellihuoneessa oli raskaat sängynpeitteet, jotka olivat työläitä käsitellä ja tuntuivat epähygieenisiltä ja lisäksi pölyivät paljon. Nykyisin huoneissa on hyvä ilmastointi, joka on helpottanut siivousta, koska pölyä ei synny niin helposti.

Hänen mukaan uudet pesuhuoneet ovat hyvin suunniteltu ja ne on helppo siivota. Aikaisemmin työpaikassani oli melko vanhat pesuhuoneet ja niissä oli paljon saostumia ja kulumisen jälkiä, joita oli vaikea saada pois ja sen vuoksi huoneita piti remontoida. Hänen työpaikassaan ei ole minibaaria.

Kysymykseen, onko majoitustilan siivouksessa joitakin ongelmia, joita voitaisiin kehittää paremmin tilojen suunnittelussa, hän vastasi seuraavasti.

Mielestäni huoneet voisivat olla vielä yksinkertaisemmat, joissa ovat vaan laadukkaat peruskalusteet ja hyvälaatuiset pintamateriaalit. On tärkeää, että sisustustyöt ovat tehty mahdollisimman hyvin, jotta kaikki pysyisivät pitkään hyväkuntoisena. Mielestäni huoneiden remonttitarvetta voi vähentää oikeilla materiaaleilla oikeassa paikassa. Tekstiileillä ja pienillä muutoksilla huoneita voi ”stailata”, kun halutaan muutosta.

Hän on pystynyt itse vaikuttamaan pintamateriaalien valinnassa ja tilan sisustamisessa jonkin verran, mutta yleensä suunnittelijalla on ollut oma näkemys huoneesta, johon ei voi vaikuttaa. Hän on sitä mieltä, että siivousalan vastuuhenkilön pitää itse olla aktiivinen, jotta saisi äänensä kuuluville. Lisäksi hotelliketjulla on omat vaatimukset millaisia huoneet pitäisivät olla. Hänen mielestä suunnittelussa pitäisi enemmän ottaa huomioon siivoukselliset näkökohdat, koska silloin voidaan myös säästää remonttikustannuksissa.

6.1.4 Haastattelu Neiti D

Neiti D oli työskennellyt majoitustilojen tai hotellihuoneiden siivouksen vastuuhenkilönä 7 vuotta, koko ajan samassa työpaikassa. Hänen mielestään majoitustilojen siivous on keventynyt, koska tiloista on tullut vähemmän likaantuvia, koska kokolattiamatot on poistettu huoneista. Nykyisin siivous on mukavampaa, koska pintamateriaalit ovat uudet ja helppo-hoitaiset. Työ on keventynyt, koska imurit ovat nykyisin tehokkaampia, ja yleensä siivo-taan vähemmällä vedellä. Myös mikrokuitu helpottaa pölyjen pyyhinnässä.

Hän suositteli, että majoitustilojen pintamateriaaleiksi valittaisiin mahdollisimman helppo-hoitaisia pintamateriaaleja, jotka kestävät hyvin kulutusta. Kalustemateriaaleiksi hän suo-sitteli kestäviä materiaaleja, joissa on hyvä pesuaineen ja vedenkestokyky, koska tahroja pitää välillä poistaa voimakkailla aineilla. Nahka voisi olla parempi vaihtoehto kuin kangaspäällyste tai ainakin kangaspäällysten olisi hyvä olla irrotettava, jotta sen voisi pestä välillä pesukoneessa. Sävyjen tulisi olla luonnonläheisiä, joihin ei helposti kyllästy sekä lattiamateriaalien sellaisia, joista lika lähtee helposti pois. Laatan tilalla voisi olla esim. valettu turvalattia, joka on turvallinen, helppohoitoinen ja saumaton. Kaakelien saumat tummuvat ajan mittaan, ja sen vuoksi olisi hyvä miettiä myös muita materiaaleja, koska nykyajan materiaalit ovat kovasti kehittyneet.

