

# HI-QUALITYSTA APUA MAJOITUSTOIMINTAAN

Hostelleille suunnatun  
laadunhallintajärjestelmän etujen kartoitus

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Matkailun koulutusohjelma  
Luonto- ja liikuntamatkailu  
Opinnäytetyö  
Kevät 2015  
Heta Ritalahti

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

RITALAHTI, HETA:

HI-Qualitysta apua  
majoitustoimintaan  
Hostelleille suunnatun  
laatujärjestelmän etujen kartoitus

Luonto- ja liikuntamatkailun opinnäytetyö, 29 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

---

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten hostelleille suunnattua laatujärjestelmää HI-Qualityä käyttävät yritykset ovat kokeneet sen hyödyt ja vaikutukset toiminnassaan. Toimeksiantajana toimivan Suomen Hostellijärjestön intressinä oli tulosten pohjalta helpottaa laadunhallintajärjestelmän markkinointia hostelleille.

Opinnäytetyössä on kaksi osaa: teoriaosuus sekä tutkimuksellinen osuus. Teoriluvuissa avataan laadun ja sen hallinnan käsitteitä, sekä esitellään tunnetuimpia laadunhallintajärjestelmiä. Myös hostellien erityispiirteistä sekä hostellien laatustandardeista kerrotaan teoriaosuudessa.

Menetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Tutkimukseen haastateltiin neljää henkilöä, neljästä eri hostellista jotka ovat HI-Quality laadunhallintajärjestelmää onnistuneesti toteutettuaan saaneet sertifiointin.

Tuloksista selvisi, että hostellit ovat HI-Qualitylta toivoneet toimintaansa niin ammattimaisuutta kuin järjestelmällisyyttäkin ja ovat olleet tyytyväisiä vaikutuksiin. Dokumenttien hallinta, työtehtävien suorittaminen sekä kommunikaatio yrityksissä ovat niin ikään tehostuneet laadunhallintajärjestelmän myötä.

Asiasanat: hostelli, laatu, laadunhallinta

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism Management

RITALAHTI, HETA:

Help from HI-Quality  
Researching the benefits of a quality  
management system for hostels

Bachelor's Thesis in Sport Tourism 29 pages, 2 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

---

The goal of this thesis is to evaluate the quality management system HI – Quality and its effects on the hostels utilizing it. The client, Hostelling International Finland wishes to use the results to promote the use of this quality management system in additional hostels.

There are two parts in this thesis: theory and research. The theoretical part explains the concepts of quality and managing it, and introduces some of the most used quality management systems. Also some special features of hostels and standards in hostel quality are covered.

The research method used in this thesis is the theme interview. Four persons were interviewed from four different hostels certified with the HI-Quality certificate.

From the results it can be seen that the hostels have used the quality management system to improve their performance when it comes to being more systematic and professional. Document management, performance of staff and internal communication had all been intensified because of the HI-Quality.

Key words: hostel, quality, quality management

## SISÄLLYS

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | JOHDANTO                                    | 1  |
| 1.1   | Toimeksiantajan esittely                    | 1  |
| 1.2   | Työn tavoitteet                             | 2  |
| 2     | LAATU                                       | 3  |
| 2.1   | Laadun määrittely                           | 3  |
| 2.2   | Palvelun laatu                              | 3  |
| 2.3   | Laadun mittaus                              | 5  |
| 2.4   | Laadunhallintajärjestelmät                  | 6  |
| 2.5   | Sertifiointi                                | 8  |
| 3     | LAATU JA HOSTELLI                           | 10 |
| 3.1   | Hostellien erityispiirteet                  | 10 |
| 3.2   | HI-Quality: hostellien oma laatujärjestelmä | 10 |
| 3.3   | Hostellien laatu                            | 12 |
| 3.3.1 | Hostellistandardit Suomessa                 | 12 |
| 3.3.2 | Varaussivustojen arvostelut                 | 13 |
| 3.4   | Prosessijohtaminen                          | 15 |
| 4     | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS                        | 16 |
| 4.1   | Kvalitatiivinen tutkimus                    | 16 |
| 4.2   | Teemahaastattelu                            | 16 |
| 4.3   | Havainnointi                                | 17 |
| 4.4   | Tutkimuksen toteutus                        | 18 |
| 4.5   | Aineiston käsittely                         | 18 |
| 4.6   | Aineistolähtöinen sisällönanalyysi          | 19 |
| 4.7   | Tutkimuskohteet                             | 19 |
| 4.8   | Prosessin kuvaus                            | 20 |
| 5     | TULOKSET                                    | 22 |
| 5.1   | Miksi käyttää HI-Qualityä?                  | 22 |
| 5.2   | Yrityksen sisäinen kommunikointi            | 22 |
| 5.3   | Vastaanottotyöskentely                      | 23 |
| 5.4   | Ravintolapalvelut                           | 23 |
| 5.5   | Siivous                                     | 24 |
| 5.6   | Muut hyödyt                                 | 24 |

|     |                            |                                     |
|-----|----------------------------|-------------------------------------|
| 6   | JOHTOPÄÄTÖKSET             | 27                                  |
| 6.1 | Pohdinta                   | 26                                  |
| 6.2 | Tulosten hyödyntäminen     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6.3 | Tutkimuksen luotettavuus   | 27                                  |
| 6.4 | Aiheita jatkotutkimuksille | 28                                  |
|     | LÄHTEET                    | 30                                  |
|     | LIITTEET                   | 33                                  |

# 1 JOHDANTO

*Pyrimme edistämään nuorten valistuneisuutta heidän kansallisuudestaan riippumatta, erityisesti vähävaraisten nuorten keskuudessa, rohkaisemalla heitä hankkimaan entistä enemmän tietoa maaseudusta, välittämään ja huolehtimaan siitä ja arvostamaan kylien ja kaupunkien kulttuurisia arvoja kaikkialla maailmassa. Tuemme tätä tavoitettamme tarjoamalla hostelleja ja muuta majoitusta rotuun, kansallisuuteen, ihonväriin, uskontoon, sukupuoleen, yhteiskuntaluokkaan ja poliittisiin mielipiteisiin katsomatta. Haluamme luoda ihmisten välille entistä parempaa keskinäistä ymmärrystä, joka ulottuu kotimaan lisäksi ulkomaille. (Suomen Hostellijärjestö 2015)*

Hostelling Internationalin perustamiskirjan 4. artiklasta löytyy syitä, joiden takia opinnäytetyöni aihe koskee hostellimaailmaa. Vaikka hostellityö onkin bisnestä muiden joukossa, yhdistän siihen kuitenkin itselleni tärkeitä trendejä: downshiftaus, yhteisöllisyys ja kestävyys. Suoritin syventävän työharjoitteluni Helsingin CheapSleep –hostellissa ja innostus alaa kohtaan jäi.

## 1.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on vuonna 1935 perustettu Suomen Hostellijärjestö, entinen Suomen Retkeilymajajärjestö. Se on osa kansainvälistä Hostelling International hostelliverkostoa, jolla on toimintaa lähes 90 maassa. Suomen HI-verkostoon kuuluu n. 50 hostellia. Kansainvälinen hostellijärjestö, kuten siihen kuuluva Suomen hostellijärjestökin on voittoa tavoittelematon toimia. Verkoston toiminnan ohjaus, laadun koordinointi ja Hostelling Internationalin brändin näkyvyyden lisääminen ovat Suomen hostellijärjestön tehtäviä. (Suomen Hostellijärjestö 2015.)

Hostelling International on ainoa kansainvälisesti toimiva hostellien verkosto. Se toimii 90:ssä maassa ja pyrkii takaamaan laadukasta

hostellimajoitusta maanosasta riippumatta. Verkostoon pääsevän hostellin tulee täyttää tietyt laatustandardit, joten turvallista, laadukasta, edullista ja ystävällistä palvelua lupaa Hostelling International logo missä päin maailmaa tahansa (Hostelling International 2015).

## 1.2 Työn tavoitteet

Hostelling Internationalilla on oma laadunhallintajärjestelmä, HI-Quality (HI-Q). Hostellialan asiantuntijoiden kehittänyt järjestelmä on suunniteltu erityisesti hostelliyrityksien arjen helpotukseksi, sekä Hostelling International-verkoston laadun tasapuolistamiseksi. Mikäli hostelli toteuttaa järjestelmää onnistuneesti, myönnetään sille sertifikaatti menestyneestä toiminnasta. Yksi Suomen hostellijärjestön tehtävistä onkin promota laadunhallintajärjestelmää Suomen hostelleille. He uskovat vahvasti laadunhallintajärjestelmäänsä HI-Qualityyn, mutta eivät ole saaneet markkinoitua sitä eteenpäin Suomen hostelliyrityksille. Opinnäytetyöni tavoitteenani onkin siis tuottaa Suomen Hostellijärjestölle materiaalia, jonka avulla he voivat argumentoida laatujärjestelmän hyödyt helposti hostelliyrityksille, ja saada heidät mukaan toimintaan.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa esittelen hostellimaailman lisäksi yleisesti laatua, laatua majoitusalailla, sen mittaamista, maailmalla käytössä olevia laadunhallintajärjestelmiä ja niiden hyödyntämistä sekä laadun mittaamisen tulevaisuutta. Tavoitteeseeni, eli HI-Qualityn hyvien puolien etsimiseen, aion päästä laadullisilla tutkimusmenetelmillä: Haastattelin HI-Quality-laadunhallintajärjestelmää toteuttavia yrityksiä heidän kokemuksistaan sekä havainnoin heidän arkeaan: tehokkuutta ja toimintatapoja verrattuna omaan kokemukseeni hostellityöntekijänä ilman järjestelmää. Yrittäjähaastatteluissa tahdoin erityisesti selvittää, minkälaisiin ongelmiin yritykset hakevat apua HI-Qualityn avulla ja minkälaisiin ongelmiin se on tuonut ratkaisuja. Tutkin myös internetin varaussivustoja (booking.com, hostelbookers.com, hostelworld.com), koska niistä selviää miten asiakkaat ovat kokeneet hostellien laadun.

