

## **Pääkaupunkiseudun hotellien toimenpiteet koronapandemian aikana**

Joni Partinen



<b>Tekijä</b> Joni Partinen	
<b>Koulutusohjelma</b> Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Pääkaupunkiseudun hotellien toimenpiteet koronapandemian aikana	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 42 + 10
<p>Tämä opinnäytetyö on tutkimus, jolla selvitetään pääkaupunkiseudun hotellien muuttuneita palveluprosesseja koronaviruspandemian (COVID-19) aikana. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, kuinka hotellit aikovat jatkossa houkuttaa kotimaisia matkailijoita asiakkaikseen.</p> <p>Tietoperustassa kerrotaan vuoden 2019 lopussa alkaneesta koronaviruksesta (COVID-19), joka yltyi pandemiaksi vuoden 2020 alussa. Tämän lisäksi käsitellään majoitus- ja matkailualaa sekä hotellien palveluprosesseja ja esitellään Suomen matkustajamäärien kehitystä vuosina 2019 ja 2020.</p> <p>Empiirisessä osiossa tutkimusmenetelmänä käytetään puolistrukturoitua kyselyä, jolla kerrotaan pääkaupunkiseudun hotellien muuttuneita palveluprosesseja ja toimintoja. Kyselyllä haetaan myös vastausta siihen, miten hotellit aikovat houkuttaa kotimaisia matkustajia pääkaupunkiseudun hotelleihin. Kysely lähetettiin 46:lle pääkaupunkiseudun hotellille 16.12.2020. Kyselyyn vastasi 67 prosenttia eli 31 hotellia.</p> <p>Vastaajat vastasivat avoimiin kysymyksiin harkiten ja täydentävästi. Melkein jokainen hotelli oli muuttanut siivoustaan huoleellisemmaksi ja desinfioivammaksi. Vastaanottojen ympäristöistä on tehty turvallisia lisäämällä suojapleksit vastaanottotiskeille ja muistuttamalla turvaväleistä. Hotellien henkilökunta käyttää maskeja kaikissa tiloissa ja asiakaskohtaamisissa. Huonepalvelua on muutettu siten, että toimitettavat tuotteet jätetään oven ulkopuolelle. Sauna- ja kuntosalitilat ovat olleet poissa käytöstä tai asiakasmäärää on rajattu. Vastaanottojen palveluaikoja on muutettu, kuten aamiaisen ja hotellien ravintoloiden.</p> <p>Pohdinnassa avataan kyselyn tuloksia ja annetaan terveysturvallisia ja teknologiapohjaisia kehitysehdotuksia hotellien toimenpiteisiin. Siivouksen kehitysehdotuksissa kerrotaan nanoseptisestä pinnoitteesta ja teknologiassa älyvalaistuksista ja virtuaalisesta kirjautumisesta. Näiden lisäksi esitetään hotellien houkuttelukeinoja kotimaisille matkailijoille ja pohditaan niiden toimivuutta.</p>	
<b>Asiasanat</b> Hotelli, matkailuala, korona (COVID-19), terveysturvallisuus, teknologia	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Koronaviruspandemia – COVID19 .....	4
2.1	Ihmisestä ihmiseen tartunnat .....	5
2.2	Viruksen leviäminen globaalisti .....	6
2.3	Pandemiaksi julistaminen.....	7
3	Matkailu ja majoitusala .....	8
3.1	Palveluprosessit – mitä ovat hotelleissa? .....	10
3.2	Suomen matkailu .....	12
3.3	Pääkaupunkiseudun hotellit .....	13
4	Tutkimuksen toteuttaminen .....	16
4.1	Kohderyhmä ja tavoitteet .....	16
4.2	Tutkimusmenetelmä.....	17
4.3	Tutkimuksen lähettämisen prosessi .....	18
5	Tulokset .....	20
5.1	Taustakysymykset .....	20
5.2	Hotellien siivouksen toimenpiteet .....	22
5.3	Palveluprosessien muuttuminen .....	24
5.4	Kotimaiset matkailijat ja tulevaisuuden näkymät.....	25
6	Pohdinta.....	27
6.1	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset.....	27
6.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	32
6.3	Oma oppiminen.....	34
	Lähteet .....	36
	Liitteet.....	43
	Liite 1. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä kuukausittain 2019.....	43
	Liite 2. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä kuukausittain 2020.....	44
	Liite 3. Kyselylomake.....	45

# 1 Johdanto

Vielä ennen vuotta 2020 Suomen matkailu oli hyvällä mallilla ja nousukiidossa. Matkailuluvut ja käyttöasteet hotelleissa olivat korkealla pääkaupunkiseudulla ja talvisin Lapin matkailussa tehtiin joka vuosi uusia ennätyksiä. Uusia hotelleja suunniteltiin ja rakennettiin niin pääkaupunkiseudulle kuin Lappiin. Muuallakin Suomessa matkailu kukoisti ja elämys-toimintoja kehitettiin.

Kaikki kuitenkin muuttui, kun Kiinassa vuoden 2019 lopussa puhkesi entuudestaan tuntematon tartuntatauti. Tauti oli uudenlainen koronavirus, joka yltyi pandemiaksi vuoden 2020 keväällä. Koronaan, eli Covid-19 on sairastunut 23.4.2021 mennessä 144 miljoonaa ihmistä ympäri maailmaa (World Health Organization, jatkossa WHO 2021). Koronan ja sen leviämisen ehkäisemiseksi on tehty paljon rajoitteita eri puolilla maapalloa, myös Suomessa. Suomeen korona rantautui keväällä 2020 ja silloin päivittäiset tartuntaluvut olivat noin 100–300. Suomen hallitus teki erilaisia rajoituksia ehkäistäkseen koronan leviämistä pahemmaksi.

Koronan vastaisia toimia, eli rajoituksia tehtiin pääosin ihmisten kokoontumisiin, tapahtumiin ja ravintoloihin. Matkustamista Suomen ulkopuolelle ja sen sisäpuolellakin rajoitettiin tai estettiin. Matkailun rajoittamisen takia hotellit joutuivat kärsimään ja asiakkaita ei enää ollut. Liikematkailu, joka on varsinkin pääkaupunkiseutujen hotellien yksi isoimmista asiakaskunnista, romahti täysin. Matkailun rajoittaminen keväällä iski voimakkaasti pohjoisen ja Lapin hotelleihin, kun ulkomaalaisia matkailijoita ei enää saapunutkaan Suomeen.

Näiden rajoitusten myötä hotellit Lapissa joutuivat sulkemaan ovensa ennätysaikaisin kesken talvisesongin. Sama tapahtui pääkaupunkiseudun hotelleissa, hotellit menivät kiinni rajoitusten ja asiakaskadon takia. Tämä vaikutti tietenkin välittömästi työntekijöihin, sillä työntekijät jouduttiin lomauttamaan. Monet hotellien työntekijät joutuivat lomautetuksi ja vielä keväällä ei ollut tietoa kuinka pitkäksi aikaa. Tällaisilla toimilla työntekijät ja -hakijat saavat kuvan siitä, että hotelli- ja matkailuala on alttiita maailman tapahtumille. Tällä on vaikutusta alan houkuttelevuuteen ja työnantajamielikuvaan.

Korona-aiheinen opinnäytetyö alkoi kiinnostamaan minua, sillä aihe oli erittäin ajankohtainen ja koronalla on ollut iso vaikutus hotellialaan. Itsellä oli tarkoitus hakea hotelliin töihin vuoden 2020 kesällä, mutta suunnitelmat muuttuivat koronan takia. Hotellien auettua oli mielenkiintoista nähdä, mitä muutoksia hotelleihin on tehty, jotta ne olisivat turvallisempia.

Alun perin työn oli tarkoitus olla hotellien työntekijöiden fiilisten kartoittamista, mutta alkumetreillä vaihtui laaja-alaisemmaksi työksi, jossa tarkastellaan muuttuneita toimintatapoja.

Kun rajoituksia kevennettiin kesän 2020 alussa, osa hotelleista avasi ovensa asiakkaille. Lomautusten lisäksi hotellien tuli muuttaa palveluprosessejaan ja toimintatapojaan. Tämän tutkimuksen avulla saadaan vastaukset kysymyksiin, miten pääkaupunkiseudun hotellit ovat muuttaneet palveluprosessejaan normaalista ja miten ne aikovat houkuttaa kotimaisia matkailijoita yöpyjiksi jatkossa.

Vaikka hotellit saivatkin avata ovensa, niin pääkaupunkiseudun hotellit jäivät alakynteen verrattuna Suomen muihin hotelleihin. Pääkaupunkiseudun hotellien asiakaskunta koostuu pitkälti konferenssi- ja liikematkustajista sekä isojen tapahtumien vuoksi pääkaupunkiseudulle tulleista matkaajista. Muualla Suomea, esimerkiksi Lapissa, on hiihtokeskuksia ja vaelluskohteita, jotka houkuttelevat matkailijoita. Uskon, että tässä koronapandemiassa pääkaupunkiseudun hotellit ovat menettäneet eniten asiakkaita ja tilanne on paljon kriittisempi, kuin muualla Suomessa. Tämän johdosta pääkaupunkiseudun hotelleilla tulisi olla osuvia houkuttelukeinoja saadakseen kotimaisia matkailijoita viipymään hotelleissaan, sillä käyttöasteet ovat erittäin alhaalla.

Hotellit ovat majoitusliikkeitä, jotka harjoittavat majoitustoimintaa ja tarjoavat lyhytaikaista majoitusta matkailijoille korvausta vastaan (Tilastokeskus 2021a). Matkailijat voivat olla loman vietossa olevia henkilöitä, muuten vaan matkaajia tai liikematkustajia, jotka matkustavat työnsä takia. Ympäri Suomea on 587 hotellia, joista suurin osa sijaitsee Uudellamaalla (105 kpl) ja toiseksi eniten Lapissa (95 kpl) (SVT 2020a). Loput hotellit jakautuvat melko tasaisesti muissa maakunnissa. Tästä jaottelusta näkee Suomen matkailun keskipisteet; Uusimaa ja Lappi.

Tutkimuksen kohteena ovat pääkaupunkiseudun hotellien palvelupäälliköt tai hotellipäälliköt. Pääkaupunkiseutuun kuuluu Helsingin, Espoon ja Vantaan hotellit. Tilastokeskuksen joulukuun 2020 tilaston mukaan pääkaupunkiseudulla on 70 hotellia (SVT 2020a). Tästä tutkimuksesta on rajattu pois pääkaupunkiseudun hostellit. Tutkimuksen kysely lähetettiin 16.12.2020 46:lle pääkaupunkiseudun hotellin palvelu- tai hotellipäällikölle, joiden sähköpostiosoitteet oli kerätty ennen kyselyn lähettämistä.

Työn toimeksiantajana toimii Haaga-Helian ammattikorkeakoulun LAB8 – Palvelukokemusten laboratorio. LAB8 muotoilee elämyksiä ja palveluita ja kouluttaa palveluliiketoiminnan saloihin sekä tekee tutkimusta. LAB8 on luonut yhdessä yritysten kanssa ikimuistoisia elämyksiä ja palveluiden menestystarinoita. (LAB8 2021.)

Tämän tutkimuksen avulla luodaan katsaus pääkaupunkiseudun hotellien tekoihin koronapandemian aikana. Tutkimuksen tuloksista voi olla hyötyä kaikille Suomen hotelleille. Tavoitteena on parantaa Suomen hotellien terveysturvallisuutta ja antaa teknologisia kehitysehdotuksia.

Kyselyyn vastasi yhteensä 31 hotellia 46:sta ympäri pääkaupunkiseutua. Avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset olivat täydentäviä ja hyvin kirjoitettuja, sillä kysymyksiin vastattiin kokonaisilla lauseilla, eikä vain muutamalla sanalla. Vastausten avulla saatiin näkemyksiä hotellien muuttuneista toimenpiteistä ja houkuttelukeinoista.

Tämä tutkimus käsittelee uudenlaista koronavirusta, josta saadaan uutta tietoa lähes viikoittain. Tämän tutkimuksen tietoperustaan kirjoitetut asiat koronaviruksesta on kirjoitettu syksyllä 2020. Tämän jälkeen voi olla mahdollista, että viruksesta, sen leviämisestä, tartumisesta, oireista ja vaikutuksista olevat tiedot voivat olla muuttuneet ja täten tässä tutkimuksessa kerrotut asiat voivat olla virheellisiä. Ajankohtaiset tiedot koronaviruksesta saa helpoiten Maailman terveysjärjestön (WHO) ja Suomen Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sivuilta.

## 2 Koronaviruspandemia – COVID19

Uusi koronavirus, eli COVID-19 muodostuu sanoista corona, virus, disease (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, jatkossa THL 2020a). Se kuuluu suureen koronavirusperheeseen, jonka virukset aiheuttavat sairauksia ihmisillä ja eläimillä (WHO 2020a). Hengitystieinfektiot normaalista flunssasta vakaviin hengitystieoireisiin ovat ihmisillä yleisimmin monien eri koronavirusien aiheuttamia (WHO 2020a). Aivastelu, yskä, nuha, nenän tukkoisuus, hengityksen vinkuminen, hengenahdistus ja limaisuus ovat pääasiallisia hengitystieoireita (Työterveyslaitos 2020). Vakavampia tauteja, joita koronavirus aiheuttavat, ovat SARS ja MERS, (WHO 2020a) ja nyt myös tämä uusi SARS-CoV-2 (THL 2020a).

Tämä uusi koronavirus, joka nimettiin SARS-CoV-2, on aiemmin tuntematon virus, joka sai alkunsa vuoden 2019 lopussa. SARS-CoV-2 nimi annettiin SARS-koronaviruksen mukaisesti, eli koronan sukulaisviruksen mukaan. (THL 2020a.) Tämä virus oli entuudestaan tuntematon, kunnes sitä alkoi ilmaantua Wuhanissa, Hubein maakunnassa, Kiinassa joulukuussa 2019 (WHO 2020a). Virus huomattiin, kun Kiinassa todettiin paljon uusia keuhkokuumeetapauksia (THL 2020a).

Kiinan viranomaiset olivat ensimmäisiä, jotka raportoivat uusista tartunnoista, joihin liittyi koronavirusoireita. Alussa oli paljon tapauksia, jotka liittyivät villieläintoriin Wuhanissa. Monilla, jotka olivat käyneet torilla tai olivat torimyyjiä, todettiin koronavirus. Jatkotutkimusten ja näytteiden avulla pystyttiin todentamaan, että virus oli peräisin kyseiseltä torilta ja tällä torilla oli iso rooli viruksen leviämiseen. Tori suljettiin tammikuun ensimmäinen päivä vuonna 2020. (WHO 2020b, 2.) Helmikuussa tehtyjen löydösten mukaan potilas nolla, eli ensimmäinen uuden koronavirusen saanut henkilö ei olisi ollut mitenkään kytköksissä kyseiseen toriin (Chen 2020).

Tammikuun alussa 2020 virus todennettiin ja sen geneettinen rakenne jaettiin julkisesti 11.–12. tammikuuta. Viruksen geneettinen rakenne näyttää kaikilla tartunnan saaneilta siltä, että SARS-CoV-2 on peräisin lepakoista. (WHO 2020b, 2.) Keväällä Yhdysvalloissa alkoi leviämään huhuja, että virus olisi ”karannut” Wuhanissa olevasta armeijan laboratorion, jossa tehdään biologisten aseiden tutkimuksia. Tästä ei kuitenkaan ollut mitään näyttöä. (Tekniikan maailma 2020.) Näihin huhuihin saattoi vaikuttaa se, että Yhdysvaltojen lähetystön vuonna 2018 tekemien vierailujen mukaan laboratoriossa oli vakavia turvallisuuspuutteita. Laboratoriossa tehtiin silloin koronavirus tutkimuksia lepakoista ja laboratoriolle annettiin kaksi virallista varoitusta turvallisuuteen liittyen. (Rogin 2020.) Virus ei ole

geneettisesti rakennettu tai muunneltu, vaan kaikki todisteet viittaavat siihen, että virus on eläinperäinen (WHO 2020b, 2). Tämä ei silti poistaisi sitä mahdollisuutta, että virus olisi siirtynyt lepakoista ihmisiin kyseisessä laboratoriossa tutkimusten aikana (Rogin 2020).

## 2.1 Ihmisestä ihmiseen tartunnat

SARS-CoV-2 tarttuu ihmisestä toiseen tehokkaasti pisaratartuntana, eli ilmaitse silloin, kun virusta kantava henkilö yskii tai aivastaa (THL 2020b). Pisaroita voi vapautua suusta, kun ihminen puhuu (WHO 2020c). Kyseiset pisarat eivät leviä kauas ja nopeasti henkilöstä pisaroiden painon takia. Toinen henkilö voi saada tartunnan, mikäli hän hengittää näitä kyseisiä pisaroita sairastuneen henkilön lähellä. Tämän takia on hyvä pitää vähintään yhden metrin turvaväliä toisiin ihmisiin. (WHO 2020c.) On mahdollista, että korona tarttuu kosketuksen välityksellä, jos sairastunut henkilö on koskenut suuhunsa tai yskinyt käsiinsä, jonka jälkeen koskenut toista henkilöä, joka koskee omaan suuhun, nenään tai silmiin (THL 2020b).

