



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Vartiointityön opetussisällöt turvallisuusalan perustutkinnossa

Halonen, Heli

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Vartiointityön opetussisällöt turvallisuusalan perustutkinnossa

Heli Halonen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2011

Sisällys

<u>1 Johdanto.....</u>	<u>6</u>
<u>2 Työn tarkoitus ja rajaus.....</u>	<u>6</u>
<u>3 Keskeiset käsitteet.....</u>	<u>7</u>
<u>4 Käytetyt menetelmät.....</u>	<u>7</u>
<u>5 Opinnäytetyön vaiheet.....</u>	<u>8</u>
<u>6 Turvallisuusalan perustutkinto.....</u>	<u>9</u>
<u>7 Vartiointityö.....</u>	<u>10</u>
<u>7.1 Vartioita ja järjestyksenvalvoja koskeva lainsäädäntö.....</u>	<u>11</u>
<u>7.2 Vartijan perustaidot</u>	<u>20</u>
<u>7.3 Vartiointimuodot.....</u>	<u>24</u>
<u>8 Vartiomisliikkeiden tarjoamat palvelut.....</u>	<u>27</u>
<u>9 Asiantuntijoiden haastattelut.....</u>	<u>29</u>
<u>9.1 Palvelupäällikkö Klaus Berghemin haastattelu.....</u>	<u>29</u>
<u>9.2 Työvuorosunnittelija Mikko Hännisen haastattelu.....</u>	<u>31</u>
<u>9.3 Piirivartija Sarno Lindroosin haastattelu.....</u>	<u>33</u>
<u>9.4 Palvelupäällikkö Petri Lokan haastattelu.....</u>	<u>34</u>
<u>9.5 Yksikön päällikkö Teemu Kettusen haastattelu.....</u>	<u>36</u>
<u>9.6 Haastattelujen yhteenveto.....</u>	<u>38</u>
<u>10 Johtopäätökset</u>	<u>40</u>
<u>11 Työn arviointi.....</u>	<u>40</u>
<u>Lähteet.....</u>	<u>43</u>
<u>Taulukot.....</u>	<u>45</u>
<u>Liitteet</u>	<u>46</u>

Heli Halonen

Vartiointityön opetussisällöt turvallisuusalan perustutkinnossa

Vuosi

2011

Sivumäärä

52

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja työelämälähtöinen. Opinnäytetyössä olen selvittänyt, mitä turvallisuusalan perustutkintoa opiskeleville tulisi opettaa kymmenen opintoviikon laajuudessa vartiointityön opintokokonaisuudessa, jotta opiskelijat oppisivat mahdollisimman kattavasti vartiointityötä koskevan lainsäädännön ja käytännön vartiointityössä tarvittavia taitoja. Vartiointityö kuuluu opetussuunnitelmassa valinnaisiin ammatillisen tutkinnon osiin. Se on osa vartiointitoimintaa nimistä opintokokonaisuutta.

Opetussisältöjen selvittämiseksi tein kirjallisuuskatsauksen, jossa tarkastelin alan lainsäädäntöä ja alan oppikirjoissa mainittuja vartijalle tärkeitä tietoja ja taitoja. Selvittääkseni todennäköisimmät työtehtävät, joihin vartijat sijoittuivat, tein vartioimisliikkeiden internetsivujen avulla kartoituksen tarjolla olevista palveluista. Kirjallisuuskatsauksen perusteella tein alustavan listan opetusaiheista. Täydentääkseni tätä listaa ja saadakseni siinä jo oleville opetusaiheille vahvistusta haastattelin viittä vartiointialan ammattilaista. Vartijan tarvitsemien tietojen ja taitojen lisäksi haastatteluissa nousi esille henkilökohtaisia ominaisuuksia sekä elämän arvoja ja asenteita, joita nuori tarvitsee menestyäkseen urallaan ja yleensä elämässä.

Työni lopputuloksena vartiointityön opetusaiheiden rinnalle nousivat alan arvot ja vartijan henkilökohtaiset ominaisuudet, joita kannustan opiskelijoita omaksumaan ja kehittämään.

Heli Halonen

Didactic themes of guarding in the vocational qualification in safety and security

Year	2011	Pages	52
------	------	-------	----

This thesis is functional and closely associated with working life. The purpose of the thesis was to discover what should be taught about guarding in vocational qualification in safety and security. The students should learn as much as possible about the law related to guards' work and about skills that are needed in their work. Guarding is one optional part of the curriculum.

The theoretical basis of this thesis contains the law related to private security business. It also contains facts that were mentioned in guarding textbooks. To ascertain the most probable tasks for a guard web pages of the security companies were researched. The tasks found complemented the themes presented in the theoretical basis in the preliminary list of didactic themes. To complement this list five interviews were carried out. The interviewees were experienced and proficient persons working in private security companies. The interviews disclosed many themes that should be taught to future guards. The interviewees highlighted many personal characteristics, life values and attitudes that young people need in their career.

The result of this thesis is a list of the didactic themes related to guarding. It also involves the values and personal characteristics that a guard should have.

Keywords: guarding, vocational qualification in safety and security, didactic them

1 Johdanto

Aloitin osa-aikaisen tuntiopettajan työn Länsi-Uudenmaan ammattiopiston turva-alalla vuoden 2010 lopussa. Tehtävänäni on opettaa ensimmäistä vuotta turvallisuusalan perustutkintoa opiskeleville vartiointityön opintokokonaisuus, joka on laajuudeltaan 10 opintoviikkoa. Suunnitellessani opetussisältöjä tähän opintokokonaisuuteen, huomasin, että niitä ei ole missään tarkasti määritelty. Toki Länsi-Uudenmaan ammattiopiston laatimassa opetussuunnitelmassa on määritelty aiheet, jotka opintokokonaisuudessa tulee opettaa. Nämä aiheet ovat kuitenkin määritelty hyvin karkeasti. (Opetussuunnitelma. Turvallisuusalan perustutkinto. Turvallisuusvalvoja 2011, 17.) Havaitsin myös, että käytännön vartiointityöhön liittyvää lähdemateriaalia on hyvin vähän eikä aiheeseen ole tehty kattavia ammattikoulutukseen sopivia oppikirjoja.

2 Työn tarkoitus ja rajaus

Tässä opinnäytetyössä selvitän, mitä asioita tulisi opettaa turvallisuusalan perustutkinnon vartiointityön opetuskokonaisuudessa Länsi-Uudenmaan ammattiopistossa, jotta opiskelijat oppisivat mahdollisimman kattavasti vartiointityötä koskevan lainsäädännön ja käytännön vartiointityössä tarvittavia taitoja. Ensin selvitän erilaisen kirjallisten lähteiden avulla, mitä asioita niissä on vartiointityöhön liittyen esitelty. Lisäksi tarkastelen eri vartioimisliikkeiden tarjoamia palveluja. Täydennän näin saamiani tietoja haastattelemalla vartiointin parissa työskenteleviä henkilöitä, joilla on omakohtaista kokemusta siitä, mitä tietoja ja taitoja vartija työssään tarvitsee. Työssä selviäviä opetussisältöjä aion hyödyntää tehdessäni opintojakson toteutussuunnitelmaa. Itse toteutussuunnitelma ei kuulu tähän opinnäytetyöhön. Tässä työssä en selvitä, miten aiheet tulisi opettaa. Pedagogiset menetelmät on rajattu pois.

Ammattiopisto on yksi Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymän kolmesta toiminnallisesta kokonaisuudesta. Kaksi muuta toiminnallista kokonaisuutta ovat aikuisopisto ja oppisopimuskeskus. (Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä 2011.) Ammattikoulutuskuntayhtymän jäsenkunnat ovat Nummi-Pusula, Karkkila, Vihti, Lohja, Karjalohja, Siuntio, Kirkkonummi, Raasepori, Hanko ja Inkoo (Jäsenkunnat 2011). Ammattikoulutuskuntayhtymän arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammattitaitoisuus ja avoimuus (Toiminta-ajatus, visio ja arvot 2011). Länsi-Uudenmaan ammattiopistossa tarjotaan ammatillista peruskoulutusta 14 eri alalta, joista yksi on turvallisuusala. Lisäksi ammattiopisto tarjoaa ammatilliseen peruskoulutukseen ohjaavaa ja valmistavaa koulutusta sekä valmentavaa ja kuntouttavaa opetusta ja ohjausta. (Koulutukset 2011.)

3 Keskeiset käsitteet

Yksityinen turvallisuusala on laaja käsite. Sillä tarkoitetaan palveluita, jotka eivät ole viranomaistoimintaa ja joiden hankkimisesta asiakas voi päättää itse. Yksityisen turvallisuusalan palvelujen tarkoituksena on varmistaa asiakkaan toiminnan häiriöttömyys. Palveluun kuuluu turvallisuuden ylläpitäminen ja syntyneen häiriön poistaminen. (Tikkanen, Aapio, Kaarnalehto, Kammonen, Laitinen, Mikkonen & Pisto 2008, 199-200.)

Vartioimisliiketoiminta on ansiotarkoituksessa tapahtuvaa toimeksiantosopimukseen perustuvaa vartioimistehtävien hoitamista (282/2002).

Vartioimistehtäviä ovat omaisuuden vartioiminen, henkilön koskemattomuuden suojaaminen, sekä vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneiden rikosten paljastaminen samoin kuin näiden tehtävien valvominen (282/2002).

Turvallisuusalan perustutkinnon tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneella henkilöllä on laaja-alaiset perustiedot ja valmiudet työskennellä, erikoistua tai jatkokouluttaa itseään kaikilla turvasektorin aloilla. Perustutkinto antaa perusvalmiudet ammattitaidon kehittämiseen. Turvallisuusalan perustutkinnon suorittanut on oma-aloitteinen, luotettava, laatu- ja asiakaspalvelu- ja yhteistyöhenkinen. Hän osaa soveltaa oppimiaan tietoja ja taitoja vaihtelevissa työelämän tilanteissa, eri työnantajien palveluksessa tai itsenäisenä yrittäjänä. (Turvallisuusalan perustutkinto 2010, 8-9.)

4 Käytetyt menetelmät

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen ja käytännön läheinen. Toisaalta se tulisi toteuttaa tutkimuksellisella asenteella ja siinä tulisi osoittaa alan tietojen ja taitojen hallinta riittävällä tasolla. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle ammattikorkeakoulussa. On tärkeää, että ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen ammatillisessa kentässä. Se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käyttöön suunnattu ohje tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10.)

Kirjallisuuskatsaus keskittyy tutkimuksen kannalta olennaiseen kirjallisuuteen. Sen tarkoituksena on näyttää, mistä näkökulmista ja miten aihetta on aikaisemmin tutkittu. Kirjallisuuskatsaus liittyy tekeillä olevan tutkimuksen aiempiin. Lähdeviitteet antavat lukijalle

mahdollisuuden tarkastaa tietoja alkuperäisistä tutkimuksista ja arvioida niiden käyttöä kyseessä olevassa työssä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 117.) Kirjallisuuskatsauksen tekeminen tarjoaa opiskelijalle mahdollisuuden oppia tutkimuksen tekemisestä ja lähdetiedon referoinnista. Opiskelija saa mahdollisuuden näyttää kykynsä suodattaa tärkeitä tutkimuksista pääasiat ja rakentaa omin sanoin tutkimukselleen perustan. Kirjallisuuskatsausta tehdessään opiskelijan on pidettävä mielessään omat tavoitteensa ja tutkimusongelmansa. Hänellä on katsausta tehdessään oma päämääränsä ja siihen pyrkiessään kriittisen tiedonkäsittelijän osa. Tutkimusaiheeseen löyhästi liittyviä tutkimuksia on selostettava vain lyhyesti. Niitä tutkimuksia, jotka luovat taustan uudelle tutkimukselle, analysoidaan riittävän yksityiskohtaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 253-254.)

Muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna haastattelun etuna on, että siinä voidaan tilanteen edellyttämällä tavalla säädellä aineiston keruuta joustavasti (Hirsjärvi ym. 2007, 200). Haastattelulla on mahdollista saada kerättyä uusia näkökulmia avaavaa aineistoa. Se auttaa asioiden selventämisessä ja syventämisessä. Haastattelulla saadaan nopeasti kerättyä syvällistä tietoa kehittämisen kohteesta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95.) Täysin strukturoidussa haastattelussa haastattelija on muotoillut kysymykset täysin valmiiksi ja ne esitetään määrättyssä järjestyksessä. Myös puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on mietitty valmiiksi, mutta niiden järjestystä voidaan vaihdella haastattelun kulun mukaisesti. Myös kysymysten sanamuodot voivat vaihdella. Puolistrukturoidussa haastattelussa voidaan haastattelun kuluessa lisätä sillä hetkellä mieleen tulevia kysymyksiä tai jättää keskustelun kulkuun sopimattomia kysymyksiä pois. Avoimessa haastattelussa sekä haastattelija että haastateltava osallistuvat aktiivisesti keskusteluun haastatteluaiheesta tai ongelmasta. Syvähaastattelussa haastattelija keskustelee haastateltavan kanssa luottamuksellisesti kiinnostuksen kohteena olevasta teemasta. Haastattelija rohkaisee haastateltavaa mahdollisimman avoimeen kerrontaan syvällisen ymmärryksen saamiseksi. (Ojasalo ym. 2009, 96-97.)

5 Opinnäytetyön vaiheet

Aloitin opinnäytetyöprosessini keräämällä aihepiiriäni käsittelevää lähdemateriaalia. Totesin, että vaikka turvallisuusalaa koskevaa lähdemateriaalia löytyy kiitettävästi, on käytännön vartiointityötä koskevia lähteitä heikosti saatavilla. Löysin kuitenkin muutamia oppikirjoja, joissa asiaa käsiteltiin. Jyri Paasosen kirjoittamat Palvelu yksityisellä turvallisuusalalla (2008) ja Vartijan korttikoulutukset (2009) olivat tuoreimmat aihepiiriä käsittelevät oppikirjat. Timo Kerttulan toimittama Vartijan perustietoa (2002) ja seitsemän asiantuntijan kirjoittama Ammattina turvallisuus (Tikkanen ym. 2008) tarjosivat myös osin käyttökelpoista tietoa vartiointityöstä. Nämä kirjat toimivat pääasiallisina lähteinä kirjallisuuskatsauksen käytännön vartiointityötä koskevassa osuudessa. Lainsäädäntöä käsittelevään osuuteen sain

varsinaisten lakitekstien tueksi tietoa Timo Kerttulan väitöskirjasta Vartijat ja järjestyksenvalvojat julkisen vallan käyttäjinä (2010) sekä Kerttulan, Huttusen ja Ojalan kirjasta Vartijan ja järjestyksenvalvojan oikeusasema (2008).

Selvittääkseni, minkälaiset työtehtävät odottavat uusia vartijoita, tein kartoituksen vartioimisliikkeiden tarjoamista palveluista. Valitsin kartoitukseen suurimmat Suomessa toimivat vartioimisliikkeet ja tutustuin näiden yritysten palveluihin niiden internet-sivujen perusteella. Palvelutarjonnasta karsin pois sellaiset palvelut, joiden suorittajaksi ei tarvita vartijaa tai järjestyksenvalvojaa.

Kirjallisuuskatsauksen perusteella tein alustavan listan opetusaiheista (liite 1). Kartoituksen perusteella yleisimmiksi osoittautuneet vartiointimuodot korostin tästä listasta. Haastatteluissa seurasin, mainitseeko haastateltava listaamiani aiheita ja korostaako tai syventääkö hän jotakin aiheetta. Haastatteluissa tavoitteena oli myös selvittää, puuttuiko listastani jokin aihe. Haastattelukysymykset (liite 2) laadin nimenomaan edellä mainittuja tavoitteita silmällä pitäen. Pohjustin kaikki haastattelut kertomalla opinnäytetyöni tarkoituksesta. Haastateltaviksi valitsin henkilöitä, joilla on käytännön kokemuksia vartiointityöstä ja nimenomaan näkemys siitä, millaisten tietojen ja taitojen avulla uransa alussa oleva vartija onnistuu työssään. Haastattelut suoritin puolistrukturoidun haastattelun periaatteella. Katsoin tämän parhaaksi tavaksi saada esiin nimenomaan haastateltavien omaa näkemystä. Halusin kuitenkin hieman kysymyksillä ohjailta haastattelua, jotta se ei keskittyisi sellaiseen aiheeseen, joka on opintokokonaisuudesta rajattu pois. Esimerkiksi voimankäyttö olisi voinut olla tällainen tärkeä aihe, joka opetussuunnitelmassa on rajattu toiseen opintojaksoon (Opetussuunnitelma. Turvallisuusalan perustutkinto. Turvallisuusvalvoja 2011, 17).

6 Turvallisuusalan perustutkinto

Turvallisuusalan perustutkinnossa on yksi koulutusohjelma, jonka nimi on turvallisuusvalvojan koulutusohjelma. Turvallisuusalan perustutkinnon voi suorittaa ammatillisessa peruskoulutuksessa tai näyttötutkintona. Ammatillisessa peruskoulutuksessa turvallisuusvalvojan ammattitutkinto on laajuudeltaan 120 opintoviikkoa. Tutkinto koostuu ammatillisista tutkinnon osista (90 opintoviikkoa), ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista (20 opintoviikkoa) sekä vapaasti valittavista tutkinnon osista (10 opintoviikkoa). Ammatillisen tutkinnon osista kaikille pakollinen tutkinnon osa on nimeltään turvallisuusalan toiminta (30 opintoviikkoa). Loput ammatillisen tutkinnon osista (60 opintoviikkoa) koostuvat kaikille valinnaisista tutkinnon osista, muista valinnaisista tutkinnon osista ja ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävistä tutkinnon osista. (Turvallisuusalan perustutkinto 2010, 10-12.)

Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymän opetussuunnitelmassa valinnaisiin ammatillisen tutkinnon osiin kuuluu vartiointitoiminta (20 opintoviikkoa). Tämä opintokokonaisuus on jaettu kolmeen osaan, jotka ovat vartioimisliiketoiminnan perusteet (5 opintoviikkoa), voimankäyttö (5 opintoviikkoa) ja vartiointityö (10 opintoviikkoa). (Opetussuunnitelma. Turvallisuusalan perustutkinto. Turvallisuusvalvoja 2011, 7.) Kymmenen opintoviikon opintokokonaisuus vartiointityö pitää sisällään alan lainsäädännön, vartiointitoiminnan ohjeet ja määräykset, työmenetelmät ja vartiointimuodot, asiakaspalvelutilanteet, oman työn suunnittelun ohjeiden mukaisesti, toiminnan ongelma- ja vikatilanteissa, raportoinnin sekä yrittäjyyden ja markkinoinnin aiheet (Opetussuunnitelma. Turvallisuusalan perustutkinto. Turvallisuusvalvoja 2011, 17).

