

Suomen Leirikouluyhdistys – lägerskolföreningen i Finland ry.



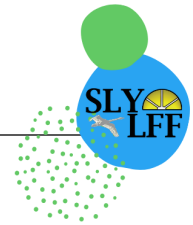
HOSTEL SUOMENLINNA
LAATUKÄSIKIRJA

Q1000
LAATUTONNI
QUALITY
1000

* Päivitetty 8.3.2020 - Petra Miessmer *

1 SISÄLLYS

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | SUOMEN LEIRIKOULUYHDISTYS- LÄGERSKOLFÖRENINGEN I FINLAND RY JA HOSTEL SUOMENLINNA | 3 |
| 2 | ASIAKKAAT | 4 |
| 2.1 | ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET | 5 |
| 2.2 | ASIAKKAAN POLKU JA AVAINKONTAKTIT | 6 |
| 2.4 | REKLAMAATIOPROSESSI..... | 8 |
| 3 | HENKILÖSTÖ..... | 9 |
| 3.1 | TYÖVUOROT..... | 9 |
| 3.2 | ORGANISAATIOKAAVIO JA VARAMIEHET | 10 |
| 3.3 | TYÖTYTYVÄISYYS JA TYÖTERVEYSHUOLTO | 10 |
| 4 | YHTEISTYÖKUMPPANIT JA TIEDOTTAMINEN | 11 |
| 5 | PERUSTEHTÄVÄ JA ARVOT..... | 11 |
| 5.1 | PERUSTEHTÄVÄMME - MIKSI OLEMME OLEMASSA..... | 11 |
| 5.2 | STRATEGISET KULMAKIVET..... | 12 |
| 5.3 | ARVOT | 12 |
| 6 | LIITTEET..... | 13 |



Suomen leirikoulu yhdistys - Lägerskolföreningen i Finland ry toteuttaa ja kehittää leirikoulutoimintaa sekä muuta koulun ulkopuolella tapahtuvaa oppimista. Yhdistyksen tavoitteena on, että jokainen lapsi pääsee leirikouluun peruskoulunsa aikana varallisuuteen katsomatta. Yhdistys on kaksikielinen.

Yhdistys:

- kehittää koulun ulkopuolista oppimista ja leirikoulutoimintaa
- tiedottaa alan ajankohtaisista asioista mm. julkaisemalla Leirikoulu-Lägerkola -lehteä ja kokoamalla tärkeimpiä uutisia nettisivuilleen
- järjestää koulutustoimintaa opettajille, jäsenilleen sekä nuoriso- ja kasvatustalon ammattilaisille
- kehittää pohjoismaista yhteistyötä > Yhdistys pitää tiiviisti yhteyttä pohjoismaisiin sisärjestöihinsä
- kehittää valtakunnallisia hankkeita
- kehittää kestävä kehityksen työtä sekä ympäristökasvatusta ja viestii siitä tiedotuskanaviensa kautta

Yhdistys perusti **Hostel Suomenlinnan** vuonna 2002. Hostellitoiminta myytiin Suomen Nuorisokeskusyhdistys ry:lle vuonna 2009, jonka jälkeen ulkopuolisen rahoituksen turvin toimintaa kehitettiin ja kannattavuus parani. Nuorisokeskusyhdistys päätti luopua toiminnasta strategisten muutosten seurauksena ja Leirikoulu yhdistys otti toiminnan haltuun uudestaan vuonna 2016.

Hostel Suomenlinna järjestää laadukkaita opetussuunnitelmaa tukevia leirikouluja ainutlaatuisessa ympäristössä. Leirikoulu- ja muun leiritoiminnan rahoittamiseksi Hostel harjoittaa myös yksittäismatkailijoita, yrityksiä sekä muita ryhmiä palvelevaa liiketoimintaa.

Sijainti saaristossa ja maailmanperintökohteessa vartin lauttamatkan päässä pääkaupungin keskustasta luo puitteet ainutlaatuisille kokemuksille. Leirikoulujen ja muiden nuorisoleirien järjestäminen Hostel Suomenlinnassa on opettajille ja ohjaajille helppoa, turvallista, edullista sekä luotettavaa. Toiminta on tasalaatuista ja sitä kehitetään jatkuvasti. Suomen leirikoulu yhdistyksen arvot sekä strategiset tavoitteet luovat kehityksen voimaa tavoittelemattomalle toiminnalle. Hostel Suomenlinnan tavoitteena on olla taloudellisesti kannattava, kestävä ja arvostettu toimija.



