



# Turvakävely hotellin henkilökunnalle

Minna Rantala

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Turvakävely hotellin henkilökunnalle

Minna Rantala  
Palveluliiketoiminnan koulutus  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2025

Minna Rantala

**Turvakävely hotellin henkilökunnalle**

Vuosi

2025

Sivumäärä 37

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli täydentää hotellin perehdytysmateriaalia uusille työntekijöille sekä sijaisille, luomalla turvallisuuskävelyopas. Turvallisuuskävelyn avulla uusi työntekijä pystyy kiertämään hotellin turvallisuuden kannalta kriittiset sijainnit itsenäisesti, myös vanhat työntekijät tulevat suorittamaan turvallisuuskävelyn tämän oppaan avulla. Opinnäytetyö oli kehittämistyö, jonka toimeksiantajana toimi Scandic Vaasa.

Opinnäytetyössä tietoperustassa käsiteltiin hotellia toimintaympäristönä sekä hotellin turvallisuuden liittyviä riskejä sekä noudatettavia ohjeistuksia sekä lainsäädäntöjä. Palvelumuotoilun työkaluja apuna käyttäen syntyi persoonakortit, jotka sisältävät tyypilliset käyttäjäpersoonat turvakävelyn käyttäjille eli hotellin henkilökunnalle. Näiden persoonakorttien avulla, oli helpompi luoda käyttäjien tarpeita vastaava turvakävely.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi suomen- ja englanninkielinen turvallisuuskävelyopas, joka sisältää turvallisuuskävelyn pohjautuvan kuvakäsikirjoituksen sekä kirjalliset tarkemmat ohjeistukset. Opas on kaikkiaan 27 sivua pitkä, sisältäen kansilehden sekä 13 sivua kuvakäsikirjoitusta sekä 13 sivua tekstiä. Kuvakäsikirjoituksessa on yhteensä 78 valokuvaa ja se kattaa hotellin turvallisuuden kannalta kriittiset sijainnit kolmen eri kiinteistön alueella.

Saadun palautteen perusteella turvakävelyopas on tarpeellinen ja se koettiin selkeäksi kulkemaksi. Tämä turvallisuuskävelyn kuvakäsikirjoitus on mahdollista jatkokehittää virtuaaliseksi peliksi. Kehitysehdotuksena olisi myös hotellin pohjapiirrosten selkeyttäminen pääarakennuksen puolelle. Selkeämpien pohjapiirrosten avulla uudet työntekijät sekä sijaiset pystyisivät helpommin kulkemaan hotellissa myös niiden avulla ja siten itse turvallisuuskävely olisi mahdollista tehdä pelkän pohjapiirroksen ja kuvakäsikirjoituksen avulla.

Hätätilanteiden varalle olisi tärkeää, että ilmastoinnin hätäsulukupainikkeet merkittäisiin selkeämmin, jotta toiminta olisi mahdollisimman nopeaa ja väärinkäsityksiltä välttyttäisiin. Mahdollisen tulevan remontin yhteydessä olisi myös hyvä, jos ilmainvaihdon pysäytys saataisiin yhden napin taakse. Lisäksi opinnäytetyötä tehdessä hotellin pelastussuunnitelmasta löytyi virheitä, joten ne tulisi korjata pikaisesti. Kehitysehdotuksena on myös erillinen avainnippu pelkästään hätätilanteita ja turvakävelyä varten.

Asiasanat: turvakävely, turvallisuuskävely, turvallisuus hotellissa, hotelli toimintaympäristönä, hotelli- ja ravintola-ala

Minna Rantala

**Safety Walk for Hotel Staff**

Year	2025	Pages	37
------	------	-------	----

---

The aim of this thesis was to complete the hotel's orientation material for new employees and substitutes by creating a safety walk guide. New employees can independently tour the hotel's safety-critical-spots with the safety walk instructions. Current employees will also complete the safety walk by using this guide. The thesis was a development project for Scandic Vaasa.

The theoretical framework included the hotel as an operational environment, the risks related to hotel safety and legislation and guidelines related to the topic. Utilizing service design tools, persona cards were created to represent typical user profiles for the safety walk. Typical users in this case were hotel staff members. These persona cards helped to design the safety walk that meets specific needs of the users.

As a result of the thesis, a safety walk guide was created in Finnish and in English. The guide includes a storyboard based on a safety walk and detailed written instructions. The guide has a total of 27 pages including cover paper, 13 pages of storyboard and 13 pages of written instructions. The storyboard has 78 photos, and it covers all safety-critical locations across the three different buildings.

Based on received feedback, the safety walk guide was needed, and it was found easy to follow. The storyboard for the safety walk could be further developed into a virtual game. One of the development suggestions is to clarify the floor plans of the hotel's main building. With more comprehensible floor plans, even the new employees and substitutes would be able to navigate the hotel more easily by using those. Then it would be possible to conduct the safety walk using only the story board and floor plans.

It would be important to mark the emergency shut-off buttons for the ventilation system more clearly in case of emergencies. It would ensure faster action and decrease misunderstandings. If renovations are carried out in the future, it would be beneficial if the ventilation system could be turned off with a single button. While writing the thesis some errors were found in the hotel's emergency plan and those should be corrected as soon as possible. Another suggestion for development is to make a separate key set designated for emergency situations and safety walks.

Keywords: safety walk, security walk, safety in hotel, hotel as an operational environment, hospitality industry

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimeksiantaja .....	7
2.1	Scandic Hotels .....	7
2.2	Scandic Vaasa .....	8
3	Hotelli toimintaympäristönä .....	9
3.1	Vastaanotto .....	9
3.2	Ravintola .....	10
3.3	Keittiö .....	11
3.4	Kerrossiivous .....	12
3.5	Kokouspalvelut .....	13
4	Majoitusliikkeiden turvallisuusmääritykset .....	14
4.1.1	Työturvallisuuslaki.....	14
4.1.2	Vahingonkorvauslaki.....	15
4.1.3	Kuluttajaturvallisuus .....	16
4.1.4	Pelastuslaki ja pelastussuunnitelma .....	16
5	Turvallisuushaasteet hotelleissa .....	17
5.1	Turvallisuus hotellissa .....	17
5.2	Henkilö- ja asiakasturvallisuus .....	19
5.3	Paloturvallisuus hotelleissa .....	20
5.4	Sairastapaukset hotelleissa .....	21
5.5	Tapaturmat hotelleissa.....	21
5.6	Rikollisuus ja väkivalta hotelleissa .....	21
5.7	Tietoturvariskit hotelleissa .....	22
5.8	Muut riskitilanteet hotelleissa.....	23
6	Perehdytys .....	24
6.1	Perehdyttäminen .....	24
6.2	Pelillistäminen osana perehdytystä.....	25
6.3	Turvallisuuskävely osana perehdytystä .....	26
7	Prosessikuvaus .....	26
7.1	Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen .....	26
7.2	Persoonakortit .....	27
7.3	Kuvakäsikirjoitus .....	28
7.4	Turvallisuuskävelyn käsikirjoituksen tekeminen .....	29
7.5	Tuotoksen esittely: ”Pelillistetyn turvallisuuskävelyn käsikirjoitus” .....	31
8	Kehitysideat opinnäytetyön pohjalta .....	33
	Lähteet.....	35

Kuvat .....	37
-------------	----

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on täydentää Scandic Vaasan perehdytysmateriaalia suunnittele-  
malla siihen turvallisuuskävely. Turvallisuuskävelyn ideana on kiertää tärkeimmät hotellin tur-  
vallisuuteen liittyvät paikat. Turvallisuuskävely on suunniteltu kaikille työntekijöille käytettä-  
väksi, mutta erityisesti uudet työntekijät sekä sijaiset huomioon ottaen.

Uusia työntekijöitä sekä mahdollisia sijaisia muista hotelleista tulee hotelliin ympärivuoden ja  
pahimmassa tapauksessa aikaa seuraavaan turvallisuuskävelyyn olisi kuusi kuukautta. Tällöin  
olisi tärkeää voida tehdä turvallisuuskävely itsenäisesti tai perehdyttäjän avustuksella. Tämän  
opinnäytetyön tavoitteena on opas, joka sisältää ohjeet turvakävelyn suorittamiseen. Turval-  
lisuuskävely sisältää tarkat ohjeet kierrettävistä paikoista sekä kuvat sijainneista. Tämän käsi-  
kirjoituksen avulla turvallisuuskävelykirjoituksesta on mahdollista myöhemmin luoda esi-  
merkiksi virtuaalinen peli.

Teoriapohjana käydään läpi hotellia toimintaympäristönä, perehdyttämistä lyhyesti sekä tur-  
vallisuushaasteita hotellissa. Opinnäytetyö jättää ulkopuolelle maksutapoihin liittyvät riskit  
sekä GDPR-turvallisuusriskit. Tarkoituksena ei ole myöskään tuottaa perehdytysopasta, sillä  
yleinen perehdytysopas Scandic Vaasalla jo on, vaan tässä opinnäytetyössä keskitytään turval-  
lisuuskävelyn avulla toteutettavaan keskeisten sijaintien perehdyttämiseen turvallisuuden  
kannalta.

## 2 Toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Scandic Vaasa, joka on yksi Scandic hotelliket-  
jun hotelleista. Opinnäytetyön aihe lähti tarpeesta kehittää turvallisuuskävelyopas osaksi uu-  
sien työntekijöiden perehdytystä.

### 2.1 Scandic Hotels

Scandic on Pohjoismaiden suurin ja suosituin hotelliketju. Scandic Hotelsin tarina alkaa vuo-  
desta 1963, kun ensimmäinen Esso Hotel avattiin Ruotsin Låxossa. Ketju laajeni 60-luvulla ym-  
päri Ruotsia, ensin maanteiden varsilla ja viimein vuonna 1975 avattiin myös ensimmäinen  
kaupunkihotelli. Ruotsin jälkeen ketju laajeni vuonna 1972 ensimmäisenä Norjaan ja Tans-  
kaan. (Scandic Hotels Group 2024.)

Vuonna 1983 Esso Motorhotell myytiin ja vuotta myöhemmin 1984 hotelliketju uudelleen brän-  
dätettiin nimelle Scandic Hotels. Vuonna 1986 Scandic Hotels laajeni pohjoismaiden

ulkopuolelle, Saksaan. Suomeen ketju laajeni vuonna 1998 ostaessaan hotelliketju Arctician. Vuonna 2023 Scandicilla oli yhteensä yli 280 hotellia, 58 000 hotellihuonetta sekä 19 000 työntekijää. Hotelleja on nykypäivänä kuudessa eri maassa: Ruotsissa, Suomessa, Norjassa, Tanskassa, Saksassa sekä Puolassa. (Scandic Hotels Group 2024.)

Scandic Hotelsilla 93% hotelleista on Pohjoismainen Joutsenmerkki. Scandic Hotels aloittikin oman kestävän kehityksen ohjelmansa jo vuonna 1993 ja esimerkiksi käytäntö, että asiakas ripustaa pyyhkeensä kuivumaan, jolloin sitä ei vaihdeta, on peräisin Scandicin työntekijältä. Kyseinen käytäntö on nykyisin käytössä hotelleissa ympäri maailman. (Scandic Hotels Group 2024.)

## 2.2 Scandic Vaasa

Scandic Vaasa toimii osoitteessa Rosteninkatu 6 ja se avattiin kesäkuussa 2016 ensimmäisenä Scandic Hotellina Vaasan alueelle (Scandic Hotels Group 2016). Vuonna 2017 Scandic Hotels osti Restelin hotellit, jonka jälkeen uudelleen brändäyksen tuloksena Vaasaan avattiin vuonna 2018 myös Scandic Waskia (Scandic Hotels Group AB 2018b).

Scandic Vaasassa on 140 huonetta ja huoneet sijaitsevat kahdessa eri rakennuksessa. Päärakennuksen puolella huoneet sijaitsevat päärakennuksessa itsessään eli niin kutsuttu B-rakennus, sekä kahdella kerroksella A-rakennuksen puolella. Kulku A-rakennukseen on hissillä tai portaikon kautta.

Hotellilla on myös uudisrakennus Peili, joka valmistui vuonna 2018. Peilin puolella on 55 huonetta, kuntosali sekä kokoustilat. Hotellin päärakennuksessa sijaitsee hotellin vastaanotto, aula, ravintola, keittiö, aamiaissali, terassi, leikkihuone, asiakassauna sekä wc-tilat. (Scandic Hotels Group AB 2018a).

Hotellissa toimii ravintola Qvarken, joka tarjoilee niin aamiaista, lounasta kuin illallistakin. Ravintolan tarjoilijoista sekä kokeista osa ei puhu suomea, joten turvallisuuskävely tehtiin myös englannin kielellä, vaikka ensisijainen kohderyhmä oppaalle onkin vastaanoton työntekijät.

Hotelli työllistää 26 henkilöä ja lisäksi joka vuosi useita kesätyöntekijöitä. Osa työntekijöistä työskentelee myös Scandic Waskiassa ja saattaa tehdä Scandic Vaasassa vuoroja vain silloin tällöin. Hotellin kerrossiivous on ulkoistettu Sol Palvelut Oy:lle. Kerrossiivoojista suurin osa ei puhu äidinkielenään suomea.