## 2 LAATU

Tässä luvussa avaan laatuun, palvelun laatuun ja laatujärjestelmiin liittyviä käsitteitä. Esittelen myös muutamia tunnetuimpia laatujärjestelmiä Suomessa. Kerron myös sertifioinnista.

### 2.1 Laadun määrittely

Laadulla tarkoitetaan kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet ja toiveet. Se on myös yrityksen jatkuvaa kehittämistä, jonka tavoitteena on pitää asiakkaat tyytyväisinä, liiketoiminta kannattavana sekä säilyttää kilpailukyky kilpailijoihin nähden. Laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa toimintamalleista asiakasyhteyksien kehittämiseen (Silen 1998, 13). Laatu on siis taitoa säilyttää tai asettaa korkeat tavoitteet tuotteille tai palveluille, mistä seuraa yritykselle hyvä maine ja mielikuva. (Jones & Haven-Tang 2005, 90.)

### 2.2 Palvelun laatu

Majoitusalailla fyysisten puitteiden lisäksi on tärkeää myös palvelun laatu. Jo vuonna 1988 Berry määritteli palvelun laadun näin:

- 1. Asiakas määrittelee laadun.*
- 2. Laatu on matka.*
- 3. Laatu on kaikkien vastuulla.*
- 4. Laatu, johtaminen sekä kommunikointi ovat erottamattomia.*
- 5. Laatu sekä tinkimättömyys ovat erottamattomia.*
- 6. Laatu on suunnittelukysymys.*
- 7. Laatu on palvelulupauksen pitämistä*



(Berry 1988 Soutarin 2001, 101 mukaan.)

Asiakas määrittelee palvelun laadun kokemuksensa perusteella. Asiakkaan tyytyväisyys tai tyytymättömyys palveluun on usein yhteydessä hänen ennako-odotuksiinsa. Asiakasta on helpompi miellyttää, jos hänellä ei ole suuria odotuksia. Palveluntarjoajan onkin tärkeää tutustua asiakkaan odotuksiin. Lewison (1997) on jakanut asiakkaan odotukset kolmeen ulottuvuuteen: välttämättömyyksiin, oletettuihin sekä valinnaisiin. Välttämättömät palvelut ovat niitä, joiden olemassaoloon liiketoiminta perustuu. Esimerkiksi matkailu- ja vapaa-ajanpalveluita tarjoavassa yrityksessä välttämätöntä on kohtuulliset aukioloajat, asiakkaiden vastaanotto, tiedotus palveluista sekä valitusten vastaanotto. Oletetut palvelut ovat niitä, joita asiakas uskoo pätevän yrityksen tarjoavan. Muun muassa erilaiset maksutavat, laajat aukioloajat ja ennakkovarausmahdollisuudet ovat nykyään itsestäänselvyyksiä vaativalle asiakkaalle. Valinnaiset palvelut asiakas kokee mukavana lisäarvona. Ne tuovat yritykselle erottuvuutta ja kilpailuetua. Lisäpalveluja yrityksen kannattaa tarjota kohderyhmänsä tarpeiden mukaan (Kandampully, Mok & Sparks 2001, 51.)

Palvelun laadun hallinta on yksi haastavimmista ja tärkeimmistä asioista hallita yrityksessä. Asiakaspalvelutyöntekijät ovat tärkeässä roolissa, sillä vaikka yrityksen puitteet muutenkin olisivat kunnossa, ei epäystävällisellä palvelulla saa asiakkailta hyvää palautetta. Onkin tärkeää asettaa tavoitteet palvelulle ja saada työntekijät sitoutumaan tavoitteisiinsa. Työnantajan tuleekin varmistaa, että asiakaspalvelijoilla on työhön tarvittava osaaminen, oikea asenne, auktoriteetti sekä pääsy kaikkeen informaatioon jota työssä saattaa tarvita. Kontakti asiakkaan kanssa on usein kriittisin vaihe palvelua ja siihen tulee panostaa. (Jones & Haven-Tang 2005, 7.)

Grönroos on määritellyt palvelun monista osista, ja asiakkaan kokemista hyödyistä koostuvaksi palvelukokonaisuudeksi. Palvelutuotteeseen kuuluu kolme osaa: ydinpalvelu, avustava palvelu sekä tukipalvelut. Ydinpalvelu

tarkottaa esimerkiksi hostellimaailmassa majoitusta, se on yrityksen syy olla olemassa. Ydinpalveluun kuuluu majoituksen lisäksi tässä esimerkissä sisäänkirjautuminen, majoittuminen sekä uloskirjautuminen. Avustava palvelua on mahdollistavaa palvelua. Huonen varaaminen ennakoon sekä yhteydenotto hostelliin lisätietoja varten ovat avustavia palveluja. Tukipalvelut taas tuovat lisäarvoa asiakkaan palvelukokemukselle. Tukipalveluja hostellissa ovat esimerkiksi pyyhevuokra, matkakorttien myynti, opastuspalvelut tai internetyhteys. Nämä kolme tekijää yhdessä muodostavat palvelutuotteen. (Heiskanen & Inkilä & Reijonen & Ruotsalainen Grönroosin 2001 mukaan).

Palvelun laadun osatekijät Grönroos jakaa lopputuloksen tekniseen laatuun eli siihen mitä asiakas saa ja prosessin toiminnalliseen laatuun, eli miten asiakas saa palvelun. Nämä muodostavat koetun palvelun kokonaislaadun, johon vaikuttaa olennaisesti myös asiakkaan mielikuva yrityksestä eli imago. Palvelun suhteellinen laatu määritellään sen mukaan, miten hyvin asiakkaan tarpeet täyttyvät muihin markkinoilla olevien kilpailijoiden palveluihin verrattuna. Toinen palvelun laadun osatekijä on asiakkaan kokoma palvelun laatu. Grönroos on antanut seitsemän kriteeriä joista hyväksi koettu palvelu muodostuu: ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema sekä maine ja uskottavuus (Heiskanen & Inkilä & Reijonen & Ruotsalainen Grönroosin 2009 mukaan).

### 2.3 Laadun mittaus

Sananlasku sanoo: *Mitä et voi mitata, sitä et voi hallita*. Korkean laadun ja menestyvän bisneksen voi yhdistää toisiinsa. Asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua onkin käytetty mittareina liiketoiminnan onnistumisessa. Yksi tunnetuimmista laadun mittareista palvelualoilla on SERVQUAL. Se mittaa asiakkaan odotuksien ja lopullisen saadun palvelun välistä eroa.

Tutkijoiden hypoteesi perustuu siihen, että palvelun laatu rakentuu viidestä ulottuvuudesta: luotettavuudesta, palveluvarmuudesta, reagoivaisuudesta, palveluympäristöstä sekä empatiasta. Asiakkaan odotuksia käytettiin palvelun laadun määrittämiseen ja asiakkaan odotusten tunnistamiseen. Vuonna 1993 Boulding ja hänen kollegansa tekivät kaksiosaisen tutkimuksen, jonka tulokset tukivat SERVQUAL:in näkemystä. He tunnistivat, että on olemassa kahdenlaisia odotuksia: mitä tulee tapahtumaan ja mitä pitäisi tapahtua. Bouldingin ryhmä tuli siihen tulokseen, että palvelun laatua pitäisi mitata janalla asiakkaan kokemus – asiakkaan odotus. Selvisi, että mitä matalammat odotukset asiakkaalla olisi siitä pitäisi tapahtua sitä tyytyväisempiä he olivat. Selvisi myös, että mitä laadukkaampaa asiakas piti palvelua, sitä todennäköisemmin hän palasi. Asiakkaan mielipiteen kuuleminen onkin siis elintärkeää, että oma laatu voidaan tiedostaa. Asiakastyytyväisyyskyselyt, valitukset, erikoistoiveet ja palautelaatikat auttavat laadun seuraamisessa. (Kandampully, Mok & Sparks 2001, 144-153.)

## 2.4 Laadunhallintajärjestelmät

Laadunhallintajärjestelmillä tai laatujärjestelmillä tarkoitetaan järjestelmää jonka muodostavat yrityksen laadunhallinnalle tärkeät organisaatorakenteet, resurssit, prosessit sekä toimet. Tarkoituksena on mitata toiminnan laatua standardien sekä kriteerien avulla. Kun laatutaso on tiedostettua, on sitä helpompi ylläpitää ja kehittää. (Lindgren 2013). Ensimmäiset laatujohtamiseen perustuvat työkalut saapuvuivat Suomeen 1970-luvun lopulla. Suosituimmat apuvälineet Suomessa ennen vuosisadan vaihtumista ovat olleet niin ikään laatujohtamiseen perustuvat ISO 9000-standardisto sekä erilaiset laatupalkintokriteeristöt (Silen 1998, 16). Nykyäänkin Suomessa suosituimpia laadunhallintamenetelmiä ovat ISO 9000-standardit sekä laatupalkintokriteeristöt (Lindgren 2013). Laatujärjestelmien ongelmana voi nähdä väärän turvallisuuden tunteen ja itsekritiikin unohtamisen. Laatujärjestelmän ei myöskään pitäisi olla

itseisarvo, vaan väline paremman laadun varmistamiseksi. (Silen 1998, 18).