Hostel Suomenlinnan asiakaskunta on moninainen ja vaihtelee paljon sesongin mukaan. Vuosi jakautuu pitkälti neljään eri sesonkiin: Hiljaisinta on marraskuun alusta maaliskuun loppuun, kesäsesonki (kesä-elokuu) tasapainoilee rippikoulujen, ryhmien sekä yksittäismatkaajien välillä, kun taas leirikoulusesongit keskittyvät keväisiin (huhti-toukokuu) ja syksyihin (elo-syyskuu). Tasapainoilu erilaisten asiakassegmenttien ja heidän tarpeidensa vaatii huolellista suunnittelua. Jos esim. ryhmällä ei ole käytössään koko taloa, vaan Hostellissa majoittuu samaan aikaan muita matkailijoita, pyritään huone- ja tilanjaon sekä viestinnän avulla huolehtimaan molempien tarpeista. Usein esim. yläkerta on yksittäisasiakkaiden käytössä ja alakerta ryhmän tai toisinpäin.

Asiakassegmentit ja erilaiset tarpeet:

1. **Leirikoulut** > **Koko toiminnan ja hostellin perustehtävän kulmakivi** *ALV-vapaa
2. **Nuorisokäytön ryhmät** (kolmas sektori, kunnat, seurakunnat ym.) *ALV-vapaa

> Tärkeintä on turvallisuus, laadukkaat ohjelmat ja hyvin suunniteltu aikataulu sekä täysihoito. Vaativat kaikkein monipuolisinta osaamista sekä eniten henkilöstöresursseja.

3. **Muut ryhmät** (Yritys- yhdistys- ja yksityisryhmät)

> Edellyttävät toimivan kokoustekniikan ja kokoustiloja sekä ateriapalveluita ja muita oheispalveluita (sauna, opastetut kierrokset ym.). Palvelun on oltava hyvin organisoitua, ja tiedon helposti löydettävissä.

4. **Vapaa-ajan matkailijat** (kotimaiset ja kansainväliset, perheet, pariskunnat ym.)
5. **Suomenlinnan työmatkailijat** (Rakennustyömiehet ym.) ja asukkaiden vieraat

> Valitsevat usein majoitusvaihtoehtoista juuri hostellin mm. tutustuakseen uusiin ihmisiin. Heille on tärkeää mm. yhteiset ja yhteisöllisyyteen kannustavat tilat sekä ruoanlaittomahdollisuus. Vapaa-ajan matkailijoissa on myös huomioitava erilaiset vieraat. Esim. lapsiperheille pienten lasten huomioiminen palveluissa on hyvin merkittävä tekijä.

2.1 ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET

Hostel Suomenlinnan tekevät viihtyisäksi hyvätapaiset ja toisia ihmisiä kunnioittavat työntekijät ja asiakkaat. Hostel Suomenlinna on tervetulleita kaikki sopuisan yhteiselämän periaatteita ja hostellin arvoja kunnioittavat asiakkaat.

Hostel Suomenlinnan asiakaspalvelun periaatteet:

- **joustava, hyvin organisoitu ja yksilöllinen palvelu**
- **rento ja yhteisöllinen tunnelma**
- **yhdenvertainen kohtelu (minkäänlainen syrjintä ei ole hyväksyttävää)**
- **turvallinen, siisti ja kestävä majoitusliike**