### 3 Hotelli toimintaympäristönä

Hotelli lasketaan majoitusliikkeeksi ja majoitusliikkeellä tarkoitetaan lain mukaan yritystä, jonka liiketoiminta perustuu kalustettujen huoneiden pitämiseen majoitustarkoitusta varten. Hotelleissa yleisimmät huoneet ovat yhden ja kahden hengen huoneet sekä sviitti. Yleensä hotelleissa on tarjolla myös allergia- sekä esteettömiä huoneita. Hotellissa saattaa olla myös anniskeluravintola, saunatilat, aulabaari sekä vastaanottoaula. Hotellissa on myös paljon tiloja, jotka eivät näy asiakkaille. Tällaisia tiloja ovat mm keittiö, kylmiöt, varastot, henkilökunnan pukuhuoneet, toimistot sekä huoltotilat. (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppa 2011, 211-213.)

#### 3.1 Vastaanotto

Hotellin vastaanotto mielletään usein hotellin sydämeksi, joka toimiikin hotellin keskipisteenä. Vastaanotosta saattaa löytyä eri toimipisteitä, kuten vastaanotto, kassatoiminnot, neuvonta sekä puhelinpalvelut. Toimipisteiden määrä vaihtelee hotellin koosta sekä tason mukaan. Monissa pienemmissä hotelleissa yhdessä toimipisteessä hoidetaan useita eri tehtäviä, kun taas esimerkiksi suurissa kansainvälisissä hotelliketjuissa toimipisteet saattavat olla jaettu työtehtävien mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 194.)

Vastaanotto on osa hotellin palveluympäristöä. Fyysisellä palveluympäristö tarkoittaa hotellin toimitiloja, sisustusta, asiakastiloja, koneita sekä kaikkea oheismateriaalia, jotka näkyvät asiakkaille fyysisinä elementteinä. Sisäinen palveluympäristö taas koostuu hotellin työntekijöistä sekä heidän ammattitaidostaan. Yksi sisäisen palveluympäristön tärkeimmistä osista on palveluvarmuus, johon kuuluvat: tekninen osaaminen, henkilökunnan kohteliaisuus, yrityksen uskottavuus sekä turvallisuus. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 122 & 194.)

Tilojen suunnittelussa olisi tärkeää ottaa erityistilanteet huomioon. Vastaanottotiskiltä tulisi suunnitella kaksi poistumistietä, esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan varalta. Myös yleisesti hyvin suunniteltu vastaanottotiski on tärkeää työn viihtyvyyden kannalta, tarpeellisille työvälineille tulisi olla omat säilytyspaikkansa. Hyvä järjestys ehkäisee työtapaturmia ja materiaali vahinkoja sekä antaa positiivisen kuvan yrityksen toiminnasta ja lisää asiakastyytyväisyyttä. (Työturvallisuuskeskus 2022, 9.)

Hotellin vastaanotto on yleensä ensimmäinen kontakti asiakkaan saapuessa hotelliin. Onkin erityisen tärkeää, että palvelutilanne sujuu onnistuneesti. Jos kaikki on sujunut hyvin, mutta asiakas huomaa puutteita vastaanoton työskentelyssä, saattaa nämä puutteet aiheuttaa, ettei asiakas enää palaa uudelleen. Kohtelias ja ystävällinen palvelu vastaanotossa vaikuttaa vie-raan viihtyvyyteen. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 195.)

Vastaanotto toimii hotellin kommunikaatiokeskuksena, josta tieto välittää kaikille muille osastoille. Vastaanotosta tehdään myyntiä myös muille osastoille, esimerkiksi pöytävarauksia

ravintolaan sekä kokoustilojen myyntiä. Vaikka vastaanotto ei monesti ole hotellin suurin osasto, on tärkeä kehittää toimintatapoja myynnin kasvattamista ajatellen. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 195.)

Hotellin vastaanotossa työskennellään yleensä yksin. Työvuoroja tehdään kolmessa eri vuorossa: aamuvuorossa, iltavuorossa sekä yövuorossa. Scandic Vaasassa aamuvuoro on yleensä kello 7-15, iltavuoro yleensä 14-22 ja yövuoro pääsääntöisesti 22-7. Lisäksi sesonkiaikaan sekä kiireellisinä päivinä on erilaisia lyhempiä apuvuoroja. Yleisesti Scandic Vaasan vastaanotossa työskennellään yksin vuorossa, kiireiset iltavuorot ovat tässä poikkeus, silloin vuorossa saattaa olla kaksi henkilöä.

Vastaanottovirkailijan päivittäisiin työtehtäviin kuuluu mm. uusien varauksien tekeminen sekä varausten muokkaaminen ja peruminen, asiakkaiden sisään- ja uloskirjaus, asiakaspalvelu sekä kassatyöskentely eli yleisimmin maksun ottaminen. Tärkein työväline on hotellin oma varausjärjestelmä, jolla hallinnoidaan varauksia. Tärkeitä työvälineitä ovat myös mm. sähköposti sekä muut internetin kautta olevat palvelut mm. myyntikanavien omat pikaviestintäpalvelut. Vastaanottotyö on pitkälti henkilökohtaista myyntityötä sekä erilaisten ongelmien ratkaisua sekä hotellin palveluiden esittelyä. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 197.)

### 3.2 Ravintola

Hemmi ym. (2011, 132-133) mukaan ruokaravintolat voidaan jakaa erilaisiin alalajeihin, kuten etnisiin ravintoloihin tai lounasaravintoloihin. Scandic Vaasassa on ruokaravintola Qvarken, joka tarjoaa buffetaamiaisien, lounasta sekä iltaisin ala carte listalta annoksia. Aamiaisella suurin osa asiakaskunnasta on hotellissa yöpyviä henkilöitä, mutta esimerkiksi lounaalla taas asioi pääasiassa paikkakunnalla työskenteleviä ihmisiä. Ala carte ravintolan puolella ruokailee niin paikallisia kuin hotellivieraita, pääpainon kuitenkin ollessa hotellivieraisissa.

Ruokaravintolaan tulevalle henkilöllä on yleensä tarve ruokailla. Asiakkaan odotukset sekä tarpeet ravintolakäyntiä kohtaan määrittävän kuitenkin sen mukaan, tapahtuuko ruokailu vapaa-ajalla vai onko se osa työaikaan esimerkiksi koulutuksen osana. Tarjoilijan on tärkeää ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, jotta hänelle voidaan tarjota oikeita vaihtoehtoja. Esimerkiksi yritysasiakkaat ja lapset tarvitsevat erilaista huomiointia. Yritysasiakkaat saattavat odottaa laadukasta palvelua ja heillä saattaa olla mukana isäntä, joka huolehtii vieraiden viihtyvyydestä. Lapset taas saattavat tarvita syöttötuolin, omat ruokailuvälineet, lasten ruokalistan ja jotain tekemistä odotellessa. (Hemmi ym. 2011, 134-135.)

Ravintoloissa on usein erikokoisille seurueille tarkoitettuja pöytiä. Kiinteät kalusteet rajoittavat muunneltavuutta, jolloin isoille ryhmille on haastavampaa saada yhtenäistä pöytää. Muunneltavien kalusteiden käyttö onkin hyödyllistä, sillä erikokoisille seurueille voidaan rakentaa nopeasti heidän tarpeisiinsa sopiva ruokailuryhmä. Pääallekkäin pinottavat tuolit ovat myös

hyvä valinta, sillä niitä on helppo säilyttää esimerkiksi varastossa. Lasten syöttötuoleja on myös hyvä olla ravintolassa helposti saatavilla. (Hemmi ym. 2011, 138.)

Scandic Vaasan ruokaravintola voidaan jakaa kahteen eri osaan: aamiaissaliin sekä ravintolasaliin. Ravintolasali on isompi alue, jossa on muunneltavissa olevia pöytiä. Pöytiä pystytään yhdistämään, että saadaan yhtenäinen iso pöytä suuremmallekin seurueelle. Salista löytyy myös muutama pyöreä pöytä. Saliin on mahdollista tulla myös lastenvaunujen tai pyörätuolin kanssa, sillä sinne löytyy ramppi. Myös syöttötuoleja lapsilla on saatavilla. Aamiaissali on pienempi tila, jossa löytyy pöytiä ja tuoleja, sekä lämpö- ja kylmälevyt buffetia varten. Aamiaissalissa on tarjolla sekä aamiais-, että lounasbuffet. Aamiais- sekä lounasasiakkaat käyttävät myös ravintolasalin asiakaspaikkoja. Kesäisin lisää tilaa löytyy myös terassin puolelta.

Ravintolan puolella on erityisen tärkeää huolehtia lattian siisteydestä, jotta kukaan ei liukastuisi. On tärkeää myös suunnitella kulkureitit, että kompastumisilta välttyttäisiin. Työntekijöillä tulisi olla työkengät, joiden pohjat estävät liukastumista. Myös lattian materiaalin on tärkeää olla esimerkiksi hieman karhennettua tai käyttää mattoja, jotka estävät liukastumisen. Ravintolassa on tärkeää kiinnittää huomiota myös ergonomisuuteen, esimerkiksi erilaisilla työskentelytavoilla sekä apuvälineitä käyttämällä. (Työturvallisuuskeskus 2022, 9-10.)

### 3.3 Keittiö

Keittiö on kokin työympäristö. Usein ravintolan koko on suhteutettu myös keittiön kokoon, mutta aina se ei toki pidä paikkaansa sillä joskus suunnitteluvaiheessa on saatettu tinkiä keittiön koosta, jotta ravintolaan on saatu enemmän asiakaspaikkoja. Keittiön koko itsessään ei aina kerro sen toimivuudesta, myös kompakti keittiö voi olla toimiva kokonaisuus. Keittiötä suunniteltaessa tulisi kuunnella alan ammattilaisten eli kokkien mielipidettä. Toimivassa keittiössä koneet ja laitteet tulisi olla sijoitettuna lähekkäin, jotta ergonominen asento pysyy oikeana eikä turhaa liikuskelua syntyisi. (Koppinen, Kumpulainen, Lehto, Manninen, Mustonen, Niskanen, Pettilä, Salmi & Viitala 2002, 109.)

Keittiössä työskentelytilat ovat yleensä kuumat ja kosteat ja työtä tehdään monesti kiireessä paineen alla. Tilat ovat monesti kompaktit ja monta työntekijää työskentelee pienellä alueella. Työnteon kannalta on tärkeää hyvin suunnitellut työpisteet sekä järjestys ja siisteys. Eri kokoisilla työntekijöillä olisi hyvä olla mahdollisuus työskennellä eri korkuisilla työpisteillä, että työ olisi ergonomista. (Työturvallisuuskeskus 2022, 10.)

Keittiössä tyypillisimpiä vammoja ovat palo- sekä sormivammat. Perehdytys erilaisten laitteiden käyttöön on erittäin tärkeää, kuten myös viiltosuojahanskojen käytön tärkeyden painottaminen. Osaston sisäinen viestintä ja yhteistyö on myös olennaista vahinkojen estämiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2022, 10.)

Scandic Vaasan keittiö sijaitsee kellaritiloissa. Kulku keittiöön on vastaanottotiskin sekä ravintolan aulabaarin takaa rappusia pitkin. Vieressä on myös tavarahissi, jolla voidaan nostaa esimerkiksi lounas- sekä aamiaistarjoilut hotellin ensimmäiseen kerrokseen, jossa ravintola sijaitsee. Keittiöön on viime aikoina tehty parannuksia mm. uusien kylmälaitteiden sekä varastointitilojen uusimisella.

### 3.4 Kerrossiivous

Rautiaisen & Siskosen (2021, 223) mukaan kerrossiivous-osaston työtehtäviin kuuluu puhtaanapito, liinavaatehuolto, pesulapalvelut ja huonepalvelu. Scandic Vaasassa kerrossiivous vastaa lähinnä liinavaatehuollosta ja yleisten tilojen (kuntosali, portaikot, aulat, kokoustilat, ravintola, sauna) sekä hotellihuoneiden puhtaudesta. Asiakaspyykit sekä työntekijöiden työasut pesetetään ulkoistetun pesulapalvelu Ecowashin kautta. Pesulasta saapuneet pyykit huoneeseen toimittaa vastaanottovirkailija. Huonepalvelusta Scandic Vaasassa vastaan niin ravintolan sekä vastaanoton henkilökunta.

Kerrossiivouksen päätehtäviä ovat siivouksesta, puhtaudesta ja viihtyisyydestä huolehtiminen sekä hotellihuoneen laitteiden toimivuuden varmistaminen. Huonesiivouksen yhteydessä kerrossiivous tarkastaa ja täyttää minibaarit ja hoitaa liinavaate- ja kerrosvarastoja. Siivousemännällä on päävastuu kerrossiivouksen toiminnasta ja hän vastaa työvoiman hankkimisesta sekä kouluttamisesta. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 223-224.)

