

Suomen leirikoulu yhdistys -
Lägerskolföreningen i Finland ry

LAATUKÄSIKIRJA



Päivitetty 23.1.2017 Petra Miessmer

1 SISÄLLYS

1	SUOMEN LEIRIKOULUYHDISTYS- LÄGERSKOLFÖRENINGEN I FINLAND RY JA HOSTEL SUOMENLINNA.....	3
2	ASIAKKAAT	5
2.1	Asiakaspalvelun periaatteet.....	5
2.2	Asiakkaan polku ja avainkontaktit.....	7
2.3	Asiakaspalautteet.....	8
2.4	Reklamaatioprosessi	9
3	HENKILÖSTÖ	10
3.1	työvuorot	10
3.2	organisaatiokaavio ja varamiehet	11
3.3	työtyytyväisyys ja työterveyshuolto	11
4	YHTEISTYÖKUMPPANIT JA TIEDOTTAMINEN.....	12
5	VISIO, STRATEGIA JA ARVOT	13
5.1	Visio	13
5.2	Strategia.....	13
5.3	arvot	14
6	LIITTEET	14



Suomen leirikoulu yhdistys – Lägerskolföreningen i Finland ry on toiminut Suomessa valtakunnallisesti vuodesta 1975. Yhdistys on kaksikielinen ja sen tavoitteena on muun muassa:

- Levittää leirikoulu aatetta ja –tietoutta Suomessa
- Laajentaa leirikoulu toimintaa
- Liittää leirikoulu toiminta opettajainkoulutukseen
- Harjoittaa pohjoismaista yhteistyötä
- Antaa asiantuntija-apua

Lisäksi yhdistys julkaisee leirikouluun liittyvää oheismateriaalia sekä Leirikoulu-Lägerskola –lehteä. Suomen Leirikoulu yhdistys on saanut Opetushallituksen Cygnaeus –palkinnon vuonna 2004.

Yhdistys perusti *Hostel Suomenlinnan* vuonna 2002. Hostellitoiminta myytiin Suomen Nuorisokeskusyhdistys ry:lle vuonna 2009, jonka jälkeen suurempien resurssien ja sitkeän työn avulla toimintaa kehitettiin ja kannattavuus parani. Nuorisokeskusyhdistys kuitenkin päätti luopua toiminnasta strategisten muutosten seurauksena ja Leirikoulu yhdistys astui puikkoihin uudestaan vuonna 2016.

Hostellirakennus on rakennettu vuonna 1908 alun perin venäläiseksi kansakouluksi. Ennen hostelliä ja leirikoulu keskeiseksi remontoimista rakennuksessa on toiminut myös mm. sotasaalisaston konttori, suomalainen kansakoulu, sotilaskoti ja ravintola.

Hostellissa on kahdeksan 1-10 henkilön majoitushuonetta kahdessa kerroksessa, yhteensä 39 petipaikkaa. Hostellista löytyy majoitustilojen lisäksi kokoussali, asiakaskeittiönurkkaus ja ruokailutila, WC:t ja suihkut (myös inva) asiakkaille, pesutupa, kuivaushuone, henkilökunnan keittiö sekä vastaanotto.

Hostel Suomenlinna on kaupungin tuntumassa saaristoluonnon rauhassa ja Unescon maailmanperintökohteessa sijaitseva turvallinen leirikeskus ja Hostelli.

Hostel Suomenlinna järjestää opetussuunnitelmia tukevia kohtuuhintaisia leirikouluja, joiden ohjelmissa hyödynnetään saaristoluontoa sekä Suomenlinnan ainutlaatuista historiaa. Ohjelmissa korostuvat sosiaaliset taidot ja itsenäinen tiedon hankinta. Palveluita räätälöidään myös nuorisoalan järjestöjen, kuntien, seurakuntien sekä muiden nuorisoalan toimijoiden tarpeisiin.

Jotta leirikoulu- ja muille nuorisoryhmille pystytään tarjoamaan kohtuuhintaisia ja laadukkaita palveluita Hostel Suomenlinnaan ovat tervetulleita myös kotimaiset ja kansainväliset matkailijat, yritykset, yhdistykset ym. liiketoiminnan asiakkaat.

Kaikki palvelut tuotetaan toiminnan omalla liikevaihdolla. Mahdollisella ylijäämällä kehitetään leirikoulupaketteja sekä investoidaan ylläpitoon ja puitteisiin. Suomen Leirikouluyhdistys on voittoa tavoittelematon.

