



Yksilötyöskentelyn turvallisuus hotellissa

Tanakorn Honkanen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Yksilötyöskentelyn turvallisuus hotellissa

Tanakorn Honkanen
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

Tanakorn Honkanen

Yksilötyöskentelyn turvallisuus hotellissa

Vuosi

2022

Sivumäärä

43

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa yksilötyöskentelyn turvallisuutta uhkaavia tekijöitä hotellin vastaanotossa. Opinnäytetyön tietoperustassa tarkasteltiin sekä yksilöön että koko hotelliympäristöön vaikuttavia uhkatekijöitä. Näiden tietojen perusteella perehdyttiin siihen, mitkä kaikki tilanteet voivat vaarantaa yksilön turvallisuutta työskentelyn aikana, mikä merkitys turvallisuudella on ja miten uhkatekijöitä voisi minimoida.

Opinnäytetyössä oli kyseessä kehittämistyö, jonka toimeksiantajana toimi matkailualan yritys Hotelli X. Toimeksiantajayrityksen henkilökuntaa haastatteleamalla saatiin tietoa siitä, miten tietoperustassa ilmenneet turvallisuusriskit näkyvät vastaanottovirkailijoiden arjessa. Haastatteluiden ja tietoperustan pohjalta toimeksiantajalle muodostettiin ohjeet turvallisemman yksilötyöskentelyn tueksi. Turvallisuusohjeet toteutettiin salaisena, sillä niissä käsiteltiin arkaluontoisia hotellin turvallisuuteen liittyviä asioita.

Tietoperustaa ja haastatteluja vertailemalla saatiin yksityiskohtaista tietoa Hotelli X:n sekä alan turvallisuuden tilanteesta. Työntekijöiden kokemat uhkatekijät yksilötyöskentelyn aikana eivät poikenneet mittavasti tietoperustasta. Haastatteluja analysoimalla saatiin kuitenkin vahvistusta siitä millaisiin tekijöihin tulisi kiinnittää huomiota hotelliympäristön turvallisuutta kehittäessä. Erityisesti humaltuneiden ja mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden tuomat turvallisuusriskit korostuivat vastaanottovirkailijoiden haastatteluissa. Myös koronapandemian tuomat vaikutukset alalle olivat nähtävissä. Toimeksiantajayrityksen, kuten myös muiden hotellialan yritysten, tulisikin kiinnittää huomiota turvallisuustilanteen kartoittamiseen ja turvallisuusohjeiden päivittämiseen. Turvallisuuden tilanteen parantamiseksi tulisi suosia käytännönläheisten turvallisuuskoulutusten pitämistä sekä selkeitä ohjeita. Lisäksi vastaanottovirkailijat toivoivat ohjeiden säännöllistä kertaamista. Toimeksiantajayritykselle tehdyt turvallisuusohjeet toimivatkin juuri kertaamisen ja perehdyttämisen jatkuvana tukena. Opinnäytetyön päätelmiä voi hyödyntää myös muiden hotelliyritysten turvallisuuden tilanteen kehittämiseksi.

Asiasanat: hotelli- ja matkailuala, hotelliympäristö, työturvallisuus, työhyvinvointi, hotelliturvallisuuden kehittäminen

Tanakorn Honkanen

Personal safety in a Hotel as a Work Environment

Year

2022

Pages

43

The purpose of this thesis is to identify the factors that threaten the safety of working alone at the hotel reception. The theoretical framework of the thesis treats the threat factors affecting both the individual and the hotel environment as a whole. Based on this information, conclusions are drawn as to what all situations could endanger individual safety while working, what importance safety plays and how to minimize these threat factors.

The thesis is a development work and it was commissioned by tourism enterprise Hotel X. By interviewing the hotel's staff, it was possible to obtain information about how the threat factors of the theoretical framework were experienced in the daily life of the receptionists. Based on the interviews and the theoretical framework, the company was given instructions to support safer individual work. The instructions are confidential and not published in the thesis as they deal with sensitive matters relating to hotel security.

By comparing the theoretical framework and the interviews, detailed information on the safety situation of the hotel and the industry was obtained. The threats that receptionists had experienced did not differ vastly from the theoretical framework. Through the analysis of the interviews, a confirmation of what factors should be paid attention to when developing the safety of the hotel environment was given. In particular, the safety threats brought by clients who were drunk or with mental health issues, were highlighted in the interviews. The effects of the Covid-19 pandemic were also noticeable. In conclusion, Hotel X, as well as other hotels, should pay attention to surveying the security situation and updating safety instructions. In order to improve the situation of the security, companies should favour practical safety trainings and clear instructions. In addition, the receptionists hoped for regular recurring of the instructions. The safety instructions made for Hotel X serve precisely as a constant support to workers. The conclusions of the thesis can also be used to develop the security situation of other hotels.

Keywords: hotel and tourism industry, hotel environment, safety at work, well-being at work, development of hotel security

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Hotellin vastaanotto työympäristönä.....	8
2.1	Vastaanottovirkailijan työnkuva	8
2.2	Turvallisuuden merkitys työelämässä ja hotelliympäristössä	9
2.3	Ohjeet käytännön tukena	11
3	Yksilön turvallisuus vastaanotossa	12
3.1	Väkivallan uhka ja rajoitettu avunsaanti	13
3.2	Fyysinen kuormitus ja työtapaturmat.....	14
3.3	Seksuaalinen häirintä.....	15
3.4	Psykososiaalinen kuormitus.....	17
3.5	Koronapandemian vaikutus yksintyöskentelyyn	18
4	Yksilön vaikutus yleiseen turvallisuuteen.....	19
4.1	Paloturvallisuus.....	20
4.2	Vesivahingot	21
4.3	Viestintä, ensiapu ja evakuointi	22
4.4	Turvallisuus pandemiatilanteissa	23
5	Vastaanottovirkailijoiden kokemuksia yksintyöskentelyn turvallisuudesta.....	23
5.1	Tutkimuksen toteuttaminen ja työvaiheet	24
5.2	Kokemuksia hotellialan turvallisuudentilanteesta ja uhkatekijöistä.....	25
5.3	Työntekijöiden tärkeäksi kokemat turvallisuustekijät	27
5.4	Tulosten analysointi ja toimenpide-ehdotukset hotellialalle	28
6	Ohjeiden koonti toimeksiantajayritykselle	31
6.1	Työvaiheet ja niiden ongelmakohdat	31
6.2	Ohjeiden sisältö	32
7	Opinnäytetyön onnistuminen ja hyödynnettävyys.....	33
	Lähteet	36

1 Johdanto

Tapaturmavakuutuskeskus tiedotti helmikuussa 2022 siitä, miten työtapaturmien määrä kasvoi ennakoidusti vuoden 2021 aikana. Tapaturmien lisääntyminen suhteutettuna tehtyjen työtuntien määrän kasvuun kertoi työpaikkatapaturmien taajuuden kääntymisestä nousuun. Tapaturmavakuutuskeskuksen mukaan tilanteeseen ovat vaikuttaneet monet tekijät, mutta erityisesti nähtävissä on ollut koronapandemian ja poikkeustilanteen aiheuttaneet vaikeudet sekä taloudessa että työelämässä. (Sysi-Aho & Tynkkynen 2022, 3-9.) Tilastojen analysoinnissa ei kuitenkaan tule ilmi korona-ajan tuomaa vaikutusta yksintyöskentelyn lisääntymiseen. Monilla aloilla työntekijät ovat joutuneet olemaan työvuoroissa entistä enemmän yksin, sillä yrityksillä ei ole ollut varaa pitää useita työntekijöitä saman aikaisesti töissä. Työntekijöiden määrää on jouduttu suhteuttamaan asiakasvirtoihin sekä myynteihin, ja samalla on jäänyt huomiotta yksi tärkeä osa-alue: turvallisuuden takaaminen. Koronapandemia on koetellut erityisen paljon matkailualaa ja hotelleja, ja tästä syystä myös hotellien vastaanottovirkailijoiden yksilötyöskentelyä on jouduttu lisäämään. Yksinolon määrä hotellien vastaanotoissa on suuri erityisesti pienempien hotellien kohdalla, joten työturvallisuuden takaamiseksi on aiheellista tarkastella olemassa olevia turvallisuusriskejä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena onkin kartoittaa hotellialalla olevia turvallisuusriskejä vastaanottovirkailijoiden yksilötyöskentelyn näkökulmasta. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii hotellialan yritys Hotelli X ja kyseessä on kehittämistyö. Opinnäytetyön tietoperustassa perehdytään hotelliympäristön turvallisuuteen vaikuttaviin tekijöihin ja siihen, miten nämä tekijät näkyvät yksilö-, työyhteisö- sekä asiakastasolla. Tietoperustan tarkoituksena on kuvata turvallisuustekijöitä sekä työhyvinvoinnin että asiakasturvallisuuden näkökulmista. Näiden tietojen pohjalta toteutetaan laadullinen tutkimus, jonka tavoitteena on selvittää toimeksiantajayrityksen vastaanottovirkailijoiden kokemuksia alan sekä työpaikkansa turvallisuuden tilanteesta. Tutkimus tehdään teemahaastatteluiden avulla. Haastatteluiden analysoinnin tavoitteena on selvittää teoreettisten uhkakuvien toteutumista todellisuudessa sekä keinoja tilanteen kehittämiseksi. Toimenpide-ehdotusten avulla voidaan kehittää hotellialan yksilötyöskentelyn turvallisuutta. Lisäksi tietoperustan ja tutkimuksen perusteella toteutetaan turvallisuusohjeet yksilöityjen toimenpide-ehdotusten kera toimeksiantajayrityksen käyttöön. Salasapitovelvollisuuden sekä tietojen arkaluonteisuuden vuoksi turvallisuusohjeita ei julkaista opinnäytetyön mukana. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuitenkin tukea alan organisaatioiden työympäristön turvallisuuden tilanteen kehittämistä, joten työhön sisällytetään tunnistamattomia poimintoja toimeksiantajayritykselle toteutetuista ohjeista. Näitä poimintoja ja opinnäytetyötä hyödyntämällä voidaan tarkastella yksilötyöskentelyn turvallisuutta uhkaavia tekijöitä ja toteuttaa ennaltaehkäisyä analysoinnin, suunnittelun ja ohjeistusten keinoin. Näiden ohella opinnäytetyössä tarkastellaan myös koronapandemian tuomia vaikutuksia

yksilötyöskentelyyn hotellien vastaanotoissa. Koska poikkeustilanne on jättänyt jälkensä työelämään, tulee meidän analysoida vanhat toimintatapamme ja päivittää ne vastaamaan tämänhetkistä sekä tulevaisuuden tilannetta mukautuaksemme uuteen normiin.

2 Hotellin vastaanotto työympäristönä

Hotellin vastaanoton merkitys tarkastellessa koko hotelliympäristöä on erityisen suuri. Vastaanotossa sekä toivotetaan asiakkaat tervetulleeksi että kiitetään vierailusta eli vastaanotto on paikka, jossa asiakkaat asioivat heti ensimmäisenä sekä viimeisenä hotellivierailunsa aikana. Vastaanoton työympäristö muodostuukin pääasiassa asiakaspalvelusta ja asiakasviestinnästä kuten neuvonnasta ja informaation jakamista. Näiden lisäksi vastaanotossa käsitellään useita erilaisia järjestelmiä kuten kassatoimintoja sekä puhelinvaihdetta. Hotellin vastaanotto työympäristönä onkin tehtäviltään hyvin vaihteleva ja työnkuva on aina taloriippuvainen. Pie-nemmässä hotellissa saatetaan hoitaa useita asioita samalla pisteellä, kun taas isommissa hotelleissa eri osa-alueita on voitu jakaa useimmille eri työpisteille. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 212.) Työntekijöiltä vaaditaan nykypäivänä paljon joustoa, varsinkin palvelu- ja kaupanalalla, sillä työtä tehdään paljon osa-aikaisesti ja aukioloajat ovat laajoja (Manka & Manka 2016, 17). Hotellin vastaanotossa työtä tehdään vuorokauden ympäri ja hallittavana on useita eri osa-alueita asiakaspalvelusta tietojärjestelmien tarkkaan käyttöön, jonka takia vastaanotossa työskenteleviltä henkilöiltä odotetaan äärimmäisen monipuolista ammattiosaamista.

2.1 Vastaanottovirkailijan työnkuva

Vastaanottovirkailija työntekijänä voi toimia useissa erilaisissa työympäristöissä; tyypillisesti kuitenkin hotelleissa, matkailukeskuksissa, kylpylöissä sekä muissa majoitusliikkeissä. Vastaanottovirkailijan työtä tehdään usein kolmivuorotyönä, jolloin työvuoroja sijoittuu jokaiseen vuorokauden aikaan. Työn luonne on vaativa sekä fyysisesti että henkisesti, sillä vaihtelevien työvuorojen lisäksi vastaanottovirkailijalla tulee olla hyvin moninaista osaamista. Yövuoroja tekeviltä työntekijöiltä vaaditaan myös hieman erilaista ammattitaitoa mitä päivätyötä tekeviltä. Vastaanotossa näkyvimmissä roolissa on aktiivinen ote asiakaspalveluun, mutta todellisuudessa työnkuvaan sisältyy useiden eri asioiden huolehtimista samanaikaisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 215-217.)

Toiminnalliset tehtävät vastaanottovirkailijan työssä sisältävät toimintoja viidestä eri osa-alueesta: myyntitaito ja asiakaslähtöisyys, hotelli- ja tilavarausohjelmat sekä toimitusehdot, vastaanoton tehtävät, sosiaalinen media ja puheluiden hoitaminen. Vastaanottovirkailijan tuleekin omata myynnillistä asennoitumista sekä nopeaa ongelmanratkaisukykyä. Asiakkaiden kanssa neuvottelu ja tiimityöskentely näkyy työssä päivittäin, sillä vastaan tulee erilaisten käytäntöjen soveltamista esimerkiksi maksujärjestelyiden ja peruutusikäytäntöjen suhteen.

(Rautiainen & Siiskonen 2020, 216-217.) Hotelleilla on usein asiakaskunnassa erityistoiveita esittäviä vakioasiakkaita, jolloin on tärkeää muistaa joustaa hyvän asiakaskokemuksen luomiseksi ja asiakkaiden sitouttamisen vahvistamiseksi. Tällaisissa tapauksissa vastaanottovirkailijalta vaaditaan pelisilmää ja esimerkiksi 'upgrade' eli paremman huoneen antaminen asiakkaalle voi olla paikallaan (Rautiainen & Siiskonen 2020, 223).

Järjestelmällisyys edesauttaa tilanteiden hallitsemista kiireen keskellä, ja työssä tarvitaan erityisen hyvää paineensietokykyä. Näiden lisäksi myös tietotekniset taidot helpottavat työssä menestymistä. Vastaanottovirkailijan työtehtäviin lukeutuu myös asiakasturvallisuudesta huolehtiminen, joka sisältää toimintaohjeiden hallitsemista, viestintää hätä- ja onnettomuustilanteissa, asiakkaan sekä hotellin omaisuudesta huolehtimista ja vaitiolovelvollisuutta. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 216-217.) Varsinkin pienempien hotellien kohdalla työnkuva saattaa sisältää myös elintarvikkeiden ja alkoholijuomien kanssa työskentelyä, joten vastaanottovirkailijan tulee myös hallita voimassa olevat säädökset ja asiaankuuluvat lainsäädännön määräykset (Rautiainen & Siiskonen 2020, 44-49).

2.2 Turvallisuuden merkitys työelämässä ja hotelliympäristössä

Turvallisuuden merkitys osana työhyvinvointia on ollut tutkimuksenkohteena jo pitkään, sillä se heijastuu väistämättä sekä yksilön henkilökohtaiseen elämään että työyhteisön toimivuuteen. Turvallisuuden tunne kuuluu ihmisen perustarpeisiin ja tulee esille muun muassa Maslow'n tarvehierarkiassa. Työnteko on osa ihmisen identiteettiä, jonka takia yksilön suhde työpaikkaansa vaikuttaa koko organisaatioon ja sitä kautta myös alaan (Maslow, Heil & Stephens 1998). Turvallisuuden tarpeet ovat siis vahvasti esillä yksilön elämässä ja vaikuttavat työympäristössä koettuihin asioihin sekä työpaikalle asetettuihin vaatimuksiin.

