



PIRKANMAAN
AMMATTIKORKEAKOULU

TYÖKALUNA HUONEKUVAUKSET

Case: Ikaalisten Kylpylä

Elina Kajuutti

Opinnäytetyö
Joulukuu 2009
Matkailun koulutusohjelma
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

KAJUUTTI, ELINA:

Työkaluna huonekuvaukset, Case: Ikaalisten Kylpylä

Opinnäytetyö 59 s., liitteet 18 s.
Joulukuu 2009

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada Ikaalisten Kylpylälle uudet, päivitetty ja hyvin toimivat huonekuvaukset kaikista neljästä hotellista. Toimeksiantaja on Ikaalisten Kylpylä. Työn tutkimusongelmia olivat mitä kaikkea huonekuvauksista pitäisi löytyä, jotta ne palvelisivat mahdollisimman hyvin vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökuntaa sekä erityisesti asiakkaita. Ongelmana oli myös mitä vanhoihin huonekuvauksiin tulisi lisätä ja miten parantaa niiden informatiivisuutta. Alkuperäiset huonekuvaukset ovat 1990-luvun alkupuolelta ja ne ovat paperilla kansioissa.

Teoreettisena viitekehyksenä työssä on Komppulan & Boxbergin (2005) kerroksinen tuote eli hotellihuone kerroksisena tuotteena. Kerroksinen tuote muodostuu ydinpalvelusta sekä lisäarvoa tuottavista liitännäis- ja lisäpalveluista. Näitä ovat avustavat palvelut ja tukipalvelut. Aineistona olivat jo valmiina olevat huonekuvaukset ja omat päivitykseni niihin. Lomakehaastattelun vastauksia käytettiin myös aineistona tässä työssä. Tiedonkeruumenetelmä oli omien päivitettyjen tietojen koonti itse suunniteltuun huonekuvauslomakkeeseen, oma havainnointi sekä lomakehaastattelun tekeminen.

Tutkimusmenetelmä oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Empiirinen osa toteutettiin tekemällä kyselytutkimus Ikaalisten Kylpylän vastaanoton työntekijöille. Kymmenen seitsemästätoista vastaanotossa ja myyntipalvelussa työskentelevästä vastasi kyselyyn. Lomakehaastattelu oli puolistrukturoitu. Se sisälsi sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Lomakehaastattelu oli muodoltaan informoitu kysely. Lomakkeet jaettiin vastaajille etukäteen ja heille kerrottiin mikä tutkimuksen tarkoitus on.

Tutkimuksen tuloksena uudet päivitetty huonekuvaukset tehtiin sähköiseen muotoon tietokoneille kaikkien helposti ulottuville. Huonekuvauksista tehtiin myös paperiset versiot. Tutkimus osoitti huonekuvaukset tarpeellisiksi ja hyödyllisiksi huoneiden lukumäärän ja erilaisuuden vuoksi. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että huonekuvaukset ovat hyödyllisiä ja ne tulivat tarpeeseen. Kehitysideoita tähän opinnäytetyöhön liittyen voisivat olla vielä tarkemmat huonekuvaukset.

Asiasanat: Kylpylähotellit, Ikaalinen, huonekuvaukset, Ikaalisten Kylpylä.

ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

KAJUUTTI, ELINA:

Room descriptions as a tool, Case: Ikaalinen Spa

Bachelor's thesis 59 pages
December 2009

The purpose of this thesis was to update Ikaalinen Spa's room descriptions. New and updated room descriptions were made of all Ikaalinen Spa's four Hotels. The client of the study was Ikaalinen Spa. The aim of the study was to define the contents of room descriptions so that they, in the best possible way, serve both the personnel of the receptions and the sales as well as customers in particular. Additionally, the descriptions were to be improved and made more informative. Original room descriptions were made in early 1990's and they are only in paper files.

The theoretical framework was Komppula & Boxberg's (2005) layered product. In this case it was a hotel room as a layered product. Layered product consists of nuclear service and additional and supplementary services which produce surplus value. These latter are supporting services and remedial services. The research material used in this thesis consists of the old room descriptions and gathered updates to them. The results from the interview study were also used as material in this thesis. New self-designed question forms were used in finding updated details. The material was also gathered through subjective observation and conducting the interview study by a questionnaire designed for that purpose.

The research method was qualitative. The empirical part of the thesis was carried out by an interview study in the form of a questionnaire to Ikaalinen Spa's employees who worked in the reception and sales service. Ten out of seventeen answered to the questionnaire. The interview form was semi-structured with both open and closed questions. The interview study was by form an informed questioning. Questionnaires were delivered to respondents beforehand and the respondents were informed of the purpose of the study.

As a result of this thesis new room descriptions were made into electronic form. They are now located on computers and in paper files in reception and sales service. The study showed that room descriptions are necessary and useful because of the number of rooms and differences between rooms. Development ideas in regard to this thesis could be more specific room descriptions.

Keywords: Spa hotels, Ikaalinen, room descriptions, Ikaalinen Spa.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkimuksen kohde ja tarkoitus	6
1.2 Käsitteet ja teoriat.....	7
1.3 Tutkimusongelmat	10
1.4 Aineisto ja menetelmät	10
1.5 Tutkimuksen kulku.....	11
2 IKAALINEN	12
2.1 Ikaalisten Kauppala: vanhin, pienin ja kaunein.....	12
2.2 Kylpylä- ja harmonikkakaupunki	12
2.3 Työtä, palvelua ja kulttuuria.....	13
3 IKAALISTEN KYLPYLÄ	14
3.1 Historiaa: Eräsen saunasta Ikaalisten Kylpyläksi	14
3.2 Ikaalisten Kylpylä tänään.....	15
4 IKAALISTEN KYLPYLÄN HOTELLIT.....	20
4.1 Päärakennus Maininki	20
4.2 Kuntoutumiskeskus	21
4.3 Kylpylä-Hotelli.....	21
4.4 Hotelli Terme	22
4.5 Hotelli Ikaalia	22
4.6 Lomakylä	23
5 HUONEKUVAUKSET	24
5.1 Mihin huonekuvauksia tarvitaan?	24
5.2 Hotellihuoneet, joista huonekuvaus tehdään	25
5.3 Asiakkaat.....	25
5.5 Uudet, päivitetty huonekuvaukset.....	26
6 KYSELYTUTKIMUKSEN ANALYSOINTI.....	28
6.1 Laadullinen tutkimus.....	28
6.2 Vastaukset.....	29
6.3 Yhteenveto	30

7 HOTELLIHUONE KERROKSISENA TUOTTEENA	31
7.1 Ydintuote	31
7.2 Hotellihuoneen ominaispiirteet	31
7.3 Avustavat palvelut	32
7.4 Tukipalvelut	32
7.5 Kerroksinen tuote	34
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	36
9 LOPUKSI	37
LÄHTEET	39
LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Ikaalisten Kylpylä on Restel -konsernin omistama hyvinvointi- ja konferenssikeskus (Restel 2009). Se sijaitsee nimensä mukaisesti Ikaalisissa Kyrösjärven rannalla, Valtatie 3:n välittömässä läheisyydessä. Vuodepaikkoja Ikaalisten Kylpylän alueella on reilu 1 000 kappaletta. Hotelleja on neljä sekä kuntoutumiskeskus hyvinvointiosastoineen, kaksi ravintolaa, pizzeria, allasbaari sekä pubi ja kahvila. (Ikaalisten Kylpylä 2009.)

1.1 Tutkimuksen kohde ja tarkoitus

Tutkimukseni kohde on Ikaalisten Kylpylän huonekuvaukset. Työn tarkoitus on päivittää nykyiset huonekuvaukset kolmesta hotellista, jotka ovat Maininki, Ikaalia ja Kylpylä-Hotelli. Yhdestä hotellista, hotelli Termestä, huonekuvaukset puuttuvat kokonaan eli ne teen kokonaan alusta loppuun. Ikaalisten Kylpylän markkinoinnissa olevia huoneita, joista huonekuvaus tehdään, on yhteensä 312 kappaletta. Nämä kaikki käyn läpi huone kerrallaan ja täytän tekemäni uuden huonekuvauspohjan, josta sitten tulee huonekuvaus.

Alkuperäiset huonekuvaukset ovat 90-luvun alkupuolelta ja niissä on paljon puutteita, esimerkiksi lomakkeen täytön suhteen eikä niihin myöskään ole päivitetty muutoksia vuosien varrella. Ikaalisten Kylpylän markkinoinnista on poistettu joitain huoneita ja joitain on tullut lisää, näitä muutoksia ei myöskään ole päivitetty huonekuvauksiin. Tarkoitukseni on saada myös sähköinen versio huonekuvauksista Kylpylälle, jolloin tietoja on helpompi päivittää esimerkiksi remonttien yhteydessä. Tällä hetkellä Kylpylässä on käytössä kansiomalliset huonekuvaukset. Huonekuvausten yhteyteen tulee myös valokuvia huoneista, jotka otan itse. Vanhoja ja uusia huonekuvauksia on esitelty työn lopussa liitteissä 12–18.

Huonekuvaukset ovat ja tulevat olemaan hotellin vastaanoton henkilökunnan käytössä. Niistä henkilökunta voi tarkistaa huoneen tietoja ja esimerkiksi sijaintia. Huonekuvauksia voidaan käyttää myös uusien työntekijöiden perehdytykseen. Huonekuvausten avulla henkilökunta pystyy palvelemaan asiakasta paremmin. He pystyvät antamaan esimerkiksi tarkan kuvauksen huoneesta, sen varustuksesta ja sen sijainnista rakennuksessa, eli mihin suuntaan ikkunat ovat, missä kerroksessa huone sijaitsee sekä missä kohdassa se on hotellikäytävällä.

Tavoitteena on, että uusista ja päivitetystä huonekuvauksista olisi mahdollisimman paljon hyötyä. Tavoiteltavaa on myös, että niitä käytettäisiin paljon. Idean tehdä opinnäytetyöni tästä aiheesta sain Ikaalisten Kylpylästä ollessani siellä suorittamassa kenttäopinto-jaksoani syksyllä 2008. Olin kiinnostunut tekemään opinnäytetyöni Ikaalisten Kylpylälle ja he ehdottivat minulle muun muassa tätä aihetta. Tämä aihe kiinnosti minua eniten ja sille oli todellista tarvetta. Halusin työelämälähtöisen aiheen opinnäytetyölleni. Toimeksiantajani on siis Ikaalisten Kylpylä.

1.2 Käsitteet ja teoriat

Työni pääkäsitteitä ovat hotelli, huonekuvaus, asiakaspalvelu, ja Ikaalisten Kylpylä. Esittelen ne lyhyesti seuraavissa kappaleissa, huonekuvaukset ja Ikaalisten Kylpylän käsittelen omissa luvuissaan.