International Organization for Standardization (ISO) on kansainvälinen standardoimisjärjestö, joka tuottaa monialaisesti kansainvälisiä standardeja. ISO 9000–sarjan laadunhallintastandardit ovat käytössä ympäri. Niille on tyypillistä tarkka tavoitteellisuus, laatukäsikirjat, yksityiskohtaiset prosessiohjeet ja kaiken toiminnan dokumentointi. Raskaaksi ja byrokraattiseksi kritisoitu järjestö on uudistanut toimintaansa viime vuosina enemmän käyttäjä- sekä asiakasystävälliseksi. Uusin ISO 9004–standardi ottaa huomioon laadun ja turvallisuuden lisäksi ympäristöystävällisyydenkin. ISO 9000–järjestelmään kuuluvat nämä standardit: (Lindgren 2013).

- ISO 9000: yleiset periaatteet, termit ja määritelmät
- ISO 9001-9003: laadun varmistusta koskevat vaatimukset
- ISO 9004: laadun hallintaa koskevat ohjeet
- ISO 1011: laatu järjestelmien auditoimista koskevat ohjeet
- ISO 14001: ympäristöjärjestelmiä koskevat standardit.

Kansainvälisten laatupalkintokriteereiden pohjalta kehitelty Laatutonni on erityisesti matkailualalle suunniteltu laatuohjelma. Laatutonnin laatuvalmennukseen osallistuva yritys tutustuu käytännön kautta erilaisiin laadun kehityskäytäntöihin. Omatoiminen jatkuvaan kehitykseen pyrkiminen on laatuvalmennuksen tavoitteena. Työkaluina kehityksessä käytetään kolmea menetelmää: itsearviointia, Laatutonni-työkirjaa sekä palautteenkeruujärjestelmää kuten LaatuVerkkoa. LaatuVerkossa yritys voi seurata kehitystään ja vertailla itseään kilpailijoihinsa. LaatuVerkkoon kerääntyy myös asiakaspalaute, jonka avulla yritys voi edistää toimintaansa. Laatutonni-työkirja antaa selkeät etenemishjeet yritykselle ja tarjoaa niin ikään dokumentoinnissa auttavat työpohjat. Itsearviointiprosessissa selvitetään kehitystä vaativat osa-alueet ja niiden korjaamiseksi tehdään suunnitelma. (Laatutonni 2014).

Maakuntien parhaat on ISO-standardeihin perustuva maaseutumatkailuyrityksille tarkoitettu laatujärjestelmä. ProAgria Maaseutukeskusten Liitto Ry on vastuussa merkin käyttöoikeudesta. Sertifioituja elintarvike-, käsityö- ja maaseutumatkailuyrityksiä löytyy Suomesta satakunta. Maakuntien parhaaksi haluavan täytyy käyttää toiminnassaan hyväksytyä laatujärjestelmää. Kriteereihin kuuluu myös korkea kotimaisuusaste sekä tuotteen persoonallinen tarina ja korkea laatu. Sertifioituja majoituspalveluyrityksiä on 40. (Maakuntien parhaat 2015.)

## 2.5 Sertifiointi

Sertifioinnilla tarkoitetaan sitä, että tuote tai palvelu saa dokumentin todistukseksi siitä, että se täyttää tietyt standardit. Sertifikaatin vaatimuksista riippuen saantikriteereinä voi olla tiettyjen minimistandardien täyttö tai jonkin pistemäärän saavutus. Sertifikaattien käyttöönoton takana ovat usein valtiovallan säädökset, uudet teknologiset saavutukset tai tuotteelleen hyväksyntää ja turvallista mielikuvaa tahtovat tahot. Kallit ja tarkat valtion säätelämät sertifikaatit liittyvät usein terveyteen, turvallisuuteen, ympäristöön sekä muihin alueisiin, joissa toiminnan sertifiointi ja valvonta on olennaista turvallisuuden kannalta tai jopa pakollista. Sertifioijan puolueettomuus prosessissa on tärkeää. (Honey 2002, 73.)

Majoitusalan yrityksellä voi olla useita syitä hankkia sertifikaatti toiminnalleen. Niin konkreettiset kun aineettomatkin hyödyt motivoivat yrityksiä sertifikaatin hankintaan. Sertifikaatilla pyritään edistämään omaa asemaa markkinoilla pitkällä aikavälillä, sen avulla pyritään tekemään toiminnasta kannattavampaa ja ekogisempaa. Sertifikaatti seinällä antaa myös asiakkaille kuvan siitä, että yrityksessä pyritään tekemään asiat oikein. Sen avulla voi luoda imagoa. Sertifiointiprosessiin kuuluu usein

myös lisäkoulutusta työntekijöille, mikä vaikuttaa heidän osaamiseensa ja motivaatioonsa positiivisesti. (Honey 2002, 93.)

### 3 LAATU JA HOSTELLI

Tässä luvussa kerron, mikä hostelli on ja miten se eroaa muista majoituspaikoista. Kerron myös tarkemmin HI-Quality-laadunhallintajärjestelmästä, hostellien laadusta ja laadun mittaamisesta hostellialalla. Tässä luvussa avaan myös prosessijohtamisen käsitettä, sillä se liittyy olennaisesti HI-Qualityyn sekä muihin laadunhallintajärjestelmiin.

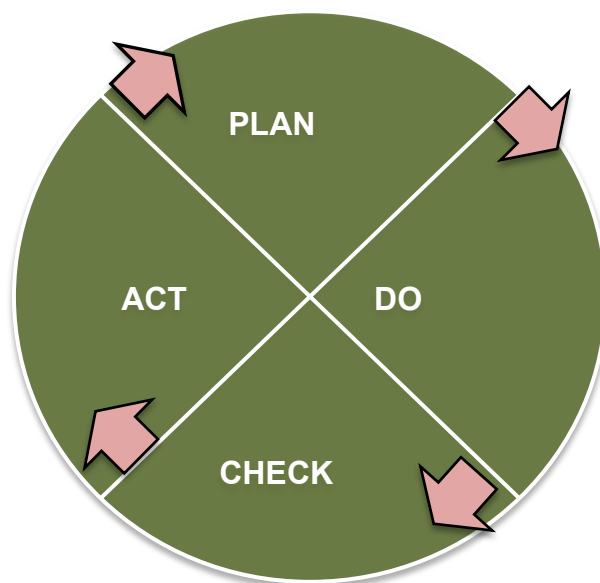
#### 3.1 Hostellien erityispiirteet

Hostelli on hotellia edullisempi ja yksinkertaisempi mutta usein yhteisöllisempi majoitusmuoto. Majoittuminen tapahtuu makuusaleissa, joissa muita nukkujia saattaa olla jopa 26, toisaalta uusissa nykyaikaisessa hostelleissa tarjotaan usein myös mahdollisuutta jopa hotellitasoiseen yksityishuoneeseen. Naisille ja miehille annetaan usein mahdollisuus nukkua erillisissä makuusaleissa. Hostellien laatu vaihtelee maailmalla, mutta pääsääntöisesti niistä löytyy pedin lisäksi yhteiset WC- ja peseytymistilat, keittiö ruoanlaittovälineineen, ruokailutilat, langaton internet-yhteys, lukolliset kaapit arvotavaroille sekä yhteiset tilat kanssamatkustajien kohtaamista varten (Hostelling International 2015).

#### 3.2 HI-Quality: hostellien oma laatujärjestelmä

HI-Quality -laadunhallintajärjestelmä, eli HI-Q, on kansainvälisen Hostelling International -järjestön ammattilaisten kehittäämä laadunhallintajärjestelmä, joka on erityisesti suunniteltu hostelleja varten. HI-Q perustuu laadukkaaseen johtamiseen, joka sitten säteilee kaikkiin hostellin toimintoihin: vastaanottoon, siivoukseen, ruoka- ja

ohjelmopalveluihin sekä kiinteistön ylläpitoon. HI-Q:n tavoitteena on helpottaa hostellin sisäistä toimintaa, joka välittyy asiakkaalle hyvänä palveluna sekä tehokkuutena. HI-Qualitystä on kaksi versiota: pienemmille hostelleille suunnattu Light-versio ja suuremmille hostelleille suunnattu Level 1 -versio. Prosessit on jaettu päivittäisiin perusprosesseihin, Human Resources-prosesseihin sekä johdon prosesseihin. Asiakaslähtöisyys onkin avainsana HI-Q:n kehityksessä. Järjestelmän pilotointivaihe alkoi vuonna 2004 tusinassa hostelleja ympäri maailmaa, tällä hetkellä yli 500 hostellia toimii HI-Q:n parissa. Kansainvälisen hostellijärjestön tavoitteena on HI-Q:n kautta tarjota matkailijalle korkealaatuista majoittumista jokaisessa maanosassa. Laadunhallintajärjestelmää onnistuneesti toteuttava hostelli saa toiminnastaan kiitokseksi HI-Q-sertifikaatin, jolla voi osoittaa laatuvaatimusten täyttymisen sekä käyttää sitä kilpailuetuna esimerkiksi mainonnassa. HI-Q:ssa, kuten monissa muissakin laadunhallintajärjestelmissä, tärkeää on jatkuvaan kehitykseen pyrkiminen. HI-Q:ssa laadunhallinnan perusidea löytyy Demingin laatuympyrästä (Kuva 1). (Suomen Hostellijärjestö 2014.)