Työhyvinvointi ei kuitenkaan tapahdu itsestään vaan vaatii systemaattista johtamista kuten jatkuvaa suunnittelua, toimenpiteitä sekä tilanteen arviointia. Hyvinvoiva organisaatio toimii pohjana turvalliselle työympäristölle. (Manka & Manka 2016, 80.) Johtamisella on oma roolinsa työturvallisuuden takaamisessa, mutta työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää muistaa myös se, että johtaminen on vuorovaikutusta esimiehen ja alaisten välillä. Työntekijöiden työyhteisötaidot tuovat pohjaa hyvälle johtajuudelle ja näin molemmat tukevat toisiaan. Jotta muutoksia voi tapahtua, tulee kommunikoinnin onnistua kaikkien organisaation osapuolten välillä. (Manka & Manka 2016, 136.) Organisaation työturvallisuuden toteutumisen ja hyvän johtamisen tukena toimii Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738), jonka 1 §:n mukaisesti lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi. Työturvallisuuslaki auttaa myös ennaltaehkäisemään työtapaaturmia ja työstä mahdollisesti aiheutuvia fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Työnantaja on velvoitettu huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta suunnittelemalla ja toteuttamalla tarpeellisia

toimenpiteitä. Työympäristöä, työyhteisön tilaa sekä työtapojen turvallisuutta tulee myös jatkuvasti tarkkailla työnantajan toimesta (Työturvallisuuslaki 2002, 8 §).

Hotelliturvallisuus muodostuu neljästä peruselementistä, joihin kuuluvat asiakasturvallisuus, henkilöstöturvallisuus, yritysturvallisuus kuten ulkoiset ja sisäiset uhat sekä yhteinen turvallisuus kuten tulipalot ja pommiuhat (Huhtala 1997, 39). Vastaanoton turvallisuus muodostuu näiden kaikkien tekijöiden huomioimisesta, ja tässä onnistuttaessa syntyy yksilölle mieluisa, hyvinvointia tukeva ja työn imuun kutsuva työympäristö. Työntekijän työolosuhteista vastaa Suomen lain mukaisesti työnantaja ja Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla onkin velvollisuus pitää huolta yksintyöskentelyyn liittyvien haittojen ja vaarojen minimoimisesta (Työturvallisuuslaki 2022, 29 §). Hotellin vastaanotossa työympäristön turvallisuudesta huolehtiminen ei rajoitu pelkästään työntekijöiden hyvinvointiin, vaan tämän lisäksi se heijastuu myös hotellin asiakkaiden turvallisuuteen. Kun henkilökunta omaa tarvittavat fyysiset ja henkiset työkalut turvallisen työympäristön luomiseen, pystyvät he keskittymään olennaiseen eikä energiaa kulu epävarmuuden ja turvattomuuden tuntemuksiin. Uhkatilanteiden tunnistaminen ja ennakointi on myös huomattavasti helpompaa, kun perusturvallisuus on kunnossa.

Hotelliturvallisuuteen kohdistuvia uhkia voidaan käsitellä termillä turvattomuuskuilu. Kun turvallisuusympäristö heikkenee esimerkiksi rikollisuuden määrän lisääntyessä samanaikaisesti kuin henkilöstön määrää, turvallisuuskoulutuksia sekä turvateknisiä investointeja vähennetään, syntyy turvattomuuskuilu. Jotta hotelliturvallisuus ei joutuisi turvattomuuskuilun partaalle, tulisi toimenpiteitä tehdä jo ennen kriittistä pistettä eli tilannetta, jossa pienikin henkilöstön vähentyminen tai rikollisuuden lisääntyminen aiheuttaisi turvattomuuskuiluun ajautumisen. Turvattomuuskuilulta välttyminen vaatii henkilöstön ja käytettävissä olevien turvateknisten laitteiden jatkuvaa analysointia ja kehittämistä. (Huhtala 1997, 143-146.) Hotelliturvallisuus käsitteenä sisältääkin sekä yksilöön että koko hotelliin vaikuttavia tekijöitä ja tästä syystä turvallisuutta tulisikin katsoa useasta eri näkökulmasta. Kaikella on yhteys turvallisuuteen, sillä se mitä ei tulkita osaksi turvallisuutta on uhkatekijä sitä kohtaan ja luo turvattomuutta. (Huhtala 2002, 2.) Esimerkiksi hotellin vastaanottovirkailija altistuu työssään useille erilaisille riskitekijöille, jotka kohdistuvat yleisen turvallisuuden lisäksi erityisen vahvasti työntekijän henkilökohtaiseen turvallisuuteen. Yksintyöskentelyn uhkatekijät korostuvat huomattavan paljon enemmän yö- ja iltavuoroissa työskennellessä mitä aamu- ja päivävuoroissa. Väkivaltaisuuden yleinen lisääntyminen ja avunsaannin ongelmat aiheuttavat hotelliympäristössä yhä entistä enemmän haasteita yksilön turvallisuuden kannalta. (Huhtala 1997, 139-141.) Näiden tekijöiden lisäksi uhkaa aiheuttavat liiallinen fyysinen kuormitus, puutteelliset työvälineet sekä psykososiaaliset kuormitustekijät. Koska asiakasturvallisuuden takaaminen kuuluu vastaanottovirkailijan tärkeimpiin tehtäviin, tulee vastaanottovirkailijan osata toimia myös koko hotelliympäristöä uhkaavissa tilanteissa kuten tulipalon, evakuoinnin tai vesivahingon aikana (Seppä 2006, 6-7).

Myös pelkästään tieto yksinolosta saattaa lisätä riskien määrää, sillä kollegan läsnäolo tuo usein tukea päätösten tekoon, uhkatilanteiden havainnointiin ja haastavien tilanteiden hoitamiseen. Toisen työntekijän läsnäolo ja tuki tuovat siis automaattisesti turvallisuuden tunnetta ja varmuutta tekemiseen. Tästä syystä onkin erittäin tärkeää luoda työympäristöä, jossa jokaisella työntekijällä olisi varma olo turvallisuudestaan myös yksintyöskentelyn aikana. Henkilöstöturvallisuuteen panostaminen on aina kannattavaa ja turvallisuustekijöitä koskevissa päätöksissä työnantajien tulisikin kiinnittää huomiota panostuksen tuomiin hyötyihin. Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden tunteen luominen vahvistaa positiivista brändikuvaa niin työnantajana kuin palveluiden tarjoajana. Henkilökunnan kouluttaminen, riskitekijöiden analysointi ja ennakointi sekä turvatekniikan hankkiminen edesauttavat kaikki hotellin turvallisuutta samalla tuoden säästöjä vakuutusmenoissa ja vahvistusta asiakkaiden tuleviin ostopäätöksiin. (Huhtala 1997, 89-95.)

2.3 Ohjeet käytännön tukena

Työturvallisuuden suunnittelun sekä analysoinnin lisäksi Suomen laki vaatii työnantajaa pitämään huolta työntekijöiden riittävästä ohjeistuksesta ja perehdytyksestä työpaikan haitta- ja vaaratekijöihin liittyen. Työntekijöille annettua osaamista tulee myös täydentää ja päivittää aina tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2002, 13-14 §). Tästä syystä turvallisuusriskien jatkuva analysointi on aiheellista, sillä se toimii pohjana ohjeiden päivittämiselle. Turvallisuusohjeiden ajan tasalla pitäminen onkin yksi hotelliturvallisuuden perusteista. Selkeät ohjeistukset, jotka tehdään huolellisen suunnittelun pohjalta toimivat aina sekä asiakkaiden että henkilökunnan apuna vaara- ja kriisitilanteissa. Työntekijöiden sisäistettyä etukäteen ohjeistetut toimintamallit osaavat he oman toiminnan lisäksi antaa myös asiakkaille oikeita ohjeita kriisitilanteissa. Tärkeimmät turvallisuusohjeet onkin syytä tehdä aina kirjallisesti ja niitä täytyy säilyttää näkyvällä paikalla. Ohjeiden ajantasaisuudesta, laadullisuudesta ja selkeydestä tulee pitää säännöllisesti huolta. Turvallisuusohjeiden ei kuitenkaan ole määrä toimia pelotteena eli tarkoitus ei ole saada työntekijöitä tai asiakkaita pelkäämään turvallisuutensa puolesta. Hyvin tehdyt ohjeet ovat näin ollen myönteiset, selkeät sekä asialliset. (Huhtala 1997, 258-265.)

Perehdyttäminen ja selkeiden ohjeistusten merkitys korostuu erityisesti yksintyöskentelyn aikana. Turvallisen työskentelyn lisäksi työntekijöiden tulee aina olla toimintavalmiudessa erilaisten poikkeustilanteiden varalta, joita ovat esimerkiksi väkivaltatilanteet sekä laitehäiriöt. (Björn, Hämäläinen & Raudas 2011, 32.) Lisäksi hotellialalla yleistynyt tilapäisluonteisen työvoiman kuten vuokratyöntekijöiden käyttö tuovat omat haasteensa tarvittavien tietojen ja organisaation toimintamallien omaksumiseen. Tästä syystä kirjalliset turvallisuusohjeet ovatkin tärkeä osa työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämisessä. Työntekijät toimivat erittäin usein myös huomaamattaan turvallisuusriskien aiheuttajina esimerkiksi tukkimalla poistumistiet väliaikaisella varastoinnilla. Henkilökunnan kouluttamisella, turvallisuusohjeilla ja -oppailla

voidaan muuttaa työntekijöiden rooli riskien aiheuttajista riskien tunnistajiksi. Turvallisuusasioihin panostaminen on kannattavaa lisäkustannuksista huolimatta, sillä esimerkiksi henkilökunnan kyky toimia tulipalon ehkäisemiseksi tulee huomattavasti halvemmaksi mitä vahingon tapahtuminen. (Seppä 2006, 5-9).

Toimeksiantajalle tehtävissä turvallisuusohjeissa keskitytään yksintyöskentelyä vahvistavien tekijöiden huomioimiseen ja kehityskohteisiin, jotta hotelliympäristön turvallisuutta voitaisiin parantaa. Yksin työskennellessä yksi isoimpia ongelmakohtia on tilanne, jossa työntekijät täytyy poistua työpisteeltä. Yleisesti ottaen työpisteen vartioimatta jättäminen ei nimittäin ole sallittua. Ohjeita tehdessä on tärkeää pohtia myös työterveyden, vartijan sekä esimiehen vaikutuksia turvallisuuden edistämiseksi. Turvallisuusohjeista tulee selkeästi käydä ilmi miksi ne ovat olemassa ja miten niitä voi hyödyntää sekä yksilön että koko organisaation näkökulmasta.

3 Yksilön turvallisuus vastaanotossa

Vuonna 1998 tehdyssä tutkimuksessa hotelli- ja ravintolatyötä tekevästä vastaajista 93,2 % kertoi työskentelevänsä osan työvuorostaan yksin tai peräti koko työvuoron yksinään. Tämä näkyi selvästi myös työntekijöiden huolen ja pelon aiheena ja huoli korostui erityisesti yövuorojen kohdalla. (Huhtala 2002, 6.) Palvelualojen osalta yksintyöskentelyn määrä vaikuttaisi olevan laskenut sitten vuoden 1998, mutta alalla on silti havaittavissa yksinolon yleisyys tehdyissä työvuoroissa. Vuoden 2020 elokuussa Palvelualojen ammattiliiton teettämän kyselyn vastaajista peräti 55 % työskenteli ainakin osan työpäivästä yksin. Kyselyjen vastauksia analysoimalla kävi myös ilmi, että yksintyöskentely oli uhkatilanteille altistava tekijä. (Palvelualojen ammattiliitto 2021, 4.)

Vastaanoton tehtävissä yövuorot työskennellään usein yksin samoin kuin hiljaisemmat vuorot. Yhden työntekijän voimin suoritettavat työvuorot aiheuttavat aina epäilyksiä turvallisuuden takaamisen näkökulmasta. Yksintyöskentelyn määrä on lisääntynyt hotellialalla erityisesti kustannussyistä, sillä henkilöstön määrän vähentäminen soveltuu nykypäivän tehokkuus- ja tuotavuusajatteluun. (Huhtala 1997, 121-123.) Työsuojelulain 25 §:n mukaisesti työnantajalla on kuitenkin velvollisuus ryhtyä työn kuormitustekijöitä selvittäviin ja vähentäviin toimiin heti, kun työnantaja on saanut tiedon työntekijän terveyttä vaarantavasta kuormittumisesta. Koska yksintyöskentelyä esiintyy vastaanottovirkailijoiden työnkuvassa lähes poikkeuksetta jokaisessa hotellissa, tulee työntekijöiden turvallisuutta uhkaaviin tekijöihin tarttua henkilökunnan terveydentilan ylläpitämiseksi.

3.1 Väkivallan uhka ja rajoitettu avunsaanti

Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden on jo pitkään tiedetty altistuvan erityisen paljon väkivallalle. Huhtalan (2002, 2-8) mukaan huumerikollisuus on ollut yksi hotellialan merkittävimmistä väkivaltaa aiheuttavista tekijöistä 1990-luvun loppupuolella. Vuonna 2002 tehdyssä tutkimuksessa kävi ilmi, että hotellinjohtajat uskoivat työntekijöidensä kykenevän tunnistamaan huumeiden käyttäjän (Huhtala 2002, 5). Pitkään olemassa oleva ongelma ja sen tuomat turvallisuusriskit ovat tunnistettu hotellialalla jo varhain, mutta tarvittavien henkilökuntaa turvaavien toimenpiteiden lisäykset jäävät epäselväksi. Millä tavoin vastaanottovirkailijan ja muiden asiakkaiden turvallisuuden voisi näissä tilanteissa taata, kun hotellissa oleva henkilö on tunnistettavasti huumausaineiden vaikutuksenalaisena?

Yksintyöskentelyn aikana tällaisissa tapauksissa korostuu työnantajan mahdollistamat keinot avunsaantiin. Koska väkivallan uhka vastaanottovirkailijan työssä on ilmeinen ja riski kasvaa erityisesti ilta- ja yövuoroissa, tulee työnantajan huolehtia väkivaltatilanteiden ehkäisystä, torjunnasta ja rajoittamisesta. Velvoite tulee ilmi Työturvallisuuslain lisäksi Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työntekijöiden työehtosopimuksessa (Palvelualojen ammattiliitto 2022). Keinoja ehkäisyyn ovat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työnantajan tulee myös laatia menettelytapaohjeet, joiden avulla työntekijöitä informoidaan uhkaavien tilanteiden hallinnasta ja toimintatavoista (Työturvallisuuslaki 2002, 27 §).

Työturvallisuuslaki tai alan työehtosopimus eivät kumpikaan kuitenkaan ota kantaa siihen millainen laitteisto työntekijöiden käytettävissä tulisi olla esimerkiksi avun hälyttämiseen. Työehtosopimuksen mukaan kyseessä voi olla esimerkiksi tavallinen puhelin (Palvelualojen ammattiliitto 2022, 33a §). Kuten Huhtala (2002, 7) jo kaksikymmentä vuotta sitten kirjoittamaansa kirjassa on todennut, hälyttämisen mahdollisuus ei aina tarkoita sitä, että se olisi käytännössä mahdollista. Puhelimella hälyttäminen voi olla äärimmäisen haastavaa varsinkin työntekijän ollessa yksin, joten vartiointiliikkeiden kanssa tehty yhteistyö on tärkeä osa ennakointia ja turvallisuuden varmistamista. Hälytyspainikkeiden lisääminen vastaanottoon helpottaa avun saamista huomattavasti, mutta niiden lisääminen vaatii myös tarkkaa suunnittelua. Hälytyspainikkeiden määrä ja sijoittelu tulisi olla tarkkaan harkittua, jotta niiden käyttö olisi mahdollisimman huomaamatonta ja helppoa.