Hotellilla tarkoitetaan korkeat vaatimukset täyttävää majoitusliikettä, jonka yhteydessä on erillinen vastaanotto ja jonka yhteydessä toimii tasokas ravintola. Korkeatasoisesta hotellista tulee löytyä erityyppisiä huoneistoja ja huoneita. Huoneiden tulee olla mukavuuksilla varustettuja, ei pelkästään vaatimukset täyttäviä. Hotellit tarjoavat myös muita tiloja ja palveluja. Näistä yleisimpiä ovat kokoustilat, kuntosalit, saunatilat sekä erityyppiset ravintolat. Erittäin korkeatasoisissa hotelleissa on yleensä myös kauneushoitola- ja kampaamopalveluja, autonvuokraus sekä lentotoimistojen myyntipisteet. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Hotellit voidaan jakaa suomalaista mallia mukaillen koon mukaan suuriin (yli 100–150 huonetta), keskisuuriin (yli 50 huonetta) ja pieniin (alle 50) hotelleihin. Tason mukaan tähtiluokituksessa hotellit voidaan jakaa kansallisiin, kaupallisiin ja kansainvälisiin hotelleihin. Sijainnin mukaan hotellit jakautuvat loma-, keskusta-, lähiö-, korpi-, tienvarsi- ja lentokenttähotelleihin. Omistuspohja voi olla osuustoiminnallinen hotelli tai yksityinen hotelli. Kohderyhmän mukainen jaottelu jakautuu liikemies-, säästö- ja lomahotelleihin sekä gasthauseihin. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Hotellihuoneen vähimmäisvaatimuksina voidaan Asunnan, Brännare-Sorsan, Kairamon ja Materon (2003, 55) mukaan pitää seuraavia ominaisuuksia:

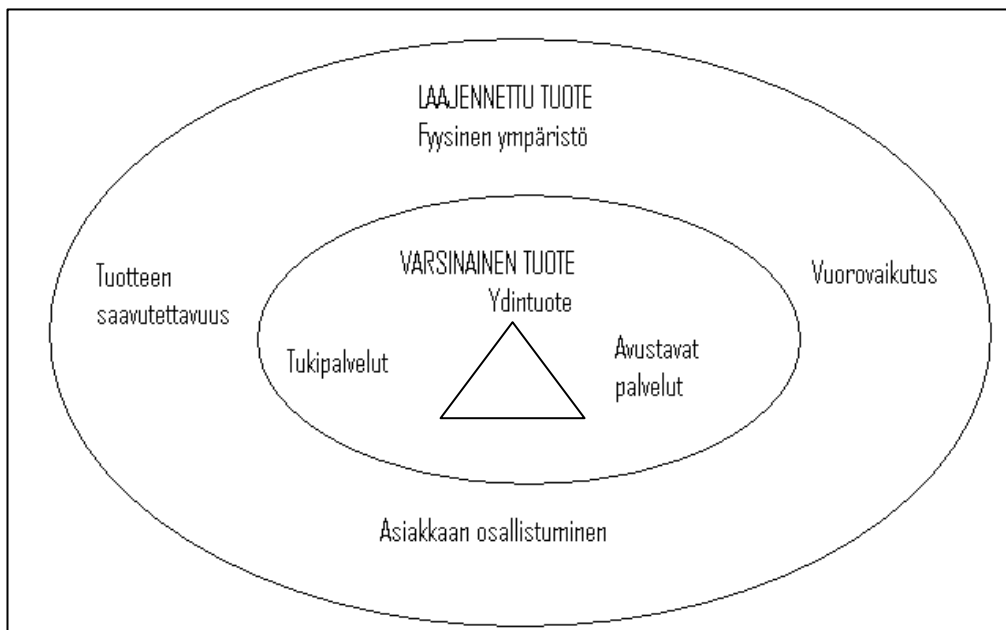
- o WC ja suihku
- o lattiapinta-ala yhden hengen huoneessa vähintään 7 neliometriä ja kahden hengen huoneessa vähintään 10 neliometriä
- o juokseva ja kylmä vesi sekä lavuaari
- o osittain pimennettävä ja osittain avautuva ikkuna
- o lukittava ovi
- o yksityisyys eli huoneen läpi ei ole kulkua
- o varauloskäyntien opaste huoneessa
- o palohälytin ja paloturvalliset materiaalit
- o valaistut ulosmenotiet ja käytävät
- o avoimet ovet yleisissä tiloissa, kuten hotellin aulan ovi
- o hälytinjaite, kuten puhelin huoneessa

Toimialaluokituksessa majoitusliikkeenä hotellilla tarkoitetaan majoitustoimintaa, jossa on mukavuuksin varustettuja kalustettuja huoneita tarjolla maksua vastaan asiakkaan lyhytaikaista majoittamista varten. Siihen kuuluvat myös majoitustoiminnan yhteydessä harjoitettava ravitsemistoiminta sekä mahdolliset kokous-, koulutus-, kabinetti- tai juhlahuoneistopalvelut. Tässä luokassa majoitusliikkeiden palvelutaso sisältää päivittäisen vuoteiden sijauksen, huoneen ja saniteettitilojen siivouksen sekä vastaanottopalvelun. Tällaisia majoitusliikkeitä ovat muun muassa hotellit, asunto- ja huoneistohotellit, kylpylähotellit sekä kokous- ja kongressihotellit. (Tilastokeskuksen toimialaluokitus 2002.)

Asiakaspalvelu tarkoittaa kaikkia niitä toimintoja, joilla asiakasta yritetään auttaa ostamaan palvelu tai tuote. Se on jokapäiväistä asiakkaiden neuvontaa, ongelmien ja valitusten käsittelyä, ystävällisyyttä, eli kokonaisvaltaista asiakkaan palvelua. Hyvin toteutettuna asiakaspalvelu luo erilaista ja ylivoimaista lisäarvoa yrityksen asiakkaille, joka taas on yksi yrityksen kilpailukeinoista. (Hämeen uusyrityskeskus ry. Markkinointiopas, 11.)

Palvelun merkitys matkailualalla on suuri. Palveluhenkilökunnan toiminta ja siisteys kertovat asiakkaalle paljon. Majoitus ja siihen liittyvät palvelut ovat selkeästi rahan vastineita ja myös helposti mitattavissa. Tasokas majoitus ei korvaa asiakkaalle huonoa palvelua. Huono asiakaspalvelu jää mieleen, hyvä harvemmin. (Rouhiainen 1994, 167.) Yritykset käyttävät erilaisia kilpailukeinoja menestyäkseen markkinoilla. Hyvä henkilöstö ja asiakaspalvelu kuuluvat yrityksen tärkeimpiin kilpailukeinoihin, sillä osaava henkilöstö ja hyvä asiakaspalvelu luovat perustan yrityksen menestykselle. (Bergström & Leppänen 2002, 79.)

Teorianäkökulmasta käytän Komppulan ja Boxbergin (2005) kerroksista tuotetta, tässä työssä hotellihuone on kerroksisena tuotteena. Kerroksinen tuote muodostuu ydinpalvelusta sekä lisäarvoa tuottavista liitännäis- ja lisäpalveluista. Näitä ovat avustavat palvelut ja tukipalvelut. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 87.) Kuvio 1. havainnollistaa tarkemmin kerroksista tuotetta.



KUVIO 1. Kerroksinen tuote. (Komppula & Boxberg 2005, 14)

1.3 Tutkimusongelmat

Työni tutkimusongelmia ovat mitä kaikkea huonekuvauksista pitäisi löytyä, jotta ne palvelisivat mahdollisimman hyvin vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökuntaa ja erityisesti asiakkaita, mitä vanhoihin huonekuvauksiin tulisi lisätä ja miten parantaa niiden informatiivisuutta?

Tarkentava kysymys on, pitäisikö huonekuvaukset olla sähköisessä muodossa tietokoneilla. Nykyisellään ne ovat paperiset kuvaukset kansioissa. Olisivatko huonekuvaukset hyödyllisemmät sähköisenä?

1.4 Aineisto ja menetelmät

Aineistona käytän jo valmiina olevia huonekuvauksia ja omia päivityksiäni niihin. Käytän myös tekemäni lomakehaastattelun vastauksia aineistona tässä työssä. Tiedonkeruumenetelmäni on omien päivitettyjen tietojen koonti omaan suunnittelemaani huonekuvauslomakkeeseen, oma havainnointi sekä lomakehaastattelun tekeminen.

Tutkimusmenetelmäni on kvalitatiivinen eli laadullinen. Empiirisen osan olen toteuttanut tekemällä kyselytutkimuksen Ikaalisten Kylpylän vastaanoton työntekijöille. Kymmenen seitsemästätoista vastaanotossa ja myyntipalvelussa työskentelevästä vastasi kyselyyni.

Lomakehaastattelu on puolistrukturoitu. Se sisältää sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Lomakehaastattelu on informoitu kysely, jaoin lomakkeet vastaajille etukäteen ja kerroin heille mikä tutkimuksen tarkoitus on. Heillä oli myös mahdollisuus esittää kysymyksiä epäselvistä kohdista. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 47.)

1.5 Tutkimuksen kulku

Aluksi esittelen työtäni koskevia taustatietoja ja käsitteitä. Toisessa luvussa kerron yleistä tietoa Ikaalisista kaupunkina sekä sen matkailusta. Kolmannessa luvussa kerron yleisesti Ikaalisten Kylpylästä, hieman historiaa ja nykypäivää. Neljäs luku kertoo Ikaalisten Kylpylän alueen hotelleista, kerron perustietoja, jotka pohjustavat huonekuvauksia. Kuvat ovat apuna kokonaisuuden hahmottamisessa.

Esittelen viidennessä luvussa huonekuvaukset, sekä vanhat että uudet. Kerron myös syitä miksi huonekuvauksia tarvitaan. Kuudennessa luvussa analysoin kyselyhaastattelua, kerron mitä sillä haettiin ja mitkä olivat sen tulokset ja oliko siitä hyötyä.

Seitsemännessä luvussa esittelen teoriani, joka on hotellihuone kerroksisena tuotteena, kerron siitä ja sovellan sitä Ikaalisten Kylpylään. Omat johtopäätökseni tulevat luvussa kahdeksan. Viimeisessä eli yhdeksännessä luvussa kokoan tiivistäen yhteen opinnäytetyöni tulokset ja kerron opinnäytetyöprosessistani. Liitteet ovat työn viimeinen osa, jossa esittelen uusia ja vanhoja huonekuvauksia sekä kyselytutkimuksen vastaukset alkuperäisessä muodossaan.

2 IKAALINEN

Tämä kappale kertoo Ikaalisten kaupungista, hieman sen synnystä ja kytköksistä kylpylätoimintaan ja yleisesti matkailuun. Kerron myös yleistä tietoa Ikaalisten kaupungista.

2.1 Ikaalisten Kauppala: vanhin, pienin ja kaunein

21. huhtikuuta vuonna 1858 Suomen suuriruhtinaan Aleksanteri II:n antaman julistuksen mukaan "Sopivaan paikkaan Ikaalisten Kirkonkylässä pitää kruunulle ostettaman tarpeellinen maanala pienemmän kauppalan perustamiseksi." (Ikaalisten Kaupunki 2009.)

Vuonna 1859 Kauppalaksi erotetun Turkin tilan alustalaisina asui 65 ihmistä. Epäitsenäisen kauppalan viimeisenä vuotena 1971 väkiluku oli 785. G.Th. Chiewitzin 1858 piirtämä asemakaava käsitti 28 tynnyrinalaa eli pinta-alaa oli noin 12,8 hehtaaria. Vuonna 1972 maalaiskunta ja epäitsenäinen kauppala yhdistyivät kauppalaksi. Ikaalisista tuli kaupunki vuonna 1977. (Ikaalisten Kaupunki 2009.)

