

KOULUSTA HOTELLIKSI

Projektin johtaminen perustettaessa majoituspalvelua

Ronja Rajala
Miika Tiihonen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012

Matkailun koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) RAJALA, Ronja TIIHONEN, Miika	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 7.5.2012
	Sivumäärä 74	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi KOULUSTA HOTELLIKSI Projektinjohtaminen perustettaessa majoituspalvelua		
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) NUIJANMAA, Susanna		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupunki		
Tiivistelmä <p>Jyväskylä sai keväällä 2012 kunnian isännöidä yli 35 -vuotiaiden urheilijoiden hallimaalimanmestaruus World Masters Athletics -kisoja. Tapahtumaan saapui noin 3 000 urheilijaa huoltojoukkoineen. Jyväskylän majoituskapasiteetti ei riittänyt majoittamaan kaikkia vierailijoita, ja tämän vuoksi oli järjestettävä tilapäismajoitusta. Kohteeksi valittiin Jyväskylän Voionmaan koulu hyvien tilojen ja sijainnin vuoksi.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Jyväskylän kaupunki ja World Masters Athletics -kisaorganisaatio. Työn toiminnallisena tavoitteena oli järjestää asiakkaiden odotukset ylittävä majoituspalvelukokonaisuus kisojen ajaksi.</p> <p>Opinnäytetyö toimii tilapäismajoituksen perustamisen ja projektihallinnan käsikirjana. Työssä käydään läpi majoituspalvelun järjestäminen vaihe vaiheelta, projektin suunnittelu, toteutus, käytännön toiminta, riskit, onnistumiset ja kehittämiskohteet. Lisäksi työssä avataan tuloksia ja asiakastytyväisyyspalautetta ja pohditaan projektia kokonaisuutena. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksien ja toimeksiantajan palautteen perusteella majoituksen järjestäminen onnistui odotusten mukaisesti.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää majoituspalveluun liittyvien palveluiden parantamisessa ja itse työtä projektihallinnan työkaluna. Työ on kirjoitettu synkronoidulla kirjoitustyylillä ja esitellen teorian ja tulokset samassa kappaleessa. Opinnäytetyö on julkinen julkaisupäivästä alkaen, ja vapaasti käytettävissä projektihallinnan työkaluna.</p>		
Avainsanat (asiasanat) <u>Majoituspalvelun perustaminen, projektihallinta, henkilöstöjohtaminen, matkailu</u>		
Muut tiedot		



Author(s) RONJA, Rajala TIIHONEN, Miika	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 07052012
	Pages 74	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title FROM HIGH SCHOOL IN TO A HOTEL Project management in when establishing accommodation service		
Degree Programme Degree Programme in Tourism		
Tutor(s) NUIJANMAA, Susanna		
Assigned by The City of Jyväskylä		
Abstract <p>In the spring of 2012 the City of Jyväskylä was granted the honor of hosting worldwide indoor championships for athletes over 35 years, the World Masters Athletics. The event brought somewhat 3 000 visitors to the city. The accommodation capacity of Jyväskylä was too limited to accommodate all visitors. Therefore, temporary accommodation had to be organized. The city chose Jyväskylä Voionmaa High School as the place where to organize the accommodation. The location and facilities of the school spoke for itself.</p> <p>The thesis was assigned by the City of Jyväskylä and World Masters Athletics competition organization. The functional purpose of the thesis was to organize accommodation service which would exceed the guests' expectations.</p> <p>The thesis can be used as a guide when establishing temporary accommodation and in any project as a project management manual. The thesis reviews organizing accommodation step by step, project planning and executing, including risk management, resource planning and also reviewing customer surveys. According to the customer survey results and the feedback given by the commissioner, the accommodation service was successful.</p> <p>The thesis and its results can be used as a guidebook in project management or when designing services for accommodation services. The theory of the thesis is based on other thesis in the field of tourism and hospitality, literature on the tourism industry and project management guides. The text was written in a synchronized style, reviewing the theory and the results in the same context. The thesis is available to be used as a guide in any projects from the date of publishing.</p>		
Keywords Tourism, accommodation service, project management, resource planning		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	4
2 TOIMEKSIANTAJA	5
3 LÄHTÖTILANNE.....	6
3.1 Hanke.....	6
3.2 Projektin aloitus.....	7
3.3 Henkilökohtaiset tavoitteet.....	8
3.4 Järjestäjän tavoitteet.....	9
3.5 Missio ja visio.....	9
3.6 Strategia.....	10
3.7 Arvot	11
4 PROJEKTIN SUUNNITTELU	12
4.1 Hotelli.....	12
4.2 Asiakassegmentti.....	16
4.3 Lisäpalvelut	16
4.4 Hinnoittelu	19
4.5 Vihreät arvot.....	20
4.5.1 Vihreä projekti	20
4.5.2 Kierrätys hotellin tiloissa.....	22
4.5.3 Ympäristön kannalta suosittavat toimintatavat	22
4.6 Budjetti ja resurssit.....	23
4.7 Henkilöstösuunnitelma.....	23
4.7.1 Henkilöstöjohtaminen	24
4.7.2 Työnjako.....	26
4.8 SWOT- analyysi	29

	2
4.9 Riskit	34
5 TOTEUTUS.....	35
5.1 Prosessit.....	35
5.2 Ajankäyttö.....	37
5.3 Mediasuhteet	39
5.4 Ennen kisoja	40
5.5 Kuukausi kerrallaan	42
5.6 Kisojen ajan.....	46
5.7 Kisojen jälkeen	47
5.8 Asiakastyytyväisyyskysely.....	48
6 POHDINTA	50
LÄHTEET.....	56
LIITTEET	58
Liite 1. Artikkelikeskisuomalaisen talousosiossa 4.4.2012.....	58
Liite 2. Artikkelikeskisuomalaisen Internet-sivuilla	59
Liite 3. Radio Jyväskylän Internet-sivuilla julkaistu artikkeli.	60
Liite 4. Aamiaismenu	61
Liite 5. Aamiaismenu	63
Liite 6. Henkilökunnan työtehtävät	64
Liite 7. Turvallisuussuunnitelma	67
Liite 8. Henkilöstön turvallisuusvastuut	70
Liite 9. Asiakastyytyväisyyskysely	72
Liite 10. Työntekijälista	73

KUVIOT

KUVIO 1. Liikuntasalin majoitustilat rakennusvaiheessa	13
KUVIO 2. Liikuntasalin majoitustilat valmiina	13
KUVIO 3. Liikuntasalin naisten puolen majoitustilat valmiina	14
KUVIO 4. Ala-aulan vastaanotto	15
KUVIO 5. Liikuntasalin majoitustilojen sermi julistein koristeltuna	15
KUVIO 6. Aamiaislippu.....	17
KUVIO 7. Hotellin ala-aulan kioski työntekijöineen	18
KUVIO 8. Hierontapalveluiden mainos hotellin ala-aulassa.....	19
KUVIO 9. Työvuorolistan kolmas versio	27
KUVIO 10. Henkilöstön nimilappu.....	28
KUVIO 11. Vastaanoton työryhmä valmiina palvelemaan	28
KUVIO 12. Ote projektikalenterista, tammikuu 2012	39

1 JOHDANTO

Jyväskylässä järjestettiin 3.-8.4.20012 World Masters Athletics, 35 vuotta täyttäneiden hallimaailmanmestaruuskilpailut. Kansainvälinen veteraaniyleisurheilijoiden liitto on perustettu 1977, mutta kisoja on järjestetty jo vuodesta 1975 aina joka toinen vuosi. Sisähallikisat järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 2004 Saksan Sindelfingenissä. Muita kisa kohteita ovat olleet muun muassa Kalifornia, Brasilia sekä Kanada. Vieraita kaupunkiin saapui noin 4 000, joista urheilijoita oli noin 3 000.

Opinnäytetyössä tarkastellaan majoituspalvelun perustamisen vaiheita, ja valmis työ toimii projektinhallinta- ja majoituspalveluiden järjestämisoppaana tuleville tapahtumille ja projekteille. Työ kertoo kahden opiskelijan projektista muuttaa Jyväskylän Voionmaan koulu viikon ajaksi hotelliksi. Koulusta hotelliksi -projektissa käydään läpi majoituspalvelun järjestäminen vaihe vaiheelta, projektin suunnittelu, toteutus, käytännön toiminta, riskit, onnistumiset, kehittämistarpeet, tulokset sekä asiakastyytyväisyyspalaute ja sen analysoiminen. Projektipäällikkönä toimiminen toi hyvää kokemusta tulevaisuuden työuria silmällä pitäen, ja opinnäytetyön toimeksiantajana oli Jyväskylän kaupunki.

Projektissa tuodaan esille johtamisessa ja henkilöstöjohtamisessa tarvittavia taitoja, jotka edistävät hotellin liiketoimintaa. Ne ovat tärkeitä teemoja, joilla taataan, että toiminta menee projektipäälliköiden strategioiden mukaisesti. Operatiivisessa työssä opiskelijat kartuttavat osaamispääomaansa ja saavat arvokasta kokemusta olla mukana suuressa maailmanluokan tapahtumassa, joka on alueellisesti tärkeä etenkin matkailun näkökulmasta.

Tilapäismajoitukselle on aina tarvetta, ja tässä työssä kyseistä teemaa tarkastellaan siitä näkökulmasta, kuinka asiat voidaan toteuttaa ammattimaisesti ja taata asiakkaille onnistunut majoitus- ja palvelukokonaisuus. Opinnäytetyön raportoinnin tavoitteena on saada dokumentoitua projekti sellaiseen muotoon, että sitä voidaan käyttää hyvänä pohjana muissa projekteissa tai tarjottaessa tilapäismajoitusta. Opinnäytetyössä on kerrottu, mitä kaikkea projektinhallinta käytännössä vaatii. Raportissa on

kuvattu tarvittavat resurssit, ajankäyttöön liittyviä asioita ja kaikki mitä projekti tarvitsee onnistuakseen.

Tietoperustana opinnäytetyössä on käytetty tietokirjallisuutta projektijohtamisesta ja opinnäytetöitä, jotka käsittelevät projektijohtamista, majoituspalveluita, johtamista ja henkilöstöjohtamista.

2 TOIMEKSIANTAJA

Projektin toimeksiantajana toimi Jyväskylän kaupunki ja WMA- kisaorganisaatio ja projektisihteerinä oli Mikko Pajunen. Koko projektissa palkallisia henkilöitä Jyväskylän kaupungilta oli vähän, ja lisämajoituspalvelu haluttiin saada mahdollisimman pienin kustannuksin.

Jyväskylän kaupungin puolesta projektisihteerinä toiminut kaupungin työntekijä, Mikko Pajunen, otti yhteyttä Jyväskylän ammattikorkeakouluun vapaaehtoisten työntekijöiden rekrytoimiseksi. Jyväskylän ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen ruokapuolen opiskelijat pestattiin suunnittelemaan päivittäinen ruokailu Hipposhallilla noin 3 500 kisavieraalle, ja matkailun koulutusohjelman opiskelijat Ronja Rajala ja Miika Tiihonen tarttuivat tilaisuuteen suunnitella tilapäismajoitus.

3 LÄHTÖTILANNE

”Projekti on johonkin määriteltyyn tavoitteeseen pyrkivä, harkittu ja suunniteltu hanke, jolla on aikataulu, määritellyt resurssit ja oma projektiorganisaatio” (Rissanen 2002, 14).

Projektille on ominaista, että siinä on selkeästi ennalta määritelty alkamis- ja loppumisajankohta. Projekti työnä on hyvin erilaista kuin niin sanottu normaali päivätyö. Projektille asetetaan tavoitteet, ja niiden onnistumista tarkkaillaan koko ajan. Konkreettisesti tulokset ovat nähtävissä projektin jälkeen.

Kettusen (2003, 15–16) mukaan projektityön tarkoituksena on saavuttaa jokin ennalta määritelty tavoite. Projektiryhmä perustetaan, koska ilman erillistä työryhmää tavoitteet eivät täyty. Projekti on kehityshanke, joka sisältää omat erityispiirteensä ja poikkeaa siten toisista vastaavista kehityshankkeista. Keskeistä projektille on sen ainutlaatuisuus.

3.1 Hanke

World Masters Athletics -kisoihin saapui noin 3 000 vierailijaa. Jyväskylän niukan majoituskapasiteetin vuoksi syntyi tarve lisämajoitukselle. Voionmaan koulun tiloihin järjestettyyn tilapäismajoitukseen majoittui noin sata kisoihin osallistunutta urheilijaa ja toimitsijaa. Urheilijoiden lisäksi kisoihin saapui urheilijoiden perheitä ja joukkueiden sekä yksittäisten kilpailijoiden huoltohenkilöstöä. Osa kilpailijoista tuli kisoihin oman maan liiton kautta, mutta mukana oli myös urheilijoita, jotka ovat järjestäneet matkansa itsenäisesti. Matkanjärjestäjänä Jyväskylässä toimii matkatoimisto Tuulan-
te.

3.2 Projektin aloitus

Projekti käynnistyi valitsemalla vastuussa olevat henkilöt projektin toteutukseen. Näistä henkilöistä käytettiin nimitystä projektipäällikkö. Projektipäälliköiden vastuulla oli tietyn toiminnon tai osa-alueen johtaminen, ja heillä oli projektissa työntekijöitä, jotka olivat toteuttamassa haluttua tavoitetta. Tässä tapauksessa haluttu tavoite oli hotellitoiminnan menestynyt toteuttaminen WMA -kisojen ajan. Projektipäälliköt olivat vastuussa projektisihteeri Mikko Pajuselle, joka vastasi toiminnoista järjestelytoimikunnalle. Toimikunta muodostui huolto- ja kilpailuvaliokunnasta sekä talous-, viestintä- ja markkinointivaliokunnasta. Hotellin perustaminen ja sen liiketoiminta kuului huoltovaliokunnan vastuulle.

DiTullio (2010, 18–19) toteaa, että projektiin tarvitaan työvoimaa ja suunnittelua. Projekti tulisi suorittaa sekä aikataulussa, että annetussa budjetissa. Monenlaisia taitoja ja erityisosaamista on hankittava mahdollisimman nopeasti tukemaan projektin vaikeita tarpeita.

Projektit saavat alkunsa jostain tarpeesta. Tässä tapauksessa Jyväskylän kaupunki tarvitsi työntekijöitä, projektipäälliköitä ja vastuuhenkilöitä tekemään töitä, jotta kisaisännöys ja itse tapahtuma onnistuisivat

Tehtävänä oli järjestää noin sadan sänkypaikan majoitus Voionmaan koulussa, Jyväskylässä. Majoittautuminen tapahtui koulun liikuntasalissa, ja käytössä oli salin lisäksi kolme luokkahuonetta kilpailujen toimitsijoille ja vapaaehtoistyöntekijöille, sekä peseytymistilat ja koulun aulan kioski. Majoitusta tukemassa olivat hotellin lisäpalvelut. Lisäarvoa palveluun toi asiakkaan odotusten ylittäminen, kuten rentouttavat yöunet runkopatjasängyissä ja hyvinvointipalveluita opiskelevien oppilaiden tarjoama urheiluhieronta.

Projektiryhmässä päävastuun jakoivat Mikko Pajusen lisäksi kaksi opinnäytetyön tekijää. Opinnäytetyön tekijät olivat vastuussa hotellin toteutuksesta ja toiminnasta sekä työntekijöistä, jotka työskentelivät hotellissa. Työntekijöihin kuului vapaaehtoistyöntekijöitä Jyväskylän Kenttäurheilijoista sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiske-

lijoita. Opiskelijat olivat pääosin matkailu, -ravitsemis -ja talousalalta, ja saivat tehdystä työstä opintopisteitä.

Lisäpalveluiden tuottamisesta, kuten hieronnasta ja fysioterapiapalveluista vastasivat hyvinvointiyksikön opiskelijat. Kansainvälisten facility management -opiskelijoiden kielitaitoa hyödynnettiin hotellilla asiakaspalvelussa, jotta majoittujien tarpeet ja toiveet saataisiin huomioitua paremmin. Projektissa oli mukana edellä mainittujen koulutusohjelmien lisäksi myös muiden koulutusohjelmien opiskelijoita Jyväskylän ammattikorkeakoulusta.

Tavanomaisesti projekteissa esiintyy niin kutsuttu *scope creep* -ilmiö. Scope creepillä tarkoitetaan sitä, kun projekti laajenee asiakkaan eli toimeksiantajan toivomusten mukaan (Kerzner 2003, 362). Koulusta hotelliksi -projektissa tilanne oli kuitenkin päinvastainen. Projektin toimeksiantajalla oli vaatimattomat suunnitelmat Rajalan ja Tiihosen suunnitelmaan verrattuna, mutta projektipäälliköt olivat innovatiivisia ja mahdollistivat elämyksellisen majoituskokemuksen.

3.3 Henkilökohtaiset tavoitteet

Tavoitteena oli luoda asiakkaille ennakko-odotukset ylittävä majoitus -ja palvelukonaisuus lisäpalveluineen. Tärkeää oli saada sitoutettua jokainen työntekijä osaksi koko projektia ja saada sisäistettyä heille projektin vastuuhenkilöiden strategiset tavoitteet. Pyrkimyksenä oli oppia johtamaan työntekijöitä tehokkaasti, ihmislähtöisesti ja löytää jokaisen vahvuusalueet ja hyödyntää niitä osana koko hotellitoimintaa. Opinnäytetyön tekijät saivat arvokasta kokemusta projektin johtamisesta ja mahdollisuuden olla mukana toteuttamassa suurta maailmanluokan tapahtumaa.

Projektin tavoite toteutui siten, että saatiin kokemusta myös yritysten välisestä yhteistyöstä. Lisäksi taitoja karttui mediaosaamisessa, kun otettiin yhteyttä esimerkiksi paikallislehtiin ja radioon ja myöhemmin annettiin haastatteluja. Tapahtuman luonteen vuoksi oli ensiarvoisen tärkeää saada myös Jyväskylän ammattikorkeakoululle hyvää imagoa ja mainetta. Onnistuneen majoituspalvelukonaisuuden lisäksi tärkeää oli projektin dokumentointi opinnäytetyön muotoon. Projektin toteutus toi huo-

maamatta myös ajanhallinta- ja vuorovaikutustaitoja, tarjosi mahdollisuuden verkostoitua eri yrittäjien ja toimijoiden kanssa sekä mahdollisuuden työllistyä.

3.4 Järjestäjän tavoitteet

Järjestäjän tavoitteena oli tarjota asiakkailleen hinta-laatusuhteeltaan hyvä majoitus. Tarkoituksena oli taata urheilijoille mahdollisuudet hyviin yöuniin, rentoutumiseen ja palautumiseen. Tavoitteena oli myös saada hotelli toimimaan hyvin ja joustavasti asiakkaan tarpeet huomioiden. Onnistuneen majoituksen tarjoaminen antoi asiakkaille myönteisen kuvan myös itse tapahtuman isännöinnistä. Onnistunut kisakokemus majoituksineen ja lisäpalveluineen antoi asiakkaille positiivista kuvaa Suomesta, Jyväskylästä, Keski-Suomesta ja kaikista niistä toimijoista sekä yrittäjistä, jotka olivat tapahtumassa osallisina. Tärkeä osa toimivaa kokonaisuutta oli hotelli, jonka sijainti oli paras mahdollinen ja jonka toiminta oli laadukasta. Järjestäjän tavoite oli, että hotelli oli varattu täyteen ja asiakkaat viihtyivät.

3.5 Missio ja visio

Missio

Rajalan ja Tiihosen luoman majoituskompleksin missio oli olla kisojen ajan hinta-laatusuhteeltaan Keski-Suomen paras ja halutuin majoitusvaihtoehto.

Visio

Rissanen (2002, 33) kertoo, että projektijohtajan lisäksi myös muilla keskeisillä toimijoilla on omat visionsa projektin toivotuista tuloksista. Visiota ei hänen mukaansa voida tietää täysin varmaksi projektin alkuvaiheessa, vaan se hahmottuu kaikkien osapuolien aktiivisen vuorovaikutuksen tuloksena.