Neiti D:n mukaan hyvä vuode on mahdollisimman helppohoitoinen, ja siinä on laadukkaat petivaatteet. Hänen työpaikassa ei ole käytössä sängynpeitettä, joten sijaus on nopeampaa. Hotellihuoneissa on minibaari, jonka tarkistamisen, puhdistamisen ja täydentämisen teke-vät kerroshoitajat. Minibaari työllistää melko paljon välillä, koska asiakkaat ovat voineet tyhjentää sen kokonaan tai he ovat sekoittaneet sen järjestyksen, jolloin se pitää järjestellä uudestaan. Hänen mielestään kuitenkin minibaari on hyvä olla, koska siitä asiakkaat voivat ottaa tarvittaessa syötävää tai juotavaa. Joskus minibaaria on väärinkäytetty: esimerkiksi pullo on juotu tyhjäksi ja on laitettu tilalle vettä. Lisäksi minibaarin alla oleva lattia sot-keentuu helposti, varsinkin silloin, kun oli kokolattiamatto, niin mattoon tuli vaikeita tahro-ja.

Hänen mukaan uudet pesuhuoneet on hyvin suunniteltu, mutta tummat laatat ovat hankalia, koska niissä näkyy joka pölyhiukkanen. Tällä hetkellä pinnat ovat melko helppohoitoisia. Vaikeahoitoisia ovat kokolattiamatto ja tummat tai valkoiset pinnat ja kalusteet, joissa tahrat näkyvät.

Kysymykseen, onko majoitustilan siivouksessa joitakin ongelmia, joita voitaisiin kehittää paremmin tilojen suunnittelussa, hän vastasi seuraavasti.

On tärkeää, että tila on riittävän suuri ja kulkureitit väljiä, jotta siivouskin olisi helppo tehdä. Esimerkiksi sängyn alustan puhdistaminen ahtaassa huoneessa on hankalaa ja hotellihuoneessa on nykyään uusia laitteita, joiden pölyn pyyhintä on hankalaa.

Hän ei ole pystynyt itse vaikuttamaan pintamateriaalien valinnassa ja tilan sisustamisessa. Hänen mielestään suunnittelussa pitäisi enemmän ottaa huomioon siivoukselliset näkökohdat, koska siivoustyöntekijöillä on paljon kokemusta ja käytännön tietoa ja taitoa.

6.1.5 Haastattelu Neiti E

Neiti E oli työskennellyt majoitustilojen tai hotellihuoneiden siivouksen vastuuhenkilönä 3 vuotta, ja koko ajan samassa työpaikassa. Hän ei osannut ottaa kantaa siivouksen keventymiseen, koska oli työskennellyt alalla vain vähän aikaa.

Hän suositteli myös, että majoitustilojen pintamateriaaleiksi valittaisiin mahdollisimman helppohoitoisia pintamateriaaleja, jotka kestävät hyvin kulutusta. Kalustemateriaaleiksi hän suositteli kestäviä materiaaleja joissa on hyvä pesuaineen ja vedenkestokyky, koska tahroja pitää välillä poistaa voimakkailla aineilla.

Neiti E:n mukaan hyvä vuode on mahdollisimman helppohoitoinen, ja siinä on laadukkaat petivaatteet ja pussilakana pitää olla auki kokonaan toisesta päästä. Hänen työpaikassaan ei ole käytössä sängynpeitettä, joten sijaus on helpompaa. Hotellihuoneissa ei ole myöskään minibaaria.

Hänen mukaansa uudet pesuhuoneet ovat hyvin suunniteltuja, mutta valkoiset laatat ovat hankalia, koska niissä näkyy roiskeet ja lika helposti. Tällä hetkellä pinnat ovat melko helppohoitoisia. Vaikeahoitoisia ovat kokolattiamatto, ja tummat tai valkoiset pinnat ja kalusteet, joissa tahrat näkyvät sekä vahattavat tai öljyttävät lattiapinnat.

Kysymykseen, onko majoitustilan siivouksessa joitakin ongelmia, joita voitaisiin kehittää paremmin tilojen suunnittelussa, hän vastasi seuraavasti.