Kerrossiivous ei ole ainoastaan teknistä, vaan työhön liittyy aina myös asiakaspalvelullinen puoli, johon liittyy myös sosiaalinen vuorovaikutus, käyttäytyminen, ulkoasu sekä asenteet. Kerroshoitajan työssä on tärkeää käyttäytyä kohteliaasti ja esimerkiksi hymyillä ja tervehtiä asiakkaita. Työssä saattaa joutua myös tilanteisiin, joissa hienotunteisuus on tärkeää. Asiakkaan tavaroihin ei saa koskea turhaan. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 97.)

Scandic Vaasan kerrossiivouksesta vastaa Sol Palvelut Oy eli siivouspalvelut ovat ulkoistettu. Rautiaisen & Siiskosen (2021, 224) mukaan kustannukset on tällöin helpompi budjetoida, tehokkuus on helppo laskea ja siivousliike hoitaa yleensä tarvittavat laitteet sekä sijaisuudet. Monesti myös siivousvälineet sekä -aineet tilataan yhdessä, jolloin kustannukset ovat pienemmät.

Ulkoistetun siivouspalvelun haittoina voidaan kuitenkin pitää esimerkiksi sitä, että ulkoistettu henkilökunta ei välttämättä tunne hotellin tapoja ja sitoutuneisuus voi olla matalampi kuin omalla henkilökunnalla. Henkilökunnan vaihtuvuus on myös yleensä suurta ja he saattavat koskea ulkopuoliuutta muusta työyhteisöstä. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 225.)

Kerroshoitajan työssä hotellisiivous ei ole pelkkää siivoamista, vaan hotelleissa tärkeää on myös viihtyisyyden ja edustamisen luominen. Myös kielitaito sekä ymmärrys muita kulttuureja

kohtaan on erityisen tärkeää, sillä hotelleissa yöpyy usein vieraita ulkomailta sekä erilaisista kulttuurillisista ympäristöistä. (SSTL Puhtausala ry 2021, 163.)

Kerroshoitajan työssä täytyy ottaa huomioon myös asiakasturvallisuus. Hotelleissa noudatetaan erilaisia lakeja sekä viranomaisten määräyksiä. Kerroshoitajalla tärkeää onkin, että hän ei aukaise ovea asiakkaalle, joka kertoo unohtaneensa avaimensa huoneeseen. Kerrossiivoojan tulee tällaisessa tilanteessa pyytää asiakasta ottamaan yhteyttä vastaanottoon, joka varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden. Avaimia täytyy aina säilyttää huolellisesti ja siivousvälineitä ja hotellivaunuja tulee säilyttää niin, että asiakkailla on esteetön kulkumahdollisuus. Siivouslistoja ei tule säilyttää niin, että asiakkaiden nimet ja huonenumerot ovat näkyvissä. Myös yleinen valppaus ja asiakasliikenteen seuranta on tärkeää, epämääräisistä henkilöistä tai toiminnasta on tärkeää ilmoittaa vastaanottoon välittömästi. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 230.)

Siivoustyössä täytyy ottaa huomioon myös siivousaineiden käyttöturvallisuus. On tärkeää tuntea erilaiset varoitusmerkit, sillä monet siivousaineet saattavat olla vaaraksi terveydelle tai ympäristölle. Siivousaineita valitessa sekä käyttäessä täytyy tarkistaa aineen tehokkuus sekä osata annostella ne oikein. Aineita tulisi säilyttää lukittuna tai ainakin lapsilta ulottumattomilta. On myös tärkeää, että aineet säilytetään aina alkuperäisissä pakkauksissaan, jotta varoitusmerkinnät ja muut vaadittavat merkinnät ovat tarkistettavissa. Jos tuotteen siirtää toiseen pakkaukseen, siihen täytyy merkata kaikki tarvittavat merkinnät eikä se saa muistuttaa elintarvikepakkausta. (SSTL Puhtausala ry 2021, 75 & 89.)

### 3.5 Kokouspalvelut

Hotelleissa on mahdollista järjestää erilaisia ja eri pituisia kokouksia, seminaareja, konferensseja, kongresseja tai workshopeja. Suomessa kokoushotellit sijaitsevat yleensä joko kaupunginkeskustassa tai luonnon läheisyydessä. Kun kokous järjestetään hotellissa, etuna on, että myös majoitus- ja ravintolapalvelut ovat samassa sijainnissa. Nykypäivänä hotelleissa järjestettäviin kokouksiin on yleensä mahdollista osallistua myös etänä, nykyteknologia mahdollistaa videoneuvotteluiden sekä hybriditapahtumien järjestämisen. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 489.)

Hyvässä kokoushotellissa on monipuoliset kokoustilat, nykyaikaista kokousteknologiaa, nopea internetyhteys sekä osaava ja ystävällinen henkilökunta. Osallistujien määrä sekä tarpeet määrittelevät myös tilojen toimivuuden: kuinka paljon vieraita mahtuu tiloihin, millaiset pöytämuodot on mahdollista järjestää, onko tekniikka tai valaistus riittävä? Asiakkaalle tärkeitä valintakriteereitä saattavat olla myös esimerkiksi hintataso, ekologisuus, hotellin muut palvelut sekä turvallisuus. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 489.)

Kokoushotellissa on yleensä kokousisäntä tai -emäntä. Kokousemännän tai -isännän tehtäviin kuuluu huolehtia, että kokous tai tapahtuma sujuu hyvin, järjestellä tilat etukäteen

toivottuun muotoon, toivottaa vieraat tervetulleiksi, hoitaa tarjoilut sekä vastata tekniikasta. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 530.) Scandic Vaasassa ei ole erikseen työntekijää kokousisäntä tai -emäntä nimikkeellä, vaan ravintolan tarjoilijat toimivat myös kokousisäntinä ja -emäntinä kokouksien ja tapahtumien aikana.

Scandic Vaasan kokoustilat sijaitsevat Peili -rakennuksen puolella. Kokoustiloihin on erillinen kulku ulko-oven kautta, joka on lukittuna, kun tilat eivät ole käytössä. Scandic Vaasan kokoustiloihin kuuluu viisi erillistä kokoustilaa, joista kaksi saa myös yhdistettyä yhtenäiseksi kokoushuoneeksi eli erilaisia kokoustilavaihtoehtoja on kokonaisuudessaan kuusi. Kokoustilojen nimet ovat Toimitus, Paino, Latomo, Taitto 1 sekä Taitto 2. Taitto 1 ja Taitto 2 ovat yhdistettävissä Taitto 1-2 tilaksi. Lisäksi kokoustiloista löytyy omat WC tilat, pieni keittiö sekä aulatilat. Kokoustilojen aulassa on kahvikoneet sekä lämpölevyjä, jotta tarjoilut voidaan tarjota kokousasiakkailta myös kokoustilojen puolella.

Kokousemännän tai -isännän tulisi käydä läpi turvallisuusasiat aina vähintään tapahtuman yhteyshenkilön kanssa. Olisi tärkeää käydä läpi ainakin poistumistiet, varauloskäynnit sekä kokoontumispaikka. Kokoustiloissa tulisi olla turvallisuusohjeet asiakkaiden saatavissa, sekä yhteystiedot henkilökunnalle. Asiakkaita tulisi ohjeistaa sulkemaan tilat taukojen ajaksi. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 601.)

## 4 Majoitusliikkeiden turvallisuusmääritykset

### 4.1.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki sanoo, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävä perehdytys työhön, työolosuhteisiin, työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuteen työhön siirtymistä tai työtehtävien muuttuessa. Laissa sanotaan myös, että työntekijälle on annettava ohjeistusta vaarojen estämiseksi sekä turvallisuutta tai terveyttä uhkaavien haittojen ehkäisemiseksi. Työntekijälle täytyy antaa ohjausta myös häiriö- tai poikkeustilanteiden varalta ja ohjausta on päivitettävä tarpeen vaatiessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä tarvittavilla toimenpiteillä. Työnantajan täytyy huolehtia niin työhön, työolosuhteisiin, muuhun työympäristöön sekä henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyviä seikkoja. Velvollisuus jättää ulkopuolelleen epätavalliset olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa sekä epätavalliset tapahtumat, joita ei olisi voitu välttää. Työn ei tulisi aiheuttaa työntekijälle terveydellistä haittaa eikä vaarallista kuormitusta. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työssä, johon liittyy väkivallan uhka, tulee työnantajan pyrkiä ehkäisemään väkivaltatilanteet ennakolta ja tehdä tarvittavia turvajärjestelyjä työntekijän turvallisuuteen liittyen.

Työnantajan täytyy myös minimoida yksintyöskentelystä mahdollisesti aiheutuva vaara. Työntekijälle täytyy olla mahdollisuus hälyttää apua niin väkivaltatilanteissa kuin yksin työskennellessään. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työnantajan täytyy selvittää työn aiheuttamat vaaratilanteet ja pyrkiä estämään niiden syntyminen tai poistaa mahdolliset olemassa olevat vaara- ja haittatekijät. Jos näiden poistaminen ei ole mahdollista täytyisi ne korvata vähemmän vaarallisilla tai haitallisilla tekijöillä. Yleisten työsuojelutoimenpiteiden käyttäminen ennen yksilöllisiä toimia tulisi aina olla etusijalla. Työnantajan täytyy ottaa myös huomioon tekniikan sekä muiden keinojen kehittyminen. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työpaikalla tulee olla tarvittava määrä hätäpoistumisteitä sekä pelastusreittejä. Ne täytyy myös olla aina vapaana ja merkattuna selkeästi. Niiden sekä myös kaikkien muiden käytävien, tasojen sekä alueiden, joita työntekijät käyttävät, tulee olla turvallisia. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työpaikan tulee olla varautunut erilaisiin hätätilanteisiin, niin hälytys-, paloturvallisuus-, hengenpelastus- ja pelastautumislaitteiden sekä -välinein. Työntekijöille tulee antaa tarvittava ohjeistus näiden käyttämiseen sekä tilanteen vaatiessa järjestettävä harjoituksia. Työnantajan on huolehdittava myös ensiavun järjestämisestä sekä riittävästä määrästä tarpeellisia ensiapuvälineitä. Työpaikalla tulee olla myös erikseen nimetty vastuhenkilö. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

#### 4.1.2 Vahingonkorvauslaki

Työnantaja on velvoitettu korjaamaan vahinko, jonka työntekijä aiheuttaa virheellään tai huolimattomuudellaan. Myös työntekijällä on vastuu vahingosta, jonka hän virheellään tai laiminlyönnillä aiheuttaa. Työntekijä on tällöin velvollinen korjaamaan kohtuullisen määrän, johon vaikuttaa esimerkiksi työntekijän asema, vahingon suuruus sekä muut olosuhteet. Jos virhe on lievä, ei työntekijää tuomita korvauksiin, kun taas tahallisesti aiheutetusta vahingosta työntekijä joutuu korvaamaan täyden summan. (Vahingonkorvauslaki 412/1974.)

Vahingonkorvausta voidaan joutua maksamaan henkilö- ja esinevahingoista sekä tietyin edellytyksin kärsimyksestä. Henkilövahingon kärsinyt voi olla oikeutettu korvauksiin sairaanhoitokuluista sekä muista tarvittavista kuluista, ansionmenetyksestä, kivusta, särystä sekä tilapäisestä tai pysyvästä haitasta. (Vahingonkorvauslaki 412/1974.)

Myös asiakkaalla on vastuu aiheuttamastaan vahingosta. Jos hotellin tai ravintolan asiakas tahallaan tai omalla huolimattomuudellaan aiheuttaa vahinkoa, on hän vastuussa vahingon korvaamisesta hotellille. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii tupakointi huoneessa. Majoittuja

vastaa myös vieraidensa tai lemmikkinsä aiheuttamista vahingoista. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 306.)

#### 4.1.3 Kuluttajaturvallisuus

Kuluttajaturvallisuuslain tarkoituksena on, että palvelut sekä tuotteet ovat turvallisia kuluttajalle. Kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle ei saa aiheutua vaaraa palvelun tai tuotteen vuoksi. Toiminnanharjoittajan täytyy ilmoittaa heti havaitsemastaan vaarasta sekä siihen liittyvistä toimenpiteistä valvontaviranomaiselle. (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011.)

Valvontaviranomainen voi määrätä toiminnanharjoittajalle kiellon, väliaikaisen kiellon tai toiminnan keskeyttämisen, jos tavara tai palvelu todetaan vaaralliseksi ja se voi aiheuttaa esimerkiksi myrkytyksen, vamman, sairauden tai muun vaaran kuluttajan terveydelle eikä vaara ole muilla tavoin estettävissä. (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011.)

#### 4.1.4 Pelastuslaki ja pelastussuunnitelma

Pelastuslain tavoitteena on välttää onnettomuuksia ja parantaa turvallisuutta. Siinä säädetään velvollisuudesta ehkäistä tulipaloja sekä muita onnettomuuksia sekä varautua onnettomuuksiin ja miten tilanteissa toimitaan. Laki sisältää myös velvollisuuden osallistua pelastustoiminnan tehtäviin. Jokaisen, joka huomaa tulipalon syttyneen täytyy yrittää sammuttaa se tai ilmoitettava eteenpäin ja hälytettävä apua. (Pelastuslaki 379/2011.)