Projektityöskentelyn ensimmäinen vaihe on visiointi (Rissanen 2002, 34). Visiointi on eräänlaista projektiin valmistautumista. Projektin onnistumisen kannalta on ensiar-

voisen tärkeää, että visioon kiinnitetään huomiota niin laadullisesti kuin määrällisesti. Projektin ja sen lopputuloksen visiointiin voi, ja on hyvä, käyttää aikaa mahdollisimman paljon, sillä se on koko projektin halvin vaihe. Rissasen (2002, 34) mukaan visiointi on ajatusten vaihtoa, pohdiskelua, lukemista, Internetin tutkiskelua ja vuorovaikutusta. Visiolla ei ole rajoja, eikä se ole sidottu tiettyyn kaavaan.

Koulusta hotelliksi -projektin visiona oli ylittää majoittujien palvelukokonaisuuteen liittyvät odotukset tarjoamalla heille ydintuotteen, eli hyvän unen, lisäksi mahdollisuus myös lisäpalveluihin, joiden avulla he voivat rentoutua ja viihtyä. Asiakkaiden hyvinvointi oli tärkeää.

3.6 Strategia

”Strategia on yrityksen tai organisaation tavoitteidensa saavuttamista varten suoritettujen aktiviteettien kokonaisuus tai suunta” (Peltonen 2007, 65).

Hotelli Voionmaan strategiaan kuului onnistuneen ja laadukkaan majoituskokemuksen tarjoaminen yöpyville majoittujille ja muille hotellin palveluista kiinnostuneille asiakkaille. Hotellin palveluja saivat käyttää myös muut kuin yöpyvät hotellin asiakkaat, mutta kuitenkin niin, ettei siitä aiheutunut huomattavaa haittaa hotellin maksaville majoittujille. Hotellin asiakkaiden lisäksi moni kisaturisti hyödynsi muun muassa hotellin hierontapalveluita. Ensisijainen toiminta-ajatus oli tarjota palveluja urheilijoille ja heidän taustajoukoilleen, jotka olivat pääasiallinen asiakassegmentti.

Hotellin johtajille hyvän henkilöstöjohtamisen periaatteet olivat tuttuja, ja niitä osatiin toteuttaa käytännössä. Rajalalla ja Tiihosella oli tiedossa, että ainoastaan tyytyväiset ja työtään arvostavat työntekijät voivat toimia tehokkaasti ja onnistuneesti osana onnistunutta kokonaisuutta. Jokainen työntekijä sitoutettiin työhön ja otettiin avoimesti osaksi työyhteisöä. Työntekijät ottivat työnsä tosissaan ja noudattivat yhteisiä pelisääntöjä. Työntekijät osasivat tehdä itsenäisiä päätöksiä ja toimia omaaloitteisesti sekä ohjeistaa toisiaan eri tehtävissä. Peltonen (2007, 65) kertoo, että strategia viittaa nimenomaan pitkän aikavälin yleislinjaukseen ja vaikka itse WMA -

tapahtuma kestitkin vain viikon, oli koulusta hotelliksi –projektissa pyritty ajattelemaan prosesseja ja strategiaa pitkällä aikavälillä.

3.7 Arvot

Hotelli Voionmaan tavoitteena oli olla edullinen, mutta laadukas majoitusvaihtoehto, joka poikkeaa persoonallisella tyyllillään muista kaupungin hotelleista. Työntekijät olivat johtoa myöten sitoutuneita ja ylpeitä tekemästään työstä. Tällainen asennoituminen loi ennakkoluulotonta ja rohkeaa asennetta työntekoa kohtaan. Perusperiaatteita hotellitoiminnassa olivat rehellisyys, avoimuus, asiakaslähtöisyys ja toisten huomioon ottaminen. Näitä pyrittiin noudattamaan Hotelli Voionmaalla. Perusarvojen lisäksi vihreät arvot ja niiden mukaan toimiminen olivat hotelli Voionmaalle tärkeitä.

Rehellisyys muodostui siitä, että työntekijät arvostivat toisiaan ja olivat rehellisiä toisilleen. Myös asiakaspalvelijoiden lupaukset asiakkaille oli pidettävä, ja toiminnan tuli olla rehellistä.

Avoimuus tuli siitä, että hotellinjohtajat ottivat kaikki huomioon tasapuolisesti, niin työntekijät kuin asiakkaat. Avoin ilmapiiri mahdollisti myös sen, että työntekijät pystyivät puhumaan esimiehille kaikista mahdollista mieltä askarruttavista asioista. Palautetta annettiin rakentavasti, jotta siitä oli hyötyä itse liiketoiminnalle.

Asiakaslähtöisyys oli liiketoiminnan kannalta tärkeää. Asiakkaat maksoivat majoituksesta ja halusivat saada rahoilleen vastinetta. Asiakaslähtöisyyttä oli mietitty ja toteutettu mahdollisimman paljon niin, että majoittujat viihtyivät ja tunsivat itsensä terveilleiksi. Asiakaslähtöisyyttä varmistivat hyvät palvelut, lisäpalvelut ja moitteeton asiakaspalvelu. Ammattitaitoisia asiakaspalvelijoita oli paljon työvuoroissa, joten asiakkaita voitiin palvella henkilökohtaisesti. Näin varmistettiin, että asiakkaat viihtyivät hotellissa.

Hotellin liiketoiminnan kannalta toisten huomioon ottaminen oli tärkeää, koska samaan aikaan koulussa oli paljon eri ikäisiä opiskelijoita ja muuta henkilökuntaa. Ho-

tellitoiminnan kanssa samaan aikaan tiloissa oli meneillään opetusta, joten joustavuus ja yhdessä toimiminen olivat erityisen tärkeässä asemassa. Yhteisiä pelisääntöjä oli tärkeä noudattaa, ja esimerkiksi majoittujille tarkoitettuihin tiloihin ei saanut mennä ulkopuolisia. Vastaavasti hotellivieraiden oli kunnioitettava koulun sääntöjä ja mahdollisia aikatauluja, esimerkiksi ruokailuvuoroja.

4 PROJEKTIN SUUNNITTELU

4.1 Hotelli

World Masters Athletics -kisoihin saapui noin 3 500 vierailijaa. Vierailijoista noin sata henkilöä majoittui koulumajoitukseen, Jyväskylän Hippoksen alueella sijaitsevaan Voionmaan kouluun. Voionmaan koululta kisapaikalle oli noin 300 metrin matka. Koulu on kolmikerroksinen. Ensimmäisessä kerroksessa toimi Cygnaeus -koulun ala-aste ja lopuissa tiloissa lukio. Tiloihin kuului kaksi isoa aulaa, ensimmäisessä ja toisessa kerroksessa, ruokasali, liikuntasali ja pukuhuoneet suihkutiloineen.

Hotellin asiakkaat majoittuvat liikuntasalissa ja luokkahuoneissa. Liikuntasalissa naisten puolella oli 25 sänkyä ja miesten puolella 33, kuten kuvioista 1, 2 ja 3 käy ilmi. Luokkahuoneissa puolestaan oli miesten puolella 18 sänkyä ja naisten puolella 15. Luokkahuonemajoitus oli ensisijaisesti varattu kisojen toimitsijoille, kuten tuomareille ja muulle henkilöstölle. Luokkahuoneissa majoittui myös osa urheilijoista.



KUVIO 1. Liikuntasalin majoitustilat rakennusvaiheessa



KUVIO 2. Liikuntasalin majoitustilat valmiina

Liikuntasaliin rakennettiin majoitus noin viidellekymmenelle yöpyjälle. Saliin rakennettiin huoneet käyttäen sermejä seininä. Sängyt vuokrattiin Jyväskylän Hotelli Rentukalta. Salin pohjapiirrosta suunniteltaessa sali jaettiin kahteen osaan salissa jo olleella väliverholla. Näin saatiin saliin erikseen miesten puoli ja naisten puoli. Kummal- lekin puolelle suunniteltiin kuusi huonetta. Sängyjen lisäksi huoneiden kalustoon kuului koulun luokkahuoneista saatuja tuoleja ja pultetteja tarpeen mukaan sijoitettuna.



KUVIO 3. Liikuntasalin naisten puolen majoitustilat valmiina

Seinäinä käytetyt sermit olivat väriltään valkoisia, joten niitä ja hotellin sei- niä koristeltiin Matkailun Edistämiskeskukselta saaduilla Suomi -aiheisilla julisteilla, kuten kuvi- oissa 4 ja 5 näkyy.



KUVIO 4. Ala-aulan vastaanotto



KUVIO 5. Liikuntasalin majoitustilojen sermi julistein koristeltuna

4.2 Asiakassegmentti

Voionmaan kouluhotellia markkinoitiin tapahtuman hinta-laatusuhteeltaan edullisimpana vaihtoehtona ja asiakassegmenttinä olivat urheilijat ja toimitsijat. Jyväskylän Kenttäurheilijat kustansi toimitsijoiden hotelliyöpymisvuorokaudet.

Hotellin asiakkaat olivat kaikki yli 35-vuotiaita. Miehiä oli kaiken kaikkiaan noin 60 ja naisia noin 30. WMA -kisoissa oli edustettuna 66 eri kansalaisuutta ja Voionmaan kouluhotellissa yöpyi asiakkaita yli 20 eri maasta. Asiakkaista valtaosa ei puhunut englantia, joten henkilöstö pääsi käyttämään saksan, ranskan, espanjan sekä venäjän kielen taitoja.

Hotellin vieraista suurin osa saapui yksin ja lapsia tai huoltojoukkoja ei ollut mukana. Valtaosa vieraista oli urheilijoita ja noin 15 % vieraista oli kisojen toimitsijoita. Pisin viipymä oli 9 yötä ja lyhyin yhden yön mittainen. Enemmistö vieraista saapui 2.4. maanantaina ja poistui 9.4. maanantaina.

4.3 Lisäpalvelut

Tarkoituksena oli luoda asiakkaiden ennakkokäsitykset ylittävä palvelukokonaisuus, jonka vuoksi haluttiin tuottaa lisäpalveluita, jotka antoivat lisäarvoa asiakkaille mahdollisimman paljon. Hotellin oli majoitettava urheilijoiden ja heidän huoltojoukkojensa lisäksi heidän perheensä.

Alkuperäisten suunnitelmien mukaan lisäpalveluita olivat lasten puuhanurkka, lehtienlukusali, pelikonsolimahdollisuus, hieronta-, ja fysioterapia palvelut, yleisen informaation tarjoaminen alueesta ja sen palveluista. Tarjolla piti olla myös yleistä informaatiota Suomesta pienen lehden muodossa kuudella eri kielellä, joita olisivat olleet suomi, ruotsi, englantia, espanja, japani sekä kiina. Koulun tilojen käyttö ja projektin budjetti eivät kuitenkaan sallineet tätä kaikkea ja lisäpalveluina toteutettiin kioskki, hieronta, aamupala, tietokoneiden ja koulun Internet-yhteyden käyttö sekä yleisen informaation tarjoaminen Jyväskylän alueesta. Lasten puuhanurkkausta ei tarvittu, koska hotellin asiakkaat olivat pääsääntöisesti iäkkäämpiä urheilijoita.

Alkuperäisten suunnitelmien mukaan hotelliin suunniteltiin maksullinen aamiaistarjoilu. Tuotteiden piti tulla Valiolta sekä tukusta. Valio oli yksi kisojen sponsoreista, ja aamupalan oli tarkoitus olla ”urheilijan lautasmallin” mukainen. Aamiaismenu ehdittiin jo suunnitella (liite 4), kunnes selvisi, että Rajalan ja Tiihosen tulisi itse kustantaa tilaus Valiolta ja aamiaistarjoilun tuottojen tulisi kattaa luonnollisesti tilauksen hinta. Valion tarjoamat tilauserät yksittäisistä tuotteista olivat liian suuria. Taloudellisten seikkojen lisäksi Voionmaan koululla ei ollut tarjota tarpeeksi kylmätiloja, joten tuotteita ei olisi saatu säilytettyä hygienialainsäädännön mukaisesti. Aamupala toteutettiin yhteistyössä Jyväskylän Monitoimitalon Lounaskahvilan kanssa. Asiakkaat ostivat aamiaislipun hotellilta (kuvio 6), jota vastaan he saivat aamiaisen kahvilasta. Aamiaismenu oli lounaskahvilan suunnittelema. (Liite 5)



KUVIO 6. Aamiaislippu

Aamiaistarjoilun lisäksi hotellille perustettiin kioski koulussa olevaan kioskitilaan (kuvio 7) Kioskin tuotteet saatiin WMA- kisakahvilasta Hipposhallista ja ne myytiin Hipposhallin hinnaston mukaan. Tuotevalikoimaan kuului energijuomia, proteiinipatukoita, teetä, kahvia, sipsejä sekä muita virvokkeita.



KUVIO 7. Hotellin ala-aulan kioski työntekijöineen

Hotellilla ei ollut tarjota vieraille erillistä lukollista huonetta matkatavaroille, joten hotelli tarjosi vuokrattavaksi normaalisti oppilaskäytössä olevia pieniä lukollisia kaappeja. Asiakkaat maksoivat avaimesta 15 euroa ja avaimen palauttaessa he saivat 10 euron pantin takaisin. Avaimista saaduilla voitoilla katettiin hotellin kuluja, sekä henkilöstön virkistystoimintaa. Hotellin asiakkaat saivat käyttää koulun tietokoneita vierastunnuksilla.

Muita hotellin tuottamia lisäpalveluita olivat Jyväskylästä ja Suomesta kertovat esitteet sekä urheiluhieronta. Urheiluhierojina toimivat hierontaa opiskelevat Viliina Alastalo, Heidi Määttänen, sekä Timo Minkkinen. Hierojilla oli entuudestaan työkokemusta ja he lähtivät projektiin mukaan opintopisteiden ja uusien asiakassuhteiden solmimisen innoittamana. Vieraat varasivat hieronta-ajan vastaanotosta ja hieronta toteutettiin pääsääntöisesti ilta-aikoina. Hierontapalveluita mainostettiin myös Hipposhallilla jakaen lehtisiä, kuviosta 8. voi nähdä hierontapalvelun mainoslauseen.



KUVIO 8. Hierontapalveluiden mainos hotellin ala-aulassa

4.4 Hinnoittelu

Matkatoimisto Tuulantei hinnoitteli yöpymisvuorokaudet. Yhden yön viipymän hinta oli 40 euroa ja useamman yön viipymän hinta 30 euroa yöltä. Hintaan sisältyi majoitus liikuntasalissa tai luokkahuoneessa, liinavaatteet sekä koulun suihkutilojen käyttö.

Asiakkaat saivat halutessaan ostaa toisen setin liinavaatteita 5 euron hintaan. Pyyhkeet kustansivat hotellille euron per setti, mutta vieraat saivat ne maksutta. Hierontapalvelut hinnoiteltiin yhteistyössä hotellin johtajien, sekä hierojien kanssa. 30 mi-

nuutin hieronta maksoin 10 euroa ja 45 minuutin 15 euroa. Kioskituotteet puolestaan myytiin samaan hintaan, kuin virallisessa Hipposhallin WMA -kahvilassa. Tietokoneiden ja Internetin käyttö oli vieraille maksutonta.

4.5 Vihreät arvot

Projektin ympäristöystävällisyyden kannalta on tärkeää tehdä sen kaikista osa-alueista niin sanotusti vihreät. Vihreydellä tarkoitetaan tässä kontekstissa ympäristöystävällisyyttä ja kestäväen kehityksen mukaan toimimista. Maltzman (2011, 239–241) kertoo kirjassaan miten on erittäin tärkeää rakentaa koko projektista vihreä, koota vihreä tiimi, pitää logistiikka vihreänä ja ennen kaikkea itsensä vihreänä sekä se, miten tämä onnistuu. Kisojen järjestäjä Jyväskylän kaupunki painotti, että kisat järjestetään vihreitä arvoja kunnioittaen.

4.5.1 Vihreä projekti

Vihreän projektin rakentamisen onnistumiseksi on kestävä kehitys ja ympäristö sisällytettävä jo projektisuunnitelmaan. Suunnitelmaan voi esimerkiksi tehdä osion ”Ympäristöasiat” tai ”Vaikutukset ympäristöön”. Ympäristöasiat on otettava yhdeksi kriteeriksi myös hankintoja tehdessä ja päätöksenteossa. Liian usein ympäristön puolesta ei tehdä muuta, kuin kierrätetä. Projekteissa tulisikin ajatella ympäristöä projektin jokaisen osa-alueen kannalta, ei vain yhden. (Maltzman 2011, 239.)

Nykypäivän teknologia, yleiset käytännöt ihmisten toimintatavoissa ja tietotekniset taidot mahdollistavat suuren osan projektin tiedonkulusta sekä projektihallinnan keskittämisen sähköiseen muotoon. Hotelli Voionmaan toimitapoihin kuului välttää tietotekniikkaa apuna käyttäen kaikki mahdollinen paperijäte. Puhelinnumerot, muut yhteystiedot ja aikataulut dokumentoitiin suoraan matkapuhelimiin tai tietokoneelle, tiedotus työntekijöiden välillä hoidettiin sähköisesti ja puhelimitse. Kaikki mahdolliset asiakastiedot pyrittiin säilyttämään tietokoneella.

Vaikka tällä tavoin paperin turhan käytön välttäminen oli helppoa, ei hotellitoiminnassa siitä voitu kuitenkaan kokonaan luopua. Hotellin seinillä oli oltava erilaisia informatiivisia kylttejä, asiakkaille täytyi jättää viestejä ja hotellin henkilökunnalle kirjoitettava dokumentteja, kuten työtodistuksia. Paperin käyttöä rajoitettiin käyttämällä enimmäkseen kierrätettyä paperia.

Vedenkäyttöä säännösteltiin mahdollisuuksien mukaan. Vesipisteitä ei ollut huoneissa, joka rajoitti asiakkaiden veden käyttöä. Oli tärkeää, että hotellin työntekijät välttivät veden liiallista käyttöä ja esimerkiksi henkilökunnan käsihygieniasta huolehdittiin käsidesillä vesipesun sijaan.

Veden käytön lisäksi sähkön käyttöä pyrittiin rajoittamaan. Majoitustiloissa oli tarkasti määritellyt ajat, jolloin valoja pidettiin päällä, eikä tiloissa ollut tarjolla sähköpistokkeita asiakaskäyttöön. Henkilökunta huolehti, että tiloissa pidettiin valoja päällä vain tarvittaessa. Työntekijöitä ohjeistettiin lataamaan matkapuhelimet kotona ja säännöstelemään niiden käyttöä työaikana.

Maltzmanin (2011, 239) mukaan näitä tapoja noudattamalla, vihreys on helppo saada osaksi koko projektia. Jokaisen työntekijän toimiessa ohjeiden mukaan, saadaan projektista vihreyden osalta toimiva kokonaisuus.

Projektitiimin johtajan on kannustettava tiimiään vihreän ajatusmallin suuntaan. (Maltzman 2011, 240). Tiimin jäseniä kannustetaan kierrättämään, työpaikan lisäksi myös kotona, kulkemaan työmatkat yksityisauton sijaan julkisilla kulkuneuvoilla, pyöräillen tai jalan ja välttämään kaikkea ylimääräistä sähkön, paperin ja veden käyttöä.

Vihreän toiminnan voi aloittaa pienistä asioista (Maltzman 2011, 241). Lounaaksi voi syödä omia eväitä ulkona syömisen sijaan, kertakäyttöasioiden sijaan tulisi käyttää pestäviä astioita ja aterimia ja käyttämätöntä paperia, kuten epäonnistuneita tulosteita voi käyttää uudestaan. Projektin johtajan tulee näyttää esimerkkiä ja toimia antamiensa vihreiden arvojen mukaan, aivan kuten odottaa alaistensa toimivan.

4.5.2 Kierrätys hotellin tiloissa

Maltzman (2011, 20) kertoo, että kestävyden kiertokulku on ensiarvoisen tärkeä. Kestävyden kiertokulun tavoitteena on hyödyntää kaikkea tuotettua ja tuottaa mahdollisimman vähän jätettä. Voionmaan kouluhotellin tyyliisessä majoitusyrityksessä täydellinen kestävyden kiertokulku oli haasteellista. Tärkeää oli, että hotellissa pyritään mahdollisuuksien mukaan toimimaan kestävä kehityksen oppien mukaisesti. Hotellin henkilökunta piti huolen, että kaikki jätteet lajitellaan oikein. Hotellin käytävillä oli erilliset jäteastiat kierrätyspaperille, pulloille, lasille, seka-, ongelma- ja biojätteelle. Hotellin huoneissa oli erikseen bio- ja sekajäteastiat kierrätystä varten.