Hostel Suomenlinna tarjoaa majoitus-, ateria-, leirikoulu- ja kokouspalveluita. Toiminta jaetaan liiketoimintaan sekä ALV-vapaaseen nuorisokäyttöön:

1. Liiketoiminta: Hostelliasiakkaat ja ryhmät, joiden toiminta on yritysmuotoista tai yhdistykset, joiden toiminta ei liity nuorisotyöhön
2. Nuorisokäyttö: leirikoulut, nuorisoryhmät ja lasten ja nuorten kanssa toimivat aikuisryhmät/ yhdistykset

Hostel Suomenlinnan asiakaskunta on monipuolinen ja vaihtelee paljon sesongin mukaan. Vuosi jakautuukin pitkälti kolmeen eri sesonkiin: Hiljaisin sesonki on lokakuun puolivälistä maaliskuun loppuun, kesäsesonki on kiireinen ja tasapainoilee rippikoulujen, ryhmien sekä yksittäismatkaajien välillä, kun taas leirikoulu- ja kesäsesongit keskittyvät keväisiin ja syksyihin.

Hostellin asiakassegmenttejä ovat:

- Leirikoulut
- Muut nuorisoryhmät (kolmas sektori, kunnat, seurakunnat ym.)
- Yritys- yhdistys- ja yksityisryhmät
- "Indis"- eli yksittäisasiakkaat (Hostelliasiakkaat)
- perheet

Tasapainoilu erilaisten asiakassegmenttien ja heidän tarpeidensa välillä on joskus haastavaa, mutta ongelmia on ollut suhteellisen vähän. Hostelliasiakkaat valitsevat usein hostellin mm. tutustuakseen uusiin ihmisiin ja heille on tärkeää langattoman netin lisäksi mm. ruoanlaittomahdollisuus. Yhteistiloja kohtaamisia ja oleskelua varten tarvitaan. Ryhmät toisaalta kaipaavat turvallisuutta ja myös isompaa tilaa/ tiloja yhteistä toimintaansa varten. Jos ryhmällä ei ole käytössään koko taloa, vaan Hostellissa majoittuu samaan aikaan yksittäisasiakkaita, pyritään huone- ja tilanjaon sekä avoimen viestinnän kautta huolehtimaan molempien tarpeista. Usein esim. yläkerta on yksittäisasiakkaiden käytössä ja alakerta ryhmän tai toisinpäin.

2.1 ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET

Hostel Suomenlinnan tekevät viihtyisäksi hyvätapaiset ja toisia ihmisiä kunnioittavat työntekijät ja asiakkaat. Hostel Suomenlinna on tervetulleita kaikille sopuisan yhteiselämän periaatteita noudattavat asiakkaat.

Hostel Suomenlinnan asiakaspalvelun periaatteita ovat:


- joustava ja yksilöllinen asiakaspalvelu
- rentous ja avuliaisuus
- Asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu (minkäänlainen syrjintä ei ole hyväksyttävää)
- toisten kunnioitus (jota vaaditaan myös asiakkailta)
- turvallisuus ja ympäristöystävällisyys
- nuorisolain arvot

ASIAKASPALVELULUPAUS


LUPAUS	...merkitsee meille sitä, että
<i>Joustava ja yksilöllinen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Erilaiset ryhmät ja asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioidaan • Valmiit konseptit ja tuotteet räätälöidään yksilöllisesti tarvittaessa • Palvelutarjonta pidetään monipuolisena yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa • Erilaiset asiakkaat pyritään sovittamaan samaan taloon järkevästi ja siihen liittyvät haasteet huomioidaan
<i>Tasa-arvoinen ja toisia kunnioittava</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikkia asiakkaita kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittavasti väriin, ikään, sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautumiseen, etniseen alkuperään, kansalaisuuteen ym. katsomatta. • Hostel Suomenlinnan henkilökunta puuttuu myös asiakkaiden kesken tai yhteistyökumppaneiden sekä alihankkijoiden kautta koettuun syrjintään sekä epätasa-arvoiseen kohteluun • Hostel Suomenlinna on syrjintä-vapaa alue
<i>Ystävällinen, rento ja avulias</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hostel Suomenlinnassa asiakkaalle ei vastata "en tiedä", vaan asiakkaalle pyritään aina etsimään vastaus ja ratkaisu ongelmaan • Palvelu on ystävällistä ja rentoa kiireenkin keskellä.
<i>Ympäristöystävällinen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tilat siivotaan päivittäin ja siisteystasoa pidetään korkealla • Hostellissa on asiakkaille 2 kierrätyspistettä ja kannustamme asiakkaita jätteiden lajitteluun. • Hostelin henkilökunta kierrättää kaiken mahdollisen ja pyrkii vähentämään jätettä tekemänsä ympäristösuunnitelman mukaisesti • Asiakkaita kannustetaan sammuttamaan valot saniteettitiloista poistuessaan. Petivaatteita, lakanoita ja pyyhkeitä ei pestä päivittäin, vaan tarvittaessa sekä asiakkaan vaihtuessa.