Vastaanottovirkailijan työssä väkivallan uhkaa lisäävät myös vastaanoton ympärivuorokautiset aukioloajat sekä mahdollinen vastaanoton yhteydessä toimiva aulabaari. Työnantajan rooli väkivallan ehkäisemiseksi tällaisissa tapauksissa onkin erittäin suuri. Sen lisäksi, että työnantajan tulee huolehtia yhteydenpidosta yksintyöskentelyn aikana, tulee työntekijät olla koulutettu ja ohjeistettu toimimaan oikealla, rationaalisella tavalla väkivaltatilanteiden aikana. Vastaanottovirkailijoiden tulisi olla koulutettuja vuorovaikutustaitoihin, joiden avulla

aggressiivisten asiakkaiden kohtaaminen olisi helpompaa. Väkivaltatilanteiden ennakointia ja oikeanlaista käyttäytymistä tilanteiden laukeamisen edesauttamiseksi voidaan harjoitella esimerkiksi turvallisuuskoulutuksissa. (Huhtala 1997, 141-142.)

3.2 Fyysinen kuormitus ja työtaturmat

Väkivaltatilanteiden lisäksi vastaanottovirkailijat altistuvat työvuorojensa aikana hyvin paljon fyysiselle kuormitukselle. Vastaanottovirkailijan työ sisältää paljon fyysistä ja liikkuen tehtävää työtä kuten kävelemistä, seisomista, kantamista sekä erilaisia kognitiivisia tehtäviä. Työtehtävissä voi olla myös useita toistoja ja staattisuutta, jotka kuormittavat ja aiheuttavat helposti rasitusvammoja sekä tuki- ja liikuntaelinten sairauksia. Työn fyysistä kuormittavuutta voidaan säädellä henkilökohtaisen työasennon lisäksi työn kohtuullisella määrällä, säännöllisillä tauoilla, työaikajärjestelyillä sekä erilaisilla työtilan ergonomisuutta lisäävillä tekijöillä. Esimerkiksi oikealla korkeudella olevilla työtasoilla sekä iskuja vaimentavilla ja joustavilla lattiamateriaaleilla voidaan vähentää työn fyysistä kuormittavuutta. Vastaanottotyöpaikoissa erityisen tärkeää on kiinnittää huomiota istumismahdollisuuteen, säädettävään työtuoliin, ranteiden ja käsien tukemiseen näyttöpäätetyössä, kuvaruudun yläreunan asettumiseen silmien tason alapuolelle sekä hyviin työasentoihin ja -liikkeisiin. (Björn ym. 2011, 26-27.)

Yksintyöskentelyn aikana työn fyysinen kuormittavuus on kuitenkin vaikeasti säädeltävissä. Vastaanotosta on haastavaa poistaa säännöllisille tauoille ja kiireisinä hetkinä työ saattaa sisältää paikallaan oloa pitkiäkin aikoja putkeen. Fyysisten kuormittavuustekijöiden minimointi turvallisuuden takaamiseksi tulisi lähteä aina työvuorosuunnittelusta asti, sillä työntekijöiden yksintyöskentely ei saa aiheuttaa työehtosopimuksen mukaisten taukojen puuttumista. Työntekijöiden väsymys ja taukojen puute voi heijastua työtaturmien määrään, joita hotellialalla onkin keskimääräistä enemmän. Työtaturmien mahdollisuuksia vastaanotossa lisäävät myös käsin tehtävät työt, taakkojen käsittely, työvälineiden terävyys ja leikkaavuus sekä asiakkaiden päihtymys. Myös aikapaine altistaa työtaturmille. (Björn ym. 2011, 24-27.)

Työtaturmien ehkäisyssä tärkeässä roolissa toimii kyky tehdä työtehtäviä yksi kerrallaan. Jos yksinolo työvuoron aikana aiheuttaa jatkuvaa kiireen tunnetta sekä keskittymiskyvyn menettämistä, voi koko työympäristön turvallisuus kärsiä. Jatkuvat keskeytykset ja siirtyminen työtehtävästä toiseen lisäävät virheiden määrää ja vaativat suurempaa ponnistelua työtehtävien suorittamiseksi (Karjalainen 2020, 25). Vastaanottovirkailijalta vaaditaan nimenomaan jatkuvaa useiden asioiden samanaikaista tekemistä ja tämä korostuu erityisesti yksintyöskentelyn aikana. Kun paikalle saapuu palvelua kaipaava asiakas, tulee sen hetkinen työtehtävä jättää kesken, sillä paikalla ei ole muita työntekijöitä. Tämä lisää yksinkertaistenkin työtehtävien aiheuttamaa kuormitusta ja työntekijän väsymystä, joka altistaa aina entistä enemmän vaaratilanteille kuten työtaturmille. Monien asioiden samanaikainen tekeminen johtaakin helposti tilanteeseen, jossa työntekijä ei kykene enää keskittymään kunnolla mihinkään.

Keskittymiskyvyn häiriintymistä aiheuttaa myös työympäristön jatkuva hälinä, sillä puhehäly tai meteli johtaa helposti työntekijää kuormittaviin keskeytyksiin. (Karjalainen 2020, 24-26.)

Kiinnittämällä huomiota työntekijän keskittymistä tukeviin tekijöihin voidaan edesauttaa yksintyöskentelyn aikaista turvallisuutta ylläpitämällä työntekijän vireystilaa. Esimerkiksi työympäristön yhteydessä soivan taustamusiikin tyylilajilla ja tunnettavuudella voidaan säädellä työntekijöiden huomiokyvyn säilyvyyttä ja yleistä olotilaa työpäivän aikana. Oikeinvalitulla taustamusiikilla on huomattu olevan positiivisia vaikutuksia vireystilan ja keskittymiskyvyn lisäksi myös työntekijöiden tehokkuuteen. Taustamusiikkivalinnoilla on kuitenkin merkitystä, sillä esimerkiksi jatkuva tunnettujen ja ärsytystä aiheuttavien kappaleiden soittaminen voi toimia päinvastoin eli vireystilaa alentavana ja toimintaa hidastavana tekijänä. Työntekijälle mieluisa ja keskittymistä tukeva taustamusiikki onkin helppo tapa herätellä aisteja ja luoda positiivista olotilaa. Oikeanlainen vireys- ja mielentila auttavat työntekijää jaksamisen, havainnoinnin ja turvallisen työskentelyn suhteen. (Shih, Huang & Chiang 2012, 573-578; Huang & Shih 2011, 383-387.) Taustamusiikin vaikutus korostuu erityisesti yksintyöskentelyn ja jaksamisen kannalta haasteellisten vuorojen aikana. Vastaanottovirkailijoiden yövuorot ovat kokeneet muutoksia tietotekniikan kehityksen johdosta, sillä monet paljon aikaa vieneet asiat tapahtuvat digitalisoitumisen tuoman automatisoitumisen ansiosta huomattavasti nopeammin mitä aikaisemmin (Huhtala 1997, 138). Yksinolo hiljaisten hetkien aikana aiheuttaa helposti väsymystä varsinkin silloin, kun kyseessä on yövuoro. Tämänkaltaisissa tilanteissa työntekijöiden vireystila saattaa laskea äärimmäisen nopeasti ja helposti, joten esimerkiksi taustamusiikkiin panostaminen on pieni, mutta erittäin kannattava turvallisuutta lisäävä tekijä.

Pelkästään työhön liittyvän tapaturman tai loukkaantumisen riskin tiedostaminen voi myös luoda työntekijälle turvattomuuden sekä pelon tuntemuksia. (Karjalainen 2020, 39.) Yksintyöskentelyn aikana olisikin tärkeää luoda tunnetta siitä, että työntekijän riski altistua tapaturmalle on hyvin pieni. Mieluisan taustamusiikin kuunteleminen työvuoron aikana tuo työntekijälle sopivasti kosketuspintaa henkilökohtaiseen elämään luoden samalla turvallisuuden tunnetta (Huang & Shih 2011, 383-387). Tämän lisäksi myös avunsaamisen mahdollisuus korostuu sekä turvallisuuden tunteen luomisessa että työtapaturmien ehkäisyssä, sillä tapaturman sattuessa on ensisijaisen tärkeää, että työntekijä tietää saavansa apua ja kykenee sitä myös hälyttämään. Erilaisten positiivisten ja varmuutta tuovien tekijöiden lisääminen vahvistaa työntekijän turvallisuuden tunnetta.

3.3 Seksuaalinen häirintä

Työntekijöihin kohdistuvaa seksuaalista häirintää esiintyy kaikkialla matkailualalla ja se onkin yksi suurimmista vastaanottovirkailijoiden kokemista turvallisuuden uhkatekijöistä. Häirintä voi olla sanallista, sanatonta tai fyysistä. Sanalliseen häirintään kuuluu esimerkiksi seksuaaliset kommentit työntekijän ulkonäöstä, erilaisten kysymysten esittäminen, vihjailu sekä

asiattomien tapaamispyyntöjen ehdottaminen. Sanatonta häirintää ovat taas perään viheltely tai erilaiset vihjailevat eleet. Fyysisen häirinnän katsotaan olevan koskettelua, kähmintää tai pahimmassa tapauksessa raiskauksen yritykset. Seksuaalista häirintää voi kohdata kuka tahansa sukupuolta katsomatta, mutta erityisessä riskiryhmässä seksuaaliselle häirinnälle ovat asiakaspalvelutehtävissä olevat nuoret naiset. Ongelman ratkaisemiseksi työpaikoilla tarvitaan työkaluja seksuaalisen häirinnän tunnistamiseen sekä parempia mahdollisuuksia tilanteiden ratkaisemiseksi. (Bragason 2016, 3-4.)

Seksuaalista häirintää alalla aiheuttavat useimmissa tapauksissa asiakkaat ja uhkatekijänä häiriköinti kasvaa mitä enemmän työntekijät ovat asiakkaiden kanssa suorassa kontaktissa. Alkoholia tarjoilevissa paikoissa häirintää ilmenee muita paikkoja enemmän ja seksuaaliselle häirinnälle altistaa erityisesti epäsäännölliset työajat kuten vuorotyö sekä ilta- ja yövuorot. Tästä syystä hotellien vastaanottovirkailijat voivat altistua työssään häirinnälle muiden alojen työntekijöitä enemmän. Työntekijät pitävät seksuaalista häirintää loukkaavana ja useat työntekijät kokevat häirintää useammin kuin kerran kuukaudessa. Ikävien kokemusten taustalla voi asiakkaiden lisäksi olla myös kollegat, esimiehet sekä esimerkiksi toimittajat. (Bragason 2016, 6-8).

Seksuaalinen häirintä vaikuttaa työntekijään monin eri tavoin kuten aiheuttamalla stressiä ja laskemalla työntekijän työmotivaatiota. Yritystasolla häirintä heijastuu usein poissaolojen kasvuun, henkilökunnan suurempaan vaihtelevuuteen sekä alhaisempaan tuottavuuteen. (Bragason 2016, 7.) Riski seksuaaliseen häirintään altistumiselle vaikuttaa selvästi työntekijän turvallisuuden tunteeseen työpaikalla. Palvelualojen ammattiliiton huhtikuussa 2015 tekemän tutkimuksen mukaan useat seksuaalista häirintää kokeneista työntekijöistä keskustelivat epämiellyttävistä kokemuksistaan kollegoidensa kanssa (Bragason 2016, 10). Muiden työntekijöiden tuki on siis tärkeässä roolissa, kun puhutaan seksuaalisesta häirinnästä, sillä asiasta puhuminen voi helpottaa tilanteen tuomaa ahdistuksen tunnetta. Yksintyöskentelyn aikana seksuaalista häirintää kokenut työntekijä ei kuitenkaan voi keskustella välittömästi asiasta kenenkään kanssa, joka lisääkin häirinnän tuomia jälkivaikutuksia. Vastaanottovirkailijan työssä, jossa seksuaaliselle häirinnälle altistuminen on erittäin todennäköistä varsinkin ilta- ja yövuoroissa, tulee työntekijöiden apuna olla selkeät ohjeet häirintätilanteissa toimimiseen ja niiden ennakointiin. On myös erittäin tärkeää antaa työntekijöille mahdollisuus keskustella kokemastaan häirinnästä jälkikäteen esimerkiksi muiden työntekijöiden sekä esihenkilön kanssa.

Seksuaalisesta häirinnästä työnantajalleen ilmoitti Palvelualojen ammattiliiton vuoden 2015 tutkimuksen mukaan vain alle puolet uhreista (Bragason 2016, 10). Muutosta tilanteeseen ei ole tapahtunut, sillä vuoden 2020 elokuussa tehdyssä tutkimuksessa 60 % uhreista kertoi, että he eivät olleet ilmoittaneet esihenkilölleen työaikana tapahtuneesta seksuaalisesta häirinnästä. Syynä tähän oli se, ettei kertomisen koeta olevan hyödyllistä. Pieni prosentti vastanesta pelkäsi myös työnantajan asennoitumista asiaan ja osa häpesi tapahtunutta.

Työntekijät, jotka olivat kertoneet seksuaalisesta häirinnästä työnantajalleen, olivat suurimassa osassa tapauksista kokeneet sen hyödyttömäksi sillä keskustelu esimiehen kanssa ei ollut johtanut minkäänlaisiin toimenpiteisiin. Osassa tapauksista esimies oli myös vähätellyt asiaa tai pitänyt työntekijää osasyllisenä häirintään. Joka kolmannelle seksuaalinen häirintä oli aiheuttanut ahdistusta ja joissakin tapauksissa työntekijät olivat vaihtaneet työpaikkaa. Fyysisiä vammoja häirinnästä olivat saaneet 7 % vastanneista. (Palvelualojen ammattiliitto 2020, 13-15.)

Seksuaalinen häirintä on siis todellinen uhkatekijä työntekijän turvallisuudelle ja yksinollessa turvattomuuden tunne voi vain kasvaa. Tätä tilannetta ei edesauta tuntemus siitä, että työnantaja ei halua tehdä mitään toimenpiteitä häirinnän estämiseksi. Palvelualojen ammattiliiton vuoden 2015 tutkimuksesta kävi ilmi, että vain 25 % työpaikoista on olemassa ohjeistus seksuaalisen häirinnän kohteeksi joutuneiden työntekijöiden auttamista varten. Työnantajien tekemät toimenpiteet ovat kuitenkin avainroolissa turvallisen työympäristön luomisessa, joka tarkoittaa myös seksuaalisen häirinnän kitkemistä työpaikalta. Jotta työntekijöiden turvallisuuden tunnetta voidaan vahvistaa, tulee työnantajan tehdä konkreettisia toimia seksuaalisen häirinnän vähentämiseksi. Toimiva keino tähän on esimerkiksi työnantajan tekemä kirjallinen toimintasuunnitelma seksuaalisen häirinnän poistamiseksi, jonka avulla työntekijöille voidaan osoittaa, että asia otetaan työpaikalla vakavasti. Suunnitelma siitä, miten työntekijää tuetaan seksuaalista häirintää kohdatessa, kertoo myös työnantajan halukkuudesta ja aikomuksesta turvata työntekijöidensä koskemattomuus sekä seksuaalisen häirinnän nollatoleranssi. Tämän lisäksi myös seksuaalisen häirinnän selkeä määrittely on tärkeää, sillä sitä kautta jokainen työntekijä ja taho kykenevät ymmärtämään millainen käytös organisaatiossa ei ole suvaittavaa. Toimintaohjeiden tekemisen jälkeen niistä tulee viestiä ja niiden noudattamista tulee seurata aktiivisesti, jotta turvallinen ja häirinnästä vapaa työympäristö voi toteutua myös käytännössä. (Bragason 2016, 14-17.)