Jätteiden kierrätys tapahtui siten, että pullot vietiin kierrätyspisteisiin, seka-, bio- ja lasijätteet vietiin niille tarkoitettuihin jäteastioihin koulun pihalle. Ongelmajätteet, kuten paristot ja akut vietiin Mustankorkean kaatopaikalle. Hotellin käytävillä olevat ilmoitukset kirjoitettiin kierrätetylle paperille. Kaikki dokumentit, kuten työvuorolistat ja asiakaslistat pyrittiin pitämään sähköisessä muodossa.

4.5.3 Ympäristön kannalta suosittavat toimintatavat

Projektin johtajien on aina tarkasteltava projektiaan taloudellisen puolen lisäksi ympäristöasioiden kannalta. Projektin normaaleja hankintoja tulisi aina ajatella myös ympäristöasioiden kannalta. Hankintoja tehdessä hankittavan tuotteen tai palvelun turvallisuuden, hinnan, saatavuuden ja laadun lisäksi on ajateltava, mitä siitä koituu ympäristölle ja miten se vaikuttaa tulevaisuuteen. (Maltzman 2011, 212.)

Hotellin kannalta tämä merkitsi sitä, että mahdollisimman suuri osa tavaroiden tai työvoiman kuljetuksista hoidettiin julkisilla kulkuneuvoilla tai jalan. Jyväskylän kaupungin mittakaavassa tehtävä oli mahdollista toteuttaa. Hotellin vieraat siirtyivät kisapaikalle ja kaupungin keskustaan jalan, vuodenaika salli myös työntekijöiden liikumisen toimipaikalle jalan tai pyöräillen. Työpaikan sijainti mahdollisti pääsyn työpaikalle julkisilla kulkuneuvoilla. Jokainen vapaaehtoistyöntekijä sai kisapassin, jolla pääsi liikkumaan Jyväskylän Liikenteen busseilla maksutta kisaviikon ajan.

Projektin ympäristöön liittyvien haittavaikutuksien kannalta tämän tyyppinen ajattelutapa on aloitettava projektin alussa ja sitä on jatkettava eri vaiheissa. Maltzman (2011, 213) kehottaa pitämään mielessä että niin suuressa, kuin pienessäkin projektissa saattaa olla kymmeniä tai jopa satoja komponentteja, joita on arvioitava jatkuvasti.

4.6 Budjetti ja resurssit

Hotellin rakentamisen budjetista päätti Jyväskylän kaupunki ja järjestelytoimikunta, joka koostui kolmesta valiokunnasta. Näitä olivat huoltovaliokunta, kilpailuvaliokunta sekä talous-, viestintä- ja markkinointivaliokunta. Talousosasto määritteli budjetin koskien hotellin liiketoimintaa.

Opinnäytetyön tekijät saivat tehdä ehdotuksia talousosastolle koskien hankintoja ja projektin kuluja. Muita kuluja olivat esimerkiksi matkakulut, puhelinkulut, työvaatteet sekä ruokailu.

Ydinpalvelua varten tarvittavia hankintoja olivat sängyt, liinavaatteet ja sermit. Lisäpalveluna hierontaa hankittiin hierontarasvat sekä -paperit ja hierontapöytä. Hieronnan tarvikkeet saatiin hotellin hierojilta, kioskituotteet Hipposhallilta ja kioskin tarvikkeet, kuten kahvinkeitin Voionmaan koululta.

4.7 Henkilöstösuunnitelma

Järvinen (1998, 30) kertoo kirjassaan kuinka on itsestään selvää, miten työpaikalla esimieheltä vaaditaan yhtä paljon kuin henkilöstöltä. Järvinen kertoo myös, kuinka hyvä työyhteisö voi parhaimmillaan tuottaa tuloksia ja innovaatioita, joita yksittäinen henkilö tai vain tiimin jäsen yksin ei ikinä pystyisi tuottamaan. Olikin tärkeää, että Voionmaan kouluhotelliin saatiin mahdollisimman monipuolinen ja toimiva tiimi työskentelemään.

Hotellin henkilöstö koostui vapaaehtoistyöntekijöistä, Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoista (liite 10), opinnäytetyöntekijöistä, Jyväskylän Kenttäturheilijoista ja tapahtuman järjestäjistä, joista Mikko Pajunen toimi projektin vastuuhenkilönä. Opiskelijat sijoitettiin työtehtäviin omien koulutusohjelmien ja vahvuuksien mukaisesti.

Hotelli tarvitsi kielitaitoisia asiakaspalvelijoita, joilta vaadittiin kotimaisen kielen lisäksi vähintään englannin kielen sujuvaa osaamista. Kaikki muu kielitaito katsottiin eduksi. Kielitaidon lisäksi työntekijöiltä vaadittiin sosiaalisia taitoja, palveluaittuitta, kykyä suoriutua paineen alla työskentelystä, ryhmätyöskentelytaitoja ja kykyä työskennellä itsenäisesti.

Työntekijät saivat olla omia persoonia ja hoitaa asiakaspalvelutilanteita heille luonnollisella tavalla, kuitenkin niin, että toiminta oli hotellin johtajien asettamien strategioiden mukaista. Näin hotellin johtajat eli opinnäytetyön tekijät olivat valtuuttaneet henkilöstön suorittamaan asiakaspalvelutilanteet asiakaslähtöisesti. Hotellin johtajat laativat henkilöstösuunnitelman ja perehdyttivät työntekijät työtehtäviin.

Työntekijät haastateltiin ryhmissä, jotta esimiehet saivat tietoonsa jokaisen alaisensa heikkoudet ja vahvuudet. Työntekijöille jaettiin sähköisessä muodossa hyvän työntekijän muistilista (liite 6), jossa käytiin läpi kohta kohdalta, kuinka hotellin vastaanotossa työskennellään. Tällä tavoin henkilökunta saatiin sitoutettua työhönsä. Muistilistan suunnitteluun otettiin vinkkejä Kaisa Sistolan opinnäytetyöstä, Perehdyttämisen avulla jäseneksi uuteen työympäristöön.

4.7.1 Henkilöstöjohtaminen

Kettunen (2003, 29) toteaa, että projektipäällikkyyys vaatii uskallusta ja rohkeutta viedä projekti asetettuun tavoitteeseen. Tämä vaatii, että projektipäällikkö ymmärtää roolinsa, joka ajoittain vaatii tiukkoja neuvotteluja, eri mieltä olemista ja käskytämistä. Projekti saadaan vietyä rohkeasti tavoitteeseen päämäärätietoisella asenteella.

Peltosen (2007, 151) mukaan johtajuudessa on tärkeää tulla lähelle alaisia, mutta työssä on tarve säilyttää yleisempi ote pitämällä etäisyyttä työyhteisöjen päivittäiseen arkeen. Johtajuuden eräänä edellytyksenä on kyky asettua organisaatiota edustavaksi keulakuvaksi.

Henkilöstöjohtaminen on tärkeää alalla kuin alalla. Sitä esiintyy monessa erilaisessa johtamista vaativissa työtehtävissä. On sanottukin, että henkilöstöjohtaminen on kaikkein vaikein johtamisen laji. Ihmiset ovat kaikki erilaisia ja heillä on erilaiset temperamentit ja luonteenpiirteet.

Projektissa työntekijöitä oli eri kulttuureista, joka toi lisähaasteen johtamiselle. Oli tunnettava heidän kulttuuritaustaa ja otettava huomioon, ettei välttämättä kaikilla ollut aikaisempaa työkokemusta.

Tärkeää oli saada kaikki työntekijät sisäistämään projektin tavoite, tavat ja kuinka ne saavutetaan. Kaikkien tuli ymmärtää mitä vaaditaan, kun toimitaan yhteisen tavoitteen eteen. Johtamisessa projektipäälliköt painottivat, että kaikille työntekijöille säännöt olivat samat. Sovittuja työaikoja tuli noudattaa ja tehdystä työtuntimäärästä sai asiankuuluvan korvauksen opintopisteiden muodossa. Henkilökunta perehdytettiin työtehtäviin yhteisissä palavereissa ja heidän kanssaan käytiin läpi, mitä työ pitää sisällään.

Projektissa oli tärkeää osata antaa työntekijöille heille sopivia työtehtäviä. Ajoittain oli hyvä näyttää omalla työpanoksella esimerkkiä työntekijöille, mutta oli myös osattava valtuuttaa henkilöstöä itse suoriutumaan työtehtävistä. Työntekijöitä oli vuorossa suhteellisen paljon, joten oli luotettava, että he osaavat toimia annettujen ohjeiden mukaisesti.

Ruuska (2005, 123) korostaa, että delegointikyky on projektipäällikölle välttämätön taito. Ilman riittävää delegointia projektipäällikkö keskittyy johtamisen sijasta liian yksityiskohtaisten asioiden hoitamiseen. Projektipäällikön on uskallettava luottaa asiantuntijoihinsa.

Birnberg (2008, 60-61) mainitsee delegoimisen viisi kohtaa, joita ovat: oikean tehtävän delegoiminen, oikean henkilön valitseminen suorittamaan valikoitua tehtävää,

oikeanlainen ja riittävä ohjeistaminen, aikarajan asettaminen tehtävän suorittamiselle sekä henkilön työtehtävien arviointi ja palautteenanto.

4.7.2 Työnjako

Läpi koko projektin olimme vastuussa työtehtävien määrittelystä ja delegoinnista. Projektin työtehtäviä olivat hotellin palvelukonseptin suunnittelu ja irtaimiston hankkiminen, oheismateriaalin, kuten nimilappujen suunnittelu ja toteutuksen delegointi valituille alaisille, henkilöstön rekrytointi, mediasuhteiden hoitaminen, työhön perehdyttäminen ja työvuorojen suunnittelu, Voionmaan koulun oppilaiden ja henkilöstön informointi. Lisäksi työtehtäviin kuuluivat aamiaistarjoilun suunnittelu ja siitä sopiminen Monitoimitalon lounaskahvilan kanssa, Voionmaan koulun majoitustilojen vuokraamisesta käydyt neuvottelut sekä turvallisuussuunnitelman laatiminen. Projektin päätyttyä työtehtäviä olivat hotellin purkaminen, asiakastyytyväiskyselyn analysointi, asiakkaiden jälkihoito sähköpostitse sekä henkilöstön työtodistusten kirjoittaminen.

Projektin työtehtävistä irtaimiston tilaaminen delegoitiin projektisihteeri Mikko Pajuselle ja sisustukseen liittyvien julisteiden tilaaminen Matkailun Edistämiskeskukselta opinnäytetyön ohjaajalle Susanna Nuijanmaalle. Turvallisuussuunnitelma (ks. liite 7.) ulkoistettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulussa toimitilapalveluita kolmatta vuotta opiskelevalle Joonas Arnbergille.

Hotellin toimimisen kannalta tärkeitä työtehtäviä olivat majoitustilojen rakentaminen, vastaanottopalvelut, käytävillä valvominen, kioskissa työskentely, hierontapalvelut ja kerrossiivous. Työntekijöitä oli noin 30, ja heidät jaettiin useampaan ryhmään suunniteltujen työvuorolistojen mukaisesti. Työvuorolista on nähtävissä kuviossa 9. Jokaiseen ryhmään pyrittiin sijoittamaan niin suomalaisia kuin kansainvälisiäkin opiskelijoita ja ensiaputaitoisia henkilöitä. Työntekijät saivat vaihtaa ryhmiä ja työvuoroja tarpeen mukaan kysytyään ensin esimiehiltään luvan. Ensimmäisestä päivästä alkaen työryhmän keskuudessa oli havaittavissa vahva ryhmähenki. Työntekijöiden yhte-



KUVIO 10. Henkilöstön nimilappu



KUVIO 11. Vastaanoton työryhmä valmiina palvelemaan

Hotellilla työryhmän vastuulla olivat kerrossiivous, vastaanottopalvelut, yleisen informaation tarjoaminen kaupungista ja kisoista ja asiakkaiden tyytyväisyydestä hu-

lehtiminen. Koulun siivous oli järjestetty koulun aukioloaikana Jyväskylän kaupungin puolesta, ja pääsiäispyhien ajan majoitustilojen siisteydestä huolehtivat hotellin työntekijät.

4.8 SWOT- analyysi

Suunniteltaessa projektia, oman toiminnan arviointi on tärkeää, kun projektin tuloksena syntyy konkreettinen tuote. Projektitiimiä työnsä arvioinnissa auttaa SWOT-analyysi. SWOT- analyysi on hyvä olla olemassa myös riskianalyysiä varten. SWOT-analyysin avulla voidaan tarkastella projektia kokonaisuutena ennen kuin se toteutetaan. (MindTools 2012.)

Peltonen (2007, 65) korostaa SWOT:n tärkeyttä. Hänen mukaansa sisäinen strateginen analyysi edellyttää SWOT- analyysiä eli organisaation vahvuuksien ja heikkouksien huolellista tarkastelua.

Strenghts - vahvuudet

Voionmaan kouluhotellilla oli paljon vahvuuksia. Hotellin sijainti oli parhain verrattuna muihin majoitusvaihtoehtoihin, koska se sijaitsi 300 metriä kisapaikalta. Majoittujien ei tarvinnut käyttää julkisia kulkuvälineitä siirtyäkseen kisapaikalle. Sijainti teki liikkumisen kisapaikan, hotellin ja kaupungin keskustan välillä vaivattomaksi.

Voionmaan kouluhotelli oli edullinen vaihtoehto majoittua kisojen ajan. Lisäksi hotellitoiminnassa ei tarvinnut ottaa huomioon henkilöstö-, tai palkkakuluja, koska työntekijät olivat joko vapaaehtoisia tai opiskelijoita. Ainoa kuluerä oli koulun tilojen, sänkyjen ja petivaatteiden vuokra. Olemattomien henkilöstökulujen vuoksi hotellissa oli paljon työvoimaa ja asiakaspalvelijoita takaamassa hyvää palvelun laatua jokaiselle majoittujalle.

Työntekijöistä pääosa muodostui matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijoista, ja työntekijöillä oli majoitusalan tietämystä ja osalla työkokemusta matkailualalta. Vah-

vuudeksi katsottiin, että työntekijät olivat monista eri koulutusohjelmista, jolloin heillä oli antaa näkemystä työntekoon ja palveluun saatiin lisää laatua. Kansainväliset facility management eli toimitilaopiskelijat olivat kotoisin Euroopasta, Afrikasta ja Aasiasta. Heidän mukanaan saatiin lisää monipuolista kielitaito-osaamista ja kulttuurituntemusta tuomaan lisäarvoa palveluun.

Hotellin majoituskapasiteetti oli pieni, mikä mahdollisti henkilökunnan ja asiakkaiden aidon vuorovaikutuksen. Palvelusta saatiin henkilökohtaisempaa, kuin isoissa hotelleissa ja tunnelmasta päästiin luomaan mahdollisimman kodikas ja rentouttava. Hotellin asiakkaiden ennako-odotukset olivat luultavasti alhaisemmat, kuin mitä hotelli todellisuudessa tarjosi. Asiakkaille saatiin positiivinen majoituskokemus ja hotelli sai mahdollisuuden olla tärkeä osa asiakkaiden kisaelämystä.

Koulumajoituksesta tulee mieleen retkipatjat lattialla ja makuupussit. Hotelli Voionmaa tarjosi kuitenkin paljon enemmän asiakkailleen ja mahdollisti kaikille projektin osapuolille tilaisuuden näyttää vieraiden ja koko kisaorganisaation silmissä hyvälle.

Weaknesses - heikkoudet

Hotellia ei pystynyt juurikaan muuttamaan, koska rakennus oli koulunkäyntiä varten. Suuria muutoksia, kuten ulkotulia olisi ollut mahdotonta järjestää hotellille turvallisuuden ja vuoksi ja sisutuksen täytyi olla harkittua.

Heikkoutena oli se, että koulussa oli samaan aikaan opiskelijoita ja majoittujia. Koulun tilat olivat pienet ja toimivien ratkaisujen löytäminen kaikkia osapuolia miellyttävällä tavalla oli haastavaa. Koulun tiloissa oli rajallinen määrä saniteettitiloja, jotka olivat yhteiskäytössä kaikkien koulussa ja hotellissa asioivien kesken. Suihkuja oli koulussa yhteensä kahdeksan kappaletta miehille ja saman verran naisille.

Heikkoutena voitiin nähdä myös se, että liikuntasalissa majoittujien huoneissa ei ollut kattoa. Tästä johtuen hotelli ei voinut taata täysin äänieristettyä tilaa yöpyjille. Asiakkailta tuli asiasta kuitenkin varsin vähän palautetta. Isossa salissa yksityisyyden ja melun lisäksi valojen säätely voitiin nähdä heikkoutena. Naisten ja miesten puolella

oli erilliset valokatkaisimet, jotka helpottivat tilannetta. Asiakkaila oli erilaiset aika-
taulut, joten olisi ollut hyvä, että huoneissa olisi ollut esimerkiksi pöytävalaisimet.

Hotellin ydintuote ei ollut ystävällinen ja palvelualtis henkilökunta, vaan uni. Viikon
ajan hotellin asiakkaina oli urheilijoita, joille uni oli tärkeä asia. Heikkoutena oli, että
asiakkaat eivät viihtyisi hotellissa. Sängyt saattoivat tuntua epämukavilta, toiset asi-
akkaat saattoivat toiminnallaan häiritä muita, ilmastointi oli mahdollisesti liian kyl-
mällä tai lämpimällä tai lisäpalvelut epämiellyttäviä.

Hotellia markkinoitiin ennako-odotukset ylittävänä ja oli mahdollista, että asiakkaat
odottaisivat liikaa hotellilta ja sen henkilökunnalta. Naisten puolella salissa oli varsin
vähän majoittujia, joten ilmastointi oli liian voimakas. Ilmastointia ei voitu kuitenkaan
sulkea, sillä ilmanvaihto olisi pysähtynyt myös miesten puolella, jossa oli paljon
enemmän majoittujia.

Kolmen päivän ajan koulun tiloissa oli koulutoimintaa, joka tarkoitti sitä, että koulu
täyttyi hotellin vieraiden lisäksi koululaisista. Majoituspaikkana toimiva liikuntasali oli
rajattu koululaisilta, mutta muut tilat, kuten ruokala ja wc-tilat olivat yhteiskäytössä.
Asiakkaita saattoi häiritä päiväsaikaan koululaisten aiheuttama melu. Asiakkaille teh-
dystä kyselystä kävi ilmi, että 25 vastaajasta kahdeksalle saniteettitilojen jakaminen
oli osittain ongelmallista.

Koulusta hotelliksi projektin johtajat ja tiimi olivat suhteellisen kokemattomia tämän
tyyppisessä toiminnassa. Tiimillä kokonaisuutena ei ollut kokemusta näin laajassa
projektissa toimimisesta. Lähes jokaisella tiimin jäsenellä oli työkokemusta asiakas-
palvelusta sekä majoituslalla toimimisesta, mutta ei kuitenkaan kokemusta toimin-
nasta projektin vaatimassa mittakaavassa.

Opportunities - mahdollisuudet

Ajatus koulumajoituksesta voi yleensä olla askeettinen, siksi Hotelli Voionmaalla oli
mahdollisuus ylittää asiakkaiden ennako-odotukset tarjoamalla hyvää palvelua.
Mahdollisuuksia on myös jatkossa saada majoitustilaa käyttöön vastaavanlaisiin suu-
riin tapahtumiin. Kirjoitettua raporttia ja suoritettavia käytänteitä voidaan hyödyntää

jatkossa. Kaikkea ei tarvitse suunnitella alusta asti, vaan opinnäytetyötä voidaan käyttää ohjekirjana projektien johtamiseen ja majoituspalveluun liittyvissä asioissa.