**Kuvio 1: Demingin laatuympyrä**



Myös PDCA–syklinä tunnettu ongelmanratkaisumalli perustuu jatkuvasti kierrettävään ympyrään: ensin suunnitellaan (plan), suunnitelmat toteutetaan (do), toimintaa arvioidaan (check), arvioinnin pohjalta kehitetään toimintaa paremmaksi (act) ja sen päälle suunnitellaan taas uutta. Kierro perustuu ideaan jatkuvasta oppimisesta ja kehityksestä. (Suomen Hostellijärjestö 2014.)

Suomessa on tällä hetkellä kuusi HI-Quality sertifikoitua hostellia: Stadion Hostelli, Eurohostel, Laivahostelli Borea, Hostel River, Dream Hostel sekä Santa's hostel Rudolf. Kaksi muuta hostellia ovat aloittaneet laatujärjestelmän käytön. (Suomen Hostellijärjestö 2014.)

### 3.3 Hostellien laatu

Hostelleille ei ole olemassa kansainvälistä, hotellien tähtiluokitusta vastaavaa laatuluokitusta. Suomessa käytössä ovat hostellistandardit, jotka on luotu erityisesti kotimaisia asiakkaita varten, tuomaan hostelleja helpommin lähestyttäväksi. Internetin varaussivustoilta toisaalta löytyvät asiakkaiden arvostelut korvaavat luokittelun, ja ne ovatkin nousemassa tärkeään rooliin ostopäätöksen teossa.

#### 3.3.1 Hostellistandardit Suomessa

Suomen Hostellijärjestö on luokitellut hostellinsa Suomessa neljään tasoluokkaan: hyvätasoiset hostellit\*\*\*\*, keskitasoiset hostellit\*\*\*, perustasoiset hostellit\*\* sekä korpihostellit. Korpihostellit ovat alle 25 vuodenpaikan hostelleja jotka ovat usein vaikeapääsyisiä ja vaativat ennakkovarausta. Aukioloajat määräytyvät sesongin mukaan,

ruoanlaittomahdollisuudet ovat perustasoiset eikä hostellista löydy sähköä tai vesijohtovettä. Perustasoiset hostellit\*\* ovat palveluiltaan ja majoitustiloiltaan vaatimattomia. Vastaanoton aukioloajat ovat rajalliset. Majoittuminen tapahtuu suurissa, jaetuissa huoneissa, myös saniteettitilat ovat jaettuina. Keskitasoiset hostellit\*\*\* tarjoavat yhteismajoituksen lisäksi myös yksityisempiä 1-2 hengen huoneita. Ne sijaitsevat julkisen liikenteen välittömässä läheisyydessä tai tarjoavat parkkipaikan asiakkaalle. Keskitasoiset hostellit ottavat asiakkaita vastaan vähintään kello 08.00-10.00 ja 17.00-22.00 sekä tarjoavat mahdollisuutta pyykkäykseen tiloissaan tai lähialueella. Hyvätasoisissa hostelleissa\*\*\*\* on majoituskapasiteettia yli 40 hengelle. Vastaanotto on auki aamusta iltaan ja maksaminen onnistuu yleisimmillä luottokorteilla. Asiakkailla on käytössään internetyhteys ja muutenkin hyvätasoisissa hostelleissa tilat ovat nykyaikaiset. (Suomen Hostellijärjestö 2014.)

Jokaisen Suomen Hostellijärjestön 43 hostellin täytyy myös täyttää Kansainvälisen hostellijärjestön minimistandardit. Hostellien tulee olla siistejä, turvallisia sekä kaikin puolin majoitus- ja ravintsemuslainsäädännön mukaisia. Niistä pitää löytyä keittiö ja paikallista matkailutietoutta. Samat säännöt koskevat kaikkia Kansainvälisen hostellijärjestön hostelleja ympäri maailman. (Suomen Hostellijärjestö 2014.)

### 3.3.2 Varaussivustojen arvostelut

Hostellistandardien lisäksi asiakas pystyy vertailemaan hostellien laatua eri varaussivustojen verkkosivuilla. Majoituspaikan valinnassa muiden matkajien vertaisarviot ovatkin nousemassa perinteisen tähtiluokitusten rinnalle. Potentiaalinen ostaja käyttääkin nykyään esimerkiksi tähtiluokitusta majoitusvaihtoehtojen rajaamiseen ja tekee lopullisen päätöksen yösjastaan arvostelujen perusteella (UNWTO 2014). Vuonna 2007 joka kolmas matkan ostaja kävi keskustelufoorumilla tai vastaavassa

verkkoyhteisössä, koska he uskoivat sen helpottavan ostopäätöstä (Complete Inc. 2007). Uudemman tutkimuksen mukaan vähintään 74% matkailijoista käyttää vertaisarvioita tietolähteenä matkaa suunnitellessa (Gretzel & Yoo, 2008). Kiinassa tehdyn, Ctrip.comiin perustuvassa tutkimuksessa selvisi että 10:n% nousu verkon arvosanassa tietää 5:n% nousua myynnissä. Internetin arvostelut antavat asiakkaille tietoa yksinkertaisessa muodossa, jolloin tietoisuus lisääntyy ja ostojen määrä kasvaa (Ye, Law, Gu & Chen 2010).

Muun muassa TripAdvisor, Hostelbookers, Booking, Hostelworld ja Hostelling International julkaisevat matkailijoiden arvosteluja ja kommentteja hostelleista. Suosituimpiin varaussivustoihin kuuluva Booking (Mondo 2013) arvottaa majoituspaikat yhdestä kymmeneen pisteeseen. Vertaisarvioinneista selviää arvostelijan matkaseura, matkan syy, sekä eriteltyinä pisteet 1-10 kohteen siisteydestä, mukavuudesta, sijainnista, puitteista, henkilökunnasta, hinta-laatu-suhteesta sekä WiFin toimivuudesta. Arvostelija saa myös vapaasti kirjoittaa kohteen hyvistä ja huonoista puolista. Booking varmistaa aina arvostelujen aitouden, joten kuka tahansa ei pääse arvostelmaan kohteita (Booking.com 2015.) Hostelbookers on erityisesti hostelleihin erikoistunut varaussivusto, jossa arvostelut on esitelty prosentteina 0-100%. Siellä niin ikään kerrotaan mielipide sijainnista, siisteydestä, puitteista, henkilökunnasta sekä hinta-laatu-suhteesta, mutta myös tunnelmasta ja turvallisuudesta (Hostelbookers 2015). TripAdvisor on maailman suurin matkailusivusto (TripAdvisor 2015), josta voi majoituspaikkojen lisäksi mm. ostaa lentoja, sekä tutustua ravintoloihin. Se käyttää arvosteluasteikkoa 1-5. Siisteys, sijainti, hinta-laatu-suhde, palvelu, unen laatu sekä huoneet ovat TripAdvisorin arvostelualueet. Myös Hostelling International tarjoaa varaussivuston verkostonsa hostellien varaukseen. Kohteet on arvotettu prosenttein 0-100%, sen lisäksi myös kohteen ekologisuuden voi arvostella 0-100%. Hostelling Internationalin varaussivustolla on erikseen arvosteltavana henkilökunta, siisteys, sijainti, turvallisuus, palvelu sekä mukavuus (Hostelling International Hostels, 2015). Varaussivustot kysyvät usein myös arvostelijan ikää, matkaseuraa sekä matkan tarkoitusta, joten

potentiaalinen asiakas pystyy tarkastelemaan miten itsensä kaltaiset matkailijat ovat hostellin kokeneet.

### 3.4 Prosessijohtaminen

*Prosessiajattelun peruskomus on, että on olemassa tietty toimintojen ketju, jonka avulla organisaatio luo arvoa asiakkaalle. Tätä arvon luomista tulee johtaa organisaatiossa ja tässä prosessissa syntyy organisaation operatiivinen tulos. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10.)*

HI-Quality-laadunhallintajärjestelmässä, kuten muissakin järjestelmissä, toiminta perustuu prosesseihin. Prosessilla tarkoitetaan toimintojen ketjua, johon perustuu asiakkaan kokema arvo tuotteessa tai palvelussa. Prosessijohtaminen taas on näiden tapahtumaketjujen tunnistamista ja kehittämistä. Koska yrityksen perimmäinen tavoite on tehdä voittoa, tulee arvoa luoda riittävästi suhteessa kustannuksiin. Arvonluonti on järkevää tehdä mallintamisen kautta, joka on prosessien kuvaamista. Mallintamisen avulla pyritään kehittämään käytännön toimintaa ja pureutumaan siihen, mikä on oikeasti olennaista arvonluonnin kannalta. Onnistuneen mallinnuksen seurauksena asiakas usein tuntee saavansa parempaa palvelua ja jatkaa asiakkuuttaan. Asiakkaiden toiveita myös ymmärretään paremmin, jolloin toimintaa voi kehittää entistä asiakasystävällisempään suuntaan. Mallinnuksen avulla työntekijöiden roolit organisaatiossa myös selkeytyvät, millä on positiivinen vaikutus ihmisten motivaatioon ja sitä kautta koko toimintaan. Operatiivinen tehokkuus liittyy olennaisesti prosesseihin: tehokkuuden suhdelukuina toimivat arvo ja panokset. Uuden luontiin kuluu resursseja, joten sen on oltava tarpeeksi kannattavaa ja arvokasta yritykselle. Prosessiajattelulla pyritään suoraan toimintaan ja ajatteluun laatikon ulkopuolella. Asioita pyritään tekemään eri tavoin, ei välttämättä enemmän. Laatujohtaminen ja toiminnan jatkuva kehitys ovat myös olennaisia osia prosessiajattelussa (Laamanen & Tinnilä 2005, 11.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron, miten laadullinen tutkimukseni etenee ja millaisia tutkimusmenetelmiä käytän. Havainnointia menetelmänä en ajanpuutoksen takia pystynyt hyödyntämään siten kuin olisin toivonut, mutta kahden yritysvierailuni aikana pyrin lähinnä itseäni varten havainnoimaan toimintaa mahdollisimman paljon, että saisin kokonaisvaltaisemman kuvan hostellien toiminnasta.