7 Vartiointityö

Yksityinen turvallisuusala koostuu vartioimisliiketoiminnasta, yksityisetsivätoiminnasta, turvaurakoinnista (turvasuojaus), turvallisuusalan asiantuntijapalveluista ja turvallisuusalan koulutuksesta. Yksityisen turvallisuusalan toimijoiden tarkoituksena on tukea ja palvella organisaatioita sekä yksilöitä omaehtoisen turvallisuuden ylläpidossa ja kehittämisessä. (Tikkanen ym. 2008, 9.) Perinteisesti Suomessa viranomaisten tehtävänä on ollut taata tietty turvallisuuden taso. Viranomaisten rinnalla aiempaa enemmän toimivat myös yksityiset tahot. Yksityiset vartioimisliikkeet ovat perinteisesti huolehtineet omaisuuden vartioimistehtävistä, mutta ne ovat alkaneet toimia myös yleiseen käyttöön tarkoitetuilla alueilla. (Kerttula 2010, 1.)

Yksityisen turvallisuusalan palvelut ovat monipuolistuneet ja muuttuneet viime vuosien aikana voimakkaasti (Paasonen 2008, 7). Tämä johtuu muun muassa yhteiskunnan luonteen muuttumisesta, kansainvälistymisestä, palvelujen ulkoistamisesta sekä turvallisuuden tunteen hakemisesta. Yhteiskunta on muuttunut nopearytmisemmäksi. Elämässä joudutaan keskittymään vain olennaiseen ja työnantajan tai vieraiden omaisuudesta huolehtiminen on vähentynyt. Asiakkaiden turvallisuuspalvelujen tarpeita määrittävät käytännön tarpeet, lakisääteiset vaatimukset ja sopimus pohjaiset vaatimukset. (Tikkanen ym. 2008, 200-201.)

Yksityinen turvallisuusala on yksi kansantaloutemme nopeimmin kasvavista toimialoista. Alan kehittymiseen ovat vaikuttaneet muun muassa turvallisuustietoisuuden lisääntyminen, lainsäädännön muutokset, kansainvälisen rikollisuuden kasvu sekä yritysten ja julkisyhteisöjen turvallisuustoimintojen ulkoistaminen. Lisäksi liiketoiminnan kansainvälistyminen, Suomen jäsenyys Euroopan Unionissa ja globaalit uhkatekijät ovat myös lisänneet turvallisuuden merkitystä kilpailutekijänä elinkeinoelämässä. Asiakasyritysten uudet turvallisuustarpeet ovat jalostaneet turvallisuusalan palveluammatit useiksi eri tehtävä kokonaisuuksiksi. Yksityisen

turvallisuusalan ammateissa korostuvat muun muassa asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden ennaltaehkäiseminen. (Tikkanen ym. 2008, 9-10.)

7.1 Vartioita ja järjestyksenvalvojia koskeva lainsäädäntö

Yksityisellä turvallisuusalalla vartioimisliike-, yksityisetsivä-, järjestyksenvalvonta- ja turvatarkastustoiminnassa voidaan käyttää julkista valtaa erityissäännösten nojalla (Paasonen 2008, 8). Yksityisiä turvallisuuspalveluja ja niiden toteuttamista koskeva lainsäädäntö on sekavaa ja hajanaista. Se on syntynyt eri aikoina usein siten, että taustalla on ollut joku käytännön tarve. Lakien syntyyn on usein ollut syynä se, että olemassa jo olevan käytännön toiminnan on havaittu olevan laittomalla pohjalla. (Kerttula 2010, 442.) On huomioitava, että tässä kappaleessa esiteltävien erillisten toimivaltuuksien lisäksi vartioilla ja järjestyksenvalvojilla on niin sanotut jokamiehen voimankäyttövaltuudet. Niillä tarkoitetaan pakkokeinolaissa (450/1987) ja rikoslaissa (39/1889) olevia oikeuttamis- ja anteeksiantoperusteita kuten hätävarjelu- ja itseapuoikeus. Nämä valtuudet kuuluvat jokaiselle, eivät pelkästään tietyille ammattiryhmille. Vartijat ja järjestyksenvalvojat kuitenkin käyttävät näitä valtuuksia ammattimaisesti, koska joutuvat esimerkiksi hätävarjelutilanteeseen muita kansalaisia useammin. (Kerttula ym. 2008, 7-8.)

Vartioita koskeva lainsäädäntö

Keskeinen vartioimisliiketoimintaa koskeva laki on laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002). Tässä laissa yksityisillä turvallisuuspalveluilla tarkoitetaan vartioimisliiketoimintaa ja turvasuojaustoimintaa. Tämä lainsäädäntö koskee vartioimisliikkeen palveluksessa olevia vartioita eikä se ota kantaa niin sanottuun omavartiointiin, jossa vartioimistehtävää suorittava henkilö on suorassa palvelussuhteessa vartiointikohteen omistajaan. Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista vartijoiden asemasta on säädetty tyhjentävästi. (Kerttula 2010, 98-100.)

Vartioimisliiketoiminta

Vartioimisliiketoiminta on luvanvaraista. Lupa voidaan myöntää luonnolliselle henkilölle tai oikeushenkilölle. Sekä oikeus- että luonnollisen henkilön kohdalla on täyttyvä vaatimus riittävästä varallisuudesta. Luonnollisen henkilön on oltava täyttänyt 18 vuotta. Hänen täytyy olla tunnettu rehelliseksi ja luotettavaksi sekä henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtävään sopivaksi. Hän ei saa olla konkurssissa eikä hänen toimintaansa saa olla rajoitettu. Nämä luonnollista henkilöä koskevat vaatimukset on täyttyvä oikeushenkilön hallintoelimiin kuuluvien henkilöiden ja toimitusjohtajan kohdalla, samoin avoimessa yhtiössä yhtiömiesten ja kommandiittiyhtiössä vastuunalaisten yhtiömiesten kohdalla. Poliisihallitus myöntää vartioimisliikeluvan. (282/2002.)

Vartioimisliikkeen velvollisuudet

Vartioimisliikkeellä on oltava yksi tai useampi vastaava hoitaja. Poliisihallitus määrää, kuinka monta vastaavaa hoitajaa vartioimisliikkeellä on oltava ja mitkä heidän vastualueensa ovat. Poliisihallitus hyväksyy vartioimisliikkeen hakemuksesta vastaavan hoitajan kyseisen vartioimisliikkeen vastaavaksi hoitajaksi. Vartioimisliiketoimintaa ei saa aloittaa ennen kuin vartioimisliikkeelle on vastaava hoitaja hyväksytty. Vastaavaksi hoitajaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka on kyseisen vartioimisliikkeen harjoittaja ja liikkeen palveluksessa. Hänen täytyy olla täyttänyt 18 vuotta ja suorittanut vastaavan hoitajan koulutuksen. Hänen täytyy olla tunnettu rehelliseksi, luotettavaksi ja henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan vastaavaksi hoitajaksi sopivaksi. Vartioimisliike saa teettää vartioimistehtäviä vain sellaisella henkilöllä, jonka hyväksyminen vartijaksi on voimassa ja joka on kyseisen vartioimisliikkeen palveluksessa. (282/2002.)

Vartijan tulee laatia välittömästi vartioimistehtävissä havaitsemistaan toimenpiteisiin johtaneista tapahtumista kirjallinen selvitys eli tapahtumailmoitus, josta tulee käydä ilmi tapahtumaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet. Tapahtumailmoitukseen saadaan kirjata toimenpiteiden kohteina olleiden henkilöiden etunimet, sukunimi, henkilötunnus ja osoitetiedot. Vartioimisliikkeen täytyy säilyttää tapahtumailmoitukset viiden vuoden ajan. Valvontaviranomainen ja toimeksiantaja ovat oikeutetut saamaan jäljennöksen tapahtumailmoituksesta. Vartioimisliikkeen on pidettävä vastaavista hoitajista ja vartijoista henkilöstötiedostoa. Vartioimisliikkeen on järjestettävä työvuorokirjanpito niin, että kunkin vartijan työvuorot, vartioimisalueet ja vartioimiskohteet voidaan selvittää. Vartioimisliikkeellä on oltava yleiset kirjalliset ohjeet, joiden avulla vartija pystyy suorittamaan vartioimistehtävänsä turvallisesti ja oikein. Ohjeet on pidettävä nähtävillä toimipaikoilla ja tarvittaessa vartioimiskohteissa. (282/2002.)

Hyvä vartioimistapa

Toimeksiannosta on laadittava toimeksiantosopimus viimeistään toisena arkipäivänä tehtäviin ryhtymisestä. Vartioimisliike ei saa vastaanottaa toimeksiantoa yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisestä. Vartioimisliike saa kuitenkin vastaanottaa toimeksiannon järjestyksenvalvojista annetussa laissa tarkoitettujen järjestyksenvalvojien tehtävien suorittamisesta. Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisen tai rikosten ennalta estämisen, syyteharkintaan saattamisen tai selvittämisen vaikeuttaminen vartioimisliiketoiminnassa tai vartioimistehtävissä on kielletty. Jos vartija vartioimistehtävässään saa tietoonsa rikoslain (29/1889) 15 luvun 10§:n 1 momentissa mainitun jo tehdyn rikoksen, on hänen viipymättä ilmoitettava siitä poliisille. Ne, jotka kuuluvat poliisin, rajavartiolaitoksen tai tullilaitoksen henkilöstöön, eivät saa osallistua vartioimisliiketoimintaan, kuulua vartioimisliikkeen hallintoelimiin, olla vartioimisliikkeen toimitusjohtajana, yhtiömiehenä, vastuunalaisena yhtiömiehenä, vastaavana hoitajana taikka suorittaa ansiotarkoituksessa vartioimistehtäviä. (282/2002.)

Vartioimistehtävissä tulee toimia oikein ja tasapuolisesti sekä sovinnollisuutta edistäen. Tehtävät on suoritettava aiheuttamatta suurempaa haittaa tai vahinkoa kuin on välttämätöntä. Kenenkään oikeuksiin ei saa puuttua enempää kuin on välttämätöntä tehtävien suorittamiseksi. Tehtäviin liittyvät toimenpiteet tulee olla perusteltavissa suhteessa tehtävien tärkeyteen ja kiireellisyyteen sekä tilanteeseen kokonaisuutena. Vartijan on vartioimistehtävässä ilmoitettava toimenpiteen peruste henkilölle, johon toimenpide kohdistuu tai tämän henkilön edustajalle. Heidät on tarvittaessa ohjattava ottamaan yhteyttä vastaavaan hoitajaan. Vastaavan hoitajan nimi ja yhteystiedot on kerrottava yhteydenottoa varten. Vartioimisliiketoiminnan harjoittaja, vastaava hoitaja tai vartija ei saa oikeudettomasti ilmaista eikä käyttää omaksi hyödyksi taikka toista vahingoittaakseen sellaista seikkaa, jonka hän on tehtävässään saanut tietää toimeksiantajan salassa pidettävistä turvallisuusjärjestelyistä, liike- tai ammattisalaisuudesta taikka yksityisyyteen kuuluvista seikoista. Tämä salassapitovelvollisuus jatkuu myös tehtävän päätyttyä. (282/2002.)

Vartioimistehtävät ja vartija

Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista mukaan vartioimistehtäviä ovat omaisuuden vartioiminen, henkilön koskemattomuuden suojaaminen, sekä vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneiden rikosten paljastaminen samoin kuin näiden tehtävien valvominen. Vartijaksi hyväksyminen edellyttää henkilöltä 18-67 vuoden ikää, rehellisyyttä ja luotettavuutta sekä henkilökohtaisien ominaisuuksien perusteella sopivuutta vartijan tehtävään. Lisäksi henkilön on suoritettava hyväksytysti vartijan peruskoulutus. Henkilö joka ei ole suorittanut vartija peruskoulutusta voidaan hyväksyä työskentelemään väliaikaisena

vartijana neljäksi kuukaudeksi kalenterivuoden aikana. Hänen on suoritettava väliaikaisen vartijan koulutus. Vartijaksi ja väliaikaiseksi vartijaksi hyväksyy hakijan kotikunnan poliisilaitos. (282/2002.)

Vartijan oikeudet ja velvollisuudet

Vartijalla on oikeus poistaa henkilö vartioimisalueeltaan, jos on ilmeistä, ettei henkilöllä ole oikeutta oleskella alueella. Vartija saa myös poistaa henkilön, jos tämä ei noudata vartioimisalueen omistajan tai alueen haltijan taikka tämän edustajan kehotusta poistua. Vartijalla on vartioimistehtävissään oikeus ottaa kiinni rikoksenteijä, joka tavataan verekseltä tai pakenemasta, jos rikoksesta voi seurata vankeutta tai jos rikos on joku seuraavista sakkorangaistavista rikoksista: lievä pahoinpitely, lievä kavallus, lievä petos, lievä luvaton käyttö, näpistys, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus tai lievä vahingonteko. Vartija saa myös ottaa kiinni sellaisen henkilön, joka on viranomaisen etsintäkuuluttama pidätettäväksi tai vangittavaksi. Kiinniotettu on luovutettava poliisille viipymättä. (282/2002.) Käytännössä vartijan kiinniotto-oikeus on samanlainen kuin pakkokeinolaissa (450/1987) jokaiselle annettu kiinniotto-oikeus (Kerttula ym. 2008, 63). Vartija saa tarkastaa kiinni ottamansa henkilön ja tämän tavarat vaarallisten esineiden ja aineiden löytämiseksi. Löydetty esineet ja aineet on luovutettava poliisille. Jos poistettava, kiinni otettava tai turvallisuustarkastuksen kohteeksi joutunut yrittää vastarintaa tekemällä välttää toimenpiteen tai pakenee kiinniottamista, on vartijalla oikeus käyttää puolustettavissa olevia voimakeinoja toimenpiteen toteuttamiseksi. (282/2002.)

Vartija ei saa tarpeettomasti kantaa voimankäyttövälineitä. Erityisen voimankäyttökoulutuksen vartija tarvitsee kantaakseen ampuma-asetta, teleskooppipatukkaa tai kaasusumutinta. Ampuma-aseen kantaminen on rajattu ainoastaan henkivartija tai arvokuljetustehtäviin sekä huomattavan yleisen edun kannalta merkittävien vartioimiskohteiden vartiointiin silloin, kun tehtävän suorittaminen olosuhteiden johdosta sitä edellyttää. Väliaikaisella vartijalla ei ole mahdollisuutta kantaa ampuma-asetta. Vastaava hoitaja päättää toimeksiannoittain ampuma-aseen ja kaasusumuttimen kantamisesta. Vartioimisliikkeen on järjestettävä vähintään kerran vuodessa vartijoilleen voimankäyttövälineiden kertauskoulutus tai muutoin valvottava, että vartija on suorittanut kyseisen koulutuksen. Ampuma-asetta kantavan vartijan on vuosittain osoitettava riittävä ampuma-aseen käsittelytaito ja ampumistaito. Vartijan on kannettava voimankäyttövälineitä asunsa alla niin, että muut eivät voi niitä havaita. Jos voimankäyttövälineiden kantaminen asun alla ei ole mahdollista, niitä voidaan kantaa vyöhön kiinnitettävissä umpikoteloissa. Ampuma-asetta on kannettava aina asun alla piilossa. Se saa olla muiden havaittavissa ainoastaan, jos tehtävä tai tilanteen vaarallisuus poikkeuksellisesti sitä edellyttää. Patukkaa saa kantaa siltä osin näkyvissä kuin sen kantaminen umpikotelossa tai asun alla ei patukan

koon vuoksi ole mahdollista. Vartija ei saa tarpeettomasti pitää vartioimistehtävissä mukanaan koira. Jos koiran mukana pitäminen on tarpeen, saa vartija pitää mukanaan yhtä koira, joka täyttää lain 31§:ssä esitetyt vaatimukset. Koiran mukana pitäminen ei ole mahdollista väliaikaiselle vartijalle. Vastaava hoitaja päättää toimeksiannoittain koiran mukana pitämisestä. (282/2002.)

Vartijan asun tulee olla sellainen, että siitä voi tunnistaa henkilön vartijaksi ja nähdä, mitä vartioimisliikettä tämä edustaa. Vartijan asun on oltava asianmukainen ja siisti. Sen on erotuttava selvästi poliisi, rajavartiolaitoksen, tullilaitoksen, vankeinhoitolaitoksen ja pelastushallinnon käytössä olevista virkapuvuista ja sotilaspuvuista sekä niissä käytettävistä teksteistä ja merkeistä. Kun vartija on vartioimistehtävissä, hänen on oltava pukeutuneena vartijan asuun. Saman vartioimisliikkeen palveluksessa olevien, samanlaisia tehtäviä suorittavien vartijoiden tulee pukeutua yhdenmukaisesti. Vartijan asua saa käyttää vain vartija, joka on suorittamassa vartioimistehtäviä. Vartijan asuun kuuluvat asusteet eivät saa joutua asiattomien haltuun. Myymälätarkkailussa tai vastaavissa rikostenpaljastamiseen liittyvissä tehtävissä ja henkivartijatehtävissä sekä arvokuljetustehtävissä vartija saa käyttää muuta kuin vartijan asua, jos tehtävä sitä edellyttää. Vastaava hoitaja päättää, jos tehtävissä käytetään muuta kuin vartijan asua. (282/2002.)

Vartijaksi hyväksytty saa kotikuntansa poliisilaitokselta vartijakortin. Kortti on pidettävä mukana vartioimistehtävissä ja se on esitettävä pyydettyäessä. Jos vartijan kortti on kadonnut tai turmeltunut tai hänen henkilötietonsa ovat muuttuneet, hänen on viipymättä haettava kotikuntansa poliisilaitokselta vartijakortin kaksoiskappaletta. Samoin on toimittava, jos vartija on ensimmäisen kerran suorittanut hyväksytyksi erityisen voimankäyttökoulutuksen, tai hänen ohjaamansa koira on läpäissyt tottelevaisuustarkastuksen, taikka edellä mainittuja seikkoja koskevat tiedot ovat vanhentuneet. Jos vartijaksi hyväksyminen on peruutettu, on vartijakortti heti luovutettava poliisille. (282/2002.)