Rakennuksen omistajan, haltijan sekä toiminnanharjoittajan täytyy omalta osaltaan huolehtia, että rakennus on siinä kunnossa, että tulipalon syttymisen tai leviämisen vaara on pieni, henkilöt pystytään hätätilanteessa evakuoimaan, pelastustoiminta ylipäätään on mahdollista ja pelastushenkilöstön turvallisuus on otettu huomioon. Herkästi syttyvää materiaalia ei saa säilyttää niin, että se edesauttaa tulipalon leviämistä. (Pelastuslaki 379/2011.)

Kiinteistöjen käytävillä ja hätäpoistumisteillä ei saa säilyttää tavaraa ja reitit täytyy olla selkeästi merkattu. Pelastusteillä ei saa olla esteitä eikä niille saa parkkeerata. Kiinteistössä on myös oltava toimintakuntoisia sammutus- ja pelastuskalustoa sekä pelastusta auttavia laitteita, palo- sekä muista vaaratilanteista ilmaisevat hälyttimet sekä valaistut ja opastetut hätäpoistumistie merkinnät. (Pelastuslaki 379/2011.)

Pelastuslaki edellyttää, että työpaikat, jotka toimivat hotelli- ja ravintola-alalla, varautuvat tulipaloihin ja muihin onnettomuuksiin. Lain mukaan hotelleilla sekä muilla majoitustiloilla, joissa on yli 10 majapaikkaa, sekä ravintoloilla, joissa on yli 50 asiakaspaikkaa, tulee olla pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelmassa on ennakoituja vaaratilanteita ja niiden pohjalta tehdään erilaisia suunnitelmia ja järjestelyitä. On tärkeää pitää pelastussuunnitelma ajan

tasalla sekä ylläpitää henkilökunnan osaamista erilaisilla harjoituksilla liittyen alkusammutukseen, pelastamiseen ja hätäpoistumisen opastamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2022, 30.)

Pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa rakennuksen haltija eli yleensä toiminnanharjoittaja. Rakennuksissa, joissa toimii useista yrityksistä, tulee näiden yhdessä laatia pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelmassa tulee olla vaarat tunnistettuna etukäteen. Yritykset tiedostavat useita mahdollisia riskejä etukäteen ja nämä riskit saattavat aiheuttaa onnettomuuksia. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 628.)

Pelastussuunnitelman tehtävä on turvata yrityksen työntekijät, asiakkaat, ympäristö, lähialueen asukkaat sekä omaisuus. Pelastussuunnitelma sisältää yleensä riskien arvioinnin, jonka avulla pyritään ennakoimaan riskit ja ehkäisemään niiden syntyminen. Suunnitelma sisältää myös ohjeistuksen, miten varaudutaan erilaisiin vaaratilanteisiin, miten henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan vaarallisten tilanteiden varalle sekä minkälaista tekniikkaa kiinteistöstä löytyy. Pelastussuunnitelma sisältää myös suunnitelman vaaratilanteisiin ja miten henkilökunta sekä muut kiinteistössä olevat henkilöt toimivat ja miten tieto vaarasta saadaan välitettyä kaikille. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 628.)

Pelastussuunnitelmassa täytyy olla ennakoituna vaaratilanteet ja niiden vaikutukset sekä toimenpiteet näiden vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Pelastussuunnitelman tulee sisältää poistumis- ja suojautumisoheistukset sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt. Suunnitelman tulee myös sisältää tieto henkilöistä, jotka ovat vastuussa henkilökunnan sekä asukkaiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta suunnitelman varalle. Suunnitelma sisältää myös tiedon kohteessa olevista alkusammutus- sekä pelastusvälineistä, henkilösuojaimista sekä ensiaputarvikkeista ja ohjeet miten erilaisissa ennakoituissa vaaratilanteissa toimitaan. Suunnitelmassa täytyy olla myös tieto, miten suunnitelman tiedot ilmoitetaan henkilökunnalle sekä muille asianomaisille. (Alakoski ym. 2006, 129-130.)

## 5 Turvallisuushaasteet hotelleissa

### 5.1 Turvallisuus hotellissa

Turvallisuus kuuluu yrityksen laadun perustekijöihin. Positiivisen turvallisuuskulttuurin rakentaminen hotellissa on oleellista turvallisuuden kannalta. On myös tärkeää sitouttaa koko henkilökunta turvallisuuden rakentamiseen, tästä hyvä esimerkki on säännölliset turvallisuuskävelyt sekä -koulutukset, jotka vahvistavat osaamista palo- ja kriisitilanteissa. Turvallisuuden kannalta tärkeää on myös päivittäinen valppaus, koko henkilökunnan on tärkeää tehdä havainnot ja toimenpiteitä turvallisuuteen liittyen. Erityisen tärkeää on kerrossivoojien valppaus sekä epäkohtien raportointi. He tuntevat huoneet sekä niiden turvallisuustason parhaiten ja

ovat täten oleellinen osa turvallisen ympäristön luomista. (Turvallisuuden arvoketju: Sinus-tako vahvin lenkki? Majoitus-, ravintola- ja ohjelmapalvelut, 2016.)

Matkailualalla on viime vuosina koettu erilaisia kriisejä. Esimerkiksi vuoden 2020 koronapandemia on vaikuttanut negatiivisesti useiden alan yritysten liiketoimintaan. Hotellien yleinen käyttöaste vuonna 2020 oli noin 38%, kun taas vuotta aiemmin 2019 se oli 56,2%. Hotellialan peruspilareihin kuuluvat turvallisuus sekä vastuu. Turvallisuusnäkökulma tulee ottaa huomioon niin liiketoiminnan suunnittelussa, mutta erityisesti henkilökunnan kouluttamisen suunnittelussa lisäämällä heidän tietoisuuttaan turvallisuuteen liittyen. Turvallisuus vaikuttaa myös hotellien taloudelliseen menestykseen. Riskienhallinta on osa vastuullista toimintaa, laadukkaasti suunniteltu sekä toteutettu riskien hallinta ottaa huomioon niin asiakkaiden sekä henkilökunnan turvallisuuden. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 561.)

Turvallisuus on Scandicille tärkeää. Hotelleissa järjestetään kaksi kertaa vuodessa käytännön palo- ja evakuointiharjoitukset. Lakisääteisten turvallisuusvaatimusten lisäksi Scandicilla on myös oma laaja tarkistuslista ja esimerkiksi hätäuloskäytävät ja palovarustuksen toimivuus tarkastetaan joka päivä. Hotelleilla on myös omat kriisiryhmänsä, jotka saavat koulutusta aiheeseen liittyen kahdesti vuodessa. Myös kaikki työntekijät saavat turvallisuusperehdytyksen sekä jatkuvaa turvallisuuskoulutusta. Koulutukseen kuuluu mm. palohälytykset, evakuointi, uhkatilanteet, ensiapu sekä kriisitilanteet. (Scandic Hotels 2024.)

Hotellissa niin asiakkaiden kun henkilökunnankin turvallisuus on erittäin tärkeää ja yritysten tulisi sitoutua turvallisuuden kehittämiseen sekä ylläpitämiseen. On tärkeää, että turvallisuutta ei pidetä itsestään selvyytenä. Henkilökunnan tulee tiedostaa sekä hallita mahdollisia riskejä. (Seppä 2006, 5)

Turvallisuus vaikuttaa asiakkaan hotellivalintaan sekä asiakastyytyväisyyteen. Vastaanotto sijaitsee yleensä pääoven läheisyydessä, joten vastaanottovirkailijalle on luontevaa seurata hotelliin saapuvia, lähteviä sekä hotellissa liikkuvia ihmisiä. Hotellin vastaanotto on vastuussa turvallisuudesta 24 tuntia vuorokaudessa ja tämän takia moni turvallisuuteen liittyvä valvontatehtävä kuuluu nimenomaan hotellin vastaanotolle. (Alakoski ym. 2006, 127-129)

Hotelli- ja ravintola-alalla käytetään paljon tilapäistä työvoimaa sekä ostopalveluja. Tällöin ei ole aina mahdollista tarkistaa työntekijöiden taustoja. Henkilökuntaan kuuluvien työntekijöiden turvallisuuskoulutus voi olla laiminlyöty ja täten myös kyky toimia uhkaavissa tilanteissa on puutteellinen. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 213)

Opinnäytetyössäni keskityn pääasiassa fyysisiin uhkiin hotellissa, johon myös suunnittelemani turvallisuuskävely ja siihen liittyvät materiaalit liittyvät. Hotellissa on paljon muitakin uhkia, kuten tietosuojan, tietoturvaan sekä maksutapaturvallisuuteen liittyvät uhkat.

## 5.2 Henkilö- ja asiakasturvallisuus

Henkilöturvallisuus on hotelleissa keskeinen osa tietoturvallisuutta. Henkilöturvallisuudessa on vastuunalaisena henkilöitä, jotka käsittelevät tärkeitä sekä arkaluontoisia tietoja yrityksen kannalta. Henkilöturvallisuus vaikuttaa yleensä fyysiseen henkilöön kuten työntekijään tai asiakkaaseen. Palvelualalla henkilöturvallisuuden merkitys on työn kuvan vuoksi korostettu. Tärkeää on suojata yritys sekä sen työntekijät rikoksilta sekä onnettomuuksilta. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 564.)

Majoituslalla työntekijää velvoittaa salassapitosopimus sekä vaitiolovelvollisuus. Henkilöturvallisuuteen luetaan liittyväksi myös esimerkiksi seuraavat asiat: perehdytys, sijaisuudet, työsuhteen lopettamisjärjestelyt, työn jatkuvuus, miten säilyttää toimintakyky uhkaavassa tilanteessa, työsuojeluolosuhteet, fyysinen turvallisuus, oikeussuoja, tietoturvallisuus, henkilöstöpolitiikka, koulutuspolitiikka sekä YT-laki. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 564-565.)

Tärkeä osa henkilöturvallisuutta on myös yksintyöskentely. Työnantajan täytyy lain mukaan selvittää, jos yksintyöskentely aiheuttaa haittoja tai vaaroja henkilön turvallisuudella tai terveydelle. Mahdollisia vaaroja tulee pienentää esimerkiksi opastamalla, henkilösuojaamalla, suunnitelulla sekä hälytyslaitteilla, jolla saa apua hätätilanteessa. Ulkoistetut rahakuljetukset pienentävät ryöstön uhkaa. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 565.)

Asiakasturvallisuus voidaan jakaa seuraaviin osa-alueisiin: hengen sekä terveyden turva, fyysinen turvallisuus, omaisuus, avaimet, intimiteettisuojaus, henkilökunnan ammattitaito sekä vieraiden kulttuurien kohtaamiseen liittyvät tiedot ja osaaminen. Hotellissa ei siis saa olla asakkaille hengenvaaraa aiheuttavia tekijöitä, kuten lukittuja tai esteellisiä hätäpoistumisreit-tejä, valaisemattomia tai hiekoittamattomia alueita tai materiaaleja, jotka palavat helposti. Hotellihuoneissa ei saisi olla myöskään rikkinäisiä sähkölaitteita. Asiakkaan terveyttä täytyy suojella, esimerkiksi järjestämällä henkilökunnalla turvallisuuskoulutuksia sekä ohjeistamalla ruuan käsittelyssä. Kaikilla elintarvikkeita käsittelevillä henkilöillä täytyy olla myös hygieniapassi sekä salmonellatodistus. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 567.)

Asiakkaalla on aina oikeus fyysiseen koskemattomuuteen. Asiakkaan turvallisuudesta huolehtivat niin vastaanottovirkailija, mahdollinen turvamies, kulunvalvonta sekä turvakamerat. Hotellin tulisi turvata, että asiakas ei joudu esimerkiksi pahoinpitelyn, raiskauksen tai ryöstön uhriksi asiakastiloissa. Fyysinen koskemattomuus tarkoittaa myös sitä, että asiakkaan nimeä, huonenumeroa tai muita tietoja ei saa kertoa muille kuin poliisille. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 567.)

Vastaanottovirkailijalla on tärkeä rooli, hän ei saa luovuttaa asiakkaan avaimia ilman, että tarkistaa tämän henkilöllisyyden oikeaksi. Tarkan kontrollin tehtävänä on varmistaa, että avaimet eivät päädy väärin käsiin. Myöskään asiakkaan nimeä, tietoa hänen yöpymisestään eikä huoneennumeroa saa kertoa sivullisille. (Alakoski ym. 2006, 127-128.)

Huoneavainten lisäksi vastaanotto on yleensä vastuussa myös muista avaimista, kuten yleisavaimista. Yleisavaimia sekä muita talon sisäisiä avaimia on käsiteltävä yhtä huolellisesti ja tällaiset avaimet tulee luovuttaa ainoastaan hotellin henkilökunnalle eikä koskaan asiakkaille. Nykyaikaiset elektroniset lukkojärjestelmät ovat parantaneet turvallisuutta yleisavainten osalta, mutta avaimista on silti oltava tarkka kontrolli ja vastaanoton tulee tietää kenen hallussa avaimet ovat. Hotellissa voi olla käytössä esimerkiksi kuittausmenettely, josta vastaanotto voi tarkistaa kenen hallussa avain on. (Alakoski ym. 2006, 128.)