ASIAKASPALVELULUPAUS

| LUPAUS | ...merkitsee meille sitä, että |
|---|--|
| JOUSTAVA, HYVIN ORGANISOITU JA YKSILÖLLINEN PALVELU | Eri asiakassegmenttien erilaiset tarpeet huomioidaan joustavasti ja yksilöllisesti sekä tiloissa, että palveluissa. Tarjouspyyntöihin ja muuhun yhteydenpitoon vastataan nopeasti. Valmiit konseptit ja tuotteet räätälöidään yksilöllisesti ja palvelutarjontaa pidetään monipuolisena yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa. Eri segmenttien vieraat pyritään sovittamaan samanaikaisesti taloon huomioiden erilaiset tarpeet. Palveluita ja tiloja kehitetään järjestelmällisesti ja säännöllisesti vieraiden palautteiden pohjalta. Vieraista ollaan aidosti kiinnostuneita. |
| RENTO JA YHTEISÖLLINEN TUNNELMA | Hostellin yhteisissä tiloissa huomioidaan yhteisöllisyyttä lisäävät palvelut (lautapelit, tietoa saaren ravintoloista ja palveluista sekä ajankohtaisista tapahtumista). Sisustuksessa on kiinnitetty huomiota rentoon oleskeluun ja viihtyisyyteen. Viestintä talon tiloista ja palveluista on hyväntuulista, kiittävää ja ennemmin pyytävää kuin komentavaa. Henkilökunta juttelee vieraille luontevasti heitä kohdatessaan ja kysyy kuulumisia. Jokainen henkilökunnan edustaja saa olla omannäköisensä ja tyyliensä. |
| YHDENVERTAINEN KOHTELU | Kaikkia vieraita kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittavasti väriin, ikään, sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautumiseen, etniseen alkuperään, kansalaisuuteen ym. katsomatta. Sekä henkilökunnalta, että vierailta edellytetään asiallista käytöstä ja toisten kunnioittamista. Johto puuttuu oman henkilökunnan ja hostellin vieraiden tai yhteistyökumppaneiden kesken koettuun syrjintään sekä epätasa-arvoiseen kohteluun. Hostel Suomenlinna on syrjintävapaa alue ja sateenkaariystävällinen majoitusliike. |

| | |
|---|--|
| <p>TURVALLINEN, SIISTI JA KESTÄVÄ MAJOITUSLIIKE</p> | <p>Turvallisuussuunnitelma ja riskianalyysi päivitetään vuosittain ja henkilökunta perehtyy siihen huolellisesti. Ensiapuvälineet ovat ajan tasalla. Leirikouluryhmille on omat turvallisuusohjeet, jotka käydään yhdessä läpi. Siivous on säännöllistä ja huolellista. Henkilökunta seuraa viikkosiivouslistaa ja tekee esimiehen määräämiä vuosittaisia tehosiivouksia. Siivousvälineet pidetään hyvässä kunnossa. Hostellille laaditaan vuosittain kestävän kehityksen suunnitelman, jota noudatetaan ja jonka tulokset kirjataan. Kestävä kehitys on perusta kaikelle toiminnalle. Huomiota kiinnitetään niin ympäristö- sosiaaliseen- kuin taloudelliseenkin ulottuvuuteen päivittäisissä valinnoissa. Nettisivuilla on lueteltu tärkeimpiä esimerkkejä kestävästä valinnoista.</p> |
|---|--|

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.



Hostel Suomenlinnassa on asiakaspalautteiden keräämistä ja analysointia varten käytössään asiakastyytyväisyyslomakkeet. Palautelomakkeita on kolmelle asiakassegmentille: *Hostel-asiakkaat, leirikoulut ja muut ryhmät*. Lisäksi etenkin vapaa-ajan yksittäismatkustajien palautteita saadaan jatkuvasti varaussivustoilta (Booking.com, Hihostels ym.) sekä mm. Googlasta Facebookista ja Trip Advisorista.

Kaikki palautteet dokumentoidaan vuosittain. Dokumenttiin kerätään lomakkeiden tulokset verrattuna edellisen kahden vuoden tuloksiin sekä kooste tärkeimpien varaussivustojen ja muiden netistä löytyvien palautteiden pohjalta.

Palautteet käsitellään loppuvuodesta pidettävässä **kehittämistyöpajassa**. Työpajassa kaikki palaute ja kehittämissuositukset avataan, jonka jälkeen värikoodataan mille voidaan tehdä jotain ja mille ei. Myös henkilökunta antaa omia kehittämissuosituksiaan. Niille ehdotuksille ja ongelmille, joille voidaan tehdä jotain, etsitään yhdessä koko henkilökunnan kanssa ratkaisu, asetetaan aikataulu ja sovitaan vastuhenkilö. Kunkin vuoden kehittämissuositusten tarkastellaan myös edellisten toimien toteutumista.

Hostelliasiakkaiden palautteiden keruu

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

Hostellin omilla nettisivuilla on näkyvä palautelinkki useammassa kohdassa. Hostellissa on asiakastietokone, jonka näytöllä on nettiin mentäessä kotisivuna näkyvä palautekaavake. Yleisissä tiloissa on esillä QR-koodi, jonka kautta pääsee suoraan palautteenantositteille. Suullisesti saatu palaute syötetään mahdollisimman pian palautteen saannin jälkeen nettilomakkeelle.