On tärkeää, että tilat ovat riittävän suuria ja kulkureitit väljiä, jotta siivouskin olisi helppo tehdä. Turhat koristukset lisäävät työtä ja esimerkiksi ylimääräiset pölyä keräävät listat ja hyllyt. Vuodesohvat voisivat olla laadultaan parempia, koska ne kuluvat käytössä nopeasti huonon näköiseksi.

Hän ei ole pystynyt itse vaikuttamaan pintamateriaalien valinnassa ja tilan sisustamisessa. Hänen mielestä suunnittelussa pitäisi enemmän ottaa huomioon siivoukselliset näkökohdat, koska siivoustyöntekijöillä on paljon kokemusta ja käytännön tietoa ja taitoa.

6.2 Kehittämisehdotukset ja toiveet

Kaikilta haastatetuilta tuli hyviä kehittämisehdotuksia. Kaikki olivat sitä mieltä, että majoitustilojen pintamateriaaleiksi pitäisi valita mahdollisimman helppohoitoisia pintamateriaaleja, jotka kestävät hyvin kulutusta. Kalustemateriaaleiksi he suosittelivat kestäviä, mielellään hyvää pesuaineen ja vedenkestokyvyn omaavia kalusteita, koska tahroja pitää välillä poistaa voimakkailla aineilla. Niissä hotelleissa, joissa oli melko vasta tehty remontti, pintamateriaalit oli huomattavasti helpompi puhdistaa kuin ennen. Toisaalta uudet pinnat ovat aina helpompihoitoisia.

Siivouksellisesta näkökulmasta katsottuna pintamateriaalien tulee olla kohteeseen sopivia kestävyuden, värityksen ja hoidon suhteen. Lyhyesti sanottuna oikea materiaali oikeaan paikkaan. Onnistuneesti valitut, helppohoitoiset materiaalit eivät yleensä tuotakaan ongelmia, sen sijaan esimerkiksi likaantumiseen nähden sopimaton materiaali voi aiheuttaa kohuttomia ponnistuksia siivoustoimelle. Esimerkiksi viime vuosina yleistyneet, vahaamalla hoidettavat lattiapinnoitteet vähentävät raskaita peruspuhdistusvaiheita, ja ovat hyvä valinta sinne, minne ne kestävyytensä puolesta sopivat.

Yhtä lailla kuin lattioiden, tulee myös ovien, seinien, erilaisten rakenteiden, palkkien ja listojen materiaalit suhteuttaa siivouksen tarpeisiin. Runsaasti käytettyjen tilojen parhaat materiaalit ovat kosteapyyhintää ja kolhuja kestävät pinnat. Sileät ja selkeät pinnat ovat aina helpompi pitää puhtaana kuin karheat tai epätasaiset pinnat. Heidän mielestään materiaalivalinnoilla voidaan vaikuttaa paljon siivoustyön määrään.

Kuitenkin pintamateriaalin valintaan vaikuttavat monet tekijät, kuten päästöluokan ja äänenvaimennuksen asettamat vaatimukset. Materiaalien värityksellä saatetaan hakea ratkaisuja esim. tilojen valoisuuteen tai häikäisyn estämiseen. Kun kaikki vaatimukset pannaan yhteen, pitäisi vielä jäädä tilaa ja huomioita myös helppohoitoisuudelle ja hyvälle siivousominaisuuksille. Pintamateriaalit ja niiden puhdistaminen ja hoitamiseen kohdistuvat toimenpiteet kehittyvät jatkuvasti. Siivottaviin tiloihin rakennetaan yhä enemmän teknisiä ratkaisuja, jotka vaikuttavat myös puhtaanapidon suorittamiseen. Uusia koneita ja välineitä tulee markkinoille ja ympäristönäkökulmien huomioiminen on tullut jäädäkseen.