### 5.3 Paloturvallisuus hotelleissa

Hotellien suunnittelussa täytyy ottaa huomioon tulipalon riski. Hotellissa tulee olla tarvittava määrä alkusammuttimia sekä palohälyttimiä. Myös sisustuksessa on otettava huomioon paloriskit ja yleisissä tiloissa sekä hotellihuoneissa tulisi käyttää paloturvallisia materiaaleja sekä tekstiilejä. Varauuskäytävät täytyy jättää aina vapaaksi, jotta kulku niistä on esteetön. (Kopinen ym. 2002, 274.)

Tilastojen mukaan onnettomuudet, kuten tulipalot, johtuvat 80% ihmisen toiminnasta ja vain 20% johtuu puutteellisesta tai epäkuntoisesta tekniikasta. Henkilökunta saattaa usein itse aiheuttaa riskejä, esimerkiksi varastoimalla tavaraa väliaikaisesti hätäpoistumistien eteen. Onkin siis tärkeää panostaa henkilökunnan turvallisuusperehdytykseen. Mitä paremmin työntekijät itse osaavat tunnistaa riskejä ja poistaa niitä, sitä enemmän henkilökunta siirtyy riskin aiheuttajasta riskintunnistajan rooliin ja näin ehkäisee onnettomuuksien syntyä. (Seppä 2006, 8-9.)

Tulipalot hotelleissa ovat erityisen uhkaavia, sillä ne tapahtuvat usein yöllä, jolloin asiakkaat nukkuvat ja työvuorossa saattaa usein olla vain yksi henkilö. Ensimmäiset kolme minuuttia ovat kriittisimmät palon leviämisen estämisessä, joten työntekijällä täytyy olla kyky aloittaa toiminta yksin ja rauhallisesti mutta päättäväisesti kunnes palokunta saapuu paikalle. Onkin tärkeää, että alkusammutusta sekä kuulutusjärjestelmän käyttöä harjoitellaan. Jos hotelli joudutaan evakuoimaan kokonaan, on muistettava ottaa mukaan asukasluettelot, johon vertaamalla tulisi asiakkaiden henkilöllisyys tarkistaa. (Alakoski ym. 2006, 133.)

#### 5.4 Sairastapaukset hotelleissa

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden sekä muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä ja työpaikalla tai sen välittömässä läheisyydessä on oltava ensiapuvälineitä. (Työturvallisuuslaki 46 §, 23.8.2002/738) Kaikissa Scandic -hotelleissa on defibrillaattori sekä työvuorossa henkilökuntaa, joka osaa elvyttää.

Sairastapauksen sattuessa on tärkeää, että henkilökunta pystyy toimimaan ja antamaan vieraille ensiapua. Nopea, oikein tehty ensiapu saattaa pelastaa ihmishengen. Ensiapuvälineiden paikka tulisi olla kaikkien tiedossa ja ensiapukoulutuksen saanutta henkilökuntaa täytyy olla riittävästi. Jokaisella työpaikalla tulisi olla myös henkilö, joka on vastuussa ensiapuvälineistä ja niiden riittävästä määrästä. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 623.)

Sairastapauksen tai tapaturman sattuessa täytyisi yrittää ensin selvittää onko kyseessä sairauskohtaus vai tapaturma ja sen jälkeen tarkistaa onko henkilö hereillä, hengittääkö ja toimiiko sydän. Tarpeen tullen on tärkeää soittaa hätänumeroon sekä elvyttää, jos potilas ei hengitä. On tärkeää myös opastaa ambulanssihenkilöstö paikalle nopeasti sekä kertoa mitä on tapahtunut ja mitä tilanteelle on tehty. Sairastapauksia on monia erilaisia, työntekijöiden olisi hyvä osata toimia mm. seuraavissa tilanteissa: pyörtyneen sekä tajuttoman ensiapu, diabeetikon huonovointisuus, epilepsia-kohtaus ja sydänkohtaus (Rautiainen & Siiskonen 2022, 623-625, 647.)

#### 5.5 Tapaturmat hotelleissa

Tapaturmat voidaan jaotella useisiin vaarallisiin tilanteisiin. Tapaturmaksi luetaan esimerkiksi kaatuminen, liukastuminen, kompastuminen tai putoaminen. Asiakas tai työntekijä voi myös satuttaa itsensä koneeseen, esineeseen tai työkaluun. Tapaturma saattaa syntyä myös, jos jotain putoaa henkilön päälle. Erilaisia tapaturmia ovat myös ajoneuvo-, sähkö sekä kemikaalien roiskeiden aiheuttamat tapaturmat sekä rasisvammot. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 646.)

#### 5.6 Rikollisuus ja väkivalta hotelleissa

Matkailijoihin kohdistetut rikokset ovat usein omaisuusrikoksia, esimerkiksi huijauksia, taskuvarkauksia tai näpistyksiä. Matkailijat kantavat usein mukanaan rahaa, luottokortteja, vaatteita ja kameroita ja rikolliset tietävät tämän. Lomaillessaan matkailija saattaa käyttää runsaasti päihteitä rentoutuakseen, mikä lisää riskiä väärään seuraan ajautumisesta sekä voi aiheuttaa ongelmia muistua rikollisen tuntomerkkejä. (Asunta ym. 2003, 212-213.)

Omaisuusrikosten lisäksi hotellissa työskennellessä voi kokea väkivaltaa tai sen uhkaa eri muodoissa. Henkilökunta voi kokea esimerkiksi henkistä tai fyysistä uhkailua, fyysistä

kiinnikäymistä, uhkailua erilaisilla aseilla tai jopa niiden käyttöä. Väkivaltatilanteita voi ilmaantua myös asiakkaiden välillä. (Huhtala 2004, 93-99.)

Henkinen uhkailu työntekijää kohtaan voi olla mm. uhkauksia, vihjauksia työntekijän rehellisyydestä, henkilökohtaisiin asioihin liittyviä vihjailuja, rasismia sekä perättömien tietojen leviämistä hotellin johdolle. Fyysiseen uhkailuun kuuluu esimerkiksi kansainvälinen elekieli, nyrkin heristäminen, uhkaavat asennot, sanalliset uhkaukset, nimittely, joukkovoimalla uhkaaminen sekä esineiden heittelemineen, kaataminen sekä rikkominen. (Huhtala 2004, 93-94.)

Hotellissa ulko-ovet lukitaan yleensä yöksi, jolloin on helpompaa estää asiattomien henkilöiden sisäänpääsy. Vastaanotossa on yleensä myös turvanappi, jolla voidaan hätätilanteessa hyllyttää apua ilman, että uhkatilanteen aiheuttaja sitä huomaa. (Koppinen ym. 2002, 273.) Rautiaisen ja Siiskosen (2022, 580) mukaan ryöstöjen ja varkauksien määrä on vähentynyt, sillä käteistä käytetään nykyisin hyvin vähän.

Hotelleissa yleisin petoslaji on maksuvälinepetos. Jokaisen, joka käsittelee maksutapahtumia, tulisi noudattaa toimintaohjeita kaikissa tilanteissa. Mahdollisia maksuvälinerikoksia ovat oikeudettoman maksuvälineen käyttäminen eli esimerkiksi maksaminen varastetulla maksukortilla. Turvallisuussyistä hotellien ei kannata vaihtaa rahaa muille kuin omille asiakkailleen, rahanvaihtamisessa on muun muassa väärennettyjen rahojen riski. (Asunta ym. 2003, 215.)

Käteistä rahaa käytetään nykyään melko vähän. Suuria määriä käteistä täytyy vastaanottaa harkiten, sillä kyseessä voi esimerkiksi rahan pesua tai harmaata taloutta. Vastaanottaessa 50 euron sekä sitä suuremman setelin tulisi tarkistaa setelin aitous. Helppointa tarkistaminen on siihen tarkoitettulla laitteella. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 580.)

## 5.7 Tietoturvariskit hotelleissa

Tietoturvariskit on mahdollista jakaa sisäisiin sekä ulkoiisiin riskeihin. Sisäisiin riskeihin kuuluu esimerkiksi työntekijöiden huolimattomuus tai tietämättömyys. Työntekijä saattaa jättää salasanansa esille, kertoa tietoa järjestelmistä ulkopuolisille tai varmuuskopiot saattavat jäädä ottamatta. Ulkoiisiin riskeihin kuuluvat muun muassa tietomurrot, virukset tai muut onnettomuudet, jotka aiheuttavat järjestelmien rikkoutumisen. Tietoturvariskeihin pystytään varautua tarkalla suunnittelulla sekä työntekijöiden kouluttamisella. (Asunta ym. 2003, 216.)

Yksi suurimmista tietoturvariskeistä on käyttäjätunnusten sekä salasanojen helppo arvattavuus sekä huolimaton säilyttäminen. Ulkopuolisen on helppo murtautua järjestelmään käyttäjätunnuksen sekä salasanan avulla. (Asunta ym. 2003, 217.) Onkin tärkeää, että käytetään laadukkaita salasanoja sekä monivaiheista tunnistautumista. On parempi käyttää esimerkiksi salasanalauseetta kuin yksittäistä sanaa. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 581.)

Asiakas- sekä henkilötietojen suojaaminen on tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Erilaiset tietoturvat ja hakkeroinnit ovat lisänneet myös asiakkaiden tietoisuutta henkilötietojensa tarkasta käsittelystä. Hotelli saa luovuttaa tietoja majoittuneista asiakkaista ainoastaan viranomaisille heidän niin pyytäessään. Turvallisuuksista hotelli ei siis saa kertoa majoittuuko tietty henkilö hotellissa tai mikä henkilön huoneennumero on. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 574-575.)

Laki majoitustoiminnasta vaatii hotelleja keräämään tietoja sekä pitämään rekisteriä majoittuneista asiakkaista. Majoituskortteja säilytetään hotelleissa lukitussa tilassa vuoden ajan, jonka jälkeen ne tulee hävittää turvallisesti. 2018 astui kaikissa EU:n jäsenvaltioissa tietosuojasetus GDPR. GDPR on lyhenne sanoista General Data Protection Regulation. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 575.)

## 5.8 Muut riskitilanteet hotelleissa

Vesivahingon varalta on tärkeää, että työntekijä tietää ennalta missä on veden pääsulun sijainti. Vuotokohteesta sekä sen läheltä tulisi katkaista sähkö ja vuoto tulisi lopettaa esimerkiksi sulkemalla veden pääsulku. Vuodosta tulee ilmoittaa kiinteistöhuollolle sekä turvallisuusvastaavalle. Jos vettä on paljon, voidaan soittaa hätänumeroon pelastuslaitoksen saamiseksi paikalle auttamaan. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 642.)

Hotellin tulee varautua myös erilaisiin suurempiin onnettomuuksiin, joissa on mukana ympäristölle tai terveydelle vaarallisia aineita, esimerkiksi myrkyllistä kaasua. Tilanteeseen tulisi varautua etukäteen varmistamalla, että henkilöstö tietää missä ilmanvaihdon katkaisijat sijaitsevat ja miten niitä käytetään. Jos ilmanvaihdolle ei ole erillistä hätäkatkaisijaa, tulee varmistaa, että henkilökunnalla on pääsy näihin tiloihin. Onnettomuustilanteessa suojaudutaan sisätiloihin ja ilmanvaihto tulee katkaista ja siitä tulisi informoida kaikkia kiinteistössä olijoita. Myös ikkunat, ovet ja ilmanvaihtoaukot tulee sulkea. Päivitettyä informaatiota voi seurata television sekä radion kautta. Puhelimen käyttöä tulee välttää. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 642.)

Sähkökatkojen aikana asiakasta pyydetään pysymään huoneessaan. Sähkölaitteista tulisi katkaista virta ja omaa matkapuhelinta voi käyttää taskulamppuna. Vesipisteitä, WC:tä sekä hissejä ei saa käyttää sähkökatkojen aikana. Ikkunoita ei saa myöskään avata. Hätäpoistumistiet on merkitty hätävalaistuksella. (Scandic Hotels, 2025.)

## 6 Perehdytys

### 6.1 Perehdyttäminen

Työturvallisuuslaki sanoo, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävä perehdytys työhön, työolosuhteisiin, työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuteen työhön siirtymistä tai työtehtävien muuttuessa. Laissa sanotaan myös, että työntekijälle on annettava ohjeistusta vaarojen estämiseksi sekä turvallisuutta tai terveyttä uhkaavien haittojen ehkäisemiseksi. Työntekijälle täytyy antaa ohjausta myös häiriö- tai poikkeustilanteiden varalta ja ohjausta on päivitettävä tarpeen vaatiessa. (Työturvallisuuslaki 14 §, 23.8.2002/738)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevassa työehtosopimuksessa on lisäksi velvoite siitä, että uusi työntekijä perehdytetään työn terveellisiin ja turvallisiin suoritustapoihin sekä työturvallisuusriskeihin. Työehtosopimus siis velvoittaa käsittelemään työturvallisuutta alalla korostuneesti. (Eräsalo 2011, 63.)

Hyvin tehty perehdytys on tärkeää ja sillä voidaan saavuttaa kilpailuetu ja se voi vaikuttaa työnantajamielikuvaan yrityksestä positiivisesti. Perehdytys on usein yksi suurimmista ja kalteimmista prosesseista, joten on tärkeää, että se tehdään hyvin. (Eklund 2018, 25.)