Kauppala perustettiin Ikaalisten niemelle, Kyrösjärven rannan tuntumaan. Jalopuubulevardeineen ja -puistoineen sekä järvinäköaloineen kauppala oli varsin viehättävä. Useissa yhteyksissä Ikaalinen mainittiinkin Suomen vanhimpana, pienimpänä ja kauneimpana kauppalana. (Ikaalisten Kaupunki 2009.)

2.2 Kylpylä- ja harmonikkakaupunki

Kylpyläperinteet Ikaalisissa ulottuvat viime vuosisadalle. Ensimmäinen kylpylaitos sijaitsi kauppalanniemen kärjessä ja sen toiminta käynnistyi vuonna

1884. Nykyinen 1960 -luvun alkupuolella perustettu Ikaalisten Kylpylä sijaitsee Kyrösjärven rannalla muutaman kilometrin päässä keskustasta länteen. (Ikaalisten Kaupunki 2009.)

Sata-Häme Soi -festivaalit ovat tunnettu tapahtuma Ikaalisissa. Se kerää vuosittain koolle 30 000 - 40 000 harmonikkamusiikin ystävää (Sata-Häme soi 2009). Vuonna 1972 saivat alkunsa Ikaalisten Sata-Häme Soi -juhlat ja Suomen Pelimannimestaruuskilpailut. Vuonna 1983 järjestettiin ensimmäinen Kultainen harmonikka -kilpailu ja vuonna 1986 ensimmäinen Hopeinen harmonikka -kilpailu Sata-Häme Soi -juhlilla Ikaalisissa. Kilpailijoita ja yleisöä saapui maanlaajuisesti. (Suomen Harmonikkaliitto.) Voidaan sanoa, että matkailulla on Ikaalisissa pitkät ja vahvat perinteet, jotka jatkuvat vielä tänä päivänä.

2.3 Työtä, palvelua ja kulttuuria

Työpaikat Ikaalisissa vuonna 2007 jakautuivat 10 % maa- ja metsätalouteen, jalostukseen 29 %, palvelut työllistivät 59 %, tuntemattomia aloja oli 2 %. Yrityksistä eniten työpaikkoja on Ikaalisten Kylpylässä, niitä on 140. Muita merkittäviä työllistäjiä ovat: Suominen Ikamer Oy, Upofloor Oy, Georgia-Pacific Finland Oy, PW-Windows Oy, H + H Finland Oy, E Avenue Oy, Leppäkosken Sähkö Oy / Leppäkosken Energia Oy, Jyllin Kodit, Ikaalisten käsi- ja taideteollisuusoppilaitos ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. (Ikaalisten Kaupunki 2009.)

Ikaalinen on perinteinen koulukaupunki. Oppikoulu Ikaalisiin perustettiin jo vuonna 1902, ensimmäisenä maaseutupaikkakuntana Pohjois-Satakunnassa. Nykyistä monipuolista koulutusta tarjoavat peruskoulun ja lukion ohella Pirkanmaan ammattikorkeakoulun Ikaalisten toimipiste sekä Länsi-Pirkanmaan koulutuskuntayhtymän ylläpitämät Ikaalisten käsi- ja taideteollisuusoppilaitos ja Ikaalisten kauppaoppilaitos. Ylä-Satakunnan musiikkiopiston Ikaalisten opetuspiste toimii Ikaalisten Yhteiskoulun yhteydessä. Ikaalisten asukasluku vuoden 2008 lopussa oli 7 451. Pinta-alaa on 843,7 neliökilometriä. (Ikaalisten Kaupunki 2009.)

3 IKAALISTEN KYLPYLÄ

Ikaalisten Kylpylä on kokenut historiansa aikana monet tuulet. Sen tarina alkoi saunasta Ikaalisten Kauppalassa. Tänä päivänä se on Pohjoismaiden suurin kylpylä Kyrösjärven rannalla Ikaalisissa.

3.1 Historiaa: Eräsen saunasta Ikaalisten Kylpyläksi

Kauppias G N. Eränen perusti muutaman muun kauppalalaisen kanssa ”Eräsen saunan” vuonna 1884 Toivolan saareen vievän sillan viereen. Innostuksensa saunan perustamiseen Eränen oli saanut Naantalin kylpylähoidoista. Vuosien varrella kuvioon mukaan oli tullut kauppalakin, sillä vuoden 1896 asiakirjoissa puhutaan jo ”Kauppalan saunasta”, tarkkaa tietoa syystä tai ajankohdasta ei ole. Tilat alkoivat kuitenkin käydä ahtaiksi, kun liikenneyhteyksien parantamisen jälkeen Ikaalisiin alkoi saapua kesävieraita. (Ikaalisten opas 2009.)

Ajatus laajentamisesta syntyi ja laajennusta tehtiin 1910-luvulla. Silloin nimikin muuttui ”Ikaalisten Kylpylaitos Oy:ksi” ja vuonna 1927 uuden laajennuksen yhteydessä ”Ikaalisten Kylpylä Oy:ksi”. Tarkkoja tietoja rakentamisesta ei ole, sillä Kylpylää koskevat asiakirjat ovat hävinneet historian saatossa. Tuolloin alkoi myös varsinainen kylpylätoiminta. (Koskelo 1985, 31.)

Nykyisessä paikassaan sijaitsevan Ikaalisten Kylpylän Kuntoutumiskeskuksen tiloissa pidettiin ”Ikaalisten Kylpylä- ja kuntoutuslaitoksen” avajaiset kesäkuun 5. päivä vuonna 1965. Yrityksen omistajana oli silloin Meijeriväen liitto ry. Tänä päivänä tiloissa sijaitsee muun muassa hoito-osasto, Wanha Ravintola ja majoitushuoneita. Vuonna 1973 valmistui Kylpylä-Hotelli Oy, jossa oli 95 huonetta ja vuonna 1975 Hotelli Terme Oy. (Ikaalinen opas 2009; Ahlstrand 1995, 202.)

1970-luvulla Ikaalisten Kylpylän alueelle rakennettiin henkilökuntaa varten vuokra-asuntoja ja päiväkotia yhteistyössä Kauppalan, sittemmin Ikaalisten kaupungin kanssa. Vuonna 1990 valmistui nykyinen päärakennus, Viihdekylpylä Maininki, jossa on tällä hetkellä 55 huonetta. Vuonna 1991 valmistui viimeisin hotelli, Hotelli Ikaalia. Vuosina 1990–2000 entisistä vuokra-asunnoista saneerattiin lomahuoneistoja, jotka nykyiseltä nimeltään ovat Lomarinteet. (Ikaalinen opas 2009.)

Saneerauksia on tehty muihinkin rakennuksiin, muun muassa yhdyskäytävät Mainingista Kuntoutumiskeskukseen ja sieltä edelleen Kylpylä-Hotelliin. Vuonna 2002 aloitettiin Lomakylän rakentaminen Kylpylän järvimaisemiin (Ikaalinen opas). Lomakylä sijaitsee noin kilometrin päässä päärakennus Mainingista, luonnon keskellä metsämaisemissa ja aivan merkittyjen ulkoilureittien tuntumassa. Lomakylässä on 31 rivitaloasuntoa. (Ikaalisten Kylpylä 2009.)

3.2 Ikaalisten Kylpylä tänään

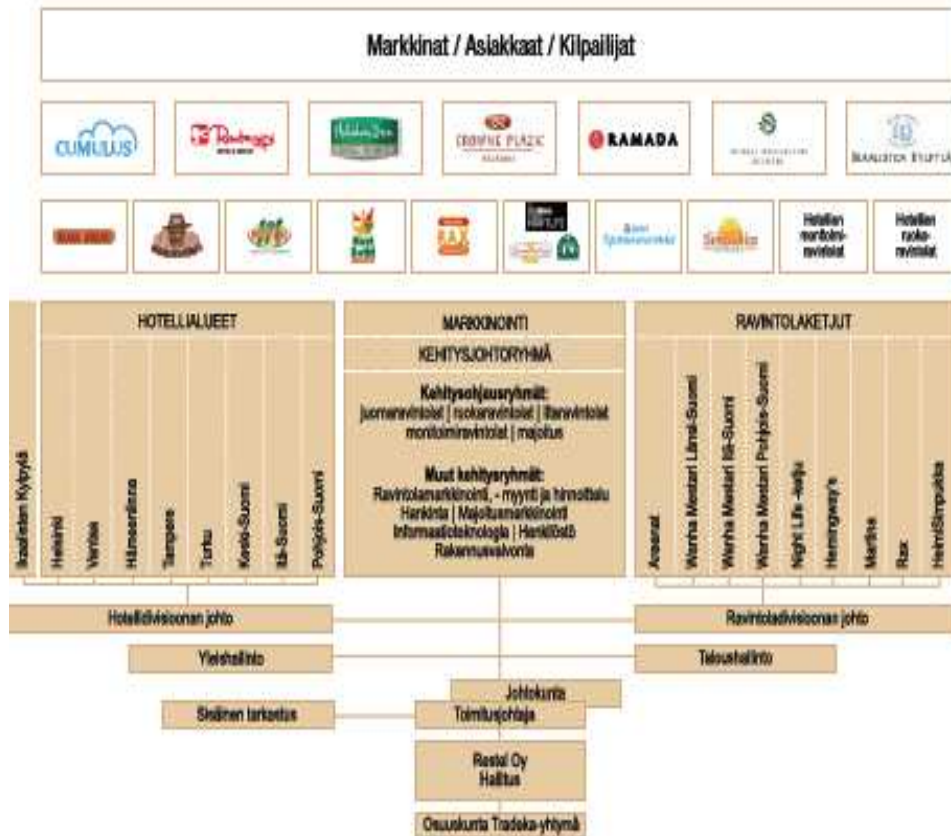
Tänä päivänä Ikaalisten Kylpylä on Pohjoismaiden suurin ja monipuolisin viihdekylpylä. Voidaan myös sanoa, että se on Wellness-ajattelun keskus. Ikaalisten Kylpylä on valittu Valittujen Palojen Readers Digestin teettämässä Luotetuin tuotemerkki 2009 -tutkimuksessa Suomen luotetuimmaksi kylpyläksi jo neljännen kerran. (Ikaalisten Kylpylä 2009.)

Ikaalisten Kylpylä sijaitsee vilkkaiden liikenneyhteyksien päässä valtatie 3:n varrella, osoitteessa Hämylöntie 2 Ikaalisissa Pirkanmaalla. Myös julkisia kulkuvälineitä kuten linja-autoa käyttävät pääsevät helposti perille. Linja-autopysäkki sijaitsee päärakennuksen edessä parkkipaikan toisella puolella ja valtaosa Helsinki-Vaasa-reittiliikenteestä ajaa Ikaalisten Kylpylän kautta. Myös rautatieasemalta ja lentokentältä pääsee bussilla Ikaalisiin. (Matkahuolto 2009.) Kuviosta 2 nähdään tarkemmin Ikaalisten sijainti kartalla ja etäisyyksiä isommista kaupungeista.