Pisaratartunnan lisäksi virus voi levitä aerosolien, eli pienempien hiukkasten avulla, kun aerosolit jäävät ilmaan pidemmäksi aikaa, jolloin tartunta voi tapahtua jopa yli kahden metrin päästä. Lähikontakteissa tapahtuva tartunta on silti todennäköisempi ja tarttuvampi, kuin aerosolien avulla tapahtunut tartunta. Hyvä ilmanvaihto, kasvomaskin käyttö, ihmismäärien rajoittaminen pienessä tilassa ja turvavälit ihmisten välillä ovat hyvä keino vähentää aerosolien tartuntamääriä. (THL 2020c.)

Pisarat voivat laskeutua pinnoille, joista terve henkilö näitä koskettamalla voi saada tartunnan koskettuaan omaan suuhun, nenään tai silmiin, ennen kuin on pessyt kätensä (WHO 2020c). Koronavirukset ovat yleisesti viruksia, jotka eivät säily vaarallisina pinnoilla pitkään. Muuttuvilla tekijöillä, kuten ilmanvaihdolla, ilman kosteudella, lämpötilalla ja pinnan materiaalilla on merkitystä siihen, kuinka kauan virus pysyy kyseisellä pinnalla tarttuvana. Virus säilyy noin kahdesta tunnista jopa kolmeen päivään pinnoilla. (THL 2020c.)

Vielä ei ole tarkkaa tietoa, milloin virus tarttuu toisesta ihmisestä toiseen, mutta WHO:n mukaan virusta kantava ihminen levittää tautia muihin silloin, kun henkilöllä on joitain taudin oireita. Tautia voi levittää myös vähän ennen oireiden alkua ja on mahdollista, että viruksen saanut ihminen voi levittää tautia, vaikka hänellä ei olisi ollenkaan oireita. (WHO 2020c.) Tällaista oireetonta tartuttajaa kutsutaan epävirallisesti supertartuttajaksi, sillä hän voi tartuttaa useita henkilöitä useassa eri paikassa tietämättään (Lee, 2021).



## 2.2 Viruksen leviäminen globaalisti

Korona, eli Covid-19 lähti leviämään voimakkaasti globalisaation eli maapalloistumisen takia, joka tarkoittaa jatkuvaa alueiden yhtenäistymistä. Globalisaation avulla yhteydet ja vuorovaikutukset eri maiden, ihmisten, yritysten ja alueiden välillä ovat lisääntyneet huomattavasti. Nykyisin matkustaminen maasta toiseen onnistuu tunneissa entisen useiden vuorokausien sijaan. (Veistola.)

Toinen merkittävä syy globalisaation lisäksi on ihmisten matkustaminen. Matkustajamäärät ovat kasvaneet huomattavasti 2010-luvulla. Varsinkin aasialaisten matkailijoiden määrä on kasvanut lähivuosina isosti. Tähän on yhtenä isona syynä hyvät lentoyhteydet Aasian kaupunkeihin ja paremmat yhteydet Aasiasta Eurooppaan. Esimerkiksi jo pelkästään Finnairilla siirtoliikenne toi kaksi kolmasosaa lipputuloista vuonna 2019 ja kolme neljäsosaa siirtoliikenteestä oli Aasian maista (Finnair 2019, 21). Jo valmiiksi hyvän lentoyhteyden lisäksi Finnair avasi kaksi uutta reittiä Aasiaan loppuvuodesta 2019 ja Finnairin oli tarkoitus avata maaliskuussa 2020 kaksi reittiä lisää Aasiaan (Finnair 2019, 23). Finnairin tavoitteena on ollut Aasian lentoliikenteen tuottojen kaksinkertaistaminen vuoteen 2020 mennessä vuoden 2010 tasolta (Finnair 2014). Kun katsoo Finnairin tiedotteita eri vuosilta, huomaa niissä sen, että Aasian lentoreittejä on lisätty vuosittain ja samalla vuorojen määriä on lisätty.

Kun korona lähti leviämään Kiinassa, oli sitä enää vaikea jäljittää, eli saada viruksen alkuperää selville tai sitä, kenestä virus on tarttunut keneenkin. Vaikka Kiina alkoi tekemään toimintoja koronan pysäyttämiseksi ja jäljittämiseksi, kuten esimerkiksi 35 infrapunalämpömittarin asentamisen lentokentille, juna-asemille ja pitkän matkan linja-autoasemille, ei virusta voinut enää pysäyttää leviämästä. (WHO 2020d, 3.) Viruksen jäljittäminen ja tartuntaketjujen löytäminen alkaa olla mahdotonta, kun päiväkohtaiset tartunnat nousevat satoihin ja tuhansiin. Kun koronavirus havaittiin 31. joulukuuta 2019, oli silloin 44 henkilöllä tartunta (WHO 2020d, 1). 20. tammikuuta 2020 Kiinassa oli jo 278 varmistettua koronavirus-tartuntaa ja 31. tammikuuta 2020 varmistettuja tartuntoja oli jo 9 826 maailmanlaajuisesti (WHO 2020d, 1; WHO 2020e, 1). Tartuntaketjujen jäljittäminen oli lähes mahdotonta, sillä kuten aikaisemmin mainittua, koronaa voi sairastaa ilman oireita. Ihmiset siis pystyivät tartuttamaan toisia tietämättään, sillä vaikka oireita ei vielä olisi ollut, niin virus on voinut olla ihmisessä ja levitä muihin.

### 2.3 Pandemiaksi julistaminen

Nopeasti kiihtyvien tartuntalukujen myötä maailmalle levinnyt Covid-19 julistettiin World Health Organizationin toimesta pandemiaksi 11. maaliskuuta 2020 (WHO 2020f). 11. maaliskuuta 2020 varmistettuja Covid-19 tapauksia oli 118 319, joista 80 955 Kiinassa ja 37 643 muualla maailmaa (WHO 2020g, 1). Pandemiaksi kutsutaan epidemiaa, joka ylittää maanosat (Terveyskirjasto 2020). Epidemiaksi kutsutaan tautia, joka tarttuu henkilöstä toiseen, ja se esiintyy suurella osalla väestöä tietyllä alueella (Punainen risti 2020). Covid-19 oli aluksi epidemia Hubein maakunnassa Kiinassa, josta se ylti pandemiaksi matkustamisen ja globalisaation takia. 11. maaliskuuta 2020 Covid-19 oli levinnyt 114 maahan ja 4291 henkilöä kuollut viruksen aiheuttamana (WHO 2020f).

Suomessa Covid-19 virus havaittiin virallisesti ensimmäisen kerran 29. tammikuuta 2020 Lapin keskussairaalassa Rovaniemellä. Sairastunut oli 32-vuotias kiinalaisnainen, jolla oli yhteyksiä Wuhaniin. (Helsingin Sanomat 2020.) Virus alkoi leviämään Suomessa laajemmin vasta kevään 2020 aikana. Koronavirus julistettiin maaliskuun puolivälissä epidemiaksi myös Suomessa. Tämä julkistus tehtiin myöhemmin kuin muissa maissa, joissa korona oli äitynyt epidemiaksi jo aiemmin. (Valkama 2020.) Suomessa tartuntaluvut eivät nousseet yhtä pahoiksi, kuin toisissa maissa. Kevään aikana maaliskokuussa päiväkohtaiset tartuntaluvut olivat 90 ja 210 välillä (THL 2020d). Samalla aikavälillä esimerkiksi Yhdysvaltojen päiväkohtaiset tartuntaluvut olivat 5–38 000. Espanjassa päiväkohtaiset tartunnat olivat sadan ja kahdeksantuhannen välillä ja Ruotsissa sadan ja kahdeksansadan välillä. (WHO 2021.)

Noin vuosi pandemiaksi julistamisen jälkeen on maailmalla WHO:n reaaliajassa päivittyvän tilaston mukaan 23.4.2021 noin 144 miljoonaa varmistettua koronatapausta ja 3 miljoonaa koronaan liittyvää kuolemaa. Suomessa on 23.4.2021 mennessä todettu noin 84 tuhatta tartuntaa ja 899 kuolemaa. (WHO 2021). Vuoden 2021 keväällä Suomessa päiväkohtaiset koronatartunnat ovat 400–800 (THL 2020d). Helpotusta pandemiaan on kuitenkin luvassa vuoden 2021 aikana sillä monet Euroopan unionin maat ovat aloittaneet rokotukset koronavirusta vastaan. Rokotteet saivat 21.12.2020 myyntiluvat EU:ssa ja ihmisten rokottaminen alkoi. Rokotusten avulla estetään vakavia tautitapauksia ja mahdollisia koronakuolemia sekä terveydenhuollon ruuhkauttamista. (THL 2021.)

### 3 Matkailu ja majoitusala

Matkailu on suosittua ja erilaiset matkailun mittarit ovat olleet kasvussa lähes joka vuosi kiihtyneiden matkailijamäärien vuoksi. Tilastokeskus (2020a) määrittelee matkailun toiminnaksi, jossa ihminen matkustaa normaalin elinpiirinsä ulkopuolelle paikkaan, jossa hän viipty yhtäjaksoisesti enintään yhden vuoden ajan. Matkailun tarkoituksena on vapaa-ajanvietto, liikematka tai muu tarkoitus. Matkailuun lukeutuu tavarat ja palvelut, jotka matkailija maksaa itse. Tähän lasketaan menot, jotka ovat maksettu ennen matkaa tai sen jälkeen. Matkailuun liittyy lisäksi monia erilaisia alakäsitteitä.

Suomalaisten keskuudessa kotimaanmatkailu, eli asuinmaan rajojen sisäpuolella, mutta oman elinpiirin ulkopuolella matkustaminen on suosituinta (Tilastokeskus 2020b). Vuonna 2019 suomalaiset tekivät 26 miljoonaa kotimaan vapaa-ajan matkaa ja ulkomaille 8,1 miljoonaa vapaa-ajan matkaa (Suomen virallinen tilasto, jatkossa SVT 2019a). Ulkomaanmatkailuksi kutsutaan toimintaa, jossa matkan kohteena on maa oman asuinmaan ulkopuolella (Tilastokeskus 2020c). Kansainvälistä matkailua on maasta pois suuntautuvaa matkailua ja ulkomailta maahan tulevaa matkailua (Tilastokeskus 2020d).

Majoitustoiminta määritetään Suomen laissa majoitus- ja ravitsemistoiminnassa 28.4.2006/308 ammattimaisesti tapahtuvana kalustettujen huoneiden tai muiden majoitusilojen tarjoamisena tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. Majoitustoiminta on yksi vanhoista palvelumuodon aloista, sillä ensimmäisiä mainintoja majataloista on jo Raamatussa. Keskiajalla oli jo monia majoitusmahdollisuuksia matkailijoille, majoituspaikkoina toimivat luostarit ja kiltalaitokset. Ajanjaksolla 1279–1955 majoituspaikkoja kutsuttiin nimillä kestkieveari, taverna ja majatalo. 1600-luvulla sana ”hotelli” syntyi Ranskassa ja levisi sitä myöten Eurooppaan, vasta 1830-luvulla kyseinen nimitys saapui Helsinkiin. Suomen ensimmäinen hotelli rakennettiin Turkuun vuonna 1790 ja sen kapasiteetti oli 10–12 henkeä. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 12.) 1800-luvulla Helsinki kasvoi ja alkoi houkuttelemaan suuryrityksiä. Tunnetuin yrityksistä oli vuonna 1887 avattu hotelli Kämp, joka oli 1990-luvun lopussa Suomen ja Pohjolan korkeatasoisin hotelli. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 13.)

1920-luvulla suomalaiset alkoivat matkustamaan ympäri Suomea työasioiden vuoksi. Vapaa-ajan matkailu kehittyi, sillä kansalaiset halusivat tutustua omaan kotimaahansa ja ko-tipaikkoihinsa. Kaupungit olivat kasvaneet isoiksi ja majoituskapasiteettia ei ollut kasvaville matkailijamäärille. Kaupungit alkoivat rakentamaan hotelleja, jotta tämä ongelma saataisiin ratkaistua. Lapissakin matkailu alkoi 1920-luvulla ja valtio rakennutti sinne paljon

autiotupia ja hotelleja, jotka myöhemmin tuhoutuivat toisen maailmansodan takia. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 14.)

Helsingin olympialaiset vuonna 1952 olivat merkittävät Suomen matkailulle ja tämä oli Suomen mahdollisuus näyttää millainen Suomi olisi matkailukohteena. Olympialaisten jälkeinen kuva ulkomaalaisille oli, että Suomi on kallis matkailumaa. Tämä johtui siitä, että hinnat olivat korkealla inflaation takia, joka johtui toisesta maailmansodasta. Hyvä asia kuitenkin oli, että Suomi tuli tunnetuksi maailmalla. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 16.)

Majoitus- ja ravitsemuselinkeinojen nykyaikaistuminen alkoi Suomessa 1960-luvulla. Majoitusalaalla oli työvoimapula ja kouluttautuneita henkilöitä ei ollut paljoa. Moni hotelli joutui sulkemaan ovensa liiketoiminnan kannattamattomuuden takia, sillä majoituskapasiteettia ei ollut tarpeeksi, jotta toiminta olisi ollut kannattavaa. Uudistamiseen ei ollut tarpeeksi rahaa. Tämän takia valtio ja kunnat alkoivat rakentamaan hotelleja. Motellit ja korpilotellit yleistyivät ja näitä rakennettiin pääteiden varsille, jotka olivat suosittuja autolla matkailevien perheiden keskuudessa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 17.)

1970-luvulla hotellikapasiteetit kasvoivat ja uusia hotelleja rakennettiin, mutta 1970-luvun puolenvälin taantuma keskeytti hotellien investoinnit 1980-luvulle asti (Rautiainen & Siiskonen 2015, 18). 1990-luvun lama runteli majoitusala ja hotellien asiakasmäärät romahtivat. Suomen hotellien huoneiden käyttöasteet olivat alle 50 prosenttia ensimmäistä kertaa 1970-luvun jälkeen (Rautiainen & Siiskonen 2015, 20). Hotellien huoneiden käyttöaste laskeaan käytössä olevien huoneiden suhteella tarjolla oleviin huoneisiin (Tilastokeskus 2021b).

Suomi koetaan 2000-luvulla matkailussa turvalliseksi ja puhtaaksi, jonka luonto houkuttelee matkailijoita ympäri maailmaa. Tästä maineesta on etua niin vapaa-ajan matkailussa kuin liikematkailussa. Mutta nykyisin enää pelkkä luonto ei riitä houkutukseksi matkailijoille, vaan yritysten on panostettava tuotekehitykseen, markkinointiin sekä investointeihin ja saada houkuteltua asiakas luokseen erottuvuudellaan. Suomen omien hotellien ja hotelliketjujen lisäksi Suomeen on tullut kansainvälisiä hotelliketjuja, esimerkiksi Holiday Inn, Radisson Blu, Scandic ja Hilton. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 21.) Vuonna 2016 iso pohjoismaalainen ketju Nordic Choice Hotels avasi kaksi hotelliä, toinen Helsinkiin Jätkäsaareen ja toinen Vantaan Aviapolikseen Helsinki-Vantaan lentoaseman lähelle. Vuonna 2019 kyseinen ketju osti Kämp Collection Hotels ketjun, johon kuuluu kymmenen hotelliä (Kämp 2019).

Erilaisia trendejä maailmalta on rantautunut Suomen hotellikulttuuriin ja teknologinen kehitys on ollut suurta. Niin kuin melkein jokaisessa liiketoiminnassa, vastuullisuus ja ympäristöystävällisyys ovat tärkeässä roolissa majoitusalailla. Erityylyisiä hotelleja ja hotellihuone-tyyppejä on enemmän kuin ennen ja myös hostellitoiminta on lisääntynyt. Hostellit ovat hotelleja, jotka ovat edullisia, sillä niissä maksetaan vain valitsemistaan palveluista. Esimerkiksi jos haluaa pelkän nukkumapaikan, niin maksaa pienen hinnan, mutta sänky tulee olemaan jaetussa huoneessa muiden kanssa. Hostelleissa on yleisesti mahdollisuus ostaa huone itselleen. Lisäpalvelut, kuten aamiainen ja muut hostellin tarjoamat palvelut ovat lisähinnasta. (Hostellit 2020.)