2.2 ASIAKKAAN POLKU JA AVAINKONTAKTIT


Asiakkaan usein tärkein kontakti on vastaanoton henkilökunta sekä ryhmän vastaanottaja asiakassegmentistä riippuen. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin tärkeä rooli asiakaspalvelussa, oli kohtaaminen sitten keittiössä tai vessoja siivotessa. Alla avattuna leirikouluryhmän polku, joka havainnollistaa mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota missäkin vaiheessa.

Asiakas	<i>Majoituspaikan / leirikeskuksen etsiminen</i>	<i>varaaminen/ tarjouspyynnön jättäminen</i>	<i>Saapuminen Suokkiin, Hostellin löytäminen saarelta</i>
	Näkyvyys/ paikan löytyminen netistä ja muista viestimistä > riittävän ja oikean tiedon löytyminen	Nopea vastaus, riittävästi tietoa, asiakkaalle tervetullut fiilis ja kokemus siitä, että paikka vastaa ryhmän tarpeisiin	ohjeet etukäteen, tavoitettavuus ongelmatilanteessa, tarvittaessa vastassa




Asiakas	<i>Majoittuminen, ohjelman ja sääntöjen läpikäyminen</i>	<i>Ohjelma 1</i>	<i>Päivällinen</i>
	Tervetulleeksi toivottaminen, kattavasti tietoa ja riittävän napakka info. Hyvin organisoitu majoittuminen, ohjelma näkyvillä ja asiakkaalle tunne siitä, että kaikki on hanskassa ja sovitusti järjestetty	Opetussuunnitelmaa ja ryhmän tarpeita tukeva ohjelma, jossa hyödynnetään Suomenlinnan luontoa ja historiaa. Nuorisolla hauskaa > Vastaa odotuksiin. Ammattitaitoinen ohjaaja	Riittävästi maukasta ja terveellistä ruokaa tarjolla sovittuun aikaan sovitussa paikassa. Ilmoitetut allergiat ym. huomioitu. Rento ja ystävällinen palvelu.



Asiakas	<i>Yöpyminen</i>	<i>Aamiainen</i>	<i>Ohjelma 2</i>
	Viihtyisät ja siistit majoitustilat, puhtaat saniteettitilat. Hiljaisuus ja rauha yöllä. Tieto, mistä henkilökuntaa tarvittaessa tavoittaa. Tieto, ketä muita talossa majoittuu.	Riittävästi maukasta ja terveellistä ruokaa tarjolla sovittuun aikaan sovitussa paikassa. Ilmoitetut allergiat ym. huomioitu. Rento ja ystävällinen palvelu.	Opetussuunnitelmaa ja ryhmän tarpeita tukeva ohjelma, jossa hyödynnetään Suomenlinnan luontoa ja historiaa. Nuorisolla hauskaa > Vastaa odotuksiin. Ammattitaitoinen ohjaaja



Asiakas	<i>Loppusiivous, palaute, hyvästit ja lähteminen saarelta</i>	<i>Jälkiviestintä</i>
	Selkeä ohjeistus, kuulluksi tuleminen ja tunne, että ryhmän kokemuksista ollaan aidosti kiinnostuneita, lähtö hyvällä fiiliksellä	Lasku sovitun mukainen, markkinointia kohdistetusti jatkossa?

2.3 ASIAKASPALAUTTEET

Hostel Suomenlinnassa on asiakaspalautteiden keräämistä ja analysointia varten käytössään laatuverkko-ohjelma. Kaikki laatuverkon lomakkeille täytetty palaute käsitellään säännöllisesti. Palautelomakkeita on kolmelle asiakassegmentille: *Hostel (indis) asiakkaat, leirikoulut ja muut ryhmät*. Lisäksi hostelliasiakkaiden palautteita annetaan jatkuvasti usealla nettisivustolla.