Järjestyksenvalvoja koskeva lainsäädäntö

Vaikka tämän opinnäytetyön aiheena on vartiointityön opetussisällöt, olen sisällyttänyt kirjallisuuskatsaukseen järjestyksenvalvoja koskevaa lainsäädäntöä.

Järjestyksenvalvontatoiminta on yksi opetettavista aiheista myös vartijan peruskurssilla (Paasonen 2009, 7). Yksityiset turvallisuuspalveluja tarjoavat yritykset haluavat tarjota mahdollisimman kattavia turvallisuuspalveluja asiakkailleen. Siksi monet vartioimisliikkeet vastaanottavat myös järjestyksenvalvonnan toimeksiantoja. Järjestyksenvalvojan oikeudet ja velvollisuudet ovat erilaiset kuin vartijalla. Nämä erot tulee jokaisen vartijana toimivan tietää. (Vartijan koulutus. Vartijan peruskurssi 2004, 37.)

Järjestyksenvalvoja koskeva säädöstilanne on monimutkainen. Heitä koskeva perussäännös on laki järjestyksenvalvojista (533/1999). Siinä on säädetty muun muassa järjestyksenvalvojen tehtävistä ja toimivaltuuksista. Järjestyksenvalvoja voi toimia joko turvallisuuspalveluyrityksen edustajana yrityksen toimeksiantajan tilaisuudessa tai alueella tai suorassa työsopimussuhteessa alueen haltijaan tai tilaisuuden järjestäjään. Molemmissa tilanteissa järjestyksenvalvojan oikeudet ja velvollisuudet määräytyvät järjestyksenvalvoja koskevan lainsäädännön (533/1999) mukaisesti. (Kerttula 2010, 99-100.)

Järjestyksenvalvojen toimintaa ja asemaa koskevia säännöksiä on myös useissa muissa laeissa. Järjestyksenvalvojalain 1§ toteaa lain koskevan niitä velvollisuuksia ja valtuuksia, jotka on annettu kokoontumislain (530/1999), ulkoilulain (606/1973), merimieslain (423/1978), järjestyslain (612/2003) sekä majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain (308/2006) nojalla asetetulle järjestyksenvalvojalle. Edellä mainittujen erityislakien perusteella säädetään siitä, mille alueille ja tilaisuuksiin järjestyksenvalvoja voidaan asettaa. Järjestyksenvalvojatoiminnassa sovellettavaksi tulevat vielä laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002) sekä laki joukkoliikenteen tarkastusmaksuista (469/1979). Nämä lait joudutaan huomioimaan vain silloin kun kyse on järjestyslaissa tarkoitetuista järjestyksenvalvojista. (Kerttula 2010, 99-100.)

Järjestyksenvalvojan tehtävä ja toimialue

Järjestyksenvalvojan tehtävä on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia siinä tilaisuudessa tai sillä alueella, jonne hänet on asetettu järjestyksenvalvojaksi. Järjestyksenvalvojan on noudatettava lakia ja asetuksia. Jos poliisi, pelastus- tai muu viranomainen antaa etukäteen tai tilaisuuden aikana käskyjä tai määräyksiä, on järjestyksenvalvojan niitä noudatettava. (533/1999.)

Toiminnassa noudatettavat periaatteet

Järjestyksenvalvojan on työssään noudatettava seuraavia periaatteita. Järjestyksenvalvojan on aina asetettava edelle yleisön turvallisuutta edistävät toimenpiteet. Järjestyksenvalvojan on toimittava tasapuolisesti, asiallisesti ja sovinnollisuutta edistäen. Järjestyksenvalvojan tulee ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta toimialueellaan ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin. Järjestyksenvalvojan tulee suorittaa toimenpiteet aiheuttamatta suurempaa haittaa tai vahinkoa kuin on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi. (533/1999.)

Turvallisuuden varmistaminen toimialueella ja sivullisten ja ympäristön turvaaminen

Järjestyksenvalvojan on erityisesti valvottava, ettei kenenkään turvallisuutta vaaranneta hänen toimialueellaan. Jos järjestyksenvalvoja saa tietoonsa turvallisuutta ilmeisesti vaarantavan seikan, on hänen viipymättä ilmoitettava siitä tilaisuuden järjestäjälle ja ryhdyttävä heti tarvittaviin kiireellisiin toimiin turvallisuuden säilyttämiseksi. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi yleisön varoittaminen ja ohjaaminen pois vaara-alueelta sekä vaaran aiheuttajan poistaminen. (533/1999.)

Järjestyksenvalvojan tehtävä on valvoa, ettei tilaisuudesta aiheudu kohtuutonta häiriötä eikä vaara liikenteelle, sivullisille tai kotirauhalle. Järjestyksenvalvojan tulee valvoa toimialueellaan, ettei toisten omaisuutta vahingoiteta eikä aiheuteta ympäristölle muuta vahinkoa kuin mitä voidaan pitää hyväksyttävänä huomioiden tilaisuuden tarkoitus ja muut olosuhteet. Mikäli järjestyksenvalvoja saa tietoonsa edellä mainittuja seikkoja, on hänen viipymättä ilmoitettava niistä tilaisuuden järjestäjälle tai alueen haltijalle sekä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin häiriön, vahingon tai vaaran estämiseksi. Jos tilaisuuden järjestäjän tai alueen haltijan ja järjestyksenvalvojan toimenpiteet eivät ole olleet riittäviä edellä mainitun häiriön, vahingon tai vaaran estämiseksi, on järjestyksenvalvojan ilmoitettava häiriöstä, vahingosta tai vaarasta poliisille ja tarpeen vaatiessa pelastusviranomaiselle. (533/1999.)

Pääsyn estäminen sekä henkilön poistaminen, kiinniotto ja säilöissäpito

Järjestyksenvalvojalla on velvollisuus estää pääsy toimialueelleen henkilöltä, jonka käyttäytymisensä, päihityksensä tai varustautumisensa vuoksi on perusteltua syytä epäillä vaarantavan siellä turvallisuutta tai järjestystä taikka joka ei ole täyttänyt alueelle pääsyn edellytykseksi asetettua ikää. Lisäksi järjestyksenvalvojalla on oikeus estää pääsy toimialueelleen henkilöltä, jonka aikaisemman käyttäytymisensä perusteella on syytä epäillä vaarantavan siellä turvallisuutta tai järjestystä. Lisäksi järjestyksenvalvojalla on oikeus estää pääsy toimialueelleen henkilöltä, joka ei täytä ehtoja, jotka tilaisuuden järjestäjä tai alueen haltija on asettanut sinne pääsemiselle. Tässä on kuitenkin otettava huomioon se, mitä rikoslaisissa (39/1889) on säädetty syrjinnästä. Lisäksi järjestyksenvalvojalla on oikeus estää pääsy toimialueelleen henkilöltä, jonka on syytä epäillä pitävän hallussaan aineita tai esineitä, joiden hallussapito on siellä lain tai tilaisuuden järjestäjän tai poliisin asettamien ehtojen mukaan kielletty. (533/1999.)

Järjestyksenvalvojalla on oikeus poistaa henkilö toimialueeltaan, jos tämä päihtyneenä häiritsee siellä järjestystä tai muita henkilöitä tai uhkaavasti esiintyen, väkivaltaisuuksella tai meluamalla häiritsee järjestystä tai vaarantaa turvallisuutta siellä. Järjestyksenvalvojalla on myös oikeus poistaa henkilö, joka huomautuksesta huolimatta jättää noudattamatta järjestyksen tai turvallisuuden ylläpitämiseksi annetun tarpeellisen käskyn. Jos paikalta poistaminen on ilmeisesti riittämätön toimenpide eikä häiriötä tai vaaraa voida muutoin poistaa, on järjestyksenvalvojalla oikeus ottaa henkilö kiinni, jos kiinniottaminen on

välttämätöntä omaisuudelle tai muille henkilöille aiheutuvan vakavan vaaran torjumiseksi. Kiinniotettu on luovutettava viipymättä poliisin haltuun. Yleisessä kokouksessa järjestyksenvalvojalla ei ole oikeutta kiinniottoon. Jos kiinniotettua ei ole mahdollista luovuttaa poliisille viipymättä, järjestyksenvalvojalla on poliisin suostumuksella oikeus pitää hänet säilössä enintään neljä tuntia kiinniottamisesta. Säilöissäpito saa kestää kuitenkin enintään siihen asti, kun tilaisuus on päätynyt ja yleisö poistunut tai kun kiinniottamisen peruste on muuten lakannut. Tämän lain nojalla aluksessa kiinniotettua saadaan aluksen päällikön määräyksestä pitää säilössä, kunnes alus saapuu seuraavan kerran satamaan, ellei kiinniottamisen peruste ole lakannut muutoin. Säilössä pitoon tarkoitetun tilan täytyy olla ennen tilaisuuden alkamista kihlakunnan poliisilaitoksen tarkastama ja hyväksymä. Järjestyksenvalvojan on laadittava jokaisesta säilössä pidettävästä henkilöstä allekirjoitettu säilöönottoilmoitus, joka toimitetaan tilaisuuden päätyttyä viipymättä kihlakunnan poliisilaitokselle. (533/1999.)

Kielletyt esineet ja aineet

Järjestyksenvalvojalla on metallinilmaisinta tai muuta teknistä laitetta käyttäen oikeus tarkastaa toimialueelleen pyrkivä tai siellä oleva henkilö varmistuakseen, ettei hänellä ole mukanaan tai yllään sellaisia esineitä tai aineita, joilla voitaisiin aiheuttaa vaaraa turvallisuudelle tai järjestykselle taikka joiden hallussapito toimialueella on kielletty lain tai sen nojalla annetun määräyksen mukaan. Henkilö ja hänen mukanaan olevat tavarat saadaan tarkastaa myös muulla tavalla tilaisuuden järjestäjän tai poliisin kokoontumislain (530/1999) mukaan antaman määräyksen nojalla tai jos muusta syystä on perusteltua aihetta epäillä, että henkilöllä on hallussaan tällaisia aineita tai esineitä. Järjestyksenvalvojalla on myös oikeus tarkastaa kiinniotettu sen varmistamiseksi, ettei tällä ole hallussaan esineitä tai aineita, joilla tämä voi vaarantaa säilöissäpidon taikka aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille. Järjestyksenvalvojalla on oikeus ottaa tarkastuksessa löydetyt vaaralliset esineet ja aineet pois. Järjestyksenvalvojalla on myös oikeus ottaa pois toimialueellaan olevalta henkilöltä tarkastuksessa tai muutoin löydetty aine tai esine, jota voidaan käyttää henkeen tai terveyteen kohdistuvan rikoksen tekemiseen tai sellaisella rikoksella uhkaamiseen tai jonka alueelle tuominen on muutoin lain tai sen nojalla annetun määräyksen mukaan kielletty. (533/1999.)

Voimakeinojen käyttö ja voimankäyttövälineet

Järjestyksenvalvojalla on oikeus tehtävää suorittaessaan käyttää voimakeinoja henkilön pääsyn estämiseksi, paikalta poistamiseksi, kiinniottamisen toimittamiseksi, kiinniotetun tarkastamiseksi tai pakenemisen estämiseksi, esineen tai aineen poisottamiseksi taikka esteen poistamiseksi. Voimakeinoja täytyy voida pitää puolustettavina. Puolustettavuutta

arvioitaessa on otettava huomioon tehtävän kiireellisyys ja tärkeys, vastarinnan vaarallisuus, käytettävissä olevat voimavarat ja muut tilanteen kokonaisarvioon vaikuttavat seikat. Voimakeinojen käytön liioittelusta on säädetty rikoslain (39/1889) 4 luvun 6§:n 3 momentissa ja 7§:ssä. (533/1999.)

Järjestyksenvalvojalle sallitut voimankäyttövälineet ovat kaasusumutin, käsiraudat, muoviset siteet ja enintään 70 senttimetriä pitkä patukka. Järjestyksenvalvoja ei saa kantaa voimankäyttövälineitä tarpeettomasti. Kaasusumutinta saa kantaa järjestyksenvalvoja, joka on suorittanut yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) 29§:n 2 momentissa tarkoitetun kaasusumuttimen kantamisen mahdollistavan koulutuksen. Järjestyksenvalvojan tulee kantaa voimankäyttövälineitä asunsa alla siten, että muut eivät voi havaita niitä. Jos voimankäyttövälineiden kantaminen asun alla ei ole mahdollista, niitä saa kantaa umpikoteloissa, jotka kiinnitetään vyöhön. Patukka saa olla näkyvissä siltä osin, kun sen kantaminen asun alla tai umpikotelossa ei ole sen koon vuoksi mahdollista. Järjestyksenvalvoja saa pitää mukanaan yhtä koiraa tilaisuuden toimeenpanopaikan poliisilaitoksen luvalla. Jos järjestyksenvalvoja pitää mukanaan koiraa on sen täytettävä lain 11§:ssä mainitut vaatimukset. (533/1999.)

Järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen ja järjestyksenvalvojan tunnus

Järjestyksenvalvojan tulee käyttää järjestyksenvalvontatehtävissä järjestyksenvalvojan asemaa osoittavaa selkeää tunnusta. Tunnusta saa käyttää vain järjestyksenvalvoja järjestyksenvalvontatehtävissä. On kiellettyä käyttää järjestyksenvalvojan tunnusta erehdyttävästi muistuttavaa merkkiä, tunnusta tai asua. (533/1999.)

Järjestyksenvalvojaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka on täyttänyt 18 vuotta ja joka on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtävään sopiva sekä rehellinen ja luotettava. Lisäksi hänen on täytynyt suorittaa hyväksytysti poliisihallituksen määrittämät vaatimukset täyttävä koulutus. Jos järjestyksenvalvojaksi hakeva on jo aikaisemmin hyväksytty järjestyksenvalvojaksi, täytyy hänen ennen uuden hyväksymisen hakemista suorittaa hyväksytysti poliisihallituksen määrittämät vaatimukset täyttävä kertauskoulutus. Järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen on voimassa enintään viisi vuotta. Järjestyksenvalvojaksi hyväksyy hakijan kotikunnan poliisilaitos. (533/1999.)

Järjestyslain mukainen järjestyksenvalvoja

Terveysten tai sosiaalihuollon toimipisteeseen, kansaneläkelaitoksen toimipisteeseen, työvoima ja elinkeinotoimistoon, kauppakeskukseen, liikenneasemalle, satamaan,

lentopaikkaan tai joukkoliikenteen kulkuneuvoon voidaan asettaa järjestyksenvalvojista annetussa laissa (533/1999) tarkoitettuja järjestyksenvalvojia poliisilaitoksen luvalla paikan tai kulkuneuvon ylläpitäjän tai haltijan hakemuksesta ylläpitämään järjestystä ja turvallisuutta poliisi ja rajavartiolaitoksen apuna, jos järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen ei muulla tavalla ole tarkoituksenmukaista ja jos järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sitä perustellusta syystä edellyttää. Järjestyksenvalvojien toimialue on luvassa rajattava siinä tarkoitettujen paikkojen alueelle tai kulkuneuvoon ja tarvittaessa niiden välittömään läheisyyteen. Lupa on voimassa enintään viisi vuotta. Luvan myöntänyt poliisilaitos voi peruuttaa luvan tai muuttaa luvan ehtoja tai voimassaoloaikaa. (612/2003.)

Ainoastaan yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) 3§ 1 momentissa tarkoitettu vartioimisliike saa vastaanottaa järjestyslaissa tarkoitettuihin järjestyksenvalvontatehtäviin liittyviä toimeksiantoja. Järjestyksenvalvontatehtäviä saa suorittaa vartioimisliikkeen palveluksessa oleva järjestyksenvalvoja, jonka hyväksyminen järjestyksenvalvojaksi ja vartijaksi on voimassa. Järjestyksenvalvojan toimivaltuudet määräytyvät järjestyksenvalvojista annetun lain (533/1999) nojalla. Järjestyksenvalvojalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta estää pääsyä henkilön päihtymyksen, käyttäytymisen tai varustautumisen perusteella. Hänellä ei ole myöskään oikeutta estää pääsyä henkilöltä tämän aikaisemman käyttäytymisen, tilaisuuden järjestäjän asettamien ehtojen tai kiellettyjen aineiden tai esineiden hallussapidon epäilemisen perusteella. Järjestyksenvalvoja ei saa myöskään poistaa toimialueeltaan henkilöä, joka huomautuksesta huolimatta jättää noudattamatta järjestyksen tai turvallisuuden ylläpitämiseksi annetun käskyn. Järjestyksenvalvojalla ei ole myöskään oikeutta säilössäpitoon eikä alueelle saapuvien tai siellä olevien henkilöiden tarkastamiseen kiellettyjen esineiden tai aineiden varalta. (612/2003.)

Järjestyksenvalvontatehtäviin sovelletaan yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) säännöksiä hyvästä vartioimistavasta, säännöksiä toimeksiantosopimuksen, tapahtumailmoituksen ja toimintaohjeiden laatimisesta, säännöksiä voimankäyttövälineistä ja niiden kantamisesta sekä säännöksiä viranomaisten tietojensaantioikeudesta. Vartioimisliikkeen tulee sisällyttää järjestyksenvalvontatehtäviä sisältävien toimeksiantojen suorittamisesta tiedot toimeksiannon suorittamiseen osallistuneista järjestyksenvalvojista ja vartioimisliikkeen työvuorotiedostoihin sekä vuosi-ilmoitukseen niin, kuin yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 18 ja 45§:ssä edellytetään. (612/2003.)

7.2 Vartijan perustaidot

Alasen ja Rosenqvistin (2008, 14) kehittämistyöhön liittyi oppilaitoksen ja vartioimisliikkeiden edustajien kesken käyty neuvottelu siitä, mitä vartijoiden täydennyskoulutuksen tulisi

sisältää. Ennen kuin keskustelijoille esitettiin valmiita ehdotuksia täydennyskoulutuspäivien sisällöistä, esiin nousivat tarpeet kehittää työntekijöiden asiakaspalvelutaitoa, tietotekniikkaosaamista sekä kielitaitoa ja erilaisten kulttuurien ymmärtämistä (Alanen & Rosenqvist 2008, 14).