Kyselyssä tuli selvästi esille, että majoitustilan vuoteessa ei tarvitse olla koko sängyn peittävää sängynpeitettä, vaan pieni jalkapäässä oleva peite riittää tai ei peitettä välttämättä tarvitse ollenkaan. Sängynpeite on yleensä sänkykohtainen ja peitteet pestään vain tarpeen mukaan. Tekstiilin materiaalista riippuu kuinka pölyiseksi peite tulee käytössä. Mielestäni on hyvä kyseenalaistaa peitteen tarpeellisuus, koska sängyn hygieenisuus kärsii peitettä käyttäessä.

7 YHTEENVETO TULOXSISTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyö toi vahvasti esille siivousalan asiantuntijoiden tärkeän roolin majoitustilojen suunnittelussa, koska päivittäin käytännötyössä siivoustyöntekijät huomaavat paljon tärkeitä asioita, esimerkiksi pintamateriaalien hoidossa. Työssäjaksaminen ja viihtyminen myös paranee, kun osataan arvostaa myös siivoustyöntekijöiden mielipiteitä.

Esimiesten kiinnostus työhyvinvoinnin kehittämiseen työpaikoilla on nykyisin lisääntynyt. Työpaikoilla on paljon hyödyntämättömiä mahdollisuuksia työhyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Niiden hyödyntäminen olisi tärkeää, sillä työhyvinvoinnin edistäminen parantaa työn tuottavuutta, vähentää sairauspoissaoloja ja niistä aiheutuvia kustannuksia sekä parantaa työvoiman saatavuutta myös jatkossa. Opinnäytetyössä havaitsin, että parhaan tulokseen saavuttamiseksi koko yrityksen henkilöstön on toimittava yhteistyössä ja toisiaan arvostaen ja työtään kehittäen.

Puhtauspalvelualan vaatimukset muuttuvat. Puhtaana pidettävässä ympäristössä kehittyvät sekä materiaalit, rakenteet, tekniikka että moni yksityiskohta, jonka laadukkaaseen hoitamiseen on alan ammattilaisten otettava kantaa ja löydettävä ratkaisut. Tämän päivän tärkeä asia on käsihygienia ja muutoksessa mukana pysyminen on eräs tärkeimmistä ammattilaisen haasteista. Suurimmaksi osaksi puhtaanapitopalvelut kohdistuvat jo olemassa oleviin tiloihin. Rakennuksen ominaispiirteistä, sisustuksesta, kalustuksesta ja tilojen käyttäjistä johtuen siivous voi olla helppoa tai vaikeaa. Yleensä jokaisessa toimitilassa on jokin hankala puhdistettava materiaali tai tila.

Siivousta helpottavilla rakenneratkaisuilla sekä pintamateriaalien ja kalusteiden valinnalla vaikutetaan suuresti siivouskustannuksiin. Helppohoitoiset ratkaisut eivät tuo vain säästöjä, vaan auttavat myös kiinteistön tilojen ja pintamateriaalien säilymistä hyväkuntoisina mahdollisimman pitkään, ja palvelevat näin parhaalla mahdollisella tavalla elinkaariajattelua.

Helposti siivottavissa tiloissa on myös mahdollista tuottaa tilan käyttäjien tarpeita palvelevaa puhtautta ja varmistaa terveellinen, turvallinen ja viihtyisä ympäristö. Tilojen siivottavuutta pohdittaessa on tärkeää huomioida tilojen toimivuuden, viihtyisyyden ja edustavuuden

den edellytykset, koska asiakkaita varten tilat on tehty. Vaativissa ja näyttävissä kohteissa tulee aina olemaan erikoisia sisustusratkaisuja ja mahdollisesti työläästi puhdistettavia materiaaleja.

Sisustusmuodit eri aikoina ovat tuonut oman lisänsä siivouksen monimuotoisuuteen. Milloin on suosittu tummia pintoja, jolloin pölyt näkyvät, tällä hetkellä uudisrakennuksissa erilaiset rutiläseinät, teräs- ja lasipinnat teettävät paljon työtä.