KUVIO 2. Etäisyyksiä (Ikaalisten Kylpylä 2009).

Restel Oy osti Ikaalisten Kylpylän vuonna 2006. Toiminta täydessä mittakaavassaan Restelin hallinnassa alkoi vuoden 2008 alusta lähtien. Restelin operoimia hotelleja on ympäri Suomen 45 kappaletta. Valikoimaan kuuluvat, kotimaiset Rantasipi- ja Cumulus- ketjut sekä kansainväliset Holiday Inn-, Ramada- ja Crowne Plaza- ketjut. Myös Hotelli Seurahuone Helsinki kuuluu Restelin operoimiin hotelleihin. Restelin alaisuudessa on myös lähes 300 erityyppistä ravintolaa, joista osa toimii hotellien yhteydessä sekä 56 Shell-liikenneasemien kahvila-ravintolaa. Restel on Suomen suurin hotelli- ja ravintola-alan yritys, joka palvelee asiakkaitaan kaiken kaikkiaan yli 82 000 asiakaspaikalla. (Restel 2009.) Kuviosta 3 nähdään tarkemmin millaiset ovat Restelin toimintaorganisaation eri osat.



KUVIO 3. Restel Oy:n toimintaorganisaatio (Restelin vuosikertomus 2008).

Konferenssikeskuksena Ikaalisten Kylpylä tarjoaa monipuoliset puitteet ja ohjelmatarjonnan onnistuneita kokouksia ja tapahtumia varten. Kokoustiloja löytyy 11 kappaletta aina 10 hengen kokoustilasta 1000 hengen Maininkisaliiniin, jossa voidaan järjestää esimerkiksi konsertteja tai muita suuria tapahtumia. Näiden lisäksi ovat vielä tunnelmallisemmat kokoustilat kahdella saunalla rannassa sekä tilaussauna Kamreeri päärakennuksessa. Jokaiselle asiakkaalle räätälöidään tarvittaessa toiveiden mukainen kokouspaketti ohjelmopalveluineen, ruokailuineen ja majoituksineen. (Ikaalisten Kylpylä 2009.)

Vapaa-ajan palvelut Ikaalisten Kylpylässä ovat laajat, jokaiselle on jotakin. Urheilullista vapaa-aikaa voi viettää keilaradalla, pelata sulkapalloa, lentopalloa tai sählyä. Talvella voi myös hiihtää tai luistella, Kyrösjärven jää on näihin oivallinen paikka. Perheen pienimpiä varten on Ti-Ti Nalle-perheen Elämystentalo, Aqua Park, Lastenhuone peleineen ja seikkailulinna. Hieman isommille lapsille katukorista, beachvolleyta, frisbeegolfia, Internetpiste ja paljon

muuta. Luonnonläheisiin aktiviteetteihin kuuluu kesäaikana melonta, soutu, kalastus ja Golf Driving Range sekä erilaiset safarit. Lisäksi ovat luonnollisesti mahdollisuudet uintiin joko Vesitropiikissa tai uimarannalla. (Ikaalisten Kylpylä 2009.) Kuvio 4 näyttää Ikaalisten Kylpylän koko alue mittakaavassa. Tarkoituksena on antaa kuva, miten laajasta kompleksista on kyse.



- | | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| 1. Päärakennus Maininki | 8. Klubisauna |
| 2. Kuntoutumiskeskus | 9. Rivéra Beach |
| 3. Kylpylä-Hotelli | 10. Tenniskentät |
| 4. Hotelli Terme | 11. Golf-harjoituskenttä |
| 5. Hotelli Ikaalia | 12. Kartanorakennus & Punainen Tupa |
| 6. Ti-Ti Nalle -talo | 13. As. Oy Lomarinne |
| 7. Savusauna | 14. Lomakylä n. 1 km |

KUVIO 4. Ikaalisten Kylpylä aluekartta (Ikaalisten Kylpylä 2009).

Rautiainen & Siiskonen (2006, 27) ovat luokitelleet Ikaalisten Kylpylän viihdekylpyläksi. Viihdekylpylällä tarkoitetaan kylpylää, joka on suuntautunut huvitteluun ja rentoutumiseen johtavaan palvelutarjontaan. Tällaisia palveluja ovat muun muassa vesijumpat, vesileikit ja lämpöhoidot. Hoidot voivat muodostua fysikaalisista ja kosmetologisista hoidoista tai liikunnasta ja rentoutumisharjoituksista. Lapsiperheet ja työkäiset ovat suurimmat

asiakasryhmät sillä viihdekympylään tullaan useimmiten virkistäytymään koko perheen voimin. Viihteellisyyden määrittelyssä on huomioitu myös liikuntaan ja ajanvietteeseen liittyvät tekijät. Näitä ovat ravintoloiden määrä ja liikuntapalvelut. Muita viihdekympylöitä ovat muun muassa Kylpylähotelli Rantasipi Eden, Holiday Club Katinkulta ja Holiday Club Oulun Eden. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27.)

Ikaalisten Kylpylän luokittelu toiminnallisien perusteiden on hankalaa, sillä se täyttää viihdekympylän lisäksi myös kuntoutumiskeskuksen ja terveyskympylän kriteerit (Rautiainen & Siiskonen 2006, 27). Näistä syistä Ikaalisten Kylpylä ei ole varsinaisesti luokitellut itseään mihinkään näistä luokista.

4 IKAALISTEN KYLPYLÄN HOTELLIT

Ikaalisten Kylpylä tarjoaa reilut 1 000 vuodepaikkaa neljässä eri hotellissa, lomakylässä sekä kuntoutumiskeskuksen tiloissa. Tämä luku kertoo tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin Ikaalisten Kylpylän eri hotelleista. Hotelleista, joista huonekuvaukset tehdään, on myös valokuvia realistisemmän kuvan saamiseksi.

4.1 Päärakennus Maininki

Päärakennus Mainingissa (Kuva 1) on 55 kahden hengen huonetta, joissa huonevarustukseen sisältyy minibaari, WC, suihku, puhelin, TV ja parveke. Mainingissa on myös neljä liikuntarajoitteisille suunnattua huonetta sekä yksi sviitti, joka on muita huoneita isompi sekä paremmin varusteltu. Maininki on valmistunut vuonna 1990. Päärakennus Mainingissa sijaitsevat myös hotellien vastaanotto, ravintolat, kahvila, pubi, Kylpyläkatu, Maininki Shop sekä kokoustilat. Vesitropiikki, trooppinen allasosasto löytyy myös Mainingin alimmasta kerroksesta. (Spa & Wellness 2009, 42.)



KUVA 1. Päärakennus Maininki (Ikaalisten Kylpylä 2009).

4.2 Kuntoutumiskeskus

Kuntoutumiskeskuksen tiloissa on 30 huonetta, jotka ovat vain kuntoutusasiakkaiden käytössä. Ne eivät myöskään kuulu Ikaalisten Kylpylän markkinointiin. Huonevarustukseen kuuluu WC, suihku, TV, puhelin ja osaan huoneista oma parveke. Päärakennuksesta pääsee yhdyskäytävää pitkin kuntoutumiskeskuksen puolelle. Kuntoutumiskeskus on valmistunut vuonna 1965. Kuntoutumiskeskuksessa toimii myös hoito-osasto, Kauneuskeskus Fiikus, parturi-kampaamo, terveydenhoitopalvelut, luentotiloja, lukusali ja Wanha ravintola -niminen tilausravintola. (Spa & Wellness 2009, 43.)

4.3 Kylpylä-Hotelli

Kylpylä-Hotellissa (Kuva 2) on 148 kahden hengen apartementtityylistä hotellihuonetta. Näissä huoneissa on kaksiotyyppisiä huoneita, huoneita joihin voi majoittua kolme tai neljä henkilöä. Niissä huonevarustukseen kuuluu pienoiskeittiö ja jääkaappi, WC, suihku, puhelin, TV ja parveke. Kylpylä-Hotellissa on myös yksi sviitti, joka on hieman isompi ja paremmin varusteltu kuin muut huoneet. Kylpylä-Hotelli sijaitsee rannan tuntumassa ja matkaa päärakennukseen on noin 300 metriä. Matkan voi taittaa yhdyskäytävää pitkin. Kylpylähotelli on valmistunut 1973. (Spa & Wellness 2009, 43.)



KUVA 2. Kylpylä-Hotelli (Ikaalisten Kylpylä 2009).

4.4 Hotelli Terme

Hotelli Terme (Kuva 3) on myös apartemento- tyyppinen hotelli, jossa on 141 kahden hengen huonetta. Noin puolessa huoneita on mahdollisuus sijata vuoteet kolmelle ja lopuissa neljälle. Hotellissa on myös 8 näköalaviittä saunalla ylimmässä kerroksessa sekä hieman isompia huoneita alimmassa kerroksessa. Huonevarustukseen kuuluu pienoiskeittiö ja jääkaappi, WC, suihku, puhelin, TV ja parveke. Se sijaitsee järven rannalla noin 400 metrin päässä päärakennus Mainingista. Hotelli Terme on valmistunut 1975. (Spa & Wellness 2009, 43.)



KUVA 3. Hotelli Terme (Ikaalisten Kylpylä 2009).

4.5 Hotelli Ikaalia

Hotelli Ikaalia (Kuva 4) on hotelleista uusin, se on valmistunut vuonna 1991. Huoneistohotellissa on 76 huonetta, joista osa on tilavia perhehuoneistoja. Perhehuoneissa on joko iso tai pieni parvi ja niissä on vuoteet joko kolmelle tai neljälle parven koosta riippuen. Loput huoneista on kahden hengen huoneita, joissa on mahdollisuus kahteen lisävuoteeseen. Hotelli Ikaaliaan on mahdollista majoittua myös lemmikin kanssa, näitä huoneita on käytössä kuusi. Vuoteita on yhteensä 200. Huonevarustukseen kuuluu minibaari, WC, suihku, puhelin, TV ja parveke. Hotelli Ikaaliasta löytyy asiakkaille myös pysäköintihalli. Hotelli Ikaalia sijaitsee sisääntulotien varrella, noin 300 metrin päässä päärakennuksesta. (Spa & Wellness 2009, 43.)



KUVA 4. Hotelli Ikaalia (Ikaalisten Kylpylä 2009).

4.6 Lomakylä

Lomakylässä on 31 hyvin varusteltua rivitaloasuntoa. Vakiovarusteina asunnoissa on sauna, hyvin varustettu pienoiskeittiö, pyykinpesukone sekä kuivausrumpu ja TV. Lomakylä sijaitsee noin kilometrin päässä Mainingista, luonnon keskellä ja merkittyjen ulkoilureittien läheisyydessä. (Spa & Wellness 2009, 43.)

5 HUONEKUVAUKSET

Tämä kappale kertoo huonekuvauksista, mitä ne ovat ja mihin niitä käytetään. Esittelen myös sekä vanhoja, alkuperäisiä huonekuvauksia että uusia, päivitettyjä huonekuvauksia, jotka pohjautuvat tekemääni kyselytutkimukseen. Esimerkkejä vanhoista ja uusista huonekuvauksista on liitteissä tämän työn lopussa.