### **3.1 Palveluprosessit – mitä ovat hotelleissa?**

Palveluprosessit sisältyvät hotellin palveluympäristöön, johon sisältyy sisäinen palveluympäristö ja fyysiset tilat. Sisäiseen palveluympäristöön lukeutuu hotellin henkilökunta, joka on tärkeässä roolissa hotellipalvelua tarjottaessa. Henkilökunnan tärkeä piirre, palveluvarmuus, koostuu teknisestä osaamisesta, uskottavuudesta, kohteliaisuudesta ja turvallisuudesta. Teknisellä osaamisella tarkoitetaan työntekijän pätevyyttä toimia vastaanotossa ja tehdä vastaanoton työtehtäviä kuten asiakaspalvelua, huonevarausten tekemistä ja myyntityötä. Kohteliaisuuteen vaikuttaa työntekijän siisteys ja pukeutuminen sekä ystävällinen vuorovaikutustaito ja puhe. Uskottavuuteen liittyy hotellin imago, eli millainen mielikuva ihmisillä on kyseisestä hotellista. Turvallisuuden tunnetta asiakkaalle tuo osaava henkilökunta ja toimivat laitteet kulunvalvonnassa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 83.)

Keskeisin ja ensimmäinen asiakaskohtaaminen hotellin sisällä tapahtuu aulassa, vastaanotossa. Vastaanotossa palvelun onnistumiseen vaikuttaa aulan ulkonäkö ja siisteys, sillä nämä ovat ensimmäiset asiat mitä asiakas näkee, kun hän astuu sisään hotelliin. Vastaanottotilat luovat ensivaikutelman hotellin tasosta ja laadusta (Rautiainen & Siiskonen 2015, 84). Vastaanotto on hotellin tärkein toimipiste ja asiakas käy vastaanotossa vähintään kaksi kertaa, saapuessa ja lähtiessä. Näiden lisäksi kaikki muu asiakaspalvelu, esimerkiksi ongelmatilanteet ja neuvominen tapahtuu vastaanotossa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 85.) Omien havaintojeni perusteella hotellien vastaanotot ovat muuttuneet hieman koronapandemian takia. Vastaanoton asiakaspalvelutiskeillä on pleksilasit pisarataruntojen ehkäisemiseksi. Tutkimuksen avulla voidaan saada vastauksia tämänkaltaisten palveluprosessien muuttumiseen pandemian aikana.

Vastaanotto on hotellin tärkein työpiste ja henkilökunnan on osattava toimia eri tilanteissa. Vastaanottoa sanotaan hotellin sydämeksi, siellä on check-in (sisäänkirjautuminen) ja check-out (uloskirjautuminen) toiminnot, kassatoiminnot, puhelinvaihe ja neuvonta (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120). Pienissä ja keskikokoisissa hotelleissa vastaanoton henkilö tekee kaikkea näitä, kun taas isommissa tehtäviä voi olla jaoteltu eri henkilöiden kesken.

Vastaanotossa työskentelee vastaanottovirkailija, jolla on monia työtehtäviä hänen vuoronsa aikana, riippuen vuorosta. Perinteisesti vastaanottovirkailijan vuorot on jaettu kolmeen, aamuvuoroon, iltavuoroon ja yövuoroon. Tärkeimpiä työtehtäviä vastaanottovirkailijalla on varausten vastaanottaminen ja hoitaminen, asiakaspalvelu, asiakkaan vastaanottaminen ja sisään kirjaus, lähtöselvitys ja laskutus. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123.) Työvälineenä vastaanottovirkailijalla on tietokone, jossa on hotellin varausjärjestelmä, josta näkee esimerkiksi huonevaraukset, vapaat huoneet, huoneiden tilan, huonehinnat, saapuvat ja lähtevät sekä hotellissa olevat asiakkaat.

Vastaanottovirkailijan lisäksi vastaanotossa on vastaanottopäällikkö, joka toimii esimiehenä vastaanoton virkailijoille. Vastaanottopäällikkö toimii niin rutiinitehtävissä kuin suunnittelutehtävissä. Vastaanottopäällikkö laatii myyntiennusteita, suunnittelee huonemyyntiä ja seuraa tätä, laatii työvuorolistat vastaanottovirkailijoille, perehdyttää uudet työntekijät ja ohjaa ja opastaa vastaanottovirkailijoita. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 121.) Isoissa hotelleissa on hotellipäällikkö, joka vastaa hotellin tuloksesta ja jonka alaisena on vastaanottopäällikkö. Hotellin henkilökunta, tuottavuus, markkinointi ja myynti sekä kannattavuus ovat hotellipäällikön vastuulla yhdessä vastaanottopäällikön kanssa. Hän rekrytoi, opastaa työntekijöitä, hoitaa sisäisen tiedottamisen ja luo kehitys- ja koulutusmahdollisuuksia. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 121.) Hotelleissa voi olla myös palvelupäällikkö, jonka tehtävänä on vastata palveluiden tuottamisesta kustannustehokkaasti, palveluiden kehittämisestä ja asiakaskokemuksista. Palvelupäällikkö toimii jatkuvasti palveluiden ja toimintojen johtajana. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 122.)

Ensimmäinen asiakaskohtaaminen on vastaanotossa asiakkaan sisäänkirjautuminen hotelliin. Asiakas saapuu hotelliin ja vastaanottoon ja kertoo, millä nimellä varaus on. Vastaanottovirkailija kirjaa asiakkaan sisään, pyytää täyttämään matkustajatieto lomakkeen ja antaa hotellihuoneen avaimen. Tässä tilanteessa yleisimmin asiakas maksaa hotellihuoneen, mutta asiakas voi vaihtoehtoisesti maksaa lähtiessään. Asiakas opastetaan omaan huoneeseensa ja hänelle kerrotaan hotellin muista palveluista. Mikäli asiakkaalla ei ole

valmista varausta, niin asiakas on niin sanottu walk-in asiakas, jolle luodaan varaus, mikäli hotellissa on tilaa ja toistetaan yllä olevat toiminnot. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 129–130.) Luulen, että nämäkin toiminnot ovat hieman muuttuneet pandemian takia.

Hotellit voivat tarjota asiakkailleen lisäpalveluja, tai enemminkin peruspalveluita, joita ovat esimerkiksi kuntosali ja saunaosaston käyttö, mikäli hotellissa tällaiset tilat ovat. Nämä ovat hotelliasiakkaiden käytössä ja sisältyvät huoneen hintaan, eli asiakkaan ei tarvitse erikseen maksaa näistä. Lisäpalvelu, joista joutuu maksamaan pientä korvausta, on esimerkiksi huonepalvelu, jossa hotellin ravintolasta tilattu annos tuodaan hotellihuoneeseen työntekijän toimesta. Tilauksen voi useimmiten tehdä soittamalla hotellin vastaanottoon.

### **3.2 Suomen matkailu**

Suomen matkailulla meni hyvin ja nousua oli vuosittain tasaisesti, vuonna 2015 yöpymisiä oli noin 19,7 miljoonaa ja vuonna 2019 yöpymisiä oli noin 23,1 miljoonaa, nousua on ollut noin 600 000 yöpymistä joka vuosi (Eurostat 2020). Vuoden 2020 joulukuun tilaston mukaan yöpymisten määrä suomessa oli vain noin 14,3 miljoonaa, joka on 25 prosentin lasku edellisestä vuodesta (SVT 2020b).

Liitteiden 1. ja 2. avulla huomaa, miten yöpymiset vuonna 2020 niin kotimaisten kuin ulkomaisten matkailijoiden kohdalla ovat alhaisemmat kuin vuonna 2019. Yhteensä yöpymisiä on ollut noin yhdeksän miljoonaa vähemmän vuonna 2020 kuin vuonna 2019. Kotimaisia yöpyjiä on ollut vuonna 2020 noin 12 miljoonaa, joka on neljä miljoonaa vähemmän aikaisemmasta vuodesta. Isoin ero kotimaisten ja ulkomaalaistenkin yöpyjien kohdalla on ollut maaliskoukokuussa, kun Suomeen julistettiin poikkeusolot ja valmiuslaki otettiin voimaan 18.3.2020 (Valtioneuvosto 2020). Tällöin tautitilanne oli pahimmillaan Suomessa ja matkustamista Uudeltamaalta muualle Suomeen rajattiin (Toivonen 2020). Muuallakin maailmassa rajoitettiin matkustamista ja matkustuslentoja eri maiden välillä oli hyvin vähän.

Liitteestä kaksi huomaa, miten koronapandemia alkoi vaikuttamaan maaliskuun 2020 aikana, sillä tammi- ja helmikuussa yöpymisiä oli jopa enemmän kuin vuonna 2019 samaan aikaan, vaikka koronasta tiedettiin ja se koettiin uhkana. Kesällä 2020 kotimaisten yöpyjien luvut nousivat ja laskua oli vain 30 prosenttia vuodesta 2019.

Isoin muutos koko vuodelle on ulkomaalaisten yöpyjien kohdalla. Liitteen kaksi ulkomaisten yöpymisten muutos edellisestä vuodesta -palkissa muutokset ovat maaliskuun jälkeen -80 ja -95 prosentin välillä. Suomessa ei ole ollut kuin vajaa satatuhatta ulkomaista yöpyjää per kuukausi vuoden 2020 aikana, poikkeuksena heinä- ja elokuu, jolloin ulkomaisia

yöpymisiä oli noin 150 tuhatta kuukaudessa. Ulkomaalaiset yöpyjät tuovat Suomelle paljon rahaa varsinkin talvisesongilla pohjoiseen. Vuonna 2020 ulkomaisten matkailijoiden määrä joulukuussa oli 91,8 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2019. Vuonna 2019 yöpymisiä hotelleissa oli Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa yhteensä noin 5,6 miljoonaa (SVT 2019c). Vastaava luku vuoden 2020 päätyttyä oli vain kaksi miljoonaa (SVT 2020c). Muutos vuoteen 2019 on -64 prosenttia, joka on iso luku hotellialalla.

Hotellien käyttöasteet pääkaupunkiseudulla niin kuin koko Suomessa ovat laskeneet todella paljon verrattuna vuoteen 2019. Vuoden 2019 hotellien huoneiden käyttöasteet pääkaupunkiseudulla oli 68 prosenttia. Helsingissä tämä luku oli 74,6 prosenttia, joka on erittäin hyvä käyttöaste (SVT 2019d). Vuonna 2020 käyttöasteet olivat vain 38,6 prosenttia pääkaupunkiseudulla ja Helsingissä 34,4 prosenttia (SVT 2020d).

### **3.3 Pääkaupunkiseudun hotellit**

Pääkaupunkiseudulla on vuoden 2020 lopussa yhteensä 70 hotellia, Helsingissä 51, Espoossa 9 ja Vantaalla 10 (SVT 2020a). Kun verrataan vuoden 2019 hotellien määriin, ovat hotellit vähentyneet siitä. Vuoden 2019 joulukuussa hotelleja oli Helsingissä 64, Espoossa 12 ja Vantaalla 14 (SVT 2019d). Syynä tähän laskuun voivat olla koronan aiheuttamat asiakaskadot ja konkurssit sekä se, että tällä hetkellä Helsingissä remontoidaan vanhempia hotelleja ja ne ovat täten suljettuina.

Vaikka korona on vaikuttanut suuresti pääkaupunkiseudun hotelleihin ja niiden käyttöasteisiin, niin uusia hotelleja on rakentumaisillaan Helsinkiin ja Vantaalle. Vuosi 2020 on ollut vaikea hotelleille, mutta silti uusia hotelleja on avattu. Elokuussa Pasilaan avautui Scandic Pasila, syksyllä avautui Ruskeasuolle Valo Hotel & Work uudella hotellikonseptilla ja lokakuussa Vallilaan Folks Hotels Konepaja (Ruoho 2020). Valo Hotel & Workin konsepti on uudenlainen siksi, että huoneet ovat päiväsaikaan käytettävissä työskentely- tai palaveritiloina ja illaksi ne pystytään muuttamaan tavallisiksi hotellihuoneiksi laskemalla sänky seinästä. Hotellissa on myös monipuoliset työskentely- ja neuvottelutilat, jotka ovat kaikkien varattavissa.

Vuonna 2021 Helsinkiin avautuu Scandic Grand Central Helsingin päärautatieaseman yhteyteen ja Jätkäsaareen avautuu Art Hotel Helsinki, jonka teemana tulee olemaan suomalainen nykytaide (Ruoho 16.6.2020). Myyrmäkeen, Kamppiin ja Koivuhakaan on aukeamassa keskikokoisia hotelleja vuoden 2021 aikana, joita rakennetaan parhaillaan (Helsinki



Business Hub 2019, 42). Suomen suurin hotelliprojekti on käynnistymässä Helsinki-Vantaan lentokentälle, kun Nordic Choice Hotels ketju aloittaa kahden hotellin rakentamisen samaan rakennukseen. Toinen hotelleista on perinteikäs Clarion Hotel 507 huoneella ja toinen Comfort Hotel 211 huoneella. Hotelli on tarkoitus avata vuonna 2023. (Nordic Choice Hotels 2020.)

Laskeneiden matkustajamäärien ja hotellivieraiden takia hotellit ovat joutuneet improvisoimaan ja muuttamaan konseptiaan. Hotellit ovat vuokranneet koronan aikana hotellihuoneita etätyötiloiksi. Sokos Hotel myy huoneitaan myös päivähuoneina ja asiakkaan käytössä on kaikki hotellin palvelut. Hotellihuoneessa pystyy rauhallisesti työskentelemään aamu seitsemän ja ilta kuuden välillä. Helsingissä tällaista toimintaa tarjoavat Sokos Hotel Tripla ja Vaakuna. (Sokos Hotels 2020.) Scandic tarjoaa samanlaista palvelua tietyissä hotelleissaan (Scandic 2020a).

Scandic on päivähuonetarjontansa lisäksi tarjonnut opiskelijoille mahdollisuuden vuokrata aina 30 päiväksi kerrallaan huoneen opiskelijamajoitukseksi. Opiskelijamajoituksen hintaan kuuluu huone, aamupala, huoneen siivous kerran viikossa ja internetyhteys. Suomessa tämän palvelun hinta on alkaen 1 140 euroa kuukaudessa (Scandic 2020b), joka on mielestäni aivan liian korkea, että opiskelija tarttuisi tähän tarjoukseen.

Suomessa on yleisimpinä hotellityyppeinä liikemies-, vapaa-ajan- ja kongressihotelleja. Liikemieshotelleja on kaupunkien keskuksissa ja ne ovat liikematkustamiseen tarkoitettuja hotelleja ihmisille, jotka matkustavat työnsä puolesta paljon. Näissä hotelleissa on korkea palvelutaso ja varustetaso on monipuolinen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 31.) Liikemieshotelleihin tulee viikonloppuisin vapaa-ajan matkustajia nauttimaan korkeammasta hotellitasosta. Vapaa-ajan hotellit tai lomahotellit on nimensä mukaan vapaa-ajan ja lomailun viettämiseen tarkoitettuja hotelleja, joissa on tarjolla virkistys- ja ohjelmapalveluja (Rautiainen & Siiskonen 2015, 32).

Kongressihotellit ovat usein myös vapaa-ajan hotelleja, sillä nämä ovat isoja ja sijaitsevat keskustassa tai vähän syrjemässä. Hotellit ovat korkeatasoisia niin kuin liikemieshotellit ja tarjoavat hyvät puitteet liikematkustamiseen ja laaja-alaiseen kokoustoimintaan. Hotelli tarjoaa kokoustamiseen tarvittavat välineet, kuten tietokoneita, videotykkeitä, valkokankaita ja langattoman internetyhteyden. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 32.) Pääkaupunkiseudulla on paljon lentokenttähotelleja, jotka nimensä mukaan sijaitsevat lähellä lentokenttää ja näihin on helppo kulkea lentokentältä (Hoteltechreport, 2020).

Näiden lisäksi Suomeen on rantautunut boutique-hotelleja, jotka ovat yleensä pieniä yksityisomistettuja, mutta kuuluvat silti johonkin ketjuun. Boutique-hotelleilla on yleensä teema, uniikki sisustus ja personalisoitu palvelu. (Hoteltechreport, 2020.) Luksushotellit ovat hotelleja, jotka tarjoavat parhainta ympärivuorokautista palvelua ja hotellit ovat todella siistejä ja varusteltuja. Huoneet ovat tyylikkäitä ja varustelukin on parempaa kuin tavallisessa hotellissa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 31.)

## 4 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämä luku kertoo opinnäytetyöhöni valitsemastani kohderyhmästä, tutkimusmenetelmästä ja sen toteuttamisesta. Tähän tutkimukseen käytettiin määrällistä (kvantitatiivista) tutkimusmenetelmää. Tutkimukseen käytettiin Webropol-kyselylomaketta (Liite 3), joka lähetettiin sähköpostilla pääkaupunkiseudun hotellien hotelli- tai palvelupäälliköille. Tällä tutkimusmenetelmällä haluttiin saada vastaus tutkimusongelmiin; miten pääkaupunkiseudun hotellien palveluprosessit ovat muuttuneet normaalista ja miten ne aikovat houkutella kotimaisia matkailijoita yöpymään hotelleissaan koronapandemian aikana.