Nykyiset hotellihuoneet suunnitellaan mahdollisimman suuren yleisön maun ja mieltymyksen mukaisesti. Hotellihuoneessa on nykyään uutta teknologiaa, esimerkiksi taulutelevisio ja nettiyhteys, koska halutaan, että asiakas viihtyy mahdollisimman hyvin huoneessa. Jos huoneessa on paljon teknisiä laitteita, niin se myös vaatii siivoustyöltä enemmän. Yleensä kaikki laitteet tarkistetaan samalla kuin huoneet siivotaan, jotta huone olisi asiakkaalle täysin toimintakuntoinen. Laitteiden selkeät puhdistamisohjeet on hyvä olla olemassa siivoustyöntekijöille, jotta ei vahingossa tapahdu laitevikoja. Jos hotellihuoneessa on tehokas ilmastointi, se on hyvä siivouksen kannalta, koska huone on huomattavasti pölyttömämpi ja raikkaampi.

Uskon, että tulevaisuudessa hotellit pystyvät vastaamaan asiakkaiden toiveisiin entistä paremmin. Uusissa hotellihuoneissa tulee olemaan erilaisia teknisiä ratkaisuja, joihin asiakas itse pystyy vaikuttamaan, jolloin asiakas viihtyy huoneessa paremmin. On myös tärkeää, että työntekijät viihtyisivät hyvin työssä, jotta siivouspalvelun laatu pysyisi mahdollisimman hyvänä. Nykyisin hotellissa tekevät siivoustyötä opiskelijat, maahanmuuttajat ja alalla on paljon nk. keikkatyöntekijöitä, jotka eivät välttämättä ota vastuuta työstään samalla tavalla kuin vakituinen työntekijä.

Kun itse työskentelin hotellissa, käytin myös lisätyöntekijöitä sesonkiaikana, mutta mielestäni on tärkeää, että hotellissa on vakituksia pitkäaikaisia työntekijöitä, jotka pystyvät tekemään esimerkiksi perussiivouksia hiljaisempina ajankohtana. Henkilöstön työkyky ja työyhteisön toimivuus ovat erityisen tärkeitä tekijöitä, jotta yritys menestyisi. Palvelutehtävien, jatkuvan koulutuksen ja työn kehittämien on tärkeää. Jotta työntekijät viihtyisivät ja

jaksaisivat työssä paremmin, olisi hienoa, että työntekijöiden mielipiteitä ja työn kehittämisehdotuksia arvostettaisiin.

Yleensä majoitusliikkeiden toiminta koostuu yrityksen osastojen saumattomasta yhteistyöstä, johon vaikuttaa koko henkilökunnan teot, asenteet ja käyttäytyminen. Jokainen työpäivä on erilainen, ja muuttuvat tilanteet vaativat joustavuutta ja työn sujuvuutta. Majoitusliikkeen vastaanotto on kerrospalvelun tärkein yhteistyökumppani. Asiakkaiden muuttuvista tilanteista vastaanottovirkailijat ilmoittavat kerroshoitajille ja näin huoneiden tila pysyy reaaliajassa. Lisäksi kerroshoitajat ovat yhteistyössä ravintolan kanssa ja joissakin majoitusliikkeessä he vastaavat aamiaistarjoilusta. Asiakkaat aistivat usein yrityksen ilmapiirin ja se vaikuttaa myös asiakkaiden valintakriteereihin ja mielikuviin yrityksen tuotteista. Pitää muistaa, että yritys vaikuttaa koko ajan siihen, millaiseksi asiakas kokee palvelun, ja samalla siihen, tuleeko hän uudelleen.

Tutkimusmenetelmänä haastattelut toimivat mielestäni hyvin, mutta kaikki kysymykset eivät olleet tarpeeksi tarkkoja tai selkeitä. Parempien kysymysten avulla olisin voinut saada tarkempia ja merkittävämpiä tuloksia. Tulokset ovat suhteellisen luotettavia, mutta niiden luotettavuutta heikentää pienehkö otanta. Saadut tutkimustulokset ovat jokseenkin merkittäviä, koska niiden perusteella yrityksen on mahdollista kehittää toimintaansa ja siten parantaa tulosta.