### 4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen, ja käytän siinä kahta tutkimusmenetelmää, teemahaastatteluja sekä havainnointia. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellinen elämä sen kaikkine vivahteineen. Tiedonhaussa ollaan kiinnostuneita ihmisten kokemuksista ja tutkittavien erilaisista näkökulmista ja tulkinnoista, ei objektiivisesta totuudesta. Tutkittavat kohteet myös valitaan tarkasti eikä satunnaisesti. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2011, 181.) Koska laadullinen tutkimus kuitenkin on hyvin tapauskohtaista ja tutkijasta riippuvaista ei sitä pysty yksioikoisesti määritelmään: laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa kaikki yleistys täytyykin unohtaa (Tuomi & Sarajärvi 2003, 17).

### 4.2 Teemahaastattelu

Haastattelun tai kyselyn idean Tuomi ja Sarajärvi (2003, 74) tiivistävät hyvin: ”Kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä.” Joustavuus on yksi haastattelun suurimmista hyödyistä. Haastattelija voi haastattelutilanteessa selventää kysymyksiä ja toistaa niitä tarvittaessa. Lisäksi keskustelun aikana saattaa tulla ilmi tärkeitä tietoja kysymysten

ulkopuoleltakin. Teemahaastattelua kutsutaan myös puolistukturoiduksi haastatteluksi. Siinä aihealue ja kysymykset on päätetty etukäteen, mutta tilaa joustoon ja spontaaneihin jatkokysymyksiin on (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75.) Haastattelun luotettavuuteen voivat vaikuttaa monet asiat. Arkaluontoisista asioista ei aina haluta puhua rehellisesti ja ihmisen kehonkieli voi olla ristiriidassa puheen kanssa. Jopa haastattelijan ja haastateltavan henkilökieliset sekä sukupuoli voivat vaikuttaa vastausten rehellisyyteen. Strukturoimattomassa teemahaastattelussa haasteena voi myös olla haastateltavan päätös siitä, mitä hän aikoo kertoa ja jättää kertomatta. Vastaukset pohjautuvat haastateltavan tulkintoihin siitä, mihin hän uskoo haastattelijan kysymyksillään pyrkivän (Alasuutari 2011, 146.)

#### 4.3 Havainnointi

Havainnoimalla tutkijan on mahdollista selvittää, mitä todella tapahtuu ja tekevätkö ihmiset kuten väittävät. Havainnointia on kahdenlaista: systeemaattista sekä osallistuvaa. Systemaattisessa havainnoinnissa tutkija on tilanteen ulkopuolella ja havaintojen kohde on rajattu. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija toimii osana ryhmää ja havaintojen kohteet ovat monimuotoisempia. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein osallistuvaa havainnointia. Havainnoinnin etu on se, että siinä päästään tutkittavien luonnolliseen ympäristöön ja heidän toiminnastaan ja käytöksestään saadaan todellista tietoa. Ongelmia saattaa aiheuttaa se, että havainnoitsijan läsnäolo muuttaa ihmisten käyttäytymistä epäluonnolliseen suuntaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 213.) Vaikka havainnointia voi käyttää tutkimusmenetelmänä itsessään, voi sen käyttö kytkettynä toiseen aineistonkeruumenetelmään olla hedelmällistä: esimerkiksi haastattelussa saatu tieto voidaan todentaa havainnoinnin kautta, toisaalta se saattaa paljastaa ristiriitoja (Tuomi & Sarajärvi 2003, 83.)

#### 4.4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessani haastattelin neljää henkilöä, jotka ovat olleet vastuussa HI-Qualityn lanseerauksesta hostellissa ja ovat saaneet sertifikaatin HI-Quality-laaturjärjestelmän onnistuneesta toteutuksesta. Haastattelu on teemahaastattelu, jonka kysymykset käsittelevät laaturjärjestelmän vaikutuksia hostellin toimintaan. Lähetän alustavat haastattelukysymykset yrittäjille, jotta he voivat valmistautua siihen ennakkoon (Liite 1). Kaksi haastattelua suoritin kasvotusten yrittäjien kanssa ja maantieteellisistä syistä yhden puhelimitse ja yhden sähköpostilla. Kahdessa hostellissa havainnoin hostellin toimintaa ja tutkin, onko toiminta yhteydessä haastattelussa saatuihin vastauksiin. Havainnointini on osallistavaa, ja sen yhteydessä pyrin myös tutustumaan työntekijöiden kokemuksiin laaturjärjestelmästä. Yhtä hostellityöntekijää haastattelin spontaanista hänen kokemuksistaan HI-Qualitysta. Koska laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan enemmänkin ilmiöiden kuvaamiseen, ei aineiston määrällä ole niin suurta merkitystä kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tässä tapauksessa haastateltavana ovat pelkästään Suomen HI-Quality-hostellit, joten käytössä oleva otanta on eliittiotanta. Siinä haastateltaviksi valitaan henkilöitä, joilla on tutkinnassa olevasta aiheesta eniten tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2003, 88.)

#### 4.5 Aineiston käsittely

Yleisin laadullisen aineiston analyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Useimmat muutkin laadullisen aineiston analyysimenetelmät perustuvat väljästi siihen. Tuomi ja Sarajärvi käyttävät tutkija Timo Laineen kehittämää pohjaa sisällönanalyysin vaiheiden kuvaamisessa. Olennaisinsa on selvittää itselleen, mitkä aineistosta esiin nousevat asiat ovat tutkimuksen kannalta tärkeitä ja mitkä toisarvoisia. Kun tärkeät asiat on selvillä, tulee ne rajata pois muusta aineistosta. Sen jälkeen aineisto tulee teemoittaa, luokitella tai tyyppitellä sekä päättää etsiikö aineistosta

samankaltaisuuksia vai vastakkainasettelua. Sisällönanalyysin voi tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti (Tuomi & Sarajärvi 2003, 97.)

#### 4.6 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tässä opinnäytetyössä käytän menetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Siinä aineistosta etsitään analyysiyksiköitä tarkoituksen mukaisesti vasta aineiston kerryttyä ja pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus aineistosta. Aikaisemmillä havainnoilla ja teorioilla ei aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ole väliä, sillä kaikki tieto saadaan aineistosta. Kritiikkiä menetelmä saa, koska mikään aineisto ei ole täysin objektiivista. Tutkijan käyttämät menetelmät ja esittämät kysymykset itsessään vaikuttavat tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 102).

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on Milesin ja Hubermanin (1984) mukaan kolmivaiheinen prosessi. Ensin aineisto pelkistetään, jolloin siitä karsitaan pois kaikki epäolennainen. Tutkimuskysymys ohjaa pelkistämistä, ja sen perusteella aineistosta valitaan tärkeät asiat. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään eli etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Samankaltaisuudet yhdistetään ja niistä muodostetaan luokka. Aineisto tiivistyy luokittelussa, kun yksittäisistä asioista tehdään yleisiä. Viimeisessä vaiheessa aineisto abstrahoidaan, jolloin erotellaan tutkimuksen kannalta olennaisin tieto, jonka pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. (Miles & Huberman 1984, Tuomen & Sarajärven mukaan 2003, 110).

#### 4.7 Tutkimuskohteet



Tutkimukseen osallistuvat hostellit sijaitsevat ympäri Suomen. Osa on aloittanut toimintansa suoraan HI-Qualityn kanssa, osalla on ollut käytössä toinenkin laatujärjestelmä, osa on ottanut HI-Qualityn käyttöön ongelmien ratkaisemiseksi. Hostellit ovat erilaisia myös henkilökunnaltaan: pienimmässä on yrittäjän lisäksi vain työharjoittelijoita, suurimmissa on toistakymmentä työntekijää. Myös hostellien majoituskapasiteetti vaihtelee 38:n ja 255:n välillä. Hostellit tarjoavat myös erilaisia oheispalveluja aamiaisesta pyykinpesuun. Koska tutkimuskohteissa on suuria eroja keskenään, eivät tulokset ole suoraan yleistettävissä. Haastateltavien nimiä tai mitä hostellia he edustavat en paljasta.