Yksittäisasiakkaiden palautteet dokumentoidaan vuosittain (alkuvuodesta). Dokumenttiin kerätään laatuverkon lomakkeen tulokset verrattuna edellisen kahden vuoden tuloksiin sekä kooste tärkeimpien varauskanavien ja nettisivujen palautteista.

Ryhmien ja leirikoulujen palautteet käydään myös läpi vähintään vuosittain ja tarvittaessa kahdesti vuodessa (kesällä ja alkuvuodesta). Hostellijohtaja vastaa palautteiden perusteella tehtävistä parannuksista ja toiminnan kehittämisestä.

Hostelliasiakkaiden palautteiden keruu

Yksittäiset asiakkaat varaavat yöpymisen Hostel Suomenlinnassa ensisijaisesti Internetissä. Lisäksi varauksia tehdään puhelimitse, sähköpostitse ja paikan päällä. Koska varauksia tehdään usean erilaisen viestimen kautta, palautetta kerätään useammalla, kuin yhdellä tavalla.

Hostellissa on asiakastietokone, jonka näytöllä on nettiin mentäessä kotisivuna näkyvä laatuverkon palautekaavake. Koneella annettu palaute kirjautuu suoraan laatuverkkojärjestelmään, eikä siten vaadi sen kummempaa työstämistä.

Yleisissä tiloissa on esillä QR-koodi, jonka kautta pääsee suoraan palautteenantosivulle. Hostellin ylä-aulassa pidetään aina laatuverkon palautekaavakeita.

Suullisesti saatu palaute syötetään mahdollisimman pian palautteen saannin jälkeen laatuverkon järjestelmään. Palautetta voi myös antaa hostellin nettisivuilla suoraan linkin kautta.

Asiakkaat antavat myös runsaasti palautetta erilaisten varauskanavien ja matkailusivustojen kautta (Booking.com, Hostelworld, Trip Advisor). Palautteita luetaan säännöllisesti ja dokumentoidaan vuosittain.

Ryhmien palautteiden keruu

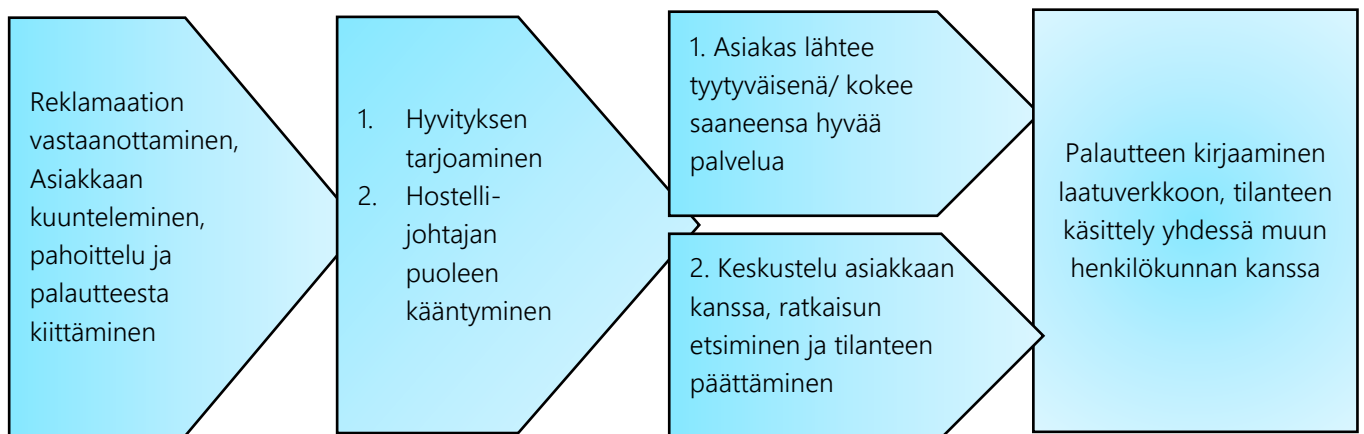
Ryhmiltä kerätään palautetta ensisijaisesti paikan päällä lähtöpäivänä lomakkeelle tai suoraan koneella järjestelmään. Joskus linkki laatuverkon palautelomakkeelle lähetetään jälkikäteen. Ryhmien palautteista huolehtivat ensisijaisesti hostellijohtaja sekä nuorisotyön johtaja. Hostellin nettisivuilla on linkki ryhmien sekä leirikouluryhmien palautelomakkeille. Ryhmien vastuuhenkilöiden kanssa käydään myös lähtöpäivänä mahdollisuuksien salliessa avoin palautekeskustelu, jonka jälkeen niistä keskustellaan Hostellipalavereissa koko henkilökunnan kanssa.