### 4.1 Kohderyhmä ja tavoitteet

Tutkimuksen perusjoukkona on Suomen pääkaupunkiseudun hotellien palvelupäälliköt, mikäli hotellilla ei ole palvelupäällikköä, osoitetaan kysely hotellipäällikölle. Kohderyhmäksi valittiin palvelupäälliköt, sillä heidän tehtävänsä ovat yhdistelmä hotellipäällikön, vastaanottopäällikön ja vuoropäällikön tehtäviä. Palvelupäällikön vastuulla on jatkuva hotellin palveluiden ja toimintojen johtaminen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 122.) Pääkaupunkiseutuun lukeutuu Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen (HelsinginSeutu.fi 2019). Kauniaista ei oteta erikseen huomioon tässä tutkimuksessa, koska siellä ei sijaitse yhtäkään hotellia.

Tilastokeskuksen vuoden 2020 joulukuun tilaston mukaan Helsingissä on hotelleja 51 kappaletta, Espoossa 9 ja Vantaalla 10, eli yhteensä 70 hotellia pääkaupunkiseudulle (SVT 2020a). Tästä perusjoukosta otetaan kokonaisotanta, eli koko perusjoukko otetaan mukaan tutkimukseen, jotta saadaan tarpeeksi vastauksia. Pääkaupunkiseudun hotellit ja heidän hotellipäällikkönsä tai johto eivät lukeudu tutkimuksen kohderyhmään.

Tutkimuksen tavoitteena on saada vastauksia tutkimusongelman kysymyksiin pääkaupunkiseudun hotellien palvelupäälliköiltä/hotellipäälliköiltä. Tutkimusongelmien tavoitteena on kartoittaa, miten hotellien palveluprosessit muuttuivat normaalista keväällä 2020 koronapandemian myötä. Vaikka koronapandemia jatkuu vielä hyvin suurella todennäköisyydellä vuonna 2021, on tämän tutkimuksen tarkoituksena selvittää koronan vaikutuksia hotelleihin pandemian Suomeen ilmaantumisen jälkeen. Tavoitteena on myös selvittää, kuinka hotellit aikovat houkutella kotimaisia matkailijoita vieraikseen.

## 4.2 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisena, eli määrällisenä tutkimusmenetelmänä tutkimuksessa käytettiin kyselyä, joka toteutettiin verkossa. Verkkokyselyn avulla saadaan kohderyhmä tavoitettua nopeammin ja tehokkaammin, kuin paperilomakkeella ja siitä ei synny ylimääräisiä kuluja (Kananen 2014, 156). Puolistrukturoitu kyselylomake tehtiin joulukuussa 2020 Webropol-kyselytyökalulla ja se lähetettiin pääkaupunkiseudun hotelleille 16.12.2020.

Määrällinen tutkimusmenetelmä valittiin, jotta saadaan vastauksia ja huomioita monilta eri hotelleilta. Kun tavoiteltava kohderyhmän tutkittavat ovat hajallaan ja heitä on paljon, on hyvä käyttää kyselylomaketta (Vilka 2007, 28). Kohderyhmä, pääkaupunkiseudun hotellit, on sen verran iso, että haastattelemalla viittä palvelupäällikköä, ei välttämättä saataisi tarpeeksi tietoa tutkimukseen. Puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla saadaan riittävästi vastauksia tutkimusongelmaan ja laajempi näkemys pääkaupunkiseudun hotellien muuttuneista palveluprosesseista.

Määrällisessä tutkimuksessa usein olisi hyvä, jos vastaajia olisi vähintään 100 (Vilka 2007, 17). Tässä tapauksessa ei ole mahdollista saada 100 vastaajaa, sillä pääkaupunkiseudulla ei ole niin montaa hotellia. Puolistrukturoitu Webropol-kysely pyritään lähettämään 70 hotellille ja niiden palvelupäälliköille. Kun kyseessä on verkkokysely, niin oletuksena voidaan pitää, että noin 30 prosenttia vastaa kyselyyn tai jopa alle tämän, tällöin puhutaan kadosta (Kananen 2014, 185). Uskon kuitenkin, että vastaajien määrä on riittävä, kun otetaan huomioon, että kyseessä on tutkimus, joka keskittyy pelkästään pääkaupunkiseudun hotelleihin. Koronapandemian takia hotelleja on kiinni ja täten kyselyn lähettäminen kaikille voi olla mahdotonta.

Määrällisessä tutkimuksessa on mahdollisia virheitä, jotka pyritään välttämään. Tyypillinen tutkijaan liittyvä virhe voi olla se, että tutkimusta, eli kyselyä ei tehdä huolellisesti. Kyselystä voi tehdä liian sekavan tai vastausvaihtoehtojen muotoilu on epäonnistunut. Tulosten esittäminen, tietojen käsittely mitattavaan muotoon ja tulosten raportointi on myös yksi mahdollisista virheistä määrällisessä tutkimuksessa. (Vilka 2007, 101.) Vaikka kyselylomake olisi hyvin tehty, niin mahdollisena virheenä on tietojen vajavaisuus. Tietoa ei välttämättä saada tarpeeksi, jotta tutkimusongelmiin saataisiin vastausta. Tämän voi ehkäistä hyvällä saatekirjeellä ja oikein asetetuilla kysymyksillä. (Vilka 2007, 101.)

Ennen kuin tuloksia analysoidaan, määritetään vastausprosentti tutkimuksen luotettavuuden edistämiseksi. Vastausprosentilla kerrotaan, kuinka moni kyselyn saaneista vastasi kyselyyn. (Kananen 2014, 206.) Kyselyn sulkeutumisen jälkeen saatuja vastauksia analysoidaan taulukoiden ja tunnuslukujen avulla. Avoimien kysymysten vastaukset luokitellaan ja taulukoidaan. Analysoinnissa ja taulukoinnissa käytetään apuna Webropol-kyselytyökalun toimintoja. Tuloksien analysoinnissa pitäydytään itse tuloksissa ja pohdinta ja omat mielipiteet avataan pohdinta osiossa.

Puolistrukturoitu kysely on tehty Webropol-kyselyn luonti ohjelmalla netissä. Kyselyyn tuli yhteensä viisi sivua ja 27 kysymystä, joista 16 oli monivalintakysymystä ja 11 oli avointa kysymystä. Kyselyn alussa on saateteksti, jossa kerrotaan tutkimuksesta, mitä tutkitaan, toimeksiantajasta ja tutkimuksen tarkoituksesta. Kyselyn alussa on taustatietoja kartoittavia kysymyksiä, kuten vastaajan sukupuoli, ikä, ammattinimike, kokemus hotellialalla, hotellin paikkakunta, hotellin tyyppi ja koko.

Seuraavaksi kyselyssä kartoitetaan pääkaupunkiseudun hotellien toimista koronapandemian aikana. Kysymykset ovat monivalintakysymyksiä, joissa kysytään, että tarjoaako hotelli käsidesiä tai maskeja asiakkailleen ja jos tarjoavat, niin mihin näitä on sijoitettu. Tästä seuraavat kysymykset koskevat siivousta, eli miten huoneiden ja yleisten tilojen sekä saunatilojen ja kuntosalien siivousta on muutettu, jos niin on tehty. Näiden jälkeen kysytään, onko hotellissa tehty muita toimia koronan takia ja onko vastaanottoon tehty muutoksia, jotta se olisi turvallisempi kohtaamispaikka.

Seuraavat kaksi kysymystä ovat kyllä/ei vastausvaihtoehdollisia kysymyksiä liittyen virtuaalisen sisään- tai uloskirjautumiseen. Näiden jälkeen kysytään, onko hotelli tehnyt muutoksia huonepalveluun tai palveluprosesseihin. Viimeisillä kysymyksillä kartoitetaan hotellien houkuttelukeinoja saada kotimaisia matkailijoita viipymään hotelleissaan ja miten he aikovat tehdä sen. Lopuksi on kysymys, että näkevätkö hotellit valoa tunnelin päässä ja jos jotain jäi sanomatta, niin viimeisenä on ”vapaa sana” -kohta.

### **4.3 Tutkimuksen lähettämisen prosessi**

Ennen kyselyn lähettämistä kohderyhmälle, jouduttiin tekemään taustatöitä, jotta kysely kohdistui oikeille henkilöille. Laadin Excel-tilukon, johon keräsin kaikki Helsingin, Espoon ja Vantaan hotellit ja jokaisen hotellin vastaanoton sähköpostiosoitteen. Sähköposteissa kysyin kyseisen hotellin palvelu- tai hotellipäällikön sähköpostiosoitetta. Vastauksen saatuaani kirjasin sähköpostiosoitteen Excel-tilukkoon samalle riville hotellin kanssa.

Sähköposteja lähettäessäni huomasin, että joillain hotelleilla saattoi olla massasähköpostien estot. Ensimmäiseltä kyselykerralta sain vain muutaman vastauksen, tällöin lähetin kyselyn noin 30–40 hotelliin. Seuraavalla kerralla maksimissaan kymmenen sähköpostin ryppäissä, jolloin tuli vastauksia jo enemmän. Kolmannella kerralla laitoin sähköpostit yksittäin ja soitin lopuksi niiden hotellien vastaanottoon, joista en ollut saanut vastausta sähköpostitse. Yhteensä sain kerättyä 46 sähköpostiosoitetta, joihin lähetin yksitellen linkin kyselylomakkeeseen.

Kysely oli tarkoitus lähettää vielä 12 hotellille, jotka olisivat avautuneet 11.1.–18.1. välisenä aikana, jonka takia kysely pidettiin auki 20.1.2021 asti. Vuoden vaihteen jälkeen näiden hotellien sulkua on päätetty jatkaa maaliskuuhun asti, joten nämä hotellit eivät osallistuneet kyselyyn.

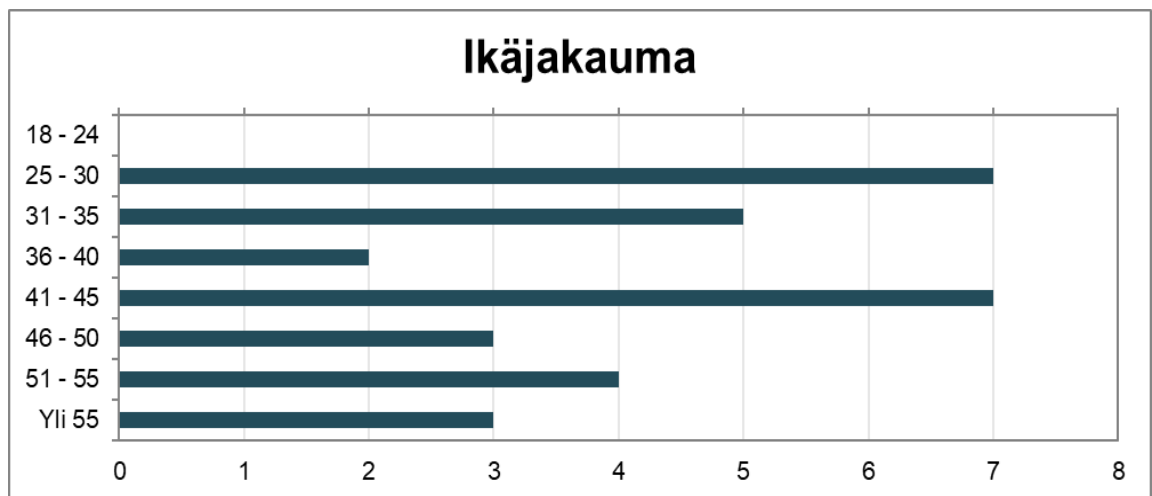
Kysely lähetettiin ensimmäistä kertaa 16.12.2020. 4.1.2021 vastauksia oli tullut 20 kappaletta. Ensimmäinen muistutusviesti lähetettiin 12.1.2021 ja tämän avulla tuli 8 vastausta lisää. Viimeinen muistutusviesti lähetettiin 19.1.2021 ja tämän avulla tuli vielä 3 vastausta. Vastauksia tuli yhteensä 31 kappaletta 46:sta eli vastausprosentti on 67 prosenttia. Kyselylomaketta ei pystytty lähettämään kaikille 70 hotellille, sillä iso osa hotelleista oli kiinni koronapandemian tai remonttien takia. Muutama hotelli ei halunnut osallistua tutkimukseen.

## 5 Tulokset

Tutkimuksen kyselyyn vastasi 31 johtoasemassa olevaa henkilöä pääkaupunkiseudun hotelleista, vastaajia oli yksi per hotelli. Kysely lähetettiin yhteensä 46 hotellille. Tällöin vastausprosentiksi muodostuu 67 prosenttia ( $31/46 \cdot 100$ ) joka on erittäin hyvä, kun yleensä verkkokyselyn vastausprosentit jäävät 10 prosenttiin (Kananen 2014, 185). Vastausprosentin ollessa 67, niin vastaajien kato on 33 prosenttia, joka taas on varsin alhainen luku tällaiselle verkkokyselylle, joka on lähetetty sähköpostitse (Kananen 2014, 185).

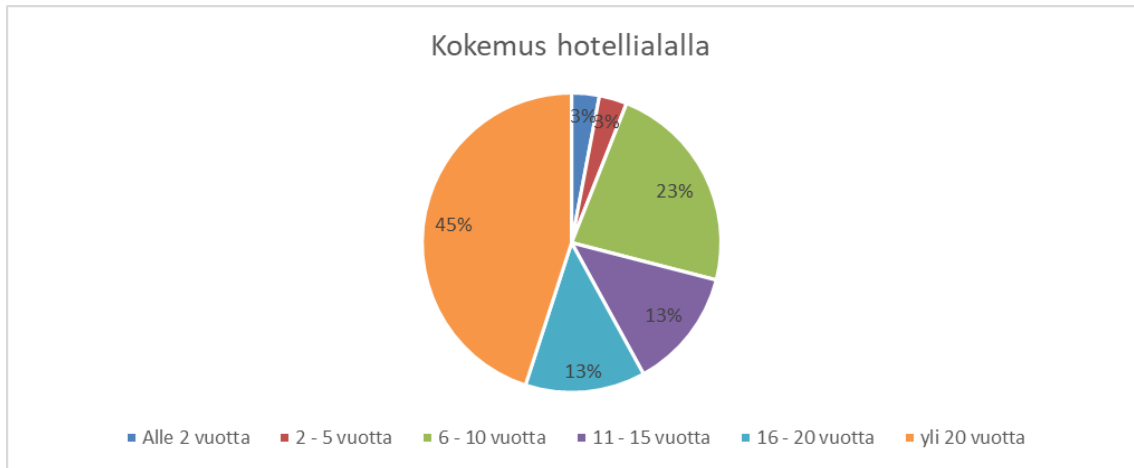
### 5.1 Taustakysymykset

Kyselyyn vastanneista 35 prosenttia (11 hlö) oli miehiä ja 65 prosenttia (20 hlö) naisia. Vastaajien ikäjakauma oli vaihteleva, joka ilmenee kuviosta 1. Suurin osa 31 vastaajasta oli 25–30-vuotiaita (23 %) ja 41–45-vuotiaita (23 %). Loput ikäryhmät jakautuivat tasaisesti ja 18–24-vuotiaita ei ollut ollenkaan vastaajissa. Kaksitoista henkilöä vastaajista (39 %) oli ammattinimikkeeltään hotellipäällikkö. Palvelupäälliköitä oli 26 prosenttia (8 hlö), ”muu, mikä?” -vastausvaihtoehtoon vastanneita oli yhdeksän henkilöä ja näistä kuusi oli hotellinjohtajaa ja kaksi general manageria. Kaksi vastaajaa oli nimikkeeltään vastaanottopäällikkö.