#### 4.8 Prosessin kuvaus

Opinnäytetyöprosessini alkoi vuoden vaihteessa 2014-2015. Joulukuussa otin yhteyttä toimeksiantajaani Suomen Hostellijärjestöön ja kävin tapaamassa heitä vielä vuoden lopulla. Tammi-helmikuun aikana kirjoitin tietoperustaa sekä tutkin Booking.comin, Hostelbookersin, Hostelling Internationalin sekä TripAdvisorin internetsivuja. Verkon varaussivustoilta havainnoin arvosteluasteikkoja sekä yleisimpiä arvosteltavia osa-alueita. Eri arvosteltavia osa-alueita pyrin ottamaan mukaan myös haastattelukysymysten (Liite 2) teemoiksi, koska niihin asiakas kiinnittää huomiota ja niistä osittain hostellin laatu koostuu. Myös tehokkuustekijät, työilmapiiri sekä motiivit laatujärjestelmän hankintaan kiinnostivat. Maaliskuun alussa otin yhteyttä hostelleihin haastatteluajkojen sopimiseksi. Maaliskuun aikana haastattelin neljää HI-Quality-hostellia: yhden haastattelun tein puhelimitse, yhden sähköpostitse ja kaksi paikan päällä hostelleissa. Tulokset litteroituani aloin etsiä vastauksista samankaltaisuuksia sekä rajata selkeästi tutkimuksen kannalta olennaiset asiat. Teemat syntyivät osittain suoraan eri kysymysten pohjalta: motiivit laadunhallintajärjestelmän hankintaan, vastaanottotyöskentely, siivous, ravintolapalvelut, sisäinen kommunikaatio sekä muut hyödyt. Teemojen pohjalta loin taulukon (Liite 1) johon syötin yksinkertaistettuna haastateltavien kommentit kustakin aiheesta.

## 5 TULOKSET

Tässä luvussa paneudun tuloksiin joita yrittäjiltä sain. Aineistosta ilmenee monenlaisia asioita, mutta osan joudun rajaamaan pois. Alun perin toivoin saavani tutkimuksellani selville konkreettisia lukuja esimerkiksi täyttöasteen tai verkon varaussivustojen arvosanojen kehityksestä, mutta koska niitä en saanut, joudun keskittymään muihin tuloksiin. Aion keskittyä siihen minkälaisiin ongelmiin yrittäjät hakevat ratkaisua HI-Qualityn avulla ja onko laatujärjestelmästä ollut hyötyä niissä. Tuloksien avulla Suomen Hostellijärjestö voi helpommin argumentoida laatujärjestelmän hyödyt muille hostelleille, jotka kenties painivat samankaltaisten pulmien kanssa. Etsin tuloksista samankaltaisuuksia. Tuloksista selviää myös muita laatujärjestelmästä ilmenneitä hyötyjä, joista on varmasti myös hyötyä Suomen Hostellijärjestölle. Kuudesta HI-Quality–laatujärjestelmää käyttävästä hostellista sain haastateltua neljää. Yhden haastattelun tein puhelimitse ja yhden sähköpostitse, sillä laatujärjestelmän lanseeranneet työntekijät olivat äityislomalla. Loput kaksi tein suunnitelmani mukaan paikan päällä, samalla havainnoiden yrityksen toimintaa. Yhdessä yrityksessä haastattelin yrittäjän lisäksi myös vastaanottovirkailijaa. Olisin toivonut saavani kaikilta yrittäjiltä vastaukset, mutta olen myös tyytyväinen niihin vastauksiin mitä sain. Nauhoitin tekemäni haastattelut ja litteroin ne puhtaaksi. Litteroidusta aineistosta erottelen olennaiset tiedot teemoittain taulukkoon. Jaoin tulokset kuuteen eri teemaan: Miksi HI-Quality?, yrityksen sisäinen kommunikointi, vastaanottotyöskentely, ravintolapalvelut, siivous ja muut laatujärjestelmästä ilmenneet hyödyt. Tein aineiston käsittelyä helpottamaan taulukon, johon laitoin kaiken olennaisen tiedon (Liite 1). Taulukkoa voidaan myös pitää opinnäytetyöstäni syntyneenä tuotoksena, sillä siihen tiivistyy oikeastaan kaikki tärkeimmät ja Suomen Hostellijärjestöä eniten hyödyttävät tulokset josta tutkimuksesta selvisi.

## 5.1 Miksi käyttää HI-Qualitya?

*Se että toiminnasta tulee laadukkaampaa, ja se tosiaan markkinoinnin kannalta, että hostellit on Suomessa suomalaisille sille aika vieras käsite. Että saatais vähän sitä luotettavuutta, että ihmiset uskaltais tulla!* Pidin tärkeänä selvittää, miksi hostellit alun perin tahtoivat hankkia laatujärjestelmän ja minkälaisia ongelmia sillä halutaan ratkoa. Monet hostellit varmasti painivat samankaltaisten ongelmien kanssa, joten jos selviää, mihin ongelmiin sillä on saatu ratkaisuja, niin muutkin yrittäjät voivat nähdä sen mahdollisuutena korjata toimintaansa. Aineistosta selvisi, että suurin motiivi laatujärjestelmän hankkimiselle on halu tuoda toimintaan järjestelmällisyyttä. Työtapoihin ja toimintamalleihin toivotaan systemaattisuutta ja ammattimaisuutta. Monet toivoivat myös, että selkeät työtehtävät ja tasalaatuisuus vaikuttaisivat niin työntekijöiden motivaatioon kuin asiakastyytyväisyyteenkin. Verrattuna toisiin laatujärjestelmiin HI-Qualitya pidettiin joustavampana ja helpommin muokattavana. Erityisesti hostelleille suunnattua laatujärjestelmää pidettiin myös kevyempänä, edullisempänä ja helpommin lähestyttävänä kuin muita laatujärjestelmiä. Suuremmat hostellit etsivät laatujärjestelmästä apua yhteistyökumppanien kanssa toimintaan ja yhtenevään laatuun niiden kanssa. Pienemmät hostellit kaipaavat enemmän apua jokapäiväiseen toimintaan ja ammattimaisuuteen.

## 5.2 Yrityksen sisäinen kommunikointi

*Kommunikaatio parantui. Palaverit lisääntyivät ja sen myötä tiedonkulku henkilökunnalle. Palaverit ovat strukturoidumpia. Myös uusi Intranetti toi helpotusta tiedon jakoon. Intranetistä löytyvät kaikki keskeisimmät hostellin tiedot, työohjeet, ratkaisuja ongelmatilanteisiin, ajankohtaiset asiat, yhteystiedot ym. Lokikirjat ja työvuorojen tarkistuslistat välittävät tietoa aina seuraaville vuoroille. Monet toivoivat laatujärjestelmästä apua kommunikoinnin parantamiseen. Viikkopalaverit, Intranet ja sähköinen*

lokikirja ovatkin tuoneet tiedonkulkuun helpotusta ja läpinäkyvyyttä. Työvuoroon saapuva työntekijä näkee heti verkosta ajankohtaiset tapahtumat ja ongelmat. Jokainen työntekijä on siis jatkuvasti tietoinen tilanteista. Laatujärjestelmän mukana tulleet työtyytyväisyyskysely ja kehityskeskustelupohja ovat auttaneet kartoittamaan työntekijöiden hyvinvointia ja lisäämään palautteen antoa. Intranetistä löytyy myös pohja asiakkaiden suullisille palautteille sekä valituksille. Täten muutoin ehkä kirjaamatta jääneet asiakaspalautteet saadaan kaikkien näkyville. Muutaman yrityksen kohdalla ongelmana on yhä yhteisen ajan löytäminen palaverille – intranetillä ei kuitenkaan korvata henkilökohtaisia keskusteluja.

### 5.3 Vastaanottotyöskentely

*Pidetään asioista niinku kirjaa ja listaa että mitä kaikkea täytyy tehdä, mitä on tehty, mikä täytyy korjata. Niin sitten ne asiat tulee tehtyä ehkä paremmin aina ja samalla laadulla et sieltä ei jättele jotain tekemättä.* Vastaanottotyöntekijöiden arkeen helpotusta ovat tuoneet tarkastuslistat. Jokaiselle vuorolle on omat vastualueet ja tehtävät, jotka sitten kuitataan tehdyiksi, kun ne on tehty. Tämä tekee työntekijöistä tasavertaisempia kun kaikilla on samassa työvuorossa sama määrä työtä. Työtehtävät eivät myöskään jää muistinvaraisiksi, kun kaikki on listattuna. Unohduksiin ja piittaamattomuuteen ei jää mahdollisuutta. Ohjeistukset ongelmatilanteisiin ja muuhun toimintaan ovat myös samat kaikille, joten asiakkaat saavat tasalaatuaista palvelua työntekijästä riippumatta. Kun henkilökunta tietää, mitä heiltä odotetaan, on työnteko miellyttävämpää, mikä taas näkyy positiivisesti asiakassuhteissa.

### 5.4 Ravintolapalvelut

*Joka päivä tarjolla oleva aamiainen tehdään selkeiden työohjeiden mukaan. Turhan hävikin välttämiseksi vastaanotto pitää kahvion henkilökunnan tietoisina tulevista varausasteista.* Haastattelemistani yrityksistä osalla on ravintola hostellin yhteydessä, osalla ulkoistettuna. Laatujärjestelmän avulla tahdottiin tasata laatua yhteistyöyrityksen kanssa. Suomen hygienialainsäädännön ollessa tiukka jo valmiiksi, suurin hyöty on ollut kommunikoinnin parantumisessa ja palautteen antamisessa.