3.4 Psykososiaalinen kuormitus

Henkilöstöturvallisuutta analysoidessa tulee nykypäivänä ottaa huomioon myös työn uudenlaiset kuormitustekijät, joita ovat työn tietointensiivisyys, digitalisaatio sekä psykososiaalinen kuormitus. Psykososiaalinen ympäristö muodostuu useista eri osa-alueista, joiden toimivuus määrittelee työn kuormittavuuden. Työn johtaminen ja organisointi, viestintä, vuorovaikutus sekä yksilötasoinen käytös ovat kaikki osa psykososiaalista ympäristöä. (Karjalainen 2020, 54-59.) Erilaiset konfliktit, huono työilmapiiri sekä työn jatkuva kuormittavuus altistavat turvattomuuden tunteelle sekä pahimmassa tapauksessa lisäävät riskejä sairastua työuupumukseen. Vastaanottovirkailijan yksilötyöskentelyssä psykososiaaliselle kuormittavuudelle altistavat erityisesti työn keskeytykset, suuri vastuu, väkivallan uhka ja häirintä, vuoro- ja yötyö, työn yksinäisyys sekä tiedostettu tapaturmien riski. Pitkän ja liiallisen kuormituksen seurauksena työntekijä väsyy ja palautuminen heikentyy tai loppuu kokonaan. (Karjalainen 2020, 37-41;

Björn ym. 2011, 28-29.) Työuupumuksen seurauksena työntekijä voi sairastua vakaviin sairauksiin kuten masennukseen, sydän- ja verisuonisairauksiin sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin (Karjalainen 2020, 51-53).

Jatkuva kiire ja epävarmuuden tunne vaikuttavat työn psykososiaaliseen kuormittavuuteen ja lisäävät tätä kautta myös riskiä työtapaturmille. Kiireen tunne sekä stressi aiheuttavat liiallisessa määrin ylikuormitusta, jonka seurauksia ovat esimerkiksi kyynisyys sekä unihäiriöt. Pitkäkestoinen stressi kasvattaa aina myöskin riskiä sairastua työuupumukseen. Jos työntekijä kokee, ettei hän kykene vastaamaan työn vaatimuksia tai ettei työympäristö tue myönteistä työssä aikaansaamista, syntyy sen seurauksena stressiä. (Manka & Manka 2016, 28-32.) Fyysiset ja psyykkiset oireet, joita stressi aiheuttaa voivat olla esimerkiksi jatkuvaa flunssaan sairastumista, kroonisia niskakipuja, rytmihäiriötä, ärtyneen suolen oireyhtymän oireita ja muihin ongelmiin. Jokainen työntekijä oireilee kuitenkin yksilöllisellä tasolla, ja tästä syystä työntekijöiden jaksamisen jatkuva seuraaminen on hyvin tärkeää. Tarkkailu toimii keinona, jonka avulla mahdolliset riskitekijät voidaan minimoida. (Karjalainen 2020, 39-41.) Tärkeimpiin työhyvinvointia parantaviin ja työntekijöiden psykososiaalista kuormittavuutta vähentäviin tekijöihin kuuluvat työntekijän vaikutusmahdollisuudet sekä omiin työtehtäviinsä että työn määrään (Manka & Manka 2016, 28-32).

Vastaanottovirkailijoiden psykososiaalista kuormitusta yksintyöskentelyn aikana voidaan vähentää myös havaitsemalla ja hallitsemalla kuormitukseen altistavia tekijöitä. Esimiestyön rooli on tärkeä psykososiaalisten kuormitustekijöiden ehkäisemisessä, sillä johtamistehtäviin perehdytetyt esihenkilöt kantavat vastuuta työolojen turvallisuudesta ja henkilöstön hyvinvoinnista. Ylikuormittumista tukevaa johtamista on esimerkiksi työsähköpostien ja -viestin lähettämisen ajoittaminen työntekijöille parhaaseen mahdolliseen kellonaikaan. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistaminen tapahtuu siis hyvin yksinkertaisilla menetelmillä, kuten ihmisten välisillä kohtaamisilla ja vuorovaikutuksella. Apuvälineinä tunnistuksessa voidaan käyttää erilaisia kyselyitä, ohjeistuksia sekä tarkistuslistoja. (Karjalainen 2020, 114-116.)

3.5 Koronapandemian vaikutus yksintyöskentelyyn

Palvelualojen ammattiliitto kokosi jäsenilleen teettämistä tutkimuksista tilastoa vuoden 2020 lopussa ja selvitti COVID-19-pandemian tuomia haittoja palvelualojen työntekijöiden keskuudessa. Tutkimuksista kävi ilmi, että lomautusten ohella monet työntekijöistä joutuivat vaihtamaan toimipistettä, sillä työnantajat pitivät palveluita yllä aiempaa pienemmällä miehityksellä. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan työntekijät kertoivat epidemian vaikuttaneen heihin henkilökohtaisella tasolla, joka näkyi tulevaisuuden tapahtumista murehtimisena ja psyykkisten kuormitustekijöiden kasvuna. (Palvelualojen ammattiliitto 2021, 18, 29.) Koronapandemian vaikutus tulee näkymään vielä jatkossakin, sillä pelko tulevasta tartuntaaalloista on edelleen olemassa ja koronatilanteen tuomien haasteiden kanssa painitaan vielä

tälläkin hetkellä. Pandemian vaikutus yksintyöskentelyn määrän kasvuun ei ole tästä syystä johtuen vielä tarkalleen tiedossa ja asia kaipaakin tulevaisuudessa perusteellista tutkimusta.

Koronapandemian aiheuttama yksintyöskentely tuo mukanaan riskin siitä, että opeteltu toimintamalli jää päälle. Kun työntekijät ovat joutuneet mukautumaan tilanteen aiheuttamaan yksintyöskentelyyn, ovat he ottaneet vastuulleen laajempaa osaamisalaa. Työnantajan näkökulmasta ja pandemian taloudellista jälkipyykkiä selvittäessä saattaa saman toimintamallin jatkaminen tuntua hyvältä ratkaisulta. Työntekijät ovat todistaneet kyvykkyytensä selvitä työvuoroista yksin, joten tämän tilanteen hyödyntäminen voi osoittautua monessa työpaikassa ajankohtaiseksi myös pandemian jälkeen. Yksintyöskentelyn lisääntyessä tulisi kuitenkin huomioida sen mukanaan tuomat turvallisuusriskit ja tehdä tarvittavia toimia mahdollisimman ajoissa. Työntekijöiden määrä tulisikin suhteuttaa asiakasvirtoihin ja työn konkreettiseen määrään, sillä jatkuva muutos, kiire sekä keskeytykset altistavat työntekijöitä työuupumukselle ja työtapaturmille (Karjalainen 2020, 20-27). Pahimmassa tapauksessa ylikuormitus voi johtaa esimerkiksi muisti- ja tarkkaavaisuushäiriöihin, joten liialliselle kuormittumiselle altistunut työntekijä on aina turvallisuusriski sekä itselleen että asiakkaille (Karjalainen 2020, 80). Kustannustehokkuus on ymmärrettävästi liiketaloudellisesti tärkeää, mutta sen ei koskaan tulisi tapahtua turvallisuuden kustannuksella (Seppä 2006, 5).

4 Yksilön vaikutus yleiseen turvallisuuteen

Hotellin palveluympäristö koostuu sisäisestä palveluympäristöstä sekä fyysisistä tiloista. Sisäisen palveluympäristön voidaan katsoa muodostuvan neljästä eri osa-alueesta, joita ovat tekninen osaaminen eli pätevyys, kohteliaisuus, uskottavuus sekä turvallisuus. Nämä kaikki tekijät muodostavat yhdessä palveluvarmuuden. Hotellin henkilökunnan ammattitaito on tärkeä osa sisäistä palveluympäristöä ja palveluvarmuuden toteutumista. Työntekijöiden pätevyys ja kyky toimia erilaisissa tilanteissa vahvistavat asiakkaiden turvallisuuden tunnetta. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 142.) Yksilön rooli hotellin yleisen turvallisuuden takaamisessa on siis erittäin merkittävä ja turvallisuuden tulisikin olla kaikkien osapuolten yhteisenä tavoitteena. Henkilöstöturvallisuus käsittää paljon erilaisia työnantajille kuuluvia vastuualueita, mutta tämän lisäksi myös työntekijöillä on omat velvoitteensa. (Huhtala 1997, 149.)

Työntekijän yleisiin velvollisuuksiin kuuluu huolehtia siitä, että hänen toimintansa ei vaaranna omaa tai muiden turvallisuutta ja terveyttä. Työnantajan ohjeistusten ja määräyksien noudattaminen lukeutuu myös Työturvallisuuslaissa määriteltyihin työntekijän yleisiin velvollisuuksiin (Työturvallisuuslaki 18 §). Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä on velvoitettu ilmoittamaan havaitsemistaan puutteista työympäristön turvallisuuden lisäämiseksi ja ylläpitämiseksi. Työntekijöiltä velvoitetaan siis aktiivisuutta turvallisuuskysymysten suhteen, joka käsittää myös tiedottamisvastuun. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän tulee tiedottaa

esihenkilölleen havaitsemistaan turvallisuutta uhkaavista tekijöistä. Lisäksi erityisesti vastaanottovirkailijoiden tulee jatkuvasti valvoa asiakasliikkeitä ja ilmoittaa välittömästi, jos havaittavissa on epämääräistä tai epäilyttävää toimintaa. Turvallisuustietoinen palveluasenne sekä lojaalius työnantajaa kohtaan takaa yhteisten toimintamallien toteutumisen. (Huhtala 1997, 149-153.) Yksintyöskentelyn turvallisuus hotellin vastaanotossa on siis työnantajan ja työntekijän yhteistyöllä saavutettava. Työnantajan merkitys työolojen turvallisuuden takaamisessa on suuri, mutta ilman työntekijöiden velvollisuutta, ei kokonaisvaltaisesti turvallista hotelliympäristöä voisi muodostua.

4.1 Paloturvallisuus

Tilat, joissa kokoontuu tai majoittuu runsaasti ihmisiä ovat tulipalon kannalta riskikohteita. Tästä syystä paloturvallisuuteen ja tulipalojen ennaltaehkäisyyn tulee hotelleissa kiinnittää paljon huomiota. Suomessa paloturvallisuutta ohjaa pelastuslain (2011/379) säädökset. Hotellin paloturvallisuus on pelastuslain mukaisesti rakennuksen omistajan tai haltijan vastuulla ja heidän tuleekin huolehtia tulipalojen ja vaaratilanteiden ehkäisemisestä. Vaaratilanteita varten tulee myös olla varautunut, jotta vahingon tapahduttua saataisiin pidettyä vahingot mahdollisimman vähäisinä. Varautumiseen kuuluu henkilöiden, omaisuuden sekä ympäristön suojaamista vaaratilanteiden sattuessa. Tätä varten yritysten tulee toteuttaa kirjallinen pelastussuunnitelma, jota käytetään osana työntekijöiden perehdytystä. Jokaisen yrityksen työntekijän tulee olla tietoinen paloturvallisuusjärjestelyistä sekä ohjeista onnettomuus- ja vaaratilanteiden varalle. (Seppä 2006, 8-11.)

Tulipalot syttyvät äärimmäisen usein tilanteista, joissa syttymissyyn aiheuttaja on huolimattomasti toiminut ihminen. Hotelliympäristöissä tapahtuneiden tulipalojen syttymiset ovat usein olleet sellaisia, että ne olisivat olleet estettävissä työntekijöiden ja muiden osallisten oikeanlaisella ohjeistuksella sekä turvallisuuskoulutuksilla. Hotellin vastaanotossa työskentelevät henkilöt huomaavat kaikista parhaiten havaittavissa olevat turvallisuusriskit, joten niistä ilmoittamisen tulisi olla oletusarvo. Sähkölaitteista lähtöisin olevat tulipalot olisivat usein olleet estettävissä säännöllisellä puhdistuksella sekä tarkastamisella. Vastaanottovirkailijoiden tulee kiinnittää työvuorojensa aikana erityistä huomiota laitteiden kuntoon, puhdistukseen ja säännölliseen sammuttamiseen. (Seppä 2006, 12-16.)

Hotelliympäristön palohälytyksen aikana korostuu henkilökunnalle opetetut toimintamallit, sillä suurimman haasteen tilanteissa tuovat paikalla olevat asiakkaat, jotka eivät tunne tiloja ja sen poistumisteitä. On äärimmäisen tärkeää, että hotellin henkilökunta tuntee poistumissuunnitelmat ja osaavat neuvoa asiakkaita niiden mukaisesti. Paloturvallisuuden kannalta suurin uhkakuvan muodostavat myös humaltuneet ja nukkuvat asiakkaat, joiden toimintakyky saattaa olla heikentynyt tilanteesta johtuen. (Seppä 2006, 21-24.) Tämä lisää erityisesti yö- ja iltavuorossa olevien vastaanottovirkailijoiden roolia turvallisen hotelliympäristön luomisessa,

sillä tämän kaltaiset uhkatekijät ovat vahvemmin sidoksissa ilta- ja yöaikoihin. Koska yövuo- roja tehdään usein yksilötyöskentelynä, tulee turvallisuusohjeita laadittaessa ottaa huomioon mahdollisten riskikuvien vuorokaudenaikojen mukaiset eroavaisuudet.

Kyky käyttää alkusammutuskalustoa on yksi henkilökunnan tärkeimmistä työkaluista tulipalo- jen aiheuttamien vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Alkusammutuskalustoon kuuluvia välineitä ovat muun muassa sammutuspeite, käsiammutin ja pikapaloposti. Sammutuspeitteen ja käsi- sammuttimen tehokkaalla käytöllä voidaan ehkäistä monia vaaratilanteita ja alkavia tulipa- loja. Näiden lisäksi julkisissa tiloissa kuten hotelleissa on lähes poikkeuksetta aina käytettä- vissä pikapaloposti, jonka pitkällä toiminta-ajalla voidaan vaikuttaa suuresti tulipalojen sam- muttamiseen. Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämisen lisäksi tulee alkusammutuskalustoa myös ylläpitää sekä tarkastuttaa. Kaluston tulee olla helposti saatavilla ja henkilökunnan jä- senten tulee olla tietoisia siitä, missä sammutusvälineitä säilytetään. (Seppä 2006, 29-33; Huhtala 1997, 278-283.) Alkusammutuskaluston sijoittelussa ja määrässä kiinnitetään huo- miota lakisääteisiin määräyksiin, mutta asiaa tulisi tarkastella myös yksilötyöskentelyn kan- nalta. Paloturvallisuuden kannalta tärkeintä on nopea toiminta, ja se tulee olla turvattuna myös yksin työskennellessä. Jos lähtökohtana on, että työpisteeltä ei saisi poistua ja alkusam- mutuskalusto sijaitsee vaikeasti tavoitettavalla paikalla, ei vaaratilanteessa toimiminen on- nistu nopealla tahdilla. Tehokkaan toiminnan tukena ovat siis helposti saatavilla olevat moni- puoliset sammutusvälineet, kaluston oikeanlainen käyttö sekä selkeät toimintaohjeet.