5.1 Mihin huonekuvauksia tarvitaan?

Tässä tutkimuksessani tarkoitan huonekuvauksella A4-kokoista paperiarkkia, joka pitää sisällään huonetietoja. Näitä tietoja ovat huoneen numero, tyyppi ja kerros, jossa huone sijaitsee. Se sisältää tiedot mahdollisesta keittiövarustuksesta, onko huoneessa parveketta tai terassia, mihin päin ikkunat antavat, missä kohtaa hotellirakennusta huone sijaitsee, onko parivuode vai erilliset vuoteet ja onko huoneiden välillä väliovia, joilla voidaan yhdistää kaksi huonetta esimerkiksi perhehuoneeksi. Lisävuoteiden määrä on huoneiden blokkauksen kannalta tärkeä tieto, eli monelleko mihinkin huoneeseen voidaan sijoittaa vuoteet. Tärkeätä on myös tieto mihin lisävuoteet sijoitetaan, esimerkiksi sohvaan jolloin vuoteet ovat yhdessä vai nojatuoleihin, jolloin vuoteet ovat erikseen.

Jokaisesta huoneesta lukuun ottamatta hotelli Termen huoneita, on olemassa huonekuvaus. Tarkoittamani huonekuvaukset ovat käytössä Ikaalisten Kylpylässä, lähinnä vastaanotossa ja myyntipalvelussa. Asiakkaat kysyvät huonekuvauksessa olevia tietoja usein, esimerkiksi kun he haluavat huoneen keittiövarustuksella. Hotelli Mainingissa huoneet ovat hyvin samanlaiset, mutta muissa hotelleissa huoneet ovat hyvin erilaisia varustuksen, koon ja yleiskunnon suhteen.

5.2 Hotellihuoneet, joista huonekuvaus tehdään

Huonekuvaukset tehdään vain Ikaalisten Kylpylän markkinoinnissa olevista huoneista, joita on yhteensä 312. Niihin eivät kuulu Lomakylän asunnot eivätkä kuntoutumiskeskuksen huoneet. Kuntoutumiskeskuksen huoneet ovat suunnattu kuntoutujien käyttöön, joten ne ovat tämän työn ulkopuolella. Kylpylä-Hotellissa ja hotelli Termessä on myös avainpalveluhuoneita, jotka eivät nekään kuulu Ikaalisten Kylpylän markkinointiin. Avainpalveluhuoneet ovat yksityisten omistamia huoneita ja heidän käytössään. Sana avainpalveluhuone merkitsee sitä, että hotellinvastaanotto pitää hallussaan huoneiden avaimia ja luovuttaa niitä varauksen tehneille henkilöille, joko osakkeenomistajille tai heidän edelleen vuokraamilleen henkilöille. He saavat myös tiettyjä etuja, esimerkiksi alennusta Vesitropiikin käytöstä. Näitä huoneita ei voi varata suoraan Ikaalisten Kylpylän kautta.

Yhteensä Ikaalisten Kylpylän hotelleissa on 420 huonetta. Ikaalisten Kylpylässä on neljä eri hotellirakennusta ja ne kaikki ovat tyyliltään hyvin erilaisia. Myös huoneet talojen sisällä ovat hyvin erilaisia ja erikokoisia. Se on syy miksi huonekuvauksia tarvitaan. Huoneita on myös niin paljon, että niiden varustuksia ja sijainteja ei voi ulkoa muistaa.

5.3 Asiakkaat

Asiakaskunta Ikaalisten Kylpylässä on hyvin laaja. Asiakkaina ovat Kelan ja eri instituutioiden kuntoutujat ja kuntoremonttilaiset sekä terveystreffeille osallistujat. Heillä oleskelut kestävät viikonlopusta jopa viikkoihin. He toivovat huoneelta viihtyisyyttä ja käytännöllisyyttä. Työkseen matkustavat liikemiehet ovat myös oma iso asiakasryhmänsä. Hyvinvointipalvelut tuovat Ikaalisten Kylpylään myös paljon Wellness-asiakkaita.

Lapsiperheet ovat loma-aikaan oma segmenttinsä. Iso asiakasryhmä ovat myös keski-ikäiset pariskunnat, jotka lomailevat tuttavien kanssa ja tulevat erityisesti tanssimaan. Uutena asiakasryhmänä ovat nyt incentive- matkailijat, jotka ovat

saaneet matkansa kannustuksena tai bonuksena työelämästä. Perinteinen ja Ikaalisten Kylpylässä vakiintunut asiakaskunta ovat kokousasiakkaat. He kokoustavat, majoittuvat ja ruokailevat. Heidän kannaltaan on ihanteellista, jos esimerkiksi huoneet sijaitsevat lähellä kokoustilaa.

Erilaiset asiakasryhmät toivovat huoneilta erilaisia asioita. Perheet toivovat usein käytännöllisyyttä ja esimerkiksi keittiötä. Wellness-asiakkaat taas toivovat mukavuutta, ylellisyyttä ja esimerkiksi järvinäköalaa. Liikemiehet toivovat rauhallista huonetta hyvillä internet-yhteyksillä. Huonekuvaukset auttavat tässä henkilökuntaa löytämään asiakkaille mahdollisimman hyvin tarpeita ja odotuksia vastaavat huoneet.

5.4 Alkuperäiset huonekuvaukset

Alkuperäiset huonekuvaukset ovat 90-luvun alkupuolelta. Niissä on paljon puutteita, esimerkiksi lomakkeen täytön suhteen eikä niihin myöskään ole päivitetty muutoksia vuosien varrella, esimerkiksi uusia huonetyyppejä ei ole päivitetty huonekuvauksiin. Ikaalisten Kylpylän markkinoinnista on poistettu joitain huoneita ja joitain on tullut lisää, näitä muutoksia ei myöskään ole päivitetty huonekuvauksiin.

Vanhoissa huonekuvauksissa oli tietoja, joita tänä päivänä ei enää tarvita, kuten onko lisävuode heteka vai ei. Niistä myös puuttui tietoja, joita kaivattiin lisää, kuten pohjapiirroksiset. Alkuperäiset huonekuvaukset ovat paperilla kansioissa. Niiden säilytyspaikka ei myöskään ollut paras mahdollinen käytettävyyden kannalta.

5.5 Uudet, päivitetyt huonekuvaukset

Uusien huonekuvausten sisältö ja tiedot ovat päätetty yhdessä Ikaalisten Kylpylän hotellipäällikön Marko Virtasen kanssa. Kyselytutkimuksen vastauksista poimimme mukaan myös ideoita, joita oli näillä resursseilla ja aikataululla mahdollista käyttää. Uudet, päivitetyt huonekuvaukset tulevat

sähköiseen muotoon tietokoneille, mutta myös paperille kansioihin. Sähköisessä muodossa ne ovat helpompia päivittää ja niistä on useampia kopioita kaiken varalta.

Käytimme vanhoja huonekuvauksia pohjana, poistimme tarpeetonta tietoa, kuten onko televisioon kaukosäädin vai ei, koska jokaisessa huoneessa on televisioon kaukosäädin. Lisäsimme paremmat tiedot lisävuoteiden määrästä ja laadusta. Lisäyksenä tulivat myös kuvat hotelli Mainingin ja hotelli Ikaalian huoneista sekä kaikkien hotellien pohjapiirrokset, josta näkyy huoneiden sijainti.

6 KYSELYTUTKIMUKSEN ANALYSOINTI

Tein kyselyhaastattelun hotellin vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunnalle tarkoitukseni kartoittaa heidän mielipiteitään huonekuvauksista. Vastaanotossa ja myyntipalvelussa työskentelee yhteensä 17 henkilöä, joista kymmenen vastasi kyselyyni. Vastausprosentti oli siis 59. Kaikki vastaukset alkuperäisessä muodossaan ovat liitteenä työn lopussa (Liitteet 2-11).

6.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimusmenetelmä voi olla joko laadullinen eli kvalitatiivinen tai määrällinen eli kvantitatiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa aineistona voi olla vaikkapa vain yksi henkilö, määrällisessä pitää olla useita. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 22.) Tässä työssä tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen.

Lomakehaastattelu on puolistrukturoitu. Se sisältää sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä, jolloin vastausvaihtoehdot on valmiiksi luokiteltu. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 47). Avoimilla kysymyksillä sain parhaan hyödyn haastateltavien ajatuksista.

Lomakehaastattelu on tyyliltään informoitu kysely. Jaoin lomakkeet vastaajille etukäteen ja kerroin heille mikä tutkimuksen tarkoitus on. Heillä oli myös mahdollisuus esittää kysymyksiä epäselvistä kohdista ja tutkimuksen tarkoituksesta ennen vastaamista. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 46.) Vastaajat palauttivat kyselyn suoraan minulle, osan harjoittelujaksoni aikana, jonka suoritin Ikaalisten Kylpylässä syksyllä 2009 ja osan puhelinhoitajan vaihteen välityksellä keväällä. Edellä mainitusta syystä en jakanut saatekirjettä vastaajille.

6.2 Vastaukset

Tärkeää oli saada tietää miten paljon vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunta niitä käyttää ja miten useasti. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyin, kuinka usein haastateltava käyttää huonekuvauksia. Neljä kymmenestä vastasi käyttävänsä kerran kuukaudessa, yksi henkilö käyttää kerran kahdessa viikossa, kaksi viikoittain, yksi käyttää päivittäin ja kaksi vain muutamia kertoja vuodessa. Tämä kysymys oli strukturoitu, siinä oli valmiit vastausvaihtoehdot joista valita.

Toinen kysymys oli, onko haastateltava kokenut huonekuvaukset hyödyllisiksi ja onko hän löytänyt niistä tarvitsemansa tiedon. Kaikki vastaajat ovat löytäneet tähän asti tarvitsemansa tiedon huonekuvauksista ja kokeneet ne hyödyllisiksi.

Kysymykseen miten huonekuvauksia voisi kehittää, mitä tulisi lisätä tai poistaa, vastattiin kovinkin erilaisesti. Yksi halusi huonekuvaukset liitettäväksi huonetyyppien kohdalle tietokoneelle, pohjakarttoja ja muutosta sähköiseksi ehdotettiin myös. Tämä myös tapahtui, huonekuvauksiin liitettiin pohjapiirustukset ja ne muutettiin sähköiseen muotoon. Tarkempaa tietoa huoneista toivottiin, esimerkiksi yleisilmeestä, neliömääristä, huoneen kunnosta sekä lisävuoteista. Yksi vastaaja vastasi, että kaikki tieto on hyväksi, kunhan se on selkeästi ilmaistu. Tämä on varmasti totta ja työssäni pyrin ilmaisemaan kaikki huonekuvauksissa olevat asiat selkeästi ja yksinkertaisesti. Yksi vastaajista vastasi, että huonekuvaukset olisi hyvä saada ajan tasalle ja liittää niihin kuvia sekä tietoa huoneiden pintamateriaaleista.