Nousevana trendinä majoitus- ja ravitsemisalalla on nähty niin kutsuttu pop up - kulttuuri. Maailmalla on nähty jo pop up -kahviloita sekä hotelleja. Pop up tarkoittaa tapaa luoda esimerkiksi hotelli tyhjästä samalla mahdollistaen koko rakennuksen nopean purkamisen ja toiseen paikkaan siirtämisen. Koulusta hotelliksi -projektissa itse rakennus oli valmiina toimintaa varten, mutta kaikki muu oli järjestettävä alusta alkaen ja tämä on *pop up* -kulttuuria. Projektin johtajat ja projektiryhmä toimivat alan saralla eräänlaisina edelläkävijöinä. Jyväskylän kaupungissa tai sen lähiympäristössä ei oltu aikaisemmin tehty mitään vastaavaa ja näin mahdollistettiin seuraaville toimijoille mahdollisuus toteuttaa pop up -projekteja projektin johtajien kirjoittaman manuaalin avustuksella.

Projektin laajuuden ja näytävyyden ansiosta projekti toimi myös oivana ponnahduslautana projektitiimille. Projekti tarjosi kokemusta alasta sekä verkostoitumista yrittäjien kanssa. Hotellin henkilöstöstä muun muassa hierojat Minkkinen, Määttänen ja Alastalo saivat ainutlaatuisen mahdollisuuden luoda asiakaskontakteja huippu-urheilijoihin. Yhdysvaltojen kisajoukkueen jäsen piti Minkkisen hierontapalvelusta ja pyysi häntä toimimaan joukkueen hierojana seuraavissa kisoissa.

Threats - uhat

Tiimin oli onnistuttava toimimaan tiiviinä, yhteistyökykyisenä ryhmänä, jossa jokaisen työpanos oli yhtä tärkeä. Työntekijät olivat mukana opintopistepalkalla, joka saattoi olla riskinä työtehtävien laiminlyöntiin. Rahapalkka on yleisesti ottaen työntekijän motiivi työskennellä, mutta tässä tapauksessa sitä ei ollut tarjota.

Hotellin työntekijät olivat opiskelijoita, joilla oli samaan aikaan myös palkkatöitä tai muita opintoja käynnissä. Uhkana oli, ettei hotellin henkilökunta ota työtään tosissaan. Projektin johtajilla ei ollut laajaa aiempaa kokemusta ison ryhmän johtamisesta, joten oli ensiarvoisen tärkeää, että he saavuttivat auktoriteetin aseman alaistensa silmissä niin, ettei yksikään henkilökunnan jäsen laiminlyönyt työtään. Riskinä oli, että työntekijät eivät saavu sovittuihin työvuoroihin tai he eivät pidä kiinni ulkonä-

köön liittyvistä sovituista kriteereistä, kuten työasuista. Lisäksi he saattoivat antaa huonon kuvan koko toiminnasta käytöksellään tai jopa sabotoida koko projektin toiminnallaan.

Työntekijöiden johtamisen lisäksi uhkana koko projektin onnistumiselle ja toimivuudelle oli suunnitelmien pitävyys. Projekteissa tärkeintä on suunnitelmissa pitäytyminen. Kumpikaan projektin johdossa toimivista henkilöistä ei ollut aiemmin ollut vastuussa koulusta hotelliksi -projektin mittakaavassa toteutetusta toiminnasta ja tämä oli uhkana suunnitelmallisuudelle. Kysymykseksi nousi, osataanko suunnitelmia noudata, ovatko suunnitelmat tarpeeksi kattavat ja onko projektin joka aspektille tehty tarvittava suunnitelma. Nämä olivat kysymyksiä, joita projektin johtohenkilöiden oli mietittävä projektin koko elinkaaren ajan. Projekti ja sen lopputulos koostui monesta eri osasta ja vaaditun lopputuloksen saavuttamiseksi jokaisen osan oli toimittava.

Kolmen päivän ajan koulun tiloissa oli koulutoimintaa, jolloin ruokala ja saniteettitilat olivat yhteiskäytössä. Uhkana oli, että saniteettitiloja oli liian vähän suhteessa asiakasmäärään.

Koululaisten lisäksi asiakkaiden häiriköinti oli mahdollinen heikkous. Yöllä esiintyi kuorsaamista ja muuta pientä melua, joka oli osalle asiakkaista epämiellyttävää. Hotelli tarjosi majoittujille lukollisia kaappeja vuokrattavaksi arvoesineilleen, mutta moni jätti tilaisuuden käyttämättä. Asiakkaiden arvoesineiden katoaminen olisi ollut heikkous. Hotellin tiloissa oli valvonta kellon ympäri, mutta silti majoitustiloissa oli käytännössä jokaisella vapaa liikkuvuus.

Mahdollisia ulkoisia uhkia olivat esimerkiksi säätila tai epätodennäköiset luonnonkatastrofit, kuten maanjäristys, itse tapahtuman onnistuvuus ja toimivuus sekä matkatoimisto Tuulantein yhteistyö. Voionmaan koulu olisi voitu joutua sulkemaan, kisat peruuntua tai epäonnistua. Tuulantein markkinointi olisi voinut olla harhaanjohtavaa tai erilaista, mitä hotelli pystyi tarjoamaan. Säätilaan liittyvä uhka toteutuikin, kun Jyväskylässä satoi vuodenaikaan nähden yllättävän paljon lunta. Lämpötila tippui yöllä pakkasen puolelle ja kadut saivat lumisen peitteen. Osa asiakkaista kertoi, ettei osannut varautua talvisiin olosuhteisiin ja esimerkiksi ulkona käydyt kisat, kuten maastojuoksu saattoi vaikeutua hieman. Kaikilla hotellin asiakkailla ei ollut talviseen säähän tarvittavia urheiluvarusteita mukana.

Markkinointiin liittyvä uhka toteutui, kun Yhdysvalloista saapuneet kisojen toimitsijat olivat saaneet kisajärjestäjältä tiedon, että hotellilla olisi heille varattuna erilliset huoneet. Asiakkaat eivät tienneet majoituksen olevan 18 ja 15 henkilön yhteishuoneissa, jossa oli myös yksittäisiä urheilijoita majoitettuna.

World Masters Athletics -kisat järjestettiin pääsiäisviikolla, jonka perjantapäivä oli Pitkäperjantai eli pyhäpäivä. Kisaturistit halusivat kisoihin osallistumisen ja hyvien yöunien lisäksi nauttia kaupungin palveluista. Pyhien aikaan on tapana lyhentää joidenkin toimipisteiden aukioloaikoja tai rajoittaa palveluita, kuten julkista liikennettä. Osalle turisteista kauppojen poikkeukselliset aukioloajat olivat yllätys, koska suurin osa kaupoista oli suljettu ja he eivät päässeet tekemään ostosreissuja kaupungin keskustaan tai nauttimaan kulttuurista museoissa ja teatterissa, niin paljon kuin etukäteen ehkä olivat ajatelleet.

4.9 Riskit

Kaikissa projekteissa riskisuunnitelma on ensiarvoisen tärkeä osa projektisuunnitelmaa. Riskisuunnitelman tarkoitus on määritellä, mitä projektin riskit ovat, kuinka niitä ennaltaehkäistään ja kuinka niistä selvittää. Riskisuunnitelma tulisi olla julkinen koko projektin henkilöstölle, jotta taataan mahdollisimman kattava riskien ennaltaehkäiseminen. (Kerzner 2003, 663.)

Hotellitoimintaan liittyy luonnollisesti riskejä ja ne on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Riskit voidaan jakaa fyysisiin ja aineettomiin riskeihin. Fyysisiin riskeihin lukeutuu majoittujien turvallisuudesta huolehtiminen, mahdollisten tapaturmien aiheutuminen ja yleisen turvallisuuden takaaminen hotellissa.

Aineettomina riskeinä oli rakennuksessa samaan aikaan tapahtuva koulutoiminta. Oli huolehdittava, että majoittajat ja opiskelijat voivat toimia samaan aikaan saumattomasti, niin ettei heistä aiheudu toisilleen liian paljon häiriötä. Palvelunlaadun takaaminen hotellin asiakkaille oli tärkeässä asemassa ja se toi lisähaasteen hotellin henkilöstölle.

Hotellinjohdon oli otettava huomioon asiakkaiden ja heidän tyytyväisyytensä lisäksi koulussa samaan aikaan opiskelevat nuoret. Koulussa opiskeli ala-asteikäisiä ja lukio-laisia. Riskinä oli myös se, että asiakkaat eivät ole jostain syystä tyytyväisiä majoituskokemukseen. Tavoitteena oli saada voittoa yöpymisvuorokausista ja myytävistä tuotteista. Riskinä oli myös se, että myynnillisiin tavoitteisiin ei päästä ja toiminnasta aiheutuu enemmän kuluja kuin tuottoa tai palveluista ja tuotteista ei jää riittävästi katetta.

5 TOTEUTUS

5.1 Prosessit

Urheilijat saivat tiedon kisoista WMA -kisaorganisaatiolta ja omien lajiliittojen kautta sekä erilaisin markkinointiviestinnällisten ja sosiaalisen median välityksellä, kuten Facebookin kautta. Asiakkaat saapuivat WMA -yleisurheilun MM-kisoihin eri puolilta maailmaa, joko itsenäisesti matkan varaten tai lajiliiton järjestämänä. Yhteistyöyrittymä matkatoimisto Tuulantein kautta asiakkaat varasivat itselleen majoituksen eri hotelleihin Jyväskylässä ja sen lähiseuduille.

Asiakkaat saivat Tuulanteilta voucherin, jonka kanssa he saapuivat kouluhotelliin. Matkatoimisto huolehti asiakkaiden opastuksesta paikanpäälle ja hotellilla oli selkeät ohjeet, mistä hotelliin käytiin sisälle. Voucherista ja passista tarkastettiin, että asiakkaiden tiedot olivat oikein ja näin heille voitiin tarjota majoitusta.

Vastaanotosta asiakkaille annettiin matkailunedistämiskeskuksen, Matkailunedistämiskeskuksen matkailuesitteitä ja tietoa Suomesta matkailumaana. Lisäksi asiakkaat saivat täytettäväkseen asiakastytyväisyyskyselyn, jonka he saivat vastaanotosta. Joissakin tapauksissa kysely toimitettiin vierailijoiden sängyille täytettäväksi.

Hotelliin sisään kirjautumisen yhteydessä asiakkaille myytiin aamupalalippuja, joilla he saivat aamupalan Monitoimitalon lounaskahvilassa. Lisäksi hotellivieraille kerrottiin edullisesta urheiluhierontamahdollisuudesta ja, että kioski palvelee asiakkaita ympäri vuorokauden. Kioskista sai peruskahvilatuotteita, ja urheilijoita varten valikoimaan varattiin proteiinipatukoita ja urheilujuomia. Lisäksi asiakkaille tarjottiin panttia vastaan tallelokero käyttöönensä majoituksen ajaksi.

Hotellintyön tekijät auttoivat saapuvia asiakkaita matkalaukkujen kanssa ja opastivat vieraat oikeisiin huoneisiin, joko saliin tai luokkahuoneisiin. Salissa sermeillä jaetut huoneet oli tehty eri maiden ryhmävarausten mukaan. Esimerkiksi Viron joukkueen jäsenet sijoitettiin samoihin huoneisiin ja venäjää äidinkielenään puhuvat majoitettiin samoihin sermeillä jaettuihin huoneisiin. Luokkahuoneissa majoitettiin toimitsijoita ja urheilijoita keskenään, kuitenkin niin, että naiset ja miehet olivat eri huoneissa.

Asiakkaat saivat henkilökohtaista palvelua, koska jokaisessa työvuorossa oli monta työntekijää, jotka auttoivat hotellinvieraita. Asiakaspalvelijat auttoivat majoittujien kysymyksissä tai näiden tiedustellessa erilaisia asioita. Asiakkaille selvitettiin linja-autoyhteyksiä, kauppojen aukioloaikoja, taksin tilauksia, ja heille annettiin alueesta tietoa. Myös hyvien matkamuistoliikkeiden yhteystietoja ja sijainteja selvitettiin karttaan, jonka he saivat vastaanotosta.

Asiakkaiden kirjautuessa ulos asiakaspalvelijat auttoivat asiakkaita laukkujen kanssa aivan kuten sisäänkirjautumisvaiheessa. Asiakkaat palauttivat mahdollisesti vuokraamansa tallelokeron numeroidun avaimen, ja avainlistaan merkittiin avain palauteksi. Vastaanoton työntekijät merkitsivät majoituslistaan asiakkaat, jotka kirjautuivat ulos. Uloskirjausvaiheessa asiakkaat palauttivat asiakastyytyväisyyskyselyn.

Kokonaisuudessaan uloskirjausvaihe oli helppo ja nopea, ja asiakkaat lähtivät tyytyväisinä kohti kotimaata. Asiakkaiden lähtiessä sänkyihin vaihdettiin liinavaatteet uusia majoittujia varten. Varsinkin loppuviikolla sänkyjä ei pedattu uudelleen, mikäli hotelliin ei tullut enää majoittujia samoilta asiakaspaikoille. Sängyistä otettiin jalat ja liinavaatteet pois, ja sängyt sijoitettiin käytävälle odottamaan poisvientä kisojen päätyttyä. Sängyt sijoitettiin niin, ettei niistä ollut haittaa vielä hotellissa majoittuville asiakkaille.

5.2 Ajankäyttö

Koulusta hotelliksi -projektin ensimmäinen tapaaminen oli Jyväskylän ammattikorkeakoulun Dynamon kampuksella keskiviikkona 30.11.2011 Mikko Pajusen ja Susanna Nuijanmaan kanssa. Projektia toteutettiin viikoittain yhteisesti sovittujen tapaamisten yhteydessä sekä tarvittaessa Jyväskylän kaupungin puolesta projektia johtaneen Pajusen kanssa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun puolelta yhteyshenkilönä ja opinnäytetyön ohjaajana toimi Susanna Nuijanmaa. Ennakkovalmistelujen ja majoituksen oli oltava valmiina lauantaina 31.3.2012, jolloin ensimmäiset majoittujat saapuivat. Lopullinen asiakkaiden määrä varmistui vasta, kun hotelli oli jo avannut ovensa.

Valmistelut Voionmaan koululla alkoivat perjantaina 30.3.2012, ja tilojen palauttaminen entiselleen koulunkäyntiä varten tapahtui välittömästi kisojen jälkeen maanantaina 9.4.2010.

Projekteilla on tietty alkamis- ja päättymispiste, mikä tarkoittaa sitä, että projektit ovat käynnissä vain tietyn aikaa. Projektia toteutettaessa sen osa-alueet on hoidettava kuntoon ajallaan, koska muuten projekti ei toteudu. Projektihallinnan ”pyhän kolminaisuuden” yksi osa on aika. On ensiarvoisen tärkeää saada projekti ja sen jokainen osa-alue päätökseen ajallaan, koska muuten voidaan sanoa, että työ on tehty turhaan. Pahimmassa tapauksessa projektin tilaajan ei tarvitse maksaa projektin johtajalle, koska hän ei ole toiminut sopimuksen mukaisesti. (Kezner 2003, 3.)

Berkunin (2006, 28-29) mukaan aikatauluilla on kolme tarkoitusta. Ensimmäinen tarkoitus on sitouttaminen siihen, milloin mikäkin asia hoidetaan. Aikataulu toimii sopimuksena tiimin jäsenten välillä siitä, mitä kukin tekee ja milloin. Lisäksi aikataulut on suunnattu myös ulkopuolisille.

Koulusta hotelliksi -projektissa kisajärjestäjän aikataulussa pysyminen oli yhtä tärkeää kuin projektitiiminkin. Projektitiimi ei voinut itsenäisesti sopia sänkyjen vuokraamisesta tai seininä toimivista sermeistä. Siksi hotellin rakentamiselle oli tärkeää, että kisajärjestäjä hoiti niiden vuokrauksen ajallaan. Projektissa oli paljon liikkuvia osia, ja koko projektin onnistuminen saattoi olla kiinni pienistä komponenteista.

Berkun (2006, 29) kertoo, että aikataulujen toinen tarkoitus on kannustaa tiimiä ja kaikkia, jotka ovat projektiin sidoksissa. Aikataulutus auttaa näkemään tehdyn työn osana kokonaisuutta ja helpottaa eri osa-alueiden toimivuutta keskenään. Aikataulut toimivat eräänlaisina pakottavina tekijöinä projekteissa, ja oikein hyödynnettyinä ne pakottavat tiimin jäsenet tekemään työnsä huolellisesti ja ajallaan.

Voionmaan kouluhotellissa työntekijöitä ja projektipäälliköiden työtä olivat helpottamassa selkeät työvuorolistat ja listaus työtehtävistä. Näin varmistettiin, että kaikki tehtävät tulivat hoidettua ja työntekijät näkivät hotellin toiminnan selkeämmin.

Aikataulujen kolmas tarkoitus on toimia edistymisen seurannan työkaluna. Tiimin jäsenet hahmottavat paremmin tehdyn työn ja miten suurta työpanosta heiltä odotetaan, kun tehtävät ja niihin käytettävä aika on jaettu esimerkiksi muutaman päivän pituisiin jaksoihin. (Berkun 2006, 30.) Koulusta hotelliksi -projektissa tapaamisia oli noin viisi kertaa viikossa, ja jokaiselle tapaamiselle oli etukäteen sovittu aihe. Kaikista menneistä ja tulevista tehtävistä pidettiin kalenteria Excel -tiedostona, josta oli helppo seurata edistymistä ja työhön käytettyjä tunteja. Kalenteri on nähtävissä kuviossa 12.

TAMMIKUU						
omat	yhteiset	1.				
		2.				
		3.				
		4.				
		5.				
		6.				
		7.				
		8.				
	3,5	9.	Projektisuunnitelman aloitus			
	3	10.	oppiaa koella			
3	4,5	11.	Tapaaminen, Pajunen	Rekry-visitit fb:ään		
	1,5	12.	Tapaaminen, Pajunen, Kirsti Hietälä-Mäkinen, KP Hietälä	MFA REKRY!!	Kirsti läh. KP:lle infoa maililla, KP suosi ottamaan K	
		13.				
		14.				
	1	15.	rekryrap -kannakointi			
1	2,5	16.	oppiaa koella	tuuletettiin yhteys, excel + word läh	opinforumin/JAMK keskustelut FB/Aqua läh ryh	
1	1,5	17.	oppiaa koella	excelin päivitystä	rekry sähköpostilla/wma FB/T ulkotei läpo vastaa	
1		18.	kirjeenvaihto sami taiton kanssa			
	7	19.	oppiaa koella	excelin päivitystä		
		20.				
		21.				
		22.				
TJ 10	1	2,5	23.	oppiaa koella	excelin päivitystä	note - aikataulu muuttimista, opettajien tarkastelu
	2		24.	oppiaa koella	excelin päivitystä	powerpointin teko 1.2. rekryä varten
		1,5	25.	Voimassa koella köyety	excelin päivitystä	Mika peliaikarekteri Rivaloren kanssa
			26.			
			27.			
			28.			
	3		29.	oppiaa omatoimisesti		
TJ 9		3	30.	oppiaa Roojan lausa, sivotin kokouminen	köyety voimassa koella, paikkoja tutkimassa, r	sähköpostilla rekterille hyönteiset koelan tilojen
		3	31.	oppiaa Wilhelmissa	viikerysitys	Mikolle sähköpostilla "vastamedia"
	12	34,5				

KUVIO 12. Ote projektikalenterista, tammikuu 2012

5.3 Mediasuhteet

Projektille oli tärkeää saada media-arvoa ja näkyvyyttä, joten suuressa osassa oli Jyväskylän ammattikorkeakoulun osaamisen markkinointi ja yhteistyö WMA -kisojen kanssa. Lisäksi oli tärkeää, että opinnäytetyön tekijät ja hotellin henkilöstö saivat näkyvyyttä eri medioissa.

Median ja sponsoreiden hoito kuului pääosin projektin ajan projektisihteeri Mikko Pajuselle, mutta Tiihonen vastasi mediasuhteista majoituksen osalta ja teki yhteistyötä sanomalehti Keskisuomalaisen kanssa Jyväskylän ammattikorkeakoulun markkinointikoordinaattorin kautta sopiakseen artikkelin julkaisemisesta lehdessä.