4.2 Vesivahingot

Tulipalojen lisäksi yksi isoimmista vaaratilanteista ja kiinteistöjen tuhoa aiheuttavista teki- jöistä on vesivahinko. Yleisimmät syyt vesivahingon tapahtumiseen ovat putki- ja viemäri- ongelmat, mutta nykypäivänä myös luonnonkatastrofit ja vaikeat säätilat aiheuttavat vesivahin- koja. Kiinteistöjen vesivahingot ovat kuitenkin pitkälti vältettävissä oikeanlaisilla toimintata- voilla. Jotta vesivahingoilta voitaisiin säästyä, tulee työpaikoilla kuten hotelleissa korostaa hyviä asiaankuuluvia tapoja. Näitä ovat esimerkiksi vesialtaiden vesilukkojen säännöllinen puhdistus, johtojen ja liitäntöjen kunnon tarkastaminen sekä vanhojen termostaattien ja venttiilien kunnon tarkkailu. Myös erilaisten vettä vaativien koneiden vesihanojen tulisi olla suljettuina aina kun koneita ei käytetä. (Pelastustoimi 2022.) Erilaisten kuntotarkastusten suorittaminen ei yleisesti ottaen kuulu vastaanottovirkailijan työnkuvaan, mutta varsinkin pie- nemmissä hotelleissa voi tulla vastaan tilanteita, joissa myös vastaanottovirkailija saattaisi huomata huonokuntoisuutta erilaisissa johdoissa tai liitännöissä. Silmien auki pitäminen onkin yksi tärkeimmistä työvälineistä vesivahingon estämisessä. Hotellin yleisen turvallisuuden kan- nalta jokaisen työntekijän huomiokyky voi olla ratkaisevassa roolissa.

Toimintaohjeet vesivahinkojen varalle saattavat olla useissa työpaikoissa hyvin vähäiset tai niitä ei ole ollenkaan. Tämä on äärimmäisen huolestuttavaa vesivahinkojen yleisyyttä

ajatellen. Kuten tulipalonkin kohdalla myös vesivahingon sattuessa tärkeimmässä roolissa on nopea toiminta. Jotta vahingot voitaisiin minimoida tulisi vesihana, vesilinja tai pääsulku saada nopeasti suljettua. Sen lisäksi työntekijän tulisi kyetä rajoittamaan veden vuotamista mahdollisimman paljon. Myös kaikki näkyvissä oleva vesi tulisi yrittää saada kuivattua. (Pelastustoimi 2022.)

Hotelleissa, kuten muissakin isoissa rakennuksissa, pääsulut saattavat sijaita vaikeasti tavoitettavissa paikoissa. Yksin työskennellessä haasteeksi tulee työpisteen jättäminen ja tästä syystä työntekijöillä tulisi olla selkeät toimintaohjeet vesivahinkojen varalle. Erityisesti pienemmissä hotelleissa yövuorot saatetaan toteuttaa niin, että vastaanottovirkailija on ainoa henkilökunnan jäsen koko talossa. Jos työntekijöille ei ole annettu riittävää opastusta ja selkeitä ohjeita, on vesivahingon sattuessa hyvin vaikea toimia nopeasti. Edessä saattaa olla vaikeita päätöksiä kuten se, että voiko vastaanottovirkailija jättää työpisteensä vartioimatta ja lähteä pääsulun luokse? Vesivahingon sattuessa onkin tärkeää kutsua paikalle lisäapua, jotta vahinko saataisiin minimoitua ja jokaisen paikalla olevan henkilön turvallisuus olisi taattu. Näin ollen avun hälyttämisen helppous korostuu myös tässäkin tapauksessa. On siis ensisijaisen tärkeää, että yksin työskentelevä henkilö tietää mihin hän on yhteydessä erilaisten vahinkojen sattuessa ja mistä hän saa lisäohjeistusta sekä apua.

4.3 Viestintä, ensiapu ja evakuointi

Työntekijän vastuulla on osata viestiä asiakkaille sekä muille ihmisille selkeällä ja rauhallisella tavalla yllättävissäkin vaaratilanteissa. Hätät ilmoitusta tehdessä työntekijän tulee mainita olevansa henkilökuntaa, jotta hätäkeskuspäivystäjä tietää voivansa esittää tarkempaa tuntemusta vaativia lisäkysymyksiä. Viestintää ja hätät ilmoitusta varten tulisi hotellin tarkan osoitteen olla mahdollisimman helposti saatavilla ja näkyvällä paikalla. Työturvallisuuslain mukaan työpaikoilla tulee ylläpitää ensiapuvalmiutta, joka sisältää tarvittavien välineiden lisäksi henkilökunnan ensiapukoulutusta. Vaaratilanteiden kannalta on tärkeää, että työntekijät osaavat antaa hätäensiapua. Yksin työskennellessä tulisi ottaa huomioon tarvittavan ensiapukoulutuksen määrä, sillä hätätilanteen sattuessa täytyy vuorossa olevalla henkilökunnan jäsenellä olla toimintavalmius tilanteeseen. Hätät tilanteen tunnistaminen on tärkeä osa vaaratilanteissa toimimista. (Seppä 2006, 34-37.) Turvallisuutta vaarantavan tilanteen lopputuloksen määritteleekin aina etukäteisvalmiudet (Huhtala 1997, 272).

Kriisitilanteissa tärkeää on rauhallinen ja johdonmukainen toiminta. Paniikin ehkäisemisen lisäksi huomioon tulisi ottaa jo ennakolta tilanteet, joissa asiakkaat voivat hätätilanteessa vaipea apatiaan. Tämä tarkoittaa avuttomaan tilaan laantumista, joka vaikeuttaa ihmisten auttamista ja pelastamista. Erilaisissa vaara- ja evakuointitilanteissa hotellin tiloissa käynnistyy automatisoidut hätätilannekuulutukset, joissa tiedotetaan asiakkaita ja henkilökuntaa vaaratilanteen olemassaolosta. Kuulutukset sisältävät usein ilmoituksen lisäohjeiden odottamisesta

tai maininnan henkilökunnan antamasta opastuksesta ja ohjeistuksesta. (Huhtala 1997, 272-279.) Henkilökunnan jäsenten tulee siis olla tietoisia siitä, mitä ohjeita ja opastusta heidän tulisi tietyissä vaaratilanteissa antaa. Hätäviestintä ei voi pohjautua pelkkien hätätilannekuvutusten pohjalte vaan loppupeleissä turvallisuuden voi taata vain henkilökunnan tehokas ja oikeaoppinen toiminta.

4.4 Turvallisuus pandemiatilanteissa

Viime vuodet ovat opettaneet meille, miten turvallisuuskäsitettä tulee laajentaa myös terveyteen ja tartuntatautien leviämisen estämiseen. Explained: The next pandemic -lyhytdokumentissa esitetään SARS-pandemian leviämistä vuonna 2003. Tämä tappava tauti pääsi leviämään ympäri maailman, kun oireinen henkilö matkasi Kiinasta Hong Kongiin helmikuussa 2003. Matkustaja kirjasi itsensä sisään Metropole-hotelliin ja tartutti taudin 16 ihmiselle yskiessään matkallaan kohti hotellihuonetta. Hotellin vierailijat jatkoivat matkaansa kohti omia kotipaikkakuntiaan samalla kuljettaen mukanaan kyseisen viruksen. (Klein & Posner 2019.) Matkailun riskit tartuntatautien leviämisen edistämässä ovat tulleet ilmi sekä SARS-viruksen että koronapandemian aikana. Hotellien työntekijöiden tehtävänä on nykyisin myös pitää huolta sekä asiakkaiden että itsensä terveyden turvaamisesta.

Turvallisuuden ylläpitämiseksi tulee vastaanottovirkailijan pitää huolta tarpeellisista turvaväleistä, käsihygieniasta sekä asiakkaiden ohjeistuksesta. Tartuntatautilain (2016/1227) 58 c § määrittelee tarvittavat toimenpiteet covid-19-epidemian leviämisen estämiseksi. Lain mukaan hotelleiden vastuulla on huolehtia siitä, että asiakkailla on mahdollisuus puhdistaa käsiään, pitää riittävä etäisyys muihin ihmisiin sekä ryhtyä muihin vastaaviin tartuntataudin leviämistä estäviin toimenpiteisiin. Lisäksi tilojen ja pintojen puhdistusta tulee tehostaa. Vastaanottovirkailijan työssä tämä tarkoittaa asiakkaiden informointia sillä hetkellä voimassa olevista rajoituksista ja suosituksista. Kyseessä voi olla tilanne, joka vaatii esimerkiksi ystävällistä huomautusta siitä, että asiakkaat seisovat liian lähellä toisiaan. Vastaanotossa tulisi myös huolehtia riittävästä puhdistuksesta kuten maksupöytädesinfiointisesta. Työskennellessä yksin nämä toimet tulevat automaattisesti vuorossa olevan työntekijän vastuulle.

5 Vastaanottovirkailijoiden kokemuksia yksintyöskentelyn turvallisuudesta

Työntekijöiden kokemukset yksintyöskentelyn turvallisuudesta ovat tärkeässä arvossa, kun lähdetään toteuttamaan turvallisuusohjeita ja kehitysehdotuksia toimeksiantajan käyttöön. Kokemuksia lähdettiin selvittämään laadullisen tutkimuksen avulla, jonka aikana haastateltiin toimeksiantajayrityksessä työskenteleviä vastaanottovirkailijoita. Koska tutkimustulosten pohjalta tehdyssä tuotoksessa on kyse yrityksen toimintaan vaikuttavista yksityiskohtaisista turvallisuusasioista, on haastattelut esitetty ja analysoitu opinnäytetyössä mahdollisimman

tunnistamattomalla tavalla. Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden kokemuksia turvallisuudentilasta sekä alalla että omalla työpaikallaan, jotta ohjeistuksesta saatiin koottua mahdollisimman hyödyllinen kokonaisuus. Turvallisuusohjeet toimivat vastaanottovirkailijoiden apuvälineenä ja niitä voi hyödyntää turvallisuuden tilanteen kehittämässä sekä esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

5.1 Tutkimuksen toteuttaminen ja työvaiheet

Ennen haastatteluja oli tarpeellista analysoida tietoperustasta ilmi tulleita yleisiä hotelliympäristöön vaikuttavia turvallisuuden uhkatekijöitä. Tämän perusteella lähdettiin muodostamaan kolme erilaista teemaa: turvallisuuden merkitys hotellialalla, yksilön turvallisuus vastaanotossa sekä yksilön vaikutus asiakasturvallisuuteen. Näin teemojen alle tehtiin kysymyksiä, joista koottiin runko haastatteluiden tueksi. Koska turvallisuusriskit ovat aina hyvin talokohtaisia, tuli haastattelun kysymysten olla mahdollisimman laajoja, jotta todellinen tilanne saatiin kartoitettua. Kysymykset pohjautuivat opinnäytetyössä käytettyyn tietoperustaan. Jotta haastateltavat työntekijät kykenivät tuntemaan olonsa mahdollisimman turvallisiksi ja heidän oli helppo kertoa kokemuksistaan, tuli kysymysten olla tarkasti muotoiltuja. Haastatteluissa käytetyssä pohjassa (liite 1) kysymysten järjestys oli mietitty vastaamaan opinnäytetyön raportin kappalejärjestystä loogisuuden ylläpitämiseksi. Valmistautuessa haastatteluihin tuli kuitenkin ottaa huomioon, että ilmi saattaa tulla asioita, joita haastattelupohjassa ei ole kysytty. Myös nämä asiat mukautettiin tuloksiin, sillä haastatteluiden tarkoituksena oli antaa Hotelli X:n vastaanottovirkailijoiden kertoa omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan vapaamuotoisesti. Haastattelurungon kysymykset tehtiin suuntaa antaviksi ja ennen haastatteluja huomioitiin, että kaikkiin kysymyksiin ei välttämättä saada vastauksia niiden arkaluonteisuuden vuoksi.

Tutkimus toteutettiin kevään 2022 aikana Hotelli X:n tiloissa eli työntekijöiden työympäristössä. Vastaanottovirkailijoiden vastaukset talletettiin sekä äänittämällä että kirjoittamalla ylös tärkeimpiä pääpiirteitä. Haastatteluja varten ei ollut tarpeellista kerätä henkilötietoja. Taustatietona haastateltavilta kuitenkin kysyttiin työkokemuksen määrä sekä pääsääntöisesti tehtävien työvuorojen luonne eli tekeekö työntekijä aamu-, ilta- tai yövuoroja vai näiden yhdistelmää. Tutkimuksessa oli mukana kuusi Hotelli X:ssä työskentelevää vastaanottovirkailijaa, joista jokainen työskentelee pääsääntöisesti yksin. Yhden haastattelun kesto oli noin 30 minuuttia, jonka aikana kerättiin mahdollisimman kattavaa havaintoaineistoa. Aineistoa lähdettiin purkamaan taulukoimalla vastauksia haastattelurungon teemojen ympärille. Taulukoituja aihealueita olivat tilannekatsaus alan turvallisuuteen, koetut uhkatekijät, tärkeäksi koetut turvallisuustekijät, Hotelli X:n ongelmakohdat ja onnistumiset sekä koronan vaikutus yksilötyöskentelyyn. Haastatteluissa syntyneitä aineistoja kuten haastatteluja ja tutkimustuloksia on säilytetty tietoturvalisessa ympäristössä ja ne tuhotaan tämän opinnäytetyön julkaisun jälkeen. Lisäksi haastatteluiden äänitteitä on käsitelty luottamuksellisesti eikä niitä ole

luovutettu kenellekään ulkopuolisille. Haastateltavien henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa opinnäytetyöstä tai toimeksiantajalle tehdyissä turvallisuusohjeista.

5.2 Kokemuksia hotellialan turvallisuudentilanteesta ja uhkatekijöistä

Vastaanottovirkailijoiden kokemukset hotellialan turvallisuuden tilanteesta olivat yleisesti ottaen hyvät, sillä kaikki tutkimukseen osallistuneet kuusi työntekijää kokivat hotellialan turvallisuustilanteen olevan hyvällä tasolla. Turvallisuuden tilanteen koettiin myös parantuneen niiden työntekijöiden osalta, jotka olivat olleet alalla jo pidempään. Esimerkiksi luottokorttiväätimukset ja etukäteismaksut ovat lisänneet turvallisuutta, sillä ennen yöpymiset maksettiin käteisellä etukäteen tai vasta yöpymisen jälkeen. Yleiskatsauksessa kävi ilmi, että työntekijät eivät kokeneet merkittävästi turvattomuuden tunnetta. Tämä näkyi sekä päivävuoroa että yövuoroa tekevien vastaanottovirkailijoiden vastauksissa eli työvuorojen laatu ei vaikuttanut koettuun tilanteeseen. Tilannekatsauksessa kävi kuitenkin ilmi, että tieto siitä mitä kaikkea työvuoron aikana voisi tapahtua lisää turvattomuuden tunnetta erityisesti yksin työskennellessä. Teemahaastatteluiden avulla kartoitettiin vastaanottovirkailijoiden näkemyksiä turvallisuutta uhkaavista tekijöistä. Tuloksissa erottui viisi tekijää, jotka tulivat ilmi jokaisen vastaanottovirkailijan vastauksissa. Näitä uhkatekijöitä olivat ihmiskontaktit, humaltuneet asiakkaat, mielenterveysongelmista kärsivät asiakkaat, kiire sekä tulipalot ja vesivahingot.

Yksilötyöskentelyä ja koko hotelliympäristön turvallisuutta vaarantavissa tekijöissä korostuivat erityisesti siis asiakkaat ja niiden myötä tulevat erilaiset ihmiskontaktit. Alkoholin vaikutuksen alaisena olevat ja mielenterveysongelmista kärsivät ihmiset koettiin erityisen häiritseväksi tekijänä. Varsinkin humalaisten asiakkaiden koettiin olevan yleinen alan ja vastaanottovirkailijoiden turvallisuutta uhkaava tekijä. Haastattelussa kävi ilmi, että asiakkaat saattavat tulla hotelliin jo valmiiksi humalassa tai he voivat humaltua vierailunsa aikana. Ihmiskohtauksissa haastavimmiksi koettiin tilanteet, joissa on vaikea ennakoida toisen osapuolen käytöstä. Esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsiviä ihmisiä saattaa kulkeutua hotellin sisätiloihin ja heidän käyttäytymistään on hyvin vaikea arvioida. Näiden lisäksi turvallisuutta heikentävinä tekijöinä nähtiin erilaiset suuremmat vaaratilanteet kuten tulipalot ja vesivahingot. Myös kiireen merkitys tuli esille jokaisessa haastattelussa, sillä kiireen koettiin lisäävän erityisesti työtapaturmien riskiä. Kiireellä oli selvä yhteys tavaroiden epäjärjestykseen; haastattelussa tuli esille sotkuisten työpisteiden aiheuttama stressi, joka lisäsi entisestään kiireen tunnetta.