Asiakaspalvelu ja vuorovaikutustaidot

Asiakaspalvelun merkitys on korostunut vartijan työtehtävissä. Vartioimisliikkeillä on monenlaisia toimeksiantajia, jotka tarvitsevat ja haluavat erilaisia palveluja. Vartijan suorittamaan asiakaspalveluun tuo haastetta myös se, että palveltavat asiakkaat ovat asemaltaan erilaisia. Yhden asiakasryhmän muodostavat toimeksiantajan palveluksessa oleva henkilöstö ja toisen ryhmän, ne henkilöt, jotka ovat toimeksiantajan asiakkaita. Vartijan tulee asiakaspalvelutilanteessa tunnistaa, mihin asiakasryhmään asiakas kuuluu. Vartijan kuuluu palvella kutakin asiakasryhmää tarkoituksen mukaisesti. Asiakaspalvelu asettaa vartijalle vaatimuksen hyvistä vuorovaikutustaidoista. Ne kuuluvat olennaisesti vartijan ammattitaitoon ja turvallisuusosaamiseen. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat turvallisuuden näkökulmasta ennaltaehkäisyä. Vartijan tulee hallita sekä sanallisen että sanattoman viestinnän keinoja ja ymmärtää näiden keinojen heikkoudet ja vahvuudet eri tilanteissa erilaisten asiakkaiden kanssa. Myös sosiaaliset taidot ja tunnetaidot ovat tärkeitä vartijan työssä. Ne heijastuvat viestintään ja luovat pohjaa palveluiden asiakaslähtöisyydelle. (Paasonen 2009, 97-105.)

Tekninen valvonta

Teknisellä valvonnalla tarkoitetaan teknisten laitteiden avulla suoritettavaa kohteen valvontaa. Aktiivisessa valvonnassa tekninen turvallisuusjärjestelmä on yhdistetty paikalliseen valvomoon tai vartioimisliikkeen hälytys- tai palvelukeskukseen ja näin havainto välittyy vartioimisliikkeelle toimenpiteiden käynnistämiseksi. Passiivisessa valvonnassa havainto tallentuu esimerkiksi kuvatalleena muistiin jälkiselvittelyä varten. Teknisessä valvonnassa yksi keskeinen tavoite on havaintojen ja toimenpiteiden tallettaminen. (Tikkanen ym. 2008, 205.) Teknisen valvonnan järjestelmiä ovat rikosilmoitin-, kulunvalvonta-, ja kameravalvontajärjestelmät. Rikosilmoitinjärjestelmän avulla valvotaan kohteeseen tunkeutumista ja siellä liikkumista. Sen keskuslaitteena on prosessipohjainen keskusyksikkö. Keskusyksikköön liittyvillä erilaisilla ilmaisimilla voidaan valvoa kohdetta. Järjestelmän oleellinen osa on ilmoituksensiirtolaitteet, joiden avulla hälytystieto siirtyy haluttuun vastaanottoaikaan. Lisäksi järjestelmässä on käyttö-, ohjaus-, ohitus-, sekä hälytinlaitteita. Kulunvalvontajärjestelmä on laitteisto, jolla valvotaan ovien, hissien ja porttien käyttöä kulkuoikeuksien ja aikavyöhykkeiden perusteella. Järjestelmän tavoitteena on toisaalta estää luvaton liikkuminen ja toisaalta tehdä luvallisesta liikkumisesta mahdollisimman joustavaa.

Järjestelmän avulla voidaan lähes kokonaan korvata mekaaniset avaimet, jolloin tunnisteita on helppo luoda ja eliminoida. Järjestelmää voidaan hyödyntää myös muun muassa työajanseurannassa. Kulunvalvontajärjestelmä koostuu keskusyksiköstä, siihen liittyvistä alaseamista, avauspainikkeista, kortin lukijoista ja ovien sähköisestä lukituksesta sekä valvontalaitteista. Kameravalvontajärjestelmää on perinteisesti käytetty alueen tai tilan valvontaan sekä sisään ja uloskäyntien tarkkailuun luvattomien liikkujien havainnointiin, rikosten selvittämiseen ja rikosten ennaltaehkäisyyn. Kameravalvonnan sovellusten kehityksen myötä järjestelmiä käytetään myös muunlaisiin tarkoituksiin esimerkiksi erilaisten prosessien valvontaan. Järjestelmä koostuu keskuslaitteesta ja siihen liitettävistä monitoreista, kuvallentimista ja kameroista. Järjestelmään tai sen osiin voidaan liittää erityisominaisuuksia. (Paasonen 2009, 17-18.)

Ennaltaehkäisevä palontorjunta

Ennaltaehkäisevä palontorjunta on yksi vartijan olennaisimmista tehtävistä. Vartijan tulee kiinnittää huomiota rakenteelliseen paloturvallisuuteen, kuten palo-ovien sulkemiseen, poistumisreittien avoimuuteen, turvavalaistuksen toimivuuteen. Rakenteellista paloturvallisuutta täydentävät paloilmoitin-, sammutus- ja savunpoistojärjestelmät. Myös näiden järjestelmien huomioiminen kuuluu vartijan tehtäviin. Vartijan tulee myös hallita alkusammutustoimenpiteet ja alkusammutusvälineiden käyttö. Myös alkusammutusvälineiden toimintakunnon tarkastaminen voi kuulua vartijan tehtäviin. Vartija voi vaikuttaa paloturvallisuuteen yleisen järjestyksen ja siisteyden avulla. Ylimääräinen tavara ja roska lisäävät palokuormaa tulipalotilanteessa. Myös kohteen ulkopuolinen siisteys kannattaa huomioida, sillä usein tuhopoltot sytytetään ulkopuolelta. Myös pelastusteiden avoimuuteen ja ajokelpoisuuteen tulee kiinnittää huomiota. Vartijan tulee kiinnittää huomiota vaarallisten- ja palavien aineiden säilytystiloihin. (Paasonen 2009, 86-89.)

Toiminta palo- ja pelastustilanteissa

Pelastuslaissa (468/2003) on säädetty, että jokainen on velvollinen toimimaan tulipalo- ja pelastustilanteessa. Vartijan kuuluu tehdä tilannearvio tulipalon sattuessa. Tilanne arvion perusteella vartija aloittaa pelastustoimet. Ensin on pelastettava vaarassa olevat ihmiset ja tehtävä kohteessa sisäinen hälytys muiden varoittamiseksi. Vartijan on hyvä itse soittaa hätäpuhelu hätänumeroon 112, sillä hänellä on yleensä tieto siitä, millaista apua kohteeseen tarvitaan. Hätätietämyksessä tulee kertoa, kuka soittaa ja missä osoitteessa apua tarvitaan ja mitä on tapahtunut. Vartijan tulee toimia hätäkeskuksesta annettujen ohjeiden mukaisesti eikä hän saa sulkea puhelinta ennen kuin on saanut siihen päivystäjältä luvan. Vartijan tulee pitää puhelinlinja vapaana, koska viranomaiset saattavat tarvita lisää tietoa tapahtuneesta. Vartijan tulee soittaa uudestaan hätänumeroon, mikäli tilanne kohteessa muuttuu. Vartijan

tehtävänä on opastaa pelastusviranomaiset tapahtumapaikalle tai järjestää opastus muutoin. Vartijan tulee myös huolehtia, etteivät ulkopuoliset pääse kohteeseen. Vartijan on tarvittaessa avustettava pelastusviranomaisia. Vartijan kuuluu myös ilmoittaa tapahtuneesta oman vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen ja vartioimiskohteen yhteyshenkilölle. Lopuksi vartijaa laatii tapahtuneesta tapahtumailmoituksen. (Paasonen 2009, 90-91.) Hätäensiavun antaminen kuuluu vartijan ammattitaitoon. Hätäensiavulla tarkoitetaan hengen pelastavaa ensiapua, jonka avulla voidaan pelastaa henki tai estää sairastuneen tai loukkaantuneen tilan paheneminen. Vartijan tulee selvittää, mitä on tapahtunut ja arvioida tilanne. Onnettomuuden yhteydessä hänen tulee selvittää, ovatko kaikki loukkaantuneet löytyneet. Tärkeää on myös ehkäistä lisäonnettomuuksia varoittamalla muita. (Paasonen 2009, 92.)

Toiminta rikospaikalla

Vartija on usein rikospaikalla ensimmäisenä ennen poliisia. Vartijan tulee osata toimia rikospaikalla siten, että hän ei toiminnallaan vaikeuta poliisin rikostutkintaa. Vartijan tulee lähestyä rikospaikkaa tarkkaavaisena ja kiinnittää huomiota lähistöllä liikkuviin henkilöihin ja ajoneuvoihin. Niiden tuntomerkit tulee painaa mieleen. Saapuessaan rikospaikalle vartijan pitää ilmoittaa siitä oman vartioimisliikkeensä hälytyskeskukseen. Vartijan tulee aloittaa kohteen tarkastaminen ulkopuolelta. Ulkopuolisen tarkastuksen tavoitteena on havainnoida mahdollisia rikosjälkiä kuten avoimeksi jäänyt sisään tunkeutumisreitti tai mahdolliset murtautumisen jäljet. Jos vartija ulkoisen tarkastuksen yhteydessä havaitse murtojäljet, tulee hänen ilmoittaa siitä välittömästi vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen ja poliisille. Vartijan tulee odottaa apuvoimia ja välttää turhaa liikkumista kohteessa. Hänen tulee olla varuillaan, sillä ulkopuolellakin voi olla rikoksentekijöitä. Jos rikoksesta epäillyt pakenevat, tulee vartijan harkita tilannetta ja omaa toimintaansa. Turhia riskejä kiinniottamisessa ei kannata ottaa. Vartijan tulee kiinnittää huomiota tekijöiden pakosuuntaan ja tuntomerkkeihin. Ne tulee ilmoittaa välittömästi poliisille. Vartijan tulee pitää rikospaikka mahdollisimman koskemattomana ja estää sivullisten pääsy rikospaikalle. Jos rikospaikalla on muita, tulee vartijan pyytää heitä jäämään paikalle poliisin tulon saakka. Mahdollisen rikoksen uhrin auttaminen on aina ensisijainen tehtävä. Hänen tilansa on selvitettävä ensimmäisenä välittämättä pakenevista rikoksentekijöistä tai rikosjälkien sotkeentumisesta. Kun viranomaiset saapuvat paikalle, on vartijan tehtävä avustaa heitä. Hän tuntee kohteen paremmin kuin viranomaiset. Vartijan tulee ilmoittaa kaikki havaintonsa ja tekemänsä toimenpiteet poliisille. Vartijan on ilmoitettava tapahtuneesta oman vartioimisliikkeensä hälytyskeskukseen ja vartioimiskohteen yhteyshenkilölle. Lopuksi vartijaa laatii tapahtuneesta tapahtumailmoituksen. (Paasonen 2009, 84-86.)

Työturvallisuus

Vartijat joutuvat työssään haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin. He joutuvat suorittamaan toimenpiteitä, joissa on erityinen väkivallan uhka. Muita vartijan työn riskejä ovat muun muassa liukastuminen tai kompastuminen, liikenteen vaarat, väsymys vuorotyössä ja liiallinen rutinoituminen työhön. Yleensä vartijat työskentelevät yksin. Vartijan tulee tiedostaa työnsä turvallisuusriskit ja oppia huolehtimaan omasta työturvallisuudestaan. Myös työtovereiden turvallisuuden huomioiminen kuuluu vartijan ammattitaitoon. Perustoimenpiteitä työturvallisuudesta huolehtimisessa ovat työvarusteiden, viestintävälineiden, suojavarusteiden ja voimankäyttövälineiden kunnosta huolehtiminen. Rutinoitumisen ehkäisemiseksi on vartijan pohdittava toimintamalleja erilaisten tavallisuudesta poikkeavien tilanteiden varalta. Liikenne-riskit vartija huomioi noudattamalla tieliikennesääntöjä ja huolehtimalla omalta osaltaan ajoneuvon kunnosta. Jotta vartija säilyttäisi vireystilansa koko työvuoron ajan, on hänen levättävä kunnolla ennen työvuoroa ja huolehdittava ravinnon sekä palautumista edistävien taukojen riittävydestä vuoron aikana. (Paasonen 2009, 111-112.)

7.3 Vartiointimuodot

Tikkasen ym. (2008, 203-205) mukaan vartiointimuotoja ovat: myymälätarkkailu, henkivartijatehtävä, paikallisvartiointi, piirivartiointi, hälytysvartiointi, henkilön koskemattomuuden suojaaminen, tekninen valvonta, arvokuljetukset sekä palvelu- ja hälytyskeskustoiminta. Paasonen (2009, 19) jakaa vartiointimuodot paikallis-, piiri-, hälytys ja myymälävartiointiin sekä henkilösuojaukseen, arvokuljetustehtäviin, hälytyskeskus ja valvomotoimintaan. Kummassakaan edellä mainituista teoksista ei pidetä rikostenpaljastamista omana vartiointimuotonaan, mutta lisää sen tähän kappaleeseen Paasonen (2009, 15) kirjoittaman mukaan. Esittelen rikostenpaljastamistehtävät omana vartiointimuotonaan, koska kartoituksessa Turvatiimi Oyj ja Securitas Oy mainitsivat sen erillisenä palveluna (Securitas Oy 2011)(Turvatiimi Oyj 2011).

Myymälätarkkailu

Myymälätarkkailulla tarkoitetaan vartioimistehtävää, jossa vartija vartioi myymälässä myynnissä olevaa omaisuutta ja pyrkii vähentämään myymälän tuotehävikkiä (Tikkanen ym. 2008, 204). Myymälätarkkailu käsittää sekä myymälävartijan että myymäläetsivän toimenkuvat. Myymälävartija vartioi myymälässä myytävää omaisuutta näkyvästi ja hänen työssään asiakaspalvelun merkitys on korostunut. (Paasonen 2008, 21.) Myymälävartijan tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden opastaminen, ostoskärryjen järjestäminen ja muut palvelutehtävät. Lisäksi vartija usein avaa ja sulkee myymälän. (Tikkanen ym. 2008, 204.) Myymäläetsivän on tarkoitus toimia huomaamattomasti ja ottaa kiinni anastusrikosten tekijöitä (Paasonen 2008, 22).

Paikallisvartiointi

Paikallisvartiointissa vartija on jatkuvasti läsnä vartiointikohteessa. Vartijan tehtävänä on turvata kohteen omaisuus ja liiketoiminta. Lisäksi vartija ennaltaehkäisee vahinkojen syntymistä. Jatkuvasti paikalla oleva vartija pystyy reagoimaan nopeasti riskitilanteisiin ja hälyttämään paikalle lisääpua tarvittaessa. (Paasonen 2009, 20.) Työn sisältö ja tehtävänimikkeet vaihtelevat kohteiden ja eri vartioimisliikkeiden mukaan (Tikkanen ym. 2008, 204). Tyypillisiä tehtäviä ovat erilaiset vartiointi- ja valvontatehtävät, kuten kulunvalvonnan suorittaminen, hälytystehtävien hoitaminen ja tarkastuskierrokset. Paikallisvartijan tehtäviin voi kuulua myös erilaisia palvelutehtäviä. Niitä ovat esimerkiksi neuvonta puhelinvaihteen hoito, vieraiden vastaanotto ja erilaisten lähetysten hoitaminen. (Paasonen 2009, 20.)

Vastaanottotehtävät

Eräs paikallisvartiointista eriytynyt vartiointimuoto onkin vastaanottotehtävät (Tikkanen ym. 2008, 204). Näissä tehtävissä työ painottuu asiakaspalvelun sujuvuuteen. Turvallisuusjärjestelyt sovitetaan palvelutehtävien lomaan asiakkaan toivomalla tavalla. Vastaanottotehtävissä vartijalta edellytetään korkeatasoista asiakaspalveluvalmiutta ja riittävää kielitaitoa. Jos vartija huolehtii asiakaskohteen vieraiden vastaanotosta, palvelufunktio korostuu erityisesti. Tällöin vartija on ensimmäinen henkilö, jonka kohteeseen tuleva vieras tapaa. Vartijan tulee luoda kohteeseen ystävällinen ja mukava ilmapiiri. Näin vieraat tuntevat olevansa odotettuja. Vastaanottotehtävissä vartija onkin tärkeä asiakaskohteen ulkoisen imagon luoja. (Kerttula 2002, 93.)

Piirivartiointi

Piirivartiointilla tarkoitetaan useiden eri paikoissa sijaitsevien vartiointikohteiden vartiointia satunnaisilla käynneillä (Tikkanen ym. 2008, 204). Piirivartiointikohteeseen tehdään toimeksiantosopimuksen mukaisesti tietyn ajanjakson aikana tietty määrä kierroksia ja kohteista tarkastetaan sovitut tilat ja alueet. Piirivartiointin suorittamisessa käytetään yleensä ajoneuvoa. Yleisimpiä piirivartijan tehtäviä ovat avaus-, sulku-, tarkastus- ja vartiokierrokset. Lisäksi piirivartijan tehtäviin voi kuulua erikoistehtäviä, kuten arvokuljetusten suorittaminen, henkilökunnan tarkastukset sekä hälytys- ja palvelutehtävät. Asiakas valitsee vartiointimuodoksi piirivartiointin, jos jatkuvaan vartiointiin ei ole tarvetta. Kohteen vartiointissa voidaan myös toteuttaa piiri- ja paikallisvartiointin yhdistämistä. (Paasonen 2009, 20-21.) Aikaisemmin piirivartiointipalvelua toteutettiin, kun asiakaskohteet olivat kiinni. Piirivartiointin tarpeet ovat lisääntyneet myös kohteiden aukioloaikoina. Näitä

päiväaikaisia piirivartiointipalveluja käyttävät pääasiassa myymälät, toimistot ja muut asiakaspalvelupisteet aukioloaikoinaan. (Tikkanen ym. 2008, 204.)

Hälytysvartiointi

Hälytysvartiointissa suoritetaan erilaisten hälytysten edellyttämät toimenpiteet vartioimiskohteessa, tehdään tarvittava raportointi ja huolehditaan turvallisuustekniikan toimintakunnosta. Yleensä hälytystehtävä välitetään vartijalle vartioimisliikkeen hälytyskeskuksesta tai valvomosta. On myös mahdollista, että hälytys välittyy suoraan vartijalle hälyttävästä kohteesta. (Paasonen 2009, 21.)