Tiihonen lähetti sähköpostilla tehtävästä projektista laajan kuvauksen, josta markkinointikoordinaattori muokkasi lehtitiedotteen, jonka projektipäälliköt vielä tarkastivat ennen sen lähettämistä Keski-suomalaisen toimitukseen. Ennen yhteydenpitoa markkinointikoordinaattorin kanssa projektipäälliköt keskustelivat liiketoiminta ja palvelu -yksikön koulutus-päällikkö Hiekkataipaleen kanssa mediasuhteiden ylläpitämisestä ja saivat kannatusta ajatukselleen.

Projektista julkaistiin kattava artikkeli talousosiossa painetussa mediassa valokuvan kanssa kommentteineen (liite 1) sekä erillinen artikkeli Keski-suomalaisen Internet-sivuilla (liite 2). Tiihosta haastateltiin myös radio Jyväskyläan, ja artikkeli oli luettavissa ja kuunneltavissa radio Jyväskylän Internet-sivuilla (liite 3). Uutinen oli kyseisen päivän luetuin radio Jyväskylän Internet-sivuilla.

5.4 Ennen kisoja

Projekti oli monisyinen, ja sen keskiössä oli ennako-odotukset ylittävän tilapäismajoituksen perustaminen. Ennen kisoja projektin tärkein osa oli projektisuunnitelman laatiminen. Projektisuunnitelman runko syntyi muutamassa päivässä, mutta sitä muokattiin jatkuvasti. Projekti sisälsi paljon liikkuvia osia, joten yhden osan muuttuminen vaikutti koko projektin toimivuuteen.

Projektin toteutus vaati lähes päivittäisiä tapaamisia opinnäytetyön tekijöiltä, Rajalalta ja Tiihoselta ja viikoittaista yhteydenpitoa projektisihteeri Mikko Pajusen kanssa. Rajala ja Tiihonen tekivät majoitusta koskevat suunnitelmat ja Pajunen hyväksyi ne tai pyysi niihin muutoksia. Rajalan ja Tiihosen vastuulla oli itse tuotteen suunnittelu, henkilökunnan rekrytointi, yhteydenpito matkatoimisto Tuulantein kanssa koskien hotellin asiakkaita, tiedotus tapahtumasta Voionmaan koululla opettajille ja opiskelijoille, sekä majoituksen rakentaminen Voionmaan koululla.

Henkilöstöä rekrytoitiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijoista. Hotelliin rekrytoitiin palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opiskelijoita, englanninkielisen linjan facility management -opiskelijoita ja myöhemmin koko Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoita eri

koulutusaloilta. Rajala ja Tiihonen sijoittivat omille Facebook -sivustoilleen rekrytointimainoksia, lähettivät ammattikorkeakoulun opiskelijoille sähköpostiviestejä ja kävivät facility management -opiskelijoiden oppitunneilla kertomassa tapahtumasta, jolle tapahtumaan osallistuminen oli osa kurssia.

Haastavinta projektissa oli aikataulujen tekeminen. Jokainen suunnitelma piti hyväksyttää projektisihteeri Pajusella. Tärkeää oli myös asiakkaiden tarpeista huolehtiminen ja hotellin turvallisuussuunnitelman laatiminen. Haastavaa prosessissa oli liikuntasalissa huoneiden jakamiseen tarvittavien sermien hankinta, joista vastasi kisojen pääsihteeri Pajunen. Rajala ja Tiihonen suunnittelivat Voionmaan koulun liikuntasalissa mittauksen ja suunnitelmien perusteella pohjapiirustuksen huonejaoille. Pohjapiirustukset toimitettiin Pajuselle ja tilanhallintaa selvennettiin vielä yhteisissä tapaamisissa. Sermeistä päästiin yhteisymmärrykseen ja niiden rakentamisesta huolehti Jyväskylän Kankitiellä sijaitseva Tekevän Paja.

Kisajärjestäjän alkuperäisen suunnitelman mukaan kouluhotelliin suunniteltiin liikuntasaliin majoitusta noin sadalle vieraille. Turvallisuusmääräykset huomioon ottaen kaikkia majoituksen varanneita ei kuitenkaan voitu majoittaa liikuntasaliin, vaan salin lisäksi oli vuokrattava kaksi luokkahuonetta ja yksi luokkahuone työntekijöiden taukotilaksi. Tilapäismajoituksen turvallisuusmääräysten mukaan noin 300 neliömetrin kokoiseen liikuntasaliin oli mahdollista majoittaa 50 henkilöä. Keski-Suomen pelastuslaitokselta saatujen tietojen mukaan jokaista majoittujaa kohti täytyi liikuntasalissa olla tilaa kuusi neliömetriä.

Voionmaan kouluhotellin turvallisuussuunnitelman (liite 7.) laati toimitilapalveluiden opiskelija Joonas Arnberg. Turvallisuusasioihin vinkkejä antoi myös Jyväskylän ammattikorkeakoulun turvallisuusvastaava Timo Hiltunen.

Kerzner (2002, 455) kertoo, kuinka jokaisessa projektisuunnitelmassa tulee olla tarkennettuna, mitkä ovat projektin kriittiset pisteet. Kriittisillä pisteillä tarkoitetaan projektin niitä pisteitä, jotka epäonnistuessaan voivat kaataa koko projektin.

Koulusta hotelliksi -projektin alkutaipaleen kriittiset pisteet olivat kaluston hankkiminen ja kuljetus Voionmaan koululle sekä henkilöstön kokoaminen. Hotellin toiminnan kannalta oli tärkeää saada kalusto hotellille ajoissa ja henkilöstö järjestelemään tilat.

Kalusto toimitettiin koululle perjantaina 30.3, jotta työryhmä pääsi aloittamaan urakan mahdollisimman aikaisin seuraavana aamuna. Hotelli avasi ovensa seuraavana päivänä 31.3., jolloin kaiken oli oltava valmista. Rakennuspäivänä paikalla oli kymmenen henkilön työporukka, joka laittoi paikat kuntoon ennen ensimmäisen asiakkaan saapumista. Yövuoroon saapui asiakkaita varten kuuden henkilön ryhmä työntekijöitä.

5.5 Kuukausi kerrallaan

Rajala ja Tiihonen seurasivat projektin kulkua Microsoft Exceliin tehdyn kalenterin avulla. Kalenteriin tehtiin kuukauden jokaiselle päivälle oma sarake, ja erilaisia värejä käyttämällä taulukkoon oli helppo hahmottaa tärkeät tapahtumat. Kalenterista oli helppo seurata, kuinka monta päivää oli jäljellä kisoihin. Kuviossa 13 (ks. sivu 44.) on eräs versio helmikuun ajankäytöstä.

Tammikuu

Rajala ja Tiihonen päättivät lähteä projektiin mukaan joulukuussa 2011. Kirjoittajat alkoivat suunnitella projektia tammikuun 2012 alussa. Kaksikko piti palaverin opinäytetyönohjaajan, Susanna Nuijanmaan, sekä kisatoimikunnan projektisihteerin, Mikko Pajusen kanssa ja suunniteltu konsepti hyväksyttiin. Tammikuun tärkein tehtävä oli tehdä kattava projektisuunnitelma, jota työstettiin noin viisi kertaa viikossa yhteisesti sovituissa tapaamisissa.

Projektisuunnitelman muodostuessa aloitettiin myös työntekijöiden rekrytoiminen laittamalla rekrytointiviestejä projektipäälliköiden Facebook -sivuille ja ryhmäviestien muodossa Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Kirjoittajat kävivät pitämässä myös rekrytointitilaisuuksia facility management -opiskelijoille heidän oppituntiansa aikana.

Tammikuun aikana lähes päivittäisten tapaamisten lisäksi projektia suunniteltiin ja käytiin läpi puhelimitse ja sähköpostin avulla. Kirjoittajat aloittivat projektin suunnit-

telun ohella tammikuussa opinnäytetyön työstämisen. Ensimmäinen vaihe virallisen työn aloittamiseen oli Dynamon kampuksella erilaisten opinnäytetöiden sekä tietokirjallisuuden tutkiminen.

Helmikuu

Projektin työstämisen kannalta helmikuu 2012 oli vilkkain. Turvallisuussuunnitelman kanssa projektipäälliköt saivat facility management -koulutusohjelman opettajalta Ulla Mäntyseltä hyviä vinkkejä työskentelyyn, sekä toimitilapalveluita opiskelevan Joonas Arnbergin näkemyksiä pelastussuunnitelmaan.

Helmikuun aikana alettiin suunnitella myös hotellin lisäpalveluita. Rajala alkoi perehtymään aamiaistarjoiluun ja Tiihonen suunnittelemaan hierontapalveluita. Tiihonen osallistui myös kisajärjestäjän kokouksiin, joissa hän sai laajempaa kokonaiskuva kisoista kokonaisuutena. Valiokunnan kokouksissa hän kävi esittelemässä projektisuunnitelman ja hotellikonseptin. Johtokunnan kokouksissa Tiihonen neuvotteli palkoista ja etuuksista. Suunniteltu palvelukokonaisuus sai positiivista palautetta, jonka pohjalta oli hyvä lähteä tekemään lisää kehitysideoita ja jatkamaan työtä. Kuviossa 13 on nähtävillä helmikuun aikataulu.

HELMIKUU			
	1	3	1. MTA/MPA REKRY KLO 8/4 opettajaa paikalla
	1,5		2. Itsenäistä kirjoittamista
			3.
			4.
	2		5. Itsenäistä kirjoittamista
TJ 8	0,5	2	6. Voionmaan rehtorin, Jari Kinnula ja apulaisrehtorin, Sirkka Ruuhonen, tap.
	1		7. Itsenäistä kirjoittamista
		1	8. Opparin aiheen & rakenteen esittely
		2,5	9. Opparia Wilhelmiinassa
		2	10. Palaveri Dynamolla turvallisuusasioista, Hiltunen
			11.
	3		12. Ilmottautuminen päättyy/mahd jälki-ilm mahd
TJ 7	0,5		13. Whatsapp-kommunikointia
	0,5		14. Sähköpostikommunikointia Eliisa Paasasen kanssa koskien aamupalatarjo
			15.
		2	16. Palaveri Elosen kahvilassa, aikatauluja, taskeja.
		2	17. Palaveri Wilhelmiinassa Pajusen kanssa
			18.
	3,5		19. Itsenäistä kirjoittamista
TJ 6	1		20. Itsenäistä kirjoittamista
	1,5		21. Itsenäistä kirjoittamista
		2	22. Staffmeeting, Dynamo
	2	2	23. Mfa/Suski/Pajunen tapaaminen Dynamo
			24.
			25.

KUVIO 13. Ote projektin Microsoft Excel- kalenterista, helmikuu 2012

Maaliskuu

Maaliskuu kului lähinnä käytännön asioiden, kuten työvuorolistojen ja hotellin rakentamiseen vaadittavien asioiden aikataulun tekemisessä. Kolmenkymmenen työntekijän johtaminen vaati omat selkeät johtamistavat ja sen apuna toimi tehdyt työvuorolistat. Hotellilla oli ryhmä työntekijöitä töissä kellon ympäri, mikä toi työvuorosuunnitteluun haastetta. Työvuorot piti suunnitella niin, että kaikille opiskelijoille tuli mahdollisimman tasapuoliset työvuorot.

Kisoja edeltävän viikon tehtävät koostuivat erilaisten asioiden hoitamisesta, kuten työvuorolistojen viimeistelystä, hotellin sermien ja sänkyjen kuljetuksen sopimisesta sekä hotelliin tarvittavien tavarahankintojen parissa. Rajala ja Tiihonen tarkastivat sermien mallikappaleen ja hyväksyivät niiden rakentamisen ja tekivät lisähuomioita niiden tukevuuteen vaikuttavissa asioissa. Projektipäälliköiden toiveesta sermeihin asennettiin tukikappaleet pitämään sermit entistä vakaampina. Viimeisen viikon ai-

kana vastaanoton paikka varmistettiin, Dynamon kampuksen sermien lainaamisesta sovittiin ja koulun avaimet luovutettiin hotellinjohtajille. Viikon loppupuolella tulos-
tettiin erilaisia lomakkeita ja tarvittavia papereita sekä hankittiin työasut.

30.3.2012 Voionmaan koululle tuotiin ensimmäinen erä sänkyjä ja sermien osat val-
miiksi odottamaan kokoamista. Maaliskuun viimeisenä päivänä hotellin työntekijä-
joukko aloitti reilun viikon kestävän työjakson rakentamalla hotellin toimintavalmiik-
si. Hotellitoiminta aloitettiin tyhjentämällä kaksi luokkahuonetta pulpeteista ja kan-
tamalla niihin sängyt.

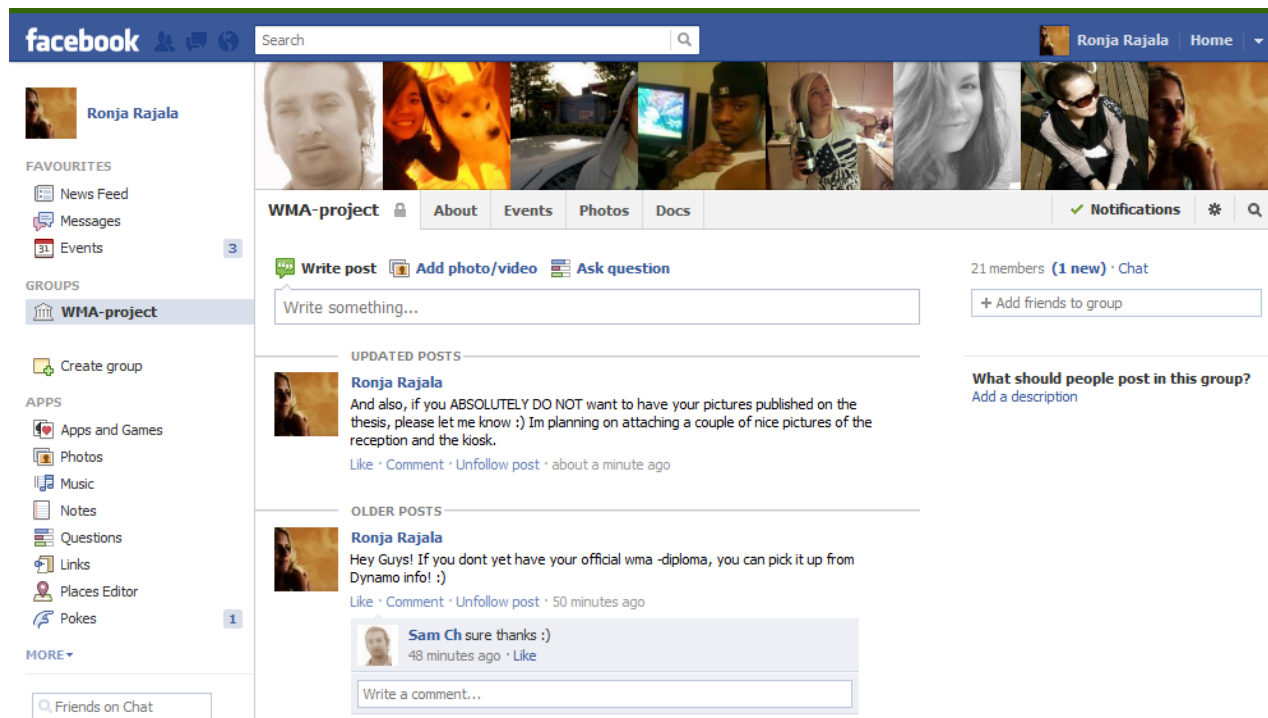
Ensimmäiseksi luokkahuoneiden sängyt laitettiin käyttövalmiiksi, jonka jälkeen siir-
ryttiin liikuntasaliin, jossa kaksi Jyväskylän Kenttärheilijöiden vapaaehtoista timpuria
kokosivat sermejä. Sermien valmistuessa rakennustiimi pääsi sommittelemaan sän-
gyt myös liikuntasaliin. Voionmaan koululla oli lauantaina aamupäivällä Steiner- kou-
lun järjestämät perinteiset pääsiäismyyjäiset, joten vastaanottoa päästiin rakenta-
maan vasta myyjäisten päätyttyä.



KUVIO 14. Jyväskylän Kenttärheilijöiden vapaaehtoiset työssään

Hotellin sängyjen petivaatteet saapuivat iltapäivällä, jonka jälkeen sängyt laitettiin valmiiksi. Rakentaminen saatiin valmiiksi hieman ennen yövuoron alkua. Yövuorolaiset saapuivat töihin kello 22:00.

Tiedottamisen ja viestinnän helpottamiseksi Facebookiin perustettiin, *The WMA - Project* -ryhmäkeskustelutila, jossa hotellin henkilöstöllä oli mahdollisuus jakaa valokuvia, kokemuksia, kommentteja ja kysymyksiä työhön liittyen. (Kuvio 15.)



KUVIO 15. WMA -projektin Facebook -sivusto

5.6 Kisojen ajan

Suurin osa projektin kriittistä pisteistä sijoittui luonnollisesti kisaviikolle, aikavälille 2.-8.4.2012. Hotellin ovet olivat avoinna ympäri vuorokauden, joten oli pidettävä huoli, että hotelli pystyi tarjoamaan asiakkaille lupaamansa palvelut vuorokauden kaikkina aikoina. Toimivan palvelun takasi motivoitunut henkilöstö. Hotelli saikin runsaasti kiitosta henkilöstön palvelualltiudesta.

Hotellille tuli myös niin kutsuttuja *walk in* -asiakkaita, eli asiakkaita ilman ennakkovarausta. Alkuviikosta hotelliin majoitettiin lisää asiakkaita, mutta viikon puolivälissä tila alkoi loppua.

Muita kriittisiä pisteitä olivat muun muassa check -in -tilanteet. Hotellin asiakkaista suurin osa ei puhunut englantia, kuten aiemmin oli oletettu. Check -in -vaiheessa käytiin läpi asiakkaan viipymä, huone ja lisäpalvelut. Miehet ja naiset yöpyivät eri tiloissa huolimatta siitä olivatko he asiakkaina pariskuntana tai isompana sekaryhmänä.

Vastaanoton työntekijöiden oli tehtävä parhaansa, jotta he saivat asiakkaat tuntemaan olonsa tervetulleeksi saapuessaan hotelliin. Koulutoiminnan aikana oli pidettävä huoli, että alkuviikosta vieraat ja oppilaat pystyivät toimimaan samoissa tiloissa ilman, että he aiheuttivat liikaa haittaa toisilleen. Keskiviikon jälkeen koulu oli ainoastaan hotelliasiakkaiden käytössä, koska koululaisilla oli pääsiäisloma.

Hotelliin tuli jonkin verran kyselyitä vapaista sänkypaikoista henkilöiltä, jotka olivat saapuneet Jyväskylään ilman hotellivarausta. Heidät saatiin majoitettua oikeanlaisilla huonejärjestelyillä. Hotelliin tuli myös lisää tilaa, kun osa asiakkaista kirjautui ulos, koska asiakkailla oli eri pituisia viipymiä. Näin hotellissa oli tilaa majoittaa vieraita, joilla ei ollut ennakkovarausta.

Suurin osa asiakkaista lähti sunnuntaina 8.4., jolloin päästiin aloittamaan purkutytöt. Iltavuoron työntekijät ottivat naisten puolen sängyistä liinavaatteet pois, irrottivat niistä jalat ja veivät sängyt käytävälle odottamaan niiden pois kuljetusta.

5.7 Kisojen jälkeen

Kisojen päätyttyä hotelli purettiin ja se valmisteltiin koulunkäyntiä varten. Purkutöiden tuli olla tehtynä maanantaina 9.4. kello 23 mennessä, jolloin Voionmaan koulun hälytysjärjestelmä kytkettiin takaisin päälle. Kello 6:00 aamuvuoro siirrettiin alkamaan kello 9:00, jotta saimme riittävästi työvoimaa iltapäivälle. Purkutöihin osallistui 20 henkilöä.

Loput sängyt purettiin ja nostettiin salista ulos odottamaan kuljetusta ja ala-aulan vastaanottotiski purettiin. Sängyt ja petivaatteet vietiin takaisin Hotelli Rentukan varastoon Jyväskylän Kortepohjaan. Kuljetuksesta ja sermien purkamisesta vastasi WMA:n talkooväki. Hotellin kassan tilityksen hoitivat hotellin johtajat.