Tutkimukseen osallistuneista vastaanottovirkailijoista lähes kaikki olivat kokeneet aggressiivista käyttäytymistä työpäivänsä aikana. Kuitenkaan fyysistä väkivaltaa ei ollut koettu, vaan kyseessä oli ollut lähinnä verbaalista häirintää. Vastaanottovirkailijoilla oli kokemusta nimenomaan huonokäyttösisistä asiakkaista, jotka ovat purkaneet huonoa oloaan asiakaspalvelijaan tai ovat olleet mielenterveydellisesti heikossa kunnossa. Tällaisia tilanteita ovat olleet

esimerkiksi hetket, joissa asiakas on alkanut arvostelemaan vastaanottovirkailijaa täysin aiheettomasti tai jopa haukkumaan häntä. Nämä tilanteet koettiin häirintänä ja aiheuttivat työntekijöille ahdistusta sekä ärtymystä. Myös seksuaalista häirintää oli koettu sanallisessa muodossa kuten seksuaalisina vitseinä sekä vihjailuina. Vastanneista reilu puolet oli kokenut seksuaalista häirintää työpäivänsä aikana ja häirintää oli tapahtunut nimenomaan asiakkaiden taholta.

Seksuaalisen häirinnän lisäksi yli puolet vastanneista kokivat turvallisuutta uhkaaviksi asioiksi yksinolon, yövuorot sekä vieraan toimipisteen. Päivävuoroa tekevät työntekijät kokivat yksinolon yövuorojen aikana yhdeksi alan ja vastaanottovirkailijoiden suurimmista turvallisuutta vaarantavista tekijöistä. Yövuoroja tekevät vastaanottovirkailijat eivät puolestaan kokeneet yövuorojen olevan turvattomampia mitä päivävuorojen. Yövuorojen kohdalla huomiota kiinnitettiin kuitenkin siihen, että häiriöitä voi tapahtua myös huoneissa. Yksin työskentelevän ja joskus jopa koko hotellin ainoan työntekijän on tällaisissa tilanteissa lähdettävä tarkastamaan tilannetta yksin ja tämä koettiin turvattomana jo pelkästään ajatuksen tasolla. Lisäksi esille tuli työtapaturmille altistavia riskitekijöitä ja uhkakuvia kuten kaatuminen, viiltohaavat, sellän venähdykset tai kuuman veden aiheuttamat palovammat. Vastaanottovirkailijoista yksi kolmasosa kokivat kaatumisten olevan yksilön turvallisuutta uhkaava tekijä ja puolet mainitsivat palohaavat, viiltohaavat sekä painavien tavaroiden nostamisen. Yksin työskennellessä raskaiden asioiden nostoon ei ole saatavilla apua, joka näky vastauksissa työtapaturmien uhkana. Työtapaturmiin verrattuna tuloksissa korostui kuitenkin erityisen vahvasti työn psykososiaalinen kuormitus. Kiire ja ahdistavat häirintätilanteet näkyivät selvästi suurempina riskitekijöinä fyysiseen kuormitukseen verrattuna.

Haastatteluiden aikana vastaanottovirkailijoiden vastauksissa korostui myös koronapandemian tuomat haasteet, sillä useat haastateltavista kertoivat pandemian tuomista vaikutuksista useiden erilaisten kysymysten yhteydessä. Pandemian vaikutus näkyi yksintyöskentelyn lisääntymisenä yleisesti koko alalla, mutta myös omalla työpaikalla. Hotellialan näkökulmasta yövuorojen yksintyöskentelyn määrän tulkittiin kasvaneen, sillä työntekijät tiesivät hotelleja, joissa yhden työntekijän sijaan yövuorossa toimii yksi henkilö. Yksilötyöskentelyn kasvun nähtiin johtuvan erityisesti asiakasvirtojen vähentymisen vuoksi. Kaikesta huolimatta tilanne on heijastunut vastaanottovirkailijoiden työhön vuorokauden ajoista riippumatta. Koronapandemian pahimpaan aikaan iltavuoroja tehtiin pitkälti yksin ja tämä koettiin turvattomuuden tunteena. Esille tuli ihmisten ja asiakkaiden vähäisyyden tuoma yksinäisyys, joka pahensi tilannetta. Työntekijöiden turvallisuuden tunnetta lisäsi vastausten perusteella ympärillä olevat asiakkaat ja ihmiset, sillä niiden puuttuessa yksinäisyys koetaan vahvempana. Tilanteen koettiin kuitenkin olevan parantunut viime aikoina. Asiakasvirtojen normalisoitumisesta huolimatta vastaanottovirkailijat kokivat, että yksilötyöskentelyä on alalla edelleen enemmän mitä koronapandemiaa edeltävänä aikana. Tämän nähtiin johtuvan siitä, että ihmisiä on lähtenyt paljon alalta ja työntekijöiden saaminen on ollut vaikeaa. Tätä myötä kiire on lisääntynyt

samoin kuin yksityöskentely. Turvallisuuden tilannetta ei ole myöskään helpottanut se, että koronapandemia on vähentänyt turvallisuuskoulutusten määrää. Esimerkiksi käytännönharjoituksia ei ole järjestetty pelastuslaitoksen kanssa yhtä usein mitä ennen koronatilannetta vastaanottovirkailijoiden vastausten perusteella.

5.3 Työntekijöiden tärkeäksi kokemat turvallisuustekijät

Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa vastaanottovirkailijoiden ajatuksia toimintatavoista, jotka voisivat edistää yksilötyöskentelyn turvallisuutta. Vastauksissa korostuivat erityisesti erilaisten koulutusten merkitys sekä kertauksen tärkeys. Turvallisuuskoulutusten koettiin lisäävän sekä hotelliympäristön yleistä turvallisuutta sekä yksilötyöskentelyn aikaista turvallisuutta. Vastaanottovirkailijoiden työssä turvallisuus- ja ensiapukoulutusta pidettiin työntekijöiden keskuudessa tärkeinä tekijöinä. Koulutusten ei kuitenkaan nähty olevan hyödyllisiä, jos ne toteutetaan luentotyyppisenä tai itseopiskeluna vaan kaikista parhaimpina koettiin käytännönharjoitukset. Koulutukset, joissa mukana olisi esimerkiksi pelastuslaitoksen henkilökuntaa, poliisi tai vartija olivat toivottuja. Erilaisten tosielämän tarinoiden ja kokemusten kautta oppiminen tuntui työntekijöille parhaimmalta vaihtoehdolta. Koulutusten määrään toivottiin myös lisäystä, sillä esimerkiksi ensiaputaidoissa koettiin olevan joitakin puutteita tai ainakin epävarmuutta.

Koulutusten lisäksi turvallisuusohjeiden kertauksen koettiin olevan tärkeässä roolissa. Pitkien ohjeistusten ei nähty olevan hyödyllisiä vaan kertaukseen soveltuvat lyhyet ja ytimekkäät ohjeet olivat mieluisampia vaihtoehtoja. Selkeys koettiin turvallisuutta edistävänä tekijänä ja tästä syystä työntekijöiden mielestä täsmällisten pelisääntöjen tekeminen on tärkeää. Työntekijät näkevät turvallisuuden tilanteen olevan parannettavissa informaation lisäämisellä ja selkeillä ohjeistuksilla siitä mikä on sallittua ja mikä ei. Turvallisuutta parantaa myös tieto siitä, ettei työntekijöiden tarvitse sietää mitä tahansa käyttäytymistä asiakkaiden taholta. Jos vastaanottovirkailijalla on valtuudet sanoa häiriöksi olevalle asiakkaalle asiallisesti, mutta jämptisti huonosta käyttäytymisestä, tilanne voi tuntua olevan paremmin hallussa. Lisäksi mahdollisuus poistaa epäasiallisesti käyttäytyviä asiakkaita hotellin tiloista kokonaan koettiin turvallisuutta edistävänä toimenpiteenä.

Aggressiivisia tai humalaisia asiakkaita kohdatessa korostui myös selkeiden ohjeiden merkitys. Esimiehen tai työnantajan tulisi vastaanottovirkailijoiden mielestä neuvoa henkilökuntaa etukäteen toimintatavoista, joita kannattaa noudattaa häiriötä aiheuttavien asiakkaiden kohdalla. Selkeät toimintatavat koettiin tilanteita hillitsevinä ja omaa turvallisuuden tunnetta lisäävinä tekijöinä. Tällaisissa tilanteissa hyvinä toimintatapoina nähtiin välimatkan pitäminen, vastaanottotiskin toisella puolella pysyminen sekä rauhallinen käyttäytyminen. Vartiointipalvelun käyttöä ei kuitenkaan koettu merkittävänä, sillä avun saaminen vartiointiliikkeestä oli vastaanottovirkailijoiden kokemusten perusteella hidasta. Koska kyseessä ei ollut välitöntä

vaaraa aiheuttavia tilanteita, eivät hälytykset olleet vartiointiliikkeen prioriteeteissa ensimmäisenä. Asiakasvirtojen seurannan koettiin olevan yksi tätä tilannetta parantava tekijä, sillä seurannan avulla voitaisiin kohdentaa vartiointia esimerkiksi niille vuorokauden ajoille, jolloin huomattavissa on enemmän häiriökäyttäytymistä mitä muina kellonaikoina. Turvallisuutta edistää työntekijöiden mielestä myös uhkatilanteiden läpikäyminen heti sen jälkeen, kun niitä on tapahtunut. Keskusteluissa tärkeänä nähtiin käytettyjen toimintamallien pohdinta sekä tilanteiden analysointi siitä näkökulmasta, että mitä olisi voitu tehdä toisin. Lisäksi omilla valinnoilla koettiin olevan merkitystä; asianmukaisten työvälineiden ja työkenkien käytöllä, huolellisuudella, terveellisillä elämäntavoilla ja painavien esineiden oikealla nostotavalla voi edistää yksilön turvallisuutta myös vastaanottovirkailijan työssä.

5.4 Tulosten analysointi ja toimenpide-ehdotukset hotellialalle

Vastaanottovirkailijoiden kokemukset yövuorojen turvattomuudesta vastaa tietoperustassa ilmennyttä Huhtalan (2002, 6) kertomaa. Yövuorot yhdistetään turvattomuuteen niiden työntekijöiden keskuudessa, jotka eivät tee yövuoroja. Tästä syystä mieleen herää ajatus siitä, vaikuttaako tämä mielikuva myös työntekijöiden halukkuuteen lähteä tekemään yövuoroja. Yövuorojen turvallisuutta yksilön näkökulmasta tulisikin lähteä tutkimaan tarkemmin ja laajemmin. Näin voitaisiin selvittää yövuorojen tämänhetkistä turvallisuudentilaa työntekijöiden olettamukseen verrattuna. Kuten tietoperustasta käy ilmi, on ongelma ollut nähtävissä alalla jo pitkään. Tästä syystä yövuorojen yhdistäminen vaarallisuuteen voi myös olla alalla opittu näkemys, sillä erityisesti pelkkiä päivävuoroja tekevät työntekijät uskoivat yövuorojen olevan merkittävimpiä uhkatekijöitä työntekijöiden turvallisuudelle. Tutkimusten ja informoinnin avulla voitaisiin parantaa yleistä näkemystä hotellialan yövuorojen turvattomuudesta ja sitä kautta lisätä luottamusta työpaikan toimiin turvallisuuden takaamiseksi. Vartiointiyritysten merkitys korostui myös tietoperustassa sekä haastatteluissa. Avun saannin ongelmat tuovat haasteita yksilötyöskentelyssä kuten Huhtala (1997, 139-141) toteaa. Vastaanottovirkailijoiden kokemus vartioiden hitaasta saapumisesta paikalle tukee tämän ongelman ajankohtaisuutta. Vastaanottovirkailijat kokivat, ettei hotellin ilmoituksia pidetty kiireellisinä, sillä ilmoitusten hetkellä kyseessä ei ollut välitöntä vaaraa. Tämä herättää pohdintaa siitä tulisiko kaikki ilmoitukset ja ennakoinnit ottaa yhtä suurella vakavuudella, sillä odottaessa vartijaa tilanne voi eskaloitua hengenvaaralliseksi. Kuten Huhtala (1997, 89-95) toteaa, riskitekijöiden ennakointi edesauttaa hotellin turvallisuutta. Tästä syystä sekä työntekijöiden turvallisuuden tunteen että koko hotelliympäristön turvallisuuden parantamiseksi olisi tärkeää saada apua nopeasti paikalle tilanteessa kuin tilanteessa. Turvallisuuden tilanteen seuranta on myös tärkeää, sillä esimerkiksi seuraamalla asiakkaiden käyttäytymistä voidaan lisätä vartiointia kriittisille päville tai kellonajoille.

Väkivaltaisuuden aiheuttamat haasteet tulivat esille vastaanottovirkailijoiden haastatteluissa aivan kuten Huhtalan (1997, 139-141) kirjoituksessa. Työntekijöiden kokemukset

mielenterveysongelmista asiakkaista olivat merkittäviä ja aiheuttivat haasteita turvallisuuden kannalta. Tietoperustassakin esille tullut Huhtalan (1997, 141-142) toteamus turvallisuus- koulutusten merkityksestä korostui myös työntekijöiden ajatuksissa turvallisuuden parantamiseksi. Hyödylliseksi vastaanottovirkailijat kokevat koulutukset, joissa neuvotaan henkilökuntaa yleisten turvallisuusasioiden ohella esimerkiksi aggressiivisten asiakkaiden kohtaamisessa. Koulutusten, aihepiirin kertaamisen ja uusien työntekijöiden perehdyttämisen tueksi on aiheellista tehdä myös työntekijöille mieluisat lyhyet ja ytimekkäät ohjeet. Lisäksi työntekijät kokivat tärkeänä sen, että heille on annettu selkeät säännöt toimintaohjeista, mitä he noudattavat epäasiallista käytöstä kohdatessaan. Esihenkilön rooli korostui, sillä turvallisuuden tunnetta lisäsi selkeästi tieto siitä, että työntekijät voivat puuttua asiattomaan kohteluun esimerkiksi poistamalla häiriköivän asiakkaan hotellista kokonaan. Tämä käytäntö tukee turvallisuutta sekä yksilön että koko hotelliympäristön näkökulmasta ja siitä syystä tämän periaatteen noudattaminen koko hotellialalla olisi tärkeää.

Aggressiivisten ja ennalta-arvaamattomien asiakkaiden lisäksi haastatteluissa korostui erityisesti alkoholin vaikutuksen alaisena olevat asiakkaat, jotka koettiin merkittäväksi turvallisuutta uhkaavaksi tekijäksi. Humaltuvien asiakkaiden kohdalla hyvänä huomiona on kuitenkin ottaa esille alkoholijuomien myyntiin liittyvät säädökset. Jos asiakkaat humaltuvat liikaa vierailun aikana, onko kyseessä ollut työntekijän oma virhearvio siitä, voiko asiakkaalle myydä enää alkoholia? Myymättä jättäminen on pois myynneistä, mutta lain mukaisesti alkoholia ei saa myydä humaltumistarkoitukseen tai päihtyneille henkilöille (Alkoholilaki 37§). Henkilökuntaa ohjeistaessa tulisikin kiinnittää huomiota alkoholilain säädöksiin ja siihen ettei asiakkaille myytäisi alkoholia enää sen jälkeen, kun asiakas on juonut kohtuullisen runsaasti.