2.4 REKLAMAATIOPROSESSI

Hostel Suomenlinnassa on ohjeistettu, että valitukset ja moitteet otetaan aina vastaan kuunnellen ja kunnioittaen asiakkaan antamaa palautetta. Asiakkaalle esitetään pahoittelut hänen huonon kokemuksensa takia. Asia kuunnellaan loppuun ja palautteesta kiitetään. Mielensä pahoittaneelle asiakkaalle tarjotaan esim. aamiaiset talon puolesta tai kohtuullinen vähennys palveluiden hinnasta. Kaikki konkreettinen kirjattavissa oleva palaute kirjataan laatuverkkoon.

Jos asiakkaan valitus on täysin aiheeton, asiakas käyttäytyy epäasiallisesti tai ongelma on itse aiheutettu tms., käännytään hostellijohtajan puoleen. Vakavammissa ja vaikeammissa reklamaatioilanteissa käännytään aina hostellijohtajan puoleen.

Prosessikuvaus



Hostel Suomenlinnassa työskentelee ympärivuotisesti kaksi vakituista täysiaikaista ja kahdesta kolmeen osa-aikaista tai määräaikaista työntekijää sekä yksi siviilipalvelusmies. Osa-aikaiset työntekijät ovat pääosin aikaisempia harjoittelijoita/ sivareita sekä luotettavia extroja, jotka ovat jo ennestään olleet osana Hostel Suomenlinnan tiimiä. Taloudellisista syistä enempää täysiaikaisia tai toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita ei voida tarjota, mutta hyvälle työntekijöille tarjotaan aina mahdollisuuksien mukaan lisää tunteja sekä kausiluonteisia työpätkiä. Pitkällä tähtäimellä tavoitellaan niin vakaata taloudellista tilannetta, että yksi hostellityöntekijä voisi työskennellä ympärivuotisesti hostellilla toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa.

Hostellin kaksi vakituista täysiaikaista työntekijää vastaavat myös hostellin ja yhdistyksen toiminnan johtamisesta. Petra Miessmer vastaa Hostellin operatiivisesta johtamisesta ja Elina Kokko nuorisotyön johtamisesta.

3.1 TYÖVUOROT

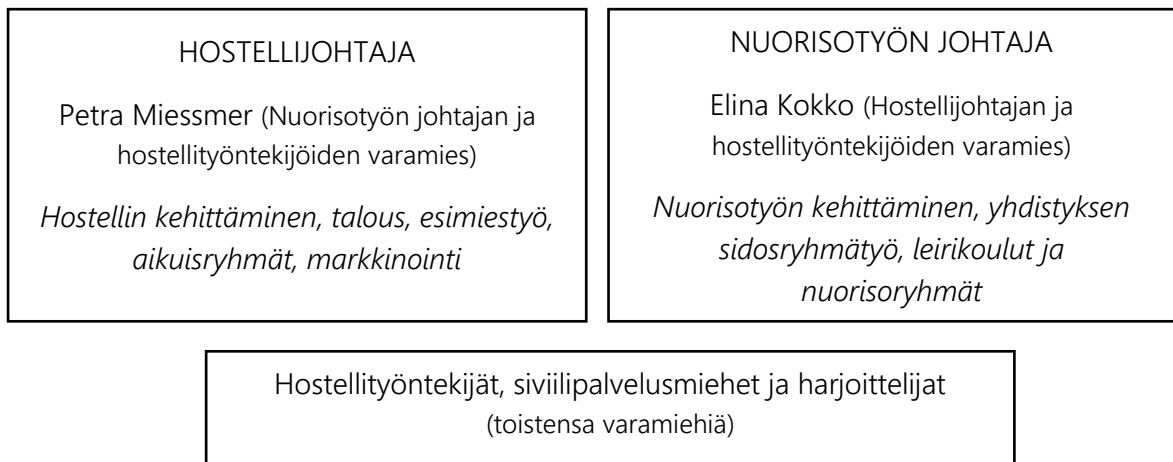
Hostel Suomenlinnassa noudatetaan Matkailu, - ravintola, - ja vapaa-ajan palveluita koskevaa (MaRa) työehtosopimusta. Työvuorojen suunnittelu tehdään MaraPlan suunnittelu – ohjelman avulla. Hostellin vastaanotto ei ole ympärivuorokautisesti avoinna, joten työvuorot sijoittuvat pääasiassa klo 7 – 16.00 välille. Työvuoron pituus on pääsääntöisesti neljästä kymmeneen tuntia. Työvuorolistan pituus on kerrallaan 3 viikkoa ja täysi työaika sisältää 111 tuntia/ 3 viikkoa. Hostelli noudattaa MaRa:n TES:n työajan tasoitussjärjestelmää (18 viikkoa, 6* 3 viikkoa).