## 5.5 Siivous

*Se on helppo ohjeistaa kun on ihan kirjalliset ohjeet ja tarkastuslistat mitä katotaan, että tehdään silloin tällöin tsekkauksia mites se on mennyt ja mitä on unohtunut mahdollisesti.* Laatujärjestelmän myötä siivoojat ovat saaneet lisäkoulutusta ja uudet toimintaohjeet. Kaikki työtehtävät on taulukoitu, ja ne tulee kuitata päivämäärällä allekirjoituksella. Tarkistuslistoista työntekijät ja asiakkaat näkevät, milloin jokin tila on siivottu tai milloin se suunnilleen siivotaan seuraavan kerran. Päivittäisen siivouksen lisäksi laatujärjestelmästä löytyy myös ohjeistus kausittaisiin ja vuosittaisiin siivouksiin. Kun kaikki tehtävät tulee kuitata, eivät unohdukset ole mahdollisia, vaan kaikki työt tulee tehtyä.

## 5.6 Muut hyödyt

*Toiminta menee eteenpäin kokoajan.* Yhteinen motivaatio yrityksille oli halu saada toimintaan varmuutta ja järjestelmällisyyttä. Tuloksista ilmenee, että HI-Quality on tuonut hostellien toimintaan ammattimaisuutta ja selkeyttä. Yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt ovat myös helpottaneet työntekijöiden arkea, kun asiat hoidetaan aina samalla tavalla ja ongelmatilanteisiin on selkeät ratkaisut tarjolla. Kun kaiken voi tarkistaa tehtävälisestä, eivät asiat myöskään jää muistinvaraan ja ihmiset ovat työtehtäviensä tasalla. Oma toimintaa on myös helpompi kehittää, kun

toimet on listattu ja analysoitu. Jatkuva kehitys, tavoitteiden asetus ja toiminnan analysointi on koettu myös tärkeäksi hyödyksi hostelleissa. Niin johdossa kuin vastaanotossakin tehtävät koetaan selkeämmiksi ja toiminta tehokkaammaksi. Kun kaikki ovat tietoisia vastuualuistaan ja tietävät mitä heiltä vaaditaan, on työskentely mielekkäämpää. Hostellit ovat kokeneet työtyytyväisyyden ja työmotivaation parantuneen tämän seurauksena. Kun työntekijät ovat hyväntuulisia ja asiansa osaavia, on myös asiakkaiden mukavampi asioida hostellissa. Aineistosta löytyikin maininta koko hostellin ilmapiirin parantumisesta laatu järjestelmän seurauksena.

*Kyl se niinku paras hyöty on ollu se, et ollaan asetettu tavoitteita ja dokumentit on meillä yhdessä paikassa, helposti hallittavasissa. Ennen on ollut niin että ne oli ehkä vähän hajallansa. Nyt esimerkiksi ne pystyy löytään yhdestä paikasta, yhdestä kansioista löytyy kaikki tiedot. Ja plus sitten sieltä löytyy ne kaikki mahdolliset mitä ei ennen ehkä vastaanoton käytössä ollut eli siivouskierrokset, et sieltä löytyy kaikki tiedot respan käyttöön. Mut erittäin tärkeänä ja hyvänä nähdään että meillä on, laadunhallintajärjestelmä käytössä ja ollaan siitä saatu sertifikaatti.*

Mainintoja oli myös toiminnan dokumentoinnista. Yrityksillä oli alun perin monenlaisia dokumentteja samoille toiminnoille. HI-Qualityn myötä dokumentteja tuli yhdisteltyä ja tehtyä loogisimmiksi. Kaikki myös löytyvät samasta paikasta intranetistä ja ovat kaikkien saatavilla. Dokumentit saivat myös pientä kritiikkiä: koska jokainen hostelli on omanlaisensa, tulisi myös dokumenttien laadinnassa olla mahdollisuutta joustoon.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyöprosessin herättämiä ajatuksia, pohdin tavoitteitani ja niiden saavuttamista, tutkimukseni luotettavuutta sekä mietin mahdollisia aiheita jatkotutkimuksille.

### 6.1 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessini on ollut täynnä muuttujia. Alkuvaiheessa olin suunnittelemassa laadun mittareita hostelleille. Sen suunnitelman kuitenkin hylkäsin, koska hostellien laadun mittarit olivat mielestäni internetissä jo valmiina, varaussivustoilla. Sen jälkeen tavoitteena oli saada selville hostellien lukuja: talouslukuja, täyttöastetilastoja, toiminnan tehostumista, tunteita sekä arvosanojen nousua. Näitä tietoja en oikeastaan saanut myöskään, joten tutkimuksen painopiste oli muutettava vielä enemmän kokemusten ja mielipiteiden kartoittamiseksi. Minua tämä ei oikeastaan haitannut, koska itseäni ne kiinnostavat enemmän, vaikka eivät ole niinkään tieteellisiä. Tavoitteenani oli saada Suomen Hostellijärjestölle tietoa, jonka avulla he voivat kommunikoida HI-Quality-laadunhallintajärjestelmän hyviä puolia paremmin hostelleille. Tähän tavoitteesen olen mielestäni päässyt: sain paljon hyvää tietoa siitä, mihin ongelmiin on haettu apua, mihin sitä on saatu, ja mitä muuta hyvää laadunhallintajärjestelmästä on seurannut hostelleille. Kun järjestelmän ulkopuolinen hostelli hakee apua tiettyyn ongelmaan, on laadunhallintajärjestelmää helpompi suositella. Uudet hostellit saattavat nähdä laadunhallintajärjestelmän myös helpommin lähestyttävänä, kun ne ovat saaneet tietoa muiden kokemuksista. Tuloksista ei oikeastaan ilmennyt mitään hirveän yllättävää. Motiivit saada sertifiointi laadukkaasta toiminnasta olivat samankaltaisia kuin Martha Honey on listannut kirjassaan Ecotourism & Certification. Myös Honeyn mainitsevat hyödyt sertifiointista ovat osittain samoja kuin mitä tuloksista ilmenee:

kannattavuuden parantaminen, asema markkinoilla, imago, työntekijöiden sitouttaminen ja osaamisen parantaminen.

Tuloksissa mielestäni olennaisinta on se, että odotukset HI-Qualitylle ovat täyttyneet. Termit tasalaatuisuus, ammattimaisuus, varmuus, luotettavuus, kommunointi, suunnitelmallisuus, työntekijöiden sitoutus ja työhyvinvointi, käytännöllisyys sekä kilpailukyky löytyvät tulostaulukosta niin hostellien toivelistalta, kuin HI-Qualityn vaikutuksista kertovista sarakkeistakin.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa täysin yksiselitteistä keinoa. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu erilaisia perinteitä, niin sen tekemisessä kuin sen luotettavuuden arvioinnissakin. Ongelmana on usein totuus ja objektiivisuus. Koska tutkija itse on kehittänyt tutkimusasetelmat ja tulkitsee aineistonsa saattaa täydellinen puolueettomuus olla mahdotonta. Tutkijahan kuitenkin katsoo maailmaa ja tulkitsee tuloksia omasta todellisuudestaan. Olennaista on kokonaisuus ja tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus. Tutkimuksen luotettavuutta kuitenkin lisää se, kun tiedostaa tämän ja pitää lukijan jatkuvasti tietoisena miksi on päätynyt mihinkin ratkaisuihin. Tapa kerätä aineistoa, haastateltavien valinta, lähteiden valinta ja aineiston analysointitapa tulee kaikki olla perusteltuja. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 131). Omassa tutkimuksessani tulokset ovat yksittäisten henkilöiden mielipiteitä ja kokemuksia laatujärjestelmästä, joten ne eivät ole kaikille hostelleille yleistettävissä olevia objektiivisiä totuuksia. Otanta on myös pieni ja hostellit erilaisia keskenään. Tutkimuksen luotettavuutta olisi lisännyt, jos olisin saanut haastateltua kaikki kuusi HI-Quality-laatujärjestelmää toteuttavaa yritystä. Aikataulun takia en kuitenkaan onnistunut haastattelemaan kaikkia. On myös tiedostettava, että esimerkiksi yhteistyö Suomen Hostellijärjestön kanssa itsessään tekee tilanteesta subjektiivisen, ja haastateltaville laatujärjestelmän, ja sitä kautta myös järjestön kritisointi



voi olla hankalaa. Havainnointi tutkimusmenetelmänä jäi todella ohueksi, sillä en käynyt paikanpäällä kuin kahdessa hostellissa. Niissäkin toiminnan havainnointi jäi lyhyeksi, lähinnä hostellien puitteisiin tutustumiseksi ja vastaanottoiminnan tarkkailuksi. Yhdessä hostellissa pääsin tutustumaan tarkemmin huoneisiin ja vastaanottoon, sekä kurkistamaan, mitä kaikkea tietoa ja ohjeita intranetistä löytyykään. Havainnoinnin vähäisyyden takia omia kokemuksiani hostellityöntekijänä en näin ollen voi myöskään peilata.