Huonekuvaukset olisivat helpompia käyttää sähköisessä muodossa kuuden vastaajan mielestä. Yhden vastaajan mielestä tiedon pitäisi olla helposti saatavissa esimerkiksi joka koneella vastaanotossa kuvineen päivineen. Kaksi vastaajaa ei ollut varma helppoudesta, mutta käytännöllisempää se olisi, koska mahdolliset muutokset ja päivitykset olisivat helpompia tehdä ja tietokoneesta riippuen myös nopeampaa. Yksi vastaajista ei osannut sanoa.

Kuusi vastaajista käyttäisi huonekuvauksia enemmän, mikäli ne olisivat sähköisessä muodossa. Yksi vastaaja uskoi käyttävänsä niitä ihan yhtä paljon kuin nytkin. Yksi vastaaja saattaisi käyttää enemmän, jos ne olisivat helposti saatavilla ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Kaksi vastasi ehkä käyttävänsä enemmän.

6.3 Yhteenveto

Yhteenvetona voisi sanoa, että haastattelusta oli todellista hyötyä ja sain uusia näkökulmia ja ideoita, esimerkiksi pohjapiirustusten lisääminen huonekuvauksiin. Pääasiallisesti huonekuvaukset ovat hyödyllisiä ja niitä käytetään. Ne kannattaisi muuttaa sähköiseen muotoon vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunnan helposti saataville, esimerkiksi tietokoneille, joilla työskentely muutenkin tapahtuu, jotta huonekuvauksia käytettäisiin vielä enemmän. Ne tulee saada helposti käytettävään muotoon, jotta niiden käyttämättä jättäminen ei johtuisi liian hankalasta käytötavasta.

Suuria eroavaisuuksia tai tietynlaisia vastauksia ei erottunut vastausten perusteella vastaanoton ja myyntipalvelun välillä. Ei ollut tietynlaisia toivomuksia tai muita vastauksia kysymyksiin. Vastauksia ei siis voi jakaa vastaanoton ja myyntipalvelun kesken kahteen vastausryhmään.

7 HOTELLIHUONE KERROKSISENA TUOTTEENA

Teoreettisena viitekehyksenä työssä on Komppula & Boxbergin (2005) kerroksinen tuote. Tässä työssä hotellihuone on kerroksisena tuotteena. Kerroksinen tuote muodostuu ydinpalvelusta sekä lisäarvoa tuottavista liitännäis- ja lisäpalveluista. Näitä ovat avustavat palvelut ja tukipalvelut. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 87.) Seuraavat kappaleet kertovat tarkemmin tästä teoriasta ja Ikaalisten Kylpylästä sen valossa.

7.1 Ydintuote

Majoitusyrityksen liikeideana voi olla pääasiallisesti majoituspalveluiden tuottaminen. Silloin ydintuotteena on hotellihuone, josta asiakas maksaa sovitun hinnan. Asiakkaan näkökulmasta ydinpalvelu on se tuote, jonka vuoksi hän ostaa palvelun. Varsinainen tuote tarvitsee yleensä tuekseen muita palveluita, jotta se olisi käyttökelpoinen asiakkaalle ja vastaisi hänen odotuksiaan ja tarpeitaan. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 86.)

Tuotteena hotellihuone koostuu useista tekijöistä. Matkailuyrityksen tulee olla perillä vallitsevasta kilpailutilanteesta jatkuvasti. Yrityksen tulee myös seurata, että huoneen siisteys, kunto, laatu, sisustus ja varustelu pysyvät ajan tasalla ja tyydyttävät asiakkaan tarpeita. Asiakkaan huonetta koskevien odotusten ja vaatimusten taustalla ovat aina hänen aikaisemmat kokemuksensa. Nämä voivat olla peräisin eri informaation lähteistä. Nykypäivänä asiakkaan tarpeet ja markkinat muuttuvat nopeasti. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 86.)

7.2 Hotellihuoneen ominaispiirteet

Majoitustuote eli Ikaalisten Kylpylässä hotellihuone on palvelutuote ja siinä painottuvat palvelujen markkinoinnin erityispiirteet. Ominaista hotellihuoneelle

on, että asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Hotellihuonetta ei voida varastoida. Hotellihuoneen palveluun voidaan liittää aineellisia osia, joita voivat olla esimerkiksi minibaari tai huonepalvelu. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 87.)

Ikaalisten Kylpylässä kahdessa hotellissa on minibaarit huoneissa. Asiakas voi myös halutessaan tilata huonepalvelun kautta ruokaa tai virvokkeita huoneeseensa. Tämä palvelu on käytössä vain päärakennus Mainingissa.

7.3 Avustavat palvelut

Kun ydintuotteeseen ja palveluun lisätään asiakkaalle lisäarvoa tuottavat aineettomat tai aineelliset tekijät, syntyy varsinainen palvelupaketti. Ydinpalvelun käyttämistä helpottavia palveluja ovat liitännäispalvelut, joita täten kutsutaan avustaviksi palveluiksi. Ikaalisten Kylpylässä majoituksen yksi lisäpalvelu on huonehintaan sisältyvä aamiainen. Myös kuntosalin käyttö on lisäpalvelu. Avustavat palvelut täydentävät ydinpalvelua. Ne ovat siten käytön kannalta välttämättömiä palveluja. Palvelupaketin käyttäminen on erittäin vaikeaa, lähes mahdotonta ellei siihen kuulu välttämättömiä lisäpalveluja. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 87.)

Hotelli-ravintolassa, kuten Ikaalisten Kylpylässä avustavana palveluna voidaan pitää aamiaisen tarjoilua hotellivieraille ravintolassa tai vastaanoton tarjoamia erilaisia palveluja. Myös huonehintaan kuuluva kylpyläosaston eli Vesitropiikin sekä kuntosalin käyttö ovat avustavia palveluja. Palvelupaketin käyttäminen Ikaalisten Kylpylässä on mahdollista lisäpalvelutarjonnan ansiosta.

7.4 Tukipalvelut

Majoitustuotteen vetovoimaa voidaan lisätä erilaisilla tukipalveluilla. Ne antavat myös lisäarvoa asiakkaalle. Tukipalvelut voivat olla mukavuutta, miellyttävyyttä tai helppoutta lisääviä. Tyypillisiä tukipalveluja hotellille ovat ravintolapalvelut.

Näitä ovat lounas, päivällinen tai annosruuat. Myös huone- ja kokouspalvelut sekä kuntosali- ja saunapalvelut ovat tyypillisiä hotelleille. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 87.)

Hotelli voi tarjota asiakkaalleen myös tukipalveluja, jotka ovat alihankittu muilta yrityksiltä. Näitä palveluja ovat pesula-, hieronta- ja autonvuokrauspalvelut. Suuret hotellit tarjoavat tavallisesti myös kampaamo- ja kauneudenhoitopalveluja sekä suurissa hotelleissa on usein erilaisia myymälöitä. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 87.)

Ikaalisten Kylpylässä asiakkaalle on tarjolla kaikkia edellä mainittuja tukipalveluita. Ravintoloista voi valita mieleisensä, joko a la cartea, buffet-lounasta tai – päivällistä tai pitseria-tyylisiä ruokia. Kuntoutumiskeskuksen tiloissa toimii monipuolinen hoito-osasto, josta on saatavilla kaikkia ajanmukaisia kauneudenhoito- ja hierontapalveluja aina klassisesta hieronnasta ylellisiin kauneushoitoihin. Hoito-osaston infon yhteydessä toimii kosmeettisten tuotteiden erikoismyymälä Fiikus Shop.

Hoito-osastolla toimii myös yksityinen parturi-kampaamo-yrittäjä. Iltaravintolan sisäänpääsy, joka kuuluu lähes poikkeuksetta huonehintaan, on merkittävin tukipalvelu. Iltaravintolan sisäänpääsyn hinta ulkopuolisille vaihtelee viiden ja 20 euron välillä esiintyjästä riippuen. Asiakkaan on mahdollisuus käyttää myös itsepalvelupesulaa. Maininki Shopista Kylpyläkadulta on mahdollisuus ostaa tuliaisia, matkamuistoja, vaatteita, leluja, kioskituotteita, lahjatavaraa tai pelata Veikkauksen pelejä.

Hotellihuoneiden erilainen varustetaso antaa lisäarvoa asiakkaalle. Tämä on myös yksi hotellin tukipalvelumuoto. Huonevarustus voi sisältää asiakkaan viihtyvyyttä parantavia tekijöitä, kuten minibaarin, kahvin ja teen valmistusvälineet, silitysvälineet, housuprässin tai hiustenkuivaajan. Kylpyhuoneissa asiakkaalle voidaan tarjota erilaisia kylpyhuonetuotteita sekä kylpytakit. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 87.)

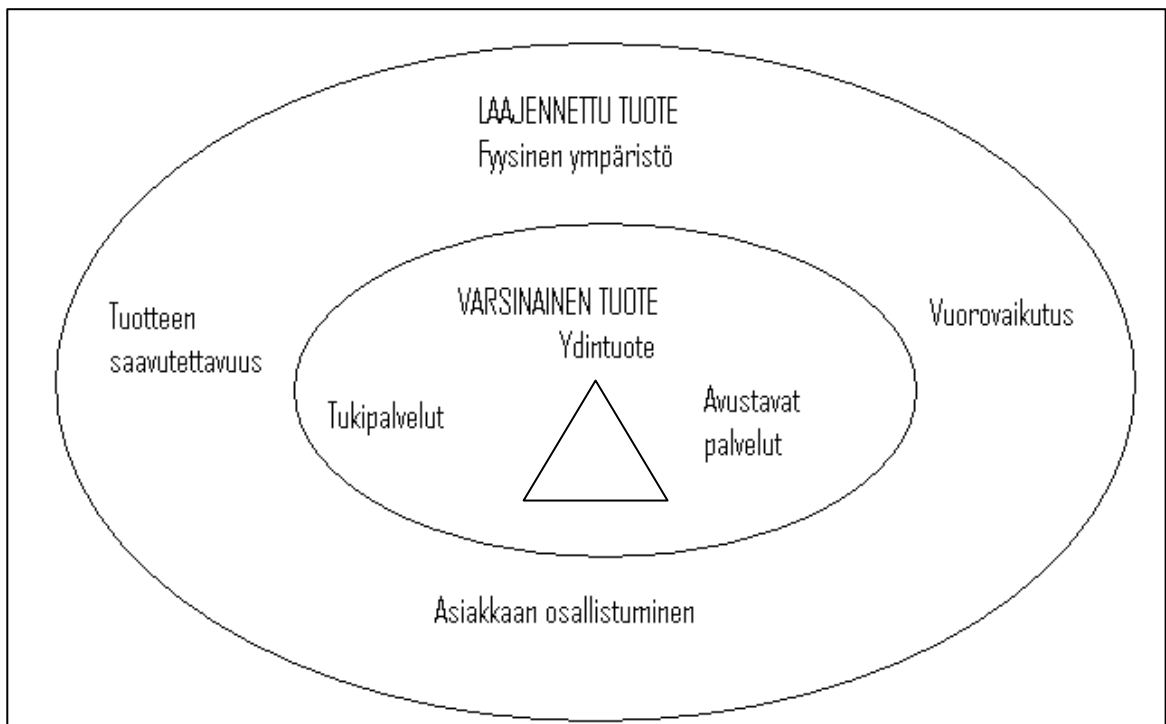
Ikaalisten Kylpylässä hotelli Mainingissa ja Ikaaliassa on minibaarit huoneissa. Kahvin ja teen valmistusvälineet löytyvät myös päärakennuksen huoneista

samoin kuin kylpytakit ja kylpyhuonetuotteet. Jokaisessa huoneessa on perusvarustus: WC, suihku, puhelin, TV ja parveke. Osassa huoneita on myös keittiövarustus ja minibaari.