Perehdytyksen tarkoituksena on, että työntekijä oppii uudet työtehtävänsä sekä sopeutuu uuteen työyhteisöönsä. Perehdytyksen aikana opitaan yrityksen toimintatapoja sekä toimimaan tehokkaasti. Perehdytys on uuden tiedon oppimista sekä opitun tiedon soveltamista. Myös työpaikan täytyy muuttaa toimintatapojaan ja sopeutua aina uusien työntekijöiden tuomaan muutokseen. Perehdytyksessä tulisi huomioida yksilöiden erilaiset tarpeet sekä mahdolliset odotukset perehdytykselle. (Eklund 2018, 25-26.)

Perehdyttäminen on yksi henkilöstöjohtamisen ydinalueista rekrytoinnin ohella. Päävastuu perehdytyksestä on aina esihenkilöllä, mutta esihenkilö voi nimetä toisen työntekijän tai useita henkilöitä perehdyttämään uutta työntekijää. Perehdyttäminen itseasiassa alkaa jo rekrytointivaiheessa, kun työntekijä saa yleistä tietoa yrityksestä ja sen arvoista sekä toimintatavoista. Tiedon määrä kasvaa yleensä rekrytoinnin edetessä ja työsuhdetta solmiessa sovitaan itse työstä sekä työn alkamisesta. Yleisperehdytys alkaa työsuhteen solmimisen jälkeen ja sitä seuraa työnopastus. (Eräsalo 2011, 61 & 65.)

Työnopastuksessa selvitetään yksityiskohtaiset työtehtävät sekä harjoitellaan niitä tarpeen mukaan. Työnopastuksessa on tärkeää selvittää työntekijän osaamistaso ja keskittyä hänelle uusiin asioihin. On kuitenkin tärkeää, että perehdyttäjä tarkastaa uuden työntekijän osaamistason, sillä uusi työntekijä saattaa liioitella osaamistaan tehdäkseen hyvän vaikutuksen uudella työpaikallansa. Perehdyttämistä on tärkeää seurata vaiheittain sekä antaa palautetta

niin uusien asioiden omaksumisesta kuin onnistumistakin. Arviointi tulisi suorittaa viimeistään koeajan lopussa. (Eräsalo 2011, 61, 65 & 67.)

Perehdyttäminen ei sisällä ainoastaan uuden työntekijän opastusta työtehtäviin, vaan se voi olla myös muuttuvien työtehtävien opastusta tai pitkään poissa olleen henkilön opastamista uudelleen työhönsä. Perehdyttäminen on aina osa henkilöstön kehittämistä ja kun työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan, parantuu perusturvallisuus sekä yleensä myös viihtyvyys työpaikassa. Perehdytyksessä on tärkeää saavuttaa riittävät valmiudet hallita omia työtehtäviään menestyksekkäästi. (Eräsalo 2011, 61.)

Erityisesti yksintyöskentelyssä perehdytys on hoidettava niin hyvin, että työntekijä pystyy turvallisen työskentelyn lisäksi toimimaan myös poikkeustilanteissa. Työntekijällä tulee siis olla riittävät ohjeistukset vaaratilanteiden ja väkivallan varalle, sekä miten tilanne jälkikäteen puretaan. Tärkeät yhteystiedot tulee olla helposti saatavilla ja työntekijän täytyy tuntea hälytysjärjestelmä ja miten se toimii sekä tietää miten toimia esimerkiksi mahdollisten ilmastointi-, vesijohto-, sähkö- ja laitehäiriöiden aikana. (Työturvallisuuskeskus 2022, 15.)

## 6.2 Pelillistäminen osana perehdytystä

Pelillistäminen osana perehdytystä on yksi keino motivoida ja tuoda vaihtelua perinteiseen tapaan perehdyttää. Pelillistämällä tarkoitetaan, että olemassa olevaa toimintaa muokataan jollain tavalla pelimäiseksi ja täten lisäämällä prosessin elämyksellisyyttä, nopeutta sekä miellyttävyyttä. (Eklund 2018, 184-185.)

Pelillistämistä hyödyntäessä on tärkeää miettiä, mitä pelin avulla halutaan opettaa ja onko se sellainen asia mihin pelillistäminen sopii. Peliä luodessa täytyy ottaa huomioon myös pelaajan osaamistaso, sillä haastetaso täytyy suhteuttaa työntekijän osaamiseen, että pelistä saadaan suurin hyöty irti. (Eklund 2018, 184-185.)

Perehdytyksen kannalta on myös tärkeää, että pelin jälkeen tapahtuu pelin purku. Purun aikana voidaan avata merkitystä miksi ja miten, milloinkin toimitaan. Ilman pelin purkua opittava sisältö voi jäädä vaisuksi. Merkityksen ymmärtäminen on myös tärkeää tunnekokemuksen muodostumisen kannalta. Mitä suuremman tunnekokemuksen perehdytys jättää, sitä paremmin asiat jäävät mieleen. (Eklund 2018, 185-186.)

Tähän opinnäytetyöhön kuuluvassa turvakävelyssä käytetään myös pelillistämistä hyödyksi. Osana turvakävelyä on tietovisa, jossa uusi työntekijä oppii tärkeitä asioita hotellin turvallisuuden kannalta. Visan suorittamisen jälkeen oikeat vastaukset käydään läpi, miksi näin on tärkeää toimia. Myös itse kuvakäsikirjoitus on mahdollista myöhemmin pelillistää virtuaaliseksi peliksi.

### 6.3 Turvallisuuskävely osana perehdytystä

Turvallisuuskävelyitä on järjestetty jo noin kolmenkymmenen vuoden ajan. Idea turvallisuuskävelyistä on alun perin lähtöisin Kanadasta vuodelta 1989, kun turvakävelyllä haluttiin korottaa naisten liikkumiseen liittyvää turvallisuutta. Kävelyjen pohjalta kerättiin huomioita, jotka annettiin viranomaisille turvallisuuden kehittämiseksi. Turvakävelyä on käytetty myös apuna kaupunkien asuinalueiden turvallisuuden kehittämisessä esimerkiksi Göteborgissa. Turvakävelyt kehitettiin, jotta kaikki tuntuivat olonsa turvallisiksi missä tahansa ja mihin tahansa kellonaikaan liikkueensa. Ideana oli, että kaupungissa asuvat ja työskentelevät yhdistävät voimansa turvallisuuden edistämiseksi. (Ranta & Martikainen. 2017, 8-9.)

Turvallisuuskävelyitä tehdään myös erilaisissa kiinteistöissä. Turvallisuuskävelyn voi suorittaa valmiin suunnitelman mukaisesti tai vapaasti havainnoiden. Kiinteistöissä tehtävissä turvallisuuskävelyissä osallistujat huomioivat yleensä turvallisuuteen liittyviä puutteita tai riskejä, nämä voivat olla esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyen. (Ranta & Martikainen. 2017, 10.)

Tutkimusten mukaan ihminen käyttää hätätilanteessa poistumiseen todennäköisimmin samaa reittiä tai ovia, mistä on tullutkin kiinteistöön. Tämä on usein siis pääovi kiinteistöön, vaikka se ei välttämättä hätätilanteessa olisikaan se turvallisin poistumisreitti. Turvakävelyä ajatellen, on siis tärkeää tutustua myös kaikkiin muihin hätäpoistumisreitteihin, joita ei muuten käytetä. Hätätilanteessa ihminen ajattelee tuntemattoman reitin lisäävän uhan tunnetta. Pelkkä hätäpoistumisreittien näyttäminen ei riitä, vaan niistä täytyy myös kulkea, jotta hädän hetkellä reitin käyttäminen tuntuu luonnollisemmalta. (Ranta & Martikainen. 2017, 14.)

Mitä useammin työntekijä on osallistunut turvallisuuskävelyyn, sitä todennäköisemmin hän selviytyy tilanteesta, joka vaatii pakenemista ja pystyy auttamaan myös muita ihmisiä. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on, että vähintään henkilökunta tuntee kaikki hätäpoistumistiet kiinteistöistä. Hyvin varautuneen henkilökunnan roolia ei voida korostaa liikaa, ja onkin tärkeää, että koko henkilökunta tuntee kiinteistön ja osaa sen vuoksi poistua tai suojautua kiinteistön sisällä tilanteen niin vaatiessa. (Ranta & Martikainen. 2017, 15.)

## 7 Prosessikuvaus

### 7.1 Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen

Pohjaan opinnäytetyöni teoriaa palvelumuotoilulla. Palvelumuotoilu on keino, jolla voidaan kehittää ja suunnitella palveluita yhtä aikaa niin analyyttisesti sekä intuitiivisesti. Palvelumuotoilun avulla voidaan havaita strategisia mahdollisuuksia, uusia ideoita sekä kehittää jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on toimiala, joka yhdistää muotoilun toimitavat palveluiden kehittämiseen sekä yhdistää perinteiset palvelun kehittämismenetelmät.

Palvelumuotoilussa käytetään apuna erilaisia visualisointeja sekä hahmomalleja, näiden avulla palveluiden abstraktit osat tuodaan näkyviksi. (Tuulaniemi 2011, 10, 24-25.)

Palvelumuotoilussa ihminen on palvelun keskiössä ja siinä puhutaankin asiakkaan palvelukokemuksesta. Palvelukokemusta itsessään ei voida suunnitella, sillä kokemus on kaikilla erilainen ja samallakin ihmisellä joka kerta erilainen. Tavoitteena onkin optimoida asiakkaan palvelukokemus pureutumalla kriittisiin kohtiin ja saavuttaa mahdollisimman positiivinen palvelukokemus asiakkaalle. (Tuulaniemi, 2011, 26.)

Palvelumuotoilussa keskiöön laitetaan ihminen ja palvelu suunnitellaan asiakkaiden oikeiden tarpeiden pohjalle ja aidosti ihmisille, jotka tulevat palvelua käyttämään. Yksi keskeisimpiä asioista onkin empatia eli aito kiinnostus asiakasta kohtaan. (Tuulaniemi, 2011, 71.)

Erilaisia tiedonkeruu menetelmiä käytetään asiakkaan ymmärtämisessä. Tiedon keruun pohjana voidaan käyttää valmiita tietolähteitä, haastatteluja, havainnointia eli passiivista tarkkailua, kohderyhmän itsensä ottamista mukaan suunniteluun, itsedokumentointimenetelmiä sekä online etnografioita. (Tuulaniemi, 2011, 146.)

Palvelumuotoilussa puhutaan usein asiakkaasta, mutta palvelumuotoilua voidaan käyttää myös yrityksen sisäisen toiminnan kehittämiseen. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää sisäisiä toimintatapoja sekä rakenteita ja myös palvelukulttuuria. Nämä vaikuttavat myös suorasti sekä epäsuorasti asiakkaisiin, esimerkiksi toimintatapojen muutoksen myötä. Sisäisen toiminnan kehittämällä pystytään tehostamaan palvelutuotantoa. Sillä pystytään kehittämään mm. perehdyttämistä, ja sen avulla voidaan parantaa esimerkiksi positiivista työnantajakuvausta sekä työtyytyväisyyttä. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 60.)

## 7.2 Persoonakortit

Yksi palvelumuotoilussa käytettävistä työkaluista on persoonakortti. Persoonakortti on profiili, joka edustaa tiettyä ryhmää henkilöitä. Persoonakortti voi edustaa erilaisia ryhmiä, kuten tiettyä asiakassegmenttiä tai käyttäjäkuntaa. Profiilikortti ei ole stereotypia, vaan pikeminkin malliesimerkki, joka perustuu tutkimukseen. Persoonakorttien henkilöt ovat fiktiivisiä, mutta niiden tavoitteena on luoda persoonan palvelutarpeet helpommin ymmärrettäväksi. (Stickdorn, Lawrence, Hormess, & Schneider 2018, 41.)

Persoonakorttiin sisällytetään yleensä kuva, nimi, muita henkilötietoja kuten ikä, sukupuoli sekä asuinpaikka. Persoonakortti voi sisältää myös sitaatin, missä on ytimekäs persoonan asenteeseen sopiva lause. Tämän avulla on helpompi ymmärtää henkilön ajatusmaailmaa. Profiiliin saatetaan liittää myös fiiliskuvia, jotka saattavat kertoa käyttäytymistavoista, tavoitteista, motiiveista tai vaikkapa kuva siitä, mitä kyseisellä henkilöllä on aina mukana laukussaan. Persoonakortissa voi olla myös kuvaus henkilöstä ja se voi sisältää esimerkiksi tietoa

persoonallisuudesta, taidoista, tarpeesta, brändeistä tai teknologiasta mistä hän pitää. Kuvauksen tulisi sisältää tärkeää informaatiota, joka liittyy nimenomaiseen tutkimukseen tai palvelumuotoilun kehitettävään kohteeseen. Korttiin voidaan lisätä myös статистиikkaa, tämä voi lisätä profiilin uskottavuutta. (Stickdorn ym. 2018, 41-42.)