Tiistaina 11.4. Voionmaan koulun ovien ja kaappien avaimet palautettiin kanslistille. Keskiviikkona 12.4. lainassa olleet kassalippaat, nimilappujen suojakotelot ja puhelin palautettiin takaisin Dynamon kampukselle. Torstaina 13.4. hotellilla lainassa ollut ensiapupakkaus vietiin takaisin Jyväskylän Rajakadun kampukselle ja matkatoimisto Tuulanteille toimitettiin niiden asiakkaiden majoitusrahat, jotka maksoivat majoituksen hotellin vastaanotossa. Jokaiselle WMA -kisoissa hotellissa vapaaehtoisena toimineelle annettiin diplomit.

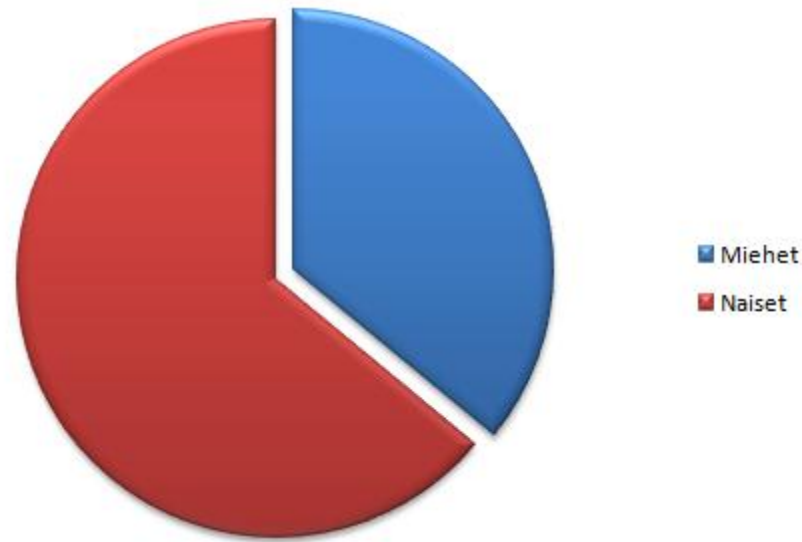
5.8 Asiakastyytyväisyyskysely

Hotellin asiakkaat täyttivät asiakastyytyväisyyskyselyn, josta selvisi miten majoitustoiminta toteutui asiakkaiden mielestä. Kysely oli mukautettu versio Matkailun edistämiskeskuksen sivuilta saadusta kyselystä. Kyselyssä pyydettiin vastaajaa täyttämään päivämäärä, ikä, sukupuoli sekä kansallisuus sekä arvioimaan asteikoilla 1-5 (1 - huono, 5 - erittäin hyvä) viihtymistään hotellissa. Viihtyvyyttä arvioivia kysymyksiä olivat: yleinen viihtyvyys, yleisten tilojen siisteys, henkilökunnan ystävällisyys ja henkilökunnan ammattimaisuus. Majoitustiloista asiakkaita pyydettiin arvioimaan huoneen siisteyttä, sisustusta ja mukavuutta. Vieraita pyydettiin arvioimaan hotellia kokonaisuutena asteikoilla 1-5. Kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä. Kysely on nähtävissä liitteessä 9.

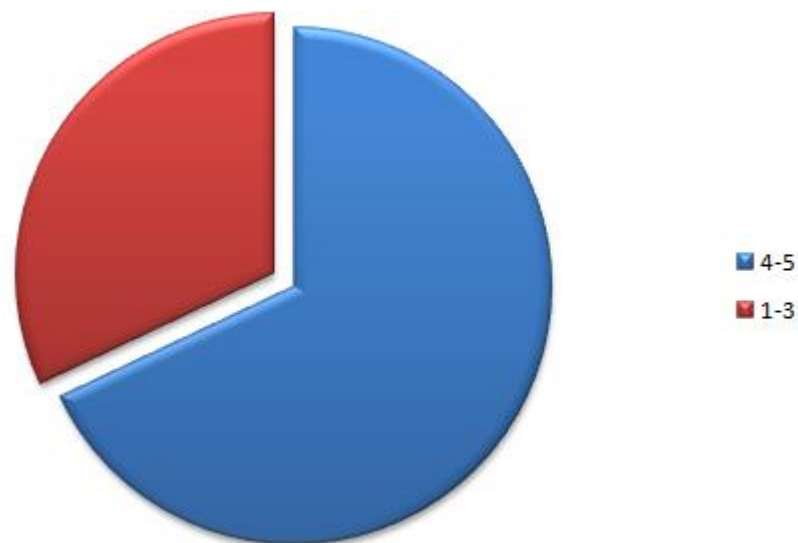
Hotellin noin sadan henkilön asiakasryhmästä kyselyyn vastasi yhteensä 25 henkilöä. Alhainen vastausprosentti saattoi johtua siitä, että kyselylomake oli englanninkielinen ja kaikki asiakkaat eivät osanneet täyttää sitä.

Vastanneista 16 eli 64 % oli naisia ja 9 eli 36 % miehiä (kuvio 16). Kyselyyn vastanneiden miesten keski-ikä oli 62 vuotta, naisten puolestaan 56 vuotta. Kyselyyn vastanneista 68 % arvioi hotellia arvosanoin 4-5, vastaajista 32 % käytti arvioinnissaan arvo-

sanoja 1-3 (kuvio 17). Koulun siivoojat eivät työskennelleet pääsiäisen pyhinä, ja hotellin henkilökunnan olisi pitänyt huolehtia roskakorien tyhjentämisestä nopeammin. Kyselystä kävi ilmi myös, että asiakkaat olisivat halunneet enemmän peilejä. Osaa asiakkaista häiritsivät toisten majoittujien aiheuttamat äänet.



KUVIO 16. Miesten ja naisten osuus vastanneista



KUVIO 17. Asteikolla 4-5 arvioineiden ja asteikoilla 1-3 arvioineiden asiakkaiden määrä

Yleisesti ottaen hotelli sai positiivista palautetta. Ystävällistä henkilökuntaa kehuuttiin, niin henkilökohtaisesti, kuin palautekyselyissäkin. Asteikolla 1-5 (1 = huonoin mahdollinen, 5 = paras mahdollinen) hotellin keskiarvoiseksi arvosanaksi muodostui 4,15 eli 4+.

6 POHDINTA

Koulusta hotelliksi -projekti toteutettiin nopealla aikataululla. Projekti oli laaja, haastava ja opettavainen. Työskentely koko projektin ajan oli nopeatempoista, mutta samalla mielenkiintoista. Projekti antoi toteuttajilleen erinomaiset työkalut toimia osaavina projektin johtajina tulevaisuudessakin. Myös hotellin työntekijät saivat arvokasta työkokemusta. Opinnäytetyön kirjoittaminen ja toteutus oli kirjoittajille hyvä näytön paikka.

Projektin toteutus ja lopputulos vastasivat hyvin odotuksia. Projektitiimi sai lähes kaikki lisäpalvelut toteutettua, henkilöstön yhteistyö toimi saumattomasti, ja työt saatiin tehtyä onnistuneesti.

Turvallisuusasiat olivat yksi tärkeimmistä asioista koko projektin ajan. Niissä onnistuttiin hyvin, ja hotellissa ei sattunut mitään materiaali- tai henkilövahinkoja. Se oli tärkeää koko imagon ja maineen kannalta. Mikäli koulun tiloissa järjestetään tulevaisuudessa vastaavaa majoitustoimintaa, on onnistuneen projektin jälkeen koulun vuokraamisesta varmasti helpompi keskustella rehtorin ja Jyväskylän kaupungin päättäjien kanssa.

Projektin onnistuneeseen toteutukseen vaikutti motivoitunut, oma-aloitteinen, ammattimainen ja asiakaspaleluhenkinen noin kolmenkymmenen henkilön työryhmä. Työntekijät toimivat hyvin yhdessä ja olivat aidosti kiinnostuneita projektista. Hotellin henkilökuntaa kehitettiin useaan otteeseen ystävälliseksi ja ammattitaitoiseksi. Asiakkaista monet olivat positiivisesti yllättyneitä hotellin viihtyisyydestä ja hotellin tarjoamista lisäpalveluista. Palvelukonseptin ajatuksena olikin luoda ennakkoodotukset ylittävä majoituspalvelu, joka asiakkailta saatujen palautteiden perusteella toteutui.

Projektin onnistumista voi osaksi pohtia juuri asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien avulla. Tulosten avulla pystyttiin näkemään, mikä asiakkaiden mielestä oli onnistunutta ja missä asioissa olisi ollut parantamisen varaa. Asiakkaiden mielestä parasta hotellissa oli ystävällinen henkilökunta. Esimerkki kehittämiskohteesta oli se, että

roskakorit olisi pitänyt tyhjentää säännöllisemmin. Koulun siivoojien jäätyä pääsiäislomalle hotellin työntekijöiden olisi pitänyt olla tarkkaavaisempia tilojen siistimisen suhteen.

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatiin paljon hyödyllistä informaatiota projektin onnistumisesta. Toisaalta kyselyn tuloksen luotettavuutta heikentää se, että vastauksia oli vain 25 kappaletta. Siksi kyselyn tulos on suuntaa antava. Asiakastyytyväisyyskyselyyn olisi mahdollisesti saatu enemmän vastaajia, jos kysely olisi annettu jokaiselle asiakkaalle heti sisään kirjautumisen yhteydessä. Asiakastyytyväisyyskyselyjä jätettiin majoittujien sängyille, mutta he eivät välttämättä osanneet täyttää niitä, koska kyselyt olivat ainoastaan englannin kielellä. Kehittämistä olisi ollut siinä, että kyselyitä olisi tehty esimerkiksi venäjän kielellä. Venäjän kielen osaajia olisi ollut toimitilapuolen opiskelijoiden keskuudessa ja heidän venäjän kielen taitoja olisi voinut hyödyntää. Kaikki venäjän kielen osaajat työskentelivät tapahtumassa eri toimipisteissä ja tehtävissä, joten pystyimme hyödyntämään heidän kielitaitoaan ainoastaan puhelimen välityksellä.

Vaikka asiakastyytyväisyyskyselyn tulos oli suuntaa antava, jäi projektipäälliköille ja henkilökunnalle vahva tunne siitä, että hotellitoiminta oli laadukasta ja asiakkaat olivat tyytyväisiä. Tästä oli osoituksena se, että hotellinjohtajat saivat vierailta jopa lahjoja kiitokseksi. Projektipäälliköiden matkailualan tuntemus oli tärkeää hotellin toiminnan kannalta esimerkiksi, silloin kun asiakkaiden kanssa keskusteltiin Suomesta matkailumaana ja vertailtiin eri maiden matkailubrändejä. Matkailun ja majoitusalan tietämys ja ammattimainen ote antoivat asiakkaille hyvän kuvan projektipäälliköiden ammattitaidosta.

Tarkasteltaessa projektia kokonaisuutena työskentelyn suurin kehityskohde oli projektissa toimineiden henkilöiden välinen kommunikaatio. Kisajärjestäjällä ei ollut välttämättä paljon kokemusta majoituspalveluiden perustamisesta, ja aluksi projektipäälliköistä tuntui siltä, että kaikkia asioita ei otettu huomioon tarpeeksi monesta näkökulmasta. Projektin edetessä mahdollisiin epäkohtiin puututtiin ja ne saatiin ratkaistua.

Koulumajoitusta markkinoitiin ennen kisoja jossain vaiheessa 25 euroa yöltä, ja sen jälkeen hintoja muutettiin. Siksi yksi asiakastilanne vastaanotossa vaati lisäselvittelyä, kun asiakas ihmetteli eri hintaa kuin aikaisemmin oli ilmoitettu. Tilanteesta selvittiin kertomalla asiakkaalle syy miksi näin oli päässyt käymään. Myös matkatoimisto Tuulantein kanssa keskusteltiin asiasta, ja asiakas suostui maksamaan uuden hinnan. Tämä tapaus olisi saatu vältettyä, jos markkinointilupaus olisi ollut tarkempi. Hotellin johtajien olisi pitänyt olla tiiviimmässä yhteistyössä matkatoimiston kanssa, jotta ilmoitettuihin hintojen muutoksiin olisi osattu reagoida nopeammin. Myös matkatoimiston olisi pitänyt olla selkeämpi hinnoittelussaan. Toinen vaihtoehto tässä asiakastilanteessa olisi voinut olla se, että asiakkaalle olisi annettu majoitus aikaisemmin luvutulla hinnalla. Onneksi asiakkaan kanssa päästiin yhteisymmärrykseen asiasta.

Asiakkaille oli tarkoitus hankkia korvatulppia, silmälappuja ja taskulamppuja, mutta niitä ei kuitenkaan hankittu, sillä niiden ei katsottu olevan välttämättömiä. Hotellissa tuli hiljaisuus kello 22:00, jonka jälkeen salista ja luokkahuoneista sammutettiin valot, jotta asiakkailla oli mahdollisuus hyviin yöuniin. Tässä tapauksessa taskulamput tai otsalamput olisivat olleet hyödyllisiä. Myös korvatulppien hankinta olisi ollut järkevää, koska osalta asiakkaista saatiin palautetta siitä, että ajoittain toiset majoittajat aiheuttivat yöllä ääniä. Hankinnat olisivat aiheuttaneet lisäkustannuksia, joten niitä ei tehty. Mikäli projektipäälliköt olisivat saaneet neuvotella tuotteiden hankkimisesta olisi tuotteet mahdollisesti saatu kaikkia osapuolia miellyttävällä hinnalla. Projektipäälliköiden vahvuuksia olivat hyvät neuvottelutaidot ja niitä olisi voitu hyödyntää yhteistyöyritysten hankkimisessa.

Projektipäälliköt kokivat, että suurempi päätäntävalta hotellia koskeviin asioihin olisi mahdollistanut toteuttaa hotellikonseptia paremmin. Esimerkiksi sermien tilaaminen olisi saatu varmistettua ehkä aikaisemmassa vaiheessa ilman, että niiden tilaamisessa tuli kiire. Alkuperäisen suunnitelman mukaan projektipäälliköillä oli tarkoitus hankkia yhteistyökumppaneita projektille, mutta erilaiset sponsori- ja yhteistyösopimukset hoiti kisaorganisaatio. Tässä tapauksessa olisi pitänyt keskustella asiasta enemmän ja sopia yhteisiä palavereja asian tiimoilta. Hotellinjohtajat tyytyivät ehkä liian helposti siihen, että kisaorganisaatio halusi itse hoitaa tällaiset sopimukset. Esimerkiksi paikallisen makeistehtaan Pandan yhteistyö olisi ollut hyvä seikka, jolloin paikallisen yrityk-

sen esille nostaminen olisi antanut hyvää ja monipuolista kuvaa Keski- Suomalaisen yritysten monipuolisuudesta ja laadukkuudesta.

Koko projektin toteutuksen kannalta olisi ollut tärkeää myös osallistua useampiin kisajärjestäjän kokouksiin. Palaverihin osallistuminen olisi antanut opinnäytetyöntekijöille syvällisempää tietoa tapahtumasta kokonaisuutena, ja näin edesauttanut hotellitoimintaa ja sen sijoittamista osaksi koko tapahtumaa. Esimerkiksi markkinointiryhmän kokouksiin osallistuminen olisi ollut hyödyllistä, niin henkilökohtaisen oppimisen, kuin hotelliprojektin kannalta. Opinnäytetyöntekijöillä oli ideoita kuinka kisa-tapahtumaa olisi voitu markkinoida tehokkaasti ja näkyvästi, mutta kehitysajat jäivät ainoastaan suunnittelun tasolle.

Projektisihteeri Pajusen kanssa olisi pitänyt tehdä tiiviimpää yhteistyötä, tapaamisia olisi pitänyt olla vielä enemmän ja pidemmän aikaa kerrallaan, jotta tehtävistä asioista olisi oltu enemmän ajan tasalla. Ongelmana oli ehkä se, että pääsihteeri oli hyvin kiireinen, sillä hänen vastuullaan oli koko kisaprojekti. Majoitustoiminnan järjestämisestä pidettiin ehkä helppona ja nopeana toteuttaa, sillä se koski suoranaisesti noin sataa urheilijaa 3 000 urheilijasta. Tällaisen majoituksen laadukas tarjoaminen vaati kuitenkin paljon suunnittelua ja työtunteja.

Hotellin johtajat saivat sisäistettyä kisajärjestäjille hotellikonseptin idean ja projektipäälliköt saivat suhteellisen vapaat kädet toteuttaa haluttua hotellitoimintaa. Se mahdollisti innovatiivisen ja rohkean tyylin kokeilla ja toteuttaa erilaisia palveluita hotellissa. Kisajärjestäjän ei puututtu hotellin johtajien tapaan luoda hotellille strategiaa ja johtamistapoja, mikä oli hyvä asia. Näin projektipäälliköt saivat toteuttaa juuri omien näkemysten kaltaista liiketoimintaa.

Projektipäällikkönä toimiminen toi myös yllättäviä oppimiskokemuksia. Esimerkiksi Yhdysvaltojen joukkueen managereiden kanssa lounastaminen ja samalla hotellin hierontapalveluista markkinoiminen oli antoisaa. Tapaaminen johti asiakasvarauksiin ja se antoi hierojille mahdollisuuden tehdä yhteistyötä tulevaisuudessa Yhdysvaltojen maajoukkueen kanssa vastaavanlaisissa kisoissa. Tällainen liikelounas antoi hyvää kokemusta työelämän vastaaviin tilanteisiin. Kisajärjestäjän kokouksiin osallistuminen oli hyödyllistä, näin kokouskäytänteet tulivat tutuiksi. Jatkossa projektipäälliköt

ovat entistä valmiimpia työelämään, sillä he saivat projektin toteuttamisen ansiosta käytännön kokemusta työelämässä tarvittavista tiedoista ja taidoista.

Esiintymis- ja vuorovaikutustaidot kehittyivät entisestään, järjestettäessä rekrytointitilaisuuksia sekä suomen että englannin kielellä. Palaverit Voionmaan koulun rehtorin kanssa ja koululla järjestetty infotilaisuus isolle ihmismäärälle kehitti näitä taitoja. Radio- ja lehtihaastattelujen antaminen antoi hyvää kokemusta mediasuhteista ja se kehitti johtajaominaisuuksia, kun piti olla hyvin tarkka mitä sanoo julkisuuteen tulevissa lausunnoissa. Haastattelujen tuli antaa hyvää kuvaa projektipäälliköistä ja koko projektista, unohtamatta oppilaitosta, Jyväskylän ammattikorkeakoulua.

Projektipäälliköiden yhteistyössä oli tärkeää aikataulujen yhteensovittaminen, viestintä ja yhtenäisen näkemyksen aikaansaaminen projektista kokonaisuutena. Opin- näytetyön kirjoittajien oman työskentelyn suhteen parantamisen varaa myöhemmin katsottiin olleen työnjaossa ja työtehtävien tarkassa määrittelyssä. Projektityöskente- lyssä tärkeintä on työtehtävien määrittely ja niiden aikataulun mukainen toteutus.

Kirjoitustyössä haastavimmaksi koettiin kielen yhtenäisyys läpi koko työn. Kirjoittajia oli kaksi, joten oli todennäköistä, että kirjoitustyylit poikkeavat jonkin verran toisistaan. Kirjoitusprosessissa vaikeinta oli alkuun pääseminen. Kirjoittajilla oli motivaatiota, ajatuksia, ideoita ja innovaatioita ja niiden kirjoittaminen asiatekstiksi oli kirjoitusprosessin ensimmäinen haaste.

Opinnäytetyön kokonaisuutta tukemassa olivat monipuoliset lähteet, jotka olivat tärkeitä onnistuneelle kirjoitustyölle. Oli tärkeää, että tietokirjallisuutta tutkittiin tarpeeksi. Työn kirjoittajat kokivat, että tämä oli yksi syistä, joka mahdollisti opinnäytetyön onnistumisen ja monipuolisen sisällön.