Hostellissa pyritään järjestämään työntekijöille pääsääntöisesti joka toinen viikonloppu vapaaksi ja kuuntelemaan työntekijöiden toiveita työvuorosuunnittelussa. Pääasiassa työvuorot ovat joko Hostel-vuoroja, leirikouluvuoroja, toimistovuoroja tai keittiövuoroja. Kaikki palkat ja korvaukset maksetaan takautuvasti kuun 7. päivä. Siviilipalvelusmiesten korvaukset maksetaan etukäteen kuun lopussa.

3.2 ORGANISAATIOKAAVIO JA VARAMIEHET



Hallituksen PJ, Juha Kuronen
(Nuorisotyön johtajan ja hostellijohtajan
varamies)



3.3 TYÖTYTYVÄISYYS JA TYÖTERVEYSHUOLTO

Hostel Suomenlinnan työterveyshuolto on järjestetty Diacorissa. Työterveyshuollon piiriin kuuluvat vakituiset ja määräaikaiset työntekijät sekä siviilipalvelusmiehet. Tuntityöntekijät ja harjoittelijat käyttävät oman terveyskeskuksensa palveluita.

Työhyvinvoinnista huolehditaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Hostellissa toteutetaan laatuverkon kyselylomakkeen kautta vuosittain työtyytyväisyyskysely, jonka käydään läpi yhteisessä hostellipalaverissa.

Hostellin koko henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan kehittämisideointiin ja ottamaan vastuuta omista tehtävistään. Hostellipalavereita pidetään säännöllisesti kuukauden- kahden välein ja niissä käydään läpi niin tärkeitä tapahtumia, taloutta, henkilöstöasioita, menneitä viikkoja, tulevaa, kuin käytännön asioitakin.

Hostelli järjestää säännöllisesti (kaksi-neljä kertaa vuodessa) yhteistä ajanviettoa, jossa päästään olemaan työtehtävien ulkopuolella yhdessä ja huolehtimaan yhteishengestä. Keväisin ennen leirikoulusesongin alkua on pidetty perinteisesti tiimipäivä, jonka aikana valmistaudutaan tulevaan, vahvistetaan tiimihenkeä ja pidetään yhdessä hauskaa. Näiden lisäksi on pyritty ainakin järjestämään kesällä ennen lomia yhteistä aikaa ja pitämään loppuvuodesta sesongin päättäjäiset/ pikkujoulut.

Hostel Suomenlinnan ja Suomen leirikoulu yhdistyksen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat:

- koulut
- nuorisotyön järjestöt ja yhdistykset
- kunnat ja seurakunnat
- matkailualan ja Suomenlinnan yritykset
- Suomenlinnan hoitokunta ja Ehrensverd-seura

Monessa tapauksessa asiakkaat ovatkin myös yhdistyksen yhteistyökumppaneita. Hostel Suomenlinna ostaa osan palveluistaan Suomenlinna hoitokunnalta (saunat, tilat), Ehrensverd-seuralta (ohjelmopalvelut) sekä saaren muilta yrittäjiltä (ravintolat, museot, käsityöpajat ym.).

Vaikka esim. siivous ja pyykkihuolto, suurin osa aterioista ja leirikoulujen ohjelmista hoidetaan Hostellilla itse, hankitaan pieni osa palveluista alihankkijoiden kautta (vaihtomatot, ikkunanpesu ym.)