Tässä opinnäytetyössä persoonakortteja hyödynnetään turvallisuuskävelyn sekä siihen liittyvän pelin valmistamiseen. Persoonakorttien avulla on helpompi ymmärtää erilaisia henkilöitä, heidän tarpeitansa, tapaansa oppia sekä osaamisen tasoaan paremmin.

Usein miten persoonakorttien profiilit on koottu tutkimuksen perusteella, tässä opinnäytetyössä käytettävät persoonakortit ja niiden profiilit on tehty havainnoimalla ja ovat opinnäytetyön kirjoittajan omien havaintojen perusteella tehtyjä kuvitteellisia työntekijöitä. Hotellin työntekijät voidaan karkeasti jakaa tietynlaisiin pääpiirteisiin, joiden avulla juuri heidän tarpeilleen sopiva turvallisuuskävely syntyi.

### 7.3 Kuvakäsikirjoitus

Kuvakäsikirjoitus on yksinkertaisimmillaan sarja piirroksia tai kuvia, jotka visualisoivat tapahtumaketjun. Se voi sisältää yleisen tapahtuman, jossa palvelua käytetään tai hypoteettisen tapahtuman. Yleisin tapa koota kuvakäsikirjoitus on sarjakuvamainen formaatti, johon on luotu sarja kuvia kertomaan tarina. Suunnittelija yrittää sisällyttää mahdollisimman paljon asiaankuuluvia yksityiskohtia, jotta kuka tahansa pystyisi lyhyellä vilkaisulla tajuamaan mitä käsikirjoituksessa haetaan takaa. Kuvakäsikirjoituksen tavoitteena on tuoda näkökulmia käyttökokemuksesta. Kuvattu tilanne voi olla joko tosielämän tai kuvitteellinen skenaario, aidot skenaariot kuvataan välillä oikeilla valokuvilla piirrosten sijaan. (Stickdorn & Schneider 2018, 186.)

Kuvakäsikirjoittamista käytetään palvelumuotoilussa usein kuvaamaan palvelua vaiheittain, joten se on hyvä työkalu kehittämään palveluita. Palvelumuotoilussa palvelupolun käsite vertautuu kuvakäsikirjoitukseen. Sillä tarkoitetaan palveluiden kuvaamista aikajärjestyksessä asiakkaan näkökulmasta. Kuvakäsikirjoitus auttaa suunnittelijaa asettamaan itsensä sen henkilön asemaan, joka tuotetta tai palvelua tulee käyttämään. Keksintö syntyy monesti silloin, kun havainnollistetaan ongelmat, joita lopulliset käyttäjät kohtaavat ja tunnistetaan ja visualisoidaan ratkaisut näihin ongelmiin. Kuvakäsikirjoituksen tarinaa voi käyttää testialustana käyttäjäkokemukselle ja sen avulla voidaan esittää tuote tai palvelu tarinan avulla. Kuvien avulla tapahtumat on nopeampi havainnollistaa kuin tekstin avulla. Käsikirjoituksesta seuraavassa vaiheessa voidaankin siirtyä käytännön toteutukseen. Käsikirjoitus elää koko prosessin ajan ja sitä voidaan myös ajan kuluessa tarkentaa. (Miettinen 2011, 112 & 150.)

#### 7.4 Turvallisuuskävelyn käsikirjoituksen tekeminen

Tämän opinnäytetyön aihe lähti toimeksiantajan tarpeesta helpottaa turvallisuuskävelyä Scandic Vaasassa. Hotellissa järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa turvallisuuskoulutus, johon kuuluu esimerkiksi paloturvallisuuskoulutus, alkusammutusharjoittelua sekä turvallisuuskävely. Turvallisuuskävely on yleensä toteutettu joko hotellinjohtajan tai vastaanottopäällikön johdoksella ja kävelyn aikana on kierretty hotellin turvallisuuden kannalta tärkeitä sijainteja, kuten mm. vedenpääsulku sekä kulku eri kerroksille ilman hissiä käyttäen.

Scandic Vaasassa oman haastavuutensa paloturvallisuuteen ja eri reittien käyttöön tuo hotellin rakenne sekä hotellihuoneiden sijainti usean kiinteistön puolella. Hotelli sijaitsee kolmen eri rakennuksen puolella: uudisrakennus Peili, hotellin päärakennus sekä hotellin päärakennuksen A-puoli. A-puoli sekä hotellin päärakennus itsessään yhdistyvät hissillä sekä rapukäytävällä.

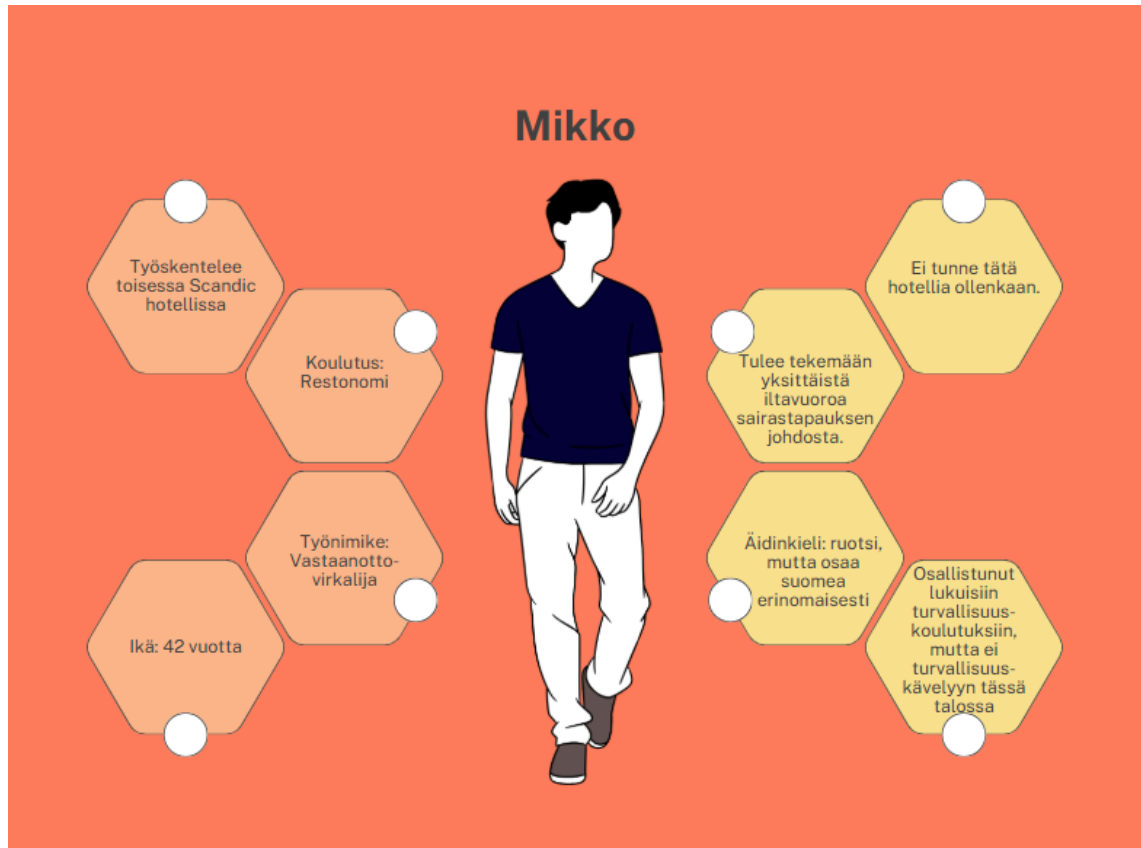
Opinnäytetyön tietoperustassa käytettiin palvelumuotoilua sekä palvelumuotoilun eri työkaluja. Aiheeseen sopiviksi työkaluiksi valikoituivat profiilikortit sekä kuvakäsikirjoitus. Profiilikorttien avulla on mahdollista ymmärtää paremmin hotellin työntekijöiden eli turvallisuuskävelyn käyttäjien erilaisia tarpeita sekä ottamaan nämä tarpeet huomioon ja näin ollen luomaan paremmin juuri heitä palvelevan lopputuloksen. Kuvakäsikirjoituksesta käyttäjä saa heti ensikäsityksen siitä mitä tuleman pitää ja käsikirjoituksen avulla on mahdollista ymmärtää ja huomioida kaikki kävelyn osa-alueet.

Profiilikorttien sekä kuvakäsikirjoituksen luomiseen on käytetty Canvaa. Canva on ilmainen verkkotyökalu, jolla voi tehdä graafista materiaalia. Canvaan on mahdollista ostaa myös lisämaksullinen lisenssi, mutta ilmainen versio riitti tähän käyttötarpeeseen. Profiilit syntyivät keräämällä havaintoja hotellin kaikkien osastojen työntekijöistä. Esihenkilöt on jätetty profiilikorttien ulkopuolelle, sillä tässä tapauksessa turvallisuuskävely on suunniteltu työntekijöille.

Opinnäytetyötä varten luotiin 8 persoonakorttia, joiden avulla pyritään ymmärtämään erilaisia turvallisuuskävelyn käyttäjiä. Näiden persoonakorttien avulla huomattiin, että turvallisuuskävely on tärkeää kehittää vastaanoton työntekijöille suomeksi, mutta myös englanninkielinen versio on tärkeää tehdä, sillä suurin osa ravintolan, keittiön sekä kerroshoidon työntekijöistä työskentelee englannin kielellä.

Eri työntekijöillä on myös hieman eri tarpeet, yleisesti ottaen hotellin kerrokset ovat paremmin tuttuja vastaanoton sekä kerrossiivouksen pitkäaikaisille työntekijöille, kun taas ravintolan ja keittiön pitkäaikaiset työntekijät eivät käy usein hotellihuoneissa. Uudet työntekijät, kuten kesätyöntekijät tai harjoittelijat taas eivät välttämättä ole ikinä osallistuneet

turvallisuuskoulutuksiin tai kiertäneet turvakävelyä. Persoonakorttien avulla pystyttiin siis huomioimaan, että turvallisuuskävelyssä ei voi eikä kannata olettaa, että jokin asia tai sijainti olisi jokaiselle työntekijälle itsestäänselvyys. Mallikuvassa (Kuva 1) on esimerkki yhdestä opinäytetyöhön luodusta persoonakortista.



Kuva 1 Persoonakortti vastaanottovirkailijasta

Tämä persoonakortti (Kuva 1) on esimerkki tilanteesta, jossa esimerkiksi sairastapauksien aikaan tai muussa äkillisessä työvoimatarpeessa vastaanottoon saattaa tulla sijainen esimerkiksi toisesta Scandic hotellista. Tällöin itse hotelliketjun toiminta ja käytäntö ovat työntekijälle tuttuja sekä yleensä myös erilaiset turvallisuuskoulutukset ja -kävelyt muissa kiinteistöissä, mutta Scandic Vaasa sijaintina on uusi.

Kuvakäsikirjoituksessa kuvat ovat usein sarjakuvamaisia ja saattavat olla piirrettyjä. Tässä opinäytetyöhön liittyvässä turvallisuuskävelyssä päädyttiin käyttämään kuitenkin oikeita kuvia, sillä ne selkeyttävät opittavaa materiaalia ja soveltuvat opinäytetyön tekijän mielestä hyvin turvallisuusaiheeseen. Kameralla otetuissa kuvissa on pienempi väärien ymmärryksen riski, kuin piirretyissä kuvissa. Itse käsikirjoitus sisältää paljon kuvia, mutta vain vähän tekstiä. Kuvakäsikirjoituksen liitteenä on tarkka ohjeistus, joka avaa kuljettavan reitin tarkemmin.

Hotellin uudisrakennuksen eli Peilin puoli on melko selkeä ja turvallisuuskävely on helppo toteuttaa siellä, mutta päärakennus on haastava kiinteistöön vasta tutustuvalla henkilöllä. Myös hotellin pohjapiirustukset ovat hieman vaikeaselkoiset, vaikka hotellissa olisi työskennellyt jo pidemmän aikaa. Alkuperäinen suunnitelma oli luoda pohjapiirroksiin piirrettävä kartta, jota seuraamalla turvakävely on mahdollista kulkea. Pohjapiirrosten epäselkeyden vuoksi kuvakäsikirjoituksen ohjeen liitettiin kirjalliset ohjeet selkeyttämään kuljettavaa reittiä.

Ensimmäisessä vaiheessa turvakävelyn kuvakäsikirjoituksen luomista reitti täytyi suunnitella ja tähän kuului joulukuussa 2024 tehty kattava kierros ympäri hotellia sekä kattavien valokuvien ottaminen. Näiden otettujen valokuvien sekä kierroksen pohjalta syntyi turvallisuuskävelyn ensimmäinen versio, joka esitettiin myös tämän opinnäytetyön ohjaajille.

Ensimmäisen version jälkeen turvakävelyä testasi yksi vastaanoton työharjoittelijoista. Saadun palautteen sekä turvallisuuskävelyn aikana huomoitujen ongelmakohtien perusteella kuvakäsikirjoitukseen tuli vielä muutoksia järjestykseen sekä muutama muutos valokuvien kannalta. Muutosten jälkeen turvakävelyä testasi toinen vastaanoton harjoittelijoista. Häneltä saatu palaute oli positiivista ja ohjeet olivat hänen mielestään selkeät kulkea. Hän koki kirjalliset ohjeet kuvakäsikirjoituksen yhteydessä hyväksi. Kierroksessa kului hänellä noin tunti. Huoltoavainnippuun tehtiin häntä avustamaan väliaikainen merkintä siitä, millä avaimella kaikkiin lämmönjako- ja konehuoneisiin pääsi kulkemaan.