7.5 Kerroksinen tuote

Jotta muodostuisi laajennettu tuote, tarvitaan lisäpalvelujen lisäksi myös palveluympäristön, asiakkaan ja yrityksen välinen vuorovaikutus, asiakkaan osallistuminen tuotteen syntymiseen, kuluttamiseen ja saavutettavuuteen. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 88.)

Saatavuudella voidaan tarkoittaa esimerkiksi helppoa ja nopeaa tapaa saada kontakti yritykseen. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi hyvällä puhelinvaihteen hoidolla, jolloin asiakas ei joudu jonottamaan kohtuuttoman kauan puhelimesta. Kaiken tämän jälkeen tuotetta voidaan kutsua kerroksiseksi tuotteeksi. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 88.) Kuviosta 5 nähdään kokonaisuutena kerroksisen tuotteen malli.



KUVIO 5. Kerroksinen tuote (Komppula & Boxberg 2005, 14).

Muita teorioita, jotka tähän aiheeseen soveltuvat ovat erilaiset asiakaspalveluteoriat sekä myös tuotekehitys-teoriat. Tuotekehityksen eri teorioita on esitelty useita teoksessa Matkailuyrityksen tuotekehitys, jonka tekijät ovat Raija Komppula ja Matti Boxberg. Komppulan ja Boxbergin kerroksinen tuote oli kuitenkin mielestäni paras juuri tähän työhön.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että uusista päivitetystä huonekuvauksista on hyötyä Ikaalisten Kylpylän vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunnalle. Tämän voi päätellä tekemästäni kyselyhaastattelusta. Kyselyhaastattelun tekeminen toi työhön todella paljon uusia näkökulmia ja se oli ehdottoman hyödyllinen.

Parhaiten hyödyn näkee vasta muutaman kuukauden kuluttua huonekuvausten käyttöönotosta. Silloin saadaan selville myös onko niissä vielä jotain puutteita tai pitääkö tehdä jotain korjauksia tai muutoksia. Mikäli lisättävää tai muokattavaa tulee, päivitykset on helppo tehdä, koska ne ovat sähköisessä muodossa. Tietokoneelle tehdään tarvittavat muutokset ja tulostetaan kansioon vain uusi huonekuvaus vanhan tilalle.

Asiakkaita voidaan uusien huonekuvausten avulla palvella nyt entistä paremmin, siihen on täydet valmiudet. Totuttelu uusiin huonekuvauksiin vie varmasti aikansa, mutta uskon, että niitä käytetään enemmän kuin vanhoja huonekuvauksia.

Vastaavanlaista opinnäytetyötä ei ole aiemmin tehty, joten vertailua en voinut tehdä enkä esitellä ja kertoa vastaavanlaisista opinnäytetöistä. Vanhat huonekuvaukset oli tehnyt Ikaalisten Kylpylän henkilökuntaan kuulunut henkilö, joka valitettavasti ei ole enää töissä Kylpylässä, joten en voinut keskustella hänen kanssaan niistä.

9 LOPUKSI

Opinnäytetyön tekeminen on pitkä prosessi, johon kannattaa varata riittävästi aikaa. Mielestäni aloitin työn tekemisen varhaisessa vaiheessa eli lähes vuotta aikaisemmin, mutta silti tuli tunne, että aika loppuu kesken ja työtä on vielä vaikka kuinka paljon. Työn laajuus myös yllätti, huoneita oli todellakin 312 ja ne kaikki oli kierrettävä. Ongelmia tuottivat myös huoneiden korkea käyttöaste, joitakin huoneita ei tahtonut millään päästä kiertämään, niissä oli aina asiakkaita.

Aloitin huoneiden kiertämisen tammikuussa 2009 hotelli Mainingista, jolloin pidin myös ideaseminaarini. Kevään kiersin hotelli Termessä ja aloitin Ikaalian huoneiden kiertämisen. Tutkimusseminaarini pidin syyskuussa. Kylpylä-Hotellin huonekuvaukset olivat valmiina joulukuun alussa. Kirjallista raporttia aloin kirjoittamaan heti tammikuussa ja se oli valmis myös marraskuussa. Esitin opinnäytetyöni joulukuun alussa. Alkuperäisen aikataulun mukaan opinnäytetyö olisi ollut valmis esitettäväksi jo marraskuussa, eli kuukaudella meni aikataulu yli.

Työssä olisi ollut aineksia kahdellekin tekijälle. Toinen vaihtoehto olisi ollut ottaa vain yksi tai kaksi hotellia kaikkien neljän sijaan. Työtä oli enemmän kuin kuvittelin. Olen kuitenkin tyytyväinen työni lopputulokseen ja koen, että siitä on paljon hyötyä Ikaalisten Kylpylän vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunnalle.

Suoritin toisen harjoitteluni Ikaalisten Kylpylässä syksyllä 2009 ja se antoi minulle korvaamatonta kokemusta huonekuvauksen tarpeellisuudesta. Itselleni ”uutena työntekijänä” oli kovin vaikeaa hahmottaa huonetarjontaa sekä varauksien teon ja blokkauksen yhteydessä huomasi kuinka paljon niitä todella tarvitsee.

Kehitettävää ja päivitettävää huonekuvauksiin tulee koko ajan. Siinä onkin hyvä aihe jollekin opinnäytetyötä pohtivalle opiskelijalle, jota Ikaalisten Kylpylä

kiinnostaa. Kyselytutkimuksen vastauksissa oli paljon ideoita, jotka eivät syystä tai toisesta toteutuneet. Näitä ideoita voisi lähteä toteuttamaan seuraavassa opinnäytetyössä.

Haluan lopuksi kiittää kaikkia opinnäytetyö-prosessissani mukana olleita, joita ilman työni ei olisi sellainen kuin se nyt on. Toivottavasti uudet huonekuvaukset tuottavat mahdollisimman paljon hyötyä Ikaalisten Kylpylän henkilökunnalle.

LÄHTEET

Ahlstrand, T. 1995. Maidon jalostajat. Lahti: Meijeriväen liitto.

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WSOY

Bergström, S. & Leppänen, A. 2001. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita

Hämeen uusyrityskeskus ry- Markkinointiopas. Menesty markkinoilla. Luettu 2.11.2009. <http://www.hameenuusyrityskeskus.fi/index.php?page=1336>

Ikaalisten Kaupunki - Tietoa kaupungista. 2009. Luettu 2.11.1009 http://www.ikaalinen.fi/info/tietoa_kaupungista

Ikaalisten Kylpylä. 2009. Luettu 20.8.2009. <http://www.ikaalistenkylpyla.fi/>

Ikaalisten opas, Ikaalisten kaupungin palvelut ja yritykset. Luettu 21.1.2009. <http://www.ikaalistenopas.com/historia/>

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen J. 2002. Mission: Possible, Opas opinnäytteen tekijälle. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 1

Komppula R. & Boxberg, M. 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy

Koskelo, J. 1985. Ikaalisten Kauppala vuosisatamme alussa. Ikaalinen: Ikaalinen-seura

Matkahuolto. Aikataulut. 2009. Luettu: 11.11.2009 <http://www.matkahuolto.info/lippu/fi/connectionsearch?lang=fi&departureStopAreaName=helsinki&arrivalStopAreaName=vaasa&allSchedules=0&departure>

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.

Restel. Restel info.2009. Luettu 4.9.2009. <http://www.restel.fi/info.cfm?switch=fi>

Restelin vuosikertomus 2008. Luettu 14.10.2009 http://restel.fi/restelinfo/fi_FI/info/_files/82055105939051526/default/Restelin%20vuosikertomus%202008.pdf

Rouhiainen, U-M. 1994. Satumaa- Matkailun perusteet 1. Tampere: Tammer-Paino

Sata-Häme Soi. Uutiset 28.6.2009. Luettu 8.11.2009. <http://www.satahamesoi.fi/press/uutiset?Article=34>

Spa & Wellness, Ikaalisten Kylpylän Wellness-lehti (1.9.–31.12.2009)

Suomen Harmonikkaliitto ry. Historiaa.2008. Luettu 5.11.2009.
<http://www.harmonikkaliitto.fi/harmonikat/historia>

Tilastokeskus. Toimialaluokitus. 2002. Luettu 30.10.2009.
<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2002/55100.html>

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuskaavake	s.42
Liite 2. Vastaus 1	s.43
Liite 3. Vastaus 2	s.44
Liite 4. Vastaus 3	s.45
Liite 5. Vastaus 4	s.46
Liite 6. Vastaus 5	s.47
Liite 7. Vastaus 6	s.48
Liite 8. Vastaus 7	s.49
Liite 9. Vastaus 8	s.50
Liite 10. Vastaus 9	s.51
Liite 11. Vastaus 10	s.52
Liite 12. Hotelli Mainingin vanha huonekuvaus	s.53
Liite 13. Hotelli Mainingin uusi päivitetty huonekuvaus	s.54
Liite 14. Hotelli Termen huonekuvaus	s.55
Liite 15. Hotelli Ikaalian vanha huonekuvaus	s.56
Liite 16. Hotelli Ikaalian uusi päivitetty huonekuvaus	s.57
Liite 17. Kylpylä-Hotellin vanha huonekuvaus	s.58
Liite 18. Kylpylä-Hotellin uusi päivitetty huonekuvaus	s.59

Liite 1. Kyselytutkimuskaavake

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA:

PÄIVÄMÄÄRÄ:

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVVUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

4. OLISIVATKO HUONEKUVVUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVVUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Liite 2. Vastaus 1

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: **Vastaanotto**

PÄIVÄMÄÄRÄ: **25.5.2009**

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVVUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Hyödyllisiä silloin kun halutaan tietty huone tietystä kohdasta taloa.

Tarvitsemani tieto löytyy tässä em. tapauksessa.

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Tarkempaa tietoa itse huonevarustuksesta. Miltä näyttää esim. verhot, yleisilme.. Kaikki tieto on hyvästä kunhan ne on selkeästi ilmaistu.

4. OLISIVATKO HUONEKUVVUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Tiedon pitäisi olla helposti saatavilla esim. joka koneella respassa kuvineen päivineen.

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVVUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

En tiedä käyttäisinkö enemmän. Saattaa olla jos tieto on helposti saatavilla/"ymmärrettävässä muodossa".

Liite 3. Vastaus 2

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: **Vastaanotto**PÄIVÄMÄÄRÄ: **25.5.2009**

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVAUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain **X Kerran kahdessa viikossa**

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Tähän asti on löytynyt etsimäni, eli se mihin suuntaan ikkunat on ja mikä kerros (koskee lähinnä (hotelli) Ikaaliaa)

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Toiset kyselevät puhelimessa nelimääriä. Ne voisi olla kiva tietää.