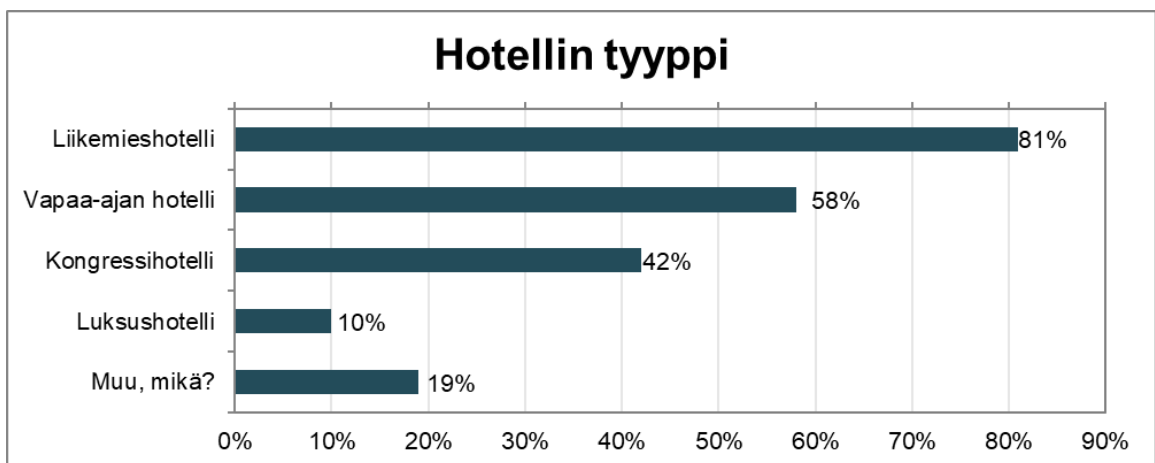
Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden ikäjakauma (n=31)

Vastaajilla on paljon kokemusta hotellialalta (kuvio 2) ja 14 henkilöä on ollut hotellialalla töissä yli 20 vuotta. Vastausvaihtoehtoihin 11–15 vuotta ja 16–20 vuotta vastanneita oli molempiin neljä henkilöä ja 6–10 vuotta vastanneita seitsemän henkilöä. Vastauksia tuli eniten Helsingin hotelleista (22 kpl) ja seuraavaksi eniten Vantaan (5 kpl). Espoon hotelleista tuli vastauksia neljä kappaletta.



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden kokemus hotellialalla (n=31)

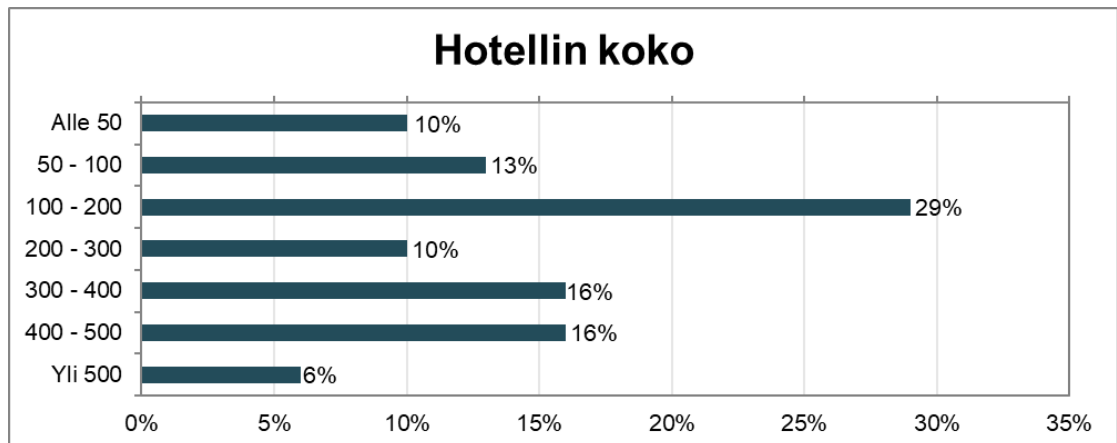
Pääosin hotellit olivat tyypiltään liikemieshotelleja ja vapaa-ajan hotelleja (Kuvio 3). ”Muu, mikä?” -vastauksissa tuli esille boutique-hotelleja, lentokenttähotelli, budjettihotelli ja urheilu- ja työmiesten hotelli. Tässä kysymyksessä vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon.



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden (n=31) hotellien tyypit vastaajien mukaan



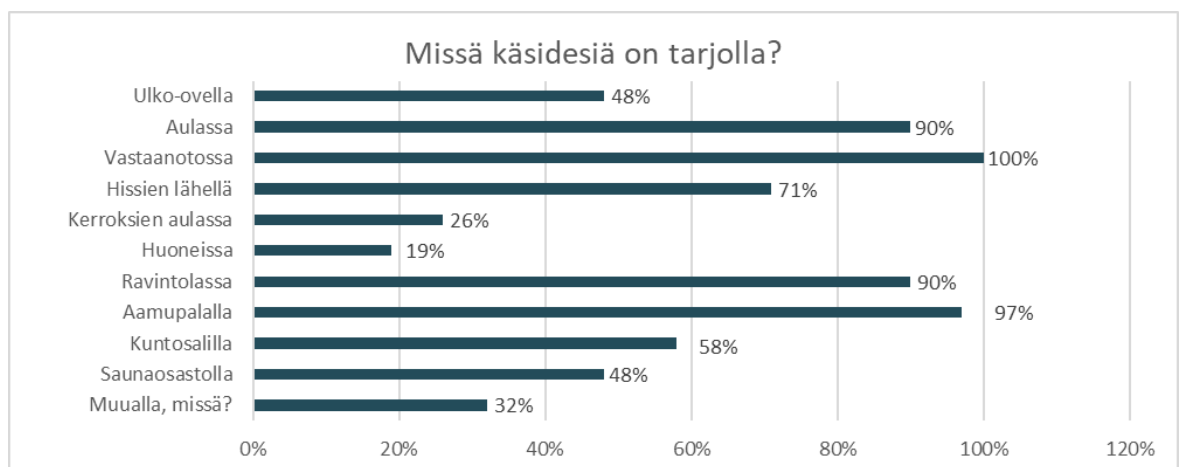
Eniten hotelleja oli kokoluokassa 100–200, joita oli yhdeksän kappaletta (kuvio 4). Muut kokoluokat jakautuivat tasaisesti ja kyselyyn saatiin hotelleja jokaisesta kokoluokasta.



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden (n=31) hotellien koot

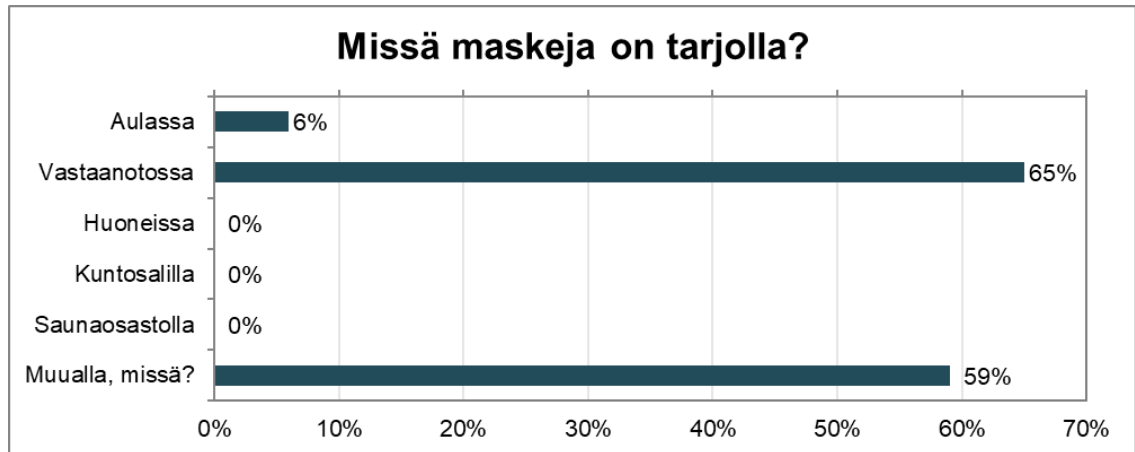
## 5.2 Hotellien siivouksen toimenpiteet

Taustatietojen jälkeen päästään kysymyksiin, jotka liittyvät tutkimusongelmaan ”miten pääkaupunkiseudun hotellien palveluprosessit ovat muuttuneet normaalista?”. Ensimmäinen kysymys tähän liittyen oli ”Tarjoaako hotellinne käsidesiä vieraille?” ja tähän kaikki 31 vastaajaa vastasi vaihtoehdon ”kyllä”. Jatkokysymyksenä tälle kysymykselle oli ”Missä käsidesiä on tarjolla?” (kuvio 5). Eniten vastauksia tuli vaihtoehtoihin: vastaanotossa (31 kpl), aamupalalla (30 kpl), ravintolassa (28 kpl), aulassa (28 kpl) ja hissien lähellä (22 kpl). Noin puolet hotelleista pitävät käsidesiä tarjolla kuntosalilla (18 kpl), ulko-ovella (15 kpl) ja saunaosastolla (15 kpl). Pieni osa hotelleista tarjoaa käsidesiä kerroksien aulassa (8 kpl) ja huoneissa (6 kpl). ”Muualla, missä?” vaihtoehtoon tuli kahdeksan vastausta kokoustiloihin ja kaksi vastausta wc-tiloihin.



kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden (n=31) hotellien käsidesin tarjoamissijainnit

Kysymyksen ”tarjoaako hotellinne maskeja asiakkaille?” vastaukset olivat 55 prosenttia kyllä (17 kpl) ja 45 prosenttia (14 kpl) ei. Maskeja oli tarjolla (kuvio 6) vastaanotossa (11 kpl) ja aulassa (1 kpl). ”Muualla, missä?” vastauksia oli kymmenen ja näistä erottui se, että maskeja oli myytävänä vastaanotossa (5 kpl). Kokoustiloissa (3 kpl) ja ravintolasta (2 kpl) sai myös maskeja ilmaiseksi.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden (n=17) hotellien maskien tarjoamissijainnit

84 prosenttia (26 kpl) vastasi kyllä ja 16 prosenttia (5 kpl) ei, kun kysyttiin, onko hotellin huoneiden siivousta muutettu (n=31). Kaikki ”kyllä” vastanneet vastasivat myös avoimeen jatkokysymykseen ”mitä muutoksia olette tehneet huoneiden siivoukseen?”. Vastauksia tuli paljon erilaisia mutta pääosin nämä sisälsivät samat asiat. 12 vastauksessa mainittiin, että pesuaineita on vaihdettu desinfiiovammiksi ja kosketuspintoja pyyhitään perusteellisemmin ja useasti. 11 vastauksessa mainittiin, että huonetta ei siivota asiakkaan viipymisen aikana, tai siivotaan vain, jos asiakas niin haluaa. Siivoukseen kiinnitetään enemmän huomiota kuin ennen, ja siivous tapahtuu huolellisemmin ja sille on varattu enemmän aikaa. Siivoushenkilökunnalla on maskit siivotessa ja aina huoneisiin mentäessä. Näiden lisäksi muutamissa hotelleissa jätetään huoneet tyhjilleen muutamaksi päiväksi asiakkaan lähdettyä, jotta suurin osa mahdollisista viruksista kuolisi, vasta tämän jälkeen huone siivotaan. Joissain hotelleissa tehdään UV-valolla tarkastukset siivouksen jälkeen.

”Onko yleisten tilojen siivousta muutettu?” -kysymykseen vastattiin ”kyllä” 28 kertaa ja ”ei” kolme kertaa. Jatkokysymykseen ”mitä muutoksia olette tehneet yleisten tilojen siivoukseen?” tuli kaikkiaan 28 vastausta. Melkein jokaisessa vastauksessa (23 kpl) mainittiin kosketuspintojen tehostettu pyyhkiminen desinfiiovalla aineella. Vastaanotossa vastaanoton henkilökunta pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja vastaanoton alueella. Yleisten tilojen siivousta on myös tehostettu.

Siivouksen laatuun liittyvässä kysymyksessä ”onko siivouksen laatuun panostettu enemmän?” vastauksia tuli 24 kappaletta ”kyllä, miten?” ja seitsemän ”ei” vastausta. Avoimeen tekstikenttään ”kyllä, miten?” vastasi 22 vastaajaa 24:stä. Näissäkin vastauksista ilmeni kosketuspintojen huolellisempi ja usein tapahtuva desinfiointi. Siivouksesta on tehty tarkempaa ja huolellisempaa ja toimintatapoja on täsmennetty. Siivouksen esimiehet tekevät tarkastuksia useammin ja siivouksetojakin on lisätty.

Avoin kysymys, jossa kysyttiin muutoksista saunatilojen ja kuntosalin siivoukseen, sai 27 vastausta. Joillain hotelleilla ei ole saunatiloja tai kuntosalia ja osalla hotelleista nämä osastot ovat olleet joko koko pandemian ajan kiinni tai kiinni rajoitusten tiukentuessa. Näissäkin tiloissa käytetään desinfiointivampia aineita ja tilat siivotaan useammin ja tarkemmin. Tässäkin kosketuspintojen pyyhkimistä on lisätty merkittävästi. Viimeinen kysymys liittyen siivousprosesseihin oli ”Kerro tähän lyhyesti, jos teillä on tehty muita toimia koronan takia”. Tähän kysymykseen tuli 22 vastausta ja näissä vastauksissa tuli paljon toistoa edellisiin kysymyksiin ja niiden vastauksiin. Monet mainitsivat, että henkilökunta käyttää maskeja, vastaanottoon asennettu pleksit ja korostettiin yleisen siisteyden ylläpitoa. Yksi vastaus, joka nousi esille, oli, että kansainvälinen ketju vaatii valokuvallisen dokumentaation hygieniateoista esille asiakkaille ja työntekijöille kuukausittain. Toinen nosto näistä vastauksista oli, että jokainen työntekijä putsaa työpisteensä vuoron alussa.

### **5.3 Palveluprosessien muuttuminen**

Palveluprosesseihin liittyen oli viisi kysymystä, joista enemmistö avonaisia kysymyksiä. Nämä kysymykset liittyivät vastaanoton palveluprosesseihin, virtuaaliseen sisäänkirjautumiseen ja huonepalveluun. Ensimmäisenä kysymyksenä oli avonainen kysymys, jossa kysyttiin, miten hotellit ovat tehneet asiakaskohtamisista turvallisempia vastaanotossa. Tähän kysymykseen vastasi 30 vastaajaa. 25 vastauksessa tuotiin esille, että vastaanoton tiskille on asennettu suojapleksit suojaamaan henkilökuntaa ja asiakkaita pisaroilta. 25 vastauksessa oli mainittu, että henkilökunta käyttää koko ajan kasvomaskeja ja seitsemän vastausta muistuttaa asiakkaita etäisyyden pitämisestä ja luo mahdollisuuden tälle. Vastauksista nousi esiin, että vastaanoton tiloissa on asiakkaille tarjolla käsidesiä ja henkilökunta voi käyttää hanskoja, mikäli haluaa. Kosketuspintojen desinfiointiakin korostettiin, joka kävi ilmi jo aikaisemmissa vastauksissa, kun kysyttiin siivouksesta.

Seuraavat kysymykset liittyivät virtuaaliseen sisäänkirjautumiseen. 20 hotellilla 30:stä ei ole virtuaalista sisäänkirjautumista ja yhdeksällä hotellilla oli virtuaalinen sisäänkirjautuminen käytössä jo ennen pandemiaa. Yksi hotelli on ottanut virtuaalisen sisäänkirjautumisen

käyttöön pandemian takia. Virtuaalinen uloskirjautuminen oli käytössä 18 hotellilla 31:stä jo ennen pandemiaa ja 12 hotellilla tätä ei ole käytössä. Yksi hotelli oli ottanut virtuaalisen uloskirjautumisen käyttöön pandemian takia.

Avoimeen kysymykseen liittyen huonepalvelun muutoksiin vastasi 29 vastaajaa. Näissä 15 vastauksessa mainittiin, että huonepalvelun tuomat tuotteet/tarvikkeet jätetään oven ulkopuolelle ja näin vältetään turhalta asiakaskohtamiselta. Seitsemän hotellia ei ole tehnyt muutoksia huonepalveluun tai eivät edes tarjoa kyseistä palvelua. Huonepalvelun aikana henkilökunta käyttää maskeja ja jotkut hotellit suosittelivat asiakkaille huonepalvelun käyttöä ravintoloiden sijaan.

”Muita muutoksia palveluprosesseihin?” -kysymykseen vastasi 24 vastaajaa. Näistä nousi eniten esille, että jotkut hotellit ovat tehneet muutoksia aukioloaikoihinsa. Esimerkiksi vastaanoton aukioloja on supistettu ja henkilökuntaa vähennetty, sillä asiakkaita ei ole ollut paljoakaan. Toiset hotellit ovat taas pitäneet vastaanottonsa auki ympäri vuorokauden, kun toiset ovat poistaneet yövastaanoton. Ravintoloiden ja aamupalan tarjoiluajoja on supistettu tai muutettu. Joidenkin palveluiden, kuten saunan käyttöä on rajattu. Useissa vastauksissa toistettiin asioita, joita selvisi aikaisemmissa kysymyksissä ja niiden vastauksissa.

#### **5.4 Kotimaiset matkailijat ja tulevaisuuden näkymät**

Kyselyn lopussa oli vielä kysymykset, miten hotellit aikovat houkuttaa kotimaisia matkailijoita hotelleihinsa ja miten hotellit viestittävät asiakkaille näistä keinoista. Monet aikovat panostaa markkinointiin ja hotellinsa näkyvyyteen. 15 hotellia 28:sta mainitsi houkuttelukeinokseen turvallisuuden. Perinteikkäällä hinta- ja sijaintikilpailulla aiotaan erottua ja houkuttaa asiakkaita. Osa hotelleista painosti siivouksen ja palvelun korkean tason mainostamisesta. Jatkokysymyksenä aikaisemmalle oli ”miten viestitte asiakkaille näistä houkuttelukeinoista?”. Yli puolet vastaajista (21 kpl) mainitsi sosiaalisen median ja 15 vastaajaa mainitsi hotellien omat nettisivut. Myös sähköpostimainonta ja varauskanavissa tapahtuva mainonta mainittiin.