Yksilötyöskentelyn turvallisuutta uhkaava fyysinen kuormitus ilmeni sekä haastatteluissa että tietoperustassa. Kuten Björn (2011, 24-27) toteaa työtaturmille ja fyysiselle kuormitukselle altistavat esimerkiksi terävät työvälineet, raskaiden esineiden nostaminen ja kiire. Vastaanottovirkailijoiden haastatteluissa tuli esille täysin samoja asioita, jotka koettiin turvallisuutta uhkaaviksi riskitekijöiksi. Haastateltavista useampi oli myös kokenut työtaturman, joka liittyi kaatumiseen. Yksin työskennellessä turvallisuutta voidaan parantaa siis oikeanlaisten työvälineiden sekä kenkien käytöllä. Kengät tulisi huomioida myös työmatkalla erityisesti talvella. Lisäksi työntekijöiden kiireen tunteeseen tulisi reagoida, sillä kuten Karjalainen (2020, 25) toteaa kiire ja keskeytykset lisäävät virheiden määrää ja ponnistelun tarvetta. Vastaanottovirkailijat kokivat myös kiireen aiheuttaman epäsiisteyden altistavan vaaratilanteille kuten työtaturmille. Tällaisten tilanteiden ehkäisyssä työnantajan rooli on merkittävä ja jatkuvaan kiireeseen tulisikin reagoida työvuorosunnittelussa. Lisäksi fyysisen kuormituksen ja työtaturmien vähentämisen apuna voisi toimia työterveyden ammattilaiset. Työntekijöiden toiveet käytännönläheisistä koulutuksista voitaisiin yhdistää nimenomaan fyysisen ja psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi. Koulutuksissa työterveyden ammattilaiset voisivat

jakaa omia kokemuksiaan ja kertoa käytännönläheisiä esimerkkejä kuormittumisen vähentämiseksi.

Koronapandemian olemassaolo on edelleen muistettava, vaikka tilanne on tällä hetkellä ollut paranemaan päin. Emme kuitenkaan voi ennustaa tulevia pandemiatilanteita, joten turvallisuuden kannalta olisi erittäin tärkeää kehittää jo hyvissä ajoin erilaisia toimintatapoja tällaisten poikkeustilanteiden varalle. Hotelleiden tulisikin kiinnittää huomiota työntekijöiden turvallisuuden tunteen lisäämiseen myös tilanteissa, joissa asiakasvirrat ovat äärimmäisen vähäiset. Työntekijän yksinäisyyden tuntemukset ovat selvä psykososiaalinen kuormitustekijä. Lisäksi olisi tärkeää miettiä miten turvallisuuskoulutusten järjestämisen voisi taata myös poikkeusolosuhteissa. Tärkeiden koulutusten keskeyttämien pandemiatilanteen takia ei saisi olla vaihtoehto vaan tällaisia tilanteita varten voisi kehitellä esimerkiksi erilaisia virtuaalikoulutuksia. Ensiapukoulutusten ja alkusammutusvälineiden harjoittelun yhdistäminen turvallisuuskoulutuksiin on tarpeellista ja taitojen kertaamista tulisi tehdä säännöllisesti. Jotta yksintyöskentelyn turvallisuutta voitaisiin kehittää, tulisi hotelleiden ottaa käyttöön juuri käytännökokemuksiin perustuvia turvallisuuskoulutuksia.

Turvallisuus koettiin selvästi tuntemuksena, sillä pelkkä uhkatekijöiden olemassaolon sisäistäminen lisäsi koettua turvattomuutta. Tämä asia vaatisi huomattavasti enemmän tarkastelua mitä alan kirjallisuudessa tulee ilmi. Esimerkiksi tietynlaisen taustamusiikin soittaminen työpaikalla voisi olla konkreettinen ja moderni ratkaisu juuri tämän tilanteen parantamiseksi kuten Huang & Shih (2011, 383-387) toteavat tutkimuksessaan. Haastatteluissa korostui erityisesti myös se, että turvallisuuden tunne on aina jokaisen yksilön omakohtainen kokemus. Hotellin vastaanottovirkailijoiden yksintyöskentelyn turvallisuutta analysoidessa ja kehittäessä on siis aina otettava huomioon jokaisen yksilön merkitys. Turvallisuuden tilannetta parannettaessa on siis mietittävä kaikkien työntekijöiden kokemuksia, sillä jokin asia voi aiheuttaa toiselle työntekijälle täysin erilaista tuntemusta mitä toiselle. Työhyvinvoinnin ja koko hotelliympäristön turvallisuuden kannalta on tärkeää, että työvuorossa oleva vastaanottovirkailija tuntee olonsa turvalliseksi. Tästä syystä turvallisuuskysymyksissä ei saisi sokaistua omille tuntemuksille ja kokemuksille. Se, että jokin asia ei tuo itselle turvattomuuden tunnetta, ei tarkoita sitä, etteikö se voisi tuoda sitä jollekin toiselle yksilölle. Avoin keskusteluyhteys työntekijöiden kanssa ja mahdollisuudet antaa palautetta esimerkiksi nimettömästi voivat toimia hyvinä keinoina saada lisätietoa jokaisen työntekijän kokemasta turvallisuuden tilanteesta. Kuten Huhtala (1997, 149) toteaa, turvallisuuden kehittämisessä tärkeässä roolissa toimii työyhteisön jokainen jäsen aina työntekijöistä johtoportaan. Yksilötyöskentelyn turvallisuutta voidaan parantaa työntekijän tarjoamalla käytännönläheisillä koulutuksilla, asioiden säännöllisellä kertaamisella, selkeillä toimintatavoilla ja ohjeistuksella, työvälineistä huolehtimisella ja työntekijöiden ilmoittamien puutteiden korjaamisella. Yksilötasolla turvallisuuteen vaikuttavat erityisesti omasta hyvinvoinnista huolehtiminen, puutteista ilmoittaminen, aktiivisuus ja halu kehittää koko hotelliympäristön turvallisuutta.

6 Ohjeiden koonti toimeksiantajaryitykselle

Turvallisuuteen liittyvät kirjoitukset ovat usein erittäin informatiivisia, ja tästä syystä myös Hotelli X:n vastaanottovirkailijat kertoivat kokevansa pitkien ohjeiden lukemisen puuduttavana. Toimeksiantajalle tehtävissä yksityisohjeiden turvallisuusohjeissa tarkoituksena olikin panostaa selkeyteen ja helppolukuisuuteen työntekijöiden toivomusten mukaisesti. Vaikka ohjeissa käytettiin tukena tämän opinnäytetyön tietoperustaa sekä vastaanottovirkailijoiden haastatteluista kerättyä tutkimustietoa, esitettiin asiat ohjeissa mahdollisimman virkistävällä tavalla. Tästä syystä ohjeiden koonnissa hyödynnettiin myös kuvamateriaalia, värejä ja erilaisia välikysymyksiä.

6.1 Työvaiheet ja niiden ongelmakohdat

Ohjeiden kokoaminen lähti liikkeelle tietoperustan tärkeimpien asioiden tiivistämisellä ja ongelmakohtien pohdinnalla. Tietoperustaa tutkiessa kävi ilmi, että hotelliturvallisuuteen liittyvää viime vuosina julkaistua kirjallisuutta ja tutkimuksia on vaikea löytää. Kirjallisuus painotui selkeästi 2000-luvun alkupuolelle, joka toi haasteita ajankohtaisten ohjeiden luomiseen. Tietoperustaa analysoidessa tuli huomioida tietojen paikkansapitävyys nykypäivän tietämyksen valossa. Monet asiat ovat kuitenkin pysyneet hyvin samanlaisina vuosien varrella kuten hotelliturvallisuuden perustekijät. Vaaratilanteita aiheuttavat edelleen useat samat tekijät kuten aggressiiviset asiakkaat sekä esimerkiksi tulipalon riski. Myös hotellin palveluvarmuuden voidaan katsoa muodostuvan samoista päätekijöistä mitä parikymmentä vuotta sitten. Tietoperustaa hyödynnettäessä yhtenä ongelmakohtana kävi kuitenkin ilmi esimerkiksi vesivahingoista löytyvän tiedon vähäisyys, sillä hotelliympäristöjen vesivahinkoihin liittyvää tietoa oli erittäin vähän tai ei lähes ollenkaan saatavilla. Useista alan turvallisuuteen perehtyneistä materiaaleista uupui kokonaan vesivahinkojen merkitys turvallisuuden uhkatekijänä, vaikkakin vesivahinkojen yleisyys on suuri tulipalojen ohella.

Tietoperustaan liittyvistä haasteista huolimatta muodostui vastaanottovirkailijoiden haastatteluista kerätystä tiedosta hyvä kuva uhkakuvien ajankohtaisuudesta. Myös useiden tekijöiden todellinen vaikutus tuli esille paremmin mitä tietoperustassa; esimerkiksi koronapandemian vaikutukset korostuivat vastaanottovirkailijoiden vastauksissa enemmän mitä oli odotettavissa. Tämä tuki haastatteluiden analysoinnissa esille tulleita pohdintoja, kuten sitä miten koronapandemian vaikutuksia tulisi tutkia vielä tarkemmin. Hotelli X:lle teytyjen turvallisuusohjeiden kannalta tietoperustan ja haastatteluiden analysointi edesauttoi ohjeiden muodostamista, sillä sitä kautta ohjeissa voitiin korostaa toimeksiantajaryityksen työntekijöiden haasteiksi kokemia asioita. Esimerkiksi humaltuneiden ja aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen panostettiin omalla osuudellaan, koska vastaanottovirkailijat kokivat ihmiskohtaamisten tuovan haasteita yksilötyöskentelyn turvallisuuteen. Ohjeiden tekeminen tapahtuikin juuri työntekijöiden tarpeita ja toivomuksia ajatellen.

6.2 Ohjeiden sisältö

Ohjeiden alkuosassa perehdytään turvallisuuden merkitykseen hotellialalla ja palautetaan lukijan mieleen hotelliympäristön turvallisuuteen vaikuttavia asioita. Tämän kappaleen tarkoituksena on muistuttaa henkilökuntaa siitä, miten monesta asiasta turvallisuus muodostuu sekä siitä miten pienillä asioilla on merkitystä kokonaisuuden näkökulmasta. Ohjeisiin on liitetty kysymyksiä, jotka johdattelevat lukijaa pohtimaan aihetta oman työkokemuksensa ja osaamisensa kautta. Kysymykset ovat muotoiltu lukijaa puhuttelevalla tavalla kuten ”Miten sinä toimit, jos kohtaat yksin työskennellessäsi kyseisiä uhkia?”.

Yleisen katsauksen lisäksi ohjeissa on omat kappaleensa sekä yksilön turvallisuutta, että yleistä turvallisuutta uhkaavien tekijöiden tarkasteluun. Molemmat kappaleet alkavat lukijan mielenkiintoa ja aktiivisuutta herättelevällä johdannolla. Näin lukija pääsee sisäistämään mitä riskitekijöitä yksintyöskentelyn aikana saatetaan kohdata. Lisäksi lukijaa kehoitetaan pohtimaan omia toimintatapojaan ennen varsinaisten ohjeiden antoa. Tämän avulla lukija voi verrata omia ajatuksiaan tietoperustan ja vastaanottovirkailijoiden haastatteluiden avulla koottuihin ohjeistuksiin. Muistamisen parantamiseksi ja aiheen selkeyttämiseksi mukana on myös pienillä kuvakkeilla täydennetyt muistikortit ennen tarkempaa perehtymistä (kuva 1). Muistikortit sisältävät aihepiiriin liittyviä tärkeitä termejä ja niiden tarkoituksena on tukea asian sisäistämistä. Omien kokemusten ja näkemysten pohtiminen kuvia katsoessa tuo lukijalle enemmän kosketuspintaa varsinaiseen aiheeseen. Muistikortit toimivat nimensä



Kuva 1: Yksilön turvallisuutta uhkaavat tekijät / Esimerkki toimeksiantajalle toteutettujen turvallisuusohjeiden muistikorteista.

mukaisesti myös muistamisen ja kertaamisen tukena; työntekijä voi miettiä katsoessaan jokaista korttia, että muistaako hän mitä kaikkea tähän aihepiiriin liittyi.

Muistikorttien jälkeen jokaiseen osa-alueeseen perehdytään tarkemmin, mutta kuitenkin pitämällä tekstiosuudet tarpeeksi selkeinä ja lyhyinä. Jokaiseen tarkempaan aihealueeseen on lisätty luettelomerkeillä muodostetut ohjeet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja minimoimiseksi. Lisäksi ohjeista löytyy työntekijän muistilista, johon on tiivistetty yksityiskohtaisen turvallisuutta tukevat asiat (liite 2) sekä ohjeet aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Nämä listat toimivat tarkempien ohjeistusten tukena ja ne voi tulostaa esimerkiksi työpaikan taukuhuoneen seinälle. Listojen lisääminen työpaikan arkeen muistuttaa näiden toimintatapojen käyttämisestä jokapäiväisessä työskentelyssä. Jotta asioiden sisäistäminen olisi mahdollisimman monipuolista, on ohjeisiin liitetty myös kaksi omaa osaamista testaavaa tehtävää (liite 3) ja niihin liittyvät oikeat vastaukset (liite 4). Tehtävät koskevat hotelliympäristön turvallisuutta yleisesti eikä ole yksilöity toimeksiantajalle.

Yleisten ohjeistusten lisäksi toimeksiantajalle toteutetuissa turvallisuusohjeissa paneudutaan Hotelli X:n tämänhetkiseen turvallisuuden tilanteeseen. Tilannetta on tarkasteltu työntekijöiden haastatteluiden pohjalta ja niiden avulla on tehty kehitysehdotuksia yksilötyöskentelyn turvallisuuden parantamiseksi. Näiden pohdintojen avulla toimeksiantaja voi lähteä toteuttamaan haluamiaan ja tarvittavia muutoksia tai esimerkiksi ohjeistaa henkilökuntaa tarkemmalla tasolla. Koska turvallisuusohjeet sisältävät yksityiskohtaista ja arkaluonteista tietoa, ohjeita ei julkaista kokonaisuudessaan vaan ne pidetään salattuina. Selkeät ohjeet toimivat tulevaisuudessa siis toimeksiantajayrityksen apuna sekä perehdytyksessä että yksilötyöskentelyn turvallisuudentilanteen kehittämässä.

7 Opinnäytetyön onnistuminen ja hyödynnettävyys

Opinnäytetyöstä tuli kokonaisuudessaan kattava katsaus alan yksilötyöskentelyn turvallisuudesta. Raportin perusteella hotellit voivat kehittää omaa turvallisuuttaan yksilötyöskentelyn näkökulmasta, mutta myös perehdyttää työntekijöitään turvallisuutta tukeviin työskentelytapoihin. Laadullisen tutkimuksen avulla opinnäytetyöhön muodostui tietoperustan ohelle selkeä näkemys asioiden toteutumisesta käytännössä. Kehittämisen kannalta työntekijöiden näkemykset ja kokemukset ovat aina ensisijaisen tärkeitä, joten haastatteluiden saaminen osaksi opinnäytetyötä oli erittäin aiheellinen kokonaisuuden onnistumisen kannalta. Kehittämistyön johdosta tämän opinnäytetyön taloudellista onnistumista ei voida mitata perinteisillä mittareilla. Tästä huolimatta on turvallisuusasioihin perehtyminen kuitenkin aina taloudellisesti kannattavaa, kuten Huhtala (1997, 89-95) toteaa. Ammattitaitoinen henkilökunta ja käytettävissä olevat ohjeet ennaltaehkäisevät vaaratilanteiden syntyä ja sitä kautta myös

taloudellisia tappioita sekä menetyksiä. Näin ollen opinnäytetyön voidaan katsoa olevan onnistunut myös taloudellisesta näkökulmasta.