4. OLISIVATKO HUONEKUVAUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

En tiedä helppoudesta, mutta voisi se olla käytännöllistä (helppo tehdä mahdolliset muutokset) ja tietokoneesta riippuen myös nopeampaa. Mypa (myyntipalvelu) voisi olla mielissään sähköisestä.

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVAUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Uskon, että ihan yhtä paljon kuin nytkin.

Liite 4. Vastaus 3

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: *Puhelinvaihde*

PÄIVÄMÄÄRÄ: *25.5.2009*

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVAUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Kyllä

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Sähköisiksi

4. OLISIVATKO HUONEKUVAUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Kyllä

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVAUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Kyllä

Liite 5. Vastaus 4

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: **Vastaanotto**

PÄIVÄMÄÄRÄ: **9.6.2009**

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVAUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Olen löytänyt tarvitsemani tiedon.

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Liittää huonetyyppien kohdalle tietokoneelle.

4. OLISIVATKO HUONEKUVAUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Kyllä ja nopeammin ehkä löytyisi.

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVAUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Kyllä.

Liite 6. Vastaus 5

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: **Vastaanotto**

PÄIVÄMÄÄRÄ: **9.6.2009**

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVAUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI
TIEDON?

Kyllä

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Pohjakartat lisäksi

4. OLISIVATKO HUONEKUVAUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ
MUODOSSA?

Kyllä

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVAUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ
MUODOSSA?

Kyllä

Liite 7. Vastaus 6

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: **Vastaanotto**

PÄIVÄMÄÄRÄ: **10.9.2009**

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVVUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

(Muistan ennestään melko paljon huoneiden kuvauksia, 8v. kokemus)

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Kyllä löydän.

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

4. OLISIVATKO HUONEKUVVUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Ehkä

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVVUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Ehkä

Liite 8. Vastaus 7

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: *Myyntipalvelu*

PÄIVÄMÄÄRÄ: *10.9.2009*

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVAUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Termestä ei taida olla ollenkaan kansiota?

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Laittaa ainakin ajan tasalle, kuvia

4. OLISIVATKO HUONEKUVAUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Kyllä, siis kuvat

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVAUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Kyllä

Liite 9. Vastaus 8

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: *Myyntipalvelu*

PÄIVÄMÄÄRÄ: *10.9.2009*

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVVUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Sellaiset ovat hyödyksi, jo monien huonetyyppienkin vuoksi

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Standardi: mitä varusteita, mikä kunto, pinta-ala, lisävuoteet jne.

4. OLISIVATKO HUONEKUVVUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Olisi varmasti, työpöydälle kuvake jne.

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVVUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Käyttäisin

Liite 10. Vastaus 9

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: *Myyntipalvelu*

PÄIVÄMÄÄRÄ: **15.9.2009**

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVAUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Uuni/mikro/hella KH/Terme

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

- luokitus lisätä tietoihin, "paremmat" huoneet ja "kamalat" huoneet käytössä vain hätätilassa (talo täynnä)

- sijainti rakennuksessa (x)

4. OLISIVATKO HUONEKUVAUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Kyllä, helpompi löytää, paperit aina hukassa

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVAUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Käyttäisin

(x) Esim. Ikaalia/Terme vierekkäiset huoneet jos aula välissä

Liite 11. Vastaus 10

HAASTATTELU

NIMI & ASEMA: **Vastaanotto**

PÄIVÄMÄÄRÄ: **20.9.2009**

1. KUINKA PALJON KÄYTÄT HUONEKUVVUKSIA?

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

Muutamia kertoja vuodessa

En ollenkaan

2. OLETKO KOKENUT NE HYÖDYLLISIKSI, LÖYDÄTKÖ NIISTÄ TARVITSEMASI TIEDON?

Enemmän tarvetta tiedolle pintamateriaaleista yms.

3. MITEN NIITÄ VOISI KEHITTÄÄ? MITÄ LISÄTÄ TAI POISTAA?

Ks. ed.

4. OLISIVATKO HUONEKUVVUKSET HELPOMPIA KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Ainakin päivitys olisi varmaan helpompaa ja niitä tehtäisiin aktiivisemmin

5. KÄYTTÄISITKÖ HUONEKUVVUKSIA ENEMMÄN JOS NE OLISIVAT SÄHKÖISESSÄ MUODOSSA?

Tuskin

Liite12. Hotelli Mainingin vanha huonekuvaus

HOTELLI MAININKI

ZIC 199

HUONEEN NUMERO	<input type="text" value="725"/>
KERROS	<input type="text" value="700"/>
HUONETYYPPI	<input type="text" value="2HH"/>
LISÄVUODE	<input type="text" value="X"/>
VÄLIOVI HUONEESEEN	<input type="text"/>
	KYLLÄ EI
JÄRVINÄKÖALA	<input type="text" value="X"/> <input type="text"/>
KOKOLATTIAMATTO	<input type="text" value="X"/> <input type="text"/>
PARKETTI	<input type="text"/> <input type="text"/>
SAVUTON	<input type="text"/> <input type="text"/>
PARIVUODE	<input type="text"/> <input type="text"/>
ERILLISET VUOTEET	<input type="text" value="X"/> <input type="text"/>

LISÄTIETOJA: vuoteet saa
Siirrettyä vierekkäin

Liite13. Hotelli Mainingin uusi päivitetty huonekuvaus

HOTELLI MAININKI

21.1.2009

Huonekuvaus

Huoneen numero 815
Kerros 800
Huonetyyppi MS4

- Maisema järvelle
- Erilliset vuoteet makuuhuoneessa
- Erilliset WC ja kylpyhuone saunalla
- Isompi parveke
- Parkettilattia
- Mahdollisuus lisävuoteeseen (tuodaan sänky huoneeseen)



Liite 14. Termen huonekuvaus

HOTELLI TERME OY
Huonekuvaus

2.3.2009

Huoneen numero **654**
Kerros **7**
Tyyppi **T4S**

Keittiövarustus: Kahvinkeitin, mikro, jääkaappi, sähkölevyt

- Ikkunat järvelle päin
- Parveke
- Sauna

Lisätietoja:

- Ei erillistä makuualkovia



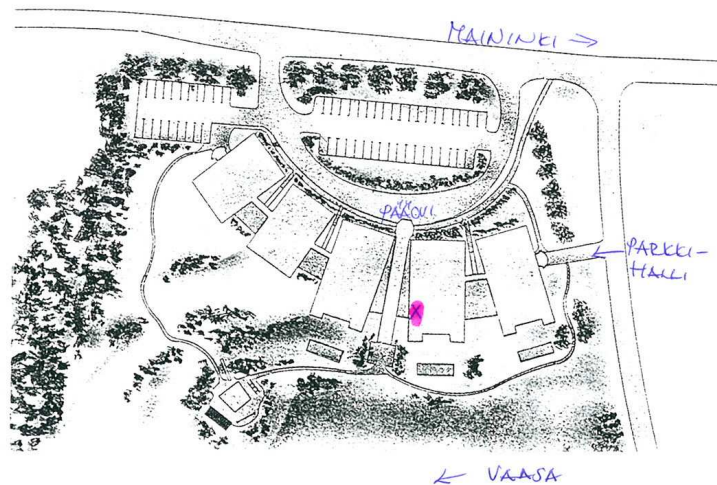
Liite 15. Hotelli Ikaalian vanha huonekuvaus

HOTELLI IKAALIA

_ 1 _ 1996

HUONEEN NUMERO	<input type="text" value="934"/>
KERROS	<input type="text" value="2"/>
HUONETYYPPI	<input type="text" value="8"/>
2H YKSITASOINEN	<input checked="" type="checkbox"/>
2H KAKSITASOINEN	<input type="checkbox"/>
PIKKUPARVI (1 lisäv)	<input type="checkbox"/>
ISO PARVI (2 x lisäv)	<input type="checkbox"/>
LISÄVUODE SOHVAAN	<input checked="" type="checkbox"/>
LISÄVUODE VUODELAATIKKON	<input checked="" type="checkbox"/>
PARIVUODE (huone väliovella)	<input type="checkbox"/>
PARVEKE PIHATASSA	<input type="checkbox"/>
KATETTU PIHAKATOS	<input type="checkbox"/>

LISÄTIETOJA:

Huone Vaasaction puolella

Liite 16. Hotelli Ikaalian uusi päivitetty huonekuvaus

HOTELLI IKAALIA

17.9.2009

Huonekuvaus

Huoneen numero	985
Kerros	2
Huonetyyppi	IF

- 2hh yksitasoinen
- Pieni parvi (1 LV)
- Lisävuode nojatuoliin
- Erilliset vuoteet
- Parveke (ei pääse ulos)

Lisätietoja

- Ikkunat parkkipaikan suuntaan



Liite 17. Kylpylä-Hotellin vanha huonekuvaus

KYLPYLÄ-HOTELLI

_ / _ 199_

HUONEEN NUMERO

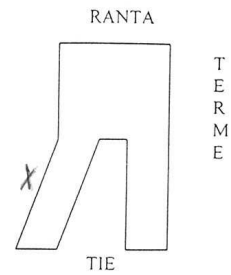
343

HUONEEN TYYPPI

W

KERROS:

3

K
U
N
T.
K
E
S
K.

LATTIAMATERIAALI:

Kokolattiamatto

Parketti

Parketti matoilla

Muovimatto

Muovimatto matoilla

LISÄVUOTEET:

Hetekapohja

Sälepohja

Vaneripohja

Kapea

Leveä

KEITTIÖ:

Mikro

Kahvinkeitin

TELEVISIO:

Kaukosäädin on

Kaukosäädin ei

AVAIN: 471B -----

LISÄTIETOJA: _____

OSAKKEEN OMISTAN YHTEYSTIEDOT:

Nimi _____

Osoite _____

Postinumero ja -paikka _____

Puhelin _____

Liite 18. Kylpylä-Hotellin uusi päivitetty huonekuvaus

KYLPLYÄ-HOTELLI
Huonekuvaus

6.11.2009

Huoneen numero	335
Kerros	3
Huonetyyppi	KH3

- 1 lisävuode sohvaa (punainen)
- Keittiövarustus: jääkaappi, kahvinkeitin, mikro, sähkölevyt
- Ikkunat kuntoutumiskeskuksen suuntaan

Lisätietoja

- Siisti ja ok-kuntoinen

Tiedostonimi: OPINNÄYTETYÖ Elina Kajuutti
Hakemisto: E:\PIRAMK 07-09\Opinnäytetyö
Malli: C:\Documents and Settings\ELLU\Application
Data\Microsoft\Mallit\Normal.dot
Otsikko: Destination analysis 2009, SPAIN
Aihe:
Tekijä: Arto ja Leena
Avainsanat:
Kommentit:
Luontipäivä: 15.9.2009 14:51:00
Version numero: 286
Viimeksi tallennettu: 2.12.2009 23:20:00
Viimeksi tallentanut: ELLU
Kokonaismuokkaus aika: 4 021 minuuttia
Viimeksi tulostettu: 3.12.2009 12:22:00
Viimeisestä täydestä tulostuksesta
Sivuja: 59
Sanoja: 7 180 (noin)
Merkkejä: 58 167 (noin)