Viimeisenä kysymyksenä ennen vapaata sanaa oli avoin kysymys ”uskotteko, että keväällä matkailun tilanne tulisi olemaan parempi?”. Tähän vastaukseen vastasi 30 henkilöä ja yli puolet vastaajista oli positiivisin mielin tilanteesta. Moni vastaajista oli sitä mieltä, että tilanne kääntyy paremmin päin kevään – kesän aikana. Moni uskoo, että pandemian tilanne helpottuu hiljalleen ja matkailu alkaa elpymään rokotteiden myötä. Viisi vastaajaa

vastasi, että keväällä tai vuoden 2021 aikana ei ole vielä helpotusta pandemiaan luvassa. Osa vastaajista uskoi, että syksyllä 2021 tilanne alkaa paranemaan.

## 6 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää pääkaupunkiseudun hotellien muuttuneita palveluprosesseja koronaviruspandemian aikana. Tutkimusongelmina olivat ”Miten pääkaupunkiseudun hotellien palveluprosessit ovat muuttuneet normaalista?” ja ”Miten pääkaupunkiseudun hotellit aikovat houkutella kotimaisia matkailijoita yöpymään hotelleissaan koronapandemian aikana?”. Kyselyn avulla saatiin vastauksia näihin ongelmiin ja tässä kappaleessa pohditaan kyselyyn tulleita vastauksia. Tämän lisäksi kappaleessa pohditaan jatko- ja kehittämisideoita sekä omaa oppimista.

Kyselyyn tuli monia hyviä vastauksia ja oli tyydyttävää huomata, että vastaajat ovat jaksaneet vastata avoimiin kysymyksiin laajasti siitä huolimatta, että avoimia kysymyksiä oli suhteellisen paljon. Pidän vastauksia hyvinä, sillä niitä lukemalla saa hyvän kuvan hotellien muuttuneista toimenpiteistä. Vastaajat ovat vastanneet täsmällisesti kysymyksiin ja vastauksissa ei ole epäselvyyttä. Vastauksissa ilmeni useasti samoja tehtyjä toimenpiteitä tiettyihin kysymyksiin, varsinkin siivoustoimenpiteiden osiossa. Tämä kertonee siitä, että monet hotellit tekevät samoja asioita ehkäistäkseen koronaviruksen leviämisen.

### 6.1 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tässä tutkimuksessa yksittäisen vastaajan ikä, sukupuoli ja kokemus hotellialalla eivät ole olennaisessa osassa tutkimusta. Monet hotellien toimenpiteisiin vaikuttaneet toimet ja päätökset tulevat joko ylemmältä taholta tai suoraan hotelliketjun organisaatiolta. Luulen, että näillä olisi merkitystä enemmän pienissä, yksityisomistuksessa olevissa hotelleissa. Vastaajan ammattinimikkeellä on enemmän merkitystä, sillä uskon, että palvelupäällikkö tai hotellipäällikkö osaa vastata tarkemmin ja täydentävämmin kysymyksiin, jotka liittyvät palveluprosesseihin, siivoukseen ja markkinointiin, kuin vastaanottovirkailija.

Jokainen hotelli tarjoaa asiakkailleen käsidesiä monissa eri paikoissa. Tällä on merkitystä terveysturvallisuuteen ja on tärkeää, että ihmisillä on mahdollisuus desinfioida kätensä aina kun haluavat. Käsiä tulee desinfioida ennen ja jälkeen kosketuspinnolle koskettamista. Kosketuspintoja ovat esimerkiksi ovien kahvat, hissien napit ja aamiaisella olevat ottimet. Hotellit ovat sijoittaneet käsidesipisteensä lähelle sellaisia paikkoja, joissa on mahdollisuus, että henkilö koskisi kosketuspintoja. Hieman yli puolet hotelleista tarjoaa asiakkailleen maskeja, joilla voidaan ehkäistä pisaratartunnat, joita syntyy, kun ihminen puhuu, yskii tai hengittää raskaasti (THL 2020b). Se, että hotellit tarjoavat asiakkailleen

käsidesiä ja maskeja, joiden avulla voidaan ehkäistä viruksen leviämistä matkailuun liittyvässä toiminnassa, on tärkeä keino tartuntojen ehkäisemiseksi. Maskien ja käsidesin käyttö on yksi tärkeimmistä keinoista viruksen leviämisen estämiseksi.

Edellä mainittujen toimintojen lisäksi on positiivista huomata, että suurin osa hotelleista on muuttanut huoneiden ja yleisten tilojen siivoustaan. Monet hotellit ovat vaihtaneet siivouksessa käytettävät aineet paremmin desinfioivammiksi ja siivoukset tehdään huolellisemmin. Monessa hotellissa huonetta ei siivota asiakkaan oleskelun aikana, huone siivotaan vain, jos asiakas niin haluaa, ja asiakas ei tällöin ole huoneessa. Huoneet siivotaan huolellisesti jokaisen asiakkaan jälkeen ja jotkut hotellit jättävät huoneet tyhjilleen muutamaksi päiväksi. Mikäli huoneessa on ollut asiakas, jolla on ollut koronavirus, jätetään huone tyhjäksi ja tämän jälkeen huone siivotaan huolellisesti. Työterveyslaitoksen ohjeiden mukaan tilan hyvä tuulettaminen ja ilmanvaihdon parantaminen nopeuttaa siivousprosessia. Siivouksessa on käytettävä desinfioivia aineita ja kaikki kosketuspinnat on pyyhittävä huolellisesti. (Työterveyslaitos 2020.)

Yleisiä tiloja siivotaan useammin ja desinfioidaan huolellisemmin. Tämä on varsin tärkeää hotelleissa, jossa asiakkaita on paljon samoissa tiloissa. Kosketuspintoja pyyhkitään useammin ja Työterveyslaitos suosittelee kosketuspintojen pyyhkimistä muutaman tunnin välein (Työterveyslaitos 2020). Muutama hotelli vastasi vastaanoton henkilökunnan pyyhkimisen vastaanoton ympäristön kosketuspintoja tasaisin väliajoin. Mielestäni tämä on loistava keino ja muutkin hotellit voisivat tehdä näin. Tällä tehostetaan toimintaa ja säästetään siivouksen kapasiteettia. Kosketuspintojen desinfiointiin ei kulu aikaa liiaksi ja ympäristöstä voidaan tehdä turvallisempi työntekijöille ja asiakkaille.

Siivouksen lisäksi näin korona-aikaan helppo kosketuspintojen kautta tapahtuvien tartuntojen ehkäisykeino olisi nanoseptinen teknologia. Nanoseptiset pinnat ovat itse itseään puhdistavia pintoja, joissa ei ole myrkyllisiä aineita. Nanoseptinen pinta käyttää mineraalisia nanokristalleja, jotka muodostavat voimakkaan hapetusreaktion, joka toimii ympärivuorokauden puhdistuen orgaanisia epäpuhtauksia. (NanoSeptic 2021.) Tällaisella pintakeroksella saataisiin hotellien yleisimmistä kosketuspinoista, esimerkiksi ovenkahvoista, hissien painikkeista ja valokatkaisijoista vielä turvallisempia, kuin mitä ne nyt ovat. Samalla näitä itsepuhdistavia pintoja ei tarvitsisi desinfioida ja putsata niin usein kuin nyt, ja hotellin henkilökunta voi keskittyä paremmin huoneiden siivoukseen ja muihin toimiin. Nanoseptisiä pieniä mattoja voitaisiin sijoittaa huoneiden kylpyhuoneisiin antaen asiakkaalle turvallisen ja puhtaan pinnan sijoittaa omat tavaransa.

Lähes jokaisella hotellilla on vastauksiensa mukaan vastaanotossa pleksit vastaanottotiskillä suojaamassa työntekijöitä ja asiakkaita suorilta pisaratartunnoilta. Kuten tietoperustassa mainittua, on koronavirus ilmaitse ja pisaratartuntana tarttuva tauti. Hotellien henkilökunnalla on käytössä maskit, jotka ehkäisevät pisaroiden vapautumista suusta laajalle alueelle. Nämä maskit ja pleksit yhdessä estävät tehokkaasti pisaratartuntoja hotellin vastaanotossa, eli hotellin sydämessä. Näiden keinojen avulla saadaan vastaanoton ympäristöstä turvallisia niin työntekijöille kuin asiakkaillekin, joka on tärkeää koronaviruspandemian aikana. Hyvä, että hotellitkin ovat ottaneet nämä pisarasuojat käyttöön. Nykyisin näitä pisarasuojia näkee lähes jokaisella asiakaspalvelupisteellä liiketoiminnasta riippumatta.

Siitä olin ihmeissäni, miten hotellit eivät ole siirtyneet virtuaaliseen sisäänkirjautumiseen. Vain yksi 31 hotellista oli ottanut käyttöön virtuaalisen sisäänkirjautumisen pandemian takia. Toki yhdeksällä hotellilla oli jo tämä käytössään ennen pandemiaa. Virtuaalinen uloskirjautuminen oli käytössä enemmistöllä hotelleista. Näin korona-aikaan olisi suotavaa, jos hotellit pyrkisivät minimoimaan kontaktit asiakkaidensa ja työntekijöidensä välillä.

Boutique-hotelleja omistava CitizenM on ottanut käyttöönsä mobiilisovelluksen, jota on suunniteltu vuosia. Tämän sovelluksen avulla hotellivierailusta tulee täysin kontaktivapaa. Sovelluksella voi kirjata itsensä sisään ja ulos hotellista, tilata ja maksaa ruuat sekä maksaa huonelaskuja. Sovelluksen kautta voi säätää huoneen valaistusta, lämpötilaa, ikkunoita ja televisiota. (Miller 2020.) Millerin artikkelissa mainitaan siitä, miten hotelliala on jäänyt jälkeen teknologiakehityksessä ja miten ilmailualalla on jo siirrytty kontaktivapaaseen asiointiin. Olen ihmetellyt tätä itsekkin, sillä tällaisten sovellusten avulla saataisiin lievennettyä vastaanotoissa olevia ruuhkia ja helpotettaisiin vastaanottovirkailijan taakkaa. Tietenkin, vaikka hotelleille tulisi käyttöön vastaava sovellus, niin asiakaspalvelijoita on oltava hotellissa läsnä vaikeita tilanteita varten. Sovellusten avulla saataisiin tällaisten epidemioiden ja pandemioiden aikana takaamaan asiakkaille turvallinen vierailu.

Sovelluksen kehittäminen, jolla pystyisi hallitsemaan lähes kaikkea, tulisi olemaan kallista ja sitä ei voitaisi nopeasti julkaista ilman, että hotellia ja huoneita muutettaisiin. Kuluttajien käyttöön on olemassa jo edullisia älytarvikkeita, joita voitaisiin hyödyntää hotelleissakin. Näitä ovat esimerkiksi Philips Hue -älyvalot, joita voidaan hallita puhelimen avulla bluetoothin kautta. Tämä olisi pieni askel kehitykseen ja toisi asiakkaille hieman erilaista arjen luksusta, kun valoja voi himmentää tai muuttaa väriä omasta puhelimesta. Tällainen on helppo asentaa huoneeseen vaihtamalla polttimo ja kertomalla asiakkaalle ohjeet kän-



nykän yhdistämiseksi. Toinen vaihtoehto hotellihuoneen valojen säätämiseksi olisi äänikomennoilla toimivat valot. Ääniohjauksella asiakkaan ei tarvitsisi etsiä puhelintaan säätääkseen valoja, vaan voisi laittaa valot päälle tai pois sanomalla. Valojen himmentäminen olisi myös mahdollista tällaisilla komennoilla.

Vaikka Suomen hotelleihin ei olisi heti saatavilla sovellusta, jolla pystyttäisiin ohjaamaan kaikkea huoneessa, niin olisi hyvä, jos useammat hotellit ottaisivat käyttöönsä virtuaalisen sisään- ja uloskirjautumisen, tai pelkän uloskirjautumisen. Tämä tosiaan lieventäisi jonoja vastaanotossa ja helpottaisi etenkin kiireisten liikematkustajien hotelliviipymisiä. Virtuaalisten kirjautumissovellusten avulla saataisiin hotellikäynneistä enemmän kontaktivapaita varsinkin influenssakausilla.

Hotellien huonepalveluihin on tullut muutoksia siten, että ruuat ja muut asiakkaan tilaamat tuotteet jätetään huoneen ovelle. Tämäkin on muuttunut tapa normaalista, jolla minimoidaan kontaktit asiakkaan ja henkilökunnan välillä. Yksi hotelli on poistanut huonepalvelun maksullisuuden ja ruuat toimitetaan veloitusetta huoneen eteen. Tämä on järkevästi tehty päätös, sillä se vähentää asiakkaiden kokoontumista ravintolaan ja näin ollen ehkäisee mahdollisia tartuntaketjuja. Maksuttomalla huonepalvelulla kannustetaan asiakkaita tilaamaan ruuat samaan hintaan huoneeseen, mitä ravintolassa. Muutkin hotellit ympäri Suomen voisivat ottaa tällaisen toiminnon käyttöönsä näin koronapandemian aikaan.

Kysymykset hotellien houkuttelukeinoista kotimaisten asiakkaiden saamiseksi sai hyvin vastauksia. Houkuttelukeinot ovat mielestäni perinteikkään markkinoinnin tapaisia, eikä huomattavasti erottuvaa keinoa ilmennyt vastauksista. Houkuttelukeinoina mainittiin alhaiset hinnat, sijainti ja kanta-asiakkaan hyödyt. Monilla hotelleilla oli keinoinaan mainostaa asiakkailleen siisteysturvallisuudesta. Tämän painottaminen näin korona-aikana on osuva ja tärkeä toimenpide. Näin mainostetaan, että hotellit ovat turvallisempia kohteita, mitä asiakkaat luulevat.

Hintojen alentaminen varsinkin pääkaupunkiseudun hotelleissa on hyvä keino saada kotimaisia matkailijoita staycation-matkailuun. Staycationilla tarkoitetaan henkilön kotimaassa tai lähialueella vietettyä lomaa (Lexico 2021). Hintojen alentaminen on myös siinä mielessä toimiva keino, sillä koronapandemia on vaikuttanut ihmisten talouteen, eikä ihmisillä välttämättä ole rahaa maksaa samoja hintoja huoneista, kuin ennen. Monet ihmiset varmaan haluavat matkustaa Suomen sisälläkin näin koronan aikaan, kun ulkomaille ei ole mahdollista matkustaa rajoitusten takia. Kotimaisten hotellien huonehintojen laskeminen mahdollistaa isomman asiakaskunnan saavutettavuuden varsinkin pääkaupunkiseudulla.

Pääkaupunkiseudun hotellit kärsivät asiakaskadosta, sillä aikaisemmin majoittujat ovat olleet tapahtumien, konferenssien ja liikematkustuksen takia hotelleissa. Nyt, kun näitä tapahtumia ei voida järjestää, on asiakkaat saatava muualta, eli vapaa-ajan matkustajista, joita saadaan houkuteltua alhaisemmilla hinnoilla hotelleihin.

Viestintäkanavina hotellit aikovat käyttää sosiaalista mediaa, omia nettisivujaan, varauskanavia ja sähköpostia näiden houkuttelukeinojen esilletuomiseksi. Nämä ovat varmat ja toimivat kanavat, joita oikein käyttämällä voi saada isoakin näkyvyyttä hotellilleen. Yksi hotelli mainitsi yhteistyöstä sosiaalisen median vaikuttajien kanssa. Tällä keinolla voidaan saada enemmän huomiota hotellille sosiaalisessa mediassa kuin hotellin omien sosiaalisen median sivujen kautta. Sosiaalisen median vaikuttajia seurataan yleisesti enemmän ja laajemmin, kuin jotain tiettyä hotellia.

Koronapandemian johdosta hotellit ovat joutuneet miettimään uusiksi aukioloaikojaan ja henkilökunnan tarvettaan. Iso osa hotelleista on supistanut aukioloaikojaan niin vastaanoton kuin ravintolan puolella. Yksi hotelli oli koronapandemian avulla huomannut, että ei tarvitse henkilökuntaa niin paljoa, mitä oli ennen pandemiaa. Hotellit ovat voineet huomata, että työtehtävät hoituvat pienemmälläkin henkilökuntamäärällä ja näin saadaan laskettua toiminnan kustannuksia. Uskon silti, että kun tilanne normalisoituu ja matkailu palaa ennalleen, niin hotellit tarvitsevat taas työntekijöitä enemmän välttääkseen pahat ruuhkat ja henkilöstön loppuun palamisen.