Henkilösuojaus

Henkilösuojauksessa suojataan tietyn henkilön koskemattomuutta eli kyseessä on henkivartijatehtävä. Henkilösuojaus voi olla luonteeltaan joko jatkuvaa tai tilapäistä ja se räätälöidään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Henkilösuojustehtäviä voidaan suorittaa näkyvästi tai huomaamattomasti. Henkilösuojauksessa ensisijalla on turvatoimien ennalta estävyys. (Paasonen 2009, 22.)

Hälytys- ja palvelukeskustoiminta

Hälytyskeskustoiminnassa hälytykset välittyvät yleensä puhelinverkon kautta vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen. Hälytyskeskus käynnistää jatkotoimenpiteet määriteltyjen ohjeiden mukaan. Hälytyksen saapuessa vartioimisliike toimii sovittujen ohjeiden mukaan. Useimmiten sovittu toimenpide on vartijan lähettäminen kohteeseen. Palvelukeskustoiminnassa kohdetta valvotaan etävalvontana kulunvalvontajärjestelmien, kuvavalvontajärjestelmien, portti- ja oviohjausten sekä puheliikenteen avulla. Vartioimisliikkeiden hälytyskeskuksissa tehdään lisäksi paljon muutakin kuin vartiointitoimintaan liittyviä palvelutehtäviä. (Tikkanen ym. 2008, 205-206.) Hälytyskeskus toimii laajemmalla alueella kuin valvomo. Hälytyskeskus vastaanottaa vartioimisliikkeen kaikkien kohteiden hälytysilmoituksia, kun valvomo puolestaan toimii jossakin tietyssä vartioimiskohteessa. (Paasonen 2009, 22.)

Arvokuljetus

Arvokuljetuksen tarkoituksena on vähentää asiakkaiden erilaisten arvolähetysten kuljettamiseen ja käsittelyyn liittyviä riskejä (Paasonen 2009, 22). Arvokuljetustehtävässä siis vartioidaan ja kuljetetaan kohteena olevaa arvo-omaisuutta. Arvokuljetustehtävät hoidetaan tyypillisesti ottamalla kuljetettava omaisuus haltuun, suojaamalla se kuljetuksen tai

varastoinnin ajaksi ja luovuttamalla se. Arvokuljetuspalveluja tarjoavat yritykset harjoittavat myös rahahuoltoon liittyvää laskentakeskuspalvelua rahan laskemiseksi, tarkastamiseksi, pakkaamiseksi ja varastoimiseksi. (Tikkanen ym. 2008, 204-206.) Arvokuljetustehtäviin voi kuulua myös logistiikkasuunnittelu ja automaattien ylläpito. Arvokuljetustehtävien suorittaminen edellyttää huolellista suunnittelua. (Paasonen 2009, 22.) Kari Marttila ja Jari-Pekka Paaajanen (2007, 28) saivat selville opinnäytetyössään, että ammattimaisen arvokuljettajan tulisi hallita kuljetustekniikka, ergonomia, työsuojaus sekä alaa koskevan lainsäädännön perusteiden tuntemus sekä turvallisuusajattelun ymmärtäminen ja sen vieminen käytäntöön.

Rikosten paljastaminen

Rikosten paljastaminen on rikosten ilmi tuomista ja siihen liittyvää rikosten alustavaa selvittämistä, minkä avulla hankitaan tietoja viranomaisille tehtävää rikosilmoitusta varten. Rikostenpaljastamistoimintaa ovat muun muassa koeostotoiminta ja erilaiset tekijänoikeuksien laiminlyöntiin liittyvät lisäselvitystehtävät. (Paasonen 2009, 15.)

8 Vartioimisliikkeiden tarjoamat palvelut

Varmistuakseni siitä, että valitsen opetussisältöihin oikeat vartiointimuodot tein pienen kartoituksen vartioimisliikkeiden tarjoamista palveluista. Valitsin kartoitukseen suurimmat Suomessa toimivat vartioimisliikkeet sekä yhden voimakkaasti paikallisesti vaikuttavan vartioimisliikkeen. Tutustuin näiden yritysten palveluihin niiden internet-sivujen perusteella. Palveluntarjonnasta karsin pois sellaiset palvelut, joiden suorittajaksi ei tarvita vartijaa tai järjestyksenvalvojaa.

Securitas Oy tarjoaa monipuolisia turvallisuuspalveluja. Tarjottujen palvelujen listasta löytyy muutamaa palvelua usean eri kohdan alta. Esimerkiksi järjestyksenvalvontapalveluja löytyy järjestyksenvalvonnan ja tapahtumaturvallisuuden alta. Securitaksen Järjestyksenvalvontapalveluista saa järjestyksenvalvojapalveluja ja järjestyslain mukaisten järjestyksenvalvojien palveluja. Sairaalamartijapalvelut Securitas on nimennyt erikseen. Etäpalvelut tarkoittavat erilaisia valvomo- ja hälytyspalveluja esim. kameravalvontaa hälytyskeskuksesta käsin. Aula- ja assistenttipalvelut tarjoavat aulamartioinnin lisäksi myös turvallisuusalan assistentin palveluja. Securitaksen erikoisturvapalveluihin kuuluvat henkilösuojaus, rikosten paljastaminen ja arvosaatot. Securitas on nimennyt paikallisvartiointipalvelut perinteisesti. Mymälävartija- ja myymäläetsiväpalvelut on eroteltu toisistaan. Erikoisempaa palveluna Securitas tarjoaa pelastusvalvojan palveluita. Securitaksen pelastusvalvoja on monipuolisesti koulutettu vartija tai järjestyksenvalvoja, joka on saanut lisäkoulutusta muun muassa ensiavusta, paloturvallisuudesta ja työturvallisuudesta.

Piirivartiointin ja hälytysvastepalvelun tyypisiä palveluja Securitas tarjoaa useita. Näitä ovat Mobile Patrol, 24Mobile, 24Patrol, 24Citypatrol, 24CallOut ja 24Standby. (Securitas Oy 2011.)

Turvatiimi Oyj:n turvallisuuspalvelut on jaoteltu muutamaaan suurempaan kokonaisuuteen. Niihin kuuluvat järjestyksenvalvonta, piirivartiointi, paikallisvartiointi ja aulapalvelut. Hälytyspalvelukeskus tarjoaa hälytysten vastaanottopalveluja sekä muita turvallisuuspäivystyspalveluita. Erityispalvelujen alta löytyvät turvatiimin henkilösuojaus-, rikostenpaljastamis- ja yksityisetsiväpalvelut. Myymälävartiointipalvelua ei mainosteta yrityksen internet sivuilla. (Turvatiimi Oyj 2011.)

ISS Palvelut Oy:n turvallisuuspalvelut on jaoteltu selkeästi. Ihminen turvaamassa otsikon alle on kerätty palvelut, joita suorittaa vartija, järjestyksenvalvoja tai turvatarkastaja. ISS tarjoaa perinteisillä nimikkeillä piirivartiointia, paikallisvartiointia, myymälävartiointia sekä aula- ja vastaanottopalveluja. ISS tarjoaa myös hälytys- ja palvelukeskuksen palvelut. Lisäksi ISS markkinoi virtuaalivartijan palveluita. Tämä palvelu käynnistyy asiakkaan painaessa hälytysnappia, jolloin kohteeseen aukeaa reaaliaikainen kameravalvonta- ja puheyhteys ja suojaustoimet käynnistetään tarvittaessa. Rikostenpaljastamis- henkilösuojaus- ja arvokuljetuspalveluja ISS ei ainakaan internetsivuillaan mainosta. (ISS Palvelut Oy 2011.)

G4S Security Services Oy on jaotellut palvelunsa arvokuljetus-, lukkoasema- ja vartiointipalveluihin. Vartiointipalveluihin kuuluu paikallis-, piiri-, myymälä- ja aulavartiointipalvelut. Lisäksi G4S tarjoaa kameravalvontaa ja hälytyskeskuksen palveluja. Hälytysvastepalvelut on suunniteltu yritys- ja yksityistalousasiakkaille erikseen. G4S:n arvokuljetuspalvelut ovat monipuolisia. Niihin kuuluu arvo-omaisuuden kuljettamisen lisäksi muun muassa rahankäsittely- ja automaattipalveluja. Rikostenpaljastamis-, järjestyksenvalvonta ja henkilösuojauspalveluja G4S ei esittele internetsivuillaan. (G4S Security Services Oy 2011.)

Linnan Vartijat Oy tarjoaa hälytyskeskus-, paikallisvartiointi-, piirivartiointi-, myymälävartiointi- ja kameravalvontapalveluja. Lisäksi Linnan Vartijat tarjoaa turvapuhelinpalvelua vanhuksille ja sairaille ihmisille. Linnan Vartijat eivät mainosta järjestyksenvalvonta-, henkilösuojaus- tai rikostenpaljastamispalveluja internetsivuillaan. (Linnan Vartijat Oy 2011.)

Taulukko 1: Kartoitus vartioimisliikkeiden tarjoamista vartiointi- ja järjestyksenvalvontapalveluista.

	piirivartiointi	paikallis- vartiointi	myymälä- vartiointi	aulavartiointi	rikosten paljastaminen	hälytys- ja palvelukeskus	henkilö- suojaus	järjestyslain mukainen järjestyksen- valvonta	arvokuljetus	järjestyksen- valvonta
Turvatiimi	x	x		x	x	x	x	x		x
G4S	x	x	x	x		x			x	
ISS	x	x	x	x		x				
Securitas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Linnan vartijat	x	x	x			x				

Taulukkoon (taulukko 1) on koottu palvelukartoituksen tulokset. Kaikki tarkastelussa olleet vartioimisliikkeet tarjoavat piiri- ja paikallisvartiointipalveluja sekä valvomo- ja hälytyskeskuspalveluja. Myymälä- ja aulavartiointipalveluja tarjoavat yhtä lukuun ottamatta kaikki. Myymälävartiointia ei mainosta Turvatiimi Oyj. Linnan vartijat eivät markkinoi aulapalveluja. Rikostenpaljastamista ja henkilösuojasta markkinoivat Turvatiimi ja Securitas. Nämä vartioimisliikkeet markkinoivat myös järjestyksenvalvontaa. Molemmat tarjoavat sekä järjestyslain mukaista järjestyksenvalvontaa että järjestyksenvalvontaa erilaisiin tapahtumiin. Arvokuljetuspalveluja tarjoavat G4S Security Services ja Securitas.

9 Asiantuntijoiden haastattelut

Löytääkseni sopivia haastateltavia otin yhteyttä eri vartioimisliikkeisiin ja oppilaitoksiin. Asiasta kiinnostuneiden kanssa sovin haastattelut. Onnistuin saamaan haastateltaviksi asiaan perehtyneitä henkilöitä. Kaikilla haastateltavilla on käytännön kokemuksia vartiointityöstä ja nimenomaan tuntumaa siihen, millaisten tietojen ja taitojen avulla uransa alussa oleva vartija onnistuu työssään. Pohjustin kaikki haastattelut kertomalla opinnäytetyöni tarkoituksesta. Haastattelut toteutin puolistrukturoidun haastattelun periaatteella. Katsoin tämän parhaaksi tavaksi saada esiin nimenomaan haastateltavien omaa näkemystä. Halusin kuitenkin hieman kysymyksillä ohjailta haastattelua, jotta se ei keskittyisi sellaiseen aiheeseen, joka on opintokokonaisuudesta rajattu pois. Kirjallisuuskatsauksen kartoituksen perusteella tekemäni alustava lista opetusaiheista (liite 1) toimi pohjana haastattelulle. Haastatteluissa seurasin, mainitseeko haastateltava listaamiani aiheita ja korostaako tai syventäkö hän jotakin aihetta. Haastatteluissa tavoitteena oli myös selvittää, puuttuiko listastani jokin aihe. Haastattelukysymykset (liite 2) laadin nimenomaan edellä mainittuja tavoitteita silmällä pitäen. Viides kysymys liittyi yrittäjyyden ja markkinoinnin aiheeseen, joka on opetussuunnitelmassa sisällytetty vartiointityön opintokokonaisuuteen (Opetussuunnitelma. Turvallisuusalan perustutkinto. Turvallisuusvalvoja 2011, 17). Vartijan työhön liittyvästä yrittäjyydestä ja markkinoinnista en löytänyt kirjallista materiaalia, joten päätin kysyä haastateltaviltani asiasta.

9.1 Palvelupäällikkö Klaus Berghemin haastattelu

Ensimmäinen haastateltavani oli palvelupäällikkö Klaus Berghem Securitas Oy:stä. Hän toimii kaupan turvallisuuspalveluja tarjoavan osaston päällikkönä. Aikaisemmin hän on toiminut palvelupäällikkönä Securitaksen piirivartiointiosastolla. Berghem on tehnyt uraa myös upseerina. Ensimmäiseen kysymykseen Berghem vastasi, että alaan liittyvän lainsäädännön ymmärtäminen ja sen soveltaminen käytännön työtehtävissä on ensiarvoisen tärkeää jokaiselle vartijalle. Kun lainsäädännön antamat puitteet ovat vartijalle selkeät, ei hän tee työssään ylilyöntejä. Lisäksi jokaisen vartijan tulisi Berghemin mielestä ymmärtää vartiointialan monipuolisuus ja se, että kaikki eivät sovellu kaikkiin vartioimistehtäviin. (Berghem 2011.)

Toiseen kysymykseen Berghem vastasi, että ongelmia uusien vartijoiden kohdalla aiheuttaa nimenomaan se, että he eivät tiedä vartijan oikeuksia ja velvollisuuksia eivätkä välttämättä ymmärrä alan asiakaspalvelun merkitystä. Vartijoille pitäisi Berghemin mielestä korostaa sitä, että asiakas maksaa turvallisuuspalvelusta ja palvelun tulisi olla iloista. (Berghem 2011.)

Berghemin mielestä ainakin piiri-, paikallis- ja myymälävartiointi tulisi opettaa hyvin. Lisäksi muista vartioimismuodoista olisi hyvä opiskella peruseriaatteet. Vartiointimuotojen opiskelussa olisi Berghemin mielestä tärkeää korostaa vartiointimuotojen erilaisuutta ja ottaa opetukseen sellainen näkökulma, että etsitään opiskelijoille sitä heille sopivaa aluetta vartiointiin laajasta kirjosta. Jopa esimerkiksi aulavartiointikohteiden sisällä työn luonne vaihtelee hyvin paljon. Täten opiskelijoiden aloittaessa työelämän heidän olisi helpompi löytää itselleen sopiva työpaikka ja olisi todennäköisempää, että he viihtyisivät työssään pidempään. Berghem toivoi, että vartijan työn väliaikaisesta luonteesta päästäisiin eroon ja alalle saataisiin työhönsä sitoutuneita ammattilaisia. (Berghem 2011.)

Kaikkien vartiointimuotojen opettamisessa tulisi Berghemin mielestä korostaa, että jokainen vartijan työtehtävä suoritetaan huolellisesti keskittyen niihin seikkoihin, joita asiakas on pyytänyt tarkkailemaan. Berghemin mielestä vartijan on hyvä tarkkailla myös muita turvallisuusriskejä, mutta kuitenkin pyrkiä pois liian turhantarkasta työstä, jolloin toiminta ei ole enää kustannustehokasta. Opetuksessa tulisi korostaa, että kohteesta tehtyjä vartioimisohjeita tulisi noudattaa ja vartiointikierrokset tulisi tehdä järkevästi siten, kuin asiakkaan kanssa on sovittu. (Berghem 2011.)

Berghemin mielestä opiskelijoille olisi hyvä opettaa perusteita liiketoiminnasta ja korostaa, että vartioimisliike on voittoa tavoitteleva liikeyritys ja jokaisen työpaikan perusta on myynnin toimivuus. Vartijoiden tulisi ymmärtää, että jokainen toimiasuinen vartija on elävä mainos. Vartijoiden tulisi siis ymmärtää se, että heidän toimintansa voi antaa jollekin silminnäkijälle mielikuvan koko yrityksen toiminnasta. Berghem haluaisi vartijoiden ymmärtävän, että asiakkaat haluavat vartioimisliikkeeltä turvallisuutta ja lisää tietoa siitä.

Vartija on se henkilö, joka voi huomata asiakkaan tiloissa tai toiminnassa turvallisuusriskin ja ehdottaa siihen parannuksia. Täten vartijakin voi edesauttaa yrityksen myynnin kasvua. (Berghem 2011.)

Viimeisen kysymyksen myötä Berghem kertoi vielä paljon asioita, joita hänen mielestään tulisi opettaa vartiointityön opintokokonaisuudessa. Hänen mielestään jokaisen vartijan tulisi ymmärtää, mitä asiakkaan tiloissa voi ja mitä ei voi tehdä. Myymälävartiointista Berghem haluaisi opiskelijoille opetettavan sen, millaisia asiakkaita kannattaa erityisesti tarkkailla myymälässä. Hänen neuvonsa on, että henkilöä, joka käyttäytyy ristiriitaisesti, olisi hyvä tarkkailla. Tällainen henkilö voisi olla esimerkiksi nuori, joka katselee lastenvaatteita. Berghemin mielestä olisi hienoa, jos opiskelijat saisivat kokemuksia yöllä työskentelystä ja esimerkiksi siitä kuinka rasittavaa kameravalvonta voi olla. Erittäin tärkeää hänen mielestään olisi se, että varsinkin piirivartioiksi aikovat oppisivat käyttämään hälytinaltiteistojen eri toimintoja ja tekemään autolle tiettyjä huoltotoimenpiteitä kuten renkaan vaihtamisen. Myös auton käsittelyn ja säästeliään ajamisen taito olisi hänen mielestään tärkeää osata. Lisäksi hän toivoi, että vartijan oppisivat avainhallinnan perusteet. Koska vartijat joutuvat nykyään yhä enemmän tekemisiin huumeidenkäyttäjien kanssa, Berghem toivoisi, että opiskelijoille opetettaisiin toimintaa huumausaineiden vaikutuksen alaisina olevien kanssa. Hän korosti myös vartijoiden asiakaskunnan kansainvälistymistä ja kielitaidon merkitystä monissa vartioimistehtävissä. (Berghem 2011.)