Asiakkaat antavat myös säännöllisesti palautetta varaussivustoilla (Booking.com, Hihostels ym.) sekä mm. Googlessa Facebookissa ja Trip Advisorissa.

Ryhmien palautteiden keruu

Ryhmiltä kerätään palautetta joko paikan päällä lähtöpäivänä Ipadeille (leirikoulut) tai lähetetään erillinen kiitosviesti, jossa linkki laatuverkon palautelomakkeelle jälkepäivän (muut ryhmät). Hostellin nettisivuilla on linkki ryhmien sekä leirikouluryhmien palautelomakkeille. Ryhmien vastuhenkilöiden kanssa käydään myös lähtöpäivänä mahdollisuuksien salliessa avoin palautekeskustelu, jonka jälkeen niistä keskustellaan koko henkilökunnan kanssa tarvittaessa.

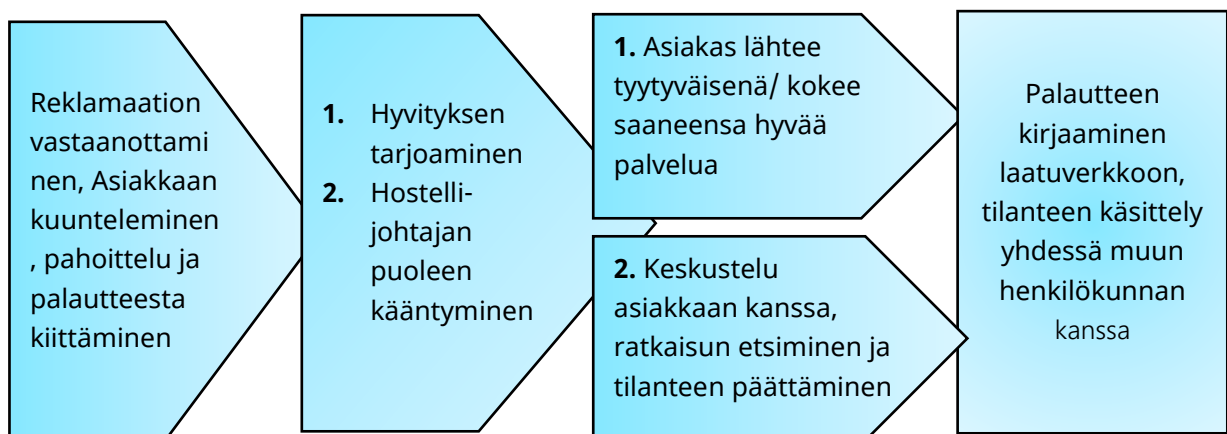
2.4 REKLAMAATIOPROSESSI

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. Mielenä pahoittaneelle asiakkaalle tarjotaan tarvittaessa 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 tarvittaessa hostellijohtajan puoleen.

Vakavammissa ja vaikeammissa reklamaatiotilanteissa käännytään aina hostellijohtajan puoleen.

PROSESSIKUVAUS



3 HENKILÖSTÖ

Hostel Suomenlinnassa työskentelee pääsääntöisesti kaksi vakitoista ja kahdesta viiteen 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 ja toiminnan kausiluntoisuuden vuoksi enempää täysiaikaisia tai toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita ei voida tarjota, mutta hyvillä työntekijöille tarjotaan aina mahdollisuuksien mukaan lisää tunteja sekä sesonkitöitä.

Pitkällä tähtäimellä yhdistys tavoittelee niin vakaata taloudellista tilannetta, että toiminnanjohtajan isäksi yksi hostellityöntekijä ja yksi nuoriso-ohjaaja voisivat työskennellä ympärivuotisesti hostellilla toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa.