Tiedottamisesta vastaavat Hostellijohtaja, nuorisotyön johtaja sekä Hallituksen PJ. Käytännössä tiedottamiseen liittyvät toimenpiteet jakautuvat vastuualueittain; esim. Hostellitoiminnasta ja markkinoinnista vastaa Petra Miessmer ja Nuorisotyöhön sekä yhdistykseen liittyvissä asioissa Elina Kokko ottaa kopin. Juha Kuronen vastaa kaikkein viimeisimmässä kädessä suurimmista hallinnollisista kysymyksistä.

5.1 VISIO

Visiomme on järjestää laadukkaita, sosiaalisia taitoja kehittäviä, osallistavia ja itsenäistä tiedonhankintaa korostavia, opetussuunnitelmaa tukevia leirikouluja ainutlaatuisessa ympäristössä. Hostellin sijainti maailmanperintökohteessa vartin lauttamatkan päässä pääkaupungin keskustasta rauhallisessa saaristoympäristössä luo puitteet unohtumattomille leirikoulukokemuksille. Leirikoulujen ja muiden nuorisoleirien järjestäminen Hostel Suomenlinnassa on opettajille ja ohjaajille helppoa, turvallista, edullista sekä luotettavaa. Toiminta on tasalaatuista ja sitä kehitetään jatkuvasti.

Leirikoulupakettien edullisen hintatason mahdollistaa yksittäismatkailijoita, yrityksiä sekä muita ryhmiä palveleva liiketoiminta. Unelmamme on pystyä mutkattomasti yhdistämään erilaisten asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja kyetä rahoittamaan toiminta oman liikevaihdon turvin pitkäjänteisesti, jotta voimme järjestää laadukkaita, unohtumattomia leirikouluja.

5.2 STRATEGIA

Vision toteutumiseksi Hostel Suomenlinnassa tehdään töitä näkyvyyden edistämiseksi, laadun varmistamiseksi ja asiakaspalvelun kehittämiseksi. Tärkeimpiä kulmakiviä vision toteutumiseksi ovat:

- Palvelun laatu
- Visiota tukevat ohjelmat ja niiden jatkuva kehittäminen
- Toimiva ja nykyaikainen varustelu
- Lyhyen ja pitkän aikavälin toiminnan suunnittelu
- Siisteyden ylläpitäminen
- Ravitseva ja hyvä ruoka
- Viihtyisyys, käytännöllisyys ja mukavuus
- Sitoutunut ja motivoitunut osaava henkilökunta
- Järkevästi kohdistettu ja säännöllinen markkinointi ja viestintä

Pitkät vakiintuneet asiakkuudet ovat meille tärkeitä ja palautetta kerätäänkin jatkuvasti, jotta toimintaa sen pohjalta päästään parantamaan. Asiakkaiden lisäksi Suomenlinnan sekä nuoriso- ja matkailualan yhteistyökumppanit ovat toiminnan kannalta äärimmäisen tärkeitä. Yhteistyön ylläpitoon ja kehittämiseen panostetaan pitkäjänteisesti.

Strategian kulmakivet ja vision toteutuminen ovat Hostellijohtajan ja nuorisotyön johtajan tärkeimmät tehtävät. Koko henkilöstö kuitenkin sitoutuu ja osallistuu vision toteuttamiseen. Sujuvan tiedonkulun ja nopean yhteisen viestinnän arvo on suuri ja sen eteen tehdään jatkuvasti töitä. Hostellin toiminnan johtamisen tavoitteena on olla reilua ja avointa.

5.3 ARVOT

Hostel Suomenlinnaa ohjaavina arvoina voidaan pitää:

- Yksilöllisyys ja yhdenvertaisuus
- Asiakslähtöisyys
- Joustavuus ja rentous
- kestävä kehitys
- Nuorisolain arvot

Hostellissa pyritään irti jäykistä periaatteista ja vastaamaan yhdenvertaisesti erilaisten asiakkaiden tarpeisiin joustavasti ja yksilöllisesti. Huumori ja rento ilmapiiri ovat tärkeitä työ- sekä asiakasilmapiirin rakennusaineita. Työssä keskitytään olennaiseen ja kehitetään toimintaa järjestelmällisesti. Nuorisoryhmien kanssa kiinnitetään huomiota tiimihenkeen ja kaikkien mukaan ottamiseen. Opettajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

6 LIITTEET

- Laadunhallinnan mittarit
- Vuosikello
- Toimintamallit ja perehdytysuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Ympäristösuunnitelma
- Markkinointisuunnitelma