Kaiken kaikkiaan koulusta hotelliksi -projekti oli onnistunut. Projektin jälkeen yhteistyö jatkuu Voionmaan koulun rehtori Jari Kinnulan kanssa. Projektipäälliköt osallistuvat vierailevina ammattilaisina koululla järjestettävään lukiolaisten yrittäjyyskurssille. Kurssilla projektipäälliköt kertovat projektin toteuttamisesta ja kaikesta mikä vaikutti siihen, että projekti onnistui ja ylitti odotukset. Jälkialaverit kisaorganisaation edustajien ja pääsihteerin kanssa auttavat kokonaisuuden hahmottamisessa. Näissä tilaisuuksissa oppii antamaan ja saamaan palautetta ja kehittymään entisestään. Vastaa-

vanlainen tilaisuus pidetään myös Jyväskylän ammattikorkeakoulun puolelta projektissa mukana olleiden ja siihen vaikuttaneiden opettajien ja projektipäälliköiden kesken. Onnistuneen projektin johtaminen voi tulevaisuudessa mahdollistaa työskenteilyn Jyväskylän kaupungin kanssa tulevissa projekteissa.

LÄHTEET

Berkun, S. Projektihallinnan taito. 2006. Helsinki: Readme.fi.

Birnberg, H. 2008. Project Management for Designers and Facilities Managers Third Edition. Fort Lauderdale: J. Ross Publishing.

DiTullio, L. 2010. Project Team Dynamics, Enhancing Performance, Improving Results. Vienna: Management Concepts.

Doagu, S. 2012. Veteraanit laitetaan yöksi kouluhotelliin. Keski-suomalainen 28.3.2012. Viitattu 23.4.2012.

[Http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/veteraanit-laitetaan-yoksi-kouluhotelliin/1181444.](http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/veteraanit-laitetaan-yoksi-kouluhotelliin/1181444)

Evira.2012. Omavalvontasuunnitelma. Viitattu 13.2.2012.

[Http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/omavalvontasuunnitelma/.](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/omavalvontasuunnitelma/)

Järvinen, P. 1998. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Porvoo: WSOY.

Kerzner, H. 2003. Project Management, A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY.

Maltzman, R. 2011. Green Project Management. 2011. Florida: Taylor & Francis Group.

Matkailun Edistämiskeskus. n.d. Hotelli - Asiakastyytyväisyyskysely. Viitattu 25.3.2012.

[Http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/730493a8cd104eacc22570ac00411b4b/1a544903958fa79dc22573530028189a/\\$FILE/Ast_Hotelli.pdf.](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/730493a8cd104eacc22570ac00411b4b/1a544903958fa79dc22573530028189a/$FILE/Ast_Hotelli.pdf)

MindTools Ltd. 2012. Essential Skills for an Excellent Career, SWOT Analysis. Viitattu 19.2.2012.

[Http://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm.](http://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm)

Peltonen, T. 2007. Johtaminen ja organisointi. Teemoja, näkökulmia ja haasteita. Keuruu: Ky -palvelu Oy.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen – projektin suunnittelu, toteutus, motivointi ja seuranta. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Ruuska, K. 2005. Pidä projekti hallinnassa - suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum Media.

Salminen, E. 2012. Tulijoita on, tilaa ei. Keski-suomalainen 4.4.2012, 16.

Sistola, K. Opinnäytetyö, Perehdyttämisen avulla jäseneksi uuteen työympäristöön - perehdyttämisopas Sokos Hotel Vaakunaan Hämeenlinnaan. 2009. Viitattu 23.4.2012.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3596/Sistola_Kaisa.pdf?sequence=1.

Vatanen, A. 2012. Voionmaan koulusta MM-kisahotelli. Radio Jyväskylä 29.3.2012. Viitattu 23.4.2012.

<http://www.radiojkl.fi/uutiset/paikallisuutiset/voionmaan-koulusta-mm-kisahotelli/1/46039>.

World Masters Athletics. 2012. The History of Veteran Athletics, WMA Handbook Short History.

http://www.world-masters-athletics.org/files/history/WMA_Handbook_Short_History.pdf.

LIITTEET

Liite 1. Artikkelin Keski-suomalaisen talousosiossa 4.4.2012

Tulijoita on, tilaa ei

Veteraanien MM-kisat: Hotellit ovat täynnä. Moni kisavieras jätti yöpymisen tuurin varaan.

JYVÄSKYLÄ
Eeva Salmi

Veteraanien MM-kisat tuovat kaupunkiin lähes 3000 kilpailijaa ja noin 1 000 henkeä toimijoita, huoltojoukkoja ja perheenjäseniä. Keski-kaupungin hotellit ovatkin aivan täynnä, ja Voionmaan koululle järjestetty kisa-hotelli samoin. Satakunta-henkien valinnut mökkimajoituksen, ja osa on löytänyt yöstjän hieman kauempaa, esimerkiksi Peurungasta.

Osa luottaa onneensa. – Aika paljon on niitä, jotka vain ilmestyvät paikalle ja kysyvät majoitusta. He eivät ole varanneet yöpaikkaa ennakko- ja toivovat, että sellainen löytyy. Osa ei ole oikein ymmärtänyt, miksei edes koulumajoitukseen enää sovi, mutta sielläkin on rajallinen määrä paikkoja, joita ei muun muassa viranomaismääräysten takia voida lisätä, kertoo matkanjärjestäjä Tuula Ahonen.

Hän on tehnyt pitkäaikaista yrityssään järjestää vieraille majoitusta. Kotona työt jakuvat koneen ääressä yli puolen yön, ja päivät ovat yhtä juoksuja.

Veteraanilurheilijat yhdistävät lomailua kisapahtumaan, etenkin ulkomaalaiset.

– Ulkomaalaisten vieraiden viipymä voi hyvin olla viikonkin mittainen. Kotimaiset vieraat viipyvät keskimäärin hieman lyhyemmän aikaa, osastoin voi käydä kaupungissa pariinkin kertaan, jos omien lajien välillä on useita päiviä, kertoo Ahonen.

Kisavieraat käyttävät kaupungin palveluja, mutta vieraiden taloudellista merkitystä Jyväskylän seudulle on hankala arvioida. Arvioita on muun muassa kongressimatkoilijoista, rahliheisistä, venäläisturisteista – mutta veteraanilurheilijat eivät istu näihin luokitteluun.

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa matkustaneet ulkomaalaiset käyttivät Suomessa vuonna 2010 keskimäärin 61 euroa päivässä. Haastattelututkimuksiin perustuvissa laskelmissa ovat mukana niin vapaajan matkailijat, työmatkailijat kuin kauttakulkuliikennekin koko maassa.

Keskimaan matkailu- ja ravitsemistoimialan toimitusjohtaja **Pasi Kumpulainen** on tyytyväinen kisa-ajan kohdasta, sillä perinteisesti pääsiäisen tienoolla on mel-

Aika paljon on niitä, jotka vain ilmestyvät paikalle ja kysyvät majoitusta.

Tuula Ahonen



Dennis Olofonilla on Voionmaan koululla sänkyä paikka tuokkahuoneessa. Koulutoteilla vastaavat JAMK:n restonomiopiskelijat Miika Tihoen ja Ronja Rajala. Tulijoita yöpaikoille olisi ilman ennakkovarauksiaakin.

ko hiljainen. Liikematkoilijoita ei pääsiäisenä juuri liiku.

– Molemmat hotellit, Jyväshovi ja Alexandra, ovat täynnä. Jo alkuvuorilla alkoi kisavieraita kirjautua sisään, ja loppuvuoriko kohti vauhti kiihtyi. Ensimmäisten tulijoiden joukossa ovat olleet muun muassa toimittajat ja erilaiset delegaatiot, kertoo Kumpulainen.

Hän arvelee, että veteraanikisailijoilla perheineen on myös mukavasti vapaa-aikaa kaupungin vierailulle muutenkin kuin vain kisa-aikoina.

– Kaikki ravintolapalvelut meillä pyörivät aina pääsiäisenä normaalisti, eli mittaan erityisjärjestelyä ei tarvita, sanoo Kumpulainen.

Keskimaan hotelleissa on yhteensä noin 400 huonetta.

Myyntineuvottelija Sirpa Lintinen Restel-ketjusta kertoo, että keskustan Cumulus-hotelli on koko viikon täynnä, kylpylähotelli Laajavuorella oli vielä maanantaina jonkun verran tilaa.

– Laajavuorella kylpylän ja perhematkoilukohteena on vilkasta normaalistikin pääsiäisenä, mutta keskustan Cumulusissa on ollut hiljaisempaa. Joten oikein mainioon ajankoh-

taan kisat osuivat, ja hotelleissa on varsin kansainvälinen tunne, kertoo Lintinen.

Myös Restelin Jyväskylän hotelleissa Cumulusissa ja Laajavuorella on yhteensä noin 400 huonetta.

Keskustan itsepalveluperiaatteella toimiva Omppuhotelli-ketju on myös netin varausjärjestelmän mukaan koko viikon täynnä.

JYVÄSKYLÄ
Eeva Salmi

Yhdysvaltalainen toimitusjohtaja **Dennis Olofon** on majoittunut veteraanikisoihin ajaksi Voionmaan koululle, ja jakaa yhden huokkauksen parhaammillaan 17 muun vieraan kanssa. Sängyt ovat vieressä.

– Hieman ahdistahan tällä on, ja aika äänestä, mutta muuten ihan kelpo paikka, tuumi Olofon, joka viettää Jyväskylässä ja Voionmaan koululla lähes viikon.

Ääntä koululla riittää alkuvu-

Taksillitenteissä yleisurheilukisat eivät erityisesti näy, mutta Jyväskylän Aluetaksi Oy:n toimitusjohtaja **Esa Niemi** mukaan kalustoa on kyllä pääsiäisviikoksi lisätty.

– Pääsiäinen on muutenkin vilkasta aikaa, ja veteraanikisat tuovat siihen oman lisänsä.

Urheilukisojen osallistujat eivät ylipäätään kovin paljon taksilla ajade, ja veteraanikisoihin on

myös järjestetty ja kuljetuksia. Yleisö määrätään tuskin nousevat kovin suuriksi, arvioi Niemi.

Kilpailijat saavat kisaviikon ajan käyttää maksutta Jyväskylän Liikenteen paikallisliikennettä. Lisäksi hotellien ja kisa-

paikkojen välillä on järjestetty kuljetuksia.

Lentokentällä sen sijaan riittää väskettä, sillä tulevat lennot Jyväskylään ovat koko viikon

poikkeuksellisen täysiä. MM-kisavieraita riittää niin Helsingistä saapuvan Flyben kuin Tallinnasta saapuvan Estonian Airinkin koneisiin. Pahuukenttien ruuhkahuippu ajoittuu kisojen loppupäiville.

Suuri osa ulkomaista vierasta lentää kotimaastaan Helsinkiin, ja kentältä on järjestetty tilausbussikuljetuksia Jyväskylään.

Vieri vieressä Voionmaalla

kolle josiksi, että oppilaat käyvät koulua pääsiäiskoman alkamisen asti eli vielä tänään keskiviikkona.

Olofon arvelee, että Jyväskylän ongelmakohta näin suurissa massapahtumissa on juuri majoitus.

Yhtenä apuna majoitusongelmaan perustettiin Voionmaan kouluhotelli, jonka toteuttamisesta vastaavat Jyväskylän ammattikorkeakoulun viimeisen vuoden restonomiopiskelijat **Miika Tihoen** ja **Ronja Rajala**. Koulusta hotelliksi -hanke on osa projektijohtamisen opin-

näytetyötä.

Tihoen ja Rajala toimivat projektissa vetovastuussa hotellinjohtajina, ja mukana urakassa on yli 30 opiskelijaa eri koulutusohjelmista.

Voionmaan kouluhotellin sopii noin 90 vierasta, joille on ajoitettu koulun tiloihin makutilat sänkyineen, eli perinteistä parja lattialla -määrinäkä ei tulo tarjota.

– Vastuulamme on koko majoitusohjelman suunnittelu ja toteutus. Olemme rekrytoineet hotellin työntekijät ja suunnit-

teleet työvuorolistat. Olemme tiivissä yhteistyössä eri sidosryhmien kuten matkanjärjestäjä Tuulantein, kisajärjestäjien, pääsihteerin, JAMK:n henkilökunnan ja oppinneytymme ohjaajan kanssa, kertoo Tihoen.

Oman haasteensa hotellille toi se, että toiminnan lomaan piti sovitaa myös käynnissä oleva koulutyö.

JAMK:lla on käytössään kaksi huokkauksetta ja saali, joka on jaettu miesten ja naisten puolelle. Salin on rakennettu myös sermija jakamaan tilaa pienempiin looseihin.

Liite 2. Artikkelin Keski-suomalaisen Internet-sivuilla

Veteraanit laitetaan yöksi kouluhotelliin

A A A

Kuva: Sami Heiskanen



Voionmaan koulun kisa-hotelliin majoittuu 90 henkilöä.

Shahin Doagu

28.3.2012 14:37 (Päivitetty 2.4.2012 11:51)

Jyväskylässä järjestetään huhtikuun alussa veteraanien yleisurheilun halli-MM-kisat, jotka vilkastuttavat kaupungin majoituspalvelut noin viikon ajan. Jyväskylän kaupunki tarjoaa osalle kisaan saapuville koulumajoitusta.

Voionmaan koulun tiloihin perustetaan väliaikainen kisa-hotelli, josta majoituspaikan saa 90 henkilöä. Kouluhotellin järjestelyistä vastaa yli 30 opiskelijaa Jyväskylän ammattikorkeakoulusta.

Vierailijat yöpyvät koulumajoitumisessa perinteisesti nähtyjen retkipatjojen sijaan oikeissa sängyissä joko koulun salissa tai luokkahuoneissa. Voionmaan kouluhotellissa yöpyjien käytössä on myös muita palveluja, kuten aamu- ja iltapalatarjoilua sekä hierontapalveluja.

Koulussa opiskelee ala-asteikäisiä sekä lukiolaisia kisaviikon ensimmäisten kolmen päivän ajan ennen pääsiäisloman alkua.

Veteraanien yleisurheilun halli-MM-kisat tuovat Jyväskylään lähes 3 000 urheilijaa yli 60 maasta. Heidän mukanaan saapuu huoltojoukkoja ja perheenjäseniä noin 1 000 henkilöä.

Kevään 2012 suurin kansainvälinen yleisurheilukilpailu Suomessa, veteraanien yleisurheilun halli-MM-kisat, järjestetään Jyväskylässä pääsiäisviikolla, 3.-8. huhtikuuta.

Arkisto:

▶ Veteraanien kisat tuovat Jyväskylään noin 3000 urheilijaa 17.01.2012 19:12

🗨️ Kommentoi artikkelia

Lähetä linkki artikkeliin

✉️ Sähköposti  Facebook  Twitter  Delicious

 Suosittele  Lähetä  Rekisteröidy nähdäksesi mitä kaverisi suosittelivat.

Liite 3. Radio Jyväskylän Internet-sivuilla julkaistu artikkeli.

ETUSIVU UUTISET ▾ OHJELMAT MUSIIKKI AUDIOT KILPAILUT ▾ KIEKKORADIO MOBIILI INFO JA P

Voionmaan koulusta MM-kisahotelli

Paikallisuutiset | 29.03.2012 05:25 | Aukusti Vatanen



Jyväskylässä huhtikuun alussa järjestettävät senioreiden yleisurheilun halli-MM-kisat tuovat Jyväskylään lähes 3000 urheilijaa yli 60 maasta. Heidän mukanaan saapuu huoltojoukkoja ja perheenjäseniä noin 1000 henkilöä. Jotta kaikki vierailijat voidaan majoittaa kaupunkialueelle, Jyväskylän kaupunki on valmistautunut tarjoamaan vaihtoehtoisia majoituspalveluja.

Opiskelijoiden Koulusta hotelliksi -projekti perustaa Voionmaan koulun tiloihin väliaikaisen kisahotellin. Jyväskylän ammattikorkeakoulusta projektia ovat toteuttamassa yli 30 opiskelijaa eri koulutusohjelmista.

Voionmaan kouluhotelliin on tulossa lähes 90 majoittujaa. Vierailijat yöpyvät koulumajoittumisessa perinteisesti nähtyjen retkipatjojen sijaan oikeissa sängyissä joko koulun salissa, jonne tehdään sermeillä huonejaot, tai luokkahuoneissa.

Hotelliprojekti on osa projektijohtamista käsittelevää opinnäytetyötä. Projektista vetovastuussa ovat opiskelijat Miika Tiihonen ja Ronja Rajala. Matkailun koulutusohjelmassa opiskelevan Tiihosen mukaan hotellin yksi suurista haasteista on rakennuksessa samanaikaisesti jatkuva normaali koulunkäynti.

OAV

Tykkää 28

Lähetä

Tweet 0

RSS

Liite 4. Aamiaismenu

Ensimmäinen versio Hotelli Voionmaan aamiaismenusta, joka oli tarkoitus tarjoilla Voionmaan koulun ruokalassa. Tuotteista suurimman osan oli tarkoitus tulla Valiolta, jonka vuoksi menussa lukee myös tilauserät sekä tilausnumerot.

1 Juomat

1.1 Kahvi, Tukku

1.2 Tee, Tukku

1.3 Kaakao, Tukku

1.4 Mehut, Valio

- Valio Gefilus® mehu 1 l appelsiini-persikka+kuitu, EAN numero: 6408430064656, Valion tuotenumero: 6465, myyntierä: 5 kpl
- Valio Gefilus® mehu 1 l Vadelmainen (omena-rypäle-vadelma), EAN numero: 6408430063451, tuotenumero 6345, myyntierä: 5 kpl

1.5 Maito, Valio

- Valio rasvaton maito 1 l, EAN numero: 6408430000104, tuotenumero: 10, myyntierä: 5 kpl
- Valio kevytmaito 1 l, EAN: 6408430000128, tuotenumero 12, myyntierä: 5 kpl
- Valio laktoositon/rasvaton 1 l, EAN: 6408430000241, tuotenumero 24, myyntierä: 5 kpl

2 Puuro, Tukku

3 Kananmuna (keitetty, kokkeli)

4 Leivät, Valio

- Valio ruisnappi 38 g/ 70 kpl 2,66 kg, EAN: 6408430850013, tuotenumero: 85001: myyntierä 1 ltk
- Valio croissant nostatettu 70g/45 kpl 3,15 kg, Hyla, EAN: 6408430858743, tuotenumero: 85874, myyntierä: 1 ltk

- Valio Gluteeniton leipävalikoima 60-108g/ 24 kpl 1,91 kg, EAN: 6408430851126, tuotenumero: 85112, myyntierä: 1 ltk

5 Hedelmät

6 Kasvikset

7 Jogurtit, rahkat, Valio

- Valio Laktoositon jogurtti 1 kg hedelmäpommi, EAN: 6408430002641, tuotenumero: 264, myyntierä: 5 kpl
- Valio pehmeä maitorahka 250 g, EAN: 6408430042081, tuotenumero: 4208, myyntierä: 12 kpl

8 Leikkeleet

9 Juustot, Valio

- Valio Edam 17 % viipale, n. 90 kpl/pak, n. 10 g/viipale, EAN: 6408430336746, tuotenumero: 33674, myyntierä: 4 kpl

10 Voi, margariini, Valio

- Valio Oivariini 600 g normaalisuolainen, HYLÄ, EAN: 6408430030309, tuotenumero: 3030, myyntierä: 12 kpl

11 Hillot, Valio

- Valio sekahillo 6 kg, EAN: 6408430878352, tuotenumero 87835, myyntierä: 1 kpl

12 Mysli, murot, Tukku

13 Jälkiruoka

- Valio gluteeniton kahvileipälajitelma 40-78 g/ 24 kpl, EAN: 6408430850907, tuotenumero: 85090, myyntierä: 1 ltk

Liite 5. Aamiaismenu

Monitoimitalon lounaskahvilan valmis aamiaismenu, jota tarjottiin hotellin asiakkaille viiden euron hintaan. Sama menu oli asiakkaille nähtävissä hotellin vastaanotossa.

Hotel Voionmaa Breakfast

Served from 7:30 am to 10 am at Monitoimitalo Lounaskahvila, All Purpose Hall Lunch Cafeteria

Price 5 Euros

Breakfast Includes:

Porridge

Eggs

Bread

Ham

Cheese

Tomato

Cucumber

Tea

Coffee

Fresh Juice

Liite 6. Henkilökunnan työtehtävät

Ohjeistus hotellin työtehtävistä suomen ja englannin kielellä.