Mielestäni opinnäytetyöni onnistui kohtalaisen hyvin. Parantamisen varaa olisi empiirisen tutkimuksen kannalta, koska tutkimuksen tuloksia olisi voinut arvioida useamman menetelmän avulla, jolloin tuloksista olisi voinut saada enemmän irti, sekä kyselylomaketta olisi voinut vielä paremmin kehittää. Opinnäytetyön tekeminen oli yleensä varsin mukavaa, mutta työpäivinä en jaksanut enää illalla tehdä opinnäytetyötä, ja perhekin vaati aikansa.

LÄHTEET

Aaltonen, H. Hänninen, A. Stylman-Anttila, K. Wilkman, A. & Yltiö, H. 2005. Siivoustyön menetelmäkortit. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:11. Helsinki: Siivoussektori Oy.

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

Aulanko M. 1993. Pölyjen poisto, pintapölyn määrä ja ilman hiukkaspitoisuus. Helsingin yliopisto, maa- ja kotitalousteknologian laitos. Kodin teknologian julkaisuja 24. Helsinki.

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

Brännare, R. Kairamo, H. Kuusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu.4. painos. Helsinki: WSOY.

Happy Housekeeping. 2001a. Esimiesten oppimismateriaali. Housekeeping Service Oy. Happy Housekeeping. 2001b. Kerroshoitajan oppimismateriaali. Housekeeping Service Oy.

Hautala, Raili 2011. Majoitustilojen siivous opetusmateriaali.

Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

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

Kuusela Hannu, Rintamäki Timo 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Keinänen, J. Kivikallio, J. Suontamo, T. Houhala, K. & Aurola, R. 2002. Uimahallien ja sivutilojen hygieniaopas. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Löytötavaralaki 26.8.1988/778.

Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132.

Rakennustieto Oy. RT-kortisto. SFS standardikokoelma.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 6.painos. Helsinki: Restamark.

Tuomi Jouni, Sarajärvi Anneli 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Jyväskylä: Tammi.

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

Valtiala, M. 1999. Kosteiden tilojen hoito. Puhtaustiedon tietopaketti 5. Forssa: Forssan kirjapaino Oy.

Ympäristöministeriö. 2002a. Suomen rakentamismääräyskokoelma. Rakennusten paloturvallisuus. Luettu 21.3.2011. Rakennuksen käyttöturvallisuus. Luettu 12.1.2011. <http://www.ymparisto.fi> .

Haastattelukysymykset

1. Kuinka kauan olet työskennellyt majoitustilojen tai hotellihuoneiden siivouksen vastuuhenkilönä?
2. Kuinka pitkään olet työskennellyt nykyisessä työpaikassasi?
3. Onko mielestäsi majoitustilojen siivous keventynyt vuosien aikana? (Perustelkaa)
4. Jos työ on keventynyt, niin mikä on edesauttanut sitä?

5. Millainen vuode on helppo pedata ja puhdistaa?
6. Onko mielestäsi sängynpeite tarpeellinen?
7. Onko pesuhuoneen siivouksessa ongelmia, jos on niin millaisia?
8. Onko majoitustiloissa minibaaria, jos on niin, onko niiden hoidossa ongelmia (millaisia)?
9. Onko majoitustilan siivouksessa joitakin ongelmia, joita voitaisiin kehittää paremmin tilojen suunnittelussa?

10. Ovatko mielestäsi majoitustilojen pintamateriaalit helppohoitoisia?
11. Jos jokin pinta ei ole helppohoitoinen, niin millaiset pinnat ovat hankalia puhdistaa ja hoitaa?
12. Millaisia pintamateriaaleja suosittelisit majoitustilaan?
13. Millaisia kalustemateriaaleja suosittelisit majoitustilaan?
14. Millaiset materiaalit ja värit sopivat parhaiten pesutilaan?

15. Oletko mielestäsi pystynyt vaikuttamaan majoitustilojen pintamateriaalien valinnassa ja tilan sisustamisessa?
16. Kuinka tärkeää mielestäsi on, että siivousalan henkilö on mukana tilojen suunnittelussa?