Hotellit takaavat turvalliset puitteet majoittumiselle ja tekevät kaiken mahdollisen, ettei hotelleissa ilmaantuisi tartuntaketjuja. Loppu on asiakkaan ja ihmisten omista teoista riippuvaisia. Sama pätee Suomen virallisissa rajoituksissa ja suosituksissa. Suomi ei ole vielä toistaiseksi tehnyt isoja pakotteita ihmisten vapauteen verrattuina muihin maihin. Suomen hallitus antaa suositukset ja näissäkin suositusten tehokkuus riippuu ihmisten omasta toiminnasta ja siitä, noudattavatko he suosituksia.

Tutkimusta tehdessä ja tuloksia tarkasteltaessa huomasin, että hotellien toimenpiteet ovat melkein kaikilla samoja tai samantyyllisiä. Mitään alaa mullistavaa näin koronapandemian aikana ei noussut esille. Houkuttelukeinotkin ovat perinteikästä markkinointia, voi toki olla, että ei haluta tällaisessa kyselyssä paljastaa keinojaan asiakkaiden saamiseksi, vaan halutaan pysyä uniikkina. Parhaiten tästä pandemiasta selviävät hotellit, jotka pystyvät ajattelemaan laatikon ulkopuolelta. Paljon hotellien toimintaan vaikuttavat myös Suomen hallituksen linjaamat rajoitukset ja suositukset.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetilla ja validiteetilla. Tutkimus on reliaabeli silloin, kun tutkimuksen avulla saadaan ei sattumanvaraisia tuloksia ja tutkimus olisi toistettavissa samankaltaisin tuloksin. Otoksen on oltava tarpeeksi suuri ja edustava, jotta tulokset voisivat olla luotettavia. Lisäksi tiedonkeruu, tulosten syöttö ja käsittely on tehtävä huolellisesti. Validi tutkimus on tutkimus, joka mittaa sitä, mitä oli tarkoitus ja eikä sisällä systemaattisia virheitä. Validi tutkimus antaa keskimäärin oikeita tuloksia. Tätä edesauttaa, jos tutkimus on huolellisesti suunniteltu. Validissa tutkimuksessa mitataan oikeita asioita, eli kysymykset kattavat koko tutkimusongelman. Tutkimuksen perusjoukko on määritelty selkeästi ja siitä on otettu edustava otos. Validilla tutkimuksella on myös korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2014.)

Pidän tutkimusta reliaabelina ja uskon, että jos kyselyn olisi vastaavilla kysymyksillä tehnyt toinen tutkija samaan aikaan, olisi saatu samanlaisia vastauksia. Koska koronatilanne Suomessa elää edelleen ja viikoittain saadaan uutta tietoa koronaviruksesta ja Suomen hallituksen määräämistä rajoituksista, on mahdollista, että vastaukset muuttuisivat hienman. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa hotellien muuttuneet toimenpiteet normaalisti koronapandemian takia ja tämä onnistuttiin tekemään tutkimuksessa. Jos tutkimus toistettaisiin nyt keväällä 2021, voisi hotelleilla olla jo uusia keinoja koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi, koska viruksesta on saatu uutta tietoa. Perustoimet, esimerkiksi maskit, pleksit, turvavälit ja hygienia pysyisivät uskoakseni samana kuin tässä tutkimuksessa.

Pidän tätä tutkimusta myös validina, sillä tutkimuksen kyselyn kysymyksillä ja vastauksilla saatiin vastaukset siihen, mitä tutkittiin. Vastausprosenttina oli 67 prosenttia ja kyselyyn osallistui 31 hotellia pääkaupunkiseudulta. Uskon, että tämä vastaajamäärä on tarpeeksi kattava, kun tarkasteltiin pääkaupunkiseudun hotellien muuttuneita toimenpiteitä koronapandemian aikaan. Tutkimus suunniteltiin huolellisesti ja kyselylomake laadittiin siten, että sillä saatiin vastaukset tutkimusongelmiin. Tiedonkeruumenetelmänä kyselylomake oli osuva ja tällä saatiin kattava otos pääkaupunkiseudun hotelleista. Näiden vastausten lisäksi olen huomannut itse hotelleissa ollessani, että näitä toimenpiteitä, joita vastauksissa tuli, on ollut käytössä hotelleissa.

Tällä tutkimuksella on paljon lähteitä ja pidän lähteitä luotettavina. Lähteet ovat tarkoin valittuja ja niistä on löytynyt tarpeellinen tieto tutkimuksen tietoperustaan. Yhdet tutkimuksen

päälähteistä ovat Suomen Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Maailman terveysjärjestön kirjaamia. Kirjalähteitä tässä tutkimuksessa ei ole monia, sillä koronapandemian aikaan kirjastojenkin aukioloja on rajoitettu ja koronaviruksesta itsestään ei ole vielä keretty tekemään kirjallisia lähteitä, joita olisi saatavilla Suomessa. Matkailu ja majoitusala osi-  
ossa on käytetty pääosin yhtä kirjallista lähdetä, Rautiainen ja Siiskonen, sillä pidin kirjaa kaiken kattavana, josta löytyi kaikki tarpeellinen tieto majoitusalaan. Vaikka kirja onkin vuodelta 2015, ovat sen tiedot yleisesti edelleen paikkaa pitäviä. Koronavirustilanne elää vielä pitkään ja viruksesta saadaan uutta tietoa joka kuukausi. Tämän tutkimuksen tietoperustassa olleet asiat koronaviruksesta voi olla kumottuja tai muuttuneita vuodesta 2021 eteenpäin. Päivittyneet tiedot koronaviruksesta löytää helpoiten Maailman terveysjärjestön (WHO) tai Suomen Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sivuilta.

### 6.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyön tekeminen oli isompi projekti, kuin alkuun kuvittelin. Tarkoituksena oli tehdä opinnäytetyö kolmessa kuukaudessa, mutta pieni sisäinen perfektionistini halusi tehdä kaiken alusta loppuun huolellisesti. Ennen itse opinnäytetyötä minun oli vaikea löytää aihetta, joka olisi minusta kiinnostava. Olin ajatellut tekeväni korona aiheisen opinnäytetyön liittyen hotelleihin. Haaga-Helian Moodlen kautta huomasin, että LAB8 etsii opinnäytetyöntekijöitä korona-aiheeseen liittyen ja tämä vahvisti ajatustani tällaisen opinnäytetyön kirjoittamisesta. Aluksi ajatuksena oli tehdä tutkimus pääkaupunkiseudun hotellien työntekijöiden ajatuksista ja fiiliksistä korona-ajasta, mutta prosessin alkuvaiheilla työ muuttui tähän, mitä se on nyt.

Tämän työn aikana opin kirjoittamaan tietoperustaa oikeaoppisesti, sillä aikaisemmin en ole käyttänyt näin paljon lähteitä tekstissä ja etsinyt tietoa lähteistä. Lähdeviittausten tekeminen ja lähteiden kirjaaminen lähdeluetteloon tuntui alussa hankalalta, mutta loppua kohden helpottui ja nyt se sujuu ongelmitta. Alkuun oli hankalaa rajata tietoperustaa koronasta, sillä aiheesta löytyy niin paljon tietoa ja oli päätettävä, mikä on tarpeellista tämän tutkimuksen kannalta ja mikä ei.

Kyselylomaketta tehdessä opin käyttämään Webropol-ohjelmaa ja luomaan kyselyn, joka auttoi tutkimuksen tutkimusongelmiin vastaamisessa. Kyselyyn sopivien kysymysten tekeminen ja niiden asettelu oli sellainen asia, mitä en ollut tehnyt aiemmin. Kyselylomakkeen lähettäminen sähköpostitse oli isompi prosessi, mitä ajattelin. Sähköpostien kerääminen hotelleilta ja sen jälkeen lomakkeen lähettäminen yksitellen kolmeen eri kertaan oli säännöllisyyttä ja järjestelmällisyyttä vaativaa.

Niin kuin jokaisella projektilla, oli tälläkin ylä- ja alamäkiä. Voisin sanoa, että tämä opinnäytetyö olisi valmistunut aikaisemmin, mikäli motivaation puutteita ei olisi tullut. Tällä hetkellä vallitsevan koronapandemian vuoksi motivaatio oli välillä hukassa, koska koronapandemian vuoksi valmistuu työttömäksi, niin en pitänyt kiirettä projektin valmistumisella. Tiedän, että kun korona tilanne helpottaa Suomessa, on taas vanhoihin ja uusiin hotelleihin tarvetta työntekijöille.

Tällainen yksin tehtävä iso projekti opettaa paljon suunnittelun, aikataulutuksen, jäsentelyn ja kirjoittamisen osa-alueilta. Olen oppinut näiltä osa-alueilta paljon ja uskon, että tämän jälkeen pystyn vastaavaan työhön paljon helpommin kuin ennen. Opinnäytetyöohjauksen avulla olen huomannut virheitä kirjoittamisessani, ymmärtänyt ne ja sitä kautta

parantanut kirjoittamistani. Yksi tällainen virhe kirjoittamisessa oli toiston määrä, käytin monta kertaa samoja sanoja kuvatakseni jotakin ilmiötä.

Yksi osa-alue, josta en ole vielä täysin varma ja vaatisi lisää opettelua, on kyselyn tulosten esille tuonti. Sain kerrottua tulokset siten, että niistä huomaa, mitä on vastattu. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulosten esittämiseen kuuluisi niiden ristiintaulukointia, keskilukuja, hajontalukuja ja korrelaatiokertoimia. Itse koin vaikeana tehdä yllä mainittuja toimenpiteitä, sillä tämän tutkimuksen merkittävät vastaukset koostuivat avoimista kysymyksistä, eikä niinkään monivalintakysymysten, joille voitaisiin tehdä näitä toimenpiteitä.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen ja opettava prosessi. Koko opintojeni ajan kuvittelin, että opinnäytetyö olisi jotenkin todella haastava ja raskas projekti. Tätä se ei kuitenkaan ollut, kaikki riippui omasta mielialasta itse projektiin ja kannustavan ja loistavan opinnäytetyön ohjaajan toimesta työn tekemisen into jatkui loppuun asti.

## Lähteet

Chen, S. 2020. Coronavirus outbreak may have started in September, say British scientists. South China Morning Post. Luettavissa: <https://www.scmp.com/news/china/science/article/3080380/coronavirus-outbreak-may-have-started-september-say-british>. Luettu: 8.10.2020.

Eurostat 2020. Nights spent at tourist accommodation establishments. Luettavissa: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tour\\_occ\\_ninat/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tour_occ_ninat/default/table?lang=en). Luettu: 23.11.2020.

Finnair 2014. Finnairin strategiakatsaus. Aasian strategia edelleen keskiössä. Luettavissa: <https://company.finnair.com/fi/media/kaikki-tiedotteet/tiedote?id=1600722>. Luettu: 27.10.2020.

Finnair 2019. Finnair Capital Markets Day. Luettavissa: <https://investors.finnair.com/~media/Files/F/Finnair-IR/documents/en/reports-and-presentation/2019/finnair-cmd-2019-handout.pdf>. Luettu: 27.10.2020.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Diaesitys. Luettavissa: <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu: 6.4.2021.

Helsingin Sanomat 2020. Tartunta varmistui koronavirukseksi Suomessa – Tämä tapauksesta tiedetään nyt. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006387778.html>. Luettu: 28.10.2020.

HelsinginSeutu.fi 2019. Pääkaupunkiseutu. Luettavissa: <https://www.helsinginseutu.fi/hs/selkosivut-fi/kaupungit/paakaupunkiseutu/>. Luettu: 24.11.2020.

Helsinki Business Hub 2019. Helsinki hotel investment guide 2019. Luettavissa: [https://www.helsinkibusinesshub.fi/wp-content/uploads/2019/04/HHIG\\_150402019-iores.pdf](https://www.helsinkibusinesshub.fi/wp-content/uploads/2019/04/HHIG_150402019-iores.pdf). Luettu: 23.11.2020.

Hostellit.fi 2020. Hostellit Suomessa. Luettavissa: <https://www.hostellit.fi/varaa/>. Luettu: 8.12.2020.

Hotel Kämp 2019. Hotel Kämp toivottaa tervetulleeksi uuden omistajan. Luettavissa: <https://www.hotelkamp.com/uutiset/hotel-kaemp-toivottaa-tervetulleeksi-uuden-omistajan-nordic-choice-hospitality-group-ostaa-kaemp-collection-hotels-luksushotellikonsernin>. Luettu: 17.11.2020.

Hotel Tech Report 2020. 80 Different types of hotels explained. Luettavissa: <https://hoteltechreport.com/news/types-of-hotels>. Luettu: 23.2.2021.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

LAB8 – Palvelukokemusten laboratorio 2021. Mikä LAB8 on? Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/lab8>. Luettu: 11.3.2021.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308.

Lee, D. 2021. Covid-19: The truth about super-spreaders. Luettavissa: <https://www.openaccessgovernment.org/covid-19-the-truth-about-super-spreaders/103490/>. Luettu: 31.3.2021.

Lexico 2021. Staycation. Luettavissa: <https://www.lexico.com/definition/staycation>. Luettu: 31.3.2021.

Mehiläinen 2020. Zoonoosi. Luettavissa: <https://www.mehilainen.fi/zoonoosi>. Luettu: 13.10.2020.

Miller, D. 2020. CitizenM's guest app facilitates contactless travel. Luettavissa: <https://www.costar.com/article/338176046>. Luettu: 16.3.2021.

NanoSeptic 2021. About nanoseptic. NanoSeptic continuously self-cleaning surfaces. Luettavissa: <https://www.nanoseptic.com/nanoseptic-self-cleaning/learn-about-nanoseptic-self-cleaning-surfaces>. Luettu: 31.3.2021.

Nordic Choice Hotels 2020. Comfort Hotel saapuu Suomeen. Luettavissa: <https://www.mynewsdesk.com/fi/nordic-choice-hotels/pressreleases/comfort-hotel-saapuu-suomeen-2957106>. Luettu: 23.11.2020.



Veistola, S. Tellus 3 GE3. Tellus 3. Globalisaatio. Luettavissa: <https://peda.net/p/simo.veistola/t3guon2/ge-uusi-33/gjil>. Luettu: 16.10.2020.

Punainen Risti 2020. Epidemia. Luettavissa: <https://www.punainenristi.fi/node/4007/epidemia>. Luettu: 28.10.2020.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Restamark. Helsinki.

Rogin, J. 2020. State Department cables warned of safety issues at Wuhan lab Studying bat coronaviruses. Luettavissa: <https://www.washingtonpost.com/opinions/2020/04/14/state-department-cables-warned-safety-issues-wuhan-lab-studying-bat-coronaviruses/>. Luettu: 8.10.2020.

Ruoho, S. 16.6.2020. 15 uutta hotellia, jotka avautuvat vuosina 2020–2023. Välimatkoja. Luettavissa: <https://valimatkoja.fi/uudet-hotelliprojektit-2020-2023/>. Luettu: 20.11.2020.

Scandic 2020a. Kaipaanko rauhallista työtilaa? Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/tarjoukset/tyohuone-hotellissa-tarjous>. Luettu: 23.11.2020.

Scandic 2020b. Opiskelijamajoitus Scandicissa. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/tarjoukset/opiskelijamajoitus>. Luettu: 23.11.2020.

Sokos Hotels 2020. Päivähuone tarjoaa oman hetken etätöihin tai lepoon. Luettavissa: [https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/paivahuone-tarjoaa-oman-hetken/015420205\\_419607](https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/paivahuone-tarjoaa-oman-hetken/015420205_419607). Luettu: 23.11.2020.

Suomen virallinen tilasto (SVT 2019a): Suomalaisten matkailu [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-8837 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/smat/2019/smat\\_2019\\_2020-06-11\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/smat/2019/smat_2019_2020-06-11_tie_001_fi.html). Luettu: 13.11.2020.

Suomen virallinen tilasto (SVT 2019b): Majoitustilasto [verkkojulkaisu]. ISSN=1799-6309. Joulukuu 2019, Liitetaulukko 6. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä kuukausittain 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/matk/2019/12/matk\\_2019\\_12\\_2020-01-31\\_tau\\_011\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/matk/2019/12/matk_2019_12_2020-01-31_tau_011_fi.html). Luettu: 30.11.2020.

Suomen virallinen tilasto (SVT2019c): Majoitustilasto [verkkajulkaisu].  
ISSN=1799-6309. 2019, Liitetaulukko 4. Yöpymiset hotelleissa vuonna 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/matk/2019/matk\\_2019\\_2020-04-08\\_tau\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/matk/2019/matk_2019_2020-04-08_tau_004_fi.html). Luettu: 20.11.2020.