### 6.3 Aiheita jatkotutkimuksille

Opinnäytetyöprosessin aikana minua alkoi kiinnostaa kovasti verkon varaussivujen arvostelut ja niiden todellinen vaikutus asiakkaan ostopäätökseen. Oman tutkimukseni aikana olisin toivonut saavani hostelleilta edes jonkinlaisia tuloksia liittyen niihin, mutta en saanut, osittain varmasti siksi, että en osanut kysyä asiaa tarpeeksi järkevästi. Asiaa on jonkin verran tutkittu yleisesti, mutta ei juurikaan hostellien näkökulmasta. Voisikin olla kiinnostavaa selvittää, miten suuressa arvossa verkon arvosanat ovat, kun hostellimatkaaja tekee ostopäätöstä. Onko edullisin hinta enää syy valita tietty hostelli? Miten tärkeää on ekologisesti kestävä toiminta hostellimajoittujalle? Toinen mahdollisen jatkotutkimuksen aihe olisi kartoittaa muiden hostelliketjuun kuuluvien hostellien kiinnostus laatujärjestelmän käyttöön. Saamien tuloksieni pohjalta laatujärjestelmää voisikin olla helpompi promota muille yrityksille.

## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet:

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta Vastapaino

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita, 15. Painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Honey, M. 2002. Ecotourism & Certification: Setting Standards in Practice.

Jones, E. & Haven-Tang C. 2005. Tourism SMEs, Service Quality and Destination Competitiveness. Welsh school of Hospitality: Tourism and Leisure Management, University of Wales Institute, Cardiff UK, CABI Publishing.

Kandampully, J. & Mok, C. & Sparks B. 2001. Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure. New York: The Haworth Hospitality Press.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet, 4. painos. Teknologiakirjallisuus OY.

Silen, T. 1998. Laatujohtaminen. Porvoo: WSOY

Suomen Hostellijärjestön HI-Quality esittely materiaali: Mikä on HI-Q?

Tuomi, J. & Sarajärvi, S. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY.

Elektroniset lähteet:

Booking.com. 2015: Destination finder Helsinki [viitattu 25.01.2015].

Saatavissa:

[http://www.booking.com/searchresults.html?sid=0b41608ccec3e24b195ecfd6a81560e;dcid=1;city=-1364995;dsf\\_cd=1;src=destinationfinder&](http://www.booking.com/searchresults.html?sid=0b41608ccec3e24b195ecfd6a81560e;dcid=1;city=-1364995;dsf_cd=1;src=destinationfinder&)

Heiskanen, P. & Inkilä, P. & Reijonen T. & Ruotsalainen R. 2013:

Laatupalvelua, kiitos! – mutta miten? [viitattu 08.05.2015]. Saatavissa:

<https://mpoblogi.wordpress.com/2013/04/08/laatu-palvelua-kiitos-mutta-miten/>

HostelBookers.com Ltd. 2015: Helsinki, Finland [viitattu 25.01.2015].

Saatavissa:

<http://www.hostelbookers.com/results/loc/dd/dst/2483/arr/2015-05-13/ngt/2/ppl/1/>

Hostelling International Finland 2015: 42 hostels in Finland [viitattu

25.01.2015]. Saatavissa:

[https://affiliates.hihostels.com/search/hostels?channel\\_id=097110&locale=en&d=fi&country\\_slug=fi&searched\\_for\\_name=Finland](https://affiliates.hihostels.com/search/hostels?channel_id=097110&locale=en&d=fi&country_slug=fi&searched_for_name=Finland)

Hostelling International: FAQ, About our Hostels 2015 [viitattu

25.01.2015]. Saatavissa: <https://www.hihostels.com/faq/hostels-and-owner-partner-queries#aboutourhostels>

Hostelling International 2015: About Hostelling International [viitattu

21.05.2015]. Saatavissa: <https://www.hihostels.com/about-hi/about-hostelling-international>

Lindgren, M. 2013. Lisämateriaalia Matkailunalan vuosikirjan artikkeeliin:

Laatu ja laatuohjelmat [viitattu 15.02.2015]. Saatavissa:

<http://dwww01.morning.fi/files/pdf/laatu.pdf>

Laatutonni 2014: Laatutonni. Haaga-Perho 2011-2014 [viitattu

20.03.2015]. Saatavissa: <http://www.laatutonni.fi/laatutonni>

Laatutonne 2014: LaatuVerkko. Visit Finland, Haaga-Perho 2011-2014 [viitattu 20.03.2015]. Saatavissa: <http://www.laatutonne.fi/laatuverkko>

Maakuntien parhaat 2015: Myöntämisperusteet. [viitattu 20.03.2015]. Saatavissa: <http://www.maakuntienparhaat.fi/myontaminen/>

Saarikoski, S. 2013. Mondo: Huokeita unia. [viitattu 15.02.2015]. Saatavissa: <http://www.mondo.fi/uutiset/huokeita-unia>

Suomen Hostellijärjestö 2014: Hostelling Internationalin perustamiskirja neljäs artikla [viitattu 25.01.2015]. Saatavissa: <http://www.hihostels.fi/info/suomen-hostellijarjesto.aspx>

Suomen Hostellijärjestö 2015: Hostellistandardit [viitattu 25.01.2015]. Saatavissa: <http://www.hihostels.fi/hostellit-suomessa/Hostellistandardit.aspx>

Suomen Hostellijärjestö 2014: Suomen Hostellijärjestö [viitattu 25.01.2015]. Saatavissa: <http://www.hihostels.fi/info/suomen-hostellijarjesto.aspx>

TripAdvisor 2015: Helsinki Hotels [viitattu 25.01.2015]. Saatavissa: [http://www.tripadvisor.com/Hotels-g189934-Helsinki\\_Southern\\_Finland-Hotels.html](http://www.tripadvisor.com/Hotels-g189934-Helsinki_Southern_Finland-Hotels.html)

Ye, Q. & Law, R. & Gu, B & Chen, W. 2010. The influence of user-generated content on traveler behaviour: An empirical investigation on the effects of e-word-of-mouth to the hotel online bookings. Computers in Human Behaviour. [viitattu 12.02.2015]. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563210000907>

World Tourism Organization UNWTO. 2014. Online Guest Reviews and Hotel Classification Systems: An Integrated Approach. [viitattu 12.02.2015]. Saatavissa: [http://dtx4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/online\\_guest\\_reviews\\_and\\_hotel\\_classification\\_systems\\_an\\_integrated\\_approach.pdf](http://dtx4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/online_guest_reviews_and_hotel_classification_systems_an_integrated_approach.pdf)

## LIITTEET

### Liite 1: Tulostaulukko

|               |   |
|---------------|---|
| MIKSI HI-Q    | laatun panostus, tasainen palvelun laatu, varmuus, ammattimaisuus kurinalaisuus, luotettavuus, asiakastyytyväisyys, työtyytyväisyys kilpailukyky, kommunikoinnin lisäys, työtapojen vakiinnuttaminen työntekijöiden sitouttaminen, pitkäkantoinen suunnittelu käytännönläheisyys, hostelleille tehty, kohtuuhintainen   |
| KOMMUNIKOINTI | tiedonkulku helpottunut ja parantunut, teemoitetut viikkopalaverit intranethelpottaa tiedon jaossa: hostellit tiedot, työohjeet, lokikirjat, tarkistuslistat, ongelmatilanteisiin ratkaisuja uusitut työtyytyväisyys- ja kehityskeskustelulomakkeet intrassa lomakkeet asiakaspalautteille ja valituksille  |
| VASTAANOTTO   | yhteiset pelisäännöt kaikille, kaikki tietää mitä tehdä työ suunniteltu johdonmukaisesti selkeät tarkistuslistat tehtäville tasalaatuinen palvelu   |
| RAVINTOLA     | aamiaisella selkeät työohjeet hävikin minimointi pitämällä ravintola selvillä varausasteesta ravintolan palautelomakkeen ajantasalla  |
| SIIVOUS       | siivoojien lisäkoulutus ja tarkoituksenmukaiset työohjeet kirjalliset tarkistuslistat, helppo ohjeistaa tiloissa kuittauslistat kun siivous on suoritettu   |
| MUITA HYÖTYJÄ | varmuus ja ammattimaisuus työssä, mikään ei muistinvarassa luottamus siitä, että asiat käydään huolellisesti läpi, analysoidaan ja listataan joka tilanteelle oma prosessi jatkuva seuranta ja läpikäynti, toiminnan jatkuva kehittäminen työtyytyväisyys yhteisössä ja työmotivaation parantuminen selkeämmät ja tehokkaammat tehtävät johdossa parempi yhteistyö alihankkijoiden kanssa hostelliverkkoon kuulumisen ja yhteistyö muiden hostellien kanssa parempi tyytyväisemmät asiakkaat ja parempi ilmapiiri hostellissa |

## Liite 2. Haastattelukysymykset

1. Miksi päätitte ottaa käyttöönnne HI-Quality laadunhallintajärjestelmän?
2. Miten pitkään se on ollut käytössä?
3. Mitä odotuksia teillä oli sille?
4. Millainen prosessi HI-Q:n käyttöönotto oli?
5. Miten toiminta on tehostunut,
  - a) Miten toiminta on tehostunut siivouksessa?
  - b) Miten toiminta on tehostunut vastaanotossa?
  - c) Miten toiminta on tehostunut ravintolapalveluissa?
  - d) Miten toiminta on tehostunut muissa päivittäisissä toiminnoissa?
6. Miten HI-Q on vaikuttanut yrityksen sisäiseen kommunikointiin?
7. Miten HI-Q on vaikuttanut yrityksenne arvosanoihin verkon varaussivuilla?
8. Miten HI-Q on vaikuttanut täyttäästeeseen?
9. Mitä muita hyötyjä HI-Q on tuonut toimintaanne?