Hotellissa jokainen työntekijä tekee kolmivuorotyötä. Työvuorot koostuvat erialisista tehtävistä, jotka ovat kaikki yhtä tärkeitä hotellin toiminnan kannalta.

1 Vastaanoton tehtävät

Aamuvuorossa kirjataan asiakkaita sisään ja viikon edetessä pidemmälle, myös uloskirjauksen hoitaa vastaanottovirkailija. Asiakkaan sisäänkirjausta kutsutaan check-inniksi ja uloskirjausta vastaavasti nimikkeellä check-out. Aamuvuorossa käydään läpi päivän varaukset ja mahdolliset muutokset, sekä valmistellaan asiakkaan huone.

Asiakkaan kirjautuessa sisään hotelliin, vastaanoton vihkoon kirjataan ylös asiakkaan tiedot: nimi, kansalaisuus, saapumispäivä ja kellonaika, oletettu poistumispäivä ja kellonaika. Asiakkaan (jokaisen) henkilöllisyys varmistetaan, ja hänelle annetaan lukkollisen kaapin avain panttia vastaan. HUOM! avain vain panttia vastaan, ei käy, että asiakas maksaa pantin myöhemmin. Pantti on 10 € ja kaapin vuokra 5 €, eli asiakkaalta veloitetaan yhteensä 15€ kaapista. Poistuessaan asiakas saa 10 € pantin takaisin. Erilliseen avainlistaan merkitään ko. avaimen kohdalle, kenellä se on. Asiakkaalta pyydetään allekirjoitus avainlistaan. Avaimista lunastetut maksut laitetaan niille osoitettuun minigrippussiin.

Asiakkaalle kerrotaan vielä, että halutessaan lisäsetin petivaatteita, niitä saa 5 € hintaan/setti vastaanotosta pyytämällä. Kun check-in on suoritettu, voidaan asiakas ohjata huoneelleen.

Liikuntasalissa valvomisvuorossa oleva henkilö ohjaa asiakkaat huoneisiinsa ja kertoo mistä löytyy suihkutilat ja vessat.

Kun asiakas kirjautuu ulos hotellista, vastaanottovirkailija kirjaa tapahtuman ylös (kellonaika, päivämäärä) ja luovuttaa asiakkaalle pantin lukkokaapista, jos asiakas on

lunastanut kaapin. HUOM muista pyytää asiakkaalta kaapin avain! Avainlistaan kirjaan tapahtuma ja asiakkaalta allekirjoitus.

2 Huoneiden siivous

Huoneiden siivous tehdään joka päivä asiakkaiden poistuttua tiloista. Jos asiakas on asettanut sängylleen DO NOT DISTURB – kortin, ei hänen sänkyynsä saa koskea. Jos korttia ei ole sängyllä, se pedataan. Lattioilta pyyhitään pöly + kostealla rätillä läpi.

3 Kioski

Kioskissa maksutapana toimii ainoastaan käteinen. Myynnit merkataan kioskista löytyvään kirjaan ylös, ko. päivämäärän kohdalle. Kioskin oven tulee olla lukossa kaiken aikaa. Pakkauksia ei saa avata turhaan, sillä avaamattomat pakkaukset palautetaan takaisin tukkuun. Ronja tai Miika hoitaa kioskin tilityksen.

4 Valvonta käytävillä

Valvojina toimivat henkilöt kulkevat käytävillä tarkkailemassa, että rauha ja järjestys pysyy. Epäilyttävää toimintaa havaittaessa, aina yhteys Ronjaan tai Miikaan, soitto tai ilmoitus vastaanottoon/muille työntekijöille sekä vartiointipalvelulle. Minkään sorttista väkivaltaisuuteen viittaavaa käytöstä havaittaessa, ei saa mennä väliin vaan aina soitto poliisille, jonka jälkeen Ronjalle tai Miikalle sekä vastaanottoon/muille työntekijöille.

5 Aamupala

Asiakas voi ostaa etukäteen aamupalan respasta. (Suositellaan!!) Asiakas maksaa käteisellä aamiaisen 5 e /aamiainen, ja saa voucher – lipun jolla pääsee aamiaiselle. Aamiainen tarjoillaan Monitoimitalon lounaskahvilassa. Myynti merkataan ylös ja raha laitetaan ”kassaan.” Aamiainen tarjoillaan 7:30-10:00.Lipukkeen taakse kirjoitetaan ”maksettu”.

There are many different types of tasks in the hotel. Every task is equally important.

1 The Reception

In the reception, the main task is performing the check-in and check-out. When a customer arrives, write down the customer's name, nationality, check-in date and time, check-out date and time. Ask to see the WMA- passport.

Ask the guest if she/he wants to have a locked locker. The lockers cost 15 euros, 10 euros is a deposit for the key and five euros is the rent. So the guests get 10 euros back when they return the key. Mark down in the key list which key you gave (the key number) and who you gave it to. **For example, Mr. Smith, key no 15, April 2.** Place the money in the moneybox.

If the customer wants extra bed sheets, they are 5 euros. Now when the check-in is done, please guide the guest to their room, and show them where they can find the bathrooms and showers.

When the customer checks out, write down the date and time in the customer list, and if they had a locked locker, ask for the key and give them back the deposit of 10 euros.

2 Cleaning

The cleaning must be performed every day, during the day shift when the customers are not in. If the customer has placed a DO NOT DISTURB sign on the bed, do not touch the bed. Swipe floors and dust.

3 The Kiosk


We use only cash!! Everything you sell must be marked down in the list. The doors must be locked at all times. Do not open any new packages if not really needed. Ronja or Miika will count the sales and the money every day.

4 Hallway supervision

Hall monitors will walk around the school making sure everything is ok. If you see something suspicious, always call the reseption, Miika or Ronja and the police if needed. If you see a fight, do not go in between the fighters; call Ronja or Miika and the police!!

Liite 7. Turvallisuussuunnitelma

Arnbergin laatiman turvallisuussuunnitelman osa "pelastussuunnitelmalomake".

 PELASTUSSUUNNITELMALOMAKE 1 (5)		
VERSIO 2011 → <u>toimitettava 14 vrk ennen tapahtumaa</u>		
YHTEENVETO / LOMAKE TILAPÄISMAJOITUSTA VARTEN		
1. TILAPÄISMAJOITUKSEN YLEISTIEDOT		
1.1 Tilaisuuden nimi	WMA Hallimestaruuskilpailut, Koulusta hotelliksi -hanke	
1.2 Tilaisuuden järjestäjä (yhteystietoineen)	World Master Athletics, Jyväskylän kaupunki Mikko Pajunen 014 266 0765, mikko.pajunen@jkl.fi, Miika Tiihonen 040 738 8318	
1.3 Järjestämisaikka (paikan nimi ja osoite)	Voionmaan koulu: Voionmaankatu 17, 40700 Jyväskylä	
1.4 Ajankohta	30.3.2012 - 8.4.2012	
1.5 Selvitys majoituksesta (selvitys majoitustapahtuman luonteesta)	Tilapäismajoitus yleisurheilukilpailuihin osallistuville urheilijoille. Voionmaan koulu muutetaan majoitustilaksi hyödyntämällä koulun liikuntasalia ensimmäisessä kerroksessa sekä neljää luokkahuonetta kerroksessa kaksi.	
1.6 Majoittujien määrä (majoittujien ikä, laatu, liikuntarajoitteisuus jne.)	Majoittujia yhteensä 89 henkilöä, joista naisia 23 ja miehiä 47. Mukana ei ole liikuntarajoitteisia. Yli 80% yöpyjistä on urheilijoita.	
(majoittujien ikä, laatu, liikuntarajoitteisuus jne.)	ei ole liikuntarajoitteisia. Yli 80% yöpyjistä on urheilijoita.	
1.7 Muuta yleistä		
2. TILAPÄISMAJOITUKSEN ONNETTOMUUSRISKITEKIJÄT JA NIIDEN ENNALTAEHKÄISY SEKÄ TOIMENPITEET ONNETTOMUUDEN SATTUESSA		
Riskitekijä	Ennaltaehkäisy	Torjuntatoimenpiteet
2.1 Tulipalo	Avotulen teko kielletty, tupakointipaikka osoitettu, jätesäiliöt riittävän etäälle	Alkusammutuspisteet, soitto 112, palovaroittimet
2.2 Sairaskohtaus	Ensiapupiste, valvonta	Hätäensiapu, soitto 112
2.3 Tapaturma	Ensiapupiste, valvonta	Hätäensiapu, soitto 112
2.4 Liikenne	Parkkialueet kauempana koulusta, riski vähäinen	Ensiapu tapahtumapaikalla, soitto 112
Keski-Suomen pelastuslaitos Salontaipaleentie 6, 40500 JYVÄSKYLÄ www.keskisuomenpelastuslaitos.fi		KS-Pela 2011 -: INHIMILLISESTI LÄHELLÄ :-

2.5 Mahdolliset tilapäisrakenteet	Liikuntasali jaettu siirrettävillä väliseinillä, saliin tuodaan oikeat sängyt	Kulkureitit osoitettu kulkukaaviointi, jotka ovat majoittujien nähtävissä
2.6 Muut poikkeavat asiat	Liikuntasalin väliverho laskettu alas. Salin ikkunoissa olevat suojukset poistetaan.	Kulkureitit osoitettu kulkukaaviointi, jotka ovat majoittujien nähtävissä
2.7 Sään vaikutus (tuuli, sade, pakkanen, ukkonen jne.)	Ukkonen ei todennäköistä huhtikuun alussa. Muuten säällä ei vaikutusta kiinteistöön.	Tarvittaessa soitto kiinteistön ylläpidosta vastaavalle henkilölle
2.8 Ilkivalta	Valvonta henkilökunnan toimesta	Tarvittaessa yhteys poliisiin
2.9	Liikuntasalin väliseinät rakennetaan melamiinipäällysteisistä lastulevyistä	Väliseinien paloluokitus C

3. TILAPÄISMAJOITUKSEN HENKILÖSTÖ SEKÄ HEIDÄN YHTEYSTIETONSAMAJOITTUMISEN AIKANA

Tehtävä	Nimi (ja/tai lukumäärä)	Puhelinnumero
3.1 Tilaisuuden johtaja (henkilö, joka vastaa koko majoitustapahtumasta)	Mikko Pajunen, Miika Tiihonen, Ronja Rajala	Mikko: 014 266 0765, Miika: 040 738 8318, Ronja: 044 0990 577
3.2 Turvallisuudesta vastaava	Esa Kaihlajärvi	050 570 3876, 044 570 3875
3.3 Alkuserätyökalusta vastaava henkilö	Esa Kaihlajärvi	050 570 3876, 044 570 3875
3.4 Ensiapuhenkilöstö (määrä) sekä Eavastuuhenkilö tapahtuman aikana	Esa Kaihlajärvi	050 570 3876, 044 570 3875
3.5 Pelastushenkilöstö (määrä) sekä vastuuhenkilö tapahtuman aikana	Esa Kaihlajärvi	050 570 3876, 044 570 3875
3.6. Onnettomuustiedottamisesta vastaava	Esa Kaihlajärvi	050 570 3876, 044 570 3875
3.7 Muut henkilöt		
3.8		

4. TURVALLISUUSJÄRJESTELYT (Käytetään apuna karttaliitettä)

Asia	Selvitys järjestelyistä
4.1 Alkuseräkalusto (määrä, laatu ja sijoitus)	Kerros 1: Kolme jauhesammutinta, yksi paloposti ja yksi sammutuspeite Kerros 2: Kolme jauhesammutinta ja kaksi palopostia. Vastaanotossa 43A 233BC jauhes.
4.2 Ensiapuvalineistö ja ensiapupaikka	Kerros 1: Aulatila: Opastekilpi, hätäilmoitusohje (suomi/englanti/ruotsi), EA-laukku (Sisältö liitteenä), Elvytyssoja ja suojakäsineet, Hätäensiapuhjeet
4.3 Kokoontumis-/evakuointipaikka	Voionmaan koulun sisäpihalla sijaitseva parkkialue
4.4 Poistumistiet tapahtuma-alueelta (reitit, joita pitkin majoittujat poistuvat onnettomuustilanteessa)	Jokaisen majoitustilan ovesa on kiinteistön pohjakuva, josta on nähtävissä poistumistiet rakennuksesta. Löytyvät myös suunnitelman liitteenä olevasta kartasta.
4.5 Sisäinen hälyttäminen (majoittujien varoittaminen ja henkilökunnan hälyttäminen)	Henkilökuntaan kuuluva valvoja kiertää majoitustiloissa jatkuvasti. Hänellä on käytössään puhelinyhteys vastaanottoon.
4.6 Pelastustiet (reitit, joita pitkin pelastusajoneuvot pääsevät kohteeseen)	Etuovelle pääsee Voionmaankadun ja Keskikadun risteyksestä, takaovelle kierretään Okkerinkadun kautta Esankadulle. Esankadun kautta pääsee koulun sisäpihalle.

5. ONNETTOMUUDEN SATTUESSA KESKI-SUOMEN PELASTUSLAITOS

Asia	Selvitys järjestelyistä (tarvittaessa viittaus karttaliitteeseen)
5.1 Paikallinen paloasema Yhteystiedot löytyvät netistä: http://www.keskisuomenpelastuslaitos.fi/yhteystiedot/paloasemat	Jyväskylän paloasema Salontaipaleentie 6, 40500 Jyväskylä 014 3329 600
5.2 Toimintavalmiusaika (palokunnan arvioitu saapumisaika tapahtumapaikalle, huomioi ruuhka ja vuodenaika)	10-15 min
5.3 HATANUMERO (kaikissa hätätapauksissa)	112 PELASTUSTOIMI, ENSIHOITO, POLIISI, SOSIAALIVIRANOMAISET JNE. (09) 471 977 tai (09) 4711 MYRKYTYSTIETOKESKUS 24H

6. MUUTA HUOMIOITAVAA

Asia	Selvitys järjestelyistä (tarvittaessa viittaus karttaliitteeseen)
6.1 Pysäköintijärjestelyt	Pysäköinti Hippo -hallin parkkipaikalle, josta matkaa Voionmaan koululle noin. 500 metriä. Valvojat huolehtivat, että pelastusteille ei pysäköidä autoja.
6.2 Ensiapukoulutus (henkilökunta)	Työvuoroon pyritään järjestämään aina yksi työntekijä, joka osaa antaa hätäensiapua.
6.3 Alkuseräkoulutus (henkilökunta)	Työvuoroon pyritään järjestämään aina yksi työntekijä, jolla on riittävä alkuseräosaaminen.
6.4 Pelastussuunnitelman ja turvallisuusjärjestelyjen saattaminen henkilöstön ja majoittajien tietoon	Koulutustilaisuus, jossa käydään läpi pelastussuunnitelma kokonaisuudessaan. Pelastussuunnitelma sijoitetaan nähtäville vastaanottopisteelle.
6.5 Muut järjestelyt	Hyödynnetään kiinteistön valmiina olevaa alkuseräkalustoa. Yksi sammuttimista tuodaan lähemmäksi liikuntasalia ja vastaanottoon tuodaan ylimääräinen jauhesammutin.

Pelastussuunnitelma on toimitettava Keski-Suomen pelastuslaitoksen paikalliseen toimipisteesen hyväksyttäväksi vähintään neljätoista (14) vuorokautta ennen tilaisuuden alkamista.

Pelastusviranomaiselle on varattava mahdollisuus tarkastaa tilaisuuden turvallisuusjärjestelyt pelastuslain 80 §:n mukaan ennen tilaisuuden aloittamista.

Allekirjoitukset ja nimen selvennykset:

Aika ja paikka

Mikko

Tapahtuman johtaja

Turvallisuusvastaava

Pelastusviranomainen

Keski-Suomen pelastuslaitos
Salontaipaleentie 6, 40500 JYVÄSKYLÄ

KS-Pela 2011

www.keskisuomenpelastuslaitos.fi

-: INHIMILLISESTI LÄHELLÄ :-

Liite 8. Henkilöstön turvallisuusvastuut

Arnbergin laatima selonteko henkilöstön turvallisuusvastuualueista.

Henkilökunnan turvallisuusvastuut

JOKAINEN ON VELVOLLINEN TARVITTAESSA HÄLYTTÄMÄÄN POLIISIN, PALOKUNNAN TAI AMBULANSSIN JA ILMOITTAMAAN TÄSTÄ VUOROESIMIEHELLE!

1. Vuoro esimies

- Paikka Info – tiskillä koko vuoron ajan
- Ottaa vastaan pelastushenkilökunnan
- Ottaa vastaan henkilökunnan tilanneraportit
- On yhteydessä huoltoyhtiöön kiinteistöteknisissä ongelmatilanteissa (Huoltoyhtiön päivystysnumero kahvion ikkunassa)
- Johtaa ensiavun antamista ensiapupisteellä
- Johtaa rakennuksesta poistumista hätätilanteessa

2. Luokan 214 vastaava

- Huolehtii luokan tyhjentämisestä hätätilanteessa ja ohjaa majoittujat evakuointipaikalle
- Valvoo muiltakin osin luokkatilan yleistä järjestystä
- Raportoi vuoro esimiehelle

3. Luokan 207 vastaava

- Huolehtii luokan tyhjentämisestä hätätilanteessa ja ohjaa majoittujat evakuointipaikalle
 - Valvoo muiltakin osin luokkatilan yleistä järjestystä
 - Raportoi vuoro esimiehelle
4. Liikuntasalin miesten puolen vastaava
- Huolehtii kyseisen salin osan tyhjentämisestä hätätilanteessa ja ohjaa majoittujat evakuointipaikalle
 - Valvoo muiltakin osin salin yleistä järjestystä
 - Raportoi vuoro esimiehelle
5. Liikuntasalin naisten puolen vastaava
- Huolehtii kyseisen salin osan tyhjentämisestä hätätilanteessa ja ohjaa majoittujat evakuointipaikalle
 - Valvoo muiltakin osin salin yleistä järjestystä
 - Raportoi vuoro esimiehelle
6. Yleinen valvoja
- Kiertää ulkoalueita ja valvoo, ettei alueella tupakoida tai ole muita-kaan häiriöitä
 - Huolehtii pelastusteiden esteettömyydestä
 - Kiertää kaikissa sisäkerroksissa ja valvoo yleistä järjestystä
 - Huolehtii kerrosten tyhjentämisestä hätätilanteessa ja ohjaa majoittujat evakuointipaikalle

Liite 9. Asiakastyytyväisyyskysely

Tyytyväisen asiakkaan täyttämä asiakastyytyväisyyskysely.

Hotel Voionmaa – Customer Survey

Please tell us Your honest opinion on our hotel!

Customer Background

Date 4/4/12
 Age 41
 Sex MALE
 Nationality IRI SH

Please scale us from 1 to 5! 1 = BAD, 5 = VERY GOOD

Common Factors

Common comfort 5
 Cleanliness of the common area 5
 Friendliness of the staff 555555
 The staffs' professionalism 55555 ~~555555~~

The Accommodation

Cleanliness of the room 55
 Décor 5
 Comfort 5

All in all, how satisfying did You find the hotel, scale from 1 to 5, 1 = BAD, 5 = VERY GOOD

5

Is there something we should have done differently?

NO

In Your opinion, what was the very best thing about the hotel?

THE FRIENDLY STAFF.

Thank You For Your Time! ☺

Liite 10. Työntekijälista

Lista vapaaehtoisina toimineista opiskelijoista.

Alastalo Viliina
Arnberg Joonas
Broström Milla
Ck Nischal
Do-Phung Thao-Nguyen
Hepojoki Hannele
Kallio Juuli
Kasvi Annina
Lankinen Matias
Lehto Pauliina
Linh Dong Thi Tu
Mai Tram
Minh Nguyen Thi Nhat
Minkkinen Timo
Mubiri Joleen Bizi
Moisander Samuli
Määttänen Heidi
Ngan Dau Kim
Diana Ng'Ang'A
Oinonen Ville
Parkkonen Minna
Peltola Petri
Pulkka Maarit
Salo Joonas
Savolainen Juuso
Seppinen Susanna
Shahzad Anwar
Tâm Chung Minh
Tiainen Lauri
Tuominen Jonna

Uboegbulam Chibuike Edmund

Virnes Minna-Mari

Väisänen Johanna

Yang Chen