Aiheen laajuudesta johtuen riskitekijöiden rajaaminen yksilötyöskentelyn näkökulmaan oli kohtalaisen haasteellista. Aihealueen tarkoituksena oli kuitenkin keskittyä juuri vastaanotto-
virkailijoiden työnkuvaan ja turvallisuuden tilanteeseen. Työhön sisältyi myös yleiseen turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, jotka tiedettävästi vaikuttavat jokaiseen hotellissa oleskelemaan yksilöön. Yksilötyöskentelyn näkökulma kaipaisi kuitenkin vielä tarkempaa tutkimusta. Aihepiiristä olisikin voinut toteuttaa tutkimustyönä toteutetun opinnäytetyön, mutta tämä olisi vaatinut laajempaa kohderyhmää tutkimuksen reliabiliteetin takaamiseksi. Teemahaastattelun toimivuus oli hyvä juuri tämänkaltaisessa opinnäytetyössä, jossa tarkoituksena oli kartoittaa turvallisuuden tilannetta nimenomaan kehittämisen tueksi. Tässä opinnäytetyössä tehdyn laadullisen tutkimuksen tuloksia analysoidessa tulee kuitenkin ottaa huomioon hyvin pieni otanta. Saadut tutkimustulokset eivät kerro alan turvallisuuden tilanteesta laajassa mitakaavassa vaan kohdistuvat yksittäisen työyhteisön kokemuksiin.

Kun otetaan huomioon myös koronapandemian tuomat muutokset ja hotelliturvallisuuteen liittyvän kirjallisuuden julkaisuvuodet, on todettava, että aihe kaipaisi kokonaisuudessaan tuoreempaa ja laajempaa tutkimusta. Tietojen päivittäminen nykyhetkeä vastaavaksi olisi erittäin tarpeellista ja esimerkiksi koronapandemian tuomia vaikutuksia yksilötyöskentelyn määrään tulisi tutkia vielä tarkemmin. Kaikkia pandemian vaikutuksia ei ole vielä tiedossa, joten asiaan perehtymistä tarvitaan vielä tulevaisuudessakin. Tätä opinnäytetyötä voikin hyödyntää jatkossa, kun pohditaan hotellialan turvallisuuden tilannetta nykyaikaisemmasta näkökulmasta. Vaikka monet asiat ovat pysyneet alalla samanlaisina vuosista toiseen, on myös muutosta tapahtunut. Esimerkiksi työntekijöiden psykososiaaliset kuormitustekijät ovat sekä kasvaneet määrällisesti että erilaistuneet. Myös työuupumuksen merkitys ja uhka on sisäistetty huomattavasti paremmin mitä aiempina vuosina. Työntekijöiden hyvinvoinnista ja jaksamisesta löytyy uudempaa kirjallisuutta, jota tässäkin opinnäytetyössä on hyödynnetty. Jotta työhyvinvointi voidaan yhdistää laajemmin yksilötyöskentelyn turvallisuuteen jatkossa, toimivat tämän opinnäytetyön tietoperusta ja haastattelut hyvänä apuvälineenä tulevaisuuden tutkimuksiin. Lisäksi opinnäytetyössä olevia turvallisuusohjeiden otteita voidaan hyväksikäyttää muiden hotelleiden turvallisuuden kehittämisessä. Muut hotellit voivat hyödyntää opinnäytetyötä pohjana omien turvallisuusohjeiden päivittämisessä ja työntekijöiden perehdytyksessä. Vaikka opinnäytetyöhön ei sisältänyt laajaa tutkimustyötä, ovat työn tiedot hyödynnettävissä hyvin kattavalla otteella. Opinnäytetyön kehitysehdotukset eivät nimittäin kohdennu yhden hotellin sisäisiin toimintatapoihin vaan yleiseen näkemykseen koko hotellialan yksilötyöskentelyn turvallisuutta kehittävästä tekijöistä.

Yksilötyöskentelyn turvallisuuteen perehtymistä tuki tietoperustan lisäksi oma kokemus sekä turvallisuusalan että hotellialan töistä. Aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen perehtyminen

syvensi kuitenkin tietämystä siitä, millaisista asioista hotelliympäristön turvallisuus kokonaisuudessaan muodostuu. Lisäksi opinnäytetyön aikana korostui se, miten tärkeässä roolissa jokaisen yksilön toiminta on. Työssä käytettiin hyväksi monipuolista tietoperustaa kuten kirjallisuutta, tutkimuksia sekä alan oppaita. Erityisesti työntekijöiden hyvinvointiin paneutuminen oli kannattavaa, sillä turvallisuuden tunnetta parantavat tekijät laajenivat kirjallisuudessa ilmenneiden asioiden ohella uusiin osa-alueisiin. Esimerkiksi taustamusiikin vaikutusta työntekijöiden turvallisuuden tunteen edistämässä ei ole pohdittu hotellialan turvallisuuteen liittyvässä kirjallisuudessa sen tarkemmin. Tutkimuksiin perehtyminen osoitti miten pienet asiat voivat tukea vastaanottovirkailijoiden työturvallisuutta. Opinnäytetyössä yhdistyykin onnistuneesti uusi ja laajempi näkökulma kuten koronapandemia ja taustamusiikki perinteisten turvallisuudentekijöiden rinnalle. Prosessina yksilötyöskentelyn turvallisuuden kehittämistyö olikin kokonaisuudessaan erittäin mielenkiintoinen ja laajasta aiheesta huolimatta opinnäytetyöstä tuli selkeä. Aihepiiri vaatisi kuitenkin tarkempaa tutkimustyötä paremman kokonaisku-
van saavuttamiseksi.

Lähteet

Painetut

Huhtala, J. 2002. Hotelli- ja ravintola-alan näkemyksiä turvallisuudesta. Helsinki: Haaga Instituutti.

Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.

Karjalainen, M. 2020. Jaksamisen rajat. Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Tallinna: Basam Books Oy.

Manka, M-R. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Maslow, A., Heil, G & Stephens, D. 1998. Maslow on Management. Canada: Wiley.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2020. Hotellivaraukset - majoitusala tutuksi. 10. painos. Helsinki: Restamark.

Seppä, P. 2006. Suomen Palopäälystöliitto. Hotelli- ja ravintola-alan paloturvallisuusopas. Porvoo: Painoyhtymä Oy.

Sähköiset

Björn, M., Hämäläinen, J. & Raudas, A. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Työturvallisuuskeskus. Uudistettu 2. painos. Nykypaino Oy. Viitattu: 3.4.2022. https://ttk.fi/fi-les/5618/Hotellin_ja_ravintola_tyoturvaluus.pdf

Bragason, K. 2016. Seksuaalinen häirintä. Raportti seksuaalisesta häirinnästä hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. Pohjoismainen unioni - HRCT. Kööpenhamina: Marts. Viitattu 3.4.2022. https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1250_a4_report_on_sexual_harassment_finsk_2018_web.pdf

Huang R-H. & Shih Y-N. 2011. Effects of background music on concentration of workers. Viitattu 4.4.2022. EBSCOhost: CINAHL.

Klein, E. & Posner, J. 2019. Explained: The next pandemic. Tuotantoyhtiö: Vox. Viitattu: 3.4.2022.

Palvelualojen ammattiliitto 2020. Häirintä asiakastyössä PAMin alojen ammattiteissa. Palvelualojen kysely elokuussa 2020. Viitattu: 3.4.2022. <https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/hairinta-asiakastyossa-pamin-alojen-ammattiteissa.pdf>

Palvelualojen ammattiliitto 2021. Palvelualat ja PAM korona-aikana. Tilanne vuoden 2020 lopussa. Viitattu: 3.4.2022 https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/palvelualat-ja-pam-korona-aikana_1-2-2021-1.pdf

Palvelualojen ammattiliitto 2022. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus. Viitattu: 3.4.2022. https://tes.pam.fi/category/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palveluita-koskeva-tyontekijoiden-tyoehtosopimus/?_ga=2.125683018.1946322069.1648995283-529964176.1613576889

Pelastuslaki 29.04.2011/379. Viitattu 7.4.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Pelastustoimi 2022. Vesivahinko. Viitattu 13.4.2022. <https://pelastustoimi.fi/pelastustoimi//varautuminen/vesivahingot>

Shih, Y-N., Huang R-H. & Chiang H-Y. 2012. Background music: effects on attention performance. Viitattu: 4.4.2022. EBSCOhost: CINAHL.

Sysi-Aho, J. & Tynkkynen, M. 2022. Työtapaturmien lukumäärä nousi kasvuun v. 2021 - vahinkoja kuitenkin 13 % vähemmän kuin v.2019. Tapaturmavakuutuskeskuksen analyysija. Viitattu: 31.3.2022. <https://www.tvk.fi/document/295750/7099875249737C51CDE34B201D39BFD8FE6EBA124F3B86B0F6C4B212193AE1DF>

Tartuntatautilaki 21.12.2016/1227 Viitattu 10.4.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161227#L6P58c>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 Viitattu 30.03.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko - Vastaanottovirkailijoiden kokemukset turvallisuudesta	39
Liite 2: Ohjeet turvallisempaan yksilötyöskentelyyn - työntekijän muistilista.....	40
Liite 3: Aggressiivinen asiakas? Muista nämä.	41
Liite 4: Testaa taitosi!	42
Liite 5: Testaa taitosi! - Oikeat vastaukset	43

Liite 1: Haastattelurunko - Vastaanottovirkailijoiden kokemukset turvallisuudesta

Haastateltavan taustatiedot

- Työkokemus vuosina?
- Työn pääasiallinen luonne (päivätyö, iltatyö, yötyö)?

Turvallisuuden merkitys hotellialalla

- Millaisena koet nykypäivän hotellialan turvallisuustilanteen?
- Millaisten tekijöiden uskot vaarantavan yksilötyöskentelyn turvallisuutta alallasi?
- Mikä on mielestäsi suurin ongelmakohta Hotelli X:n turvallisuudessa?
- Oletko kokenut turvattomuuden tunnetta työskennellessäsi yksin?
- Millaiset tilanteet mielestäsi voivat aiheuttaa turvattomuuden tunnetta?
- Mikä merkitys turvallisuusohjeilla on mielestäsi työssäsi?
- Millaisista ohjeista kokisit olevan hyötyä?

Yksilön turvallisuus vastaanotossa

- Millaisia väkivaltatilanteita olet kohdannut vastaanottovirkailijan työssä?
- Millä tavoin väkivaltatilanteita voisi estää?
- Saatko helposti apua esim. väkivaltatilanteessa? Miksi avun saanti voi olla haasteellista työssäsi?
- Onko sinulle käynyt työtapaturmaa viimeisen vuoden aikana?
- Millaisia työtapaturmia voit kohdata työssäsi? Miten niitä voisi estää?
- Millaiset tilanteet voivat johtaa ahdisteluun tai häirintään työssäsi?
- Millaisia häirintätilanteita olet kohdannut työssäsi (joko itse tai joutunut todistamaan)?
- Mitä tunteita häirintä ja ahdistelu sinussa herättää?
- Häirinnästä ilmoitetaan harvoin esimiehelle. Mistä luulet tämän johtuvan?
- Millaisia keinoja mielestäsi tulisi ottaa käyttöön häirinnän välttämiseksi?
- Mitkä tekijät kuormittavat sinua työssäsi?
- Uskotko, että koronapandemia on vaikuttanut yksintyöskentelyn määrään alallasi? Miksi? Entäpä turvallisuuteen?

Yksilön vaikutus asiakasturvallisuuteen

- Millaisesta turvallisuuskoulutuksesta kokisit olevan apua työssäsi?
- Onko työpaikkasi ensiaputarvikkeet ja alkusammutuskalusto mielestäsi riittävä? Ovatko ne helposti saatavilla?
- Miten toimit, jos sinun tulee poistua työpisteeltäsi ja olet yksin?
- Vaaratilanteissa tulee pystyä toimimaan riittäväällä tavalla myös yksintyöskentelyn aikana. Millä tavoin työssäsi voidaan taata tämän toteutuminen?

Palautetta haastattelusta?

Liite 2: Ohjeet turvallisempaan yksilötyöskentelyyn - työntekijän muistilista

Tärkein työväline on sinä, pidäthän siitä huolta!

- Nuku riittävästi.
- Muista syödä hyvin ja pitää säännöllisesti taukoja.
- Tarkkaile työasentojasi ja -tapojasi.
- Käytä oikeanlaisia kenkiä - myös työmatkalla.

Hälytä rohkeasti apua

- Varmista että saat hälytettyä apua tarvittaessa.
- Kerro esihenkilöllesi, jos hälyttäminen on vaikeaa tai ei toimi käytännössä.

Ennakoi

- Tarkkaile työympäristöäsi ja ilmoita havaitsemistasi puutteista välittömästi. Pidä paikat siistinä, kuivaa lattiat roiskeista ja säästä selkääsi nostamalla oikein.
- Mieti etukäteen, miten toimit erilaisissa vaaratilanteissa.
- Osallistu ensiapu- ja turvallisuuskoulutukseen.

Kertaa

- Hätäuloskäyntien sijainnit.
- Pelastussuunnitelman sisältö, paloturvallisuus- ja ensiapuohjeet.
- Ensisammutuskaluston ja ensiapuvälineiden sijainnit sekä niiden käyttö.

Ole aktiivinen!

- Kerro rohkeasti kokemuksistasi esihenkilölle. Ehdota uudistuksia, jos näet niille tarvetta. Ole aktiivinen turvallisuuskysymyksiin liittyen.



Liite 3: Aggressiivinen asiakas? Muista nämä.

Aggressiivinen asiakas? muista nämä:

OLE RAUHALLINEN

Yritä pysyä mahdollisimman rauhallisena, jotta tilanne ei eskaloituisi. Puhu selkeästi ja keskustele normaalisti.

PIDÄ VÄLIMATKA

Muista pitää asiakkaaseen välimatkaa, jos se on mahdollista. Pysy vastaanottotiskin toisella puolella.

HÄLYTÄ APUA

Ennakoi ja varmista, että pystyt hälyttämään apua ajoissa. Hälytä mielummin herkällä otteella.

ON OK SANOA

Asiakas ei ole aina oikeassa ja epäasiallista käyttäytymistä ei tarvitse kohdata. Työrauha tulee toteutua myös asiakkaiden puolelta. On ok sanoa asiakkaalle (asiallisesti) ettei käytös ole suvaittavaa ja tarvittaessa pyytää asiakasta poistumaan kokonaan.

KERRO TILANTEESTA

Raportoi tilanteesta. Tämä auttaa sekä turvallisuuden tilanteen seurannassa että mahdollisessa jatkoselvittelyssä. Muista: et ole yksin - voit aina kertoa, jos jokin jäi painamaan mieltä.

Liite 4: Testaa taitosi!

Testaa muutamalla tehtävällä, kuinka hyvin sisäistit turvallisuusohjeiden asiat.

Mitkä neljä osa-aluetta muodostavat hotelliympäristön turvallisuuden?

Yhdistä sanaparit:

Seksuaalinen häirintä	Minimoi vahinko rajaamalla aluetta.
Paloturvallisuus	Auttaa turvallisuuden kehittämisessä.
Vesivahinko	Voi olla sanallista, sanatonta tai fyysistä.
Työntekijöiden pätevyys	On laissa tarkoin määriteltyä.
Psykososiaalinen kuormitus	Estää useita vaaratilanteita.
Ennakointi	Lisää asiakkaiden turvallisuuden tunnetta.
Työntekijöiden aktiivisuus	Altistaa työuupumukselle.

Liite 5: Testaa taitosi! - Oikeat vastaukset

Mitkä neljä osa-aluetta muodostavat hotelliympäristön turvallisuuden?

Asiakasturvallisuus, henkilöstöturvallisuus, yritysturvallisuus ja yhteinen turvallisuus.

Yhdistä sanaparit:

Seksuaalinen häirintä	Voi olla sanallista, sanatonta tai fyysistä.
Paloturvallisuus	On laissa tarkoin määriteltyä.
Vesivahinko	Minimoi vahinko rajaamalla aluetta.
Työntekijöiden pätevyys	Lisää asiakkaiden turvallisuuden tunnetta.
Psykososiaalinen kuormitus	Altistaa työuupumukselle.
Ennakointi	Estää useita vaaratilanteita.
Työntekijöiden aktiivisuus	Auttaa turvallisuuden kehittämisessä.