Suomen virallinen tilasto (SVT 2019d): Majoitustilasto [verkkajulkaisu].  
ISSN=1799-6309. Joulukuu 2019, Liitetaulukko 3.2. Hotellikapasiteetti ja sen käyttö, tammi-joulukuu 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2019/12/matk\\_2019\\_12\\_2020-01-31\\_tau\\_006\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2019/12/matk_2019_12_2020-01-31_tau_006_fi.html). Luettu: 20.11.2020.

Suomen virallinen tilasto (SVT 2020a): Majoitustilasto [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-6309. Joulukuu 2020. Liitetaulukko 3.1. Hotellikapasiteetti ja sen käyttö, joulukuu 2020. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk\\_2020\\_12\\_2021-01-28\\_tau\\_005\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk_2020_12_2021-01-28_tau_005_fi.html). Luettu: 24.2.2021.

Suomen virallinen tilasto (SVT 2020b): Majoitustilasto [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-6309. Joulukuu 2020, Liitetaulukko 2.2. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä, tammi-joulukuu 2020. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk\\_2020\\_12\\_2021-01-28\\_tau\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk_2020_12_2021-01-28_tau_004_fi.html). Luettu: 24.2.2021.

Suomen virallinen tilasto (SVT 2020c): Majoitustilasto [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-6309. Joulukuu 2020. Liitetaulukko 4.2. Yöpymiset hotelleissa, tammi-joulukuu 2020. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk\\_2020\\_12\\_2021-01-28\\_tau\\_008\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk_2020_12_2021-01-28_tau_008_fi.html). Luettu: 24.2.2021.

Suomen virallinen tilasto (SVT 2020d): Majoitustilasto [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-6309. Joulukuu 2020. Liitetaulukko 3.2. Hotellikapasiteetti ja sen käyttö, tammi-joulukuu 2020. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk\\_2020\\_12\\_2021-01-28\\_tau\\_006\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk_2020_12_2021-01-28_tau_006_fi.html). Luettu: 24.2.2021

Tekniikan Maailma 2020. Tutkimus: Koronaviruksen alkuperä on ”selkeästi luonnollinen” – Virus ei ole syntynyt laboratoriossa. Luettavissa: <https://tekniikanmaailma.fi/tutkimus-koronaviruksen-alkupera-on-selkeasti-luonnollinen-virus-ei-ole-syntynyt-laboratoriossa/>. Luettu: 15.10.2020.

THL 2020a. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>. Luettu: 8.10.2020.

THL 2020b. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tarttuminen ja suojautuminen – koronavirus. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus>. Luettu: 15.10.2020.

THL 2020c. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Koronaviruksen tarttuminen ja itämisaika. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/koronaviruksen-tarttuminen-ja-itamisaika>. Luettu: 15.10.2020.

THL 2020d. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Varmistetut koronatapaukset Suomessa (COVID-19). Luettavissa: <https://experience.arcgis.com/experience/d40b2aaf08be4b9c8ec38de30b714f26>. Luettu: 28.10.2020.

THL 2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Koronarokotusten järjestäminen Suomessa. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/rokotteet-ja-koronavirus/koronarokotusten-jarjestaminen-suomessa>. Luettu: 15.3.2021.

Terveyskirjasto 2020. Lääketieteen sanasto. Pandemia. Luettavissa: [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=ltt02478](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt02478). Luettu: 28.10.2020.

Tilastokeskus 2020a. Käsitteet. Matkailu. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/matkailu.html#tab1>. Luettu: 13.11.2020.

Tilastokeskus 2020b. Käsitteet. Kotimaanmatkailu. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/kotimmatkailu.html>. Luettu: 13.11.2020.

Tilastokeskus 2020c. Käsitteet. Ulkomaanmatkailu. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/ulkommatkailu.html>. Luettu: 13.11.2020.

Tilastokeskus 2020d. Käsitteet. Kansainvälinen matkailu. Luettavissa: [http://www.stat.fi/meta/kas/kv\\_matkailu.html](http://www.stat.fi/meta/kas/kv_matkailu.html). Luettu: 13.11.2020.

Tilastokeskus 2021a. Käsitteet. Majoitusliike. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/majoitusliike.html>. Luettu: 12.3.2021.

Tilastokeskus 2021b. Käsitteet. Huoneiden käyttöaste. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/huonekaytaste.html>. Luettu: 11.3.2021.

Toivonen, J. 2020. Näin Uusimaa eristetään muusta Suomesta. Yle uutiset. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11274531>. Luettu: 24.2.2021.

Työterveyslaitos 2020. Koronavirus. Ohje siivoukseen. Luettavissa: <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-siivoukseen>. Luettu: 16.3.2021.

Valkama, V. On mahdollista, että koronavirusta on ollut Suomessa jo ennen tammikuun loppua. Luettavissa: <https://www.kaleva.fi/thIn-mika-salminen-on-mahdollista-etta-koronavirus/1634339>. Luettu: 28.10.2020.

Valtioneuvosto 2020. Tiedote 143/2020. Valmiuslain käyttöönottoasetukset eduskunnalle. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valmiuslain-kayttoonottoasetus-eduskunnalle>. Luettu: 24.2.2021.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Tammi. Jyväskylä.

WHO 2020a. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19). Luettavissa: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses>. Luettu: 8.10.2020.

WHO 2020b. World Health Organization. Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Situation report 94. Luettavissa: [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200423-sitrep-94-covid-19.pdf?sfvrsn=b8304bf0\\_2#:~:text=Retrospective%20investigations%20by%20Chinese%20authorities,%2C%20some%20did%20not](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200423-sitrep-94-covid-19.pdf?sfvrsn=b8304bf0_2#:~:text=Retrospective%20investigations%20by%20Chinese%20authorities,%2C%20some%20did%20not). Luettu: 8.10.2020.

WHO 2020c. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19): How is it transmitted? Luettavissa: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>. Luettu: 16.10.2020.

WHO 2020d. World Health Organization. Novel Coronavirus (2019-nCoV). Situation report 1. Luettavissa: [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10_4). Luettu: 27.10.2020

WHO 2020e. World Health Organization. Novel Coronavirus (2019-nCoV). Situation report 11. Luettavissa: [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200131-sitrep-11-ncov.pdf?sfvrsn=de7c0f7\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200131-sitrep-11-ncov.pdf?sfvrsn=de7c0f7_4). Luettu: 27.10.2020.

WHO 2020f. World Health Organization. WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 – March 2020. Luettavissa: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>. Luettu: 28-10-2020.

WHO 2020g. World Health Organization. Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Situation Report 51. Luettavissa: [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57\\_10](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10). Luettu: 28.10.2020.

WHO 2021. World Health Organization. WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard. Luettavissa: <https://covid19.who.int/table>. Luettu: 23.4.2021.

## Liitteet

### Liite 1. Yöpymiset kaikissa majoitusliikkeissä kuukausittain 2019

Kuukausi	Yöpymiset yhteensä	Yöpymisten muutos edellisestä vuodesta, %	Kotimaiset yöpymiset yhteensä	Kotimaisten yöpymisten muutos edellisestä vuodesta, %	Ulkomaiset yöpymiset yhteensä	Ulkomaisten yöpymisten muutos edellisestä vuodesta, %
Yhteensä	23 101 274	3,9	16 061 833	4,3	7 039 441	2,9
Tammikuu	1 543 928	1,1	869 048	1,5	674 880	0,5
Helmikuu	1 727 835	2,3	1 126 470	3,3	601 365	0,4
Maaliskuu	1 864 222	-2,0	1 298 236	-2,2	565 986	-1,4
Huhtikuu	1 581 143	2,6	1 225 123	4,5	356 020	-3,4
Toukokuu	1 574 256	6,8	1 108 829	4,2	465 427	13,6
Kesäkuu	2 285 876	6,2	1 678 570	7,1	607 306	3,6
Heinäkuu	3 264 933	5,6	2 473 351	7,9	791 582	-1,1
Elokuu	2 414 696	4,1	1 629 739	4,1	784 957	4,0
Syyskuu	1 835 241	5,8	1 319 646	3,9	515 595	11,1
Lokakuu	1 674 832	7,4	1 239 637	5,8	435 195	12,3
Marraskuu	1 561 950	5,1	1 107 359	5,6	454 591	3,8
Joulukuu	1 772 362	0,9	985 825	2,0	786 537	-0,4

## Liite 2. Yöpyymiset kaikissa majoitusliikkeissä kuukausittain 2020

Kuukausi	Yöpyymiset yhteensä	Yöpyymisten muutos edellisestä vuodesta, %	Kotimaiset yöpyymiset yhteensä	Kotimaisten yöpyymisten muutos edellisestä vuodesta, %	Ulkomaiset yöpyymiset yhteensä	Ulkomaisten yöpyymisten muutos edellisestä vuodesta, %
Yhteensä	14 314 779	-38,0	12 023 247	-25,0	2 291 532	-67,5
Tammikuu	1 670 957	8,0	957 184	10,1	713 773	5,3
Helmikuu	1 851 688	7,0	1 241 018	10,2	610 670	1,2
Maaliskuu	995 856	-46,6	730 425	-43,7	265 431	-53,2
Huhtikuu	189 904	-88,0	173 164	-85,8	16 740	-95,3
Toukokuu	299 500	-81,0	280 008	-74,8	19 492	-95,8
Kesäkuu	1 123 450	-50,9	1 072 504	-36,1	50 946	-91,6
Heinäkuu	2 573 380	-21,2	2 431 903	-1,7	141 477	-82,2
Elokuu	1 669 495	-30,7	1 520 737	-6,4	148 758	-81,1
Syyskuu	1 238 366	-32,1	1 146 147	-12,4	92 219	-82,1
Lokakuu	1 124 533	-32,7	1 044 259	-15,4	80 274	-81,6
Marraskuu	815 703	-47,9	728 418	-34,3	87 285	-80,9
Joulukuu	761 947	-57,1	697 480	-29,4	64 467	-91,8

## Liite 3. Kyselylomake

### Kysely pääkaupunkiseudun hotellien toimista koronan aikana

Arvoisa pääkaupunkiseudun hotellin esimies!

Nimeni on Joni Partinen ja opiskelen Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Tämä kysely on osa oppinnäytetyön tutkimusta. Kyselyssä on monivalintakysymyksiä ja muutama avoin kysymys.

Kysely on osoitettu ensisijaisesti pääkaupunkiseudun hotellien palvelupäälliköille. Mikäli hotellissanne ei ole palvelupäällikköä, voi kyselyyn vastata hotellipäällikkö tai henkilö, joka osaa vastata hotellinne muuttuneisiin toimenpiteisiin koronapandemian aikana. Kyselyyn vastaa yksi henkilö per hotelli.

Tutkimuksen tavoitteena on saada selville pääkaupunkiseudun hotellien muuttuneita palveluprosesseja koronapandemian aikaan. Tavoitteena on myös saada selville, miten hotellit aikovat jatkaa tästä eteenpäin.

Tutkimuksessa selvitetään:

- Hotellien muuttuneita palveluprosesseja
- Hotellien tekoja koronapandemian aikana
- Hotellien keinoja saada asiakkaita takaisin hotelleihin

Tutkimuksen toimeksiantaja on Haaga-Helian Palvelukokemusten laboratorio LAB8. (<https://www.haaga-helia.fi/fi/lab8>)

Tarkoituksena on saada tietoa, miten pääkaupunkiseudun hotellit ovat toimineet koronapandemian aikaan. Tällä tiedolla luodaan katsaus pääkaupunkiseudun hotellien tekemisiin ja kootusta tiedosta voi olla hyötyä yleisesti Suomen hotelleille.

Siksi on tärkeää, että annat ajastasi 5-10 minuuttia, ja vastaat kyselyyn. Kysely on auki 20.1.2021 asti. Kysely on anonyymi, eli kyselyssä ei kysytä tunnistettavia henkilötietoja ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa.

Oppinnäytetyö valmistuu keväällä 2021 ja se lähetetään kaikille vastanneille hotelleille sähköpostitse. Oppinnäytetyö on luettavissa osoitteessa [theseus.fi](https://theseus.fi)

Kiitos vastaamisesta!

Tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä ota yhteyttä sähköpostitse: [joni.partinen@myy.haaga.helia.fi](mailto:joni.partinen@myy.haaga.helia.fi)

#### Taustatiedot

##### 1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu



## 2. Ikä

- 18 - 24
- 25 - 30
- 31 - 35
- 36 - 40
- 41 - 45
- 46 - 50
- 51 - 55
- Yli 55

## 3. Ammattinimike

- Hotellipäällikkö
- Palvelupäällikkö
- Vastaanottopäällikkö
- Muu, mikä?

## 4. Kokemus hotellialalla

- Alle 2 vuotta
- 2 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- 11 - 15 vuotta
- 16 - 20 vuotta
- yli 20 vuotta

## 5. Hotellin sijainti

- Helsinki
- Espoo
- Vantaa

## 6. Hotellin tyyppi

Voit valita useamman

- Liikemieshotelli
- Vapaa-ajan hotelli
- Kongressihotelli
- Luksushotelli
- Muu, mikä?

## 7. Hotellin koko

Huonemäärä

- Alle 50
- 50 - 100
- 100 - 200
- 200 - 300
- 300 - 400
- 400 - 500
- Yli 500

## Hotellin toimenpiteet

Seuraavaksi kartoitetaan hotellinne toimintatapoja koronapandemian aikaan.

### 8. Tarjoaako hotellinne käsidesiä vieraille?

- Kyllä  
 Ei

### 9. Missä käsidesiä on tarjolla?

Voit valita useamman

- Ulko-ovella  
 Aulassa  
 Vastaanotossa  
 Hissien lähellä  
 Kerroksien aulassa  
 Huoneissa  
 Ravintolassa  
 Aamupalalla  
 Kuntosalilla  
 Saunaosastolla  
 Muualla, missä?

### 10. Tarjoaako hotellinne maskeja asiakkaille?

- Kyllä  
 Ei

### 11. Missä maskeja on tarjolla?

Voit valita useamman

- Aulassa  
 Vastaanotossa  
 Huoneissa  
 Kuntosalilla  
 Saunaosastolla  
 Muualla, missä?

## Siivous

Muistele aikaa koronapandemian aluilta ja sitä, muuttiko hotellinne toimintatapojaan siivouksessa. Muuttuiko vuoden 2019 normaalien siivoustapojen kaava jotenkin koronapandemian johdosta?

### 12. Onko huoneiden siivousta muutettu?

Muutos ennen koronapandemian aikasesta siivouksesta.

- Kyllä  
 Ei

### 13. Mitä muutoksia olette tehneet huoneiden siivoukseen?

Esim. siivousaikataulut, asiakkaan oleskelun aikana tapahtuva siivous ja kosketuspintojen pyyhkiminen useammin.

### 14. Onko yleisten tilojen siivousta muutettu?

- Kyllä  
 Ei

### 15. Mitä muutoksia olette tehneet yleisten tilojen siivoukseen?

Esim. Siivouskerrat, aikataulutus ja kosketuspinnat.

### 16. Onko siivouksen laatuun panostettu enemmän?

Vertaa esim. ennen koronaa

- Kyllä, miten?  
 Ei

**17. Oletteko tehneet muutoksia saunatilojen ja kuntosalien siivoukseen?**

Kuvaile lyhyesti, miten

**18. Kerro tähän lyhyesti, jos teillä on tehty muita toimia koronan takia**

**Asiakaskohtaukset**

**19. Miten olette tehneet asiakaskohtauksista turvallisempia vastaanotossa?**

Korona tarttuu ihmisestä toiseen pisaratartuntana, eli ilmateitse, miten huomioitte tämän?

**20. Onko teillä virtuaalinen check-in?**

- Kyllä, oli ennen pandemiaa
- Kyllä, pandemian takia
- Ei

**21. Onko teillä virtuaalinen check-out?**

- Kyllä, oli ennen pandemiaa
- Kyllä, pandemian takia
- Ei

## 22. Oletteko tehneet muutoksia huonepalveluun?

Jätättekö esim. ruokatilaukset huoneen oven ulkopuolelle, ettei asiakaskohtaamista tapahdu?

## 23. Muita muutoksia palveluprosesseihin?

Esim. vastaanoton aukioloajat, palvelun saatavuus, asiakaskontaktit ja mahdolliset muutokset vastaanottoon.

## Tulevaisuuden näkymät

### 24. Miten ajattelitte houkutella kotimaisia matkailijoita hotelliinne?

Mieti kotimaisten matkailijoiden kannalta, miten aiotte houkutella matkailijoita hotelliinne jatkossa, kun korona kuitenkin jatkuu vielä keväälläkin.

### 25. Miten viestitte asiakkaille näistä houkuttelukeinoista?

Missä kanavissa ja miten?

### 26. Uskotteko, että keväällä matkailun tilanne tulisi olemaan parempi?

Näettekö ns. valoa tunnelin päässä matkailulle?

### 27. Vapaa sana

Jos jotain jäi omasta mielestä sanomatta, niin kertokaa se tähän.

Kiitos ajastasi ja kyselyyn osallistumisesta! Lopettaaksesi kyselyn, paina "lähetä".