Berghemin mielestä opiskelijoille olisi hyvä painottaa sitä, että turvallisuusalalla työskentelyyn liittyy jatkuva kouluttautuminen. Opiskelijoiden olisi hyvä sisäistää jatko- ja kertauskouluttautumisen mahdollisuudet. Erityisesti lainsäädännön muutoksissa mukana pysyminen on vartijoille tärkeää. Berghem toivoisi, että valmistautuessaan työharjoitteluun vartioimisliikkeessä opiskelijat kertaaisivat tulevaan työtehtäväänsä liittyviä tietoja ja taitoja sekä asettaisivat harjoittelulle henkilökohtaiset kehittymistavoitteet. Viimeisenä Berghem muistutti, että riittävä fyysinen kunto ja yleinen terveys ovat vartijan työssä tärkeitä ja niiden ylläpitämiseen olisi hyvä antaa valmiuksia ammattikoulutuksen yhteydessä. (Berghem 2011.)

9.2 Työvuorosunnittelija Mikko Hännisen haastattelu

Mikko Hänninen työskentelee tällä hetkellä Turvatiimi Oyj:ssä työvuorosunnittelijana. Hän on toiminut Otso vartiointi Oy:ssä palveluesimiehenä ja palvelukoordinaattorina sekä FPS-Security Oy:ssä kohde-esimiehenä. Hännisen mielestä jokaisen vartijan tulisi hallita hyvät käytöstavat ja asiakaspalvelutaito. Hänen mielestään vartijan tulisi hallita myös ongelmanratkaisutaidot nimenomaan vuorovaikutuksen keinoin. Hänen mielestään ammattietiikan sisäistäminen olisi myös tärkeää jo ennen vartijan työhön ryhtymistä. Myös

vartiointiin liittyvän lainsäädännön sisäistäminen kuuluu tarvittavaan tietotaitoon. Vartija uraa aloittelevien kohdalla Hännisen mielestä ongelmia aiheuttaa niin kutsutun maalaisjärjen puute. Haasteita uusien vartijoiden kohdalla aiheuttaa myös se, että he ovat usein nuoria ja kokemattomia työelämässä, joten he eivät tunne työelämän pelisääntöjä. Hänninen muistuttaa, että myös työnantaja saattaa unohtaa ohjeistaa vartijan hyvin, sillä alalla on ammattitaidoiltaan hyvin eritasoisia työntekijöitä. (Hänninen 2011.)

Hännisen mielestä vartiointimuodoista opiskelijoille tulisi opettaa huolellisesti piirivartiointi ja paikallisvartiointi. Ne ovat vartiointimuotoja joihin uraansa aloittava vartija yleensä sijoitetaan. Hänninen katsoo myymälävartioinnin ja aulapalvelujen olevan erityismuotoja paikallisvartioinnista ja myös ne tulisi opettaa huolellisesti. Muita vartiointimuotoja tulisi opiskella pintapuolisemmin, koska niihin vartija sijoittuu vasta, kun on jo saanut hieman työkokemusta. Paikallisvartioinnin eri muotojen opettamisessa Hänninen korostaisi asiakaspalvelua, sillä hänen mukaansa näissä vartiointimuodoissa noin 95% työtehtävistä on palvelutehtäviä. Piirivartioinnin opettamisessa hän puolestaan korostaisi teknisten valvontajärjestelmien käyttöä. Myös järjestyksenvalvontatoiminnasta olisi Hännisen mielestä tärkeää opiskella sekä lainsäädännölliset että käytännön työskentelyn perusteet, sillä usein vartijalle tarjotaan työmahdollisuuksia myös järjestyksenvalvontatehtävissä. (Hänninen 2011.)

Hännisen mielestä opiskelijoille tulisi opettaa vartioimisliiketoiminnan lailliset perusteet, mutta kovin syvällinen perehtyminen alan yrittäjyyteen ei hänen mielestään ole järkevää. Hän perustelee mielipiteensä sillä, että alalla johtavia suuria yrityksiä on hankala voittaa kilpailutilanteessa. Menestyvän uuden vartioimisliikkeen perustaminen vaatisi erittäin innovatiivista, täysin uutta ideaa. Sen sijaan franchisin- yrittäjyydessä Hänninen näkee yrittämisen mahdollisuuksia tällä alalla. Myös Hänninen oli sitä mieltä, että jokainen toimiasuinen vartija on vartioimisliikkeelle mainos ja tämän asian jokaisen vartijan tulisi ymmärtää. (Hänninen 2011.)

Lopuksi Hänninen kertoi, että uusien vartijoiden olisi hyvä tietää työntekoon liittyvät perus pelisäännöt kuten alan työehtosopimus ja työaikalainsäädäntö. Hänninen toivoi, että opiskelijoille annettaisiin koulussa alasta kattavaa tietoa ja korostettaisiin positiivisia puolia kaikista vartiointimuodoista. Hän toivoi, että työelämässä työnantajat antavat nuorille mahdollisuuksia kokeilla erilaisia työtehtäviä. Näin jokaisella olisi mahdollisuus löytää itselleen sopiva työtehtävä. Hänninen toivoi, että opiskelijoille korostettaisiin vartijan työn todellista luonnetta, jottei heille tulisi väärää mielikuvaa, että työ on vauhtia ja vaarallisia tilanteita. Hän myös toivoi, että opiskelijoita kannustettaisiin kysymään työtehtäviin liittyviä asioita rohkeasti ja tuomaan esille myös omia tavoitteitaan ammatillisen kehittymisen suhteen. (Hänninen 2011.)

9.3 Piirivartija Sarno Lindroosin haastattelu

Sarno Lindroos työskentelee piirivartijana ISS Turvallisuuspalveluissa. Lindroos on toiminut vartijana kymmenen vuoden ajan. Hänen mielestään jokaisen vartijan tulisi tuntea alan lainsäädäntö ja työehtosopimus sekä hätäensiavun ja tietotekniikan perustaidot. Kaikissa vartijan tehtävissä sosiaaliset taidot ovat tärkeitä. Vartijan tulisi osata kommunikoida molemmilla kotimaisilla kielillä ja myös englanniksi. Myös muiden kielten taitaminen olisi Lindroosin mielestä hyödyksi useissa vartioimistehtävissä. Sekä koneella että käsin kirjoittamisen taito tulisi jokaisen vartijan hallita, sillä työtehtävistä raportoiminen on erityisen tärkeää. (Lindroos 2011.)

Uraansa aloittavat vartijat ovat usein nuoria ja heidän työntekeoaan vaikeuttaa elämäkokemuksen ja maalaisjärjen puute. Myös sosiaalisten taitojen puute tuottaa ongelmia. Usein kanssakäyminen niin asiakkaiden kuin työkaverienkin kanssa on nuorille vaikeaa. Usein uusilla vartijoilla ei ole kokemusta omasta stressinsietokyvystä tai omista stressireaktioista. Tällöin myöskään yllättävistä tilanteista selviytyminen ei ole helppoa. Lisäksi ongelmia aiheuttaa se, että alalle tulevilla on epärealistinen kuva todellisista työtehtävistä. Monille on yllätys se, ettei vartijan työ olekaan vauhtia ja vaarallisia tilanteita vaan arkista asiakaspalvelutyötä. (Lindroos 2011.)

Lindroosin mielestä opiskelijoille olisi hyvä opettaa kaikista vartiointimuodoista perusteet. Opiskelijoiden mielenkiinnon mukaan voisi sitten esimerkiksi ryhmissä syventää heitä kiinnostavien vartiointimuotojen käytännön taitoja. Lindroosin mielestä kaikissa vartiointimuodoissa oleellista on asiakaspalvelulähtöisyys. Kaikkia vartiointimuotoja opettaessa tulisi korostaa sitä, että vartiointityö on asiakaspalvelua. Kaikissa tilanteissa vartijan tulisi säilyttää maltti ja maalaisjärki. Usein nuoret pyrkivät selvittämään ongelmatilanteita liian monimutkaisesti. (Lindroos 2011.)

Yrittämisestä tulisi Lindroosin mielestä opettaa perusteet eli kuinka yritys perustetaan ja mitä yrittäminen millä tahansa alalla vaatii. Lisäksi tulisi muistaa vartioimisliiketoiminnan luvanvaraisuus. Myös vartija voi markkinoida yritystä, sillä hän on henkilö, joka asiakaskohteessa huomaa turvallisuusriskejä ja voi ehdottaa asiakkaalle uusia toimintamalleja. Lindroosin mielestä kaikkien vartijoiden tulisi tietää yrityksensä tarjoamat palvelut ja niiden summittainen hintataso, sillä usein asiakkaita kiinnostaa, millä hinnalla jotain uutta palvelua voisi ostaa. (Lindroos 2011.)

Lindroosin mielestä vartiointityötä opettaessa tulisi säilyttää käytännönläheinen ote. Opetuksessa tulisi korostaa sitä, että aina voi kysyä, jos on jostakin asiasta epävarma eikä ohjeiden kertaaminen ole missään nimessä noloa. Opetuksessa tulisi korostaa teorian ja

käytännön työn eroa. Vartijan työ opitaan lopulta tekemällä. Kaikki tekevät virheitä ja virheistä tulisi oppia. Oman itsensä ja omien rajojensa tunteminen on vartijan työssä tärkeää. Vartijan tulisi pystyä siirtämään henkilökohtaiset mielipiteensä ja ennakkoluulonsa taka-alalle työtä tehdessään ja rakentaa itselleen niin sanottu työrooli. Vartijan tulisi muistaa, että oma käyttäytyminen vaikuttaa koko yrityksen ja alan imagoon. Lindroos toivoisi, että opiskelijoille opetettaisiin oma-aloitteista työkyvyn ylläpitoa niin henkisellä kuin fyysiselläkin tasolla. Myös oman stressireaktion tuntemista ja toimintakyvyn säilyttämistä yllättävissä tilanteissa tulisi harjoitella. (Lindroos 2011.)

Lindroosin mielestä radioliikenteen perusteiden opiskelu olisi hyvä sisällyttää opintokokonaisuuteen. Myös perusteet turvallisuusteknisten laitteiden käytöstä olisi tärkeä osata. Turvallinen toiminta rikospaikalla on tärkeä taito, samoin vartijan salassapitovelvollisuuden sisäistäminen. Lindroos toivoisi, että ammattikoulutuksessa opetettaisiin kieliä tulevan ammatin tarpeisiin ja keskityttäisiin alakohtaiseen sanastoon. Opiskelijat olisi hyvä perehdyttää myös alan ammattislangiin, jolloin sopeutuminen työyhteisöön olisi sujuvampaa. Työyhteisöön sopeutuminen on Lindroosin mielestä turvallisuusosalalla tärkeää. On mahdollista, että työtoverit joutuvat yhdessä uhkatilanteeseen. Tällöin on helpompaa toimia, kun tuntee työkaverit. Lindroos peräänkuuluttaa parempaa yhteishenkeä vartijoiden työyhteisöihin. Sellaisen rakentaminen voi olla vaikeaa, sillä työntekijöiden vaihtuvuus alalla on suuri. Lindroosin mielestä työkaverin auttamisen meininki on kymmenen vuoden kuluessa vähentynyt. Samoin on vähentynyt töiden huolellinen suorittaminen ja varsinkin piirivartiointiin on tullut ainainen kiire. Hän toivoisi, että opiskelijoille korostettaisiin huolellisen työskentelyn merkitystä. (Lindroos 2011.)

9.4 Palvelupäällikkö Petri Lokan haastattelu

Petri Lokka on toiminut muun muassa FPS- Security Oy:ssä kenttäpäällikkönä ja Otso vartiointi Oy:ssä palvelupäällikkönä. Tällä hetkellä hän työskentelee Turvatiimi Oyj:n piirivartiointiosastolla palvelupäällikkönä. Lokan mielestä jokaisen vartijan tulisi sisäistää eri vartiointimuotoihin kuuluvat erilaiset työnkuvat. Olisi tärkeää, että vartiointimuodoista opetettaisiin yksityiskohtaisesti siihen kuuluvien työtehtävien suorittaminen vaiheittain, ohjekäytännöt, radioliikenne, murtohälytysjärjestelmien rakenteen ja käytön tuntemus sekä muut kuhunkin vartiointimuotoon kuuluvat erityispiirteet. Lokka painottaa, että alan lainsäädännön sisäistäminen on ehdottoman tärkeää. Säännösten opiskeluun tulisi sisällyttää käytännön esimerkkejä säännösten soveltamisesta käytännön tilanteisiin kuten henkilön poistamiseen. Erilaisiin vartijan kohtaamiin ongelmatilanteisiin tulisi esitellä ratkaisuja ja samalla tarkastella ratkaisuihin liittyviä säännöksiä. (Lokka 2011.)

Lokka toivoisi, että vartijoille koulutettaisiin käytännön tilannehallintaa vuorovaikutuksen keinoin eli ”puhejudoa”. Vartijan tulisi muistaa olla rauhallinen joka tilanteessa ja säilyttää pilke silmäkulmassa. Vartija ei saisi olla ylimielinen, vaan kohteliaan rento. Itseluottamus kaikissa vuorovaikutustilanteissa on tärkeää. Vuorovaikutustilanteita tulisi Lokan mielestä harjoitella käytännössä. Opiskelijoille tulisi painottaa, että vartiointityö on asiakaspalvelua joka tilanteessa. Lokka toivoisi, että turvallisuusalan opiskelijoille opetettaisiin työmoraalia ja -motivaatiota sekä sitä, kuinka oman elämän perusasioiden hallinta vaikuttaa myös työelämässä onnistumiseen. Hänen mielestään nuorilla vartijoilla ei aina ole työn tekemisen ”meininkiä”. Olisi tärkeää, että kun vartija saa työtehtävän hän hoitaa sen niin hyvin kuin pystyy. Vartija on työnantajansa, asiakkaan ja oman itsensä käyntikortti. Lokka toivoi, että vartijoille opetettaisiin kuinka toimitaan yhteistyössä poliisin ja muiden viranomaisten kanssa. Lisäksi hyvin tärkeää olisi kertoa opiskelijoille vartijan työssä uhkaavista vaaroista ja ongelmatilanteista. Nykyään vartijoiden työtä hankaloittavat muun muassa huumeiden käytön yleisyys, radikaalit anarkistit ja sosiaalisen median sekä kamerakännyköiden yleistyminen. Vartijan voi olla vaikea säilyttää yksityisyyttään ja heille tulisi kertoa myös turvakiellon mahdollisuudesta. Yhtenä tärkeänä taitona Lokka mainitsee tapahtumailmoitusten täyttämisen. Se kuuluu vartijan jokapäiväisiin tärkeisiin rutiineihin. (Lokka 2011.)

Lokan kokemuksen mukaan uraansa aloittelevien vartijoiden kohdalla ongelmia aiheuttavat epätietoisuus lainsäädännöstä, tilannehallinnan taitojen puute ja välinpitämätön asenne työntekoon. Varsinkin he, jotka ryhtyvät vartijan töihin väliaikaisesti, pyrkivät selviämään työtehtävistä vain mahdollisimman helpolla eivätkä yritä parastaan. Opiskelijoille olisi Lokan mielestä hyvä kertoa kaikista vartiointimuodoista. Koulutuksessa tulisi korostaa vartiointimuotojen erilaisuutta ja pyrkiä herättämään opiskelijat miettimään sitä, mistä vartiointimuodosta löytyisi heille sopivin työpaikka. Jokaista vartiointimuotoa opettaessa tulisi keskittyä kyseisen vartiointimuodon perustehtäviin. Opiskelijan tulisi sisäistää, mikä kussakin vartiointimuodossa on oleellista. Esimerkiksi piirivartiointissa ehdottoman tärkeää on huolellisuus ja tarkkavaisuus vartiointikierroksilla ja hälytystehtävien oikeaoppinen suorittaminen. Myymälävartiointissa puolestaan oleellista on asiakaspalveluhenkisyys. Rikostenpaljastamistehtävissä tärkeää on maltillisuus ja mukautuminen tilanteeseen. Työkokemuksen myötä jokainen vartija oppii hakemaan erilaisen roolin työtehtävän mukaisesti. Samalla henkilöllä on aivan erilainen rooli piirivartiointi tehtävissä kuin myymälävartiointitehtävissä. Vaikka tällaisten tehtävien mukaisten roolien omaksuminen edellyttää työkokemusta, tulisi jo uraansa aloittavan vartijan omaksua tietty nöyrä asenne jokaisessa työtehtävässä, joka hänelle annetaan. (Lokka 2011.)

Lokka on itse kulkenut tien työntekijästä yrittäjäksi. Alkuun hän heti totesi, että nuoren on erittäin vaikea lähteä suoraan yrittäjäksi turvallisuusalalla. Lokan mielestä yrittäminen lähtee omasta halusta tehdä juuri tiettyä työtä. Kun työ kiinnostaa, työntekijä laittaa itsensä likoon

ja tekee työnsä niin hyvin kuin vain mahdollista. Tällöin työntekijä miettii, kuinka voisi kehittää työmenetelmiä ja parantaa työn tulosta. Näin hän hieman huomaamattaankin antaa itsestään ja edustamastaan yrityksestä asiakkaalle ammattitaitoisen ja hyvän kuvan. Jos työntekijä saa jonkun isomman asiakkaan vakuuttumaan omasta ammattitaidosta ja kyvystä hoitaa asiakkaan turvallisuusasioita kokonaisvaltaisesti, on tie yrittäjyyteen mahdollinen. Lokan mielestä turvallisuusalan yrittäjyyteen kannattaa tähdätä nimenomaan erikoistumisen kautta. Kaikenkattavia palveluja ei kannata pienen yrityksen alussa tarjota, sillä monenlaisten vartiointipalvelujen järjestäminen on yrittäjälle kallista. Aloittavan yrittäjän kannattaa tarjota sitä palvelua, jossa on selvästi muita parempi ja asiakaskunnan kasvettua voi laajentaa uusiin vartiointimuotoihin. Lokan mielestä opiskelijoille voisi kertoa alan markkinoinnista sen, että turvallisuusalan palveluja markkinoivan ihmisen on itse tiedettävä mitä myy. Myyjä, joka myy vartiointia tuntematta työn todellista luonnetta, aiheuttaa ongelmia sekä asiakkaalle että vartiointityötä suorittaville työntekijöille. Kun myyjä tuntee markkinoimansa palvelut, hänen valttikorttinsa on aktiivinen ratkaisuja tarjoava myyntityö. (Lokka 2011.)