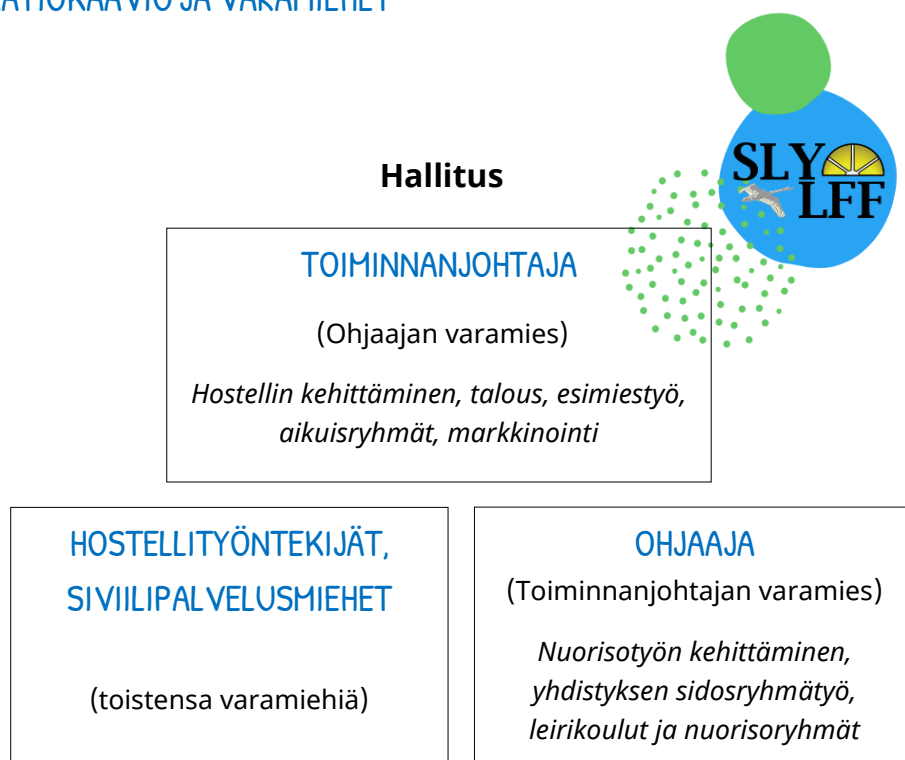
Hostellin toiminnanjohtaja vastaa myös yhdistyksen toiminnan johtamisesta.

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 enimmäkseen 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 tasoitusjärjestelmää (18 viikkoa, 6* 3 viikkoa).

Hostellissa pyritään järjestämään työntekijöille mahdollisuuksien mukaan 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 takautuvasti kuun lopussa.

3.2 ORGANISAATIOKAAVIO JA VARAMIEHET



3.3 TYÖTYTYVÄISYYS JA TYÖTERVEYSHUOLTO

Hostel Suomenlinnan työterveyshuolto on järjestetty Terveystalossa. Työterveyshuollon piiriin kuuluvat vakituiset ja määräaikaiset työntekijät sekä siviilipalvelusmiehet. Tuntityöntekijät ja harjoittelijat käyttävät oman terveyskeskuksensa palveluita. Työhyvinvoinnista huolehditaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Hostel on syrjäntävapaa alue ja työpaikalla on kiusaamiselle nollatoleranssi. Kaikkien työntekijöiden edellytetään käyttäytyvän näiden arvojen mukaisesti ja asiallisesti.

Hostellin koko henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan kehittämisideointiin ja ottamaan vastuuta omista tehtävistään. Lyhyitä palaverieita pidetään sesongilla säännöllisesti. Vähintään kaksi kertaa vuodessa pidetään pidempi yhteinen kokous: Keväällä tiimipäivän yhteydessä ja syksyllä kehittämispäivän yhteydessä. Kokouksissa käydään läpi niin sesonkia, tapahtumia, taloutta, henkilöstöasioita kuin käytännön asioitakin.

Hostelli järjestää säännöllisesti yhteistä ajanviettoa, jossa päästään olemaan työtehtävien ulkopuolella yhdessä ja huolehtimaan yhteishengestä. Keväisin ennen leirikoulu sesongin alkua pidetään perinteisesti tiimipäivä, jonka aikana asiaosuuden lisäksi vahvistetaan tiimihenkeä ja pidetään yhdessä hauskaa. Sen lisäksi järjestetään kesällä ennen lomia yhteistä ajanvietettä ja pidetään loppuvuodesta pikkujoulut.

4 YHTEISTYÖKUMPPANIT JA TIEDOTTAMINEN

Hostel Suomenlinnan ja Suomen leirikoulu yhdistyksen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat:

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

Monessa tapauksessa asiakkaat ovatkin myös yhdistyksen yhteistyökumppaneita. Hostel Suomenlinna ostaa osan palveluistaan Suomenlinna hoitokunnalta (tilat), Ehrensverd-seuralta (ohjelmajärjestelyt) sekä saaren muilta yrittäjiltä (ravintolat, saunat, museot, käsityöpajat ym.). Suurin osa aterioista ja leirikoulujen ohjelmista toteutetaan Hostellilla itsenäisesti.