Pelillisyyttä turvakävelyyhin päädyttiin lisäämään perinteisellä tietovisalla, jossa työntekijä vastaa kierroksen jälkeen kysymyksiin liittyen hotellin turvallisuuteen liittyen. Alun perin työssä olisi ollut halu kehittää tämä turvakävely virtuaaliseksi peliksi, esimerkiksi Seppo pelialustalla, mutta siihen olisi tarvittu maksullinen lisenssi. Harkinnassa oli myös eri rasteilla löytyvät qr-koodit, jota kautta kysymyksiin voisi vastata, mutta ongelmaksi muodostui, että tällöin myös hotellivieraat tai muut henkilökuntaan kuulumattomat henkilöt voisivat sitä käyttää. Vaarana olisi myös, että ulkopuolinen henkilö korvaisi qr-koodit omilla koodeilla tai poistaisi koodit sijainneista.

## 7.5 Tuotoksen esittely: ”Pelillistetyn turvallisuuskävelyn käsikirjoitus”

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi ohjeistus työntekijälle, miten turvallisuuskävely on mahdollista kulkea yksin. Ideana on, että uusi työntekijä tai mahdollinen sijainen pystyy kiertämään hotellin turvallisuuteen liittyvät kriittiset paikat, eikä hänen tarvitse odottaa seuraavaa virallista turvallisuuskävelyä. Turvallisuuskävelyopasta tulevat käyttämään myös vanhat työntekijät, sillä tämä turvallisuuskävely tulee osaksi hotellin turvallisuuteen liittyvää perehdytystä.

Turvallisuussyistä turvallisuusopasta, -käsikirjoitusta tai kirjoitettuja ohjeita ei voida julkaista kokonaisuudessaan. Turvallisuusopas soveltuu ainoastaan hotellin henkilökunnan käyttöön,

sillä oppaan julkaiseminen voisi aiheuttaa tarpeettomia turvallisuusriskejä hotellille. Tässä opinnäytetyön osuudessa on kuitenkin julkaistu muutamia kuvakaappauksia valmiista turvallisuuskäsikirjoituksesta.

Opas koostuu kolmesta osiosta: kuvakäsikirjoituksesta, kirjallisesta osiosta sekä tietovisasta, johon turvakävelyn suorittanut työntekijä vastaa kierroksen jälkeen. Oikeat vastauksen käydään hänen kanssaan läpi, jotta työntekijä ymmärtää miksi näin on tärkeää toimia. Opas on tulostettu fyysiseksi oppaaksi kansion, jolloin sitä on helppo pitää mukanaan turvallisuuskävelyllä.

Kuvakäsikirjoitus sisältää kolmetoistasivua ja yhteensä 78 valokuvaa, jotka kaikki ovat kuvattu Scandic Vaasan kiinteistöissä. Käsikirjoituksen sekä kirjallisen osion avulla työntekijän on mahdollista kulkea reitti itsenäisesti. Visuaalisessa ilmeessä käytettiin Scandicin uuden brändi-ilmeen mukaisia värejä. Tämä opas on suomenkielinen ja tarkoitettu vastaanoton työntekijöille. Oppaasta on myös englanninkielinen versio, joka on pituudeltaan ja sisällöltään sama alkuperäisen version kanssa. Opas on mahdollista myös jatkokehittää esimerkiksi ruotsin kielelle, jos sille koetaan tarvetta.

Kuva 2 havainnollistaa kuvakäsikirjoituksen visuaalista ilmettä. Fonttina on käytetty Fira Sansia ja väreinä valkoista sekä Scandic Burgundia. Jokaisella kuvakäsikirjoituksen sivulla on yläotsikko sekä sen alla kuusi kuvaa. Jokaisen kuvan alla on lyhyt selitys siitä, mitä kuvassa on. Kuvakäsikirjoituksen 13 sivua on lopulliseen oppaaseen yhdistetty pidempien kirjallisten ohjeiden kanssa niin, että jokaiselle kuvakäsikirjoituksen sivulle on tehty oma kirjallinen pidempi ohje. Täten kansilehden kanssa itse turvallisuusoppaan pituudeksi tuli 27 sivua.



Kuva 2 Kuvakäsikirjoituksen visuaalinen ilme

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt turvallisuusopas tulee osaksi hotellin perehdytystä. Turvallisuuskävelyn suorittamisesta tulee osa uusien työntekijöiden sekä harjoittelijoiden perehdytystä sekä myös hotellin tämänhetkiset työntekijät tulevat sen kevään aikana suorittamaan. Turvallisuuskävelyn tärkeänä osana on myös tietovisa, johon työntekijä vastaa turvallisuuskävelyn suoritettuaan. Tietovisa sisältää kymmenen kysymystä, johon on kaikkiin neljä vastausvaihtoehtoa. Tietovisan (Kuva 3) kysymykset liittyvät kaikki hotellin turvallisuuteen ja turvallisuuskävelyn. Vastausvaihtoehtoja tai oikeita vastauksia ei turvallisuusyistä julkaista osana tätä opinnäytetyötä.

1. Mistä löytyy ilmastoinnin hätä seis -nappi Peili -rakennuksen puolelle?
2. Missä on hotellin virallinen kokoontumispaikka?
3. Saako palohälytyksen aikana käyttää hissejä?
4. Montako käsisammutinta löydät päärakennuksen ensimmäisestä kerroksesta?
5. Missä sijaitsee kokoustilojen ilmastoinnin hätä seis -nappi?
6. Missä on Peili -rakennuksen veden pääkytkin?
7. Missä on hotellin päärakennuksen veden pääkytkin?
8. Montako hätäpoistumisreittiä löytyy Peili -rakennuksen kerroksilta, joissa on hotellihuoneita?
9. Mistä löytyy päärakennuksen virallinen palotaulu?
10. Missä sijaitsee hotellin defibrillaattori?

Kuva 3 Tietovisan kysymykset

Tietovisan kysymykset ovat yleisiä kysymyksiä, joihin työntekijä pystyy vastaamaan turvallisuuskävelyn suoritettuaan. Oikeat vastaukset on tärkeää myös käydä läpi, jotta esimerkiksi uudelle työntekijälle ei jää epäselväksi, miksi hissejä ei saa käyttää palohälytyksen aikana. Kysymykset, joissa kysytään jonkin paikan sijainti vahvistavat muistijälkeä siitä, missä tärkeät kytkimet tai esimerkiksi kokoontumispaikka sijaitsee.

## 8 Kehitysideat opinnäytetyön pohjalta

Opinnäytetyötä tehdessä hotellin pelastussuunnitelmasta löytyi virheitä, sillä hotellin päärakennuksen ilmanvaihdon sammutusnapiksi oli merkitty yksi savunpoiston napeista. Hotellin päärakennuksesta ilmanvaihtoa ei saa sammutetuksi yhden napin alta, vaan ilmanvaihto täyttyä käydä erikseen sulkemassa useasta eri paikasta. Peili -rakennuksen sekä kokoustilojen ilmanvaihdot taas saa sammutettua eri paikoista.

Tulevaisuudessa tämä turvallisuuskävely olisi mahdollista jatkokehittää virtuaaliseksi peliksi esimerkiksi Seppo -alustan kautta. Tämä vaatisi lisenssin hankkimisen kyseiselle alustalle,

jonka jälkeen kehitetty turvakävely voitaisiin jatkokehittää Seppo -pelillistämisalustalle. Nyt suunnitellun turvakävelyn perusteella olisi mahdollista kuvata 360-kameralla reitti, joka mahdollistaisi Seppo-pelissä työntekijän perehdyttämisen hotellin oikeassa ympäristössä. Rasteilla olisi mahdollista käyttää opinnäytetyön osana luotua tietovisaa pelin yhtenä osa-alueena.

Kehitysehdotuksena tulevaisuuteen on hotellin pohjapiirroksien selkeyttäminen ja luoda niistä selkeämmät ja nopeammin ymmärrettävät, pelkistetyt piirrokset. Piirrosten avulla reitti olisi helpompi hahmottaa, niin että myös kiinteistöä tuntematon henkilö, pystyisi reitin kulkemaan. Ilmanvaihdon sulkupainikkeet tulisi myös merkitä tarkemmin, jotta hätätilanteessa väärinkäsityksiltä välttyttäisiin ja mahdollisimman ripeä toiminta olisi mahdollista. Jossain vaiheessa, kun hotellin päärakennukseen tehdään uudistuksia, olisi myös hyvä yksinkertaistaa ilmanvaihdon sammutus yhden painikkeen alle, jos se on teknisesti mahdollista. Ehdottaisin, että turvakävelyä ja hätätilanteita varten tulisi tehdä erillinen avainnippu, jossa tärkeät avaimet olisivat selkeästi merkittynä.

## Lähteet

- Alakoski, L., Hörkkö P. & Lappalainen H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.
- Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo H. & Matero S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. 3. painos. Helsinki: WSOYpro.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa Meille! Uuden työntekijän perehdytys. Espoo: Brik.
- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. painos. Helsinki: Restamark.
- Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Insights.
- Hemmi, M., Häkkinen, U. & Lahdenkauppa. M. 2011. Avec: Asiakaspalvelua ravintolassa. 6.-7. painos. Helsinki: WSOYpro.
- Huhtala J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita.
- Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, Mustonen, Niskanen, Pettilä, Salmi & Viitala. 2002. Peti & Safka: Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.
- Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Pelastuslaki 379/2011.
- Ranta, T. & Martikainen, S. 2017. Turvakävellen turvallinen koulu. Laurea Julkaisut. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132277/Laurea%20julkaisut%2081.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2022. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 10. painos. Helsinki: Restamark
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2021. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 5. painos. Helsinki: Restamark.
- Scandic Hotels. 2024. Turvallisia hotelleja. Viitattu 01.11.2024. <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/turvallisuus>
- Scandic Hotels. 2025. Miten olette varautuneet sähkökatkoihin? Viitattu 10.02.2025. <https://www.scandichotels.fi/asiakaspalvelu/usein-kysytyt-kysymykset/muut-asiat#Sahkokatkos>
- Scandic Hotels Group AB. 2016. Scandic avaa uuden hotellin Vaasaan. Viitattu 28.04.2024. <https://www.scandichotelsgroup.com/fi/media/local-pressroom/finland/uutiset/2016/scandic-avaa-uuden-hotellin-vaasaan/>
- Scandic Hotels Group AB. 2018a. Uudistettu Scandic Vaasa avaa ovensa - avajaisviikonloppu myyty lähes loppuun. Viitattu 28.04.2024

<https://www.scandichotelsgroup.com/fi/media/local-pressroom/finland/uutiset/2018/uudistettu-scandic-vaasa-avaa-ovensa--avajaisviikonloppu-myyty-lahes-loppuun/>

Scandic Hotels Group AB. 2018b. Scandic avaa uuden hotellin tänään Saloon, Lappeenrantaan ja Vaasaan - Waskia saa nimensä takaisin. Viitattu 28.04.2024. <https://www.scandichotelsgroup.com/fi/media/local-pressroom/finland/uutiset/2018/scandic-avaa-uuden-hotellintanaan-saloon-lappeenrantaan-ja-vaasaan--waskia-saa-nimensa-takaisin/>

Scandic Hotels Group AB. 2024. Our history. Viitattu 25.04.2024. <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/our-history/>

Seppä, P. 2006. Hotelli- ja ravintola-alan paloturvallisuusopas. Helsinki: Suomen palopäällystöliitto.

SSTL Puhtausala ry. 2021. Siivoustyön käsikirja. 25. painos. Helsinki: STL Puhtausala

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider. J. 2018. This Is Service Design Doing. 5. painos. Sebastopol: O'Reilly Media.

Stickdorn, M. & Schneider. J. 2018. This Is Service Design Thinking.: Basic - Tools - Cases. 8. painos. Amsterdam: BIS Publishers

Turvallisuuden arvoketju: Sinustako vahvin lenkki? Majoitus-, ravintola- ja ohjelmapalvelut. 2016. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 05.01.2025. [https://blogi.eoppimispalvelut.fi/turvallisuusnormisto/files/2016/10/Arvoketju-esite\\_SCREEN4.pdf](https://blogi.eoppimispalvelut.fi/turvallisuusnormisto/files/2016/10/Arvoketju-esite_SCREEN4.pdf)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Työturvallisuuskeskus. 2022. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. [https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/12/Hotellin-ja-ravintolan-tyoturvallisuus\\_202227.pdf](https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/12/Hotellin-ja-ravintolan-tyoturvallisuus_202227.pdf)

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Vahingonkorvauslaki 412/1974.

## Kuvat

Kuva 1 Persoonakortti vastaanottovirkailijasta .....	30
Kuva 2 Kuvakäsikirjoituksen visuaalinen ilme .....	32
Kuva 3 Tietovisan kysymykset .....	33