Lokka haluaa korostaa rehellisyyden ja nöyrän asenteen merkitystä vartijan työssä. Vartijan ura ei etene pitkälle, jos yrittää mennä siitä, mistä aita on matalin. Välinpitämätön asenne ei sovi turvallisuusalan työntekijälle. Turvallisuusalan ammattilainen ymmärtää vastuunsa ja suorittaa työtehtävät sovitusti ohjeita noudattaen. Toki jokainen tekee joskus virheitä. Virheet Lokka näkee mahdollisuutena oppia ja omaksua uutta. Jokaisen vartijan tulisi ymmärtää ottaa opikseen tekemistään virheistä. Lokka muistuttaa, että jokainen oppii uutta jatkuvasti eikä kukaan tule koskaan valmiiksi. Alalla menestyy henkilö, joka haluaa vuodesta toiseen oppia uusia asioita ja kehittyä ammatissaan. (Lokka 2011.)

9.5 Yksikön päällikkö Teemu Kettusen haastattelu

Teemu Kettunen toimii Linnan vartijat Oy:ssä yksikön johtajana ja vastaavana hoitajana. Hänellä on vankka kokemus vartiointialan eri tason tehtävistä. Hän on toiminut muun muassa vuoro esimiehenä, palveluesimiehenä ja palvelupäällikkönä. Kettusen työtehtäviin kuuluu ajoittain myös kouluttajana toimiminen. Kettunen vertaa tämänhetkistä turvallisuusvalvojan koulutusta koulutukseen, jonka itse sai 1990-luvulla. Hän toivoisi, että turvallisuusvalvojan tutkinnossa valmennettaisiin opiskelijoita enemmän esimiestehtäviin ja oppilaitoksissa etsittäisiin opiskelijoille haastavia työharjoittelupaikkoja, jotta opiskelijat saisivat alan ammattilaiseksi valmistavaa työkokemusta. (Kettunen 2011.)

Kettusen mielestä jokaisen vartijan tulisi hallita hyvin alaan liittyvä lainsäädäntö. Siihen kuuluu lain yksityisistä turvallisuuspalveluista lisäksi ainakin perustuslailliset perusoikeudet sekä lain jokaiselle suomat voimankäyttövaltuudet kuten hätävarjelu. Asiakaspalvelutaidon

hallitseminen on Kettusen mielestä erittäin tärkeää vartiointitehtävissä. Myös omasta ulkoisesta olemuksesta huolehtiminen siten, että se soveltuu asiakaspalveluammattiin, on olennaista. Liian radikaali ulkoinen erottuminen koristelun ja pukeutumisen keinoin ei sovi alalle. Esimerkiksi lävistyksien ja tatuointien kohdalla tulisi turva-alalle aikovien käyttää harkintaa. (Kettunen 2011.)

Vartijan uraa aloittavien henkilöiden kohdalla ongelmia aiheuttaa usein se, että he eivät ole selvillä työn todellisesta luonteesta. Monet eivät esimerkiksi ole varautuneet työn ilta- ja yöpainotteisuuteen tai työvuorojen pituuden vaihteluun. Myös useiden työntekijöiden huono motivaatio ja siitä seuraavat sairaslomat aiheuttavat ongelmia. Useille vartijan työ on väliaikaista ja työhön ei sitouduta. Joustavuus on Kettusen mielestä avain vartijan uralla etenemiseen. Yllättävät tilaukset, sairaslomat ja muut muuttuvat olosuhteet ovat alalla arkipäivää. Siksi joustava työntekijä on arvokas. Tällaisen työntekijän työsuhteen vakinaistaminen on työnantajalle kannattavaa. Ongelmia uusien työntekijöiden kohdalla aiheuttaa myös se, ettei heillä välttämättä ole kokemusta poikkeustilanteista eikä kykyä hoitaa niitä. (Kettunen 2011.)

Vartiointimuodoista Kettunen painottaisi piiri- ja myymälävartiointia. Piirivartiointiin opiskelussa tärkeää olisi rikosilmoitinlaitteistojen käytön hallinta. Myymälävartiointin puolestaan oleellista olisi turvallisten työtapojen harjoittelu, sillä myymäläympäristössä on todennäköistä kohdata hyvin monenlaisia, myös vaarallisia henkilöitä. Kaikkien vartiointimuotojen opiskelussa olisi hyvä painottaa asiakaspalvelunäkökulmaa, sillä kaikki vartioimistehtävät sisältävät asiakaspalvelua. (Kettunen 2011.)

Kettusen mielestä yrittäminen vartiointialalla on vaikeaa, sillä joko paikallisesti tai valtakunnallisesti vahvat yritykset hallitsevat markkinoita. Vain erikoistuminen tiettyyn vartiointimuotoon voi olla tie kannattavaan yrittäjyyteen alalla. Myös koulutus- ja konsultointipalveluja tarjoamalla voi olla mahdollista menestyä yrittäjänä. Markkinointikanavien valitseminen riippuu paljon yrityksen maantieteellisestä sijainnista. Kettusen mielestä ei ole oleellista opettaa markkinointia. (Kettunen 2011.)

Kettunen peräänkuuluttaa vartiointityön opetukseen työn todellisen luonteen selvittämistä opiskelijoille. Myös palkkatason ja työehtojen tunteminen jo uraa aloittaessa olisi tärkeää. Kettunen toivoisi, että vartiointityöhön tulevat nuoret olisivat halukkaita kehittämään itseään. Erityisesti kielten opiskelu ja kielitaidon ylläpitäminen tuovat hyvän lisän vartijan ammattitaitoon. Kettusen mielestä uraansa aloittavan vartijan kohdalla tietoja ja taitoja tärkeämpiä ovat henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenne työhön. Vastuuntunto ja rehellisyys työtehtävissä ovat Kettusen mielestä tärkeitä ominaisuuksia. Samoin hän toivoisi vartijalta löytyvän oma-aloitteisuutta ja maalaisjärkeä sekä jo aiemmin mainittua joustavuutta. (Kettunen 2011.)

9.6 Haastattelujen yhteenveto

Useimpiin kirjallisuuskatsauksen avulla löytämiini opetusaiheisiin sain vahvistusta haastatteluista. Alla olevaan taulukkoon (Taulukko 2) on merkitty, mitä näistä aiheista kukin haastatteluista mainitsi. Vartiointimuotojen osalta osa haastatteluista toivoi tiettyjen vartiointimuotojen opettamista painotettavan. Nämä vartiointimuodot on merkitty ruksilla ja muut haastateltavan mainitsemat vartiointimuodot merkitty sulkeissa olevalla ruksilla. Vartiointimuotojen osalta Lindroos oli sitä mieltä, että niiden perusteellinen opiskelu tapahtuisi kunkin opiskelijan mielenkiinnon mukaan. Lokka taasen oli sitä mieltä, että kaikki vartiointimuodot tulisi opettaa perusteellisesti. Loput kolme haastateltavaa toivoivat osaa vartiointimuodoista painotettavan ja osaa käsiteltävän pintapuolisemmin. Heidän kaikkien mielestä piiri- ja myymälävartiointia tulisi painottaa. Lainsäädännöstä haastateltavat puhuivat enimmäkseen yleispätevällä ilmaisulla alan lainsäädäntö. Berghem oli ensimmäinen haastateltavistani enkä ymmärtänyt pyytää häneltä tarkennusta, siksi laitoin sulkuihin ruksin jokamiehen voimankäyttöoikeuksien sekä järjestyksenvalvojan oikeuksien ja velvollisuuksien kohdalle.

Taulukko 2: Kirjallisuuskatsauksessa ja kartoituksessa löytyneiden opetusaiheiden esiintyminen haastateltujen vastauksissa.

KIRJALLISUUSKATSAUKSEN ANTAMAT AIHEET					
<i>Haastateltava</i>	Berghem	Hänninen	Lindroos	Lokka	Kettunen
LAINSAADANTO					
Vartioimisliiketoiminta	X	X	X	X	X
Vartijan velvollisuudet ja toimivaltuudet	X	X	X	X	X
Jokamiehen voimankäyttövaltuudet	(X)				X
Järjestyksenvalvojan velvollisuudet ja toimivaltuudet	(X)	X			
VARTIJAN PERUSTAITOT					
Asiakaspalvelutaito, Asiakaslähtöisyys, Palveluhenkisyys	X	X	X	X	X
Vuorovaikutustaidot		X	X	X	
Erilaisten kulttuurien ymmärtäminen	X				
Kielitaito	X		X		X
Tietotekniikkaosaaminen			X		
Teknisten turvallisuusjärjestelmien käyttö		X	X	X	X
Onnettomuus-, vaara-, ja vahinkotilanteiden ennaltaehkäisy					
Ennaltaehkäisevä palontorjunta					
Hätäensiapu			X		
Toiminta tulipalo- ja pelastustilanteessa					
Toiminta rikospaikalla			X		
Työturvallisuus				X	X
VARTIOINTIMUODOT					
Myyälävartiointi	X	X	(X)	X	X
Paikallisvartiointi	X	X	(X)	X	(X)
Vastaanottopalvelut	(X)	X	(X)	X	(X)
Piirivartiointi	X	X	(X)	X	X
Hälytysvartiointi	(X)	(X)	(X)	X	(X)
Hälytys- ja palvelukeskustoiminta	(X)	(X)	(X)	X	(X)
Arvokuljetus	(X)	(X)	(X)	X	(X)
Rikosten paljastaminen	(X)	(X)	(X)	X	(X)
Henkilösuojaus	(X)	(X)	(X)	X	(X)

Kaikki haastateltavat mainitsivat vartiointiliiketoimintaa ja vartioita koskevan lainsäädännön sekä asiakaspalvelun olevan toivottavia opetusaiheita. Vartijan perustaitojen osalta neljä haastateltavista mainitsi teknisten turvallisuusjärjestelmien käytön ja kolme vuorovaikutustaidot sekä kielitaidon. Kaksi haastateltavista mainitsi työturvallisuuden. Erilaisten kulttuurien ymmärtämisen, tietotekniikkaosaamisen, hätäensiavun ja toiminnan rikospaikalla tulivat haastatteluissa mainituksi kerran. Kukaan haastateltavista ei puhunut ennaltaehkäisevästä palontorjunnasta tai onnettomuus-, vaara ja vahinkotilanteiden ennaltaehkäisystä tai toiminnasta tulipalo- ja pelastustilanteessa. Toisaalta kaikki mainitsivat jollakin tavalla toiminnan poikkeustilanteissa.

Haastatteluissa tuli esille paljon sellaisia asioita, joita en kirjallisuuskatsausta tai kartoitusta tehdessä löytänyt. Suuri osa näistä asioista ei ollut varsinaisia opetusaiheita, vaan erilaisia arvoja ja henkilökohtaisia ominaisuuksia, joita haastateltavat toivoivat vartijana työskenteleviltä löytyvän. Haastatteluissa esille tulleet asiat ryhmittelin seitsemän eri otsikon alle (liite 3). Ensimmäiseksi listasin uudet opetusaiheet ja täsmennykset jo löytämiini opetusaiheisiin. Oman ryhmänsä muodostivat yrittäjyyttä ja markkinointia koskevat seikat. Haastateltavat korostivat alan erilaisia vivahteita ja työn todellista luonnetta, joten niistä muodostin oman ryhmänsä. Neljännen ryhmän otsikkona on kuinka työ tulisi tehdä. Sen alle keräsin haastateltavien näkemyksiä siitä, miten vartijan työtehtäviä tulisi suorittaa.

Viidenteen ryhmään kokosin seikkoja, joita vartija voi tehdä ammattitaitonsa ylläpitämiseksi. Kuudennessa ryhmässä ovat haastateltavien mainitsemat henkilökohtaiset ominaisuudet, joita he toivoivat vartijoilta löytyvän. Viimeisessä ryhmässä ovat arvot ja asenteet, joita vartijan olisi haastateltavien mielestä hyvä omaksua.

10 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää, mitä asioita tulisi opettaa turvallisuusvalvojan ammattitutkinnon vartiointityön opetuskokonaisuudessa, jotta opiskelijat oppisivat mahdollisimman kattavasti vartiointityötä koskevan lainsäädännön ja käytännön vartiointityössä tarvittavia taitoja. Työn lopputulos on työn tarkoituksen mukainen.

Kirjallisuuden osalta toiveekseni jäi, että joku kirjoittaisi uuden vartiointityötä koskevan oppikirjan, jossa käsiteltäisiin lainsäädännön lisäksi myös vartiointitehtävien suorittamista käytännössä. Se varmasti helpottaisi monien kouluttajien työtä ja auttaisi antamaan opiskelijoille paremmat eväät työelämään. Hyvän oppikirjan avulla myös eri oppilaitoksista valmistuvien turvallisuusvalvojen vartiointityön osaaminen olisi samansuuntaista.

Haastatteluja purkaessani huomasin, että vartiointityöhön liittyvät opetusaiheet olivat vain osa haastattelujen antia. Olin saanut listan henkilökohtaisista ominaisuuksista sekä elämän arvoista ja asenteista, joita nuori tarvitsee menestyäkseen urallaan ja yleensä elämässä. Haastateltavat korostivat nimenomaan näitä asioita. Päätin, että työni lopputuloksena opetusaiheiden rinnalla ovat nämä arvot ja ominaisuudet, joita kannustan opiskelijoita omaksumaan ja kehittämään. Yksi jatkotutkimuksen aihe voisi olla vartijoilta odotettavien ominaisuuksien, arvojen ja asenteiden selvittäminen.

Työni lopputuloksen perustana oli kirjallisuuskatsauksen avulla tekemäni lista opetusaiheista. Täydensin sitä kartoituksen avulla selvittämälläni eri vartiointimuotojen painotuksilla sekä haastatteluissa esille tulleilla uusilla opetusaiheilla ja painotuksilla. Näin saamani lista opetusaiheista ja muista vartijan työhön kasvamisessa esiin otettavista seikoista on liitteenä (liite 4).

11 Työn arviointi

Haasteellisinta työssä oli tarvittavan lähdekirjallisuuden löytäminen ja haastattelujen sopiminen tiukalla aikataululla. Olisin mielelläni halunnut tehdä kattavamman kirjallisuuskatsauksen, mutta aiheesta on olemassa vain vähän kirjallisuutta.

Kartoitukseen olisin voinut valita enemmän vartioimisliikkeiden internetsivuja. Katsoin kuitenkin parhaaksi tarkastella neljää suurinta koko maan alueella toimivaa vartioimisliikettä ja ottaa niiden seuraksi yhden paikallisesti voimakkaasti vaikuttavan yrityksen. Kartoituksen loppuvaiheessa ei tullut enää esille uusia vartiointimuotoja.

Otin kartoituksessa käsittelemiini vartioimisliikkeisiin yhteyttä saadakseni asiantuntijoita haastateltavikseni. Haastateltavikseni päätyivät ne, jotka olivat innostuneet aiheesta ja joilta liikenä aikaa olla haastateltavanani. Tärkeintä haastateltavien valinnassa oli se, että he ovat olleet tekemisissä käytännön vartiointityön kanssa ja heillä on kokemusta uusien vartijoiden kanssa työskentelystä. Haastattelut kestivät 1-1,5 tuntia. Tein haastattelujen aikana muistiinpanoja ja niiden perusteella kirjoitin haastattelujen annin tuloksiin. Yleensä haastattelun lopussa ajautuin vilkkaaseen keskusteluun haastateltavien kanssa. Todennäköisesti haastattelujen nauhoittaminen ja tarkka litterointi olisi tuonut esille vielä enemmän erilaisia vivahteita ja sävyeroja aiheesta. Haastatteluissa olisin voinut johdonmukaisemmin pyytää tarkennuksia lainsäädäntöä käsitteleviin vastauksiin. Toisaalta lainsäädäntö on tässä yhteydessä sellainen aihe, josta on kirjoitettu eniten opetusmateriaalia. Haastatteluajan käyttäminen muihin aiheisiin toi varmasti esille enemmän sellaista asiaa, jota kirjallisuuskatsaus ei sisällä. Haastatteluissa nousi esiin nimenomaan sellaisia asioita, joita ei haastateltavien mielestä tarpeeksi painoteta vartijoiden koulutuksessa.

Mielestäni työn validiutta olisi lisännyt haastateltavien monimuotoisempi joukko ja strukturoidumpi haastattelu. Haastatteleamalla myös alan kouluttajia ja vartijan työnsä hiljattain aloittaneita henkilöitä olisin saattanut löytää vielä muita tärkeitä opetusaiheita. Tarkemmat haastattelukysymykset saattaisivat tuoda esille enemmän nimenomaan tärkeitä faktoja opetussisältöihin ja vähemmän arvoihin ja asenteisiin painottuneita vastauksia.

Tämän työn tulokset ovat todennäköisesti kirjallisuuskatsauksen ja palveluiden kartoituksen osalta reliaabeleita. Haastatteluissa vaikutti eniten omat ennakoasenteeni ja kiinnostuksenkohteeni. Useiden haastateltavien kanssa päädyin innokkaasti keskustelemaan aiheista, joista olimme samaa mieltä.

Opinnäytetyön tekeminen toi minulle käytännön hyötyä omaan työhöni. Prosessin myötä kuvani vartijan työstä selkeytyi. Monet tietoni aiheesta löysivät oikean otsikon alle. Erityisesti se, että useimmat haastateltavat korostivat vartijan työn palveluhenkisyttä, vaikutti siihen kuinka aion vartiointityötä jatkossa kouluttaa. Tämän työn tuloksena selvinneet opetussisällöt ovat pohja toteutussuunnitelmaan, jonka teen vartiointityön opintokokonaisuuteen. Itse toteutussuunnitelma ei kuulu tähän opinnäytetyöhön.

Tästä opinnäytetyöstä voi olla apua muille vartiointityön kouluttajille ja myös vartiointia opiskeleville sekä alalla jo työskenteleville. Varsinkin haastatteluosuus tuo esiin, mitä vartijoilta odotetaan työelämässä ja millaisin eväin varustetut työntekijät menestyvät vartijan uralla.