Tiedottamisesta vastaavat toiminnanjohtaja, nuoriso-ohjaaja sekä Hallituksen PJ.

5 PERUSTEHTÄVÄ JA ARVOT

5.1 PERUSTEHTÄVÄMME – MIKSI OLEMME OLEMASSA

Hostel Suomenlinna järjestää laadukkaita opetussuunnitelmaa tukevia leirikouluja ainutlaatuisessa ympäristössä. Leirikoulu- ja muun leiritoiminnan rahoittamiseksi Hostel harjoittaa myös yksittäismatkailijoita, yrityksiä sekä muita ryhmiä palvelevaa liiketoimintaa.

Sijainti saaristossa ja maailmanperintökohteessa vartin lauttamatkan päässä pääkaupungin keskustasta luo puitteet ainutlaatuisille kokemuksille. Leirikoulujen ja muiden nuorisoleirien järjestäminen Hostel Suomenlinnassa on opettajille ja ohjaajille helppoa, turvallista, edullista sekä luotettavaa. Toiminta on tasalaatuista ja sitä kehitetään jatkuvasti. Suomen leirikoulu yhdistyksen arvot sekä strategiset tavoitteet luovat kehykset voittoa tavoittelemattomalle toiminnalle. Hostel Suomenlinnan tavoitteena on olla taloudellisesti kannattava, kestävä ja arvostettu toimija.

5.2 STRATEGISET KULMAKIVET

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

- Suomen leirikouluyhdistyksen toiminnan strategian tukeminen
- Palvelun laatu ja kestävä kehityksen periaatteet
- Yhdistyksen arvoja tukevat ohjelmat ja niiden jatkuva kehittäminen
- Toimiva ja nykyaikainen varustelu
- Lyhyen ja pitkän aikavälin huolellinen suunnittelu
- Siisteys- ja viihtyvyyden ylläpitäminen
- Ravitseva, ympäristöystävällinen ja hyvän makuinen ruoka
- Sitoutunut, motivoitunut ja osaava henkilökunta
- Nykyaikainen ja säännöllinen markkinointi ja viestintä

Pitkät vakiintuneet asiakkuudet ovat hostellille tärkeitä ja palautetta kerätään jatkuvasti, jotta toimintaa sen pohjalta päästään kehittämään. Suomenlinnan sekä nuoriso- ja matkailualan yhteistyökumppanit ovat edellytyksiä laadukkaalle ja monipuoliselle toiminnalle. Yhteistyön ylläpitoon ja lisäämiseen panostetaan pitkäjänteisesti.

Strategian kulmakivistä huolehtiminen ja perustehtävän toteutuminen ovat johdon tärkeimmät vastuut. Koko henkilöstö kuitenkin sitoutuu ja osallistuu työhön. Sujuvan tiedonkulun ja nopean yhteisen viestinnän arvo on suuri ja sen eteen tehdään jatkuvasti töitä. Hostellin toiminnan johtamisen tavoitteena on olla reilua, avointa ja kannustavaa.

5.3 ARVOT

Hostel Suomenlinnaa toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

- **Yksilöllisyys ja yhdenvertaisuus**
> *Hostel Suomenlinna on syrjintävapaa alue. Asiakkaat kohdataan ja palvellaan yhdenvertaisina yksilöinä. Minkäänlaista syrjintää ei hyväksytä.*
- **Asiakslähtöisyys**
> *Asiakkaan toiveita kuullaan tarkalla korvalla ja pyritään huomioimaan. Asiakkaan tarpeet ja palaute ovat lähtökohta toiminnan jatkuvalla kehittämiselle.*
- **Joustavuus ja rentous**
> *Viihtyvyyden ja hyvän asiakaskokemuksen mahdollistavat iloinen ja joustava henkilökunta. Rennon tunnelman luominen on tärkeä elementti päivittäisessä työssä.*
- **kestävä kehitys**
> *Hostel Suomenlinnassa päivitetään vuosittain kestävä kehityksen suunnitelma. Kestävä kehitys sekä taloudellista, sosiaalista, että ympäristöllisiä ulottuvuuksia noudatetaan ja kehitetään jatkuvasti.*

6 LIITTEET

- Laadunhallinnan mittarit
- Toimintamallit ja perehdytysuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Kestävän kehityksen suunnitelma