Lähteet

- Alanen, J. & Rosenqvist, P. 2008. Vartiointialan henkilöstökoulutuksen kehittäminen ja pilotointi Innovassa. Opettajankoulutuksen kehittämishanke. Viitattu 25.4.2011.
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/8145/Alanen.Johanna_Rosenqvist.P%C3%83%3fivi.pdf?sequence=2
- G4S Security Services Oy. 2011. Viitattu 2.4.2011. <http://www.g4s.fi/fi-fi/Mita%20teemme/>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. Helsinki: Tammi.
- ISS Palvelut Oy. 2011. Viitattu 2.4.2011.
http://www.fi.issworld.com/palvelumme/turvallisuuspalvelut/ihminen_turvaamassa/pages/default.aspx
- Järjestyslaki 27.6.2003/612
- Jäsenkunnat. 2011. Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä. Viitattu 14.5.2011.
<http://www.luksia.fi/default.aspx?id=612&docid=2435>
- Kerttula, T. (toim.) 2002. Vartijan perustietoa. Helsinki: Opetushallitus.
- Kerttula, T. 2010. Vartijat ja järjestyksenvalvojat julkisen vallan käyttäjinä. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.
- Kerttula, T., Huttunen, M. & Ojala, J. 2008. Vartijan ja järjestyksenvalvojan oikeusasema. Helsinki: Edita Publishing.
- Kokoontumislaki 22.4.1999/530
- Koulutukset. 2011. Länsi-Uudenmaan ammattiopisto. Viitattu 14.5.2011.
<http://www.luksia.fi/default.aspx?id=579>
- Laki joukkoliikenteen tarkastusmaksuista 11.5.1979/469
- Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533
- Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282
- Linnan Vartijat Oy. 2011. Viitattu 2.4.2011. http://www.linnanvartijat.fi/index.php?group=00000015&mag_nr=7
- Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä. 2011. Viitattu 14.4.2011.
<http://www.luksia.fi/default.aspx?site=13>
- Marttila, K. & Paajanen, J-P. 2007. Ammattimaisen arvokuljettajan koulutuksen suunnittelu. Laurea-ammattikorkeakoulu. Laurea Leppävaara. Opinnäytetyö.
- Merimieslaki 7.6.1978/423
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro

Opetussuunnitelma. Turvallisuusalan perustutkinto. Turvallisuusvalvoja. 2011. Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä.

Paasonen, J. 2008. Palvelu yksityisellä turvallisuusalalla. Helsinki: Opetushallitus.

Paasonen, J. 2009. Vartijan korttikoulutukset. Vartijan työn perusteet. Vartijan peruskurssi. Helsinki: Tietosanoma

Pakkokeinolaki 30.4.1987/450

Palvelut. 2011. Securitas Oy. Viitattu 1.4.2011. <http://www.securitas.com/fi/fi/Services/>

Pelastuslaki 13.6.2003/468

Rikoslaki 19.12.1889/39

Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M. 2008. Ammattina turvallisuus. Helsinki: WSOY.

Toiminta-ajatus, visio ja arvot. 2011. Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä. Viitattu 14.5.2011. <http://www.luksia.fi/default.aspx?id=613>

Turvallisuusalan perustutkinto 2010. Turvallisuusalan koulutusohjelma/osaamisala, turvallisuusvalvoja. 2010. Opetushallitus. Viitattu 14.5.2011. http://www.oph.fi/download/124274_Turvallisuus.pdf

Turvatiimi Oyj. 2011. Viitattu 1.4.2011. <http://www.turvatiimi.fi/fi/palvelut/turvapalvelut/turvallisuuspalvelut-yleista.html>

Ulkoilulaki 13.7.2973/606

Vartijan koulutus. Vartijan peruskurssi. 2004. Suomen vartioliikkeitten liitto Ry

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki:Tammi.

Julkaisemattomat lähteet

Berghem, K. 2011. Haastattelu 3.5.2011. Helsinki.

Hänninen, M. 2011. Haastattelu 3.5.2011. Helsinki.

Kettunen, T. 2011. Haastattelu 16.5.2011. Riihimäki

Lindroos, S. 2011. Haastattelu 11.5.2011. Espoo.

Lokka, P. 2011. Haastattelu 13.5.2011. Vantaa.

Taulukot

Taulukko1: Kartoitus vartioimisliikkeiden tarjoamista vartiointi- ja järjestyksenvalvontapalveluista

Taulukko 2: Kirjallisuuskatsauksessa ja kartoituksessa löytyneiden opetusaiheiden esiintyminen haastateltujen vastauksissa.

Liitteet

KIRJALLISUUSKATSAUKSEN PERUSTEELLA SAADUT AIHEET

LAINSÄÄDÄNTÖ

Vartioimisliiketoiminta

Vartijan velvollisuudet ja toimivaltuudet

Jokamiehen voimankäyttövaltuudet

Järjestyksenvalvojan velvollisuudet ja toimivaltuudet

VARTIJAN PERUSTAIIDOT

Asiakaspalvelutaito, Asiakaslähtöisyys, Palveluhenkisyys

Vuorovaikutustaidot

Erilaisten kulttuurien ymmärtäminen

Kielitaito

Tietotekniikkaosaaminen

Teknisten turvallisuusjärjestelmien käyttö

Onnettomuus-, vaara-, ja vahinkotilanteiden ennaltaehkäiseminen

Ennaltaehkäisevä palontorjunta

Hätäensiapu

Toiminta tulipalo- ja pelastustilanteessa

Toiminta rikospaikalla

Työturvallisuus

VARTIOINTIMUODOT (Lihavoidut olivat kartoituksen perusteella tärkeitä)

Myymälävartiointi

Paikallisvartiointi

Vastaanottopalvelut

Piirivartiointi

Hälytysvartiointi

Hälytys- ja palvelukeskustoiminta

Arvokuljetus

Rikosten paljastaminen

Henkilösuojaus

HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Mitä tietoja ja taitoja jokaisen vartijan tulisi hallita
2. Minkälaisien tietojen ja taitojen puute aiheuttaa ongelmia vartijan uraa aloittaville?
3. Mitä vartiointimuotoja tulisi opettaa turvallisuusalan perustutkintoa opiskeleville?
Tulisiko niistä jotain painottaa erityisesti?
4. Mitkä asiat ovat mielestäsi oleellisia näissä vartiointimuodoissa?
5. Miten yrittäjyyttä ja markkinointia tulisi opettaa vartiointityötä käsittelevässä opintojaksossa?
6. Onko mielessä vielä jotain muuta aiheeseen liittyvää?

Haastatteluissa esille tulleet uudet opetusaiheet ja muut seikat

UUSIA OPETUSAIHEITA ja TÄSMENNYKSIÄ
Millaisia asiakkaita kannattaa erityisesti tarkkailla myymälässä
Kokemuksia yöllä työskentelystä ja kameravalvonnasta
Hälytinalaiteistojen eri toiminnot
Autojen huoltotoimenpiteet
Auton käsittely ja säästeliäs ajaminen
Avainhallinnan perusteet
Toiminta huumausaineiden vaikutuksen alaisena olevien kanssa
Työelämän pelisäännöt
Työaikalaki
Työehtosopimus
Järjestyksenvalvonnan käytännön työskentely
Kielistä vähintään molemmat kotimaiset, englanti
Raportin selkeä kirjoittaminen käsin ja koneella
Stressireaktiot
Radioliikenteen perusteet
Salassapitovelvollisuus
Ammattislangi
Alan ohjekäytännöt
Lainsäädännön soveltaminen käytäntöön
Puhejudo
Kuinka työhön vaikuttavat huumeiden käyttäjät
Kuinka työhön vaikuttavat anarkistit
Kuinka työhön vaikuttaa sosiaalinen media ja esimerkiksi kamerakännykät
Turvakielto
Tapahtumailmoitusten täyttäminen
Hälytystehtävien oikeaoppinen suorittaminen
Yhteistyö poliisin ja muiden viranomaisten kanssa
Valmentaminen haasteellisempiin tehtäviin
Poikkeustilanteiden harjoittelu
Piirivartiointi: rikosilmoitinlaitteistojen käyttö
Myymälävartiointi: turvalliset työtavat
YRITTÄJYYS JA MARKKINOINTI
Perusteet liiketoiminnasta
Vartioimisliikekin tavoittelee voittoa
Jokaisen työpaikan perusta on myynnin toimivuus
Jokainen toimiasuinen vartija on elävä mainos
Asiakkaat haluavat turvallisuutta ja tietoa siitä
Vartija voi ehdottaa asiakkaalle parannuksia ja siten edesauttaa myyntiä
Johtavien yritysten kanssa hankala kilpailla
Paikallisesti tai valtakunnallisesti vahvat hallitsevat markkinoita
Franchising- yrittäjyys
Vartioimisliiketoiminnan luvanvaraisuus
Oma käyttäytyminen vaikuttaa yrityksen ja alan imagoon
Yrittäjyys nuorelle haasteellinen vaihtoehto

Yrittäminen lähtee omasta halusta tehdä jotakin työtä todella hyvin
Laittaa itsensä likoon
Täytyy miettiä kunka kehittää työmenetelmiä ja parantaa työn tulosta
Tie yrittäjyyteen yhden asiakkaan ja erikoistumisen kautta
Ei kaikenkattavia palveluja alussa
Tarjotaan sitä, missä ollaan muita parempia
Myyjän tiedettävä mitä myy
Aktiivinen ratkaisuja tarjoava myyntityö
Koulutuksen ja konsultoinnin kautta yrittäjyyteen
Ei oleellista opettaa markkinointia
Palvelujen hintataso
ALAN VIVAhteet
Alan monipuolisuus
Kaikki eivät sovi kaikkiin vartioimistehtäviin
Vartiointimuotojen erilaisuuden korostaminen
Opiskelijalle sopivan vartiointimuodon löytäminen
Asiakas maksaa nimenomaan palvelusta
Positiivisia puolia vartijan erilaisista tehtävistä tulisi korostaa
Työn todellinen luonne
Erilaisten tehtävien kokeileminen
Käytännönläheisyys
Teorian ja käytännön eron korostaminen
Yksityisyyttä vaikea säilyttää
Erilainen rooli erilaisissa vartioimistehtävissä
KUINKA TYÖ TULISI TEHDÄ
Palvelun tulisi olla iloista
Jokainen vartiointitehtävä suoritettava huolellisesti
Keskittyminen asiakkaan turvallisuusriskeihin
Kierrokset niin kuin asiakkaan kanssa sovittu
Ei kuitenkaan liian turhan tarkkaa työtä
Vartioimisohjeiden noudattaminen
Mitä asiakkaan tiloissa voi ja mitä ei voi tehdä
Huolellinen työskentely
Työn tekemisen meininki, työn hoitaminen hyvin
Sovittujen asioiden hoitaminen
TOIMINTA AMMATTITAIDON YLLÄPITÄMISEKSI
Jatko- ja kertauskouluttautumisen mahdollisuudet
Jatkuva kouluttautuminen tärkeää
Asioiden kertaus ennen työharjoittelua
Valmiuksia fyysisen kunnon ja yleisen terveyden ylläpitämiseksi
Omat tavoitteet ammatillisen kehittymisen suhteen osattava tuoda esille
Oman ”työroolin” rakentaminen
Elämän perusasioiden hallinta vaikuttaa työelämässä onnistumiseen
HENKILÖKOHTAISIA OMINAISUUKSIA
Käytöstavat
Ongelmanratkaisutaito
Ajattelu maalaisjärjellä
Rohkeus kysyä neuvoa
Sosiaaliset taidot

Elämäkokemus
Stressinsietokyky
Yllättävistä tilanteista selviytyminen
Maltillisuus
Itsen ja omien rajojen tunteminen
(Työyhteisöön) sopeutuminen ja yhteishenki
Rauhallisuus
Rentous
Kohteliaisuus
Ulkoisen olemus ammattiin sopiva
Virheistä oppiminen
Joustavuus avain etenemiseen uralla
Oma-aloitteisuus
ARVOT & ASENTEET
Ammattietiikka
Työmoraali ja -motivaatio
Ei välinpitämätöntä asennetta
Ei mennä siitä, mistä aita on matalin
Nöyrä asenne jokaisessa työtehtävässä
Ei ylimielisyyttä
Halu oppia ja kehittyä ammatissa vie eteenpäin
Vastuuntunto ja rehellisyys työtehtävissä

VARTIOINTITYÖN OPETUSSISÄLLÖT TURVALLISUUSVALVOJAN AMMATTITUTKINNOSSA

LAINSÄÄDÄNTÖ
Vartioimisliiketoiminta
Vartijan velvollisuudet ja toimivaltuudet
* Salassapitovelvollisuus
Jokamiehen voimankäyttövaltuudet
Järjestyksenvalvojan velvollisuudet ja toimivaltuudet
Lainsäädännön soveltaminen käytäntöön

VARTIJAN PERUSTAITOT
Asiakaspalvelutaito, Asiakaslähtöisyys, Palveluhenkisyys
Vuorovaikutustaidot
Erialaisten kulttuurien ymmärtäminen
Kielitaito
* Suomi, Ruotsi, Englanti
Tietotekniikkaosaaminen
Teknisten turvallisuusjärjestelmien käyttö
* Murtohälytysjärjestelmien eri toiminnot
Onnettomuus-, vaara-, ja vahinkotilanteiden ennaltaehkäiseminen
Ennaltaehkäisevä palontorjunta
Hätäensiapu
Toiminta tulipalo- ja pelastustilanteessa
Erialaisten hälytystehtävien suorittaminen
Toiminta rikospaikalla
Yhteistyö poliisin ja muiden viranomaisten kanssa
Työturvallisuus
* Kuinka huumausaineiden käyttäjät ja muut nykyajan ilmiöt vaikuttavat
Raportointi
* Selkeä kirjoittaminen käsin ja koneella
* Tapahtumailmoitusten täyttäminen
Radioliikenteen perusteet
Ohjekäytänteet
Ammattislangi
Oman yksityisyyden säilyttäminen
* Turvakielto
Työelämän pelisäännöt
* Työehtosopimus
* Työaikalaki
Avainhallinnan perusteet

Poikkeustilanteiden harjoittelu
* Stressireaktiot
* Puhejudo

VARTIOINTIMUJODOT (kursivoidut kartoituksen perusteella tärkeitä)
<i>Myymläkartiointi</i>
* Millaisia asiakkaita tulisi tarkkailla
* Turvalliset työskentelytavat
<i>Paikallisvartiointi</i>
<i>Vastaanottopalvelut</i>
<i>Piirivartiointi</i>
* Autojen huoltotoimenpiteet
* Auton käsittely ja säästeliäs ajaminen
<i>Hälytysvartiointi</i>
<i>Hälytys- ja palvelukeskustoiminta</i>
Arvokuljetus
Rikosten paljastaminen
Henkilösuojaus
Järjestyksenvalvonta

YRITTÄJYYS JA MARKKINOINTI
Liiketoiminnan perusteet
Vartioimisliiketoiminnan luvanvaraisuus
Vartioimisliiketoiminnan realiteetit
* Myös vartioimisliikkeen tuotettava voittoa
* Johtavien yritysten kanssa hankala kilpailla
* Paikallisesti ja valtakunnallisesti vahvat hallitsevat markkinoita
* Yrittäjyys nuorelle haasteellinen vaihtoehto
Vartioimisliiketoiminnan mahdollisuudet
* Koulutus ja konsultointipalvelujen kautta yrittäjyyteen
* Erikoistumisen kautta yrittäjyyteen
* Oma halu tehdä työnsä hyvin
* Työmenetelmien kehittäminen
* Työn tuloksen parantaminen
* Tarjotaan sitä, missä ollaan muita parempia
* Franchising- yrittäjyys
Markkinointi
* Jokainen toimiasuinen vartija on mainos
* Oma käyttäytyminen vaikuttaa yrityksen ja alan imagoon
* Asiakkaat haluavat turvallisuutta ja tietoa siitä
* Vartija voi ehdottaa asiakkaalle parannuksia ja siten edesauttaa myyntiä
* Myyjän tunnettava tuotteet, joita myy
* Aktiivinen ja ratkaisuja tarjoava myyntityö

TOIMINTA AMMATTITAIIDON YLLÄPITÄMISEKSI
Jatkuvan koulutautumisen merkitys
* Jatko- ja kertauskoulutautumisen mahdollisuudet
Valmiudet fyysisen kunnon ja yleisen terveyden ylläpitämiseksi
Elämän perusasioiden merkitys työhön
Oman työroolin rakentaminen
Omat tavoitteet ammatillisen kehittymisen suhteen
* Asioiden kertaaminen ennen työharjoittelua ja uusia työtehtäviä

VARTIONTIALAN LUONNE
Alan monipuolisuus
* Vartiointimuodot ovat erilaisia
* Kaikki eivät sovi kaikkiin vartiointitehtäviin
* Positiiviset puolet eri tehtävistä
* Erilaisten tehtävien kokeileminen
* Erilainen työrooli erilaisissa tehtävissä
* Opiskelijalle sopivan vartiointimuodon löytäminen
Työn todellinen luonne
* Ei aina vauhtia ja vaarallisia tilanteita
* Asiakas maksaa palvelusta
Teorian ja käytännön ero
* Käytännön läheisyys myös opetuksessa
Yksityisyyttä vaikea säilyttää

TYÖN TEKEMISEN LAATU
Iloisuus palvelutehtävissä
Huolellisuus
* Jokainen tehtävä suoritettava huolellisesti
* Keskittyminen asiakkaan turvallisuusriskeihin
* Ohjeiden noudattaminen
Sovittujen asioiden hoitaminen
Oikea käyttäytyminen asiakkaan tiloissa
Työn tekemisen meininki
* Työn hoitaminen hyvin

ARVOT JA ASENTEET
Ammattietiikka
Työmoraali
* Vastuuntunto ja rehellisyys
Työmotivaatio
Nöyrä asenne jokaisessa työtehtävässä
Halu oppia ja kehittyä vie eteenpäin

HENKILÖKOHTAISET OMINAISUUDET
Ulkoinen olemus palveluammattiin sopiva
Ajattelu maalaisjärjellä
Selviytyminen yllättävistä tilanteista
* Ongelmanratkaisutaito
* Stressinsietokyky
Elämäkokemus
Itsen ja omien rajojen tunteminen
Sosiaaliset taidot
* Työyhteisöön sopeutuminen ja yhteishenki
Rohkeus kysyä neuvoa
Virheistä oppiminen
Joustavuus
Oma-aloitteisuus
Kohteliaisuus
Käytöstavat
Maltillisuus ja rauhallisuus
Rentous